



Omgeving/communicatieplan Realisatiefase Project Thorbeckeweg



Aanpak verkeersdruk Thorbeckeweg

“Een voorbeeldproject...”

Jan Heitlager, Fietsersbond

“...het wordt ons met de kruitwagen voor de deur gebracht..”

Wim van Geffen, omwonende

Paul Dano / Annemarie van Duijnhoven

Project Thorbeckeweg

December 2020

Status: Definitief – vastgesteld ABG 15 december 2020

Project:	Aanpak Thorbeckeweg
Document:	Communicatieplan
Datum:	8 december 2020
Auteur(s):	Annemarie van Duynhoven
Projectcode:	300608
Status:	Definitief

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Status/ beschrijving genomen stappen</i>
1.1	15-12-2020	Eindconcept vastgesteld in ABG van 15 december 2020
1.0	02-12-2020	Eindconcept aangeleverd aan IPM team ter review
0.3	06-10-2020	Conceptversie 0.3 besproken in Communicatie overleg
0.2	29-09-2020	Conceptversie 0.2 voorgelegd ter review aan IPM team
0.1	16-09-2020	Conceptversie 0.1 voorgelegd aan AOG en PM
0.1	24-08-2020	1 ^e concept besproken in Communicatie overleg

Gecontroleerd door:	Naam:	Datum:	Handtekening:
Projectmanager	J. Hink	08 jan 2021	

Akkoord voor vrijgave door:	Naam:	Datum:	Handtekening:
AOG	JP de Lannoy	13 jan 2021	

<i>Inhoud</i>	<i>pagina</i>
1. <i>Kaders en uitgangspunten</i>	3
1.1 <i>Het project in een notendop</i>	3
1.2 <i>Betrokken partijen</i>	4
1.3 <i>Projectorganisatie</i>	4
1.4 <i>Rol- en taakverdeling IPM team / afbakening communicatie</i>	5
1.5 <i>Omgevingsmanagement IPM</i>	6
2. <i>Dit plan</i>	7
2.1 <i>Omgevingsmanagement</i>	7
2.2. <i>Gedeelde belangen staan centraal</i>	7
2.3 <i>Klanteisenspecificatie (KES)</i>	8
2.4 <i>Raakvlakken met projecten</i>	8
3. <i>Omgevingsmanagementdoelen</i>	9
3.1 <i>Doelgroepen</i>	9
3.2 <i>Uitgangspunten Participatie/omgeving</i>	10
4. <i>Communicatiestrategie</i>	11
4.1 <i>Karakter van de communicatie</i>	11
4.2 <i>Communicatieaanpak</i>	12
4.3 <i>Vier communicatiepijlers</i>	12
4.4 <i>Kernboodschappen</i>	13
5. <i>Communicatiemiddelen</i>	14
6. <i>Communicatieschema</i>	15
7. <i>Planning</i>	16
<i>Bijlagen</i>	17 e.v.

1. Kaders en Uitgangspunten

Het project: Aanpak Thorbeckeweg

Vervoerregio Amsterdam, gemeente Zaanstad, Rijkswaterstaat, gemeente Oostzaan en de Provincie Noord-Holland willen op de Thorbeckeweg – N516 de verkeersdrukke aanpakken en het openbaar vervoer verbeteren. De Thorbeckeweg is een belangrijke verkeersader voor grote woongebieden zoals Zaandam Zuid, Poelenburg en Zaandam Centrum, maar ook voor belangrijke bedrijventerreinen als Zuiderhout en Westerspoor. Dagelijks staan daar nu files en kan de doorstroming van het openbaar vervoer en fietsverkeer beter. Niet rekening houdend met impact van de Corona-maatregelen zal de komende jaren het aantal auto's groeien van ongeveer 43.000 per dag naar 62.000 in 2030. De verkeersdrukke neemt toe door de aanleg van nieuwe woonwijken in de omgeving van de Thorbeckeweg, zoals het Hembrugterrein en MAAK. Zaanstad. Daarnaast neemt de werkgelegenheid toe op bestaande en nieuwe bedrijventerreinen langs het Noordzeekanaal.

1.1 Project Aanpak Thorbeckeweg in een notendop



- Een ongelijkvloerse kruising bij de Vijfhoek, waarbij het verkeer in oost-west richting onder het kruisende verkeer door gaat.
- Het verplaatsen van de aansluiting van de Westkolkdijk op de N516 naar nabij de Vlinderbrug
- Ter hoogte van bus- en fietsbrug De Vlinder komt nieuwe aansluiting voor het auto- en vrachtverkeer. De nieuwe aansluiting vervangt de huidige route over de Westkolkdijk die afgesloten wordt.
- Waar mogelijk komen busstroken zodat het openbaar vervoer betrouwbaar en filevrij kan rijden van en naar kruispunt de Vijfhoek.
- Ter hoogte van bedrijventerrein de Ambacht wordt het voor voetgangers en fietsers veiliger, doordat zij gebruik maken van een fietsbrug.
- Bij de op- en afritten van de A8 worden rijstroken toegevoegd. Fietsers steken de Verlengde Stellingweg veiliger, want ongelijkvloers over.
- De waterkwaliteit wordt verbeterd in het Vijfhoekpark en langs de Zuidervaart
- Het Shell-station wordt verplaatst en bomen worden verwijderd en opnieuw aangeplant.

