Datum

Gemeente Utrecht

NAAM PROJECT

KADERSTELLEND BLVC-PLAN



Projectinformatie

Projectnaam	Naam van het project.
Opdrachtgever	Naam opdrachtgever
Document	Kaderstellend BLVC-plan
Status	Status
Datum	Datum
Referentienummer	Referentienummer van het project
Projectcode	Projectnummer of code
Projectleider / manager	Naam projectleider / manager
Projectdirecteur	Naam projectdirecteur
Auteur(s)	Naam auteur
Gecontroleerd door	Naam controleur
Goedgekeurd door	Naam bevestiger goedkeuring

Gemeente Utrecht

Inhoud

1. Inleiding kaderstellend BLVC-plan ... 3
1.1. Kaderstellend BLVC-plan ... 3
1.2. BLVC in het planproces ... 4
1.3. BLVC-uitvoeringsplan ... 4
1.4. Leeswijzer ... 5
2. Toelichting van het project ... 6
2.1. Aanleiding ... 6
2.2. Opdrachtgever, werkzaamheden, doel ... 6
2.3. Organisatie, verantwoordelijkheden en hulpdiensten ... 6
2.4. Planning ... 7
3. Omgevingsscan ... 8
3.1. Huidige situatie ... 8
3.2. Gekoppelde projecten en evenementen ... 8
3.3. Omgevingsinvloed ... 8
4. Risico's ... 9
4.1. Risico's in de uitvoering ... 9
4.2. Risicoanalysetabel ... 9
5. Bereikbaarheid ... 10
5.1. Verantwoordelijkheden aannemer ... 10
5.2. Faseringsplan ... 10
5.3. Verkeersmaatregelenplan ... 10
5.4. Directiekeet en bouwverkeer ... 11
6. Leefbaarheid ... 12
6.1. Werktijden ... 12
6.2. Geluidsoverlast en trillingshinder ... 12
6.3. Ophalen huisvuil ... 12
6.4. Schoon, ordelijk werkterrein en omgeving ... 12
6.5. Stof ... 12
7. Veiligheid ... 13
7.1. Bouwverkeer ... 13
7.2. Verkeersveiligheid ... 13
7.3. Kwaliteit tijdelijke maatregelen ... 13
7.4. Handhaving verkeersregels ... 13
7.5. Sociale veiligheid ... 13
7.6. Beheer tijdelijke verkeersvoorzieningen ... 13
8. Communicatie ... 14
8.1. Informeren en overleg met belangenorganisaties/ omgeving/ doelgroepen ... 14
8.2. Welke communicatiemiddelen worden ingezet (en voor wie) ... 14
8.3. Input, afstemming en rolverdeling communicatie ... 15
8.4. Klachtenafhandeling ... 15
8.5. Bereikbaarheid bij calamiteiten ... 15
Bijlage 1: Generieke Eisen ... 16

1. Inleiding kaderstellend BLVC-plan

Algemeen over het opstellen van een BLVC-plan: Het doel van een BLVC-plan is het onderzoeken, beschrijven en in kaart brengen van de maatregelen die nodig zijn om een goede balans te creëren tussen veilig, efficiënt bouwen en het handhaven van de bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid van de omgeving.

Het BLVC-plan is een instrument gericht op het vroegtijdig informeren, meedenken, en adviseren van alle betrokken partijen, bij de ontwikkeling van de bouwplannen. Hiermee wordt getracht vanaf de aanvang van het project in een vroeg stadium rekening te houden met het bouwproces en het beheersen van de impact die het project kan hebben op de omgeving. Een BLVC-plan wordt opgesteld als er verwacht wordt dat het project een grote impact zal hebben op de BLVC-aspecten van de omgeving.

1.1. Kaderstellend BLVC-plan

Een kaderstellend BLVC-plan wordt gemaakt door opdrachtgevers van grote projecten om eisen en voorwaarden te stellen aan de uitvoering. Dit kaderstellende BLVC-plan vormt de basis van een BLVC-uitvoeringsplan dat door de opdrachtnemer in een later stadium wordt gemaakt.

Het Utrechts BLVC-format is een format voor het maken van kaderstellende BLVC-plannen. Het format bevat standaardeisen voor de uitvoering van grote projecten. In het Utrechts BLVC-format zijn vanuit de Gemeente Utrecht eisen, voorwaarden en documenten opgenomen die van toepassing zijn verklaard op alle projecten die binnen de gemeentegrenzen worden uitgevoerd.

Het Utrechts BLVC-format wordt aangevuld met projectspecifieke eisen. De opdrachtgever dient deze eisen op te nemen en toe te voegen aan de standaardeisen vanuit de Gemeente Utrecht.

Doel BLVC met betrekking tot dit project

Geef aan waarom het document voor dit project is opgesteld. Is het project groot van omvang? Ligt het in een gevoelige omgeving?

Geef aan wie er met dit document geïnformeerd gaan worden.

Opbouw BLVC-plan

Werkzaamheden in de openbare ruimte zijn van invloed op de Bereikbaarheid, Leefbaarheid en Veiligheid van de directe omgeving. Om ervoor te zorgen dat tijdens de uitvoering van de werkzaamheden alles zo soepel mogelijk verloopt wordt vooraf een Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatieplan (BLVC-plan) gemaakt.

Om tot een goed plan te komen wordt er goed gekeken naar wat er in de omgeving speelt en wie er gebruik maken van deze omgeving. Alle werkzaamheden die nodig zijn om het project te realiseren moeten eveneens vooraf goed geanalyseerd worden om in te kunnen schatten welke impact het heeft op de omgeving.

Mede door input van de diverse verkeersdeskundigen komt er een nauwkeurig BLVC-randvoorwaardenpakket te liggen. Dit is het (BLVC) kader waarbinnen de aannemer het plan realiseert. Op basis hiervan kan een faseringplan worden gemaakt door de aannemer. De opdrachtgever zal echter vooraf wel al de faserings- mogelijkheden en onmogelijkheden laten verkennen. Dat is nodig om bij meerdere mogelijkheden de maatschappelijk ongewenste mogelijkheden eventueel uit te sluiten en om tijdig noodzakelijke tijdelijke maatregelen in gang te zetten

Benoem hoe het document tot stand is gekomen. Wordt het document in de planontwikkeling nog verder aangevuld? Creëer duidelijkheid over de status van het document.

Geef aan wie verantwoordelijk is voor welke producten voor het BLVC-aspect.

