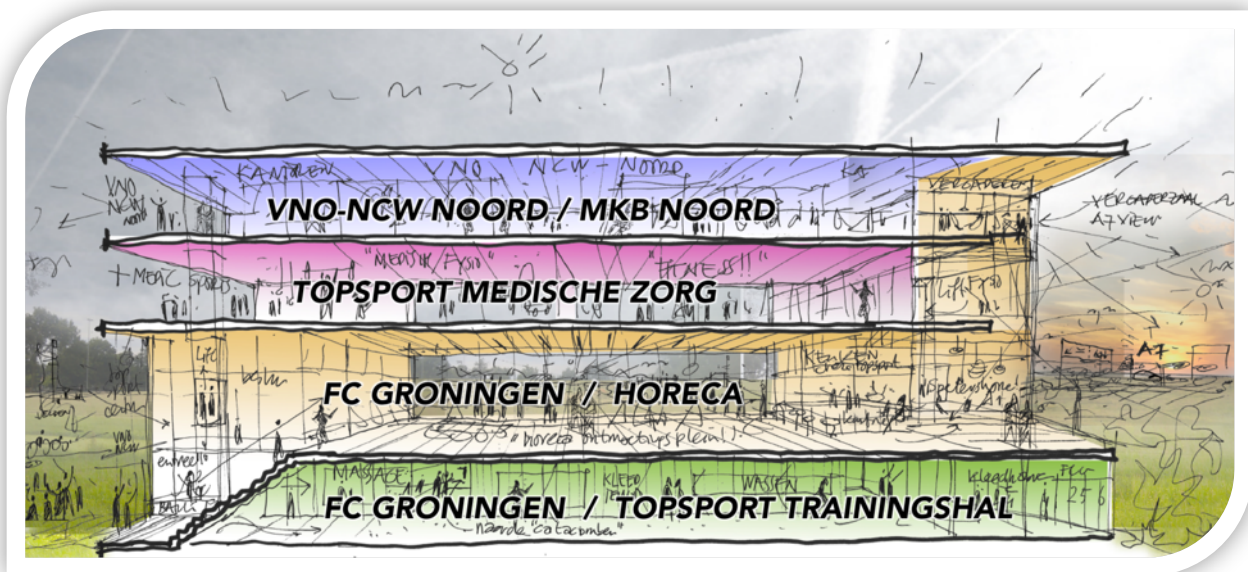


# Communicatieplan TopsportZorgCentrum Corpus den Hoorn, Groningen



16-091-COR-EUR-OP-02  
Groningen, 08 juni 2016

## 1. Inleiding

In 2017 zal worden gestart met de bouw van het TopsportZorgCentrum Corpus den Hoorn (TsZC). De voorbereidingen hiervoor zijn reeds in volle gang. Partners in dit project zijn:

- Euroborg N.V, (opdrachtgever);
- Gemeente Groningen (opdrachtgever);
- FC Groningen (gebruiker);
- INTER-PSY (gebruiker);
- VNO-NCW/MKB NOORD (gebruiker).

In dit communicatieplan worden de fases van het project in kaart gebracht, met daarin de betrokkenen en de manieren waarop met hen gecommuniceerd zal gaan worden. Euroborg N.V en de gemeente Groningen hebben een coördinerende rol in de communicatie binnen de projectgroep én met de werkgroepen, pers, gebruikers van de sportvelden, direct omwonenden en bedrijven, als het gaat om het bouwproces.

Als de partners vragen krijgen van externe partijen of geïnteresseerden, kunnen zij altijd doorverwijzen naar de projectmanager namens Euroborg N.V., of via de perslijn van de gemeente Groningen 050 367 86 40. Ook als er wordt gecommuniceerd over onderwerpen die raakvlakken hebben met de bouw (zoals duurzaamheid), moet dit van te voren afgestemd worden met hen. De projectcoördinator is de uiteindelijk verantwoordelijke voor de projectcommunicatie.

Dit communicatieplan wordt vastgesteld in de projectgroep TopsportZorgCentrum. De leden van de projectgroep zijn afzonderlijk verantwoordelijk voor het informeren van hun achterban. De verschillende communicatie-acties worden voor uitvoering geaccordeerd door de projectmanager. De formele publicaties worden ook ter kennisname naar de projectgroep leden gestuurd, zodat zij op de hoogte zijn van wat er verschijnt. Dit plan is niet bestemd voor andere dan de interne doelgroepen.

