

**Communicatieplan
'Rotterdam Airport'
Een nieuwe belevenis**

project

713

datum

februari 2009

status

Eindrapport

opdrachtgever

CMLR

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Analyse	2
3	Doelgroepen	6
3.1	Interne doelgroep	7
3.2	Externe doelgroepen	7
4	Strategie	10
4.1	Strategie voor interne communicatie	10
4.2	Strategie voor externe communicatie	11
5	Doelstelling	12
6	Boodschap	15
7	Communicatiemiddelen	16
7.1	Interne communicatie	16
7.2	Externe communicatie	17
7.3	Toelichting op de middelen	17
7.4	Aanbevelingen externe communicatie door stakeholders	20
8	Planning	22
9	Organisatie van de communicatie	24
10	Budget	25
11	Evaluatie	26

1 Inleiding

In april 2008 verschenen de rapporten in het kader van het project 'Rotterdam Airport, een nieuwe belevenis', tweede fase. De aanbevelingen in het eindrapport van fase 2 luiden samengevat:

- Investeer in kennisoverdracht en themabijeenkomsten over onder meer regels en procedures. Wat mag en hoe wordt er gehandhaafd?;
- Ontwikkel een gezamenlijk toekomstperspectief en betrek de omgeving daarbij;
- Verbreed het werkterrein van de commissie tot de terreinen die binnen het toekomstperspectief vallen;
- Vergroot de slagkracht van de commissie door getrappt overleg (ambtelijk, resp. bestuurlijk) en een hogere organisatiegraad van de omwonenden;
- Investeer in nog meer hinderbeperkende maatregelen en maak afspraken over de verdeling van de (geluid)winst.

In de derde fase gaat het om de concrete uitwerkingen. Het te bereiken doel voor deze fase is tweeledig, namelijk bijdragen aan:

1. een goed functionerende gezaghebbende commissie die adviezen geeft die er toe doen, en
2. een nieuwe beleving van de luchthaven, waardoor de gepercipieerde hinder sterk is afgenomen.

Communicatie is daarbij een van de belangrijkste aspecten. Awareness heeft in deze derde projectfase in nauw overleg met de commissie een drietal producten uitgewerkt. Dit betreft:

1. Een overdrachtsdocument als advies over samenstelling en functioneren van de toekomstige CRO.
2. Een programma voor hinderbeperkende maatregelen,
3. Een communicatieplan voor kennisoverdracht

Dit communicatieplan beschrijft de kaders, doelen en doelgroepen voor de communicatie en bevat een uitgewerkt pakket aan communicatiemiddelen om de communicatie intern en extern te verbeteren. Sleutelwoorden daarbij zijn respect en vertrouwen.

2 Analyse

In de verkenningsfase van dit project is een aantal analyses gedaan: een internationale vergelijking van regionale luchthavens in Noordwest-Europa, een enquête naar het functioneren van de huidige Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Rotterdam (CMLR, Commissie 28), een stakeholdersanalyse, een klachtenanalyse en een kwalitatief belevingsonderzoek.

Voor dit communicatieplan wordt uit alle genoemde analyses geput.

Onderstaande analyse beschrijft de *huidige situatie* als uitgangspunt voor de wenselijke situatie.

Hieronder volgt een uiteenzetting van actoren en factoren die van invloed zijn op de beleving van Rotterdam Airport.

Commissie Milieuhygiëne Luchtvaartterrein Rotterdam (CMLR)

Tot de formele taak van de commissie behoort het geven van voorlichting en adviseer over geluidhinder rond het Luchtvaartterrein Rotterdam Airport. De commissie is daarvoor ingesteld door de minister van Verkeer en Waterstaat. Binnen de commissie overleggen partijen met uiteenlopende belangen over milieuaspecten rond Rotterdam Airport. Ook informeert de commissie de bewoners en bedrijven rond de luchthaven hierover. Het gaat daarbij vooral om geluid door vliegtuigen.

Hiernaast adviseert de commissie de minister van Verkeer en Waterstaat en andere bestuurders over de milieusituatie rond de luchthaven - gevraagd en ongevraagd.

Verder houdt de commissie toezicht op de afhandeling van klachten door de Milieudienst Rijnmond. Op gezette tijden brengt de commissie rapporten uit over bijvoorbeeld de beleving van lawaai en de afhandeling van klachten.

De commissie bespreekt regelmatig alle klachten die zijn binnengekomen; ze neemt die klachten mee in haar adviezen aan de minister.

Communicatie:

- Het verspreiden van informatie doet de commissie via een nieuwsbrief die zij tweemaal per jaar uitgeeft.
- Verder houdt de commissie de plaatselijke pers op de hoogte over klachten over geluidsoverlast en over veranderingen in het gebruik van Rotterdam Airport. Voorbeelden hiervan zijn evenementen en voetbalvluchten.
- Fase 1 en 2 van het project hebben aangetoond dat de commissie in groeiende mate een platform is waar alle partijen met elkaar praten. Het bestaan van de commissie is onomstreden, maar:
 - de invloed van de adviezen van de commissie lijkt beperkt en van onvoldoende statuur tegenover de belangen van Schiphol, Rotterdam Airport en de gemeente Rotterdam;

- het verschil in kennisniveau van de leden is een punt van aandacht;
- het evenwicht in de samenstelling van de commissie moet bekeken worden.

