



RAW1114-134216

Gemeente: Krimpenewaard
Project: Reconstructie Henry Dunantstraat e.o.
Besteknummer: BGA1902-C01 Status: Definitief

Bladnr. 13 van 14
10-11-2022

BLVC-PLAN
BIJLAGE 17

BLVC-plan

Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en communicatie

Reconstructie Henry Dunantstraat e.o.

Te Bergambacht

Opdrachtgever



Opdrachtnemer



Status : Definitief
Datum : 10-11-22
Kenmerk: BGA1902

Autorisatie	Organisatie	Naam	Paraaf
Projectleider	Ingenieursbureau Krimpenerwaard	<i>J Westbroek</i>	
Projectleider	Gemeente Krimpenerwaard	<i>M .Bakker</i>	

Inhoudsopgave

1	Projectomschrijving	4
1.1	Projectgebied.....	4
1.2	Werkzaamheden van derden	4
2	Bereikbaarheid.....	5
3	Leefbaarheid	6
4	Veiligheid.....	7
5	Communicatie	8
5.1	Communicatie voor aanvang.....	8
5.2	Communicatie tijdens uitvoering.....	8
5.3	Communicatie met opdrachtgever, hulpdiensten en nutsbedrijven	9
6	Randvoorwaarden	10

Inleiding

Dit BLVC-plan geeft randvoorwaarden om de hinder van het werk op de omgeving gedurende de uitvoering van het project 'Reconstructie Henry Dunantstraat e.o. te Bergambacht' zoveel mogelijk te beperken. BLVC staat voor:

- Bereikbaarheid
- Leefbaarheid
- Veiligheid
- Communicatie

In dit plan worden ten aanzien van BLVC de randvoorwaarden en uitgangspunten beschreven en op welke wijze de aannemer invulling dient te geven aan deze aspecten tijdens de uitvoeringswerkzaamheden. De uit te voeren werkzaamheden voortvloeiend uit dit BLVC-plan, is als resultaatsverplichting opgenomen in het bestek en de bijbehorende nota's.

Resultaatsverplichting

Dit document beschrijft de eisen, randvoorwaarden en uitgangspunten aan de fasering en bereikbaarheid en de wijze van communiceren ervan. De aannemer van het werk dient alle fysieke werkzaamheden (aanvoeren, instandhouden, verplaatsen zo vaak als nodig is en afvoeren van barriers, puinverharding, rijplaten etc.) en processen (engineering, vergunningen, communicatie) voortvloeiend uit dit document als resultaatsverplichting uit te voeren. De kosten die hiermee gemoeid zijn, dient de aannemer in haar inschrijving op het werk onder de in het bestek daarvoor bestemde besteksposten onder te brengen.

1 Projectomschrijving

1.1 Projectgebied

De gemeente is voornemens middels groot onderhoud en herinrichting de openbare ruimte in de Henry Dunantstraat, Sleedoorn, Vuurdoorn, Gaspeldoorn, Meidoornstraat, Meester Kamerplein, Pleinstraat, Berkenstraat, Bloemgaarde en Boomgaard uit te laten voeren. Het groot onderhoud bestaat uit het vervangen van de riolering en verharding.



Figuur 1. Projectgebied reconstructie Henry Dunantstraat te Bergambacht

1.2 Werkzaamheden van derden

Binnen de werkgrenzen van dit project voeren ook andere partijen werkzaamheden uit. De opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid afstemmingsoverleggen te organiseren en een integrale planning op te stellen van alle uit te voeren werkzaamheden. Stedin dient gelijktijdig de werkzaamheden uit te voeren aan hun gasnetwerk. Oasen dient enkele conflictpunten op te lossen met de nieuwe riolering.

Organisatie	Rol in project
Woningbouwvereniging de Samenwerking	Werkzaamheden aan huurwoningen t.g.v. de ophoging en het vervangen van de huisaansluitingen
Oasen	Oplossen van conflictpunten tussen de nieuwe riolering en bestaande waterleidingen
Rekam	Aanbrengen glasvezel
Stedin	Kabels en leidingen verplaatsen en vernieuwen
KPN	Oplossen van knelpunten

Tabel 1. Werkzaamheden derden

2 Bereikbaarheid

De aannemer dient bij het opstellen van het werkvakken- en faseringsplan rekening te houden met de bereikbaarheid van en naar de wijk. Gedurende de werkzaamheden zijn goed aangegeven omleidingsroutes nodig. Per werkvak moet de omleidingsroute worden aangegeven op een tekening die de aannemer opstelt nadat het werk is gegund conform 96b.

