Gemeente Amsterdam

Definitief
Versie 2
30 juni 2022

BLVC-uitvoeringsplan Ruijterkade Oost

Kademuurvernieuwing

22-06-2022 Verwerkte reactie WIOR vooroverleg

Gemaakte opmerkingen waaruit een wijziging op de vorige versie is gekomen

- Kort schrijven toevoegen over de afstemming PHS. Is opgenomen
- Kort schrijven toevoegen over de situatie tijdens het hoogseizoen wat touringcar haltes. Nu wordt huidige eis van 14 laad- en loosplaats tijdens uitvoering gehandhaafd. Voorstel is om begin 2023 een overleg te organiseren om kenbaar te maken wat de stand zaken is en wat haalbaar is om eventueel meer dan 14 plekken te faciliteren tijdens het hoogseizoen.

Auteur(s)

Opdrachtgever
V&OR

Contactpersoon

WIOR-nummer
W21003728

Opsteller	Goedgekeurd en vrijgegeven	Paraaf	Datum
			29-06-2022

Inhoud

1 Inleiding 3
1.1 Aanleiding 3
1.2 Doel 4
1.3 Leeswijzer 4

2 Projectbeschrijving 5
2.1 Werkzaamheden 5
2.2 Uitgangspunten 6
2.3 Planning en werktijden 7

3 Omgevingsscan 8
3.1 Omgeving van het project 8
3.2 Verkeer 9
3.3 Omgevingsprojecten en evenementen 10

4 Faseringsplan 12
4.1 Toelichting fasering en werkzaamheden 12
4.2 Fase 0 Voorbereidende werkzaamheden 13
4.3 Fase 1 Deel 1 en 2 14
4.4 Fase 2 Deel 1, 2 en 3 16
4.5 Fase 3 Deel 3 en 4 19

5 Communicatie 21
5.1 Aanpak communicatie 21
5.2 Doelstelling communicatie 22
5.3 Doelgroepen 22
5.4 Communicatiekalender / middelenmatrix 22
5.5 Meldingen, klachten en vragen 23
5.6 Contactpersonen 23
5.7 Contactenlijst 23

Bijlage(n)
Bijlage 1 - BLVC-Uitvoeringseisen
Bijlage 2 - Uitvoeringsplanning
Bijlage 3 - TVM tekeningen
Bijlage 4 - Inrichting werkterrein

1Inleiding

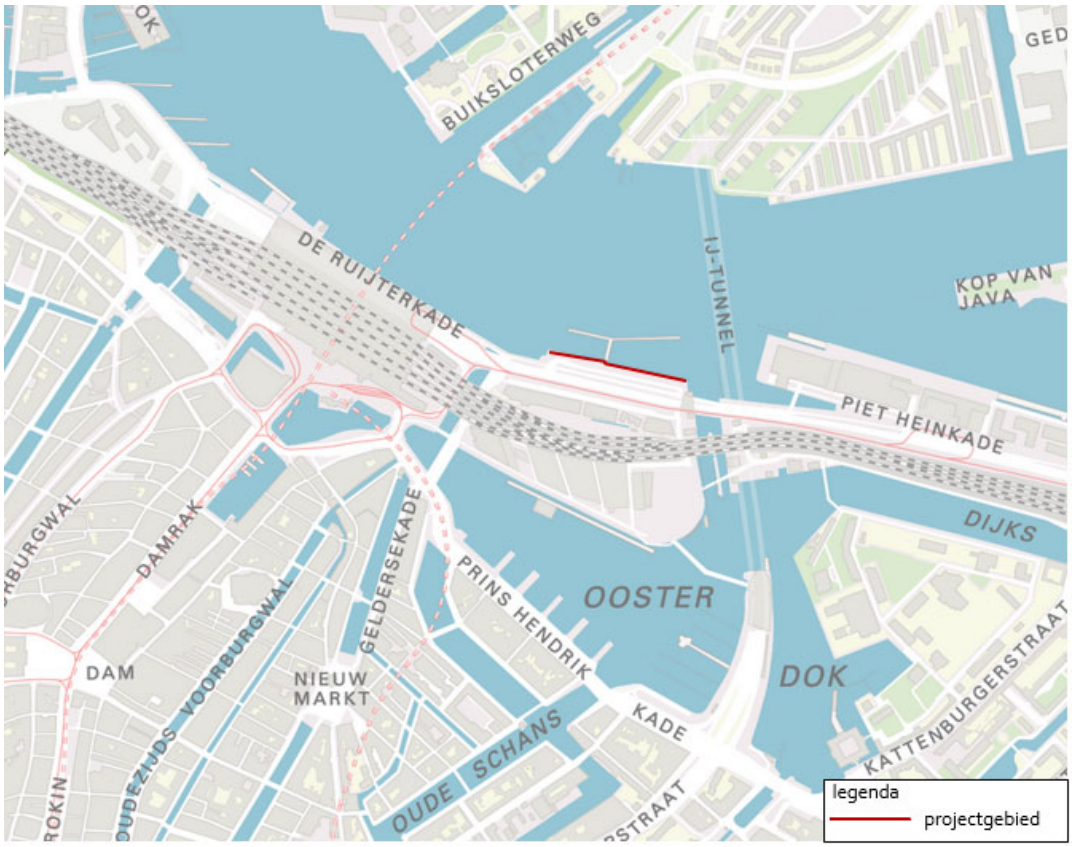
1.1 Aanleiding

Amsterdam is een waterrijke stad met veel bruggen en kades. In totaal zo'n 1800 bruggen, 900 kilometer kades en oevers. Ze zijn essentieel voor de bereikbaarheid van onze stad, maar een groot deel verkeert in slechte staat. Veel bruggen en kades zijn meer dan 100 jaar geleden gebouwd en niet bestand tegen het zware gebruik van vandaag de dag. Ook is er achterstallig onderhoud en weten we niet precies welke belasting de bruggen en kades nog aankunnen.

Om Amsterdam veilig en bereikbaar te houden, zijn we gestart met een grootschalige, planmatige aanpak van 200 kilometer kademuur en 850 bruggen die belangrijk zijn voor de bereikbaarheid van de stad. Een grote, noodzakelijk opgave voor het behoud van onze stad die de komende jaren veel vraagt van bewoners, ondernemers en bezoekers.

De kademuur ter hoogte van Ruijterkade, tussen het nieuwaangelegde IJpleinveer nabij Oostertoegang en de Oosterdoksdoorgang, is één van de kades die in slechte staat verkeren en moet worden vervangen. Tijdens de kademuurvernieuwing dienen enkele kabels en leidingen te worden gerooid/vervangen.
Nadat de kademuurvernieuwing is uitgevoerd wordt het maaiveld weer hersteld.

Dit BLVC-uitvoeringsplan gaat over het vernieuwen van de kademuur.



Figuur 1: Projectlocatie

1.2 Doel

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 en efficiënt bouwen en het handhaven van de bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid van de directe omgeving.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk twee bevat een toelichting op het project, planning, de locatie van het project en een beschrijving van de werkzaamheden.

In hoofdstuk drie is de omgeving van het project beschreven. Op/aan welke weg bevindt zich het project en/of welke (hoofd)routes bevinden zich in het gebied? Met welke functies en voorzieningen moet specifiek rekening gehouden worden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden? Welke omgevingsprojecten worden in dezelfde periode uitgevoerd?

Hoofdstuk vier bevat de toelichting op de uitvoering van de werkzaamheden. Een toelichting op de principe fasering, een beschrijving van de werkzaamheden, de impact en de maatregelen om te voldoen aan de BLVC-uitvoeringseisen.