De luchthaven Rotterdam Airport

Rotterdam Airport opereert als 100% dochter van de Schiphol Group. Rotterdam Airport BV is een onderdeel van de Rotterdam Airport Holding. De luchthaven handelt ruim 1 miljoen reizigers per jaar af. Rotterdam Airport biedt als belangrijke toegangspoort tot Zuidwest Nederland een zeer belangrijk vervoersnetwerk, dat niet alleen internationaal georiënteerde bedrijven, maar ook (overheids)instanties en organisaties ondersteunt in hun activiteiten. De luchthaven is daarmee een onmiskenbare vestigingsfactor, door internationale en hoogwaardige bedrijvigheid naar de regio te trekken, en levert daarmee een belangrijke, directe economische bijdrage in de vorm van behoud van bestaande, maar vooral totstandkoming van nieuwe werkgelegenheid.

Fase 1 en 2 van het project hebben aangetoond dat het bestaansrecht van de luchthaven onomstreden is. Onderkend wordt dat de luchthaven een betekenis heeft voor de het functioneren van de regio. Daarmee doelen omwonenden op de functie van de luchthaven voor het zakenleven. Vakantieverkeer kan maar bij weinigen van hen rekenen op begrip en steun. Mede doordat vakantievluchten vaak worden uitgevoerd met grotere toestellen die meer geluid maken dan de kleinere zakenjets.

Communicatie:

De luchthaven communiceert op diverse manieren met de omgeving, onder ander via jaarlijkse bureninformatieavonden. Uit de stakeholderanalyse (februari 2008) is gebleken dat:

- de omwonenden onderkennen dat de luchthaven aan communicatie doet;
- communicatie over het algemeen als onvoldoende beoordeeld wordt door:
 - gebrek aan aangeboden informatie over te verwachten overlast of afwijkingen van het vluchtschema;
 - inzet van verkeerde (niet door de doelgroep meest gebruikte) media;
 - de informatie die wel wordt verstrekt niet adequaat of geloofwaardig is.
- er onvoldoende vertrouwen in de intenties van de luchthaven is.

Gebruikers van de luchthaven

Passagiers, luchtvaartmaatschappijen, leveranciers, vastgoedmaatschappijen zijn allen gebruikers van Rotterdam Airport. Voor de passagiers geldt het belang van een efficiënte reis. De belangen van de zakelijke partijen liggen bij een goede bedrijfsvoering en bediening van hun klanten.

Communicatie

Gebruikers van de luchthaven communiceren zelf niet (vanuit een vooropgezet plan) over de luchthaven. Zij ontvangen maandelijks een nieuwsbrief van de luchthaven, die hen bericht over de ontwikkelingen van Rotterdam Airport.

Omwonenden

De omwonenden zijn op diverse manieren in te delen: ze wonen in een van de omliggende gemeenten, een deel wordt zwaarder belast dan andere en onder hen bevinden zich klagers en niet-klagers. Zowel klagers als niet-klagers kennen de voor- en nadelen van de luchthaven en algemeen is men het eens over het bestaansrecht van de luchthaven in de regio. Geluidoverlast vormt de belangrijkste factor in de beeldvorming over de luchthaven. Vooral de nachtvluchten en de daarmee gepaard gaande slaapverstoring, leiden tot ergernis (Rapport Blauw Research: Vloek of zegen? De beleving van Rotterdam Airport door omwonenden. November 2007). Mensen vinden het onvoorstelbaar dat er 's nachts gevlogen mag worden. Er is begrip voor noodsituaties en bijzondere omstandigheden zoals donorvluchten. Regeringsvluchten worden niet als bijzonder beschouwd

Communicatie

- Omwonenden communiceren beperkt over de luchthaven
- Communicatie vanuit deze groep gaat via de bewonersvertegenwoordigingen
- Er zijn gemengde gevoelens over de informatie van en over de luchthaven:
 - Klagers zijn negatief over de informatievoorziening van Rotterdam Airport; zij willen informatie van een "objectieve, neutrale en deskundige informatiebron". Men wil graag op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen en besluitvorming ten aanzien van de luchthaven;
 - Niet-klagers hebben weinig aan te merken op de communicatie van de luchthaven.

Over bevoegdheden

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de provincies maken beleid voor regionale en kleine luchtvaartterreinen. Hoewel Rotterdam Airport een regionale luchthaven is, valt de luchthaven niet onder de provincie. Gezien het belang van Rotterdam Airport voor de nationale luchtvaartsector is het ministerie het bevoegd gezag. Elk luchtvaartterrein moet voldoen aan bepaalde regels en voorschriften (Wet Luchtvaart). Het ministerie legt regels en voorschriften voor de inrichting en het gebruik van een luchtvaartterrein vast in een Aanwijzingsbesluit.

De provincie is als gebiedsregisseur wel verantwoordelijk voor de inpassing van de luchthaven in de ruimere omgeving. Rotterdam Airport moet opereren binnen de door de provincie vastgestelde milieugrenzen, maar kan in dezen niet handhavend optreden. Dat is voorbehouden aan de Inspectie Verkeer en Waterstaat van het ministerie.

De betrokken (deel)gemeenten (Rotterdam, Hillegersberg-Schiebroek, Overschie, Lansingerland (Bergschenhoek, Berkel en Rodenrijs, Bleiswijk) en Schiedam dienen het belang van hun respectievelijke inwoners en bedrijven. Hierbij spelen zowel sociaal-maatschappelijke, economische als milieuaspecten een rol. Inwoners hebben zowel baat bij de luchthaven, vanwege werkgelegenheid en economische ontwikkeling van de regio, als hinder vanwege het geluid.

