

Bouwteam station Den Haag vergadert aan digitale koffietafel

Tot en met 2014 wordt in Den Haag een compleet nieuw stationsgebouw opgetrokken. De bouw gaat dag en nacht door, terwijl de reizigersstromen ook gewoon door blijven gaan en zo min mogelijk hinder mogen ondervinden. Dat vraagt om goede communicatie. Coördinerend bouwmanager Vincent Maaskant neemt die communicatie heel serieus en introduceerde samen met ProRail-collega en communicatieadviseur Katja Torbijn de social media op de bouwplaats.

"Je kunt mensen informeren via flyers en posters, maar of je de klant van vandaag nog op die manier bereikt is de vraag. Daarom zetten we een website en diverse social media-accounts in", legt Maaskant uit. "Via dagelijkse updates houden we reizigers en omwonenden op de hoogte van de bouwwerkzaamheden. We plaatsen bijvoorbeeld foto's en video's of beantwoorden vragen over de bouw en de actuele situatie qua afzettingen. Overlast kunnen we niet voorkomen, maar we kunnen het wel comfortabeler maken." Dat de transparante communicatie erg wordt gewaardeerd blijkt wel uit het aantal vrienden en volgers op Facebook en Twitter. "We gebruiken de social media

Bouwen met de winkel open.

Dat typeert bouwplaats Den

Haag Nieuw Centraal nog het

meest. Om de ruim 190.000

reizigers op het knooppunt

goed te informeren worden

social media ingezet. ProRails

twitterende bouwmanager

Vincent Maaskant vertelt.

In deze rubriek belicht Casco bijzondere mensen en projecten uit de sector. Heeft u een tip voor de redactie? Laat het ons weten via casco@bdu.nl.

overigens niet alleen om te zenden, maar ook om te ontvangen", benadrukt Maaskant. "Als je het goed doet heb je 190.000 extra toezichthouders op de bouwplaats. Samen zien we meer. Zodra er over een kapotte lift, roltrap of loszittende tegel wordt getwitterd, komt toezichthouder Marcel Kronenburg in actie. We houden de melder daarna altijd op de hoogte over de afhandeling. Zo draai je een 'klacht' om in iets positiefs."

Whatsappende bouwers

De inzet van social media op de bouwplaats blijft niet beperkt tot de communicatie met de klant. Maaskant: "We hebben een Whatsapp-groep aangemaakt waar het hele projectteam bij betrokken is. Dat werkt fantastisch en scheelt veel onnodig e-mailverkeer. Iedereen filtert er natuurlijk de informatie uit die hij nodig heeft, maar tegelijk ben je wel altijd op de hoogte van wat er speelt. Een voorbeeld: de nachtopzichter stuurt na zijn dienst een berichtje met de belangrijkste zaken en een paar foto's van de werkzaamheden. De dagopzichter is vervolgens weer helemaal bij en communicatieadviseur Katja Torbijn, die ook twittert en heel actief is met de Facebookpagina, gebruikt de foto's voor de updates." Even een vraag in de groep gooien of iets overleggen is ook makkelijker geworden, merkt Maaskant. "Ik noem het altijd de digitale koffietafel. We bespreken van alles. Het werk, maar er komt ook kantoorhumor voorbij en zaken als 'wat eten we vanavond'. Een groepje is samen gaan mountainbiken omdat ze ontdekten dat ze een gedeelde hobby hebben. Het onderlinge contact en de teamgeest zijn dan ook sterk verbeterd. Ik kan een Whatsapp-groep dan ook aan alle grote bouwprojecten van harte aanbevelen." ●

Volg de bouwwerkzaamheden via denhaag-nieuwcentraal.nl, @DHNCentraal (Twitter) en facebook.com/denhaagnieuwcentraal.

