

De attente aannemer

Checklist voor omgevingscommunicatie



Onderdoorgang Wilhelminalaan project Vleuten – Amsterdam Rijnkanaal



ProRail

Van Hattum en Blankevoort



Checklist voor omgevingscommunicatie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Omgevingscommunicatie	1
3	Communicatie / Contract	3
4	Checklist omgevingscommunicatie	3
5	Beschrijving diverse onderdelen checklist omgevingscommunicatie.....	9
6	Voorbeeld projectkalender	11

Totstandkoming

De checklist voor omgevingscommunicatie is tot stand gekomen door gesprekken tussen Bouwend Nederland, ProRail, TBI Infra en Van Hattum en Blankevoort. Het uiteindelijke rapport is geschreven door Astrid Bolle van Van Hattum en Blankevoort met input van ProRail en diverse media.

De checklist voor omgevingscommunicatie is een eerste aanzet voor een werkdocument dat ingezet kan worden bij de (omgevings)communicatie rondom projecten. Door toekomstige ervaringen met omgevingscommunicatie zal deze checklist verder uitgebreid worden.



ProRail

Van Hattum en Blankevoort



1 Inleiding

Tegenwoordig worden veel infrastructurele projecten uitgevoerd in binnenstedelijk gebied, zoals bijvoorbeeld de Tramtunnel in Den Haag. Een gevolg hiervan is dat je als opdrachtnemer met veel meer partijen dan alleen je opdrachtgever hebt te maken. Je wordt geconfronteerd met een omgeving, die misschien wel helemaal niet zit te wachten op een tunnel midden in de stad. Winkeliers die protesteren, omwonenden die vergunningen tegenhouden etc. etc. Hoe ga je daarmee om? Welke invloed hebben die partijen op de uitvoering van je project en om welke partijen gaat het eigenlijk?

Bij (de realisatie van) bouwprojecten heb je te maken met het zogenaamde Lada-syndroom; iedereen kent het, maar niemand wil het hebben. Hoe ga je iemand iets 'verkopen' wat hij/zij in eerste instantie niet wil hebben; omdat alleen maar hinder van zal worden ondervonden van de bouwwerkzaamheden? Je hebt te maken met weerstand. Men weet dat het project er moet komen en dat men overlast zal ondervinden van de bouw. Hoe ga je dat communiceren, zodat er toch begrip ontstaat voor het project. Kortom, op welke wijze zet je als opdrachtgever en opdrachtnemer omgevingscommunicatie in? Wie neemt welke rol op zich (hoofdstuk 3)?

De 'checklist voor omgevingscommunicatie' kan hierbij een hulpmiddel zijn. Het doel van deze checklist is inzicht te krijgen in de projectomgeving en als gevolg daarvan op een gestructureerde manier om te gaan met de communicatie met die omgeving. Tevens heeft de checklist als doel de taken te verdelen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, omdat niet bij elk project de omgevingscommunicatie hetzelfde geregeld is (zie hoofdstuk 3).

2 Omgevingscommunicatie

Omgevingscommunicatie staat voor de communicatie met de omgeving van een (bouw)project met als doel wederzijds begrip en draagvlak creëren tussen de opdrachtgever/projectorganisatie en haar verschillende doelgroepen. Deze vorm van communicatie is met name extern gericht.

Uit bovenstaande definitie van omgevingscommunicatie blijkt dat het hierbij om tweerichtingscommunicatie gaat. Het gaat om de interactie tussen opdrachtgever/-nemer (1) en de omgeving (2). Voor bouwprojecten geldt dat de opdrachtgever zware eisen aan de communicatie stelt, omwonenden en belangengroeperingen een belangrijke rol kunnen spelen in het welslagen van het project en het grote publiek over je schouder mee kijkt. De maatschappelijke relevantie van infrastructurele projecten is groot. Bij elkaar dus redenen genoeg om omgevingscommunicatie in te zetten.

Afhankelijk van de betekenis van het project kunnen, naast de opdrachtgever, ook andere participanten belang hebben bij omgevingscommunicatie. De kwaliteit van de omgevingscommunicatie draagt uiteindelijk in grote mate bij aan de uitstraling van het project en bepaalt mede het imago van de participanten.

