

## Bijlage G Toelichting op de verschillende acties

	Procedure A	Procedure B	Procedure C	Procedure D	Procedure E	
Overleg/ afstemming	A1	B1	C1	D1	E1	Algemeen
Verkeersmanagement	A2	B2				Incidentmanagementplan
	A3	B3	C2	D2		Omleidingsplan (DRIPs/gele borden/tekstwagen)
	A4	B4				Regelscenario's
	A5	B5				Mobiliteitsmanagement
	A6	B6				Crisiscommunicatie/-management
WPK/Meldwerk	A7	B7	C3	D3	E1	Informatievoorziening VCNL
	A8	B8	C4	D4	E2	VanAanarBeter.nl
Communicatiemiddelen	A9	B9	C5	D5	E3	Algemeen
Communicatiemiddelen langs de weg	A10	B10	C6	D6		Gele vooraankondigingsborden
	A11	B11				DRIPs (vooraankondiging)
	A12	B12				DRIPs (verkeersmanagement)
	A13	B13				Bouwbord
	A14	B14	C7	D7	E4	Tekstwagen/geel bord met info
Massacommunicatie	A15	B15	C8	D8		Mailing + factsheet
	A16	B16	C9			Advertentie (landelijk/regionaal / lokaal)
	A17	B17	C10	D9		Persbericht (landelijk/regionaal / lokaal)
	A18	B18	C11	D10	E5	Inzet 0800 – 8002
Slechtweerscenario	A19	B19	C12			Algemeen

Vet = **Verplicht**

Cursief = *Optioneel*

Tabel G-1

Overzicht van de acties per categorie

### 1 Overleg afstemming

#### Landelijke afstemming van werkzaamheden in de WPK

De WPK is een goed middel om werkzaamheden op landelijke schaal te plannen. Maar invoering van gegevens over werkzaamheden in de WPK maakt onderlinge afstemming tussen regionale diensten niet overbodig. De WPK maakt het zichtbaar wanneer werkzaamheden 'elkaar in de weg zitten'.

Het aanpassen van de planning is en blijft dan een verantwoordelijkheid van de regionale dienst.

#### Kader voor regionale samenwerking

Rijkswaterstaat hecht veel waarde aan overleg en afstemming met andere partijen. Daarom is een nieuw kader ontwikkeld voor regionale samenwerking tussen projectleiders, medewerkers van districten,

---

omgevingsmanagers en anderen die invloed kunnen hebben op het beperken van hinder bij wegwerkzaamheden (Kader Regionale Samenwerking droge en natte projecten).

Het uitgangspunt is dat Rijkswaterstaat, samen met weggebruikers en andere belanghebbenden, in een vroeg stadium mogelijkheden zoekt om hinder door wegwerkzaamheden te beperken.

Belanghebbenden zijn: omwonenden, de markt, andere overheden/netwerkbeheerders en belangengroepen.

Ook het kader voor regionale samenwerking hanteert de indeling in categorieën. Acties en overleg met de regio moeten vroegtijdiger worden opgestart naarmate de werkzaamheden dicht bij categorie A liggen.

## **2 Incidentmanagementplan**

Incidentmanagement heeft tot doel files die ontstaan door ongelukken en pechgevallen, met technische maatregelen en door optimale samenwerking tussen hulpverleners, drastisch te verkorten.

In het Incidentmanagementplan (zie als voorbeeld: Incident Managementplan uitvoering A1 Muiderberg) moet worden vastgelegd:

- coördinatie en opschalingsmodel;
- 24 uur bereik- en beschikbaarheid uitvoerder werkzaamheden;
- regelscenario's per wegvak;
- aan- en afvoerroutes hulpverleningsdiensten;
- verkeerscirculatieplan per wegvak;
- informatie weggebruiker (inzet extra tekstwagens en teksten op DRIPs).

### **Centraal coördinatiepunt Incidentmanagement**

In het incidentmanagement heeft de regionale verkeerscentrale (RVC) de rol van centraal coördinatiepunt. Het RVC maakt op basis van het IM-plan en informatie vanaf de plaats van het ongeluk of pechgeval, een prognose van de duur van de vertraging en de effecten op de doorstroming van het verkeer.