Binnen het project bevinden zich diverse bedrijven en voorzieningen, zoals een zalencentrum, gezondheidsdiensten, en een schoolgebouw. Deze bedrijven en voorzieningen dienen ten alle tijde bereikbaar te zijn. Woningen met 2 of meer inritten dienen altijd te beschikken over minimaal 1 inrit. De werkvakken dienen hierop afgestemd te worden.

Particulieren moeten zo min mogelijk hinder van de werkzaamheden ondervinden. Horeca mag geen klanten mislopen. Indien bevoorrading bemoeilijkt wordt door de werkzaamheden, dient de aannemer de helpende hand te bieden. In hoofdstuk 6 zijn de randvoorwaarden ten behoeve van de bereikbaarheid en andere bijzonderheden opgenomen. In de bijlage is een fasering toegevoegd. Deze fasering dient als uitgangspunt. De aannemer dient na de definitieve gunning deze fasering te beoordelen en in overleg met de opdrachtgever eventueel aan te passen.

3 Leefbaarheid

De uitvoering van de werkzaamheden geeft overlast voor bedrijven, particulieren en weggebruikers. De overlast zal enerzijds bestaan uit fysieke belemmeringen, zoals afzettingen, omleidingsroutes, bouwhekken e.d., anderzijds uit geluidsoverlast en/of trillingen door het draaien van machines, hijswerkzaamheden e.d. Om de overlast te beperken en de veiligheid van mensen die zich verplaatsen naar/binnen de werkgrenzen te waarborgen, dienen er door de opdrachtnemer een aantal maatregelen getroffen te worden, welke hieronder zijn omschreven:

- Tijdige communicatie, zie hoofdstuk 5;
- Werktijden zijn van 7:00 t/m 16:00;
- Op zaterdagen en zondagen mag niet worden gewerkt;
- Geluids- en trilling overlast tot een minimum te beperken;
- Werkzaamheden van derden in de planning integreren om zo de periode van overlast te beperken;
- "Just In Time" management voor nieuw te leveren materialen;
- Vrijkomende materialen die hergebruikt dienen te worden, moeten nabij het werk worden opgeslagen op een locatie waarbij de overlast voor de omgeving tot een minimum beperkt dient te blijven en dat er zo min mogelijk kans is op vernieling van eigendommen. Deze locatie wordt bepaald i.o.m. met de directie. Onder geen enkele voorwaarde mag het parkeerterrein van de voetvalvereniging gebruikt worden als opslag;
- Overleg met en informeren van de vuilophaaldienst;
- Zo veel mogelijk combineren van aan- en afvoer van materieel en materiaal zodat de overlast en milieubelasting wordt geminimaliseerd;
- Voetgangers dienen te allen tijde het werk langszij te kunnen passeren. Om de toegankelijkheid te garanderen moeten de op te breken trottoirs zo lang mogelijk in stand worden gehouden. Zodra dit niet meer mogelijk is moeten voorzieningen worden getroffen zodat de bewoners, klanten en hulpverleners op een goede en veilige manier bij de bedrijven kunnen komen. De voorzieningen moeten veilig zijn voor de gebruikers zodat zij niet struikelen of uitglijden. De breedte van de tijdelijke voetpaden moet minimaal 0,75 meter bedragen. In de paden mogen geen treden, maar wel hellingen worden aangebracht. Aan het eind van elke werkdag moeten de tijdelijke looproutes en voorzieningen worden nagelopen;
- Orde en netheid op en rondom de bouwplaats. Dagelijks aan het einde van de dag moet het werkterrein en de omgeving worden opgeruimd zodat er zo min mogelijk losliggende materialen zijn;
- Afzetten werkterrein door middel van bouwhekken. Af te zetten gebieden waar geen diefstalgevoelige goederen opgeslagen liggen mogen met lage hekken worden afgezet in verband met de veiligheid. De afzettingen moeten goed zichtbaar zijn om aanrijdingen te voorkomen. De hekken voor zover mogelijk aaneengesloten en in rechte lijnen plaatsen;
- Dagelijks aan het einde van de dag controle op de staat van de afzettingen, afgesloten zijn van bouwhekken, e.d.;

