



**Gemeente Amsterdam**

# Zo werken wij in Amsterdam

**Handboek Projectcommunicatie**



 **Gemeente Amsterdam**

## **Zo werken wij in Amsterdam**

**Handboek Projectcommunicatie**



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Basisschema en quicklist</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Basischecklist (uitwerking quicklist)</b>	<b>7</b>
	a	7
	b	7
	c	7
	– Doelgroepen	
	– Probleemstelling	
	– Doel	
	– Strategie	
	– Boodschap	
	– Middelen en activiteiten	
	– Budget	
	– Organisatie	
	– Planning	
	– Evaluatie	
	d	10
	e	10
	f	10
<b>5</b>	<b>Toelichting</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Uitgebreide checklists</b>	<b>16</b>
	a	17
	b	18
	I	
	II	
	c	23
	d	26
	e	27
	f	29
	g	30
	h	31
	i	33
	j	35
	k	40
<b>7</b>	<b>Begrippen</b>	<b>41</b>
<b>8</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>45</b>
	■	45
	a	46
	b	49

c	Rollen en verantwoordelijkheden van partijen	51
d	Stijl van Amsterdam	58
e	Intake communicatie	59
f	Bewonersbrief	62
g	Inspraak	64
h	Basisschema in relatie tot PBI en Plaberum	65
i	BLVC – Algemeen	67
j	BLVC – Notitie Projectvereisten: B&W besluit 8 januari 2002 (te downloaden op <a href="http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl">www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl</a> )	68
k	BLVC – Leidraad (te downloaden op <a href="http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl">www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl</a> )	69
■	<b>Bijlage II – Voorbeelden (te downloaden op <a href="http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl">www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl</a>)</b>	<b>70</b>
a	Brieven	
b	Communicatieplannen	
c	Persberichten	
d	Veelgestelde vragenlijsten	
e	Advertenties	
f	Evaluaties	
g	Extra's	

## 9 Verantwoording en notities



# 1 Inleiding

Amsterdam is niet af, nu niet en nooit niet. De stad zal altijd aan zichzelf blijven werken. Amsterdammers hebben doorgaans begrip voor werk in de openbare ruimte. Mits ze daarover tijdig en duidelijk worden geïnformeerd of geconsulteerd en ze weten waar ze met vragen en opmerkingen terecht kunnen. Communicatie helpt om de burgers en andere belanghebbenden op de juiste manier bij een project of evenement te betrekken.

Stadsdelen, het Coördinatiestelsel en de centrale stad controleren projecten op uitvoeringsplannen. Communicatie hoort daarbij. Met een goed communicatieplan is het makkelijker de uitvoeringsfase van een project te bereiken en door te komen.

Dit handboek helpt om communicatie in een project in te passen, uit te denken en uit te voeren. Het is een praktisch hulpmiddel als aanvulling op het gezond verstand.

## Doel

Verbeteren van de communicatie rond projecten en evenementen in de openbare ruimte.

## Voor wie

Voor zowel de projectleider als de communicatieverantwoordelijke. Het handboek helpt communicatie als projectonderdeel op te nemen in de projectplanning en bij de uitwerking daarvan op detailniveau.

## Wanneer

Betrek communicatie vanaf de planvormingsfase bij het project en maak het snel onderdeel van de projectplanning en het projectbudget. Dat scheelt oponthoud, gedoe en kosten.

## Waar

De meest actuele versie van dit handboek staat op de Kennisbank 'Werken aan de weg': [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl).



## 2 Leeswijzer

Dit handboek bestaat uit verschillende delen die door elkaar heen gebruikt kunnen worden.

### Er zijn drie basisonderdelen

#### **Basisschema en quicklist**

Het basisschema maakt duidelijk hoe de communicatiefasen zich verhouden tot de projectfasen. De quicklist geeft een puntsgewijze samenvatting van de basischecklist.

#### **Basischecklist**

Hier kunnen de voornaamste aandachtspunten voor goede communicatie worden afgevinkt.

#### **Toelichting**

Een tekstuele toelichting op projectcommunicatie.

### En drie aanvullende onderdelen

#### **Uitgebreide checklists**

Extra hulpmiddelen: lijsten, opsommingen en tips.

#### **Begrippen en afkortingen**

Korte uitleg van begrippen en afkortingen in dit handboek.

#### **Bijlagen**

Praktische voorbeelden en achtergronden.

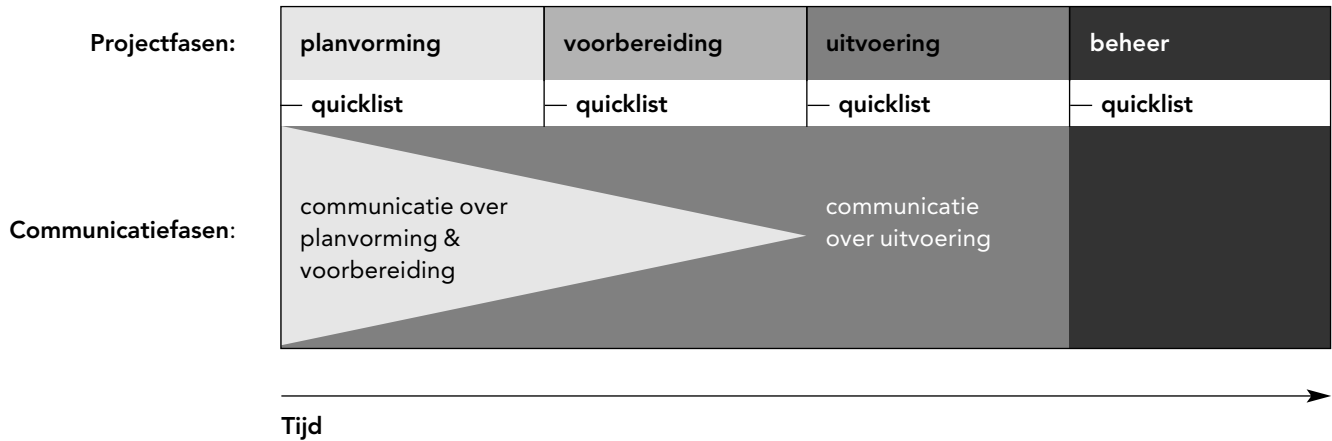
Dit handboek blijft, net als Amsterdam, in ontwikkeling. Stuur commentaar en aanvullingen (je eigen lijsten, plannen, trucs, overzichten, etc.) naar [coördinatiestelsel@ivv.amsterdam.nl](mailto:coördinatiestelsel@ivv.amsterdam.nl) of bel 556 5379.





# 3 Basisschema en quicklist projectcommunicatie

## Basisschema projectcommunicatie



## Quicklist

In alle projectfasen opnieuw nalopen (= samenvatting basischecklist, zie hoofdstuk 4).

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan



## 4 Basischecklist (uitwerking quicklist)

### Belangrijk bij gebruik van deze basischecklist

- Communicatie is een cyclisch proces (per projectfase worden onderstaande stappen telkens opnieuw doorlopen)
- Deze checklist is voor zowel zeer grote projecten als kleine uitvoeringsprojecten. Niet alle punten zijn voor elk project relevant
- Cases, voorbeelden en uitwerkingen staan in de uitgebreide checklists en de bijlagen van dit handboek

### a Communicatie inschakelen

Communicatie is een vast projectonderdeel vanaf de eerste dag in de planvorming.

Onderstaande punten helpen communicatie in te zetten en gedurende het project te toetsen en aan te passen.

- Per projectfase bepalen of er voldoende communicatie-expertise binnen het project aanwezig is, bijvoorbeeld in overleg met de communicatieafdeling van de eigen organisatie
- Is er externe inhuur nodig, dan kan dat via externe bureaus, maar ook binnen de gemeente: de ABC-pool ([intranet.amsterdam.nl/abc](http://intranet.amsterdam.nl/abc)): laag tarief en gemeentelijke ervaring en kennis
- Vragen bij interne of externe inhuur:
  - Kennis van de gemeente en maatschappelijk veld?
  - Naast advies ook hulp bij de uitvoering nodig/mogelijk?
  - Deelopdrachten nodig/mogelijk?
  - Voldoende garanties voor betrokkenheid, flexibiliteit en continuïteit?
  - Mogelijkheid tot evaluatie en kennisoverdracht voor nieuwe projecten en rest gemeente?
  - Communicatiekosten voldoende expliciet en transparant (uren, uurloon en materiële kosten)?

### b Verantwoordelijkheden vastleggen

- Vaststellen hoe projectverantwoordelijkheid en communicatieverantwoordelijkheid worden ingevuld
- Vastleggen, bij loskoppeling van communicatie van projectleiding, wat projecttaken en wat communicatietaken zijn (*zie ook bijlage 'Intake communicatie'*)  
Aandachtspunten:
  - Communicatierapportages (binnen het project en als onderdeel van de projectrapportages)
  - Contact met andere partijen (op project- en communicatieniveau)
  - Uitvoering van de communicatie (wie doet wat)
  - Perswoordvoering
  - Budgetverantwoordelijkheid
  - Continuïteit (vervanging bij drukte en ziekte)

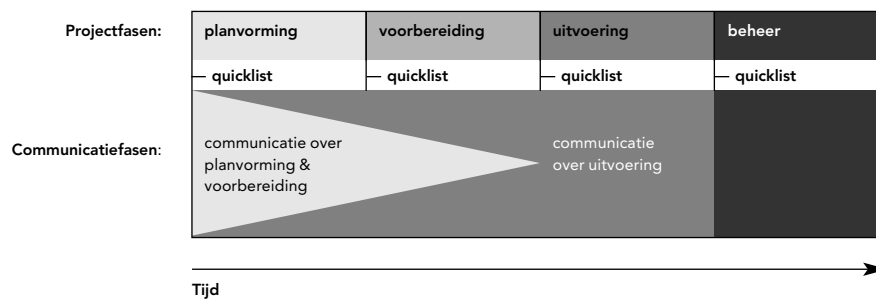
### c Communicatieplan maken

Het communicatieplan is een groeidocument dat per projectfase verandert. Zo kennen de planvormingfasen andere belangen en doelgroepen dan de uitvoeringsfasen van een project. Tevens is een communicatieplan een belangrijk communicatiemiddel, omdat diverse partijen geconsulteerd worden en erover meedenken. Nu volgen de voornaamste ingrediënten.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## ■ Doelgroepen

Wie hebben in welke fase met het project te maken?

*In de uitgebreide checklist staat een totaaloverzicht.*

De interne hoofddoelgroepen:

- Projectorganisatie
- Geschakelde projecten en partijen (bijvoorbeeld gebiedsbeheerder)
- Overigen van de eigen organisatie

De externe hoofddoelgroepen:

- Gemeentelijke partijen
- Directe omgeving project: omwonenden en ondernemers
- Verkeersdeelnemers
- Intermediairs (tussenpartij zoals KvK die de boodschap doorcommuniceert)
- Bedrijven en instellingen
- Pers

## ■ Probleemstelling

Wat heeft het project te maken met de diverse doelgroepen en wat betekent dat voor het project?

Inventariseren:

- Bestaande contacten, overleggen en communicatiekanalen
- Weerstanden en positieve invloeden, per doelgroep
- Politieke randvoorwaarden, (bestaande) afspraken en gevoeligheden
- Omgevingsimpact per projectfase, eventueel in samenhang met omliggende projecten. Hieruit vloeit vanzelf een kort overzicht met de belangrijkste knelpunten en kansen voor de communicatie voort

## ■ Doelstelling

Wat wil het project met/bij de doelgroepen bereiken?

- Communicatiedoelen per doelgroep en per projectfase formuleren
- Per doel onderscheid tussen gewenste kennis, houding en gedrag maken
- Liefst een overkoepelend doel dat de subdoelen aan elkaar verbindt zoeken (bijvoorbeeld: 'acceptatie van het project en de gevolgen daarvan')
- Al snel aandacht aan de gevolgen voor omgeving en verkeer besteden en dat in de doelen verwerken

## ■ Strategie

Hoe kunnen de gestelde doelen per doelgroep bereikt worden?

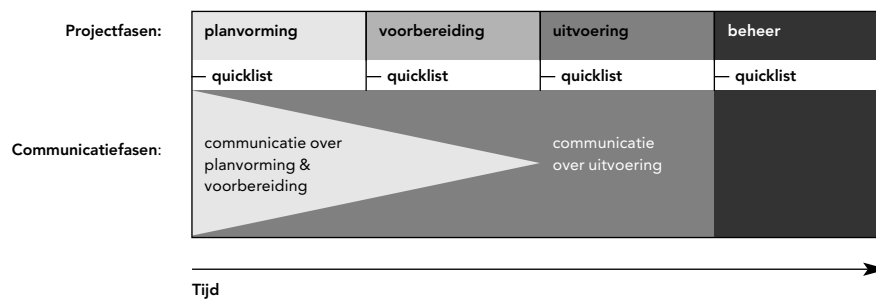
Te overdenken vragen:

- Informeren of beïnvloeden/overtuigen?
- Eenrichtingsverkeer ('zenden') of tweerichtingsverkeer (informatie uitwisselen of zelfs onderhandelen)?
- Wanneer welke doelgroepen bij het project betrekken?
- Met wie moet er samengewerkt worden (zie ook de 'afstemming met andere projecten')?
- Moet de strategie in tijd en per doelgroep wisselen?
- Wanneer hebben bestuurders welke rol?

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## ■ Boodschap

### Hoe creëren we eenduidige berichten en middelen?

- Kernboodschap formuleren
- Afzender bepalen, liefst Gemeente Amsterdam (concerngedachte, zie Stijl van Amsterdam op [www.stijlweb.amsterdam.nl](http://www.stijlweb.amsterdam.nl))
- Het project een voor buitenwereld aansprekende en begrijpelijke naam geven
- De tone of voice bepalen, afhankelijk van strategie (bijvoorbeeld excuserend, informerend, begripvol, stellig)
- Basisboodschap(en) in lekttaal formuleren (eventueel per doelgroep), inclusief de belangrijkste vragen en antwoorden over het project (ook voor de pers).

## ■ Middelen en activiteiten

### Met welke middelen en activiteiten worden de verschillende doelgroepen bereikt?

*Zie ook de uitgebreide Checklist - Middelen.*

- Persbeleid
- Bestaande contacten: bestuurlijk, ambtelijk, met burgers en ondernemers
- Bestaande middelen en activiteiten: overleggen, intermediairs, websites, periodieken, bouwboarden, omleidingen, stadsbrede middelen via bureau Stadsregie, etc.
- Te creëren middelen en activiteiten: van bewonersbrief en informatieavond tot advertentie en opening

## ■ Budget

- In overleg met communicatieadviseur
- Communicatiebudget bestaat meestal uit uren, materiële en advertentiekosten
- Communicatie zo vroeg mogelijk als begrotingspost opnemen (beter ruw en ruim inschatten dan te laat in projectbegroting opnemen)
- Aanhaken bij meerjarenplanningen van organisaties, afdelingen en/of projecten
- Communicatiebudgetten kunnen variëren (van 1,5% van het totaalbudget bij een middelgroot project tot 50% bij autovrije zondag)
- Bestaande contracten en afspraken inventariseren
- Vergelijken met voorgaande projecten

## ■ Organisatie

- Is er een communicatiewerkgroep nodig?
- Met samenwerkende partijen expliciet maken en vastleggen wie welke rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft
- Welke randvoorwaarden zijn nodig voor communicatie (bijvoorbeeld deelname in een communicatiewerkgroep, achtervang bij klachten, mandaat, budget)?
- Welke overleggen woont communicatie bij (bijvoorbeeld projectgroep, WWU)?
- Wat moet geregeld zijn om adequaat en snel in te spelen op vragen, klachten onverwachte veranderingen en calamiteiten?
- Wie is op welke manier bereikbaar?