De regionale verkeerscentrale kan als dat nodig is een regionaal omleidingsplan in werking stellen. Een bovenregionaal omleidingsplan komt tot stand in overleg tussen de regiocentrale en VCNL.

## **3 Omleidingsplan**

Het instellen en opheffen van omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden verloopt volgens vaste protocollen. Deze zijn te raadplegen op de [intranetsite](#) met verkeerskundige afspraken (VKA) van de Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS)

Omleidingen worden door het VCNL doorgegeven aan de serviceproviders (de commerciële partijen die de actuele verkeersinformatie verzorgen).

Voor zover mogelijk ondersteunen de regionale wegbeheerders informatie over omleidingen met DRIPs en/of tekstwagens.

---

## **Plek informatie omleidingen**

Weggebruikers blijken zich te ergeren aan de manier waarop borden met informatie over een omleiding worden geplaatst. Naar hun beleving wordt de omleiding te vaak niet gemeld op een plek waar men nog voor een alternatieve route kan kiezen. Men heeft het gevoel 'in een fuik' te rijden.

Daarom moeten omleidingsplannen voortaan als uitgangspunt hebben dat de informatie over omleidingen zo mogelijk op grotere afstand van de wegwerkzaamheden wordt gegeven. Daarbij moet uiteraard worden afgewogen of er werkelijk een alternatief aanwezig is dat minder reistijd vraagt.

## **4 Regelscenario's**

Bij de voorbereiding van grote werkzaamheden maken regionale diensten vooraf een draaiboek waarin scenario's zijn opgenomen voor:

- ongelukken;
- filevorming;
- fouten van de aannemer (werk duurt bijvoorbeeld langer dan was gepland).

De acties en maatregelen (waaronder communicatie) in deze scenario's zijn erop gericht de hinder alsnog te beperken.

De collega's van AVV bieden hulp en advies bij de totstandkoming van een goed regelscenario (zie zoals: Scenarioboekje A4-A10).

## **5 Mobiliteitsmanagement**

Mobiliteitsmanagement is het geheel van acties en maatregelen dat bij wegwerkzaamheden alternatieve reisopties biedt. Denk aan telewerken, toegesneden reisinformatie en de OV-pas (Stappenplan OV-pas). OV-alternatieven zijn in opmars. Tot voor kort werd de besluitvorming over het inzetten van bussen of treinen beheerst door het criterium 'doelmatigheid'.

Op verzoek van de minister heeft het directieteam verkeersmanagement (LVM) een nieuw criterium bepaald, namelijk: 'uitnodigend voor de weggebruiker en meer ruimhartig dan zuiver doelmatig gezien vanuit de wegbeheerder'.

Bij AVV is het Steunpunt Mobiliteitsmanagement opgericht om de regionale diensten beter te ondersteunen bij mogelijke toepassingen van mobiliteitsmanagement. Het steunpunt is te bereiken op 010-2825870 of via [mobiliteitsmanagement@avv.rws.minvenw.nl](mailto:mobiliteitsmanagement@avv.rws.minvenw.nl).

## **6 Crisiscommunicatie/-management**

Een aantal aandachtspunten voor de omgang met de media, voorafgaand aan de werkzaamheden en tijdens grote persaandacht:

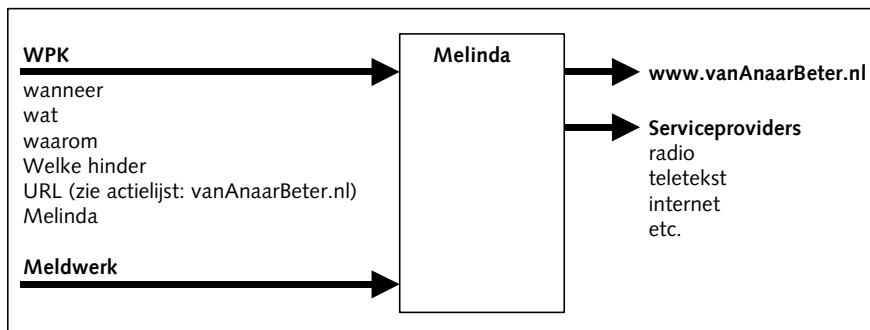
- persvragen over de landelijke coördinatie van wegwerkzaamheden altijd afstemmen met Staf DG, 070 - 351 93 56;
- persvragen, ook van landelijke media, over de lokale situatie kunnen in de regio zelf worden beantwoord;