BLVC-plan als bijlage in de aanbesteding

Het BLVC-plan is een contractdocument dat moet worden gemaakt om aan de vergunningsvoorwaarde te voldoen en de uitvoering te mogen starten. Als er wordt gewerkt met een bestek, dient dat bestek dan ook te worden voorzien van een bijlage met het BLVC-plan. Dit plan bevat de kaders en randvoorwaarden voor de BLVC en vormt voor deze aspecten het kader voor de aanbesteding. De inschrijvende aannemers weten zo binnen welke BLVC-kaders zij het project dienen te realiseren.

Geef aan op welke manier BLVC wordt gebruikt in de aanbesteding.

BLVC-plan als basis van een EMVI-aanbesteding

Op basis van de gestelde eisen in een kaderstellende BLVC-plan kan er een EMVI-aanbesteding worden gedaan. Het kaderstellende BLVC-plan is in dat geval een contractdocument dat aan de basis staat van de EMVI-aanbesteding en vorm geeft aan de EMVI-criteria. De keuze voor een EMVI-aanbesteding op basis van het kaderstellende BLVC-plan wordt gemaakt door het projectteam.

Is er sprake van een EMVI-aanbesteding op basis van het kaderstellende BLVC-plan? Zo ja, waarom is voor deze optie gekozen? Geef in hoofdlijnen aan wat dit betekent voor de aanbesteding.

1.2. BLVC in het planproces

Het kaderstellende BLVC-plan kan meerdere functies hebben in een planproces. Afhankelijk van de aanbestedingsvorm en belang van BLVC wordt de functie van BLVC in het planproces op verschillende manieren ingericht.

Geef aan in welke projectfase het project zich bevindt. Welke bestuurlijke besluiten zijn al genomen en welke gaan nog genomen worden? Wat betekent dit voor het BLVC-plan?

BLVC-plan als bijlage bij het VO of DO

Geef aan of er een BLVC-paragraaf is gemaakt als bijlage bij het voorlopig ontwerp (VO) of definitief ontwerp (DO): Is er al een faseringsplan (en een plan voor de bereikbaarheid van alle verkeerssoorten) in hoofdlijnen uitgewerkt? Is er al een analyse van de belangrijkste functies, organisaties en stakeholders? Is er al een risicoanalyse gemaakt? Zijn er nog andere producten / plannen gemaakt met betrekking tot BLVC?

De ontwerpdocumenten (VO, DO en bestek) dienen naast een BLVC-paragraaf ook een zogenoemde beheer- en veiligheidsparagraaf te bevatten. Tevens worden vaak Veiligheids- en gezondheidsplannen (V&G-plannen) geschreven. V&G-plannen beschrijven hoe de veiligheid en gezondheid op de bouwplaats zelf is geregeld voor het bouwend personeel.

De door de opdrachtgever te schrijven beheer- en veiligheidsparagraaf geeft aan hoe het beheer en de veiligheid (fysiek en sociaal) is georganiseerd bij exploitatie/gebruik van het gerealiseerde project. Deze plannen zijn inhoudelijk dus niet gelijk aan een BLVC-plan.

1.3. BLVC-uitvoeringsplan

Nadat het werk is gegund aan een aannemer, is de aannemer verplicht een BLVC-uitvoeringsplan te schrijven. In dit uitvoeringsplan beschrijft de aannemer hoe hij het project gaat uitvoeren met aandacht voor een goede BLVC. Dit betekent ook dat er wordt voldaan aan de gestelde eisen in dit kaderstellende BLVC-plan van de opdrachtgever.

Het BLVC-uitvoeringsplan wordt door de Gemeente Utrecht beoordeelt en gekeurd. In afstemming met de opdrachtgever wordt het BLVC-uitvoeringsplan voorgelegd aan verschillende organisatieonderdelen van de gemeente. De betreffende organisatieonderdelen zijn afhankelijk van de grootte van het project en de inhoud van het BLVC-plan.

Geef aan op welke termijn het BLVC-uitvoeringsplan wordt verwacht. Houdt er rekening mee dat het plan nog bij verschillende organisatieonderdelen gekeurd moet worden. Neem ruime marges!

Goedkeuring

Goedkeuring van het BLVC-uitvoeringsplan vindt plaats indien door de opdrachtnemer in dit plan is aangetoond dat tijdens de uitvoering van het project wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit van de bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie.

Geef aan bij welke organisatieonderdelen het BLVC-uitvoeringsplan gekeurd moet worden. Denk aan: VTH, TVU, KTVU, omgevingsmanager. Geef aan op welke termijn zij geïnformeerd moeten worden en wie er verantwoordelijk is voor het initiëren van gesprekken.

1.4. Leeswijzer

Licht toe welke onderdelen van het BLVC-plan in dit document beschreven worden.

2. Toelichting van het project

2.1. Aanleiding

Wat is de aanleiding van dit project? Welk (beleids)probleem probeert men door realisatie van dit project op te lossen? Welke gebeurtenissen zijn bepalend geweest in de aanloop naar dit project?

Is het project onderdeel van een groter geheel? Is er bijvoorbeeld sprake van een gebiedsontwikkeling of een programma van projecten? Hoe hangt dit project samen met dat grotere geheel?

2.2. Opdrachtgever, werkzaamheden, doel

Opdrachtgevers

Wie is de opdrachtgever van het project. Vermeldt bedrijven / instellingen, naam, 06-nummers, e-mailadres e.d.

Welke functie heeft de opdrachtgever in de maatschappij? Op welke manier is de opdrachtgever betrokken bij het probleem dat men probeert op te lossen door realisatie van dit project?

Werkzaamheden

Welke werkzaamheden dienen er verricht te worden om het project gereed te krijgen?

Zijn er werkzaamheden van andere partijen (denk aan nutsbedrijven e.d.) die van deze gelegenheid gebruik mogen maken om ook werkzaamheden te verrichten?

Zo ja, maken deze werkzaamheden deel uit van dit BLVC-plan of wordt hiervoor een apart BLVC-plan opgesteld? Hoe wordt hier integraal mee omgegaan?

Doel

Wat is het doel van het project? Wat moet het eindresultaat opleveren?

Wat is de scope van het project? Wat moet het project opleveren en wat moet het misschien juist niet opleveren?

Noodzaak

Hoe urgent is het probleem dat wordt opgelost? Hoe veel politieke en maatschappelijke druk ligt er op dit project?

Op welke manier ligt er politieke of maatschappelijke druk op dit project? Wat gaat dit betekenen voor de uitvoering?

Vooroverleggen en verslagen

Met welke partijen en personen is gesproken om informatie te verzamelen voor het BLVC-plan? Wie hebben belangrijke input geleverd?

Welk proces is hierbij doorlopen en welke verslagen zijn er beschikbaar?

2.3. Organisatie, verantwoordelijkheden en hulpdiensten

Projectorganisatie & verantwoordelijkheden

Hoe ziet de projectorganisatie eruit vanuit de opdrachtgever?

