

COMMUNICATIECAFÉ

13 APRIL 2023

KLIMAATADAPTATIE: DE LESSEN VAN MINDER GROTE COMMUNICATIESUCCESSEN

We communiceren veel over klimaatadaptatie, maar zet dit ook aan tot ander gedrag? Op donderdag 13 april kwamen we samen met de **community communicatie klimaatadaptie*** om te leren van de lessen van minder grote communicatiesuccessen. Samen met communicatiebureaus **De Lynx** en **Helder en Duidelijk** deelden wij onze ervaring van de afgelopen jaren.

Lees hieronder onze tips en de tips van de deelnemers.

** Deze community bestaat uit communicatiemedewerkers en -adviseurs die zich bezighouden met klimaatadaptatie. Ze komen samen om kennis uit te wisselen en content te delen. De community bestaat inmiddels uit 60 professionals uit verschillende gemeenten, provincies en waterschappen.*

COMMUNICATIECAFÉ 13 APRIL 2023 / TIPS

■ Tips van communicatiebureau De Lynx

De Lynx is een communicatiebureau voor natuur, klimaat en ruimte. Niet alleen klimaatadaptatie, maar ook biodiversiteit, landbouw en de energietransitie zijn onderwerpen waar dit bureau aan werkt. De Lynx werkt veel met gemeenten, werkregio's en waterschappen en weet precies hoe je jouw doelgroep in beweging krijgt, maar ook hoe dit absoluut niet gebeurt. Uit de cijfers van een peiling over klimaatadaptatie op Facebook en Instagram bleek dat het woord 'klimaatverandering' minder aanslaat. De campagne verliep stroef, maar na het aanpassen van de peiling met de volgende tips, lieten maar liefst 1.200 mensen hun stem horen via de online tool [swipocratie](#).

- Gebruik het woord 'verduurzamen' in plaats van 'klimaatadaptatie' of 'klimaatverandering'.
- Maak de maatregel visueel en behapbaar.
- Gebruik de monitoring als onderdeel van jouw campagne.
- Maak duidelijk wat er gebeurt met de peiling.
- Zoek aansluiting bij prioriteiten van inwoners (neem contact op met een aantal inwoners).
- Benoem de tijdsinvestering.
- Houd het kort en dicht bij huis. Een goed voorbeeld hiervan zijn de Groene Klimaatpleinen in tuincentra. Tuincentra krijgen jaarlijks 60 miljoen bezoekers. Deze mensen kunnen we informeren, enthousiasmeren en motiveren om met hun tuin aan de slag te gaan. Daarom zijn de Groene Klimaatpleinen ontworpen, een plek in de winkel waar iedereen langs loopt en gratis advies kan krijgen (lees [hier](#) meer).
- Houd bij het opstellen van vragen rekening met verschillende doelgroepen. Voor inspiratie voor je *tone of voice* kan je gebruik maken van [het model van Rogers](#).

■ Uit de praktijk van Helder en Duidelijk

Communicatiebureau **Helder en Duidelijk** heeft veel ervaring als het gaat om communiceren over klimaatadaptatie. Met klanten als het Nationaal Deltaprogramma, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, diverse gemeenten, waterschappen en provincies is het thema dagelijkse kost voor

COMMUNICATIECAFÉ 13 APRIL 2023 / TIPS

dit bureau. Ook het organiseren van evenementen is wat dit bureau veel doet. Opvallend is dat steeds meer mensen zich ruim van tevoren aanmelden, maar niet komen opdagen. Dit is jammer, want zo verspillen we heel veel eten en drinken én worden anderen onnodig teleurgesteld omdat ze niet mochten komen wegens ruimtegebrek. De grote vraag van Helder en Duidelijk was: hoe beperk je het aantal *no-shows*? Na een brainstorm met de deelnemers, kwamen we samen op de volgende tips.

- Vraag een financiële bijdrage. Dit is niet altijd mogelijk als je voor de overheid werkt, maar dit kan de *no-shows* verminderen.
- Laat deelnemers kort van tevoren een handeling verrichten. Denk hierbij aan het inschrijven voor een sessie of het laten personaliseren van het ticket.
- Zet na inschrijving automatisch een afspraak in de agenda.
- Geef een korte toelichting bij de uitnodiging: 30% daagt niet op, help ons dat te verminderen zodat we verspilling en onnodige kosten kunnen voorkomen. Bezoekers hebben vaak geen idee wat de gevolgen zijn als ze niet komen opdagen.
- Stuur na het event een bericht met de vraag waarom iemand niet kwam opdagen.

