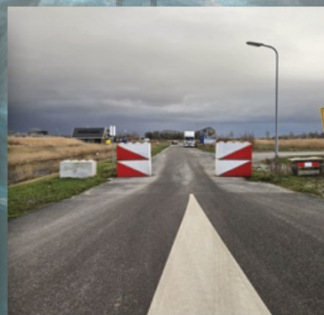
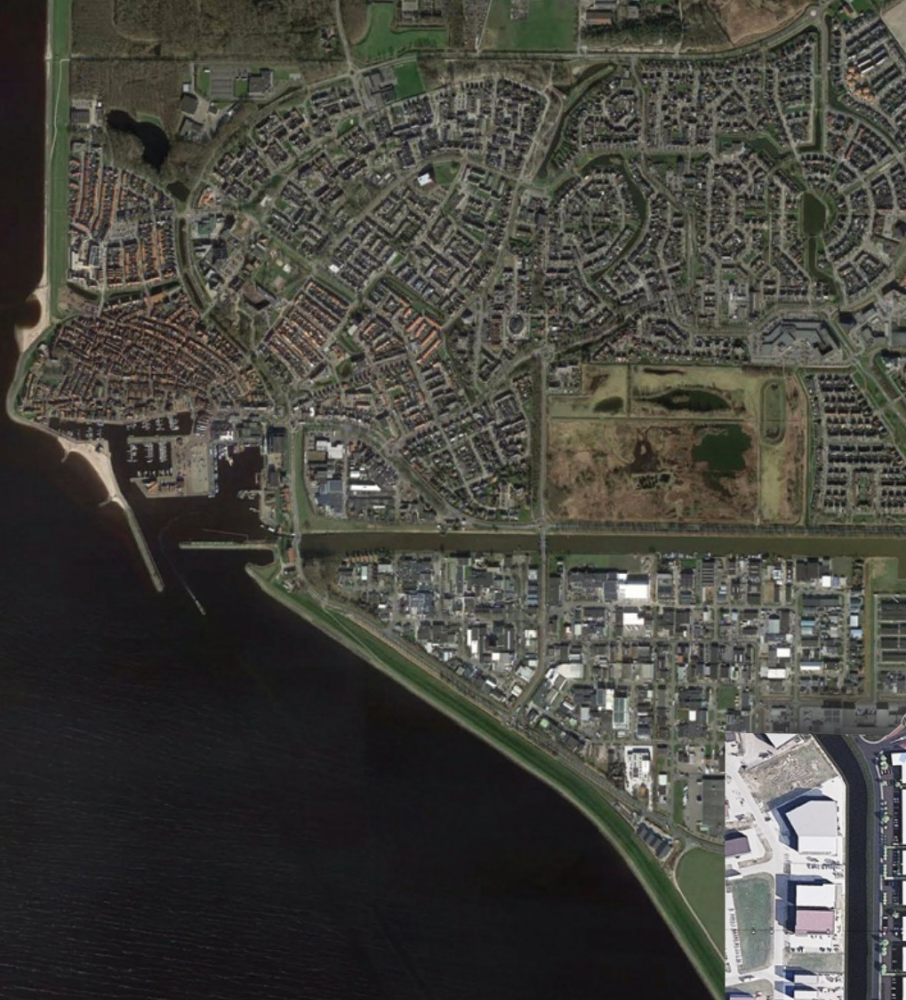




**Urk** BLVC Kooiker

BLVC



Project:  
**ZILVERVLOOT**

Project:  
**Botter**

Project:  
**De Beste vaer**



[www.zilvervlood-urk.nl](http://www.zilvervlood-urk.nl)

[www.debotter-urk.nl](http://www.debotter-urk.nl)

[www.debeste vaer opurk.nl](http://www.debeste vaer opurk.nl)



**VAN DER STEEG**  
BETROKKEN SINCE 1917

**HEUTBOUW**

## 1 Projectgebiet

- Nieuwjaarsdag, 1 januari.
- Goede vrijdag.
- 1<sup>e</sup> Paasdag.
- 2<sup>e</sup> Paasdag.
- Koningsdag, 27 april.
- Bevrijdingsdag, 5 mei.
- Hemelvaartsdag.
- 2<sup>e</sup> Pinksterdag.
- 1<sup>e</sup> Kerstdag, 25 december.
- 2<sup>e</sup> Kerstdag, 26 december.

- Biddag Urk (tweede woensdag van februari).
- Dankdag Urk, 31 december.

**Omgevingsmanager** | [REDACTED] verantwoordelijk voor alles in de omgeving en de communicatie.

Projectleider  
Uitvoerder  
Uitvoerder groen  
Omgevingsmanager

@kooikerinfra.nl  
@kooikerinfra.nl  
@adejonge.nl  
@syntera.nl

Daarnaast zijn we voor iedereen 24/7 bereikbaar via het speciale projectnummer **(085-0450140)** en projectmailadres. Deze gegevens komen terug in alle communicatiemiddelen.

Onze voorstel overlegstructuur is een vierwekelijkse bouwvergadering, waarin we de BLVC-aspecten, het klachtendossier, de voortgang van de het project en andere bijzonderheden bespreken. Daarnaast sturen we wekelijks een weekrapport richting de OG. Dit weekrapport bevat een overzicht van de inzet van de mensen en de machines, de uitgevoerde hoeveelheden per week, leveranties en gemaakte afspraken met betrekking tot het toezicht. De overlegstructuur is ook uitgewerkt in de integrale planning.