Wie heeft welke verantwoordelijkheden op het gebied van BLVC? Welke verantwoordelijkheden worden door de opdrachtgever op zich genomen en welke taken moeten worden ingevuld door de opdrachtnemer?

Welke projectfunctionarissen hebben een rol m.b.t. BLVC?.

Hoe moet de opdrachtnemer in het BLVC-uitvoeringsplan aantonen welke verantwoordelijkheden hij op zich neemt? Wat moet hij hiervoor aanleveren?

Hoe houden alle betrokken partijen elkaar op de hoogte? Hoe voorzien partijen elkaar van data? (Wordt data in de Cloud opgeslagen?)

Hoe wordt ervoor gezorgd dat alle betrokkenen bij het project, ook de onderaannemers, op de hoogte zijn van het BLVC-plan en de maatregelen / afspraken uit dit plan? Wat is hierbij de overlegstructuur

Omgevingsmanagers

Is er vanuit de opdrachtgever een specifieke BLVC-manager of een omgevingsmanager aangesteld? Waarom is dit wel gedaan, of juist niet gedaan? Wat is de taakomschrijving van deze manager? Hoe verhoudt dit zich tot de projectorganisatie?

Wordt de opdrachtnemer gevraagd om een BLVC-manager / omgevingsmanager aan te stellen? Waarom wel / niet? Welke functie moet deze manager gaan vervullen bij de opdrachtnemer?.

Inlichten hulpdiensten

Hoe zijn de nood- en hulpdiensten geïnformeerd over en betrokken bij het project en bij het BLVC-plan?

Welke brandweerkazerne, ambulancepost en politiebureau zijn verantwoordelijk voor het projectgebied? Hoe worden zij op de hoogte gebracht van de werkzaamheden?

Wie is er verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van nood- en hulpdiensten tijdens de uitvoering? Hoe wordt dit gedaan?

Contact wijkteam politie

Is het wijkteam van de politie reeds op de hoogte en bekend met het project?

Hoe blijven zij ook tijdens de uitvoering op de hoogte en wie is daar verantwoordelijk voor?

2.4. Planning

Planning

Hoe ziet de planning er tot op heden uit? Welke stappen zijn in het verleden genomen om tot dit punt te komen?

Wat is er vanuit de opdrachtgever vastgelegd qua planning voor het planproces? Waar zitten we nu en wanneer worden de volgende stappen genomen. (Wanneer is er een opdrachtnemer bekend? Hoelang krijgt die opdrachtnemer voordat de uitvoering moet beginnen?

Hoe wordt de opdrachtnemer geselecteerd? Op welke basis vindt de aanbesteding plaats?

Wat is er vanuit de opdrachtgever vastgelegd qua planning voor de uitvoering? Wanneer is de uitvoering ongeveer gepland en wat kan er nu al gezegd worden over planning van de uitvoering?

Op welke manier is de planning van dit project afhankelijk van andere projecten? Zijn er andere projecten in de omgeving die tijdsdruk zetten op dit project? Is hier al iets over bekend? Sluit dit werk aan op een ander project of sluit er juist een ander project op dit project aan? Is er geen enkele project in de omgeving met invloed? Is dit nog niet onderzocht?

Motivatie tijdspad

Hoe is de opdrachtgever tot de huidige planning gekomen? Waarom is ervoor gekozen het project nu uit te voeren?

Wat is er voor de opdrachtnemer nog te bepalen? Hoeveel valt er nog te schuiven in de planning en is dit misschien ook van belang in de aanbesteding?

3. Omgevingsscan

3.1. Huidige situatie

Actuele situatie

Hoe ziet de huidige situatie eruit? Geef met kaarten (Bijlage 1) aan waar het project zich bevindt.

In wat voor omgeving wordt er gewerkt? Met welke buurt hebben we te maken en wat zijn de kenmerken van deze buurt?

Op welke straten wordt gewerkt? Wat is kenmerkend aan deze straten? Wat is het type / karakter?

Functionaliteiten in de omgeving

Welke maatschappelijke voorzieningen bevinden zich in het gebied? Hierbij kan worden gedacht aan scholen, ziekenhuizen, verzorgingstehuizen, brandweerkazernes, politiebureaus, kinderdagverblijven, religieuze locaties enzovoorts..

Welke overige functies bevinden zich in het gebied en hoe is de woonsituatie? Wat voor soort mensen zullen zich in dit gebied bevinden en zijn er ook mensen met een beperking aanwezig? .

Welke functies heeft het projectgebied voor verkeer? Is er openbaar vervoer aanwezig? Zijn er veel fietsers / voetgangers? Is het een route voor nood- en hulpdiensten? Is er veel vrachtverkeer aanwezig?.

Wat voor soort ondernemers en publiekstrekkers zijn er in het gebied aanwezig? Wat zijn de kenmerken van deze publiekstrekkers? Zijn er ook publiekstrekkers in de nabije omgeving die invloed hebben op het verkeer in het projectgebied?

Zijn er objecten / functies die tijdens het project verplaatst of opgeheven moeten worden? Denk hierbij zelfs ook aan lantaarnpalen, reclameborden en camera's die zich in het gebied bevinden. Waar bevinden zich nood- en branduitgangen of expeditielocaties en -routes van bedrijven??

Welke andere private of publieke partijen hebben een belang in het gebied? Denk aan kabels, leidingen, beheer van de openbare ruimte, waterschappen, openbaar vervoerders.

3.2. Gekoppelde projecten en evenementen

Gekoppelde activiteiten in de omgeving

Welke projecten en evenementen vinden er in de omgeving plaats tijdens de werkzaamheden die van invloed zijn op de het project? Zijn deze projecten bekend of moet de opdrachtnemer hier nog onderzoek naar doen?

Hoe moet de opdrachtnemer omgaan met deze projecten en evenementen? Tussen wie moet er afstemming plaatsvinden? Welke afwegingen moeten worden gemaakt?

3.3. Omgevingsinvloed

Afspraken met partijen

Met welke betrokken partijen zijn afspraken gemaakt over BLVC-aspecten? Welke organisatieonderdelen van de gemeente zijn hierbij betrokken?

Zijn er bestaande relaties en/of afspraken tussen de lokale overheid en de belanghebbenden in het gebied waar in het project rekening mee moet worden gehouden?.

Is er al eerder gewerkt in dit gebied en welke lessen t.a.v. BLVC kunnen getrokken worden uit die werkzaamheden.

Krachtenveldanalyse

Maak aan de hand van dit hoofdstuk een stakeholderanalyse over het projectgebied. Bekijk ook welke stakeholders invloed hebben op de BLVC-aspecten en welke stakeholders alleen wens mogen uiten.

