

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2020-090

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 27 augustus 2020
Zaaknummer Z/20/366039
Onderwerp RIB evaluatie communicatiestrategie infra
Portefeuillehouder Carla Koers
Contactpersoon Ilone Willemsen
E-mail I.Willemsen@zevenaar.nl
Telefoon 0316-595362

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

In de RIB 2019-047 heeft het college u geïnformeerd over de communicatiestrategie voor de infrastructurele projecten. De reconstructie van de Arnhemseweg en weg Hengelder is nagenoeg afgerond. Dit is aanleiding geweest om de communicatiestrategie uitgebreid te evalueren. Via deze raadsinformatiebrieven informeert het college u daarover.

Kernboodschap

Het aantal projecten dat in uitvoering is en gaat, is dusdanig veel dat dit invloed heeft op de bereikbaarheid en (het ervaren van) overlast door de omgeving. Communicatie kan eraan bijdragen om de hinder die de omgeving ondervindt goed te begeleiden en te werken aan wederzijds begrip. Er zijn 'niet-Zevenaarse' communicatiemiddelen ingezet, zoals de Op weg in Zevenaar-app, met een eigen huisstijl en logo. In de Evaluatie is daarom uitgebreid geëvalueerd en gereflecteerd op de communicatiestrategie van de infrastructurele projecten. De succesfactoren en verbeterpunten die zijn beschreven, kunnen bij toekomstige projecten als basis worden gebruikt en de kans op succes vergroten.

Context

- ☒ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Coalitieafspraken
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☐ Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

De infrastructuur en inrichting van Zevenaar gaat in de periode 2018-2023 op de schop. Dit betekent veel bouwverkeer, omleidingsroutes en verkeershinder. Een goede communicatie kan er toe leiden dat:

- er meer waardering voor en vertrouwen in de gemeente is;
- Zevenaar zich positief profileert;
- er meer communicatiekracht van bestuur en organisatie is.

Om deze ambities te bereiken is een communicatiestrategie opgesteld. De communicatieve doelen zijn geformuleerd op een behoorlijk hoog ambitieniveau. Dit past bij de projecten met een behoorlijk hoog ambitieniveau en hoog afbreukrisico. De communicatiedoelstellingen overstijgen dus de middelmaat.

In de infographic zijn de highlights van de evaluatie opgenomen. De conclusie kan worden getrokken, dat het hoge ambitieniveau van de communicatiestrategie nagenoeg overal gehaald is. Daar waar een doelstelling niet gehaald is, lag het resultaat zo goed als in lijn met het ambitieniveau. De communicatierisico's zijn zodanig aangepakt en opgepakt dat dit ten voordele van de infrastructurele projecten heeft gewerkt en de kansen zijn ten volle benut. Het is een prachtig resultaat dat ook zijn weerslag vindt in het beperkt aantal klachten dat bij de gemeente is binnengekomen. De Evaluatie geeft veel meer inzichten die gebruikt en ingezet kunnen worden bij projecten.

Tops (successen)	Tips (verbeterpunten)
persoonlijk en dichtbij	meer gebruik van online advertentiecampagne;
altijd vanuit de inwoner	meer inzetten op facts & figures en nice to know;
verassende communicatie	nog meer live updates
reactiesnelheid	
herkenbaarheid	
met oog voor detail	
de attenties en giveaway	
brede inzet van kanalen	
evenwichtig	
teamwork	

In de bijlage treft u de Evaluatie aan.

Communicatie en vervolgproces

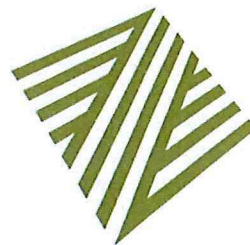
Communicatie naar buiten

N.v.t.

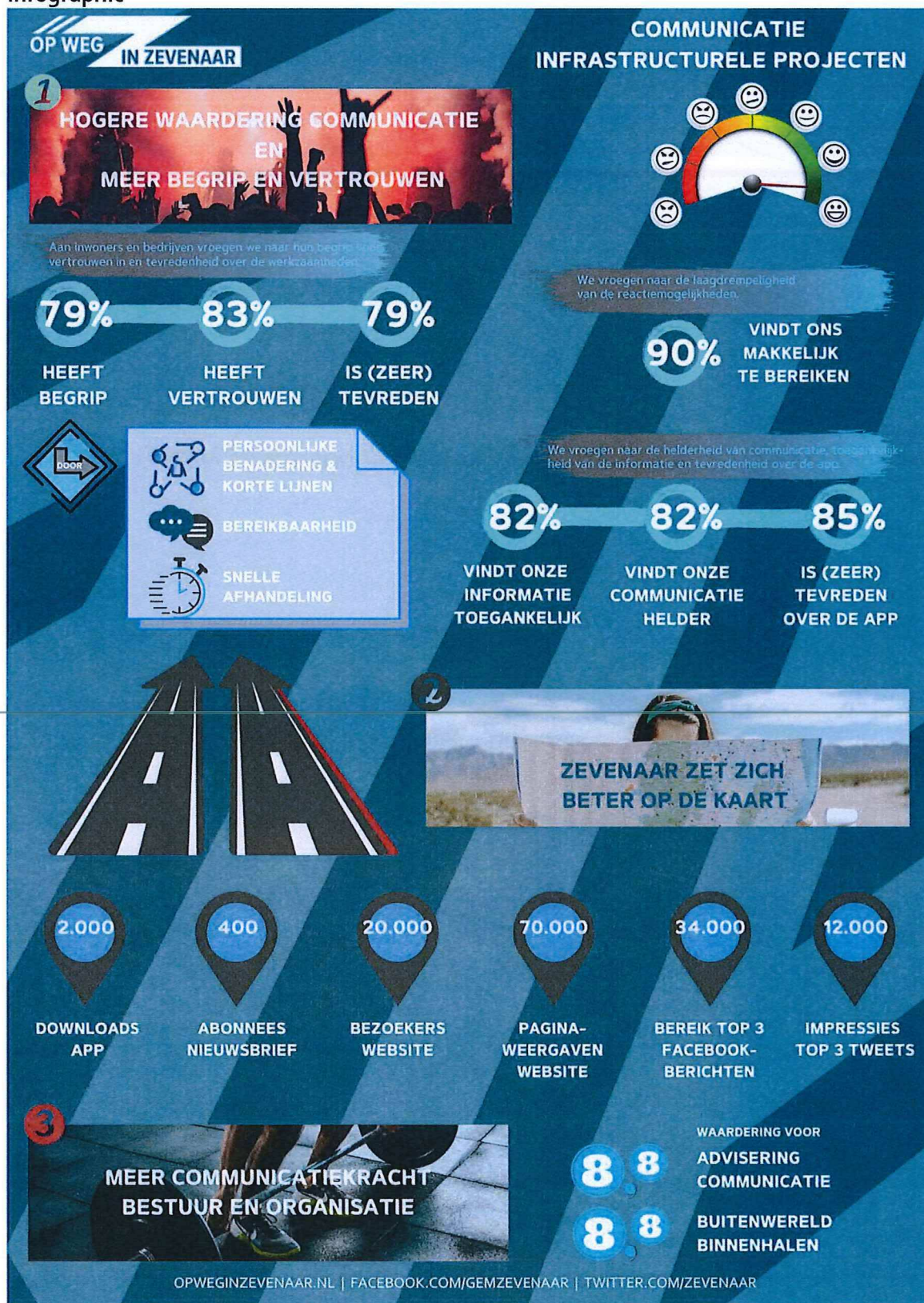
Vervolgproces

De evaluatie is intern besproken met het Team communicatie en de projectleiders. Daar waar mogelijk worden de resultaten van de evaluatie toegepast in de projecten en communicatiemiddelen.

Voor de app en website Opweginzvenaar.nl wordt intern gekeken of deze middelen toegepast kunnen worden voor andere projecten, wellicht in een andere vorm.



Infographic



Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
wnd. secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

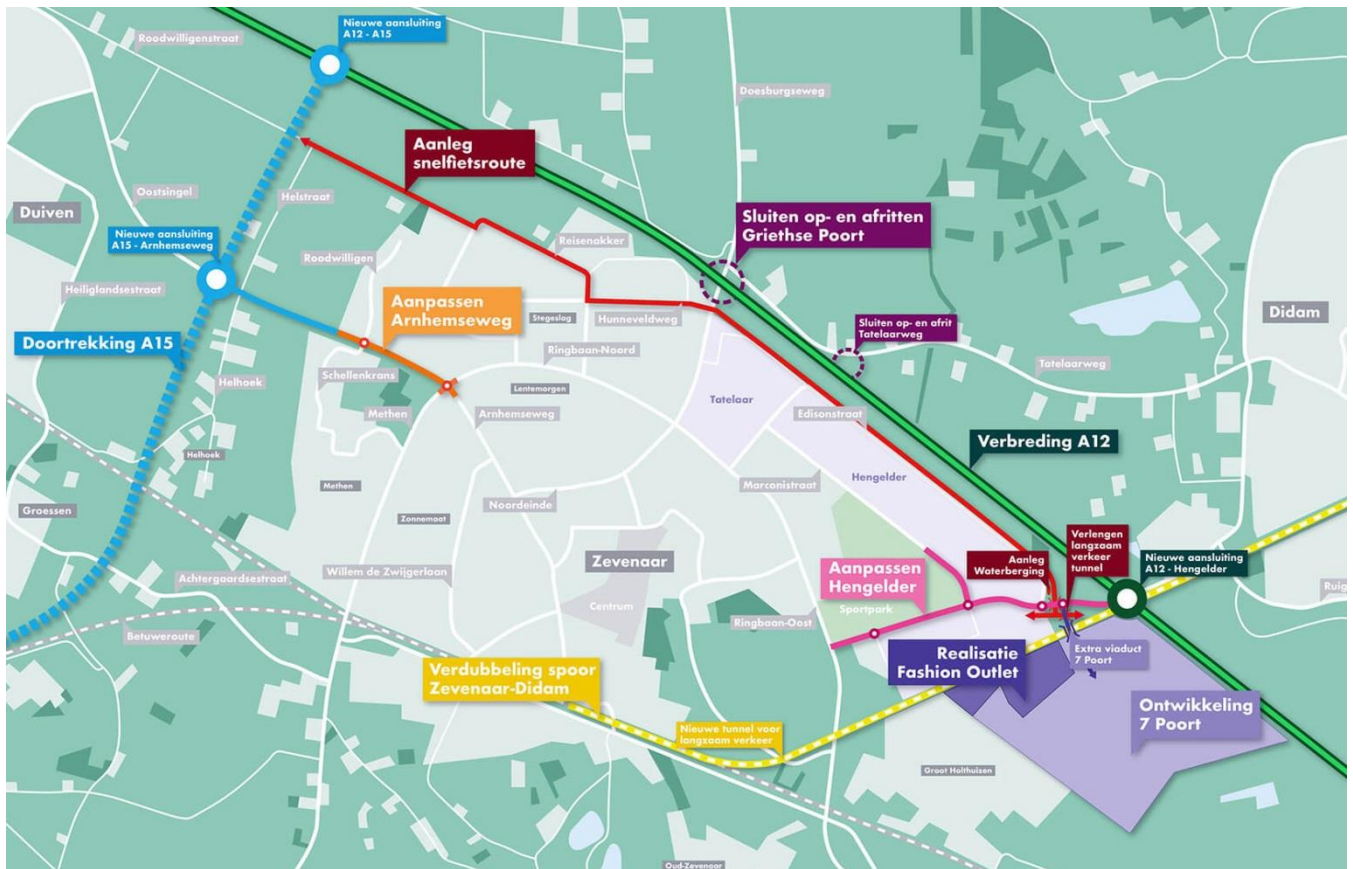
Bijlagen

Evaluatie communicatiestrategie infrastructurele projecten: Z/20/366039/INT/974788



Evaluatie communicatiestrategie infrastructurele projecten

team	Communicatie
auteur	Lidwine Romviel
opdrachtgever	Ilone Willemsen
datum (versie)	30 juni 2019 (1.0)
status	definitief; vastgesteld door portefeuillehouder



Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Evaluatie: waarom en hoe	5
1.3	Leidraad	6
2	Communicatierisico's en -kansen	7
2.1	Grootste communicatierisico's	7
2.2	Grootste communicatiekansen	7
3	Strategische uitgangspunten communicatie	8
4	Communicatieambities en -doelstellingen	9
4.1	Ambitieniveau	9
4.2	Dashboard	9
4.3	Communicatiedoelstellingen	9
5	Communicatiestrategie in één oogopslag	10
6	Evaluatie communicatiedoelstellingen	11
6.1	Hogere waardering communicatie en meer begrip en vertrouwen	11
6.1.1	Concept 'Op weg in Zevenaar'	11
6.1.2	Waardering en begrip	12
6.1.3	Reactiesnelheid en -mogelijkheden	12
6.1.4	Direct, open en interactief	13
6.1.5	Persoonlijk en dichtbij	13
6.1.6	Bereik	14
6.1.7	Inzet van kanalen en middelen	14
6.1.8	Samenwerkingspartners	14
6.2	Zevenaar zet zich beter op de kaart	15
6.2.1	Opweginzevenaar.nl	15
6.2.2	Op weg in Zevenaar-app	17
6.2.3	Op weg in Zevenaar-nieuwsbrief	19
6.2.4	Social media	19
6.2.5	Publicaties	21
6.2.6	Overige communicatiemiddelen en acties	24
6.2.7	Overige bijzonderheden	25
6.3	Meer communicatiekracht bestuur en organisatie	26
6.3.1	Advisering met oog op vergroting van de communicatiekracht	26
6.3.2	Ondersteuning om de buitenwereld binnen te halen	27

7	Tops & tips	28
7.1	Tops	28
7.2	Tips	29
8	Conclusies en aanbevelingen	30
8.1	Conclusies	30
8.2	Aanbevelingen voor toekomstige projecten	32
8.2.1	Communicatie	32
8.2.2	Project	33
9	BIJLAGEN	35
9.1	BIJLAGE: Overzicht (infrastructurele) projecten	35
9.2	BIJLAGE: Stakeholders infrastructurale projecten	36
9.3	BIJLAGE: Gebruikte bronnen	37
9.4	BIJLAGE: Communicatie op hoofdlijnen	38
9.5	BIJLAGE: Communicatieadvies inzet LinkedIn	39
9.6	BIJLAGE: Advertentie Op weg in Zevenaar-app	41
9.7	BIJLAGE: Facebookbericht over de speelbomen	42
9.8	BIJLAGE: Top 10 Berichtgeving Facebook en Twitter	43
9.9	BIJLAGE: Informatie uit het dashboard	45
9.10	BIJLAGE: Dashboard in smileys	54
9.11	BIJLAGE: Attenties en giveaways	56
9.12	BIJLAGE: Voorbeeld monitoringrapportage	57



Aan inwoners en bedrijven vroegen we naar hun begrip voor, vertrouwen in en tevredenheid over de werkzaamheden.



PERSOONLIJKE BENADERING & KORTE LIJNEN

BEREIKBAARHEID

SNELLE AFHANDELING



COMMUNICATIE INFRASTRUCTURELE PROJECTEN



We vroegen naar de laagdrempeligheid van de reactiemogelijkheden.



We vroegen naar de helderheid van communicatie, toegankelijkheid van de informatie en tevredenheid over de app.



2



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In de periode 2018-2023 gaat er veel in Zevenaar veranderen op het gebied van infrastructuur en inrichting. Dit betekent veel bouwverkeer, omleidingsroutes en verkeershinder. Het aantal projecten¹ dat in uitvoering gaat, is dusdanig veel dat dit van invloed is op de bereikbaarheid en er overlast voor de omgeving is en/of wordt ervaren. Communicatie kan eraan bijdragen om de hinder die de omgeving ondervindt goed te begeleiden en te werken aan wederzijds begrip.

Communicatie kan bijdragen aan wederzijds begrip.

Om een beeld te krijgen: het project Arnhemseweg heeft, als een van de belangrijkste verkeersaders in Zevenaar, de meeste impact. Ruim 17.000² auto's en motoren gaan iedere 24 uur van en naar Zevenaar over de Arnhemseweg.

Typend voor deze infrastructurele projecten, is dat het grootschalige en complexe projecten³ zijn, die al dan niet in samenwerking met de Provincie Gelderland, ProRail, Rijkswaterstaat en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), worden uitgevoerd. Er is dus een brede range aan stakeholders⁴.

Gezien deze typering, is ervoor gekozen om te werken met een overall, project-overstijgende communicatiestrategie voor de infrastructurele projecten⁵.

1.2 Evaluatie: waarom en hoe

Er is uitgebreid geëvalueerd en gereflecteerd op de communicatiestrategie van de infrastructurele projecten. De succesfactoren en verbeterpunten die hier uitgebreid worden beschreven, kunnen bij toekomstige projecten als basis worden gebruikt en de kans op succes vergroten.

Voor deze evaluatie is gebruik gemaakt van uiteenlopende bronnen⁶. Er is kwantitatief en kwalitatief onderzoek gedaan. Er is intensief gebruik gemaakt van Coosto. Dit monitoringprogramma wordt gebruikt voor zowel webcare als voor het maken van statistieken. De website en app hadden ieder hun eigen back end⁷ statistieken waar uit geput kon worden. Onder de stakeholders is een aantal keren een

tevredenheids-monitor uitgezet.

Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met interne en externe direct betrokkenen.



¹ Een overzicht van de infrastructurele projecten is opgenomen als Bijlage 9.1.

² Meting 2018.

³ Grootschalig en complex in de zin van tijdsduur (van planvorming tot en met uitvoering), kosten en ze hebben veelal een directe of indirecte afhankelijkheid van elkaar.

⁴ Een overzicht van de stakeholders is opgenomen als Bijlage 9.2.

⁵ Communicatiestrategie infrastructurele projecten; Op weg in Zevenaar, versie 2.1, 2 april 2019.

⁶ Een overzicht van de gebruikte bronnen is opgenomen als Bijlage 9.3

⁷ Een programma of deel van een programma dat onzichtbaar is voor de gebruiker.

1.3 Leidraad

In een notendop: de opbouw van deze evaluatie gaat van context- en impactanalyse, naar strategische uitgangspunten, waarna de resultaten van de communicatiedoelstellingen leiden naar de tops & tips. Tenslotte volgen de conclusies en aanbevelingen voor toekomstige projecten. Hoe dit is gedaan, wordt hieronder uitgebreider beschreven.

Vanuit communicatieperspectief zijn de grootste kansen en risico's in kaart gebracht. Van daaruit is een top drie samengesteld (hoofdstuk 2). Aansluitend zijn er strategische uitgangspunten geformuleerd (hoofdstuk 3). Deze uitgangspunten waren de basis voor alle communicatieactiviteiten van de infrastructurele projecten. Vervolgens zijn daar drie algemene communicatiedoelstellingen aan gekoppeld. Te weten:

1. Hogere waardering voor communicatie en meer begrip en vertrouwen
2. Zevenaar zet zich beter op de kaart
3. Meer communicatiekracht bestuur en organisatie

Het hierboven beschreven geheel vormt de communicatiestrategie voor de infrastructurele projecten. In hoofdstuk 5 is de visualisatie van de communicatiestrategie opgenomen. Dit geeft de communicatiestrategie in één oogopslag weer. De communicatie op hoofdlijnen is opgenomen als Bijlage 9.4. In hoofdstuk 6 zijn de resultaten van de concrete communicatiedoelstellingen bekeken. Dit leidt tot de tops en tips, oftewel de successen en verbeterpunten (hoofdstuk 7). Deze zijn afgewogen tegen de grootste communicatiekansen en -risico's, gecombineerd met de strategische uitgangspunten. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 8 afgesloten met de conclusies en aanbevelingen voor toekomstige (infrastructurele) projecten.



2 Communicatierisico's en -kansen

2.1 Grootste communicatierisico's



Vanuit communicatieperspectief zien we als grootste *risico's*:

1. De uitvoering van de infrastructurele projecten leidt tot onrust door (structurele) verkeerschaos; dit leidt tot negatieve regionale en landelijke publiciteit over de gemeente en het bestuur.
2. De uitvoering van de infrastructurele projecten leidt tot weerstand door vertraging, het niet halen van deadlines en/of wijzigingen (bijvoorbeeld n.a.v. uitspraak Europese Hof); dit leidt tot imagoschade van en afbrokkelend vertrouwen in de gemeente en het bestuur.
3. Omwonenden, inwoners en verkeersdeelnemers voelen zich onvoldoende gehoord: er is kritiek op de rol, aanpak en communicatie van de gemeente.

2.2 Grootste communicatiekansen



Vanuit communicatieperspectief zien we als grootste *kansen*:

1. Zevenaar zet zich regionaal en landelijk positief op de kaart: Zevenaar positioneert zich als verantwoordelijk, betrokken en open.
2. De trots van inwoners, raad en medewerkers wordt versterkt; stakeholders zijn positief over de wijze waarop de gemeente met (de uitvoering van) deze infrastructurele projecten omgaat.
3. Zevenaar toont zich een moderne gemeente door verrassende communicatie, maatwerk en het overtreffen van verwachtingen.

3 Strategische uitgangspunten communicatie

1. Heldere en correcte informatievoorziening

Het is essentieel om altijd helderheid te geven en correcte informatie te delen. De gemeente moet altijd goed bereikbaar zijn. Als de feiten nog niet beschikbaar zijn, moeten deze achterhaald worden. Communicatiemiddelen zijn relevant en up-to-date. Als mensen weten wat er gebeurt, wanneer en waarom, wordt het werk in uitvoering over het algemeen positiever ervaren.

2. Laagdrempelige reactiemogelijkheden

Onbegrip neemt rap toe zodra inwoners vaker te maken krijgen met verkeersopstoppen. Het is van het allergrootste belang om hier voor open te staan. Gevoelens moeten allermindst onderdrukt worden. Creëer er daarom juist ruimte voor. Zorg voor laagdrempelige reactiemogelijkheden. Info-avonden lenen zich voor inhoud, maar bieden ook ruimte voor emoties en begrip voor sentimenten. Datzelfde geldt voor een informatieplek ter plaatse.

3. Draagvlak creëren en behouden

Belangrijk is om goed te monitoren wat er leeft en speelt en hierop zoveel mogelijk te anticiperen. Zorg voor aansluiting bij de belevingswereld buiten. Bied ruimte voor participatie en interactie waar dit mogelijk is en laat zien wat je doet met de inbreng. Wees open over wijzigingen in planning en uitvoering. Besteed ook aandacht aan de werking van online media en geef 'gewone inwoners' support om online actief te zijn/nuance in het debat aan te brengen en om te gaan met negatieve discussies.

4. Persoonlijke benadering

Mensen verbinden zich en krijgen begrip voor elkaar en elkaars standpunten, bij persoonlijk contact. Bijvoorbeeld d.m.v. storytelling en echte ervaringen, waarbij evenwichtig en oprecht aandacht is voor de 'plussen en minnen'.

5. Herkenbare en uniforme communicatie

Om bij te dragen aan het vertrouwen in de gemeente is het belangrijk om op een herkenbare en uniforme wijze te communiceren. Daarbij is het van groot belang om dit met samenwerkende partijen als provincie en aannemer op te pakken en deze samenwerking uit te dragen. Door bovenstaande uitgangspunten te combineren met maatwerk en net dát beetje extra te doen, zal de communicatie op een positieve manier opvallen.

