

Communicatie- en omgevingsmanagementplan project Amstelveenlijn

Datum 16-02-2015 (versie 3.0), 12-6-2015 (versie 4.0), 30-9-2015 (versie 4.1), 01-10-2015 (versie 4.2)
Opgesteld door Alex Sheerazi, Wendy van der Meulen en Ron Snijders, Harold Topper

Versie 4.0

- Toevoeging hoofdstuk 5: participatiemogelijkheden

Versie 4.1

- Toevoeging hoofdstuk 1: paragraaf geldigheidsperiode

Versie 4.2

- Aanpassing hoofdstuk 1: paragraaf leeswijzer

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
1.1.	Hoogwaardige tramverbinding voor Amstelveen en Buitenveldert	5
1.2.	Aanleiding voor het communicatie- en omgevingsmanagementplan	5
1.3.	Situatieanalyse.....	6
1.4.	Geldigheidsperiode.....	7
1.5.	Leeswijzer	8
2.	Visie op (project)communicatie en omgevingsmanagement AVL	9
2.1.	Kernwaarden richting gevend voor hoe we handelen in (on)bekende situaties	9
2.2.	Gedeelde belangen staan centraal.....	9
2.3.	Duurzame relaties zijn de sleutel tot vertrouwen	9
2.4.	Prestaties, verwachtingen en ervaringen moeten in balans zijn	10
2.5.	Open en responsieve houding online kan leiden tot betrokkenheid en.....	10
3.	Doelstellingen en stakeholders	11
3.1.	Van het project: toewerken naar Uitvoeringsbesluit.....	11
3.2.	Van communicatie en omgevingsmanagement: draagvlak creëren.....	11
3.3.	Stakeholders	11
4.	Strategie.....	13
4.1.	Kernwaarden van het project	13
4.2.	Positionering van het project.....	13
4.3.	Kernboodschap voor de Amstelveenlijn	15
4.4.	Strategie van stakeholdermanagement: continue inspelen op actualiteit	17
4.5.	Strategie van issues management: analyseren en monitoren.....	17
4.6.	Strategie van participatie: duidelijke verwachtingen managen	17
4.7.	Mediastrategie en woordvoering: proactief en transparant	18
4.8.	Online communicatie: interactief stakeholders binden.....	18
4.9.	Interne communicatie: bouwen aan de gewenste organisatie-/projectcultuur	19
4.10.	Bestuurlijk besluitvormingsproces: leidend voor planning communicatie en omgevingsmanagement	19
5.	Participatiemogelijkheden	20
5.1.	Uitgangspunten en doelstellingen t.a.v. participatie	20
5.2.	Verschillende fasen in het project	21

5.3.	Participatie in de aankomende periode	21
5.4.	Borging van input vanuit omgevingspartijen	23
6.	Middelen, instrumenten en mijlpalen	24
6.1.	Media aanpak	24
6.2.	Online en social media	24
6.3.	Webcare	24
6.4.	Informatiebijeenkomsten	26
6.5.	Overige consultatiebijeenkomsten	26
6.6.	Digitale nieuwsbrief	27
6.7.	Telefonische bereikbaarheid	27
6.8.	Verhalen van de Amstelveenlijn	27
6.9.	Klanteisenspecificaties (KES)	27
6.10.	Aansluiten bij initiatieven en bijeenkomsten van stakeholders	28
6.11.	Raakvlakmanagement	29
6.12.	Klankbordgroep bewoners en stakeholders (onafhankelijk voorzitter)	29
6.13.	Kernwaardensessies	29
6.14.	Collega's MET, SRA, Amstelveen, Stadsdeel Zuid en GVB	30
6.15.	Mijlpalen 2015	30
7.	Organisatie	32
7.1.	Rolverdeling SRA – Metro en Tram	32
7.2.	Rolverdeling tussen communicatie en omgevingsmanagement	32
7.3.	Overlegstructuur	32
7.4.	Werkgroep communicatie en omgevingsmanagement	32
7.5.	Begroting	33
	Bijlage 1: Uitwerking Factor C-sessie d.d. 15 april 2014	34
	Bijlage 2: Strategie per belangrijkste stakeholder planuitwerkingsfase	35
	Bijlage 3: Issues monitor d.d. 10 februari 2015	39
	Bijlage 4: Bestuurlijke besluitvormingsplanning d.d. 5 februari 2015	40
	Bijlage 5: Concept-uitwerking raakvlakdocument ZuidasDok	41
	Bijlage 6: Uitwerking van een mijlpaal in de communicatiekalender	42
	Bijlage 7 Concept klantwensenformulieren externe stakeholders	43
	Bijlage 8: KES proces schematisch weergegeven	45
	Bijlage 9: Procedure meldingen- en klachtenafhandeling	46

1. Inleiding

1.1. Hoogwaardige tramverbinding voor Amstelveen en Buitenveldert

De Amstelveenlijn is één van de belangrijkste slagaders van het openbaar vervoer in de regio Amstelveen - Amsterdam. De huidige Amstelveenlijn (lijn 51) is nu een gecombineerde tram-/metrolijn tussen Amsterdam Centraal en Amstelveen Westwijk, maar wordt in de nieuwe situatie een hoogwaardige tramverbinding tussen Amsterdam Zuid en Amstelveen Westwijk. Dit nieuwe tracé is op 12 maart 2013 door de Regioraad van de Stadsregio Amsterdam vastgesteld, na instemming van de colleges van de gemeenten Amsterdam en Amstelveen en het bestuur van Stadsdeel Zuid.

De nieuwe Amstelveenlijn wordt betrouwbaarder, sneller en comfortabeler en sluit goed aan op de trein, metro, tram en bus op station Zuid. Lijn 5 zal blijven rijden op het huidige traject tussen Amsterdam Centraal en Amstelveen Binnenhof. Daarnaast blijft er een metroverbinding tussen stations Zuid en Amstel. De nieuwe Amstelveenlijn moet berekend zijn op een groeiend aantal reizigers. Belangrijk aandachtspunt in het ontwerp is het verbeteren van de verkeersveiligheid en de doorstroming op belangrijke kruispunten op het traject Amsterdam Zuid – Amstelveen Westwijk.

Het project Amstelveenlijn wordt in opdracht van Stadsregio Amsterdam (SRA) uitgevoerd door Gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram (MET). Er wordt gewerkt aan de planuitwerkingsfase met een beoogd Uitvoeringsbesluit eind 2015. Dit uitvoeringsbesluit wordt genomen over het traject Amsterdam Zuid – Amstelveen Westwijk. Het deel ten noorden van station Zuid bevindt zich later in de tijd en wordt op dit moment niet verder uitgewerkt. Dit plan beperkt zich daarom ook tot het deel Amsterdam Zuid – Amstelveen Westwijk.

1.2. Aanleiding voor het communicatie- en omgevingsmanagementplan

Te komen tot een uitvoeringsbesluit staat centraal in 2015. Dat betekent een flinke opgave waarin het voorkeursbesluit verder wordt uitgewerkt en de aanbesteding wordt voorbereid door het MET projectteam van de Amstelveenlijn. Een opgave waarbij communicatie en omgevingsmanagement een belangrijke rol spelen. In essentie heeft deze werkstroom betrekking op samenwerking en interactie met de stakeholders van het project.

De communicatie met alle stakeholders (zoals de raadsleden, het brede publiek, omwonenden en reizigers) moet weer geactiveerd en geïntensiveerd worden. De radiostilte van het afgelopen jaar moet omgezet worden in actieve, open en uitnodigende communicatie. Communicatie die een belangrijke bijdrage levert in het versterken van de relaties met stakeholders en zorgt voor het verhogen van de betrokkenheid en commitment van en het draagvlak bij deze stakeholders. Met onderliggend plan zetten we de kaders neer waarbinnen we dit gaan doen en schetsen we ons plan van aanpak.

Ten behoeve van een methodische uitwerking van het Voorkeursbesluit in de planuitwerkingsfase is door MET een beoordelingskader/afweegkader opgesteld voor het

project Amstelveenlijn. Deze is medio 2014 vastgesteld door SRA. Dit beoordelingskader geldt ook als leidraad voor de verdere uitwerking én besluitvorming rond het project en daarmee ook voor communicatie en omgevingsmanagement:

Beoordelingskader Amstelveenlijn	
Hoofddoelstellingen	Hoofdcriteria
Hoogwaardige infra voor OV	1.betrouwbaar OV systeem 2.het systeem heeft prioriteit 3.snelle compacte overstap op station Zuid 4.comfortabele haltes 5.overstapmogelijkheid op ander OV
Hoogwaardig OV materieel	6.comfortabel materieel 7.toekomstvastheid
Verbeterde verkeersveiligheid	8.verbeterde verkeersveiligheid
Verbeterde doorstroming van overig verkeer op de belangrijke kruispunten	9.de bereikbaarheid moet (per saldo) verbeteren 10.op de belangrijke kruispunten verbetert de doorstroming van het overig verkeer (exclusief kruispunt Boelelaan/Buitenveldertselaan)
Randvoorwaarden	
Geld	Binnen Euro 296 mio (-20%+30% , pp 2012, ex BTW en ex indexering, ex HTV -materieel)
Tijd	Samengevat: 2018-2020 Vigerende afspraak boog eruit / Schönberglaan Nieuwe afspraak Q1 2019 in wording
Kwaliteit in elke fase	Minimale overlast voor reizigers, OV, weggebruikers, omwonenden en bedrijven tijdens ombouw Ombouw Amstelveenlijn en A9 geen cumulatieve van verkeershinder Stedenbouwkundige kwaliteit/inpassing eindbeeld

1.3. Situatietanalyse

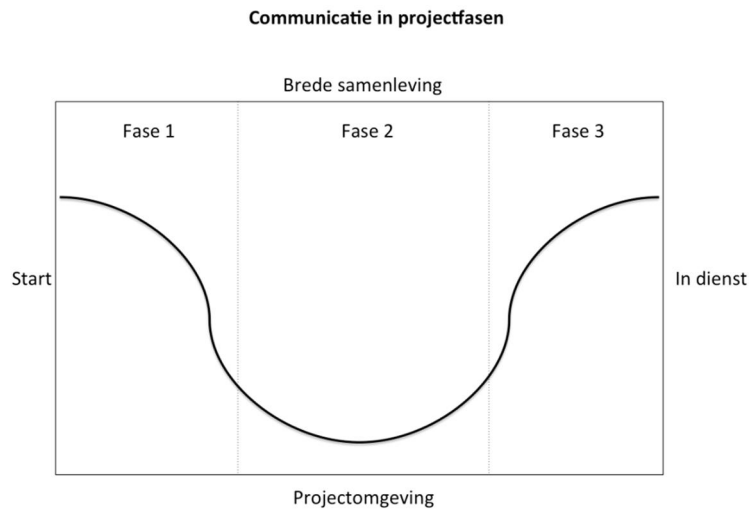
Deze paragraaf is bedoeld om aan te geven waar het project nu staat in brede zin en communicatie en omgevingsmanagement in het bijzonder.

- Op 12 maart 2013 heeft de Regioraad de voorkeursvariant van de lijn (Voorkeursbesluit) vastgesteld.
- In de periode van 2013 – nu zijn nadere uitwerkingen van het Voorkeursbesluit uitgevoerd.

