

Communicatie / Processen

Relining 2024 – 2027

Gemeente Sittard-Geleen

Besteknr. B2023-05

d.d. 05-07-2023

Algemene toelichting processen ten behoeve van Relining 2024 - 2027

Om richting te geven aan enkele aandachtspunten binnen het project Relining 2024 – 2027 zijn er processen benoemd en uitgewerkt. De bedoeling hiervan is dat voor iedere stakeholder binnen het proces duidelijk zal zijn welke routing afgelegd dient te worden om tot een goed resultaat te komen zonder omwegen.

De benoemde processen zijn op basis van opgedane ervaring uit voorgaande projecten uitgekozen om te optimaliseren.

De benoemde processen worden op de volgende pagina's uitgediept. Dit betreft de volgende opzet:

1. Communicatie: Instructies voor uitvoering van communicatie door derden bij projecten in de openbare ruimte (team projecten gemeente Sittard-Geleen);
2. Informeren van hulpdiensten;
3. Proces opstart werkzaamheden 'afstemwegen' gemeente Sittard-Geleen;
4. Deelopdrachten en facturatie;
5. Klachtenafhandeling.

1. Communicatie: Instructies voor uitvoering van communicatie door derden bij projecten in de openbare ruimte (team projecten gemeente Sittard-Geleen)

Wordt de projectcommunicatie uitgevoerd door een externe partij (door of via de aannemer), dan gelden de volgende onderstaande voorwaarden.

De aannemer :

1. stelt als onderdeel van de gunning een communicatieplan op. Dit communicatieplan wordt beoordeeld door de communicatieadviseur van de gemeente Sittard-Geleen;
2. informeert de beschreven doelgroepen conform de uitgangspunten en met de middelen zoals beschreven in zijn communicatieplan. De aannemer zorgt zelfstandig voor kwalitatief goede en inhoudelijk duidelijke brieven voor de inwoners en ondernemers. Met eenvoudig, duidelijk taalgebruik (B1 niveau) en voor de inwoners overzichtelijke en begrijpbare omgevingskaarten waar nodig;
3. ziet erop toe dat communicatie-uitingen volgens de richtlijnen van de gemeentelijke huisstijl voldoen aan de voorwaarden van eventuele subsidiënten (opname logo's, pay-offs, etc.);
4. draagt er zorg voor dat digitale communicatiemiddelen als projectwebsites, emailnieuwsbrieven, apps en/of Social media accounts / pagina's en 3D filmpjes over het project minimaal voldoen aan volgende eisen:
 - De informatie is actueel en inhoudelijk correct. Verouderde of onjuiste informatie wordt meteen van projectwebsite verwijderd;
 - Opnemen van links / verwijzingen naar gemeente / partners / subsidiënten;
 - Logo gemeente / partners / subsidiënten zijn duidelijk zichtbaar, waarbij gemeentelogo op iedere pagina / scherm zichtbaar is;
 - Websites en e-mailnieuwsbrieven zijn voorzien van contactmogelijkheid (e-mail / webformulier);
 - Binnenkomende reacties, vragen en klachten handelt de aannemer, na overleg met de gemeentelijk projectmanager/leider, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen af;
 - Social media / apps: de aannemer monitort berichten in social media op klachten/vragen en reageert hier, na overleg met de gemeentelijk projectmanager/leider, zo spoedig mogelijk op doch uiterlijk binnen 2 werkdagen;
 - Bij beëindiging van het project zet de aannemer eventueel door hem opgezette projectwebsites en/of social media accounts meteen offline;
 - Voor de verspreiding van de boodschap zet iedere gemeente zijn eigen communicatiemiddelen in.
5. overlegt voortdurend met de gemeentelijk projectmanager/leider en indien gewenst met de communicatieadviseur over de voortgang van de projectcommunicatie;
6. meldt onvoorziene communicatieve aangelegenheden onmiddellijk aan de gemeentelijk projectmanager/leider en communicatieadviseur.

2. Informeren van hulpdiensten

Voorafgaand aan de werkzaamheden dient het proces met de hulpdiensten gecommuniceerd te worden. Naast de hulpdiensten zijn er echter ook nog andere instanties of personen binnen de gemeente welke geïnformeerd dienen te worden.