Dit plan is primair bedoeld voor het projectteam aanpak Thorbeckeweg, in het bijzonder voor communicatie- en omgevingsteam en beschrijft met name de kaders en uitgangspunten van communicatie/omgevingsmanagement. Het projectteam (IPM-team) is de kartrekker en uitvoeringsorganisatie voor de realisatie van het project. Dit betekent dat de omgevingsmanager(s) en communicatieadviseur(s) binnen het projectteam de kartrekker zijn op het gebied van omgevingsmanagement en communicatie. Het plan is in overleg opgesteld en afgestemd met de communicatieadviseurs van de projectpartners.

Vanuit de visie ‘Samen besturen en Samen werken’, als vastgesteld in besturingsprincipes van het Governancemodel, schept dit plan de kaders om communicatie in de realisatiefase vorm te geven.

Dit plan is ook geschreven voor de nog inschrijvende aannemers op de aanbesteding voor de Realisatiefase van het project. Inschrijvers ontvangen dit plan ter info, als toelichting op de gestelde omgevingseisen uit het contract.

1.2 Betrokken partijen

Er is gekozen voor het Governancemodel Samen besturen. Dit houdt in dat de projecteigenaren (financiers) samen besturen, volgens een vooraf bepaalde (financiële) risicoverdeling en zijn gezamenlijk opdrachtgevers voor de gemeente Zaanstad. Het opdrachtgeverschap is gedelegeerd aan Vervoerregio.

Samen Besturen:

- Bestuurlijke Opdrachtgever: (BO) Zaanstad-Provincie-Vervoerregio -Oostzaan
- Ambtelijke Opdrachtgever: Vervoerregio Amsterdam stuurt namens BO de projectorganisatie aan
- Projectorganisatie wordt door Zaanstad gehost
- De UitvoeringsOvereenkomst (UOK) is tussen Vervoerregio Amsterdam en Zaanstad

In dit project werken het Hoogheemraadschap en Rijkswaterstaat, als direct betrokken stakeholder, samen met de genoemde partners.

1.3 Projectorganisatie

Het projectteam werkt volgens het IPM-model en bestaat uit de volgende leden:

- Projectmanager
- Contractmanager
- Technisch manager
- Manager projectbeheersing
- Omgevingsmanager

Strikt genomen valt de communicatieadviseur in het team OM onder de omgevingsmanager en kent het IPM-model voor communicatie geen vaste plek. Hier wordt gekozen om de communicatieadviseur een vast onderdeel van het IPM-teamoverleg te laten zijn. Reden hiervoor is dat de ervaring leert dat het ‘weten wat er speelt’ voor zowel omgevingsmanagement als communicatie meerwaarde heeft, omdat zij dan sneller en adequater kunnen handelen. Uit ervaring met andere projecten blijkt dat hier het hele project – en de projectomgeving – van profiteert.

De beoogd aannemer vervult ook een belangrijke operationele omgeving/communicatie-rol. Zo zorgt hij, in opdracht van de omgevingsmanager, voor een BLVC-plan waarin staat welke impact van het werk moeten worden beheerst en op welke manier dit met de doelgroepen wordt afgestemd. Hieruit schrijft hij een communicatie-aanpak, uitgewerkt in een communicatiekalender.

1.4 Rol- en taakverdeling IPM team / afbakening communicatie

<u>Partij</u>	<u>Functie</u>	<u>Taken en verantwoordelijkheden</u>
Opdrachtgever project	Ambtelijke opdrachtgever	Bestuurscommunicatie: Voortgangsrapportage (intern) Extern: Presentaties raad, ondertekening UOK, officiële momenten, quotes en statements wethouders. Perswoordvoering Crisiscommunicatie en issues Escalatieniveau voor omgevingsmanager en communicatieadviseur
	Projectmanager	Escalatieniveau voor omgevingsmanager en communicatieadviseur
Omgeving/communicatie	Omgevingsmanager	Kartrekker omgevingsmanagement Verantwoordelijk voor omgevingssensitiviteit van het gehele projectteam SOM analyses Omgevingscommunicatie: Informatiebijeenkomsten Issuemanagement Participatie klankbordbijeenkomsten Aanspreekpunt bezwaarprocedures en nadeelcompensaties
Omgeving / communicatie	Communicatieadviseur	Kartrekker communicatie Verantwoordelijk voor omgevingssensitiviteit van het gehele projectteam. Omgevingscommunicatie: Informatiebijeenkomsten Publiekscommunicatie Participatie Persinformatie
<u>Partij</u>	<u>Functie</u>	<u>Taken en verantwoordelijkheden</u>
Werkgroep communicatie	Communicatieadviseurs partners	Toetsend orgaancommunicatie Sparringpartner Co-producenten van communicatie

