



RWS BEDRIJFSVERTROUWELIJK

Omgevingsmanagement VOV2 contract

Datum	7 mei 2024
Versie	
Status	Concept

Colofon

Uitgegeven door
Rijkswaterstaat
Auteur Ben den
Toom / Evelien van
der Wel
Informatie
Telefoon
Mobiel
E-mail

Datum 7 juni 2024
Versie 1
Status

Versiebeheer

Inhoud

Inleiding 4

1 Contextanalyse 5

- 1.1. Inleiding/Leeswijzer 5
- 1.2. Fysieke omgeving 5
- 1.3. Risico's 5
- 1.4. Risico's uitgezet in de omgeving 6

2 Stakeholderanalyse 7

- 2.1.1. Bevoegde gezagen 7
- 2.1.2. RWS Beheerder 7
- 2.1.3. Gemeenten 8
- 2.1.4. Waterschappen 11
- 2.1.5. Stakeholders Maasvlakte 12
- 2.1.6. Bewoners 13
- 2.1.7. Specifiek te benoemen stakeholders 13

3 Raakvlakken 16

- 3.1.1. Gemalen Noordwaard 18

4 Conditionering 19

- 3.1. Archeologie 19
- 4.1. Cultuurhistorie 19
- 4.2. (Water)bodemonderzoek 20
- 4.3. Stikstof 20
- 4.4. Flora en fauna 20
- 4.5. Kabels en leidingen 22
- 4.6. Onontpofbare oorlogsresten 22
- 4.7. Chroom 6 22
- 4.8. Vergunningen 22

5 Hindermaatregelen 24

- 5.1. Verkeersmanagement wegen 24
- 5.2. Verkeersmanagement vaarwegen 24

6 Communicatie 25

- 6.1. Bouwcommunicatie 25
- 6.2. Publiekscommunicatie 25
- 6.3. Publieksmeldingen/0800 meldingen 25

Inleiding

Dit document is opgesteld naar aanleiding van de contractuitwerkingen van het vernieuwde oevercontract, nader te noemen VOV2. Binnen het VOV2 contract van WNZ A-Vaarwegen vallen ook aspecten met betrekking tot Omgevingsmanagement. Deze aspecten worden in dit document verder uitgewerkt. Het doel is om inzicht te geven in de aanpak voor omgevingsmanagement.

Voor Omgevingsmanagement is een contextanalyse opgesteld. De analyse dwingt de opdrachtnemer (ON) en opdrachtgever (OG) om rekening te houden met de risico's en ontwikkelingen uit de omgeving van het areaal. Voor de risico's is ook een risicolijst opgenomen. De risicolijst voor omgevingsmanagement is opgesteld aan de hand van verschillende risico overleggen van het projectteam bij OG. In deze overleggen werden risico's inzichtelijk gemaakt en gecategoriseerd, om de mate van waarschijnlijkheid te voorzien. De lijst is verder aangevuld met mogelijke risico's, specifiek rondom recente en toekomstige ontwikkelingen uit de omgeving, denk aan een stikstof- of watercrisis.

De contextanalyse dient als input voor de het tweede hoofdstuk, de stakeholders-analyse. De benoemde risico's uit hoofdstuk 1 zijn gekoppeld aan stakeholders. In de contextanalyse is aan de hand van de illustratie de mate van invloed aangegeven. Stakeholders met een hoge of enige mate van invloed, zijn bevraagd naar aanvullende klanteisen. Stakeholders met weinig invloed zijn niet bevraagd naar aanvullende klanteisen, omdat zij geringe raakvlak hebben met het werkgebied van VOV2.

Het document sluit af met specifieke conditionerings- en omgevingsaspecten; archeologie, (water)bodemonderzoek, flora en fauna, kabels en leidingen, onontpofte oorlogsresten, communicatie, vaarwegmanagement en vergunningen. Deze onderwerpen zijn meegenomen om inzichtelijk te maken hoe het omgevingsmanagement is uitgewerkt.

Het document moet de toekomstige opdrachtnemer inzicht geven in de omgevingsaspecten van dit project. Dit document pretendeert niet volledig te zijn.

Aandachtspunt is het areaal. Voor het nieuwe oevers contract geldt dat het type contract wijzigt in een zogenaamd Beheers- onderhoudscontract (BOC) en dat er wat betreft het areaal veel veranderd is. Zo is de BKN aangepast is en gewijzigd ten opzichte van het voorgaande oevercontract. Hiernaast is de Maasvlakte 2 toegevoegd aan het contract.

1 Contextanalyse

1.1. Inleiding/Leeswijzer

De contextanalyse voor het VOV2 contract is opgesteld op basis van het project opdrachtformulier (POF), een issuelijst en het huidige contract. Er is eerst een analyse gemaakt van de omgeving op basis van de fysieke omgeving en de omgevingsrisico's. Op basis hiervan wordt in het volgende hoofdstuk een stakeholdersanalyse uitgewerkt. Na de stakeholders is een hoofdstuk toegevoegd waarin ingegaan wordt op de raakvlakken. Alle conditioneringsaspecten komen in hoofdstuk 4 aan de orde. Alle hindermaatregelen staan in hoofdstuk 5 en tenslotte is in hoofdstuk 6 aandacht voor de communicatie rond het contract VOV2.

1.2. Fysieke omgeving

De fysieke omgeving rond de te onderhouden oevers is onder andere inzichtelijk gemaakt in de objectenboom en verwerkt in GRIP. Het zijn de objecten waar het VOV2 contract onderhoud op uitvoert. De fysieke omgeving rond de objecten bestaat uit de volgende elementen:

- Landbouwgebieden
- Maasvlakte
- Noordzee
- Rivieren
- Dijken en keringen
- Bruggen
- Bebouwde/stedelijke gebieden
- Veerstoepen
- Sluizen
- Vaarwegen
- Natuurgebieden
- Recreatiegebieden
- Kabels en Leidingen
- Overige kunstwerken
- Overig open water

1.3. Risico's

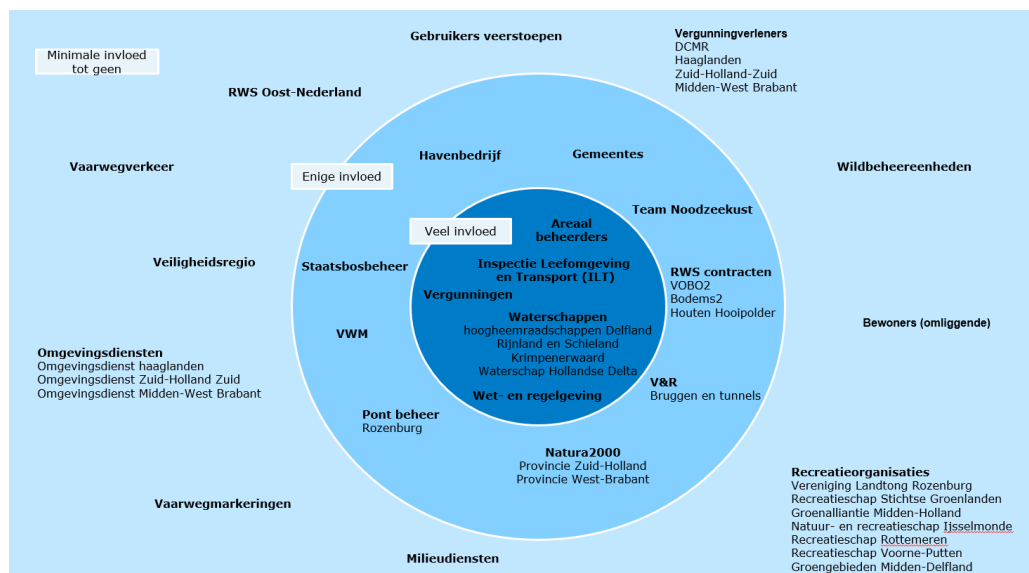
Deze objecten en het onderhoud daaraan worden door diverse factoren beïnvloed. De invloedsferen kunnen ervoor zorgen dat het onderhoud in de toekomst anders moet worden uitgevoerd of andere voorbereidingen getroffen dienen te worden. Dit wordt omschreven als risico, omdat deze omstandigheden het onderhoud kunnen veranderen of zelf belemmeren. De verschillende risico's zijn verkregen door herhaaldelijk risicosessies met de projectleden te voeren. In deze sessies werden risico's inzichtelijk gemaakt en gecategoriseerd, om de mate van waarschijnlijkheid te voorzien. De lijst is verder aangevuld met mogelijke risico's, specifiek rondom recente ontwikkelingen uit de omgeving. Deze lijst is onuitputtelijk, daarom zijn alleen risico's opgenomen waarvan de waarschijnlijkheid reëel is. Reëel wil zeggen dat de kans op invloed groot is en de invloedsfeer directe gevolgen heeft voor het onderhoud van de oevers, of de voorbereiding daarvan. De volgende lijst met risico's is reëel voor Omgevingsmanagement:

- Kwaliteit en kwantiteit areaalgegevens.
- Uitlopen van publicatiedatum.
- Budget voor groot aantal VTW's.

- Natuurwaarden worden niet in stand gehouden door ON.
- Publieksfunctie oevers van de vaarweg voldoet niet aan de eis van RWS.
- Wet- en regelgeving van overheid: Deze zijn onderhevig aan veranderingen.
- Organisatieveranderingen Rijkswaterstaat.
- Knelling in planning en capaciteit door verschillende contracten RWS.
- Calamiteiten doen zich voor.
- Omgevingswet: Veranderingen in proces door vernieuwde omgevingswet.
- PFAS- en stikstofcrisis: Uitstoot van fijnstof.
- Watercrisis: Waterkwaliteit en waterbeschikbaarheid in het geding.
- Veerdienst Rozenburg: Veranderende omstandigheden van gebruik.
- Voorkeur onderhoudsregime gebruikers van de omgeving botsen. Denk aan het maaibeleid.

1.4. Risico's uitgezet in de omgeving

De risico's gaan veelal gepaard met interne en externe stakeholders. Die stakeholders zijn in een illustratie verwerkt. Daarin worden deze ook gekwalificeerd op mate van invloed. Zo worden risico's in beeld gebracht en wordt duidelijk welke stakeholders de nodige aandacht hebben gekregen of later zullen krijgen.



Figuur 1: Contextanalyse VOV2

2 Stakeholderanalyse

In dit hoofdstuk worden de stakeholders van het nieuwe contract toegelicht, die zijn voort gekomen uit de contextanalyse. De stakeholders hebben direct of indirect belang bij het onderhoud van de oevers in West-Nederland-Zuid. Een aantal externe stakeholders zijn bevraagd in de KES fase.

2.1.1. *Bevoegde gezagen*

1. ILT is Bevoegd Gezag voor de eigen werken van Rijkswaterstaat. RWS is Bevoegd Gezag voor activiteiten die derden of aannemers in opdracht van derden uitvoeren in haar areaal.
2. Waterschappen zijn Bevoegd Gezag voor de keur (tegenwoordig de waterschapsverordening). In de keur staan de regels (met name geboden en verboden) die een waterschap hanteert bij de bescherming van onder andere waterkeringen, watergangen en bijbehorende kunstwerken. De legger van het waterschap geeft aan waar de Keur van toepassing is. In de legger zijn de waterstaatswerken (ligging, vorm, afmeting en constructie) binnen het gebied van het waterschap opgenomen. Er kunnen leggers zijn opgesteld voor waterkeringen, oppervlaktewaterlichamen, bergingsgebieden en ondersteunende kunstwerken. Een en ander is te vinden op de website van het betreffende waterschap.
3. Gemeentes zijn Bevoegd Gezag voor stremmingen op de wegen/fietspaden, maar ook voor allerlei andere lokale verordeningen zoals de APV (algemeen plaatselijke verordening). De gemeente voert ook de eerste beoordeling uit bij aanvragen van omgevingsvergunningen.
4. De Provincies Zuid-Holland en Noord-Brabant zijn Bevoegd Gezag voor werken in en in de nabijheid van natuurgebieden (NATURA2000). Provincies zijn ook Bevoegd Gezag voor provinciale wegen en wateren. Veelal delegeren zij de vergunningverlening aan de omgevingsdiensten te weten DCMR, Haaglanden, Zuid-Holland Zuid en Midden-West Brabant.

2.1.2. *RWS Beheerder*

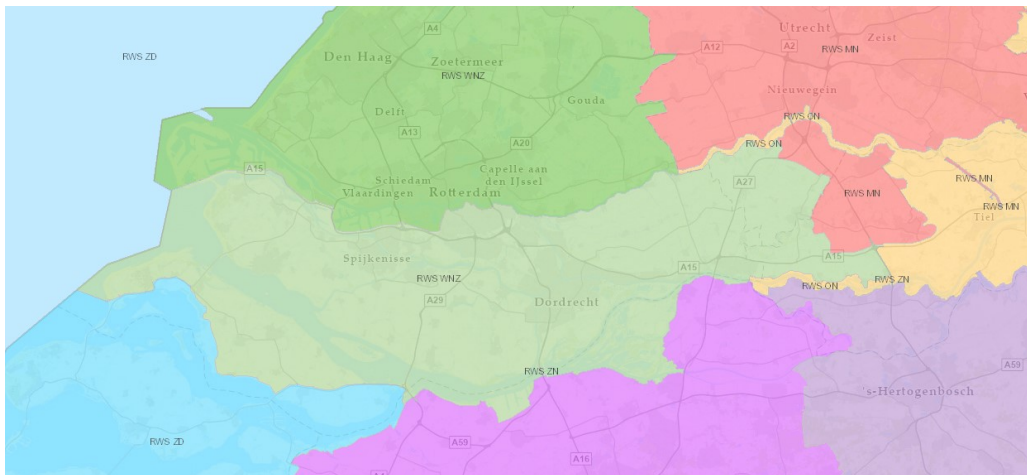
Het onderhoudsgebied wat belegd is in het contract VOV2 strekt zich uit over de twee districten van WNZ te weten Noord en Zuid. In de praktijk zal voor het onderhoud aan de oevers er geen onderscheid zijn in de districten. Verschillende te onderhouden percelen/gebieden grenzen aan andere districten te weten Zee en Delta en Zuid-Nederland bij de Volkeraksluis en Zuid-Nederland bij de Biesboschsluis. De te onderhouden oever ten zuiden van de Moerdijkbrug grenst aan Zuid-Nederland. De landtong tussen de Waal en de afgedamde Maas hoort bij Oost-Nederland, maar er wordt vanuit "goede buur" principe wel eens lichte onderhoudswerkzaamheden door ons uitgevoerd (vaak wel in overleg met RWS Oost-Nederland).