4. Risico's

4.1. Risico's in de uitvoering

Beschrijf welke risico's te verwachten zijn ten aanzien van verschillende categorieën. Denk hierbij aan:

1. Invloed van weersomstandigheden
2. Technische knelpunten
3. Procedurele risico's
4. Omgevingshinder
5. Overige risico's

Geef een omschrijving van het risico, zodat het risico inhoudelijk duidelijk is.

4.2. Risicoanalysetabel

Beschrijf in een risicoanalysetabel de grootste risico's. Neem op basis van de risico's ook de volgende onderwerpen op in de tabel:

1. Prioriteit van het risico
2. Kans dat het risico werkelijkheid zal worden
3. De oorzaak van het risico
4. De gevolgen van het risico
5. De beheersmaatregelen van het risico
6. De verantwoordelijken voor de beheersmaatregelen

Voor het verwerken van de risico's kan onderstaande tabel worden gebruikt.

Risico / ongewenste gebeurtenis	*Oorzaak*	*Kans*	*Gevolg*	*Beheers-maatregelen*	*Verantwoordelijken*	*Prioriteit*
Procedurele / planningsrisico's						
Technische/logistieke knelpunten						
Invloed van weersomstandigheden						
Omgevingshinder / hinder BLV						
Overige risico's						

5. Bereikbaarheid

Zie voor generieke bereikbaarheidseisen Bijlage 1

5.1. Verantwoordelijkheden aannemer

Welke verantwoordelijkheden heeft de opdrachtgever als het gaat om bereikbaarheid?

Welke verantwoordelijkheden heeft de opdrachtnemer als het gaat om bereikbaarheid?

Op welk moment is wie verantwoordelijk en hoe vinden overdrachten van verantwoordelijkheden plaats?

5.2. Faseringsplan

Fasering per fase

Wat is er door de opdrachtgever al vastgesteld over de fasering? Kaarten die al beschikbaar zijn kunnen worden toegevoegd in bijlagen.

Welke specifieke eisen kunnen worden vastgesteld met betrekking tot de fasering? Zijn er al eisen vastgesteld of wordt de opdrachtnemer uitgedaagd met een creatieve fasering te komen?.

Wat wordt er van de opdrachtgever verwacht met betrekking tot de fasering per fase?

Fasering functionaliteiten

Wat is er door de opdrachtgever al vastgesteld over de fasering van de functionaliteiten? Voeg de kaarten toe aan Bijlage 2)

Welke specifieke eisen kunnen worden vastgesteld met betrekking tot de fasering van de functionaliteiten?

Wat wordt er van de opdrachtgever verwacht met betrekking tot de fasering per functionaliteit?

5.3. Verkeersmaatregelenplan

Verkeersfasering, bebordingsplan en tijdelijke (verkeers)maatregelen

Wat is al vastgesteld door de opdrachtgever met betrekking tot het verkeersmaatregelenplan? Zijn er al verkeersfaseringen / tijdelijke verkeersmaatregelen opgesteld?

Voor welke fasen dient de opdrachtnemer een verkeersmaatregelenplan op te stellen?

Welke specifieke informatie dient de opdrachtgever in het verkeersmaatregelenplan op te nemen?

Welke tijdelijke verkeersmaatregelen worden geëist of zijn gewenst ter vermindering van de overlast? Wanneer is het plan met tijdelijke verkeersmaatregelen acceptabel?.

Welke hinder wordt (in grote lijnen) verwacht voor de verschillende verkeersmodaliteiten? Benoem alle categorieën: openbaar vervoer, autoverkeer, voetgangers, fietsers, laden en lossen, ondernemingen, nood- en hulpdiensten, taxi’s.

Wordt er in het kader van bereikbaarheid nog aanvullende maatregelen verwacht als er in de nacht / in het weekend wordt gewerkt?

Wie draagt zorg voor de tijdelijke verkeersmaatregelen en het plaatsen van tijdelijke bebording? Wie is er verantwoordelijk voor het beheer gedurende de tijdelijke situatie en hoe zien de overdrachtsperiodes eruit?

Op welke termijn moet het verkeersmaatregelenplan worden aangeleverd? Houdt hierbij rekening met het feit dat het Kernteam nog moet adviseren.

5.4. Directiekeet en bouwverkeer

Bouwverkeer

Welke routes voor bouwverkeer zijn vastgesteld? Met wie moet de opdrachtnemer overleggen om deze bouwroutes te bevestigen?

Is er onderzoek gedaan naar de impact van bouwverkeer op deze omgeving? Welke aanvullende onderzoeken of maatregelen moet de opdrachtnemer hier nog nemen?

Geef aan welke bouwlogistieke maatregelen de negatieve effecten van het bouwverkeer op de omgeving kunnen beperken (Just-in-Time Delivery, parkeren op afstand, Vervoer over spoor / water). Welke eisen worden hierover gesteld aan de opdrachtnemer?

Met wie moet de opdrachtgever de hoeveelheden bouwverkeer en de impact van dit bouwverkeer op de omgeving afstemmen? Denk onder meer aan Stadsbedrijven (Kernteam).

Directiekeet

Welke eisen worden er gesteld aan de plaatsing van de directiekeet?

Wordt er verplicht een PMB-vrije zone ingesteld?

6. Leefbaarheid

Zie voor generieke leefbaarheidseisen Bijlage 1

6.1. Werktijden

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua werktijden.

6.2. Geluidsoverlast en trillingshinder

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua geluidsoverlast en trillingshinder.

6.3. Ophalen huisvuil

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua ophalen huisvuil.

6.4. Schoon, ordelijk werkterrein en omgeving

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua schoon, ordelijk werkterrein en omgeving.

6.5. Stof

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua stof.

7. Veiligheid

Zie voor generieke veiligheidseisen Bijlage 1

7.1. Bouwverkeer

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua bouwverkeer.

7.2. Verkeersveiligheid

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua verkeersveiligheid.

7.3. Kwaliteit tijdelijke maatregelen

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua kwaliteit tijdelijke verkeersmaatregelen.

7.4. Handhaving verkeersregels

- Geef aan wat de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer en opdrachtgever zijn met betrekking tot het handhaven van de verkeersregels.
- Geef aan op welke manier de gemeentelijke handhavers en toezichthouders betrokken zullen zijn bij het project en de handhaving van de verkeersregels..

7.5. Sociale veiligheid

- Neem hier projectspecifieke eisen op qua sociale veiligheid.

7.6. Beheer tijdelijke verkeersvoorzieningen

- Wie draagt zorgt voor het beheer van de tijdelijke verkeersvoorzieningen?
- Hoe wordt dit beheer uitgevoerd?

