

De 3D's van hindercommunicatie

— Daarom, Dit, Dan.

Communicatie is timing. Op welk moment zeg ik wat? Zit je nog maar in de planningsfase, dan heb je iets anders te vertellen dan wanneer je vlak voor de start van de werken staat. Toch zit er een rode draad in je communicatie. En om die te bewaken, helpt de 3D-techniek om steeds de juiste accenten te leggen. Bovendien niet alleen voor werken met hinder of ongemak. Ze is ook een prima techniek om in alle projecten met een lange doorlooptijd te gebruiken.

Stap 1 De drie tijdstippen van communiceren

Bij elk klein of groot project heb je de vaak lange aanlooperperiode naar de periode van uitvoering. En je hebt de realisatieperiode zelf. Je kan hier drie grote fases in herkennen, waarbij de manier van communiceren telkens anders is.

• Tijdstip 1: 'Daarom is het project nodig'

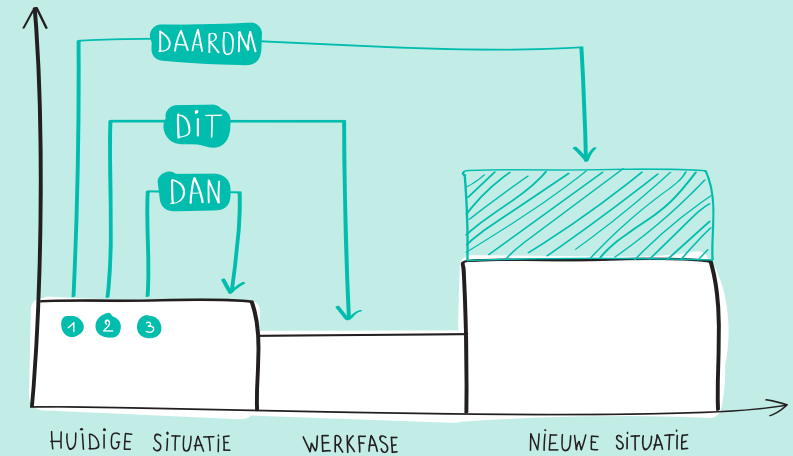
Hier start je communicatietaak, nog lang voor de eerste spade de grond in gaat. 'Daarom doen we dit.' Je legt vooral uit waarom de werken nodig zijn. Je wil natuurlijk dat iedereen goed begrijpt dat de nieuwe situatie na de werken beter is dan de huidige en dat het project noodzakelijk is. 'We moeten dit project doen om onze fietspaden veiliger te maken.'

• Tijdstip 2: 'Dit gaan we doen'

Ben je al wat meer opgeschoten met de planning van je project, dan kan je ook meer communiceren over de uitvoering zelf. Je doelgroepen, van bewoners, handelaars tot de gemeenteraad, komen dan ook met die vragen. Hoe gaat het project eruitzien? Is er al een maquette? Welke hinder zal er zijn? Dat soort vragen. En er duiken al wat timingvragen op waar je antwoord op kan geven. Wat is de precieze planning? Wanneer krijg ik overlast? Maar, en dat is belangrijk, je blijft communiceren waarom je de werken doet. Anders verliezen je doelgroepen uit het oog waarom ze straks door al die ellende moeten.

• Tijdstip 3: 'Dan gaan we het uitvoeren'

Vlak voor de werken verschuift de focus naar de timing. Een handelaar wil namelijk weten wanneer zijn parkeerplaatsen niet beschikbaar zijn. Ook tijdens de werken zelf geef je permanent informatie over de timing. Over deelfases of verschuivingen in de planning. Maar je vergeet niet om het waarom te blijven meenemen in je communicatie. Zeker in de zware hinderfase moet je laten zien waarom je dit project doet en hoe het er uiteindelijk allemaal gaat uitzien.

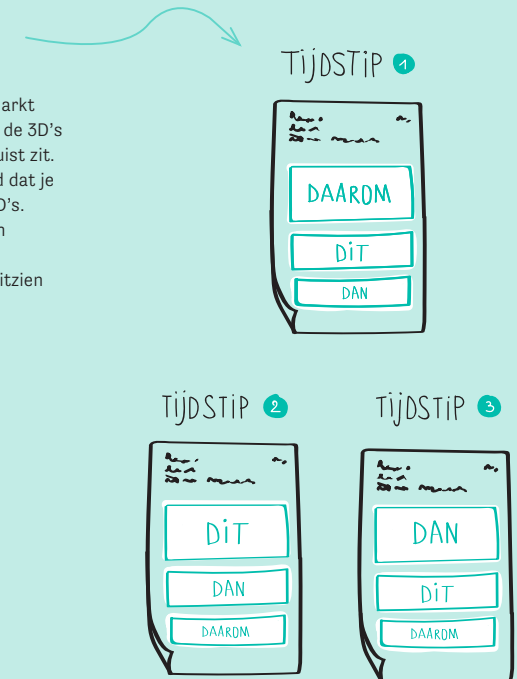


Stap 2 Leg de 3D's over je communicatiemiddelen

Of het nu een bewonersbrief, informatiemarkt of Facebook-post is, op elk tijdstip helpen de 3D's om na te gaan of je communicatiebalans juist zit. Dat kan door het belang in woord en beeld dat je geeft per D. Of door de volgorde van de 3D's. Dat varieert dus per tijdstip. En zo kan een bewonersbrief over een project er op drie verschillende tijdstippen tegelijk anders uitzien en toch helemaal hetzelfde zijn.



Dit strategisch model werd gedownload uit het boek 'Laat ons zeggen dat het (de) shit wordt' van Bart Derison.



