

## **Communicatieplan werkzaamheden en bereikbaarheid centrum Enschede 2012 - 2016 tbv aanpassing HJ van Heekparkeergarage, aanleg openbare ruimte en nieuwbouw MST**



### **Inleiding**

Enschede heeft in haar toekomstvisie (Enschede 2020) de ambitie vastgelegd om uit te groeien tot dé stad van Oost Nederland, inclusief een bruisende binnenstad. Het centrum wordt steeds meer de bepalende factor bij de ontwikkelingsmogelijkheden van een stad. In het Actieprogramma Binnenstad, de Spoorzone en de Stadsweide wordt gewerkt aan versterking van de binnenstad.

Ontwikkelingen en initiatieven in de Stadsweide zijn ondergebracht in het programma: Stadsweide voor Kennis, Technologie en Zorg. De inhoud van het programma bestaat uit ontwikkelingen/initiatieven voor de lange termijn, maar er zijn ook voor ontwikkelingen die op korte termijn (begin juni 2012) starten. In het laatste geval betreft het werkzaamheden in het kader van de nieuwbouw van het Medisch Spectrum Twente (MST), de aanpassing aan de HJ van Heekparkeergarage en de aanleg/herinrichting van de openbare ruimte. Deze drie grote projecten zijn nauw met elkaar verweven vanwege: (1) de fysieke projectomgeving en (2) de (samenhangende) gevolgen voor de bereikbaarheid van het stadscentrum.

#### **Werkwijze/Organisatie**

Onderlegger voor dit communicatieplan is het BLVC-procedurehandboek (Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie). In dit handboek staat per fase beschreven wat de gevolgen zijn van de werkzaamheden. In het afstemmingsoverleg tussen betrokken projectmanagers, uitvoerders en communicatieadviseur worden de planning en de gevolgen van de werkzaamheden besproken. In de directe omgeving van het werkgebied worden de dagelijkse gevolgen van de werkzaamheden gemonitord door twee medewerkers. Knelpunten worden besproken in het afstemmingsoverleg.

De gevolgen van de werkzaamheden voor de eerste 3 fasen zijn in het handboek BLVC uitgebreid beschreven. Tevens is in een bijlage een checklist opgenomen als door omstandigheden wordt afgeweken van de planning.

#### **Communicatieve aanpak**

In de communicatie wordt een onderscheid tussen twee 'soorten' communicatie: de omgevings- en mobiliteitscommunicatie. De omgevingscommunicatie richt zich op de communicatie gevolgen voor de directe omgeving. De mobiliteitscommunicatie richt zich op de gevolgen voor de bereikbaarheid van de stad.

De werkzaamheden voor de hierboven beschreven projecten bestaat uit een aantal fasen. Per fase wordt gekeken welke verkeers-, communicatieve- en flankerende maatregelen noodzakelijk zijn. Per fase wordt gewerkt met een kleurencodering. Deze kleurencodering heeft te maken met de te verwachten overlast en

verkeersbelemmerende maatregelen van de werkzaamheden en is dus van toepassing op zowel de omgevings- en mobiliteitscommunicatie:

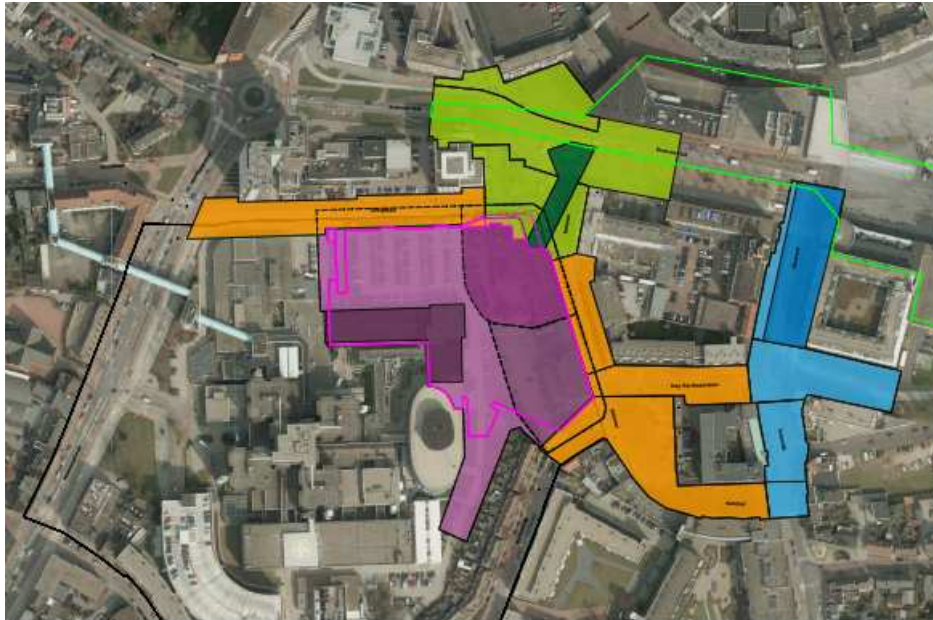
<b>Gevolgen</b>	<b>Code</b>	<b>inzet</b>
Weinig tot geen	Groen	Verkeersmaatregelen Communicatie
Beperkt	Geel	Verkeersmaatregelen Communicatie
Ernstig	Rood	Verkeersmaatregelen Communicatie Flankerende maatregelen
Zeer ernstig	zwart	Verkeersmaatregelen Communicatie Flankerende maatregelen

