

# Evaluatie- en communicatieadvies Placemaking Cromhoff



communicatie  
& participatie

**Datum:** 15 mei 2024 **Auteur:** Rient Heerink, Martijn Schenning

# 1 Waarom dit advies?

## De opgave en aanleiding

Sinds 2020 zijn er plannen voor gebiedsontwikkeling in de voormalige Drukpershal Tubantia in de Cromhoff. En sinds 2022 zijn er plannen voor Placemaking: het organiseren van horeca en activiteiten in de Drukpershal om levendigheid te creëren en het gebied op de kaart te zetten. Deze Placemaking fase zal naar verwachting 3 tot 5 jaar in beslag nemen.

Ondertussen zijn de Placemaking activiteiten opgestart. In maart is er een proefevenement geweest en in mei wordt de omgevingsvergunning verleend. Dit is een ruime vergunning, welke vragen oproept en tot zorgen leidt bij de omwonenden. De projectgroep Cromhoff, met daarin de gemeente, projectontwikkelaar en de kwartiermaker, geeft ook aan dat nog niet alles goed gaat qua communicatie en participatie. Maar de projectgroep wil samen met de omwonenden kijken hoe ze eventuele overlast van de activiteiten en de horeca kunnen beperken. Gekozen is om dit in de vorm van een klankbordgroep met omwonenden te doen.

Daarnaast is er vanuit de omwonenden de behoefte aan duidelijke en eenduidige communicatie. Tot op heden hebben omwonenden niet het gevoel dat ze goed en tijdig meegenomen zijn in de plannen en het proces daaromheen. Een basisvoorwaarde voor het functioneren van de klankbordgroep, is dat de communicatie richting de omwonenden goed is ingericht. Zodat zij weten waar ze aan toe zijn en zorgvuldig geïnformeerd worden over de ontwikkelingen in hun eigen leefomgeving.

Dit advies voor een evaluatie- en communicatieplan beschrijft welke rol een klankbordgroep kan vervullen bij het evalueren en leren van de evenementen in de placemaking fase (H2) en hoe het projectteam de communicatie richting omwonenden in moet richten (H3). In H4 lees je welke planning hoort bij deze communicatieactiviteiten.

## Participatie

Dit advies voor een evaluatie- en communicatieplan is gemaakt met inbreng van inwoners van de Cromhoff. Hiervoor hebben we op 24 april jl. een inwonersbijeenkomst georganiseerd waar verschillende (vertegenwoordigers van) omwonenden op af kwamen. Voorafgaand aan de bijeenkomst heeft SIR het advies met potlood voorbereid, deze hebben we tijdens de bijeenkomst samen met de deelnemers aangescherpt.

De insteek van deze bijeenkomst was om te bespreken hoe het projectteam Cromhoff samen met omwonenden kan leren hoe overlast van activiteiten en horeca in de toekomst beperkt kan blijven. Ook hadden we het over hoe het projectteam in de toekomst zou moeten communiceren over placemaking activiteiten. Tijdens deze bijeenkomst en in dit advies is geen ruimte om mee te praten over de nieuwbouw, over welke activiteiten er worden georganiseerd en over de verlening van de vergunning.

Na het uitschrijven van het advies, kunnen de omwonenden reageren met suggesties om het advies aan te scherpen.

## 2 Evalueren met de klankbordgroep

We stellen voor om een klankbordgroep op te zetten die periodiek evalueert hoe het gaat met de organisatie en uitvoering van horeca en evenementen. Het doel van deze evaluaties is om samen met omwonenden te kijken hoe ze de eventuele overlast van activiteiten en horeca kunnen beperken. Hiervoor stellen we voor dat er een groep komt waarmee geëvalueerd kan worden: een klankbordgroep. De klankbordgroep bestaat uit een wisselende groep omwonenden die periodiek bij elkaar komt om aan te geven wat er goed gaat en wat beter kan bij de organisatie van horeca en activiteiten.

### Klankbordgroep

De rol van de klankbordgroep is te laten weten hoe ze evenementen en de organisatie hiervan hebben ervaren. Daarnaast kan de klankbordgroep advies geven over waar rekening mee moet worden gehouden tijdens volgende evenementen. Zij vertolken hierbij de stem van de buurt. Zo adviseert de klankbordgroep over wat zij denken dat er voor nodig is om overlast in de toekomst te beperken. De gemeente koppelt terug wat ze doen met de feedback, wat is er wel en niet mogelijk.

## Agenda

De agenda voor de klankbordgroep staat niet voor elke bijeenkomst vast, maar thema's die aan het begin terug zouden kunnen komen zijn:

- Horeca (bijv. overlast terras, of na sluitingstijd);
- Parkeren;
- Geluidsoverlast;
- Communicatie vanuit de organisatie of de projectgroep;
- Overige aandachtspunten bij activiteiten.

## Bijeenkomsten

De klankbordgroep komt in het begin fysiek bij elkaar op een nader te bepalen locatie. In de eerste periode na de vergunningverlening zullen de klankbordgroep bijeenkomsten vaker georganiseerd worden, bijvoorbeeld na alle impactvolle activiteiten. Dit zijn activiteiten met een hoge parkeerdruk, veel geluidsoverlast en/of veel deelnemers. Als het goed is, leidt de feedback van de klankbordgroep er toe dat de overlast van de horeca en activiteiten afneemt. Waardoor de klankbordgroep over tijd minder vaak bij elkaar hoeft te komen.

Tijdens de bijeenkomsten wordt genotuleerd, deze notulen worden omgezet in een bondig verslag met daarin de belangrijkste acties en afspraken. Deze wordt gepubliceerd op de website van de Placemaking Cromhoff (zie communicatie).

