



Stijl van Noord-Holland

Richtlijnen voor bouwcommunicatie door de opdrachtnemer

Provincie Noord-Holland
Directie Beheer en Uitvoering

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	2
1.1 Communicatiedoelstellingen	2
1.2 Stijl	3
2. Stijl van Noord-Holland	3
2.1 Algemeen	4
2.1.1 Lettertype	4
2.1.2 Logo	4
2.1.3 Sjablonen	4
2.1.4 Huisstijl	4
2.1.5 Standaardcolofon	4
2.2 Middelen	4
2.2.1 Publieksvriendelijke omleidingskaarten	5
2.2.2 Omgevingsbrief	6
2.2.3 Servicepunt Wegen en Vaarwegen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2.4 Bouwborden en publieksborden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

Om de zichtbaarheid van de provincie te garanderen worden alle communicatie-uitingen volgens de huisstijl van de provincie Noord-Holland vorm gegeven.

Dit document beschrijft de richtlijnen over de 'stijl van Noord-Holland' in de door de provincie meest gebruikte communicatie-uitingen voor bouwcommunicatie. Het document omschrijft de verantwoordelijkheden van opdrachtnemer en opdrachtgever per middel. Daarnaast geven de voorbeelden inzicht in de uitwerking en vormgeving van de communicatiemiddelen.

De opdrachtnemer gebruikt dit document als uitgangspunt bij het opstellen van alle communicatiemiddelen. Daarmee bouwt de opdrachtnemer voort op de communicatie die door de provincie tijdens de voorbereidingsfase al is ingezet. Projectspectifieke afspraken staan in het contract vermeld.

Bouwcommunicatie

Bouwcommunicatie heeft tot doel:

- afspraken te maken over de gevolgen van de werkzaamheden voor de omgeving,
- afstemmen over verkeersmanagement en veiligheid met onder andere hulp- en alarmdiensten.

Dit leidt tot communicatieve verkeersmaatregelen in de vorm van bijvoorbeeld bebording voor omleidingsroutes, bouwborden, drips, tekstkarren, bericht aan direct aanwonenden of bedrijven op aangrenzende percelen, bij acute overlast van werkzaamheden.

1.1 Communicatiedoelstellingen

De omgeving van een project dient tijdig, adequaat en volledig geïnformeerd te worden over de (verwachte) projectwerkzaamheden. Hierbij staat de provincie in de communicatie met de omgeving twee belangrijke doelen voor ogen: betrouwbare informatie en zo min mogelijk hinder voor

omwonenden, (weg)gebruikers en andere belanghebbenden. De 'gebruiker centraal stellen' is het uitgangspunt.

Tijdig, volledig en adequaat houdt het volgende in:

- Tijdig: de doelgroepen die met de werkzaamheden geconfronteerd worden, ontvangen minimaal twee weken voorafgaand aan de werkzaamheden de definitieve informatie hierover.
- Volledig: bij de informatieverstrekking wordt geen informatie achterwege gelaten wat van belang kan zijn voor de betrokken doelgroepen in kwestie. In de informatie worden minimaal de 'wat, waar, wanneer, waarom, wie en hoe'-vragen beantwoord.
- Adequaat: de verstrekte informatie is helder en duidelijk, roept geen vragen op en wordt goed begrepen (geen ambtelijk taalgebruik of jargon).

1.2 Stijl

De stijl van de provincie is duidelijk, helder en betrokken, met een vriendelijke toon. Onder andere eenvoudig en actief taalgebruik, een rustige opmaak, de juiste spelling, zinsopbouw, en leestekens op de juiste plek dragen hier aan bij. Voor de schrijfstijl van de provincie wordt verwezen naar bijlage 1: de Taalwijzer van de provincie Noord-Holland. Daarnaast is de *Schrijfwijzer* (J. Renkema, vijfde editie, 2012) leidend.

Op alle communicatiemiddelen die door de opdrachtnemer worden opgesteld, zijn de hierboven genoemde Taalwijzer en Schrijfwijzer van toepassing. Waar nodig en van toepassing worden in hoofdstuk 2 per middel specifieke richtlijnen gegeven.