		Grote rol bij bestuurlijke momenten Verspreiden informatie in eigen gremia
Aannemer	Communicatie en omgeving	Escalatieniveau omgevingsmanager. Loket: Eerste aanspreekpunt bij klachten / 1 ^e lijn klachtenafhandeling. Afstemming en overdracht klachten met omgevingsmanager Informereren van en afstemming met omgevingsmanager en communicatieadviseur over onder andere planning, aanpak, fasering, werkzaamheden, hinder. Meewerken aan, faciliteren van en ondersteunen bij communicatie- en voorlichtingsactiviteiten Verantwoordelijk voor omgevingssensitiviteit van het gehele projectteam Bouw- en hindercommunicatie in beperkte straal rondom het projectgebied Omleidingsroutes

1.5 Omgevingsmanagement IPM

De verschillende communicatievormen vragen om nauwe samenwerking en (periodieke) afstemming tussen alle betrokken partijen. Het projectteam (IPM) beschikt over een vaste omgevingsmanager en communicatieadviseur.

Een werkgroep communicatie overlegt met regelmaat en heeft in ieder geval zowel de omgevingsmanager, communicatieadviseurs als de omgevingsmanagers van aannemer, partners en projectteam in zich. Ieder is daarbij verantwoordelijk voor zijn eigen afstemming en gremia.

2. Dit plan

In dit plan beschrijven we onze visie en aanpak op het gebied van omgevingsmanagement en communicatie voor de resterende looptijd van het project, na ondertekening van de UOK. We beschrijven de kaders voor goed omgevingsmanagement en goede communicatie en onze visie op een goede relatie tussen de verschillende partners, tussen de opdrachtgever, de opdrachtnemer en de aannemer en de aanpak met de verschillende doelgroepen 'buiten.'

De uitgangspunten in dit plan zijn leidend vanuit het project en dienen als basis voor nog nader uit te werken andere plannen (zoals omgevingsmanagementplan, de communicatie-aanpak, de BLVC en de communicatiekalender). Binnen het IPM-team is de omgevingsmanager trekker van omgevingsmanagement- en communicatieplan.

De Realisatiefase

Van de bewoners wordt in de Realisatiefase minder participatie verwacht. De impact is echter heel groot. Ten opzichte van de voorgaande fases is de Realisatiefase de fase waarin mensen het project gaan voelen en de impact dagelijks gaan ervaren. De fase van meedenken naar oplossingen is voorbij. De focus zal ook liggen op het goed monitoren van de omgeving en belangeninventarisatie tijdens de uitvoer, zodat er geen onnodige verrassingen voor partijen ontstaan.

Daar waarbij in de planfase de communicatie/participatie was gericht op de brede samenleving, richt zich deze fase meer op de weggebruikers en nabije omgeving (directe omwonenden, bedrijven, fietsers, voetgangers, etc).

2.1 . Omgevingsmanagement

Iedereen die bij dit project is betrokken, krijgt te maken met zijn of haar projectpartners, stakeholders en wellicht ook andere extern of intern betrokkenen. Dat maakt dat iedereen een visitekaartje is voor het project; of dat nu in bestuurlijk overleggen, tijdens een bijeenkomst of op het bouwterrein is. Van alle betrokkenen vragen we ook omgevings sensitiviteit; een bewustzijn van issues, gevoeligheden en uitdagingen.

Zeker nu de realisatie van de Thorbeckeweg daadwerkelijk gaat starten, ligt er een belangrijke taak voor de omgevingsmanager en communicatieadviseurs van de betrokken partijen. Zij zijn de schakel tussen wat er buiten gebeurt en wat er binnen wordt voorbereid, afgestemd en uitgevoerd. De omgevingsmanager en communicatieadviseur zorgen ervoor dat zij alle betrokken medewerkers attenderen op omgevingsbewust blijven denken en handelen.

2.2. Gedeelde belangen staan centraal

In dit traject gaan we uit van de SOM-methodiek, waarin SOM staat voor Strategisch OmgevingsManagement. SOM is een aanpak om een duurzame dialoog met de omgeving op te zetten, dan wel problemen met de omgeving proactief op te lossen. Het opzetten van deze duurzame dialoog biedt voldoende houvast voor onderwerpen op een communicatiekalender. De SOM-methodiek is een methode waarbij stakeholdermanagement gecombineerd wordt met issuemangement. Een issue kan het best worden omschreven als een ontwikkeling of gebeurtenis die zich voordoet waar partijen vanuit hun belang geredeneerd voor of tegen kunnen zijn. Issues prikkelen stakeholders om stelling te nemen. Het is voor een organisatie dan ook van belang te weten welke issues op hun pad komen en welke stakeholders een belang hebben bij dat issue.