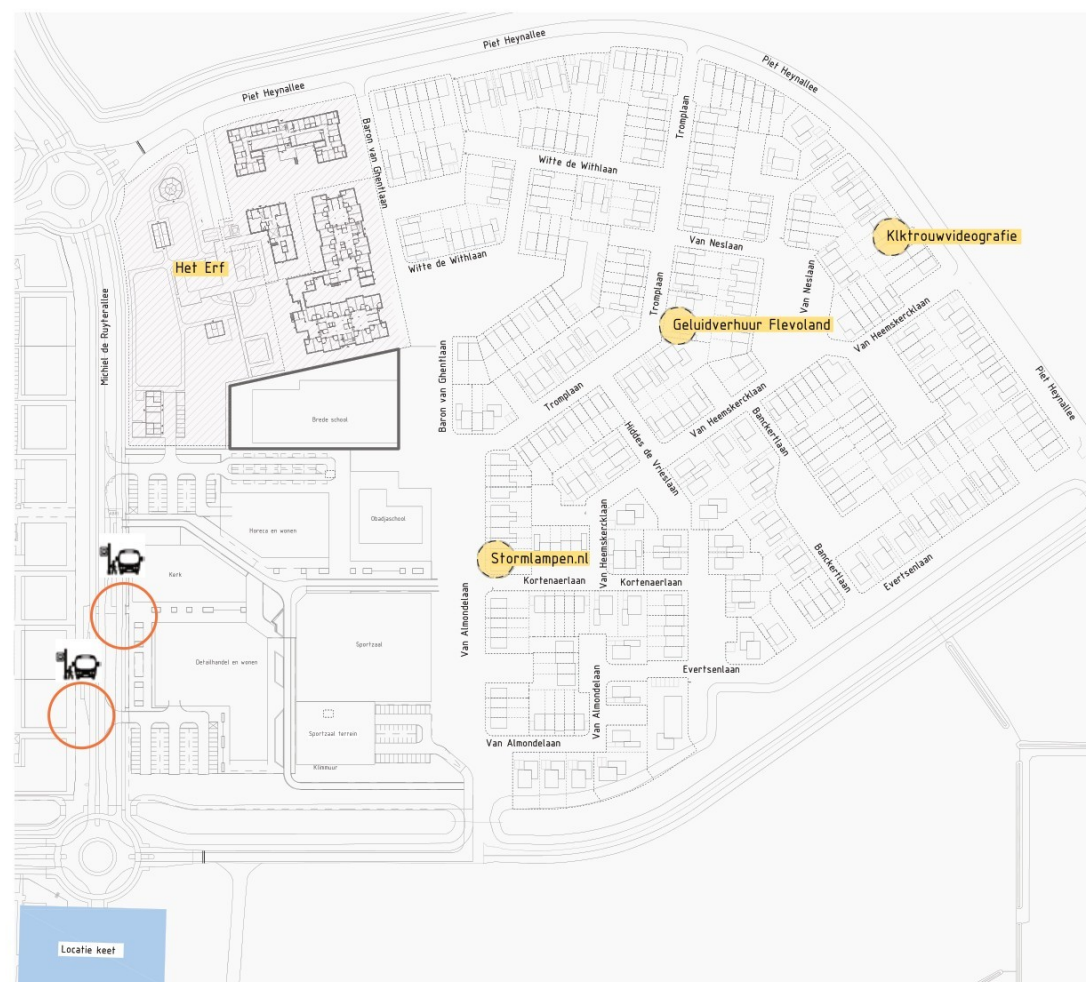
## 2 Omgevingsscan

### 2.1 Overzicht functionaliteiten en verkeersdeelnemers

De Zeeheldenwijk is gelegen aan de buitenkant van Urk en volop in ontwikkeling. In de nieuwe wijk worden veel woningen gebouwd. Het nieuwe centrumgebied is daarbij nog niet in ontwikkeling, en daardoor hoeven we enkel te kijken naar de bereikbaarheid van de woningen, het erf en de omliggende werkterreinen. De wijk is altijd bereikbaar en de woningen zijn altijd te voet bereikbaar. In hoofdstuk 5 wordt dieper ingegaan op de bereikbaarheid van de woningen, zowel voor langzaam verkeer als gemotoriseerd verkeer, en de huisvuilcontainers. Doordat de wijk nog volop in ontwikkeling is zijn er op dit moment geen andere voorzieningen die (tijdelijk) verplaatst moeten worden. Ook openbaar vervoer en vaarroutes zijn niet relevant in de wijk. Het openbaar groen/bomen en parkeerplaatsen worden nog aangelegd. In de nieuwe wijk zijn er 3 bewoners met een onderneming aan huis. Het gaat hierbij om de volgende drie ondernemingen, KLK Trouwfotografie, stormlampen en geluidsverhuur Flevoland. Deze drie ondernemingen behoren tot de stakeholders waarmee persoonlijk contact wordt gezocht.

Het Erf is een woonzorgerv, waar zorg en wonen samenkomen op een inclusieve plek. Op het Erf bevinden zich twee zorggroepen, Oude en Nieuw Land en Philadelphia, en een kinderboerderij. Deze kinderboerderij wordt vanuit Triade Vitree gerund door mensen met een verstandelijke handicap met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zorggroep Oude en Nieuw Land heeft op het Erf verpleeghuis 'T Kompas' bestaande uit 17 woonplekken voor PG zorg, 9 partnerwoningen en 26 woningen. Philadelphia bezit op het Erf twee verschillende soorten woongroepen bestaande uit appartementen en studio's. De appartementen worden bewoond door 2 groepen van 8 bewoners met moeilijk verstaanbaar gedrag. De studio's worden bewoond door 2 groepen van 8 bewoners met ernstig meervoudige beperkingen.

