
Project

Communicatieklasse: Zeer groot

1. Situatieschets

Dit communicatieplan beschrijft de communicatieaanpak voorafgaand en tijdens de uitvoeringsfase van het project INTHR Duinstraat en Rotonde. De sporen en haltes worden geschikt gemaakt voor de nieuwe trams, die beter toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel of met een rollator en kinderwagens. Waar dat kan, combineert de gemeente het vernieuwen van de tramlijnen met ander werk zoals de inrichting van de openbare ruimte en het vervangen van de riolering. Verschillende projecten zijn onderdeel van de grotere mobiliteitstransitie van de stad, waar fietsers en ov meer ruimte krijgen. Veel mensen zullen te maken krijgen met de werkzaamheden, de straat moet van gevel tot gevel open, verkeer wordt omgeleid en de tram wordt voor langere tijd buiten dienst gesteld. Waar mogelijk zet de HTM vervangend busvervoer in.

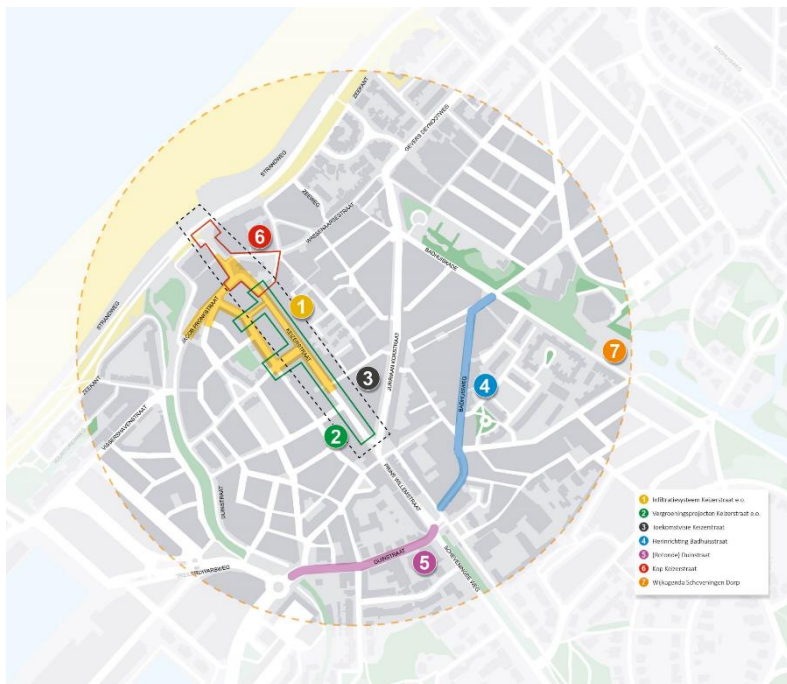
De communicatie voor INTHR Duinstraat + Rotonde zal aanhaken op de algemene communicatie van het INTHRproject. Binnen dit project zijn de aanpassingen voor tramlijn 1 grotendeels afgerond en tramlijn 16 is gereed. Echter, elke omgeving vraagt om een andere communicatiestrategie en een eigen middelenmix.

2. De omgeving

De omgeving rond Duinstraat + Rotonde kenmerkt zich door de positionering in de nabijheid van het strand en wordt gebruikt als doorgaande verbinding voor bezoekers van en naar het strand. Daarnaast is de omgeving Duinstraat enerzijds een woonomgeving en diverse winkelstraten in de nabijheid waaronder Badhuisstraat en Keizerstraat. Er komen veel bezoekers van buiten de stad naar dit gebied en er is veel (doorgaand) verkeer. De aankomende werkzaamheden baart de buurt zorgen. Er wordt uitgekeken naar de afronding van het project waarin een rotonde wordt gerealiseerd daarnaast zijn er zorgen over de uitvoeringsfase en de bereikbaarheid tijdens de werkzaamheden. Bewoners en ondernemers zijn goed op de hoogte dat de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.