- hou tijdens grote drukte/mediacrisis de woordvoering en coördinatie van de woordvoering uit elkaar. Laat de inhoudelijk deskundige het woord voeren, terwijl de communicatiemedewerker afspraken maakt met de pers;
- als er grote drukte/crisis dreigt te ontstaan dienen DCO, Bureau DG en de betreffende regio's via telefonisch overleg af te stemmen;
- zorg ervoor dat er altijd een verkeersmanager/infraprovider/DT lid van het project beschikbaar is om de pers te woord te staan, maar alleen na uitdrukkelijke toestemming van de communicatiemedewerkers van BHID;
- zet van tevoren op een rijtje welke maatregelen zijn genomen om de hinder te beperken en hoe daarover is gecommuniceerd.
- zorg er ook voor dat de lijn goed geïnformeerd is, want management, bestuur en de minister willen niet via de media te horen krijgen dat er iets gaande is.

## 7 Informatievoorziening VCNL

Sinds de zomer van 2006 is de informatiestroom over wegwerkzaamheden richting serviceproviders en vanAnaarBeter.nl anders georganiseerd. Het systeem MELINDA, beheerd door het VCNL, zet alle wegwerkzaamheden uit de WPK en Meldwerk om en stuurt deze door naar de serviceproviders en de site van vanAnaarBeter. Via de serviceproviders komt de informatie op de radio, teletekst, internet, etc.

**Figuur G-2**  
Het proces 'Melinda'



### Grotere projecten in de WPK

Alleen informatie over grotere projecten hoeft in de WPK te worden ingevoerd. De afspraak hierover is:

**Tabel G-3**  
Relatie hinderklasse en vermelding in WPK

Hinderklasse	Vermelding in WPK
1	Alleen werken die langer duren dan 7 dagen
2 en 3	Alleen werken die langer duren dan 24 uur
4	Alles

### Overig

In het veld 'welke hinder' kan een vrije tekst worden ingevuld. Het is erg belangrijk dat deze teksten uniform zijn van structuur en formulering van begrippen; ze worden namelijk rechtstreeks

---

doorgestuurd naar [vanAnaarBeter.nl](http://vanAnaarBeter.nl) en de serviceproviders. Verdere aanwijzingen staan in het document Uniformering teksten Groot Onderhoud aan de Weg 2006.

Voor klachten of onduidelijkheden over de WPK is de servicedesk van VCNL beschikbaar: [dut-servicedeskvcnl@rws.nl](mailto:dut-servicedeskvcnl@rws.nl)

## **8** [VanAnaarBeter.nl](http://VanAnaarBeter.nl)

Alle informatie over werkzaamheden vanaf hinderklasse 2 en hoger uit de planningssystemen voor werkzaamheden WPK en Meldwerk van Rijkswaterstaat is rechtstreeks terug te lezen op [www.vanAnaarBeter.nl](http://www.vanAnaarBeter.nl). Via de Corporate Dienst kunnen regionale diensten op deze site links plaatsen naar pfd-bestanden met aanvullende informatie over werkzaamheden, zoals kaartjes met bijvoorbeeld een omleidingsroute. Afgesproken is alleen links op te nemen die verwijzen naar de in dit handboek voorgeschreven communicatiemiddelen.

Dit is meestal de advertentie, het persbericht of de factsheet.

In overleg met de CD bepaalt de regionale dienst welke pdf hij op de site wil hebben. Dat is in de regel het middel met de meeste informatie. De CD laat een url aanmaken waarmee de dienst de pdf zelf op de site plaatst. De dienst blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de informatie die op de site van [vanAnaarBeter](http://vanAnaarBeter.nl) staat en zorgt dus ook zelf voor het verwijderen van de pdf als het werk is afgelopen.

Het is de bedoeling dat [www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl) op termijn een grotere rol gaat spelen in de communicatie over de achtergronden van wegwerkzaamheden.