In omliggende werkterreinen wordt er gebouwd door de volgende projectmatige bouwers: Van der steeg, Heubouw, Schuttebouw en Post bouwgroep. Deze bouwers behoren tot de stakeholders waarmee persoonlijk contact wordt gezocht. Doordat de Zeeheldenwijk gelegen is aan de buitenkant van Urk en volop in ontwikkeling is zijn er geen maatschappelijke functies in het gebied waarmee rekening gehouden hoeft te worden. Uiteraard borgen we de bereikbaarheid van aanrijroutes voor nood- en hulpdiensten. In het verkeersmaatregelenplan wordt er per fase een actueel overzicht weergegeven van de aanrijroutes voor nood- en hulpdiensten.



## 2.2 Raakvlakken andere projecten

Tijdens de uitvoering zijn er in de Zeeheldenwijk ook andere bouwers aanwezig in omliggende werkerreinen. Het gaat hier, zoals benoemd in de bovenstaande paragraaf, om de volgende projectmatige bouwers: Van der steeg, Heubouw, Schuttebouw en Post bouwgroep. Voor de juiste afstemming van alle plannings kiezen we voor een integrale planning en een persoonlijke afstemming met alle betrokken professionals/bedrijven/stakeholders.

Daarnaast hebben we periodiek een interne afstemming, waarin het projectteam zorgt voor de juiste afstemming van de verschillende werkzaamheden. Onze aanpak staat garant voor een zorgvuldige, integrale planning, beheerste samenwerking (ook met derden) en maximale flexibiliteit. In hoofdstuk 7 wordt dieper ingegaan op de communicatie.

## 3 Risicoanalyse

Voor een beheersbare uitvoering van de werkzaamheden binnen de dynamiek van de Zeeheldenwijk is het van belang dat we de risico's niet alleen te signaleren, maar ook actief te beheersen. Daarmee borgen we de continuïteit, veiligheid en leefbaarheid van het projectgebied — voor bewoners, bezoekers, hulpdiensten én uitvoerende partijen.

In dit hoofdstuk brengen we relevante risico's in beeld die van invloed kunnen zijn op de bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie (BLVC) binnen het projectgebied. Tijdens de bouwvergaderingen bespreken we het risicodossier. We sturen op de risico's, maken het bespreekbaar en treffen maatregelen.

### Risico 1 is raakvlakken met andere projecten.

Tijdens de uitvoering van onze werkzaamheden zijn er ook andere bouwwerkzaamheden van derden. Dit kan leiden tot dubbele afsluitingen of andere soorten overlast, daarom hebben wij de maatregel coördinatie derden. We zoeken op een proactieve wijze contact met de diverse bouw- en nuts-aannemers en voeren maandelijks een raakvlakkenoverleg om de uitvoering op elkaar af te stemmen. Projectleider [REDACTED] neemt hierin het initiatief, beheert de integrale, dynamische (mee) veranderende planning en werkt deze waar nodig bij.

### Risico 2 is onduidelijke of onvoldoende informatievoorziening richting de omgeving.

Tijdens de uitvoering is er een risico dat de omgeving onvoldoende of niet tijdig geïnformeerd wordt over de fasering, bereikbaarheid of hinder. Dit kan leiden tot onbegrip, klachten en een verminderde acceptatie van de werkzaamheden. Daarom

hebben wij meerdere maatregelen die voorkomen dat de informatievoorziening onduidelijk of onvoldoende is richting de omgeving. Per fase organiseren wij een inloopmiddag en wekelijks bieden wij een inloopspreekuur aan op de werklocatie. De projectwebsite wordt per fase geactualiseerd en via het bouwhekdoek (voorzien van QR-code) kunnen bewoners de routes voor woon-werkverkeer vinden. Daarnaast zijn wij 24/7 bereikbaar via het speciale projectnummer, 085-0450140 en het projectmailadres. Op deze manier borgen we de bereikbaarheid van informatie en beperken we het risico op frustratie of escalatie in de omgeving.

### Risico 3 is het raken van onbekende ondergrondse objecten tijdens werkzaamheden.

Tijdens de werkzaamheden is het mogelijk dat er onvoorziene kabels en leidingen liggen in de ondergrond. Om te voorkomen dat er onvoorziene objecten uit de ondergrond worden geraakt worden er vooraf KLIC-meldingen gedaan. Op de knelpunten graven we, naast de KLIC-melding, een proefsleuf.

### Risico 4 is wateroverlast als gevolg van een tijdelijke slechte waterafvoer.

Tijdens de uitvoering worden bestaande kolken verwijderd en worden er nieuwe kolken geplaatst. Daarom worden er bij verwijdering van de kolken direct diezelfde dag nog de nieuwe kolken geplaatst.