## ■ Planning

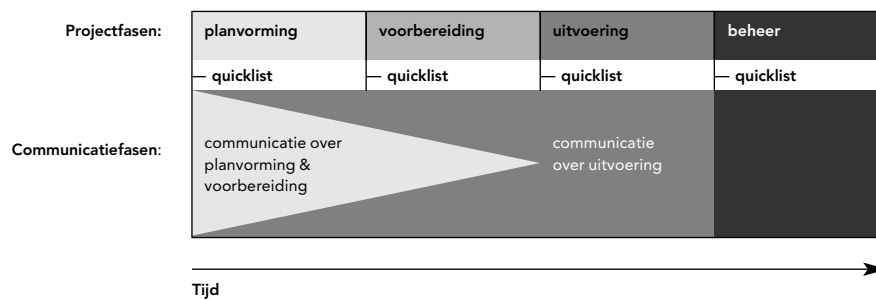
- Communicatieplanning baseren op en opnemen in de projectplanning
- Mijlpalen en kritische lijnen voor communicatie bepalen (inspraak, bestuurlijke rapportages, goedkeuring uitvoeringsplan, start uitvoering, fases in de uitvoering, etc.)
- Rekening houden met het verschil in ritme tussen project en communicatie (ver voor de eerste schop de grond in gaat, is al concrete informatie over de realisatie nodig)
- Wanneer wordt communicatie onderdeel van een BLVC- of uitvoeringsplan?



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



#### ■ Evaluatie

- Doelstelling van de evaluatie vaststellen (voormeting, monitoren, effect communicatie bepalen, samenwerkingsvorm evalueren, etc.)
- Incalculeren in budget
- Vroegtijdig opstarten (bijvoorbeeld door een onderzoeksbureau in te schakelen), zeker als tijdens of voorafgaand aan een project al gemeten/geëvalueerd moet worden

#### d Samenwerking en afstemming met andere partijen

- Checken of er gelijktijdige werkzaamheden/evenementen plaatsvinden (meer informatie: [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))
- Scannen van de externe projectomgeving om te bepalen met welke externe partijen moet worden samengewerkt of overleg gevoerd. Bijvoorbeeld wegbeheerder(s), kabel- en leidingbeheerders, andere projecten, projectbureaus, etc.
- Creëren van een overlegstructuur, bijvoorbeeld in de vorm van een communicatiewerkgroep met communicatieadviseurs van de partijen waarmee het project samenwerkt en eventueel een klankbordgroep voor overige partijen
- Communicatieplannen integreren of gezamenlijk opstellen
- Bureau Stadsregie informeren en afspraken maken voor stedelijke communicatie
- Samenwerking zoeken met bewoners en partijen uit het maatschappelijk veld

#### e Bijstellen communicatieplan

- Regelmatig alle voorgaande stappen doorlopen, zeker tegen het einde van projectfasen en bij projectrapportages

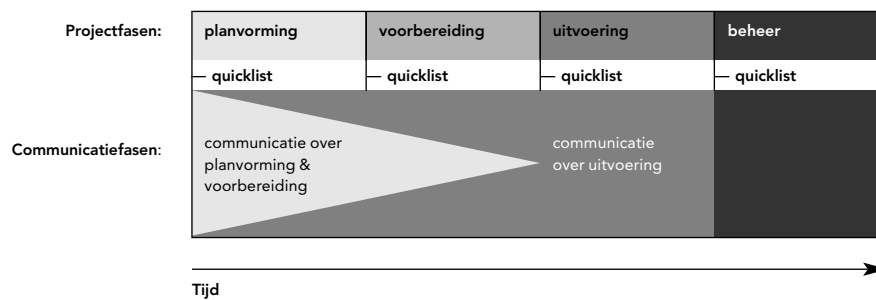
#### f Uitvoeren communicatieplan

- Bepalen of de organisatie van de communicatie toegerust is op de uitvoering van het communicatieplan
- Bepalen of er voldoende snel en adequaat op vragen, veranderingen en calamiteiten kan worden ingespeeld
- Worden afspraken nagekomen en mijlpalen gehaald?

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





## 5 Toelichting

De kern van dit handboek is de basischecklist. Als die basischecklist tijdens elke projectfase met aandacht en gezond verstand wordt doorlopen, is de kans groot dat het met de projectcommunicatie wel goed komt. Toch volgt hieronder nog een korte toelichting, waarin de relatie tussen projectleiding en communicatie verder wordt verduidelijkt. Daarnaast worden er zaken besproken die niet direct uit het basisschema en de (basis)checklists naar voren komen. Die zaken komen in de praktijk vaak aan de orde en worden hieronder al vast aangestipt.

### Twee communicatievormen

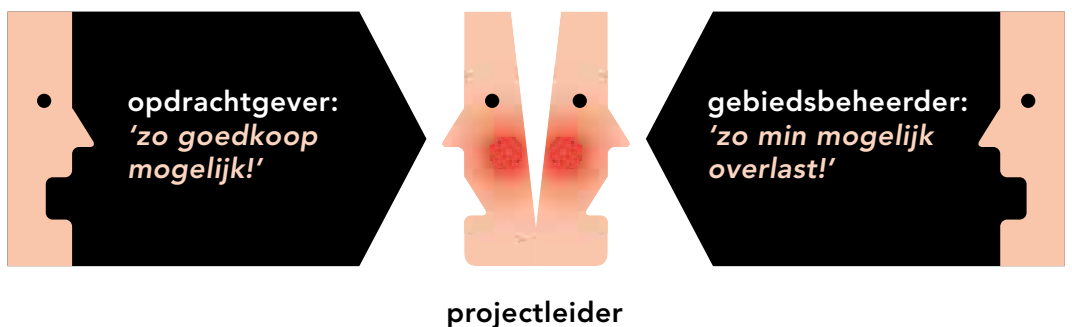
De communicatie over planvorming en voorbereiding (a) begint vanaf de eerste dag van het project. De communicatie over de uitvoering (b) komt daar al snel bij. Vervolgens bestaan beide vormen naast elkaar en na verloop van tijd blijft alleen uitvoeringscommunicatie over. Hieronder staat meer over de beide communicatievormen.

#### a Communicatie over planvorming/voorbereiding

In de planvormingsfase en voorbereidingsfase van een project is er communicatie over en gericht op het bestuurlijke en ambtelijke proces van het project. Daarnaast zijn er vaak ook al contacten met het maatschappelijk veld en de pers. Sleutelwoorden: invloed, commitment, eerste contacten en beeldvorming, inspraak, draagvlak. Een goede communicatie in de planvormings- en voorbereidingsfase van een project draagt bij aan het succes van de uitvoering.

#### b Communicatie over uitvoering

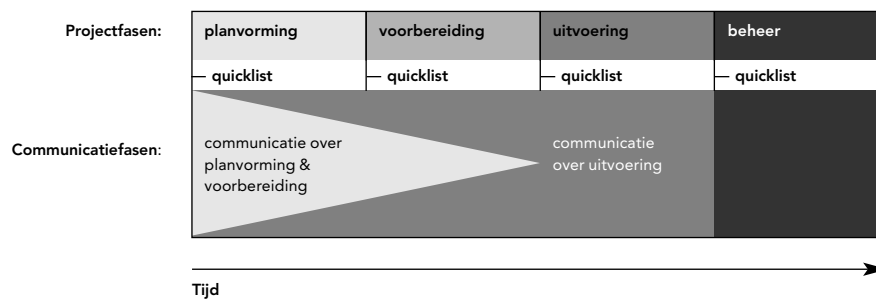
Zoals het basisschema laat zien, begint de communicatie over de uitvoering van een project lang voor de start uitvoering van het project. Nog voor de eerste schop in de grond gaat moet daar al over worden gecommuniceerd. En een uitvoeringsplan/communicatieplan moet hoe dan ook klaar zijn, lang voor de uitvoering op straat begint. Wat openbaar, relevant en juist is kan worden gecommuniceerd. Dat is logisch. Maar daarnaast is het beter vroegtijdig te communiceren met een slag om de arm dan te wachten tot alles tot in detail geregeld is. Ondernemers/winkeliers weten liever ook een halfjaar van te voren wat er ongeveer gaat gebeuren dan drie maanden van te voren het complete plan met uitvoeringsdetails.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### Strategie: regelmatig aanpassen

De doelgroepen, doelen en dus de communicatiestrategie kunnen sterk veranderen tijdens een project. Daarom is het van belang om per projectfase de basischecklist te doorlopen. Besteed ook expliciet aandacht aan het onderscheid tussen de communicatiestrategie voor planvorming/voorbereiding en de communicatiestrategie voor uitvoering.

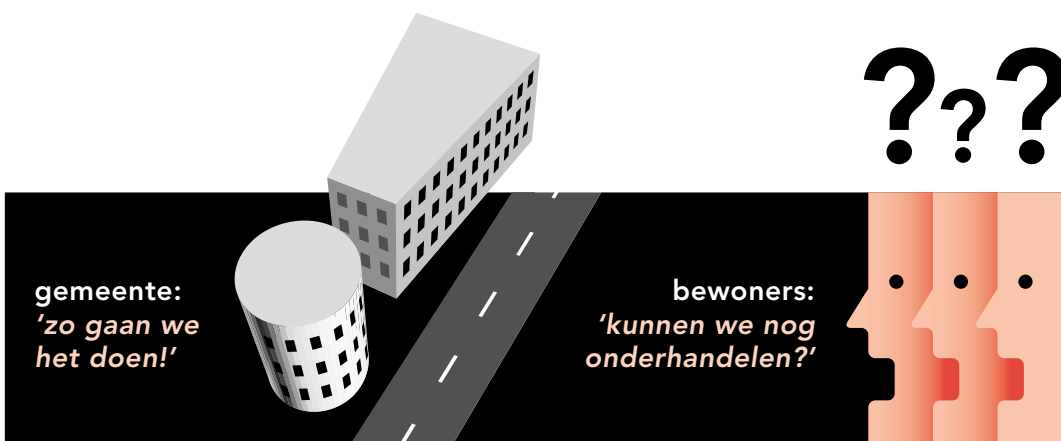
### Communicatie als trekkend projectonderdeel

Communicatie is een projectonderdeel. In projectrapportages bijvoorbeeld wordt er aandacht aan besteed. Het basisschema laat zien dat communicatie een eigen ritme heeft. Anders gezegd: communicatievragen, en dus communicatiefases, lopen voor de projectfasen uit. Ondernemers bijvoorbeeld willen al in de planvormingsfase van het project globaal weten wat de impact op hun bedrijfsvoering wordt. Dat betekent dat de communicatieverantwoordelijke regelmatig meer

wil weten dan de projectleider kan vertellen. Communiceren met een slag om de arm is vaak een goede oplossing. Bovendien draagt communicatie zo bij aan de kwaliteit van het project: signalen komen sneller binnen bij de projectorganisatie of er wordt al op geanticipeerd. De actieve rol van communicatie draagt zo bij aan de focus en kwaliteit van de uitvoeringsplannen.

### Communicatie moet: BLVC

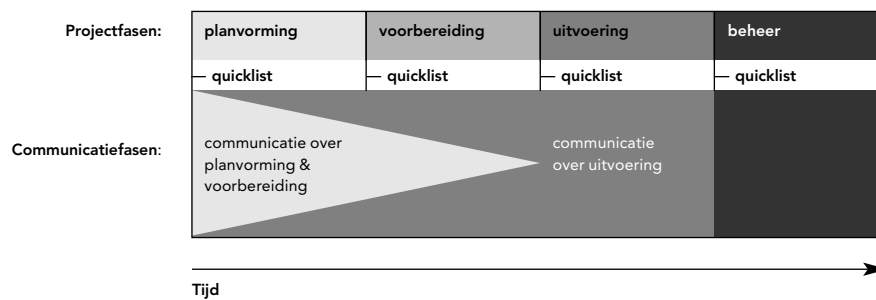
Projecten op de Amsterdamse hoofdnetten zijn verplicht om een plan op te stellen over de bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie: het BLVC-plan. Anders komt het project de overleggen van het Coördinatiestelsel niet door. Projecten die niet op de hoofdnetten plaatsvinden hebben ook baat bij expliciet inplannen van BLVC-aspecten. De vergunningen van stadsdelen bijvoorbeeld, verplichten het project te voldoen aan eisen inzake bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie. Dit helpt het stadsdeel weer bij het toezichthouden op de aannemer. Het communicatieplan is onderdeel van het BLVC-plan. Een project zonder communicatieplan is tegenwoordig ondenkbaar, ook al is de realisatiefase nog ver weg. Voorbeelden van BLVC-plannen en een leidraad zijn te vinden in de bijlagen en op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl). Dit handboek behandelt de C van BLVC. Voor BLV is er ook een handboek, te vinden op dezelfde website.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





### Bij aanvang van een project : impactanalyse en budget

De projectleider maakt vaak een impactanalyse. Die is maatgevend voor de projectopbouw, de projecttechniek, de fasering en de tijdelijke maatregelen. De impactanalyse is ook van invloed op de communicatiestrategie en de omvang van de communicatie. Mede aan de hand daarvan kan het communicatiebudget worden vastgesteld.

### Organisatie van de communicatie: structureren

Niemand in Amsterdam werkt in zijn eentje. Daarom is het verstandig om de organisatie van de communicatie snel te regelen. Taken worden verdeeld en de communicatieverantwoordelijke en de partners aangewezen. Er ontstaat een structuur waardoor informatie adequaat wordt uitgewisseld en (snel) oplossingen worden gevonden voor communicatievraagstukken.

De eerste stap is iemand verantwoordelijk te maken voor de communicatie, vanaf de eerste dag van de planvorming. Dit kan de projectleider zelf zijn of een communicatieadviseur.

De communicatieverantwoordelijke neemt plaats in het projectteam of overlegt structureel met de projectleider en andere betrokkenen (zoals planners). Een goede documentatie van de afspraken en verantwoordelijkheden is erg belangrijk in verband met een mogelijk wisseling van de wacht. Wijzigingen in bijvoorbeeld de projectplanning of van doelgroepen moeten snel worden doorgevoerd.

Daarnaast bepaalt de communicatieverantwoordelijke of en met welke andere partijen een communicatiewerkgroep gevormd moet worden voor afstemming en integratie van de communicatie (bijvoorbeeld gebiedsbeheerder(s) en aangrenzende projecten). Aanvullend kan nog een klankbordgroep worden gevormd met overige partijen om ze te betrekken bij de planvorming en om draagvlak te krijgen.