8. Communicatie

Zie voor generieke communicatie-eisen Bijlage 1

8.1. Informeren en overleg met belangenorganisaties/ omgeving/ doelgroepen

- Welke communicatie is reeds uitgevoerd? Welke gesprekken zijn al gevoerd met stakeholders in de omgeving?
- Wat wordt nog verwacht van de opdrachtnemer? Bij welke stakeholders zijn nog gesprekken nodig? Wat moeten deze gesprekken opleveren
- Met welke belangenorganisaties dient de opdrachtnemer rekening te houden en op welke manier dienen zij geïnformeerd te worden. Hoe en hoe vaak wordt er contact gehouden met deze belangenorganisaties?
- Neem in de onderstaande tabel de reeds vergaarde informatie op over stakeholders en het belang van de stakeholder. Wat is er al bekend geworden in het planproces?

Stakeholder	**Belang**
Bewoners	
Direct aanwonenden -	•
Omwonenden -	•
Ondernemers en voorzieningen	
Winkels, horeca en bedrijven -	•
Overige	
Denk hier aan bijvoorbeeld: • De wethouder • Het wijkbureau en Klantcontactcentrum • Verkeersdeelnemers • Transport- en logistieke organisaties • Belangenorganisaties als de Fietsersbond en het Solgu	•

- Wat wordt er van de opdrachtnemer nog verwacht met betrekking tot deze tabel? Wat moet er nog worden aangevuld?

8.2. Welke communicatiemiddelen worden ingezet (en voor wie)

Welke communicatiemiddelen worden tijdens het project ingezet? Hoe moet de opdrachtnemer hier invulling aan geven?

Welke doelgroepen worden persoonlijk benadert, welke per groep? Wat wordt van de opdrachtnemer verwacht?

Wie gaat u informeren per communicatiemiddel (welke doelgroep per brief, welke doelgroep digitaal, enz.)? Wat kan worden vastgesteld over de doelgroepen en hoe moet de opdrachtnemer hiermee omgaan?

Hoe wordt contact gehouden met de doelgroep? Welke eisen worden aan de opdrachtnemer gesteld?

Hoe moet de opdrachtgever passanten informeren?

Beschrijf in het onderstaande communicatiematrix de reeds vastgestelde aspecten over communicatiemiddelen.

Aan wie?	Welke boodschap?	Wanneer?	Hoe en door wie?	Bijzonderheden
Bewoners	Wat gaat er gebeuren, welke consequenties heeft dat	Data of periode	Communicatiemiddel + wie beheert het middel	Eventueel benodigde afstemming e.d.
Bedrijven				
Enz.				

Op welke manier moet de opdrachtnemer dit schema verder invullen / aanvullen? Wat wordt van hem verwacht?

8.3. Input, afstemming en rolverdeling communicatie

- Met welke partijen wordt samengewerkt in de communicatie?
- Is er sprake van overkoepelende communicatie door de aanwezigheid van projectenclusters of gekoppelde projecten?
- Is er sprake van overkoepelende communicatie door de aanwezigheid van projectenclusters of gekoppelde projecten?
- Is er sprake van overkoepelende communicatie door de aanwezigheid van projectenclusters of gekoppelde projecten?
- Hoe verloopt het overleg over de communicatie? Hoe vindt afstemming plaats? Wat is de rol van de opdrachtnemer in dit proces?

8.4. Klachtenafhandeling

- Op welke manier dient de opdrachtnemer open te staan voor klachten en complimenten? Denk bijvoorbeeld aan een inloop BLVC-uur of andere maatregel.
- Hoe vindt afstemming plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer met betrekking tot de klachten en complimenten?

8.5. Bereikbaarheid bij calamiteiten

- Wie dienen bereikbaar te zijn tijdens calamiteiten? Welke functie moeten deze personen hebben?

Bijlage 1: Generieke Eisen
Bereikbaarheid

Algemene eisen aan bereikbaarheid

- Alle te nemen tijdelijke verkeersmaatregelen dienen te voldoen aan publicatie 96B van CROW.
- Alle te nemen tijdelijke verkeersmaatregelen voor voetgangers dienen te voldoen aan 'Voetpaden voor iedereen', waarbij hoofdstuk 11 (wegomleidingen voor voetgangers) centraal staat in de te nemen maatregelen.
- Voorafgaand aan in te stellen tijdelijke verkeersmaatregelen dienen deze op tekening (inclusief dwarsprofiel) en op schaal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Opdrachtgever en Omgevingsmanager.
- Indien de maatregelen de doorstroming van de (hoofd) infrastructuur raakt zal de afdeling Tijdelijke Verkeersmaatregelen van de gemeente Utrecht tevens toestemming moeten verlenen.
- Wanneer het faseringsplan leidt tot aanpassing van VRI software dient rekening te worden gehouden met 3 maanden aanpastijd. De gemeente draagt zorg voor deze aanpassing. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van aanpassing bij opdrachtnemer.
- Indien er auto's of (gevaarlijke geplaatste) fietsen verwijderd dienen te worden dient dit 3 weken van tevoren aangemeld te worden zodat eventuele handhaving rechtsgeldig kan plaatsvinden.
- Voordat eventuele tijdelijke verkeersmaatregelen in gebruik worden genomen, worden deze op uitnodiging van de Opdrachtnemer, gecontroleerd door de BLVC inspecteurs van de gemeente Utrecht, maar blijven in beheer en onderhoud van de Opdrachtnemer.
- Na het gereedkomen van het werk dient de Opdrachtnemer het gebied wat tijdelijk uit het verkeer genomen is weer over te dragen aan de afdeling Beheer en dit schriftelijk vast te leggen in een rapportage ondersteund met foto's (eindmeting).
- Afdeling Beheer zal vervolgens moeten ondertekenen voor het weer in beheer nemen van de tijdelijk gebruikte openbare ruimte.
- Voor alle in te stellen tijdelijke verkeersmaatregelen dient rekening gehouden te worden met het plaatsen, ter beschikking stellen, onderhouden, in stand houden en na gebruik verwijderen van de benodigde materialen. Tevens dient rekening gehouden te worden dat al het retroreflecterend materiaal in de winter wekelijks schoongemaakt moet worden en maandelijks in de zomer.
- Tijdelijke verkeersmaatregelen in de vorm van bebording dient voorzien te zijn van een gele achtergrond zodat de tijdelijkheid wordt benadrukt. Ook in dit geval zal de afdeling Tijdelijke Verkeersmaatregelen Utrecht de bebordingsplannen beoordelen.
- Huidige modaliteiten (auto, fiets en voetganger) en breedten hiervan zijn taakstellend voor voorgestelde tijdelijke omleidingen (minimale eis voetpaden is 1,50 meter en voor dubbelzijdig fietsen 3,00 meter, maar is slechts ter indicatie. Het uiteindelijke akkoord wordt gegeven door de Opdrachtgever, de Omgevingsmanager en de afdeling Tijdelijke Verkeersmaatregelen)
- Tijdelijke verharding dient in dezelfde materiaalsoort, als nu aanwezig, uitgevoerd te worden.
- Dagelijks onderhouden en zo nodig vernieuwen/vervangen van de tijdelijke verkeersmaatregelen
- De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voorgeschreven bouwlogistieke routes welke door de gemeente Utrecht zijn vastgesteld. Indien deze bij de offerteaanvraag niet kenbaar zijn gemaakt dient de Opdrachtnemer hier tijdens de inlichtingen naar te vragen.