Dat omgevingscommunicatie steeds belangrijker wordt binnen ons werkgebied, zal menig een niet zijn ontgaan. Voor de opdrachtnemer spelen bij omgevingscommunicatie diverse aspecten een rol, namelijk:

- **Tijd:** De eerste communicatie rondom een project vindt plaats in de fase van planvorming, waarbij de opdrachtgever nog geen opdrachtnemer heeft aangewezen om het project uit te voeren. Pas wanneer het project wordt toegewezen aan een opdrachtnemer, kan deze in contact treden met de omgeving. Hij heeft in principe altijd een achterstand in de communicatie met de omgeving en zal moeten anticiperen op de communicatiestrategie van de opdrachtgever. De communicatie gaat een nieuwe fase in, waarbij de opdrachtnemer (indien contractueel vastgelegd) samen met de opdrachtgever communiceert naar de omgeving over het project;
- **Verschuiving verantwoordelijkheid:** Als gevolg van Design & Constructprojecten kan de verantwoordelijkheid voor de communicatie verschuiven van opdrachtgever naar opdrachtnemer, waarbij de opdrachtnemer zelf invulling dient te geven aan het ontwerp, de uitvoering en de communicatie daarover met de omgeving. Dit gebeurt echter alleen wanneer dat contractueel is vastgelegd. In alle andere voorkomende gevallen zal de opdrachtgever eindverantwoordelijk blijven;

- **Afrekening:** Afhankelijk van wat er contractueel is vastgelegd kan de opdrachtnemer door de opdrachtgever worden afgerekend op aantoonbare communicatie met de omgeving. Mede daardoor wordt de communicatie met de omgeving door en voor de opdrachtnemer steeds belangrijker. De mate waarin de opdrachtnemer in staat is om op een juiste manier met de omgeving te communiceren is een selectiecriteria voor sommige opdrachtgevers geworden (denk hierbij aan 'De Prestatiemeting van Aannemers' van Rijkswaterstaat);
- **Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO):** Dit aspect gaat ook een steeds grotere rol spelen in onze samenleving, het gaat bij MVO om betrokkenheid met de samenleving. Je zult als bouwonderneming dienen aan te tonen dat je op een verantwoorde wijze met overheidsgeld, milieu en mensen omgaat. Ook daarbij komt omgevingscommunicatie weer om de hoek kijken. Het is van belang om de omgeving te betrekken bij het project en tijdig te informeren over verschillende werkzaamheden die daarbij komen kijken. Open communicatie en transparantie zijn daarbij kernwoorden. Ook hiervoor geldt weer dat het afhankelijk is van hetgeen contractueel is vastgelegd. Samenspraak met de opdrachtgever is van groot belang. Maar ook wanneer de opdrachtnemer niet contractueel verantwoordelijk is voor de omgevingscommunicatie, dient zij zich op te stellen als attente aannemer, onder andere door rekening te houden met de omgeving bij werkzaamheden die geluidshinder opleveren. Ook het transport met zwaar materieel verdient aandacht. Daarnaast is het ook zo dat het gedrag van de opdrachtnemer en haar werknemers communiceert. Hier dienen alle medewerkers zich van bewust te zijn.

Als je als opdrachtnemer contractueel verantwoordelijk gesteld wordt voor omgevingscommunicatie zul je hier pro-actief mee om dienen te gaan.

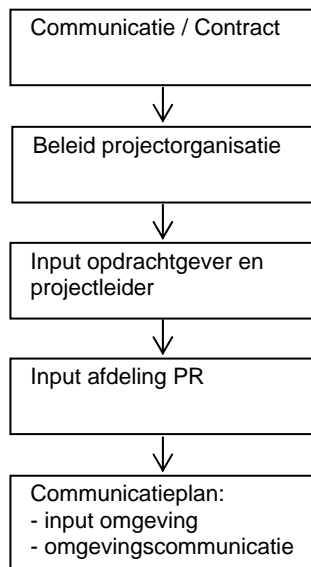
- Ten eerste omdat het van invloed is op je hele bouwproces, het heeft er direct effect op. De omgeving kan je project namelijk maken of breken: de omgeving kan invloed uitoefenen op het bouwproces.
- Ten tweede omdat je als opdrachtnemer zelf eigenaar bent van en dus verantwoordelijk geworden voor de communicatie met de omgeving. Je wordt erop afgerekend.
- Ten derde omdat de wereld om ons heen verandert. De omgeving is mondiger geworden en kan je ter verantwoording roepen voor hetgeen je realiseert in de samenleving. Je dient dus een antwoord klaar te hebben, want de omgeving eist meer informatie.