SOM inventariseert eerst de issues en pas daarna de stakeholders. Dit levert een completer beeld op dan inventarisering van de stakeholders vanuit de organisatie als middelpunt van het spectrum. Hierdoor ontstaan namelijk blinde vlekken, steeds komen dezelfde belanghebbenden in beeld omdat het perspectief niet wisselt.

In bijlage is een issue-analyse van de Realisatiefase terug te vinden. Aan de issues zijn stakeholders gekoppeld die hiermee een relatie hebben. Dit geeft voor zowel het projectteam als de partners als de nog te kiezen aannemer een indruk van wat we tegen kunnen komen en met wie rekening gehouden dient te worden. Het informeren van en betrekken van deze stakeholders is essentieel voor het slagen van het project.

2.3 Klanteisenspecificatie (KES)

De interne stakeholders/partners van het project en een aantal externe partijen betrokken bij het project hebben via het KES-proces hun eisen, wensen en belangen kenbaar gemaakt. De KES-eisen zijn vertaald naar contracteisen. Het KES- en contracteisenproces met de interne en externe stakeholders wordt begeleid door het team Techniek. De omgevingsmanager is gedurende het project ook betrokken bij de verificatie en validatie.

Nadat dit proces is beëindigd, zal het inbrengen van eisen/wensen een ander procedure volgen, te weten het VTW proces. Hierbij volgt een ander beoordelingscriteria van het ingebrachte, vaak met kostenconsequenties voor de inbrenger.

2.4 Andere projecten met raakvlakken (zie ook BLVC)

Binnen Zaanstad en Oostzaan vinden ook werkzaamheden van derden plaats. De volgende werken hebben directe of indirecte raakvlakken met dit project:

- Renovatie Kerstraat Oostzaan
- Keerlus Skoon
- Extra parkeerplaatsen Piet Boon
- Woningbouw Poelenburg Oost
- Herinrichting Peperstraat
- Ontwikkeling Achtersluispolder (MAAK Zaanstad)
- Bouwverkeer Hoogtij
- Sportpark Poelenburg
- Project oeverbescherming Vijfhoekpark

Zaanstad gaat via afstemming er voor zorgen dat de projecten niet parallel worden uitgevoerd en mogelijk hinder van elkaar kunnen ondervinden, maar achter elkaar. Bij wijzigingen in planning en scope vindt afstemming met en via het projectteam plaats.

3. Omgevingsmanagementdoelen

De omgevingsmanager en communicatieadviseur van het projectteam, stellen zich de volgende doelen:

- Omgevingsmanagement en communicatie dragen gedurende de uitvoeringsfase bij aan een vlotte uitvoering van de werkzaamheden.
- Dragen bij aan gevoel bij diverse doelgroepen dat 'er aan ze gedacht is' en dat 'ze meegenomen zijn' in het wel en wee en de resultaten van het project.
- Mensen weten het project goed te vinden, zijn geïnformeerd, hebben een positief beeld en weten dat de uitvoering met overlast gepaard gaat en hebben daar begrip voor.
- Het Project Thorbeckeweg is goed herkenbaar als afzender van communicatie.
- Het Project Thorbeckeweg wordt herkend als een samenwerkingsprogramma van de hierboven genoemde partijen en de uitvoerder(s) en zet in op duurzame relaties.
- Doelgroepen weten welke werkzaamheden aan de Thorbeckeweg en andere aanpalende werken uitgevoerd worden.

3.1 Doelgroepen

	Primair	Secundair
Intern	Gemeente Oostzaan Gemeente Zaanstad Provincie Noord-Holland Vervoerregio Amsterdam Rijkswaterstaat Vervoerregio Regioraad Gemeenteraden Zaanstad en Oostzaan Bestuur	OV: Connexxion (reizigersinfo) Aannemer Medewerkers project
Extern	Omwonenden Bedrijven direct langs tracé Gebruikers van/aan het bouwgebied en bouwroutes Belangenorganisaties Klankbordgroepen Andere projecten en programma's binnen gemeenten/partners	Toekomstige gebruikers/reizigers Inwoners Oostzaan en Zaanstad Media /pers Verkeersdeelnemers Overige geïnteresseerden Medewerkers partnerorganisaties

Deze weergave van partijen is niet onuitputtelijk. Wel zijn dit belangrijkste in de uitvoering van het project. Afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt kan de verdeling verschuiven en dit overzicht uitbreiden.

3.2 Uitgangspunten Participatie/omgeving

Project Thorbeckeweg heeft omwonenden, ondernemers en andere belanghebbenden in een vroeg stadium bij het project betrokken. Gebleken is dat dit het draagvlak én de kwaliteit van het project ten goede komt. Ook bij dit project hebben belangenorganisaties en bewoners langs de weg meegedacht over een manier om in samenhang met de wegaanpak hun omgeving te versterken.