4 Communicatieambities en -doelstellingen

4.1 Ambitieniveau

De communicatiedoelstellingen zijn geformuleerd op een behoorlijk hoog ambitieniveau. Dit past bij de projecten met een behoorlijk hoog ambitieniveau en hoog afbreukrisico. De communicatiedoelstellingen overstijgen dus de middelmaat.

Om ervoor te zorgen dat er kon worden bijgestuurd, is actief gemonitord door regelmatige metingen.

4.2 Dashboard

Voor de communicatiemiddelen is een dashboard¹ gemaakt. Daardoor kon en is, waar nodig, snel bijgestuurd. Een dashboard biedt overzicht. En dat overzicht wordt uit verschillende bronnen gehaald. Door deze data te combineren, ontstaat een totaaloverzicht. Het dwingt om data op orde en beschikbaar te hebben.

Bij de meetmomenten en in het dashboard is telkens bekeken of de communicatiestrategie en de doelstellingen in de pas liepen. De bijsturing is opgenomen bij de evaluatie van de concrete communicatiedoelstellingen (hoofdstuk 6). De uiteindelijke scores staan separaat opgenomen bij deze evaluatie in de drie sub paragrafen. Het complete overzicht van het dashboard in smileys is terug te vinden in Bijlage 9.10.



4.3 Communicatiedoelstellingen

De primaire communicatiedoelstellingen zijn algemeen geformuleerd:

1. Hogere waardering voor communicatie en meer begrip en vertrouwen
2. Zevenaar zet zich beter op de kaart
3. Meer communicatiekracht bestuur en organisatie

De uitgewerkte communicatiedoelstellingen worden puntsgewijs bij de evaluatie van de communicatiedoelstellingen (hoofdstuk 6) aangehaald en besproken.

¹ Een beeld van de informatie uit het dashboard is te vinden als Bijlage 9.9.

5 Communicatiestrategie in één oogopslag

communicatiestrategie INFRA



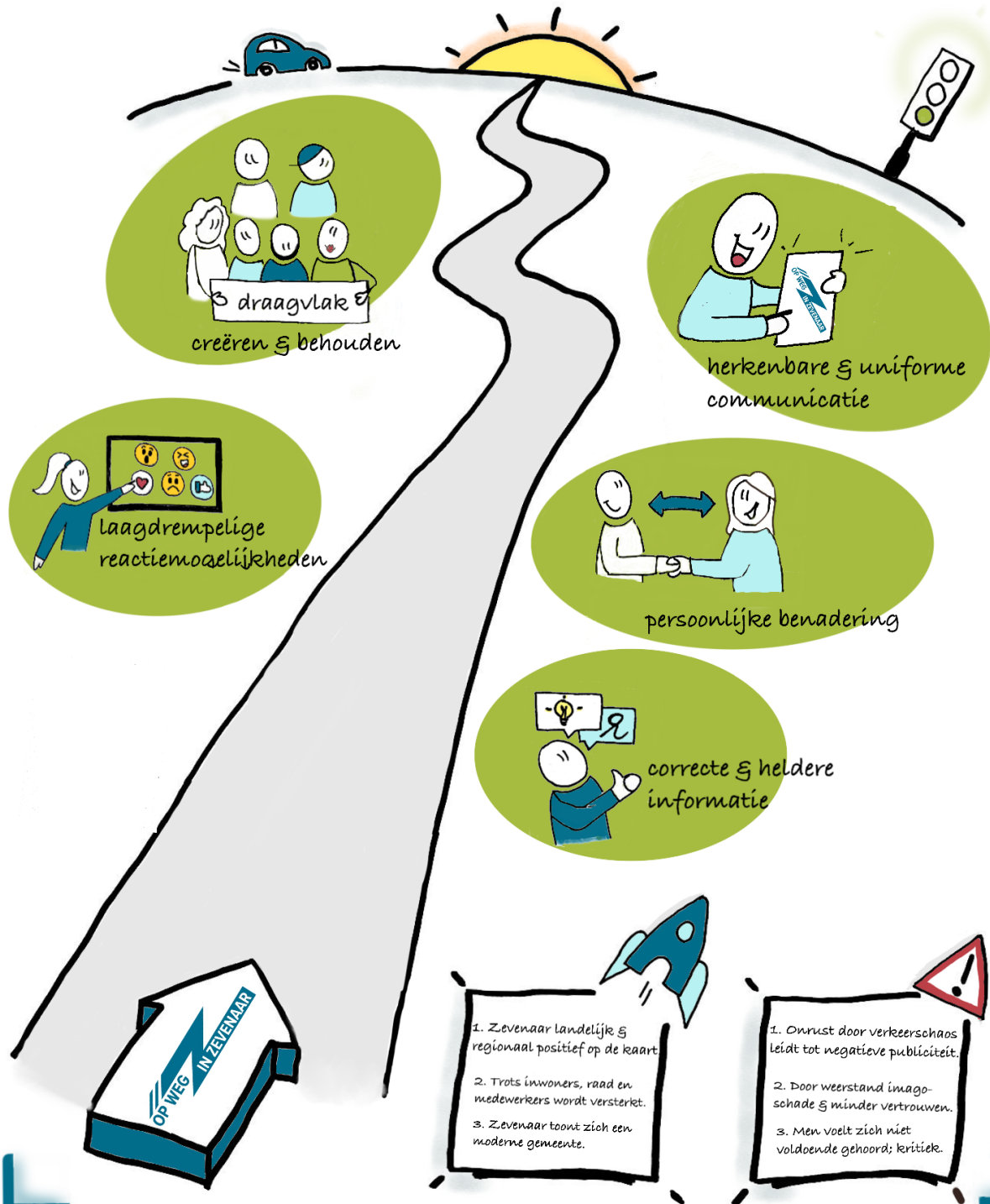
Hogere waardering voor communicatie, meer begrip en vertrouwen.



Meer communicatiekracht bestuur en organisatie.



Zevenaar zet zich beter op de kaart.



6 Evaluatie communicatiedoelstellingen



6.1 Hogere waardering communicatie en meer begrip en vertrouwen

Doelstellingen	Resultaat
a. Minimaal 75% van inwoners, bedrijfsleven & organisaties vindt dat de gemeente helder communiceert over de infrastructurele projecten.	a. 82%
b. Minimaal 80% vindt dat de gemeente herkenbaar en consistent communiceert.	b. - ¹
c. Minimaal 85% vindt dat de informatie toegankelijk is en minimaal 80% vindt de reactiemogelijkheden laagdrempelig.	c. 82% en 90%
d. Minimaal 50% van de berichten op social media over de infrastructurele projecten heeft een bereik ≥ 2000 .	d. 85%
e. Gemiddeld wordt opweginzevenaar.nl met minimaal een 7,0 gewaardeerd.	e. - ¹
f. Wekelijks online mediarapportage om te weten en monitoren wat online speelt. Indien de actualiteit aanleiding geeft, wordt de frequentie opgevoerd.	f. $\checkmark$
g. Minimaal tweewekelijks contacten opvragen die via de 1 ^e lijn (door het KCC) zijn afgehandeld. Indien het contact daar aanleiding toe geeft, wordt direct geschakeld met het projectteam.	g. $\checkmark$
h. In 95% van de gevallen beantwoorden we vragen ≤ 4 uur tijdens kantooruren.	h. 98%
i. In minimaal 15% van de gevallen zijn vragen of reacties persoonlijk gegeven; face-to-face of per telefoon.	i. >25%
j. Tijdens de uitvoering van de projecten heeft minimaal 75% begrip voor en minimaal 80% vertrouwen in (de uitvoering van) de werkzaamheden.	j. 79% en 83%

6.1.1 Concept 'Op weg in Zevenaar'

De communicatie over de infraprojecten vanuit het concept 'Op weg in Zevenaar' heeft erg goed gewerkt. De paraplu van het concept Op weg in Zevenaar, met een eigen logo en huisstijl, zorgde voor herkenbaarheid. Dat is overigens niet specifiek gemeten, maar werd wel spontaan door verschillende stakeholders diverse malen aangegeven. De herkenbaarheid van het logo werd vergroot door de uitvoering tot in detail. Zoals op de fietsen, die werden gebruikt om van de ene naar de andere werklocatie te fietsen, op de giveaways, op de betonblokken voor wegafzettingen. En wat te denken van de levensgrote schep in de grond, die vanaf de daadwerkelijke start van de werkzaamheden een prominente plek kreeg bij de werklocatie. Op de vier meter hoge schep prijkte uiteraard het logo van Op weg in Zevenaar.

"We mogen best vaker out of the box denken."

Kanttekening bij het concept: inwoners verwachten dat onder het concept ook andere wegwerkzaamheden en projecten (bijvoorbeeld Zonnemaat) zijn terug te vinden. Zowel op de website als in de app.

¹ Geen cijfers van beschikbaar c.q. specifiek onderzoek naar gedaan.

6.1.2 Waardering en begrip

Er is zo veel mogelijk gedaan om de overlast voor omwonenden en reizigers tot een minimum te beperken. En om hen zo goed mogelijk te informeren. Dit is ook terug te zien in de waardering en het begrip. In totaal was 79% tevreden tot zeer tevreden over de werkzaamheden.

Hoe tevreden bent u over onze werkzaamheden in algemene zin?
Indrukwekkend.

Hoe ervaart u geluidsoverlast van het project?

Dat is tot nu toe (27 maart) het enige wat tegenvalt, het continue gedreun van de motoren van machines. Nu het mooier weer gaat worden en we meer buiten gaan leven en ramen open zullen hebben zal dat nog wel erger worden

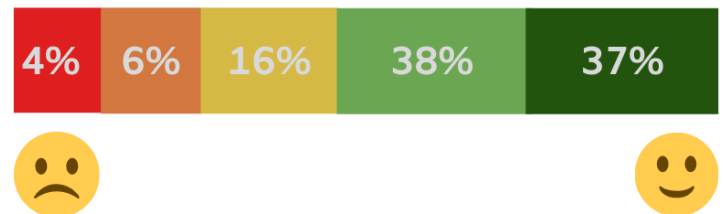
mogelijk paste zij de situatie aan. Inwoners lieten weten dat de bebording onduidelijk was op de Methen en dat dit drukte en soms geïrriteerde verkeersdeelnemers in hun wijk tot gevolg had. Daarop is de bebording aangepast. Een inwoner nuanceert, "Soms is de verkeersdoorstroming lastig. Maar iets eerder van huis en er even de tijd voor nemen om er door te komen. Want de mensen doen ook hun werk."

Tijdens de uitvoering van de projecten had 79% begrip voor en 83% had vertrouwen in (de uitvoering van) de werkzaamheden.

Bij begrip voor de overlast speelden de volgende 3 zaken een belangrijke rol:

- de persoonlijke benadering en de korte lijnen;
- de bereikbaarheid;
- de snelle afhandeling.

Gemiddelde tevredenheid



6.1.3 Reactiesnelheid en -mogelijkheden

De snelheid waarmee vragen en problemen werden afgehandeld, werd hierboven al genoemd als een van de redenen die bijdroeg aan meer begrip voor overlast van de werkzaamheden. Indien er werd gewezen op een onlogische situatie, volgde direct een aanpassing.

In zeker 95% van de gevallen werden vragen ≤4 uur tijdens kantoortijden beantwoord. Vanuit het KCC kwam overigens de opmerking dat er wel heel erg weinig vragen over de infrastructurele projecten binnen kwamen. De reden hiervoor is wederom gelegen in de persoonlijke benadering, bereikbaarheid en (zoveel als mogelijk) afhandeling ter plaatse. In zeker 25% van de gevallen werden vragen of reacties persoonlijk (face-to-face of per telefoon) beantwoord of gegeven. Hier is sterk op ingezet, omdat mensen zich verbinden en begrip krijgen voor elkaar en elkaars standpunten bij persoonlijk contact.

Structureel werd de online en offline gespreksvoering en meningsvorming gemonitord. Online met behulp van monitoringsprogramma Coosto en door reacties op berichtgeving op social media en websites met reactiemogelijkheid intensief te volgen. Zowel van

Begrip voor overlast door:

- *persoonlijke benadering en korte lijnen*
- *bereikbaarheid*
- *snelle afhandeling*

onze eigen social media accounts, als van de social media accounts en websites van bijvoorbeeld de Gelderlander, Omroep Gelderland en Zevenaar.Nieuws. Offline werd gemonitord door vinger aan de pols te houden bij het KCC, de publieksbalie, het veldkantoor, de omgevingsmanager van de aannemer en de medewerkers van de gemeente op het werk zelf. Daardoor was bijna continu bekend wat het sentiment over de infrastructurele projecten was en of dat aan verandering onderhevig was.

Er is veel aandacht geweest voor laagdrempelige reactiemogelijkheden. De hoeveelheid online en offline kanalen, (inloop)bijeenkomsten en informatieavonden om te reageren was groot. Alleen al door het veldkantoor, was er een geschikte ruimte ter plaatse, waar het projectbureau letterlijk en figuurlijk zicht op het werk en direct contact met de omgeving had. Dit verlaagt voor omwonenden de drempel om binnen te lopen en vragen te stellen of opmerkingen te maken. En er kwam iedere dag een vaste groep inwoners op

het werk kijken.

De omgevingsmanager van de aannemer was per mail, op werkdagen per telefoon bereikbaar en zij had wekelijks een inloopsprekkuur. De gebiedsconciërge, leverde ook een bijdrage: hij was elke dag op de bouwlocatie te vinden. Hij zorgde niet alleen voor een geordende werkvloer

Heelt u vragen over de werkzaamheden aan de Arnhemseweg? Dan kunt u contact opnemen met Paulien Bisschop, omgevingsmanager bij aannemer Van Gelder. Zij is op werkdagen bereikbaar via pbisschop@vangelder.com of via telefoonnummer 0525 – 659 888. Vanaf 22 april 2019 kunt u iedere maandag van 9.30-10.30 uur terecht bij het inloopsprekkuur waar Paulien u graag te woord staat (adres: Roodwilligen 1).



op het project, maar was ook écht aanwezig en aanspreekbaar.

Maar liefst 90% van de inwoners en bedrijven vond de reactiemogelijkheden laagdrempelig.

6.1.4 Direct, open en interactief

Er is veel in het werk gesteld om zo direct en open mogelijk te communiceren. Of het nu ging om wijzigingen in de planning en/of uitvoering, over ontwikkelingen of over tegenslagen.

Bij de interviewreeks lag de focus op echte ervaringen, met evenwichtig en oprecht aandacht voor de pro's en con's; zowel voorstanders als tegenstanders kwamen aan het woord. Zie verder 6.2.5 Publicaties.

Er is zeker niet alleen informatie gezonden. Er werd geluisterd, door continu te monitoren en het gesprek aan te gaan. Serieus te luisteren naar zorgen en klachten. Wederom: zowel online als offline. We reageerden waar nodig met een persoonlijk bericht, belden de mensen of nodigden ze uit voor een gesprek. Bijvoorbeeld na een ingezonden artikel in het huis-aan-huisblad. Zowel projectteam als portefeuillehouder hebben hier veel tijd en energie in gestoken. Suggesties werden besproken, waar mogelijk opgepakt en er werd teruggekoppeld wat ermee is gedaan.

Hier werd vaak waardering voor uitgesproken.

6.1.5 Persoonlijk en dichtbij

Eerlijke communicatie, persoonlijk en dichtbij. Aandacht voor de gebruiker. Dat loopt als een rode draad door de infrastructurele projecten. We noemen hier specifiek nog eens:

- Door een veldkantoor annex informatiecentrum ter plaatse.
- Door regelmatig informatie- en inloopavonden te organiseren.
- Door face-to-face of per telefoon te reageren; zeker als er sprake is van weerstand of negatieve geluiden. Dit kon zijn door de projectgroep of door de portefeuillehouder.
- Door gebruik te maken van klankbordgroepen.
- Door de tone-of-voice in onze communicatie.
- Door gebruikmaking van communicatie (o.a. artikelen, toespraken en interviews) waarin andere ideeën en meningen werden gedeeld.
- Door persoonlijke attenties in de vorm van giveaways, maar ook een bosje bloemen als daar aanleiding toe was.

- Door herkenbaar en aanspreekbaar te zijn; door voldoende en laagdrempelige reactiemogelijkheden en zichtbaar (met veiligheidsjas en helm met logo) op de locatie aanwezig te zijn.

6.1.6 Bereik

Het bereik van de berichtgeving over de infrastructurele projecten op social media was hoog. Er was als doel gesteld dat meer dan 50% van de berichten een bereik van ≥ 2.000 zouden hebben, maar dit was in meer dan 85% van de berichten het geval. Zie verder 6.2.4 Social media.

"De communicatie over uw werkzaamheden? Die kan niet beter"

6.1.7 Inzet van kanalen en middelen

Er is gekozen voor een maximale benutting van de eigen kanalen: het veldkantoor dat ook dienst deed als informatiecentrum ter plaatse, de website, mail, telefoon, de Op weg in Zevenaar app, Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube.

Over de inzet van kanalen is communicatieadvies gegeven. Er is bijvoorbeeld een advies gemaakt over de inzet van LinkedIn voor (infrastructurele) projecten. Dit advies is opgenomen als Bijlage 9.4. LinkedIn is op basis daarvan niet vanuit de gemeente ingezet, maar vanuit de projectleiding. Daarvoor zijn vanuit communicatie een tweetal trainingen op maat gemaakt en gegeven.

Op alle kanalen werd dezelfde informatie gegeven, aangepast aan de doelgroep van het netwerk. Het maakt daardoor niet uit van welk middel een bezoeker zich bedient. Er kan snel en efficiënt een bericht naar de doelgroep worden gestuurd om daar samen met hen betekenis aan te geven. Dit zorgt voor uniforme communicatie. Van de inwoners, het bedrijfsleven en organisaties vond 82% dat de gemeente helder communiceert over de infrastructurele projecten.

Van het totaalbudget was 4% voor communicatie beschikbaar. Een communicatiebudget zorgt ervoor, dat - in overleg met de projectleiding - middelen en kanalen zo optimaal mogelijk kunnen worden ingezet. Vanuit de procesmanager werd aangegeven dat met goed onderbouwde argumenten en een afweging tussen kosten en baten, voorstellen werden gedaan. Zo werd heel bewust gekeken waar Zevenaar zich kon profileren en hoe wij onze boodschap breed weg konden zetten. Het samenspel tussen communicatie en projectteam verliep erg goed. En door de verdeling over meerdere medewerkers van het communicatieteam, was de continuïteit goed gewaarborgd. Het communicatieteam werkte zelfstandig en de voorstellen werden op de juiste momenten voorgelegd. Gezien de snelheid in het project is dit van groot belang. De vrijheid in de uitwerking van de communicatie zorgde er weer voor dat er snel geschakeld kon worden en er het gevoel was dat er veel vertrouwen is.

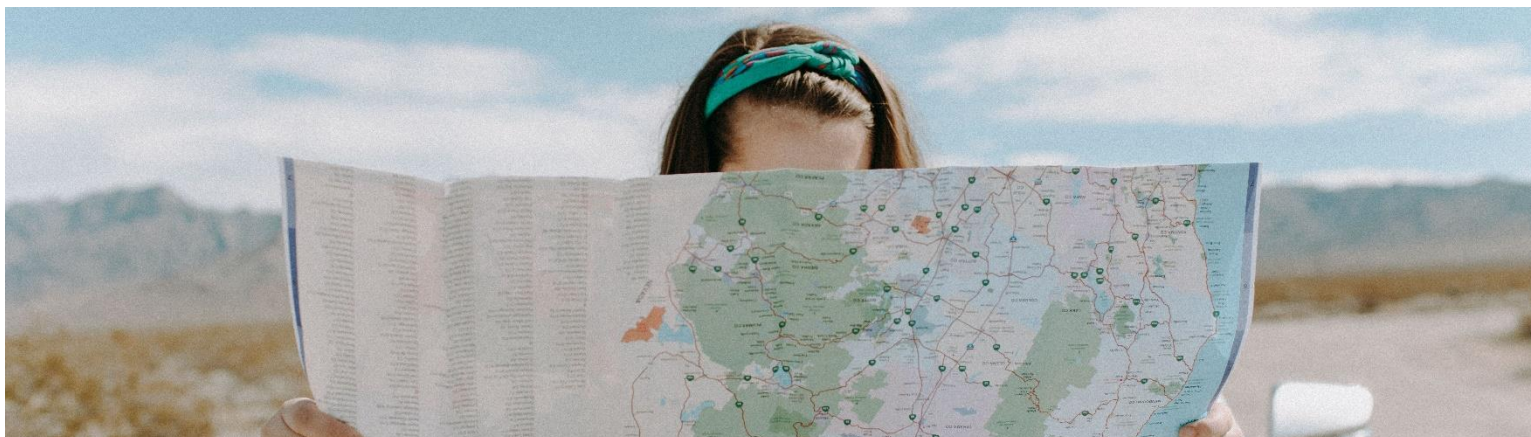
6.1.8 Samenwerkingspartners

Er was structureel overleg met samenwerkingspartners. Denk aan de Provincie Gelderland, Rijkswaterstaat en ProRail. Maar ook uiteraard met de aannemer. Dit heeft ervoor gezorgd dat er goede afstemming was over en regie bleef op de communicatie. Dit alles grotendeels gericht op gelijktijdige en uniforme communicatie.

"De app werkt erg goed en het is mooi om te zien wat er allemaal gebeurt."

Daarnaast is in een aantal gevallen 'meegelift' op de kanalen van grote(re) spelers, als ProRail en Omroep Gelderland. Bijvoorbeeld bij de communicatie over het inschuiven van de tunnelbak met 1.000.000 kilo aan betonnen spoordek aan de Babberichseweg in Zevenaar in samenwerking met ProRail. En ook bij het samenstellen van de afspeellijst op YouTube voor het project Spoorverbetering Zevenaar-Didam¹, waarover meer in 6.2.4 Social media.

¹ Zie <https://www.youtube.com/playlist?list=PLXvdgGyg6schRRgnhFf473x1sacA8dE7G>.



6.2 Zevenaar zet zich beter op de kaart

Doelstellingen	Resultaat
a. Minimaal 5 paid- en non-paid publicaties, in print dan wel online, met landelijke exposure.	a. 5
b. De Op weg in Zevenaar-app heeft halverwege 2019 minimaal 2000 volgers (1000 volgers Arnhemseweg, 750 volgers Hengelder en 250 volgers Spoorverbetering). Eind 2020 is het totale aantal volgers minimaal 5000.	b. $424+163+115=702$
c. De online gemeentelijke kanalen en/of informatie vanuit de gemeentelijke kanalen is dé informatiebron; mede door goede vindbaarheid.	c. $\sqrt{(nr.1)}$
d. Opweginzevenaar.nl heeft jaarlijks minimaal 15.000 bezoekers en minimaal 50.000 paginaweergaven.	d. 19.660 en 70.712
e. De nieuwsbrief Op weg in Zevenaar heeft halverwege 2019 ≥ 500 abonnees en eind 2020 zijn dit 1.000 abonnees.	e. 415 en n.n.b.
f. De nieuwsbrieven over de infrastructurele projecten leveren per nieuwsbrief minimaal 150 clicks op naar de website opweginzevenaar.nl.	f. ≥ 200
g. De gemeentelijke kanalen zijn goed te vinden via de kanalen van onze samenwerkingspartners als Provincie en Rijkswaterstaat. Opweginzevenaar.nl wordt in 25% van de gevallen bereikt via kanalen van onze samenwerkingspartners.	g. 20%
h. De projectleiders delen minimaal 90% van het nieuws en de ontwikkelingen over de projecten in Zevenaar via LinkedIn.	h. 98%

6.2.1 Opweginzevenaar.nl

Alle ontwikkelingen waren te volgen via de website www.opweginzevenaar.nl. Hier zijn alle nieuwsberichten, de laatste stand van zaken, maar ook levensechte visualisaties van het eindresultaat en videobeelden van de toekomstige situatie opgenomen.