### Intern en extern: één op één

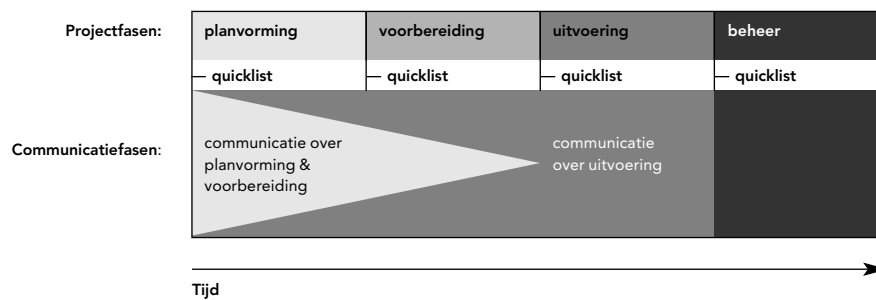
Goede externe communicatie is onmogelijk zonder goede interne communicatie. Dat is een gulden communicatieregel. Informatie moet intern helder en afgestemd zijn om eenduidig en op het juiste moment naar buiten te gaan. Daarnaast bestaat communicatie niet alleen uit de geplande activiteiten en communicatiemiddelen, maar ook uit de contacten die o.a. projectleider, planner en aannemer met andere partijen onderhouden. Het is dus voor het project van belang dat alle intern betrokkenen voldoende geïnformeerd zijn en dezelfde koers varen in de contacten met de buitenwereld.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### Communicatieplan: een communicatiemiddel op zich

Een communicatieplan is zelf een effectief communicatiemiddel. Intern en extern worden partijen en mensen geconsulteerd om het af te stemmen en te verbeteren. Dat creëert op zich al draagvlak en commitment.

### Stijl van Amsterdam en communicatiekaders

Bewoners en het maatschappelijk veld zitten meestal niet te wachten op verschillende afzenders binnen de gemeente. Zeker als er meer partijen bij een project betrokken zijn, is het van belang om zoveel mogelijk met één gezicht te communiceren: dat van de gemeente Amsterdam. Deze voorkeur wordt uitgedragen door de 'Stijl van Amsterdam'. De Stijl helpt samenwerkende partijen om informatie te integreren en te vertalen naar de eisen van de Amsterdamse communicatiestijl. Dat wil zeggen: helder, duidelijk en transparant communiceren als één organisatie. Er zijn al diverse toepassingen ontwikkeld zoals briefpapier, websites, posters en nieuwsbrieven. Behalve de 'Stijl van Amsterdam' is er ook nog het format bereikbaarheidscommunicatie dat voor eenvormigheid kan zorgen. Bekendste voorbeeld van dit format is de verkeersportal [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) met daarachter informatie over omleidingen, de routeplanner, projecten en verkeer. De slogan van de bereikbaarheidscommunicatie luidt: 'Amsterdam werkt aan een bereikbare stad'. Het format helpt de beeldvorming rond bereikbaarheid eenduidiger te maken. Bouwborden in de bereikbaarheidscommunicatie openen bijvoorbeeld met "Hier werkt Amsterdam aan" en geven vervolgens korte, krachtige informatie. Deze borden zijn opgemaakt in de Stijl van Amsterdam.

### Maatschappelijk veld

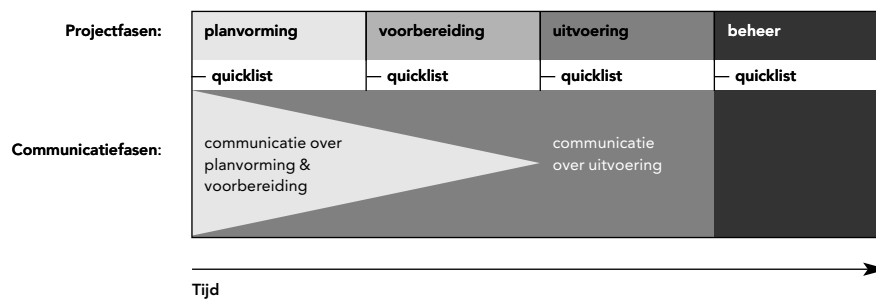
Betrek belangenverenigingen, omwonenden, ondernemers en bedrijven zo vroeg mogelijk bij grote projecten. Stel een klankbordgroep of expertmeeting in met deskundigen en vertegenwoordigers van externe partijen. De voordelen zijn legio. Belangenverenigingen worden gecommiteerd en deelgenoot gemaakt. Vaak levert dat een actieve medewerking op. Doelgroepen worden via kanalen en media van deze verenigingen geïnformeerd en bij het project betrokken. De belangenvereniging wordt dus intermediair en levert bovendien vaak goede communicatie-ideeën aan. Ook ontstaat er beter inzicht in de gevoeligheden in het maatschappelijk veld, waarop kan worden geanticipeerd. Een valse start wordt zo mogelijk voorkomen en het draagvlak wordt groter.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



Dat komt ook de uitvoeringsfase ten goede. Is de uitvoeringsfase al in zicht of gaat het om een kleiner project met nauwelijks planvorming (bijvoorbeeld een eenvoudige brugrenovatie of onderhoud aan de weg), organiseer dan ook vooroverleg en bijvoorbeeld een informatiemarkt of –avond.

### Schuivende plannings vlak voor en tijdens de uitvoering

Een goede voorbereiding (een goed plan en een goede organisatie van de communicatie) is meer dan het halve werk. Maar als de start uitvoering van een project nadert, kan er nog veel in de planning veranderen. Bijvoorbeeld door uitloop en afstemming met andere projecten in de stad. Houd een vinger aan de pols en houd in de middenplanning rekening met wijzigingen. Onderling overleg en afstemming tussen de betrokken projectleiders en communicatieadviseurs blijft van belang. Ook tijdens de uitvoering van het project dient de organisatie ingericht te zijn op klachten, incidenten, veranderingen en schuivende plannings.

### Pers

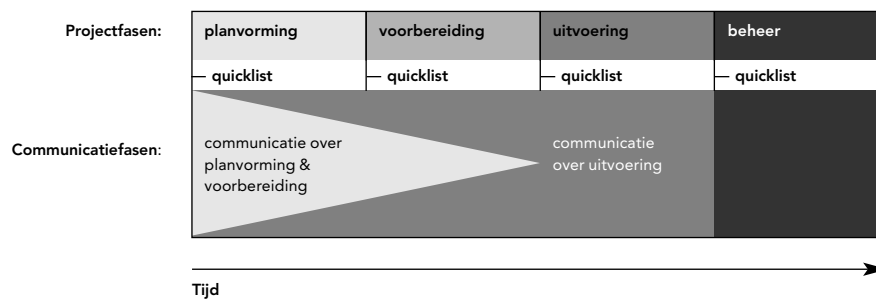
De pers is zeer bepalend voor de beeldvorming en daarmee voor het draagvlak. Actief persbeleid bij gevoelige projecten kan helpen bij de acceptatie. De motivatie van politieke of maatschappelijke weerstand moet bij de projectorganisatie helder zijn. Persberichten dienen dan ook perfect te worden afgestemd met de projectplanning en de samenwerkende partijen. Spreek af wie de vaste woordvoerder van welke partij is. Vergeet daarbij ook niet met het bestuur af te stemmen. Professionele omgang met de pers is een vereiste en een prima middel om diverse doelgroepen te bereiken.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





# 6 Uitgebreide checklists

## handboek projectcommunicatie

Deze checklists kunnen gebruikt worden naast de basischecklist. Hierin staan extra aandachtspunten, praktische lijsten en tips.

### Inhoudsopgave

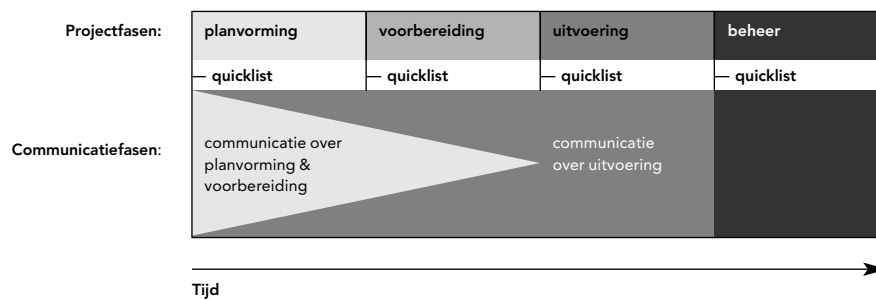
a	Simpel communicatieschema	17
b	Doelgroepen	18
	I Interne doelgroepen	
	II Externe doelgroepen	
c	Middelen	23
d	Omgaan met de pers	26
e	Zelf een analyse maken van de omgevingsimpact	27
f	Organisatie van de communicatie	29
g	Communicatiewerkgroep	30
h	Ondernemers, bedrijven en bedrijfsterreinen	31
i	Extra's communicatieplan	33
j	Organisatie van een bijeenkomst	35
k	Tijdelijke verkeersmaatregelen en technische uitvoering	40



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## a Checklist – Simpel communicatieschema

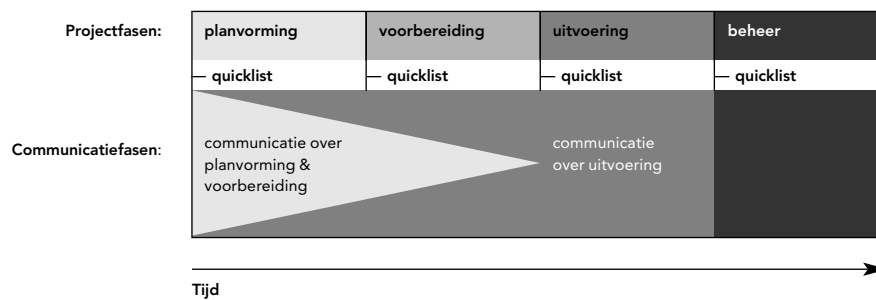
Bij alle communicatieactiviteiten draait het om onderstaande punten:

- Wie (doelgroepen)
- Wat (boodschap)
- Welk(e) doel(en)
- Hoe (strategie)
- Waarmee (communicatiemiddelen en –activiteiten)
- Wanneer (planning)
- Door wie/met wie

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## b Checklist – Doelgroepen

Hieronder staat een lijst van mogelijke doelgroepen. In onderstaande lijst staan doublures. Dat komt omdat sommige doelgroepen twee rollen kunnen hebben. Zo kan een ondernemer onderdeel zijn van de 'Directe omgeving', maar ook doorgever zijn van informatie ('Intermediair').

Houd bij het bepalen van de doelgroepen en de strategie onderstaande vragen in het achterhoofd:

- Wat zijn de gevolgen van het project voor de betreffende doelgroep?
- Hoeveel invloed heeft de doelgroep op het project?
- Welk belang heeft de doelgroep bij het project?
- Wat zijn de voor- en nadelen voor de doelgroepen?
- Wat weet de doelgroep al?
- Hoe hebben de doelgroepen tot nu toe op het project gereageerd?
- Welke partijen zijn er via hen nog meer bij betrokken?

### I Interne doelgroepen

De meeste van deze interne doelgroepen worden bereikt in bestaande overleggen en contacten. Het is wel van belang om ze expliciet in kaart te brengen, omdat ze van belang zijn voor de externe communicatie van het project.

#### ■ Projectorganisatie

De volgende rollen zijn doorgaans vertegenwoordigd in projecten.

- Projectleider
- Communicatieverantwoordelijke
- Omgevingsmanager
- Planner
- Jurist
- Controller
- Kabel- en leidingbedrijven
- Aannemer

#### ■ Geschakelde projecten en partijen

- Projecten in de directe omgeving
- Gebiedsbeheerders
- Coördinatiestelsel en bureau Stadsregie
- Politie
- Andere diensten en bedrijven

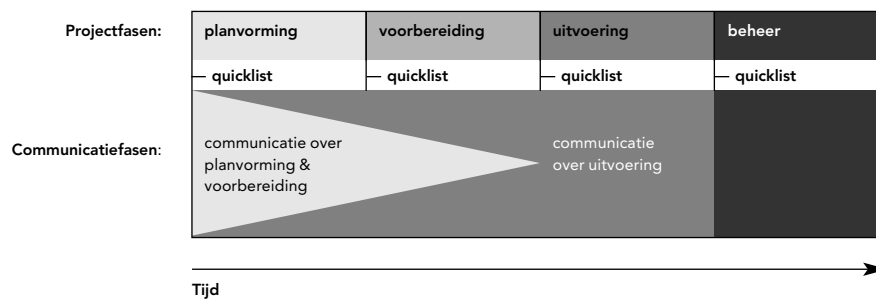
#### ■ Rest eigen organisatie

- Directie/bestuur
- Medewerkers (collega's)

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## II Externe doelgroepen

Dit is een lange lijst met mogelijke doelgroepen. Een deel van de externe doelgroepen kan daarnaast ook tot de interne doelgroepen behoren.

### ■ Gemeentelijke partijen

- Gemeentelijke diensten en bedrijven
- Stadsdelen
- Coördinatiestelsel en bureau Stadsregie
- Bestuur
- Andere projectorganisaties
- Afdelingen en functionarissen
  - Sectorhoofden Stadsdeelwerken, Wonen & Werken
  - Afdeling Reiniging
  - Projectbureaus, bedrijfsbureaus
  - Projectleiders
  - Planners
  - Voorlichtingsafdelingen
  - Receptie
  - Communicatiemedewerkers
  - Toezichthouders
  - Wijk- en buurtbeheerders

### ■ Directe omgeving project

- Omwonenden
- Ondernemers/winkeliers
- Bedrijven
- Instellingen

### ■ Verkeersdeelnemers/weggebruikers

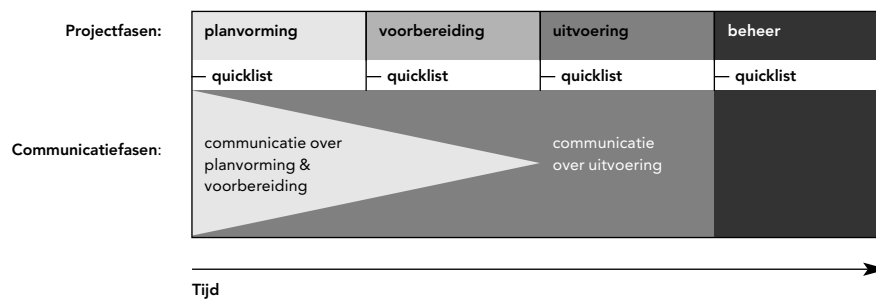
(Denk aan: voetgangers, (brom)fietsers, automobilisten, motorrijders, OV-gebruikers, gehandicapten)

- Bedrijven en instellingen (zie ook verderop in deze checklist)
- Verkeersdeelnemers in en uit buurt/stadsdeel
- Verkeersdeelnemers in en uit Amsterdam
- Verkeersdeelnemers in en uit regio Amsterdam
- Bezoekers uit Nederland
- Internationale toeristen
- Forensen
- Intermediairs
  - Gehandicaptensorganisaties (o.a. SGOA)
  - Taxi's
  - Koepel verhuizers SAVAM
  - GVB, NS en Connexion
  - ANWB
  - Rover
  - Zorginstellingen (zie 'Zorginstellingen' in deze checklist)
  - ENFB Fietsersbond
  - Transport Logistiek Nederland (TLN)