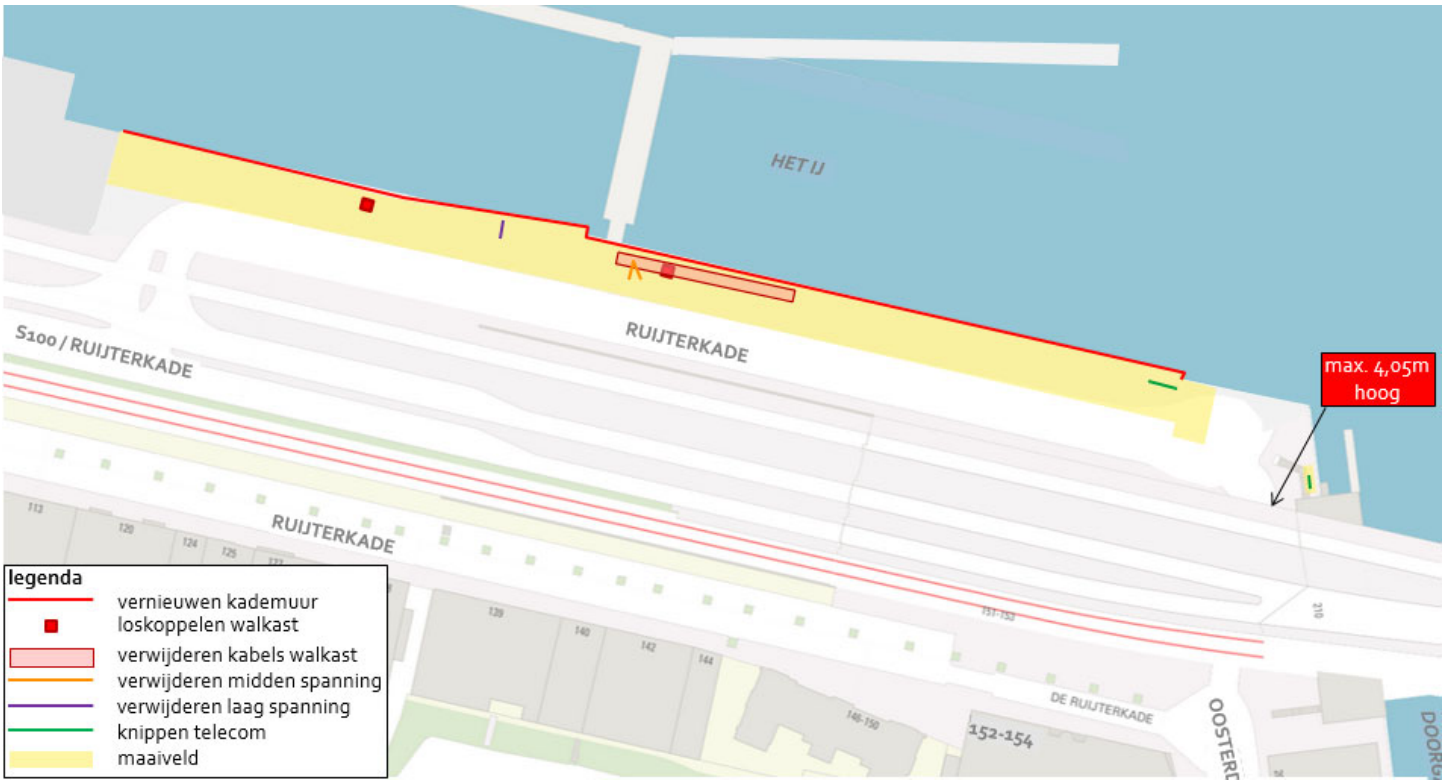
Hoofdstuk vijf beschrijft de communicatiestrategie van het project. De communicatiemiddelen-matrix en de relevante contactpersonen zijn in dit hoofdstuk te vinden.

In de bijlagen zijn o.a. belangrijke uitvoeringsvoorwaarden, planning en TVM tekeningen opgenomen.

2 Projectbeschrijving

2.1 Werkzaamheden

De werkzaamheden vinden plaats in Oosterdokseiland op de Ruijterkade, tussen het nieuwaangelegde IJpleinveer nabij Oostertoegang en de Oosterdoksdoorgang.



Figuur 2: Overzicht werkzaamheden

Het project bestaat globaal uit de volgende werkzaamheden:

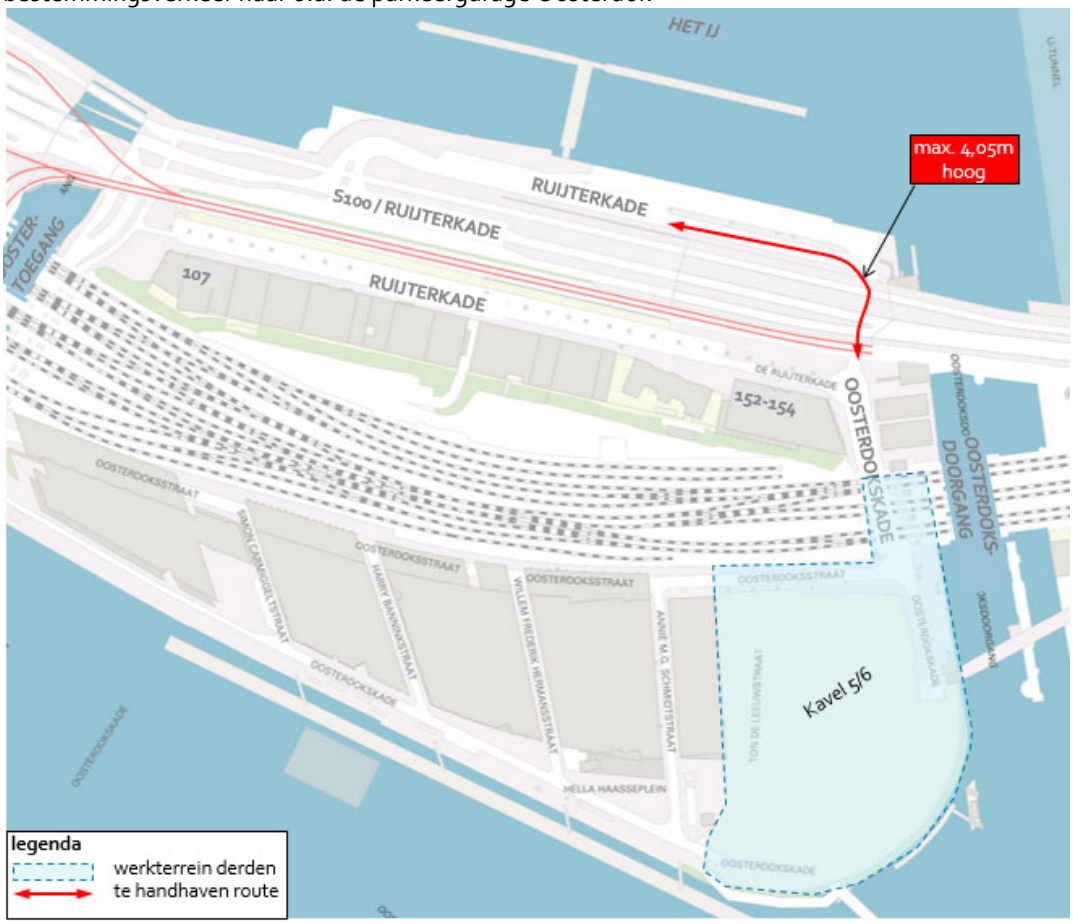
- Inrichten werkterrein;
- Opnemen verharding;
- Opnemen fundering;
- Grondwerk;
- Werkzaamheden kabels en leidingen
    - Verwijderen elektrakabels
    - Knippen KPN
    - Loskoppelen walkasten
    - Verwijderen kabels walkasten
- Kademuurvernieuwing:
    - Conditionering bodem

  - Aanbrengen damwand
  - Aanbrengen ankers
  - Slopen pontaanlanding
- Verwijderen en aanbrengen steigeraanlanding;
- Aanleg rondvaartsteiger;
- Aanbrengen fundering;
- Aanbrengen verharding.

2.2 Uitgangspunten

Voor de uitvoering van het project zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- De werkzaamheden dienen op dusdanige wijze te worden uitgevoerd dat tijdens de uitvoering één rijbaan beschikbaar blijft voor twee richtingen bouwverkeer en bestemmingsverkeer naar o.a. de parkeergarage Oosterdok



- Doorgang autoverkeer dient te blijven gehandhaafd;
- Tijdens de werkzaamheden dienen 14 stuks touringcarparkeerplaatsen in stand gehouden te blijven;

- Bereikbaarheid nood- en hulpdiensten blijft altijd gehandhaafd.

