

Communicatieplan behorend bij contract Grijsonderhoud Voorne aan Zee

Procedure: Europees Openbaar

TenderNed nummer: 539261

CPV – code(s)

90600000-3 Verwijderen, schoonmaken en ontsmetten binnen een stedelijke en/of landelijke omgeving

90900000-6 Schoonmaak –en afvalverwijderingsdiensten

90611000-3 Straatreinigingsdiensten

77312100-1 Onkruidverdelging

Aanbestedende dienst

Gemeente Voorne aan Zee

Versie

Versienummer v0.1

Datum

27 oktober 2025



Inhoud

1. Algemene Informatie	2
1.1. Algemeen.....	2
1.2. Gemeentelijke Organisatie	2
2. Scope en stakeholders	2
2.1 Scope.....	2
3. Externe communicatie	4
3.1 Omgevingsmanager	4
3.4 Meldingen van inwoners en klachten.....	5



1. Algemene Informatie

1.1. Algemeen

Voor u ligt het communicatieplan als bijlage van de Europese aanbesteding grijsonderhoud Voorne aan Zee. In de komende contractperiode wil de gemeente Voorne aan Zee meer naar een gezamenlijke regie op de werkzaamheden waarbij partnerschap en gedeelde verantwoordelijkheid een plek hebben.

Bij het aanbesteden van de nieuwe opdracht – voor twee percelen – is daarnaast explicieter aandacht voor de verwachtingen en werkafspraken met betrekking tot communicatie. Voor het beheer en onderhoud van de twee percelen moet worden gewerkt in de openbare ruimte. Hierbij zal contact met de omgeving veel voorkomen in de vorm van afstemming met bewoners en/of stakeholders.

Daarnaast wordt verwacht dat uw (interne) communicatie met de gemeente Voorne aan Zee (Opdrachtgever) ook aan dit plan voldoet. Partnerschap en het samen verantwoordelijk zijn voor de goede staat van onderhoud van de buitenruimte is hierin de rode draad. Van de aannemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van de reiniging onze 'grijs assets'. Juist in het plannen van de werkzaamheden wordt een meer adviserende rol van de aannemer verwacht. De aannemer dient daarom dit communicatieplan te concretiseren en implementeren in de eigen processen.

1.2. Gemeentelijke Organisatie

De gemeente Voorne aan Zee is op 1 januari 2023 ontstaan uit de fusie van de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne. Voorne aan Zee heeft momenteel bijna 75.000 inwoners en landoppervlakte van 350 km² groot. De gemeente is onderdeel van de Zuid Hollandse eilanden. De gemeente wordt grotendeels omringd door water en kenmerkt zich in zijn duinen, strand, bos en open polders met historische kreken. Naast de natuur heeft de gemeente een rijke historie (waaronder vesting Hellevoetsluis en Brielle) met eigentijdse, stadse voorzieningen en kent zij in de dorpen, kernen en woonwijken een gemoedelijke sfeer.

2. Scope en stakeholders

2.1 Scope

Dit communicatieplan heeft betrekking op de twee percelen zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en bestekken. Op hoofdlijnen is de scope¹ hierin als volgt:

- Perceel A: Hellevoetsluis-Noord, Oostvoorne, Rockanje, Tinte
 - Onkruidbeheersing op verharding (alle delen van de gemeente, inclusief hotspots, exclusief begraafplaatsen);
 - Vegen (exclusief hotspots);
 - Afvalbeheersing (exclusief aangewezen gebieden);
 - Reinigingsdiensten (exclusief aangewezen gebieden);
 - Graskanten snijden (harde kant, exclusief hotspots);
 - Flexibele inzet medewerkers en/of materieel ter aanvulling van de werkzaamheden die gerelateerd zijn aan de scope van deze opdracht, die worden uitgevoerd door de eigen buitendienst;
- Perceel B: Hellevoetsluis-Zuid, Brielle, Oudenhorn, Vierpolders, Zwartewaal
 - Onkruidbeheersing op verharding (alle delen van de gemeente, inclusief hotspots, exclusief begraafplaatsen);
 - Vegen (exclusief hotspots);
 - Afvalbeheersing (exclusief aangewezen gebieden);
 - Reinigingsdiensten (exclusief aangewezen gebieden);
 - Graskanten snijden (harde kant, exclusief hotspots);

¹ Het onderhoud van de begraafplaatsen valt buiten de scope van onderhavig contract.