4 Veiligheid

Ten behoeve van de veiligheid moet de aannemer zich houden aan:

- Ten aanzien van de veiligheid moeten de loopschotten en rijplaten, welke de bereikbaarheid van het gebied mogelijk maakt, dagelijks worden ontdaan van zand of andere vervuiling. Met name letten op de ligging van de loopschotten en rijplaten en zo nodig recht leggen.
- De aannemer moet zorgdragen dat tijdens en buiten werktijd geen open sleuven of gaten in de openbare ruimte aanwezig zijn zonder toezicht of hekwerk.
- Daar waar het werkterrein niet voor het publiek toegankelijk is, moeten borden Met "Verboden toegang voor onbevoegden", "Bezoekers melden bij uitvoerder" en dergelijke Aanwezig zijn ter informatie aan het publiek.
- Om vandalisme tegen te gaan gedurende het werk moet de aannemer het werkterrein buiten werktijd vrijhouden van losliggend materiaal en de afzettingsmaterialen voorzien van ballast wat het verplaatsen ervan bemoeilijkt.
- De aannemer moet zorgdragen dat het werkterrein toegankelijk is voor hulpdiensten bij noodgevallen en dat de nooddiensten op de hoogte zijn van de geplande werkzaamheden. Het op de hoogte stellen van de hulpdiensten moet plaats vinden door middel van een communicatieoverleg tussen de aannemer en de betreffende hulpdiensten.
- Daar waar nodig dient de aannemer schrikhekken en/ of geleidebakens neer te zetten t.b.v. de doorstroming van het verkeer.
- Bij werkzaamheden waar motorvoertuigen sneller dan 30 km/u rijden binnen 1,00 meter van het uitvoerend personeel, dienen betonnen barriers te worden geplaatst ter afscheiding.

5 Communicatie

De volgende aandachtspunten voor actoren zijn van belang:

- Informeren van belanghebbenden en gebruikers vooraf en bij aanvang werkzaamheden.
- Op regelmatige wijze informeren van belanghebbenden en gebruikers over de voortgang van de werkzaamheden.
- Informeren van directe belanghebbenden en winkeliers door middel van brieven.
- Informeren van hulpdiensten.
- Communicatie met opdrachtgever.

5.1 Communicatie voor aanvang

Voor aanvang van de werkzaamheden van het project dienen belanghebbenden een omgevingsbrief te ontvangen waarin wordt aangegeven:

- Wanneer en voor hoelang de straat afgesloten wordt;
- Bereikbaarheid en omleidingen;
- Een korte beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden;
- Voortgang van de werkzaamheden in het plangebied;
- Wie en waar de contactpersonen/aanspreekpunten zijn bij klachten en/of calamiteiten met het daarbij horende telefoonnummer (24/7) en e-mailadres van de opdrachtnemer;
- Een onderdeel "hoe te handelen bij een klacht";

Voordat er gestart wordt met de werkzaamheden van het project, wordt er een "informatie bijeenkomst" georganiseerd. Dit wordt georganiseerd door de gemeente in een zaal in de buurt waarin de volgende onderwerpen worden besproken:

- Voorstelronde betrokken opdrachtgever, directie en opdrachtnemer.
- Toelichting doelstelling van het project.
- Planning met bijbehorende faseringsplannen en verkeersplannen.
- Wijze van communicatie naar en met bewoners en gebruikers; inloop uur, bewonersbrieven, e.d.
- Aanspreekpunt bewoners en gebruikers voor vragen over de werkzaamheden, faseringen en overige zaken.

5.2 Communicatie tijdens uitvoering

Om de communicatie naar en met de belanghebbenden en gebruikers goed te laten verlopen, moeten de uitvoerder samen met de opzichter van de opdrachtgever, het aanspreekpunt op het werk zijn. Van belang is dat actoren tijdig worden geïnformeerd over de gevolgen voor de omgeving van de uit te voeren werkzaamheden per werkvak.