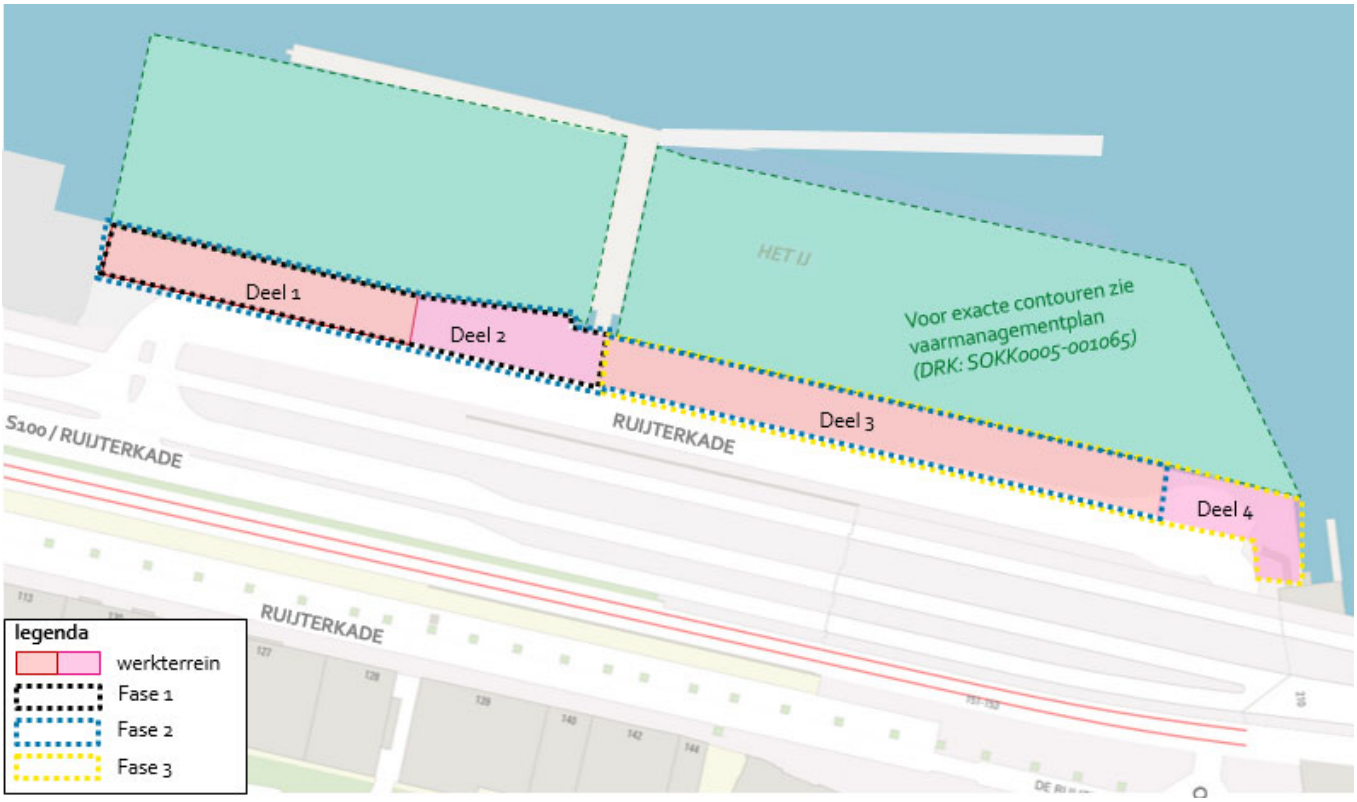
2.3 Planning en werktijden

De werkzaamheden worden uitgevoerd van 1 augustus 2022 t/m 14 maart 2024, zie ook bijlage 2.

De werkzaamheden worden binnen de regulieren werktijden, 7:00 – 19:00 uur van maandag t/m zaterdag verricht. Voor werkzaamheden buiten de gestelde werktijden (7:00 tot 19:00 uur) dient de opdrachtnemer ontheffing(en) aan te vragen.

De werkzaamheden worden volgens de volgende fasering uitgevoerd:

- Fase 0 Voorbereidende werkzaamheden: 31 week t/m 35 week 2022
- Fase 1 Deel 1 en 2: week 35 2022 t/m week 13 2023
- Fase 2 Deel 1, 2 en 3: week 6 t/m week 24 2023
- Fase 3 Deel 3 en 4: week 23 2023 t/m week 11 2024

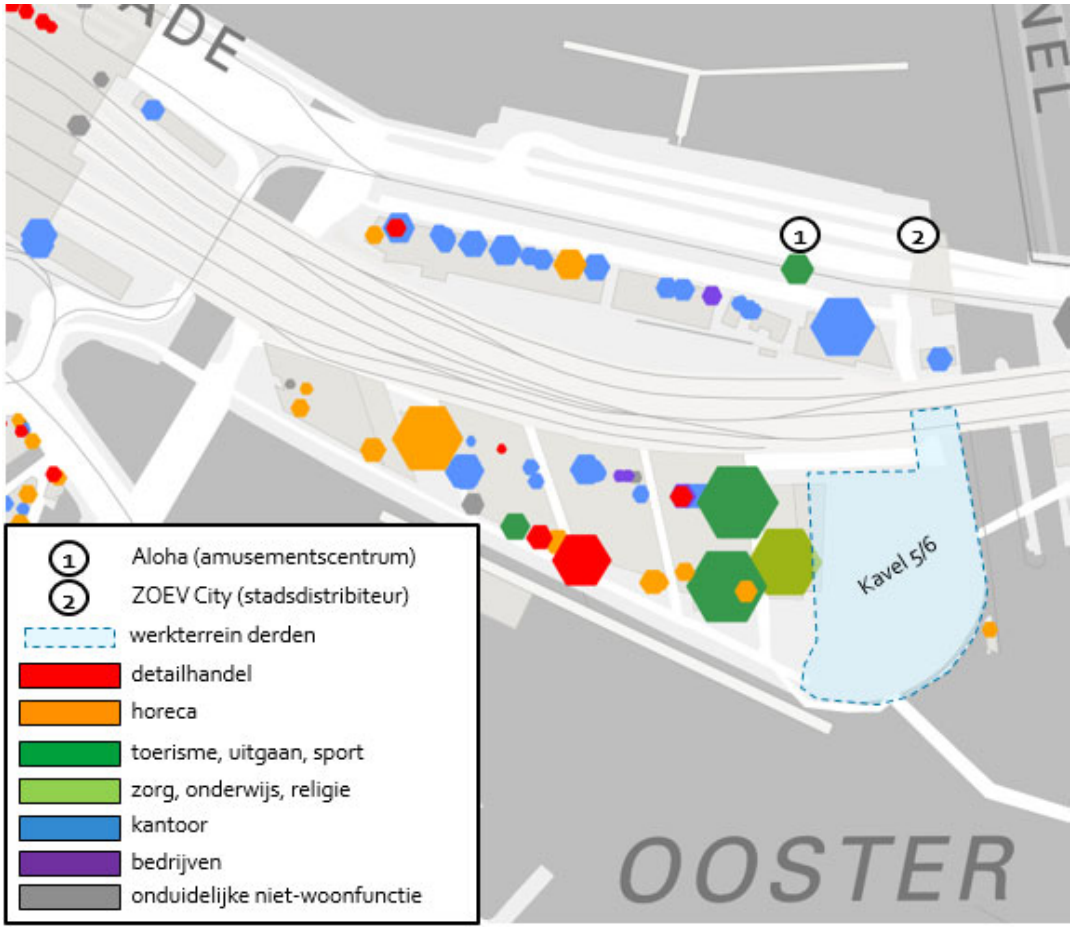


Figuur 3: Overzicht fasering

3 Omgevingsscan

3.1 Omgeving van het project

De Ruijterkade Oost bevindt zich in Amsterdam ten westen van het Centraal Station en ten oosten van de IJ-tunnel en is gelegen aan het IJ. Deze kade is op dit moment de aanlegsteiger voor de riviercruises en wordt aankomend jaar tevens ingericht als aanlegsteiger voor rondvaartboten ingericht als aanlegsteiger voor rondvaartboten.



Figuur 4: Niet-woonfuncties Oosterdokseiland

Naast bouwverkeer voor Kavel 5/6 en verkeer van en naar de parkeergarage Centrum Oosterdok rijdt er nog beperkt bestemmingsverkeer via de De Ruijterkade oost naar de bedrijven langs de De Ruijterkade en bedrijven aan de Oosterdokstraat. In figuur 3 is aangegeven welke functies op het Oosterdokseiland aanwezig zijn.

Aan de waterkant hebben we te maken met de Riviercruises. De passagiers van en naar deze boten worden veelal vervoerd met touringcarbussen welke op de Ruyterkade geparkeerd staan. Afgesproken is dat er tijdens de werkzaamheden op de De Ruijterkade oost de aanwezige 14 stuks touringcarhalteerplaatsen beschikbaar blijven. De tourirngcarbranche heeft te maken met het winterseizoen (november 2022 – maart 2023) en het hoogseizoen (half maart – eind augustus).

3.2 Verkeer

Hoofd- en plusnetten
Het projectgebied niet onderdeel uit van een hoofd- en/of plusnet. Naast het projectgebied ligt de S110 De Ruijterkade welke onderdeel is onderdeel van het:

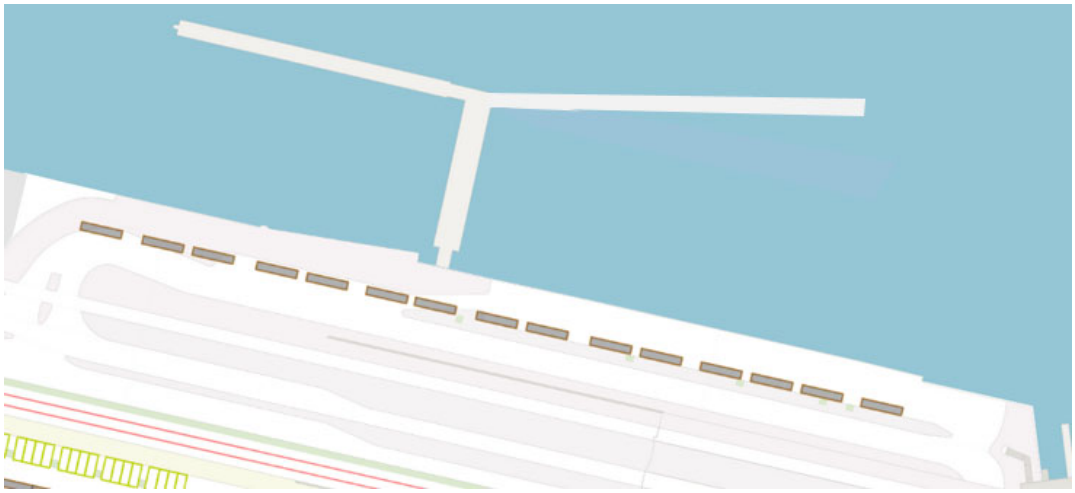
- Plusnet Voetganger: De Ruijterkade;
- Plusnet Voetgangers – pleinen en verblijfsfunctie: De Ruijterkade;
- Plusnet Fiets: De Ruijterkade;
- Corridor Auto: De Ruijterkade;
- Plusnet Bus: De Ruijterkade.