Om de juiste instanties en/of personen te bereiken heeft de gemeente Sittard-Geleen de beschikking over een “Waarschuwingslijst adressen werk in uitvoering”. Met deze lijst in combinatie met de kaart “Stadsdelen overzicht Sittard-Geleen” kan er bekeken worden welke personen en/of instanties bericht dienen te ontvangen over de uit te voeren werkzaamheden.

Minimale informatie welke gecommuniceerd dient te worden:

- Uitleg van de werkzaamheden;
- Wanneer en waar worden de werkzaamheden uitgevoerd;
- Duur van de werkzaamheden;
- Invloed op de verkeersdoorstroming indien voorhanden incl. verkeersplan / omleidingentekening;
- Contactpersoon bij vragen en/of opmerkingen.

Directie en toezicht dienen ten alle tijden een kopie van de communicatie te ontvangen en in de cc van de mail opgenomen te worden.

De betrokkenen dienen uiterlijk **1 week** voorafgaand aan de werkzaamheden geïnformeerd te worden. Indien de werkzaamheden invloed hebben op het openbaar vervoer (zoals Arriva) dient dit uiterlijk **2 weken** voorafgaand aan de werkzaamheden met betreffende dienst besproken te worden, dit in samenspraak met directie.

Bij het informeren van hulpdiensten zijn de volgende gegevens van belang:

- Indeling stadsdelen (zie bijlage 1);
- Waarschuwingslijst werk in uitvoering (zie bijlage 2);
- Actualisatie afstemwegen gemeente Sittard-Geleen kaartblad 16 (zie bijlage 3).

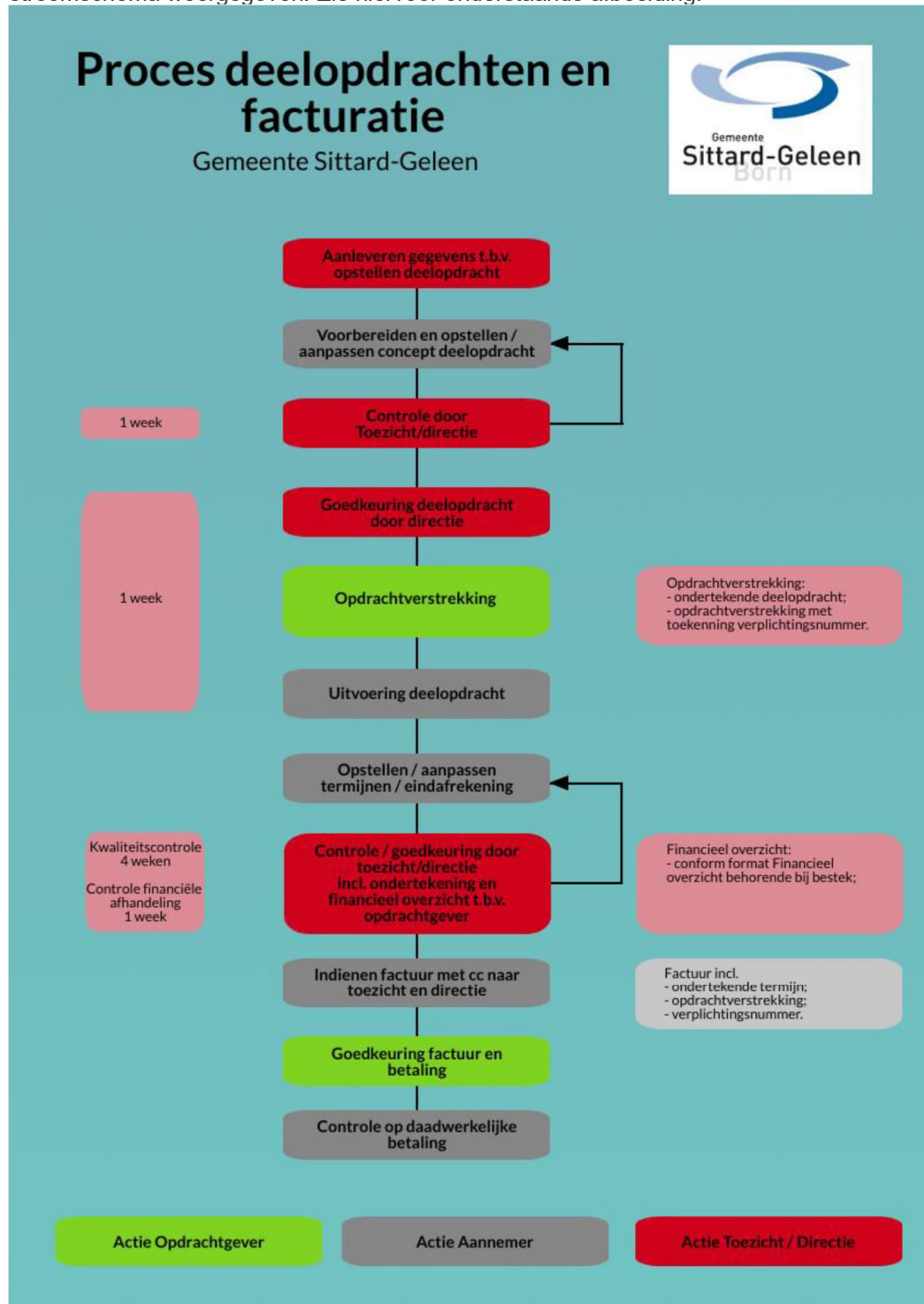
3. Proces opstart werkzaamheden ‘afstemwegen’ gemeente Sittard-Geleen