3 Doelgroepen

Dit plan onderscheidt vier doelgroepclusters. De clustering is functioneel in die zin, dat het aangeeft in welke hoedanigheid doelgroepen moeten worden aangesproken. Dat geeft houvast bij de timing, inhoud, vorm en toon van de communicatieboodschappen naar die doelgroepen. Ook geeft het houvast bij de het bepalen van de mate van interactie met een doelgroep.

De communicatieactiviteiten zijn vooral gericht op de externe doelgroepen. De commissie als interne doelgroep verdient aandacht. Voor een goede externe communicatie is goede interne communicatie van essentieel belang.

Interne doelgroep

- leden van de commissie

Externe doelgroepen

Politiek-bestuurlijk cluster

- Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Ministerie van VROM
- Provincie Zuid-Holland
- Omliggende gemeenten

Operationeel/Bedrijfscluster

- Luchthaven Rotterdam Airport
- Luchtvaartmaatschappijen (groot en klein)
- Schipholgroep
- DCMR

Maatschappelijk cluster

- Primair (= direct belanghebbend):
 - Omwonenden:
 - Klagers
 - Niet-klagers
 - Ondernemers op en om de luchthaven
- Secundair (=belangenvertegenwoordigend)
 - Milieuorganisaties
 - Bewonersverenigingen
 - Kamer van Koophandel
 - FME
 - VNO/NCW

3.1 Interne doelgroep

Goede interne communicatie is een voorwaarde voor externe communicatie omdat:

- leden kennis kunnen delen en zij de ambassadeurs zijn van de commissie;
- goede eenduidige interne communicatie zorgt voor eenduidige informatie naar externen.

De commissie bestaat uit vertegenwoordigers van gemeenten en bewoners van de gemeenten gelegen binnen de 35 Ke-geluidszone, de exploitant van de luchthaven, de Luchtverkeersleiding Nederland, gebruikers van de luchthaven, vertegenwoordigers van de Ministeries van Verkeer en Waterstaat en VROM en de provincie Zuid-Holland. De commissie is daarmee een afvaardiging van alle stakeholders en kan daardoor een essentiële rol krijgen in de communicatie, zowel naar de luchthaven als naar de respectievelijke achterbannen als objectieve, neutrale informatiebron.

Voorwaarde daarbij is dat de legitimiteit bewonersvertegenwoordiging versterkt en transparant gemaakt moet worden en het kennisniveau van de leden onderling gelijkgetrokken moet worden.

3.2 Externe doelgroepen

Politiek bestuurlijk

Deze groep moet goed geïnformeerd zijn over de situatie van de luchthaven en de rol die de commissie kan spelen want:

- De rijksoverheid is verantwoordelijk voor de aanwijzing van de luchthaven. De taak van Verkeer en Waterstaat is om de lusten en lasten van het vliegverkeer zoveel mogelijk in balans te brengen. Beleid is nodig vanwege de toenemende behoefte aan vliegen, het volle luchtruim, de effecten op het milieu en de omgeving én de druk op de ruimte rondom luchthavens voor woningen en kantoren. Het ministerie maakt beleid voor ontwikkeling en groei van het vliegverkeer in Nederland, binnen de randvoorwaarden van veiligheid, geluid(hinder) en milieu.
- De provincie wil geluidhinder beperken en veiligheidsrisico's rond de Zuid-Hollandse luchthavens zo klein mogelijk houden. Luchthavens, waaronder Rotterdam Airport, moeten daarom opereren binnen de door de provincie vast te stellen milieugrenzen. De provincie ontwikkelt beleid om luchtvaartgeluid te beperken en momenteel werkt de provincie aan een eigen provinciaal communicatieplan 'communicatie bewoners over hinderbeperkende maatregelen'.

- De betrokken (deel) gemeenten dienen het belang van hun respectievelijke inwoners en bedrijven. Hierbij spelen zowel economische, ruimtelijke orderings- als milieuaspecten een rol.

In de commissie zijn deze groepen vertegenwoordigd. De commissie biedt een gezamenlijk platform voor kennisuitwisseling, visiedeling en het uitwisselen van standpunten.

Operationeel/ Bedrijfscluster

Vanwege de rol die de commissie kan spelen voor deze partijen is het essentieel dat deze op de juiste manier benaderd worden:

Rotterdam Airport heeft de ambitie de beste regionale luchthaven in Nederland te zijn en op Europees niveau te behoren tot de beste van zijn soort. Het worden tot "beste luchthaven" heeft betrekking op het "product" zoals dit door aandeelhouders, passagiers en luchtvaartmaatschappijen gewaardeerd wordt. Ook het belang van de omwonenden (buren) gemeten naar ervaren (geluids)hinder en gerealiseerde arbeidsplaatsen speelt hierbij een rol.

Schipholgroep is een exploitant van luchthavens, waaronder Rotterdam Airport. Rotterdam Airport opereert als 100% dochter.

De luchtvaartmaatschappijen hebben hun belangen bij een goede bedrijfsvoering en bediening van hun klanten.

DCMR Milieudienst Rijnmond

Zestien gemeenten en de provincie Zuid-Holland hebben diverse milieuactiviteiten neergelegd bij de DCMR Milieudienst Rijnmond. Klachten over het geluid van vliegtuigen in het Rijnmondgebied kunnen bij de DCMR worden gemeld.

De DCMR neemt deze klachten in ontvangst voor de commissie.

Namens de commissie is er bij de DCMR een klachtenbehandelaar aangesteld die klachten behandelt over geluid en stank die zijn veroorzaakt door het vliegverkeer van en naar Rotterdam Airport. DCMR maakt daarbij gebruik van het systeem RANOMOS (Rotterdam Airport Noise Monitoring System), dat klachten direct kan koppelen aan vliegtuigbewegingen, vluchtinformatie en gemeten geluidsniveaus. Hierover wordt per kwartaal verslag aan de commissie uitgebracht.