## Deelnemers

De samenstelling van de klankbordgroep staat niet vast. De projectgroep schrijft de omwonenden per brief aan om zich aan te melden voor een maillijst over de klankbordgroep. Deze groep mensen wordt per mail uitgenodigd voor iedere klankbordgroep bijeenkomst. En afhankelijk van het moment en de onderwerpen op de agenda kunnen zij dan zelf beslissen of zij aan willen schuiven. Mensen die zich op een later moment aan willen melden kunnen zich via het mailadres op de website (zie communicatie) aanmelden voor deze poule.

# 3 Communicatie

De omwonenden gaven tijdens de bijeenkomst op 24 april jl. aan dat ze het belangrijk vinden dat er zorgvuldig wordt gecommuniceerd over de organisatie van activiteiten en horeca op de Cromhoff. Op de bijeenkomst gaven ze ook aan dat dit tot nu toe niet goed was gegaan.

Daarom stellen we een aanpak voor waarin we vaststellen hoe verschillende doelgroepen voor, tijdens en na activiteiten op de hoogte worden gebracht en waar ze terecht kunnen met vragen.

## Publieksgroepen

We zien verschillende publieksgroepen voor ons die op de hoogte willen blijven van de placemaking activiteiten. Die willen allemaal op een andere manier betrokken worden.

Onderstaand zie je wie we op welke manier willen betrekken:

- Omwonenden: informatieavond, mailupdates, website, contactpunt (telefonisch en per mail)
- Geïnteresseerden: mailupdates, website
- Iedereen: website

In de volgende alinea's gaan we in op hoe we de verschillende kanalen in willen zetten.

## Informatieavond

Direct omwonenden krijgen periodiek, bijvoorbeeld 2x per jaar, een update tijdens een informatieavond over de placemaking activiteiten, de organisatie hiervan, en wat er met hun feedback is gedaan. Dit wordt bij voorkeur in het gebied Cromhoff zelf georganiseerd. Omwonenden worden hiervoor tijdig per brief uitgenodigd.

## Contactpunt

Er is een contactpunt waar omwonenden vragen rondom activiteiten kunnen stellen aan de projectgroep Cromhoff. Dit contactpunt is telefonisch, of via de mail te bereiken. De projectgroep probeert zo snel mogelijk te reageren. Op mails wordt na uiterlijk 5 werkdagen gereageerd. Mochten ze nog geen antwoord kunnen geven op de vraag, dan geeft de projectgroep dit ook terug.

Voor vragen (noodgevallen) tijdens impactvolle activiteiten komt er een noodnummer beschikbaar waarmee omwonenden rechtstreeks contact met de organisator op kunnen nemen.

## Website

Er komt een aparte website voor placemaking activiteiten voor de Cromhoff. Dit wordt een centrale plek met een kalender, vraagformulier, de verslagen van de

klankbordgroep bijeenkomsten een overzicht van de gestelde vragen, die voor iedereen beschikbaar is.

### *Kalender*

Voor omwonenden is het belangrijk dat ze weten waar ze aan toe zijn. Daarom komt er een kalender op de website waarin staat welke activiteiten er voor de Drukpershal Tubantia in de Cromhoff zijn aangemeld. Per activiteit vind je daar een korte beschrijving van het type activiteit, wat ze gaan doen, hoeveel mensen er verwacht worden, wat de verwachte parkeerdruk is en of er eventueel geluidsoverlast verwacht wordt.

### *Vraagformulier*

Op de website komt een vraagformulier, waar (met name) omwonenden vragen en feedback over (de organisatie van) activiteiten kunnen stellen. Deze kan bijvoorbeeld mee worden genomen door de werkgroep. De projectgroep beantwoordt vragen van de stellers. Feedback wordt verzameld en kan eventueel besproken worden in de klankbordgroep. De projectgroep Cromhoff koppelt altijd terug of ze wat met deze feedback kunnen doen.

### *Overzicht gestelde vragen*

Daarnaast wordt er op de website een plek gecreëerd waar vragen staan die voor alle omwonenden interessant zijn. Dit kunnen de vragen uit het vragenformulier zijn, aangevuld met de telefonische en mailvragen die zijn gesteld. Het helpt de omwonenden als er een centrale plek is waar je de vragen, de status van beantwoording en/of de antwoorden hierop bijhoudt.

### **Mailupdates**

Belanghebbenden ontvangen mailupdates over de activiteiten in de Cromhoff. Hiervoor kun je op de website aanmelden. In deze mailupdates staan de antwoorden op algemene vragen en nieuwe activiteiten die aan de kalender op de website toegevoegd zijn. Ten opzichte van de website staat hier dus geen nieuwe informatie, het enige verschil is dat mensen deze actief toegestuurd krijgen.

## 4 Planning

Hieronder vind je de voorlopige planning. Hierin staan de mijlpalen in het Placemaking proces en de eerste communicatie- en evaluatieactiviteiten.

Hoofdlijnplanning	Deadline
Presenteren vragen en antwoorden van omwonenden n.a.v. eerste event	13 mei '24
Publiceren vergunning activiteiten placemaking	Verwachting uiterlijk 24 mei
Bezwaarperiode activiteitenvergunning (geen onderdeel van dit proces)	6 weken na verlening vergunning
Opening horeca	t.b.d.
Eerste informatiebijeenkomst	30 mei '24
Eerste klankbordgroep bijeenkomst	Na eerste grote activiteit
Publiceren conceptkalender	Uiterlijk juni '24
Publiceren website	Uiterlijk 1 juli '24