Hiervoor moeten de volgende (beheers)maatregelen worden getroffen door de opdrachtnemer:

- Omgevingsbrief. De belanghebbenden moeten 1 week voordat er gestart wordt met een nieuw werkvak, dan wel dat er wijzigingen in de verkeersmaatregelen plaatsvinden, per brief worden geïnformeerd. Hier moet ten minste instaan: om welke huisnummers het gaat, korte omschrijving van de werkzaamheden, de te verwachte overlast en informeren over de vervallen parkeervakken en de compensatie hiervan.
- Telefoonnummer. 24/7 een telefoonnummer beschikbaar hebben voor calamiteiten, vragen en klachten.

5.3 Communicatie met opdrachtgever, hulpdiensten en nutsbedrijven

In het werk vindt overleg plaats tussen:

- Directie en opdrachtnemer.
- Directie, opdrachtnemer en hulpverlenende diensten.
- Overig overleg: coördinatieoverleg met nutsbedrijven en nevenaannemers.

6 Randvoorwaarden

Naast de eisen in het bestek en in de voorgaande hoofdstukken beschreven dient de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voldoen aan het volgende:

Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening Opdrachtnemer.

Nr.	Onderdeel	Partij	Omschrijving	Minimale eis
E001	Bereikbaarheid	Diversen	Entree instellingen binnen en in de directe omgeving van werkterrein tijdens openingstijden bereikbaar houden	Door middel van toepassing houten loopschotten voor voetgangers. Gemotoriseerd verkeer minimaal een fundering van funderingsmateriaal van voldoende draagkracht of rijplaten. Hierbij rekening houden met de bevoorrading van de verschillende bedrijven d.m.v. vrachtverkeer.
E002	Bereikbaarheid	Ambulance	Alle kavels binnen het projectgebied moeten bereikbaar zijn t.b.v. hulpverlening	De ambulance mag maximaal 40 meter van voordeur parkeren, tot aan de voordeur moet bij opengebroken werkterrein minimaal houten loopschotten aanwezig zijn
E003	Bereikbaarheid	Brandweer	Bereikbaarheid voor brandweer	Het brandweervoertuig moet binnen 40 meter van de voordeur van een pand opgesteld kunnen worden op minimaal een verdichtte puinbaan.
E004	Bereikbaarheid	Brandweer	Aslast brandweerwagens	Alle (tijdelijke) voorzieningen moeten geschikt zijn voor brandweerwagens tot 10 ton aslast
E005	Bereikbaarheid	Brandweer	Breedte van een eenrichtingsweg	Minimaal 3,5 meter
E006	Bereikbaarheid	Brandweer	Breedte van een tweerichtingenweg	Minimaal 5,5 meter
E007	Bereikbaarheid	Brandweer	Borging bluswatervoorziening	Brandkranen moeten in werking en bereikbaar blijven
E009	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Omleiding voetgangers, lengte zo beperkt mogelijk houden	Maximale lengte van de omleiding voor voetgangers is 150 meter.
E010	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Alle tijdelijke inritten dienen geschikt te zijn voor het verkeer wat van de inrit gebruik wil maken.	De breedte van de tijdelijke inrit dient minimaal gelijk te zijn met de breedte van de huidige of toekomstige inrit.
E012	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	De kabel- en leidingbeheerders moeten diverse werkzaamheden uitvoeren. Hierbij mag geen overlast of hinder ondervonden worden van de civiele aannemer.	Aannemer dient werkterrein van de nutsbedrijven vrij maken van eigen materialen en materieel
E013	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Wegafzettingen en omleidingsroutes deelfasering	De aannemer is verantwoordelijk voor het afzetten van het werkterrein en omleidingen voor alle fasen. Alle wegafzettingen dienen conform CROW-publicatie 96b opgesteld en uitgevoerd te worden. De tekeningen dienen ter accordering aan de directie aangeboden te worden. Indien de eisen uit dit document tegenstrijdigheden/conflicten oproepen t.o.v. de eisen uit de publicatie 96a/b dan prevaleren de eisen uit dit document boven de eisen uit publicatie 96a/b.

