



COMMUNICEREN MOETEN WE SAMEN LEREN

José Middelkoop, gemeente Capelle aan den IJssel
Yvette Kruse, Antea Group

gemeente **Capelle**
aan den IJssel




anteagroup

COMMUNICEREN BINNEN IPM-AANPAK

- Belang van communicatie bij IPM
 - Knelpunten in communicatie
- Communicatie van gemeente naar stakeholders
- Communicatie van gemeente naar bewoners
 - Tips voor communicatie
 - Voorbeelden
 - Stellingen

BELANG VAN COMMUNICATIE BIJ IPM

- Meeste winst te behalen
- Vergroot bewustzijn over de **nut en noodzaak** van knaagdierbeheersing
- Vergroot bewustzijn en **draagvlak** bij inwoners en bedrijven over de aanpak en verantwoordelijkheden binnen de gemeente (en andere stakeholders)
- Vergroot de kans op **melden** en (actief) meewerken aan knaagdierpreventie
- Vergroot de kans op knaagdieroverlast (steeds beter) **voorkomen**
- Vergroot de kans op **verandering in gedrag en mentaliteit** bij inwoners, bedrijven én betrokken stakeholders

Knelpunten en ervaringen opgehaald in verkenningsstudie bij gemeenten (eind 2020)

KNELPUNTEN IN COMMUNICATIE

- Vaak **ontbreekt (integraal) beleid** met doelen of aandachtspunten die nodig zijn voor communicatie en voorlichting.
- Communicatie is niet **eenduidig** of **structureel**
- **Preventieve focus** ontbreekt
- Inzet op communicatie en voorlichting vanuit gemeenten is relatief **beperkt**. Veel gemeenten laten uitvoerende partijen communicatie oppakken richting bewoners.
- “Communiceren van de juiste boodschap, op het juiste moment en naar de juiste doelgroep” – vaak ontbreekt één of meerdere van deze aandachtspunten

COMMUNICATIE VAN GEMEENTE NAAR STAKEHOLDERS

- Gemeente blijft eerste **aanspreekpunt** voor inwoners en bedrijven.
- **Regierol** voor gemeenten in het coördineren en aanjagen en betrekken van partners, aangaan van gesprekken, bewustmaken van partijen.
- Stakeholders **bewust** maken van hun rol in het knaagdierbeheersing proces of waarom zij IPM moeten toepassen.
- Zonder communicatie tussen stakeholders ontbreekt het **totaalbeeld** van het probleem en alle meldingen die bij verschillende partijen binnenkomen.
- Knaagdieren houden zich niet aan perceelgrenzen, **samenwerking** tussen partijen (en over 'grenzen') is nodig om overlast te voorkomen.

COMMUNICATIE VAN GEMEENTE NAAR INWONERS

- Belangrijk dat inwoners de **gemeente weten te vinden**, zodat zij weten waar en wanneer zij iets kunnen (en zouden moeten) melden.
- Duidelijke communicatie vanuit de gemeente schept **vertrouwen**. Dit stimuleert inwoners om overlast te melden (zonder schaamte).
- Problematiek en aanpak kan verschillen per type knaagdier. Maak **onderscheid** in informatievoorziening zodat inwoners gerichter meldingen kunnen doen.
- Knaagdierbeheersing is **per gemeente/regio** anders geregeld. Elke gemeente moet duidelijk communiceren over hun knaagdierbeleid en –aanpak en wie wanneer welke verantwoordelijkheden heeft.
- Probleemgedrag (Voeren van eenden/vogels, zwerfafval en afvaldump, gebreken in of onder woningen) gaat vaak gepaard met cultuurverschillen. Dit vraagt om **maatwerk in voorlichting**.

TIPS VOOR COMMUNICATIE

Communicatie met en tussen stakeholders:

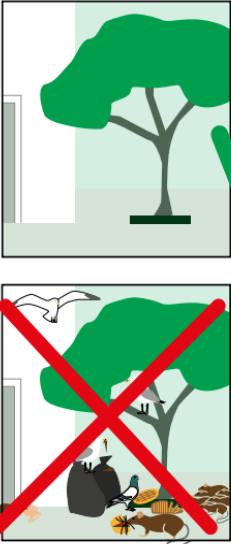
- **Brede** communicatie is betere communicatie → Verspreid dezelfde (kern)boodschap vanuit de verschillende betrokken partijen.
- **Plan periodieke momenten** in tussen stakeholders (gemeente en woningbouwcorporatie, waterschap, ...) met vaste aanspreekpunten, om aanpak, monitoring (meldingen) en ervaringen uit te wisselen.
- Benadruk de “what’s in it for you”: waarom zouden andere partijen IPM moeten toepassen? Of samenwerking aangaan met partners in de keten?
- **Betrek als gemeente** ook bij (**interne**) **stakeholders** groeninrichters, planologen en (landschaps)architecten voor hun rol in de IPM-aanpak in de inrichting van de openbare ruimte.
- **Ontwikkelingen in wet- en regelgeving** vragen om actuele informatievoorziening en bewustmaking van wijzigingen en verboden.
- Leer van elkaar en **deel** succes (of faal)verhalen! Zo hoeft niemand het wiel opnieuw uit te vinden.