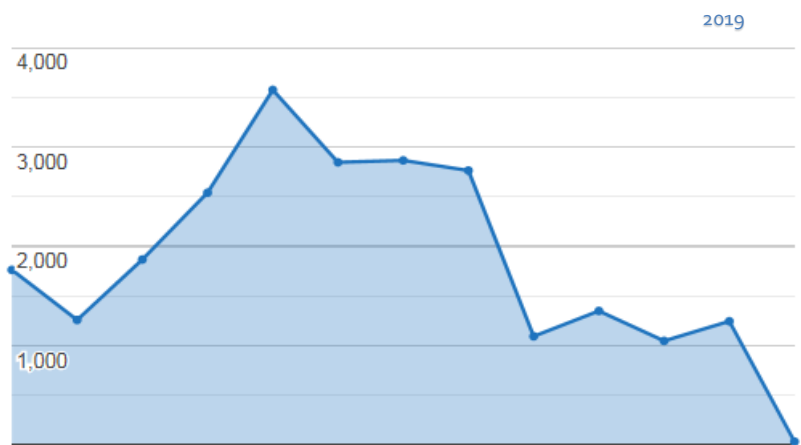
De website opweginzevenaar.nl is vooral ingezet om te zorgen voor kennisoverdracht en informatie over de inhoud en aanpak van de infrastructurele projecten. De website was altijd relevant en (bijna) altijd up-to-date. Wijzigingen werden binnen een werkdag doorgevoerd. Als mensen weten wat er gebeurt, wanneer en waarom, wordt het werk in uitvoering over het algemeen positiever ervaren.

Opweginzevenaar.nl werd goed gevonden en bezocht. Met bijna 35.000 bezoeken door zo'n 20.000 bezoekers in geheel 2019 was er sprake van een hoog bereik van opweginzevenaar.nl.

De website was daarmee daadwerkelijk de backbone voor de informatievoorziening. Niet zozeer als verwijspunt naar andere kanalen en middelen, als wel dat het zelf fungeerde als punt waar naartoe verwezen werd en (meer uitgebreide) informatie stond.

Het aandeel (ruim 31%) organische websitebezoeken¹ is het hoogste van de kanalen en is opvallend te noemen. Door content van hoog niveau en met een hoge toegevoegde waarde, is ervoor gezorgd dat andere websites er naartoe linkten. Op zich niet vreemd, dat opweginzevenaar.nl gezien wordt als autoritair in een specifiek onderwerp, de infrastructurele projecten in Zevenaar, waarin kwalitatieve content de boventoon voert. De organische bezoeken werden op de voet (29%) gevolgd door social media-kanalen. In het eerste kwartaal van 2020 wisselden deze twee kanalen stuivertje en was het aandeel websitebezoeken via social media-kanalen het grootst.

De verwijzing naar opweginzevenaar.nl door de samenwerkingspartners was goed, waardoor de website in zo'n 20% van de gevallen werd bereikt via kanalen van onze partners. Het meeste internetverkeer kwam van de website van Rijkswaterstaat.



Bezoeken 33.344	Bezoekers 19.660	Paginaweergaven 70.712
Bouncepercentage 58,28%	Zoekopdrachten 6.837	Pagina's/bezoek 2,12
Time on Page 00:01:37	Page Load Time 2,75	Session Duration 00:01:49

Het bouncepercentage² van bijna 60% over een jaar (2019) genomen, is redelijk hoog maar valt binnen de range 'normaal'³. En het aantal pagina's dat tijdens een websitebezoek werd bekeken, lag met een gemiddelde van 2,12 per bezoek niet overdreven hoog. Dit is te verklaren door het gegeven dat het grootste aandeel bezoekers organisch op de website terecht kwam. Van de andere kant is het zo dat een bezoek blijkbaar geen aanleiding gaf om uitgebreid op de website rond te kijken, maar dat nog wel zeker één andere pagina (gemiddeld 2,12) werd bezocht. In zo'n 20% van de gevallen werd een zoekopdracht ingevuld. Gecombineerd met het hoge percentage organische bezoeken, lijkt het erop dat de informatie

waar behoefte aan was of de gevraagde informatie heel snel werd gevonden. Navraag bij enkele websitebezoekers leverde een bevestiging hiervan op. De laadtijd lag met 2,75 binnen de marge van het geadviseerde niveau⁴.

Op opweginzevenaar.nl waren de pagina's over de Arnhemseweg in 2019 het meest populair. Dit is goed te verklaren: dit was het project waar de meeste ontwikkelingen waren, de impact het grootst was en waar in de communicatie de meeste focus op lag.

Meest bezochte pagina's	Bezoeken
Home - Op weg in Zevenaar	10,999
Arnhemseweg - Op weg in Zevenaar	6,857
Hengelder - Op weg in Zevenaar	1,868
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 3 tot 6 mei - Op weg in Zevenaar	927
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 14 tot 17 juni - Op weg in Zevenaar	907
De eerste weekendafsluiting komt eraan: 3 – 6 mei - Op weg in Zevenaar	822
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 12 tot 15 juli - Op weg in Zevenaar	773
Spoorverbetering - Op weg in Zevenaar	749
Op weg in Zevenaar App - Op weg in Zevenaar	654
Onthulling impressie aansluiting Zevenaar-Oost - Op weg in Zevenaar	526

¹ Organisch zoekverkeer zijn de bezoekers, die de website hebben gevonden via zoekmachines als Google.

² Het percentage bezoeken, waarbij bezoekers slechts één pagina bekijken (de instappagina) en de website vervolgens wegklikken.

³ Het bouncepercentage zit normaal tussen de 40 en 60 procent.

⁴ Geadviseerd wordt dat de laadtijd van een website tussen de één en drie seconden ligt.

6.2.2 Op weg in Zevenaar-app

• Werkwijze

Bij de start van het werk, in oktober 2018, werd de Op weg in Zevenaar-app gelanceerd. Via de Op weg in Zevenaar app blijven omwonenden en reizigers op de hoogte van het laatste nieuws over de werkzaamheden aan de Arnhemseweg, weg Hengelder en de spoorverbetering Zevenaar-Didam. De app is te vinden in de App store en Google Play.

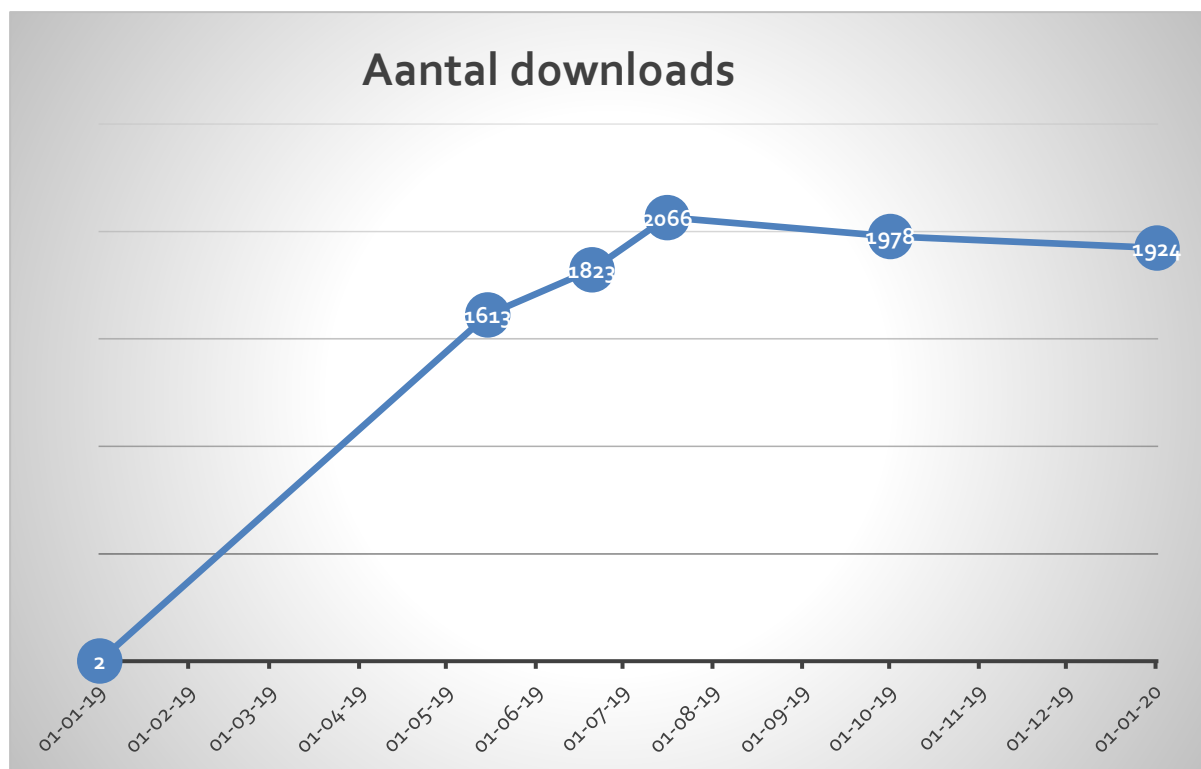
Je ontvangt pushberichten als er nieuws is. Dan krijg je direct een melding over bijvoorbeeld omleidingen of werkzaamheden die uitlopen of juist eerder klaar zijn. Bij de berichten zijn regelmatig foto's en filmpjes te zien.

Met de Op weg in Zevenaar-app was de gemeente Zevenaar een van de eersten die de Bouwapp¹ als bedrijfsapp ging gebruiken. Daarmee werd de Bouwapp van een 'eigen Zevenaars jasje' voorzien. Maar ook werd de app verder mee ontwikkelt. Dat brengt als voordeel met zich mee dat we onder gunstige voorwaarden in konden stappen en daarbij invloed hadden op de ontwikkeling van de app. Als nadeel geldt dat er soms kinderziektes naar boven komen.

De eigentijdse manier van communiceren werkte overigens erg goed. Het succes van een dergelijk middel staat of valt met op het juiste moment relevante content leveren. Daar was vanuit communicatie en het projectteam terecht veel aandacht voor.

*Ruim 85% is
(zeer) tevreden
over de app.*

• Aantal downloads



De Op weg in Zevenaar app was op het hoogtepunt, halverwege 2019, ruim 2000 keer gedownload. Er is in totaal tweemaal een advertentiecampaagne op Facebook geplaatst. Dit is duidelijk terug te zien: in februari en in juni-juli. Met relatief geringe kosten van respectievelijk €350 en €250, een behoorlijke stijging. De advertentie voor de app is opgenomen als Bijlage 9.6.

Het project Arnhemseweg trok maandelijks zo'n 2000 bezoekers.

¹ Zie <https://www.debouwapp.nl/de-bouwapp/>.

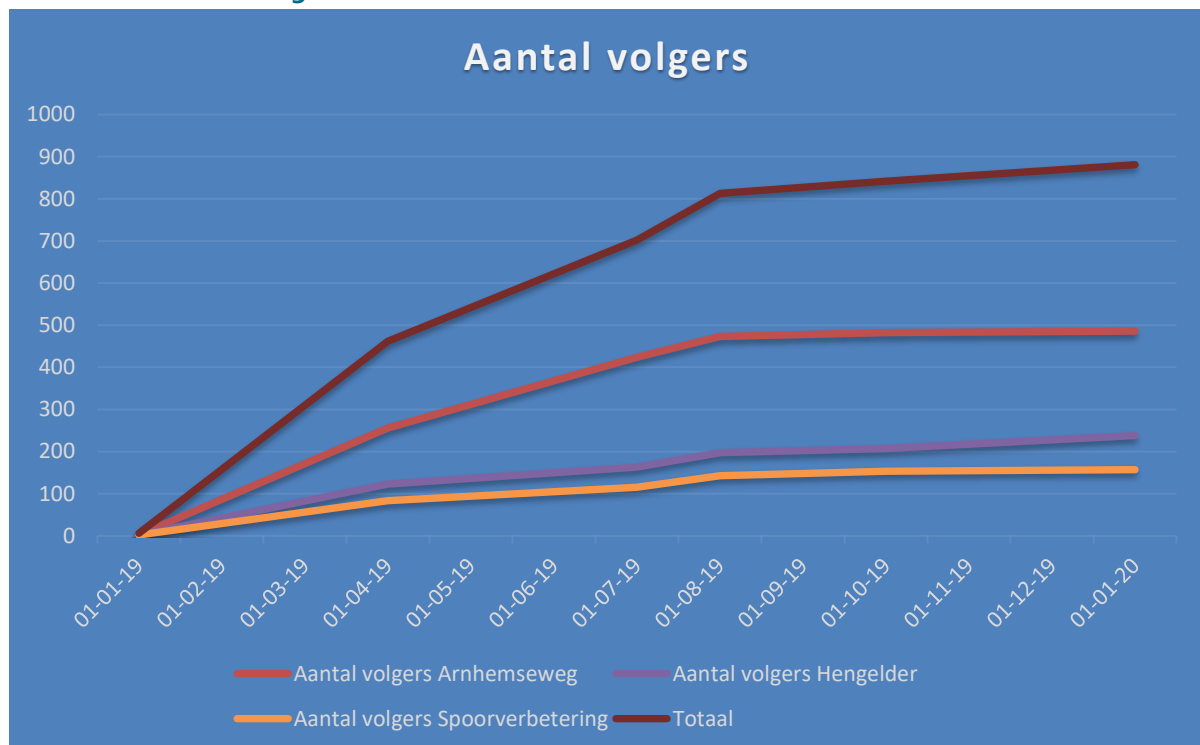
Opgemerkt moet worden dat, in tegenstelling tot het verleden, het aantal downloads niet meer cumulatief is. Met andere woorden: het is het aantal dat op dat moment daadwerkelijk is geïnstalleerd.

"Uitstekend gebruik van nieuwe media."

Indien een gebruiker besluit de app te verwijderen, bijvoorbeeld omdat een project niet meer interessant (genoeg) is om als app te hebben of wanneer de telefoon wordt opgeschoond, dan is dat van negatieve invloed op het aantal downloads. Dat geeft op zich een realistischer beeld van het aantal downloads. Maar bij het bepalen van de doelstellingen is hier geen rekening mee gehouden. Dit geldt ook voor degenen die ervoor gekozen hebben om de Bouwapp te downloaden en daar de projecten van Zevenaar te volgen. Deze kunnen niet uit de statistieken worden gehaald. De verwachting is wel, dat dit geen groot aantal is.

Ruim 85% van de app-gebruikers was (zeer) tevreden over de Op weg in Zevenaar-app. Een ruime meerderheid van de gebruikers (54%) was zelfs zeer tevreden. Zo gaf men aan dat de app van toegevoegde waarde is, de werkzaamheden hiermee goed kunnen worden gevolgd en het uitstekend gebruik is van nieuwe media.

• Aantal volgers



Het hoogste aantal volgers had de Arnhemseweg (486), gevolgd door Hengelder (259). Het project Spoorverbetering had het minste aantal volgers (160). Deze volgorde is geheel volgens de verwachting. Opvallend was wel dat bedrijven minder animo hadden voor de app. Zij willen liever persoonlijk contact via de omgevingsmanager.

Helaas betekende het downloaden van de app niet automatisch dat de gebruiker ook volger was. Dit leverde in aanvang de nodige verwarring op. Gebruikers die de app hadden gedownload, gingen er van uit na het inschakelen van pushnotificaties er automatisch pushberichten zouden volgen. Dit bleek echter niet het geval te zijn: de gebruiker moet specifiek een project volgen om hierover pushnotificaties te krijgen. Uit het verschil tussen het aantal downloads en het aantal volgers, waarbij een gebruiker uiteraard zelfs

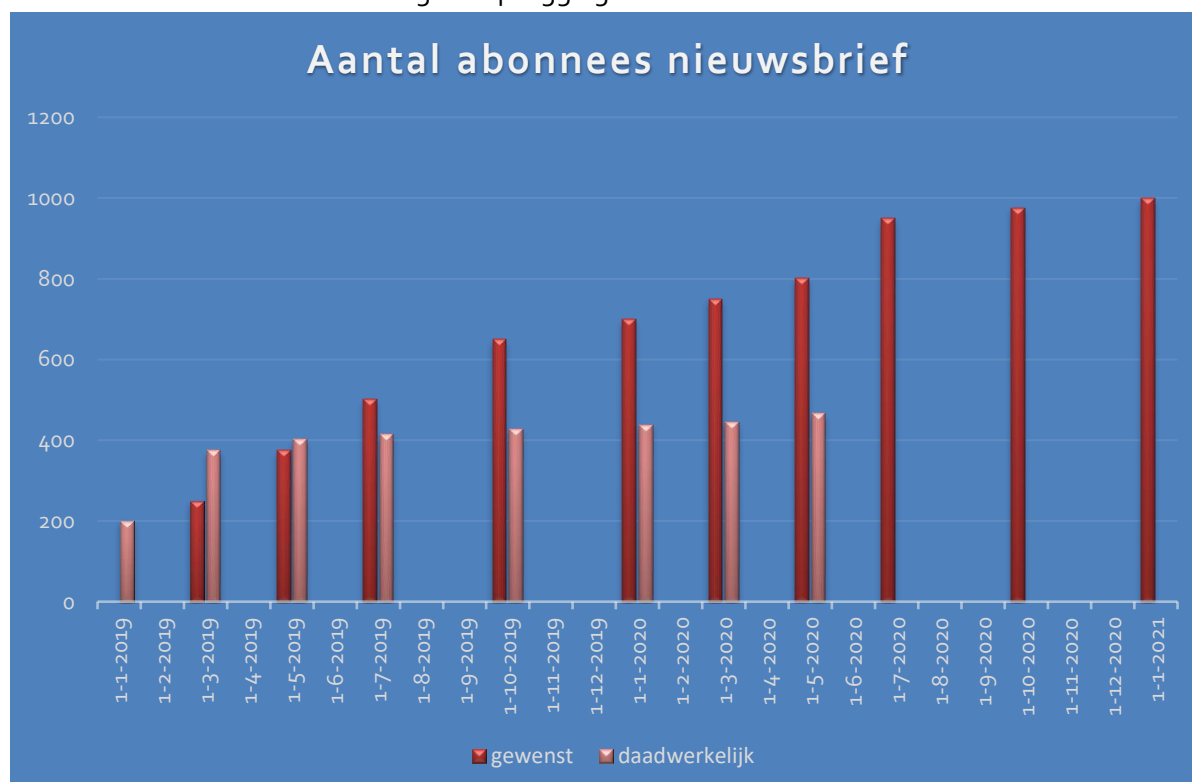
meerdere projecten kan volgen, is af te leiden dat dit lang niet altijd helder was voor de gebruikers.

Desalniettemin steeg het aantal volgers bij alle projecten gedurende het jaar.

Hoewel de app dus een beetje een valse start had, was deze zeker van toegevoegde waarde. Het is een mooie manier om inwoners op een eigentijdse manier te informeren.

6.2.3 Op weg in Zevenaar-nieuwsbrief

De nieuwsbrief van Op weg in Zevenaar werd niet met vaste tussenpozen uitgebracht. Indien er voldoende nieuws te melden was, werd de digitale nieuwsbrief naar haar abonnees verzonden. Dit werkte goed. Er was twijfel of er aan een nieuwsbrief als communicatiemiddel behoefte zou zijn. Er bleek echter wel animo voor te zijn. Het aantal abonnees steeg geleidelijk. Ondanks dat er niet actief op ingezet is om nieuwe abonnees te werven. En er waren geen opzeggingen.



Er blijkt dus zeker wel behoefte te zijn aan een dergelijke nieuwsbrief. Navraag onder enkele ontvangers van de nieuwsbrief leerde, dat de abonnees vooral direct omwonenden waren. Voor hen waren het concrete onderwerp ("het gaat alleen over projecten waar ik zelf direct wat van merk en mee te maken heb") en het kunnen nalezen van recente ontwikkelingen redenen waren om de nieuwsbrief te lezen.

6.2.4 Social media

Er is bewust voor gekozen om niet te gaan werken met aparte social media-accounts voor de project-communicatie. Maar de berichtgeving onderdeel te laten zijn van de gemeentelijke accounts. Dit houdt het voor de ontvangers overzichtelijker. Bovendien hoeft niet eerst

Top 5 Berichtgeving gemeente Zevenaar in 2019:

Medium	Resultaat	Positie en bericht over infraprojecten	Score
Facebook	Grootste bereik	3. Britse vliegtuigbom spoorwegovergang B'weg	13.800
		5. 3 ^e Weekendafsluiting Arnhemseweg	10.000
	Meeste gedeeld	3. 1 ^e Weekendafsluiting Arnhemseweg	87
		4. 2 ^e Weekendafsluiting Arnhemseweg	77
Twitter	Meeste clicks	5. 1 ^e Weekendafsluiting Arnhemseweg	272
	Meeste impressies	3. Symbolische eerste schop in de grond	4.045
		5. Filmpje werken aan asfaltering Arnhemseweg	3.660
	Meeste likes	1. Opening Arnhemseweg	22
		3. Filmpje werken aan asfaltering Arnhemseweg	13
		5. Symbolische eerste schop in de grond	13
	Meeste reacties	5. Filmpje werken aan asfaltering Arnhemseweg	13
	Meeste retweets	4. Symbolische eerste schop in de grond	6

Top 5 Berichtgeving gemeente Zevenaar in het 1^e kwartaal 2020:

Medium	Resultaat	Positie en bericht over infraprojecten	Score
Facebook	Grootste bereik	1. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam	10.700
	Meeste likes	1. De A12 krijgt sneller extra rijstroken	81
	Meeste reacties	2. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam	51
	Meeste gedeeld	2. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam	48
		3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken	35
		4. Wegafsluiting Hengelder	24
		1. Volgende bouwfase Hengelder	406
	Meeste clicks	3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken	385
		5. Update werkzaamheden Hengelder	309
	Meeste impressies	2. Wegafsluiting Hengelder	4.184
Twitter		3. Volgende bouwfase Hengelder	3.609
		4. Volgende bouwfase Hengelder	3.324
	Meeste likes	2. Vlog wegwerkzaamheden Arnh.weg-Hengelder	12
		3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken	9
		5. Volgende bouwfase Hengelder	4
	Meeste reacties	1. Volgende fase Hengelder	8
	Meeste retweets	2. Volgende fase Hengelder	5
		3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken	4
		4. Volgende fase Hengelder	4
		5. Interview proj.leider Wiendels en toez.hdr Brückner	4

een schare volgers te worden opgebouwd. Vanuit communicatie wordt vol ingezet op het verder uitbouwen van de gemeentelijke kanalen. Met aansprekende content en afwisselende berichten. Daar past de berichtgeving over de infrastructurele projecten prima in. Dat blijkt ook wel wanneer naar de top 10 van de berichtgeving van Zevenaar op Facebook en Twitter wordt gekeken (de complete top 10 is te vinden in Bijlage 9.8). Er is geen enkel lijstje waarin berichtgeving over de 3 grootste infrastructurele projecten

ontbreekt. Of het nu gaat om het grootste bereik of de meeste impressies, het meest gedeelde bericht, de meeste clicks, likes of reacties. Maar ook in de top 5 zijn, zoals hier is te zien, de nodige berichten over de infraprojecten terug te vinden.