Verkeersregelaars

- Indien het verkeer geregeld dient te worden dan moet dit worden uitgevoerd door gecertificeerde verkeersregelaars.
- Voor in te zetten verkeersregelaars kan de opdrachtgever een functieprofiel opzetten. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat hieraan wordt voldaan.

BLVC Inspecties

- De Opdrachtnemer dient toezicht te houden op en dagelijks BLVC inspecties uit te voeren om zichzelf ervan te overtuigen dat alle tijdelijke verkeersmaatregelen functioneren en hier verslag van doen. Schades of gebreken aan tijdelijke verkeersmaatregelen, die dienen binnen 24 uur te zijn verholpen.

Nood- en hulpdiensten en busverkeer

- Voor nood- en hulpdiensten is in alle fases een rijbaanbreedte van 3,5 meter gegarandeerd of is de maximale opgebroken ruimte 35 meter en van 2 kanten bereikbaar. Indien er slechts van 1 kant kan worden aangereden, dient de maximale opgebroken ruimte 17,5 meter te zijn. Alle aanliggende gebouwen blijven bereikbaar volgens de huidige situatie.
- Alle afwijkingen op voorgaande eis behoeven toestemming van de brandweer welke zitting heeft in het Kernteam Tijdelijke Verkeersmaatregelen Utrecht en kan worden geraadpleegd bij het Kernteamoverleg.
- Voor busverkeer dient rekening gehouden te worden met een minimale rijbaanbreedte van 3,5 meter en bochtstralen voor gelede bussen tot een lengte van 25 meter lang; - de doorrijhoogte bedraagt minimaal 4,20 meter. Mocht aan deze eisen niet kunnen worden voldaan, zal dit met opdrachtgever worden besproken.
- Over afsluitmiddelen (zoals klappalen) moet worden overlegd met de brandweer.
- Redvoertuigen kunnen maximaal 10 meter vanuit de gevel opgesteld worden en dienen een opstelvak te hebben van minimaal 5x10 meter.
- Hellingbaan van tijdelijke wegen maximaal 7 %.
- Woon (en industrie) wijken moeten minimaal twee ontsluitingswegen hebben.
- Straten zijn bij voorkeur ook 2-zijdig bereikbaar.
- Geen tegengesteld verkeer in een éénrichtingsstraat.
- Brandkranen minimaal rondom 1 meter vrijhouden.
- De aanwezige bluswaterwinplaats / brandkranen moeten tijdens de werkzaamheden te allen tijde beschikbaar en bereikbaar blijven.
- Brandkraanbordjes moeten zichtbaar blijven.
- Aansluitingen droge blusleidingen moeten vrijgehouden worden.
- Toetredingen, uitgangen en nooduitgangen van bijeenkomst,- en gezondheidsgebouwen e.d. dienen vrijgehouden te worden van obstakels.

Faseringsplan

- De opdrachtnemer dient een faseringsplan op te stellen voor uitvoering. In het faseringsplan beschrijft en visualiseert de opdrachtnemer op hoofdlijnen de opeenvolgende uitvoeringsfasen van het project. De opdrachtnemer houdt hier tevens rekening met de reeds geleverde kaarten en producten van de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer dient de uitvoeringsfasen te onderbouwen en zal met kaarten de verschillende milestones in kaart brengen die relevant zijn voor dit project.
- De opdrachtnemer zal per fase aangeven hoe de bereikbaarheid en toegankelijkheid van bestaande functionaliteiten in de directe omgeving van het bouwterrein worden geborgd.
- De opdrachtnemer zal op kaartmateriaal de fasering van de functionaliteiten inzichtelijk maken als de bereikbaarheid van de functionaliteiten verandert tijdens de werkzaamheden.

Verkeersmaatregelenplan

- De opdrachtnemer stelt een verkeersmaatregelenplan op voor openbaar vervoer, autoverkeer, voetgangers, fietsers, laden en lossen, nood- en hulpdiensten, bouwverkeer en taxi’s.
- De opdrachtnemer neemt in dit plan een verkeersfasering, bebordingsplan en de uitgewerkte (tijdelijke) verkeersmaatregelen op.
- In het plan wordt door de onderbouwd aangegeven hoe verkeersstromen tijdens de werkzaamheden worden omgeleid.
- Het plan wordt onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever opgesteld en deze is ook voor het eindproduct verantwoordelijk.
- Het plan moet in ieder geval beschrijven en visualiseren hoe er met de volgende feiten wordt omgegaan:
    - Omleidingsroutes
    - Maatvoering van de rijstroken, fietspaden, inclusief schampstroken, etc.
    - Verkeerslichten (en aanpassingen aan de VRI’s)
    - Bebordingsplan per fase
    - Afzettingen, barriers en schildjes, etc.

    - Inzet van gecertificeerde verkeersregelaars
- De opdrachtnemer levert het kaartmateriaal over bovenstaande gegevens bij het BLVC-product, waarbij alle plannen voldoen aan de richtlijnen van ‘CROW 96B’, ‘Voetpaden voor iedereen’ en ‘Handboek inrichting openbare ruimte’ (HIOR).

Directiekeet en bouwverkeer

- De opdrachtnemer wordt geacht op de hoogte te zijn van de ligging van het werkterrein, laad- en losmogelijkheden, bereikbaarheid, de bestaande situatie en alle andere gegevens die van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van het werk.
- De opdrachtnemer neemt in het BLVC-uitvoeringsplan ook gegevens op over piekmomenten in het verwachte bouwverkeer.
- De opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met specifieke regelgeving in de gemeente Utrecht, zoals het parkeerbeleid, aslastbeperkingen en milieuzones.
- De locatie van een keet is ter goedkeuring van de Opdrachtgever en Omgevingsmanager en dient in de te verkrijgen vergunning opgenomen te zijn. Met name de sociale aspecten zijn hier van groot belang. Te denken valt aan: Geen plekjes waar mensen zich kunnen verschuilen, voldoende verlichting rondom de keet, deuren dienen naar binnen geopend te worden en er morgen geen luiken op zitten die van de keet af geopend te worden.