De DCMR is als adviseur aan de commissie verbonden.

In de commissie is deze groep vertegenwoordigd. De commissie biedt een gezamenlijk platform voor kennisuitwisseling.

Maatschappelijk cluster

Uit eerder onderzoek (Rapport Blauw Research: Vloek of zegen? De beleving van Rotterdam Airport door omwonenden. November 2007) is gebleken welke informatiebehoefte er is. Alle omwonenden zijn direct belanghebbend bij de activiteiten van de luchthaven en hebben recht op informatie uit de eerste hand. Via de commissie kan deze groep benaderd worden, maar ook 'over de band': zo hebben ook de eigen website van de luchthaven en de klachtenlijn (telefoon) een belangrijke rol.

De milieuorganisaties zijn kritisch belanghebbenden, die ook vertegenwoordigd zijn in de commissie.

4 Strategie

Om de doelstellingen (hoofdstuk 5) voor 'Rotterdam Airport, een nieuwe belevenis' te behalen zetten we in op informatie-uitwisseling en kennisoverdracht, gericht op een beter begrip van betrokken partijen onderling en als basis voor een versterkt onderling vertrouwen. Om haar platformrol te kunnen vervullen (zie overdrachtdossier) ligt hier een mogelijkheid voor de commissie om als zender deze strategie over te nemen.

4.1 Strategie voor interne communicatie

De interne strategie bedient drie verbeterpunten die stapsgewijs tot het gewenste doel leiden:

- A. In de huidige situatie werken verschillen in informatie onduidelijkheid en misverstanden in de hand. Door meer aandacht te geven aan informatie-uitwisseling en kennisoverdracht ontstaat een gedeelde probleemanalyse. Deze is gebaseerd op twee peilers:
1. Kennisoverdracht over feiten, regels, procedures, handhaving, etc.
 2. Inzet van CRO als afzender op basis van gedeelde probleemanalyse (= nadat deze evenwichtig is geworden door interne kennisoverdracht).
- B. Verschillen in informatie en misverstanden werken polarisatie in de hand. Dit is te voorkomen door in de communicatie en onderlinge omgangsvormen consequent rekening te houden met ruimte voor begrip voor alle betrokkenen. Het respect over en weer is de basis om ondanks verschillende standpunten elkaars belangen recht te kunnen doen:
1. ruimte voor eigen standpunt én dat van anderen
 2. de juiste toonzetting daarbij.
- C. Gedeelde kennis en begrip voor elkaar draagt bij aan vertrouwen. Dit vertrouwen is verder te versterken door, vanuit die grondhouding, de samenwerking te verdiepen:
1. projecten gezamenlijk uitwerken
 2. in goed overleg geven en nemen
 3. gemaakte keuzes mede uitdragen.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:

	<i>Knelpunt</i>	<i>Tactiek</i>	<i>doel</i>
A	misverstanden →	kennisuitwisseling →	gedeelde probleemanalyse
B	polarisatie →	ruimte voor begrip →	respect
C	wantrouwen →	samenwerken →	vertrouwen

Drieslag als strategie voor de interne communicatie

De commissie kan de communicatie in lijn met deze strategie opzetten onder het motto 'gedeelde probleemanalyse, respect voor elkaar, werken aan vertrouwen'.

4.2 Strategie voor externe communicatie

De externe strategie moet inzetten op:

- informeren (feitelijk) over de zaken die vastliggen (wettelijk kader waarbinnen luchthaven opereert) en over proces en procedures;
- open en gevalideerde informatieverstrekking, ook bij (onvoorziene) afwijkingen van schema's en normen;
- begrip tonen voor elkaars belang (zoals het benoemen van ervaren hinder) hiervan;
- toonzetting aanpassen aan beleving van omwonenden
- bieden van een platform om samen tot oplossingen te komen.

De uitwerking van de strategie komt in de volgende hoofdstukken naar voren.

5 Doelstelling

De doelstelling van dit communicatieplan is tweeledig.

1. Bijdragen aan een beter begrip van doel en functioneren van de commissie
 - a. commissie intern operationeel:
 - verhoging van kennisniveau
 - vergroting van wederzijds begrip
 - bevordering van onderlinge samenwerking
 - b. commissie extern:
 - versterking bekendheid van de commissie vanuit de invalshoek 'onbekend maakt onbemind'
2. Bijdragen aan een beter begrip van doel en functioneren van de luchthaven, onder het motto: "Rotterdam Airport, een nieuwe belevenis".

Hieronder staan per doelgroep de communicatiedoelstellingen aangegeven; wat willen we met de doelgroep bereiken in termen van kennis, houding en gedrag.

Voor alle doelgroepen geldt de algemene kennisdoelstelling:

doelgroepen hebben kennis van de werkwijze en doelstellingen van de commissie.

Voor een aantal doelgroepen is de kennisdoelstelling verder uitgebreid.

Interne doelgroep

Leden van de commissie

Kennis:

- de leden kennen elkaar en weten wie ze vertegenwoordigen;
- kennen op hoofdlijnen de achtergrond van elkaars standpunten en belangen;
- kennen de relevante feiten, cijfers en (technisch-inhoudelijke) principes.

Houding:

- hebben begrip voor de positie van de ander (ook als men inhoudelijk van mening verschilt of belangen tegengesteld zijn);
- staan positief ten opzichte van, c.q. waarderen elkaar om hun respectievelijke bijdrage;
- zien respectvol omgaan als basis voor vertrouwen in elkaar.