De beheerder is de interne opdrachtgever voor het PPO-team. Er zijn in het areaal diverse beheerders actief. De belangen van de beheerder is meegenomen in de KES fase. Daarnaast is het contact met de beheerder een lopend proces, waarbij het projectteam schakelt met de regisseur asset manager. Als gevolg van de komende reorganisatie zal de communicatie tussen de beheerder en het projectteam mogelijk veranderen. Wat hiervan de impact zal zijn is nog niet duidelijk. Vooralsnog zijn de volgende beheerders betrokken:

- Beheerder oevers
- Beheerder Volkeraksluizen en Haringvlietssluiten
- Beheerder dijken, dammen en duinen
- Beheerder Maasvlakte
- Beheerder Maeslantkering

Specifiek voor de beheerder van de Maasvlakte2 geldt dat hij/zij uitgenodigd dient te worden bij iedere (kwartaal)schouw van het areaal van de Maasvlakte2 uitgevoerd door de aannemer.

Wat betreft de communicatie zal ON communiceren met het PPO projectteam.



Afbeelding 2: districten

2.1.3. Gemeenten

Het areaal ligt verspreid in een heel aantal gemeenten. Naast Bevoegd Gezag kunnen de gemeenten als beheerde raakvlakken hebben met de werkzaamheden, maar ook wensen ten aanzien van het beheer en onderhoud. Niet alle gemeenten zijn benaderd voor eisen. Reden hiervoor is dat het raakvlak bij sommige gemeentes gering is doordat er relatief weinig te onderhouden areaal in ligt. Hieronder is een opsomming van alle gemeente weergegeven.

Goeree-Overflakkee

Gering raakvlak. Sluizencomplex Goeree is in eigendom en beheer bij RWS. Langs N59 ter hoogte van Ooltgensplaat ligt een oevergebied, nabij Stand aan het Haringvliet ligt een te onderhouden oeverstrook en drie parkeerterreinen met groenstroken; Ouddorp, Oosterweg en Flauwewerk dienen onderhouden te worden. Er zijn geen issues met de gemeente geweest.

Rotterdam

Een groot deel van het areaal ligt in de gemeente Rotterdam. Van Krimpen aan de Lek tot aan de Maasvlakte liggen veel te onderhouden terreinen en objecten. Op het onderhoud zijn geen nagenoeg geen issues. Wel komt het frequent voor dat er meldingen binnenkomen vanuit de gemeente of juist meldingen die voor de gemeente bestemd zijn.

Voorne aan Zee

Nagenoeg geen raakvlak. Alleen bij de Haringvlietbrug ligt een klein deel van het te onderhouden terrein in de gemeente.

Vlaardingen

De noordoever van de Scheur ligt voor een groot deel in Vlaardingen behoort tot het onderhoudsgebied. Het betreft de strook vanaf het fietspad tot het water. Er zijn geen issues geweest met de gemeente.

Schiedam

Er zijn twee terreinen die onderhouden worden door RWS en liggen in de gemeente Schiedam te weten rond Vijfsluizerhaven en het terrein bij de Nieuwe Waterwegstraat. Met name rond de Vijfsluizerhaven zijn afspraken met de gemeente, zie paragraaf 2.1.4.

Maassluis

In Maassluis liggen te onderhouden oevers en enkele percelen evenals de veerstoep met enkele percelen.

Capelle aan de IJssel

Nauwelijks raakvlak. Alleen wat vaarwerkmarkeringen die net binnen de gemeentegrenzen liggen. Verder geen areaal.

Westland

Geen te onderhouden areaal. Wel liggen de te monitoren peilbuizen Spanjaardsduin in deze gemeente. Voor het parkeren zou een ontheffing van de gemeente nodig kunnen zijn.

Albrandswaard

Gering raakvlak. Alleen de oever en radarpost zijn in beheer en onderhoud bij RWS.

Barendrecht

Er zijn vrij veel door RWS onderhouden oevergebieden die binnen de gemeentegrenzen van Barendrecht liggen. Het terrein rond het bouwdok ligt in het onderhoudscontract. Op dit moment wordt het bouwdok gebruikt door de aannemerscombinatie die de Blankenbrugverbinding realiseert. Afstemming hiermee is gewenst. Ook met eventuele andere toekomstige gebruikers van dit terrein zal afstemming plaats moeten vinden. Ook rond de landhoofden van de voormalige Barendrechtsebrug liggen terreinen die door RWS onderhouden worden evenals het oorlogsmonument. Operationeel is afstemming met de gemeente vooralsnog niet nodig.

Hoeksche Waard

Rond het eiland Hoeksche Waard liggen diverse oeverstroken die onderhouden dienen te worden evenals enkele uitwaarden aan de noordzijde. Ook de vluchthaven 's Gravendeel ligt in deze gemeente.

Dordrecht

Rond het eiland van Dordrecht liggen veel rivieren waarvan de oevers en de vaarwegmarkeringen onderhouden dienen te worden. Tussen de bruggen (Spoorbrug en Moerdijkbrug) ligt een uiterwaard die onderhouden dient te worden.

Gorinchem

In de gemeente Gorinchem ligt de Vluchthaven Gorinchem. Hierin liggen diverse te onderhouden percelen en objecten. Het onderliggende terrein bij de Merwedeburg is tijdelijke uit scope in verband met de nieuwbouw van bruggen. Dit raakvlak leidt echter niet tot afstemming met de gemeente.

Hardinxveld Giessendam

In deze gemeente liggen enkel oeversverdedigingen die onderhouden dienen te worden.

Sliedrecht

In Sliedrecht liggen enkele te onderhouden kribben en een uiterwaard bij het 't Plaatje.

Papendrecht.

Ook in Papendrecht betreft et onderhoud voornamelijk kribben. Bij de sportpark Slobbegors ligt een buitendijkse te onderhouden oever.

Krimpen aan de IJssel

In Krimpen ligt het kruispunt tussen de Hollandsche IJssel en de Nieuwe Maas. Op de punt van de Stormpolder ligt een perceel en vaarwegmeubilair dat onderhouden moet worden.

Altena

De Biesbosch ligt voor een groot gedeelte in deze gemeente. Hierdoor ligt er wel wat te onderhouden areaal in deze gemeente. Het betreft hier voornamelijk oevers en vaarwegmarkeringen. Ook ligt het raakvlakproject Houten Hooipolder deels in deze gemeente.

Raamsdonksveer

De Uiterwaard tussen de Amertak en het uitwateringskanaal valt in het contract net als enkele oevers tot aan de A27. Ook hier kan het raakvlak met Houten Hooipolder een rol gaan spelen.

Drimmelen

In de gemeente Drimmelen liggen over een grote lengte oevers en uiterwaarden die onderhouden door RWS. Ook de westelijke uitwaard van de tussen de Amertak en het uitwateringskanaal behoort tot het onderhoudsgebied (het uitwateringskanaal vormt de grens tussen de gemeente Drimmelen en Ramsdonksveer.

Molenlanden

Diverse oevers aan de zuidzijde van de Lek liggen in het beheersgebied van deze gemeente. Deze liggen allemaal buitendijks en raakvlak met gemeente is gering.

Alblasserdam

Er ligt geen te onderhouden areaal in de gemeente Alblasserdam. Mogelijk dat er nog wel vaarwegmarkeringen staan. Gering raakvlak.

Hendrik-Ido-Ambacht

Het natuureiland "De Sophiapolder" ligt in deze gemeente. De buitenoevers van het eiland dienen onderhouden te worden. Ook de oevers van de ten noorden van de A15 gelegen Crezeepolder vallen in het onderhoudscontract.

Ridderkerk

Aan de oostzijde van de gemeente ligt het strandje. Hoewel het strand zelf niet in beheer- en onderhoud is bij RWS komen er wel meldingen over. Meer naar het westen liggen ook oevers in beheer- en onderhoud.