Van de Facebook-berichten in 2019 zijn twee berichten van de infrastructurele projecten verantwoordelijk voor ruim 10% (23.800) van het totale bereik (232.000) van de berichtgeving van Zevenaar. Twee berichten zorgen voor 32% (164 keer) van de meest gedeelde berichten (512). Van de Twitterberichten nemen drie tweets 11% (11.117) van het totale aantal impressies (97.000) voor hun rekening. En zorgen vier tweets voor 31% (17) van het aantal retweets (51).

Vermeldenswaardig is de belangstelling voor de berichtgeving over het inschuiven van de tunnelbak aan de Babberichseweg (project Spoorverbetering). Daarbij is aangehaakt op de berichtgeving van ProRail. En is ingehaakt op de belangstelling die voor het inschuiven van die tunnelbak was en steeds groter werd. Dit leverde in vier dagen op Facebook een totaalbereik op van meer dan 27.000 en op Twitter bijna 7.000 impressies; in de vakantieperiode een hele goede score.

POSTS +11	BEREIK +27,2k	LIKES +244	DISLIKES	REACTIES +65	GEDEELD +65	KLIKKEN OP LINK +661	INTERACTIERATIO 12%
TWEETS +7	IMPRESSIONS +6.830	LIKES +19	DISLIKES	ANTWOORDEN +2	RETWEETS +8	KLIKKEN OP LINK	INTERACTIERATIO 7%

ProRail maakte er ook een hele happening van: met tribune en heuse barista voor heerlijke koffie vanaf 5 uur 's ochtends. Op de aankondiging hiervan attendeerden veel inwoners andere Facebookgebruikers; dat leverde veel exposure op.

YouTube is alleen ter ondersteuning ingezet; als verwijskanaal voor videomateriaal. Eigen video's werden uiteraard direct in de tijdlijn op de andere kanalen geplaatst. Toen het einde van de werkzaamheden aan de weg Hengelder bijna in zicht was, is een meer uitgebreide video¹ gemaakt. In dit filmpje vertelden we hoe en waarom de Arnhemseweg en weg Hengelder zijn aangepast.

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=XeUgwmUhYAO>.

Naast het plaatsen van video's, is er ook een afspeellijst (playlist) op YouTube gemaakt; voor het project Spoorverbetering Zevenaar-Didam¹. Op een afspeellijst kan eenvoudig een overzicht worden gemaakt (en vervolgens op andere digitale media gedeeld) van eigen videomateriaal en dat van andere partijen.

Spoorverbetering Zevenaar-Didam

10 video's • 302 weergaven • Laatste geüpdatet op 9 jan. 2020

Het spoor op het traject Zevenaar-Didam wordt verdubbeld, zodat reizigers sneller en gemakkelijker met de trein kunnen reizen. Door aanpassingen aan het spoor kunnen treinen tussen Zevenaar en Wehl bovendien sneller gaan rijden. Dit betekent een grote verbetering voor 18.000 dagelijkse reizigers op het traject Arnhem-Doetinchem-Winterswijk.

ABONNEREN

[Screenshot playlist YouTube](#)

- 1 **Vlog Pro Rail 14 08 2019 - terugblik op de 18-daagse treinvrije periode**
gemeentezevenaar
- 2 **Vlog ProRail 05 08 2019 Wat moet er nog allemaal gebeuren?**
gemeentezevenaar
- 3 **Hoe 200 wielen 1000 ton aan beton wegrijden in Zevenaar**
ProRail
- 4 **Voorbereidingen inschuiven spoordek Zevenaar**
ProRail
- 5 **Vlog ProRail 29 07 2019 Werkzaamheden Zevenaar verplaatsing 1 miljoen kilo spoordek**
gemeentezevenaar
- 6 **Vlog ProRail 24 07 2019 Alles gereed voor megaklus Zevenaar Didam Wehl**
gemeentezevenaar
- 7 **Inrijden spoordek ProRail voetgangers- en fietserstunnel Babberichseweg in Zevenaar**
gemeentezevenaar
- 8 **Flinke spoorwerkzaamheden tussen Zevenaar en Didam**
Omroep Gelderland
- 9 **Ontploffing Britse bom Zevenaar**
gemeentezevenaar

Zoals eerder aangegeven, is er op LinkedIn voor gekozen om niet vanuit de gemeente te communiceren. De projectleiding en een aantal projectleden heeft LinkedIn intensief ingezet door actief berichten te plaatsen, delen en liken. Zeker 98% van het nieuws en de ontwikkelingen over de projecten in Zevenaar hebben zij via LinkedIn gedeeld.

6.2.5 Publicaties

Er zijn met grote regelmaat artikelen gepubliceerd. Wederom: online² en offline. Zo was er een bijna maandelijkse interviewreeks. Deze interviews werden allereerst paginagroot opgenomen in huis-aan-huisblad Zevenaar Post. Vervolgens werden ze op alle online kanalen gedeeld. Vanuit diverse invalshoeken werd een zo evenwichtig mogelijk beeld gegeven van de infrastructurele projecten. Voor en tegenstanders van een project, omwonenden en ondernemers, wegwerkers en inwoners; ze kregen allemaal het woord. En er was dus ook ruimte voor een tegengeluid of het uiten van zorgen. Juist door dit – eerlijk en in de juiste context – een platform te geven, ontstond draagvlak. En ontstond zelfs ambassadeurschap voor het project. De interviews werden goed gelezen en positief ontvangen. Het werd gezien als meer menselijke communicatie.

"Er was ruimte voor tegengeluid."

¹ <https://www.youtube.com/playlist?list=PLXvdgGyg6schRR9nhFf473x1sacA8dE7G>.

² De interviews zijn terug te vinden op: <https://www.opweginzevenaar.nl/interviews/>.



20 APR: ONDER DRUK ONTSTAAN DE MOOISTE RESULTATEN

Sinds vrijdag 17 april is de tunnel onder het spoor bij de Babberichseweg open voor voetgangers en fietsers. Het afgelopen jaar werd hard gewerkt aan het spoor en aan de tunnel. Het was zeker geen alledaags project. Met extreem warm weer en de vondst van bommen werden de "hoofdrospelers" op de proef gesteld. Wij blikken – ter ere van de opening – samen met hen terug op het project.



08 APR: VERKEER IS NET ALS WATER, HET KIEST ALTIJD DE KORTSTE WEG

In dit artikel spreken we met inwoner Harrie Besselink. Hij woont aan De Methen en maakt zich zorgen over de leefbaarheid. Ook komt Paul Agelink van de ODRA aan het woord over de metingen die worden uitgevoerd naar de geluid- en luchtkwaliteit in Zevenaar.



24 FEB: ONZE RUIE ERVARING KOMT GOED VAN PAS IN DIT PROJECT!

Peter Wiendels en Karst Brücker zijn twee mannen van het eerste uur. Zowel aan de Arnhemseweg als aan de Hengelder werk(t)en ze als projectleider en toezichthouder.

[Screenshot opweginzevenaar.nl/interviews](https://www.opweginzevenaar.nl/interviews)

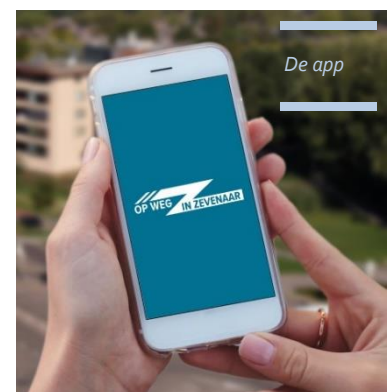
Naast de interviewreeks, werden artikelen over de meest uiteenlopende onderwerpen uitgebracht. Een aantal artikelen zijn geschreven door een vaste tekstschrijver, waar al eerder goede ervaring mee was opgedaan. Dit werkte erg prettig, omdat de organisatie al bekend was, het kennisniveau steeds hoger werd en de juiste tone-of-voice snel werd aangehouden.

Het toepassen van één vaste toon in teksten maakt de organisatie herkenbaar en is medebepalend voor het imago.

Diverse publicaties en berichten hebben landelijke exposure gehad. Dit geldt in ieder geval voor:

- Artikel in Binnenlands Bestuur: Infraprojecten; maak het persoonlijk! Succesvolle communicatieaanpak voor omvangrijk project Op weg in Zevenaar¹.
- Interview met procesmanager op debouwapp.nl: Van werk naar merk: Op weg in Zevenaar².
- LinkedIn-bericht over de landelijke Omgevingsmanagementdag in Den Bosch³.
- Berichtgeving over de vijf keer dat er explosieven werden gevonden tijdens de spoorverbetering tussen Zevenaar-Didam-Wehl⁴. (o.a. artikel ProRail "Vliegtuigbommen, granaten en raketkoppen", artikel de Gelderlander "Vliegtuigbom uit WO II... tot ontploffing gebracht", LinkedIn-bericht procesmanager en artikel Cobouw "Bommen en hitte domineren spoorproject Zevenaar").
- Berichtgeving over het inschuiven van de tunnelbak met 1.000.000 kilo aan betonnen spoordek aan de Babberichseweg in Zevenaar.

Op de volgende pagina is een collage van de berichtgeving opgenomen.



¹ Zie <https://www.opweginzevenaar.nl/mooi-artikel-in-binnenlands-bestuur/>.

² Zie <https://www.debouwapp.nl/blog/van-werk-naar-merk-op-weg-in-zevenaar/>.

³ Zie <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6550117309573275648/>.

⁴ Zie <https://www.prorail.nl/projecten/zevenaar/nieuws/vliegtuigbommen-granaten-en-raketkoppen>, <https://www.gelderlander.nl/zevenaar/vliegtuigbom-uit-wo-ii-die-naast-het-spoor-lag-wordt-tot-ontploffing-gebracht-in-pannen-33c4a244/>, <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:ugcPost:6550392512148713472/>, https://www.cobouw.nl/infra/nieuws/2019/07/interview-hitte-domineert-18-daagse-spoor-zevenaar-korte-broek-nou-nee-101275097?utm_source=Vakmedianet&utm_medium=email&utm_campaign=20190726-cobouw-std&tid=TIDP995191XB114F4159E0841F5A69B296C3D9BB49AY14&_ga=2.135512433.1183838008.1592498307-242084862.1592498307

6.2.6 Overige communicatiemiddelen en acties

• Attenties en giveaways

Aandacht voor het feit dat er overlast was van de werkzaamheden, werd enorm gewaardeerd. Het effect van attenties en giveaways moet niet worden onderschat. De finesse bij de infrastructurele projecten zat 'm wel in de keuze van de attenties en giveaways¹ en de timing.

Zo werden giveaways uitgereikt, met de insteek om voorbijgangers te verrassen en te bedanken voor hun



begrip. Zoals zakjes met bloemzaadjes tijdens een wegafsluiting in het weekend, met de tekst: "Nu nog even hinder. Straks fleurt de Arnhemseweg weer op." De oude laanstructuur van de Arnhemseweg bestond uit monumentale bomen. De vele historische bomen langs de toegangsweg moesten worden gekapt. Een aantal van de oude bomen kreeg een plek als 'speelboom' in verschillende speeltuinen (zie Bijlage 9.7). Ook werden er plankjes van gemaakt, die elke aanwonende enkele maanden na de kap ontving. Een borrelplankje met lokale producten. Op de achterkant van deze borrelplankjes staat een QR code die verwijst naar een site vol informatie over

de betreffende boom: waar stond de boom op de Arnhemseweg, hoe oud is hij geworden en in welke historische context heeft hij geleefd?

Eind december 2019 kregen weggebruikers op de Hengelder een kerstwens met chocolaatjes uitgereikt, met veel trots gemaakt door de jongeren (met afstand tot de arbeidsmarkt) van Roemrijck in hartje Zevenaar.

• Webcams

Op het belangrijkste kruispunt op de Arnhemseweg stond tijdens de reconstructie een webcam. Aan de Babberichseweg werd het spoordek van de onderdoorgang voorgebouwd. De bouw van de tunnel en het inrijden van het spoordek waren ook live te volgen via de webcam.

• Bouwborden en DRIPS

Verre van ongebruikelijk bij bouwprojecten, maar zeker functioneel: de bouwborden en mobiele berm-DRIPS². Deze zijn ruimschoots ingezet. Hierop werd verwezen naar de wegwerkzaamheden en/of website.

• Fietsen

Om terplekke of van de ene naar de andere werklocatie of kantoor te fietsen, werd gebruik gemaakt van de Op weg in Zevenaar fietsen. Mede door de uitvoering van de fietsen, was dit een opvallend vervoermiddel.



¹ Zie bijlage 9.11 voor beeldmateriaal van attenties en giveaways.

² DRIP: Dynamische Route Informatie Panelen.

- **Interne communicatie**

Via intranet en diverse informatiebijeenkomsten zijn de medewerkers van de gemeente op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen van de infrastructurele projecten. Daarnaast zijn verschillende rondleidingen gegeven; dus op het werk zelf. Dit scheelt heel veel vragen; zo hebben de medewerkers van het Klant Contact Centrum (KCC) op het werk een kijkje genomen om met eigen ogen te zien wat daar op stapel stond. Via een digitale map in iBabs en een vast agendapunt tijdens de commissievergadering werden de commissie- en raadsleden onder meer op de hoogte gehouden. Aan geïnteresseerde commissie- en raadsleden zijn ook informatieavonden en rondleidingen gegeven. Vanuit de politiek waren er complimenten voor de manier waarop zij zijn meegenomen in het gehele traject.

6.2.7 Overige bijzonderheden

- **Omgevingsmanagement en -communicatie**

Bij dit soort projecten, is omgevingsmanager van eminent belang. Met name in het voortraject. Het komt veel aan op maatwerk. En tijd, aandacht en kennis zijn dan erg belangrijk. De investering aan de voorkant, betaalt zich op termijn altijd uit. Zo zijn er in het voortraject veelvuldig gesprekken gevoerd met de sportclubs, wat tot een prettige samenwerking heeft geleid.

Door meer met een helicopterview te werken, gaat communicatie structureel onderdeel uitmaken van een klus. Dat kost aan de voorkant meer energie, maar levert meer begrip van de inwoners op. Doordat de omgeving weet wat er gebeurt, ontstaat er meer rust op het werk.

Tijdens de uitvoering van het werk zijn ook voldoende toezichthouders nodig. Om onder meer lijntjes uit te lopen en te kijken naar de uitvoering. Dit is heel goed voor je omgevingscommunicatie. Je moet zichtbaar zijn op de werklocatie.

- **Het projectteam**

In de evaluatiegesprekken met leden van het projectteam en met de portefeuillehouder kwam één item telkens terug: het functioneren van het projectteam. En dan vooral de samenwerking. Daar is door de procesmanager infrastructuur aandacht aan gegeven tijdens de hele uitvoering van de projecten. Samen met wat natuurlijke chemie kwam daar een mooie samenwerking uit naar voren. Waarbij de teamleden het niet schuwden om elkaar scherp te houden.

Enkele citaten over het teamwork uit de gesprekken:

- "Het functioneren als één team. Na een gemaakte keuze ging iedereen erachter staan en er vol voor. Eén front vormen en doen! En dan was bijna niets te gek."
- "De samenwerking met de projectgroep was fantastisch. We hebben heel goed en intensief samengewerkt. Een hele fijne groep, die veel voor elkaar over heeft."
- "De samenwerking in het hele team was extreem geweldig. Dat heeft ook op het werk afgestraald. Dat hoorde je van inwoners en andere partners als Rijkswaterstaat".



De betonnen wegaafzettingen, in het kader van duurzaamheid met het logo van gemeente Zevenaar



6.3 Meer communicatiekracht bestuur en organisatie

Doelstellingen	Resultaat
a. Portefeuillehouder en projectleiders vinden dat zij goed worden geadviseerd waardoor hun communicatiekracht wordt vergroot en waarden dit $\geq 8,5$.	a. 8,8
b. Portefeuillehouder en projectleiders vinden dat zij goed worden gefaciliteerd om de buitenwereld binnen te halen en waarden dit ≥ 8 .	b. 8,8

6.3.1 Advisering met oog op vergroting van de communicatiekracht

De advisering om de communicatiekracht te vergroten, kwam voornamelijk tot uiting in de volgende activiteiten:

- De portefeuillehouder en projectleiders zijn structureel voorbereid op bijeenkomsten, variërend van bewonersbijeenkomsten tot bestuurlijke bijeenkomsten.
- Tijdens de commissievergaderingen stond de stand van zaken van de infrastructurele projecten als standaard punt op de agenda. Het onderwerp kwam met enige regelmaat ook in de raadsvergaderingen aan de orde. Deze vergaderingen werden vanaf het beginstadium van de infrastructurele projecten gezamenlijk - de wethouder, procesmanager infrastructuur en communicatie - en intensief voorbereid.
- Bij te verwachten politieke issues zijn woordvoeringslijnen, kernboodschappen en Q&A's geformuleerd en gezamenlijk voorbereid.
- De portefeuillehouder is getraind en begeleid om bestuurlijk krachtiger te worden. Om de effectiviteit te vergroten, was de procesmanager infrastructuur bij de training aanwezig.
- De portefeuillehouder, projectleider en projectleden kregen gevraagd en ongevraagd communicatieadvies, uitleg en gerichte training en instructie over de inzet van kanalen, zoals bijvoorbeeld het advies¹ over en een training in het gebruik van LinkedIn.

"Ik ben écht in mijn kracht gezet."

Portefeuillehouder en projectleiders waarden de advisering om hun communicatiekracht te vergroten met gemiddeld een 8,8. "Ik ben écht in mijn kracht gezet", geeft de wethouder aan, "Ik heb me gesteund gevoeld toen ik het nodig had om beter over te komen." Verder geeft zij aan dat ze bij vragen van inwoners, gemeenteraad of pers altijd met de meest actuele informatie kon reageren. Dat gaf vertrouwen; in communicatie, de projectleiding, het projectteam én (de uitvoering van) de projecten zelf.

¹ Zie 6.2.4 Social media.

De projectleiding roemde vooral de zelfstandigheid, pro-activiteit en tijdigheid van en de interactie met het communicatieteam. Door belangrijke onderwerpen en acties af te stemmen en tijdig en helder te adviseren, kon de projectleiding zich op de hoofdlijnen focussen en was er vertrouwen in de advisering over en uitvoering van de communicatie.

6.3.2 Ondersteuning om de buitenwereld binnen te halen

Om de buitenwereld binnen te halen, is de berichtgeving over infrastructuur in het algemeen en de projecten in het bijzonder intensief gemonitord. Door het structureel maken van rapportages werd de vinger aan de pols gehouden. Daarnaast zijn extra rapportages gemaakt rondom mogelijke issues zoals de bomenkap aan de Arnhemseweg en nieuwsitems over bijvoorbeeld de uitspraak van het Europees Hof over de PAS (Programma Aanpak Stikstof) in relatie tot de A15. Indien daar aanleiding toe was, zijn deze rapportages gedeeld en/of besproken met de portefeuillehouder en projectleiding. Deze rapportages gingen vergezeld van conclusies en duiding. Een voorbeeld van een monitoringrapportage is opgenomen als Bijlage 9.12.

"Communicatie gaf mij het gevoel dat ze in control waren: tijdig, grondig en heel goed."

Daarnaast zijn er per project een stakeholders-analyse en een communicatiekalender gemaakt.

De portefeuillehouder en projectleiders vinden dat zij goed zijn gefaciliteerd om de buitenwereld binnen te halen en waarderen dit met gemiddeld een 8,8. De portefeuillehouder roemde de manier waarop zij werd voorbereid op bijeenkomsten, presentaties en interviews. "Hoewel de nadruk meer lag op de communicatie van het project, werd duidelijk geadviseerd hoe wij de buitenwereld naar binnen konden halen en Zevenaar 'op de kaart' te zetten", aldus de procesmanager infrastructuur. De projectleiders voelden zich ontzorgd, waarbij in het bijzonder de interactie met het communicatieteam werd gewaardeerd.



Bomenkap Arnhemseweg



Ondernemersevent toekomstige aansluiting A12

7 Tops & tips

7.1 Tops

Voor de successen, de tops, wordt gekeken naar de grootste kansen (zie 2.2 Grootste communicatiekansen), gecombineerd met de strategische uitgangspunten (zie 3 Strategische uitgangspunten). De grootste tops:

- **Persoonlijk en dichtbij**

Dit liep als rode draad door het project en daar zijn het projectteam en de portefeuillehouder heel erg goed in geslaagd. Storytelling met echte ervaringen, aandacht voor plussen en minnen en persoonlijk contact. Overigens gecombineerd met snelheid. Op het moment dat een melding bekend was, werd direct gehandeld. En dát leverde waardering op.

- **Altijd vanuit de inwoner**

Of het nu ging om het oplossen van problemen, het beantwoorden van een vragen, het reageren op zorgen, het geven van een reactie of het bereiken van mijlpalen. Altijd werd vanuit het perspectief van de inwoner gedacht. Dat lijkt een vanzelfsprekendheid, maar is het toch niet altijd. Door het klantdenken kun je veel beter maatwerk leveren. En beter tot verbeteringen komen, die het hele project ten goed komen. Bijvoorbeeld door omgevingsmanagement. Er zijn diverse informatiebijeenkomsten en sessies met klankbordgroepen georganiseerd, waarna het ontwerp van de wegen op een aantal punten is aangepast. Zo kwam er stil asfalt, werden geluidswal en -muur toegevoegd en extra veel 'groen' zodat fijnstof en geluid nog beter opgevangen wordt. Maar ook bij 'kleine' dingen als startbijeenkomsten en openingen: deze werden met de omwonenden en/of weggebruikers gevierd.

- **Verrassende communicatie**

De communicatie was anders dan anders:

- ✓ Van keuze van kanaal tot tone-of-voice
- ✓ Van middel tot timing
- ✓ Inhaken en signalen oppikken
- ✓ Eerlijk en transparant; over dingen die misgaan en/of beter hadden gemoeten
- ✓ Waar mogelijk met gebruik van humor

Nieuwe Arnhemseweg in Zevenaar geopend met kopje koffie: 'Goedemorgen, wilt u een krentenbolletje?'

ZEVENAAR - Wethouder Carla Koers heeft maandagochtend om 7 uur de nieuwe Arnhemseweg in Zevenaar geopend. Dat deed zij door een roodwit lint door te knippen dat over de vernieuwde weg was gespannen. Voor buurtbewoners stond de koffie klaar.

Ook automobilisten die wachtten voor het verkeerslicht kregen koffie aangeboden, met een hapje erbij: „Goedemorgen, wilt u een krentenbolletje?”