Omgevingscommunicatie door de opdrachtnemer vergt een verandering in attitude. Het is van belang vroegtijdig een start te maken met het in kaart brengen van en het communiceren met de omgeving. Zaak is dat daarbij een pro-actieve houding wordt aangenomen in plaats van reactief te handelen.

Omgevingscommunicatie kan op een pro-actieve manier aangepakt worden door:

- Het te integreren in het bedrijfsvoeringsstelsel van de onderneming;
- Jezelf een pro-actieve houding aan te nemen;
- Open en transparant te zijn, laten zien dat je maatschappelijk verantwoord en betrokken onderneemt;
- Tijdig een plan van aanpak / communicatieplan te schrijven in overleg met de opdrachtgever en projectleider, waarbij de verschillende doelgroepen in kaart worden gebracht. (Vaak heeft de opdrachtgever al in het beginstadium plannen gemaakt met betrekking tot de communicatie, hier kan de communicatie met de omgeving door de opdrachtnemer op afgestemd worden);
- De juiste communicatiemiddelen in te zetten om de omgeving te informeren en te betrekken bij de werkzaamheden, uiteraard ook weer in overleg met de opdrachtgever;
- Je in te leven in de omgeving en de verschillende doelgroepen waarmee je te maken hebt bij de uitvoering van een project door de dialoog te zoeken. Ook hiervoor geldt dat dit in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd dient te worden.

Aan goede communicatie gaat een uitvoerige planning vooraf. Het bereiken van communicatie-doelstellingen is slechts mogelijk op grond van een uitgewerkt communicatieplan. Juist omdat communicatie een beleidsinstrument is voor de ondernemingsleiding (lees: projectleiding) en omgevingscommunicatie steeds belangrijker wordt, is het noodzakelijk systematisch en planmatig de organisatie van deze communicatie stapsgewijs uit te zetten, zoals gevisualiseerd in onderstaand schema.



3 Communicatie / Contract

Hierbij gaat het erom dat je nagaat hoe de communicatie rondom het project en de projectomgeving is geregeld in het contract. Er zijn drie opties mogelijk:

- De opdrachtgever is eindverantwoordelijk en het is de opdrachtnemer verboden om met externen te communiceren over het project, zoals bij de HSL en de Betuweroute het geval was;
- De communicatie is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en de opdrachtgever kijkt slechts over je schouder mee;
- Het kan ook nog zijn dat de communicatie een gedeelde verantwoordelijkheid is van opdrachtgever en opdrachtnemer, zoals bij het project Sijtwende.

Afhankelijk van deze opties kan een begin gemaakt worden met de omgevingscommunicatie, waarvoor de hiervoor genoemde opties a, b en c de volgende invulling te benoemen is:

- Je informeert de opdrachtgever regelmatig gedurende de looptijd van het project, zodat deze voldoende informatie heeft om op verschillende momenten mee naar buiten te kunnen treden;
- Je stelt zelf een plan van aanpak op in overleg met de PR functionaris en voert de omgevingscommunicatie zelfstandig uit, waarbij je wel de opdrachtgever op de hoogte houdt van de ontwikkelingen;
- Je stelt een stuurgroep samen, waarin alle betrokken partijen van het project (zowel opdrachtgever als opdrachtnemer) vertegenwoordigd zijn en in overleg met die stuurgroep geef je invulling aan de omgevingscommunicatie.

4 Checklist omgevingscommunicatie

Op de volgende bladzijden is de checklist omgevingscommunicatie opgenomen. In deze checklist zijn vier kolommen opgenomen waarin aangegeven kan worden wie welke rol op zich neemt. Dat kan zijn de opdrachtgever, de opdrachtnemer, gezamenlijke verantwoordelijkheid of niet van toepassing. Deze checklist zal in overleg met de opdrachtgever ingevuld dienen te worden, zodat vastligt wie wat doet met betrekking tot de omgevingscommunicatie. De grootte van de rol hangt af van de contractuele afspraken die gemaakt zijn.