E014	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Bereikbaar houden van de ondergrondse afvalcontainers voor de inzamelingsdienst	Rijplatenbaan voor vrachtverkeer op dagen van legen. Daarbij zorgen voor voldoende draagkrachtige ondergrond en goeie bereikbaarheid voor de vuilnisauto. Afstemming geschied door de aannemer.
E015	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Aan- en afvoerroutes	De aan- en afvoerroutes worden in overleg met de gemeente Krimpenerwaard en vastgelegd.
E016	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Bereikbaarheid woningen	De looproutes naar de ingang van woningen dienen te allen tijde beschikbaar te blijven m.b.v. houten loopschotten.
E017	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Looproutes	Tijdelijke voorzieningen t.b.v. (hoofd)looproutes m.b.v. houten loopschotten.
E018	Bereikbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Tijdelijke wegen	Geen ongebonden fundering toegestaan
E020	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Omleiding voetgangers, mindervaliden	Omleidingsroutes voor voetgangers dienen begaanbaar te zijn voor mindervaliden. Helling maximaal 1 :20, minimaal 0.75 m breed, stroefheid t.b.v. berijdbaarheid.
E021	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Omleiding voetgangers, duur zoveel mogelijk beperken	Maximaal 50% van de geplande uitvoeringsduur per fase de voetgangers omleiden.
E022	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Afvalinzameling moet gewaarborgd blijven.	Minimaal 1 uur voor arriveren vuilophaler de containers verplaatsen naar een bereikbare locatie voor de vuilniswagen.
E023	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	In stand houden van parkeergelegenheid binnen de werkgrens van het project	Tijdens de uitvoering dienen zoveel als mogelijk van het aantal parkeerplaatsen dat opgebroken is te worden gecompenseerd. Parkeerplaatsen compenseren zo dicht mogelijk in de omgeving. De aannemer dient hier met zijn (deel)fasering rekening mee te houden. Te compenseren parkeerplaatsen moeten veilig in en uit te rijden zijn en minimaal de afmetingen 5,00 x 2,50 meter te hebben. Compensatie niet door gebruik van bestaande vakken.
E024	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Tegengaan vandalisme	Het werkterrein buiten werktijd vrijhouden van losliggend materiaal en de afzettingsmaterialen voorzien van ballast wat het verplaatsen ervan bemoeilijkt. Tevens dienen eventuele depots worden afgezet met afsluitbare bouwhekken.
E025	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Inrichting werkterrein	Het werkterrein wordt afgeschermd door middel van bouwhekken, schrikhekken en/of baakschilden. De aannemer is en blijft verantwoordelijk voor het correct afzetten van het werkterrein. Bouwverkeer dat een werkterrein verlaat moet schoon zijn, zodat de openbare ruimte niet onnodig vervuild wordt. Zo min mogelijk opslag van materialen op het werk door toepassen 'just in time' leveranties. Het gebruiken van het gebied buiten het bouwterrein als buffer, werk- of opslagterrein is niet toegestaan.
E026	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Schoonhouden van wegen	De aannemer draagt zorg voor het schoonhouden van wegen binnen en rondom het werkterrein, zoals aanvoerroutes, die zijn vervuild als gevolg van de werkzaamheden.
E027	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Werktijden	De werktijden van het uit te voeren project bevinden zich tussen 7.00 uur en 16.00 uur. Men dient daarom rekening te houden dat motoren van machines niet eerder gestart worden dan na 7.00 uur en dat, het laden en lossen van materialen en materieel ook binnen die tijdstippen dient te liggen. Bij afwijkingen dient de aannemer dit als een verzoek in te dienen bij de OG en eventuele vergunning te verkrijgen bij de milieudienst.