Gouda

Langs de Hollandsche IJssel liggen in de gemeente Gouda enkele te onderhouden uiterwaarden. Parkslik, Mallegatslik, oever bij de Waaiersluis, een klein perceel bij de spuisluis en een uiterwaard bij Moordrecht Oost 2. Er zijn geen bijzondere issues.

Zuidplas

Het te onderhouden areaal binnen de gemeente Zuidplas bestaat uit uiterwaarden langs de noordzijde van de Hollandsche IJssel. Er zijn geen issues geweest met deze gemeente.

Krimpenerwaard

Diverse oevers aan de zuidzijde van de Lek liggen in het beheersgebied van deze gemeente. Deze liggen allemaal buitendijks en raakvlak is gering. Wel liggen er enkele bijzondere terreinen in deze gemeente zoals de overnachtingshaven Bergambacht (recentelijk aangelegd), het eiland de Zaag (zie ook paragraaf 2.1.5) en het terrein tegen de Algerakering. Er hebben zich nog geen bijzonderheden voorgedaan waardoor afstemming met de gemeente nodig was.

Nissewaard

Langs de Oude Maas liggen veel oevers die onderhouden worden en ook de oevers die in de gemeente Nissewaard liggen vallen hieronder. Er staat veel hoogbouw langs de Oude Maas in Nissewaard en er zijn hier vrij frequent meldingen oever zwerfvuil.

Zwijndrecht

In de gemeente Zwijndrecht liggen diverse te onderhouden oeververdedigingen en ter hoogte van het industrieterrein aan de Lindtsedijk enkele kleine uiterwaarden tussen de insteekhavens. Er zijn geen bijzonderheden met deze gemeente. Aangezien het terrein voorbij de Lindtsedijk recreatief gebruikt wordt komen er nog weleens onderhoudsmeldingen die uiteindelijk niet voor RWS bestemd zijn.

Moerdijk

In de gemeente Moerdijk liggen ten zuiden van de Moerdijkbrug en ten westen hiervan te onderhouden oeververdedigingen. Echter ligt in de gemeente ook het grootste complex dat onderhouden moet worden en dat is het Volkeraksluizen complex. Met de gemeente zijn er in de afgelopen contractperiode vanuit het contract geen issues geweest.

Samenvattend

Er zijn 30 gemeenten waarin areaal ligt wat onderhouden moet worden. Het is met voorgaand overzicht niet de intentie geweest om een volledig overzicht het geven van het te onderhouden areaal per gemeente. Wel willen wij een beeld geven wat er per gemeente speelt of kan spelen.

2.1.4. Waterschappen

De waterschappen zijn naast Bevoegd gezag voor de waterschapsverordening (zie 2.1.1) ook stakeholder als het gaat om het beheer. Klanteisen zijn opgehaald bij de waterschappen en verwerkt in GRIP. De onderstaande waterschappen zijn actief in het areaal. Het raakvlak met het hoogheemraadschap van Rijnland is gering. Het betreft enkele kleine te onderhouden percelen langs de Hollandse IJssel bij Gouda.

Hoogheemraadschap van Delfland

Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard

Hoogheemraadschap van Rijnland

Waterschap Hollandse Delta

Waterschap Rivierenland

Stakeholders Oevers

Hieronder is een lijst opgenomen met stakeholders binnen het contractgebied. De in paragraaf 2.1.3 genoemde gemeentes zijn hier weggelaten.

Inspectie Leefomgeving en Transport

Rijkswaterstaat

WBE De Aarlanden

WBE Ade

WBE Alblasserwaard-Oost

WBE Alblasserwaard-West

WBE Delfsland
WBE Duin- en Bollenstreek
WBE Eiland IJsselmonde
WBE Goeree-Overflakkee
WBE Hoeksche Waard
WBE Krimpenerwaard
WBE Putten
WBE Reeuwijk en omstreken
WBE Rijnland-Zuid
WBE Schieland
WBE Voorne
Natura2000
Natuurmonumenten
Staatsbosbeheer
Provinciale Landschappen
Omgevingsdienst Haaglanden
Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid
Omgevingsdienst Midden-West Brabant
Provincie Zuid-Holland
Provincie West Brabant
Vereniging Landtong Rozenburg
Recreatieschap Stichtse Groenlanden
Groenalliantie Midden-Holland
Natuur- en recreatieschap IJsselmonde
Recreatieschap Rottemeren
Recreatieschap Voorne-Putten
Groengebieden Midden-Delfland
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
Veiligheidsregio Haaglanden
Veiligheidsregio Hollands Midden
Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid
Veiligheidsregio Midden en West-Brabant
Port of Rotterdam
Havenbedrijf Moerdijk
DCMR Milieudienst Rijnmond

2.1.5. Stakeholders Maasvlakte

In de Tweede Maasvlakte zijn de volgende stakeholders aanwezig. Dit betekent niet dat al deze organisaties raakvlakken hebben met het vast onderhoud. De van belang zijnde raakvlakken zijn benoemd in paragraaf 2.1.7.

Brandweer
Buggyclub Holland
DCMR
Deltalinqs
Faunabescherming - Stichting ZHL
Gebiedscommissie Hoek van Holland
Gemeente Rotterdam
Gemeente Westvoorne
Havenbedrijf Rotterdam
Koninklijke Nederlandse Natuurhistorische Vereniging
Milieufederatie
Natuur en Milieufederatie
Nederlandse Kitesurf Vereniging
Nederlandse Wind Energie Associatie (NWEA)
Omgevingsdienst Zuid-Holland
Provincie Zuid-Holland

Recreatieschap Voorne Putten
Reddingsbrigade Regio Rotterdam
Rijkswaterstaat
Stedin
Stichting Duinbehoud
Stichting Zuid-Hollandslandschap
Veiligheidsregio Rotterdam
Vereniging Verontruste Burgers Westvoorne (VVBW)
Vogelbescherming
Windpark Maasvlakte 2

2.1.6. *Bewoners*

De bewoners zijn een grote groep stakeholders, die niet alleen de kwaliteit van het onderhoud in de gaten houden, maar er zijn ook aanwonenden die rechtstreeks grenzen aan percelen die onderhouden worden door Rijkswaterstaat. Als voorbeeld van die laatste zijn de bewoners van de Zaag 6. Zij grenzen aan een perceel dat in onderhoud is bij VOV2. De bewoners hebben toestemming van RWS om overhangend groen tegen hun woning ongevraagd weg te snoeien. Dit soort afspraken worden in overleg met de contractmanager vastgelegd indien nodig.

Voor een aantal percelen op het eiland De Zaag geldt overigens dat er handhavingsdossier loopt voor het oneigenlijk gebruik van de percelen door de omwonenden.

Voor de Maasvlakte2 geldt dat er veel gebruikers zijn. Naast wandelaars wordt ter hoogte van P6 het strand veel gebruikt door golfsurfers en ter hoogte van P4 wordt veel aan kitesurfen gedaan. Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk uitgevoerd te worden met minimale hinder voor de gebruiker.

Vanuit de bewoners komen frequent meldingen over onderhoud binnen. Deze groep stakeholders zijn steeds vaker vaak kritisch ten aanzien van het onderhoud als het gaat om wegmaaien van nog bloeiende beplanting in randen en percelen.

2.1.7. *Specifiek te benoemen stakeholders*

In het areaal grenzen diverse oevers aan percelen die beheerd worden door natuur- en recreatieorganisaties. Staatsbosbeheer, Stichting Levende Landtong Rozenburg en recreatieschappen zijn organisaties waar in de uitvoering wel mogelijk incidenteel afstemming mee nodig is. In de KES fase zijn de meeste stakeholders uit de eerste en tweede ring bevraagd, aangezien deze stakeholders in de contextanalyse werden gekenmerkt door veel of zeer veel invloed. Deze eisen zijn meegenomen in de klanteisen in GRIP. Hieronder een aantal bijzonderheden.

