



**Extern
Communicatieplan
2009
Boulevard
Bankert en Evertsen**

PZST-P-08105 com
Project Zeeweringen



013561 2008 PZST-P-08105 com
Communicatieplan Boulevard Bankert en Evertsen

Inleiding

Projectbureau Zeeweringen versterkt de steenbekleding van de Zeeuwse dijken. In 2009 werkt het projectbureau onder andere aan dijktraject boulevard Bankert en Evertsen. In dit plan staat beschreven hoe de communicatie rondom dit werk wordt opgepakt en uitgevoerd.

De communicatie bestaat uit een viertal fases:

Fase 0 Communicatie met belanghebbenden over planvorming

Fase 1 Communicatie over plannen projectbureau (uitvoering)

Fase 2 Communicatie over de voorbereiding uitvoering (uitvoering)

Fase 3 Communicatie over uitvoering (uitvoering)

In fase 0 heeft Communicatie een adviserende functie naar het omgevingsmanagement vooral met betrekking tot de stakeholders. Dat gedeelte maakt geen onderdeel uit van dit plan. Bij fase 1,2 en 3 is Communicatie adviserend en uitvoerend.

Dit plan is een werkdocument voor alle betrokkenen medewerkers van het projectbureau

Als bijlage is een matrix toegevoegd die snel duidelijk wie, hoe, en wat wanneer geïnformeerd wordt.

1 Omgevingsanalyse

1.1 Projectbureau Zeeweringen

Projectbureau Zeeweringen versterkt de Zeeuwse dijken. De dijkbekleding van veel dijken langs de Oosterschelde en de Westerschelde is niet sterk genoeg. Bij een zogenaamde superstorm kunnen stenen of beton losslaan.

Het projectbureau bestaat sinds 1997 en is een samenwerkingverband tussen Rijkswaterstaat en de twee Zeeuwse waterschappen. In 2015 moet het bureau in totaal 325 kilometer dijk hebben versterkt. In 2008 is ongeveer de helft van het werk afgerond.

1.2 Boulevard Bankert en Evertsen

De Boulevards Bankert en Evertsen liggen in Vlissingen op Walcheren aan de noordoever van de Westerschelde. De communicatie met doelgroepen zal vooral gefocust zijn op overlast. Er wonen veel mensen in de nabijheid van het trajectgebied. Andere factoren zoals het milieu zijn hier minder belangrijk.

1.3 Gevolgen voor de omgeving

Ofschoon bijna iedereen het nut van de dijkverbetering inziet, zit niemand op overlast te wachten. Zijn bij projecten in natuurgebieden de stakeholders redelijk overzichtelijk, in een stedelijk gebied is communiceren met doelgroepen gecompliceerder. Daar bestaan naast georganiseerde stakeholders zoals buurtverenigingen, ondernemersverenigingen en scholen ook nog de individuele en mondige omwonenden met relatief veel tijd. Misschien in onze ogen niet altijd met een terechte of zinvolle klacht, maar deze mensen moeten wel serieus genomen worden.

2 Doelstellingen

2.1 Projectdoelstelling

Het dijktraject moet qua veiligheid aan de 1/4000- norm voldoen. Bij het tot stand brengen van deze norm moet rekening gehouden worden gehouden met de wettelijke kaders op het gebied van natuurbescherming en cultuurhistorie.

2.2 Communicatiedoelstellingen

Doelgroepen:

- Weten waarom de werkzaamheden aan de boulevard Bankert en Evertsen plaatsvinden.
- Weten dat Zeeland niet acuut onveilig is, maar dat er een strenge norm is waaraan voldaan moet worden (1:4.000).
- Weten dat projectbureau Zeeweringen er alles aan doet om schade en overlast te beperken en waar nodig te compenseren.
- Weten dat de overlast tijdelijk is.
- Weten dat de boulevard Bankert en Evertsen bereikbaar blijft.
- Weten dat de dijkversterkingen worden uitgevoerd door projectbureau Zeeweringen
- Onderschrijven het nut en de noodzaak van dijkverbetering
- Zoeken contact met projectbureau Zeeweringen wanneer er vragen/ideeën of klachten zijn.

3 Communicatiedoelgroepen

3.1 Externe doelgroepen

Voor de externe communicatie zijn de volgende doelgroepen van belang. Ze staan in chronologische volgorde van participatie aan het project.