2. Stijl van Noord-Holland

In dit hoofdstuk volgt een overzicht van de communicatiemiddelen die provincie Noord-Holland doorgaans toepast voor bouwcommunicatie, inclusief voorbeelden in de gehanteerde huisstijl. Waaronder: persoonlijke gesprekken, toelichting werkzaamheden bij bijeenkomsten, omleidingsborden, publieksborden, Drips en tekstkarren, brieven en omleidingsroutes aan directe omgeving. Waar nodig zijn deze middelen aangevuld met specifieke richtlijnen, aanvullend op de in hoofdstuk 1 genoemde Taalwijzer en Schrijfwijzer.

De opdrachtnemer bereidt de meeste communicatiemiddelen verzendklaar voor. Verzendklaar betekent dat de middelen in principe niet meer gewijzigd hoeven worden en eventueel alleen aangevuld hoeven worden met de spreekwoordelijke 'puntjes op de i'. Als de brieven per post gaan zorgt de provincie voor de uiteindelijke afwikkeling en verzending. De opdrachtnemer zorgt voor een tijdige afstemming. Mocht er weinig tijd zijn dan verzorgt de opdrachtnemer zelf de bezorging van de brieven in de directe omgeving; de inhoud wordt afgestemd met de communicatieadviseur van de provincie.

Voor alle middelen geldt: maak afspraken op maat met de provincie over doorlooptijden en aanleveringsplanning en verwerk dit in de communicatieplanning. Per middel kan dit verschillen: een brief voor directe bewoners en bedrijven van aangrenzende percelen heeft wat meer voorbereidingstijd nodig. Waar gewenst en nodig zijn meer voorbeelden van middelen op te vragen bij de provincie.

2.1 Algemeen

Hieronder volgt een overzicht van de huisstijl en een aantal voorbeelden van communicatiemiddelen zoals nu gehanteerd door de provincie. De communicatieadviseur van de provincie kan altijd helpen bij vragen over huisstijl of communicatiemiddelen.

2.1.1 Lettertype

Voor het schrijven van teksten wordt het lettertype **Lucida Sans Regular** - 9,5pt gehanteerd. De regelafstand is: **exact 14pt**. De kleur van het lettertype is altijd zwart, hyperlinks worden blauw weergegeven.

2.1.2 Logo

Op alle communicatiemiddelen staat het logo van de provincie Noord-Holland. Het gebruik van het kleurenlogo heeft de voorkeur. De logo's van de provincie zijn te downloaden via de volgende link: <http://www.noord-holland.nl/web/Digitaal-loket/Logos.htm>



2.1.3 Sjablonen

De provincie maakt gebruik van standaard sjablonen voor bewonersbrieven, advertenties, persberichten en informatiebladen. De provincie levert waar nodig en gewenst sjablonen aan de opdrachtnemer aan, na overleg met de communicatieadviseur van de opdrachtgever.

2.1.4 Huisstijl

Alle communicatiemiddelen voldoen aan de provinciale huisstijl. Of het nu gaat om een bewonersbrief, omleidingskaart of omleidingsborden. Het huisstijlhandboek is op te vragen bij de provincie, via de communicatieadviseur.

2.1.5 Standaardcolofon

Verwijs waar nuttig en noodzakelijk in communicatiemiddelen naar overige middelen. Neem altijd het webadres van de provincie, telefoonnummer van het servicepunt Wegen en Vaarwegen (0800-0200 600), twitteraccount en mailadres op.

Voorbeeld colofon van de N242

Meer informatie

Voor vragen over de werkzaamheden kunnen weggebruikers bellen naar het provinciale Servicepunt Wegen en Vaarwegen, 0800- 0200600 (gratis). De werkzaamheden zijn ook te volgen via www.noord-holland.nl/wegwerkzaamheden (N242 Ommering) en Twitter (@N242_Uitvoering).

2.2 Middelen

Bouwcommunicatie gaat over communicatieve verkeersmaatregelen. De middelen hiervoor bestaan uit onder meer: persoonlijke gesprekken, toelichting werkzaamheden bij bijeenkomsten, omleidingsborden, publieksborden, Drips en tekstkarren. Brieven en omleidingsroutes voor aangrenzende percelen.