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- EVO (Eigen Vervoerders Organisatie; belangenbehartiging voor bedrijven in de logistiek)
  - Amsterdam Tourist Board (ATCB)
  - Koninklijke Horeca Nederland
  - KNV Busvervoer
  - Amsterdamse ondernemersverenigingen
    - Vereniging Amsterdam City
    - ORAM
    - VAZO
    - VEBAN
    - MKB - Amsterdam
    - Overige verenigingen (ook via [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) - Ondernemersloket)
    - Kamer van Koophandel (KvK)
    - MKB
    - Ondernemersverenigingen
    - Winkeliersverenigingen
- Zie ook: Checklist - Informeren van ondernemers, bedrijven en bedrijfsterreinen*

#### ■ Intermediairs

*(Zie ook: Intermediairs bij 'Verkeersdeelnemers')*

- Ondernemersverenigingen
- Winkeliersverenigingen
- Vertegenwoordigers van marktcoöplieden en staanplaatshouders
- Bewoners- en huurdersverenigingen
- Stadsdeel
- Wijkbeheer
- Woningbouwverenigingen
- Winkels
- Publieke gelegenheden
- Buurt- en wijkcomités
- Maatschappelijke instellingen

*Zie ook: Checklist - Informeren van ondernemers, bedrijven en bedrijfsterreinen*

#### ■ Nood- en hulpdiensten

- Politie, Verkeerspolitie
- Brandweer
- Ambulance/GG&GD
- Intermediair: Coördinatiestelsel

#### ■ Zorginstellingen

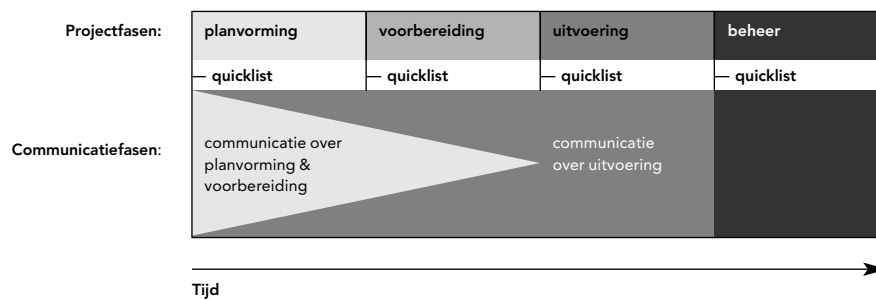
- Artsen
- Verloskundigen
- GG&GD
- Ziekenhuizen
- Verpleeg-en verzorgingshuizen
- Revalidatiecentra
- Fysiotherapeuten
- Psychiatrische instellingen



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Gehandicaptenzorg
- Thuiszorg
- Ambulance (GG&GD)
- Dierenambulance

■ **Publieke gelegenheden**

- Horeca
- Bioscopen
- Schouwburg/theater
- Pret- en attractieparken
- ArenA
- Scouting
- Crèches
- Congrescentra (RAI e.d.)
- Musea
- Hotels
- Artis
- Winkeliers
- Wijkgebouwen/-centra
- (Sport)verenigingen
- (Sport)parken
- Beursgebouw (RAI)
- Kerken en moskeeën
- Pretpark/attractie
- Bibliotheken
- Raad van Kerken
- Markt
- Marktmeesters

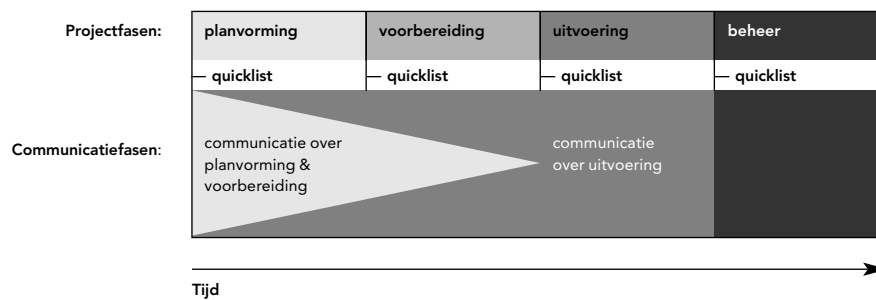
■ **Verkeer-, vervoer- en transportorganisaties**

- Transportondernemingen
- Touringcar-organisaties en branche-organisaties
- Benzinestations
- Wegrestaurants
- GVB, NS en Connexion
- Taxibedrijven
- Fietzersbond
- Rover
- ATCB (voorheen VVV)
- Verhuisbedrijven
- SAVAM (branchevereniging van de erkende verhuisondernemingen in Nederland)
- TLN (Transport & Logistiek Nederland)
- KNV Busvervoer
- VZA
- Stadsmobiel
- ANWB
- BOVAG
- EVO (Eigen Vervoerders Organisatie; belangenbehartiging voor bedrijven in de logistiek)

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Belangenorganisaties Transport en Vervoer
- Belangenbehartigingverenigingen Scheepvaart
- Vakbonden

■ **Overig**

- Begraafplaatsen, rouwcentra
- Onderwijsinstellingen (lagere en middelbare scholen, universiteiten, HBO-opleidingen, etc.)
- Crèches

■ **Pers**

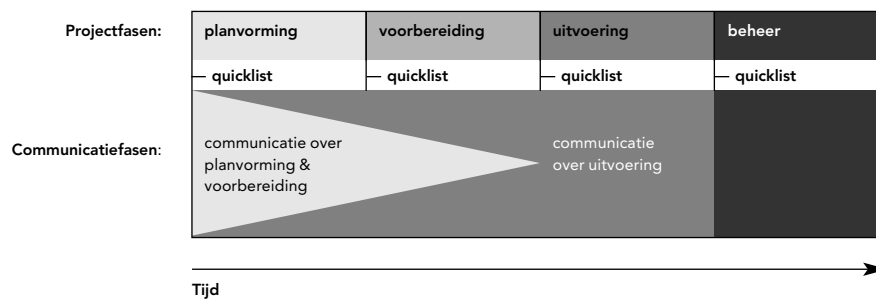
- Lokaal, regionaal en landelijk schrijvend
  - Amsterdams Stadsblad
  - Echo
  - Amsterdam.nl (van de gemeente)
  - Stadsdeelkrant, wijk- of buurtkrant
  - Het Parool
  - Noord-Hollands Dagblad
  - Metro, Spits
  - Trouw
  - Volkskrant
  - NRC Handelsblad
  - Telegraaf
  - Algemeen Dagblad
  - Financieel Dagblad
  - Reformatorisch Dagblad
- Lokale en regionale televisie en radio
  - AT5
  - RtvNH
  - Amsterdam FM
- Buurtmedia (via stadsdelen en buurt- en wijkcentra)
- Intranet en internet gemeente Amsterdam

*Zie ook Checklist - Omgaan met de pers en Checklist - Communicatiemiddelen*

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## c Checklist – Middelen

Bij deze checklist is het per communicatiemiddel goed telkens een aantal (variabele) zaken in het achterhoofd te houden: (1) Voor welke doelgroepen is het communicatiemiddel het meest geschikt? (2) Wanneer en voor welk type boodschap is het communicatiemiddel het meest geschikt? (3) Wat zijn de minimale kosten van dit communicatiemiddel?

### ■ Borden

- Informatieborden/bouwborden op de plek zelf
- Omleidingsborden
- (Voor)aankondigingen

### ■ Overleg (persoonlijk of in groepsverband)

- Inspraakbijeenkomst
- Informatiebijeenkomst:
- Overleg met bedrijven en instellingen
- Inloopspreekuur, bijvoorbeeld bij keet
- Voorlichtingscentra
  - Stadhuis
  - Stadsdelen
- Telefonisch informatienummer
  - Publieksvoorlichtingsafdeling
  - Meerdere contactpersonen? Ook buiten kantooruren?
- Internet met/of emailadres

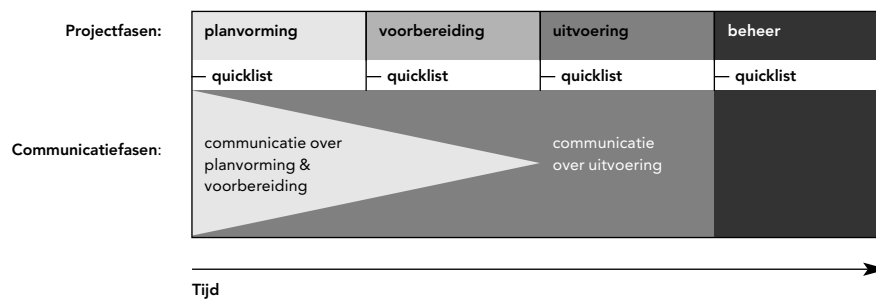
### ■ Gedrukte media

- Brief (ook bewonersbrief)
- Algemene huis-aan-huis informatie
- Nieuwsbrief
- Gerichtte mailing met NAW
- Publicatie in huis-aan-huisbladen
  - Amsterdams Stadsblad
  - Echo
  - Amsterdam.nl (van de gemeente)
  - Stadsdeelkrant, wijk- of buurtkrant
- Publicatie in regionaal dagblad
  - Het Parool
  - Noord-Hollands Dagblad
- Advertentie in landelijk dagblad
  - Metro, Spits
  - Trouw
  - Volkskrant
  - NRC Handelsblad
  - Telegraaf
  - Algemeen Dagblad
  - Financieel Dagblad
  - Reformatorisch Dagblad
- Nieuwsbrieven van Intermediairs (zie Checklist - Intermediairs)

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Overige tijdschriften (vaktijdschriften, Uitkrant, universiteitsbladen zoals Folia, e.d.)
- Folder, flyer, brochure
- Poster

■ **Internet, email, sms en internet**

- [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) (verkeersportal)
- [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl) (verkeersomleidingen)
- website gemeente en/of stadsdeel (projectinformatie)
- virtueel ondernemersloket (ondernemersinformatie op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl))
- [www.sba.amsterdam.nl](http://www.sba.amsterdam.nl)
- [www.oram.nl](http://www.oram.nl)
- [www.vno-ncw.nl](http://www.vno-ncw.nl)
- [www.mkb.nl](http://www.mkb.nl)
- [www.mkbadviseurs.nl](http://www.mkbadviseurs.nl)
- [www.amsterdam.kvk.nl](http://www.amsterdam.kvk.nl)
- [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)
- Sites van intermediairs (zie Checklist - Doelgroepen)
- Stadsregie e-zine
- SMS-service
- [www.taxi.amsterdam.nl](http://www.taxi.amsterdam.nl)
- [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl)
- [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl)
- Eigen website: stadsdeel en/of project
- [intranet.amsterdam.nl](http://intranet.amsterdam.nl)
- Links op sites van andere projecten naar eigen site

■ **Televisie**

- AT5
  - Zelf inkopen (goedkoop): Amsterdam.nl-tv (gemeentenieuws)
  - Via bureau Stadsregie (gratis meeliften) in Het Verkeer
- RTV Noord-Holland
- Landelijke publieke omroepen
- Landelijke commerciële omroepen
- Teletekst

■ **Radio(spot)**

- Lokale, regionale omroepen
- Landelijke omroepen (publiek, commercieel)

■ **Free publicity**

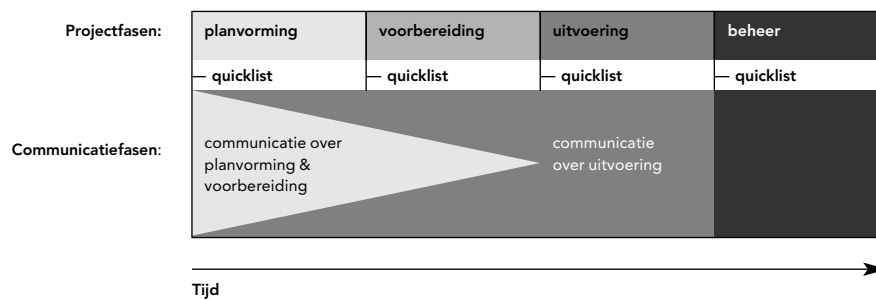
- Pers
  - Interview op eigen initiatief
  - Interview op initiatief van de pers
  - Perscontacten
  - Opening (van tijdelijke maatregelen tot afronding tussenfase)
  - Persbericht



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Via bureau Stadsregie (gratis meeliften)
  - Het Verkeer op AT5
  - Verkeersrubrieken in huis-aan-huis-bladen: een keer per maand in Amsterdams Stadsblad en Echo, een keer per twee maanden in Amsterdam.nl
  - Elektronische nieuwsbrief
  - [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl)
- Via middelen van andere intermediairs (zie Checklist - Doelgroepen)

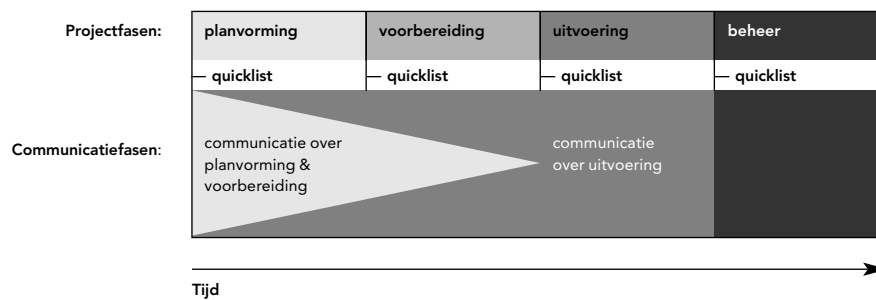
■ **Interne communicatiemiddelen**

- Workshops
- Presentaties/bijeenkomsten
- Mededeling op afdelingsvergaderingen
- Werkoverleg
- Mededelingenblad
- Lezingen
- Overleggen van het Coördinatiestelsel Amsterdam
- [Intranet.amsterdam.nl](http://Intranet.amsterdam.nl)
- [Intranet.amsterdam.nl/communicatie](http://Intranet.amsterdam.nl/communicatie)
- Intranet eigen organisatie
- Electronische nieuwsbrief bureau Stadsregie
- Regieclub van bureau Stadsregie (tweemaandelijks discussiebijeenkomst)
- Telefoon
- Fax
- Brieven
- Memo's
- Posters
- Email
- Personeelsblad
- Nieuwsbrief
- Elektronisch
- Papier
- Knipselkrant
- Persoonlijke afspraak

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## d Checklist – Omgaan met de pers

### ■ Persbeleid

- Spreek af wie waarover de woordvoering doet en wie pers coördineert (vaak een en dezelfde persoon) en stem af met bestuurders
- Met meerdere partijen in één project of gebied? Maak afspraken over rollen en stem af
- Inventariseer de bestaande perscontacten
- Werk aan de relaties
- Probeer te regisseren
- Analyseer hoe het project in de pers besproken wordt
- Benoem de voordelen van het project
- Analyseer de bezwaren tegen het project en formuleer de argumenten
- Spreek af wie met wie (waaronder bestuur) afstemt
- Maak z.s.m. een lijst van de meest gestelde of mogelijke vragen en antwoorden

### ■ Bij elke woordvoering

- Formuleer de kernboodschap
- Maak een kort overzicht met kerngetallen, feiten en cijfers
- Bedenk welk effect je wil bereiken
- Houd je verhaal kort en kom steeds terug op de kernboodschap

### ■ Persconferentie

- Wie nodig je uit?
- Stem de rollen af
- Zorg dat je alle informatie beschikbaar hebt (in personen of antwoorden)
- Wees zo open mogelijk
- Bereid de kernboodschap, voorbeelden en vragen voor
- Regel een gespreksleider/voorzitter

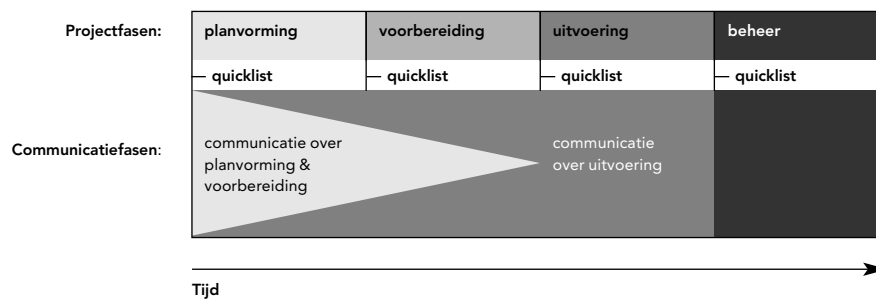
### ■ Bij alle perscontacten

- Zorg dat je oefent
- Maak een kort overzicht voor jezelf met kerngetallen, feiten en cijfers
- Regel een voorgesprek met de journalist en geef je grenzen aan van waar je het wel/niet over wilt hebben
- Maak afspraken over de duur van het gesprek, autorisatie van de te publiceren tekst, plaatsingsdatum
- Geef eenduidige antwoorden
- Wees eerlijk, verdraai geen feiten, maar zeg ook wanneer je vertrouwelijke informatie niet kunt vertellen
- Zorg vragend/samenvattend dat de journalist goed begrijpt wat je bedoelt
- Maak een helder persbericht of een duidelijke persmap

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## e Checklist – Zelf een analyse maken van de omgevingsimpact

Het is de taak en verantwoordelijkheid van de projectleider om een impactanalyse te maken. Deze dient ook als basis voor het communicatieplan. Hieronder staan ter kennisgeving de zaken die bij een impactanalyse worden afgewogen.