- In december 2014 is het – nog ontbrekende - budget vanuit IenM (onder voorbehoud) toegezegd.
- Publiek en stakeholders hebben al geruime tijd weinig tot niets meer gehoord van het project.
Ter illustratie: laatste nieuwsbericht op www.amstelveenlijn.nl is van 11 februari 2014
- Door lange radiostilte ontstaat de indruk dat er opnieuw gediscussieerd kan worden over nut en noodzaak voor de ombouw.
- Verrichte werkzaamheden achter de schermen vanaf Q1 2014 – nu, waaronder:
 - Beoordelingskader, Klanteisenspecificaties (KES) 1.0 en 2.0 opgesteld en vervolgproces gedefinieerd.
 - Voorkeursvarianten voor de ongelijkvloerse kruisingen Rembrandtweg, Zonnestein en Sportlaan (-1, -1, -0,5) uitgewerkt en vastgesteld.
 - Voorkeursvariant voor het opstel terrein (variant C Noord) uitgewerkt en vastgesteld.
 - Boog eruit in Q1 2019 en randvoorwaarden Strawinskylaan uitgewerkt en vastgesteld.
 - Voorkeursvariant tijdelijk vervoer vastgesteld.
 - Voorkeursfasering noordelijke ongelijkvloerse kruisingen uitgewerkt.
 - Verdiepingssessie Factor C gehouden en eerste versie topissuelijst gereed.
 - Kernwaarden benoemd en positionering ontwikkeld.
 - Concept communicatie & omgevingsmanagementplan opgesteld.
 - Participatieruimte uitgewerkt.
 - Eerste schetsen aangepaste website en (deels) nieuwe content gemaakt.
 - Informatiebijeenkomsten worden voorbereid. De daarvoor in te zetten middelen zoals visuals en maquettes van de ongelijkvloerse kruisingen en het opstel terrein zijn gereed.
- Concept (bestuurlijke) besluitvormingsplanning: is een 'levend document', de werkwijze conform het schema moet nog worden vastgesteld.

1.4. Geldigheidsperiode

Communicatie bij grote infraprojecten, zoals de ombouw van de Amstelveenlijn, doorloopt doorgaans een drietal fasen (zie figuur hieronder). Fase 1 is de planfase, fase 2 de bouwfase en fase 3 de periode na de werkzaamheden. In elke fase is er een andere (dominante) oriëntatie. Bij elke fase hoort een eigen plan van aanpak. De curve in de figuur geeft niet de mate van communicatie (veel of weinig), maar waar zij zich op richt. In fase 1 en 3 is dat met name de brede samenleving. In fase 2 de nabije omgeving van het project (directe omwonenden, reizigers bijv.).



Het project Amstelveenlijn bevindt zich nog steeds in de planuitwerkingsfase waarbij we toewerken naar een uitvoeringsbesluit eind 2015. Na het nemen van het uitvoeringsbesluit start de aanbesteding waarbij de gunning medio 2017 is voorzien. De houdbaarheid van de in dit plan geformuleerde visie, doelstellingen, strategie en aanpak reikt zeker tot het moment van gunning medio 2017. Na gunning zal samen met de aannemer een plan van aanpak voor communicatie en omgevingsmanagement vastgesteld moeten worden voor de voorbereidende werkzaamheden en de daarop volgende bouwfase.

1.5. Leeswijzer

In dit plan schetsen wij de communicatie- en omgevingsmanagementaanpak van het project voor de komende circa tweeëneenhalf jaar. We doen dat door in hoofdstuk 2 stil te staan bij onze visie op (project)communicatie en omgevingsmanagement. Onze visie geeft aan waarom we de dingen doen zoals we ze doen. In hoofdstuk 3 gaan we nader in op onze doelstellingen en de verschillende stakeholders. Vervolgens werken we in hoofdstuk 4 met onze visie in het achterhoofd de strategie uit voor communicatie en omgevingsmanagement voor de Amstelveenlijn. Met andere woorden: hoe gaan we het aanpakken? Daarna beschrijven we in hoofdstuk 5 wat we gaan doen de komende periode om onze doelstellingen te behalen en in hoofdstuk 6 de organisatie ervan.

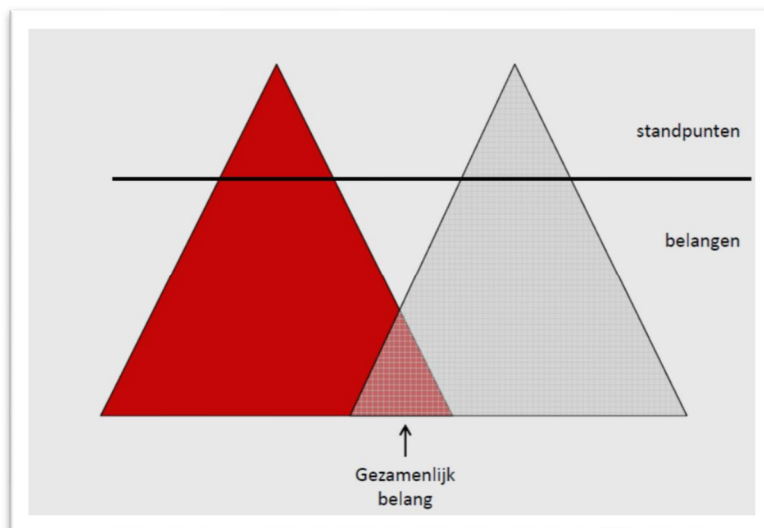
2. Visie op (project)communicatie en omgevingsmanagement AVL

2.1. Kernwaarden richting gevend voor hoe we handelen in (on)bekende situaties

De huidige samenleving is fluïde, is zich als een netwerk aan het ontwikkelen en verandert snel en continu. Het is dan ook onze overtuiging dat communicatie en omgevingsmanagement vorm krijgen vanuit een eenduidige opvatting over de kernwaarden en strategie van waaruit er gehandeld wordt in alle bekende en onbekende situaties en omstandigheden, meevallers en tegenvallers, calamiteiten en risico's. De basis hebben we daarbij op orde, de belangrijkste middelen zijn beschikbaar en er wordt goed gemonitord, maar een strak keurslijf is er niet.

2.2. Gedeelde belangen staan centraal

Omgevingsmanagement krijgt vorm vanuit de visie dat niet de standpunten, maar de belangen van het project en die van de verschillende stakeholders centraal staan. Daarbij gaat het om het vinden van het gezamenlijk belang.



Afbeelding 1: Verbinden van belangen

We werken conform het gedachtengoed van de zogenaamde SOM-methode (staat voor strategisch omgevingsmanagement), maar niet volgens het volledige instrumentarium van die methodiek. Dat wil zeggen dat de contacten gericht zijn op het achterhalen van belangen en gepoogd wordt om vanuit verschillende belangen tot een gemeenschappelijk doel te komen.

2.3. Duurzame relaties zijn de sleutel tot vertrouwen

Een van de belangrijkste opgaven voor communicatie en omgevingsmanagement van het project Amstelveenlijn is werken aan duurzame relaties met de stakeholders die in hun wonen en/of werken een belang hebben bij de Amstelveenlijn. Wij zien deze duurzame relaties als

cruciaal voor het inhoudelijk beter maken van het project, voor het bouwen aan vertrouwen en het maatschappelijk krediet voor het project en daarmee voor het welslagen ervan.

2.4. Prestaties, verwachtingen en ervaringen moeten in balans zijn

Reputatie is in deze context te beschouwen als de mate van vertrouwen die iemand heeft voor de organisatie van/het project Amstelveenlijn. Het is voor een belangrijk deel gebaseerd op de waardering voor het functioneren van de organisatie(of project) door de tijd, inclusief het verleden en de verwachtingen voor de toekomst.

Reputatie is niet een pr-trucje of de uitkomst van een imagocampagne. Reputatie is de uitkomst van een organisatie die excellent presteert, de verwachtingen weet te managen en individuele klanten/stakeholders goede ervaringen geeft in het contact met de organisatie. Met andere woorden: om succesvol te kunnen bouwen aan duurzame relaties en een sterke reputatie, is het cruciaal dat **prestaties, verwachtingen en stakeholderervaringen met elkaar in balans gebracht worden.**

2.5. Open en responsieve houding online kan leiden tot betrokkenheid en steun

Een goede communicatieaanpak bestaat uit een mix van offline (individuele gesprekken, bijeenkomsten, bewonersbrieven etc.) en online (website en social media) activiteiten en middelen, die zo ingezet worden dat ze elkaar aanvullen en versterken. Vanzelfsprekend kijken we daarbij steeds wat de behoefte is van de verschillende stakeholders om te voorkomen dat we belangrijke groepen niet bereiken.

In toenemende mate worden online en in de social media reputaties gemaakt en gebroken. Niet aanwezig zijn betekent ook geen enkele invloed hebben op de beeldvorming, het betekent ook het missen van kansen om nieuwe verbindingen met het project tot stand te brengen. De ervaring van andere projecten laat zien dat een open (bijvoorbeeld over je performance en voortgang) en responsieve houding op het web kan leiden tot een groei van betrokkenheid, sympathie en steun voor de missie en aanpak van het project en zijn doelstellingen.

3. Doelstellingen en stakeholders

3.1. Van het project: toewerken naar Uitvoeringsbesluit

De doelstellingen voor het project Amstelveenlijn is toewerken naar een Uitvoeringsbesluit eind 2015. Er vindt op dit moment een nadere uitwerking en definiëring plaats van de Amstelveenlijn. In dit proces worden de belangen, eisen en randvoorwaarden van de verschillende stakeholders betrokken. Komen tot een haalbaar en uitvoerbaar plan en daarmee tot een Uitvoeringsbesluit betekent onder andere:

- voldoende gedragen door de omgeving;
- planologisch-juridisch inpasbaar;
- aanbesteedbaar en technisch uitvoerbaar;
- realiseerbaar binnen de budgettaire kaders;
- realiseerbaar binnen de planning.

3.2. Van communicatie en omgevingsmanagement: draagvlak creëren

De doelstellingen voor 2015 van communicatie en omgevingsmanagement zijn gericht op **draagvlak creëren** bij stakeholders voor het Uitvoeringsbesluit. Dit moet bijdragen aan:

- Duurzame relaties met de stakeholders die op enigerlei wijze belang hebben bij de Amstelveenlijn.
- Realiseren van een goede samenwerking met stakeholders die betrokken zijn bij de voorbereiding en realisatie van de Amstelveenlijn, waarbij belangen van de omgeving en het project zo goed mogelijk gehoord en gediend worden.
- Dat stakeholders op de hoogte zijn van de planontwikkeling van het project Amstelveenlijn. Zij weten wat er inmiddels vastligt en waar er nog (beperkte) ruimte is voor de inbreng van ideeën en wensen. Een deel van hen participeert ook actief in de verdere uitwerking van het plan.
- Dat stakeholders merken en voelen dat 'er aan ze gedacht is' en dat 'ze meegenomen zijn' in het wel en wee en de resultaten van het project. Ze hebben er vertrouwen in dat ook in de uitvoeringsfase op deze manier met hen omgegaan zal worden.
- Dat stakeholders over het algemeen tevreden zijn over hoe er met hun belangen omgegaan is, hoe er naar hun geluisterd is en hoe ze op de hoogte gehouden zijn.
- Een planologisch/juridische basis voor het Uitvoeringsbesluit met als focus tijdig zicht op haalbare bestemmingsplanwijzigingen voor de kruisingen en het opstelterrein inclusief afspraken over de minnelijke verwerving van de grond voor het opstelterrein, afspraken over eigendom en beheer voor zowel de eindsituatie als de tijdelijke situatie en een Regeling Planschade en Nadeelcompensatie.

3.3. Stakeholders

Het project Amstelveenlijn bevindt zich in een complex veld van interne en externe stakeholders. De inventarisatie en categorisering van deze stakeholders is gebaseerd op de uitkomsten van de factor C-sessie. In de factor C-sessie is ook geanalyseerd wat de mate van invloed is van elke stakeholder, hoe de relaties met de stakeholders zijn en is er een eerste

analyse gemaakt van de belangen van een aantal stakeholders (zie bijlage 1 voor meer informatie).

Interne stakeholders*	Externe stakeholders**
• Stadsregio Amsterdam • Gemeente Amstelveen • Gemeente Amsterdam • Stadsdeel Zuid • Rijk • GVB • Metro en Tram	• Bewoners • Reizigers • Ondernemers • Raakvlakprojecten • Overig zoals ReizigersAdviesRaad (RAR), lokale pers, Fietserbond, aannemers en ingenieursbureaus e.d.