- Opruimen weekmarkt Hellevoetsluis;
- Flexibele inzet medewerkers en/of materieel ter aanvulling van de werkzaamheden die gerelateerd zijn aan de scope van deze opdracht, die worden uitgevoerd door de eigen buitendienst;

De werkzaamheden worden op basis van frequentie uitgevoerd. Het aantal onderhoudsbeurten is verdeeld over het jaar weergegeven als zijnde indicatief in het RAW-bestek. Dit wordt gebruikt om de onderhoudsbeurten binnen het beschikbare budget op de meest effectieve manier in te zetten zodat een zo hoog mogelijke kwaliteit van de openbare ruimte wordt verkregen. Van de aannemer wordt een proactieve houding verwacht om de verdeling van de onderhoudsbeurten over het jaar heen te plannen zodat het beste resultaat wordt bereikt binnen het beschikbare budget. Van de aannemer wordt verwacht dat zo goed mogelijk rekening wordt gehouden met de 'groeipiek' zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad.

2.1 Stakeholders

De belangrijkste en grootste groep stakeholders betreffen:

- Inwoners
- Bedrijven
- Instellingen

Naast deze stakeholders worden in dit contract de volgende stakeholders gedefinieerd:

- Media;
- Hulpverlening;
- Vergunning verlenende instanties;
- Organisaties en instellingen zoals scholen, vogelwerkgroepen, natuurorganisaties etc
- Gemeentelijke afdelingen;
- Eventueel andere contractpartijen.

Bij externe communicatie dient te allen tijde invulling te worden gegeven in de behoefte van de verschillende stakeholders. De behoefte dient door de aannemer op basis van de achtergrond van de stakeholder te worden ingeschat.



3. Externe communicatie

3.1 Omgevingsmanager

De aannemer dient een omgevingsmanager aan te stellen om als vast aanspreekpunt van en naar de omgeving te kunnen fungeren. De omgevingsmanager moet het gezicht naar buiten zijn en eerste aanspreekpunt voor vragen, ideeën en klachten. De omgevingsmanager dient dagelijks bereikbaar te zijn dan wel vervangen te worden bij afwezigheid. Een centraal telefoonnummer en mailadres is hierbij vereist. Deze dient bekend te zijn bij het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente.

3.2 Communicatieplanning

Een duidelijke, toegankelijke, heldere communicatie naar de omgeving is heel belangrijk. Voor beide percelen geldt dat een communicatieplanning vereist is. De planning dient vooraf (en in geval van afwijkingen) afgestemd te worden met de contractbeheerder van de gemeente waarna deze wordt vastgesteld en met externen kan worden gedeeld. Hierbij wordt duidelijk wat, wanneer en waarom buiten gebeurt en op welke manier dit gecommuniceerd wordt.

3.3 Calamiteiten

Ondanks een goede planning en voorbereiding kunnen er altijd onverwachte situaties voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan stormschade of schade aan afvalbakken na Oud en Nieuw. In het kader van partnerschap wordt in dergelijke situaties verwacht dat de aannemer bereikbaar is en de calamiteit in overleg dezelfde dag kan aanpakken.



Figuur 3.3 – Keuzediagram werkzaamheden buiten reguliere planning



3.4 Meldingen van inwoners en klachten

Indien inwoners een melding of klacht hebben over de openbare ruimte, dan worden deze voornamelijk ingediend via het meldingenportaal van de gemeente Voorne aan Zee. Ook kunnen inwoners contact opnemen met de gemeente via het Klant Contact Centrum (KCC) via 14 0181. Meldingen of klachten worden als eerste lijn beoordeeld door de wijk toezichthouders.

Nadat de vraag is beoordeeld door de wijk toezichthouders wordt de melding via ArcGis doorgezet naar de aannemer. Verwacht wordt dat de aannemer deze melding binnen 2 werkdagen oppakt en de resultaten terug koppelt.

3.5 Aanvullende eisen

Externe communicatie

De communicatie dient zodanig te worden uitgevoerd, dat de omgeving tijdig op de hoogte is van de uit te voeren werkzaamheden, de duur, de tijdelijke maatregelen die genomen worden en de gevolgen van de werkzaamheden.

Afstemmen communicatie

Alle communicatie dient vooraf aan verzending aan de omgeving afgestemd te zijn met de gemeente Voorne aan Zee.

Communicatie uit hoofde van aannemer

Elke vorm van communicatie naar de omgeving dient uit hoofde van de aannemende partij geschreven te worden.

Pers en media

De aannemer dient geen directe communicatie te voeren met de (lokale) media, tenzij dit vooraf is afgestemd. Eventuele persverzoeken dienen te worden doorgestuurd naar de afdeling communicatie van de gemeente.

Onderhoudsronde en schouwen van resultaat

De gemeente Voorne aan Zee maakt voor het onderhoudsproces gebruik van de applicatie ArcGis. Na iedere frequentie dient Opdrachtnemer de onderhoudsronde af te melden via ArcGis. De onderhoudsrondes moeten worden verdeeld in logische wijk/buurtindelingen, zodat per wijk de uitgevoerde werkzaamheden kunnen worden afgemeld. Hierna zullen de toezichthouders van de gemeente Voorne aan Zee controleren of het onderhoudsresultaat naar behoren is uitgevoerd.