3. Raakvlakprojecten

- Gebiedsontwikkeling Kust actieplan, Mobiliteitstransitie OV & Kust, Evenementenkalender en wijkagenda Scheveningen zijn in beeld. Het is van belang om deze als aandachtspunt op te nemen in de communicatie voor Duinstraat + Rotonde en vice versa, zodat voor de bewoners, ondernemers, bezoekers en leveranciers het complete plaatje zichtbaar is.
- Tijdens de werkzaamheden van de Duinstraat en de rotonde vinden er ongeveer 7 projecten plaats in de buurt. Een herhaaldelijk maandelijks overleg met o.a. omgevingsmanagers, communicatieadviseurs DSO/DSB en stadsdeelkantoor zorgt ervoor dat er voldoende afstemming is over de communicatie tussen deze projecten. Het is van belang om deze als aandachtspunt op te nemen in de communicatie voor Duinstraat + Rotonde en vice versa, zodat voor de bewoners, ondernemers, bezoekers en leveranciers het complete plaatje zichtbaar is.



Overzicht vervangen eind november 2023: 1 en 2 zijn inmiddels afgerond.
Zie voor actuele informatie: Zie www.bereikbarestad.denhaag.nl/Duinstraat

4. Doelen communicatie:

- Bevorderen imago van het project (goodwill is van groot belang bij het veroorzaken van veel hinder)
- Bevorderen doorstroming en bereikbaarheid van de omgeving
- Informeren directe omgeving over toegevoegde waarde van de instroom van de nieuwe tram en de verkeersveiligheid en doorstroom verkeer van de rotonde Scheveningseweg
- Informeren over projectvoortgang

We bereiken deze doelen met:

- Projectcommunicatie (reputatie en voortgang);
- Bouwcommunicatie (over hinder aan directe omgeving);
- Hindercommunicatie (aan alle weggebruikers op de weg, over de actuele verkeerssituatie en verkeershinder);
- Communicatie t.b.v. mobiliteitsmanagement (reduceren automobilititeit tijdens de werkzaamheden).

4.a Doelgroepen

Voor de communicatie zijn de volgende doelgroepen van belang:

- Bewoners
- Omwonenden

- Ondernemers (BIZ Badhuisstraat/Keizerstraat)
- Scholen (Franse School)
- Instanties (bibliotheek, gezondheidscentra, buurthuizen, begraafplaats)
- Ov-reizigers
- Weggebruikers doorgaand verkeer
- Weggebruikers bestemmingsverkeer
- Overige stakeholders, denk hierbij aan nood- en hulpdiensten en taxi's
- Bewoners die langs de omleidingsroute wonen

Ov-reizigerscommunicatie wordt hoofdzakelijk uitgevoerd door HTM. Wel wordt de boodschap van alternatief openbaar vervoer meegenomen in de kernboodschappen (incl. verwijzing naar de middelen van HTM) omdat deze van toepassing kan zijn voor de andere doelgroepen.

5. Kernboodschappen

We onderscheiden de volgende kernboodschappen:

1. Nut & noodzaak, reizigerscommunicatie (doorgaand verkeer)
2. Bouwcommunicatie directe omgeving (bewoners, ondernemers en hun bezoekers/klanten/leveranciers).
3. Reizigerscommunicatie, doorgaand verkeer

Ad1. Nut en noodzaak, reizigerscommunicatie (doorgaand verkeer)

De gemeente, Metropoolregio Rotterdam Den Haag en HTM werken samen aan het openbaar vervoer van de toekomst. We maken de route voor tramlijn geschikt voor nieuwe trams met een lage vloer, die beter toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel of met een rollator of kinderwagen. Ook worden de trams langer, zodat meer reizigers gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer.

Tegelijk met het vernieuwen van de rails en haltes, richten we de straat op sommige plekken opnieuw in. Voetgangers en fietsers krijgen meer ruimte zodat ze veiliger en beter kunnen deelnemen aan het verkeer. Waar dat kan, combineert de gemeente het vernieuwen van de tramlijn met ander werk.

We voeren het werk in fases uit zodat de stad en de wijk zo goed mogelijk bereikbaar blijven. Per fase geldt een andere omleidingsroute. Tramreizigers moeten rekening houden met extra reistijd, HTM zet vervangend busvervoer in.

U kunt helpen om de overlast voor de gehele stad zoveel mogelijk te beperken. Laat bijvoorbeeld -indien mogelijk- de auto wat meer staan en kies voor andere vormen van vervoer zoals het OV, de fiets of bijvoorbeeld de deelscooter.

Voor actuele informatie kijkt u op www.denhaag.nl/bereikbaarheid en www.htm.nl of download u de bouwapp van de aannemer.