De communicatieve doelstelling is afhankelijk van de kleurcodering en kan variëren van informeren over bij de groene en gele fase, tot gedragsverandering in de rode en met name de zwarte fase. Voor gedragsverandering is het inzetten van communicatie alleen onvoldoende en zijn ondersteunende (flankerende) maatregelen nodig. De omgevings- en mobiliteitscommunicatie is de verantwoordelijkheid van de projectmanager in samenwerking met de afdeling concerncommunicatie. De communicatieve aanpak van de eerste 3 fasen (pagina 6 en verder) is in dit plan beschreven. Begin 2013 zal een doorkijkje worden gegeven naar de communicatieve aanpak van fase 4 en verder.



## Omgevingscommunicatie

De werkzaamheden voor de drie projecten vinden plaats in een relatief beperkt fysiek gebied (zie kaart). Ruwweg binnen de ring: Kuipersdijk (Spelbergsweg – Boulevard 1945 incl. noordzijde) – Haaksbergerstraat – Getfertweg – Wooldrikweg – Borneostraat – Beltstraat.



### *Voor wie?*

De omgeving bestaat uit verschillende (doel)groepen. De gevolgen van de werkzaamheden zijn per doelgroep verschillend: voor een bewoner 'lastig, maar overkomelijk' tot de Kuipersdijkondernemer die tijdig maatregelen moet nemen voor zijn bevoorrading. Per fase (zie BVLC procedurehandboek) wordt de omgeving/doelgroepen vroegtijdig geïnformeerd over de werkzaamheden, duur en gevolgen. De wijze van informeren kan variëren, van bewonersbrief tot persoonlijk gesprek. Per fase wordt in ieder geval de communicatie afgestemd met de (externe) partners zoals MST, aannemers 'De Kroon', etc. ) werkzaam in de omgeving. Het sterven is te komen tot een actieve samenwerking met de partners om bepaald met welke organisaties de communicatie moet worden afgestemd.

### *Doelstelling*

Alle belanghebbenden (in de omgeving) worden actief geïnformeerd over aard, doel en consequenties van de werkzaamheden.

### *Boodschap*

De onderstaande boodschappen kunnen deels of in z'n geheel in communicatie worden meegenomen:

- Enschede werkt aan een sterk centrum
- Het centrum van Enschede moet goed bereikbaar zijn
- De werkzaamheden doen we om .....
- De consequenties van de werkzaamheden

### *Doelgroepen*

De doelgroepen t.a.v. de werkzaamheden (boven de grond) zijn

- intern:

- \* Gemeente/MST/ Uitvoerders/werknemers
- \* Stadsdeelmanagement/-beheer

- Samenwerkings partners (intermediairs):

- \* FCE/binnenstadsondernemers, Kuipersdijk,
- \* Holland Casino/Bijenkorf
- \* Wijkraden (zuidoost/horstlanden veldkamp)
- \* Klankbordgroep stadswaarde (toekomstige)
- \* Verkeersgroep centrum

- Extern:

- \* Buurtbewoners
- \* Ondernemers gebied
- \* Fietsers

### *Communicatiemiddelen*

Zie paragraaf crossmediale aanpak (pagina 7). In overleg met partners wordt gekeken van welke communicatiemiddelen van de partners gebruik kan worden gemaakt.