### Risico 5 is onjuist grondwerk in relatie tot groen.

Tijdens de uitvoering worden groenvakken aangelegd, daarbij is het risico aanwezig dat het grondwerk voor de groenvakken niet voldoet aan het "*handboek bomen 2022, H4*". Om dit te voorkomen keuren we vooraf iedere groeiplaats met sandwichconstructie en steekproefsgewijs bij minimaal 10% van de open groeiplaatsen. Daarbij keurt onze groen-expert [REDACTED] verdichting, vochtigheid, zuurstofgehalte en voedingstoestand conform het "*handboek bomen 2022, H4*".

### Risico 6 is de verslechtering van kwaliteit bij de groenvakken gedurende infra-werkzaamheden.

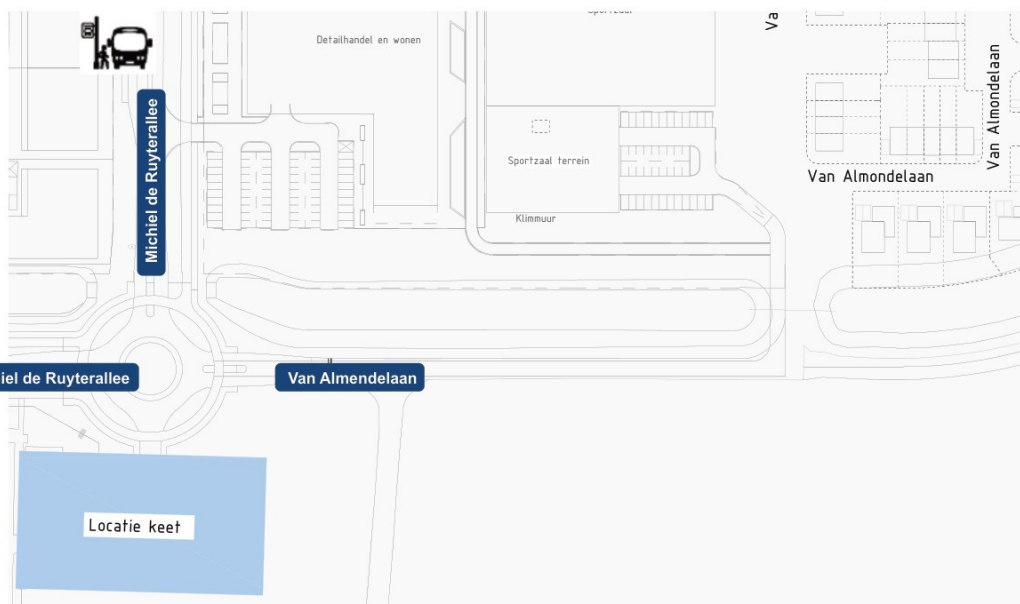
Gedurende de overige infra werkzaamheden bestaat het risico dat de kwaliteit van de groenvakken verslechterd doordat ons eigen materieel schade aanbrengt, verdichting veroorzaakt of de groeiplaats wordt gebruikt als opslagplaats. Om kwaliteit te kunnen waarborgen tijdens de uitvoering zetten we de groenvoorzieningen af met lage bouwhekken.

## 4 Bereikbaarheid

De doelstelling is om de hinder waar mogelijk te beperken op het gebied van bereikbaarheid, door veilige en duidelijke verkeerssituaties te creëren voor alle verkeersdeelnemers, voetgangers, fietsers en gemotoriseerd verkeer, met passende verkeersmaatregelen.

In alle fases geldt dat we op maandag tot en met vrijdag werken tussen 7:00 en 17:00. Met uitzondering op de eerdergenoemde bouwvakantie en de feest- en herdenkingsdagen in hoofdstuk 1.

De bouwkeet bevindt zich op **Michiel de Ruyterallee, nummer 100**. In het werkvak laden en lossen we onze materialen. Deze materialen slaan we vervolgens op in het werkvak of naast de bouwkeet. Het materiaal wordt afgezet doormiddel van veiligheidsschilden.



Wanneer de deelopdrachten definitief zijn volgt het verkeersmaatregelenplan. Daarin geven we per fase een overzicht met de verkeersmaatregelen, waarin onder andere de aanrijroutes voor nood- en hulpdiensten worden weergegeven en de bewegwijzering in de vorm van een bebordingsplan. We houden ons aan de richtlijnen die gelden volgens CROW - Werk in uitvoering 96B en (verkeer)begeleiding.

### 4.1 Maatregelen

De wijk houden we altijd bereikbaar. Daarnaast is het ook onze verantwoordelijkheid dat alle bewoners te voet hun woning kunnen bereiken. Om de bereikbaarheid van de wijk te borgen sluiten we nooit twee naastgelegen kruisingen tegelijkertijd af. Ook werken we niet aan meerdere toegangswegen tegelijk. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de controle van de verkeersvoorzieningen. In de wijk nemen we de volgende maatregelen:

**Voetpaden & loopschotten** | In alle fases beginnen we met de aanleg van het voetpad, gevolgd door de aanleg van de rijwegen. Is een woning gelegen aan ons werkvak en tijdens de aanleg van het voetpad, niet te voet bereikbaar? Dan leggen we kunststof loopschotten neer om de woning te voet bereikbaar te maken en 100% bereikbaarheid te waarborgen

**Tijdelijke parkeervoorziening** | Een woning, gelegen aan ons werkvak, is tijdens de uitvoering niet bereikbaar met auto's. Ook de parkeerplekken voor of naast de woning niet. Daarom realiseren wij tijdelijk extra parkeerruimtes.