■ Tips van Samen Klimaatbestendig

Samen Klimaatbestendig is een netwerk voor en door 'klimaatwerkers' dat bezig is om Nederland weerbaar te maken tegen klimaatverandering. Het team is de basis van dit netwerk. Zij delen praktijkervaring en kennis, zodat het wiel niet opnieuw uitgevonden hoeft te worden. De lessen vanuit Samen Klimaatbestendig gingen vooral over de inhoud. Hoe zorg je ervoor dat je de juiste informatie over klimaatadaptatie verspreidt?

- Ga er niet vanuit dat een artikel online klopt of wetenschappelijk onderbouwd is. Laat je berichten controleren door een inhoudelijke collega.
- Zorg voor een systeem waarbij je (online) berichten makkelijk gecontroleerd kunnen worden. Het systeem waar Samen Klimaatbestendig in werkt is **Gainapp**. Dit is een handige contentkalender met een goedkeuringssysteem.

COMMUNICATIECAFÉ 13 APRIL 2023 / TIPS

■ Tips van de deelnemers

Na het plenaire gedeelte gingen de deelnemers uiteen om hun eigen communicatielessen te delen. De belangrijkste lessen en tips staan hieronder gebundeld.

Gemeente Enschede: 'Betrek de bewoner'

Denk aan het betrekken van de bewoners, bijvoorbeeld bij de herinrichting van een straat. Haal de bewoner naar voren in het proces. Overleg dit met de projectmanager en de ontwerper. De gemeente Enschede heeft geleerd dat dit erg waardevol is. Ook voor het vertrouwen in de overheid.

- Zet meerdere communicatiemiddelen in om de bewoners te bereiken en te betrekken. Denk aan social media, maar ook aan een interactief platform of forum. Organiseer daarbij bijeenkomsten, zowel online als fysiek.
 - Organiseer participatiebijeenkomsten *voordat* er iets ontworpen is. Elk huishouden moet mee kunnen praten!
 - Werk altijd met aanmeldingen, want zo ben je meteen in contact met bewoners. Deze bewoners kunnen daarbij ambassadeurs zijn en andere bureaus persoonlijk uitnodigen.
 - Zorg dat de bewoners tussendoor makkelijk in contact kunnen komen. Bijvoorbeeld via WhatsApp. Let wel: als je dit aanbiedt, reageer dan op ieder bericht en neem eventuele klachten serieus.
 - Verdiep je in de verschillende leefstijlen om mensen te activeren. Een handige tool hiervoor is de [Leefstijlvinder](#) van Ons Water.
-

Provincie Utrecht: 'Zorg dat de inhoudelijke collega paraat staat om inhoudelijk te reageren op reacties'

De provincie Utrecht heeft laatst een tool voor de aanleg van duurzame daken gelanceerd (klik [hier](#) voor meer informatie). Toen de inhoudelijke collega op vakantie was, ging de tool online. Er kwamen reacties op de online berichten als 'Waarom staan de schuurtjes en garages niet op de kaart?' en 'Op mijn dak liggen zonnepanelen, de kaart klopt niet'.

COMMUNICATIECAFÉ 13 APRIL 2023 / TIPS

- Sta stand-by mét je inhoudelijke collega zodra je iets lanceert.
- Zie iedere reactie als een kans. Een kans om mensen te helpen het onderwerp beter te begrijpen.

Gemeente Nijmegen: 'Begin op tijd met informeren'

Jaarlijks plant de gemeente Nijmegen 1.000 bomen (klik [hier](#) voor meer informatie). De bomen worden ook geplant in woonwijken. Het is daarom belangrijk om ook bewoners te informeren. De eerste keer verliep dit minder goed op twee locaties. De communicatieafdeling werd op een erg laat moment bij het project betrokken, waardoor de bewoners niet goed geïnformeerd waren. Dit resulteerde in crisismangement.

- Begin op tijd met communiceren. Trap op de rem als een project er toch doorheen wordt geduwd zonder dat er goed over de communicatie is nagedacht.
- Geef bewoners ruim op tijd de kans om te participeren.
De zin 'Heb je zelf ook ideeën waar de bomen het beste groeien? Denk mee via...'. leidde tot veel positieve reacties.
- Erken weerstand. Sommige bomen werden ten zuiden van het huis geplant of namen zonlicht weg bij zonnepanelen. Logisch dat bewoners dan in opstand komen. Neem hun reactie serieus.
- Organiseer bewonersbijeenkomsten. Niet alle bijeenkomsten worden goed bezocht. Probeer daarom meerdere dingen uit om te kijken wat werkt in de wijk. Blijf mensen uitnodigen om in gesprek te gaan! Denk bijvoorbeeld aan een partytent op de plek waar de bomen komen.

Meer informatie over deze bijeenkomst of de community communicatie klimaatadaptatie? Neem contact op met [Jasmijn Fermie](#), [Ria de Wit](#) of [Nadia van den Berg](#).

Meld je [HIER](#) aan voor onze adaptieve updates over communicatie. Zo blijf je op de hoogte van een volgende sessie.