### *Public Affairs*

Met een aantal simpele maatregelen is in de omgeving veel goodwill te behalen. Gedacht moet worden aan speciale rondleidingen in de garage, MST, etc. Bij de **code Zwart** voor de omgeving zijn flankerende maatregelen zoals bv. het brengen van ontbijt bij vroege werkzaamheden, dagje uit bij veel overlast etc.

### *Klachtenafhandeling*

Belangrijk aspect is de afhandeling van de klachten. Centraal meldpunt voor klachten rondom de werkzaamheden is het GCC van de gemeente. Een projectmedewerker zal in de beginperiode regelmatig met het GCC de vragen/klachten afstemmen



## Mobiliteitscommunicatie

De werkzaamheden hebben gevolgen voor de mobiliteitsstromen. Per fase worden de mobiliteitsconsequenties voor de verschillende 'soorten' verkeersdeelnemers in kaart gebracht. De bewegwijzering van de omleidingroutes is in handen gegeven van het bedrijf DeGa. Het bedrijf wordt aangestuurd door IBE in samenwerking met de verkeerskundigen..

### Probleem?

De vraag is wat de mobiliteitsconsequenties zijn van de werkzaamheden per fase. Bij **Code Zwart** is het noodzakelijk om naast een cross mediale communicatie inzet ook aanvullende (flankerende) maatregelen door de beleidsafdelingen verkeer/parkeerbeheer, economische zaken en handhaving (bv. inzetten van P&R-bussen, aanleggen van extra parkeerplaatsen aan de Zuiderval, korting op bussen treinen/bussen vanuit Zuiderval, ondernemersacties, extra handhavingacties in de omgeving etc.) om de gevolgen van de bereikbaarheid op te vangen.

### Communicatieve boodschap

De boodschap is afhankelijk van de kleurencode:

Code	Boodschap
Groen	Enschede werkt aan een sterk centrum De werkzaamheden zijn nodig voor een optimale bereikbaarheid van het centrum Het centrum is bereikbaar; (misschien) omleidingroute volgen
Geel	Enschede werkt aan een sterk centrum De werkzaamheden zijn nodig voor een optimale bereikbaarheid van het centrum Het centrum is bereikbaar, houdt rekening omleidingroutes en langere reistijd
Rood	Enschede werkt aan een sterk centrum De werkzaamheden zijn nodig voor een optimale bereikbaarheid van het centrum Het centrum is beperkt bereikbaar, gebruik bij voorkeur niet de auto om naar het centrum te komen
Zwart	Enschede werkt aan een sterk centrum De werkzaamheden zijn nodig voor een optimale bereikbaarheid van het centrum Kom niet met de auto niet naar het centrum. Centrum is zeer slecht bereikbaar, maak gebruik van alternatieven.

In de boodschappen/informatie wordt een handelingsperspectief aangeboden. Het concrete niveau wat, wanneer, hoe lang.

### Doelstelling

Bij groene en gele fase de weggebruiker vroegtijdig te informeren over de werkzaamheden en een handelingsperspectief (omleidingroute) aan te bieden. Bij rode en zwarte fase is de (communicatieve) doelstelling het bereiken van een 'gedragsverandering' (niet met de auto, maar op andere manieren naar het centrum komen) en het aanbieden van een handelingsperspectief (bv. belonen fietsgebruik, parkeren P&R-terreinen en inzet speciale bussen)

### *Doelgroepen*

De doelgroepen voor de bereikbaarheid zijn:

- intern:

- \* Gemeente/MST/Parkeerbedrijf
- \* Stadsdeelmanagement/-beheer

- Partners (intermediairs):

- \* Werkgroep verkeer binnenstad
- \* Gehandicapten/seniorenraad
- \* FCE/binnenstadsondernemers, kuipersdijk,
- \* Holland Casino/Bijenkorf
- \* Wijkraden
- \* Klankbordgroep stadsweide (toekomstige)
- \* MST
- \* Enschede Promotie (1)

- Extern (2)

- \* Buurtbewoners
- \* Automobilisten naar/door centrum
- \* Parkeren MST personeel + MST bezoekers
- \* Parkeren werknemers centrum
- \* Parkeren stad
- \* Parkeren regio
- \* Parkeren Duitsland
- \* fietsers
- \* Connexion
- \* Hulpdiensten

(1) met EnschedePromotie moet vooral afstemming plaatsvinden voor de bereikbaarheid van het centrum tijdens groot evenementen (Serious Request, speciale feestdagen etc.)