Binnen de gemeente Sittard-Geleen zijn zogenaamde “afstemwegen”. Dit zijn de wegen in de gemeente Sittard-Geleen welke extra aandacht behoeven i.v.m. verkeersafwikkeling, communicatie e.d. Om werkzaamheden te mogen uitvoeren op de desbetreffende wegen dient toestemming verkregen te worden van de medewerker verkeer en de projectleider van de gemeente Sittard-Geleen. Hiervoor dient een verkeersplan ingeleverd te worden waarin de werkzaamheden beschreven worden incl. werkplanning, verkeersmaatregelen en communicatie. De aannemer dient er rekening mee te houden dat het verkeersplan tijdig wordt gestuurd aan de betreffende beoordelaars.

Daarnaast is het van belang dat bij de ‘afstemwegen’ de communicatie op een andere manier wordt vormgegeven dan ‘regulier’. Bij ‘afstemwegen’ dient namelijk eerst de omgeving middels een brief geïnformeerd te worden, daarna kunnen de vooraankondigingsborden geplaatst worden buiten, vervolgens dient een 2^e brief (de brief die standaard wordt bezorgd bij ‘regulier’ werk) bezorgd te worden bij de omgeving en daarna kunnen de werkzaamheden gaan starten conform de planning.

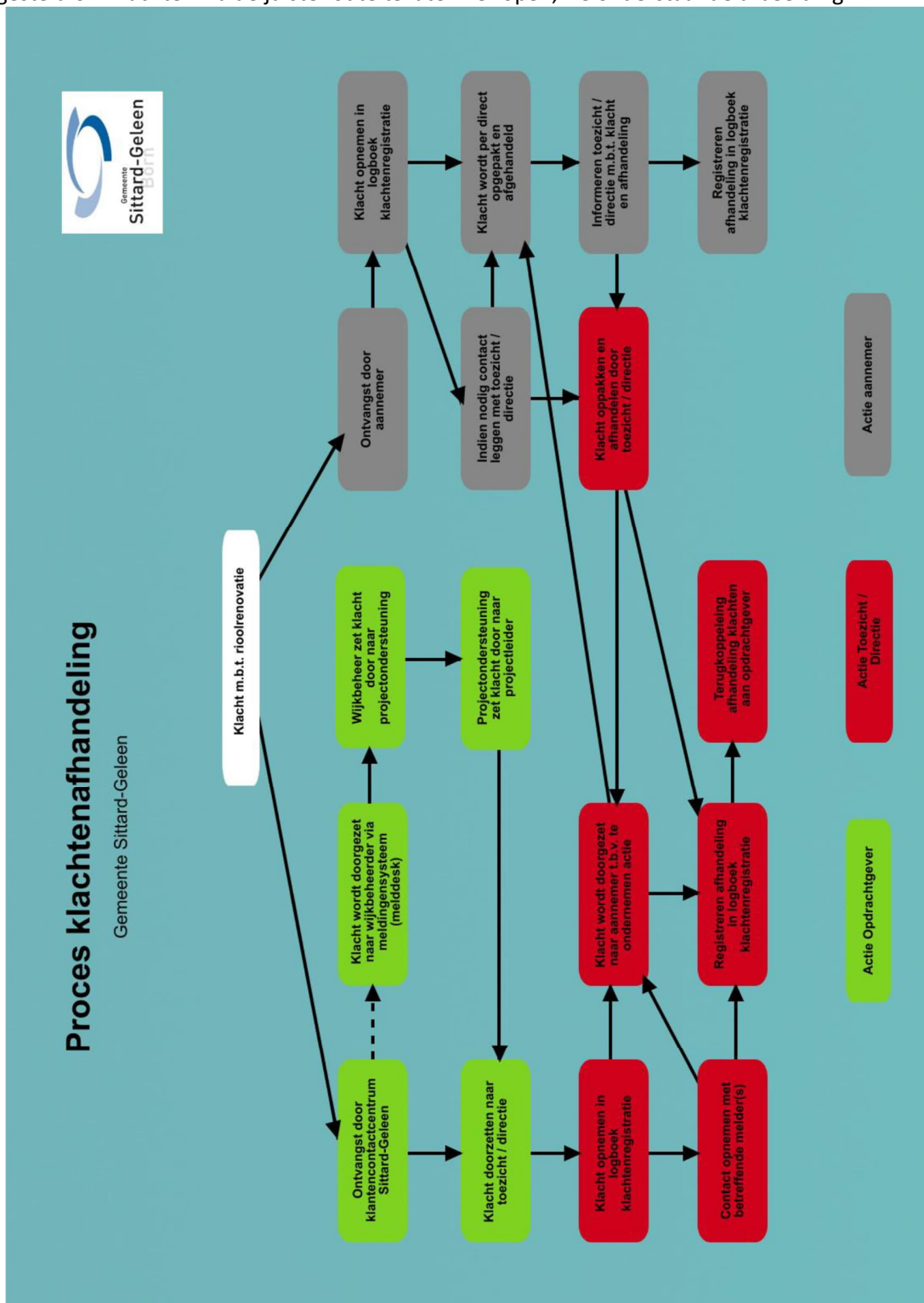
4. Deelopdrachten en facturatie

Aan het opstellen van deelopdrachten, accordering en o.a. de facturatie hiervan dient rekening gehouden te worden met enkele randvoorwaarden voor een soepele afhandeling. Het administratieve traject voor het opstellen en factureren van de deelopdrachten is in een apart stroomschema weergegeven. Zie hiervoor onderstaande afbeelding.