- Havenbedrijf Rotterdam. Het Havenbedrijf Rotterdam wenst zo nu en dan afstemming te hebben over de locatie van groen, zoals bomen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over bomen die in de weg staan van een radarpost. In het verleden zijn op aanvraag van het HbR bomen gekapt en met een vergunning van de gemeente heeft er herplant van struiken plaatsgevonden.

- Stichting levende Landtong Rozenburg. De Stichting heeft geen KES eisen aangegeven wat betreft beheer en onderhoud. Wel is het mogelijk dat de Stichting tijdens de loop van het contract geïnformeerd wil worden over uit te voeren werkzaamheden. De Stichting is kritisch op de inrichting en het beheer en onderhoud van de landtong.

- Gemeente Schiedam. In de Vijfhuizenhaven onderhoudt RWS een gebiedsdeel waarvoor door de gemeente KES-eisen zijn aangeleverd.

- Gemeente Rotterdam. Er is in de KES fase contact geweest. De gemeente heeft aangegeven dat ze geen eisen hebben ten aanzien van beheer en onderhoud. Er is in de afgelopen contractperiode weinig afstemming geweest met de gemeente. Dit sluit echter niet uit dat er issues voor zullen vallen aangezien het raakvlak er wel is. Tevens ligt een groot deel van het areaal in deze gemeente.

Ook voor de Maasvlakte2 geldt dat er weinig communicatie is met de gemeente. Wel zijn er enkele automatismen. Zo wordt door de aannemer de strandopgangen allemaal schoongemaakt in de laatste week van maart waardoor de gemeente begin april de kliko's weer op het strand kan zetten.

- Waterschap Hollandse Delta. Er is vrij veel raakvlak met het waterschap. Aangezien het waterschap actief onderhoud uitvoert aan groen en water kan het zijn dat RWS snoeiwerkzaamheden op aangrenzende percelen eerder uit moet voeren voor bereikbaarheid of kwaliteit van het werk. Ook kan het zijn dat er van het waterschap vragen komen over stortstenen oevers langs dijken. Zij komen veel in het gebied. Ook kunnen er vanuit het waterschap meldingen komen over zwerfvuil.

- Stichting Zuid-Hollands Landschap

Deze stichting is op diverse plekken terreinbeheerder. Terreinen kunnen direct grenzen aan areaal van RWS. In enkele gevallen is een afstemming nodig.

- Staatsbosbeheer. Af en toe kan er een afstemming met Staatsbosbeheer nodig zijn over de eigendomssituatie van een beheergebied of het informeren over elkaars activiteiten.

- Stichting strand inzicht Voorne Maasvlakte.

Deze stichting op de Maasvlakte2 is zeer actief. Meldingen van kadavers komen binnen bij schouwer van de ON (met uitzondering van de dode vogels onder de windmolens). De schouwer meldt het kadaver dan bij de stichting (als deze niet zelf de melding heeft gedaan) zodat zij een check kunnen doen naar soort en doodsoorzaak.

Het kadaver wordt binnen 12 uur in de kadaverbak gelegd bij de reddingsbrigade door ON. Op dezelfde dag (binnen 12 uur) wordt de melding bij de kadaver verwerker gedaan door ON. Het kadaver wordt binnen 24 uur afgevoerd door kadaver verwerker.

- Eneco

Op de Maasvlakte staan windmolens die door Eneco worden beheerd. Er is weinig afstemming nodig.

- Reddingsbrigade

Op de Maasvlakte2 is er af en toe afstemming tussen de reddingsbrigade en de aannemer. Het is belangrijk dat deze elkaar weten te vinden aangezien de reddingsbrigade goed toegang moet hebben tot het strand. Verwacht wordt dat deze contacten door de aannemer onderhouden worden.

Huisregels

Op de sluizencomplexen van het Haringvliet, Hollandsche IJsselkering en de Volkerak gelden aparte huisregels. Deze zijn als bijlage bij het contract gevoegd. Voor de Volkerak geldt dat ze op dit moment herzien worden. Tot die tijd vigeren de

huidige huisregels. Op het Volkerakcomplex is op uitvoeringsniveau ook communicatie met de aannemer.

Op de vaarwegen geldt dat het vaarwegverkeer niet of minimaal gehinderd mag worden. Daarnaast dienen zij altijd gebruik te kunnen maken van het vaarwegmeubilair. Bijzonder zijn de gebruikers van de veerstoepen zoals die in Rozenburg. Onderhoud aan de veerstoepen gaat in overleg met de pontbeheerders.

Er zijn ook generieke huisregels vanuit Rijkswaterstaat toegevoegd in de bijlage van het contract. Deze hebben betrekking op de veiligheid van het werk.

3 Raakvlakken

Interne en externe projecten kunnen van invloed zijn op het vast onderhoud aan de oevers. De raakvlakken zijn opgehaald vanuit de organisatie en verwerkt in een tabel. De volgende raakvlakprojecten zijn van toepassing:

Project	Werkzaamheden	Locatie	Periode van uitvoering	Instandhouding belegt bij
Verbreiding A27 Houten-Hooipolder	Uitvoerend onderhoudsaannemer en coördinerende aannemer	Klein gebied onder de Merwedebrug Gorinchem. Gebied valt gedurende periode van uitvoering buiten de scope van VOVII. Na periode van uitvoering wordt dit gebied weer aan de scope van VOVII toegevoegd.	Juni t/m september 2025 en Juni t/m september 2026	ALSÉÉN
Renovatie Spijkenisserbrug	Vervangen asfalt Vervangen installaties	Spijkenisserbrug	13 april t/m 13 mei 2024 en najaar 2024 t/m december 2025	Combinatie Yunex Traffic - Heijmans Infra
Renovatie Brug over de Noord	Vervangen installaties	Brug over de Noord	Najaar 2025 t/m voorjaar 2026	Combinatie Yunex Traffic - Heijmans Infra
Renovatie Papendrechtse brug	Renovatie	Papendrechtse brug	14 weken in de periode Juni t/m december	n.t.b.
Renovatie Van Brienenoordbrug	Renovatie	Van Brienenoordbrug	n.t.b.	n.t.b.
Onderhoudscontract Bodems	Vast onderhoud bodems	Areaal RWS A Vaarwegen WNZ	september 2024 t/m juni 2029	n.t.b.
Onderhoudscontract VOB	Vast onderhoud bruggen en objecten	Areaal RWS A Vaarwegen WNZ	t/m 2026	(Coördinerend) Combinatie STERK
KRW-projecten	Getijdenpark Feyenoord: natuurvriendelijke oever Natuursteiger Schiedam: drijvend groen	Verspreid over wateren areaal	t/m 2027	RWS KRW