- **Reactiesnelheid**

De reactiesnelheid was altijd hoog. Online en offline. Adequaat reageren op berichten op social media wordt veel gezien. En daar is waardering voor. Evenzo voor hoe het in het werk wordt opgepakt.

- **Herkenbaarheid, met oog voor detail**

Alles onder de paraplu van het concept Op weg in Zevenaar; met eigen logo en huisstijl. En dit tot in detail uitgevoerd, zoals het logo op de borrelplankjes en telefooncleaner.

- **De attenties en giveaways**

De giveaways waren persoonlijk en werkten goed. Ze raakten de juiste snaar.

- **Brede inzet van kanalen**

Door de brede inzet van kanalen werden veel verschillende doelgroepen bereikt.



- **Evenwichtig**

Er was ruimte voor het geven van tegengeluid, het uiten van zorgen en andere ideeën. Dit werd opgepakt, bespreekbaar gemaakt en er was respect voor ieders mening.

- **Teamwork**

De samenwerking binnen het projectteam was uitzonderlijk goed. Een goed draaiend team geeft energie en straalt op het hele project af.

7.2 Tips

Voor de verbeterpunten, de tips, wordt gekeken naar de grootste risico's (zie 2.1 Grootste communicatierisico's), gecombineerd met de strategische uitgangspunten (zie 3 Strategische uitgangspunten). De meest belangrijke tips:

- **Online advertentiecampaagnes**

Maak meer gebruik van online advertentiecampaagnes om communicatiekanalen te promoten; door de gerichte mogelijkheden (zoals specificatie van de doelgroep) wordt tegen verhoudingsgewijs lage kosten, een heel erg goed resultaat behaald.

- **Facts & figures en nice to know**

Meer inzetten op het communiceren van facts & figures en/of infographics en nice to know-berichten. Over de uitvoering, de werkzaamheden, de resultaten en de communicatie. Feiten en cijfers geven een goed beeld over de omvang, ontwikkelingen etc. van een infrastructureel project. Hierbij kunnen ook meer (verrassende) wist u datjes worden gedeeld. Bijvoorbeeld over de 'markante' verkeersregelaar of over een rondleiding. Mensen vinden deze achtergrondinformatie relevant, interessant en je krijgt meer verbinding en interactie met inwoners.

- **Live updates**

Meer 'op het moment' communiceren, bijvoorbeeld dat werkzaamheden een uurtje eerder of later plaatsvinden. Dan heb je dus zo goed als live updates. Hier krijg je wel te maken met een spanningsveld. Want dit kan ook buiten reguliere werktijden zijn en dat moet dan goed geregeld zijn. En daarnaast schep je een bepaalde verwachting. Namelijk dat dit altijd gebeurt en dan moet je dus wel (erg) dicht op een werk en het vergt veel discipline en alertheid. Het zijn wel de dingen die waardering van de inwoners opleveren. En het gevoel van trots versterken.





8 Conclusies en aanbevelingen

8.1 Conclusies

De conclusie kan worden getrokken dat er bij de uitvoering van de infrastructurele projecten totaal geen sprake van onrust is geweest. Er is voor aanvang van het project ruimschoots ingezet op het zorgen voor draagvlak en het informeren van inwoners en bedrijven. Bijeenkomsten, maar ook veel persoonlijk contact en overleggen. Sessies met klankbordgroepen, waarna bijvoorbeeld het ontwerp van de wegen op een aantal punten is aangepast (stil asfalt, een geluidswal en -muur en extra veel 'groen' zodat fijnstof en geluid nog beter wordt opgevangen).

Voor de weg- en weekendafsluitingen was veel aandacht. Evenzo voor de wijzigingen die zich in de planning voordeden. De verkeerssituatie werd continu gemonitord en waar nodig bijgesteld. Verkeerschaos bleef uit; een paar keer had een wijziging in de verkeerssituatie een korte gewenningsperiode of kleine wijziging nodig. Daar werd alert op geacteerd. De uitvoering van de infrastructurele projecten heeft zeker niet tot weerstand, imagoschade van en afbrokkelend vertrouwen in de gemeente en het bestuur geleid. Op een enkele uitzondering na voelden omwonenden, inwoners en verkeersdeelnemers zich heel goed gehoord. Met andere woorden: de risico's zijn zodanig aangepakt en opgepakt dat dit ten voordele van de infrastructurele projecten heeft gewerkt.

Wanneer wordt gekeken naar de grootste kansen, dan kan de conclusie worden getrokken dat Zevenaar verantwoordelijk, betrokken en open heeft geopereerd. En zich zo regionaal en landelijk positief op de kaart heeft gezet. Het gevoel van trots is versterkt en stakeholders waren positief over de manier waarop Zevenaar met (de uitvoering van) de infrastructurele projecten omging. De communicatie en het maatwerk was verrassend en overtrof verwachtingen. Er waren complimenten voor de rol, aanpak en communicatie van de gemeente. Met andere woorden: de kansen zijn ten volle benut!

Een aantal spontane complimenten die hier betrekking op hebben, zijn terug te vinden op de volgende pagina.

Graag wil ik iedereen complimenteren met de geweldige voortvarende wijze waarop de reconstructie en de afwerking van de Arnhemseweg plaats heeft. Ik weet niet wie de eer toekomt, maar het kan haast niet anders dan dat er sprake is van een uitstekende samenwerking tussen planners en uitvoerders.
Ik hoop dat iedereen die hier een steentje aan heeft bijgedragen kan omzien naar het prachtige resultaat.
Als vertrouwde bewoner in de eerste fase van dit plan heb ik destijds mijn zorgen geuit op een insprekingsavond van de gemeenteraad. Nu dit project bijna klaar is wil ik ook graag mijn waardering en dank uitspreken voor het resultaat.
Ik wens u allen mooie feestdagen en veel geluk en gezondheid voor het nieuwe jaar.
Met vriendelijke groet,

De app werkt nu uitstekend! Toen ik je mail ontvangen had werkte de app eigenlijk direct en het werkt nog steeds top! Dank je (jullie) wel voor het oplossen van de 'bug'. Wat een enorm goede service!

Groetjes,

Respect voor alle werkers.. nachtdiensten!

Hierbij wil ik mijn waardering uitspreken voor de wijze waarop de reconstructie heeft plaatsgevonden.

Aangezien wij aan de Heerenmaten wonen en praktisch dagelijks met de auto het kruispunt moesten oversteken - was na iedere aanpassing - alles altijd weer prima geregeld.

De stoplichten werkten altijd weer foutloos of er stonden werknemers het verkeer te regelen.

Vandaar mijnerzijds: **EEN TIEN MET EEN GRIFFEL!**

Op mijn iPhone deed de app het niet goed. Dit heb ik gemeld en ze hebben de app aangepast. Top hoor!!! Wat een service!

29 jul. 2019 23:14 • openbaar bericht



Gemeente Zevenaar

• facebook.com

Hoi . Wat leuk om jouw reactie en compliment te lezen!
Dank je wel! Geven we -uiteraard- door aan onze collega die hiermee bezig is geweest.

30 jul. 2019 07:38 • openbaar bericht

Nadat ik een uur met Ilone Willemsen heb mogen praten had ik veel informatie over en begrip voor die complexe operatie bij de Arnhemseweg.

Respect voor de wegwerkers, ziet er top uit! 🙌

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

Gemeente Zevenaar Bedankt! Fijn om te horen.

Leuk · Beantwoorden · Coosto heeft hierop gereageerd (?) · 1 d

Gemeente Zevenaar ga morgen even met de uitvoerders van kws kijken hoe het ook kan ipv 6 maanden een hele woonwijk op de kop zetten

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

zondagmiddag 1730u iedereen is naar huis, de stoplichten staan aan maar de weg is nog steeds dicht..... lekker omrijden via groessen terwijl de weg naar duiven vanaf de rotonde schellenkrans al het hele weekend eruit ligt zonder zichtbare werkzaamheden... Meer bekijken

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d · Bewerkt

Paul van Bommel pas gedraaid asfalt moet uitharden en afkoelen. Bedankt voor je begrip knul

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

het wordt heel erg mooi allemaal 🙌

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

Paul van Bommel "zonder zichtbare werkzaamheden"? Dan ben je toch echt toe aan een bril. Ze hebben een duiker van 30 m onder de weg gelegd en daarna het wegdek bijna onzichtbaar gerepareerd.



Goed werk! En ook goed geregeld!

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

Gemeente Zevenaar Dank je wel Albert! 😊

Leuk · Beantwoorden · Coosto heeft hierop gereageerd (?) · 1 d

Respect voor de werkers die dit weekend weer hard aan de slag zijn geweest voor ons autorijdende Zevenaarders!

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

Gemeente Zevenaar Top dat je dit laat weten! 🙌

Leuk · Beantwoorden · Coosto heeft hierop gereageerd (?) · 1 d

langs moet, maar dan weet je het in iedergeval 🙌 weet niet of je hier

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 1 d

1 antwoord

Wat is er hard gewerkt, knap werk!

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 23u

8.2 Aanbevelingen voor toekomstige projecten

8.2.1 Communicatie

- **Promotie kanalen**
Maak meer gebruik van online advertentiecampaagnes om communicatiekanalen te promoten; door de gerichte mogelijkheden (zoals specificatie van de doelgroep) wordt tegen verhoudingsgewijs lage kosten, een heel erg goed resultaat behaald. Dat geldt zowel voor bestaande als nieuwe communicatiekanalen.
- **Aparte website**
Er is op zich geen separate website nodig, ware het niet dat de website zevenaar.nl een toptaken-website is en daarnaast het CMS behoorlijke beperkingen kent. Bovendien is de digitale toegankelijkheid (minder vrijblijvend) wettelijk verplicht geworden. Dit heeft gevolgen voor de uitvoering en de mogelijkheden. Dit maakt, dat overwogen moet worden om gebruik te maken van bestaande kanalen (denk aan facebook) die voldoende mogelijkheden bieden. Daar staat wel tegenover dat je dan wordt beperkt in je keuze en je afhankelijk wordt van derden. Om dat te voorkomen, is er budget in de vorm van mankracht en financiële middelen nodig voor een 'eigen' website die aan alle verplichtingen voldoet. En die daarnaast met kwalitatieve – relevante en altijd actuele – content wordt gevuld.
- **App**
Een app met specifieke projecten werkt alleen als het project voldoende groot is en impact heeft op de leefomgeving van de gebruikers óf als de app compleet is, bijvoorbeeld over alles wat met wegvervoer te maken heeft. Het grote pluspunt van een app, is de mogelijkheid tot het ontvangen van pushberichten. Uit onderzoek blijkt dat inwoners erg graag over de wegwerkzaamheden in hun gemeente informatie ontvangen. Niet voor niets staat 'wegwerkzaamheden en verkeersstromen' als tegel op de homepage van zevenaar.nl.
Aan het succesvol inzetten van een app zitten wel een aantal randvoorwaarden: zoals up-to-date informatie en tijdig nieuws melden. Dit vraagt een behoorlijke tijdsinvestering waar rekening mee gehouden moet worden. De mate van aanpassingsmogelijkheden sluiten niet altijd aan bij de wensen (bijvoorbeeld kleuraanpassingen of toevoeging van velden). Dat geldt ook voor de technische aspecten, die bijvoorbeeld door iOS-updates kwetsbaar kan zijn. En last but not least: ook een app dient aan de wettelijke verplichting van digitale toegankelijkheid te voldoen.
Kortom: een app inzetten voor alle wegwerkzaamheden in Zevenaar heeft de voorkeur, maar dan moet er ook de bereidheid zijn om structureel capaciteit en financiële middelen hiervoor te reserveren.
- **Nieuwsbrief**
Onderschat de behoefte aan bepaalde communicatiemiddelen niet. Er is wel degelijk behoefte aan een (digitale) nieuwsbrief, indien het om een specifiek onderwerp of project gaat. Hierin kunnen recente ontwikkelingen worden opgenomen.
- **Aansluiten**
Waar mogelijk 'meeliften' op kanalen en nieuws van grote(re) spelers, als Rijkswaterstaat, ProRail en Omroep Gelderland.
- **Tekstschrijver**
Werken met het uitbesteden van het schrijven van (extra) artikelen aan een vaste tekstschrijver werkt heel goed. Door het brieven en redigeren van de artikelen is er geen enorme tijdswinst. Maar zo houdt communicatie wel de focus op de grote lijnen en is er daarnaast een blik van buiten.

- **In the moment**
Zoek waardering 'op het moment'; dus bij een nieuwsbrief ook een like/dislike-optie toevoegen, zoals dat ook bij berichten en in de app kan.
- **Metten is weten**
Werk met prestatie indicatoren en verwerk deze in een dashboard. Dit biedt op uitstekende wijze overzicht. Met data uit verschillende bronnen is er een totaaloverzicht, waarbij kan worden gekeken of de strategie en de doelstellingen in de pas lopen.
- **Indicatoren**
Bij het formuleren van communicatiedoelstellingen er (meer) rekening mee houden hoe en wat er gemeten kan worden. Dus welke indicatoren meetbaar zijn en hoe deze gemeten worden. Bijvoorbeeld het aantal downloads van de app: voorheen was dat een gecumuleerd aantal, nu ging het om het daadwerkelijke aantal op het moment zelf. Gebruikers schonen regelmatig hun telefoon op, wat betekent dat na afloop van een project de app in sommige gevallen verwijderd wordt (afhankelijk van het project) en deze gebruiker niet meer meetelt. Daarnaast zat er een verschil in downloads en 'volgers', aangezien een gebruiker zich als volger aan kon melden (en zo al dan niet pushberichten kreeg).

8.2.2 Project

- **Teamwork**
Steek tijd en energie in de samenwerking van een projectteam.
- **Meetlat**
Formuleer strategische uitgangspunten en leg alle activiteiten langs de meetlat. Doe dit eerst voor het project, van daaruit kunnen de strategische uitgangspunten voor communicatie worden vastgesteld.
- **Out of the box**
Doe en denk anders dan anders, ga gewoon eens buiten de gebaande paden en neem eens een andere afslag. Door vanuit het project out of the box te denken, kan communicatie daar op aanhaken. Verrassende communicatie met een verrassende denkwijze in het project of werk zelf, zorgt voor een passend duo.
- **Thematische communicatie**
Bekijk en bepaal de zaken die in een project (moeten) gebeuren op het gebied van circulariteit, duurzaamheid, social return e.d. Daar kan het communicatieteam vervolgens door thematische communicatie op inspelen.
- **Budgettering**
Hou in het projectbudget rekening met communicatie. Zowel in mankracht als financiële middelen. Het rendement van goede communicatie is enorm. Maar aan (het ontwerpen, maken, redigeren en beheren van) communicatiekanalen, relevante content, artikelen, grafisch materiaal, tools, adverteren e.d. hangt nu eenmaal een kostenplaatje. En maak bij projecten van enige omvang budget beschikbaar voor attenties en giveaways.



- **Regie vs. aannemer**
Concrete afspraken met de aannemer maken en daar strak op toezien. Bijvoorbeeld over het maken van vlogs, geven van rondleidingen en leveren van input voor berichtgeving (zoals voor de app, website en social media). Het zelf regie houden op de berichtgeving verdient wel de voorkeur.
- **Cartografie**
Zorg voor goede kaarten waarop een situatie staat aangegeven. "Het oostelijk deel van..." zegt vaak niet veel of te weinig. Een plattegrondje kan het in één blik duidelijk maken.
- **Uitlopen meldingslijnen**
Indien Fixi niet optimaal werkt, dan werkt dat door in een project. Meldingen kunnen dan (te) laat op de werkvloer komen. Dit gaat ten koste van de korte en snelle lijnen en acties die in het project zitten. Loop lijnen uit van waar meldingen binnen kunnen komen.
- **Interne betrokkenheid**
Betrek medewerkers en de gemeenteraad bij een project. Geef, naast een of meerdere informatiebijeenkomsten, rondleidingen op het project. Voor medewerkers, specifieke teams of afdelingen als het Klant Contact Centrum en commissie- en raadsleden. Maar ook onder inwoners is daar veelal interesse voor. Vooral bij grootschalige projecten geeft dit een heel goed beeld en is er waardering voor.
- **Actueel, tijdig en correct**
Zorg voor korte lijnen met communicatie (die op haar beurt een goed lijntje met het Klant Contact Centrum moet hebben) om wijzigingen te delen. Wees alert op veranderingen. Zorg dat er op de werkvloer medewerkers die vanuit de inwoner denken, worden gelinkt aan communicatie. Juist voor de (op het oog) detailzaken.
- **Inzet LinkedIn**
Maak gebruik van LinkedIn. Dit wordt goed gelezen, zorgt voor interactie en Zevenaar wordt er meer mee op de kaart gezet. Buiten de doelgroep van direct betrokkenen, bereik je een breder publiek. En je ziet zelf direct de berichtstatistieken.
Volg een (extra) training LinkedIn van het communicatieteam, waarbij je (nog meer) tips & tricks leert om succesvol(ler) te zijn op LinkedIn.



Doe zoals bij de infrastructurele projecten en neem eens een andere afslag

9 BIJLAGEN

9.1 BIJLAGE: Overzicht (infrastructurele) projecten

Projecten van invloed op (het gevoel van) de bereikbaarheid

Infrastructurele projecten:

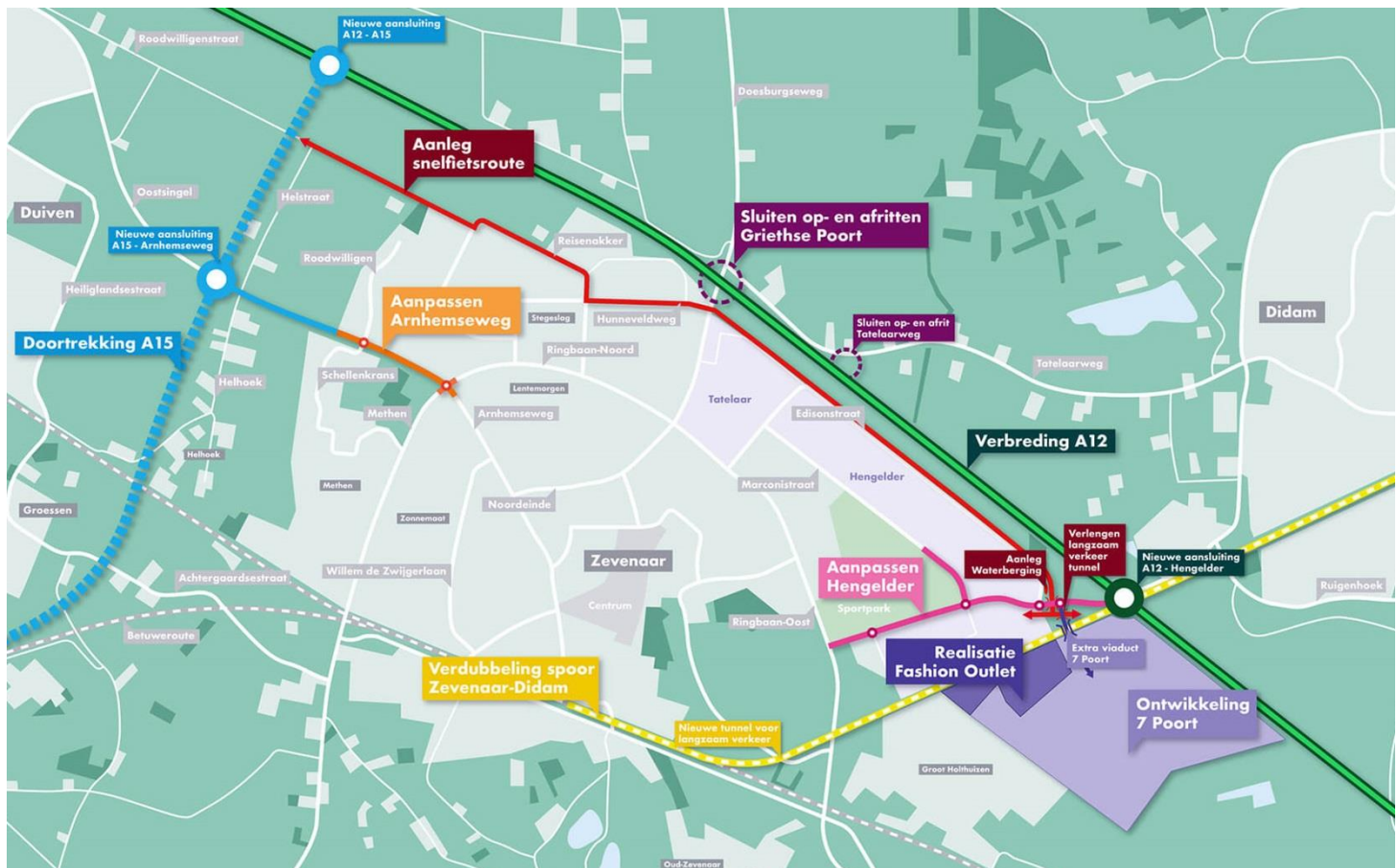
- A15/A12 (doortrekken A15 en verbreden A12)
- Onderliggend wegennet: Arnhemseweg/weg Hengelder (incl. fietstunnel)
- Doesburgseweg/Mercurion/Edisonstraat
- Derde spoor Zevenaar-Oberhausen
- Spoorverbetering Zevenaar-Didam (spoorverdubbeling)
- Herinrichting Babberichseweg (vanaf rotonde Ringbaan Oost t/m kruising Didamsestraat/Vondellaan).

Projecten met (mogelijk) directe effecten op de bereikbaarheid:

- Inrichting BAT-terrein (Vondellaan/Babberichseweg)
- Revitalisering Zonnemaat
- Ontwikkeling bedrijventerrein 7Poort (n.a.v. kavelverkoop en/of viaduct)
- Fashion Outlet Zevenaar (op 7Poort)
- Ontwikkeling Groot Holthuizen
- Centrumvisie/opwaardering centrum Zevenaar
- 'Reguliere' wegwerkzaamheden (cf. planning)
- Spoorwegwerkzaamheden

Projecten met mogelijk indirecte effecten op (het gevoel van) de bereikbaarheid:

- Grootschalig onderhoud Giesbeek
- Rivierklimaatpark IJsselpoort
- Voormalig gemeentehuis Zevenaar/Raadhuisplein



9.2 BIJLAGE: Stakeholders infrastructurele projecten

Per project worden de stakeholders bepaald, wordt een stakeholdersanalyse gemaakt en daar wordt de communicatie op afgestemd. Vanuit communicatie is het van belang om overkoepelend voor alle infrastructurele projecten de volgende stakeholders te onderscheiden:

- Gemeenteraad
- Omwonenden en klankbordgroepen
- Stichting Argus A15
- Overige inwoners, bedrijven, verenigingen, bezoekers en reizigers
- Rijkswaterstaat
- Provincie Gelderland
- De aannemer(s)
- Omliggende gemeenten (Duiven en Westervoort)
- ViA15
- Hulp- en nooddiensten
- VGGM
- Vervoerders (OV); NS, ProRail etc.
- Media
- Medewerkers

9.3 BIJLAGE: Gebruikte bronnen

Voor deze evaluatie is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Communicatiestrategie infrastructurele projecten; Op weg in Zevenaar, versie 2.1, 2 april 2019.
- Evaluatie bedrijven / aanwonenden herinrichting Hengelder; 10 januari 2020.
- Monitoringprogramma Coosto (coosto.nl).
Eveneens gebruikt voor de statistieken op social media.
- Statistieken backend website.
- Statistieken backend app Op weg in Zevenaar (Beheer van de BouwApp).
- Statistieken Tevredenheidsmonitor app Op weg in Zevenaar.
- Gesprekken met interne direct betrokkenen: portefeuillehouder, procesmanager infrastructurele projecten, projectleiders, projectmedewerkers, communicatieadviseur projecten, communicatiemedewerker projecten.
- Gesprekken met externe direct betrokkenen: aanwonenden, Aannemingsmaatschappij Van Gelder, Rijkswaterstaat, Provincie Gelderland,
- Bijeenkomsten raad en commissie.
- Gesprekken met klantcontactcentrum (KCC) en medewerkers afdelingen binnen en buiten Ruimtelijke Ontwikkeling (RO).
- Smartranking.nl

9.4 BIJLAGE: Communicatie op hoofdlijnen

Kernboodschap

Om ervoor te zorgen dat Zevenaar goed bereikbaar is en blijft voor inwoners, bezoekers en alle andere reizigers, verandert er vanaf 2018 t/m 2023 veel. De verkeersstromen in en rond Zevenaar veranderen. We pakken de infrastructuur en inrichting van onze wegen grondig aan. En uiteraard voeren we ook noodzakelijk onderhoud uit. Dit betekent extra bouwverkeer, omleidingsroutes en verkeershinder. Het aantal projecten dat in Zevenaar in uitvoering gaat, is zodanig dat dit van invloed is op de bereikbaarheid en er overlast voor de omgeving is en/of wordt ervaren. Vervelend? Ja, dat zal soms zéker het geval zijn. Je kunt er op vertrouwen dat we alles doen om de overlast te beperken. En om je zo goed mogelijk over ontwikkelingen, de voortgang en hinder op de hoogte te houden.