5. Klachtenafhandeling

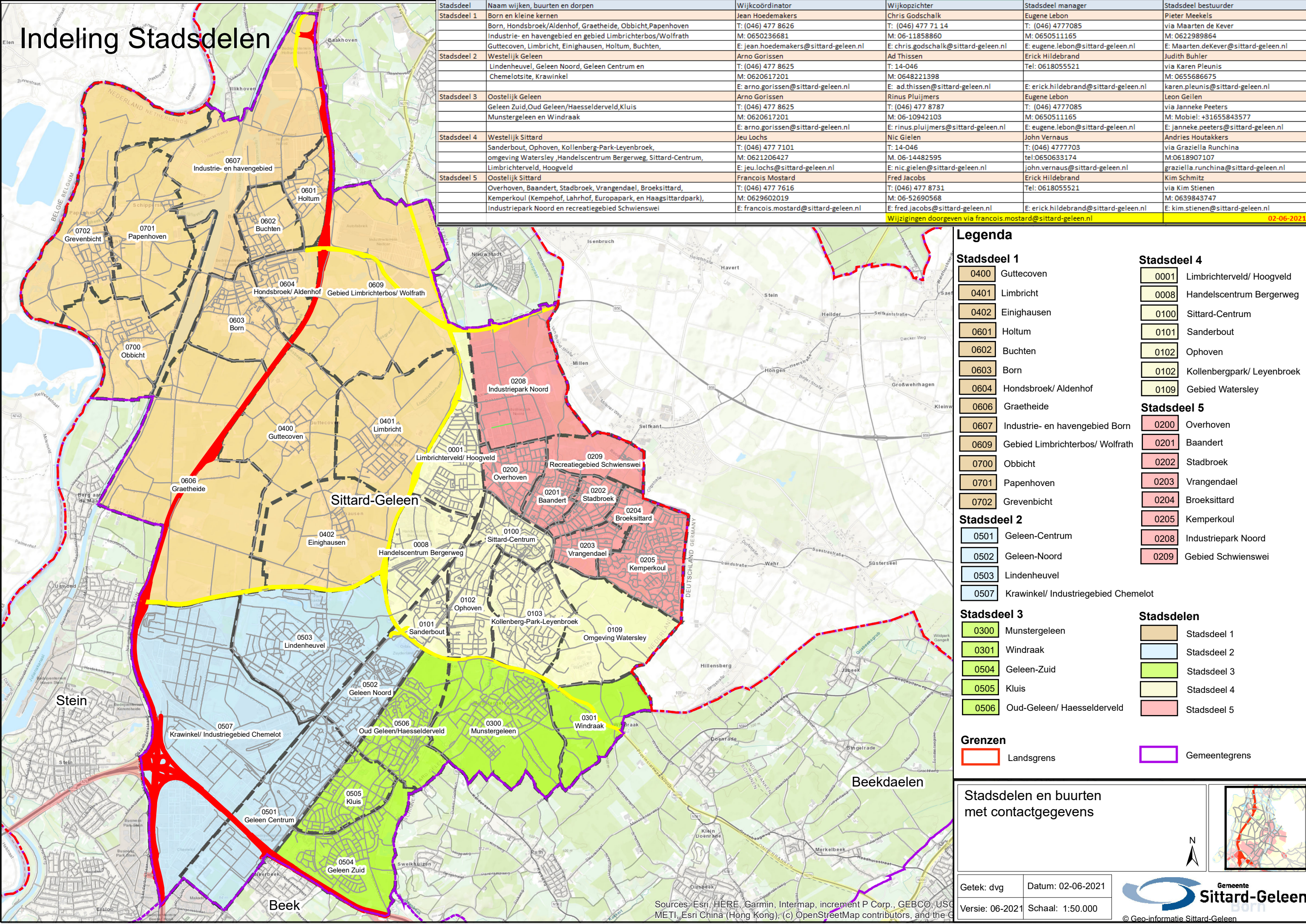
In de klachtenafhandeling kan snel ruis ontstaan indien niet de juiste personen benaderd worden bij het ontvangen van een klacht. Om e.e.a. te ondervangen is een apart stroomschema opgesteld om klachten via de juiste route te laten verlopen, zie onderstaande afbeelding.