Fase 0

Gemeente Vlissingen

Het dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen ligt binnen de gemeente Vlissingen. Samen met hen maken we voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden (bijvoorbeeld omleidingroutes) afspraken. Een goede communicatie tussen projectbureau en gemeente berust op een wisselwerking.

Aannemer

De aannemer voert in opdracht van het projectbureau het werk uit. De communicatie is en blijft de verantwoordelijkheid van het projectbureau. Voor dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen is de aannemer in oktober 2008 bekend.

Aan- en omwonenden

In een vroegtijdig stadium moet geïnventariseerd worden welke aan- en omwonenden voor ons proces van belang zijn.

De gemeente Vlissingen heeft ervaring in communiceren met de betrokken bewoners en geeft ons advies in wijze van benadering.

Zeeuwse MilieuFederatie

Ofschoon er weinig op dit project weinig milieubelastende maatregelen genomen worden, is het wel verstandig dit tijdig te communiceren.

Horeca/ overige ondernemers

Horeca en overige ondernemers aan de boulevard laten weten dat werkzaamheden op het badstrand voor het hoogseizoen zullen zijn afgerond. Een gedeelte van de kreukelberm wordt voor 15 mei aangelegd.

Afstemmen met gemeente Vlissingen en mobiele detailhandel in verband met vergunningverlening.

Recreatie

Het hoogseizoen ondervindt geen hinder van de werkzaamheden. Omdat de werkzaamheden stapsgewijs uitgevoerd worden, is een gedeelte van het strand steeds bereikbaar

In 2008 waren de precieze data van grote evenementen op het strand, o.a. de Strandmotorcross en het Beachvolleytoernooi voor 2009 nog niet bekend.

Voor kleinschaligere evenementen (bv viswedstrijden) moet contact gehouden worden met gemeente Vlissingen.

Fase 1

Provincie Zeeland (vanaf december 2008, na de inspraak betrokken)

De Provincie geeft na ter inzage legging en vaststelling beheerder de uiteindelijke goedkeuring aan het definitieve plan.

Horeca en overige ondernemers

Bij de presentatie van de plannen krijgen zij speciale aandacht in de vorm van een aparte informatieavond in het najaar van 2008.

Om- en aanwonenden

Dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen ligt dicht tegen de bebouwde kom. Er staat een groot aantal appartementencomplexen die op het dijktraject kijken. Het directe achterland is ook dicht bewoond. Dit is van belang bij de communicatie over de aan- en afvoerroutes van dijkmateriaal. We moeten hierbij rekenen op enige weerstand.

Scholen die aan de aan- en afvoerroutes liggen worden schriftelijk geïnformeerd. Iedereen wordt individueel aangeschreven. Verder moet de bekeken worden wat de mogelijkheid is om gastlessen over dijkverbetering te verzorgen.

We moeten ook rekening houden met een gebundelde beïnvloeding door o.a. buurtverenigingen, ouderenbonden en verenigingen van eigenaren.

Fase 2

Hulpdiensten

De gemeente Vlissingen informeert lokale en regionale hulpdiensten over het project en de mogelijk ontstane verandering en/of vertraging.

3.2 Media

De provinciale, regionale en lokale media volgen de activiteiten van het projectbureau. Met name lokale kranten zijn zeer geïnteresseerd in de werkzaamheden. Omdat ze veel gelezen worden is structurele informatievoorziening van deze doelgroep belangrijk.

Naast de communicatie rondom werkzaamheden bestaat de mogelijkheid tot persbijeenkomsten op het dijktraject zelf en interviews.

Voor dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen zijn de volgende media aangemerkt:

- Omroep Zeeland (radio en televisie)
- TV Walcheren
- PZC
- BN De Stem
- Vlissingse Bode
- De Faam

4 Communicatieboodschap

4.1 Kernboodschap

Voor alle dijktrajecten geldt:

Deze dijkverbetering is voor uw veiligheid en overlast is altijd van tijdelijke aard.

Voor boulevard Bankert en Evertsen is ook essentieel dat de boulevard normaal bereikbaar blijft en de zee altijd binnen een korte afstand bereikbaar is.

4.2 Veiligheid

Centraal in de communicatie over veiligheid staat:

Een groot deel van de Nederlandse dijken wordt aan de zeezijde beschermd door een steenbekleding. Veel van deze steenbekledingen in Zeeland voldoen niet aan de veiligheidsnorm. De huidige norm is dat de dijken bestand moeten zijn tegen een storm die éénmaal per 4000 jaar kan voorkomen.