Gedrag:

- de leden wisselen onderling hun kennis uit op transparante wijze en zijn daardoor gelijkwaardige gesprekspartners onderling;
- leveren constructieve bijdrage aan de vergaderingen, gericht op het kunnen functioneren als een volwaardig adviesorgaan voor de luchthaven;
- maken in goed overleg keuzes, spreken over gemaakte keuzes een centrale boodschap (met nuances) af en dragen deze boodschap gezamenlijk uit.

Externe doelgroepen**Politiek-bestuurlijk cluster***Kennis:*

- kennen op hoofdlijnen de standpunten en belangen van luchthaven, zakelijke sector (bedrijven), omwonenden, etc.;
- kennen feiten en cijfers over (regionaal) maatschappelijk en economisch belang van RA;

Houding:

- hebben begrip voor spanningsveld waarbinnen de luchthaven én stakeholders moet opereren.

Gedrag:

- steunen de commissie in haar positie als platform voor overleg.

Operationeel cluster**Luchthaven***Kennis:*

- weet over welke informatie belanghebbenden, zoals omwonenden, wensen te beschikken.

Houding:

- heeft empathisch begrip voor de ondervonden hinder. Vindt de commissie een betrouwbare platform en neemt de informatievraag van de omwonenden serieus.

Gedrag:

- investeert in effectieve communicatie, een goede verstandhouding met het publiek en maakt van hinderbeleving aanknopingspunt van beleid. Ontsluit informatie die voor de omwonenden relevant is via media die aansluiten bij de doelgroep en op een passende wijze/toon. Gebruikt de commissie als kanaal om de wens om informatie duidelijk te krijgen en als (mede)zender om de gewenste informatie te verspreiden.

Maatschappelijk cluster**Primair (direct belanghebbend zoals omwonenden)***Kennis:*

- kennen de doelstellingen van de luchthaven op zowel economische als milieutechnische aspecten;
- kennen juiste feiten en cijfers, weten die te vinden;
- kennen de inzet op hinderbeperkende maatregelen.

Houding:

- begrijpen het belang van de economische doelstelling van de luchthaven;
- zien de commissie als platform voor dialoog met/ om te communiceren met de luchthaven;
- voelen zich gehoord binnen de commissie;
- voelen dat klachten serieus genomen worden;

- hebben begrip voor de vraag naar hun democratische legitimiteit.

Gedrag:

- richten zich met vragen en klachten tot de commissie en staan open voor de informatie die door de luchthaven en commissie verstrekt wordt.

Secundair (belangenvertegenwoordigend zoals milieuorganisaties)

Kennis:

- kennen het spanningsveld tussen de economische en de milieuaspecten; feiten en cijfers.

Houding:

- zien de commissie als het platform om te communiceren met de luchthaven,
- voelen zich vertegenwoordigd in de commissie.

Gedrag:

- werken mee aan effectieve besluitvorming binnen de CRO;
- zijn actief en constructief kritisch op de activiteiten van de luchthaven en gebruiken de commissie als aanspreekplatform;
- faciliteren primaire doelgroepen in hun rol om gedragen keuzes van de commissie uit te dragen.

6 Boodschap

De kernboodschap die de commissie in haar communicatie hanteert is:

Interne boodschap:

"De commissie is het platform waarin stakeholders van Rotterdam Airport elkaar treffen. Omdat de belangen soms uiteen lopen neemt de commissie zoveel mogelijk initiatieven om tot een voor alle partijen acceptabel vergelijk te komen. De commissie bereikt dit door kennisuitwisseling, ruimte voor begrip en samenwerking op diverse thema's."

Externe boodschap:

De commissie is een deskundig en onafhankelijk adviesorgaan. In dit platform treffen alle stakeholders van Rotterdam Airport elkaar. Rotterdam Airport is een goede, moderne luchthaven. De commissie onderkent dat de luchthaven bedrijven aantrekt en werkgelegenheid biedt aan inwoners uit Rotterdam, Lansingerland, Schiedam en omgeving. Vliegverkeer brengt geluid (algemeen: overlast) met zich mee dat soms als hinderlijk wordt ervaren. Daarom faciliteert de commissie de luchthaven én de samenleving met dit platform, waarin alle partijen tot een uitwisseling van kennis, standpunten en belangen kunnen komen om overlast en ervaren hinder te verminderen door het stimuleren van de onderlinge samenwerking.

Daarbij hanteert de commissie de volgende visie op de luchthaven:

Over de luchthaven

Rotterdam Airport is een goede, moderne luchthaven. Het belang van de luchthaven voor het functioneren van de regionale economie is duidelijk en onomstreden. De luchthaven geeft aan een goede buur te willen zijn. Dit laat zij blijken uit de manier waarop de luchthaven met omwonenden omgaat en de wijze van informatieverstrekking aan alle belanghebbenden. Daarbij realiseert de luchthaven zich dat zij overlast veroorzaakt, heeft er begrip voor dat dit in bepaalde situaties als negatief wordt ervaren, wil dit open tegemoet treden en zal er alles aan doen overlast redelijkerwijs te beperken. De luchthaven wil ook uitdragen dat zij naast overlast de omgeving ook voordelen heeft te bieden, zoals werkgelegenheid.

7 Communicatiemiddelen

7.1 Interne communicatie

Om de nieuwe commissie te ontwikkelen tot hoogwaardig en gerespecteerd adviesorgaan is kennisoverdracht en professionele samenwerking tussen de leden onderling essentieel. Voor het slagen van de opzet van het platformmodel is teambuilding een vereiste.