Bijlage 1: Indeling Stadsdelen

Bijlage 2: Waarschuwingslijst werk in uitvoering

Bijlage 3: Actualisatie afstemwegen gemeente Sittard-Geleen kaartblad 16



VERZENDLIJST Waarschuwings-adressen "Werk in uitvoering"	Wijzigingen in deze lijst s.v.p. via de mail door geven aan Mevr. M. Houben Wijkbeheer Marjo.Houben@sittard-Geleen.nl Tel.06-46025687		
Altijd kopie naar: Gemeente Sittard-Geleen	Tel. 046-4778548/8592 Contactp.:Dhr.A.Goossens Dhr.J.Willems	albert.goossens@sittard-geleen.nl jorn.willems@sittard-geleen.nl	
Nationale Politie, Eenheid SITTARD Basisteam Westelijke Mijnstreek Postbus 1230, 6201 BE MAASTRICHT	Tel. 09008844 / Tel. 06-55791830 Contactp.: Dhr.D.Gerards	Dolf.Gerards@politie.nl	Altijd bij werkzaamheden in de gemeente
Centrale meldkamer: Politie Limburg-Zuid Postbus 1230, 6201 BE MAASTRICHT	Tel: 09008844	Centrale.meldkamer@Limburg-zuid.politie.nl	Altijd Per Fax
Specialist Brandpreventie Brandweer Zuid-Limburg Bezoekadres ; Zürichstraat 10 6135 LP Sittard Postadres ; Postbus 35, 6269 ZG Margraten	Tel: 088-4507450		
Brandweer Zuid-Limburg Zürichstraat 10 6135 LP Sittard	Tel:088-4507450	WWW.melvin.ndw.nu	Alle werkzaamheden dienen verwerkt te worden in Melvin.
Ambulancezorg Limburg heeft een centraal meldpunt voor wegafsluitingen	Tel: 088-0330200 info@ambulancezorglimburg.nl	Wegafsluitingen@ambulancezorglimburg.nl	Altijd
GGD Zuid Limburg Postbus 33 6400 AA Geleen	Tel: 088-8805000	wegafsluitingen@ggdz1.nl	Altijd plus E.Mail
Spoedpost Westelijke mijnstreek	Tel: 046-4262322 06-22466753 Contactp.: Mevr.M.Verkuylen	marianneverkuylen@meditta.nl sittard@meditta.nl esthervankleef@meditta.nl onder vermelding van verspreiding huisartsen of per fax	Altijd
Centrale meldkamer Brandweer Chemelot nieuwe naam; Operational center Chemelot B.U.Fire brigade & security Postbus 27 6160 MB Geleen	Tel 046-4765900 Contactp.: Centralist, Luuk Senden	Luuk-L.Senden@sitech.nl www.sitech.nl	Hoofdwegen i.v.m. Calamiteiten
Veolia/Arriva Nusterweg 133 6136 KT Sittard Arriva Nederland Postbus 626 8440 AP Heerenveen Medewerker Infrastructuur CBS-weg 13 6412 EX Heerlen M +31 6 15222962 www.arriva.nl	Tel: 06-15222962 Contactp.: Dhr.M.Kreusen Vincent Meijer vincent.meijer@arriva.nl Marco Kreusen marco.kreusen@arriva.nl John Thomassen john.thomassen@arriva.nl	infra.limburg@arriva.nl	Werkzaamheden op Busroutes