*Definitie interne stakeholders: dit zijn de besluitvormende dan wel zeer invloedrijke stakeholders en coproducerende partijen

**Definitie externe stakeholders: alle overige stakeholders

4. Strategie

4.1. Kernwaarden van het project

Kernwaarden zijn ankers die bepalen hoe we handelen in bekende en onbekende situaties. Ze bepalen ons doen en laten als project in brede zin. Kernwaarden geven invulling aan hoe we als opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar omgaan, hoe we de interne en externe communicatie beeld en toon geven. Ze zijn het antwoord op hoe om te gaan met een snel veranderende samenleving, waarvan een deel niet zit te wachten op het project Amstelveenlijn. De kernwaarden geven feitelijk aan wie we zijn en hoe we werken. Bij de Amstelveenlijn werken we:

- **Realistisch, transparant, voorspelbaar:** we zijn open over het proces, we benoemen problemen, tegenvallers en risico's. We zijn duidelijk over waar het project staat, waarom keuzes voorgesteld worden/gemaakt zijn en waarover nog meegedacht kan worden en waarover niet meer.
- **Sensitief, responsief, uitnodigend:** in ons doen en laten hebben we permanent oog voor de belangen van onze stakeholders. We gaan met ze in gesprek, luisteren en verplaatsen ons in de ander.
- **Alert:** vroegtijdig signaleren we issues in de omgeving. Als dingen niet goed lopen dan anticiperen we daar direct op zodat we 'in control' blijven.
- **Daadkrachtig:** we handelen proactief en doortastend. We vallen op door onze 'aanpakkers mentaliteit'.

De kernwaarden zijn terug te vinden in de positionering van het project.

4.2. Positionering van het project

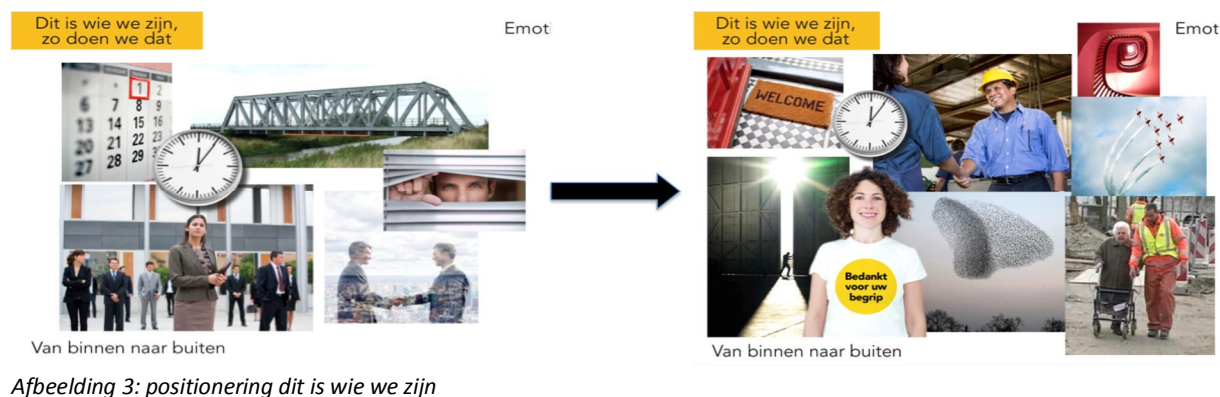
Met positionering bepalen we waar we in een bepaalde fase van het project de nadruk op leggen, wat we in de etalage zetten. Dit is bij infraprojecten sterk afhankelijk van de fase waarin een project zich bevindt. De Amstelveenlijn bevindt zich zoals in de inleiding al genoemd in de planuitwerkingsfase. In een tweetal sessies met SRA en MET (maar nog niet met Amstelveen, Gemeente Amsterdam en GVB) is het projectteam tot de volgende visuele vertaling van de positionering gekomen. Daarbij zal in de huidige fase de nadruk liggen op wat de omgeving/samenleving en de reizigers, omwonenden hebben aan de ombouw van de Amstelveenlijn en hoe ze betrokken worden bij de verdere uitwerking van het plan. Het betekent dat het project de komende anderhalf jaar dominant gepositioneerd wordt in de twee rechter kwadranten van de afbeelding. De positionering ziet er visueel vertaald als volgt uit:



Afbeelding 2: positioneringskwadrant

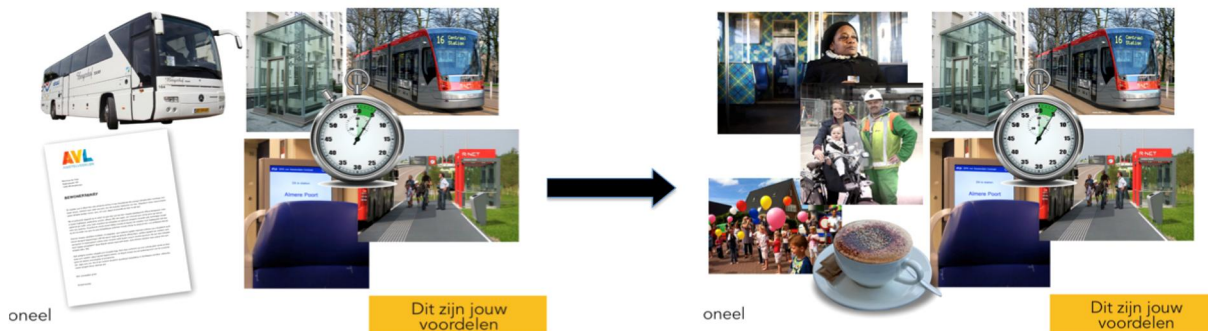
Ook een interne opgave

De geschetste positionering is een gewenste situatie. Geconstateerd is dat op dit moment die situatie nog niet bereikt is. Het project heeft nu nog een tamelijk gesloten, afstandelijke en zakelijke uitstraling in toon, houding en communicatie. Het betekent dat er een beweging gemaakt moet worden naar een meer sensitieve en open houding en gedrag. Deze beweging hebben we hieronder gevisualiseerd.



Afbeelding 3: positionering dit is wie we zijn

Ook de verplaatsing in de reiziger en omwonende kan beter. Naar hen wordt het project nog te sterk als een technische, instrumentele vervoersoplossing gebracht. Ook daarin moet meer openheid, sensitiviteit en samenwerking komen. Ook hier is overeenstemming over de beweging die gemaakt moet worden, zoals in onderstaande afbeelding getoond wordt.



Afbeelding 4: positionering dit zijn jouw voordelen

Tone of voice

Voor de geschreven communicatiemiddelen is de tone of voice persoonlijk, bescheiden en met empathie (geen platte pr). Tone of voice gaat niet over wat we zeggen, maar over hoe we het zeggen. Het is de taal die we gebruiken, de manier waarop we zinnen in elkaar zetten en de woorden die we kiezen.

Visuele identiteit

De huisstijl en het logo van het project Amstelveenlijn blijven bestaan. Communicatie over/van het project, zowel door SRA als door de Metro en Tram, vindt plaats onder deze vlag. Maar waar de grafische kant ongewijzigd blijft, is er nog wel ruimte om de visuele identiteit aan te passen op basis van de positionering. Dat betekent dat de beeldtaal en fotografie geactualiseerd worden en een uitwerking krijgt in presentaties, website, toekomstige bouwboarden en eventueel drukwerk.

4.3. Kernboodschap voor de Amstelveenlijn

Als uitkomst van de positioneringssessies en twee werkgroepen is door SRA, gemeente Amstelveen, Stadsdeel Zuid en Metro en Tram gezamenlijk een kernboodschap opgesteld. Deze is nog steeds in concept en voor een kernboodschap te lang. Een tekstschrijver zal hier nog een slag op maken en dit zal dan afgestemd worden met de interne stakeholders.

De kernboodschap is de rode draad in de communicatie en dient als kapstok voor specifiekere boodschappen voor stakeholders. De kernboodschap komt terug in de verschillende communicatiemiddelen en –producten.

(CONCEPT) Betere, snellere en veiligere tram tussen Amstelveen en Amsterdam

De Amstelveenlijn wordt vernieuwd tot een hoogwaardige tramverbinding tussen Amstelveen Westwijk en Amsterdam Zuid en vervangt de huidige lijn 51. Deze vernieuwde verbinding is

een essentieel onderdeel van het regionale OV-netwerk van de toekomst. Een netwerk waarop Amstelveen en Buitenveldert optimaal aangesloten blijven.

Veilig, betrouwbaar en comfortabel

De toekomstige Amstelveenlijn wordt veiliger, betrouwbaarder en comfortabeler door moderne haltes, nieuw materieel en er ontstaat een betere, veiligere doorstroming van het verkeer door het bouwen van drie ongelijkvloerse kruispunten. Om de snelheid van de Amstelveenlijn te vergroten en zo meer reizigers te kunnen vervoeren vervallen er vijf haltes.

Van plan naar... besluit eind 2015... naar uitvoering in 2018!

Buiten ziet u nu nog niks, want op dit moment werken de gemeenten Amstelveen, Amsterdam en de Stadsregio Amsterdam samen de plannen uit. We streven naar een gezamenlijk besluit eind 2015. Daarna gaan we op zoek naar een geschikte aannemer. We verwachten in 2018 te kunnen starten met de daadwerkelijke uitvoering.

Gevolgen voor u

Vanaf de start van de werkzaamheden organiseren we het openbaar vervoer tijdelijk anders. Dit kan hinder opleveren voor reizigers, weggebruikers, omwonenden, ondernemers en andere betrokkenen. Wij doen er alles aan om de hinder te voorkomen of te beperken. Ook zal de nieuwe lijn niet meer ondergronds doorrijden naar Amsterdam Centraal, maar stoppen bij station Zuid. In de toekomst kunt u hier overstappen op de Noord/Zuidlijn die wel stopt op CS. De huidige tramlijn 5 blijft rijden zoals nu en er komt een metroverbinding tussen station Zuid en Amstel.

Samen naar een nieuwe Amstelveenlijn

In welke fase we ons ook bevinden, we betrekken iedereen goed en tijdig en staan open voor vragen, suggesties en kritiek. Zo komen we met elkaar tot een nieuwe Amstelveenlijn: een betrouwbare, veilige verbinding die past binnen de omgeving en weer jarenlang reisgemak biedt.

De kernboodschap en positionering zijn ook vertaald naar een gewenste houding c.q. mentaliteit van de projectteamleden van de Amstelveenlijn. Deze luidt als volgt:

“Ik werk mee aan de realisatie van de nieuwe Amstelveenlijn voor de reizigers, alsof mijn ouders lijn 51 nemen om in Zuid op de trein te stappen. Vanuit die betrokkenheid ga ik in gesprek met onze stakeholders en neem hun verhaal mee in de uitwerking van de plannen. Ik bespreek daarbij hoe we tot bepaalde keuzes zijn gekomen en hoe de werkzaamheden worden uitgevoerd zodat we gezamenlijk de periode van ombouw zo goed mogelijk doorkomen en we de overlast zoveel mogelijk beperken. En daarna weer jaren comfortabel met de nieuwe Amstelveenlijn kunnen reizen.”

Noot: communicatie is in de planuitvoeringsfase Nederlandstalig. In de uitvoeringsfase van het project zal er ook gecommuniceerd worden in het Engels, aangezien er in Amstelveen veel expats wonen.

4.4. Strategie van stakeholdermanagement: continue inspelen op actualiteit

Strategisch stakeholdermanagement is een cruciaal onderdeel van het overall reputatiemanagement omdat het de coördinatie dan wel de regie heeft over het bouwen aan duurzame relaties. Het stakeholdermanagement is nauw verweven met het issues management. **Communicatie en omgevingsmanagement dienen dan ook als een geolied tandem samen te werken als het gaat om het managen van de stakeholdersrelaties en alle zaken die daarop van invloed zijn.**

De te hanteren strategie voor stakeholdermanagement is een continu proces van inspelen op de actualiteit en fase van het project. Door de gesprekken met stakeholders bouwt het project aan stakeholderdossiers waar ook andere relevante informatie of ontwikkelingen worden vastgelegd.

