

Leidraad omgevingscommunicatie bij afwijkend baangebruik door werkzaamheden

Januari 2020



Inleiding

Elk jaar vinden op Schiphol diverse werkzaamheden plaats in het kader van onderhoud, verbouwing en/of vernieuwing van de fysieke en digitale infrastructuur van de luchthaven. In een aantal gevallen zijn start- en landingsbanen en/of taxibanen tijdelijk buiten gebruik. In deze situaties is sprake van afwijkend baangebruik met als resultaat daarvan een andere verdeling van de geluidsbelasting over de omgeving. Omwonenden kunnen in dit geval (extra) overlast ervaren. Voor het stroomlijnen van de communicatie hierover richting stakeholders in de omgeving (omwonenden en bestuurders) hanteren Royal Schiphol Group, LVNL en het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS) een gezamenlijke 'leidraad omgevingscommunicatie bij afwijkend baangebruik door werkzaamheden'.

Doelen leidraad

- ✓ Inzichtelijk maken door wie, hoe (middelen/kanalen) en op welke momenten (indicatief) externe communicatie plaatsvindt over de omgevingseffecten van afwijkend baangebruik door werkzaamheden.
- ✓ Richting geven aan de continue samenwerking en afstemming tussen Schiphol, LVNL en BAS over dit onderwerp in de praktijk

Actueel: update Leidraad

Waarom update / actualisatie nodig?

- Bestaande leidraad dateert van 2014 (opgesteld n.a.v.Taskforce 'Communicatie NSS').
- Oude richtlijnen zijn alleen opgesteld rond regulier/gepland onderhoud aan start- en landingsbanen. Richtlijnen ontbreken voor communicatie rond onvoorziene werkzaamheden, onderhoud aan taxibanen of overige werkzaamheden en projecten die leiden tot afwijkend baangebruik.
- Oude leidraad m.n. gericht op inzet traditionele media (inmiddels veranderd medialandschap)
- Oude leidraad heeft ORS (toen nog CROS) als voornaamste doelgroep van communicatie. Wens is om bereik communicatie te vergroten en omgeving breed te informeren, niet enkel via bestaande structuren.
- Leerpunten opgedaan uit praktijkervaringen afgelopen jaar (onderhoud rijbaan A8, EFS e.d.)
- Aanvullende behoeften/wensen van stakeholders omgeving: beter inzichtelijk maken hoe belangen van de omgeving worden meegewogen in planning en uitvoering werkzaamheden.

Uitgangspunten & randvoorwaarden

Voor de nieuwe leidraad gelden de volgende uitgangspunten:

- Het criterium voor communicatie over (onderhouds)werkzaamheden is *impact* op de omgeving (= verschil in geluidsbelasting omgeving). Niet het onderscheid in soort (groot/klein/regulier) onderhoud. We kijken nu dus naar álle werkzaamheden aan airside die impact hebben op baangebruik.
- Zodra (mogelijk) gevolgen voor baangebruik en geluidsbelasting omgeving, dan treedt deze communicatieleidraad in werking
- Communicatie over baanonderhoud zien we als continu proces. Niet alleen op vooraf geplande momenten (rondom 'gebruiksjaar'), maar zodra nodig en mogelijk (op actualiteit en relevantie).
- Communicatie over onderhoud/werkzaamheden en de verwachte effecten daarvan op baangebruik wordt gezamenlijk opgepakt door Schiphol, LVNL en BAS. Schiphol is verantwoordelijk voor planning en in de lead voor communicatie.

Randvoorwaarden

Voor goede communicatie over werkzaamheden dient te worden voldaan aan de volgende randvoorwaarden:

- Onderhoud wordt gepland volgens uitgangspunten integrale onderhoudsstrategie Schiphol (toelichting in jaarlijkse informatiesessie baanonderhoud). Schiphol communiceert vervolgens over álle periodes van afwijkend baangebruik als gevolg van werkzaamheden.
- Onderhoud wordt gepland en uitgevoerd binnen Wettelijk kader voor bescherming omgeving (factsheet Ministerie). Het Ministerie communiceert via publicatie in Staatscourant enkel over situaties waarbij wordt afgeweken van regels/regelingen (verleende ontheffingen).
- Bij het plannen van (onderhouds)werkzaamheden vindt vóóraf een *impactanalyse* plaats op omgevingseffecten (d.w.z. verwachte gevolgen voor baangebruik en/of zakken in preferentievолgorde).
- Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt welke afweging is gemaakt (van elementen als noodzaak onderhoud, impact op operatie, impact op omgeving, timing werkzaamheden, beperken van overlast in de uitvoering etc.)
- Uiterlijk in november van ieder jaar wordt de werkzaamhedenplanning (inclusief de impactanalyse) voor het komende gebruiksjaar vastgesteld. In deze planning is een beperkte marge voor wijzigingen opgenomen (o.b.v. weersomstandigheden en operationele verstoringen).

Communicatiestrategie

Verwachtingenmanagement

- Welke hinder kunnen omwonenden verwachten en waardoor komt dat

Voorspelbaarheid & tijdigheid

- Planning proactief en grootschalig delen, in geval van wijzigingen tijdige communicatie en uitleg

Context en inzicht geven

- O.a. Uitleg geven over het waarom, hoe en noodzaak van werkzaamheden. Tevens toelichten wat wij eraan doen om hinder zo beperkt mogelijk te houden en hoe afwegingen worden gemaakt.