In het bijgevoegde draaiboek worden verschillende onderdelen van de communicatie gedetailleerder uitgewerkt. Dit draaiboek kan per fase worden uitgebreid en via de projectcoördinator en voorlichter worden verspreid naar leden van de projectgroep.

## 2. Doelstelling

De communicatie over het bouwproces richt zich primair op de procedures:

- Wanneer er welke beslissingen worden genomen;
- Wanneer er ruimte is voor inspraak;
- Wat de impact is op de omgeving.

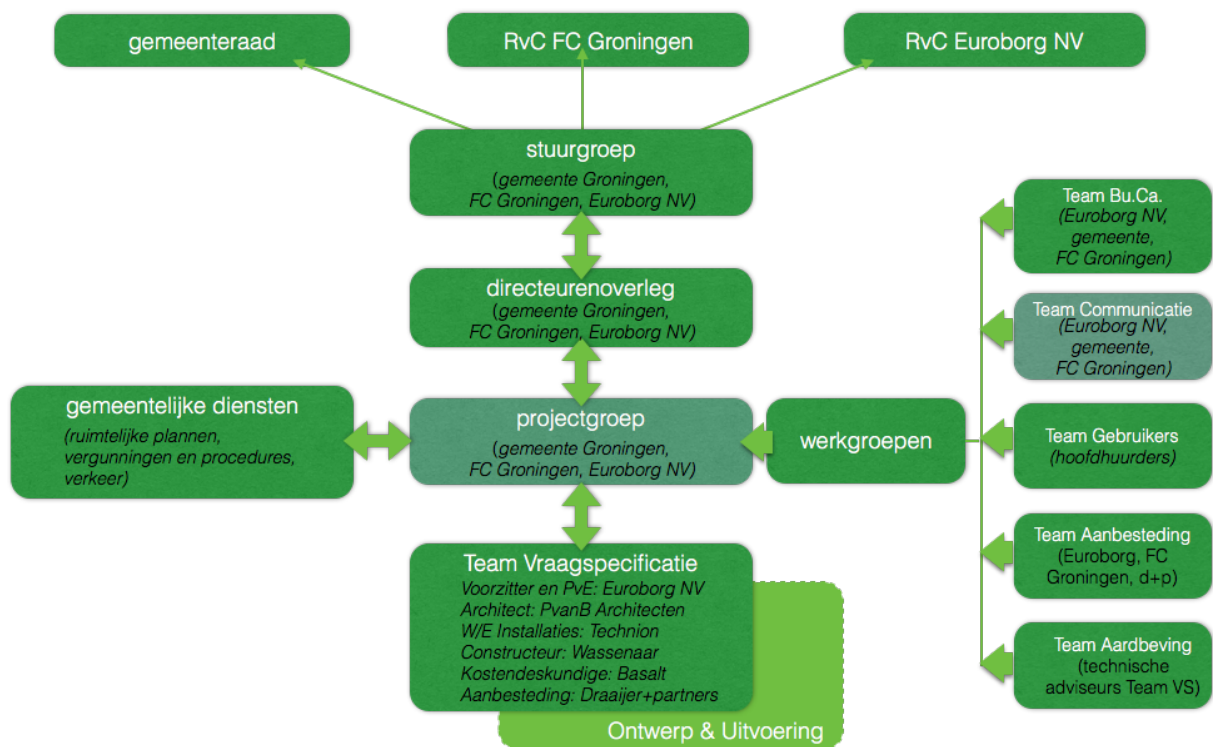
De besturen en medewerkers van de gebruikers van het TopsportZorgCentrum, de gebruikers van het sportpark, en de directe omwonenden, en bedrijven zijn hierbij de belangrijke doelgroepen.

Het zwaartepunt bij de communicatiedoelstelling ligt op **informeren en draagvlak creëren**. Regelmatige updates van het proces, openheid over de procedures en toegankelijk zijn hiervoor essentieel.

### 3. Stakeholders (doelgroepen)

De partners in dit project zijn: Euroborg N.V. (hierna de opdrachtgever) en gemeente Groningen, FC Groningen, INTER-PSY en VNO-NCW MKB Noord (hierna de gebruikers).