Indien de gemeente dit nodig acht; wordt aanvullend een gezamenlijke schouwronde gedaan tussen de gemeente en aannemende partij.

Onderhoudskalender

De gemeente heeft indicatief – op maandniveau – bepaald wanneer welke frequentie dient te worden uitgevoerd (zie bijlage 1). De aannemende partij dient de onderhoudskalender te concretiseren naar eigen expertise en capaciteit voor een periode van een half jaar waarin wordt aangegeven welke onderhoudswerkzaamheden binnen de gemeente worden uitgevoerd. Deze kalender dient altijd up-to-date te zijn en voldoende informatie te bevatten om bewoners adequaat te informeren. Voorafgaand aan het vaststellen van de onderhoudskalender moet deze worden goedgekeurd door de gemeente.

De onderhoudskalender moet tenminste laten zien wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd, door wie en met welke middelen.

Feestdagen, speciale gelegenheden en evenementen

In geval van feestdagen, speciale gelegenheden en/of evenementen dient de omgeving ruim van tevoren op



de hoogte gebracht te zijn van eventuele aanpassingen in de onderhoudskalender van de aannemende partij.

4. Interne communicatie

De gemeente categoriseert haar interne communicatie op drie niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De overlegstructuur ziet er als volgt uit:

Overleg	Frequentie	Aanwezig
Strategisch*	1 x per jaar	Projectleider en wegbeheerder
Tactisch*	4 x per jaar	Projectleider en regisseur toezicht
Operationeel perceel 1	2 x per maand	Regisseur toezicht
Operationeel perceel 2	2 x per maand	Regisseur toezicht

* Bij aanneming van meerdere percelen mogen de overleggen voor de percelen worden gecombineerd



Bijlage 1 – Onderhoudskalender (indicatief)



Activiteit	Frequentie	Onderhouds niveau	Maanden											
			Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Basisgebied		B												
Afsteken graskanten	2 keer / jaar	B				1x					1x			
Maaien grasbetontegels en basaltblokken	10 keer / jaar	B			1x	5x - groeipiek			1x	1x	1x	1x		
Vegen inclusief bladafval ²	15 keer / jaar	B	1x vuurwerk	1x	1x	4x - groeipiek			3 x zomerronde		1x	3x - bladvalrondes		1x
Onkruidbeheersing op Verharding (OBV)	10 keer / jaar	B			1x	4x - groeipiek			3 x zomerronde		1x	1x		
Afvalbeheersing fijn zwerfafval uit verharding, gazon, boomspiegels en beplantingsvakken	10 keer / jaar	B	1x vuurwerkresten	1x	1x		1x	1x	1x	1x	1x	1x	1x	
Afvalbeheersing fijn zwerfafval uit bosplantsoen	5 keer / jaar	B	1x		1x		1x		1x			1x		
Afvalbakken kernen niet-gescheiden	26 keer / jaar	B												
Afvalbakken kernen niet-gescheiden	52 keer / jaar	B												
Hotspots		A												
Maaien grasbetontegels en basaltblokken	10 keer / jaar	A			1x	5x - groeipiek			1x	1x	1x	1x		
Onkruidbeheersing op Verharding (OBV)	12 keer / jaar	A			1x	5x - groeipiek			3 x zomerronde		1x	1x		1x
Kauwgom beheersing ³	1 keer / jaar	A			1x									
Afvalbeheersing fijn zwerfafval uit verharding, gazon, boomspiegels en beplantingsvakken	15 keer / jaar	A	1x vuurwerkresten	1x	1x	4x lenteronde			3 x zomerronde		3x najaarsronde		1x	1x
Afvalbeheersing fijn zwerfafval uit bosplantsoen	5 keer / jaar	A	1x		1x		1x		1x			1x		
Schoonsputten winkelcentra en Vesting	2 keer / jaar	A			1x						1x			
Afvalbakken kernen gescheiden en niet-gescheiden	Wisselend; zie bestek	A												
Extra inzet op afroep voor: zwerfafval grof; zwerfafval fijn (specifiek vuil prikken op de grote winkelcentra); inzet schrobmachine winkelcentra; machinaal vegen; afvalbakken vervangen of bijplaatsen	Op afroep jaarrond	A / B												

² Veegvuil beheersing in combinatie met onkruidbeheersing (OBV) is toegestaan. Dit geldt alleen voor de basisgebieden. In de hotspots wordt door eigen dienst geveegd.

³ Kan één keer per jaar worden gecombineerd met schoonsputronde; mits de kauwgom ook is verwijderd.