TIPS VOOR COMMUNICATIE

Strategie voor communicatie richting inwoners:

- Maak communicatie en informatievoorziening **simpel, duidelijk, relevant** voor de doelgroep.
- Maak de kernboodschap van je communicatie **positief**/stimulerend in plaats van negatief/bestraffend.
- Benadruk de **rol** die inwoners zelf hebben in knaagdierbeheersing.
- **Informatie via gemeentekanal**en over knaagdierbeheersing, stimuleren van melden (website maar denk ook aan huis-aan-huisblad etc). Stem dit af met communicatie-afdeling en laat het opnemen in communicatiekalenders.
- Combineer informatievoorziening met meldmogelijkheid of vastlegging van afspraken.
- Weet de juiste **doelgroep te bereiken**: mogelijkheid om in diverse talen te communiceren? Of maak gebruik van duidelijke symbolen.



Mensen gooien vaak brood of resten van eten op straat. Bijvoorbeeld om eendjes en andere dieren te voeren. Maar stadsdieren worden ziek van brood en overig mensenvoedsel. Zij eten zaden, insecten en groenvoer uit de natuur.

Bovendien komen op het voedsel ratten en andere plaagdieren af, zoals duiven, meeuwen en muizen.

Schone en gezonde stad
Voedsel dat op straat blijft liggen is ook ongezond voor mensen. Het gaat schimmelen en de plaagdieren die erop af komen kunnen ziektes verspreiden.

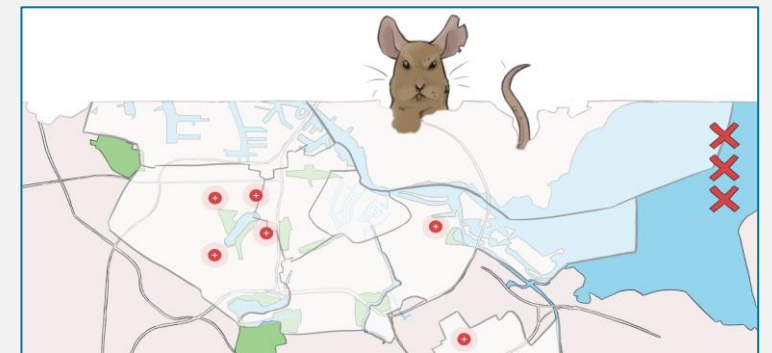
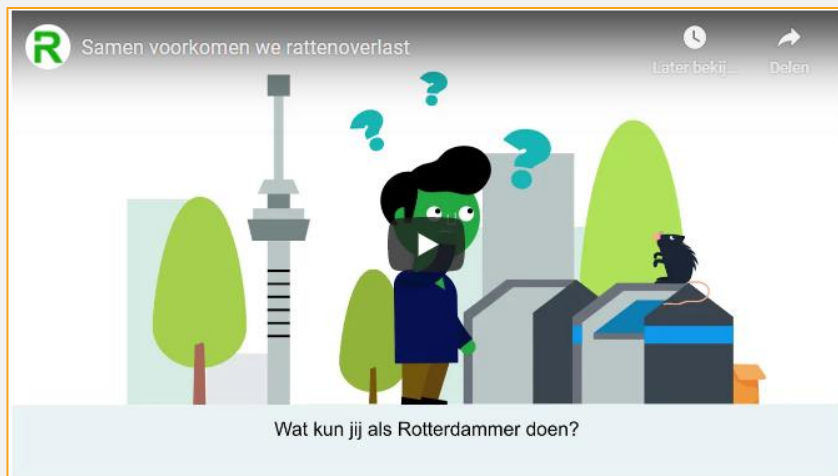
Houd de straten schoon en gooi uw etensresten bij het gft-afval of in de vuilcontainers, of lever uw brood in bij de broodbakken die in Rotterdam steeds meer worden geplaatst.
Kijk op rotterdam.nl/broodbakken.

Last van plaagdieren?
Heeft u in uw omgeving veel last van duiven, meeuwen, ratten of andere plaagdieren?
Bel dan met het algemene telefoonnummer van gemeente Rotterdam 14010 (lokaal tarief) of maak een melding via de website rotterdam.nl/plaagdierbeheersing.

VOORBEELDEN

Projectgroep Zwarte Rat (Noord- en Midden-Limburg) voorbeeld in regionale samenwerking en kennisuitwisseling (o.a. in communicatie richting samenleving)

Regio Utrecht: Regiegroep met relevante stakeholders (gemeente, woningbouwcorporatie, Dierenbescherming, KAD etc): co-creatie, omgaan met ieders (soms afwijkende) belangen



STELLINGEN

Steek je hand op als je het eens bent met...

**ONDERLINGE COMMUNICATIE IN DE
BRANCHE IS GOED VOOR IPM**

STELLINGEN

Steek je hand op als je het eens bent met...

**IEDERE STAKEHOLDER HEEFT EEN ROL IN
COMMUNICATIE OVER IPM**

STELLINGEN

Steek je hand op als je het eens bent met...

**IPM VRAAGT OM MEER COMMUNICATIE
RICHTING INWONERS**

STELLINGEN

Steek je hand op als je het eens bent met...

**COMMUNICATIE BINNEN IPM MOET
VOORAL GEBEUREN OP WELK NIVEAU:**

LANDELIJK

REGIONAAL

LOKAAL

VRAGEN?

Bedankt voor jullie aandacht!