Voetganger
De kadezijde is ingericht met een breed voetpad. Aan de kade ligt een aanlegsteiger voor riviercruises. Ten tijde dat de aanlegsteiger in gebruik is dient te allen tijde het voetpad beschikbaar te zijn voor voetgangers.

Fietser
Het fietsverkeer rijdt in twee richtingen over de rijbaan. Dit betreft hoofdzakelijk bestemmingsverkeer.

Auto
Het autoverkeer rijdt in twee richtingen. Dit betreft hoofdzakelijk bestemmingsverkeer waaronder touringcars en bouwverkeer.

Parkeren
Langs de rijbaan bevinden zich aan de kadezijde parkeerplaatsen voor touringcars. Aan de andere zijde van de rijbaan is een strook parkeerplekken afgeschermd.



Figuur 5: Overzicht touringcarplekken

Bouwlogistiek
Al het transport dient zoveel al mogelijk te geschieden over water. Indien materieel of materiaal niet over water kan worden aan- en/of afgevoerd dient de opdrachtnemer toestemming te verkrijgen van de directie om hiervan af te wijken. De opdrachtnemer regelt en coördineert het proces rondom bouwlogistiek c.q. logistieke keten ten behoeve van het bouwproces zelfstandig in.

De aan- en afrijroutes zijn in principe:

- Via West:
    - A10 – Transformatorweg – Spaarndammerdijk – Tasmanstraat – Van Diemenstraat – Westerdoksdijk, zie figuur 6.
- Via Oost:
    - A10 – IJburglaan – Piet Heintunnel – Piet Heinkade – Ruijterkade, zie figuur 6.



Figuur 6: Overzicht aan- en afvoerroute

Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor een veilige afwikkeling van het bouwverkeer en dient zich in te spannen om hinder ten gevolge van bouwlogistiek zoveel mogelijk te voorkomen.

3.3 Omgevingsprojecten en evenementen

De volgende omgevingsprojecten hebben een relatie tot het project:

- Kavel 5/6: Vanaf september 2017 zal de De Ruijterkade oost als bouwweg gebruikt worden. Kavel 5/6 werkt van ma-za van 07.00 tot 19.00 uur. Tijdens deze periode zorgt het project De Ruijterkade oost ervoor dat de route altijd beschikbaar is.

- Aanlegsteiger: Post of Amsterdam gaat in deze periode een nieuwe aanlegsteiger aanbrengen en is opgenomen in de fasering.

PHS

Er is afstemming geweest met het raakvlakproject PHS. Prorail gaat per 1 juli 2024 de werkzaamheden starten waarbij ze gebruik willen maken van de Ruyterkade-Oost (deel 4) als overslagplaats voor de spoordelen. De kademuur werkzaamheden zijn dan in zijn geheel afgerond en hebben geen direct raakvlak met elkaar.

Er bevinden zich geen evenementen plaats met een raakvlak/impact tijdens de uitvoering.

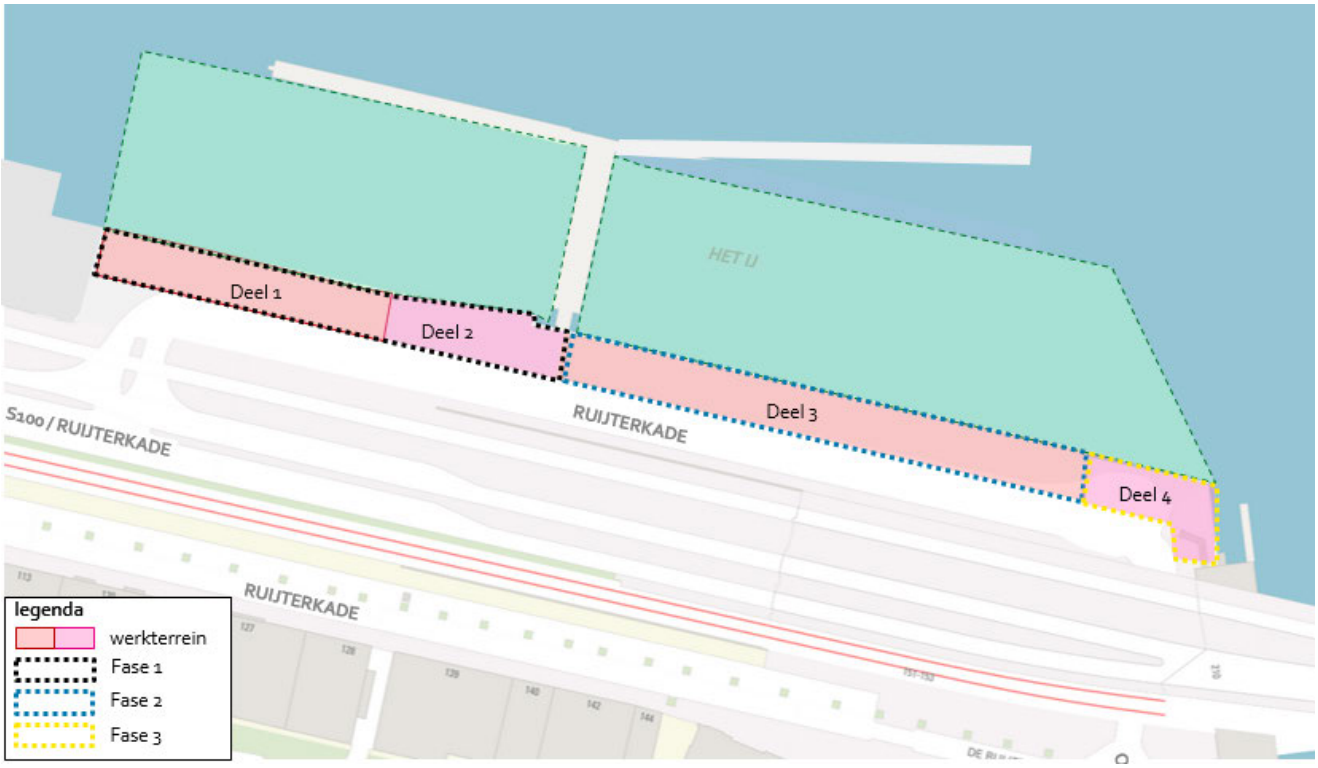
4 Faseringsplan

De fasering is in overeenstemming met de in bijlage 1 opgenomen BLVC-uitvoeringseisen. De Bijbehorende Tijdelijke VerkeersMaatregelen (TVM) tekeningen zijn opgenomen in bijlage 2.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de fasering en wordt bij elke fase de tijdelijke maatregelen beschreven en worden de specifieke eisen aangehaald waar de maatregel voor is ingesteld.

4.1 Toelichting fasering en werkzaamheden

Fasering
De werkzaamheden worden in 4 delen ingedeeld vanwege omgevingsfactoren. waaronder een aanlegsteiger De delen worden opeenvolgend, van west naar oost, uitgevoerd in 3 fasen.



Figuur 7: Overzicht fasering en werkdelen

Werkterrein
De werkzaamheden worden hoofdzakelijk vanaf het water uitgevoerd. Op het land worden bouwhekken geplaatst om het werkterrein af te sluiten. Het werkterrein is gesitueerd op het voetpad, van kademuur tot rijbaan. Binnen het werkterrein vallen de belastingvrijzone en de

bouwveiligheidszone. Het werkterrein is in verschillende fasen maar in één en hetzelfde werkterrein. Zo wordt er een stabiele tijdelijke situatie gecreëerd.

Depot
De kademuurvernieuwing geschiedt vanaf het water waarbij het depot voor opslag van materieel en materiaal, ook op het water plaatst vindt. Het aanleveren van materieel geschiedt ook over het water. Voor de werkzaamheden op- en aan het maaiveld wordt een depotruimte op het rak zelf gezocht waarbij geen functies en voorzieningen worden belemmerd.

Valveiligheid
Er wordt gewerkt vanaf het water waarbij damwandplanken, palen en ander materieel omhoog worden gehesen. Tijdens hijswerkzaamheden in relatie tot valbereik, treedt een verkeersstopprocedure in werking. Om de veiligheid van passanten te garanderen zorgt de veiligheidspersoon tijdens de hijswerkzaamheden dat voetgangers, fietsers, autoverkeer en vaartuigen het werkterrein niet kunnen passeren. De hijsvoorschriften zijn onderdeel van het bestek. De geschatte duur van de verkeersstop bedraagt max. 10 minuten.

Nautisch Beheer
Voor verkeersmaatregelen bij werkzaamheden en evenementen op het IJ vallen onder het nautische beheer van stichting Waternet.
Het project heeft een Vaarwegmanagementplan opgesteld en ingediend ter beoordeling bij nautisch beheer. Hierin staan alle nautische beheersmaatregelen nader omschreven.