Belangrijk uitgangspunt daarbij is, dat de bestuurlijk verantwoordelijke stakeholders op bestuurlijk kritische dossiers eerst worden geïnformeerd/geconsulteerd en daarna de externe stakeholders.

In bijlage 2 is voor de stakeholders met de meeste prioriteit in de huidige planuitwerkingsfase de strategie per stakeholder uiteengezet.

4.5. Strategie van issues management: analyseren en monitoren

Het managen van issues is een cruciaal onderdeel van het managen van reputatie. De belangrijkste issues worden met behulp van een hanteerbare methodiek voor permanente monitoring van de (ontwikkeling van) issues gemanaged. Issues worden geanalyseerd en geprioriteerd aan de hand van hun impact op organisatie en project. Daarbij is het van belang dat er niet alleen reactief maar juist ook proactief gehandeld wordt op beeldbepalende issues en dossiers. In bijlage 3 is de huidige stand van deze monitor te zien.

4.6. Strategie van participatie: duidelijke verwachtingen managen

In lijn met de kernwaarde sensitiviteit en het doel om stakeholders optimaal betrokken te laten zijn, is er uitgebreid gekeken naar de ruimte die er nog is om de plannen te beïnvloeden, de zogenaamde participatieruimte. De mate van participatie wordt enerzijds bepaald door de ambitie of de wens die het project heeft en anderzijds door de randvoorwaarden waar het project mee te maken heeft. Voor de ombouw van de Amstelveenlijn geldt dat de (fysieke) ruimte om te optimaliseren en gezamenlijk te ontwerpen beperkt is. Er is al veel bestuurlijk besloten en vastgelegd en er resteert hierdoor beperkte ruimte om mee te denken en te adviseren door de externe stakeholders. Daar waar ruimte is zal die zeker worden benut voor participatie.

Samenvattend ziet de participatieruimte er momenteel als volgt uit:

Participatie over het eindbeeld

- Beeldkwaliteitsplan en inpassingsplan groen t.a.v. ongelijkvloerse kruisingen en opstelterrein
- Aanpassing ligging van de haltes Poortwachter, van Boshuizenstraat i.c.m. VU/Boelelaan
- Ontsluiting haltes Meent en Sportlaan (i.v.m. opheffen Gondel en Marne), Wijk Waardhuizen-Middenhoven en Wijk Bankras-Kostverloren.
- Ontsluiting naar tramhalte Poortwachter of Sacharovlaan voor Canon in verband met opheffen halte Spinnerij
- Ontsluiting kantoorgebouw Gondel naar bus, Meent of Sportlaan
- Toegankelijkheid van haltes voor mindervaliden

Participatie over de tijdelijke situatie

- Aantal en locaties tijdelijke bushaltes ten zuiden van de A9 en de ontsluiting van deze tijdelijke haltes.
Noot: Afhankelijk van besluitvorming over fasering en tijdelijk OV in maart 2015 kan dit een meer of minder dwingend kader worden.
- Minimaliseren van hinder voor werkenden, bewoners, bedrijven. Uitgangspunten:
 - Bij de noordelijke kruisingen Rembrandtweg en Zonnestein altijd één dwarsverbinding verkeer operationeel tijdens ombouw
 - Voldoende doorstroming verkeer tijdens de bouw
 - Adequate bereikbaarheid wonen, werken, winkelen
 - Acceptabele overlast geluid en trillingen tijdens de bouw
 - Noot: Afhankelijk van besluitvorming over fasering en tijdelijk OV in maart kan dit een meer of minder dwingend kader worden

De geconstateerde beperkte participatieruimte (in de tijdelijke en de definitieve situatie) vereist dat er geen valse verwachtingen gewekt moeten worden over de beïnvloedingsmogelijkheden die er zijn.. Dit laat onverlet dat we open blijven staan voor wensen en verbeteruggesties.

4.7. Mediastrategie en woordvoering: proactief en transparant

De basis voor een effectieve mediastrategie is het opbouwen van duurzame relaties met journalisten, bloggers en opinion leaders gebaseerd op wisselwerking en transparantie (dus zelf ook als eerste slecht nieuws brengen). Op basis van een heldere rolverdeling tussen opdrachtgever en –nemer wordt gewerkt aan de opbouw van deze relaties. We zorgen hierbij voor een proactief en coherent persbeleid. Onderdeel hiervan is eveneens de positionering en profilering van het leiderschap van het project alsmede advisering, coaching en trainen van presentatievaardigheden, woordvoering van het leiderschap en eventuele andere gezichtsbepalende personen binnen het project.

4.8. Online communicatie: interactief stakeholders binden

Online communicatie gaat over het gesprek. Belangrijker dan je eigen verhaal vertellen, is het luisteren naar de mening, opmerkingen en suggesties van volgers, critici, fans,

geïnteresseerden en belanghebbenden. Door hierop in te gaan ontstaat een online dialoog die de uitstraling van het project inkleurt en gestalte geeft. Imago en reputatie van het project worden als het ware *real time* gevormd door de wisselwerking tussen projectteamleden en de bij het project betrokkenen (reizigers, omwonenden, geïnteresseerden) online. De flexibiliteit, actualiteit en de snel digitaliserende samenleving maken dat de online communicatie een centrale plaats in de overall communicatie zal innemen.

4.9. Interne communicatie: bouwen aan de gewenste organisatie-/projectcultuur

Interne communicatie levert een cruciale en onmisbare bijdrage aan het ontwikkelen van gewenste identiteit, vanuit het besef dat identiteit van belang is voor het versterken van interne trots, verbondenheid en betrokkenheid. Identiteit geeft eveneens richting aan het doen en laten van de organisatie en biedt handelingsperspectief voor medewerkers. Interne communicatie gaat dan ook over het activeren en internaliseren van kernwaarden (*internal branding*), het bouwen aan een gewenste organisatiecultuur en het werken aan een communicatieve projectorganisatie. In de communicatie voor het project zal interne communicatie daarom ook een belangrijke plaats krijgen.

4.10. Bestuurlijk besluitvormingsproces: leidend voor planning communicatie en omgevingsmanagement

De bestuurlijke besluitvormingsmomenten voor de Amstelveenlijn zijn grotendeels inzichtelijk gemaakt in een planning, zie hiervoor bijlage 4. Deze bestuurlijke momenten bepalen op hoofdlijnen de planning voor communicatie en omgevingsmanagement.

Noot: Deze planning is een 'levend' document en de werkwijze conform het schema is nog niet vastgesteld, maar het geeft wel een beeld van hoe we de bestuurlijke besluitvormingsmomenten en de communicatie- en omgevingsmanagement activiteiten op elkaar afstemmen. Bovendien moet de bestuurlijke besluitvormingsplanning nog geconfronteerd worden met de productenplanning van het project.

5. Participatiemogelijkheden

Toegevoegd op 12 juni 2015

In het bestuurlijk overleg van 3 maart 2015 kwam naar voren dat het Communicatie- en omgevingsmanagementplan nog onvoldoende duidelijk maakte op welke onderdelen omgevingspartijen hun inbreng naar voren kunnen brengen. Tevens kwam onvoldoende naar voren hoe vervolgens met de inbreng van omgevingspartijen omgegaan zou worden. Vanuit het bestuurlijk overleg is aangegeven dat het communicatie- en omgevingsplan hierop aangevuld dient te worden. In dit hoofdstuk is een nadere uitwerking opgenomen van de participatiemogelijkheden rondom de Ombouw Amstelveenlijn.

5.1. Uitgangspunten en doelstellingen t.a.v. participatie

Hieronder zijn de belangrijkste uitgangspunten opgenomen die bepalend zijn voor de invulling aan de participatiemogelijkheden:

- Voorkeursbesluit: Ten aanzien van de participatiemogelijkheden vormt het voorkeursbesluit een belangrijk uitgangspunt. Met het genomen voorkeursbesluit in maart 2013 zijn veel zaken vast komen te staan, zoals bijvoorbeeld welke haltes er komen te vallen, dat er hoogwaardig tramvervoer komt, realiseren van een drietal ongelijkvloerse kruisingen, dat er niet langer rechtstreeks een verbinding is met Station Amstel. Op al deze onderdelen uit het voorkeursbesluit is inspraak niet langer aan de orde. Inspraak over deze onderdelen heeft plaatsgevonden in 2012 tijdens een formele inspraakprocedure alvorens in maart 2013 door de Regioraad het voorkeursbesluit genomen is.
- Looptijd van het project: Participatie beperkt zich niet tot een uitvoeringsbesluit, maar is van belang gedurende de gehele looptijd van een project. Interactie met de omgeving is gedurende de gehele looptijd en alle fasen van een project van belang en MET hanteert als uitgangspunt dat zij in al haar werkzaamheden, of het nu gaat om verkenningen, planfasen, uitvoering of beheer in interactie zijn met de omgeving.
- Tweerichtingsverkeer: Participatie betreft tweerichtingsverkeer. Het project zoekt actief de omgeving op, maar de omgeving zoekt ook het project op. Het is dus niet alleen het project zelf die de tijd en inhoud van participatie bepaalt.
- Flexibiliteit: Gedurende het project lopen zaken anders dan verwacht. Zaken wijzigingen, er vinden optimalisaties plaats of er gaan dingen mis. Allemaal redenen waarom dingen in de toekomst anders zullen lopen dan we nu kunnen voorzien. Zowel project als omgeving zal daar mee om moeten kunnen gaan. Bij de uitwerking van participatie is het belangrijk daar aandacht voor hebben.
- Realisme: De suggestie wekken dat partijen ergens over mee kunnen denken terwijl dat niet kan, omdat het al besloten is of technisch onmogelijk, staat haaks op open en transparant en leidt tot frustratie in plaats van vertrouwen. Dit betekent helder zijn richting de omgeving over de mogelijkheden en de verwachtingen van omgevingspartijen goed managen.

Doelstelling van participatie is de omgeving zo optimaal mogelijk te betrekken bij het project. Ten einde draagvlak te creëren voor het project Ombouw Amstelveen en duurzame relaties

op te bouwen met omgevingspartijen. De betrokkenheid van omgevingspartijen is er gedurende de gehele looptijd van het project. Dat traject gezamenlijk goed doorlopen is alleen mogelijk als er sprake is van duurzame relaties met stakeholders. Hiermee leg je de basis om ook bij veranderende omstandigheden in de toekomst op een goede manier met elkaar in gesprek te blijven.