Ad 2. Bouwcommunicatie directe omgeving

De aanvullende kernboodschap voor bewoners/ondernemers tijdens de uitvoeringsfase is als volgt:

Het werk zorgt voor overlast. Bewoners en ondernemers langs het werkterrein krijgen te maken met stof en geluid. Ook ligt de straat tijdens de werkzaamheden open. Het verkeer krijgt hierdoor te maken met wegafsluitingen en extra drukte. Het werk vindt zo veel mogelijk overdag plaats, om de overlast te beperken. Als er toch incidenteel in de nacht gewerkt moet worden, krijgen bewoners hierover van tevoren bericht.

Met ondernemers maken we afspraken op maat zodat het bedrijf of de winkel bereikbaar blijft. Ook is er een toolkit beschikbaar zodat u bezoekers, klanten en leveranciers zo goed mogelijk kunt informeren.

Voor actuele informatie kijkt u op www.denhaag.nl/bereikbaarheid en www.htm.nl of download u de bouwapp van de aannemer.

Ad3. Reizigers communicatie, doorgaand verkeer

Om de stad zo goed mogelijk bereikbaar te houden, is het van belang om ook het algemene en/of doorgaande verkeer te laten weten dat er omleidingen zijn. De kernboodschap is als volgt:

De gemeente vernieuwt het spoor voor de instroom van de nieuwe tram. Het werk duurt van juli 2024 tot en met januari 2025. De tram wordt in de periode oktober/november gedurende 9 weken buiten dienst genomen en voor het overige verkeer zijn er omleidingen. Er wordt in fases gewerkt aan de Duinstraat en nieuwe rotonde Scheveningseweg. Wees voorbereid en plan uw reis via www.denhaag.nl/bereikbaarheid en www.htm.nl

U kunt helpen om de overlast voor de gehele stad zoveel mogelijk te beperken. Laat bijvoorbeeld -indien mogelijk- de auto wat meer staan en kies voor andere vormen van vervoer zoals het OV, de fiets of bijvoorbeeld de deelscooter

HTM communiceert buitendienststellingen en omleidingen bussen in overleg met Communicatie Manager DSO

- Buitendienststelling lijn 11: 3-10/14-11- 2024
- Buitendienststelling lijn 1: 14-10/16-12 2024
- Omleiding bus 22: in/uitrukroute: 9-9/16-12-2024

1. Communicatieaanpak

Het doel van de communicatie tijdens de uitvoeringsfase is een soepel proces van de aanleg van het INTHR-project met bereikbaarheid als belangrijkste thema. Het gaat dan om zowel de bereikbaarheid van de directe omgeving (bestemmingsverkeer) als het bereikbaar houden van de stad (doorgaand verkeer).

We gaan uit van 2 sporen:

- Actieve, tijdige en gerichte voorlichting over de uitvoering van de werkzaamheden en de bijbehorende (bereikbaarheids)hinder.
- In nauwe afstemming met de omgeving zorgen voor minimale hinder bij de uitvoering van de werkzaamheden en zoveel mogelijk draagvlak voor de overlast

We hanteren de randvoorwaarde dat de schriftelijke communicatie eenvoudig moet zijn (taalniveau B1). We communiceren zowel via middelen (bouwbord, bouwhekdoeken, flyers

op diverse locaties) als via personen (waaronder de omgevingsmanager). Vanuit communicatie kan samenwerking worden gezocht met partijen waaronder de ondernemers (BIZ), brandweer en scholen (Franse School).

6. Communicatiemiddelen en kanalen

Strategie

Door Team Bereikbaarheidsregie wordt het project ingedeeld in een communicatieklasse zeer groot.

Het project heeft een grote impact op de wijk, de stad en bezoekers vanuit de regio.

De belangrijkste strategie is dan ook: maak zoveel mogelijk gebruik van de bestaande communicatienetwerken door deze te voeden met de relevante informatie. Dit heeft tevens het voordeel dat de boodschap via de eigen groep overkomt waardoor het aan overtuigingskracht wint.

