Gemeente Utrecht

Communicatie bij tijdelijke verkeersmaatregelen

Utrecht bereidt zich voor op de toekomst. We willen dat alle Utrechters nu en in de toekomst fijn en gezond in onze stad kunnen wonen, werken en leven. We bouwen volop en we verbeteren de openbare ruimte en wegen. Daardoor zijn straten of delen van de stad, vooral voor autoverkeer, tijdelijk minder goed bereikbaar zijn. Goede communicatie is daarom belangrijk. Zo beperken we de (ervaren) overlast voor omwonenden, weggebruikers en bedrijven.

Hoe communiceer je over je project, op zo'n manier dat de omgeving goed en op tijd is geïnformeerd? Dit is een overzicht van de benodigde of gewenste communicatie bij verschillende soorten werkzaamheden in de openbare ruimte met tijdelijke verkeersmaatregelen. Uiteindelijk is communicatie altijd maatwerk. Het is dus goed mogelijk dat tijdens het Kernteamoverleg Tijdelijke Verkeersmaatregelen (K)TVU verdere randvoorwaarden worden gesteld. Vragen over de communicatie kun je stellen tijdens dit overleg.

Welke informatie en wanneer

De gemeente hanteert een termijn van ***2 weken voorafgaand*** aan het werk voor het informeren van bewoners en bedrijven in de omgeving van de werkzaamheden. Communicatie naar belanghebbenden moet in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- Welke werkzaamheden worden er uitgevoerd (vermijd jargon)
- Waarom deze werkzaamheden plaatsvinden (maak duidelijk waar we het voor doen!)
- Van wanneer tot wanneer
- Consequenties als afsluitingen, parkeerverboden, omleidingen, hinder van geluid, etc.
- Contactinformatie met naam, telefoonnummer en/of mailadres
- Verwijzing naar meer informatie via website, nieuwsbrief, bewonersbijeenkomst, bouwapp, etc.

Eisen bij wegwerkzaamheden

De communicatie-eisen bij wegwerkzaamheden gaan over te informeren/betrekken doelgroepen en over de in te zetten middelen. De gemeente stelt hogere eisen aan communicatie voor werkzaamheden:

- in de binnenstad
- op hoofd(fiets)routes
- op locaties waar meerdere projecten tegelijkertijd worden uitgevoerd
- op locaties die cruciaal zijn in de verkeerscirculatie in of om de stad
- bij projecten die lang duren of veel hinder veroorzaken
- waarvan we weten dat hier om bepaalde redenen speciale aandacht nodig

MIDDELEN INZETTEN	**geringe impact**	**grote impact en korte duur** tot 21 dagen	**geringe impact en middellange duur** 3 tot 12 weken	**grote impact en/of lange duur** vanaf 12 weken
Bewonersbrief	V	V	V	V
Kaarten/plattegrond in brief		V	V	V
Bebording		V	V	V
Vooraankondigingen (borden en/of tekstkar)		V		V
Projectwebsite		optioneel	optioneel	V
Bewonersbijeenkomst voorafgaand aan werk				V
Bouwbord of -doek			V	V
Persbericht		V		V
Mogelijkheid inloop bouwplaats of -keet				optioneel
(Digitale) nieuwsbrief				optioneel
Social media (advertenties)	optioneel	V	optioneel	V
Bouwapp		optioneel	optioneel	optioneel

BELANGHEBBENDEN INFORMEREN	**geringe impact**	**grote impact en korte duur** tot 21 dagen	**geringe impact en middellange duur** 3 tot 12 weken	**grote impact en/of lange duur** vanaf 12 weken
Wijkbureau	V	V	V	V
KlantContactCentrum gemeente (KCC)		V	V	V
Fietsersbond		bij afsluiting fietspad	bij afsluiting fietspad	bij afsluiting fietspad
SOLGU	bij locatie in Binnenstad, bij stations en belangrijke openbare locaties*	bij locatie in Binnenstad, bij stations en belangrijke openbare locaties*	bij locatie in Binnenstad, bij stations en belangrijke openbare locaties*	bij locatie in Binnenstad, bij stations en belangrijke openbare locaties*
Passanten/bezoekers		V	V	V
Transport- en Logistieke organisaties	bij afsluiting hoofdweg of doorgaande route	bij afsluiting hoofdweg of doorgaande route	bij afsluiting hoofdweg of doorgaande route	bij afsluiting hoofdweg of doorgaande route
Taxibedrijven (via gemeente)	bij standplaatsen en/of (nacht)werk op hoofdroutes	bij standplaatsen en/of (nacht)werk op hoofdroutes	bij standplaatsen en/of (nacht)werk op hoofdroutes	bij standplaatsen en/of (nacht)werk op hoofdroutes

* Belangrijke openbare locaties zijn bijvoorbeeld gemeentelijke voorzieningen of ziekenhuis