5.2. Verschillende fasen in het project

Betrokkenheid van omgevingspartijen is er in alle fasen van het project. Binnen de ombouw Amstelveenlijn is daar al tijdens de planstudiefase mee gestart. De betrokkenheid van omgevingspartijen gedurende de verschillende fasen is te beschouwen als een trechter:

- Met het voorkeursbesluit zijn meerdere onderdelen van het project vast komen te staan. Omgevingspartijen hebben ten tijde van het voorkeursbesluit kunnen meedenken, danwel hebben ze inspraak gehad over de oplossingen.
- In de planuitwerkingsfase waar we ons nu in bevinden vindt nadere uitwerking plaats van de eerder genomen beslissingen. Zo heeft betrokkenheid van de omgeving in deze fase onder meer betrekking op onderwerpen als het beeldkwaliteitsplan, waarin vormgeving, architectuur en invulling van de openbare ruimte (het groen) aan bod zullen komen. Tevens vindt nadere uitwerking plaats van de kaders voor de tijdelijke situatie waar ook betrokkenheid van direct omwonenden van groot belang bij is. Daarbij is er ook aandacht voor gemaakte afspraken en toezeggingen met stakeholders uit de periode 2012/2013.
- Richting de uitvoering van het project wordt binnen de vastgestelde kaders nader met de omgeving gesproken over de uitwerking van de tijdelijke situatie
- Wanneer de uitvoering concreet wordt voorbereid kan door de omgeving bijvoorbeeld meegedacht worden over bereikbaarheid, de inrichting van bouwterreinen en logistieke routes.
- En ten slotte is ook tijdens de bouwfase nog ruimte om over aspecten als hinder en tijdelijke maatregelen suggesties te doen

5.3. Participatie in de aankomende periode

In de aankomende periode vinden er verschillende activiteiten gericht op participatie plaats:

- **Procedurele participatie:** In Amstelveen dienen er een tweetal bestemmingsplannen gewijzigd te worden. De voorontwerpen van de bestemmingsplannen liggen vanaf halverwege mei 2015 ter inzage. Na het voorontwerp vindt er nog ter inzage plaats van het ontwerpbestemmingsplan en het vastgestelde bestemmingsplannen. De bestemmingsplannen hebben conform het wettelijk kader een formele participatiemogelijkheid waarbij omgevingspartijen zienswijzen kunnen indienen en eventueel bij het vastgestelde bestemmingsplan een beroep kunnen instellen. Deze formele participatiemogelijkheden biedt omgevingspartijen de mogelijkheid om hun zienswijze te delen ten aanzien van de wijze waarop de ongelijkvloerse kruisingen en het opstelterrein zijn bestemd. Vanuit het project zal daarbij een nota van beantwoording worden opgesteld die ingaat op de zienswijzen van de

omgevingspartijen. Waar nodig kan dit aanleiding zijn om de huidige plannen aan te passen.

- Beeldkwaliteitsplan: In de afgelopen periode zijn er referentie ontwerpen gemaakt voor het nieuw te bouwen opstelterrein in de Legmeerpolder en het verdiept aanleggen van de kruisingen Sportlaan, Zonnestein en Rembrandtweg. Waar op de rest van het traject er slechts sprake is van vernieuwing van het huidige tracé is de impact op de omgeving bij de realisatie van het opstelterrein en de ongelijkvloerse kruisingen veel groter. Hieruit is de behoefte naar voren gekomen voor een beeldkwaliteitsplan en een inpassingsplan groen om een beter beeld te krijgen bij de stedenbouwkundige en landschappelijke inpassing van deze onderdelen. Het gaat hierbij niet alleen om de vormgeving van de kruisingen zelf, maar ook om de inpassing ervan in het omliggende gebied

Met de gemeente Amstelveen zijn de afgelopen periode gesprekken gevoerd over de wijze waarop we omgevingspartijen kunnen betrekken bij de uitwerking van het beeldkwaliteitsplan. Hieruit is naar voren gekomen dat hier inderdaad een kans ligt om de omgeving te betrekken. Daarbij is het van belang dat wel eerst intern de kaders opgehaald en vastgesteld worden om te bepalen welke speelruimte er is om met de omgeving naar een definitief beeldkwaliteitsplan toe te werken. Kortom er is bij de uitwerking van het beeldkwaliteitsplan dus sprake van twee fasen. Eerst een interne fase om de kaders en uitgangspunten voor de ontwerpruimte te bepalen en daarna een fase om de omgeving te betrekken. Op welke wijze de omgeving precies betrokken zal worden, met bijv. ontwerp sessies of andere vormen, zullen partijen bij de uitvraag worden uitgedaagd om hier in een plan van aanpak hun ideeën over uit te werken. Na contractering kan dit dan verder met het gekozen bureau uitgewerkt worden.

Het reeds bestaande beeldkwaliteitsplan waar ook de R-net uitstraling onderdeel van is, wordt reeds door de werkgroep haltes gehanteerd bij de nadere uitwerking van de haltes. Haltes vormen dan ook geen onderdeel van het nog uit te vragen beeldkwaliteitsplan. Overige punten uit het bestaande beeldkwaliteitsplan zullen meegenomen worden als uitgangspunt binnen het nog uit te vragen beeldkwaliteitsplan.

- Persoonlijke gesprekken (microniveau)
De komende periode staat in het teken van het voeren van gesprekken met omgevingspartijen om hier relaties voor de toekomst mee op te bouwen. Tevens is dit de opmaat om inhoudelijke situaties met omgevingspartijen te bespreken, zoals met omwonenden die zich zeer dicht op de werkzaamheden bevinden. Dit zullen veelal een-op-een overleggen zijn wanneer het om grote spelers gaat, of wanneer het een persoonlijke situatie betreft. De uitkomsten van deze overleggen worden vastgelegd en indien nodig verwerkt in klantwensen (zie paragraaf borging) zodat het geborgd wordt richting de technische uitwerking en het contract.

Naast deze persoonlijke contacten gaat het projectteam, afhankelijk van het onderwerp, de contacten met bewoners en platforms uitbreiden. De contacten blijven maatwerk, afhankelijk van het onderwerp en de stakeholder of groep stakeholders die het betreft.

- Issuegestuurde participatie:

Daarnaast vinden er ontwikkelingen plaats die ook aanleiding kunnen zijn om de omgeving actief op te zoeken en te betrekken. Een voorbeeld hiervan is de verkenning naar een de mogelijkheid van een verplaatsing van de halte VU/Boelelaan. Bij dit soort ontwikkelingen en vraagstukken zal per issue gekeken moeten worden op welke wijze de omgeving betrokken kan worden.

5.4. Borging van input vanuit omgevingspartijen

Tijdens de hierboven geschetste participatiemogelijkheden zal er input vanuit omgevingspartijen komen. Naast bovengenoemde participatiemogelijkheden zoekt de omgeving ons ook op middels communicatiekanalen als de website en sociale media. De input vanuit omgevingspartijen kan over vele onderwerpen gaan. Op voorhand valt niet precies aan te geven hoe met iedere mogelijke suggestie omgegaan zal worden. Wel valt aan te geven op welke wijze het project kan omgaan met reacties vanuit omgevingspartijen, dit kan betekenen dat:

- iets binnen reikwijdte van het project Ombouw Amstelveenlijn valt en in het project meegenomen zou kunnen worden. Dat kan zijn in de vraagspecificatie richting de aannemer of meer iets om in de uitvoering rekening mee te houden. Concreet betekent dit een suggestie vanuit een omgevingspartij geformuleerd zal worden als een klantwens vanuit een omgevingspartij. Dat betekent dat het project bekijkt of een klantwens gehonoreerd kan worden en waar nodig vindt daar afstemming over plaats met de opdrachtgever.
Afwegingen en keuzes worden integraal gemaakt. Dat betekent dat beoordeling niet alleen vanuit omgevingsmanagement plaatsvindt, maar tevens vanuit de andere disciplines van het project als techniek en inkoop.
Na honorering van een klantwens vindt via het programma van eisen (technische vertaling van de eis) dan doorvertaling plaats naar de vraagspecificatie (vertaling richting het contract met de aannemer).
- het niet binnen de reikwijdte van het project valt, maar het meegenomen/beoordeeld kan worden door een andere partij. Tijdens gesprekken zullen vanuit omgevingspartijen ook suggesties naar voren komen over onderdelen die niet direct het project ombouw Amstelveenlijn raken. Het project zal dan zorgdragen voor de verbinding richting partijen als SRA, gemeenten Amstelveen en Amsterdam, Stadsdeel Zuid, GVB enzovoort, zo dat zij dit verder kunnen oppakken. .
- de suggestie gaat over iets waar reeds in het verleden over besloten is, zoals het opheffen van haltes, dan zal het project daar een toelichting over geven dat hier reeds besluitvorming over heeft plaatsgevonden. Het project zal dit soort signalen uiteraard wel terugkoppelen richting het ACO, zodat men op de hoogte is van wat er zich in de omgeving afspeelt.

6. Middelen, instrumenten en mijlpalen

6.1. Media aanpak

Het MET-projectteam volgt actief de lokale en landelijke pers, sociale media en andere publieke informatie op relevante berichtgeving met betrekking tot het project Amstelveenlijn en relevante raakvlakprojecten om daar actief op inspelen. Deze signalen zullen ook worden vertaald naar adviezen richting de interne stakeholders wanneer dit gewenst is. Deze analyses van de media berichtgeving wordt wekelijks met het projectteam en SRA gedeeld (en wanneer nodig uiteraard ook ad hoc). Over politiek/bestuurlijke aangelegenheden op landelijk en regionaal niveau lopen de perscontacten via SRA. Als dit lokaal is dan wordt gemeente Amstelveen hierbij aangehaakt. MET neemt de persvragen over uitvoerende zaken voor haar rekening. Woordvoering over de bestemmingsplannen ligt bij de gemeente Amstelveen. Uiteraard koppelen de partijen contacten met de media aan elkaar terug en stemmen tijdig de inhoud en de aanpak af.

6.2. Online en social media

Online communicatie neemt een cruciale plaats in binnen de gehele middelenmix. Ook, of misschien juist, vooral in de online communicatie zijn de kernwaarden sturend en merkbaar. De projectwebsite (www.amstelveenlijn.nl) biedt naast heldere informatie over het project tevens de ruimte om de online dialoog en betrokkenheid tot stand te brengen. Transparantie, cross mediale communicatie, relevantie en hoge responsiviteit zijn daarbij de randvoorwaarden.

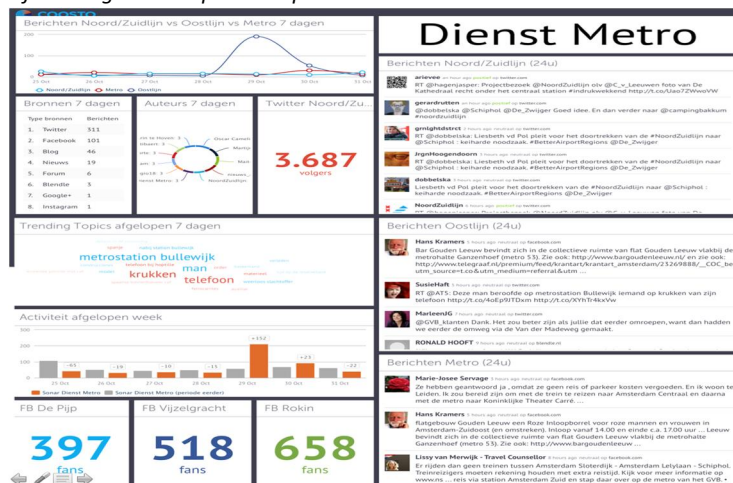
Dit betekent dat de bestaande website (gebouwd in 2010) vervangen wordt door een nieuwe site. Zoals gezegd in de huisstijl van het project, maar met een nieuwe *look en feel* en nieuwe functionaliteiten. Met de positioneringssessie als basis ligt er een conceptontwerp van de nieuwe site (zie afbeelding 5). De belangrijkste kenmerken daarvan zijn dat interactie en dialoog een centrale plaats krijgen op de homepage, dat de uitstraling (door vorm en beeld in combinatie met tekst) minder afstandelijk en minder technisch wordt. De aanpassing van de website wordt met voorrang opgepakt en is erop gericht voltooid te zijn op het moment dat de eerste informatiebijeenkomsten georganiseerd worden (zie paragraaf 5.4).

6.3. Webcare

Webcare is een integraal onderdeel van de online strategie. Webcare is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de communicatieadviseur van het project. Echter, ook andere projectmedewerkers worden betrokken bij het volgen en aangaan van de online conversatie. Immers, dat is de consequentie van het omarmen van kernwaarden als sensitiviteit en responsiviteit. De medewerkers worden getraind door een specialist van de Metro en Tram en ondersteund door de communicatieadviseur van het project. Met behulp van de *twitterfeed* en de reactiekolom op de website en monitoring tools zoals *tweetdeck* wordt de online conversatie gevolgd. Met de online analysetool Coosto wordt op gezette tijden de online reputatie van het project geanalyseerd. Een dergelijke analyse kan eruit zien als in afbeelding 6.