Zo bereiken we

- Bezoekers van Den Haag via hun bestemmingen zoals evenementen, strand, populaire locaties, werkgevers (Zuid-Holland Bereikbaar) ;
- Bewoners via bestaande netwerkstructuren, lokale media en socials, bouwApp en www.denhaag.nl/bereikbaarheid en www.htm.nl

Algemeen (publiekscommunicatie, uitvoering door gemeente Den Haag)

- Real-time verkeersinformatie via o.a. Flitsmeister en navigatieplatforms (BUKO)
- Projectpagina op www.bereikbarestad.denhaag.nl/Duinstraat
Hierop komen de omleidingsroutes, mogelijke overlast, fasering en contactinformatie te staan
- Social media Gemeente Den Haag (Facebook, twitter, Insta) (let op: met name FB/Insta beperkt inzetbaar gezien de hoeveelheid aan boodschappen die er gemeentebreed leven. Alleen bij aanvang en sporadisch een keer bij unieke/speciale content)
- Interne communicatie (o.a. werknet, rondje stadsbeheer)
- Driehoeksborden/trotters bij aanvang (op eerdere beslispunten in de stad om verkeer af te vangen)
- Nieuwsbrief, Factsheet (print) die huis-aan-huis wordt verspreid aan omwonenden.
- Persberichten, persbijeenkomsten
- Informeren KCC, opstellen QA
- Kaartjes met werkterreinen en omleidingsroutes
- Impressie van herinrichting
- Nieuwsartikel in de stadskrant in de rubriek 'Den Haag maakt het'
- Persbericht/artikel in de Scheveninger

Directe omgeving

De communicatie naar de directe omgeving in de uitvoeringsfase is een samenwerking tussen de gemeente en de aannemer. De bouwcommunicatie wordt opgepakt door de aannemer. Persoonlijk contact mail/telefoon omgevingsmanager gemeente/aannemer.

- Vragen/klachtenloket mail/telefoon beheerd door communicatieadviseur of omgevingsmanager gemeente/aannemer
- Informatieavonden (vooraftgaand aan de werkzaamheden, medio maart 2024)
- Informatiemarkt waar alle ontwikkelingen in Scheveningen Dorp e.o. worden belicht (medio november 2023 is de eerstvolgende en 3 volgen er in 2024)
- Informatiebrieven bewoners en ondernemers
- Toolbox voor ondernemers/instanties
- Driehoeksborden, bouwboard en/of informatiedoeken bouwhekken
- Begeleidingscommissie gemeente/aannemer* (frequentie eens per 2-4 weken)
- Stakeholdersbijeenkomsten, inloopspreekuren
- Vanuit de aannemer: calamiteitennummer 24/7 bereikbaar*

Bouwcommunicatie:

De communicatie vanuit de gemeente met de omgeving (bewoners, ondernemers en bezoekers) wordt afgestemd met de aannemer. Andersom is dat uiteraard ook het geval.

A. Inzet communicatiemiddelen directe omgeving bouwlocatie;

- **In week 24, 2024** wordt een informatiebrief/factsheet gestuurd aan bewoners en ondernemers van de Duinstraat, Scheveningseweg e.o. (6 juli t/m 18 augustus zomervakantie)
- In de informatiebrief worden bewoners en ondernemers uitgenodigd voor de informatiebijeenkomst. Dit betreft een gezamenlijke informatiebijeenkomst **Week 26, 2024**
- De gemeente en aannemer informeren bewoners en ondernemers over:
 - De aard van de werkzaamheden;
 - De fasering;
 - De verwachte overlast en ingestelde omleidingen;
 - Contactmogelijkheden bewoners en ondernemers met aannemer;

B. Inzet communicatiemiddelen door aannemer (Opdrachtnemer):

De aannemer is verantwoordelijk voor de communicatie over de werkzaamheden. Tijdens de werkzaamheden wordt dit gemonitord door de omgevingsmanager aan opdrachtgeverszijde.

Bewegwijzering rondom werkterrein

Duidelijke bewegwijzering voor bezoekers en bewoners. Duidelijke looproutes voor mindervaliden, bezoekers met kinderwagens etc. Duidelijk aangeven waar fietsers kunnen parkeren alsook de scooters; Duidelijke routes voor leveranciers winkels en de supermarkt. De ondernemers informeren zelf hun leveranciers over de aanleverroutes tijdens werkzaamheden.

7. Communicatiekalender

FASES	WEEK 2024/2025	Waar
1a	29 t/m 34, 2024	Afzettingsfase en parkeerverboden
1b	35 t/m 36, 2024	Afzettingsfase en parkeerverboden
2a	36, 2024	Voorbereiding, verwijderen midden perron en VRI Nachtwerkzaamheden
2b	37 t/m 38, 2024	Afzettingsfase en parkeerverboden
2c	39, 2024	Afzettingsfase en parkeerverboden
2d	40/41, 2024	Afzettingsfase en parkeerverboden
3a	42 t/m 46, 2024	Buitendienststellingsfase OV (lijn 1 en 11)
3b	47 2024 t/m 51 2025	Buitendienststellingsfase OV (lijn 1 en 11)
4	2/9, 2025	Inrichtingswerkzaamheden

Vervolgens inzet diverse communicatiemiddelen bij elke fasewisseling.