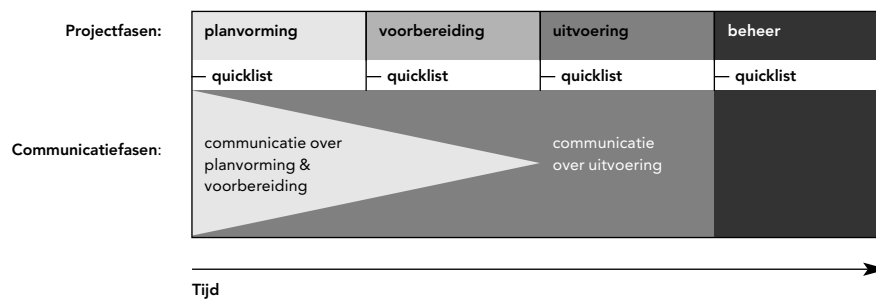
Voor het bepalen van de impact kun je de volgende vragen beantwoorden:

- **Waar vinden de werkzaamheden plaats?**
  - Op hoofdnet auto, OV en/of fiets?
  - Op overige wegen die voor het verkeer inclusief voetgangers en fietsers belangrijk zijn?
  - Op wegen die van invloed zijn op de verkeersafwikkeling bijvoorbeeld omleidingroutes?
  
- **Waar komen de weggebruikers vandaan en waar gaan zij naar toe?**
  
- **Hoe zit het met de bereikbaarheid van een gebied (op lokaal, stedelijk, regionaal, en landelijk niveau)?**
  - Hoe zit het bijvoorbeeld met de doorstroming? Is er verhoogde kans op files en vertragingen?
  - Zijn er vervoersalternatieven?
  - Zijn er omleidingroutes? Zo ja, worden deze ook voor andere werken in uitvoering gebruikt?
  - Zijn er alternatieve aan- en afvoerroutes voor vracht- en bouwverkeer, fietsers, voetgangers en auto's/motoren?
  - Hoe kunnen nood- en hulpdiensten het gebied blijven bereiken?
  - Zijn er extra of tijdelijke parkeervoorzieningen nodig voor fietsers en auto's?
  - Blijft de bereikbaarheid van het openbaar vervoer gegarandeerd of zijn hier ook omleidingsroutes nodig? Zijn er tijdelijke haltes nodig?
  - Wat is de functie van de straat? Blijven winkels, kantoren, hotels, ziekenhuizen, scholen en andere bedrijven/instellingen bereikbaar? Kunnen zij laden en lossen op de voor hun gebruikelijke wijze en locatie?
  
- **Tasten de werkzaamheden de leefbaarheid en veiligheid van mensen en organisaties in een gebied aan?**
  - Is er sprake van geluidsoverlast of overlast door stof, stank, geluid, trillingen e.d.?
  
- **Hoe lang duren de werkzaamheden? Wat is de datum van aanvang en einde werkzaamheden?**
  
- **Wanneer, op welke momenten, vinden de werkzaamheden plaats?**
  - Overdag of 's avonds/'s nachts, door de weeks of in het weekend?

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



■ **Wat zijn de invloeden van andere projecten en evenementen in de buurt, stad en regio?**

Uit dit alles volgt:

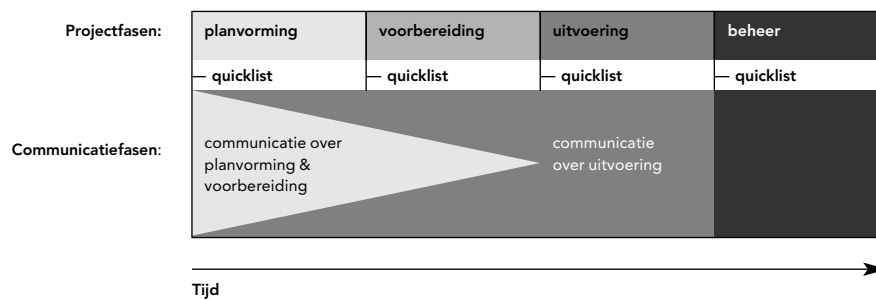
- Wat zijn de gevolgen voor weggebruikers, omwonenden, bedrijven en instellingen?
- Is er speciale impact voor een specifieke groep of groepen weggebruikers? Denk hierbij bijvoorbeeld aan werkzaamheden in de buurt van een school, ziekenhuis of de impact voor gehandicapten
- Welke tijdelijke (verkeers)maatregelen moeten er genomen worden (zie Checklist - Tijdelijke verkeersmaatregelen)?
- HOE gaan we over de werkzaamheden en de tijdelijke maatregelen communiceren en met WIE? (zie Checklists - Doelgroepen en Middelen)



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## f Checklist – Organisatie van de communicatie

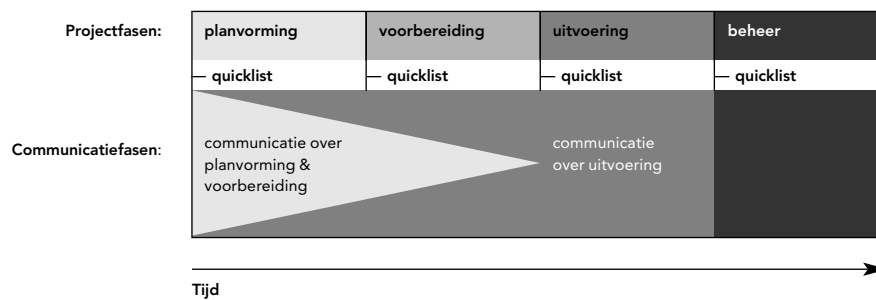
Deze checklist is een aanvulling op de basischecklist (onderdelen b en c).

- Maak wederzijdse verwachtingen altijd duidelijk en spreek expliciet af wat men van communicatie en vice versa kan verwachten
- Zijn er externe partijen met wie regelmatig overleg gevoerd moet worden? Check altijd of er overleg nodig is met andere wegbeheerders, kabel- en leidingbeheerders, projectbureaus of andere professionele partijen die werken in de openbare ruimte
- Maak een schematisch overzicht van de organisatiestructuur en vul de rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in en leg die voor aan betrokkenen
- Informeer bureau Stadsregie en maak met dit bureau afspraken voor stedelijke communicatie
- Welke overleggen wil communicatie bijwonen?
  - Binnen het project
  - Buiten het project met aanpalende projecten en gebiedsbeheerders (zie ook Checklist - Communicatiewerkgroep)
  - Overleggen van het Coördinatiestelsel i.v.m. de (schuivende) planning van zaken en communicatie-afstemming met andere projecten
- Denk aan vervanging van de verantwoordelijkheid bij ziekte, drukte e.d.
- Is de klachtenafhandeling goed geregeld (komen de klachten goed binnen en gaan ze dan naar de juiste plekken toe en wie volgt de afhandeling)?

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



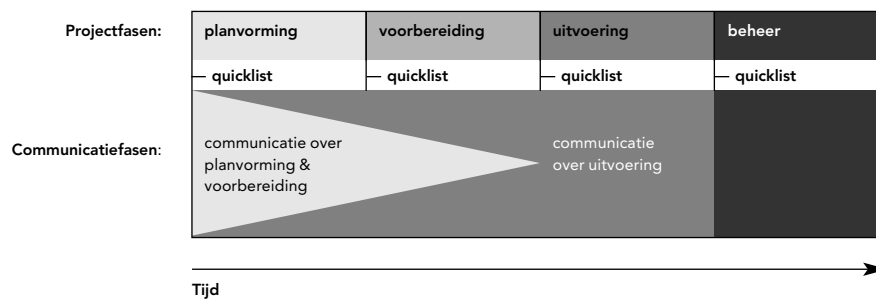
## g Checklist – Communicatiewerkgroep

- Stel een werkgroep met communicatieadviseurs samen bij projecten met meer partijen of bij meer projecten in een gebied
- Welke procedures en/of werkafspraken spreken communicatieverantwoordelijken met elkaar af?
- Hoe stemt men intern (in eigen organisatie) af en met hoeveel mandaat zit men in de werkgroep?
- Bepaal wie verantwoordelijk is voor het overleg met maatschappelijk veld en koepelorganisaties
- Wie coördineert de communicatiewerkgroep?
- Maak afspraken wie eindverantwoordelijk is voor de overall communicatie met de buurt
- Maak een schematisch overzichtje van de organisatiestructuur en vul de rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in en leg die voor aan betrokkenen. Controleer of er bij de taakverdeling en verantwoordelijkheden geen hiaten of doublures zitten
- Zorg voor vervanging van de verantwoordelijkheid bij ziekte, drukte e.d.
- Zorg voor goede overdracht bij vervanging. Documenteer daarom de gedane activiteiten en beslissingen
- Beleg ook overleggen met projectverantwoordelijken (voor wederzijds besef)
- Zorg ervoor dat iedere communicatieadviseur de relevante informatie van de projectleider en de eigen doelgroepen (zoals klankbordgroep) in het reguliere overleg brengt
- Houd de lijnen kort (voordelen: snel kunnen beslissen; snel kunnen schakelen bij wijzigingen in de uitvoering zoals uitloop van je eigen project of project(en) in de omgeving) tussen alle communicatieverantwoordelijken in de werkgroep en projectleiders
- Regel de perswoordvoering (per project en/of overall?)
- Maak een calamiteitenplan met daarin namen en telefoonnummers van contactpersonen
- Zorg dat er goed gedocumenteerd is (1) met wie er intern overlegd moet worden en (2) wie intern op de hoogte moet worden gehouden van welke onderwerpen
- Houd iedereen binnen de werkgroep steeds op de hoogte maar pas op voor overkill
- Knoop de gezamenlijke communicatie vast aan de eisen per fase
- Knoop de communicatie vast aan de mijlpalen
- Geef in de planning aan waar en hoe het projectteam van samenstelling zal veranderen
- Formuleer de kernboodschappen voor opdrachtgever richting diverse stakeholders: diensten, politiek, financiers, belangengroeperingen
- Maak gebruik van de bestaande (gemeentelijke) overleggen en commissies

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## h Checklist – Ondernemers, bedrijven en bedrijfsterreinen

Twee belangrijke doelgroepen voor de communicatie zijn ondernemers (w.o. winkeliers) en grote bedrijven. Ondernemers hebben belang bij een goede communicatie vooral in verband met hun klandizie en toeleveranciers. Grote bedrijven hechten onder andere aan communicatie in verband met de bereikbaarheid voor alle personeelsleden.

Omdat deze doelgroepen niet altijd even makkelijk te bereiken zijn vereisen ze een andere communicatie-aanpak dan bewonersgebieden. Een bewonersbrief is sowieso in deze wijken vaak niet voldoende. Naast de reguliere communicatieactiviteiten is het dan ook aan te raden voor ondernemers, grote bedrijven en bedrijfsterreinen extra aandacht te besteden aan de communicatie.

### Ondernemers en bedrijven

Bij ondernemers is het vooral belangrijk om te horen wat hun belangen zijn en ze vroegtijdig te informeren over de gevolgen voor hun bedrijfsvoering.

- Minimaal een half jaar van tevoren (wens ondernemers)
- Liever ook vroeg en incompleet dan alleen laat en volledig informeren
- Overleg al vroeg (in de planvorming) met ondernemers, bijvoorbeeld via ondernemersverenigingen, winkeliersverenigingen, straatmanagers e.d.
- Zorg voor een goede overlegstructuur tussen straatmanager(s) namens ondernemers en accountmanagers namens stadsdelen
- Maak eventueel een aparte nieuwsbrief speciaal voor de ondernemers. Hierin kan informatie komen te staan over:
  - inspraak- en overlegmomenten
  - aard en duur van de werkzaamheden
  - overzichtskaart
  - bereikbaarheid tijdens uitvoering
  - looproutes, fietsroutes, rijroutes, ov-routes
  - (wijze van) verlichting van deze routes
  - (alternatieve) bewegwijzering
  - laad- en losvoorzieningen
  - (wijze van) handhaving (tijdelijke) ge- en verboden
  - (wijze van) kennisgeving wijzigingen in uitvoering
  - NAW-gegevens contactpersonen (melding calamiteiten)

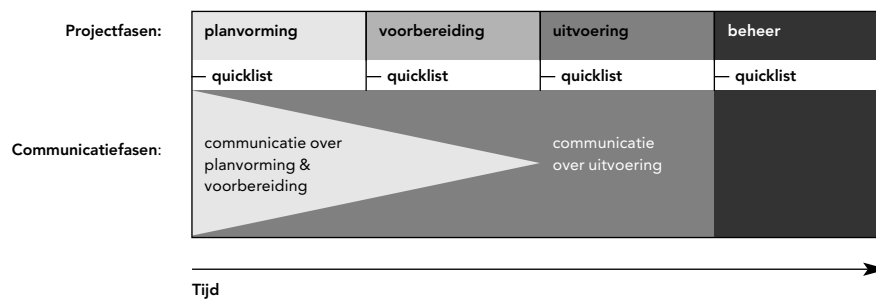
*Zie hierover ook het BLV-handboek*

- Verspreiding kan huis-aan-huis, maar ook via een intermediair (ondernemersvereniging)
- Vraag ondernemersbestanden bij KvK op
- Lift met informatie mee in nieuwsbrief van de ondernemersvereniging zelf
- Organiseer aparte informatie-avonden voor ondernemers
- Plan gezamenlijk eventuele promotionele activiteiten tijdens uitvoering (in winkelgebieden)
- Neem contact op met KvK en MKB om communicatie met ondernemers af te stemmen
- Verwijs in de communicatie naar:
  - folder KvK (Hoe beperkt u overlast bij openbare werken?)
  - folder Economische Zaken (“Bereikbaar Amsterdam: Informatie voor ondernemers”, tel. 020-5523101)
  - [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) (verkeersportal)
  - [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl) (verkeersomleidingen)

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- website gemeente en/of stadsdeel (projectinformatie)
- virtueel ondernemersloket (ondernemersinformatie)
- [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)
- [www.sba.amsterdam.nl](http://www.sba.amsterdam.nl)
- [www.oram.nl](http://www.oram.nl)
- [www.vno-ncw.nl](http://www.vno-ncw.nl)
- [www.mkb.nl](http://www.mkb.nl)
- [www.mkbadviseurs.nl](http://www.mkbadviseurs.nl)
- [www.amsterdam.kvk.nl](http://www.amsterdam.kvk.nl)

### **Bedrijfsterreinen**

Bedrijfsterreinen hebben vaak te maken met grote bedrijven met veel werknemers die ieder afzonderlijk benaderd moeten worden. Eén bewonersbrief verdwijnt daar vaak in het niets.