Checklist omgevingscommunicatie

Projectgegevens

Naam project

Adres

Telefoonnummer

Faxnummer.....

E-mail.....

Projectleider.....

	Opdracht- gever	Opdracht- nemer	Samen	N.v.t.
Algemeen:				
Opstellen communicatieplan				
Beschrijven communicatiedoelstellingen				
Vaststellen doelgroepen				
Beschrijven communicatiestrategie				
Uit te dragen boodschap				
Inzet communicatiemiddelen				
Budget				
Beschikbare tijd				
Werkvoorbereiding:				
* Inzet communicatiemiddelen:				
- Bewonersbrieven				
- Persbericht				
- Woordvoering				
- Informatiebijeenkomst				
- Nieuwsbrieven				
- Meldpunt/telefoon dienst voor vragen, klachten en/of schades				
- Internet				
- Flyers/brochures				
- Bebording omleidingsroutes				
- Excursies				
- Interviews				
- Presentaties				
- Presentatiemap				
* Inzet van medewerkers				
Uitvoering:				
Algemeen				
<i>Perscontacten:</i>				
- Opstellen en versturen persbericht				
- Vervaardigen van presentatie(pers)map				
- Organiseren persexcursies				
- Optreden als woordvoerder				
- Optreden als woordvoerder in geval van calamiteiten				
- Coördinatie en onderhouden contacten RTV				
- Geven van interviews t.b.v. diverse media				

	Opdracht- gever	Opdracht- nemer	Samen	N.v.t.
<i>Vragen, klachten en/of schades:</i>				
- Procedure opstellen en intern communiceren				
- Doelgroepen op hoogte stellen van meldpunt vragen, klachten en/of schades				
- Registratie binnengekomen vragen, klachten en/of schades				
- Mondelinge of schriftelijke afhandeling ingekomen vragen, klachten en/of schades				
- Afhandeling vragen en/of klachten binnen 2 weken na ontvangst				
- Financiële regelingen m.b.t. schades				
<i>Diversen:</i>				
- Starthandeling project				
- Tijdig aanleveren (deel)planning aan afd. communicatie				
- Afd. communicatie z.s.m. op hoogte stellen van afwijkingen in (deel)planning				
- Oplevering(sfeest) project				
<i>Informatie:</i>				
- Locatie bepalen voor informatiecentrum				
- Inrichting en bemanning informatiecentrum				
- Inleidende brief over het project t.b.v. doelgroepen				
- Opstellen en versturen bewonersbrieven				
- Opstellen en versturen nieuwsbrieven				
- Organiseren informatiebijeenkomst				
- Up-to-date houden van internetsite				
- Vervaardigen en versturen flyers/brochures				
- Organiseren excursies div. belangstellenden				
- Vervaardigen en geven van presentaties				
- Aanleveren informatie t.b.v. gem.instanties				
Attent				
- Voorzieningen voor voetgangers, fietsers				
- Zichtbaarheid verkeersborden				
- Aangeven omleidingsroutes d.m.v. borden				
- Communiceren aangepaste tijden voor leveringen				
Omgeving				
- Werktijden communiceren				
- Geluidsoverlast als gevolg van heien e.d. communiceren				
- Verlichting bouwplaats zo plaatsen dat overlast voorkomen wordt				
- Werkterrein afzetten voor onbevoegden				
- Opgeruimd en schoon werkterrein				
- Omgevingsissues opnemen in risico-analyse				
- Omgevingsissues bespreken in werkoverleg				
- Groenvoorzieningen (bescherming bomen en planten)				
- In kaart brengen van beschermd diersoorten binnen de projectomgeving				
- Hergebruiken van bouwplaats- en kantoorafval				
- Energiebesparing van toepassing				
- Voorkomen van waterverontreiniging				