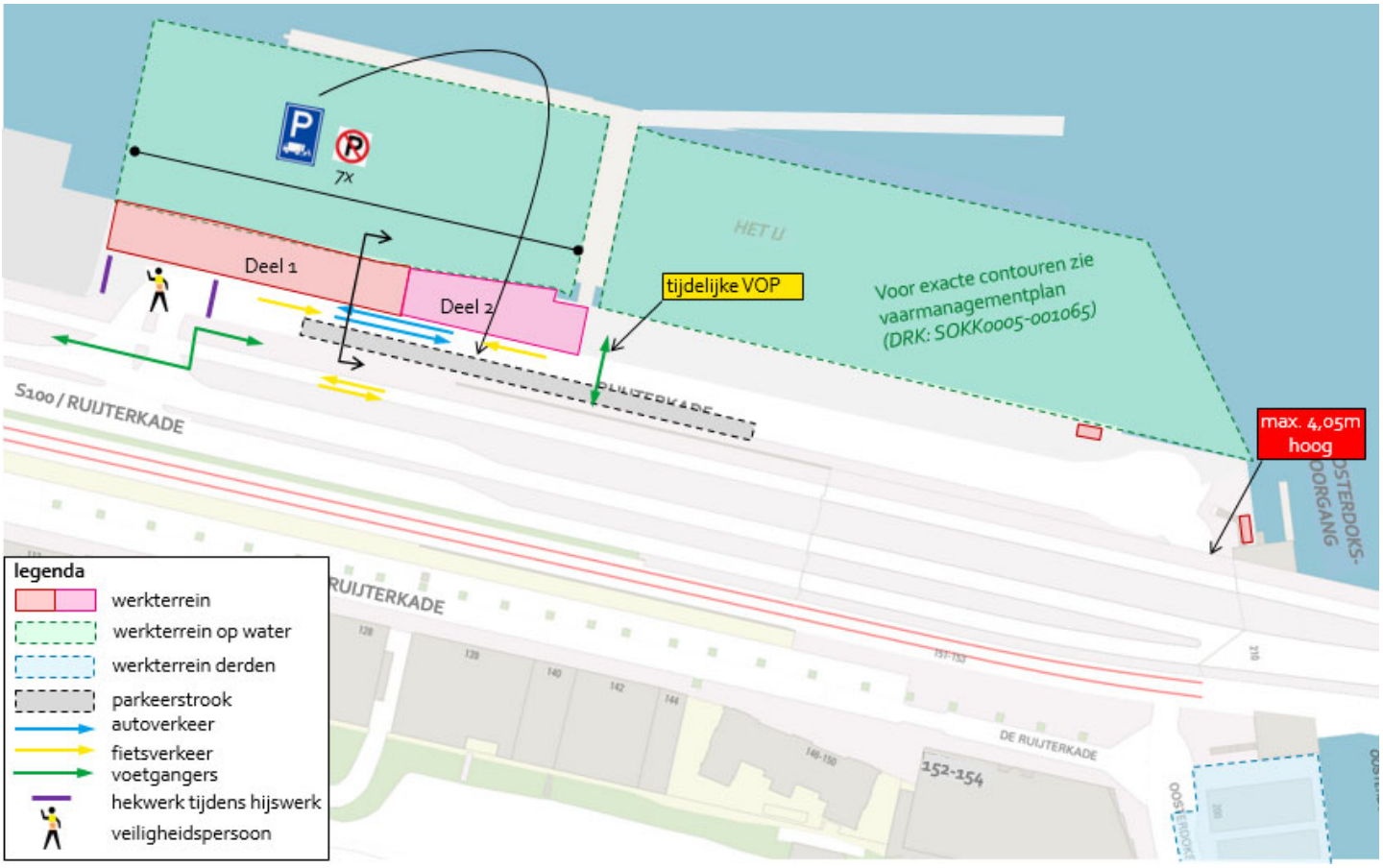
4.2 Fase 0 Voorbereidende werkzaamheden

Uitvoeringsduur en planning: 5 weken, 1 t/m 31 augustus 2022
Beschrijving werkzaamheden: Inrichten werkterrein (op water en land), opnemen bestaande verharding en verwijderen straatmeubilair.

4.3 Fase 1 Deel 1 en 2

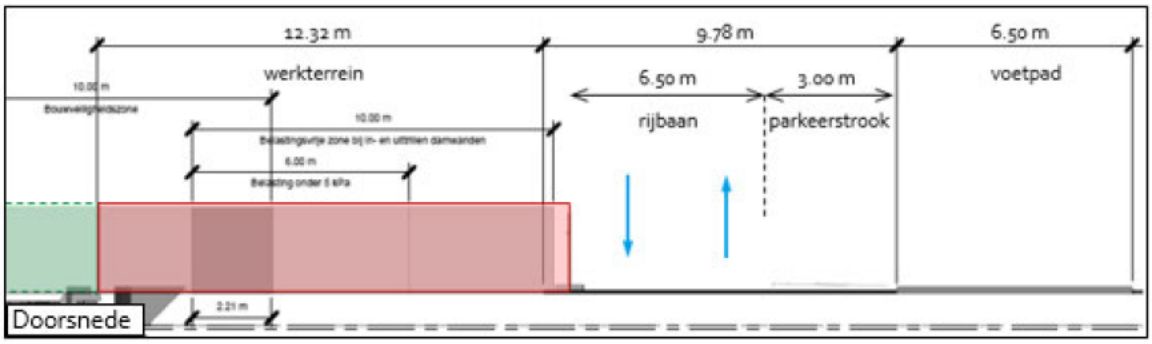
Uitvoeringsduur en planning: 52 weken, 1 september 2022 t/m 31 maart 2023
Beschrijving: conditionering bodem, opnemen verharding , opnemen fundering, grondwerk, aanbrengen damwand, aanbrengen ankers, aanbrengen metselwerk, aanbrengen bolder, aanbrengen fundering en aanbrengen verharding.
Tekening: bijlage 3 TVM-tekeningen en bijlage 4 Inrichting werkterrein

In deze fase wordt gestart met de kademuurvernieuwing in deel 1 en verplaatst zich in een 'treintje' naar deel 2. Daarnaast vinden er in het werkterrein werkzaamheden aan de kabels en leidingen plaats. Tevens heeft KPN in deze periode 3 dagen werk ten oosten van het rak.



Figuur 8: Situatie tijdens uitvoering

Verkeersmaatregel
Het gehele werkvak wordt met hekken afgezet. Tijdens de hijswerkzaamheden treedt een verkeersstop procedure in werking onder begeleiding van een veiligheidspersoon.



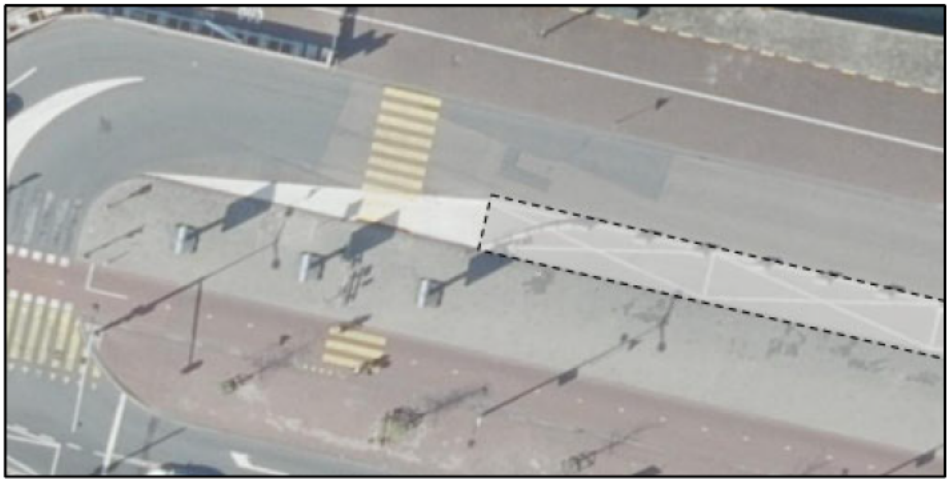
Figuur 9: Doorsnede

Voetgangers
De voetgangers kunnen het werk passeren aan de kant van de S100.

Fietsers
Het fietsverkeer behoudt doorgang in twee richtingen.

Auto
Het autoverkeer behoudt doorgang in twee richtingen, zie doorsnede.

Parkeren
T.p.v. het werkterrein zijn de parkeerplaatsen niet toegankelijk en worden alternatieven plekken aan de andere kant van de rijbaan gefaciliteerd, zie figuur 7 voor de situatie en figuur 8 voor de doorsnede. Deze locatie wordt voorzien van parkeerborden voor bestemmingsverkeer, zie figuur 9.