Afbeelding 5: Conceptontwerp nieuwe website



Afbeelding 6: Online analysetool Coosto

6.4. Informatiebijeenkomsten

In de eerdere planstudiefase zijn op verschillende momenten informatiebijeenkomsten gehouden. Ook in de planuitwerkingsfase worden dergelijke bijeenkomsten georganiseerd (zie mijlpalenplanning in paragraaf 5.14). Bij het informeren van belanghebbenden en belangstellenden is persoonlijk contact erg belangrijk. Voor dergelijk contact zal dan ook veel ruimte zijn tijdens de bijeenkomsten. Ook worden ze op verschillende plekken “langs de lijn” georganiseerd zodat ze toegankelijk en makkelijk bereikbaar zijn voor omwonenden en andere stakeholders in de directe omgeving. De opzet van de bijeenkomsten heeft bij voorkeur de vorm van een informatie- en interactiemarkt. Grote, plenaire bijeenkomsten worden bij voorkeur niet georganiseerd. De eerste bijeenkomsten staan gepland begin maart.

Globale opzet van de bijeenkomsten van maart 2015 is:

- 3 inloopavonden, waarvan 2 in Amstelveen en 1 in Buitenveldert.
- Bijeenkomsten worden vanuit het project ingestoken.
- Centrale boodschap van die avonden: wat is er gebeurd van voorkeursbesluit tot nu, wat gaat er het komende jaar gebeuren en hoe betrekken we de stakeholders hierbij.
- Voordat de bijeenkomsten plaatsvinden wordt er voor de raadsleden een technische toelichtingssessie georganiseerd.

Vanzelfsprekend worden de bijeenkomsten goed voorbereid, zowel logistiek als inhoudelijk. Dat betekent dat er ook geanticipeerd wordt op te verwachten projectoverstijgende vragen (bijvoorbeeld over de Zuidas, OV-concessie, GVB, andere SRA-projecten).

6.5. Overige consultatiebijeenkomsten

Naast breed opgezette informatiebijeenkomsten vinden er als onderdeel van de stakeholderstrategie ook andere consultatiebijeenkomsten plaats die zeer verschillend zijn van aard en omvang. Dit zal variëren van persoonlijke overleggen, plenaire bijeenkomsten, presentaties in gemeenteraden en raadscommissies, formele inspraakmomenten en gezamenlijke ontwerpessies met stakeholders, dit al naar gelang het doel van de bijeenkomsten en de ruimte die er is voor consultatie.

Nadere afstemming en invulling hierover zal in nauw overleg met Omgevingsmanagement van de Gemeente Amstelveen/Gemeente Amsterdam plaatsvinden.

Voor de maanden maart en april richten we ons vooralsnog op overleggen met onderstaande stakeholders:

- RAR over geboekte voortgang in de uitwerking van het project en effecten op tijdelijk OV.
- Invalidenbond over ontsluiting haltes (zodra dit voldoende uitgewerkt is).
- Aannemerspartijen over welke kritieke succesfactoren zij zien bij dit project.
- Direct omwonenden van Sportlaan, Zonnestein en Rembrandtweg i.v.m. Voorkeursfasering.
- Bewoners/eigenaar van het voormalige stationsgebouw (nu twee woningen) i.v.m. doortrekken spoor naar opstelterrein.

- Betrokken bewoners en bedrijven over het opheffen van de zuidelijke haltes (en alternatieve ontsluiting) in relatie tot Beeldkwaliteitsplan.
 - Met VU, GVB en direct omwonenden over halte A.J. Ernststraat (eventuele verschuiving flankerende haltes) in relatie tot beeldkwaliteitsplan.
 - Eigenaren benzinestations over eindbeeld en fasering.
 - Maarssengroep over opheffen Gondel en alternatieve ontsluiting.
- Uiteraard zal ook de maanden daarna, naar gelang de ontwikkelingen en nadere inzichten, met deze en andere stakeholders overlegd worden.

6.6. Digitale nieuwsbrief

Ten behoeve van de generieke (publieks)communicatie wordt een nieuwsbrief opgesteld die periodiek en/of bij specifieke aanleidingen per e-mail wordt verspreid. Deze nieuwsbrief wordt cross mediaal ingezet en wordt dus gekoppeld aan de website. Net zoals voor de website geldt ook voor de nieuwsbrief dat content “King” is. Er wordt daarom steeds gezocht naar verrassende invalshoeken, het gebruik van filmpjes, beeld, animaties. Ook worden stakeholders gestimuleerd om met eigen bijdragen te komen en gaan we op zoek naar verhalen over de Amstelveenlijn (zie hierna).

6.7. Telefonische bereikbaarheid

Het project is tijdens de werkdagen telefonisch bereikbaar. Afhankelijk van de behoefte bij de stakeholders kan de telefonische bereikbaarheid opgeschaald worden naar een 24/7 bereikbaarheid. Naar verwachting zal dat pas aan de orde zijn tijdens de uitvoeringsfase van het project.

6.8. Verhalen van de Amstelveenlijn

De Amstelveenlijn heeft natuurlijk een geschiedenis. Een die verbonden is met de ontwikkeling van Amstelveen en de zuidelijke stadsdelen van Amsterdam. En daarmee heeft het bijgedragen aan de identiteit van de omgeving en zijn er verhalen en ervaringen van reizigers, ondernemers en omwonenden die betekenis geven aan de Amstelveenlijn en aan het project dat zich richt op de verbouwing van die lijn. Door aandacht te geven aan die geschiedenis en verhalen laat het project zien oog te hebben voor het verleden, voor de betekenissen van de lijn voor mensen. Tegelijkertijd wordt door aandacht te geven aan de geschiedenis ook de verandering in een breder perspectief geplaatst en wordt ook de negatieve impact gerelativeerd. Ten slotte is het actief opzoeken van verhalen, die een plaats geven in de communicatie ook een effectieve manier om mensen op een positieve manier te binden aan het project.

6.9. Klanteisenspecificaties (KES)

Momenteel en in de afgelopen periode zijn, op basis van de Klanteisenspecificaties (KES), gesprekken gevoerd met de interne stakeholders van het project en een aantal externe stakeholders. Zij hebben via de KES hun eisen, wensen en belangen kenbaar gemaakt. De KES

is nog niet definitief en wordt op de volgende wijze verder aangescherpt en uitgewerkt op weg naar september 2015.

Het proces met de interne stakeholders wordt verder begeleid door de werkstroom Techniek. Tezamen met de interne stakeholders hebben de opgedane inzichten geleid tot:

- Voorkeursvarianten voor het Opstelsterrein
- Voorkeursvarianten ongelijkvloerse kruisingen
- Voorkeursfasering
- Voorkeursplan voor tijdelijk OV
- Haltes
- Overige uitwerkingen

Waar nodig zullen er vanuit Techniek nog verdere uitwerkingen worden gedaan.

Het proces met de externe stakeholders wordt begeleid door de werkstroom Communicatie en Omgevingsmanagement aan de hand van diezelfde uitwerkingen. Het beschikbaar hebben van deze uitwerkingen maakt dat externe stakeholders concreet in staat zijn om hun klantwensen hier op in te brengen (zie bijlage 7 voor concept klantwensenformulieren externe stakeholders). Daarvoor zijn ook de ondersteunende middelen inmiddels beschikbaar (maquettes, tekeningen, planningen, etc.).

De drie werkstromen Inkoop, Techniek en Communicatie en Omgevingsmanagement zorgen daarbij voor een interactief proces en geïntegreerde aanpak, die zullen leiden tot een onderling afgestemde KES, Voorkeursvarianten voor ontwerp en fasering, PPvE, SPvE en Vraagspecificaties per -indicatief- september 2015 (zie bijlage 8 voor een schematische weergave van dit proces).

Ten behoeve van een beheerst proces wordt een logboek bijgehouden, waarin de ingebrachte eisen/wensen van de externe stakeholders worden bijgehouden alsook de reactie vanuit het project naar de betreffende stakeholder. Daarin wordt beargumenteerd teruggegeven per wens/stakeholder in hoeverre en in welke vorm zijn wens gehonoreerd kan worden.

Voor klachten en meldingen werkt MET, ook voor het project Amstelveenlijn, volgens haar Kwaliteitshandboek. Ter illustratie is de Procedure meldingen- en klachtenafhandeling opgenomen in bijlage 9.

6.10. Aansluiten bij initiatieven en bijeenkomsten van stakeholders

Het project geeft in principe altijd gehoor aan uitnodiging voor bijeenkomsten, vergaderingen en activiteiten georganiseerd door stakeholders. Hoe kritisch ook, het is altijd beter aanwezig te zijn en het eigen verhaal te brengen (en te luisteren naar de sentimenten, kritieken en ideeën). De praktijk wijst uit dat dit doorgaans tot meer sympathie leidt en tot beduidend meer genuanceerde discussies. Tenslotte past het bij een responsieve en open organisatie die oog heeft voor haar omgeving.

In het verlengde hiervan zal het project ook zoveel mogelijk gebruikmaken van de communicatiemiddelen die de interne stakeholders inzetten om hun eigen medewerkers en omgeving te informeren.

6.11. Raakvlakmanagement

Het project Amstelveenlijn kent vele raakvlakprojecten. Vooralsnog zijn de volgende geïdentificeerd (zie ook issue-monitor in bijlage 3):

- RWS (A9) (afstemming planning/fasering)
- Dienst Zuidas (kruising Buitenveldertselaan/Boelelaan)
- ZuidasDok (Strawinskylaan + Zuidplein + stationsaanpassingen)
- ZuidasDok (Schönberglaan + planning/fasering zuidelijke A10-tunnel)
- SRA (doortrekken Uithoorn)
- Amstelveen (overige ontwikkelingen Ouderkerkerlaan)

Met deze projecten maken we duidelijke afspraken over planning/fasering, scope, communicatie en omgevingsmanagement. Hiertoe hanteert MET raakvlakdocumenten om deze afspraken schriftelijk vast te leggen. In bijlage 5 is ter illustratie een concept-uitwerking met ZuidasDok te zien. Indien nodig worden soortgelijke schriftelijke afspraken ook met andere externe stakeholders overeengekomen.

6.12. Klankbordgroep bewoners en stakeholders (onafhankelijk voorzitter)

Er wordt een klankbordgroep samengesteld die een afspiegeling vormt van de stakeholders van het project. Deze groep kan gevraagd en ongevraagd adviseren over het participatieproces ten behoeve van het uitwerkingsbesluit. Ook de kwaliteit van de communicatie is onderdeel van de agenda van het klankbordgroep. De klankbordgroep gaat niet over de inhoud van het planproces, maar wel over de kwaliteit van het proces en de communicatie. De bijeenkomsten worden begeleid door een onafhankelijk voorzitter.

6.13. Kernwaardensessies

Zoals opgemerkt bij de positionering en de interne opgave die daaruit voort gekomen is, zal er de komende tijd ook geïnvesteerd moeten worden in de interne samenhang, de verankering van de kernwaarden, interne verbondenheid en het ontwikkelen van de gewenste cultuur en identiteit.

Dat wordt gedaan door regelmatig (bijv. eens per kwartaal) een sessie te houden waar niet de inhoud, maar de kernwaarden centraal staan. Andere projecten binnen Metro en Tram hebben hier goede ervaringen mee opgedaan. Dit soort sessies zijn ook van betekenis voor de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het advies is om na eenduidige afspraken over de governance met het projectteam van MET een sessie te organiseren en zo spoedig mogelijk daarna met SRA, gemeente Amstelveen, Stadsdeel Zuid en GVB.

6.14. Collega's MET, SRA, Amstelveen, Stadsdeel Zuid en GVB

In september 2014 heeft de projectmanager de plannen voor de Amstelveenlijn aan ruim 100 collega's van MET tijdens een lunchlezing gepresenteerd. Ook via intranet laten we zien wat het project inhoudt, wie de teamleden zijn en wat zij bijdragen aan het project.