Leefbaarheid

Werktijden

- De reguliere werktijden waarop de Opdrachtnemer mag werken zijn maandag tot en met zaterdag tussen 07:00 en 19:00 uur. Als de Opdrachtnemer buiten deze periode wil werken dient hij/zij, drie weken voorafgaand aan deze werkzaamheden, toestemming aan te vragen bij het bevoegd gezag. Bij deze aanvraag dient dan rekening gehouden te worden dat omgevingshinder een zeer belangrijke factor is bij de beoordeling.
- Eisen bijzonder transport. De Opdrachtnemer dient zich voor bijzonder transport te wenden tot de RDW. De Opdrachtgever en Omgevingsmanager zullen hier altijd op adviseren en akkoord moeten geven.

Geluidsoverlast en trillingshinder

- Geluidsoverlast en trillingshinder dient voorkomen te worden. Indien dit onvermijdelijk is dient de Opdrachtnemer dit aan te tonen en in overleg te treden met het bevoegde gezag teneinde dit te laten toetsen.
- Versterkt geluid (radio's en dergelijke) is niet toegestaan.
- Trilplaten mogen pas na 09:00 uur worden gebruikt. In overleg met en na toestemming van de contractmanager (Opdrachtgever) kan hiervan worden afgeweken.
- Warmdraaien van materieel buiten de reguliere werktijden is niet toegestaan.
- Machines niet onnodig laten draaien en onbeheerd aan laten staan.

Ophalen huisvuil

- De afvalinzameling dient te allen tijde doorgang te hebben. Indien door de werkzaamheden dit niet mogelijk is zal de Opdrachtnemer zorg moeten dragen voor tijdelijke inzamelplaatsen en dit af te stemmen met de inzameldienst.

Schoon, ordelijk werkterrein en omgeving

- De Opdrachtnemer dient het werkterrein en de directie omgeving wekelijks schoon, heel en veilig te houden op beeldkwaliteit A+ (publicatie 288 CROW).
- Alle werkzaamheden dienen binnen de bouwplaats uitgevoerd te worden en mogen geen overlast buiten de bouwplaats veroorzaken (vonken, vallend puin en dergelijke altijd binnen de bouwplaats).
- De Opdrachtnemer dient zijn werkterrein net en ordelijk ingericht te hebben.
- Elke vrijdag dient al het aanwezig puin in de openbare ruimte verwijderd te zijn.
- Het werkterrein dient voldoende verlicht te zijn. Omliggende bebouwing dient gaan last te hebben van de bouwverlichting

Stof

- Er mag gedurende het werk geen stofhinder optreden. Indien er vanaf de bouwplaats(en) toch stofhinder plaatsvindt dan dient de Opdrachtnemer dit te voorkomen door verneveling met water.
- Indien verneveling met water niet voldoende helpt zal de Opdrachtnemer stofschermen moeten plaatsen.
- Indien er zaagwerk wordt uitgevoerd waarbij stof vrijkomt (bijvoorbeeld bij zagen van beton) dient dit te allen tijde nat te gebeuren waarbij het lekwater geen vlekken in de openbare ruimte mag veroorzaken.

Veiligheid

Bouwverkeer

- Achteruit rijden van materieel in de openbare ruimte dient onder toezicht uitgevoerd te worden.
- Geen kranen of vrachtauto's op rijstroken voor auto's of langzaam verkeer of onder strikt toezicht.
- De Opdrachtnemer en zijn onder-Opdrachtnemers zijn gehouden aan de door de gemeente Utrecht aangewezen transportroutes
- Op en buiten het werkgebied gelden dezelfde regels als op de openbare weg. Bij calamiteiten dient direct de politie en/of andere hulpdiensten te worden ingeschakeld
- Overslag van materieel of containers op de openbare weg is niet toegestaan.

Verkeersveiligheid

- De tijdelijke verkeersmaatregelen worden door opdrachtnemer dagelijks gemonitord en aangepast indien dit nodig is.
- Afzetschilden worden door opdrachtnemer om de 3 meter geplaatst en worden dagelijks schoongemaakt indien dat nodig is.
- Indien de rijbaan, fietspad en/of voetpad geheel of voor een deel gestremd/geblokkeerd wordt door (weg)werkzaamheden, dan wordt dat tijdig en duidelijk aangegeven.
- Dagelijks wordt een BLVC-inspectie uitgevoerd met betrekking tot de verkeersveiligheid.

Kwaliteit tijdelijke maatregelen

Betonnen barriers en overige rijbaanafzetting

- Werkvakken naast (druk) verkeer moeten afgeschermd worden door middel van barriers met een puntstuk aan begin en einde (+ reflecterend rood/witte tape (met rijrichting) op de punt aanbrengen).
- Bij gebruik van barriers dient er bij elke onderbreking punt en eindstukken toegepast te worden. Betonnen Bever elementen (of gelijkwaardig) zijn vanwege de flexibiliteit verplicht en dienen te allen tijde gekoppeld te worden.
- Eventuele delen die afgeschermd worden door schilden/bakens, om de 3 meter plaatsen
- Schilden/bakens dienen te voldoen aan retroreflecterendheid klasse 2 zoals omschreven in CROW publicatie 96B en regelmatig (minimaal wekelijks) schoongemaakt te worden.

Rijplaten

- Tijdens alle werkzaamheden dienen voorzieningen en panden bereikbaar te blijven. Indien dit door middel van stalen rijplaten gebeurt, dienen deze zodanig te worden aangebracht (rubberen afstandhouders) dat er geen geluidoverlast zal optreden.
- Indien de rijplaten gekruist worden door voetgangersverkeer dan dient het voetgangers gedeelte een minimale stroefheid te hebben van STR 55.

Mindervaliden

- Bij alle in te stellen tijdelijke verkeersmaatregelen zijn van toepassing de maatregelen voor de mensen met een mobiliteitsbeperking. Deze maatregelen zijn omschreven in de notitie ‘Voetpaden voor iedereen’ en zijn leidend voor de te nemen maatregelen.
- Er dienen tijdelijke geleidelijnen aangebracht te worden indien de Opdrachtgever of de Omgevingsmanager van mening is dat er onvoldoende mogelijkheid tot geleiding is (vrije gevels, bouwhekken met geleidelijn etc.).

In- en uitritconstructies

- Indien er een inritconstructie gemaakt moet worden dan dient deze geschikt te zijn voor zwaar verkeer waarbij geen stalen delen toegepast mogen worden. Er dienen dan ook tijdelijke bebording geplaatst te worden (J37 met onderbord in- en uitrit bouwverkeer).