Maatwerk en persoonlijke benadering

- Specifieke informatie naar hen die het raakt. Inzet van een brede middelenmix om doelgroep te bereiken. Persoonlijk contact – indien gewenst - via BAS

Communicatie aanpak

1. Zodra de werkzaamhedenplanning gereed* is wordt deze extern (met stakeholders omgeving) gedeeld via de basiskanalen (zie slide 9). Dit is meestal in november en waar mogelijk eerder.
2. Schiphol communiceert over ál het afwijkend baangebruik als gevolg van werkzaamheden. Het ministerie van I&W
3. Voor de communicatie gedurende het jaar rond de specifieke werkzaamheden maken we gebruik van een brede mix aan beschikbare communicatiemiddelen die flexibel inzetbaar zijn. Er is een 'basispakket' (o.a. persbericht / aankondiging op websites Schiphol en BAS / burennieuwsbrief / e-mail notificaties BAS) dat naar behoefte aangevuld kan worden met maatwerk naar doelgroepen (o.a. targeted advertising via social media, advertenties, bewonersbrieven).
4. In geval van aanpassingen op de planning of in het geval van ad hoc / onvoorziene werkzaamheden wordt hier tijdig over gecommuniceerd via de verschillende basis kanalen (zie slide 9) en zo nodig specifiek naar doelgroepen die het treft (slide 10).
5. Ook in geval van uitloop of vertraging van werkzaamheden vindt hierover direct communicatie plaats (met duidelijke toelichting op het waarom en impact van de uitloop) naar doelgroepen die gevolgd ondervinden van de vertraging.
6. In de communicatieboodschap wordt opgenomen: welke hinder (wanneer, waardoor) kunnen omwonenden verwachten + context (het waarom en hoe van werkzaamheden) en de afwegingen die zijn gemaakt en wat wij eraan doen om hinder zo beperkt mogelijk te houden).
7. Na afronding van de werkzaamheden is er communicatie-'nazorg' waarin wordt stilgestaan bij de mate waarin is gerealiseerd wat vooraf is gecommuniceerd naar de omgeving (afwijking baangebruik goed voorspeld?, werk op tijd afgerond? Etc.)
8. Communicatie richten we zoveel mogelijk in als 'maatwerk' (persoonlijke benadering, specifieke info naar hen die het raakt, persoonlijk contact (indien gewenst) via BAS)
9. Er kan gebruik gemaakt worden van een 'omwonenden-panel' (personen die zich daar via Schiphol burennieuwsbrief voor hebben aangemeld) om communicatiemiddelen en -boodschappen te testen.

* uitgaande van een planning die enkel nog door weersomstandigheden, operationele verstoringen of andere onvoorziene factoren verschoven kan worden.

Communicatiemiddelen & kanalen (1)

Basispakket (zetten we in alle gevallen in):

Middel/kanaal	Timing	Doelgroep
Informatiebijeenkomst jaarplanning onderhoud/werkzaamheden	Zodra mogelijk (voorlopige planning afgerond). Doorgaans in het najaar (november). We streven naar eerder.	ORS leden en overige geïnteresseerden (open uitnodiging)
Aankondiging op website Schiphol (pagina Jij & Schiphol)	Jaarplanning baanonderhoud online zodra bekend. Daarna ca. maand voorafgaand aan start artikel over afzonderlijke werkzaamheden/onderhoud.	Alle omwonenden
Persbericht aankondiging	In de week voorafgaand aan start specifiek onderhoud	Media, alle omwonenden
Persbericht einde werkzaamheden	1 ^e of 2 ^e dag na afronden werkzaamheden	Media, alle omwonenden
Aankondiging op BAS website	Jaarplanning baanonderhoud online zodra bekend. Daarna enkele weken voorafgaand aan start artikel over afzonderlijke werkzaamheden/onderhoud.	Unieke bezoekers BAS website: ca. 145.000
BAS e-mail notificatie	Enkele weken voorafgaand aan start specifieke werkzaamheden/onderhoud.	Database BAS met omwonenden die zich daarvoor hebben aangemeld (per nov 2019: 8500 personen)
Artikel in Schiphol burennieuwsbrief (email)	Verschijnt maandelijks	Database Schiphol met omwonenden die zich hebben aangemeld (per dec 2019: ca. 1700)

Communicatiemiddelen & kanalen (2)

Maatwerk communicatie (aanvullend in te zetten naar behoefte):

Middel/kanaal	Timing	Doelgroep
Bewonersbrief	Uiterlijk 2 weken voorafgaand aan start onderhoud	Bewoners postcodegebieden waarin impact grootst is
Bestuurdersbrief (of persoonlijk / telefonisch contact)	Zodra bekend. (bijv. in geval van afwijkingen op planning of onvoorziene werkzaamheden)	Gemeente- en provincie bestuur
Brief/mail naar overige stakeholders	Ca. 2 weken voorafgaand aan start onderhoud	Bijv. omgevingsdiensten
Facebook (targeted advertising)	In week voorafgaand aan start onderhoud	Mensen in postcodegebieden waarin impact grootst is
Twitter (aankondiging in tweet)	In week voorafgaand aan start onderhoud	Alle twitter volgers Schiphol
Advertentie in lokale/regionale print media	2 - 3 weken voorafgaand aan start onderhoud	Bewoners postcodegebieden waar impact grootst is. (adverteren in geselecteerde titels)
Q & A voor persvragen (antwoorden op te verwachten vragen, voor reactief gebruik)	Bij start externe communicatie	Algemeen
Onderzoeken: info toe te voegen op omgevingsinfoschiphol.nl (t.b.v. verklaring actueel baangebruik)?	Uitzoeken hoe deze info te integreren is en op welk moment	Gebruikers app (aantal opvragen ORS)