Een beperkte groep weggebruikers blijkt hierin namelijk zeer geïnteresseerd.

## **9** Communicatiemiddelen algemeen

Voortaan wordt in de berichtgeving naar de weggebruiker, waar mogelijk, de omschrijving en de kenmerken van de hinderklasse waarin de werkzaamheden vallen meegenomen. Dat betekent dat bij werkzaamheden die bijvoorbeeld in hinderklasse 3 vallen, wordt gecommuniceerd dat de weggebruiker grote hinder moet verwachten omdat hij tussen de 10 en 30 minuten vertraging zal hebben door file of omrijden (zie ook Categoriekeuze)

In de planning van werkzaamheden wordt vaak reservetijd opgenomen. Het is niet de bedoeling dat die data in advertenties of persbericht worden gecommuniceerd. Een algemene formulering is wel op z'n plek, bijvoorbeeld:

“De genoemde data zijn onder voorbehoud van weersomstandigheden en noodzakelijke wijzigingen in de planning van werkzaamheden.”  
In de mailing naar belanghebbenden kan de reservetijd wel worden gecommuniceerd.

In de massacommunicatiemiddelen moet zo precies mogelijk worden

---

gecommuniceerd welk gedeelte van de weg is afgesloten (Uniformering teksten Groot Onderhoud aan de Weg 2006).

### **Tone of voice**

De toon van Rijkswaterstaat in communicatie over werkzaamheden is:

- altijd feitelijk;
- beleefd;
- publieksgericht (denkend vanuit de gebruiker, geen jargon, wel omschrijving hinder).

Het is tijdens wegwerkzaamheden belangrijker om informatie over hinder en andere consequenties te communiceren dan aan te geven wat er tijdens de werkzaamheden precies gebeurt.

### **Standaardteksten**

In externe communicatie hanteren we de term 'hinder'. Bij werkzaamheden die ernstige hinder veroorzaken kan ook het woord 'overlast' worden gebruikt.

### **Algemene regels taalgebruik**

- gebruik laagdrempelig Nederlands, dus geen jargon (barrier, reconstructie, verbindingsboog, 4-0 systeem, wegvak: allemaal taboe);
- gebruik geen afkortingen in advertenties en factsheets. Op DRIPs, gele borden en tekstwagens zijn sommige afkortingen wel toegestaan;
- het jaartal hoeft niet te worden genoemd, behalve als de werkzaamheden tot een volgend jaar duren én op bouwboarden;
- de naam van een project: altijd beginnen met A en dan wegnummer en naam van het project in te begrijpen aanduidingen, zoals A12 Brug Westervoort.

## **10 Gele vooraankondigingsborden**

De gele vooraankondigingsborden zijn een zeer effectief communicatiemiddel. Er zijn voorschriften voor lettertype, lettergrootte en tijd- en tijdsduuraanduidingen. Zie ook Omleidingen en tijdelijke bewegwijzering, werk in uitvoering, 96a/96b, CROW-publicatie.

## **11 DRIPs (vooraankondiging)**

Bij werkzaamheden in de categorieën A en B is het gebruik van DRIPs als vooraankondiging mogelijk:

regel 1: beschrijft de globale tijdsduur van het werk;

regel 2: beschrijft het weggedeelte waar het werk zal plaatsvinden;

regel 3: is bestemd voor de aanduiding van de werkzaamheden.

Ook voor het communiceren van OV-alternatieven kunnen de DRIPs worden ingezet.

---

## 12 DRIPs (verkeersmanagement)

Bij werkzaamheden behoort de tekst op een DRIP er als volgt uit te zien:

regel 1: beschrijft het weggedeelte waar het werk plaatsvindt;

regel 2: bestemd voor aanduiding werkzaamheden;

regel 3: beschrijving van de ernst van de hinder of een advies over de te volgen route.

## 13 Bouwbord

De groenblauwe bouwborden van Verkeer en Waterstaat/Rijkswaterstaat worden langs de weg geplaatst bij grootschalige, langdurige bouw- en onderhoudsprojecten. Bouwborden zijn imagoversterkend; ze maken duidelijk dat er aan de weg wordt gewerkt en met welk doel dit gebeurt.