Om zowel omgevingsmanagement als communicatie goed in te zetten en een zo optimaal mogelijk resultaat te behalen, hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Een bouwproces waarbij de omgeving, gebruikers van het gebied en andere doelgroepen minimale hinder ervaren van de bouwwerkzaamheden;
- Een dialoog met de omgeving; niet enkel zenden van informatie maar ook betrekken van de (direct) omwonenden en waar mogelijk of nuttig participatie inzetten. We halen de buitenwereld naar binnen en vertalen de technische wereld binnen naar begrijpelijke informatie buiten. Omwonenden kennen hun leefomgeving immers beter dan wij als projectteam of aannemer. Deze kennis en ervaring kunnen we als project gebruiken om het project voor alle betrokkenen soepel te laten verlopen;
- Een bouwproces waarin de basis op orde is: planning, proces, uitvoering en proces is op orde, maar ook een bouwproces waarin communicatie, de (externe) logistiek, bereikbaarheid van de omgeving, bewegwijzering etc. op orde is;
- Zeggen wat je doet, en doen wat je zegt: onder andere afspraken en beloften nakomen, niet afwijken van gecommuniceerde zaken;
- Alle projectbetrokkenen vanuit alle betrokken partijen handelen omgevingssensitief in alles wat zij doen;
- Optimale en positieve bouwputbeleving: onder andere een opgeruimde bouwplaats, netjes afgezet, niet toegankelijk voor onbevoegden, geen onnodige overlast in de vorm van blokkades of geluid;
- We zorgen dat we als projectteam daar zijn waar onze doelgroepen zich bevinden. Op maat gemaakt, afhankelijk van de doelgroep, de fase waarin het project zich bevindt, de hinder die men kan verwachten en het algemeen sentiment;
- Kennis en ervaringen vanuit andere projecten nemen we mee om het omgevingsmanagement en de communicatie voor de Uithoornlijn goed en gedegen in te zetten.

“Te gast in de omgeving: omgevingssensitiviteit geldt voor iedereen”

4. Communicatiestrategie

Vanuit de bovengenoemde omgevingsmanagementaanpak volgt hieronder de communicatiestrategie.

Communicatie in de Realisatiefase moet voldoen aan eenduidige, eerlijke, tijdige en volledige communicatie. Wat kan de omgeving verwachten aan hinder, hoe lang duurt het project en welke maatregelen zijn er op het gebied van bereikbaarheid en de veiligheid?

Belanghebbenden moeten weten bij wie ze terecht kunnen met vragen en klachten. De aannemer speelt ook hierin een belangrijke rol als mede-vormgever van communicatie en omgevingsmanagement. De aannemer voert op onderdelen ook communicatie uit, onder regie van het projectteam.

4.1 Karakter van de communicatie

Om een maximale communicatie-impact te realiseren is een goede samenwerking tussen de betrokken communicatieadviseurs, inclusief de aannemer, een kritieke succesfactor. Dit vraagt om duidelijkheid over de taken, rollen en verantwoordelijkheden en periodieke afstemming met een duidelijke contentplanning.

- We kiezen voor een communicatiestijl waarbij we niet alleen 'zenden' vanuit het project, maar nadrukkelijk ook luisteren naar 'het geluid van derden'. Dat betekent dat we luisteren naar wat er leeft in de projectomgeving en hier waar mogelijk naar handelen. Het betekent ook dat we de omgeving een platform bieden om hun mening, visie, tips en reacties te delen. We zijn daar waar onze doelgroepen zijn, en dat kan ook bij hen thuis zijn. Persoonlijk contact is erg belangrijk. Dit draagt bij aan een geloofwaardige en sympathieke boodschap.
- Gedurende het project streven we naar een hoge mate van betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het proces, waarbij alle doelgroepen weten waar ze aan toe zijn.
- In een wereld waar beeld verkozen wordt boven tekst, streven we naar dynamische content, zoals film, animatie, interviews, infographics etc. Geen wollige, langdradige teksten om te lezen, maar teksten op B1 niveau en aandacht voor laaggeletterden en doelgroepen met niet-westerse afkomst. Compact, scherp, relevant en duidelijk zijn de sleutelwoorden.
- We kiezen voor diversiteit in de communicatiemiddelen, in een goede balans tussen informeren, betrekken en enthousiasmeren.

4.2 Kaders en aanpak

Huisstijl: er is een projecthuisstijl ontwikkeld voor de Thorbeckeweg in opdracht van de Vervoerregio (zie bijlage). Voor draagvlak en herkenbaarheid als afzender, is het van belang te kiezen voor een duidelijke eigen projectidentiteit. Een identiteit die de partners herkenbaar in beeld brengt en de samenwerking en gedeelde ambities tussen de partners benadrukt.

Dit betekent eigen communicatiemiddelen in een eigen projectstijl, waar het verhaal van dit project (de mijlpalen, bijzonderheden, planning, impact, tegenslagen en oplossingen) duidelijk uitgedragen worden met het project als duidelijke afzender. Deze communicatie-uitingen zijn vrij beschikbaar voor de eigen gremia van partners. Alle uitingen – zowel op locatie, drukwerk als online – worden in de projecthuisstijl gemaakt.