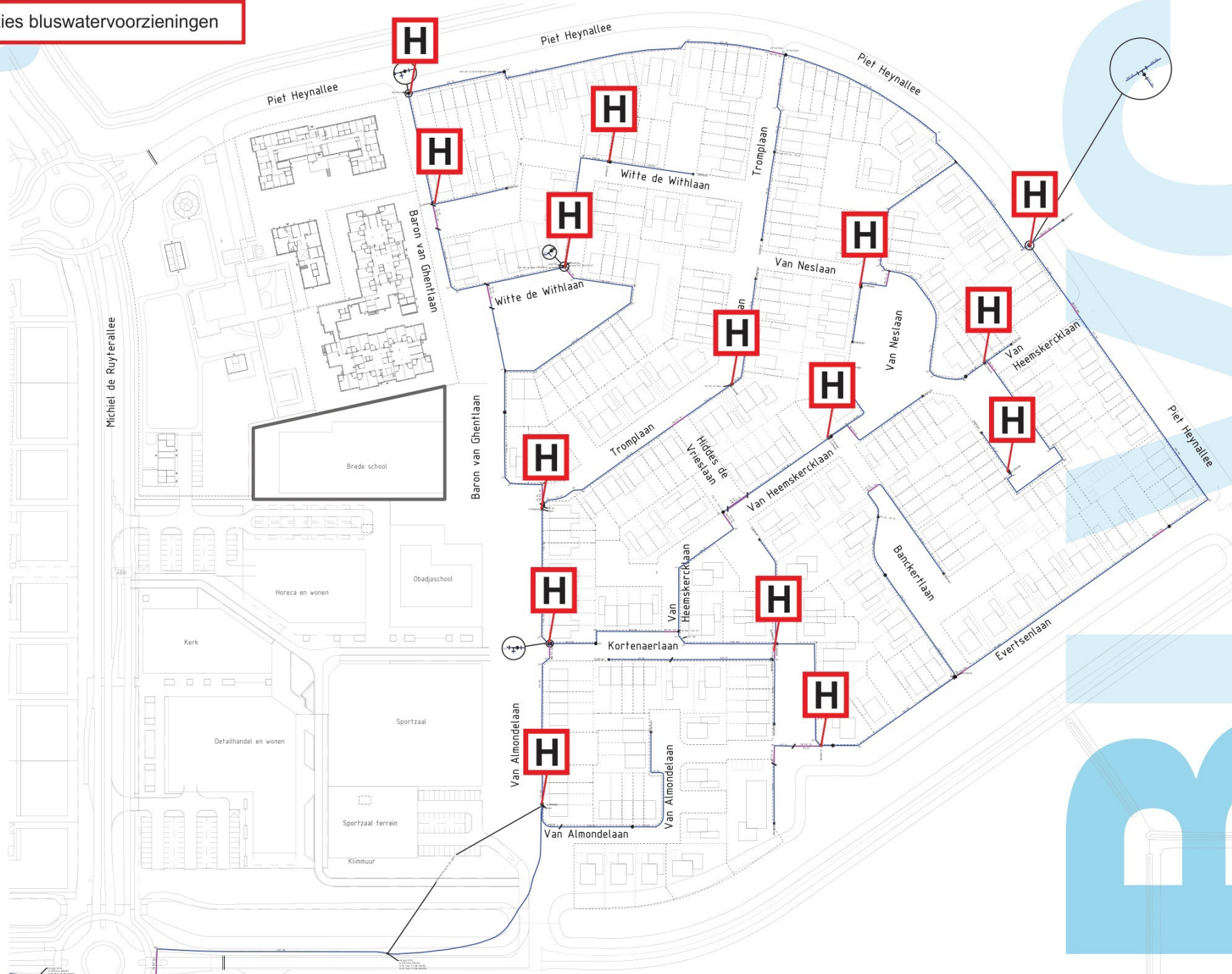
**Afstemming met wijkbeheerder** | [REDACTED] is de wijkbeheerder in de Zeeheldenwijk. Tijdens de uitvoering stemt onze omgevingsmanager [REDACTED] wekelijks de voortgang en de planning van de uitvoeringswerkzaamheden af met de wijkbeheerder. Zo weten we van elkaar wat er speelt en kunnen we hier gezamenlijk adequaat op anticiperen.

**Bebording verzorgingstehuis** | Het verzorgingstehuis in de wijk krijgt speciale aandacht als het gaat om bereikbaarheid. Met zichtbare bebording richting het verzorgingstehuis garanderen we duidelijkheid rondom de bereikbaarheid van het verzorgingstehuis.

**Fasering en integrale planning** | Met de integrale planning zijn alle werkzaamheden, inclusief de werkzaamheden van derden, op elkaar afgestemd. Raakvlakken zijn tijdig gesignaleerd en zorgen voor afstemming van eventuele afzetting en omleidingen.

**Faseringsboek** | Op basis van de integrale planning maken wij een faseringsboek. Het boek bevat visuele weergaven van de faseringen en is voor het publiek beschikbaar via de projectwebsite. Door de visuele weergaven van de fasering, wordt voor alle betrokkenen, waaronder bewoners, hulpdiensten en openbaar vervoer, duidelijk en inzichtelijk welke routes beschikbaar blijven en welke (tijdelijk) worden aangepast of afgesloten.

Locaties bluswatervoorzieningen



## 5 Leefbaarheid

De doelstelling is om de hinder en hinderbeleving in de Zeeheldenwijk waar mogelijk te minimaliseren. Het gaat om de beleving van de omwonenden, aangrenzende ondernemers en weggebruikers, die ze hebben bij de impact van de werkzaamheden.