De aannemer is verantwoordelijk voor de productie van het bouwbord en voor het up to date houden van de informatie op het bord. Het bord moet ruim voor de start van de werkzaamheden worden neergezet.

Als er aan beide rijbanen wordt gewerkt, moet aan beide kanten van de weg een bord worden geplaatst. Het inzetten van bouwborden is aan strakke regels gebonden, zowel voor de vormgeving en uitvoering als voor de tekst:

- bouwborden worden vormgegeven volgens de [bedrijfsstijl](#)
- het bord wordt voorzien van het Van A naar Beter-logo en van een vermelding van de website;
- het informatienummer 0800-8002 wordt vermeld;
- logo's van aannemers worden niet vermeld, een naamsvermelding kan;
- op het bord worden geen aparte project-websites vermeld.

## 14 Tekstwagen / geel bord met info

Sinds augustus 2006 wordt vaker met een tekstwagen of tekstbord gecommuniceerd en gelden scherpere regels voor de inzet van tekswagens en/of borden die de reden van de werkzaamheden aangeven (Informatievoorziening ter plaatse bij verkeersmaatregelen t.b.v wegwerkzaamheden).

Bij wegwerkzaamheden in verkeershinderklasse 1 of hoger wordt minimaal één tekstwagen of informatiebord ingezet, behalve in situaties die in deze hinderklasse nauwelijks hinder veroorzaken:

- de afzetting is korter dan 2,5 kilometer of staat korter dan twee uur op de weg;
- bij afzettingen van de vluchtstrook of bij verschoven rijstroken als de afzetting korter duurt dan 24 uur.
- als bij een afzetting twee of meer rijstroken overblijven.

Het gebruik van 'dank voor uw begrip' -borden is aan dezelfde criteria gebonden.

Daarnaast geldt het criterium 'zichtbaarheid'. Als achter een afzetting ogenschijnlijk niet wordt gewerkt, bijvoorbeeld wanneer het asfalt afkoelt, is het erg belangrijk dat er wel een tekstwagen of

---

informatiebord wordt neergezet. Hier geldt een strenge norm: als er 15 minuten niet zichtbaar wordt gewerkt, moet de weggebruiker worden geïnformeerd met een tekstwagen of -bord. Het is het beste om voor korte werkzaamheden een tekstwagen in te zetten en bij langduriger werkzaamheden voor informatieborden te kiezen. De projectleider heeft de eindregie over de inzet van de tekstwagen(s) en/of informatiebord(en). Wat en hoe wordt gecommuniceerd, bepaalt de projectleider in overleg met de communicatiemedewerkers van bureau HID.

Wisselende pagina's op een tekstwagen zijn niet toegestaan!

## **15 Mailing + factsheet (kennisgeving aan het wegverkeer)**

### **Mailing**

Bij ingrijpende werkzaamheden worden alle bedrijven, organisaties en omwonenden die direct door de werkzaamheden worden getroffen, per brief geïnformeerd. De brief gaat vergezeld van een factsheet met feitelijke gegevens over de werkzaamheden.

Aandachtspunten voor de brief/ mailing:

- aankondiging van de werkzaamheden;
- wijzen op bijgevoegde factsheet;
- aangeven dat de factsheet makkelijk kan worden gekopieerd en gefaxt;
- onder de aandacht brengen van alternatieven en aanvullende maatregelen die zijn getroffen.

Selectie van adressen:

- de Corporate Dienst kan aan de hand van postcodes adressen opvragen van omwonenden en bedrijven, waaronder grote bedrijven, instellingen en evenementenlocaties die verder van het werkvak afliggen, maar wel hinder kunnen ondervinden;
- gemeentes zijn vaak een goede bron van informatie.

### **Factsheet**

De factsheet wordt meegestuurd met de mailing naar bedrijven en instellingen, maar kan ook worden neergelegd bij tankstations of wegrestaurants in de omgeving van de werkzaamheden. De factsheet kan natuurlijk ook per e-mail worden verspreid.

