



Bijlage 5 Input omgevingsmanagement

Inleiding

Gemeente Heerenveen werkt aan een sterk en aantrekkelijk centrum, als kloppend hart van de kern en de gemeente. Hiervoor is in 2019 een centrumvisie opgesteld met de titel: 'Centrum Heerenveen: Ook 'n Gouden Plak'. De gemeente wil van het centrum een sfeervolle, bruisende en gastvrije plek maken, waar bezoekers langer blijven en vaker terugkomen. Daarom wordt het kernwinkelgebied opnieuw ingericht en komt er een parkeergarage onder het Burgemeester Kuperusplein. Deze uitvraag betreft het herinrichten van het kernwinkelgebied.

Visie op werken in het hart van Heerenveen

De werkzaamheden vinden plaats in het hart van Heerenveen. In dit centrum zijn winkels, horeca, ondernemers, bewoners en bezoekers nauw met elkaar verweven. Ondernemers moeten hun klanten kunnen ontvangen, bewoners willen prettig kunnen wonen en bezoekers komen om te winkelen of een terrasje te pakken. Hier is geen 'ruimte over'. Elke afsluiting, omleiding of bouwactiviteit heeft effect. Omgevingsmanagement speelt daarom een belangrijke rol.

De aannemer werkt letterlijk tussen de mensen. Dat vraagt om een houding waarin je je als aannemer te gast voelt in het dorp. Dat betekent werken met respect voor de omgeving, aandacht voor leefbaarheid, en oog voor de menselijke maat. Het centrum moet bereikbaar en aantrekkelijk blijven. Goede communicatie, passende maatregelen en samenwerking zijn daarbij belangrijk.

We verwachten van een aannemer dat:

- Ze actief bijdragen aan het leefbaar en aantrekkelijk houden van het centrum tijdens de werkzaamheden;
- Ze hinder voor ondernemers, bewoners en bezoekers zoveel mogelijk voorkomen of beperken;
- Ze zich opstellen als een goede buur, die communiceert op een manier die past bij Heerenveen;
- Ze nauw samenwerken met de opdrachtgever om signalen uit de omgeving op te pakken en er snel op in te spelen.

Kernwinkelgebied

Het kernwinkelgebied bestaat uit de Dracht, Sieversstraat, van Harenspad, het Gemeenteplein, Pleinweg en een deel van de Minckelersstraat.

De omgeving, winkeliers, horeca en bewoners zijn betrokken bij de plannen. Door middel van de G1000 en G20 hebben ondernemers, bewoners en andere belanghebbenden meegedacht bij het ontwerpen en inrichten van de ruimte. Het draagvlak voor de werkzaamheden is op dit moment groot. Het is de kunst om deze groot te houden en gezamenlijk de werkzaamheden te doorstaan.



Impact uitvoering

De werkzaamheden hebben grote impact op bewoners, ondernemers, bezoekers en alle andere belanghebbenden in het centrum. De normale gang van zaken verandert tijdelijk: Zo wordt de straat van gevel tot gevel opengehaald en is het bevoorraden van winkels lastiger. We weten dat dit niet altijd makkelijk zal zijn. Het vraagt goede voorbereiding van de gemeente en flexibiliteit van alle betrokkenen.

De werkzaamheden worden uitgevoerd in een relatief compact gebied. Er vinden tegelijkertijd verschillende (bouw)projecten in het centrum plaats. Al deze projecten moeten goed op elkaar worden afgestemd. We werken daarom samen met andere partijen die in het centrum aan het werk zijn.

Door stakeholders vroeg en eerlijk te informeren over aankomende werkzaamheden en te verwachten hinder, kunnen zij zich hierop voorbereiden en kunnen waar mogelijk in overleg alternatieven worden geboden.

Scope omgevingsmanagement

Het projectteam van de gemeente staat voor een complexe uitdaging in het hart van Heerenveen. Omgevingsmanagement is hierbij geen losstaand onderdeel, maar verweven in alles wat het team doet. We werken in een levendig centrumgebied waar veel mensen wonen, werken en winkelen. De impact van de werkzaamheden is groot en langdurig. Dit vraagt om een aanpak waarbij we proactief en open communiceren met alle betrokkenen.

Vanwege het grote belang van omgevingsmanagement heeft de gemeente een omgevingsmanager opgenomen in het gemeentelijk team.

Vooraf en tijdens de uitvoering is een intensieve samenwerking tussen de omgevingsmanager van de gemeente en de aannemer essentieel. Het doel is om gezamenlijk de hinder te minimaliseren en de werkzaamheden soepel te laten verlopen. Afstemming vindt onder andere plaats via:

- **Startbijeenkomst en periodieke overleggen:** Hier worden plannen en knelpunten besproken, en afspraken gemaakt over hoe communicatie met de omgeving wordt ingericht.
- **Duidelijke afspraken over meldingen en klachten:** De aannemer en omgevingsmanager delen informatie over ontvangen klachten en zorgen ervoor dat deze snel worden afgehandeld.
- **Ronde over het werk:** Tijdens gezamenlijke rondes door het werkgebied bespreken de omgevingsmanagers situaties ter plaatse en evalueren ze of de afgesproken maatregelen effectief zijn.
- **Communicatieplan aannemer:** Dit wordt afgestemd op de gemeentelijke communicatiestrategie, zodat de boodschap naar buiten eenduidig is.