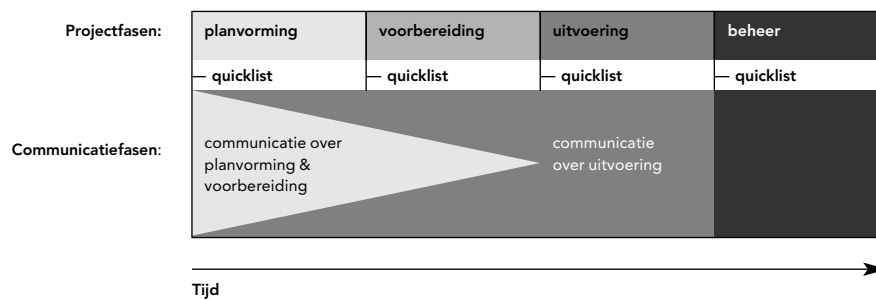
- Neem met ieder groot bedrijf apart contact op ten behoeve van een goede afstemming, tenzij er een goede koepelorganisatie is. Neem in dat geval met de koepelorganisatie contact op
- Kijk of het project kan meeliften in de interne communicatie per bedrijf. Vaak heeft een groot bedrijf wel een personeelsblad, intranet en een interne mailgroep. Meestal wordt dit soort kanalen georganiseerd via een afdeling interne communicatie of een afdeling PZ van het bedrijf
- Maak een elektronische nieuwsbrief en probeer die zo breed mogelijk te verspreiden
- Ook posters op de interne prikboards/mededelingenboards kunnen uitkomst bieden
- Hoe er rekening mee dat bedrijfsterreinen vaak geen fijnmazig wegennet hebben en dat men de gewone wegen als hoofdwegen ervaart. M.a.w. niet alleen de projecten op hoofdwegen storen de verkeersdeelnemers
- Benader transporteurs over projecten, o.a. de Evo, TLN
- Maak gebruik van mobiele DRIP'S (zie Begrippenlijst)
- Neem contact op met KvK en MKB om communicatie met bedrijven af te stemmen
- Kijk of je kan aanhaken bij een ondernemersloket
- Maak folders voor bij de in-/uitgang van kantoren



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## i Checklist – Extra's communicatieplan

In de basischecklist staan de belangrijkste punten voor het maken van een communicatieplan. Hieronder staan aanvullende aandachtspunten.

### Probleemstelling, doelstelling en strategie

- Zijn de doelgroepen moeilijk of makkelijk bereikbaar?
- Zijn er politieke afspraken gemaakt?
- Zijn er wettelijke, technische of financiële beperkingen?
- Wat is de maatschappelijke noodzaak?
- Ligt het project gevoelig in de media?
- Wat zijn de randvoorwaarden? Is er bijvoorbeeld een samenloop met andere projecten/ evenementen/initiatieven in de omgeving?
- Hoe ernstig is de overlast?
- Uit welke hoek kunnen klachten verwacht worden?
- Wat doet het project om overlast zoveel mogelijk te beperken t.a.v. leefbaarheid, veiligheid en bereikbaarheid?
- Onderhandelen, geven en nemen, zorgen dat de doelgroep iets geeft en wint, maar ook dat het project iets geeft en iets wint
- Speel high-profile of low-profile?
- Overweeg of je politieke bestuurders wilt inzetten
- Duidelijk en helder zijn over de voor- en nadelen voor alle partijen (voor de doelgroepen en voor de gemeente/project)
- Duidelijk zijn waar men wel en waar men geen invloed op kan hebben
- Duidelijk zijn over risico's en over de randvoorwaarden
- Samenwerking met doelgroepen?
- Juiste en eerlijke argumenten gebruiken
- Doelgroepen beter vroeg en onvolledig informeren dan te laat
- Ruimte geven voor woede/teleurstelling
- Meedenken met de doelgroep om tot oplossingen te komen
- Doelgroepen tijd geven om te reageren
- Geef geen valse verwachtingen
- Geef tijdig voldoende informatie aan je doelgroepen

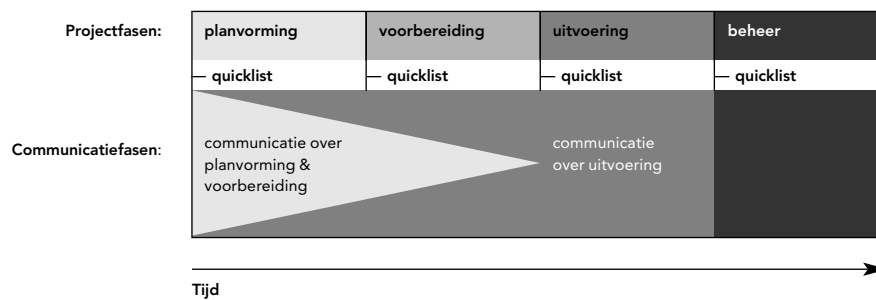
### Boodschap, middelen en activiteiten

- Stel een lijst op met vragen die de pers zou kunnen stellen en formuleer daar de antwoorden op
- Stem af met de corporate communicatie (stijl van Amsterdam)
- Klankbordgroepen of begeleidingsgroepen instellen?
- Zorg dat de vertegenwoordigers met wie je praat ook werkelijk je doelgroep representeren
- Bouw aan een vertrouwensrelatie met je doelgroepen
- Wees duidelijk of je aan wensen tegemoet kunt komen of niet
- Hou je aan je afspraken of communiceer duidelijk waarom dat niet kan
- Hou de doelgroepen betrokken en vraag of ze meedenken
- Communiceer een bereikbaar punt voor klachten; naam en telefoonnummer
- Handel klachten snel af
- Communiceer een realistische (en vooral geen krappe) planning
- Hou belanghebbenden op de hoogte over de planning en wees eerlijk als blijkt dat het werk uitloopt

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Bepaal momenten waarop je de pers erbij wilt betrekken. Neem t.a.v. de pers een pro-actieve en regisserende rol aan
- Maak een doelgroepen/middelenmatrix per fase

#### **Budget en organisatie**

- Stem het communicatieplan eerst af met de communicatie rondom eventuele andere projecten in dezelfde buurt en met bureau Stadsregie (voor de stadsbrede middelen)
- Spreek duidelijke procedures af
- Hou elkaar goed op de hoogte, zowel intern als extern
- Check regelmatig of projectleider en doelgroepen elkaar goed begrijpen
- Wees duidelijk over verantwoordelijkheden
- Huur evt. een externe procesbegeleider in

#### **Planning**

- Stem het communicatieplan af met het BLVC-plan
- Maak onderscheid in de projectfases
- Stel de tijdvakken vast voor die fases
- Onderscheid de mijlpalen per fase
- Maak bij langer lopende projecten communicatieplannen per jaar met daarin een budgetindicatie, zodat de reservering gemaakt kan worden
- Zorg voor uitvoeren en eventueel bijstellen van de geplande communicatieactiviteiten
- Werk plannings (desgewenst) uit tot actieniveau

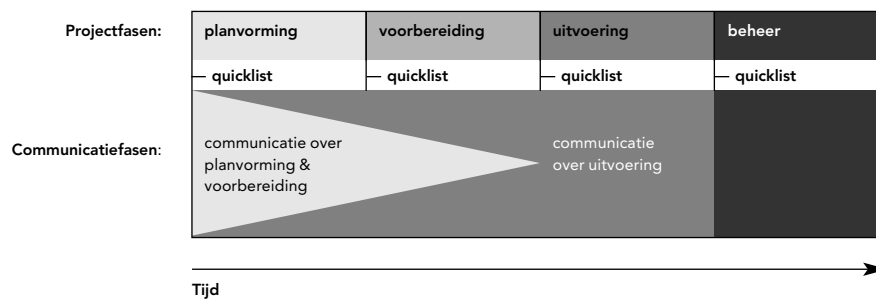
#### **Evaluatie**

- Evalueer (van boodschap, middelen, doelen), ook tussentijds, om bij te kunnen stellen

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## j Checklist – Organisatie van een bijeenkomst

Bij de voorbereiding van de inhoud van de bijeenkomst is het handig om de Checklist - Communicatiestrategie te raadplegen.

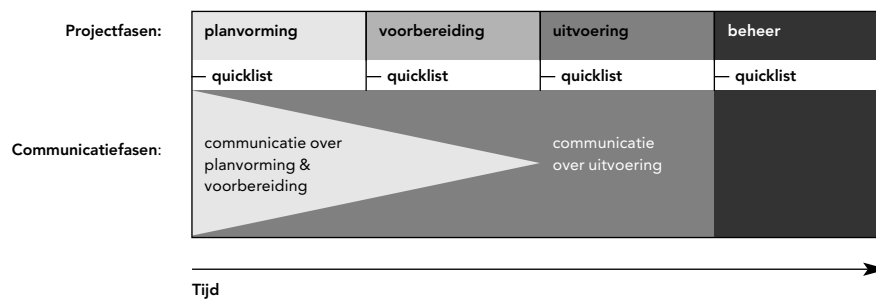
Voor meer informatie over bijeenkomsten en zalen, kijk op: [intranet.amsterdam.nl/communicatie](http://intranet.amsterdam.nl/communicatie)

- **Bepaal doel en doelgroep bijeenkomst**
  - Wat wil je bereiken met de bijeenkomst? (bijvoorbeeld: commitment, informatief)
  - Welke doelgroep(en) heb je hiervoor nodig? (NAW-gegevens, e-mailadres verzamelen)
  
- **Bepaal opzet bijeenkomst**
  - Hoe wil je de bijeenkomst vormgeven?
  - Houd rekening met de opkomst (plenair? parallelsessies?)
  - Interactief, informatief, creatief, prikkelend
  
- **Bepaal wie (eind)verantwoordelijk is voor het evenement**
  
- **Bepaal de spreker**
  - Wie kan het verhaal helder neerzetten?
  - Wie is aansprekende figuur voor de betreffende doelgroep(en)?
  
- **Bepaal het budget en personele inzet**
  - Stel budget vast en maak een begroting
  - Wie is eindverantwoordelijk voor het budget
  - Plan voldoende ondersteuning in
  
- **Prik datum en tijd**
  - Let op vakantieperiodes, beschikbaarheid sprekers, locatie, en eventuele andere bijeenkomsten, zoals WK's, grote evenementen waardoor externe locaties wellicht niet beschikbaar zijn of er nauwelijks opkomst is
  - De bijeenkomst hoeft niet altijd 's avonds plaats te vinden. Winkeliers vergaderen liever aansluitend aan de winkelsluiting of op maandagmorgen wanneer winkels gesloten zijn
  - Wees realistisch, organisatie vergt tijd
  - Let op de beschikbaarheid van de locatie (zie volgende punt)
  
- **Zoek geschikte locatie**
  - Houd rekening met aantallen aanwezigen (minimaal en maximaal)
  - Denk bij de inrichting van de zaal na over de grootte van de groep en wat voor opstelling je wilt (carré-opstelling, theateropstelling, cabaretopstelling, u-vorm, vierkant, staand). Een 'bestuurstafel' is moeilijk te vermijden
  - Denk om de bereikbaarheid
  - Blijf in de buurt van je doelgroep
  - Kies neutraal terrein
  - 'Bij je thuis uitnodigen'? (als je gesprek een persoonlijk karakter heeft)
  - 'Naar de buurt toekomen' (buurthuis, buurtcafé, o.i.d.)
  - Denk ook eens aan minder formele settings, bijvoorbeeld een wandeling of een fietstocht door de buurt met aansluitend een bijeenkomst; een bijeenkomst op het stadhuis met aansluitend een vaartocht naar de buurt

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- Denk aan faciliteiten ( internetverbinding, techniek, catering etc)
- Aandachtspunten: toegankelijkheid, rokerigheid, beperkte voorzieningen
- Lever een routebeschrijving, voor auto/OV/fiets

#### ■ Reserveer ruimte + apparatuur

- Zet alles op papier (laat bevestigen door de logistieke partners)
- Heb je geluidsversterking nodig?
- Welke apparatuur neem je mee en wat huur je? Check en dubbelcheck op tijd of alles werkt naar behoren!