	Opdracht- gever	Opdracht- nemer	Samen	N.v.t.
Netheid				
- Toegangswegen tot bouwterrein schoon en moddervrij houden				
- Reinigen toegangswegen na transport a.g.v. vervuiling wegen door modder, zand e.d.				
- Materiaal en materieel opslaan binnen het bouwterrein				
- Voorzorgsmaatregelen m.b.t. stof en zand				
- Kantine en kantoor schoon en opgeruimd				
- Vuilnisbakken aanwezig op bouwterrein				
- Geen afval van de steiger naar beneden op bouwterrein gooien				
Goede buur				
- Verlichting bouwterrein mbt 'buren'				
- Kijkpunten in de bouwhekken voor belangstellenden				
- Regelmatig communiceren met doelgroepen over de stand van zaken m.b.t. project				
- 24-uurs beschikbare telefoonlijn voor mogelijke calamiteiten				
- Indien veiligheidsalarm aanwezig, vals alarm tot een minimum beperken				
- Bouwplaats dient juiste indruk te geven van de werkzaamheden/het project				
- Maatregelen om geluidsoverlast te beperken				
Respectvol				
- Medewerkers gepast gekleed				
- Omgang medewerkers met publiek (niet schreeuwen, schelden, fluiten etc.)				
- Volume radio niet te hoog (geen overlast bezorgen)				
- Schaftkeet voor personeel				
- Bezoekers toilet, ook voor dames				
Veilig				
- Duidelijke bewegwijzering voor weggebruikers				
- Voorzieningen voor veilige passage van voetgangers en fietsers				
- Bewegwijzering naar projectkantoor				
- PBM's voor bezoekers				
- Verlichting van de hekwerken				
- Vluchtroutes duidelijk aangegeven				
- Melding maken van incidenten				
- Procedure voor het onderzoeken van ongevallen				
- Afdoende beveiliging na werktijd				
- Afsluiten hekwerken na werktijd				
Verantwoordelijkheid				
- Dichtstbijzijnde politiebureau en ziekenhuis bekend				
- Adressen, telefoonnr. en namen van 'buren'				
- EHBO-/BHV'er en verbandtrommel aanwezig				
- EHBO-/BHV'er aanwezig bij onderaannemer				

	Opdracht-gever	Opdracht-nemer	Samen	N.v.t.
- Regelmatig doelgroepen informeren over stand van zaken project				
- Contactpersoon project buiten werktijd				
- Lokale scholen informeren				
Toerekenbaar				
- Veiligheidsinspectie uitgevoerd en aandachtspunten opgevolgd				
- Medewerkers en onderaannemers op de hoogte van de geldende veiligheidseisen				
- Bouwbord inclusief tel.nr, internetsite en emailadres				
- Bebording ook 's nachts zichtbaar				

Communicatiedoelstellingen

Algemeen

.....

.....

.....

.....

Projectspecifiek

.....

.....

.....

.....

Communicatiedoelgroepen*	1	2	3
Pers (lokaal / regionaal)			
Bedrijven			
Direct omwonenden			
Scholen			
Verkeersdeelnemers			
Overheid (gemeente)			
Nutsbedrijven			
Waterschappen			
Leveranciers			
Actiegroepen			
Natuur- en milieugroepen			
Consumentenorganisaties			
Buurt- en sportverenigingen			

* Afhankelijk van belangrijkheid voor het project 1, 2 of 3 aankruisen, waarbij 1 het meest belangrijk en 3 het minst belangrijk is.

Communicatieboodschap

Algemeen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Projectspecifiek

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Planning (tijd)

Starthandeling

.....

Start werkzaamheden.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oplevering

.....

Communicatiebudget

.....

.....

.....

5 Beschrijving diverse onderdelen checklist omgevingscommunicatie

Algemeen

Opstellen communicatieplan:

Voor de meeste projecten geldt dat de opdrachtgever in het voortraject al een communicatieplan heeft opgesteld. Indien wenselijk kan de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever een aanvullend plan schrijven of het bestaande plan als uitgangspunt nemen.

Beschrijven communicatiedoelstellingen:

Zijn de doelstellingen afwijkend van die van de opdrachtgever, kan de opdrachtnemer haar eigen communicatiedoelstellingen verwoorden. Uiteraard in overleg met de opdrachtgever. Doelstellingen kunnen zijn begrip van de omgeving voor het project, medewerking van de omgeving etc.

Vaststellen doelgroepen:

De doelgroepen van het project zijn vaak al bekend omdat de opdrachtgever deze in het begintraject in kaart heeft gebracht. Het kan echter voorkomen dat de opdrachtnemer nog andere doelgroepen onderscheidt, deze dienen dan in kaart gebracht te worden.