Algemeen

- Persoonlijke gesprekken met directe omgeving (bewoners en bedrijven).
- Toelichting geven op de werkzaamheden en verkeersmaatregelen bij bijeenkomsten, informatieavonden/inloopavonden voor bedrijven en omwonenden

- Brieven aan direct aangrenzende percelen.

Verkeersmanagement

- Omleidingsborden, publieksborden, DRIPS en tekstkarren (VM-maatregelen)
- Omleidingskaarten

In de volgende deelparagrafen worden de middelen verder toegelicht.

2.2.1 Publieksvriendelijke omleidingskaarten

Omleidingskaarten zijn noodzakelijk voor de oriëntatie van de weggebruiker / omwonenden. De kaarten geven inzicht in de gevolgen van de werkzaamheden voor de voor hen te rijden routes. De kaarten worden onder andere ingezet bij:

- bewonersbrieven;
- internet;
- advertenties;
- nieuwsberichten.

Wanneer er sprake is van een afsluiting dan is het noodzakelijk om een omleidingskaart bij de communicatiemiddelen te voegen. Omleidingskaarten dienen overzichtelijk en begrijpelijk te zijn (dus geen technische kaarten). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorbereiden, afstemmen en uittekenen (zonder bebordingsplan, via google maps) van de omleidingskaart. Opdrachtnemer levert het bestand in pdf in kleur aan de opdrachtgever aan. Provincie Noord-Holland verzorgt de definitieve opmaak van de door de opdrachtnemer aangeleverde omleidingskaart.

Specifieke richtlijnen:

- Noem wegnummers en wegnaam.
- Geef de omleidingsroute(s) aan op een kaart van google maps.
- Geef aan wanneer de afsluiting plaatsvindt, noem waar nodig tijden.
- Geef met pijltjes aan in welke richting de omleidingsroute loopt.
- Geef duidelijk aan welk (weg)deel is afgesloten.
- Geef verschillende omleidingen voor verschillende soorten weggebruikers aan.

Voorbeeld omleidingskaart op volgende bladzijde.



Omgevingsbrieven worden voor diverse doeleinden gebruikt, bijvoorbeeld:

- informeren over geluidsoverlast tijdens werkzaamheden;
- informeren over verkeershinder;
- informeren over extra verkeersdrukte tijdens omleiding.

Deze brieven worden altijd op briefpapier van provincie Noord-Holland verstuurd. De inhoud van de brief wordt afgestemd en goedgekeurd door de communicatieadviseur van de provincie Noord-Holland.

Specifieke richtlijnen:

- Vermeld de aanleiding van de brief in de eerste alinea. Licht het onderwerp daarna verder toe.
- Vermeld bij werkzaamheden het soort werkzaamheden kort en bondig, zonder technische termen. Beschrijf de hinder voor de omgeving en weggebruikers, zoals snelheidsbeperking, geluidshinder en wegafzettingen.
- Brieven zijn bij voorkeur niet langer dan twee pagina's. Is er meer te melden, neem aanvullende informatie dan op in een bijlage;
- Gebruik tussenkoppen bij een brief van meer dan één pagina.
- Neem de volgende standaard alinea over contactinformatie op:
Voor vragen over de werkzaamheden kunt u bellen naar het provinciale Servicepunt Wegen en Vaarwegen, 0800 - 0200 600 (gratis).
- Vul de brief eventueel aan met de url van de projectpagina en/of het twitteraccount van het project.
- Vermeld andere e-mailadressen dan de standaard contactgegevens alleen in overleg met de provincie.
- De brief wordt standaard namens Gedeputeerde Staten (algemene brieven) of de Commissaris van de Koningin (financiële of contractuele brieven) ondertekend. Brieven namens Gedeputeerde Staten worden in de 'wij' vorm geschreven, brieven namens de Commissaris van de Koning worden in de 'ik' vorm geschreven.
- Voeg, als er sprake is van een omleiding, altijd een omleidingskaart toe aan de bewonersbrief in de bijlage. Voor instructies over omleidingskaarten zie paragraaf 2.2.1.

Zie voor een voorbeeld van een brief aan direct aangrenzende percelen bijlage 3.