Tijdstip 1 Focus op 'DAAROM'

DAAROM

DIT

DAN

Tijdstip 2 Focus op 'DIT'

DIT

DAN

DAAROM

Tijdstip 3 Focus op 'DAN'

DAN

DIT

DAAROM

VOORBEELD

SITUATIESCHETS FICTIEF VOORBEELD

In de zomer van 2020 start een aannemer met de herinrichting van de Stationsstraat in het centrum van de gemeente. In je communicatie in de lange aanloop naar de start van de werken onderscheiden we dankzij het 3D-model verschillende tijdstippen waarin je manier van communiceren telkens op andere aspecten de nadruk legt.

Tijdstip 1 Focus op 'DAAROM'

→ we zijn nu oktober 2019

De Stationsstraat wordt vandaag gekenmerkt door de afwezigheid van een goede infrastructuur voor zachte weggebruikers en een minimum aan volwaardige parkeerplaatsen. Daardoor is het aantal ongevallen tussen fietsers op de rijweg en auto's die hun parkeerplaats verlaten de afgelopen jaren drastisch toegenomen. Schoolbussen en het vele verkeer zorgen daarnaast voor lange wachtrijen en filevorming en handelaars klagen over een gebrek aan parking voor hun klanten. Om de Stationsstraat veiliger te maken, het verkeer er vlotter laten te rijden en de handelaars bereikbaar te houden, gaan we als gemeente deze belangrijke gemeentelijke weg grondig herinrichten.

Om deze onveilige verkeerssituaties definitief op te lossen, zal de gemeente met de herinrichting in de eerste plaats investeren in aangepaste en veiligere fietspaden. Het busverkeer wordt over een aparte busbaan gestuurd om verkeersopstoppingen te vermijden en de bereikbaarheid van de handelszaken wordt in de toekomst gegarandeerd door de aanleg van een ventweg die parallel loopt aan de Stationsstraat.

Volgens de huidige planning starten de werken in de zomer van 2020. We houden u natuurlijk op de hoogte van zodra we meer details weten over de timing en de planning.

Tijdstip 2 Focus op 'DIT'

→ we zijn nu mei 2020

De gemeente zal met de herinrichting investeren in veiligere fietspaden en comfortabele voetpaden om de zachte weggebruikers op de Stationsstraat te beschermen. Er worden over de volledige lengte van de projectzone verhoogde en afgescheiden fietspaden aangelegd. Ook worden op cruciale plaatsen middeneilanden aangelegd zodat fietsers en voetgangers de Stationsstraat veilig over kunnen steken. Een apart aangelegde busstrook zal ervoor zorgen dat het busverkeer bij opstoppingen in de Stationsstraat toch steeds vlot door kan rijden. De aanleg van een ventweg, dat is een parallelbaan die naast de Stationsstraat ligt en die enkel door klanten van handelszaken en omwonenden wordt gebruikt om een parking of privéterrein op te rijden, garandeert een vlotte bereikbaarheid voor de handelaars en de privé-inritten van omwonenden.

De werken worden opgesplitst in drie grote fasen, waarbij een eerste fase start vanaf juli 2020. De nutsmaatschappijen vangen aan met voorbereidende werken die duren tot en met eind augustus. Vanaf september 2020 tot maart 2021 wordt vervolgens in een tweede fase gewerkt tussen het kruispunt met de Nieuwstraat en de Beekstraat. In een derde en laatste fase tot eind 2021 zal de aannemer de zone tot aan het kruispunt met de Industriestraat herinrichten.

De gemeente plant deze ingrijpende herinrichtingswerken om het aantal ongevallen tussen fietsers op de rijweg en auto's die hun parkeerplaats verlaten terug te dringen. Na afloop van de werken zal de Stationsstraat een veiligere, vlottere en beter bereikbare verkeersas zijn.

Tijdstip 3 Focus op 'DAN'

→ we zijn nu begin juni 2020

Op maandag 3 juli 2020 starten er ingrijpende herinrichtingswerken in de Stationsstraat. Nutsmaatschappij Fluvius zal in de eerste twee weken van juli de nutsleidingen in het wegdek over de volledige projectzone heraanleggen. Het verkeer in de Stationsstraat zal over versmalde rijstroken worden gestuurd, maar zal wel steeds mogelijk blijven. Van midden juli tot eind augustus vinden er voorbereidende werkzaamheden plaats om de huizen en de handelaars in de Stationsstraat aan te sluiten op de verplaatste nutsleidingen, maar deze werken hebben geen impact op het verkeer. De eigenlijke herinrichtingswerken starten vanaf september van aan het kruispunt met de Nieuwstraat tot het kruispunt met de Beekstraat. In een derde en laatste fase zal tot eind 2021 gewerkt worden tot aan het kruispunt met de Industriestraat. Op de hoogte blijven van het verloop en fasewissels kan door in te schrijven op onze tweewekelijkse digitale nieuwsbrief.

Om de onveilige verkeerssituatie op de Stationsstraat definitief op te lossen, legt de gemeente aangepaste en veiligere verhoogde fietspaden aan over de volledige lengte van de Stationsstraat. Het busverkeer wordt over een aparte busstrook gestuurd om verkeersopstoppingen te vermijden en de bereikbaarheid van de handelszaken blijft in de toekomst gegarandeerd door de aanleg van een ventweg die parallel loopt met de Stationsstraat.

De gemeente plant deze ingrijpende herinrichtingswerken in de eerste plaats om het aantal ongevallen tussen fietsers op de rijweg en auto's die hun parkeerplaats verlaten terug te dringen. Na afloop van de werken zal de Stationsstraat een veiligere, vlottere en beter bereikbare verkeersas zijn.