### **Inhoud**

De factsheet bevat feitelijke gegevens over de wegwerkzaamheden:

- aanvangsdatum en einddatum;
- locatie (wegnummer en afslagen waartussen wordt gewerkt);
- tijdstip (alleen vermelden als niet continu wordt gewerkt, maar alleen 's nachts of in het weekend);
- puntsgewijs weergegeven omleidingsroute;
- beknopte reden van de werkzaamheden;



- 
- kaartje met wegnummers, knooppuntnamen en plaatsnamen;
  - eventueel: vervoersalternatieven;
  - meer informatie (via radio, teletekst en 0800-8002);
  - als het project een samenwerkingsverband is, kan dat worden vermeld.

#### **Proces**

Voor het opstellen van een factsheet levert de regionale dienst via het inputformulier informatie aan bij de Corporate Dienst. De CD zorgt vervolgens voor de productie van de factsheet.

#### **Indien mogelijk**

Bij kleinere werken kan de advertentie dienen als factsheet.

### **16 Advertentie (regionaal / lokaal)**

Rijkswaterstaat plaatst vaak advertenties over werkzaamheden in regionale bladen, met name huis-aan-huisbladen. Zij hebben een groter bereik dan landelijke dagbladen.

Krantenadvertenties moeten zo kort mogelijk tevoren worden geplaatst.

Bij werk in de B-categorie is een landelijke advertentie niet meer verplicht, maar soms wel wenselijk. Bijvoorbeeld wanneer wordt gewerkt aan belangrijke verkeersaders als de A2, A12, A4 etc.

#### **Inhoud**

De advertentie bevat feitelijke gegevens over de wegwerkzaamheden, conform de factsheet:

- aanvangsdatum en einddatum;
- locatie (wegnummer en afslagen waartussen wordt gewerkt);
- tijdstip (alleen vermelden als niet continu wordt gewerkt, maar alleen 's nachts of in het weekend);
- puntsgewijs weergegeven omleidingsroute;
- beknopte reden van de werkzaamheden;
- kaartje met wegnummers, knooppuntnamen en plaatsnamen;
- eventueel: vervoersalternatieven;
- meer informatie (via radio, teletekst en 0800-8002);
- als het project een samenwerkingsverband is, kan dat worden vermeld.

#### **Proces**

De Corporate Dienst zorgt voor de opmaak en de plaatsing van de advertenties. Informatie voor een advertentie moet tijdig worden aangeleverd.

#### **Mediaselectie**

---

De Corporate Dienst vraagt bureau HID van de regionale dienst een voorzet te doen voor mediaselectie. Ook kan voor een mediaselectie een bureau worden ingehuurd. In dat geval wordt het voorstel van dat bureau afgestemd met de regionale dienst. Inhuren van een bureau kost extra tijd.

### **Landelijke advertenties**

Als onderdeel van de landelijke campagne Groot Onderhoud wordt maandelijks een advertentie geplaatst in de landelijke dagbladen.

Sinds 2001 plaatst Rijkswaterstaat in de zomerperiode, vlak voor de drie vakantie-uittochten, een advertentie in landelijke en regionale dagbladen. In die advertentie staan de belangrijkste werkzaamheden en grote evenementen die in de zomer plaatsvinden op een rij. Het VCNL coördineert de informatie voor deze advertentie.

### **17      Advertentie (landelijk)**

Zie 16.

### **18      Persbericht (regionaal / lokaal)**

Redactionele aandacht valt de meeste lezers meer op dan een advertentie. Bovendien kennen ze aan die informatie meer waarde toe. En na het lezen van een (nieuws- of achtergrond)tekst over werkzaamheden, zijn ze meer alert op de advertentie. Redactionele aandacht kan worden verkregen door middel van een goed geschreven persbericht.

Of het medium het persbericht (deels) overneemt is afhankelijk van de nieuwsaarde die eraan wordt toegekend.

### **Wanneer**

Er zijn drie voor de hand liggende momenten om via free publicity aandacht te vragen voor werkzaamheden:

- voorafgaand aan de werkzaamheden. Iedereen kan dan in een vroeg stadium met de werkzaamheden rekening houden. Bovendien fungeert een vooraankondiging als aandachttrekker voor latere uitingen als advertenties en vooraankondigingsborden langs de weg;
- de daadwerkelijke start van de werkzaamheden;
- bij de afronding van een groot project.