Gezamenlijk trainingstraject

- Scope: Training en afspraken voor vaste leden van de commissie gericht op professionele samenwerking.
- Vorm: Kennismakingsdag: programma met 'geen inhoud, beperkt proces, veel relatie'
 Communicatiedag: programma met beperkt training van communicatieve vaardigheden en veel uitwisseling van communicatiespelregels die men wil aanhangen
 Platformdag: een programma gericht op reflectie: niet op de inhoud, maar op proces en relatie.
- Uitkomst: Teambuilding, samenwerking en verbeteringen in de relationele sfeer, resulterend in vertrouwen.

Verdiepen van wederzijds begrip

- Scope: Afstemming met de commissieleden over wederzijdse belangen. Omdat hier de slag gemaakt moet worden van standpunten naar belangen is openheid en vertrouwen *binnen de groep* dringend gewenst en vertrouwelijkheid en geslotenheid *buiten de groep* randvoorwaardelijk.
- Vorm: Communicatietournee langs de leden: De leden maken een tournee langs elkaars locaties, waarbij iedere 'gastheer' zijn verhaal kan doen/ kan laten 'zien' wat de luchthaven voor hem betekent. Bovendien wordt hiermee de achterban in beeld gebracht. De inhoud kan door middel van een projectnieuwsbrief worden gedeeld met hun achterbannen.
- Uitkomst: Gemeenschappelijke probleembeleving rond de luchthaven. Begrip voor elkaars problemen.

Kennis professionalisering

- Scope: Kennisuitwisseling op thema's voor vaste leden van de commissie
- Vorm: Themabijeenkomsten over onderwerpen als groei, hinderbeperking, compensatie en oriëntatie op zakelijke of consumentenmarkten. Ten behoeve van kennisvergroting wordt scholing door (externe) experts ingevuld.

Uitkomst Gedeeld basaal kennisniveau voor alle vaste leden. Voor specifieke expertise wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde agendaleden (zie hiervoor ook "Overdrachtdossier 'Rotterdam Airport, een nieuwe beleving. Aanbevelingen door de nieuwe CRO. januari 2009").

7.2 Externe communicatie

Onderstaande matrix legt de relatie tussen de doelgroep en middel, zodat zichtbaar wordt welke communicatiemiddelen geschikt zijn voor welke doelgroep.

	Politiek bestuurlijk	Operationeel	Primair Maatschappelijk	Secundair Maatschappelijk
Portal site/ startpagina	x		x	x
Website commissie	x	x	x	x
Nieuwsbrief commissie	x		x	x
Thema bijeenkomsten		x	x	x
Actief persbeleid	x	x	x	x
Burenraad			x	
Ludieke actie			x	

7.3 Toelichting op de middelen

Websites

Zowel de commissie als de diverse stakeholders hebben een eigen website. Deze websites worden door de stakeholders beheerd.

Portal website

Om te allen tijde, voor elke geïnteresseerde de gezochte informatie te ontsluiten wordt een portal website geopend. Deze portal komt bij zoekacties meteen naar voren en is neutraal. Deze site verwijst deze naar de betreffende websites van de diverse stakeholders voor nadere informatie vanuit specifieke invalshoeken. De bestaande startpagina <http://rotterdam-airport.startpagina.nl/> voldoet hiervoor (nog) niet, onder meer omdat er geen link is richting bewoners(verenigingen), milieuorganisaties, adviesorganen en hindermelding en de functie van de luchthaven te prominent is.

Website commissie

De website van de commissie www.cmlr.nl is een belangrijk communicatiemiddel.

Deze maken we dynamisch door:

- actueel overzicht van relevant nieuws
- bibliotheek met relevante achtergronddocumenten
- actuele situatie van het vliegverkeer via Google
- maandelijks rapportage over het geluid afkomstig van het vliegverkeer in de nabijheid van de luchthaven
- verspreiden van een halfjaarlijkse informatierapportage van het gezamenlijk management over de vervuiling van het platform
- daarnaast moet er een goed verhaal op over de centrale rol van de commissie als platform voor overleg.

Nieuwsbrief

Ook voor de nieuwsbrief geldt dat zowel de commissie als diverse stakeholders hun eigen nieuwsbrief uitbrengen. Het zijn onderscheidende nieuwsbrieven gericht op de eigen doelgroep en gevuld met eigen informatie.

Nieuwsbrief commissie

Deze nieuwsbrief wordt toegezonden aan belangstellenden en iedereen die in de voorgaande periode contact hebben opgenomen met het informatie- en klachtenbureau (DCMR) en het secretariaat van de commissie. De huidige opzet voldoet maar verwijzing naar de website voor actuele informatie en de portal website moet worden toegevoegd. Frequentie verhogen naar 3-4 maal per jaar.

Thema bijeenkomsten

- Scope: Kennis uitwisseling met omwonenden op specifieke thema's die zich lenen voor deze bijeenkomsten:
- regels, handhaving: wat zijn de kaders die de luchthaven heeft, nu en in de toekomst
 - toekomst van de luchthaven: het op te stellen businessplan. Is Rotterdam Airport wel of niet bezig zich te ontwikkelen tot een zakenluchthaven. Duidelijk maken wat de ambities van de luchthaven zijn door het betrekken van de omgeving
 - groei, hinderbeperking
 - uitleg over de klachtenprocedure
 - uitleg over de verschillende bestuur- en beleidsgroepen rondom de luchthaven
- Vorm: 1 dagdeel (voorkeur avond), locatie mogelijk op de luchthaven, sprekers zijn experts (mogelijk agendaleden), ruimte voor meedenken vanuit de deelnemers

Vooraf wordt aangegeven wat het participatieniveau is.
Organisator van deze bijeenkomsten is de commissie.