Perscontact en woordvoering vindt altijd plaats in onderlinge afstemming, waarbij het projectteam regie voert.

Er wordt gewerkt vanuit een communicatiekalender, waarbij inzichtelijk is wie, waar, wanneer aan de lat staat. De communicatieadviseur geeft hierin overleg met de betrokken partijen sturing aan. De kalender volgt de bouwfaserings- en uitvoeringsplanning van de aannemer.

Webcare kan niet 24/7 opgepakt worden door één communicatieadviseur. Daar worden nog afspraken over gemaakt met beoogd aannemer, Vervoerregio, gemeente Zaanstad en Provincie Noord-Holland. Dat geldt ook voor crisiscommunicatie.

4.3. Vier communicatiepijlers

Interne communicatie

Buiten winnen, is binnen beginnen! Door het aantal betrokken organisaties bij het project, met verschillende belangen, culturen en werkwijzen, is het van cruciaal belang de informatiestromen tussen de verschillende organisaties slim te organiseren. Gelijkheid, accuraatheid en tijdigheid van de informatie zijn hierbij kritieke succesfactoren.

Bouw- en hindercommunicatie

De aannemer is verantwoordelijk voor de bouwcommunicatie. De aannemer zorgt voor tijdige, eenduidige en juiste informatieverschaffing, doorgaans via het projectteam, aan inwoners, bedrijven en bezoekers van het gebied. Ook zorgt hij voor een zorgvuldige en snelle afhandeling van de zorgen en klachten. Daarnaast verzorgt hij verschillende bouwboarden, die beeldend laten zien hoe de Thorbeckeweg er uit komt te zien.

De aannemer komt met verschillende creatieve oplossingen in het verlengde van deze opdracht; te denken valt aan project-app, beschikbaar voor de verschillende doelgroepen.

Omgevingscommunicatie

In het project betrekken en informeren we ruim bijtijds relevante stakeholders uit de omgeving teneinde begrip en draagvlak te behouden tijdens het bouwproces. De basis hiervoor vormt een SOM analyse. De omgevingsmanager staat hier primair voor aan de lat en werkt hierbij nauw samen met de communicatieadviseur.

Profilering

We dragen zorg voor een heldere positionering en profilering van het project waarbij we met een gezamenlijke centrale project(kern)boodschap naar buiten communiceren.

4.4. Kernboodschap(pen)

Uit het verkenningsonderzoek is gebleken dat een combinatie van maatregelen kansrijk is om de doorstroming te verbeteren.

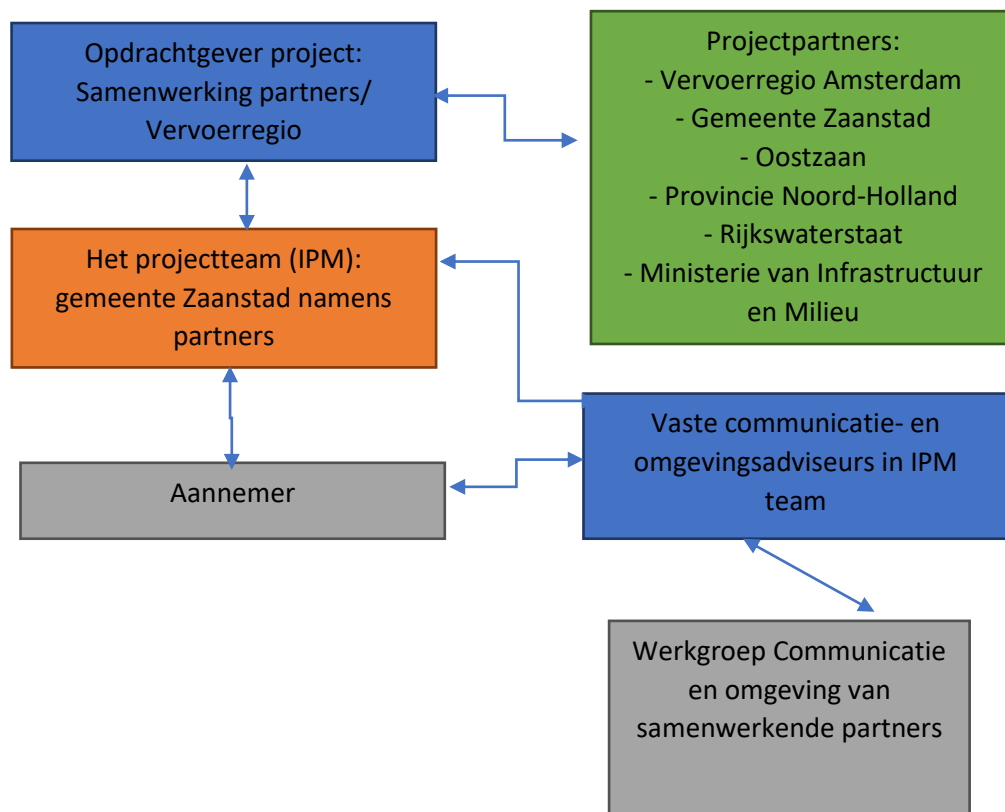
- Verkeersdrukte Thorbeckeweg – N516 wordt aangepakt door Vervoerregio Amsterdam , gemeente Zaanstad, Rijkswaterstaat, gemeente Oostzaan en de Provincie Noord-Holland
- Doorstroming OV wordt verbeterd.
- Nieuwe en bestaande woongebieden en bedrijventerreinen beter bereikbaar. Denk aan Hembrugterrein, MAAK. Zaanstad, Zaandam Zuid, Poelenburg en Zaandam Centrum, maar ook voor belangrijke bedrijventerreinen als Zuiderhout en Westerspoor.
- Minder files ondanks groei auto's van 43.000 naar 62.000 in 2030
- Waterkwaliteit verbetert.