Figuur 10: Overzicht in te richting parkeerstrook

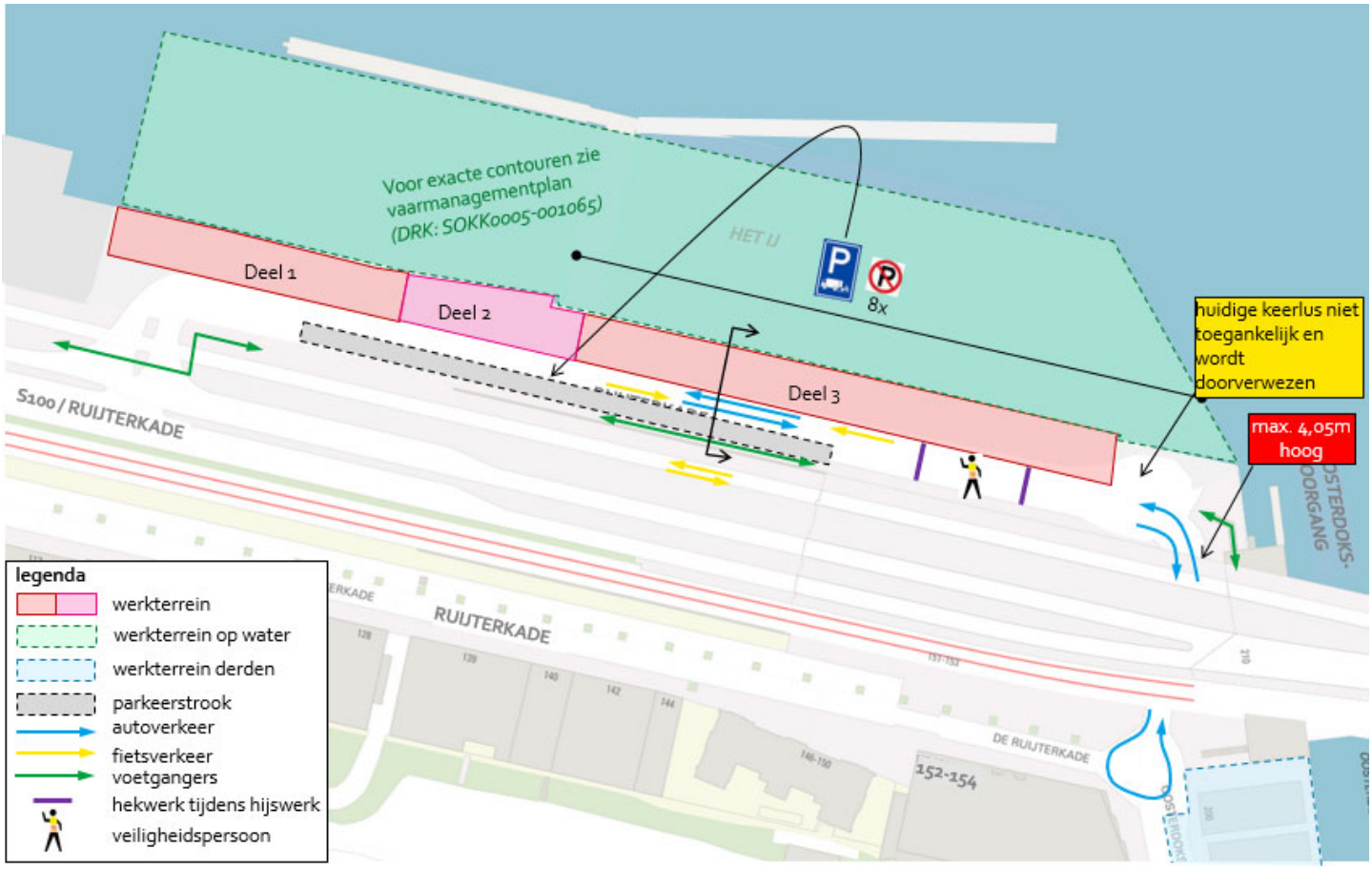
Nood- en hulpdiensten
De nood- en hulpdiensten ondervinden geen hinder.

4.4 Fase 2 Deel 1, 2 en 3

Uitvoeringsduur en planning: 45 weken, 31 januari t/m 14 juni 2023
Beschrijving: conditionering bodem, opnemen verharding , opnemen fundering, grondwerk, aanbrengen damwand, aanbrengen ankers, slopen pontaanlanding, slopen kademuur, aanbrengen fundering en aanbrengen verharding
Tekening: bijlage 3 TVM-tekeningen en bijlage 4 Inrichting werkterrein

In deze fase wordt deel 3 aan deel 1 en 2 toegevoegd. Deze situatie vindt plaats t/m maart 2023 plaats. Daarna volgt een stand still periode van twee maanden waarin niet wordt gewerkt ivm hoogseizoen touringcarbranche. In deze periode is deel 1 en 2 vrijgegeven. Hieronder zijn de twee sub-fase weergegeven.
Na fase 1 en voor fase 2 is de aanlegsteiger verplaatst naar het westen van dit rak. De passagiers kunnen hierdoor onbelemmerd het werkterrein passeren.

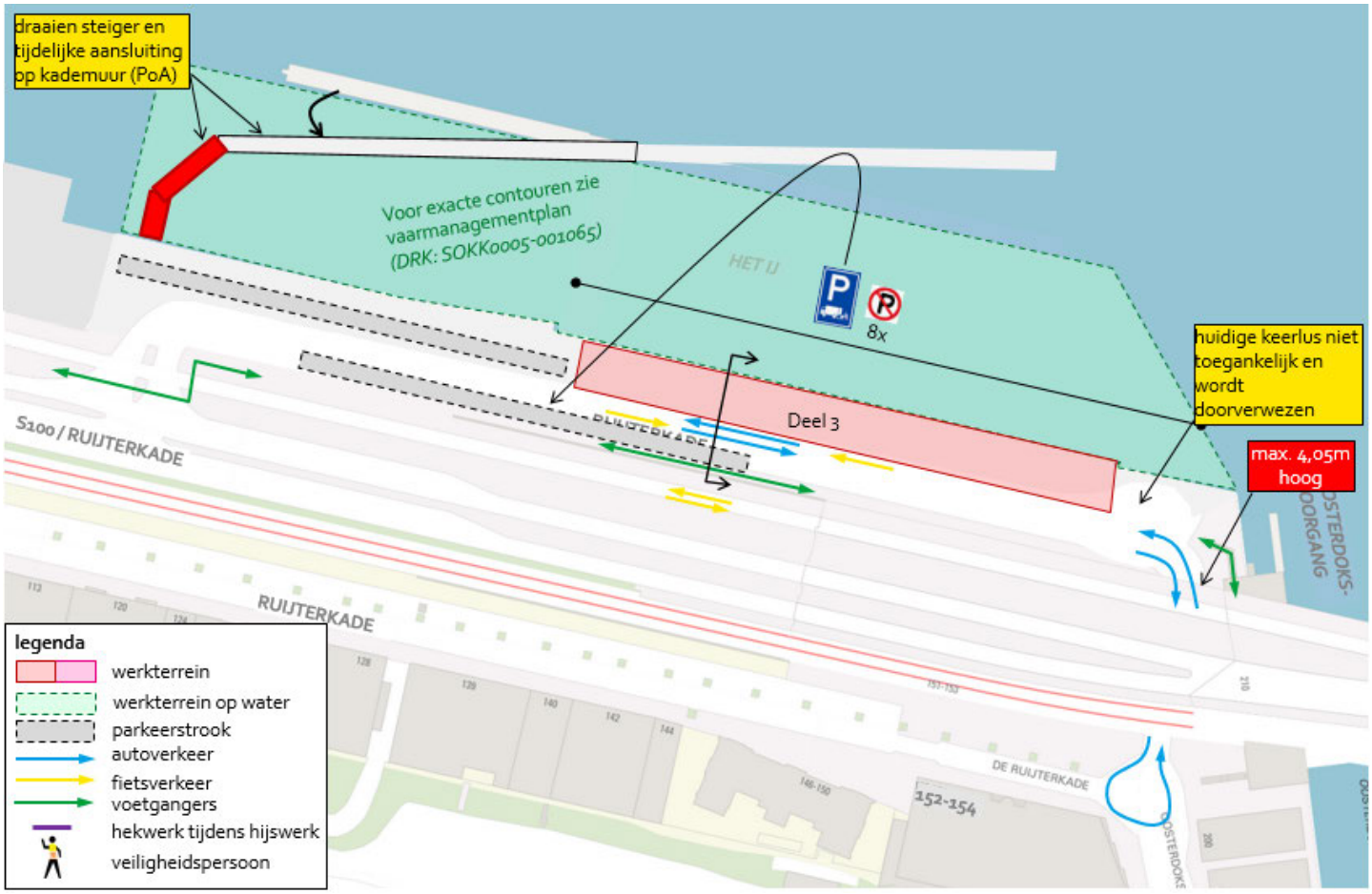
<u>Situatie 31 januari t/m 31 maart</u>



Figuur 11: Situatie tijdens uitvoering

Werk derden: Wanneer van Deel 1 de kademuur is vernieuwd en de maaiveld is aangebracht wordt de bestaande westerlijke steiger gedraaid in het verlengde van de oostelijke steiger. Dan wordt de verbinding met de kademuur uitgevoerd met tijdelijke pontons. Vervolgens wordt tegen de kademuur een rondvaartsteiger geplaatst.