Project	Werkzaamheden	Locatie	Periode van uitvoering	Instandhouding belegt bij
	Langsdammen: langsdammen in de Nieuwe Waterweg 3 ^{de} tranche: set aan maatregelen Sliedrechtse Biesbosch: Getijdenpark met kleinere aanvullende maatregelen Drijvend Groen: drijvende bakken met begroeiing Woelse Waard: realisatie bijna afgerond			
DVM	DVM is een contract aan het voorbereiden	Aanpassen twee radarposten op VOS	2025	n.t.b.
Onderhoud vaste vaarwegmarkering	Preventief/correctief onderhoud van de vaarwegmarkering. Verlichting en bordjes die aan vaarwegmarkering gemonteerd zijn vallen binnen de scope van VOVII.	Alle Hoofdtransportassen, Hoofdvaarwegen en overige vaarwegen in beheer van RWS.	september 2024 t/m mei 2030	n.t.b.
Blankenburgverbinding	Realisatie van de A24 inclusief tunnel kruisend met de nieuwe waterweg.	Oevers ter hoogte van de Blankenburgverbinding A24 tunnel.	2018 t/m 2024	Ballast Nedam
Windmolens Eneco	Onderhoud aan windmolens	Alle windmolens op Massvlakte2		
HVVOS-contract (onderhoud Haringvlietsluizen/Volkeraksluizen)	Onderhoud Sluizencomplex			Vialis
Windmolens Eneco	Onderhoud aan windmolens	Alle windmolens op Maasvlakte 2		
Kustlijnzorg	Zandsuppleties	Strand Maasvlakte 2, tot aan de teen van de zachte zeewering.		
Project Leidingen Tennet (aannemer Van Vulpen)	Leidingen door de duinen vanuit zee naar en langs de Noordzeeboulevard	Ter hoogte van P3 en P4	2026	
Kustlijnzorg	Steensuppleties			
Metten en keuren harde oever (CIV)	Uitbesteden van het metten en keuren van de harde oever.	Harde oever Maasvlakte2		RWS CIV

3.1.1. Gemalen Noordwaard

Op dit moment is een POF in voorbereiding voor het beheer en onderhoud van vijf gemalen in de Noordwaard. Dit onderhoud zou toegevoegd kunnen worden aan het VOV2 contract. Het betreft 3 LC gemalen, 1 doorstroombemaal en 1 trafogemaal. Met name voor deze laatste geldt dat de Stedin een stakeholder is waar afstemming mee nodig is. Voor het betreden hiervan is een sleuteloverdracht nodig.

Vooralsnog wordt deze POF niet opgenomen in het contract.

4 Conditionering

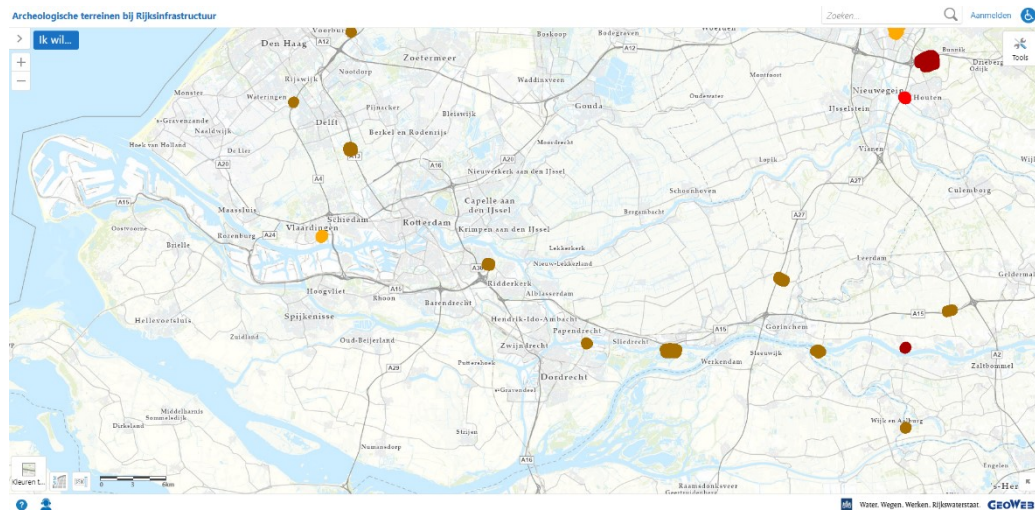
Conditionering is een onderdeel van het omgevingsmanagementproces. Voor niet alle conditioneringsaspecten is een verdiepingsslag nodig. Hieronder worden de van toepassing zijnde aspecten benoemd en toegelicht

3.1. Archeologie

Op de kaart archeologische waarden bij Rijksinfrastructuur (geoweb) staat één gebied (in de Biesbosch) die grenst aan een te onderhouden krib.

Wanneer er alleen onderhoud uitgevoerd wordt aan de kribben dan heeft dit geen impact op het beschermde gebied. In het document 'Algemene Richtlijnen voor alle beschermde AMK terreinen' is opgenomen wat gevolgen zijn voor beheer en onderhoudswerkzaamheden op het archeologisch gebied: *"Reguliere beheer- en onderhoudswerkzaamheden op beschermde archeologische terreinen vereisen in principe geen vergunning. Wel moeten deze werkzaamheden voldoende rekening houden met de kwetsbaarheid van de archeologische sporen en mogen zij deze beslist niet (verder) aantasten. Dit geldt ook voor reguliere beheer- en onderhoudswerkzaamheden op niet-beschermde archeologisch zeer waardevolle terreinen."*

Verder zijn er geen archeologisch waardevolle gebieden die grenzen aan het te onderhouden areaal. Voor archeologie is daarom in het vervolg van de contractvoorbereiding geen nader onderzoek nodig.



4.1. Cultuurhistorie

De Algerakering is een Rijksmonument en het onderhoudsgebied van VOV2 grenst aan het object. Er is geen sprake te zijn van overlap en dus aandachtspunt. Voor Cultuurhistorie is daarom in het vervolg van de contractvoorbereiding geen nader onderzoek nodig.

De Ottersluis is een gemeentelijk monument, de Helsluis en de Brug over de Noord zijn een rijksmonument. Werkzaamheden moeten vooraf gemeld worden bij de coördinerende aannemer.

4.2. (Water)bodemonderzoek

Voor het verplaatsen of toepassen van een bouwstof, grond of baggerspecie is de Regeling Bodemkwaliteit 2022 van toepassing. Het verkrijgen van een milieuverklaring bodemkwaliteit is een verantwoordelijkheid van de aannemer alsmede het verzorgen van de melding in het DSO en het eventueel overleg met het Bevoegd Gezag. Het afzetten van baggerspecie naar een depot of op een andere wijze verwerken van grond en baggerspecie is een taak van ON.

Maasvlakte

Belangrijk aandachtspunt is het verplaatsen van zand van het fietspad naar het strand. Dit is voorgelegd aan de DCMR (Bevoegd Gezag). Zij geven aan dat het terugzetten van het zand van het fietspad en de strandovergangen de verontreinigingssituatie niet veranderd en dat hiervoor geen acties nodig zijn. Wel moet zien te worden voorkomen dat meegewaaid afval terug gebracht wordt op het strand.

4.3. Stikstof

Het stikstofbeleid staat uitgewerkt in de 'Handreiking Stikstof', te vinden in de werkwijze van RWS. Hierin wordt het volgende gesteld over het stikstofbeleid voor beheer en onderhoudswerk. Het landelijk stikstofbeleid staat in het voetlicht. Dit blijft ook voor de onderhoudscontracten in zekere mate een risico. Vooralsnog is vast beheer en onderhoud uitgesloten van stikstofberekeningen. Bij variabele werkzaamheden in het contract kan het wel een rol gaan spelen. Werkzaamheden in af nabij natura2000 gebieden moeten dan vergund worden op basis van stikstofberekeningen. Risico zal hiervoor bij OG liggen.

Het bovengenoemde stikstofbeleid wordt meegenomen in het aanbestedingsdossier. Welke plek het stikstofbeleid inneemt in het dossier, wordt nader bepaald met contractmanagement.