Uitkomst: betere positionering en profilering van de commissie.
Resultaten kunnen verspreid worden via persbericht, eigen website en nieuwsbrief

Actief pers- en publiciteitsbeleid

- Scope: Maak optimaal gebruik van bestaande publieksmedia: bestaande publieksmedia (Krant, RTV Rijnmond, lokale/regionale huis-aan-huisbladen (Postiljon, etc)) zijn bij de communicatiedoelgroepen bekend en vertrouwd.
- Vorm: De inzet van deze media wordt op twee manieren maximaal benut:
- a) door de ruimte te benutten op de reguliere (betaalde) pagina's en zendtijd van gemeenten en provincie met advertenties
 - b) door actief pers- en publiciteitsbeleid en maximale inzet van free publicity. Free publicity is niet – zoals een letterlijke vertaling zou kunnen suggereren – kosteloos, maar heeft een groot bereik, geniet een relatief hogere autoriteit dan betaalde uitingen dankzij redactionele onafhankelijkheid, en heeft beduidend lagere kosten per bereik dan eigen gedrukte media, die op eigen kosten moeten worden geproduceerd en gedistribueerd.
- Uitkomst: Verdere profilering en positionering van de commissie door maximaal gebruik van redactionele aandacht aan de specifieke communicatiestrategie, de maatregelen, nut en noodzaak, collectieve en individuele voordelen. In een actief mediabeleid wordt gestreefd naar samenwerkingsafspraken met (regionale) media.

Burenraad

- Scope: afstemming tussen alle omwonenden en bewonersverenigingen onderling in een eigen platform dat zijn afvaardiging stuurt naar de toekomstige CRO
- Vorm: kwartaalbijeenkomst voor alle omwonenden met budget om experts te raadplegen of faciliteiten in te kunnen huren.
- Uitkomst: versterking in kennis en verhoging van organisatiegraad van de bewonersvertegenwoordiging in de toekomstige CRO

Ludieke activiteit

- Scope: Toon het andere gezicht van de luchthaven en biedt iets aan om de acceptatie van het bestaan van de luchthaven gemakkelijker te maken
- Vorm: organiseer een ludieke activiteit zoals de mogelijkheid voor bezoeken van een musical. In de uitnodiging worden alle bewoners bedankt voor hun begrip gedurende het jaar en nogmaals gewezen op de functie van de commissie als onafhankelijk platform. Indien mogelijk in samenwerking met de luchthaven en stakeholders.
- Uitkomst: profilering van de commissie door positieve aandacht

7.4 Aanbevelingen externe communicatie door stakeholders

Awareness beveelt aan om binnen de commissie tot een dusdanige afstemming te komen dat verwijzingen naar de commissie en de luchthaven als vanzelfsprekend op een zelfde wijze en toon zijn. Voorbeeld hiervan is duidelijke verwijzing naar de commissie als onafhankelijk en deskundig platform in externe uitingen, zoals nieuwsbrieven en websites.

Aanbeveling specifiek inzake website Rotterdam Airport

De luchthaven heeft een eigen website www.rotterdam-airport.nl.

Awareness beveelt aan deze ook te bekijken door de ogen van de mensen die overlast ervaren en van daaruit goed nabuurschap centraal te stellen. Dan kunnen bijvoorbeeld de volgende acties worden ondernomen: de indeling wordt aangepast, evenals de teksten (toon) en de presentatie van informatie. Meer specifiek:

- Meer evenwicht door het serieus nemen van de ervaren overlast in plaats van centraal stellen van de economische belangen
- Voor omwonenden begrijpelijke inzage in aanwijzing en daarmee gepaard gaande geluidcontouren: opnemen van de vluchtschema's en de daarmee gepaard gaande geluidsoverlast, (afwijkingen van) vliegroutes, regels en openingstijden. Overdracht van kennis over regels, procedures en handhaving betreffende de luchthaven. Overdragen van feitelijk kennis om hiermee klachten over vermeende overtredingen te voorkomen.
- opnemen van enkele kerngegevens uit het businessplan: wat zijn de doelstellingen van de luchthaven en hoe worden deze nagestreefd. Aangeven of de luchthaven een algemene of zakenluchthaven is.
- Feitelijke informatieverstrekking over milieurapportages
- Gebundeld presenteren van de maatschappelijke initiatieven van de luchthaven.
- Duidelijke vermelding over klachtenprocedure. Aangeven dat hiervoor DCMR de juiste instantie is met verwijzing naar zowel commissie als DCMR.
- verwijzing naar de commissie als objectief adviesorgaan

- speciale pagina voor burenen met eigen toegangscode: Burenen kunnen (gratis) lid worden van deze pagina en krijgen toegang tot specifieke informatie zoals het businessplan. Het gegeven dat het om afgeschermdde informatie gaat scheidt een vertrouwensband.

Aanbeveling nieuwsbrief stakeholders

Awareness beveelt aan de stakeholders via de vaste leden van de commissie te verzoeken om de nieuwsbrieven aan te vullen met een rubriek waarbij de kwalificatie van de commissie als objectief adviesorgaan inzake milieuaspecten een prominente rol krijgt.

Voorbeeld: De maandelijkse e-Nieuwsbrief en het e-Zine (een kwartaaluitgave) van Rotterdam Airport bieden informatie over aanbiedingen, ontwikkelingen en het laatste nieuws op het gebied van reizen. Er is nu geen informatie over milieu te vinden. Een verwijzing naar de portal website en informatie via de commissie wordt daarom toegevoegd.