Situatie tijdens Stand Still 1 april t/m 14 juni



Figuur 12: Situatie tijdens Stand Still

Verkeersmaatregel
Het gehele werkvak wordt met hekken afgezet. Tijdens de hijswerkzaamheden treedt een verkeersstop procedure in werking onder begeleiding van een veiligheidspersoon.

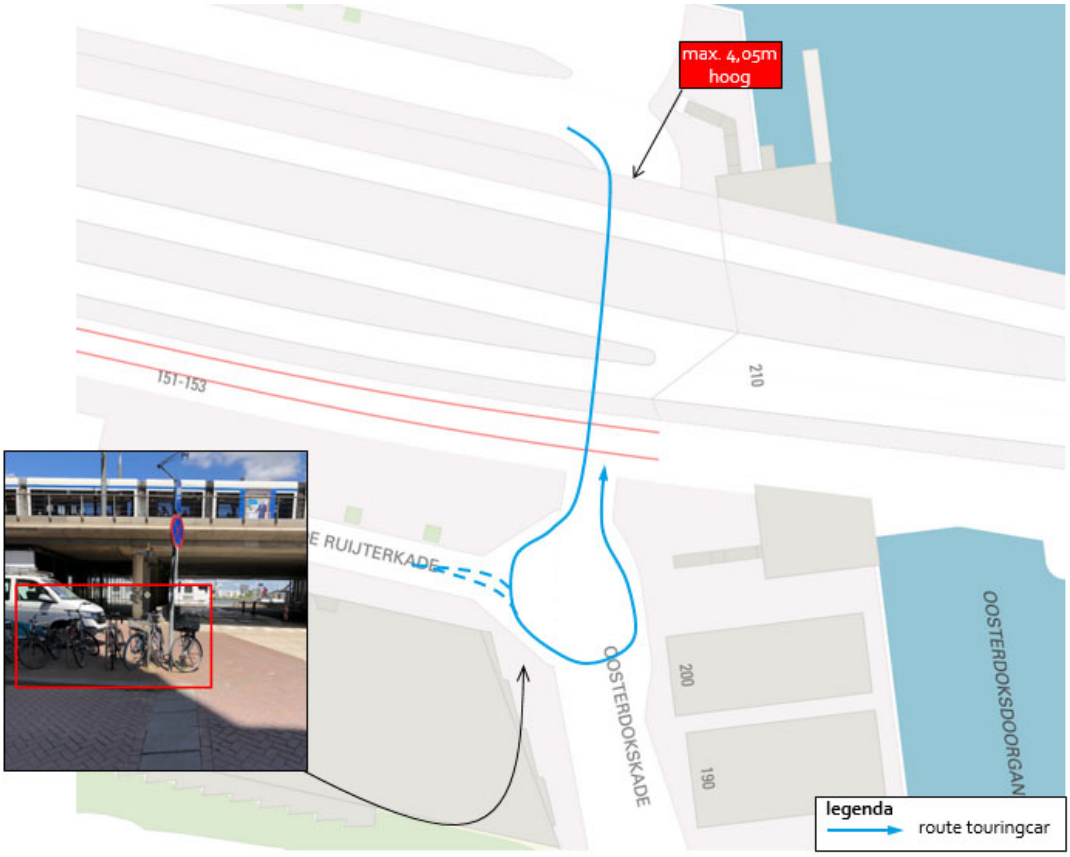
Voetgangers
De voetgangers kunnen het werk passeren aan de kant van de S100.

Fietsers
Het fietsverkeer behoudt doorgang.

Auto
Het autoverkeer behoudt doorgang, zie doorsnede.

<u>Keerlus</u>
De huidige keerlus op het rak kan niet worden gehandhaafd en wordt de keerlus gebruikt ten zuiden van de S100. De touringcar rijdt langs het werk, onder de S100 door en maakt vervolgens een u-turn op de Oosterdokskade om vervolgens weer terug te rijden en te halteren.

Op de keerlus is proefgereden met de grootste bus die op het rak halteert van 14 meter lang. Dit formaat bus dient 1 keer achteruit te steken om de keerlus te kunnen gebruiken. Een bus van 12m die meer doorgaans is op het rak zal naar verwachting in een keer de draai kunnen maken. De buschauffeur was positief over het verleggen van de keerlus naar deze locatie. Om meer ruimte te bieden voor het uitzwenken van de bus en de keerlus optimaal te benutten, dienen 4 stuks fietsnietjes te worden verwijderd en een verkeersbord naar achteren te worden verplaatst. Het verleggen van de keerlus is in afstemming geweest met het raakvlakproject Booking.com.



Figuur 13: Overzicht alternatieve route naar keerlus

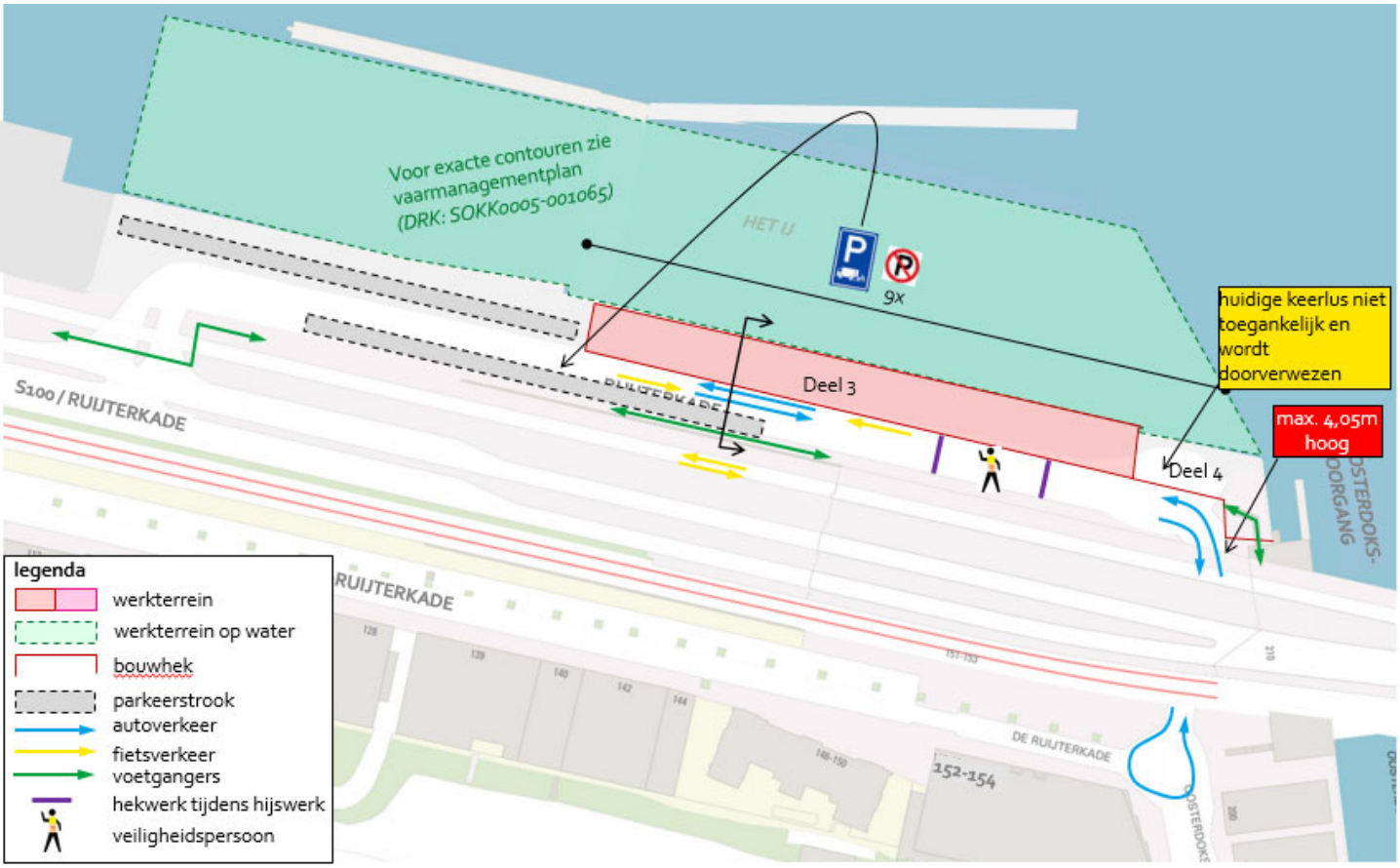
Parkeren
T.p.v. het werkterrein zijn de parkeerplaatsen niet toegankelijk en worden alternatieven plekken aan de andere kant van de rijbaan gefaciliteerd, zie figuur 11 voor de situatie en figuur 8 voor de doorsnede. Op deze locatie wordt de fysieke scheiding verwijderd en parkeerborden geplaatst, zie figuur 9.

Nood- en hulpdiensten
De nood- en hulpdiensten ondervinden geen hinder.