Beschrijven communicatiestrategie:

Hierbij gaat het er om welke communicatiemiddelen je inzet om je boodschap duidelijk uit te dragen aan je doelgroepen, zodat de doelgroepen op de hoogte zijn van de werkzaamheden van het project en de reden waarom deze plaats vinden. Zeg maar antwoord op de vragen: wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe?

Uit te dragen boodschap:

De boodschap voor de opdrachtnemer is dat zij een attente aannemer is en dat zal in al haar uitingen en gedrag naar voren dienen te komen. Daarnaast zijn er ook projectspecifieke boodschappen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden te benoemen en te communiceren.

Inzet communicatiemiddelen:

Welke middelen worden ingezet is afhankelijk van het soort project en de afspraken over omgevingscommunicatie.

Budget:

Dit is afhankelijk per project.

Beschikbare tijd:

Een handig hulpmiddel bij omgevingscommunicatie kan een communicatiekalender zijn, waarin alle werkzaamheden zijn opgenomen die overlast bezorgen voor de omgeving. Maar ook de mijlpalen mogen hierin niet ontbreken. Deze communicatiekalender wordt opgesteld naar aanleiding van de planning en dient met de opdrachtgever besproken te worden (zie hoofdstuk 6).

Werkvoorbereiding

Inzet communicatiemiddelen:

Bewonersbrieven:

Door middel van bewonersbrieven kun je de direct omwonenden informeren over bijvoorbeeld een buitendienststelling, een wegafsluiting, deformatiemetingen etc.etc. Het is raadzaam om in de brief ook de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon op te nemen, zodat men met vragen en/of klachten in contact kan treden met deze persoon.

Persbericht:

Door het versturen van persberichten kan de pers tijdig van de juiste informatie aangaande het project voorzien worden. Door in contact te treden met de pers, ook over calamiteiten, voorkom je wildgroei in de informatieverstrekking.

Woordvoering:

Voor aanvang van het project dienen afspraken gemaakt te worden wie er als woordvoerder zal optreden, opdrachtgever of opdrachtnemer. Het is van groot belang dat beiden goed op de hoogte zijn van wat er speelt op het project.

Informatiebijeenkomst:

Tijdens informatiebijeenkomsten kan aan omwonenden en geïnteresseerden de voortgang van het project getoond worden. Daarnaast is zo'n bijeenkomst een gelegenheid bij uitstek om te ontdekken wat er speelt in de omgeving en hoe je daar als projectorganisatie mee om zou kunnen gaan. Tijdens dit soort bijeenkomsten komen vaak vragen naar voren over overlast en hinder en wordt dus duidelijk wat de bewoners bezig houdt aangaande het uit te voeren project.

Nieuwsbrieven:

Voor sommige projecten worden nieuwsbrieven gemaakt, waarin informatie over de voortgang van het project wordt opgenomen en adresgegevens en telefoonnummers met contactpersonen terug te vinden zijn.

Meldpunt/telefoondienst voor vragen, klachten en/of schades.:

Voor verschillende projecten zijn speciale 'klachtenlijnen' opengesteld. Het grote voordeel hiervan is dat de klachten geregistreerd worden door een telefonist(e) en later doorspeeld worden aan de opdrachtnemer, die de klachten kan afhandelen op een tijdstip dat het hem uitkomt. Uiteraard moet dat geen weken gaan duren. Een ander voordeel is dat je niet onnodig gestoord wordt tijdens de uitvoer van je werkzaamheden, maar dat je voor klachten kunt doorverwijzen naar een telefoonnummer.

Dit geldt niet voor alle projecten. Indien er geen centraal meldpunt is, dient dit geregeld te worden door de opdrachtnemer of opdrachtgever, afhankelijk van de contractuele afspraken.

Internet:

Voor met name grote projecten worden door de opdrachtgever internetsites opgemaakt, waar informatie over het project te vinden is. Deze informatie bestaat vaak uit een stukje geschiedenis, algemene informatie en specifieke informatie zoals planning en dergelijke. Veel mensen hebben thuis een internetaansluiting en kunnen op deze manier heel gemakkelijk veel informatie over het project achterhalen.