De projectgroep staat centraal in onderstaand project organogram en vormt de spil tussen het operationele niveau en het strategische/tactische niveau in de realisatie van het project. Het projectteam bestaat uit de projectmanager van de Euroborg, de gemeentelijke projectleider en de projectcoördinator van FC Groningen. De leden van de projectgroep zorgen voor informatieoverdracht van de verschillende werkgroepen naar het team Vraagspecificatie, de gemeentelijke diensten en het directeurenoverleg en vice versa.



Figuur 1: project organogram TsZC

Voor de communicatie zijn de volgende doelgroepen geformuleerd:

#### Intern

##### 1. Team Gebruikers TsZC:

Deze werkgroep wordt geformeerd door de hoofdhouders van het TsZC. De gebruikers worden door de projectmanager geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen. Iedere gebruiker heeft een centraal contactpersoon aangesteld die in direct contact staat met de projectmanager. De contactpersonen van de gebruikers zijn verantwoordelijk voor de terugkoppeling naar hun bestuur en achterban.

De gebruikers van het TsZC zijn een belangrijke doelgroep, aangezien dit de mensen zijn die daadwerkelijk in het nieuwe TopsportZorgCentrum gaan werken. Hun inbreng over werkwijze en systemen is essentieel geweest voor het vervaardigen van de vraagspecificatie van het TsZC. Door hen regelmatig bij de verschillende fases van het bouwproces te betrekken worden eventuele problemen bij het gebruik voorkomen.

2. College van B&W:

De gemeente Groningen is vertegenwoordigd in de projectgroep. De gemeentelijke projectleider zorgt voor directe communicatie naar Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen.

3. Gemeenteraad:

De gemeenteraad wordt geïnformeerd door de Burgemeester en Wethouders, in onder andere de raadsvergaderingen.

## Extern

4. Gebruikers sportpark:

De gebruikers van het sportpark zijn de voetbalclubs Groen-Geel en GRC, Rugbyclub GSRC, American Footballclub Groninger Giants, de honkbal club BSC Caribe, veldhockeyclub GHBS, de gebruikers van de wielervedbaan, kinderopvang BSO, scheidsrechtervereniging en omliggende scholen. Ook sportclubs aan de overzijde van de Laan Corpus den Hoorn, zoals tennisvereniging GLTV Cream Crackers en gebruikers van De Stadshal, moeten worden meegenomen in de informatievoorziening.

Gebruikersgemak, verkeersveiligheid en -overlast én regelmatig op de hoogte gehouden worden is voor deze doelgroep zeer belangrijk. Verschillende clubs dienen via verschillende, en vooral persoonlijke middelen, zoals een informatiebijeenkomst, geïnformeerd te worden over de voortgang. De hoofdrol hierbij is voor de besturen van de verschillende sportclubs.

5. Direct omwonenden:

Hoewel het TopsportZorgCentrum niet direct aan een woonwijk grenst zullen de dichtbijgelegen woonwijken Corpus den Hoorn Noord, Stadsparkwijk en Corpus den Hoorn overlast kunnen ondervinden tijdens de bouw via wegafzettingen, geluidsoverlast en verkeersoverlast. Daarnaast kan de functieverandering van de huidige (gratis) parkeervoorziening zorgen veroorzaken bij de bewoners in verband met bezoekers parkeren en dergelijke.

Net als bij de gebruikers van het sportpark is een heldere directe communicatie met gebruik van zoveel mogelijk persoonlijke middelen van belang. Angst voor toenemend parkeer- en verkeersoverlast ten gevolge van de ontwikkeling van het TopsportZorgCentrum dient voorkomen dan wel weggenomen te worden. Het tijdig en duidelijk voorzien van informatie aan deze doelgroep en het betrekken bij de verschillende fases is van belang in het totale proces.

6. Bedrijven in de omgeving:

Bedrijven in de directe omgeving die als externe doelgroep bestempeld kunnen worden zijn voornamelijk VOS Interieur en het Martini Ziekenhuis. Net als bij de bewoners zijn het met name overlast tijdens de bouw en de veranderde parkeer- en verkeerssituatie van de huidige parkeerplaats. Door goede, heldere en tijdige informatievoorziening naar het management van beide kunnen zij vervolgens hun personeel inlichten.

7. Gebruikers huidige parkeervoorziening (forensen):

De gebruikers van de huidige parkeervoorziening betreft alle bovengenoemde externe doelgroepen en wordt aangevuld met vele forensen die hun auto parkeren om vervolgens met een vouwfiets of het openbaar vervoer hun weg te vervolgen.