2.2.3 Servicepunt Wegen en Vaarwegen

Het nummer van het provinciale Servicepunt Wegen en Vaarwegen is 0800 - 0200 600 (gratis). Het nummer is bedoeld voor burgers/weggebruikers. Zij kunnen hier terecht met vragen en klachten over de provinciale wegen en vaarwegen in Noord-Holland. Vanwege de registratie van vragen en klachten bij de provincie Noord-Holland is het belangrijk dat er in alle communicatiemiddelen wordt verwezen naar dit nummer. Neem daarom, waar mogelijk, dit nummer altijd op in de communicatiemiddelen.

2.2.4 Bouwborden en publieksborden

Bouwborden van de provincie zijn opgemaakt uit verschillende stroken. Een bouwbord maakt onderdeel uit van de communicatiemix voor de weggebruikers. Het wordt geplaatst bij langdurige verkeershinder: zo'n drie maanden of langer. Een werk-aan-de-weg bord wordt geplaatst bij lichte onderhoudswerkzaamheden die niet te lang duren. Bouwborden plaatsen is echter niet altijd verplicht. Er kan bijvoorbeeld helemaal geen ruimte zijn bij het werk om een bouwbord te plaatsen.

Een publieksbord geeft iets meer gedetailleerde informatie over een project dan het standaard strokenbord. Een publieksbord wordt geplaatst op een plek waar geïnteresseerden tijd hebben om de inhoud in zich op te nemen of als er een duidelijke visualisatie kan worden waargenomen tijdens het autorijden. Het bord kan bestaan uit twee stroken. Op één strook staat een afbeelding met een verkorte omschrijving van het project zoals 'Herinrichting ...' + planning, slogan etc. Bedenk wel dat

het voor de gebruiker nuttige informatie moet zijn. Op de tweede strook kan informatie over de samenwerkende partijen staan.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten, voorbereiden en (laten) plaatsen (inclusief regelen van eventuele benodigde vergunningen) van bouwboarden en publieksboarden.

Het bouwboard is als volgt opgebouwd:

Strook 1: De afzender c.q. de provincie Noord-Holland (inclusief telefoonnummer van het Servicepunt Wegen en Vaarwegen en webadres). Dit is een vast gegeven;

Strook 2: Waarom er wordt gewerkt. Bijvoorbeeld: Herinrichting N999 of: een veiliger N999 of: Reconstructie N999;

Strook 3: De duur van het project. Bijvoorbeeld: Gereed medio 2014.

Strook 4: indien noodzakelijk logo's van partners (zijnde geen opdrachtnemers). Deze strook wordt alleen toegepast wanneer hier met partners en medefinanciers contractueel afspraken over zijn gemaakt of dit in de subsidiebeschikkingen is opgenomen. Het verkeersbelang is leidend. Daarom wordt deze vierde strook bij voorkeur niet toegepast.

Opmaak:

De letters zijn 20 cm groot. Er is per strook ruimte voor maximaal 21 karakters, dus de boodschap moet kort en krachtig zijn.

De stroken zijn 4 m breed, waarvan 70 cm 'alinea' links. De stroken zijn 80 cm hoog; de wit-strook is 50cm. De onder doorkijk hoogte is 1.25 m. Het lettertype is ANWB.

Plaatsing

Het bouwboard staat op een betonplaat, om conflicten met eventuele kabels en leidingen in de grond te voorkomen. De grond moet vooraf afgevlakt zijn, met een oppervlakte van 2 x 4 meter.

Voor een talud zijn er aangepaste constructies.

Wanneer:

De opdrachtnemer plaatst het bouwboard drie maanden voorafgaand aan de werkzaamheden. Bij het gereedkomen van het project dient de opdrachtnemer het bouwboard binnen één maand te verwijderen.

Voorbeelden:



Werk aan de weg-bord

Bij kleinschalige projecten kan als alternatief voor het bouwbord gebruik gemaakt worden van een werk aan de weg-bord (bestaande uit een **werkt voor u** en **dank u** bord) of van een tekstwagen:



Bij plaatsing van het “werk aan de weg”-bord of de tekstwagen geldt het criterium ‘zichtbaarheid’. Als achter een afzetting ogenschijnlijk niet wordt gewerkt (omdat bijvoorbeeld het asfalt afkoelt), is het belangrijk dat er wel een informatiebord of tekstwagen wordt neergezet. Als er niet zichtbaar wordt gewerkt, moet de weggebruiker worden geïnformeerd met een tekstwagen of informatiebord.