4.4. Flora en fauna

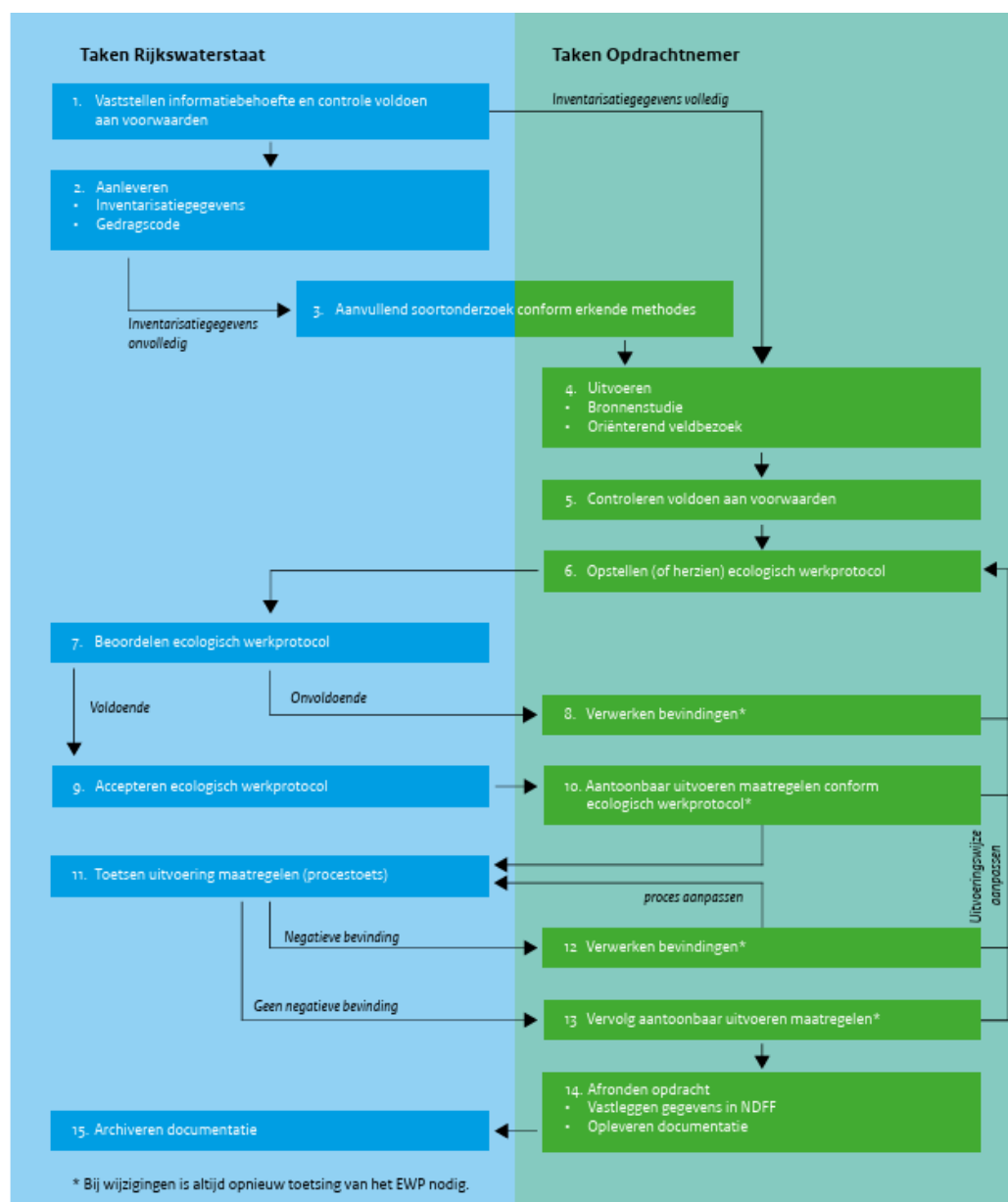
Onder flora en fauna wordt verstaan: Activiteit met mogelijke gevolgen voor van nature in het wild levende dieren of planten'. Om de bescherming van dier- en plantsoorten te waarborgen, wordt dit meegenomen in het aanbestedingsdossier van VOV2. Er dient nader bepaald te worden welke plek flora en fauna inneemt in het dossier, na afstemming met contractmanagement.

Flora en fauna wordt gedekt door de volgende overheidsdocumenten te raadplegen.
1) Gedragscode soortenbescherming Rijkswaterstaat-Wet natuurbescherming 2) Handreiking Stappenplan soortenbescherming
Daarnaast wordt met een ecooloog van PPO afgestemd welke onderzoeken dienen te worden uitgevoerd naar aanleiding van de bovengenoemde overheidsdocumenten.

Rijkswaterstaat hanteert een eigen gedragscode. Het gebruik van een Gedragscode maakt het eenvoudiger om activiteiten waarbij negatieve effecten op beschermde soorten op kunnen treden uit te voeren binnen de kaders van de Wnb en die effecten te mitigeren/compenseren. Voor RWS betekent de Gedragscode een

vermindering van de administratieve last en een verkorting van de voorbereidingstijd van activiteiten, omdat minder vaak een ontheffing op grond van de Wnb hoeft te worden aangevraagd. RWS is een publieksgerichte organisatie. Met een eigen Gedragscode laat RWS zien op een verantwoorde manier – binnen de kaders van de Wnb – bezig te zijn met het uitvoeren van haar kerntaken en het onderhouden van de eigen terreinen en gebouwen.

In de meeste gevallen vallen de werkzaamheden van het VOV2 contract binnen de activiteiten van beheer en onderhoud, wat betekent dat het onderhoud kan worden uitgevoerd onder de gedragscode van RWS. Als op basis van de Gedragscode gewerkt kan worden, dan moet in het kader hiervan een ecologisch werkprotocol (EWP) opgesteld worden. De stappen van het werkprotocol staan in onderstaand figuur:



Indien werken met de gedragscode niet mogelijk is dan conform de reguliere werkwijze de opdracht vervolgen, zoals door het aanpassen van de werkmethode of het aanvragen van een ontheffing.

4.5. Kabels en leidingen

Er liggen in het hele areaal kabels- en leidingen. Er is geen inventarisatie van alle kabels- en leidingen beschikbaar. De onderhoudswerkzaamheden zullen naar verwachting nooit zo diep in de grond plaatsvinden dat gevoelige/belangrijke leidingen geraakt zullen worden. Wel kunnen meer oppervlakkige kabels en leidingen incidenteel een issue worden. Deze worden echter beheerst doordat de aannemer bij graafwerkzaamheden wettelijk verplicht is een KLIC-melding uit te voeren en de gevolgen hiervan in acht neemt.

4.6. Onontplobbare oorlogsresten

Onontplobbare oorlogsresten (OO) is opgenomen in de RI&E en IVP-Ontwerpfase van het VOV2 contract. In de basis zal OO niet van toepassing zijn.

4.7. Chroom 6

Chroom 6 is een schadelijke stof met de eigenschap dat het kankerverwekkend is. Als je met deze stof in contact komt en je niet goed beschermd bent, dan kan je chroom-6 in je lichaam krijgen. Je kunt chroom-6 in je lichaam krijgen door inademing, huidcontact en inslikken. Bij het doen van onderhoudswerkzaamheden aan materieel waarop chroomhoudende verf is aangebracht, kan er chroom-6 vrijkomen. Zoals bij het aanbrengen of verwijderen van verflagen, schuren of lassen. Tijdens dit soort werkzaamheden kun je met de stof in contact komen. Eenmaal vrijgekomen, kunnen ook mensen die regelmatig in werkplaatsen komen waar dit soort werk gedaan wordt er mee in contact komen. Ook als zij zelf hele andere werkzaamheden doen. Dat kan gebeuren wanneer de stof in de ruimte achterblijft. Beschermende maatregelen op de werkplek, zoals het afscheiden van werkruimten, taakroulatie, afzuiginstallaties en stofmaskers kunnen ervoor zorgen dat medewerkers minder of niet met chroom-6 in aanraking komen.