Ca. 9 - 12 maanden voorafgaand aan start werk (december 2023)

- Basisinformatie (planning, plattegronden, omleidingen, factsheets) op projectpagina online (D-H bereikbaar)
- Informatieavond incl. instellen begeleidingscommissie
- Informeren van de ondernemers (o.a. BIZ Badhuistraat/Keizerstraat)

Ca. 4 maanden voorafgaand aan start werk (februari-maart)

- Algemene informatieavond omgeving, met de aannemer

Ca. 3 maanden voorafgaand aan start werk (april 2024)

- Basisinformatie (planning, plattegronden, omleidingen, factsheets) op projectpagina online (Zuid-Holland bereikbaar)

Ca. 4 - 6 weken voorafgaand aan start werk (week 24, 2024)

- Informatiebrieven, bouw/driehoeksborden, bouwapp up-to-date
- Persbericht, nieuwsbrief
- Middelen in de wijk: flyers, Factsheets in print, bouwhekdoeken

Ca. 4 weken voorafgaand aan start werk (week 26, 2024)

- Bewonersbijeenkomst, nog voor de zomervakantie (week 28).
- Vervolgens inzet diverse communicatiemiddelen bij elke fasewisseling.

8. Benadering Pers/media

Persverzoeken verlopen alleen via de persvoorlichter gemeente Den Haag, van de verantwoordelijk wethouder. Met de aannemer worden alle persverzoeken afgestemd, de omgevingsmanager vanuit de gemeente Den Haag stemt af met de aannemer wat wel/niet mogelijk is op locatie. Alle afspraken hierover en afhandeling van persvragen lopen via het projectteam. De betrokken communicatieadviseur in het projectteam draagt zorg voor afstemming van persvragen en –verzoeken met de betrokken woordvoerder van de gemeente Den Haag. Als er begeleiding nodig is op het werkterrein dan verzorgt het projectteam dat. Voorafgaande de eerste communicatie over het project dat naar buiten komt zal de perswoordvoerder de Q&A op voorhand ontvangen door de communicatieadviseur DH er zal een persbericht klaar staan ook gemaakt door de communicatieadviseur DH er zal overleg hebben plaatsgevonden met de omgevingsmanager DH en communicatieadviseur DH.

9. Stakeholders

Duinstraat, Prins Willemstraat, Scheveningseweg	Algemeen
Stakeholder	Wijk- en bewonersorganisaties WOS
Ondernemers	Stadsdeel Scheveningen
Hoogvliet	Ambassade van Ierland
BKS Parking- Badhuisstraat	Winkelgebied Keizersstraat
Begraafplaats Ter Navolging	Winkelgebied Badhuisstraat
Sint Antonius Abtskerk	Diverse ondernemers in Prins Willemstraat
Franse School, Vincent Van Gogh	Strand
Carwash / de Haan tankstation	
Groothandel Grievig	Stichting Voorall
HOL projekt	Stichting Rover
Stichting Anton Constance	Fietzersbond
Hoekpand Duinstraat/Prins Willemstraat	
Prins Willem Scheveningen (shortstay)	Nood- en hulpdiensten
Devilee NVM Makelaars	Politiebureau
Anaya Foods	Brandweer kazerne Scheveningen
Bibliotheek	
Zarautz	
Nico's Toverlantaarnmuseum	Ondernemersvereniging
	Ondernemersvereniging Keizersstraat BIZ
Bewoners	Ondernemersvereniging Badhuisstraat BIZ
De nieuwe Haven	
(Wooninvest)	Parkeren
Hoog Lindoduin complex	Parkeerplaatsen achter huizen
	Diverse doorgangen naar prive parkeerplaatsen voor/achter gebouwen
Bewoners Duinstraat	Parkeergarage bewoners Hoge Prins Willemstraat
Bewoners Scheveningseweg	
Bewoners Prins Willemstraat	
Bewoners Hoge Prins Willemstraat	
Bewoners Badhuisstraat	
Bewoners Oosstraat	
Bewoners Kerklaan	
Bewoners Doornstraat	
Bewoners Zwaardstraat	
Bewoners Wimpelstraat/ Vlagstraat	
Bewoners Helmstraat	