Voorbeelden van teksten: “Beton hardt uit”, “Asfalt droogt”, “Werkzaamheden onder de brug”.

Bijlage : voorbeeld brief aan directe omgeving.



POSTBUS 3007 2001 DA HAARLEM

Aan de bewoners / gebruikers van dit adres

Gedeputeerde Staten

Uw contactpersoon

J.P. de Nijs

BU/INFRA

Doorkiesnummer 0800-0200600

N242@noord-holland.nl

1 | 3

Betreft: beplanting geluidsschermen Nieuwe Schermerweg en N242
Project: N242 Groot onderhoud Kooimeer - Nollencircuit

Verzenddatum

20 DEC. 2013

Kenmerk

257975/291948

Geachte heer, mevrouw,

Uw kenmerk

De provincie Noord-Holland heeft op 19 juni 2013 een informatiebijeenkomst gehouden.

Tijdens deze bijeenkomst zijn de groenplannen voor de geluidsschermen langs de N242 en Nieuwe Schermerweg in Alkmaar gepresenteerd. Met deze brief informeren wij u over de voortgang.

De provincie Noord-Holland brengt beplanting aan achter de geluidsschermen langs de Nieuwe Schermerweg in Alkmaar. Langs de N242 voorziet de provincie in beplanting achter een deel van de geluidsschermen. De beplanting neemt het zicht op de geluidsschermen al direct zoveel mogelijk weg. In de bijlage ontvangt u een overzicht met de exacte locatie.

Tijdens de informatiebijeenkomst heeft de provincie aangegeven over een langere lengte langs de N242 groen te willen planten achter de geluidsschermen. Dit blijkt op dit moment echter niet mogelijk. De dijk wordt in de toekomst mogelijk versterkt door het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, waardoor het niet gewenst is daar voor die tijd bomen en struiken te planten. Afhankelijk van het soort versterkingsmaatregelen wordt gekeken of beplanting in een later stadium wel mogelijk is.

Planning

De afgelopen periode is de provincie Noord-Holland druk doende geweest de benodigde vergunningen te verkrijgen. Deze zijn inmiddels verleend en de werkzaamheden starten rond eind januari, begin februari 2014, mits de weersomstandigheden het toelaten. In deze periode worden de bestaande wilgen en de els gekapt en wordt de

Postbus 3007

2001 DA Haarlem

Telefoon (023) 514 3143

Fax (023) 514 3030

Pannekeetweg 16

Heerhugowaard [1704 PL]

www.noord-holland.nl

grond onder de geluidsschermen opgehoogd. Het gaas op de schermen wordt verwijderd en nieuw groen (bomen en struiken) wordt geplant. De werkzaamheden duren ongeveer drie à vier weken en vinden op werkdagen plaats. Het kappen van de bomen en het versnipperen ervan kan voor geluidsoverlast zorgen.

Nieuwe beplantingsmethode

De beplanting wordt aangebracht volgens een nieuwe beplantingsmethode, waarbij meer volgroeid plantmateriaal (bomen en struiken) wordt toegepast dan gebruikelijk. De geluidsschermen worden met deze methode sneller aan het zicht onttrokken. Meer informatie hierover kunt u teruglezen op de website www.infoN242.nl (groot onderhoud/downloads).

Meer informatie

Bij vragen over de werkzaamheden kunt u mailen naar N242@noord-holland.nl of bellen naar het provinciale Servicepunt Wegen en Vaarwegen, 0800- 0200600 (gratis).

De geluidsschermen langs de Nieuwe Schermerweg en N242 zijn onderdeel van de herinrichting en groot onderhoud aan de N242. De provincie heeft hiermee als doel de leefbaarheid, doorstroming en verkeersveiligheid op diverse knooppunten van de N242 te verbeteren.

Hoogachtend,

Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,
namens dezen,



omgevingsmanager traject N242
dhr. J.P. de Nijs

Bijlage: overzicht locatie beplanting