Swarco vestiging Sittard Milieuparkweg 6	Contactpersonen Mark Briels 06-57718953 Sharon Martens 06-53687815 Spoed 088-3966477		Indien in de buurt van VRI's werkzaam- heden worden uitgevoerd
Gemeente Sittard-Geleen Klanten Contact Center	Tel: 046-4777777	kcc@sittard-geleen.nl Kevin.brouns@sittard-geleen.nl	Altijd i.v.m. binnenkomende telefoontjes
A2 Antwoordservice	Tel: 025 1260900	supervisie@a2antwoordservice.nl	Altijd i.v.m. nachtelijke meldingen
Gemeente Sittard-Geleen Communicatie	Tel: 046-4778160 Contactp.: Mevr. L.Jehae	Leonie.Jehae@sittard-geleen.nl	Ter informatie en publicatie
Gemeente Sittard-Geleen Parkeerservice	Tel: 06-15837849 Contactp.:Dhr. M. Poeckling	parkeerservice@sittard-geleen.nl	Altijd als het vergunninghouder en abonnementenlocaties parkeren betreft
Stadsdeel 1 : Born, Holtum, Buchten, Limbricht, Einighausen, Graetheide, Obbicht,Grevenbicht, Papenhoven en Honsbroek	Tel: 046-4778626/06-50236681 Contactp: Wijkcoördinator Jean Hoedemakers	Jean.hoedemakers@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Stadsdeel 2 : Geleen-Centrum, Geleen Noord, Lindheuvel en industriepark DSM Krawinkel, De Haese	Tel: 046-4778625 / 06-20617201 Contactp: Wijkcoördinator Arno Gorissen	Arno.gorissen@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Stadsdeel 3 : Oud-Geleen, Windraak en Geleen-Zuid, Kluis Munstergeleen, Windraak (Jeu Lochs)	Tel: 046-4778625 / 06-20617201 Contactp: Wijkcoördinator Arno Gorissen	Arno.gorissen@sittard-geleen.nl Jeu.lochs@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Stadsdeel 4 : Sittard-Centrum, Ophoven,Sanderbout, Hoogveld, Kollenberg, Bergerweg, Bedrijvenstad Fortuna en Handelscentrum Bergerweg.	Tel: 046-4777101/06-21206427 Contactp: Wijkcoördinator Jeu lochs	Jeu.lochs@Sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Stadsdeel 5 : Baandert, Overhoven, Vrangendael, Stadbroek, Broeksittard, Kemperkoul en industriepark Noord	Tel: 046-4777616 / 06-29602019 Contactp: Wijkcoördinator Francois Mostard	Francois.mostard@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Team Handhaving / unit BOA Geleenbeeklaan 2 Geleen	Contactp.: Dhr.Arno Kockelkorn 06-29601206 Mevr. Romy Coenders Tel. 06-53397148	Arno.Kockelkorn@sittard-geleen.nl Romy.Coenders@sittard-geleen.nl	Altijd als het handhaving in de openbare ruimte betreft.