### **Proces**

Persberichten worden geschreven door bureau HID. Voor persberichten met een landelijke uitstraling gelden de afspraken tussen de communicatieafdelingen van de regionale diensten, de directie communicatie van het ministerie (DCO) en Bureau DG. Via DCO kan het persbericht op ANP Press Support worden geplaatst. Regionale persberichten worden afgestemd met Bureau DG.

---

Het persbericht moet ter informatie worden toegestuurd aan de afdeling communicatie van het hoofdkantoor en aan het VCNL (mark.vander.vusse@rws.nl)

### **Mediaselectie**

Regionale diensten hebben de beschikking over een perslijst met voor hen relevante media.

Bij ingrijpende werkzaamheden is het van belang ook de (vakpers voor) beroepschauffeurs te informeren.

Een persbericht is ook een goed middel om stakeholders op de hoogte te stellen, bijvoorbeeld de EVO, Transport en Logistiek Nederland en de Kamer van Koophandel.

### **Ook mogelijk**

Het organiseren van een persbijeenkomst/persgesprek voorafgaand aan of tijdens grote werkzaamheden is een zeer effectief communicatiemiddel.

### **19 Persbericht (landelijk)**

Zie 18.

### **20 Inzet [0800 - 8002](#)**

Dit gratis informatienummer van Rijkswaterstaat voor vragen, klachten, meldingen en ideeën ontvangt een toenemend aantal telefoontjes.

Door persberichten, advertenties en factsheets te sturen naar 0800actua zijn de medewerkers van de informatielijn op de hoogte van de details van de werkzaamheden.

### **21 Slechtweersscenario**

Rijkswaterstaat communiceert op gestructureerde wijze over wegwerkzaamheden. Daarbij hoort ook communicatie over afgelaste/uitgestelde werkzaamheden.

Hieronder volgen handvatten voor de communicatie nadat de werkzaamheden zijn afgelast of uitgesteld. We richten ons hierbij vooral op weekendafsluitingen en werkzaamheden die minimaal één week duren en veel impact hebben op de omgeving. Bij de externe communicatie zijn doelgroepen: weggebruikers en eventueel belanghebbenden in de omgeving (bedrijven, omwonenden, evenementenorganisaties). De interne communicatie is gericht op alle collega's die bij het project zijn betrokken.

### **Massamediale middelen zo snel mogelijk inzetten**

- Informatie langs de weg: zo snel mogelijk moeten de gele vooraankondigingsborden zijn voorzien van een schuine streep door de tekst. Een tekstwagen en/of een DRIP kan zorgen voor meer informatie: werkzaamheden uitgesteld wegens kou/ hitte etc. Actie: projectleider geeft aannemer de opdracht (NB ook meenemen in bestek).

- 
- Persbericht verzenden naar de media. Via DCO persbericht laten versturen naar ANP. Nabellen belangrijkste media.
  - Een bericht via de actuele verkeersinformatie waarin wordt gemeld dat geplande werken niet doorgaan. Dit aanvragen bij Verkeerscentrum Nederland.
  - Melding (en nieuwsbericht) op vanAnaarBeter.nl.
  - 0800-8002 informeren.

#### **Informeren van direct betrokkenen**

Iedereen die tevoren over de werkzaamheden is geïnformeerd, moet in geval van uitstel/afstel op de hoogte worden gebracht. Dit kunnen zijn: tankstations in het werkvak, gedupeerde bedrijven, gemeentes, hulpdiensten en stakeholders.

#### **Interne communicatie**

- Interne betrokkenen zijn vooraf gedefinieerd. DT-leden, rolhouders, medewerkers wegendistricten etc. De projectleider informeert deze betrokkenen over het besluit, vertelt kort de impact (op omgeving en landelijke planning), licht de communicatie-inspanningen toe en vermeldt eventueel de nieuwe datum van de werkzaamheden.
- Bericht op het landelijk intranet als sprake is van een project met landelijke uitstraling, anders op het regionaal intranet.
- Ook de regionale verkeerscentrale moet worden ingelicht.

Niet vergeten: ook WPK/Meldwerk moet worden aangepast.