E028	Leefbaarheid	Gemeente Krimpenerwaard	Werkdagen	Op zaterdagen en zondagen mag niet worden gewerkt. Bij afwijkingen dient de aannemer dit als een verzoek in te dienen bij de OG en eventuele vergunning te verkrijgen bij de milieudienst.
E030	Veiligheid	Gemeente Krimpenerwaard	Bereikbaarheid in geval van calamiteiten	De aannemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week een telefoonnummer beschikbaar hebben in geval van calamiteiten.
E031	Veiligheid	Gemeente Krimpenerwaard	Bereikbaarheid nood- en hulpdiensten 1 ^e brief door gemeente Faseringen door opdrachtnemer	De aannemer moet zorgdragen dat het werkterrein toegankelijk is voor hulpdiensten bij noodgevallen en dat de nooddiensten op de hoogte zijn van de geplande werkzaamheden. Het op de hoogte stellen van de hulpdiensten moet plaats vinden door middel van een communicatieoverleg tussen de aannemer en de betreffende hulpdiensten. Vastlegging van de gemaakte afspraken en verspreiding ervan als eerder beschreven.
E032	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Communicatie omgeving, informatiebrief	Alle adressen binnen het invloedsgebied (bewoners, bedrijven en instellingen) krijgen minimaal één en maximaal drie weken voor aanvang van de werkzaamheden een informatiebrief. In de informatiebrief geeft de aannemer een toelichting op de werkzaamheden, de planning en de fasering. De brief moet voor verzending ter goedkeuring aan de directie worden voorgelegd.
E034	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Communicatie omgeving, informatiebijeenkomst	De gemeente organiseert in overleg met de opdrachtnemer een informatiebijeenkomst voor bewoners en bedrijven. Tijdens deze avond informeert hij de bewoners en winkeliers over de werkzaamheden. De (projectleider van de) gemeente is ook bij deze avond aanwezig. De aannemer verzorgt de nodige input en een gedeelte van de presentatie. Onderwerpen: Faseringsplannen, planning, BLVC. OG verzorgt de locatie. De locatie en concrete invulling van deze avond wordt in overleg tussen de aannemer en de gemeente bepaald.
E035	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Communicatie omgeving, informatiebrief start nieuwe fase en/of wijziging planning	Bij de start van een nieuwe fase en/of wijzigingen op de planning of de fasering, stuurt de aannemer een informatiebrief aan alle adressen binnen het invloedsgebied. Deze brief wordt z.s.m., doch uiterlijk één week voor de gewijzigde mijlpaal in de planning of fasering verstuurd.
E036	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Inloophmoment	Een keer per week een spreekuur houden voor de bewoners en bedrijven uit de buurt op een locatie (minimaal een schaftwagen, beschikbaar gesteld door de aannemer) op een nader vast te stellen tijdstip.
E037	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Communicatie bij beperkte bereikbaarheid	Indien de werkzaamheden invloed hebben op de bereikbaarheid van een perceel dient dit 14 dagen van tevoren schriftelijk te worden gecommuniceerd met de contactpersoon van het perceel, de hulpdiensten, Cyclus N.V. en alle overige belanghebbenden.
E038	Communicatie	Gemeente Krimpenerwaard	Publicaties op website	De aannemer draagt zorg voor het digitaal aanleveren van documenten t.b.v. de website, zoals planning, tekeningen, foto's, e.d.

E039	Communicatie	Gemeente Krimpenervaard	Communicatie met bedrijven en particulieren	De aannemer dient contact op te nemen met de bedrijven en particulieren. Hij dient deze voorafgaand aan de werkzaamheden te informeren over de geplande werkzaamheden en af te stemmen over het garanderen van de bereikbaarheid tijdens de uitvoering van het werk, inclusief het in standhouden van eventuele bevoorrading. De aannemer dient zijn maatregelen m.b.t. bereikbaarheid hierop aan te passen.
E040	Communicatie	Gemeente Krimpenervaard	Afhandeling van klachten	De aannemer zorgt voor een klachtenmeldpunt waar omwonenden en andere belanghebbenden schriftelijk, telefonisch en per email hun klachten kunnen indienen. Dit geldt ook voor klachten die bij de Opdrachtgever rechtstreeks binnenkomen. Deze worden door de Opdrachtgever dan per ommekeer doorgestuurd naar de aannemer. De aannemer registreert klachten en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever. De aannemer meldt uiterlijk binnen 2 dagen na binnenkomst van klachten aan de Opdrachtgever welke maatregel hij wanneer zal treffen/heeft getroffen en verhelpt voor zover mogelijk de klacht. De aannemer draagt zorg voor terugkoppeling richting de melder. De aannemer houdt een volledige registratie bij van meldingen, maatregelen en terugkoppeling, conform de ISO-9001. Alle klachten met de oplossingen worden door de aannemer verzameld en besproken tijdens de bouwvergaderingen. Bij oplevering van het project wordt het klachtendossier aan de Opdrachtgever overhandigd.