(2) Het is ook mogelijk een doelgroepindeling te maken op basis van motieven om het centrum te bezoeken bv. winkelen, uitgaan, werk. Aan de hand van het motief kan dan een reisadvies mogelijk gekoppeld met een beloning volgen.



## **Crossmediale aanpak**

Het voorstel is om te komen tot een aanpak waarbij naast de 'traditionele' middelen, ook social media worden ingezet. In overleg met de adviseur internetcommunicatie wordt een gepast mediale aanpak gekozen.

Online middelen:

- \* Website (O + M)
- \* Twitteraccount en hashtags (O +M)
- \* QR – Codes (die verwijst naar een mobiele site) (O + M)
- \* Video (bijv. inzet TV Enschede FM voor wekelijkse updates) (O)
- \* Foto's (O)
- \* Tools voor de beste route (M)

Het is belangrijk om deze middelen te combineren met andere communicatiemiddelen zodat er crossmediaal gecommuniceerd wordt.

- \* Bouwborden/Mupi's (O)
- \* Matrixborden (M)
- \* Persberichten/persbriefings (O+M)
- \* Huis-aan-Huis (O +M)
- \* Advertenties (O + M)
- \* Borden langs de routes naar het centrum (M)
- \* parkeergarage (lichtkrant, info bij betaalautomaat, 2 parkeervakken inrichten met Informatie, etc.) (M)
- \* Informatiebijeenkomsten/spreekuren (O)

O= omgevingscommunicatie

M= Mobiliteitscommunicatie

### Informatiecentrum stadhuis

Een belangrijke rol is weggelegd voor het informatiecentrum in het Stadhuis; een fysieke plek in de directe omgeving waar alle kennis en informatie vanuit de centrum (deel)projecten wordt gebundeld. Het informatiecentrum moet in de 2<sup>e</sup> helft van 2012 operationeel zijn.

### Webcare

Wanneer gekozen wordt om Twitter te gebruiken als één van de kanalen om te communiceren met de doelgroepen zal er ook gezorgd moeten worden voor borging. Als het gaat om het borgen dat er te allen tijde via Twitter wordt gereageerd zal er een webcareteam moeten worden ingericht die ook buiten kantooruren online monitort en reageert op "prangende" vragen of klachten rondom de parkeergarage.

Aandachtspunt is de tweetaligheid. Wanneer er gekozen wordt om ook in het Duits te communiceren heeft dit natuurlijk ook invloed op de invulling van een webcareteam en monitoring.



## Communicatiefasen

### Fase 1

#### Herinrichting kruising Kuipersdijk - EdoBergsmalaan

Periode: eind mei 2012 - half juli 2012

Gevolgen van werkzaamheden voor

verkeerssoort	gevolgen
Voetganger	bepert
Fietser	ja
Buurtverkeer	ja
Autoverkeer	Bepert
Busverkeer	Bepert

**Omgevingscommunicatie code geel:** Reden: start van eerste werkzaamheden en werkzaamheden treft vooral de omwonenden

**Mobiliteitscommunicatie code geel:** Reden: het centrum bereikbaar; omrijden kuipersdijk ,Ledeboerstraat en Edo Bergsmalaan afgesloten voor doorgaand verkeer.

*Inzet middelen*

maand	Middelen/media	Wat	Boodschap
Mei			
23 mei	Huisaanhuis (hele pagina)	Werkzaamheden kuipersdijk van start	Aard, duur werkzaamheden Waarom noodzakelijk
21 mei	bewonersbrief		Aard, duur werkzaamheden Waarom noodzakelijk
29 mei	Twitteraccount bereikbaarheid centrum		
3 <sup>e</sup> week mei	Website bereikbaarheid centrum on air	Alle informatie over werkzaamheden	
7 juni	Special digitale nieuwsbrief centrum	Werkzaamheden van heek/openbare ruimte/MST	Werk noodzakelijk



## Fase 2

### Herinrichting kruising Kuipersdijk - EdoBergsmalaan - Mooienhof

Periode: half juli 2012 – eind juli 2012

Dit is de volgende fase in de reconstructie van de kruising Kuipersdijk - EdoBergsmalaan – Mooienhof. Grootste verschil is de totale stremming van de Mooienhof.

