

ROBA Moves on

Communicatie- & mediaprotocol: Verhuizing & nieuwbouw Roba Metals



1. Doel van het protocol

Het protocol zorgt voor eenduidige, tijdige en correcte communicatie over de bouw van en de verhuizing naar het nieuwe pand. Het voorkomt ruis, versnelt besluitvorming en beschermt onze reputatie en die van bouwpartners richting medewerkers, klanten, leveranciers, omwonenden en pers.

2. Kernboodschappen

De kernboodschappen blijven gedurende het hele traject consistent:

- Roba Metals bouwt aan een toekomstbestendig pand dat ruimte biedt voor groei, efficiëntie en betere dienstverlening.
- De verhuizing vindt gefaseerd plaats, zodat leverbetrouwbaarheid en service ononderbroken blijven.
- Duurzaamheid en veiligheid staan centraal in ontwerp, bouw en ingebruikname.
- Voor klanten verandert er niets aan onze service, behalve dat die verder verbetert.
- Medewerkers, klanten en leveranciers worden tijdig en volledig geïnformeerd over impact, planning en werkwijze.

3. Doelgroepen & communicatielijnen

- **Intern:** medewerkers (intranet, mail, website, bijeenkomsten)
- **Extern:** klanten & leveranciers (accountmanagers, nieuwsbrieven, LinkedIn, website, directe mails)
- **Extern:** omwonenden & gemeente (informatiebrieven, website-updates, contactpersoon bouwproject)
- **Extern:** pers & sectorplatforms (woordvoerder, persberichten, LinkedIn)

4. Rollen & verantwoordelijkheden

- **Projectteam Lopik:** inhoudelijke bron, planning, voortgang
- **Projectteam Roba Moves on:** in- en externe communicatie (inhoud/frequentie)
- **Communicatie/Marketing:** vertaalt informatie naar heldere communicatie, beheert timing en kanalen
- **Directie:** accordeert kernboodschappen en persreacties
- **Woordvoerder:** enige persoon die extern namens Roba spreekt
- **Bouwpartners:** leveren technische updates en veiligheidsinformatie, maar communiceren niet extern

5. Communicatiemomenten & frequentie

Fase 1 - Aankondiging

Interne aankondiging, externe aankondiging via website & LinkedIn, Q&A voor medewerkers (grotendeels achter de rug).

Fase 2 - Bouwfase

Frequente Intranet updates medewerkers, updates voor klanten bij mijlpalen, meldingen richting omwonenden bij hinder of bijzonderheden, gecontroleerde foto-updates.

Fase 3 - Verhuisfase

Praktische interne communicatie, klantcommunicatie met exacte verhuisdata, persbericht bij oplevering, rondleiding/open dag voor relaties, medewerkers en/of omwonenden.

6. Goedkeuringsproces

- Externe communicatie wordt vooraf afgestemd met Projectteam Lopik, projectteam Roba Moves on en directie
- Interne communicatie wordt afgestemd met Projectteam Lopik,

projectteam Roba Moves on en directie

- Persvragen worden altijd doorgestuurd naar de woordvoerder

7. Omgang met pers & media

- Geen medewerker spreekt zelfstandig met pers
- Alle vragen worden doorgestuurd naar woordvoerder of Projectteam Lopik
- Reacties zijn kort, feitelijk en afgestemd op kernboodschappen
- Geen uitspraken over planning of kosten zonder bevestiging van Projectteam Lopik/directie
- Bij incidenten: snelle, feitelijke reactie; geen speculatie

8. (Crisis)communicatie

8.1 Eén aanspreekpunt extern

Tijdens een incident communiceert slechts één woordvoerder namens Roba Metals met pers, omwonenden, gemeente of andere externe partijen. Medewerkers verwijzen altijd door en doen zelf geen uitspraken.

8.2 Stappen bij incidenten

Feiten verzamelen → kort statement → interne update → externe update. Geen details delen die nog niet bevestigd zijn.

8.3 Rol van externe bouwpartners

- **Geen externe communicatie namens Roba zonder overleg:** Bouwpartners (aannemers, onderaannemers, installateurs, (voor)leveranciers, etc.) communiceren niet zonder overleg met en toestemming van de Projectteams Lopik en Roba Moves on met pers, omwonenden of andere externe partijen. We begrijpen dat bouwpartners trots zijn op het werk dat zij realiseren en dit graag delen via de gebruikelijke communicatiekanalen. Om een consistente en correcte externe boodschap te waarborgen, vragen we dat alle geplande berichten, foto's of updates vooraf worden afgestemd met het Projectteam Lopik. Na akkoord kan de content geplaatst worden.
- **Meldplicht richting Roba:** Incidenten, ongevallen, schade, hinder of vragen van buitenaf worden direct gemeld aan projectteam Lopik.
- **Feiten aanleveren, geen interpretatie:** Bouwpartners leveren uitsluitend feitelijke informatie: wat is er gebeurd, wanneer, impact, veiligheidsmaatregelen. Geen inschattingen of uitspraken over oorzaak of schuld.
- **Afstemming bij hinder of overlast:** Communicatie richting omwonenden of gemeente over hinder wordt altijd door Roba verzorgd, niet door bouwpartners.
- **Toegang tot de bouwplaats voor pers, medewerkers en andere geïnteresseerden:** Pers, medewerkers en andere geïnteresseerden krijgen geen toegang zonder expliciete toestemming van Roba. Bouwpartners laten nooit iemand toe voor foto's of interviews.
- **Veiligheidscommunicatie:** Bouwpartners zijn verantwoordelijk voor operationele veiligheid, maar Roba bepaalt wat extern gedeeld wordt.

9. Kanalen & middelen

Intranet, nieuwsbrieven, website (nieuwbouwpagina), LinkedIn, directe mails aan klanten en leveranciers, brieven aan omwonenden, goedgekeurde foto- en videomaterialen.

10. Documentatie & archivering

Alle communicatie-uitingen worden opgeslagen in een gedeelde projectmap. Versiebeheer door communicatie. Perscontacten worden vastgelegd.