Ook de collega's van SRA, Amstelveen, Stadsdeel Zuid en GVB willen we meenemen in de plannen van de Amstelveenlijn. In overleg met deze stakeholders komt er een voorstel hoe en op welke momenten we in 2015 het project nog meer onder de aandacht van collega's kunnen brengen. Het interne communicatieprogramma wordt door de communicatieadviseur van het project verder ingevuld.

6.15. Mijlpalen 2015

Onderstaande mijlpalen zijn grotendeels gebaseerd op de bestuurlijke besluitvormingsplanning (zie bijlage 4), echter deze planning is nog niet geconfronteerd met de productenplanning van het project.

Februari

- Week 7: interview met wethouder Brandes in Dichtbij Amstelveen
- Week 8: communicatiebasics op orde (waaronder plan, planning, update oude website)
- Week 8: aankondiging informatiebijeenkomsten begin maart via o.a. nieuwsbericht op projectwebsite, advertentie in het Parool, digitale nieuwsbrief en ook bewonersbrieven

Maart

- Week 10/11: technische infosessie raadsleden
- Week 10/11: 3 informatiebijeenkomsten Amstelveen en Buitenveldert
- Week 10/11: nieuwe website live
- 17 maart: Regioraad met besluit over boog eerder buiten gebruik
- Nadere overleggen met o.a. RAR, Invalidenbond, de eigenaren van de benzinestations, omwonenden, etc.
- Kernwaardensessie projectteam en sessie met interne stakeholders
- Workshop webcare voor projectteam

April

- 2 april: DB, tussenbesluiten 3 t/m 6 (zie bijlage 4)
- Week 14: Voorontwerp bestemmingsplannen 'Opstelsterrein' en 'Kruisingen en Ouderkerkerlaan', 4 weken ter visie
- Week 14/15: Technische toelichting raadsleden
- Week 14/15: Informatiebijeenkomsten in Amstelveen (2 avonden)
- 23 april: DB met besluit over materieelbestelling (bestuurlijk communicatiemoment)
- Nadere overleggen met o.a. RAR, Invalidenbond, de eigenaren van de benzinestations, omwonenden, etc.
- Klankbordgroep ingericht

Juni

- Vanaf juni DB, tussenbesluiten 7 t/m 15 (zie bijlage 4)
- Technische toelichting raadsleden
- Drie informatiebijeenkomsten in Amstelveen en Buitenveldert (gekoppeld aan Regioraad over materieel)

Augustus

- Week 34: ontwerp bestemmingsplannen ter visie
- Informatiebijeenkomsten in Amstelveen (2 avonden)

Oktober

- 8 oktober: DB, Uitvoeringsbesluit (bestuurlijk communicatiemoment)
- Technische toelichting raadsleden
- Na alle bestuurlijke besluitvorming: informatiebijeenkomsten Amstelveen en Amsterdam Zuid (3 locaties), uitvoeringsbesluit en bestemmingsplannen

December

- 16 december: Regioraad, Uitvoeringsbesluit
- “Feestelijk” communicatiemoment

De mijlpalen staan in uitgewerkte vorm de communicatiekalender. Deze communicatiekalender wordt gevuld en aangepast door de deelnemers van de werkgroep. Ter illustratie is in bijlage 6 een voorbeeld opgenomen van een uitgewerkte mijlpaal.

7. Organisatie

7.1. Rolverdeling SRA – Metro en Tram

Een duurzame en constructieve relatie tussen opdrachtgever en –nemer is cruciaal voor het wel en wee van het project Amstelveenlijn. Dat geldt ook voor het communicatie/ en omgevingsmanagementdomein. Goede samenwerking, korte lijnen, vertrouwen en respect voor elkaars rollen en verantwoordelijkheden zijn kernbegrippen voor goede en effectieve communicatie. De komende tijd zal er dan ook geïnvesteerd worden in de relatie tussen de bij het project betrokken communicatieprofessionals van SRA, MET, gemeente Amstelveen, Stadsdeel Zuid en GVB. SRA is in de lead voor communicatie over het bestuurlijke besluitvormingsproces door het DB en de Regioraad van de Stadsregio. Metro en Tram is in de lead is voor alle overige communicatie en omgevingsmanagementactiviteiten ten behoeve van het project, met respect voor ieders rol in deze processen.

De kernwaarden en uitgangspunten van communicatie dienen als *guiding principles* voor de onderlinge samenwerking.

7.2. Rolverdeling tussen communicatie en omgevingsmanagement

Daar waar het gaat over de rolverdeling tussen communicatie en omgevingsmanagement, richt de omgevingsmanager van de Amstelveenlijn zich primair op de externe partijen die van invloed kunnen zijn op het contract met de opdrachtnemer of van invloed zijn op scope, tijd en geld van het project. De communicatieadviseur van de Amstelveenlijn richt zich primair op het managen van de informatie naar interne en externe stakeholders incl. de pers en media. Essentieel is dat communicatie en omgevingsmanagement nadrukkelijk als een ‘tandem’ functioneren. Deze rolverdeling is onderdeel van de ‘lessons learned’ van de NoordZuidlijn.

7.3. Overlegstructuur

Veel van de overleggen van communicatie en omgevingsmanagement worden op maat ingepland en georganiseerd afhankelijk van de actuele situatie. Als basis heeft de omgevingsmanager minimaal elke 4 weken contact met de direct betrokken interne stakeholders. Doel van deze reguliere overleggen is om hen bij te praten over de voortschrijdende inzichten bij project Amstelveenlijn én om de reacties hierop en de zorgen en wensen van deze stakeholders op te halen en weer naar het projectteam Amstelveenlijn te brengen.

7.4. Werkgroep communicatie en omgevingsmanagement

De rolverdeling tussen de SRA en MET zoals die vorm krijgt bij het project Amstelveenlijn is voor beide partijen nieuw. En dat is wettelijk, ook op het gebied van communicatie en omgevingsmanagement. Sinds 29 januari is er momenteel elke week een werkgroep communicatie en omgevingsmanagement om overstemming te krijgen over aanpak en verdere uitvoering van de acties. Naar gelang de behoefte wordt de overlegfrequentie aangepast.

Dit overleg wordt bijgewoond door de communicatieadviseur Amstelveenlijn van MET, de projectsecretaris Amstelveenlijn van SRA, hoofd communicatie SRA, de communicatieadviseurs van Amstelveen en Stadsdeel Zuid en de omgevingsmanagers Amstelveenlijn van MET en gemeente Amstelveen. Afhankelijk van de agenda en actualiteiten worden specialisten zoals de perswoordvoerder of online communicatieadviseur van MET en/of SRA voor dit overleg uitgenodigd. Bij GVB is de vraag neergelegd of zij ook willen participeren in dit overleg, aangezien hun reizigers ook een belangrijke doelgroep zijn.

7.5. Begroting

Dit plan heeft de volgende ingeschatte financiële consequenties t.o.v. de door SRA verstrekte opdracht voor de planuitwerkingsfase:

- Uitbreiding van de projectorganisatie met de functie Assistent Omgevingsmanager. Het benodigde aanvullende budget voor 2015 wordt ingeschat op 100 k€.
- Uitbreiding van de inzet van de communicatieadviseur van 1 dag naar 4 dagen per week. Het benodigde aanvullende budget voor 2015 wordt ingeschat op 100 k€.
- Uitbreiding van het budget voor externe communicatiekosten van 100k€ naar 200k€. In deze nieuwe prognose van 200k€ voor 2015 zit opgenomen:
 - Ontwikkelen van nieuwe website
 - Communicatiemiddelen voor informatie- en consultatiebijeenkomsten
 - Ontwikkelen en onderhouden van een zogenaamd interactief '3D-model'
 - Inhuur tekstschrijvers
 - Nieuwsbrieven
 - Foto's
 - Overige visualisaties t.b.v. in- en externe stakeholders

Bijlage 1: Uitwerking Factor C-sessie d.d. 15 april 2014

Dit is een separate PowerPoint bijlage genaamd: Factor C uitwerking Amstelveenlijn.

Bijlage 2: Strategie per belangrijkste stakeholder planuitwerkingsfase

Gemeente Amstelveen

De gemeente Amstelveen is direct betrokken bij de planvorming van de Amstelveenlijn. Het grootste deel van de ombouw vindt immers plaats op haar grondgebied. Bovendien worden drie kruisingen ongelijkvloers aangelegd wat veel invloed heeft op de verkeersstromen in de gemeente. Maar ook op de huidige groen- en met name bomenstructuur, zowel voor het eindbeeld als voor de fasering. Het betreft een belangrijke landschappelijke inpassing. Ook verdwijnen na de ombouw enkele haltes. Kortom, de ombouw van de Amstelveenlijn heeft een grote impact op de gemeente.

Het gemeentebestuur staat positief tegenover de ombouw van de Amstelveenlijn. Daar moeten we in blijven investeren, zodat zij actieve ambassadeurs zijn en blijven voor het project. Dat kan door regelmatig te luisteren waar de politiek/bestuurlijke behoeften liggen en door op ambtelijk niveau korte lijnen te houden en waar mogelijk ambtenaren aan te laten schuiven bij regulier overleg.

Samen optrekken, met name in de communicatie, is hier het devies. Dat geldt o.a. bij het organiseren van bijeenkomsten in Amstelveen. Ook maken we gebruik van de communicatiemiddelen die binnen de gemeente bestaan, respectievelijk stellen we juist vanuit het project middelen beschikbaar. Om zowel ambtenaren als bewoners te informeren. Communicatie en Omgevingsmanagement van de gemeente Amstelveen wordt uitgenodigd deel te nemen aan het communicatie- en omgevingsmanagementoverleg tussen SRA, de Metro en Tram en dus Amstelveen.

Rond het verlenen van Bestemmingsplanwijzigingen en vergunningen en bij de minnelijke verwervingsprocedure voor het opstel terrein levert communicatie en omgevingsmanagement ook een bijdrage om inspraak van omwonenden en andere belanghebbenden te faciliteren. We maken daarbij gebruik van de lokale kennis van de gemeente.

Het overleg met Gemeente Amstelveen loopt inmiddels op meerdere disciplines.

Stadsdeel Zuid, Gemeente Amsterdam

In Stadsdeel Zuid wordt (in Buitenveldert) één halte opgeheven. Dit is een belangrijk issue. De overige impact van het project is hier fysiek minder groot dan in Amstelveen, zowel tijdens als na de uitvoering. De betrokkenheid is dan ook minder intensief en wat meer op afstand.

Het stadsdeel neemt een afwachtende houding aan. Dit heeft alles te maken met de nieuwe en deels nog onduidelijke rol van de stadsdelen. Onduidelijk is nog welke positie zij hebben in deze fase van het project en wat de rol van de VenOR zal zijn. Dat vraagt in 2015 wel om duidelijkheid, zodat we hier later niet door verrast worden.

Ook hier geldt dat we gebruik maken van de communicatiemiddelen die het stadsdeel inzet om eigen medewerkers en omgeving te informeren. Ook vragen we het stadsdeel aan te schuiven bij bijeenkomsten voor omwonenden.

Het overleg loopt op basis van bovenstaande schoorvoetend. Het stadsdeel is aangehaakt bij het ACO.

Gemeente Amsterdam, VenOR

Verkeer en Openbare Ruimte (was DIVV, nu VenOR) neemt ook nog enigszins afwachtende houding aan. De inzet en capaciteit is nog niet helemaal duidelijk. Dit vraagt in 2015 om verdere verduidelijking. Op een aantal dossiers is VenOR al aangesloten en ze neemt tevens deel aan het ACO.