Het werkterrein en werkvak is enkel toegankelijk voor bevoegden. Onder de bevoegden vallen ook de bewoners van de woningen die aan ons werkvak liggen, daarom zetten we ons werkterrein af met schrikhekken. Daarmee is het werkterrein verboden voor onbevoegden, maar toegankelijk voor bevoegden zoals de bewoners. Voor een duidelijke afscheiding tussen het werkterrein en werkvak zetten we veiligheidsschilden in.

Tijdens de uitvoering werken we met een 24 uren afhandeling van klachten. Klachten die binnenkomen worden binnen 24 uur afgehandeld door omgevingsmanager [REDACTED]. Een snelle en goede afhandeling draagt positief bij aan de emotionele leefbaarheid in de wijk. We zorgen ervoor dat bewoners zich gezien en gehoord voelen, waarmee we vertrouwen tussen de bewoners en het projectteam opbouwen.

### 5.1 Maatregelen

**Feest- en herdenkingsdagen Urk** | De gemeente Urk kent naast de landelijke feest- en herdenkingsdagen, zoals Pasen en Kerst, ook zijn eigen feest- en herdenkingsdagen. In de planning en fasering houden wij rekening met de volgende dagen: Biddag Urk op de tweede woensdag van februari en Dankdag Urk op 31 december. We werken uit respect niet op deze dagen.

**Tijdige en volledige communicatie** | De ervaring leert, dat wanneer stakeholders precies weten wat ze wanneer kunnen verwachten van onze werkzaamheden en op tijd geïnformeerd worden bij wijzigingen in de planning, de mate van overlastbeleving veel lager is. In hoofdstuk 7 wordt de manier van communiceren richting stakeholders verder uitgediept.

**Normale werkdagen en -tijden** | Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag. Onze werktijden beginnen om 7.00 uur en eindigen om uiterlijk 17.00 uur. In dit tijdvak vinden de werkzaamheden plaats. We werken niet in de weekenden en 's nachts.

**Dagelijkse opruiming** | We ruimen ons werk dagelijks op en laten afval niet liggen. Voor vertrek toetst onze uitvoerder, [REDACTED] het werkgebied op netheid. Dat betekent onder andere: 1) materialen buiten het werkvak staan altijd achter bouwhekken, 2) afval gescheiden en in afgesloten containers; 3) geen openliggende gaten en 4) afgezette werkvakken. Het dagelijks opruimen voorkomt onveilige situatie,

stankoverlast en geeft een verzorgd straatbeeld. Het gevoel van kwaliteit, veiligheid en zorgvuldigheid in de wijk wordt hiermee versterkt.

**Inzet elektrisch materieel** | Al het klein materieel is elektrisch, denk hierbij aan bandenzagen en trilplaten. Met de inzet van het elektrisch materieel worden de trillingen, de geluidsoverlast, het fijnstof en de stank van uitlaatgassen tot de minimum beperkt.

**Inzet juist materieel** | Bij de aanplanten werken we uitsluitend met licht materieel. De 6,5tons mobiele kraan biedt snelle wendbaarheid voor makkelijke uitwijkingen en voorkomt schade aan straatwerk. Een 3tons mini-rupskraan heeft lage belasting en voorkomt ongewenste verdichting van het groenvak. De inzet van dit juiste materieel zorgt voor minder overlast en schade.

**Onderhoud groeiplaats** | We houden de plantvakken "schoon" wanneer er door seizoens-gebondenheid niet direct beplant kan worden. We onderhouden de vakken maandelijks door te schoffelen en af te harken, met als doel onkruidgroei in de vakken af te remmen.

**Insectenhotel** | In de wijk plaatsen we 4 insectenhôtels met bijbehorende informatie. Zo creëren we bewustwording en draagvlak voor het zorgvuldig omgaan met de aangelegde groeiplaatsen, groenvoorziening en bieden we educatie. Ook stimuleren we hiermee de biodiversiteit.

**Schrikhekken** | Het werkterrein wordt afgezet met schrikhekken. Daarmee is het werkterrein verboden voor onbevoegden, maar toegankelijk voor bevoegden zoals de bewoners. Bewoners moeten door het werkterrein naar hun woning toe.

**Directe plaatsing kolken** | Tijdens het werk verwijderen we kolken en plaatsen we opnieuw de kolken. Om wateroverlast te voorkomen worden kolken diezelfde dag weer geplaatst.

## 6 Veiligheid

De doelstelling is het waarborgen van de veiligheid voor alle betrokkenen met structurele aandacht voor veiligheid. Voor de omwonenden en onze medewerkers zorgen we voor een veilige bouwplaats. Hiervoor werken we met informatieverstrekking, instructie, afzettingen volgens CROW - Werk in uitvoering 96B en (verkeer)begeleiding. We houden ons aan de richtlijnen die hiervoor gelden. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de controle van de verkeersvoorzieningen.

Het terrein waarop we werken is overzichtelijk. Blijkt dat de inzet van camera's gewenst is en zorgt voor een hogere sociale veiligheid is de inzet van camera's alsnog, in overleg, mogelijk.

Voor het borgen van de veiligheid bij het kruisen van het woon-werkverkeer instrueren wij onze en andere chauffeurs. Ze weten waar ze rijden, kennen de wijk en weten zo waar ze moeten zijn.