5. Communicatiemiddelen

Van wie	
IPM projectteam	Website: www.thorbeckeweg.nl
	Nieuwsbrief Thorbeckeweg
	Informatie bijeenkomsten/ inloops
	Media/ free publicity / Persberichten (bij mijlpalen)
	Facebook-pagina Thorbeckeweg
Provincie Noord-Holland	Website
	&Holland (nieuwsbrief provincie)
	socials
Zaandstad	Bestanden voor bewonersbrieven (afzender project)
	Zaandstad Journaal
	Website thorbeckeweg.zaandstad.nl (huidige)
	Social media
Vervoerregio Amsterdam	Wijnemenjemee.nl
	Socials
	Bestuurlijke nieuwsbrief
Aannemer	Eigen website
	De Thorbecke Bouw app
	Bouw borden
	Social media
	(Schade) loket
	Persoonlijke gesprekken / telefonisch overleg
	Open dag excursies
	Mijlpalen
	Informatievoorziening bij werkzaamheden
	Andere creatieve oplossing

6. Communicatieschema

Onderstaand schema geeft de verhoudingen en communicatielijnen tussen betrokken partijen weer.



7. Planning (communicatie momenten)

Q3 2020:	Eerst voorbereidende werkzaamheden op straat (proefsleuven)
Januari/ februari 2021:	Start bestuurlijke besluitvorming over Uitvoeringsovereenkomst
Maart 2021:	Vastgestelde en ondertekende Uitvoeringsovereenkomst
Q1 / Q2 2021:	Bestemmingsplan procedures (inspraak)
Q2 2021:	Start aanbesteding hoofdcontract aannemer
Q4 2021:	Conditioneringswerkzaamheden/ kappen van bomen/ bouwrijp maken en watergangen, duikers, persriool, (grotere) kabels & leidingen
Q1 2022:	Gunning hoofdcontract aannemer
2023:	Verplaatsing Shell Tankstation
Q2 2022 t/m 2025:	Start en einde werkzaamheden aannemer hoofdcontract
Medio 2025:	Acceptatie en overdracht

BIJLAGE Issueanalyse SOM

VVO

Vervoerregio Amsterdam

ZNSTD

Provincie Noord-Holland

Oostzaan

Project: Thorbeckeweg realisatie

Projectnummer: Vervoerregio

Klant: Paul Dano

Auteur: 0

Documentnummer: 14-8-2020

Datum: 14-8-2020

Spanning

Kritiek (4)

Waarschuwing (3)

Aandacht (2)

Positief (1)

Onduidelijk (0)

Stakeholder

Stakeholder-type

De Ambacht

bedrijven

Skoon

bedrijven

Piet Boon

bedrijven

Van der Valk

bedrijven

RWZI

bedrijven

Achtersluispolder

bedrijven

ERDI

bedrijven

Poelenburg

bedrijven

Peldersveld

bedrijven

Hoogtij

bedrijven

Westerspoor

bedrijven

Zuiderhout

bedrijven

Gemeente Zaanstad

overheden

Overgemeenten/ Oostzaan

overheden

Provincie

overheden

RWS - depot

overheden

RWS-Coentunnel

overheden

HHNK

overheden

Hulpdiensten

overheden

Politie

overheden

gemeente Amsterdam

overheden

opdrachtnemer

aannemer

Fietzersbond

belangenorganisatie

Ambacht

belangenorganisatie

Oostdorsch

belangenorganisatie

Zijkanaal H

belangenorganisatie

KBG Groen, Vlinder en Vijfhoek

belangenorganisatie

Vlinder

belangenorganisatie

Bedrijven Ambacht, Achtersluispolder

belangenorganisatie

gebruikers verlengde stellingweg

ander

gebruikers fietspaden

ander

Media

ander

Bewoners Oostzanerdijk

ander

Bewoners Zijkanaal H

ander

Sport

ander

Esso

bedrijven

Bewoners Westkolkdijk

ander

Volkstuinjes

ander

Bastion

ander

Ibis

ander

Politiek

ander

Mike de Groot (Bloemenkiosk)