Los van de keuze voor een nieuw parkeerregime zal er door de toenemende parkeerdruk ten gevolge van het TopsportZorgCentrum effect zijn op deze groep en hun

parkeermogelijkheden. Met name de groep medewerkers van het Martiniziekenhuis zal helder en tijdig geïnformeerd moeten worden over de gevolgen en de alternatieven.

#### 8. Media:

De opinievorming wordt mede bepaald door goede pers. Door de lokale pers goed te informeren, wordt er positieve publiciteit en goodwill gecreëerd onder de verschillende doelgroepen.

De communicatie voor de interne en externe doelgroepen wordt gecoördineerd en verzorgd door de werkgroep Communicatie. De werkgroep Communicatie heeft als doel het zo efficiënt mogelijk communiceren van de activiteiten over de realisatie van het TsZC en de herinrichting van het terrein. De acties rondom de informatieverstrekking die in dit communicatieplan worden uiteengezet zullen met name gecoördineerd en uitgevoerd worden door de projectmanager Euroborg, de gemeente en hoofdgebruiker FC Groningen.

## 4. Middelen

Hoewel de insteek is om alle betrokkenen zo persoonlijk mogelijk te benaderen, zal vanwege kostenbeheersing de communicatie hoofdzakelijk schriftelijk via massamedia verspreid worden. Wel is het de bedoeling om alle stakeholders minimaal eenmaal persoonlijk over het TsZC te informeren via bijeenkomst avonden.

### Intern

#### **Vergaderingen**

Publicaties en belangrijke data worden gecommuniceerd naar alle gebruikers in de verschillende vergaderingen, zodat zij deze mee kunnen nemen in hun eigen middelen (nieuwsbrief, website e.d.) om op die manier hun achterban te informeren. Waar nodig kunnen publiciteitsteksten worden aangeleverd.

#### **Mailingen en nieuwsbrieven**

Voor zowel de interne als externe doelgroepen kan een TsZC mailing gemaakt worden. Dit middel zal met name voor de gebruikers van het TsZC en het sportpark zelf ingezet moeten worden in de communicatie naar hun achterban.

### Extern

#### **Informatieavonden**

Heldere en duidelijke informatievoorziening is essentieel voor alle gebruikers. Euroborg NV is ontwikkelaar van het TopsportZorgCentrum en daarmee ook initiator van deze bijeenkomsten. Via FC Groningen en met name in de persoon van Gerard Kemkers is er sprake van grote aantrekkingskracht die gebruikt kan worden bij de toenadering van de verschillende doelgroepen door middel van informatieavonden.

Uit efficiency overwegingen geniet clustering van de doelgroepen de voorkeur. Voorgestelde clustering is:

- Gebruikers Sportpark
- Direct omwonenden en bedrijven;
- Parkeerforensen, bij voorkeur op locatie Martini Ziekenhuis gezien zij de grootste groep parkeerforensen zijn.

Deze informatieavonden moeten met name ingaan op:

- Projectinformatie;
- Gevolgen voor doelgroep/stakeholder;
- (parkeer)alternatieven.

### Media

Bij de communicatie wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de bekende media, zoals het Dagblad van het Noorden, RTV Noord, Oog TV. Via hoofdgebruiker FC Groningen is er sprake van een organisatie met veel naamsbekendheid en bijbehorende exposure. Dit kan worden aangewend in het bereiken van de verschillende doelgroepen.

### Website

De websites van zowel de gemeente Groningen als gebruikers worden gehanteerd voor informatievoorziening. Alle openbare documenten, zoals persberichten, beeldmateriaal, plattegronden en belangrijke data worden via deze websites gepubliceerd.

Alle relevante stukken en nieuwsberichten staan geïntegreerd op de gemeentelijke website, in overleg met de gemeente wordt de zichtbaarheid hiervan vastgesteld. Verder worden alle formele publicaties volgens de reguliere procedures opgenomen op de gemeentelijk website.

### Drukwerk

Vanwege kostenbeheersing zal er bij voorkeur geen gebruik worden gemaakt van drukwerk maar zal alles digitaal verstuurd worden. Eventueel kan er flyeractie ten behoeve van de informatievoorzieningen van de parkeer forenzen gestart worden (optioneel).

## 5. Planning

De planning van het voorbereidings- en bouwproces is leidend voor de planning van de informatievoorziening. Aan elke stap in dit proces kunnen communicatieacties gekoppeld worden.