### 6.1 Maatregelen

**Bewustzijn van veiligheid** | We vergroten het bewustzijn van omwonenden over veiligheid in het projectgebied via een bewonersbrief met informatie over afzettingen en via (omleidings)bebording. Daarnaast nemen we het onderwerp veiligheid op in de Toolbox die we geven aan de medewerkers.

**KLIC-melding en Proefsleuven** | Voor de start van de uitvoering doen we KLIC-meldingen en bij knelpunten graven we een proefsleuf. De proefsleuf voeren we zorgvuldig en veilig uit. Zo controleren we handmatig of de gegevens kloppen. Met de juiste gegevens weten we precies waar de kabels, leidingen en ondergrondse objecten zich bevinden. Door deze werkwijze voorkomen we schade aan ondergrondse infrastructuur en minimaliseren we het risico op onveilige situaties, storingen of vertraging tijdens de uitvoering.

**Bereikbaarheid van de wijk voor nood- en hulpdiensten** | De wijk is altijd bereikbaar voor de nood- en hulpdiensten. De meldkamer krijgt vooraf de tijdelijke gewijzigde verkeerssituatie door en is altijd op de hoogte van de actuele situatie. Op die manier borgen we een veilige en vlotte toegang voor hulpverleningsdiensten, en verkleinen we het risico op vertraging bij calamiteiten.

**Dagelijkse opruiming** | We ruimen ons werk dagelijks op en laten afval niet liggen. Voor vertrek toetst onze uitvoerder, [REDACTED] het werkgebied op veiligheid. Staan alle materialen en materieel achter de hekken? Zijn er geen openliggende gaten en zijn de werkvakken afgezet? Het dagelijks opruimen voorkomt onveilige situaties.

**Dagelijkse controle loopschotten** | Dagelijks controleert [REDACTED] op de ligging en vervuiling van de loopschotten. Bij onjuiste ligging of vervuiling wordt waar nodig hersteld en schoon gemaakt. Op die manier zorgen we voor een veilige begaanbaarheid. In de winter controleren we ook op de gladheid van de loopschotten.

**Bescherming groenvlakken** | Veiligheid en kwaliteit van de groenvlakken borgen we tijdens de uitvoering door het gebruik van lage bouwhekken. Na de aanleg zetten we de groenvlakken af met kastanjepalen en glad draad. Met de lage bouwhekken voorkomen we dat er met eigen materieel schade aan de groeiplaatsen wordt gereden of deze onnodig worden verdicht als gevolg van materieel dat door/over de groeiplaatsen rijdt, of door materiaal dat op de groeiplaats wordt opgeslagen. Met kastanjepalen en glad draad voorkomen we spoorvorming, ongewenste verdichting en schade aan beplanting.

**Teruggeven van de wijk** | Tijdens de uitvoering werken wij gefaseerd in verschillende delen van de Wijk. Bij afronding van een fase geven wij het deel direct terug aan de bewoners. Ons bouwverkeer rijdt niet over afgerond werk.

## 7 Communicatie

De doelstelling is dat de belanghebbenden optimaal en tijdig geïnformeerd worden over de werkzaamheden in hun specifieke situatie. We zijn daarin benaderbaar en bereikbaar. Bij klachten is het doel om deze snel af te handelen naar tevredenheid van de aanklager en vertrouwen te krijgen.

**Omgevingsmanager** ■■■ *'Ieder kwartaal evalueer ik alle klachten en afhandelingen met het hele projectteam. We zijn een lerende organisatie en worden iedere dag beter. Zo worden klachten in de toekomst voorkomen.'*

Alle communicatie richting stakeholders gaat eerst via de gemeente of in samenspraak met de gemeente. Ons voorstel overlegstructuur is een vierwekelijkse bouwvergadering, waarin we de BLVC-aspecten, het klachtendossier, de voortgang van het project en andere bijzonderheden bespreken. Wekelijks sturen we naar de OG een weekrapport. Dit weekrapport bevat de inzet van mensen en machines, de uitgevoerde hoeveelheden per week, leveranties en gemaakte afspraken met betrekking tot het toezicht.

### 7.1 Maatregelen

Met het projectteam houden we periodiek interne overleggen en hebben we een dagelijkse samenwerking. Samen zorgen we voor de juiste afstemming van de werkzaamheden, beheersen we raakvlakken, stemmen we de planning af en hebben de juiste input voor de omgeving en betrokken stakeholders. Onze communicatie volgt de voortgang van het werk en de ontwikkeling van de wijk. Dit doen we doormiddel van integrale planning, waarin we zowel de uitvoerings- als omgevingsaspecten en de overleg- en communicatiemomenten vastleggen en bewaken. Daarin nemen we relevante planningen van derden op en zorgen we voor consensus met de betrokken partijen.

**Coördinatie derden** | Op een proactieve wijze zoeken wij contact met de diverse bouw- en nuts-aannemers. Maandelijks voeren wij een raakvlakkenoverleg om de uitvoering op elkaar af te stemmen. Projectleider ■■■ neemt hierin het initiatief. Hij beheert de integrale, dynamische (mee)veranderende planning en werkt deze bij waar nodig. Ook delen we ons BLVC-plan met alle betrokkenen.

**Communicatieplanning** | Alle communicatiemomenten nemen we op in onze integrale planning. Door de communicatie te koppelen aan de fasering van het werk en de uitvoering, wordt voorkomen dat belangrijke communicatiemomenten worden gemist en stakeholders niet van informatie voorzien zijn. Omgevingsmanager ■■■ coördineert dit.