De toepassen van werken met chroom 6 is opgenomen in documentstukken. Daarin staat beschreven welke voorzorgsmaatregelen de aannemer dient te treffen om de veiligheid van werknemers te waarborgen bij eventuele blootstelling van de schadelijke stof. De te treffen maatregelen zijn gebaseerd op het document Beheersregime Chroom-6" Van ProRail, Rijkswaterstaat en het Rijksvastgoedbedrijf.

We vermoeden dat het chroom op veel van onze objecten zit, omdat deze verf in het verleden vaak is toegepast. Er bestaat geen exact overzicht van waar en wanneer chroom-6 is toegepast in verf en andere conserveringsproducten voor staalconstructies. We gaan er daarom uit voorzorg van uit dat op alle bestaande objecten chroom-6 aanwezig is, totdat het tegendeel is bewezen.

4.8. Vergunningen

Voor het vast beheer- en onderhoud aan de oevers zijn weinig of geen vergunningstrajecten van toepassing. Ook bijkomende legeskosten worden niet verwacht. Indien het toch voorkomt dan zijn de leges voor rekening van de aannemer.

De nieuwe omgevingswet is begin 2024 van kracht gegaan. Veel afzonderlijke wetgeving is ondergebracht in het Besluit Activiteiten Leefomgeving (Bal). Alle meldingen en vergunningen gaan via het separate omgevingsloket.

Voor het werken in en op vaarwater is een BPR (Binnenvaart Politie Regelement) van toepassing. Voor de laagste hinderklasse kan de aannemer een parapluvergunning aanvragen, die voor een jaar geldt. Voor hogere hinderklassen per project zal een vergunning aangevraagd moeten worden. Op sommige rivieren is het Havenbedrijf Rotterdam vaarwegbeheerder. In dat geval zal de vergunning bij het Haven Coördinatie Centrum (HCC) aangevraagd moeten worden.

5 Hindermaatregelen

Vanuit omgevingsmanagement wordt ook gekeken naar mogelijke hinder dat het werk kan veroorzaken. Voor de werkzaamheden van het VOV2 contract is hinder minder prominent aanwezig.

5.1. Verkeersmanagement wegen

De werkzaamheden van VOV2 raken zelden het Rijkswegverkeer voor het normale onderhoud. Verkeersmanagement protocol van RWS is daarom niet van toepassing op het standaard contract.

Wel is er mogelijk hinder op gemeentelijke wegen, fiets- en voetpaden als gevolg van onderhoudswerkzaamheden. Eventueel benodigde afzettingen dienen aangevraagd te worden bij de Gemeente of Provincie.

5.2. Verkeersmanagement vaarwegen

Tijdens de contractperiode kunnen werkzaamheden nodig zijn die verkeershinder van de vaarweg veroorzaakt. Werkzaamheden met betrekking tot verkeersmanagement, moeten zodanig worden uitgevoerd dat veiligheid wordt behouden en minimale verkeershinder ontstaat.

Bij hinder wordt gekeken naar de bijbehorende hinderklasse, daarop zal de opdrachtnemer moeten anticiperen door middel van maatregelen te treffen voor de omgeving. De Hinderprotocollen worden meegegeven aan de aannemer in het contract.

Indien Werkzaamheden vallen binnen hinderklasse 1 of hoger, dient de Opdrachtnemer de beschrijving van zijn processen met betrekking tot verkeersmanagement, waarmee de Opdrachtnemer bewerkstelligt dat veiligheid en minimale verkeershinder zijn gewaarborgd, ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient ten minste het volgende te beschrijven:

- 1.het proces verkeersmanagement;
- 2.een uitwerking van de projectorganisatie met betrekking tot verkeersmanagement;
- 3.de relatie met de planning;
- 4.de indeling van de Werkzaamheden in hinderklassen op basis van onderstaande tabel;
- 5.de beschrijving op hoofdlijnen van de scheepvaartverkeers maatregelen voor Werkzaamheden vallend binnen de hinderklassen 2, 3, 4 en 5;
- 6.de communicatie met de Opdrachtgever, gebaseerd op de minimale communicatietermijnen volgens tabel Hinderklassen vaarweg werkzaamheden;
- 7.de communicatie met de doelgroepen voor bouwcommunicatie.

6 Communicatie

Naar de omgeving moet op de juiste wijze worden gecommuniceerd, om de omgeving te informeren, begrip te krijgen of tot actie aan te zetten. De boodschap van de communicatie hangt af van het doel. Het is in ieder geval belangrijk dat de omgeving tevreden is met de werkzaamheden van Rijkswaterstaat. De verantwoordelijkheid van de communicatie ligt bij zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever. We maken daarom onderscheid in bouwcommunicatie en publiekscommunicatie.

6.1. **Bouwcommunicatie**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bouwcommunicatie. Bouwcommunicatie heeft als doel het afstemmen (onderling aanpassen van activiteiten of plannen) van de Werkzaamheden met de doelgroepen voor bouwcommunicatie en het informeren van weg- en vaarweg-gebruikers tijdens de Werkzaamheden.

6.2. **Publiekscommunicatie**

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor publiekscommunicatie. Publiekscommunicatie heeft als doel een zichtbaar en herkenbaar Rijkswaterstaat neer te zetten en op uniforme wijze eenduidige informatie over Rijkswaterstaat, de Werkzaamheden en de daardoor veroorzaakte hinder te verstrekken.

In het contract zullen de eisen rondom het communicatiebeleid worden meegenomen, zodat voor de opdrachtnemer duidelijk is waar hij de verantwoordelijkheid moet nemen in het stuk communicatie. In het contract wordt duidelijk uitgewerkt wat bouwcommunicatie inhoud en welke doelgroepen aangesproken dienen te worden.

We vragen de opdrachtnemer om proactief bij te dragen aan de invulling van ons imago doormiddel van het creëren en realiseren van beeld- en fotomateriaal. De aannemer wordt gevraagd om dit beeldmateriaal op eigen initiatief aan te leveren of wanneer de opdrachtgever hierom expliciet vraagt. Het beeldmateriaal kan worden ingezet door de opdrachtgever op de sociale mediakanalen.

6.3. **Publieksmeldingen/0800 meldingen**

De landelijke informatielijn van Rijkswaterstaat is gratis en is bedoeld voor (vaar)weggebruikers met vragen, klachten, mededelingen en ideeën over het werk van Rijkswaterstaat. De meldingen komen binnen via telefoon, e-mail en sociale media. De opdrachtnemer dient klachten van derden betreffende de werkzaamheden, die direct via de opdrachtgever worden geuit aan de opdrachtnemer, binnen een redelijke termijn af te handelen. De termijnen worden hier toegelicht:

De Opdrachtnemer dient met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen na het uiten van een klacht, aan de Opdrachtgever te melden welke maatregelen hij treft ten einde de oorzaak van de klacht te verhelpen. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever terstond te voorzien van informatie over actuele vorderingen/verandering van het afhandelen van de klacht. De Opdrachtgever zorgt voor terugkoppeling richting de melder, waarbij de Opdrachtnemer de Opdrachtgever voorziet van benodigde informatie.