Flyers/brochures:

Voor sommige projecten worden flyers of brochures gemaakt, zodat in een later stadium, na afronding van het project nog informatie te verkrijgen is over de manier van werken etc.

Bebording/omleidingsroutes:

Op de projectborden kan men zien wie de opdrachtgever van het project is, wie de opdrachtnemers zijn en waar men informatie over het project kan verkrijgen. Bijvoorbeeld door vermelding van een internetadres. De omleidingsrouteborden zijn een handig hulpmiddel bij afsluitingen, zodat de omgeving weet hoe zij op een alternatieve manier op plaats van bestemming kan komen.

Excursies:

Voor belangstellenden kunnen excursies georganiseerd worden, uiteraard in overleg met de opdrachtgever. De excursies kunnen georganiseerd worden door het project zelf of door een in te huren externe partij, zoals bijv. Podium uit Utrecht.

Interviews:

Sommige projecten worden bezocht door RTV, het is dan raadzaam als opdrachtgever of opdrachtnemer iemand vrijmaakt op de filmploeg te woord te staan.

Presentaties:

Hierbij kun je denken aan powerpoint en/of persoonlijke presentaties tijdens bewonersavonden, maar ook aan studie(mid)dagen voor studenten of vakgenoten. Doel hiervan is om geïnteresseerden te informeren over het project.

Presentatiemap:

Hierin is informatie opgenomen over het project, bestemd voor belanghebbenden en de pers.

Inzet van medewerkers:

Afhankelijk van de contractuele afspraken zal de opdrachtnemer iemand uit de organisatie vrij dienen te maken voor de omgevingscommunicatie. Indien de opdrachtgever de gehele communicatie rondom het project verzorgt, zal er iemand uit de projectorganisatie als aanspreekpunt aangewezen dienen te worden voor de opdrachtgever.

6 Voorbeeld projectkalender

Project Kunstwerken A12

Tijdstip / Aanleiding	Boodschap	Doelgroepen	Intermediair	Middelen	Actiehouder
9-12 februari 2007: weekendsluiting viaduct Bredeweg	A12 van .. Tot .. Afgesloten ivm . Omrij- en adviesroutes zijn	weggebruikers		advertentie, persbericht, 0800-8002, www.vanAnaarBeter.nl	RWS
9-13 februari 2007: weekendsluiting viaduct Bredeweg ivm sloopwerkzaamheden een weekend sluiting van het viaduct Bredeweg (mogelijk geluidsoverlast) en herstelwerkzaamheden voet-/fietspad.	De A12 is van .. Tot .. Afgesloten ivm. Omrij- en adviesroutes zijn ... De impact van het werk voor de omwonenden bestaat uit geluidsoverlast en ..?	omwonenden / fietsers		mailing	VHB
		bedrijven		mailing	VHB
		hulpdiensten		mailing	VHB
		algemeen publiek		persbericht	RWS
5-23 februari 2007: NGE onderzoek Bredeweg	Intern ter informatie, mocht er een verdacht object gevonden worden, gelijk RWS en burgemeester op de hoogte brengen	RWS, gemeentes		woordvoering in geval van verdacht object danwel calamiteit	RWS
31 maart - 9 april 2007: 9-daagse afsluiting Bredeweg ivm zuidzijde viaduct?	wegafsluiting Bredeweg + omleidingsroutes	omwonenden / fietsers		mailing	VHB
		bedrijven	ondernemersvereniging	mailing	VHB
		weggebruikers		advertentie, 0800-8002, www.vanAnaarBeter.nl	VHB-> RWS
		algemeen publiek		persbericht	VHB-> RWS
		hulpdiensten		mailing	VHB
20 april 2007: plaatsen liggers Bredeweg Noord Zuid	Tijdens nacht een rijstrook afzetting ten behoeve van het plaatsen van liggers viaduct Bredeweg.	weggebruikers		0800-8002, www.vanAnaarBeter.nl	
27 april 2007: nachtsluiting A12 Bredeweg	In verband met injecteren spankanalen nachtsluiting A12	omwonenden / fietsers		mailing	VHB
		bedrijven	ondernemersvereniging	mailing	VHB
		weggebruikers		advertentie	VHB-> RWS
		algemeen publiek		persbericht	VHB-> RWS
		hulpdiensten		mailing	VHB