De projecten zijn grootschalig en complex. Ze worden al dan in samenwerking uitgevoerd met de Provincie Gelderland, ProRail, Rijkswaterstaat en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). De projecten zijn grootschalig en complex in de zin van tijdsduur (van planvorming tot en met uitvoering), kosten en ze zijn vaak direct of indirect afhankelijk van elkaar.



Op weg in Zevenaar

We werken aan de bereikbaarheid van Zevenaar.
Voor jou, bezoekers en alle andere reizigers.

Imago

Het *beeld* dat we neer willen zetten, is te omschrijven als:

- Realistisch bouwer
- Soepele doorstroming

'Realistische bouwer' geeft weer dat er duidelijk en eerlijk gecommuniceerd wordt over vertragingen en de overlast die verwacht kan worden. 'Soepele doorstroming' staat voor het toekomstbeeld: hoe het verkeer na de realisatie van de infraprojecten makkelijk(er) van A naar B kan, zonder het huidige oponthoud. Maar het staat ook voor de manier waarop berichten, informatie en meningen van de stakeholders terecht komen bij en worden opgepakt door de gemeente.

Concept 'Op weg in Zevenaar'

Het concept 'Op weg in Zevenaar' wordt gebruikt voor infrastructurele projecten. In het communicatieconcept staat zowel de omgevingscommunicatie als de bouwcommunicatie centraal. Op weg in Zevenaar is de gemene deler voor communicatie rond alle (grote) infrastructurele projecten in de periode 2018 t/m 2020. De eindigheid van het communicatieconcept is het laatste infrastructurele project; naar alle waarschijnlijkheid Tatelaar.

Voor de doelgroepen is er één afzender: Op weg in Zevenaar. Achter de voordeur is de gemeente eindverantwoordelijk voor de totale omgevingscommunicatie. Bij communicatie over specifieke wegwerkzaamheden/instructies voor aanwonenden is de aannemer aan zet. Deze voorwaarde wordt meegenomen in de aanbesteding en afstemming met de aannemer. De berichtgeving wordt altijd onderling afgestemd. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de communicatieadviseur van de gemeente.

9.5 BIJLAGE: Communicatieadvies inzet LinkedIn

Communicatieadvies

over Inzet LinkedIn voor infrastructurele projecten
 van Lidwine
 datum 11-10-2018

Dit advies is opgemaakt n.a.v. een verzoek om te bekijken hoe we het zakelijke online netwerk LinkedIn kunnen inzetten t.b.v. aandacht voor grote (infrastructurele) klussen in Zevenaar. "Infrastructurele" is tussen haakjes gezet: het advies geldt zowel voor infrastructurele als andere projecten.

Hieronder worden 3 opties uitgewerkt:

1. LinkedIn inzetten vanuit projectleiders/(project)medewerkers.
2. LinkedIn inzetten vanuit Zevenaar-account.
3. Maken van een eigen pagina op LinkedIn 'Op weg in Zevenaar'.

- *LinkedIn inzetten vanuit projectleiders/(project)medewerkers.*

Advies is om dit zeker wel te doen.

De contacten in het zakelijke netwerk van de projectleider en/of (project)medewerker zorgen namelijk voor meer exposure en leiden tot zowel profilering van de organisatie, als van het project als van de persoon zelf. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om meer persoonlijke berichten te delen, wat meer aanspreekt en kan zorgen voor authentieke berichten. Zo kan een persoonlijke noot in het bericht worden opgenomen over het project, een behaald resultaat, aankondiging van een bijeenkomst, verloop van een bijeenkomst o.i.d. Bijvoorbeeld tijdens (inloop- en informatie)bijeenkomsten, bezoeken of ter plaatse bij een project (start, ontwikkelingen, stand van zaken, toekomstbeeld). Indien mogelijk beeldmateriaal (i.c. vooral een foto) erbij plaatsen. Indien relevant vooral verwijzen naar www.opweginzevenaar.nl.

Het is belangrijk om de mogelijkheden, ideeën en do's en don'ts te kunnen van een kanaal als LinkedIn (het gaat om een brede inzet en bijvoorbeeld alleen berichtgeving over één project zal minder resultaat opleveren, let op de verhouding delen, reageren en plaatsen, link naar projectwebsite op eigen profiel plaatsen etc.). Er worden vanuit de Zevenaar Academie regelmatig trainingen gegeven over LinkedIn. Zowel een basistraining (Aan de slag met LinkedIn) als een vervolgtraining (Zo haal je meer uit LinkedIn!). Indien gewenst, is het zeker mogelijk om een op maat gemaakte vervolgtraining te organiseren. Kijk vooral ook eens bij de voorbeelden hieronder.

Enkele voorbeelden van LinkedIn-accounts:

- <https://www.linkedin.com/in/casper-stelling-plantenga-7a163b7/detail/recent-activity/> (projectleider gemeente Utrecht)
- <https://www.linkedin.com/in/stefanvdberg/detail/recent-activity/> (projectleider gemeente Westland)
- <https://www.linkedin.com/in/katyaivanova/detail/recent-activity/> (vml. programmamanager Maastricht Bereikbaar)
- <https://www.linkedin.com/in/anne-van-wijngaarden-oa028b121/detail/recent-activity/> (omgevingsmanager RWS)
- <https://www.linkedin.com/in/veroniquezweekhorst/detail/recent-activity/> (omgevingsmanager)

- *LinkedIn inzetten vanuit Zevenaar-account.*

Advies is om dit niet te doen. Het gemeente Zevenaar-account (<https://www.linkedin.com/company/gemeente-zevenaar/>) wordt (momenteel) alleen ingezet voor arbeidsmarktcommunicatie. Het is mede daardoor geen geschikt kanaal om te communiceren over infrastructurele projecten.

- *Maken van een eigen pagina op LinkedIn 'Op weg in Zevenaar'.*

Dit wordt niet geadviseerd. Maastricht bereikbaar kan hierbij als voorbeeld worden genomen:

<https://www.linkedin.com/company/programmabureau-maastricht-bereikbaar/>. Deze pagina heeft 300 volgers. Omgerekend naar inwoneraantal is dit een bereikpercentage van nog geen 0,25%. Wanneer bovendien wordt gekeken naar de hoeveelheid likes ('interessant') en reacties (commentaren) komt dit bij de meeste berichten respectievelijk niet boven de 10 en 2 uit. Met andere woorden: het is zonde van de tijd om hier veel energie in te steken.

9.6 BIJLAGE: Advertentie Op weg in Zevenaar-app



Goed voorbereid op weg?
Download nu onze gratis app!

Arnhemseweg - weg Hengelder - Spoorverbetering

- Het laatste nieuws
- Op de hoogte van omleidingen en hinder
- Eenvoudig contact opnemen

www.opweginzevenaar.nl

 GEMEENTE ZEVENAAR

9.7 BIJLAGE: Facebookbericht over de speelbomen

**Gemeente Zevenaar**
Gepubliceerd door Coosto 191 · 29 november 2018 · 🌐

De speeltuin bij Koningshof in Lobith heeft een nieuwe speelboom! Dit is een van de vijf aan de Arnhemseweg gekapte stammen die als speelboom een nieuwe plek krijgen binnen onze gemeente. Wethouder Carla Koers nam vanmiddag een kijkje. De Arnhemseweg wordt aangepast vanwege het groeiende verkeer in de regio, onder andere in verband met de geplande aanleg van de doorgetrokken A15 en de verbreding van de A12. Hiermee blijft Zevenaar goed bereikbaar. Voor meer informatie: <http://bit.ly/2HcFOVV>



1.980
Bereikte mensen

694
Betrokkenheidsacties

Bericht promoten

👍❤️ 37 11 opmerkingen 1 keer gedeeld

👍 Leuk

💬 Opmerking

🔄 Delen

🌐

Meest relevant ▾



Schrijf een opmerking...

😊 📷 🗨️ 🧐



Jeannette Hoogstraten-Jansen Mama Diny, de bomen krijgen in ieder geval een mooie nieuwe bestemming 😊

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w

👍 2



Sanne Welman Anne Feijen kijk eens 👍 1

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w

👉 1 antwoord



Miranda Scholten Jose kijk dan 👍 1

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w

👉 2 antwoorden



Brenda van Heumen-Hondijk Angelica Harland Rutter

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w

👍 1



Corina Ariessen Leuk hoor 🙌

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w



Jairo Van Hees Mooi je foto

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w



Nathalie Geurts Lisanne Verweijen 👍 1

Leuk · Beantwoorden · Chatbericht · 22 w



Angelica Harland Rutter Hahah ja Brenda van Heumen-Hondijk en die is net oas oemaakt 😂

9.8 BIJLAGE: Top 10 Berichtgeving Facebook en Twitter

• Top 10 Berichtgeving gemeente Zevenaar in 2019

Medium	Resultaat	Positie en bericht over infraprojecten	Score
Facebook	Grootste bereik	3. Britse vliegtuigbom spoorwegovergang Babberichseweg	13.800
		5. 3 ^e Weekendafluiting Arnhemseweg	10.000
	Meeste likes	4. Opening Arnhemseweg	155
	Meeste reacties	7. Afsluiting Hengelder	53
	Meeste gedeeld	3. 1 ^e Weekendafluiting Arnhemseweg	87
		4. 2 ^e Weekendafluiting Arnhemseweg	77
		10. Britse vliegtuigbom spoorwegovergang Babberichseweg	49
	Meeste clicks	5. 1 ^e Weekendafluiting Arnhemseweg	272
		7. Unieke dronebeelden voorbereiding inrijden spoordek/tunnel	259
		10. Volgende bouwfase Hengelder	227
(11 t/m 14 betroffen ook infraberichten)		(≥200)	
Twitter	Meeste impressies	3. Symbolische eerste schop in de grond door bestuurders	4.045
		5. Filmpje met man en macht werken aan asfaltering Arnhemseweg	3.660
		7. Asfaltering Arnhemseweg in volle gang, live via webcam te volgen	3.604
		9. Aannemer Arnhemseweg werkt weekend in avond- en nachturen door	3.356
		10. Ingebruikname dubbelspoor Zevenaar-Wehl	3.316
		(11 t/m 17 betroffen ook infraberichten)	(≥2856)
	Meeste likes	1. Opening Arnhemseweg	22
		3. Filmpje met man en macht werken aan asfaltering Arnhemseweg	13
		5. Symbolische eerste schop in de grond door bestuurders	13
		8. Burgemeester tijdens ontbijt: ...leuk om in veel top 10-lijstjes voor te komen, maar niet in file top 10	11
Meeste reacties	5. Filmpje met man en macht werken aan asfaltering Arnhemseweg	13	
	7. 2 ^e Wegafsluiting Arnhemseweg; verwijzing naar de app	11	
Meeste retweets	4. Symbolische eerste schop in de grond door bestuurders	6	
	6. Opening Arnhemseweg	6	
	8. Start Hengelder	5	
	9. Van Gelder start in maart met werkzaamheden Arnhemseweg	5	

• Totaal berichtgeving gemeente Zevenaar

f		Gemeente Zevenaar Details 3.696 pagina likes in totaal	PAGINA LIKES +195	POSTS +75	REACTIES +598	LIKES +960	BEREIK +232k	GEDEELD +512	INTERACTIERATIO 11%	KLIKKEN OP LINK +4.321
t		Gemeente Zevenaar 7.176 volgers in totaal	VOLGERS +10	TWEETS +51	ANTWOORDEN +32	LIKES +77	IMPRESSIES +97,4k	RETWEETS +55	INTERACTIERATIO 2%	

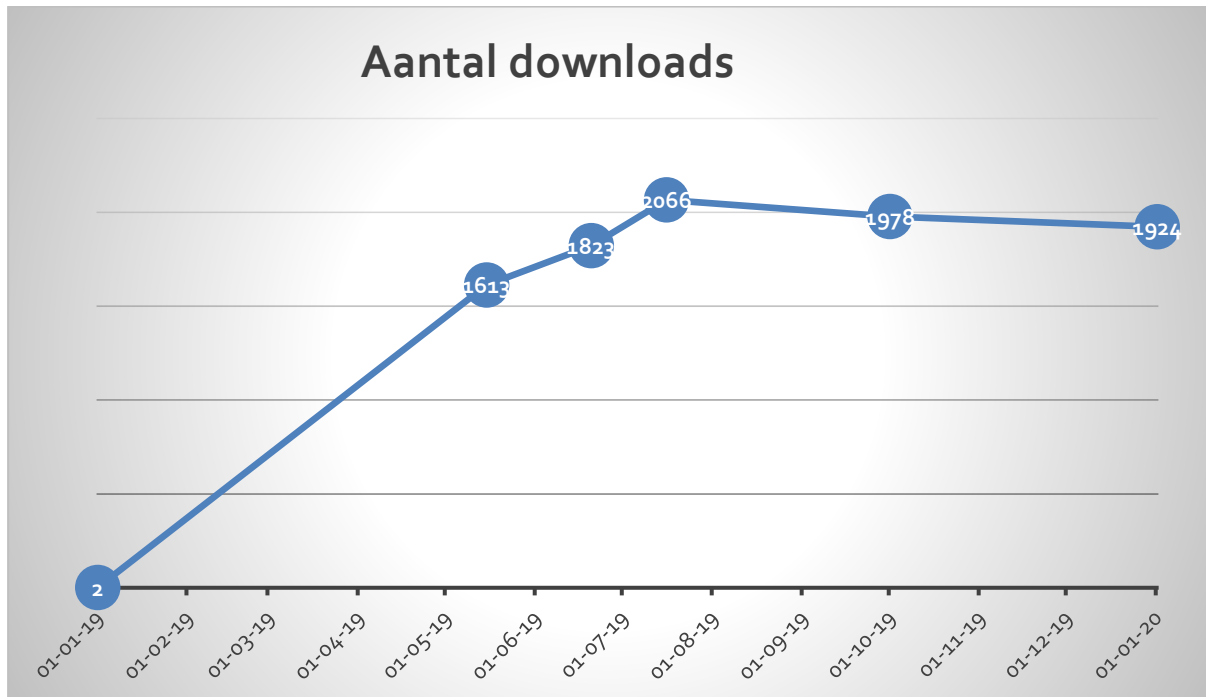
- Top 10 Berichtgeving gemeente Zevenaar in het 1^e kwartaal 2020

Medium	Resultaat	Positie en bericht over infraprojecten	Score
Facebook	Grootste bereik	1. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam 6. Wegafsluiting Hengelder	10.700 5.689
	Meeste likes	1. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 7. Vlog Kevin over wegwerkzaamheden Arnhemseweg en Hengelder	81 30
	Meeste reacties	2. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam 6. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 8. Volgende bouwfase Hengelder	51 30 20
	Meeste gedeeld	2. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam 3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 4. Wegafsluiting Hengelder 6. Volgende bouwfase Hengelder 10. Volgende bouwfase Hengelder	48 35 24 21 16
	Meeste clicks	1. Volgende bouwfase Hengelder 3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 5. Update werkzaamheden Hengelder 6. Volgende bouwfase Hengelder 7. Voorbereidende werkzaamheden A15 en A12	406 385 309 294 261
Twitter	Meeste impressies	2. Wegafsluiting Hengelder 3. Volgende bouwfase Hengelder 4. Volgende bouwfase Hengelder	4.184 3.609 3.324
	Meeste likes	2. Vlog Kevin over wegwerkzaamheden Arnhemseweg en Hengelder 3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 5. Volgende bouwfase Hengelder 8. Interview projectleider Peter Wiendels en toezichthouder Karst Brücker	12 9 4 3
	Meeste reacties	1. Volgende fase Hengelder 10. Voorbereidende werkzaamheden A15 en A12	8 2
	Meeste retweets	2. Volgende fase Hengelder 3. De A12 krijgt sneller extra rijstroken tussen Westervoort en de Duitse grens 4. Volgende fase Hengelder 5. Interview projectleider Peter Wiendels en toezichthouder Karst Brücker 6. Voorbereidende werkzaamheden A15 en A12 9. Aanleg nieuwe fietspad Zevenaar-Didam	5 4 4 4 2 2

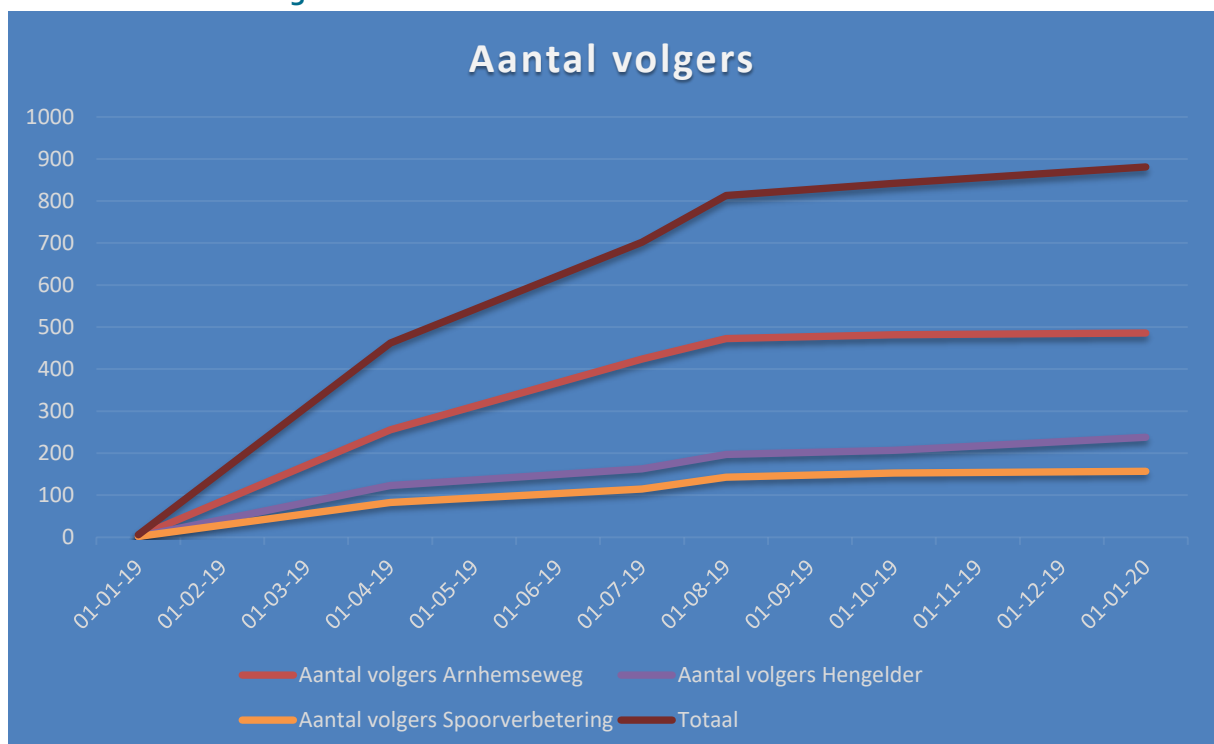
9.9 BIJLAGE: Informatie uit het dashboard