#### ■ Werk programma uit

- Open met doel van de bijeenkomst
- Bedenk niet alleen wat je zelf kwijt wilt maar ook wat de doelgroepen graag willen weten
- Zorg voor afwisseling in het programma
- Bouw genoeg pauzemomenten in
- Brief de sprekers goed over het doel van de bijeenkomst
- Stem inhoud sprekers op elkaar af
- Spreek het programma van tevoren goed door met de voorzitter. Bereid hem bij gevoelige onderwerpen goed voor
- Eindig met samenvatting van de bijeenkomst, herhaal de boodschap
- Denk na over het uitdelen van de presentatie of andere informatie

#### ■ Uitnodiging

- Vooraankondiging versturen, per mail/brief. Nodig bijtijds uit. De termijn die geldt is twee weken
- Probeer zoveel mogelijk persoonlijk uit te nodigen, via de telefoon of via een op naam gestelde brief
- Tekst uitnodiging opstellen en eventueel ter goedkeuring voorleggen aan intern betrokkenen
- Ontwerper/drukker zoeken indien uitnodiging ontworpen moet worden
- Houd je aan deadlines i.v.m. drukker, etc. Let ook op anderen
- Leg duidelijk uit wat doel van de bijeenkomst is (informerende, inspraak, meningen peilen, discussie)
- Geef in de uitnodiging aan hoe de procedure ten aanzien van de besluitvorming verloopt
- Geef antwoord op de vragen wie/wat/waar/wanneer/waarom?
- Indien nodig routebeschrijving, adres en telefoonnummer locatie toevoegen
- Verzenden per mail? Per post? Beiden? Wanneer verzenden?
- Zet in uitnodiging bij wie meer informatie kan worden verkregen om zich een mening te vormen. Belanghebbenden krijgen zoveel informatie als mogelijk toegestuurd

#### ■ Aanmeldingen

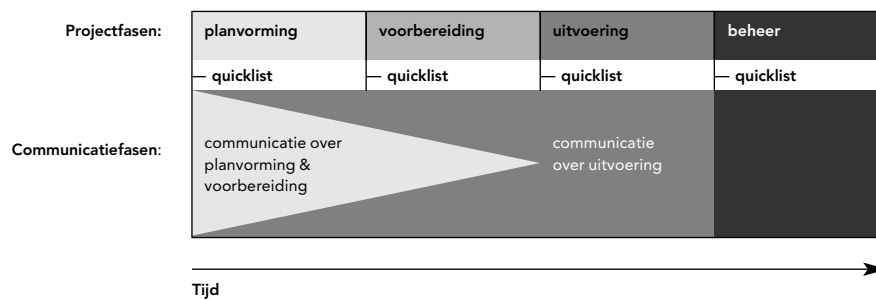
- Moeten aanwezigen zich aanmelden? Bij wie? Hoe? Voeg eventueel rsvp toe en zet uiterste reactiedatum er op. Als deze is verstreken kan dan worden nagebeld
- Wil je aanmeldingen bevestigen, bijvoorbeeld met een autoreply?
- Maak een lijst van de aanmeldingen die kan worden aangevuld op de dag zelf
- Maak badges voor de aanwezigen, leg deze duidelijk op alfabetische volgorde
- Neem lege badges mee en een stift voor aanwezigen die zich niet hebben opgegeven



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie

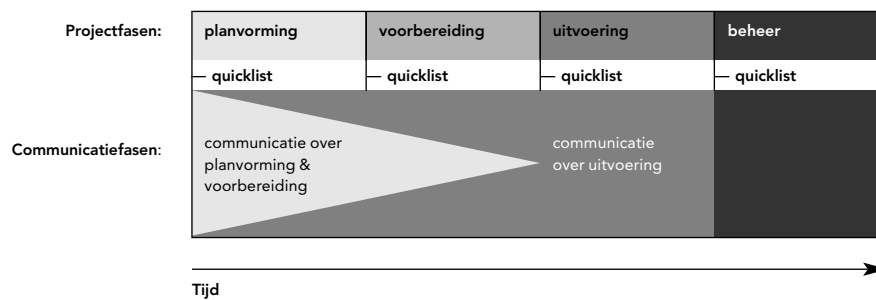


- **Verslaggeving**
  - Huur indien nodig een verslagbureau/notulist in. Loop het verslag altijd na op openstaande vragen
  
- **Drukwerk**
  - Plan drukwerk tijdig
  
- **Draaiboek**
  - Zet alle taken en de planning in een draaiboek en verspreid dat over de organisatie en de sprekers
  - Houd wijzigingen op één plaats bij en verspreid laatste versie regelmatig
  
- **Bespreek catering**
  - Fixed price of per persoon?
  - Tot wanneer kunnen wijzigingen – kosteloos – worden doorgegeven?
  - Lopend buffet? Personeel laten rondlopen?
  - Nooit te weinig
  
- **Opkomst**
  - Plan go/no go moment in. Wat is minimum aantal aanwezigen?
  - Maak rangorde; wie moeten er per se bij zijn?
  - Na uiterste reactiedatum kan een nabelronde worden gepland
  - Houd rekening met no-show
  - Houd rekening met opkomst die zich niet van te voren heeft opgegeven
  
- **Details invullen**
  - Fotograaf
  - Verslaggeving
  - Tafelschikking
  - Bloemen
  - Persberichten
  
- **Evaluatie organisatie**
  - Wat ging goed?
  - Wat ging niet goed, hoe kan dat volgende keer beter?
  - Kende iedereen zijn rol?
  - Kwam de boodschap goed over?
  
- **Follow-up**
  - Denk van te voren na over de follow-up
  - Bedankje sturen aanwezigen? Samenvatting sturen niet aanwezigen?
  - Verslag bijeenkomst publiceren?
  - Komt er nog een vervolgbijeenkomst?
  - Volgt er een terugkoppeling naar aanleiding van het evenement?

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



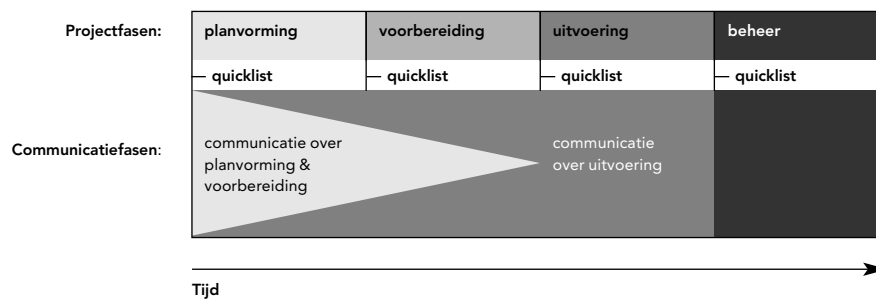
## Extra checklist bij organisatie bijeenkomst

- **Begroting**
- **Datum**
- **Tijd**
- **Locatie**
- **Programma**
- **Ruimte en faciliteiten**
  - Zoek en reserveer een ruimte (let op openingstijd, roken, bereikbaarheid (OV, parkeren))
  - Opstelling bespreken en vastleggen
  - Past het aantal personen in de ruimte? (aantal stoelen, tafels)
  - Beamer (zelf meenemen/huren => aangeven)
  - Laptop (zelf meenemen/huren => aangeven)
  - Scherm
  - Internetaansluiting
  - Microfoon (wat soort microfoon? => aangeven)
  - Katheder
  - Podium
  - Beloning sprekers (bloemen, fles wijn)
  - Catering
- **Uitnodiging**
  - Doelgroep vaststellen
  - Uitnodiging opstellen (tekst)
  - Datum verzending
  - Eventueel uitnodiging laten opmaken en drukken
  - Adressen verzamelen
  - Versturen per mail of per post
  - Advertentie
- **Pers**
  - Persbericht
  - Opvang/begeleiding
  - Persmap
- **Presentielijst**
- **Gespreksleiding**
- **Sprekers**
- **Training sprekers**

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie

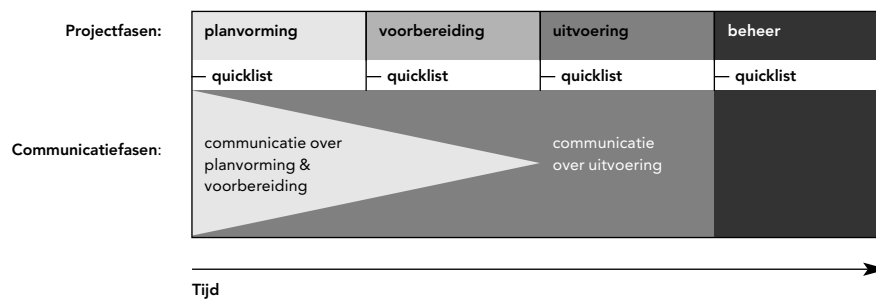


- **Entertainment**
  
- **Verslag**
  - Schriftelijk
  - Geluidscassette
  - Fotograaf
  - Video
  
- **Details**
  - Badges
  - Tafelschikking
  - Naambordjes tafelschikking
  - Aankleding
  - Presentaties van sprekers verzamelen
  - Presentielijsten
  - Visitekaartjes
  - (Schaar, plakband, pennen, papier, nietmachine, etc)
  
- **Handouts**
  - Presentaties
  - Informatiemateriaal ( brochures, factsheets, folders)
  - FAQ
  - Eventueel visitekaartjes
  
- **Verzending verslag**
  
- **Evaluatie**
  
- **Overig**

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## k Checklist – Tijdelijke verkeersmaatregelen en technische uitvoering

Het is de taak en verantwoordelijkheid van de projectleider om de verkeersmaatregelen rond een project te verzorgen. Dergelijke maatregelen dragen bij aan de uitstraling van een project. Een communicatieverantwoordelijke kan hier over adviseren en moet hier later over communiceren. Deze checklist is handig om communicatieactiviteiten te bepalen. Een toelichting hierop is te vinden in het BLV-handboek (zie [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl)).

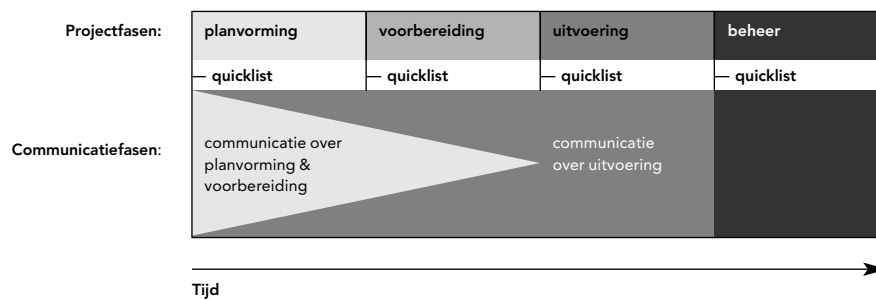
- Vooraankondigingsborden
- Tijdelijke omleidingsroutes met duidelijke bewegwijzering zoals aangepaste verkeerslichten en borden. Afhankelijk van de capaciteit van de tijdelijke omleidingsroute kun je om de doorstroming te garanderen extra opstelstroken creëren (kost regelmatig parkeerplaatsen een simulatie kan dit doorrekenen), drempels weghalen voor busvervoer e.d.
- Omleidingen voor het openbaar vervoer, tijdelijke haltes, alternatieven voor het wegvallen van een tram- of buslijn
- Alternatieve oversteekplaatsen, fietspaden, wandelpaden e.d.
- Verkeersregelaars
- Bouwborden
- Tijdelijke parkeerplaatsen of andere parkeeralternatieven voor bouwverkeer, auto's en fietsen. Denk hierbij ook aan mensen die per se voor de deur moeten parkeren, omdat ze slecht ter been zijn. Hier moet wellicht in overleg een ander alternatief voor worden gevonden
- Alternatieve toegangswegen tot het werk voor bouwverkeer
- Laad- en losalternatieven
- Alternatieven voor taxi's, belbussen en touringcar-bussen
- Loopbruggen, plankiers e.d.
- In het weekend werken (afhankelijk van buurt, dat doe je niet in een drukke winkelstraat)
- 's Nachts werken (liever niet in een woonwijk i.v.m. geluidsoverlast) Je kunt het niet altijd voorkomen. Als het een keer moet gebeuren, moet je hier goed over communiceren
- Afspraken over werktijden. Met bewoners, instanties en bedrijven in de buurt, bijvoorbeeld over regelmatig terugkerende evenementen zoals de zaterdag-markt
- Afspraken met de organisatoren van evenementen. Soms is het namelijk nodig om het werk tijdelijk dicht te straten (zoals bij de Amsterdamse Marathon)
- Schoonhouden van omgeving
- Alternatieven voor het ophalen van vuilnis
- Verlichten van bouwplaats en omgeving (denk aan eventuele lichtoverlast voor omwonenden)
- Hekken rondom bouwplaats
- Zoveel mogelijk voorkomen van stank-, geluids-, trillings- en stofoverlast
- Houd rekening met gehandicapten, ouderen en mensen met kinderwagens



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





## 7 Begrippen en afkortingen

### A

ABJZ	Algemeen Bureau Juridische Zaken (gemeente A'dam)
APV	Algemene Plaatselijke Verordening
AROB	Administratieve Rechtspraak Overheidsbeschikkingen
ARVO	Amsterdam Richtlijnen Verkennend Onderzoek

### B

B&W	Burgemeester en Wethouders, College van
BABW	Besluit Administratieve Bepalingen inzake het Wegverkeer
Beheerder	Gebiedsbeheerder, bijvoorbeeld een stadsdeel
Bereikbaarheidsformat-stijl	Amsterdam-brede communicatiestijl over bereikbaarheid. Motto: 'Amsterdam werkt aan een bereikbare stad'
Bestuur	College van Burgemeester en Wethouder (B&W) of het Dagelijks Bestuur (DB)
BIA	Bureau Informatisering Amsterdam
BLVC	Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie daarover bij werken aan de weg
BLVC-plan	Uitvoeringsplan dat de BLVC-maatregelen beschrijft
BSR	Bureau Stadsregie
BOR	Beheerder Openbare Ruimte
Bouwborden	Bord bij project op straat
BWE	Bouwen, Wonen en Economie

### C

Checklist	Controlelijst
Cocuwu	Coördinatie Commissie Uitvoering Werken in de Openbare ruimte. Overlegorgaan van het Coördinatiestelsel
Communicatiekanalen	Middelen en contacten die een partij tot zijn beschikking heeft (van nieuwsbrief tot overleg)
Communicatieplan	Plan waarin de aanpak van communicatie staat.
Communicatieverantwoordelijke	Communicatieadviseur of projectleider
Communicatiewerkgroep	Werkgroep die communicatieaanpak bespreekt; met communi- catieverantwoordelijken en/of andere belanghebbenden van partijen die bij dat project betrokken zijn
Coördinatiestelsel	Een netwerk van kennis, overleggen en organisaties aangaande boven- en ondergrondse infrastructurele projecten, bouwpro- jecten en evenementen in de openbare ruimte. Deelnemende partijen zijn de stadsdelen, projectmanagers van stedelijke diensten, kabel- en leidingbeheerders en politie en nood- en hulpdiensten
CROW	Commissie Regelgeving en Onderzoek Weg- en Water-bouw
CvA	Commissie van Advies
CVC	Centrale Verkeers Commissie

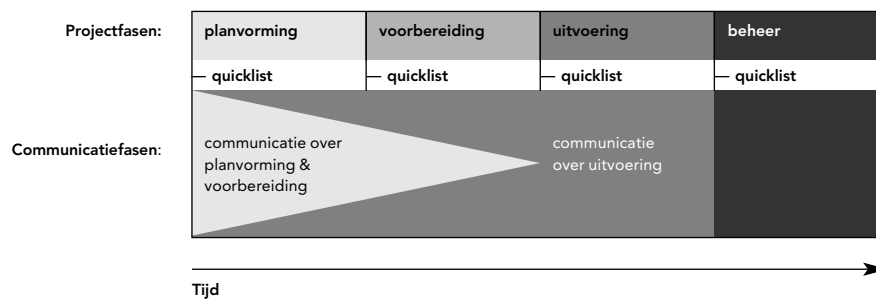
### D

D&B	Diensten en Bedrijven
DAB	Dienst Amsterdam Beheer
DB	Dagelijks Bestuur
dGB	Dienst Gemeente Belastingen
dIVV	Dienst Infrastructuur, Verkeer & Vervoer
dPB	Dienst Parkeer Beheer
DRIP	Dynamisch Route Info Paneel
dRO	Dienst Ruimtelijke Ordening
DTB	Digitaal Topografisch Bestand
dVP	Dienst VerkeersPolitie
dVZ	Dienst VerzekeringsZaken
DWG	Distributie Water & Gas
dwr	Dienst Waterbeheer & Riolering
DWP	DwarsProfiel

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## E

ED  
Evaluatie  
Expertmeeting

Energie Distributie  
Onderzoek naar effecten  
Bijeenkomst van experts (vaak ook extern)

## F

FA  
FBT

Financiële Administratie  
Facilitair Bedrijf Tram (afd. GVB)

## G

Gebiedsbeheerder  
GG & GD  
GHB  
GIS  
GST  
GSU  
GVB  
GWL

Meestal een stadsdeel  
Gemeentelijke Geneeskundige- en GezondheidsDienst  
Gemeentelijk HavenBedrijf  
Geografisch Informatie Systeem  
Grootschalige Standaard Typografie  
Geplande Start Uitvoering  
GemeenteVervoerBedrijf  
GemeenteWaterLeidingen