Dienst Zuidas, gemeente Amsterdam

De Dienst Zuidas speelt een belangrijke rol voor het project Amstelveenlijn. Het raakvlak zit met name rondom de kruising Buitenveldertselaan/Boelelaan. Een eventueel besluit tot het aanpassen van deze kruising (mogelijk tot een ongelijkvloerse kruising) kan grote impact hebben op de planning van de Amstelveenlijn en op het borgen van een integraal functionerend OV-systeem, ook tijdens de uitvoering.

Het raakvlakoverleg is opgestart en de 1^e versie van het raakvlakdossier is beschikbaar.

GVB

Is één van de belangrijkste partners voor het realiseren van een werkend vervoersysteem Amstelveenlijn. Het GVB is de huidige en toekomstige exploitant van lijn 51, verzorgt de uitvoering van het tijdelijke (bus)vervoer van reizigers tijdens de realisatiefase en is verantwoordelijk voor aanschaf van nieuw materieel.

GVB is niet eenduidig in haar opvatting over het project; per afdeling zijn de belangen anders. De inhoudelijke samenwerking verloopt goed. Er is regulier contact tussen de projectmanagers van de Amstelveenlijn en de materieelbestelling. Daarnaast werken er medewerkers van het GVB actief mee aan bijvoorbeeld de Vraagspecificatie van de Amstelveenlijn. Dat vergroot het begrip en de onderlinge samenwerking.

Op het gebied van communicatie geldt ook voor deze stakeholder dat afstemming en samenwerking van groot belang zijn. In de eerste instantie natuurlijk als het gaat om de reizigers (nu en straks) en de gemakken en hinder die zij in de realisatiefase (bijvoorbeeld vervangend vervoer) en in de eindfase gaan ondervinden van het project. Verder is afstemming van belang als het gaat over de corporate boodschappen van GVB en SRA en de plaats die het project Amstelveenlijn daarin krijgt als specifieke projectcommunicatie.

Ondernemers

Langs de Amstelveenlijn hebben we te maken met diverse ondernemers en uiteenlopende belangen. Zo zijn er eigenaren van panden, winkeliers en bedrijven rond op te heffen haltes. Liggen er twee benzinestations bij de kruisingen die ongelijkvloers worden, wat misschien gevolgen heeft voor de benzinestations. En zijn grondeigenaren waar het opstelterrein is gepland. Ook Bedrijven aan de Zuidas zijn spelers in dit veld, maar veelal aan de zijlijn.

De meeste ondernemers hebben een neutrale, afwachtende houding. Daar is in het verleden al in geïnvesteerd. Met enkele grote bedrijven bij de haltes die worden opgeheven is al intensief contact geweest.

De belangen en de grootte van de bedrijven zijn zo divers dat dit een aanpak op maat vraagt. In overleg met de gemeente Amstelveen en Stadsdeel Zuid maken we een inventarisatie van ondernemers/bedrijven, bepalen we wie het vaste aanspreekpunt voor ze wordt, hoe en wanneer we ze gaan benaderen. Daarbij spelen ondernemers- en/of winkeliersverenigingen ook een rol.

Bewoners

Bewoners rond de Amstelveenlijn zijn de belangrijkste doelgroep tijdens de uitvoering. Omdat zij dan worden geconfronteerd met overlast, tijdelijke busvervoer en het opheffen van meerdere haltes. Belangrijk is om in de jaren vóór de uitvoering een vertrouwensbasis op te bouwen, zodat draagvlak ontstaat waar we tijdens de uitvoering wat aan hebben. De bewoners van Amstelveen en Amsterdam Zuid/Buitenveldert zijn afwachtend. Direct omwonenden van de op te heffen haltes zijn grotendeels negatief over het project. Nut en noodzaak blijft voor deze groep een moeilijk te verkroppen verhaal. De omwonenden van de drie ongelijkvloerse kruisingen zijn nog niet geïnformeerd over de gewijzigde plannen. De verwachting is dat de nieuwe varianten een groot deel van de bezwaren weg nemen.

Belangrijk is ook om te weten waar nog ruimte zit in het project en waar 'het is dicht getimmerd'. Dat schept geen valse verwachtingen en maakt duidelijk waar nog invloed mogelijk is. Elders in dit plan is al aangegeven welke kaders het project vanuit de bestuurders meekrijgt om te participeren. Voor de communicatie ligt er een belangrijke taak om die kaders en ruimte helder te communiceren.

Om weer een aansluiting te maken, na anderhalf jaar stilte, organiseren we begin 2015 informatiebijeenkomsten. Daar is aandacht voor de periode van stilte, de mogelijke ruimte in de plannen en de planning van het project. Met bewoners(-organisaties) die bekend zijn leggen we contact en zo mogelijk sluiten we aan bij de lokale situatie en/of bij bestaande overleggen van bewoners-/belangenorganisaties. Inventarisatie van deze groepen en organisaties samen met Amstelveen en Stadsdeel Zuid is de basis voor de bijeenkomsten. Van belang is de procedure rond de bestemmingsplanwijzigingen op een rij te zetten, zodat dit meegenomen kan worden in de communicatie.

Voor de informatiebijeenkomsten is de website op orde en start de nieuwsbrief met achtergrondverhalen en toelichtingen op 'hete hangijzers' die spelen. Mensen worden uitgenodigd deel te nemen aan discussies en onderwerpen aan te dragen waar we aandacht aan kunnen besteden.

Reizigers lijn 51

De planuitwerkingsfase is voor de meeste reizigers 'de ver van m'n bed show'. Toch is het belangrijk de mening van reizigers mee te nemen. Dat kan door goed te luisteren tijdens de informatiebijeenkomsten omdat de meeste omwonenden die naar de bijeenkomsten komen ook gebruik maken van lijn 51. Daarnaast is de ReizigersAdviesRaad (RAR) een belangrijke intermediair die het belang van de reiziger vertolkt. Mogelijk kan er incidenteel ook een beroep gedaan worden op het reizigerspanel van het GVB. Tenslotte levert de onlineconversatie naar verwachting belangrijke informatie over de reizigersopvattingen over het project.

De houding van de reizigers is tot nu toe positief; de ombouw leidt tot een snellere verbinding, betere reisinformatie en een comfortabelere reis. Dat lijn 51 na de ombouw tot Zuid rijdt en voor veel reizigers een overstap betekent, zal realiteit worden. In deze fase leggen we uit wat de ombouw betekent, zowel de voordelen als de overstap op Zuid. Ook benoemen we de overlast (het tijdelijk busvervoer) tijdens de ombouw.

Ook voor reizigers is het belangrijk te weten waar nog ruimte zit in het project en waar 'het is dicht getimmerd'. Dat schept geen valse verwachtingen en maakt duidelijk waar nog invloed mogelijk is.

Op basis van ervaringen bij SRA met specifieke bewoners, bloggers, media, belangengroepen, lokaal geïnteresseerden in bouwprojecten en Amsterdams OV komt er een specifieke aanpak. We maken daarbij gebruik van de kennis die SRA in voorgaande jaren heeft opgedaan.

Project ZuidasDok (ZAD)

Het project ZuidasDok is vormt een belangrijk raakvlak met de Amstelveenlijn. In Q1 2019 wordt, als gevolg van de ontwikkelingen aan de Zuidas de Amstelveenboog buiten gebruik genomen. Vanaf dat moment moeten de tijdelijk OV-voorzieningen gereed zijn.

Het verdiept aanleggen van de zuidelijke A10 ter plaatse van de Parnassusweg verdient nadere afstemming, opdat het OV hierdoor niet geblokkeerd wordt.

Daarnaast dienen heldere raakvlakafspraken te worden gemaakt over het toekomstige eindpunt van de Amstelveenlijn op de Schönberglaan.

Het raakvlakoverleg is opgestart en de 1^e versie van het raakvlakdossier is beschikbaar.

Verbreiding A9 (RWS)

Rijkswaterstaat verbreed de A9 ter hoogte van Amstelveen en kruist daarmee de Amstelveenlijn. Er is een belangrijke potentiële interactie tussen planningen van beide projecten. Ook qua communicatie dient aansluiting over en weer gevonden te worden. Het raakvlakoverleg is opgestart en de 1^e versie van het raakvlakdossier is beschikbaar.

Flankprojecten bij Zuidas, zoals Uitbreiding VU (kenniskwartier) en Uitbreiding Rechtbank

Ook hier geldt, net als bij de ZuidasDok, dat er raakvlakken zijn met project Amstelveenlijn. In deze fase is het belangrijk dat we informatie uitwisselen met deze projecten en kijken waar we elkaar kunnen versterken of last krijgen van elkaar. De komende tijd wordt verkend hoe samenwerking en afstemming het best gestalte kan krijgen.

Bijlage 3: Issues monitor d.d. 10 februari 2015

Dit is een separate Excel bijlage genaamd: Monitor issues-stakeholders 10022015.

Bijlage 4: Bestuurlijke besluitvormingsplanning d.d. 5 februari 2015

Dit is een separate pdf bijlage genaamd: Schema AVL_versie 1 0 (2).

Bijlage 5: Concept-uitwerking raakvlakdocument ZuidasDok

Dit is een separate Word bijlage genaamd: Raakvlakdocument Zuidasdok Amstelveenlijn Status Concept.

Bijlage 6: Uitwerking van een mijlpaal in de communicatiekalender

Tijd / Mijlpalen / Doelgroepen / Boodschap			
18 februari	Wat? Aankondiging informatiebijeenkomsten		
	Doelgroep - Alle geïnteresseerden Interactiedoel - Zoveel mogelijk geïnteresseerden activeren om naar de bijeenkomsten te komen	Hoe? - Nieuwsbericht plaatsen op www.amstelveenlijn.nl - Nieuwsbericht op website Amstelveen, Amsterdam en SRA? - Bericht plaatsen op hierzijnwe.nu - Bericht op Twitter plaatsen - Facebookpost plaatsen - Bewonersbrieven versturen - Advertentie in Parool en aantal edities van de Echo en/of persbericht versturen naar lokale media Boodschap - Op 3 data organiseren we nieuwe inloopavonden waarin we u graag bijpraten over stavaza Amstelveenlijn	
	Doelgroep - Interne organisatie van betrokken stakeholders Interactiedoel - Informeren over stand van zaken AVL en komende bewonersbijeenkomsten	Hoe? - Bericht plaatsen op intranetsites - Andere opties? Boodschap - Stavaza van de Amstelveenlijn - Op 3 data organiseren we inloopavonden	

Bijlage 7 Concept klantwensenformulieren externe stakeholders

<formulier 1>

Klantwensenformulier voor eindsituatie

Naam contactpersoon

Functie.....

Brengt wens in namens

Adres.....

Emailadres.....

Telefoonnummer.....

Aanleiding voor klantwens

Informatiebijeenkomst d.d.....

Klant(en)bijeenkomst d.d.....

Anders.....

Samenvatting van uw standpunt/belang

.....

.....

.....

.....

.....

Samenvatting functies en oplossingen

.....

.....

.....

.....

.....

Uw klantwens

Datum.....

Titel.....

.....

Beschrijving.....

.....

.....

.....

.....

<Formulier 2>

Klantwensenformulier voor situatie tijdens de ombouw

Naam contactpersoon

Functie.....

Brengt wens in namens

Adres.....

Emailadres.....

Telefoonnummer.....

Aanleiding voor klantwens

Informatiebijeenkomst d.d.....

Klant(en)bijeenkomst d.d.....

Anders.....

Samenvatting van uw standpunt/belang

.....

.....

.....

.....

.....

Samenvatting functies en oplossingen

.....

.....

.....

.....

.....

Uw klantwens

Datum.....

Titel.....

.....

Beschrijving.....

.....

.....

.....

Bijlage 8: KES proces schematisch weergegeven

Dit is een separate PowerPoint bijlage genaamd: Stroomschema KES tot en met Vraagspecs versie 13022015.

Bijlage 9: Procedure meldingen- en klachtenafhandeling

Dit is een separate pdf bijlage genaamd: Procedure meldingen-_en_klachtenafhandeling Amstelveenlijn.