Taken omgevingsmanagers

De gemeente is verantwoordelijk voor de publiekscommunicatie (bijv. de nut en noodzaak van de werkzaamheden, het toekomstperspectief, interne organisatie, etc.). Onder andere:

- Het grotere plaatje bewaken.
- Zorgen dat het omgevingsbelang voldoende wordt meegenomen.
- Complexe signalen/politieke zaken oppakken.

Aannemer is verantwoordelijk voor de bouwcommunicatie (bijv. de praktische zaken: aanpak werkzaamheden, planning, impact op omgeving/hinder, etc.). Onder andere:

- Verantwoordelijk voor het informeren van direct omwonenden en ondernemers over de werkzaamheden (dagelijkse communicatie over uitvoering).
- Aanleveren van informatie bij de opdrachtgever (t.b.v. nieuwsbrief/informatie voorziening).
- Beantwoorden van praktische vragen over planning, hinder en bereikbaarheid.
- Schakelen bij klachten/signalen uit de buurt (praktische zaken oplossen ter plekke).

Communicatie

Doelstelling

De communicatiestrategie voor het centrumproject Heerenveen kent twee belangrijke pijlers: het managen van de korte termijn impact en het vasthouden aan het langetermijnperspectief.

We streven naar een heldere projectidentiteit waarbij betrokkenen begrijpen wat het project inhoudt en wat we gaan realiseren (met de daarbij behorende hinder). Het einddoel is een compact, compleet en bruisend centrum dat uitnodigt tot ontmoeten en verblijven. De weg daarnaartoe kent de nodige uitdagingen. Aan beide zijden van de 'gouden plak' besteden we aandacht.

Balans in boodschap

In onze communicatie erkennen we beide kanten van het verhaal:

- De noodzakelijke werkzaamheden zullen overlast veroorzaken.
- Het eindresultaat levert een vernieuwd centrum op dat meer bezoekers trekt en economische kansen biedt.

We zijn realistisch over de overlast en communiceren hier eerlijk over. Tegelijkertijd houden we het eindperspectief levend, zonder dat dit afbreuk doet aan de actuele zorgen van stakeholders.

Stakeholderanalyse

Voor het project kernwinkelgebied is er een overzicht van de betrokken ondernemers beschikbaar. Niet alle bedrijven staan vermeld in het overzicht, het overzicht blijft gedurende het werk in bewerking en wordt aangevuld met relevante informatie. De verschillende belangen staan vermeld in de lijst. Zie bijlage 5.1.

Bij het opstellen van de fasering en het bepalen van maatregelen rondom bereikbaarheid en bevoorrading, vragen we de aannemer rekening te houden met de verschillende typen winkels



en hun logistieke behoeften. Op basis van een eerste inventarisatie onderscheiden we drie categorieën:

- **Categorie A:** Winkels waar bevoorrading geen knelpunt vormt. Ze hebben bijvoorbeeld meerdere toegangen of ontvangen kleine leveringen die eenvoudig te voet of met een karretje kunnen worden gebracht.
- **Categorie B:** Winkels die minder goed kunnen worden bevoorrad tijdens de werkzaamheden, maar zich tijdelijk kunnen redden zolang er twee rij- of loopstroken beschikbaar blijven.
- **Categorie C:** Een kleine groep winkels waar bevoorrading tijdens de werkzaamheden niet mogelijk is zonder aanvullende maatregelen. Voor deze ondernemers is maatwerk noodzakelijk.

Deze indeling geeft richting aan de te nemen maatregelen in de uitvoering. Van de aannemer verwachten we dat hij hiermee actief rekening houdt in de fasering, communicatie en het nemen van tijdelijke maatregelen. Zo kunnen ondernemers hun bedrijfsvoering zo goed mogelijk voortzetten.

Bereikbaarheid winkels en horeca

Bijlage 5.2 bevat een kaart met een overzicht van de winkels en horecagelegenheden in het centrumgebied. De kaart is opgesteld op basis van de op dit moment beschikbare gegevens. In de praktijk kunnen situaties afwijken.

Op de kaart is per pand aangegeven of het éézijdig of meerzijdig bereikbaar is. Daarnaast is op de kaart zichtbaar welke panden een horecafunctie hebben.

Ook zijn de belangrijkste in- en uitgangen van het centrumgebied weergegeven. Deze toegangspunten zijn gekoppeld aan het cameratoezichtstelsel. Dit stelsel wordt normaal gesproken gebruikt voor handhaving van de venstertijden voor bevoorrading: verkeer voor laden en lossen mag het gebied in tot 12:00 uur via de aangewezen in- en uitgangen. Tijdens de uitvoering wordt in overleg bepaald op welke wijze dit stelsel wordt toegepast, of dat er voor een alternatieve invulling wordt gekozen.