4.5 Fase 3 Deel 3 en 4

Uitvoeringsduur en planning: 21 weken, 5 juni 2023 t/m 14 maart 2024
Beschrijving: aanbrengen boorpalen, aanbrengen hulpconstructie, manteren prefab palen, aanbrengen vloer, aanbrengen metselwerk, aanbrengen bolders, opnemen verharding , opnemen fundering, grondwerk, aanbrengen fundering en aanbrengen verharding
Tekening: bijlage 3 TVM-tekeningen en bijlage 4 Inrichting werkterrein

In deze fase wordt deel 3 uitgebreid met deel 4 en wordt deel 1 en 2 vrijgegeven



Figuur 14: Situatie tijdens uitvoering

Verkeersmaatregel
Het gehele werkvak wordt met hekken afgezet. Tijdens de hijswerkzaamheden treedt een verkeersstop procedure in werking onder begeleiding van een veiligheidspersoon.

Voetgangers
De voetgangers kunnen het werk passeren aan de kant van de S100. De trap ten oosten van het rak, verbinding tussen rak en brug, blijft tijdens de werkzaamheden bereikbaar.

Fietsers
Het fietsverkeer behoudt doorgang.

Auto
Het autoverkeer behoudt doorgang, zie doorsnede.

Keerlus
De huidige keerlus op het rak kan niet worden gehandhaafd en wordt de keerlus gebruikt ten zuiden van de S100. De touringcar rijdt langs het werk, onder de S100 door en maakt vervolgens een u-turn op de Oosterdokskade om vervolgens weer terug te rijden en te halteren.

Parkeren
T.p.v. het werkterrein zijn de parkeerplaatsen niet toegankelijk en worden alternatieven plekken aan de andere kant van de rijbaan gefaciliteerd, zie figuur 14 voor de situatie en figuur 8 voor de doorsnede. Op deze locatie wordt de fysieke scheiding verwijderd en parkeerborden geplaatst, zie figuur 9.

Nood- en hulpdiensten
De nood- en hulpdiensten ondervinden geen hinder.

Werk derden: Vanaf november 2023 gaat PoA de gedraaide steiger en tijdelijke aanlanding verwijderen, renoveren en verlengen. Vervolgens wordt in maart de gerenoveerde steiger weer geplaatst met de definitieve riviercruise faciliteiten en de verbinding met de kade. In april 2024 is de herinrichting gereed.

5 Communicatie

Als er wordt gebouwd in de openbare ruimte is hinder tijdens de uitvoering onvermijdelijk. Vanuit de omgeving wordt 'het project' vaak ervaren als een 'minder prettige tijdelijke gast' in het gebied. Met zorgvuldige communicatie zal de beleving van de 'tijdelijke gast' anders worden ervaren. Communicatie is geen tovermiddel voor het slagen van het project. De basis blijft het leveren van een goed product en het nakomen van gemaakte afspraken. Het tijdig betrekken van alle omgevingspartijen zal de ervaren kwaliteit verbeteren en de acceptatie vergroten. Het gehele project vereist een zorgvuldige, open en heldere communicatie naar en met alle belanghebbenden.

Contactpersoon voor omgeving gerelateerde vragen/opmerkingen is omgevingsmanager gemeente Amsterdam

Contactpersoon voor uitvoering gerelateerde vragen/opmerkingen is de omgevingsmanager te benaderen.

5.1 Aanpak communicatie

De communicatie wordt verzorgd door de gemeente Amsterdam. Bewoners en belanghebbenden worden geïnformeerd middels bijeenkomsten, de Bouwapp, brieven en website. Dit gaat in nauwe samenwerking met de opdrachtnemer. Projectcommunicatie is de verantwoordelijkheid van de omgevingsmanager en de communicatieadviseur van het projectteam van de gemeente Amsterdam. Ook de opdrachtnemer heeft contact met belanghebbenden. Zij is aanspreekbaar op het werk over uitvoeringszaken. De opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de inhoud overeenkomt met de communicatie van de gemeente Amsterdam.

Van zowel gemeente Amsterdam als de opdrachtnemer wordt verwacht de volgende uitgangspunten te hanteren in de communicatie naar belanghebbenden.

- Duidelijk, betrouwbaar en tijdig informeren.
- Omgeving meenemen in het proces, afwegingen en dilemma's. Dit vergroot het begrip over de aanpak en gemaakte keuzes.
- Sensitief, open voor reacties en gesprek. Signalen, problemen en hinder worden serieus genomen en er wordt in overleg een oplossing gevonden of hinder te beperken. Benutten van signalen uit de omgeving.
- Combinatie van persoonlijk contact, kleinschalige en laagdrempelige bijeenkomsten (informatiebijeenkomsten, burenoverleg met inloop) en schriftelijke en digitale middelen (bewonersbrief, e-mail, website).
- Toon en taalgebruik: direct, begrijpelijk, functioneel, eenduidig, met respect.

In bijlage 1 BLVC-Uitvoeringseisen wordt nader beschreven wat van de opdrachtnemer wordt verwacht.

5.2 Doelstelling communicatie

De communicatiedoelstellingen uitgedrukt in kennis-houding-gedrag zijn:

Kennis
- De omgeving weet waarom het project wordt uitgevoerd, wanneer werkzaamheden plaatsvinden en welke gevolgen die voor haar hebben.
- De omgeving weet waar zij voor en tijdens de uitvoering terecht kan voor meer informatie, overleg, inspraak en meldingen.
- De omgeving weet en ziet dat de gemeente zorgvuldig werkt, risico's beheerst en hinder beperkt.

Houding
- De omgeving ziet het belang van het project en heeft begrip voor de hinder.
- De omgeving voelt zich betrokken en gehoord en heeft vertrouwen in de aanpak van de gemeente.

Gedrag
De omgeving levert een actieve bijdrage, bijvoorbeeld door het bijwonen van bijeenkomsten.

5.3 Doelgroepen

De groepen die worden geïnformeerd:
- Direct aanwonende bewoners
- Direct aangrenzende ondernemers, bedrijven en instellingen
- Verkeersdeelnemers in en nabij het projectgebied (bestemmings- en doorgaand verkeer)
- Scheepvaart (beroep- en pleziervaart)
- Nood- en hulpdiensten
- Kabels en leidingbedrijven

5.4 Communicatiekalender / middelenmatrix

Middel	Wanneer	Doel	Door
Website/Bouwapp	Regelmatig	Informeren projectinformatie	Gemeente Amsterdam
Bouwbord en verkeersborden	Twee weken voor aanvang werkzaamheden	Informeren over project en BLVC	Gemeente Amsterdam
Bewonersbrieven	Incidenteel	Informeren over bijeenkomsten, mijlpalen of belangrijke ontwikkelingen	Gemeente Amsterdam Opdrachtnemer

Burenoverleg	Incidenteel op aanvraag	Informeren over werkzaamheden, voortgang en planning	Gemeente Amsterdam Opdrachtnemer
Bouwexcursies en evenementen	Incidenteel	Projectbezoek, informeren over het project	Gemeente Amsterdam Opdrachtnemer

5.5 Meldingen, klachten en vragen

De opdrachtnemer heeft een duidelijke contactpersoon voor belanghebbenden waar zij vragen en/of meldingen betreffende de werkzaamheden kunnen indienen. Zij registreert meldingen van belanghebbenden in een meldingenregistratieformulier. Daarin is minimaal opgenomen:

- inhoud van de melding;
- naam en contactgegevens van de melder;
- datum van de melding;
- te treffen maatregelen;
- status van de te treffen maatregel.

Vragen en meldingen die niet voor de opdrachtnemer bestemd zijn, worden door de opdrachtnemer doorgezet naar de omgevingsmanager van de gemeente Amsterdam. Zoals beschreven in de BLVC-eisen zorgt de opdrachtnemer ervoor dat zowel melder als omgevingsmanager van opdrachtgever binnen 48 uur een bericht krijgt hoe de melding wordt afgehandeld.

5.6 Contactpersonen

Voor vragen vanuit de omgeving is de gemeente Amsterdam bereikbaar via het algemene telefoonnummer op 14020 of via kademuren@amsterdam.nl. Via bewonersbrieven, website en bijeenkomsten worden de contactgegevens van het projectteam van de gemeente Amsterdam gecommuniceerd.

5.7 Contactenlijst

Functie	Naam	Telefoonnummer
Gemeente Amsterdam, Omgevingsmanager		
Gemeente Amsterdam, stadsdeel Gebiedsbeheerder Centrum		
Gemeente Amsterdam, Projectleider		
Opdrachtnemer, Omgevingsmanader		
Gemeente Amsterdam, BLVC-specialist		

Adviseur Bureau Stadsregie		
Stadsdeelregisseur		
Verkeerspolitie		
Adviseur verkeerslichten		
Team Verkeerstactiek		
Gemeente Amsterdam, Tunnelbeheerder		
Brandweer		
GVB Veren, Projectleider uitvoering		
Havenbedrijf Amsterdam Havenmeester & Centraal nautisch beheer		
Project Hoogfrequent Spoor	)	

Bijlage(n)

Bijlage 1 - BLVC-eisen

Betreft een uitsnede uit het contract

Bijlage 2 - Uitvoeringsplanning

Bijlage 3 - TVM tekeningen

Bijlage 4 - Inrichting werkterrein