

# Communicatieplan Webcam

## Aanleiding

Er is sprake van verkeersdrukte, met name op de zaterdagen, richting de Milieustraat in Heemstede. Er wordt een webcam geplaatst waarmee bezoekers vooraf kunnen zien hoe druk het is. Het doel is dat zij hun bezoek uitstellen en piekmomenten vermijden. De verkeersdrukte wordt hiermee beter gereguleerd.

## Collegevoorstel/Samenvatting

Doel is om (potentiële) bezoekers te informeren over waarom er een webcam wordt ingezet. Daarnaast is het doel om (potentiële) bezoekers te motiveren en activeren om het bezoek aan de milieustraat tijdens drukke momenten te vermijden. We gebruiken een herkenbaar beeld en zetten diverse communicatiemiddelen in die aansluiten op de doelstelling. De gewenste gedragsverandering vraagt om een lange adem; communicatie wordt regelmatig herhaald. Het bereik van de communicatie én de verkeerssituatie wordt regelmatig gemonitord. Hiermee bepalen we of extra en/of andere communicatie inzet nodig is.

## Doelstelling

Heldere communicatie zorgt voor:

- Informatie waarom er een webcam geplaatst wordt
- Informatie dat automobilisten gefilmd worden vanaf een bepaald punt
- Informatie dat privacyregels gewaarborgd zijn
- Motivatie om de website/ de webcam te bezoeken
- Motivatie en activatie om de drukke momenten op de milieustraat vermijden
- Activatie om op een ander moment langs te komen
- Bezoek aan de milieustraat is meer gespreid

## Doelgroep

- Inwoners/bezoekers uit de gemeente Heemstede
- bezoekers uit de gemeente Bloemendaal
- Bezoekers uit de gemeente Haarlemmermeer
- Partners: Meerlanden
- Medewerkers Milieustraat
- Collega's: Publieksbalie

## Strategie/uitgangspunten

Om inwoners en potentiële bezoekers te bereiken en te motiveren/activeren is het van belang om drie uitgangspunten van gedragsverandering te beschouwen;

1. Is iemand gemotiveerd genoeg om op een andere dag dan de zaterdag naar de milieustraat te komen?
2. Is het makkelijk om dat gedrag te veranderen?
3. Wat levert het gewenste gedrag op?
4. Waarmee kunnen we het gewenste gedrag triggeren?



## Uitgangspunten:

- We communiceren met aansprekend beeld & slogan (met humor)
- We zijn duidelijk over webcamopnames en privacyregels
- We benoemen de 'beloning' (tijd/geld/anders)
- We verwijzen in alle communicatie naar [heemstede.nl/webcam](http://heemstede.nl/webcam)
- Bezoekers Bloemendaal en Haarlemmermeer informeren we via bord bij toegangsweg (we willen hen niet stimuleren)
- We maken gebruik van de communicatiekanalen van Meerlanden
- We vragen medewerkers milieustraat om medewerking/persoonlijke communicatie bezoekers
- Minder digitale inwoners worden regelmatig via de lokale krant geïnformeerd, met name vóór de piekmomenten

## Communicatiemiddelen

- Persbericht bij lancering
- Website: met live streaming van de webcam
- Borden; We plaatsen borden in de openbare ruimte op punten waar we inwoners informeren over filmopname door een webcam
- Borden; op de milieustraat om bezoekers er voor een volgende keer op te wijzen, evt. met QR code
- Socials: we zetten social media gericht in. Dit betekent dat we onze boodschap aanpassen aan de doelgroep en kanaal (facebook, Instagram, LinkedIn, X ). We sturen aan op interactie; hoe maken we het makkelijker voor inwoners?
- Krant; we plaatsen berichten op de juiste momenten (vóór de verwachte piekmomenten)
- Nieuwsbrief (idem)
- Communicatiemiddelen/kanalen Meerlanden
- We maken een Q&R voor de veelgestelde vragen

## Kernboodschap

  Voorkom drukte en bespaar tijd! Onze nieuwe webcam geeft je realtime inzicht in de drukte bij de milieustraat. Plan je bezoek slim en vermijd piekmomenten. Bekijk de webcam nu en deel deze handige tool met je burens! 