ander

Begraafplaats

ander

Moskee

ander

Zaandamsluit

ander

Hondenuitlaat

ander

Connexxion

ander

Shell

bedrijven

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

bereikbaarheid

werkafstemming

ruimtegebruik

bereikbaarheid snelwegen

geluid

Trillingen

afsluiten van fietspad

Tijdelijke woonvoorziening op Sportveld

Geen extra Parkeerplekken op Sportveld

Onderhoud watergangen

Bouwverkeer

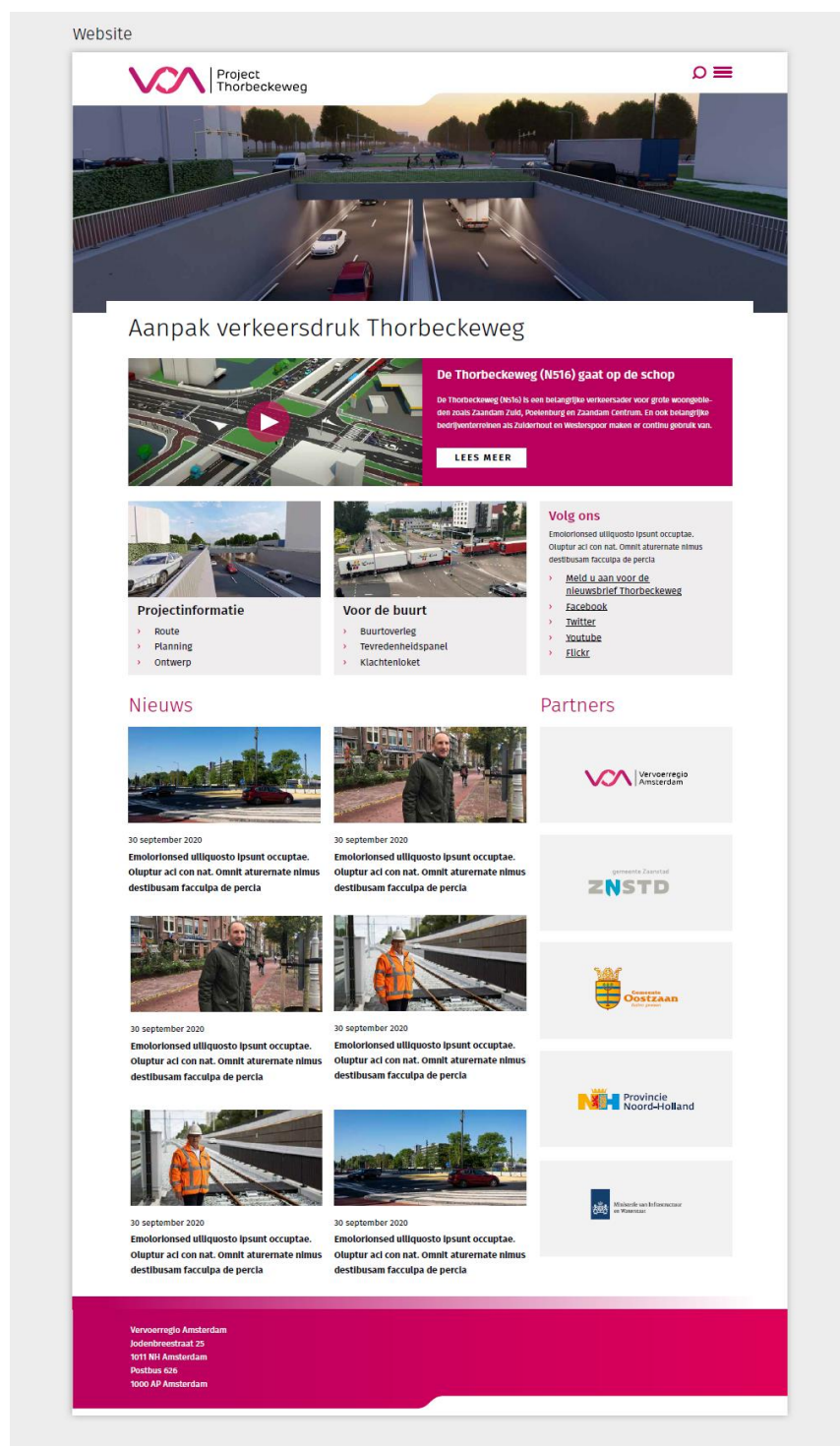
kruisend verkeer

zetting

Sluiproutes

werken buiten geplande uren

Stof

Bijlage: 1^e Voorstel vormgeving website en nieuwsbrief Project Thorbeckeweg

Nieuwsbrief

**De Thorbeckeweg (N516) gaat op de schop**

De Thorbeckeweg (N516) is een belangrijke verkeersader voor grote woongebieden zoals Zaandam Zuid, Poelenburg en Zaandam Centrum. En ook belangrijke bedrijventerreinen als Zulderhout en Westerspoor maken er continu gebruik van.

[LEES MEER](#)



Aanpak verkeersdruk Thorbeckeweg