RWM NV			
Afvalinzameling huis-aan huis	Tel: 06-18105262 Dhr. Andrei van der Land	a.vanderland@rwm.nl haalvoorzieningen@rwm.nl	.v.m. huisvuil inzamelroutes, ondergrondse inzamelinstallaties, kraanwagendiensten openbare ruimte
Reiniging	Tel: 06-18018806 Dhr. Graat Bouwens	g.bouwens@rwm.nl reiniging@rwm.nl	I.v.m. machinale reiniging, centrum reiniging, bladcampagne
Gladheidbestrijding	Tel 06-51406828 Dhr.M.Starmans Dhr. R. Lemmens	m.starmans@rwm.nl r.lemmens@rwm.nl	I.v.m. gladheidbestrijding
Milieuparken en Overige diensten	Tel: 06-18018806 Dhr. Graat Bouwens	g.bouwens@rwm.nl brengvoorzieningen@rwm.nl	I.v.m. transport milieuparken
Klantcontactcentrum RWM (KCC)	Tel. 046-2100120	KCC@RWM.nl	Algemeen
Hoofd externe betrekkingen	Contact: Dhr. Niels Franken	n.franken@rwm.nl	
Wijkteam, Stadsdeel 1 (Born, Buchten, Holtum, Grevenbicht, Obbicht,Papenhoven , Einighausen, Limbricht en Guttecoven)	Tel: 06-11858860 Contactp.:Dhr C.Godschalk	Chris.Godschalk@Sittard-Geleen	Altijd als stadsdeel betreft
Wijkteam, Stadsdeel 2 (Geleen: Krawinkel, Lindenheuvel,de begraafplaatsen Vouersveld,Geleen-Zuid en Lindenheuvvel)	Tel: 06-48221398 Contactp.:Dhr. Tom Egerton	Tom.Egerton@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Wijkteam, Stadsdeel 3 (Geleen: Oud-Geleen, Munstegeleen, Geleen-Zuid, Kluis)	Tel: 046-4778787/06-10942103 Contactp.: Dhr Rinus Pluijmers	<u>Rinus.pluijmers@sittard-geleen</u>	Altijd als stadsdeel betreft
Wijkteam, Stadsdeel 4 (Sittard: Stadspark Sittard, Ophoven, Sanderbout, Industriegbeid Bergerweg, Stadkantoor , Casino/kollenberg, Hof van Onthaasting), Jardin disabelle, Centrum, Ursulinetuin, Limbrichterveld, Hoogveld.	Tel: 06-386998/99 Contactp.:Bianca vd Bijl	Bianca.vanderbijl@sittard-geleen.nl	Altijd als stadsdeel betreft
Wijkteam, Stadsdeel 5 (Sittard :Algemene begraafplaats Sittard, Broeksittard, Overhoven, Baandert,Stadsbroek, Broeksittard, Toon Hermanstuin, Vrangendael, Europapark, Lahrhof en Kemperhof)	Fax: 046-4527512 Tel: 046-4778731/06-52690568 Contactp.: Dhr.Fred Jacobs	<u>fred.Jacobs@sittard-geleen.nl</u>	Altijd als stadsdeel betreft
Administratief medewerkster Marktmeesters	046-4777894 Tel: 046-4778619 06-528343383	<u>Marktmeesters.@sittard-geleen.nl</u>	Altijd als stadsdeel betreft
Stichting VVV Zuid Limburg	Tel: 06--13729293 Contactp: Herman Wehkamp	Herman.wehkamp@visitzuidlimburg.nl	Alleen bij omleggen toeristische routes. B.v. Groenmetropool (Auto) Fietsroutes en wandelroutes, mountainbiken, ruiterroutes, groenmetropool, ANWB mergellandroute.
Openbaar Ministerie Dienstverleningsorganisatie OM Domein Financien, afdeling verkeershandhaving Potgietersingel 2, 8011 NA Zwolle	T 06-38293678 Bart Lendfers (Vervanger nog niet bekend)	postbuscontractmanagementflitspalen@cjb.nl en bart.lendfers@sittard-geleen.nl	Altijd bij werkzaamheden met tijdelijke verkeersmaatregelen nabij flitspalen minimaal 8 weken voorafgaand aan de werkzaamheden.