Loopschotten

- Bij toepassing loopschotten (ook over sleuven) altijd zorgen voor een minimale loopbreedte van 1,60 meter breed.
- Loopschotten (0,80 x 2,00) dienen in het midden bij een puntlast van 75 kg een maximale doorbuiging te hebben van 2 cm. De stroefheid dient minimaal STR 55 te zijn. Loopschotten mogen ten opzichte van elkaar geen hoogteverschil hebben (tolerantie 0-5 mm).
- Indien loopschotten 's nachts moeten blijven liggen dan moeten ze voorzien worden van leuningen.

Bouwhekken en bouwterreinen

- Bevestiging van bouwhekken bij voorkeur aan vaste palen en bij gebruik fundatieblokken mogen deze niet uitsteken. Om omwaaien tegen te gaan extra ballast gebruiken of schoren (aan binnenzijde van bouwterrein). Hekken dienen per zijde bevestigd te worden met minimaal 2 klemmen.
- Daar waar overlast van gevaarlijk gestelde fietsen te verwachten is om de 4 hekken een aankondigingsbord bevestigen dat fietsen worden verwijderd.
- Aanbrengen ISO/VCA bebording aan beide zijden van entree(s) bouwterrein (niet op de schuifpoort).
- Bouwterreinen dienen alleen geopend te worden indien dit voor het werk noodzakelijk is. Na gebruik dienen bouwterreinen gelijk afgesloten te worden.

Handhaving verkeersregels

- Tijdens de werkzaamheden worden de verkeersregels gehandhaafd.
- De opdrachtnemer zal alle verkeersmaatregelen toepassen en de huidige verkeersregels in acht nemen bij het toepassen van deze regels.

Sociale veiligheid

- Tijdens de uitvoering blijft de sociale veiligheid voor weggebruikers en omwonenden altijd gewaarborgd.
- De opdrachtnemer zal sociaal onveilige plaatsen voorkomen.

Communicatie

- De gemeente stelt eisen aan de communicatie over werkzaamheden in de stad. Daar waar tijdelijke verkeersmaatregelen nodig zijn, worden deze eisen als randvoorwaarden meegegeven door Tijdelijke Verkeersmaatregelen Utrecht (TVU) en/of het Kernteam TVU.
- Waar mogelijk worden werkzaamheden met elkaar gecombineerd; gelijktijdig of opeenvolgend. Bijvoorbeeld het vervangen van een warmteleiding voordat een straat wordt heringericht. In die gevallen is het belangrijk dat de communicatie van het nutsbedrijf en de gemeente goed op elkaar zijn afgestemd. Hierover worden afspraken gemaakt met en door de projectleiders. Afstemmen van de communicatie kan ook een randvoorwaarde zijn die (K)TVU stelt.
- Centraal in de eisen van communicatie staat de 'Handleiding communicatie bij wegwerkzaamheden' van de gemeente Utrecht.
- De gemeente stelt hogere eisen aan projecten die een grote impact hebben op de omgeving. Denk hierbij aan de binnenstad, op hoofd(fiets)routes, op locaties waar meerdere projecten tegelijk worden uitgevoerd, op locaties die cruciaal zijn in de verkeerscirculatie of op locaties waarvan in het verleden is gebleken dat hier speciale aandacht nodig is.
- Bij overkoepelende communicatie door de aanwezigheid van projectenclusters of gekoppelde projecten wordt de gemeente Utrecht betrokken bij de communicatie van het project en wordt overlegd over het beheer van deze communicatie. Bij aanstelling van een omgevingsmanager wordt ook de omgevingsmanager betrokken in dit proces.
- De communicatie rondom zelfstandige mobiliteitsprojecten wordt vaak door de gemeente zelf, door wegbeheerders zoals de Provincie en Rijkswaterstaat, of door externe partijen zoals nutsbedrijven gedaan.

Informeren en overleg met belangenorganisaties/ omgeving/ doelgroepen

- De Opdrachtnemer dient in overleg met de Opdrachtgever, Omgevingsmanager (en afdeling Communicatie) om vast te stellen met welke belangengroepen overleg dient plaats te vinden teneinde hier de tijdelijke (verkeers) maatregelen op of te stemmen.
- Bewoners en bedrijven in de omgeving worden door de opdrachtnemer minimaal twee weken voor aanvang van de werkzaamheden geïnformeerd over de voor hen belangrijke zaken van het project.
- De projectleider van het project dient te zorgen voor een goede afstemming en communicatie over de werkzaamheden in de omgeving.
- De opdrachtnemer beschrijft, corresponderend met de opdrachtgever, welke stakeholders benadert en geïnformeerd gaan worden.
- De opdrachtnemer beschrijft, corresponderend met de opdrachtgever, met welke belangengroepen overleg plaats dient te vinden. Hierin beschrijft de opdrachtnemer ook hoe en hoe vaak er contact wordt gehouden met deze belangengroep.

Welke communicatiemiddelen worden ingezet (en voor wie)

- De in te zetten communicatiemiddelen worden bij het Kernteam Tijdelijke Verkeersmaatregelen Utrecht bekend gemaakt en beoordeelt door de adviseurs.
- Communicatie naar belanghebbenden dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
    - Welke werkzaamheden worden er uitgevoerd (vermijd vakjargon)
    - Waarom deze werkzaamheden plaatsvinden (maak duidelijk waar we het voor doen!)
    - Van wanneer tot wanneer
    - Consequenties; afsluitingen, parkeerverboden, omleidingen, hinder van geluid e.d.
    - Contactinformatie; naam, telefoonnummer en/of mailadres
    - Verwijzing naar meer informatie; website, nieuwsbrief, bewonersbijeenkomst

Klachtenafhandeling

- Klachten worden altijd doorgegeven aan de opdrachtgever.
- Indien klachten worden gemeld bij de opdrachtnemer, dan zal de opdrachtnemer dit melden bij de opdrachtgever.
- De klacht wordt geanalyseerd en indien mogelijk wordt er een beheersmaatregel genomen.

Bereikbaarheid bij calamiteiten

- De Opdrachtnemer dient twee personen op te geven die 24/7 bereikbaar zijn voor calamiteiten op het gebied van BLVC. Bij calamiteiten dienen de Opdrachtgever en Omgevingsmanager gelijk in kennis gesteld te worden. Na kantoortijden dient de gemeente Utrecht op het nummer 030-2860000 gebeld te worden. De Opdrachtnemer zal dan worden doorgeschakeld naar de calamiteitendienst van de gemeente Utrecht. Hier kan dan de melding gedaan worden, zodat de Gemeentelijke piketdienst zelf kan beoordelen of maatregelen genomen dienen te worden.