OP WEG IN ZEVENAAR-APP

- Aantal downloads

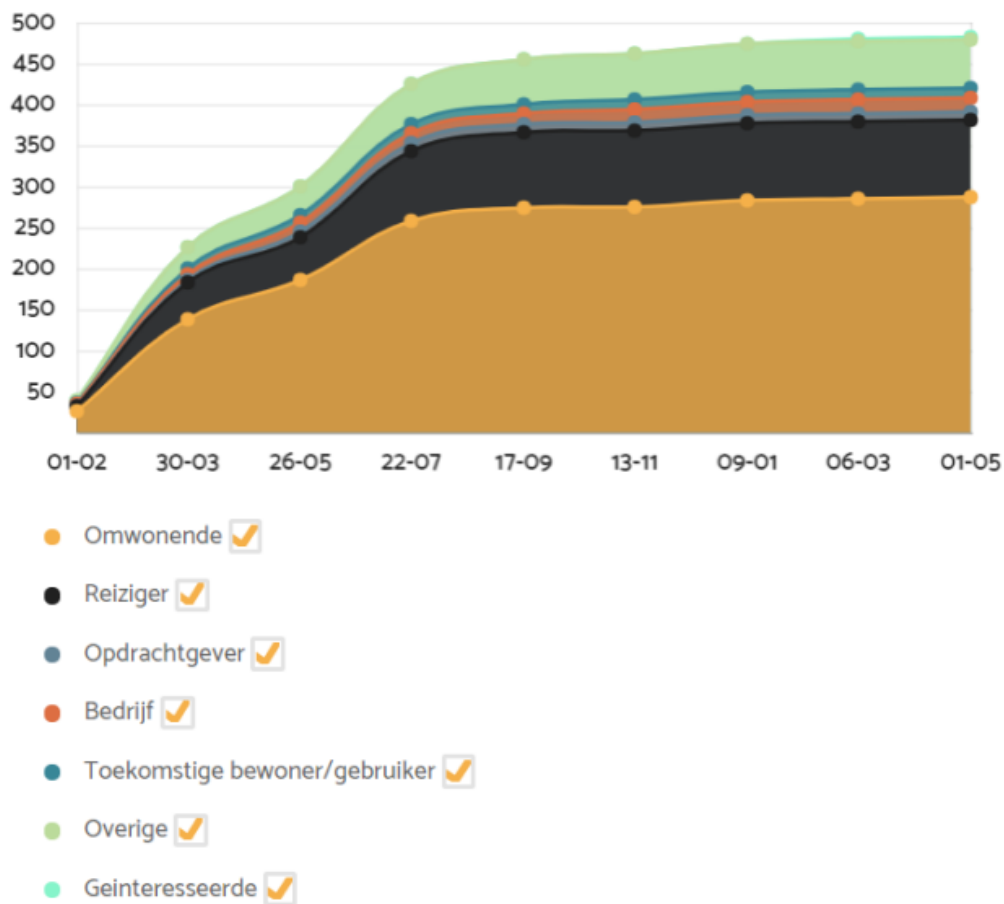


- Aantal volgers



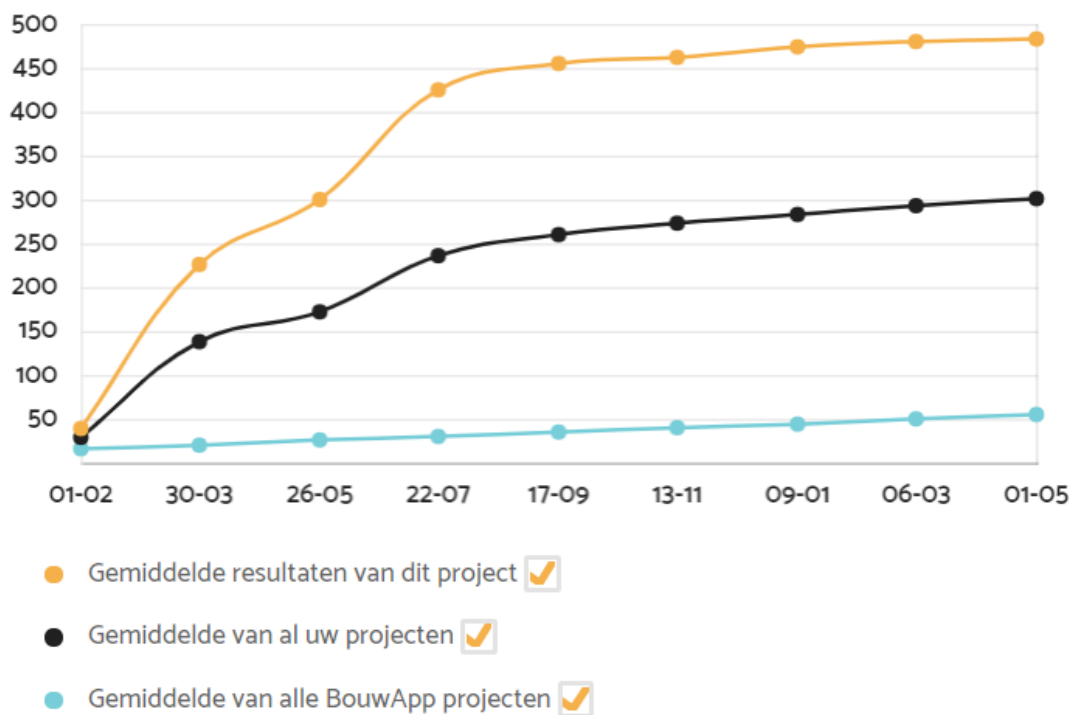
- Arnhemseweg: aantal volgers per doelgroep

Hoeveelheid volgers per doelgroep



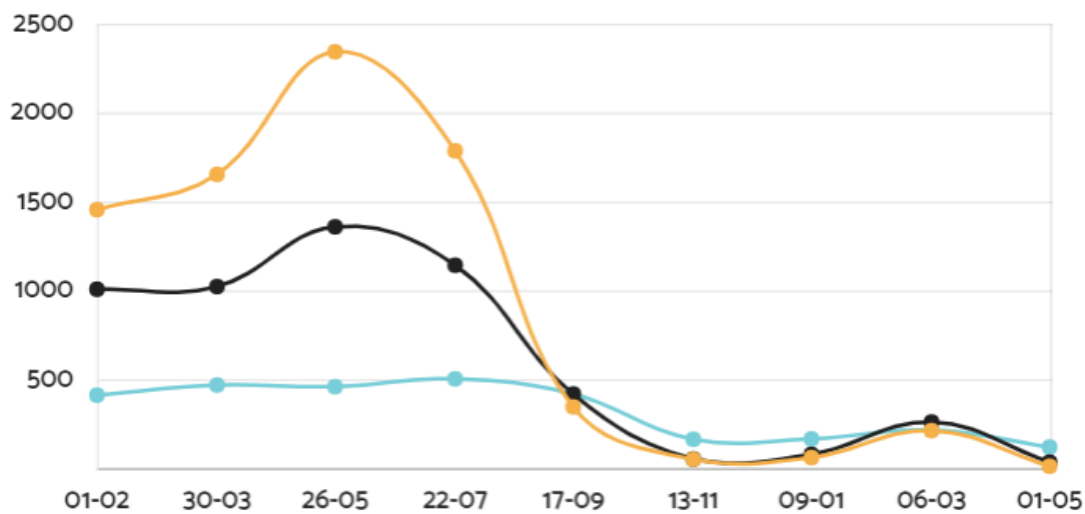
- Arnhemseweg: aantal volgers t.o.v. andere projecten

Hoeveelheid volgers



- Arnhemseweg: aantal bezoekers t.o.v. andere projecten

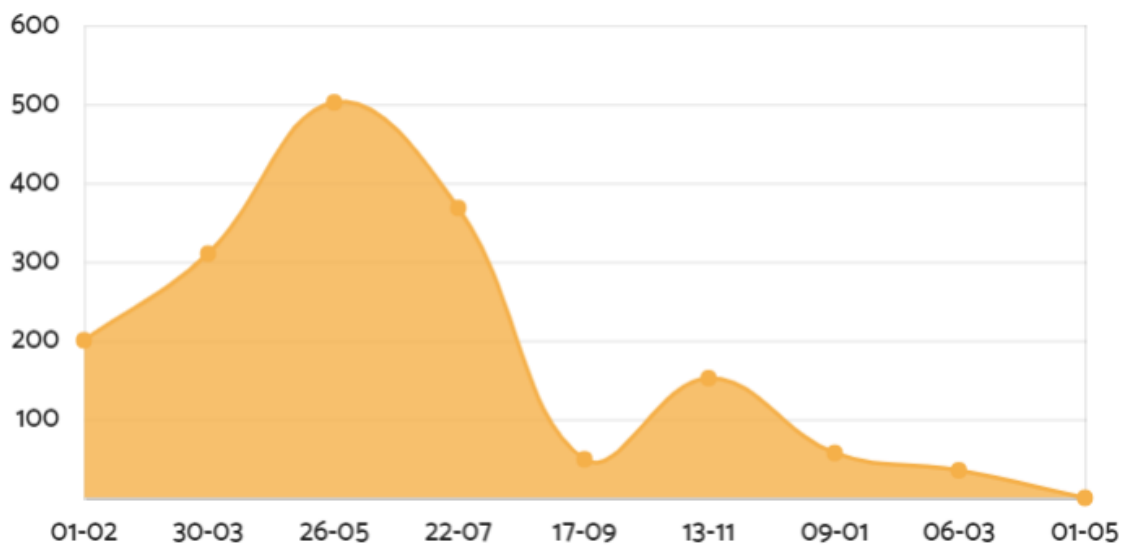
Hoeveelheid bezoekers



- Gemiddelde resultaten van dit project ✓
- Gemiddelde van al uw projecten ✓
- Gemiddelde van alle BouwApp projecten ✓

- Arnhemseweg: aantal likes per update

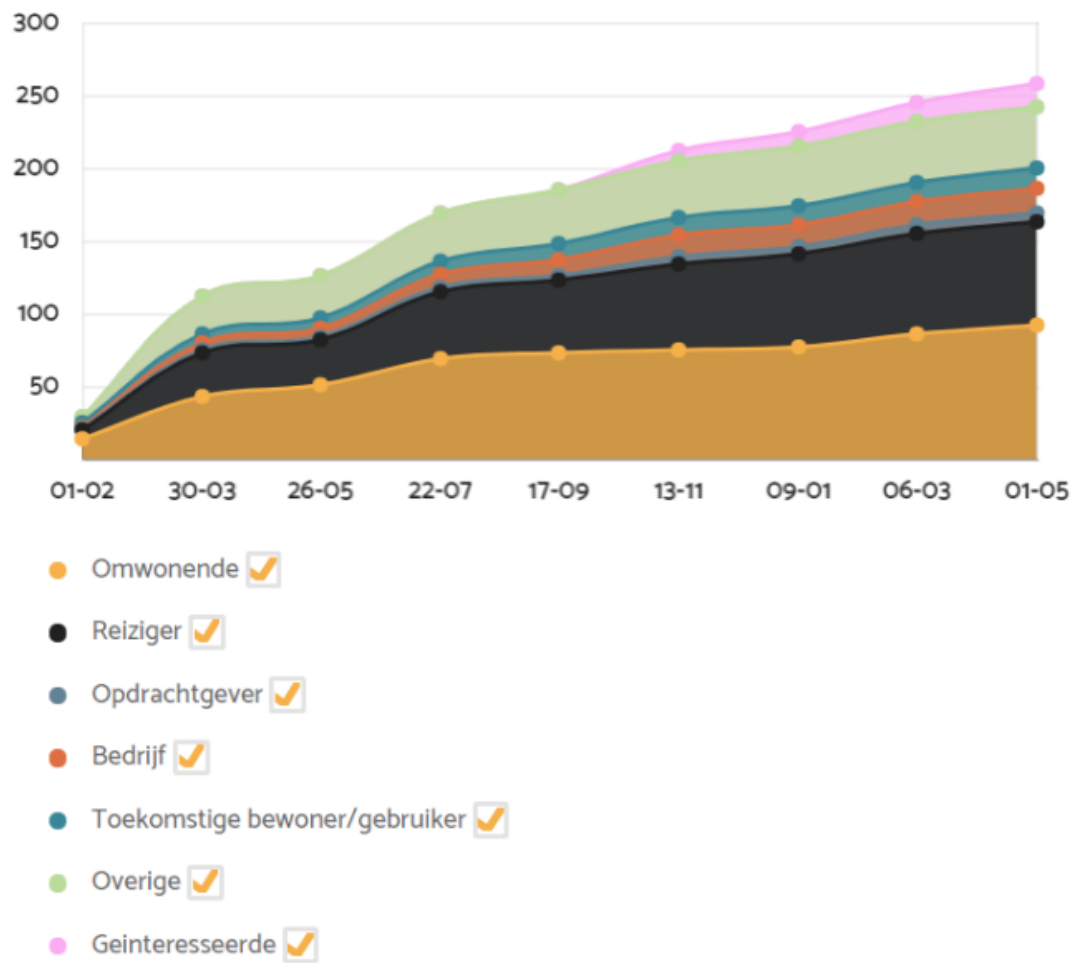
Hoeveelheid interacties met updates per type



- Leuk ✓

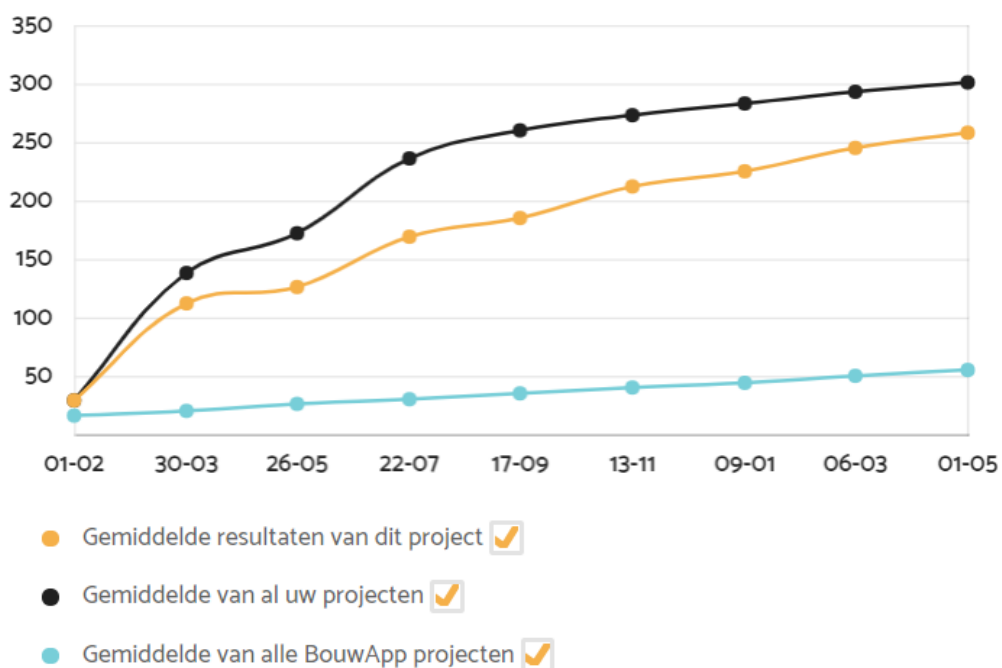
- Hengelder: aantal volgers per doelgroep

Hoeveelheid volgers per doelgroep



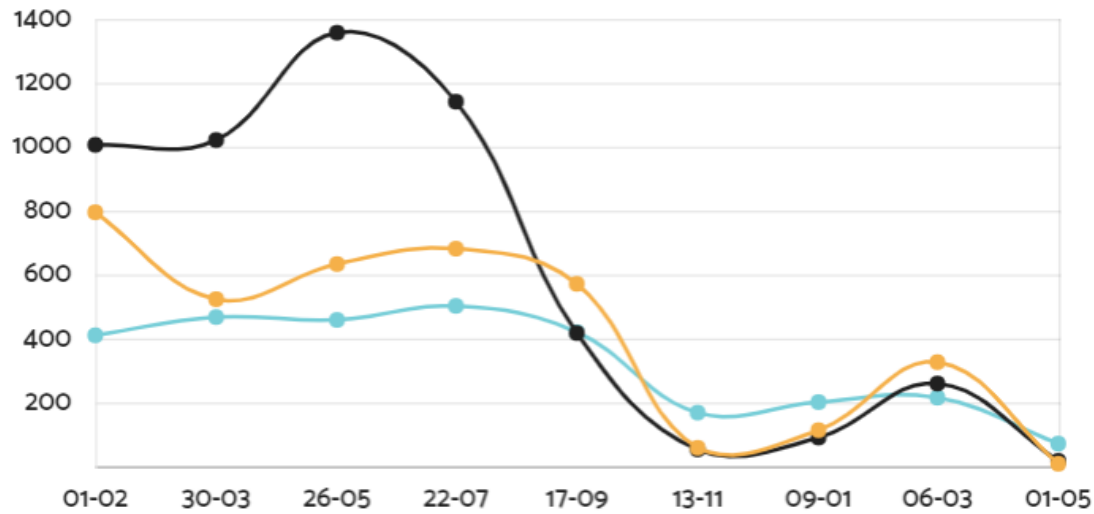
- Hengelder: aantal volgers t.o.v. andere projecten

Hoeveelheid volgers



- Hengelder: aantal bezoekers t.o.v. andere projecten

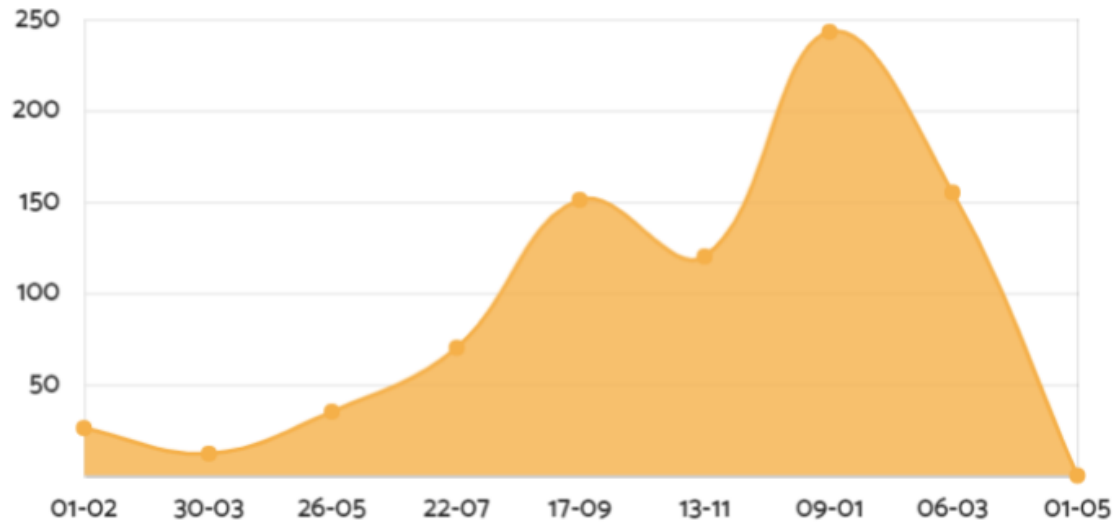
Hoeveelheid bezoekers



- Gemiddelde resultaten van dit project ✓
- Gemiddelde van al uw projecten ✓
- Gemiddelde van alle BouwApp projecten ✓

- Hengelder: aantal likes per update

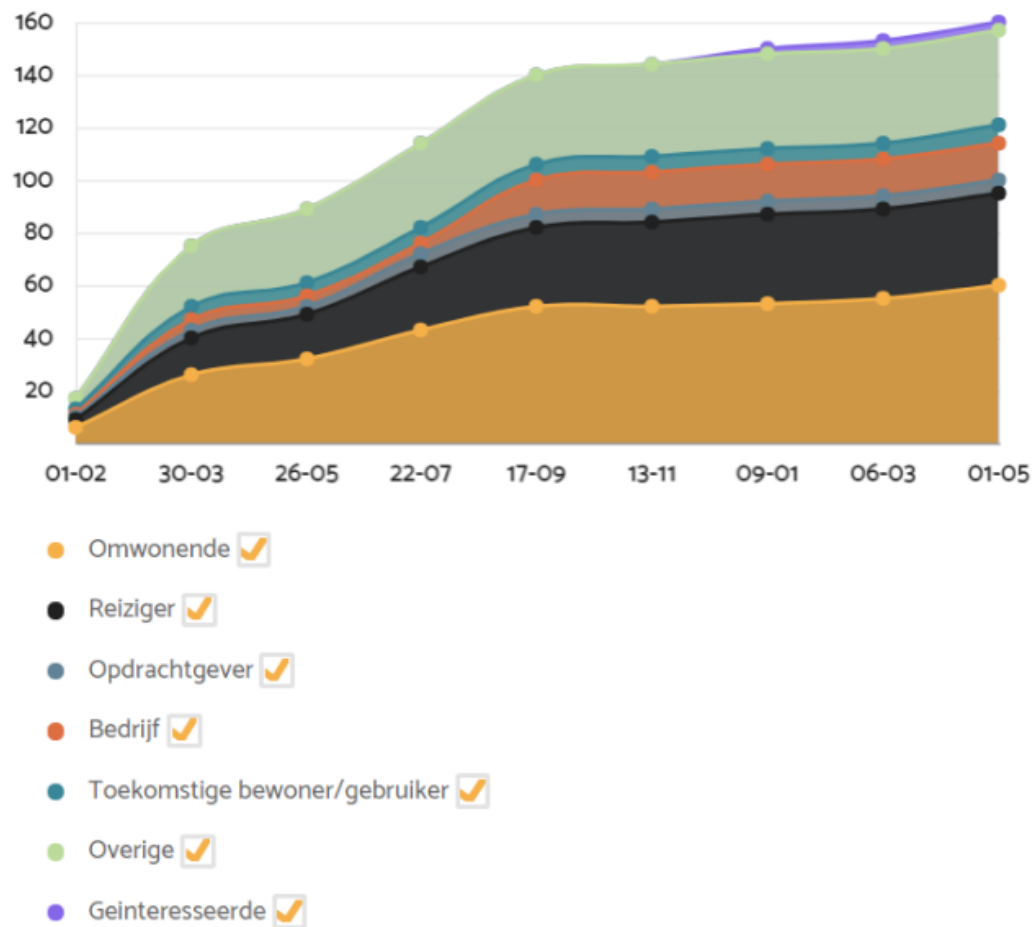
Hoeveelheid interacties met updates per type



- Leuk ✓

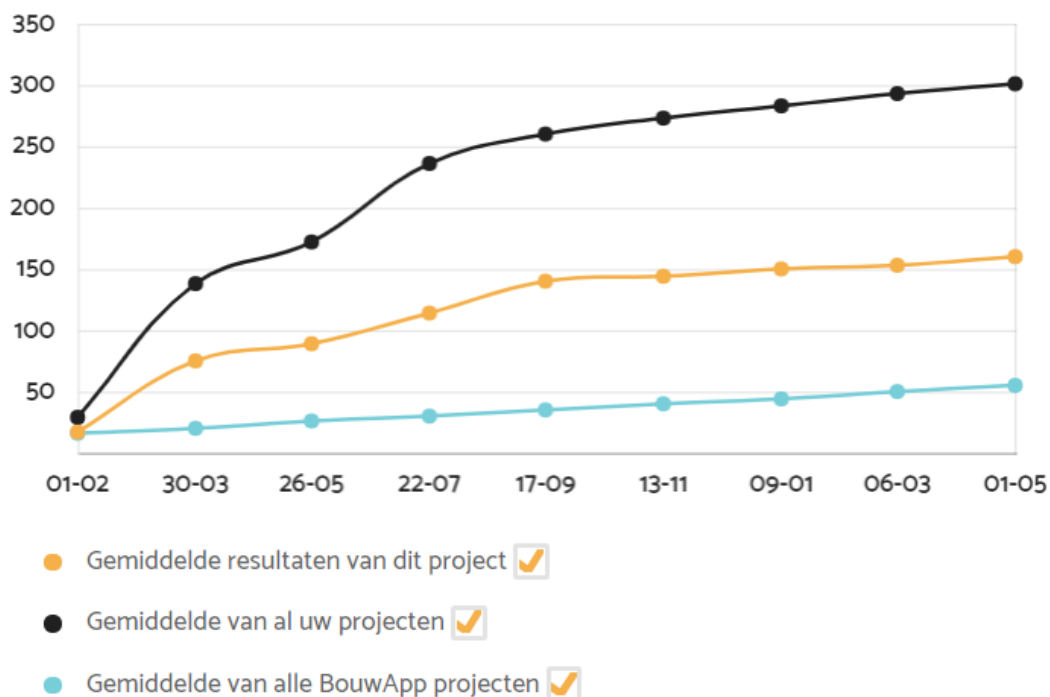
- Spoorverbetering Zevenaar-Didam: aantal volgers per doelgroep