In het project Zeeweringen werken de Zeeuwse waterschappen en Rijkswaterstaat samen om deze steenbekleding op plekken waar die niet voldoende is, te vervangen.

Dat geldt ook voor de steenbekleding van de Boulevard Bankert en Evertsen in Vlissingen. Het gedeelte wat verbeterd moet worden, ligt tussen het Nollehoofd en de dijkovergang Boulevard de Ruijter over een lengte van 1,7 km.

Tijdens het realiseren van de beoogde veiligheid wordt rekening gehouden met facetten zoals landschap, natuur, cultuurhistorie en andere belangen.

4.3 Overlast is altijd van tijdelijke aard

Omdat het dijktraject zich in een verstedelijkt gebied bevindt, ligt voor communicatie de nadruk bij de te veroorzaken overlast en hinder en minder bij (niet te verwachten) milieuschade.

Centraal in de communicatie over overlast staat:

De aan- en afvoer van materieel en goederen heeft voor de omgeving slechts tijdelijke geluidsoverlast of verkeershinder tot gevolg. Er wordt, samen met de gemeente Vlissingen, een zorgvuldige keuze gemaakt om dit tot een minimum te beperken. De periode waarin dit speelt is van april tot oktober. De fasering van het project moet, wanneer bekend, duidelijk gecommuniceerd worden.

Voor boulevard Bankert en Evertsen is ook essentieel dat deze voor alle verkeer normaal bereikbaar blijft en dat de Westerschelde altijd binnen een loopafstand bereikbaar is.

De bovenstaande boodschap is de basis voor basale informatievoorziening zoals een persbericht of kabelkrant. In het projectplan staat een uitgebreidere beschrijving die te gebruiken is bij diepgaandere informatievoorziening zoals interviews-, artikelen, website en informatieavonden.

5 Communicatiemiddelen

Er zijn tegenwoordig nogal wat communicatiemiddelen beschikbaar. Het is de kunst de juiste mix te maken om zo je boodschap optimaal te laten overkomen. Dat wil niet zeggen dat alle mogelijke middelen gebruikt moeten worden. Dit moet altijd een afweging zijn van kosten, moeite en effect. Voor de interne communicatie wordt verwezen naar het intern communicatieplan wat bij ieder dijktraject bijna hetzelfde is. Hieronder staat die juiste externe communicatiemiddelenmix voor het dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen.

5.1 Externe middelen

- Persbericht

Persberichten verschijnen bij start en afronding van werkzaamheden en bij tussentijds nieuws.

Wanneer:

- Voor de eerste informatie-avonden in najaar 2008.
- Voor de daadwerkelijke werkzaamheden
- Bij afronding werkzaamheden boulevard

Doelgroep: de media

- Informatiebijeenkomsten

Voor dit project is het verstandig om in fase 1 twee inspraakbijeenkomsten houden.

1) één voor horeca en andere ondernemers

2) één voor bewoners van het projectgebied

Dit maakt gerichte communicatie beter mogelijk dan beide doelgroepen op één bijeenkomst. Wel chronologisch dicht bij elkaar.

Wanneer:

- Najaar 2008

Doelgroep: omwonenden, horeca en ondernemers

- Huis-aan-huiskrant

De huis-aan-huiskrant is inhoudelijk breed en wordt twee maal per jaar (bij start en afronding van werkzaamheden) in een breed gebied rondom alle dijktrajecten verspreid.

Oplage: 22.000 (geheel Vlissingen)

Wanneer:

- Een editie in voorjaar 2009
- Een editie in najaar 2009

Het nadeel van de krant is dat bij verschijning in 2009 fase 1 in 2008 niet via dit middel gecommuniceerd kan worden. Het uitbrengen van een krant in 2008 heeft als nadeel dat er nog teveel met voorbehoud gecommuniceerd moet worden.

Doelgroep: een brede groep belanghebbenden en belangstellenden in Vlissingen.