Aanbeveling bureninformatiebijeenkomsten Rotterdam Airport

Sinds 2006 organiseert de luchthaven een aantal bureninformatieavonden op de luchthaven. Doelstelling hiervan is dat de burenen nader kennis kunnen maken met Rotterdam Airport. Het programma bestaat uit een presentatie over het verleden, heden en de toekomst van Rotterdam Airport, een bezoek aan de Rotterdam Airport Shop (mogelijkheid om met korting te winkelen) en een uitgebreide rondleiding achter de schermen. Awareness beveelt aan dit programma wordt aangevuld met een uiteenzetting van CMLR over de (geluid)hinder en de rol die de commissie hierbij speelt.

8 Planning

Er is een aantal momenten in het proces waarop extern gecommuniceerd wordt:

- ontwikkelingen van nieuw luchtvaartbeleid door provincie en/of rijk
- ontwikkelingen/invoering wetsvoorstel RBML
- nieuwe aanwijzing
- nieuwe CRO (ca. medio 2009)

Daarnaast is er een aantal activiteiten die doorlopend plaatsvinden.

Doorlopende activiteit

Vergaderingen van CMLR

Middel	Actie	Actor	Timing
Gezamenlijk trainingstraject	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organisatie en inhuur 	Nieuwe commissie met behulp van inhuur externen	Loop van 2 ^e kwartaal 2009
Verdiepen van wederzijds begrip	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organisatie 	Nieuwe commissie	Loop van 2 ^e en 3 ^e kwartaal 2009
Kennisoverdracht	<ul style="list-style-type: none"> ▪ organisatie en inhuur 	Nieuwe commissie	Loop van 1 ^e kwartaal 2009
Portal site	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aanpassen huidige startpagina of nieuwe 	Secretariaat/werkgroep communicatie	2 ^e kwartaal 2009
Aanpassen website commissie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toelichten rol platform ▪ Actuele gegevens ▪ Relevante achtergrond informatie 	Webredacteur	2 ^e kwartaal 2009
Nieuwsbrief commissie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwijzing naar portal website en eigen website 	Redactie	4 maal in 2009 2 ^e kwartaal 2009: eerste nieuwe nieuwsbrief
Thema bijeenkomsten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diverse thema's 	Secretariaat/werkgroep communicatie	4 maal in 2009

Middel	Actie	Actor	Timing
	<ul style="list-style-type: none"> uitwerken ▪ Inhuur experts ▪ Omwonenden uitnodigen 		2 ^e kwartaal 2009: eerste bijeenkomst
Actief pers- en publiciteitsbeleid/ Free publicity/middelen derden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennen en frequent contact hebben met relevante informanten ▪ Frequent aanbieden van persmateriaal ▪ Pers uitnodigen voor thema avonden ▪ Persbericht opstellen over thema avonden, etc. 	Secretariaat/werkgroep communicatie	Zodra data bekend zijn Continu
Burenraad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faciliteren 	Nieuwe commissie	4 maal in 2009
Ludieke activiteit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisatie en uitnodigingen verzorgen 	Secretariaat/werkgroep communicatie	4 ^e kwartaal

9 Organisatie van de communicatie

Gezien het belang van communicatie bij de beleving van Rotterdam Airport lijkt een werkgroep 'communicatie' wenselijk. Deze werkgroep stuurt aan op hoofdlijnen. Dit is een punt van aandacht in de werkstructuur van de toekomstige CRO. In het Overdrachtdossier is hiertoe de suggestie voor interne werkgroepen opgenomen. Het uitvoerende werk zal weggezet moeten worden bij een van de partners of extern.

10 Budget

Activiteit	Kosten € (indicatief)
Gezamenlijk trainingstraject	10.000
Verdiepen van wederzijds begrip	2.000-4.000
Kennisoverdracht, inclusief inhuur externe begeleiding	15.000-20.000
Opzetten/aanpassen portal website	5.000
(Aanpassen) website commissie	5.000-15.000
Nieuwsbrief	6.000
Organisatie themabijeenkomsten	5.000 per stuk
Actief persbeleid	5.000
Burenraad	10.000
Ludieke activiteit	5.000-10.000

Bovengenoemde kosten zijn indicatief. Een definitieve begroting kan worden opgesteld na vaststelling van (onderdelen) van dit plan. Hiervoor zullen ondersteunende offerte opgevraagd en opgesteld meten worden. Financiering van het communicatiebudget is een van de onderwerpen, die in het kader van de implementatie van het overdachtsdocument punt van studie en overleg vorm.

11 Evaluatie

Hoe bereiken we de communicatiedoelstellingen op een kosteneffectieve wijze? Uit de onderzoeken in fase 1 en 2 kan gedestilleerd worden wat de huidige houding is bij de stakeholders en omwonenden. Een expert-evaluatie na 1 jaar (december 2009) kan uitwijzen of de communicatie-inspanningen effect hebben gehad en of er bijgestuurd moet worden.

Statistische informatie over het website bezoek geeft inzicht in het gebruik van de diverse websites.

Aandacht in de media kan worden gemeten door media-analyse.

In het overdrachtsdocument wordt voorgesteld dat de commissie een jaarlijks werkprogramma opstelt. Communicatie zal hier een van de onderwerpen moeten zijn. Hiermee ontstaat een systematiek waaronder de commissie jaarlijks haar communicatiedoelen stelt, aan de hand waarvan na afloop van dat is te evalueren in hoeverre de commissie erin is geslaagd die doelen te realiseren.