Gevolgen van werkzaamheden voor

verkeerssoort	gevolgen
Voetganger	nee
Fietser	beperkt
Buurtverkeer	ja
Autoverkeer	ja
Busverkeer	ja

Omgevingscommunicatie code geel

Mobiliteitscommunicatie code geel : Reden: stremming Mooienhof (belangrijk voor doorgaand verkeer)

*Inzet middelen*

maand	Middelen/media	Wat	Boodschap
Juni/juli			
27 juni	Huisaanhuis	afsluitingen	Aard, duur werkzaamheden Waarom noodzakelijk
Week 26 25 juni – 29 juni	Website bijwerken tbv fase 2		
	Website bereikbaarheid centrum on air	Alle informatie over werkzaamheden	

**Fase 3**  
**Aanleg Zuidelijke ingang van heek**  
**Periode: september 2012 - juli 2013**

Gevolgen van werkzaamheden voor

verkeerssoort	gevolgen
Voetganger	ja
Fietser	ja
Buurtverkeer	beperkt
Autoverkeer	ja
Busverkeer	nee

Omgevingscommunicatie code groen

Mobiliteitscommunicatie code geel: Reden:

*Inzet middelen*

maand	Middelen/media	Wat	Boodschap
september			
	Huisaanhuis	Werkzaamheden zuidelijke ingang van start	Aard, duur werkzaamheden Waarom noodzakelijk
september	Spoorboekje fase 3 + 4 bewoners verzenden		Aard, duur werkzaamheden Waarom noodzakelijk
September	Special digitale nieuwsbrief centrum	Werkzaamheden zuidelijke ingang	Werk noodzakelijk
september	Website bijwerken		
september	Twitteraccount		

Voor de fasen 4 en verder volgt begin 2013 een verdere uitwerking.



## Monitoring/evaluatie

Er zijn voor 2012 twee evaluatie momenten ingebouwd: de eerste half september met de klankbordgroep Stadsweide waarin wordt geëvalueerd of de omgevingscommunicatiemiddelen effectief zijn en de tweede eind 2012 waarin de omgevingscommunicatie- en mobiliteitscommunicatiemiddelen worden geëvalueerd



## Financiën

Voor de communicatie is de komende 4 jaar jaarlijks € 50.000,- beschikbaar. De kostenraming is globaal opgebouwd:

advertenties/brochures/leaflets/hard copy	€ 20.000
informatiecentrum *	€ 6.250
digitale media (website)	€ 5.000
bijeenkomsten/info-avonden	€ 5.000
mobiliteitscommunicatie (bouwboarden/parkeergarage)	€ 7.750
public affairs en onvoorzien	€ 6.000

\* De aanloopkosten voor het informatiecentrum bedragen € 25.000; is op jaarbasis € 6.250

## Bijlage 1 Checklist wijzigingen BLVC

Checklist voor wijzigingen in de planning

<b>Wat</b>	<b>wie</b>	<b>betrekken</b>	<b>af</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• urgentie/noodzaak bepalen van de werkzaamheden</li> <li>• overleg plannen/wie nodig</li> </ul>	BO		
Welke maatregelen zijn nodig: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeerskundig: maatschappelijke effecten maatregelen omleidingsroutes (quick scan omgeving)</li> <li>• communicatief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BO</li> <li>• JL/MK</li>   <li>• RL</li> </ul>		
Lijst van wie informeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wethouder(s)</li> <li>• Directeur</li> <li>• Stadsdeelmanagement</li> <li>• Marktmeesters</li> <li>• Verkeersregelaars/handhaving</li> <li>• Aannemers</li> <li>• Hulpdiensten</li> <li>• Connexxion</li> <li>• Ondernemers</li> <li>• Marktbond</li> <li>• Bewoners</li> <li>• Wijkraad Zuid-Oost</li> <li>• Pers/Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BO</li> <li>• BO</li> <li>• BO</li> <li>• JL</li> <li>• JL</li> <li>• MK</li> <li>• JL</li> <li>• JL</li> <li>• BO/MK</li> <li>• JL</li> <li>• BO/RL</li> <li>• BO</li> <li>• RL</li> </ul>		

Gerrit Aversch GA  
 Maurits Kormelink MK  
 Jeroen Lieverdink JL  
 Ruud Lutjenhuis RL  
 Bertine Olthof BO