- Nieuwsbrief
 Voor het dijktraject Boulevard Bankert en Evertsen loont het de moeite om een nieuwsbrief te maken. Het verspreidingsgebied is kleiner dan de huis-aan-huiskrant.
Wanneer:
 In ieder geval voor de informatie-avonden najaar 2008 en in periodes wanneer er iets te communiceren is en er niet tijdig een krant wordt uitgegeven.
Doelgroep: directe omwonenden en belanghebbenden

- Informatieborden
 Bij elk dijkvak staan twee informatieborden, met daarop algemene informatie over het project, en specifieke informatie per dijkvak. De informatieborden hebben vooral een functie voor omwonenden en recreanten. Het is raadzaam een korte duitse tekst op te nemen.
Wanneer:
 Voorjaar 2009 voor aanvang werkzaamheden
Doelgroep: recreanten en passanten

- Brief
 Sommige doelgroepen hebben een meer persoonlijke aanpak nodig. Met name doelgroepen door overlast en inkomstenderving kunnen verwachten, moeten persoonlijk op de hoogte worden gesteld.
Wanneer:
 - Voor de eerste informatiebijeenkomst
 - Voor het begin van de werkzaamheden
 - Bij tussentijdse aanpassingen
 - Na afronding werkzaamheden*Doelgroep:* omwonenden projectgebied en aanwonende aan- en afvoerroutes.

- Folders
 Voor ondernemers worden er speciale folders gemaakt voor hun Nederlandse en Duitse recreanten in 2009.
Wanneer: voorjaar 2009
Doelgroep: Nederlandse en Duitse toeristen

- Website
 De website wordt gebruikt om algemene informatie over projectbureau Zeeweringen te verspreiden. Daarnaast komen actualiteiten en voortgang van werkzaamheden aan bod.
Wanneer:
 - Basisinformatie :Voor de informatie-avonden
 - Aanvullende informatie: wanneer nodig*Doelgroep:* intern en extern algemeen

6 Planning en budget

6.1 Planning

Fase 1 2008

Communicatie over plannen dijktraject

- Globale voorlichting over werkzaamheden en planning

Fase 2 januari-april 2009

Communicatie over voorbereiding uitvoering

- Voorlichting over werkzaamheden
- Voorlichting over gevolgen, mogelijke overlast

Fase 3 mei- oktober 2009

Communicatie over uitvoering

- Informeren over actuele zaken
- Informeren over planning en werkzaamheden
- Informeren over mogelijke overlast
- Informeren over aanvoerroutes en wegafsluitingen
- Klachtenbus

6.2 Budget

Voor het budget verwijzen we naar onze algemene begroting.

Communicatiematrix Vlissingen
Juli 2008 – oktober 2009

Doelgroepen

Omwonenden

- Inwoners Vlissingen
- Aan de bewoner van dit pand (aan- en omwonenden) postcode 4382

Aanwonenden transportroute

Lijst waterschap

Horeca

- Horeca Nederland / Vlissingen
Boulevard Bankert 114, 4382AC Vlissingen
- Strandpaviljoen Panta Rhei
Westerstraat 15 4381 JX Vlissingen
Telefoon/fax 0118 419346

Recreatie

- Strandhuisjes Nollestrand
L.J. van Nieuwenhuyzen
Burg. van Woelderenaan 1
4382 CL Vlissingen
Tel: 0118-470386 of 06-30790080
e-mail: info@slaapstrandhuisje.nl
- VVV/ ANWB), Oude Markt 3 4381 ER Vlissingen,
tel.0118-422190
- Camping de Nolle, Burgemeester van Woelderenaan 1,
4382CL Vlissingen.
Tel. 0118-414371

Evenementen

- Volleybalclinic. www.vlissingeninbeweging.nl , midden augustus, Badstrand
- Motorstrandcross. www.msvdeuitlaat.nl, midden September, Badstrand\

Verder zijn er nog een aantal evenementen die op de boulevard plaatsvinden maar naar verwachting de werkzaamheden nauwelijks beïnvloeden. Bij een atletiek en een wielervedstrijd in die periode kan het mogelijk zijn dat er geen transport mogelijk is. Data nog niet bekend.

Pachters

- nvt

Vissers/ kwekers

- nvt

Milieu

- Zeeuwse Milieufederatie (informereren)

Media

- Omroep Zeeland (radio & televisie)
- BN De Stem
- PZC
- TV Walcheren
- De Faam
- De Vlissingse Bode

Gemeente en wijkraden

- Gemeente Vlissingen
Paul Krugerstraat 1
4382 MA Vlissingen
tel.: 0118-487000
fax: 0118-410218
e-mail: gemeente@vlissingen.nl
Contact: Rijnie de Witte, tel. 487337, kwe@vlissingen.nl
- Wijkraad Pauwenburg
Henk van Vlimmeren
Troelstraweg 379
4384 GT VLISSINGEN
0118-474882
h.a.van.vlimmeren@hetnet.nl

Middelen

Persbericht

Bij informatie-avonden, start en afronding van de werkzaamheden en eventueel bij tussentijds nieuws.