Hoeveelheid volgers per doelgroep



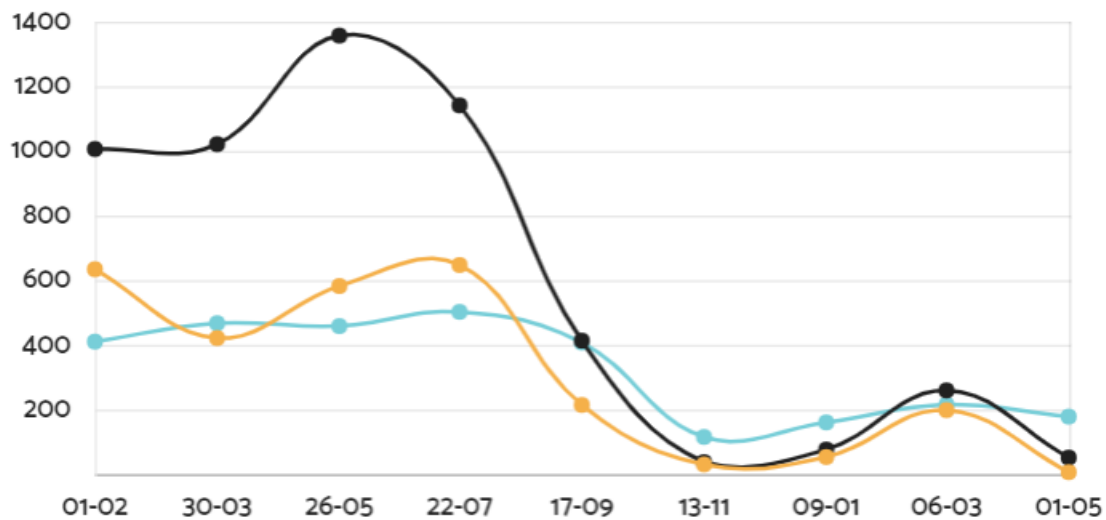
- Spoorverbetering Zevenaar-Didam: aantal volgers t.o.v. andere projecten

Hoeveelheid volgers



- Spoorverbetering Zevenaar-Didam: aantal bezoekers t.o.v. andere projecten

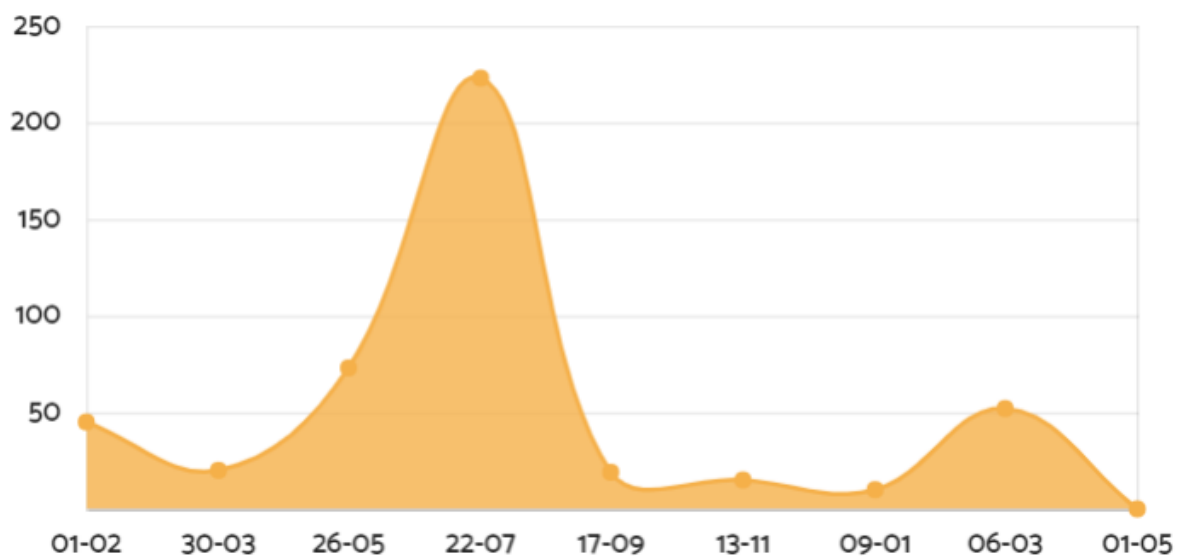
Hoeveelheid bezoekers



- Gemiddelde resultaten van dit project ✓
- Gemiddelde van al uw projecten ✓
- Gemiddelde van alle BouwApp projecten ✓

- Spoorverbetering Zevenaar-Didam: aantal likes per update

Hoeveelheid interacties met updates per type



- Leuk ✓

• 2019

Eén jaar



Bezoekers



Bezoeken

33.344

Bezoekers

19.660

Paginaweergaven

70.712

Bouncepercentage

58,28%

Zoekopdrachten

6.837

Pagina's/bezoek

2,12

Time on Page

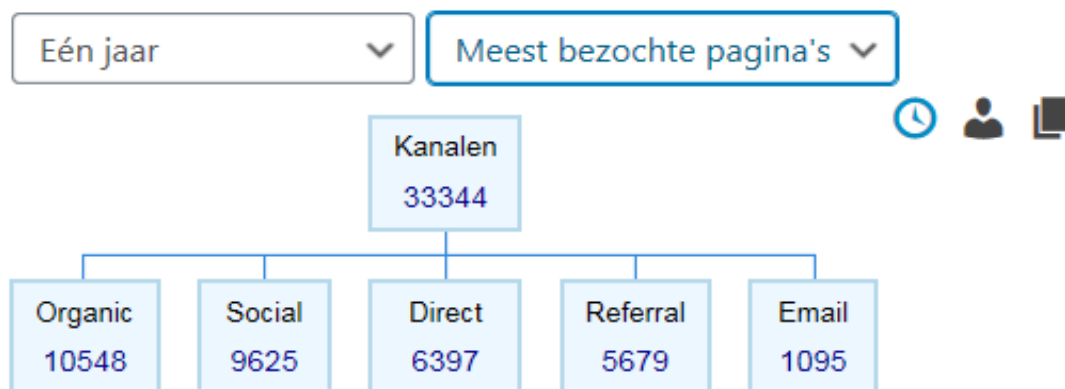
00:01:37

Page Load Time

2,75

Session Duration

00:01:49



Meest bezochte pagina's	Bezoeken
Home - Op weg in Zevenaar	10,999
Arnhemseweg - Op weg in Zevenaar	6,857
Hengelder - Op weg in Zevenaar	1,868
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 3 tot 6 mei - Op weg in Zevenaar	927
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 14 tot 17 juni - Op weg in Zevenaar	907
De eerste weekendafsluiting komt eraan: 3 – 6 mei - Op weg in Zevenaar	822
Weekendafsluiting Arnhemseweg Zevenaar: 12 tot 15 juli - Op weg in Zevenaar	773
Spoorverbetering - Op weg in Zevenaar	749
Op weg in Zevenaar App - Op weg in Zevenaar	654
Onthulling impressie aansluiting Zevenaar-Oost - Op weg in Zevenaar	526

9.10 BIJLAGE: Dashboard in smileys

- Hogere waardering voor communicatie en meer begrip en vertrouwen

Minimaal 75% van inwoners, bedrijfsleven & organisaties vindt dat de gemeente helder communiceert over de infrastructurele projecten.	82%	
Minimaal 80% vindt dat de gemeente herkenbaar en consistent communiceert.	-	
Minimaal 85% vindt dat de informatie toegankelijk is en minimaal 80% vindt de reactiemogelijkheden laagdrempelig.	82% en 90%	
Minimaal 50% van de berichten op social media over de infrastructurele projecten heeft een bereik ≥ 2000 .	85%	
Gemiddeld wordt opweginzevenaar.nl met minimaal een 7,0 gewaardeerd.	-	
Wekelijks online mediarapportage om te weten en monitoren wat online speelt. Indien de actualiteit aanleiding geeft, wordt de frequentie opgevoerd.	√	
Minimaal tweewekelijks contacten opvragen die via de 1 ^e lijn (door het KCC) zijn afgehandeld. Indien het contact daar aanleiding toe geeft, wordt direct geschakeld met het projectteam.	√	
In 95% van de gevallen beantwoorden we vragen ≤ 4 uur tijdens kantooruren.	98%	
In minimaal 15% van de gevallen zijn vragen of reacties persoonlijk gegeven; face-to-face of per telefoon.	>25%	
Tijdens de uitvoering van de projecten heeft minimaal 75% begrip voor en minimaal 80% vertrouwen in (de uitvoering van) de werkzaamheden.	79% en 83%	

- Zevenaar zet zich beter op de kaart

Minimaal 5 paid- en non-paid publicaties, in print dan wel online, met landelijke exposure.	5	
De Op weg in Zevenaar-app heeft halverwege 2019 minimaal 2000 volgers (1000 volgers Arnhemseweg, 750 volgers Hengelder en 250 volgers Spoorverbetering). Eind 2020 is het totale aantal volgers minimaal 5000.	702: 424+163+ 115	
De online gemeentelijke kanalen en/of informatie vanuit de gemeentelijke kanalen is dé informatiebron; mede door goede vindbaarheid.	√ (nr.1)	
Opweginzevenaar.nl heeft jaarlijks minimaal 15.000 bezoekers en minimaal 50.000 paginaweergaven.	19.660 en 70.712	
De nieuwsbrief Op weg in Zevenaar heeft halverwege 2019 ≥ 500 abonnees en eind 2020 zijn dit 1.000 abonnees.	415	
De nieuwsbrieven over de infrastructurele projecten leveren per nieuwsbrief minimaal 150 clicks op naar de website opweginzevenaar.nl.	≥ 200	
De gemeentelijke kanalen zijn goed te vinden via de kanalen van onze samenwerkingspartners als Provincie en Rijkswaterstaat. Opweginzevenaar.nl wordt in 25% van de gevallen bereikt via kanalen van onze samenwerkingspartners.	20%	
De projectleiders delen minimaal 90% van het nieuws en de ontwikkelingen over de projecten in Zevenaar via LinkedIn.	98%	

- Meer communicatiekracht bestuur en organisatie

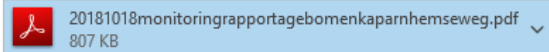
Portefeuillehouder en projectleiders vinden dat zij goed worden geadviseerd waardoor hun communicatiekracht wordt vergroot en waarden dit $\geq 8,5$.	8,8	
Portefeuillehouder en projectleiders vinden dat zij goed worden gefaciliteerd om de buitenwereld binnen te halen en waarden dit ≥ 8 .	8,8	



9.11 BIJLAGE: Attenties en giveaways



9.12 BIJLAGE: Voorbeeld monitoringrapportage



Collega's,

Bijgaand de online monitoringrapportage vanaf vorige week dinsdag tot vandaag (dus cumulatief!) n.a.v. de berichtgeving over de bomenkap aan de Arnhemseweg.

Conclusies:

- Beeld blijft rustig; verhoudingsgewijs weinig berichten.
- De website opweginzevenaar.nl is veelal de bron.
- Bericht van Duiven Beleven met foto's van een heel groot deel van (bomen op) de Arnhemseweg/N810 viel op en daar is door Zevenaar op gereageerd: <https://www.facebook.com/duivenbeleven/posts/2274211652607092>

Na het weekend volgt een nieuwe rapportage per mail; in de tussentijd wordt uiteraard ook gemonitord.

Rapport

Monitoringrapportage bomenkap Arnhemseweg

Periode: 09/10/2018 - Nu

Door: Lidwine Romviel
Project: Gemeente Zevenaar

Datum aangemaakt: 18/10/2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Activiteit & Sentiment	2
Trending topics	3
Bronnen	4
Auteurs	5
Links	6
Media reach	7
Berichten	9

Activiteit & Sentiment



34
berichten



van October 9, 2018
tot en met October 18, 2018

Opmerkingen over Activiteit & Sentiment

De eerste grafiek 'Activiteit' geeft aan hoeveel berichten in de gekozen tijdsperiode voldoen aan de zoekopdracht. Per dag wordt het aantal berichten geteld en in deze grafiek visueel weergegeven. Hoe hoger de piek, hoe meer berichten de zoekopdracht op de betreffende dag heeft opgeleverd.

Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je drie lijnen in de grafiek. De blauwe lijn laat het totale aantal berichten zien binnen de gekozen tijdsperiode. De groene lijn laat het aantal berichten zien dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat het aantal gerelateerde reacties zien.

De tweede grafiek toont het sentiment van de zoekopdracht. Coosto probeert automatisch vast te stellen welk sentiment een auteur wil overbrengen met het bericht. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen positief sentiment, negatief sentiment en neutraal. Als positief markeert Coosto berichten die een positieve emotie uitstralen: blijdschap, enthousiasme, vertrouwen, enz. Als negatief, berichten die een negatieve emotie uitstralen: frustratie, woede, angst, enz. Alle overige berichten worden als neutraal bestempeld. Coosto geeft ieder bericht een sentiment score (positief, negatief of neutraal) en deze berichten worden per dag tegen elkaar afgezet, waardoor er een sentiment score uitkomt. Wanneer de grafiek boven de nullijn uitkomt is de sentiment score positief, wanneer de grafiek onder de nullijn uitkomt duidt dit op een negatieve sentiment score.

Als gerelateerde reacties aan staan in de zoekopdracht, zie je ook in de grafiek 'Sentiment' drie lijnen. De blauwe lijn laat de totale sentiment score zien. De groene lijn laat de sentiment score zien van het aantal berichten dat specifiek voldoet aan de zoekopdracht. De gele lijn laat de sentiment score zien van het aantal gerelateerde reacties.

In de derde grafiek vindt u een tijdslijn. Uit deze tijdslijn kunt u opmaken of er in het verleden over het desbetreffende onderwerp is gesproken.

Trending topics



Opmerkingen over Trending topics

Trending topics zijn woorden of woordcombinaties die in de gekozen tijdsperiode opvallend vaak voorkomen in de berichten die voldoen aan de zoekopdracht. Ze zijn bedoeld om een kort, thematisch overzicht te bieden van belangwekkende onderwerpen in de geselecteerde periode.

Omdat Trending Topics geautomatiseerd op statistische gronden worden vastgesteld en niet door een mens gecontroleerd worden kunnen er soms vreemde resultaten tussen zitten.

Bronnen

Type bronnen	Berichten
1. Twitter	16 
2. Nieuws	10 
3. Facebook	6 
4. Instagram	1 
5. YouTube	1 

Opmerkingen over Bronnen

Coosto deelt websites in bij een bepaald type bron: nieuws, blog, forum, Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Google+, Instagram en Pinterest. Elk van de categorieën omvat alle websites die tot deze categorie behoren. In de tabel wordt het aantal berichten per type bron weergegeven.

Auteurs

Auteur	Berichten	Retweets & reacties	Volgers	Invloed
1.  ArgusA15	2 	0	203	0,7 
2.  ArjanZevenaar	2 	0	1.830	10,5 
3.  Duiven Beleven	2 	7 	×	×
4.  Gemeente Zevenaar	2 	11 	×	×
5.  Zevenaar	2 	4 	7.135	4,8 
6.  AWolbrink	1 	0	77	1,3 
7.  GemeenteDuiven	1 	3 	×	×
8.  JandeNooijPzn	1 	0	595	2,6 
9.  ReneeTeunissen	1 	0	1.878	0,9 
10.  Rijkswaterstaat	1 	39 	×	×

21
auteurs



van October 9, 2018
tot en met October 18, 2018

Opmerkingen over Auteurs

Dit zijn de auteurs die de meeste berichten hebben geschreven die voldoen aan de zoekopdracht.

Coosto geeft de auteurs weer in een tabel. De lijst wordt opgemaakt door na te gaan welke auteurs in de gekozen periode verantwoordelijk zijn voor de meeste resultaten.

Het balkje is een grafische weergave van het aantal resultaten, en geeft tevens aan welk deel positief is (groen), welk deel negatief is (rood) en welk deel neutraal is (grijs).

Voor twitteraars berekent Coosto een invloedsscore. Deze wordt bepaald aan de hand van iemands activiteit op twitter, en dan in het bijzonder de mate van interactie tussen de auteur en andere auteurs. Deze score begint bij nul (geen invloed) en kan oplopen tot in de duizenden (wat hoogst ongebruikelijk is). Als een auteur geen twitteraar is, toont Coosto een rood kruisje.

Links

Links	Berichten
1. https://www.opweginzevenaar.nl/bomenkap-arnhemseweg-18-18-20-oktober/	8 
2. https://www.gelderlander.nl/zevenaar/afsluiting-arnhemseweg-in-zevenaar-wegens-bomenkap	3 
3. https://twitter.com/Zevenaar/status/1050646715567460352/photo/1	2 
4. http://bit.ly/2CuDdrT	1 
5. http://www.zevenaarverbindt.nl/	1 
6. https://twitter.com/dgliemers/status/1049993723453394944/photo/1	1 
7. https://www.facebook.com/gemeenteduiven/photos/a.540458056065583/1690827134361997/	1 
8. https://www.gelderlander.nl/video/production/de-a15-wordt-doorgetrokken-dronebeelden-vana	1 
9. https://www.opweginzevenaar.nl/	1 
10. https://www.opweginzevenaar.nl/arnhemseweg/	1 

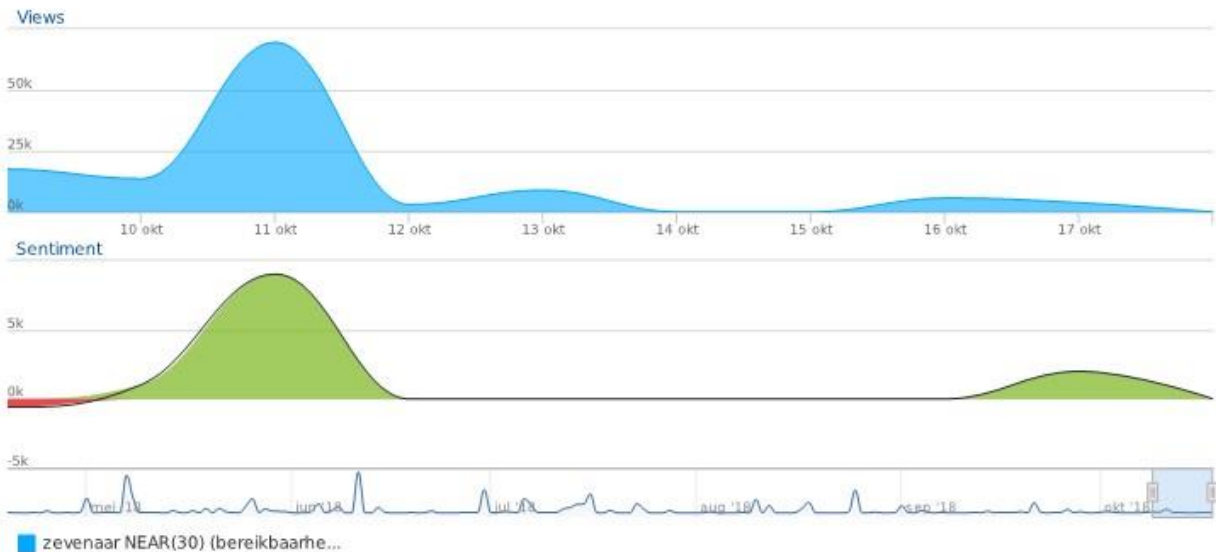
Opmerkingen over Links

Dit zijn de links die het meest genoemd worden in de berichten gerelateerd aan de zoekopdracht. In de tabel zie je in hoeveel berichten er aan deze link gerefereerd wordt. Hieraan kun je zien welke links relevant voor jouw PR- of marketingcampagne kunnen zijn. Bijzonder aan dit overzicht is dat verkorte links meegenomen worden en links cross-platform gevolgd worden.

Media reach

7

Media reach



122.555
views



van October 9, 2018
tot en met October 18, 2018

Bronnen

Type bronnen	Berichten	Views
1. Facebook	6	69.751
2. Twitter	14	28.892
3. Nieuws	6	23.912

-
- NEUTRAAL**
11/10/2018
17:31
7 dagen geleden
-  **Rijkswaterstaat** @Rijkswaterstaat
- Kom vlieg met me mee... Mooie dronebeelden van De Gelderlander Gelderlander van het nieuwe stukje A15 in aanbouw. <http://bit.ly/2CHcTea> - De A15 wordt doorgetrokken vanaf **knooppunt** Ressen bij Bommel naar de A12 tussen Duiven en **Zevenaar**. Beeld: Gerard Verschooten.
-  <https://www.facebook.com/112610778765918/posts/2409289415764698/> Views: 58.630
-
- POSITIEF**
11/10/2018
12:00
7 dagen geleden
-  **GemeenteDuiven** @gemeenteduiven
- Bomenkap Amhemseweg** De **Amhemseweg** in **Zevenaar** is zaterdag 20 oktober tussen de komgrens en ... Het **verkeer** van en naar **Roodwilligen** kan de **rotonde** aan de **Amhemseweg** recht ... Op 19 oktober worden ook de **bomen** bij de **rotonde** Roodwilligen-Schellekrans ... gereed en wordt de **omleiding** opgeheven. Herplanten **bomen** ...
-  <https://www.facebook.com/536895763088479/posts/1690827134361997/> Views: 2.189
-
- NEUTRAAL**
11/10/2018
11:46
7 dagen geleden
-  **Argus-A15** @ArgusA15
203 volgers - 0,7 invloed
- @BasElfrink @dgliemers Inderdaad. En in **Zevenaar** wachten ze ook niet met het rooien van honderden **bomen**. Enorme kaasslag terwijl de weg zelf nog jaren op zich laat wachten en in theorie zelfs helemaal niet door kan gaan.
-  <https://twitter.com/ArgusA15/status/1050321749403942918>
-
- NEUTRAAL**
11/10/2018
07:55
1 week geleden
-  **fennyvanmaaren** @fennyvanmaaren
51 volgers - 0,3 invloed
- Afsluiting **Amhemseweg** in **Zevenaar** wegens **bomenkap** <https://t.co/VUo4IEIQL0>
-  <https://twitter.com/fennyvanmaaren/status/1050263688744235008> Views: 51
-
- NEUTRAAL**
11/10/2018
07:46
1 week geleden
-  **Renee Teunissen** @ReneeTeunissen
1.878 volgers - 0,9 invloed
- Afsluiting **Amhemseweg** in **Zevenaar** wegens **bomenkap** <https://t.co/Sfa6ltPut>
-  <https://twitter.com/ReneeTeunissen/status/1050261370128744448> Views: 1.878
-
- POSITIEF**
11/10/2018
07:28
1 week geleden
- Hier komt de snelweg A15 straks te liggen**
- Duiven - Ook al laat de aanleg van de **snelweg** A15 nog een paar jaar op zich wachten, bij Groessen, Duiven en **Zevenaar** is al goed in het landschap te zien waar de weg straks komt te liggen. Dat heeft alles te maken met de voorbereidende werkzaamheden.
-  <https://drimble.nl/regio/gelderland/liemers/54927676/hier-komt-de-snelweg-a15-straks-te-liggen.html>
-
- POSITIEF**
11/10/2018
07:22
1 week geleden
- Hier komt de snelweg A15 straks te liggen (De Gelderlander Liemers)**
- DUIVEN - Ook al laat de aanleg van de **snelweg** A15 nog een paar jaar op zich wachten, bij Groessen, Duiven en **Zevenaar** is al goed in het landschap te zien waar de weg straks komt te liggen. Dat heeft alles te maken met de voorbereidende werkzaamheden.
-  <http://www.headline.nl/index.php?nr=23777729>
-
- NEUTRAAL**
11/10/2018
07:16
1 week geleden
- Theo**
- matig" (en stopt Abellio WEL in **Zevenaar**, NIET in Duiven)?Het overaanbod aan auto's verstopt het **verkeer**. **Bereikbaarheid** is essentie!
-  https://www.gelderlander.nl/duiven/duiven-maakt-het-nieuwe-centrum-af-maar-zonder-ruimte-voor-winkels%7Ea2d91e56?gigya_comment
-