Fase/stap	Datum	Acties	Doelgroepen
1. Indienen Aanvraag Omgevingsvergunning voor activiteit strijdig gebruik	07-2016	Informatieavond Website Persbericht	Gebruikers TsZC Gemeenteraad Gebruikers sportpark Omwonenden en Bedrijven Forenzen Media
2. Aanbesteding en gunning van de opdracht	12-2016	Verplichte publicaties Persbericht	Gebruikers Geïnteresseerden
3. Uitvoering Herinrichting terrein	01-2017	Informatieavond Nieuwsbrief Website Persbericht	Gebruikers TsZC Gebruikers sportpark Omwonenden en Bedrijven Forenzen Media
4. Bouwvoorbereiding/DO gereed t.b.v. Aanvraag Omgevingsvergunning	03-2017	Nieuwsbrief Website Persbericht	Gebruikers TsZC Gebruikers sportpark Omwonenden en Bedrijven
5. Start Uitvoering	06-2017	Nieuwsbrief Website Persbericht	Gebruikers TsZC Gebruikers sportpark Omwonenden en Bedrijven Forenzen Media
6. Tussentijdse informatierondes	n.t.b.	Nieuwsbrief	Gebruikers TsZC Gebruikers sportpark

			Omwonenden en Bedrijven
7. Oplevering	06-2018	Nieuwsbrief Website Persbericht Opening	Gebruikers TsZC Gemeenteraad Gebruikers sportpark Omwonenden en Bedrijven Forensen Media

## 6. Budget

Bij de start van het project is een budget van € 10.000 gereserveerd voor de communicatie. Als zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van bestaande middelen, kunnen de kosten in de hand gehouden worden. Er moet wel rekening gehouden worden met meerkosten van speciale middelen, informatiebijeenkomsten en de opening.

## 7. Monitoring en evaluatie

Het is belangrijk om op bepaalde momenten in het proces te kijken of de gewenste resultaten worden behaald. Op die manier kan worden bijgestuurd waar nodig en de strategie worden aangepast.

## 8. Draaiboek communicatie

[data onder voorbehoud]

Week	Actie	Voor wie	Door wie	Opmerkingen
Week 46 2015	Mailing parkeeronderzoek	Gebruikers parkeerplaats	Gemeente	Reeds Uitgevoerd
Week 13 2016	Marktinforodag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie concept TsZC</li> <li>• Voortgang aanbestedingsproces en planning</li> <li>• Vragenronde</li> </ul>	Sponsors en relaties FC Groningen	FC Groningen, Euroborg	Reeds Uitgevoerd
Week 21 2016	Persconferentie en persbericht Raadsvoorstel TsZC.	Iedereen	Gemeente Groningen, FC Groningen	Reeds uitgevoerd
Week 26 2016	Uitnodigingsbrief informatieavond opstellen en versturen	Sportclubs, omwonenden, bedrijven.	Euroborg	De informatiebijeenkomst wordt georganiseerd rondom indiening van Omgevingsvergunning voor activiteit strijdig gebruik.
Week 27 2016	Aankondiging informatieavond op website gemeente	Geïnteresseerden	Gemeente	
Week 28 2016	Informatieavond gebruikers sportpark: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentatie concept TsZC</li> <li>• Parkeren</li> <li>• Verkeerstromen</li> <li>• Voortgang proces en planning</li> <li>• Vragenronde</li> </ul>	Gebruikers Sportpark, Omwonenden/bedrijven	Euroborg, FC Groningen	Locatie: In overleg met sportclubs, bij voorkeur op Sportpark CdH
Week 28 2016	Verslaglegging bijeenkomsten en publicatie op website	Iedereen	Euroborg	
Week 03 2017	Selectie Consortium Bouw – persbericht	Geïnteresseerden	Euroborg	
Week 03 2017	Informatieavond Herinrichting terrein	Gebruikers Sportpark, Omwonenden/bedrijven	Gemeente Groningen	
Week 13 2017	Nieuwsbrief bouwvoorbereiding	Iedereen	Euroborg	Bekendmaken bouwpartner voor realisatie TsZC
Week 26 2017	Nieuwsbrief start Uitvoering	Iedereen	Euroborg	
Week 26 2018	Persbericht opening TsZC	Iedereen	Euroborg	
Week 26 2018	Feestelijke opening TsZC	Iedereen	Euroborg, FC Groningen, INTER-PSY, VNO-NCW	