**24/7 bereikbaar** | Wij zijn 24/7 bereikbaar via het speciale projectnummer (085-0450140) en projectmailadres. Deze gegevens worden in alle communicatiemiddelen herhaald.

**Omgevingsmanager** ■■■ | ■■■ is omgevingsmanager voor het project woonrijp maken van de Zeeheldenwijk fase 1 in Urk. ■■■ is vanaf het begin onderdeel van het projectteam en is het aanspreekpunt voor omgeving en betrokkenen. Hij verbindt mens en techniek en werkt daarin actief samen met projectleider ■■■ en uitvoerder ■■■.

**Stakeholderslijst** | We maken direct na gunning een stakeholdersanalyse. We leggen contactgegevens, belangen, wensen en afspraken vast en houden de lijnen kort. Per fase zorgt omgevingsmanager ■■■ voor een overzicht van direct betrokken stakeholders. Door deze informatie per fase bij te werken en actief te gebruiken, kan de communicatie gericht, persoonlijk en efficiënt worden ingericht.

**Persoonlijke afstemming** | Met alle betrokken professionals/bedrijven/stakeholders maken projectleider ■■■ en omgevingsmanager ■■■, volgend aan de fasen, persoonlijk kennis. We plannen op basis van voortgang en relevantie een startoverleg in en bespreken alle raakvlakken.

**Afstemming met de wijkbeheerder** | ■■■ is de wijkbeheerder van de Zeeheldenwijk. Tijdens de uitvoering stemt onze omgevingsmanager ■■■ wekelijks de voortgang en planning van de uitvoerings-werkzaamheden af met de wijkbeheerder. Zo weten we van elkaar wat er speelt en kunnen we hier gezamenlijk adequaat op anticiperen.

**Afstemming met de meldkamer** | Na gunning neemt onze omgevingsmanager ■■■ contact op met de meldkamer van de hulpdiensten om het werk, de planning en de fasering af te stemmen. Voorafgaand aan een nieuwe (deel)fase, mailt ■■■ met de meldkamer om de tijdelijke gewijzigde verkeerssituatie door te geven.

**Afstemming met de vuilophaaldienst** | Na gunning neemt onze omgevingsmanager ■■■ contact op met de vuilophaaldienst om, in samenspraak, per fase te kijken naar de realisatie voor een tijdelijke opstelplaats voor vuilcontainers. Op het moment dat een werkvak zich voor een woning bevindt is het niet mogelijk om de vuilcontainer op de gebruikelijke plek voor het huis te plaatsen. Bewoners worden hier, voor het begin van de fase, over geïnformeerd en waar nodig geholpen door de uitvoerder.

**Inzet diverse middelen** | Gedurende het project zetten wij diverse communicatiemiddelen in. Daarmee maken wij actief gebruik van de bestaande kanalen.

**Kennismakingsbrief** - Direct na gunning verspreiden we een brief onder de stakeholders en belanghebbenden. Hierin stellen we ons projectteam voor en delen we de contactgegevens van omgevingsmanager [REDACTED]

**Brief per fase** - Ieder nieuw deelproject, iedere nieuwe fase wordt aangekondigd met een nieuwe BLVC-brief voor de specifieke betrokkenen. Dat doen we minimaal twee weken voor aanvang.

**Website up-to-date** – De website wordt voorzien van ons faseringboek. Met de visualisaties is het duidelijk waar en wanneer gewerkt wordt. Per fase wordt de website bijgewerkt, daarbij gebruiken we de integrale planning.

**Inloophoudag** - Per fase, per deelopdracht organiseren we na het versturen van de brief en voor het begin van de uitvoering een inloophoudag. Tijdens deze inloophoudag informeren we alle geïnteresseerden, geven we uitleg, verzorgen we educatie en beantwoorden de vragen.

**Inloopsprekkuur** – Tijdens de uitvoeringsfase vindt er wekelijks, op de werklocatie, een inloopsprekkuur plaats. Omgevingsmanager [REDACTED] en/of projectleider [REDACTED] zijn aanwezig voor het beantwoorden van alle vragen.

**Bouwhekdoek** - Gedurende het project hangt er gevisualiseerd bouwhekdoek met QR-code. De QR-code leidt naar de projectwebsite en geeft mensen onze contactinformatie en uitvoeringsinformatie.

**24 uren afhandeling** | Klachten die binnenkomen worden binnen 24 uur afgehandeld door omgevingsmanager [REDACTED] [REDACTED] werkt daarbij actief samen met projectleider [REDACTED]. De klacht met aantoonbare oplossing/afhandeling wordt vastgelegd in het klachtendossier.

**Klachtendossier** | In het online SharePoint-projectdossier worden alle klachten bijgehouden in een klachtendossier. De klacht, contactgegevens van de melder (AVG-proof) en de afhandeling/oplossing leggen we vast. Dit dossier behandelen we tijdens bouwvergaderingen. Zo houden we elkaar op de hoogte en evalueren we de klacht + afhandeling om hier lering uit te trekken en herhaling te voorkomen. Zo kunnen we onze aanpak verder optimaliseren.

**Informatiebordjes plantvakken** | In de plantvakken plaatsen we informatiebordjes over de gezaaide planten en de nodige omgang. Zo brengen we kennis over en vergroten we het begrip voor een zorgvuldige omgang.