Huis-aan-huiskrant

Bij start en afronding van de werkzaamheden.

Gecombineerde krant met algemeen gedeelte over het projectbureau en alle dijktrajecten van 2009 en specifiek gedeelte over desbetreffende dijktraject.

Huis-aan-huis verspreid in heel Vlissingen.

Daarnaast een groter aantal leveren bij:

- Gemeente Vlissingen
- VVV Vlissingen

Informatiebijeenkomst

Aankondiging via:

- persberichten
- brieven naar postcodegebied 4382
- aankondigingen op www.zeeweringen.nl
- aankondiging op website van gemeente

Informatieborden

Bij start werkzaamheden.

Bord met algemene informatie over het project en specifieke informatie over het desbetreffende werk.

Lokaties: Overgang President Rooseveltstraat/ oprit boulevard en overgang met boulevard de Ruiter.

Gesprekken

- Strandpaviljoen Pantha Rei
- Horeca Vlissingen
- Annemer
- Gemeente Vlissingen
- Wijkraad Paauwenburg

Brief

- Aanwonenden transportroute: nulmeting
- Aanwonenden transportroute: algemeen
- Overige : aan de bewoner van dit huis (postcode 4382) informatie-avond

Website Zeeweringen

- Aankondiging informatiebijeenkomst
- Mededelingen over de start, voortgang en afronding van het werk

Communicatiemiddelen van betrokken organisaties

Projectbureau levert link en kopij voor websites en nieuwsbrieven van de volgende organisaties:

- Gemeente Vlissingen
- VVV Walcheren
- Waterschap Zeeuwse Eilanden
- Wijkraad Paauwenburg

Planning

Datum gereed	Activiteit	Actiehouder
15 Juli	Gesprek (communicatieafdeling) gemeente	Klaas, Anneke, Tom
Juli/ Augustus	Gesprek Wijkraad , Pantha Rhei	Klaas, Anneke
Juli/ Augustus	Gesprek Horeca Vlissingen	Klaas, Anneke
September	Gesprek Aannemer	Klaas, Anneke
Oktober	Verzenden brief met aankondiging informatiebijeenkomst	Anneke
Oktober	Aankondiging informatiebijeenkomst op website gemeente	Anneke
Oktober	Persbericht informatiebijeenkomst	Anneke
Oktober	Aankondiging informatiebijeenkomst op eigen website	Riekje
Oktober	Advertentie aankondiging informatiebijeenkomst	Riekje
Oktober	Informatiebijeenkomst te Vlissingen	Anneke
November 2009	Vorbereidingen Huis-aan-huiskrant	Anneke
Januari	Afronden Huis-aan- huiskrant	Anneke
Februari	Plaatsen informatiebord	Anneke
Maart	Persbericht start werkzaamheden	Anneke
Maart – okt.	Update werkzaamheden op eigen site	Anneke
Maart – okt.	Update werkzaamheden op sites en nieuwsbrieven betrokken organisaties	Anneke
Oktober 1	Persbericht einde werkzaamheden	Anneke
November 1	Verwijderen informatiebord	Anneke
November 1	Afsluitende Huis-aan-huiskrant	Anneke

Matrix

doelgroep		communicatiemiddel									
		Persbericht	Schriftelijke uitnodiging	Huis-aan-huiskrant	Informatieavonden	Advertenties	Informatieborden	Gerichte informatie in brief	Gesprekken	Website	Folder/ Nieuwsbrief
Omwonenden	Wijkraad Paauwenburg		X						X		
	Bewoners Vlissingen		X	X	X	X	X			X	
	Bewoners 4382		X	X	X	X				X	
Aanwonenden transportroute	Bewoners Vlissingen		X	X	X	X					
Horeca en overige ondernemers	Horeca Nederland/ Vlissingen		X		X				X		X
Recreatie	VVV Vlissingen		X	X						X	X
	Pantha Rhei		X		X					X	X
	Strandhuisjes Nollestrand				X				X		
	Camping "de Nolle"				X				X		X
	Betrokken evenementen 2009							X			
	Recreanten en passanten							X			X
Milieu	Zeeuwse Milieufederatie			X				X			
Media	Omroep Zeeland	X		X						X	
	BN De Stem	X		X						X	
	PZC	X		X						X	
	TV Walcheren	X		X						X	
	De Faam	X		X						X	
gemeente	Vlissingen		X	X			X		X		X