## H

hm  
HOI  
Hoofdazender  
Hoofdnetten

Hoogtematen  
Handboek Ondergrondse Infrastructuur  
Bij gecombineerde projecten: centrale afzender  
Belangrijkste Amsterdamse routes voor auto, fiets, openbaar vervoer

## I

I&A  
IBA  
INS  
Intermediairs

Informatie en Automatisering  
Ingenieursbureau Amsterdam  
Instemmingsbesluit  
Tussenpersonen of –partijen, die informatie kunnen doorsluizen naar hun eigen achterban. Vaak koepelorganisaties, zoals de KvK

## K

K&L  
Kabel- en leidingbeheerder  
Kennisbank 'werken aan de weg'

Klankbordgroep

KLB  
KLBt  
KLB(ex.t)  
KLIC  
KLT  
KSP  
KTPR

KvK  
Kwaliteitsimpuls

Kabels en Leidingen  
Bijvoorbeeld Nuon, KPN, UPC, enz.  
Informatiebank met documenten en naslagwerk aangaande werken aan de weg op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl)  
Groep betrokkenen om communicatie/project mee te ontwikkelen en te toetsen  
Kabel- en Leidingbeheerder  
Kabel- en Leidingbeheerder telecom  
Kabel- en Leidingbeheerder, niet zijnde telecom  
Kabels en Leidingen Informatie Centrum  
Kabels, Leidingen en Toebehoren  
Kommissie Strategische Planning  
Kommissie Tactische Planning en Realisatie. Overlegorgaan van het Coördinatiestelsel  
Kamer van Koophandel  
Verbeterslag van het Coördinatiestelsel

## L

L&V

Landmeten en Vastgoedinformatie

## M

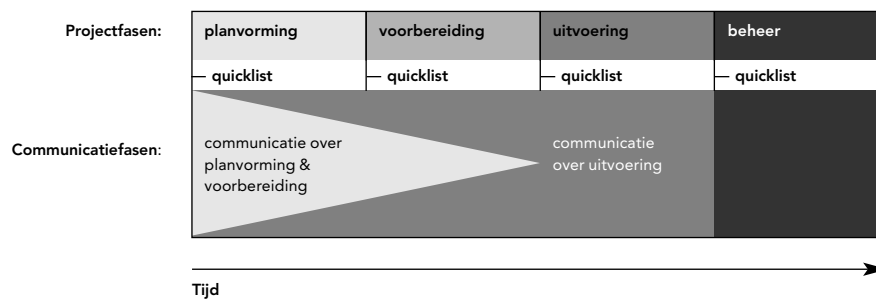
Maatschappelijk veld  
Mandaat  
MD  
Middelenplanning  
Mijlpaal  
MKB  
Monitoren  
mu

Alles wat niet ambtelijk is: burger, koepelorganisaties, etc.  
Volmacht  
MateriaalDienst  
Planning per fase en per doelgroep van middelen  
Kan zijn: publiciteitswaardig moment  
Midden en Klein Bedrijf  
Vinger aan de pols houden  
mensuur

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## N

NABV  
NAW-gegevens  
nvi

Nieuwe Amsterdamse BouwVerordering  
Naam Adres Woonplaats-gegevens  
nota van inlichtingen

## O

OMEGAM  
Openbare ruimte  
OTO  
OV

Onderzoeksdienst voor Milieu en Grondmechanica Amsterdam  
Alles wat op straat vrij toegankelijk is  
Opbreekonthefing/Tijdelijke Objectvergunning  
Openbare Verlichting

## P

P&C  
PBI  
  
PEN  
Persbeleid  
PISTOR  
PLABERUM  
Planvorming  
Planvormingsfase  
PPA

Planning & Control  
Plan en Besluitvormingsproces Infrastructuur: een heldere beschrijving van de projectfasen om een infrastructureel project te realiseren  
Provinciale Elektriciteitsmaatschappij Noord-Holland  
Strategie hoe je met de pers omgaat  
Project Informatie SysTeem Openbare Ruimte  
Plan- en Besluitvormingsproces Ruimtelijke Maatregelen  
Het ontstaan van een project  
Fase waarin de planvorming plaatsvindt  
Procuwo Planvorming Algemeen. Overlegorgaan van het Coördinatiestelsel  
Projecten Beheer Openbare Ruimte  
Project Coördinatie Uitvoering Werken in de Openbare ruimte  
Werk in de openbare ruimte (kan ook evenement zijn)  
Eigen vormgeving van het project  
Verantwoordelijke, trekker van een project  
Verantwoordelijke, trekker van een project  
Ondernemers, bewoners, de buurt, ambtelijke organisaties  
Structuur van samenwerking  
Fases in de tijd gezet  
Team dat het project realiseert en stuurt  
Platform Verkeersveiligheid Amsterdam  
Programma van Eisen  
Provinciale Waterleidingmaatschappij Noord-Holland

PROBOR  
PROCUWO  
Project  
Projecthuisstijl  
Projectleider  
Projectmanager  
Projectomgeving  
Projectorganisatie  
Projectplanning  
Projectteam  
PVA  
PvE  
PWN

## Q

Quicklist

Korte controlelijst die per projectfase doorlopen wordt

## R

RAW  
Realisatiefase  
RM  
RP  
ROA  
ROR  
RVOI  
  
RWR

Rationalisatie en Automatisering in de Wegenbouw  
Uitvoering  
Rayonmanagement  
Reinigingspolitie  
Regionaal Overleg Amsterdam  
Realisatie Openbare Ruimte  
Regeling van de Verhouding tussen Opdrachtgever en adviserend Ingenieursbureau  
RegenWater Riool

## S

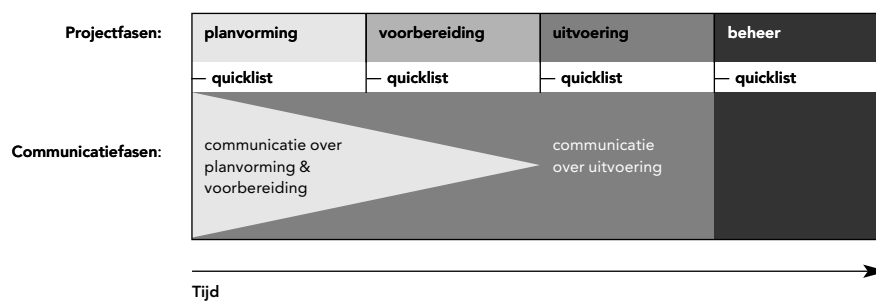
SGOA  
SGS  
SOS-F  
SOS-P  
SPA  
SR  
SR 1988  
Stijl van Amsterdam  
SVF

Stichting Gehandicapten Overleg Amsterdam  
Sanering, Grond en Sloopwerken  
Stop op start - Financieel  
Stop op start - Procedureel  
StructuurPlan Amsterdam  
StraatReiniging en huisvuilinzameling  
Regeling verhouding opdrachtgevers en architecten  
Vormgeving voor uitingen van de gemeente van Amsterdam  
Stadsvernieuwingsfonds

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





**T**

T&L  
TD  
Tijdelijke maatregelen  
Tone of voice

TW

**U**

UAV  
UC  
  
Uitvoering  
Uitvoeringsplan  
UVO

**V**

Vbg  
VIA  
VIP  
VKL  
VMCM  
VNG  
Voorbereidingsfase  
VPR  
  
VRA  
VSN  
VSW  
VUWOR  
VWR

**W**

WBB  
Wegbeheerder

WIV  
WVA  
WWU

Tuin- en Landschapsarchitectuur (afd. IBA)  
Technische Dienst (DAB)  
Situatie zoals die tijdens het project op straat geregeld is  
Teneur, toon (bijvoorbeeld gebiedende wijs, vragende wijs, informerende wijs, enz.)  
Telecommunicatiewet

Uniforme Administratieve Voorwaarden  
Uitvoeringscommissie. Overlegorgaan van het  
Coördinatiestelsel  
Op straat te zien  
Plan hoe er op straat wordt gewerkt  
Uitvoeringsopdracht

Voorbereidingsgereed  
Vastgoed Informatiecentrum Amsterdam  
Verkeersinrichtingsplan  
Verkeerslichten (afd. dIVV)  
Verkeer, Milieu, Cultuur en Monumentenzorg  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten  
Voorafgaand aan Uitvoeringsfase. Zie het basisschema  
Voorlopige Praktijk Richtlijnen voor bemonstering en analyse bij  
bodemverontreinigingsonderzoek van VROM (1985)  
Vastgoed Register Amsterdam  
Vereniging Stadswerk Nederland  
Vereniging Stadswerk  
Voorbereiding Uitvoering Werken Openbare Ruimte  
Vuil Water Riool

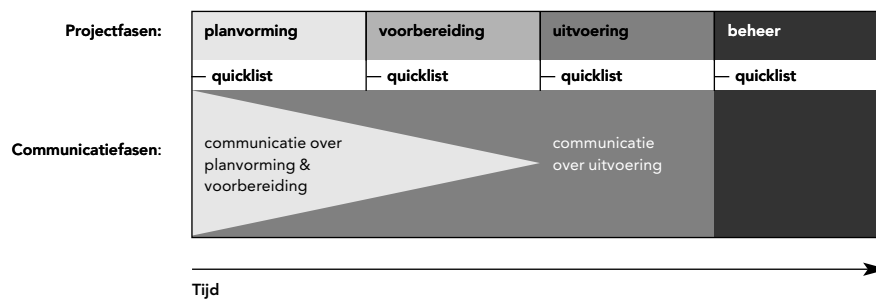
Wet BodemBescherming  
Zie: Gebiedsbeheerder

Werk In Voorbereiding  
Werkgroep Verkeerslichten Amsterdam  
Werkgroep Werk in Uitvoering. Overlegorgaan van het  
Coördinatiestelsel

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





# 8 BIJLAGE I – Achtergronden

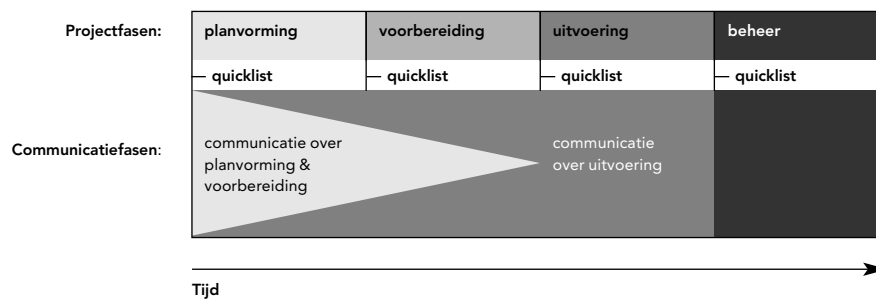
## Inhoudsopgave

a	Coördinatie <span>stelsel</span>	46
b	Kort overzicht van partijen	49
c	Rollen en verantwoordelijkheden van partijen	51
d	Stijl van Amsterdam	58
e	Intake communicatie	59
f	Bewonersbrief	62
g	Inspraak	64
h	Basisschema in relatie tot PBI en Plaberum	65
i	BLVC – Algemeen	67
j	BLVC – Notitie Projectvereisten: B&W besluit 8 januari 2002 (te downloaden op <a href="http://www.coordinatienstelsel.amsterdam.nl">www.coordinatienstelsel.amsterdam.nl</a> )	68
k	BLVC – Leidraad (te downloaden op <a href="http://www.coordinatienstelsel.amsterdam.nl">www.coordinatienstelsel.amsterdam.nl</a> )	69

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



# BIJLAGE I – Achtergronden

## a Coördinatiestelsel

### Coördinatiestelsel: plannen, afstemmen, samenwerken, toetsen

Ieder project of evenement in de openbare ruimte moet bij het Coördinatiestelsel worden aangemeld. Waar mogelijk wordt werk-met-werk gemaakt: als één partij toestemming krijgt om werkzaamheden te gaan uitvoeren, wordt meteen gekeken of dat met andere projecten gecombineerd kan worden. Dan hoeft een weg of wijk tenminste niet twee keer achter elkaar open en hoeft het hele circus van omleidingen maar één keer opgetuigd. Dat vraagt om coördinatie op stedelijk niveau: waar wordt wanneer en waaraan gewerkt?

### WWU

Behalve coördineren en inplannen bewaakt het stelsel ook de kwaliteit van uitvoering. De WWU tikt de communicatieverantwoordelijke op de vingers als hij/zij niet goed genoeg heeft afgestemd met andere projecten, als er onvoldoende omgevingsmaatregelen zijn getroffen of als de geïntegreerde communicatie daarover onvoldoende is.

#### De overleggen van het Coördinatiestelsel en hun taak

KTPR – Commissie Taktische Planning en Realisatie

Advisering over beleidszaken in de openbare ruimte.

PPA – Procuwo Planvorming Algemeen

De consequenties van stedenbouwkundige plannen en ingrijpende infrastructurele plannen voor de ondergrondse infrastructuur in een vroeg stadium achterhalen.

Cocuwo – Coördinatie Commissie Uitvoering van Werken in de Openbare ruimte

Op hoofdlijnen de planning vaststellen/bewaken en werk-met-werk maken. Alle projecten inclusief bouwprojecten en evenementen moeten zich bij de Cocuwo aanmelden.

WWU – Werkgroep Werk in Uitvoering

Beoordelen van plannen op Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie en bewaken van de uitvoering. Het gaat om projecten op hoofdnet auto, OV en drukke, fiets- en looproutes.

UC – UitvoeringsCommissie Werkvolgorde van de partijen binnen één project vaststellen en bewaken.

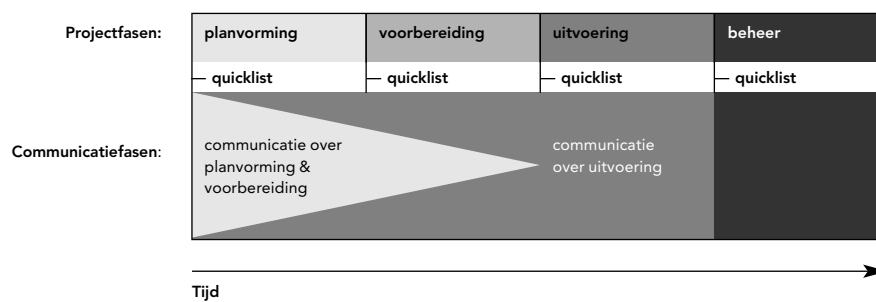
Werkvolgorde van de partijen binnen één project vaststellen en bewaken.

Bij evenementen wordt bekeken wat voor gevolgen het evenement heeft voor de bereikbaarheid en voor andere projecten.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## De relatie tussen het Coördinatiestelsel en de projectfasering

Projectfasering	Coördinatiestelsel
1 Voorstudie	PPA
2 Programma van eisen	PPA
3 Ontwerpfase (technisch)	Cocuwo
4 Voorbereiding Uitvoering	Cocuwo, WWU, UC
5 Uitvoering	UC, WWU (voor projecten op het hoofdnet), Cocuwo (vanwege het bewaken van de meerjarenplanning)
6 Beheer	WWU, Cocuwo, UVC

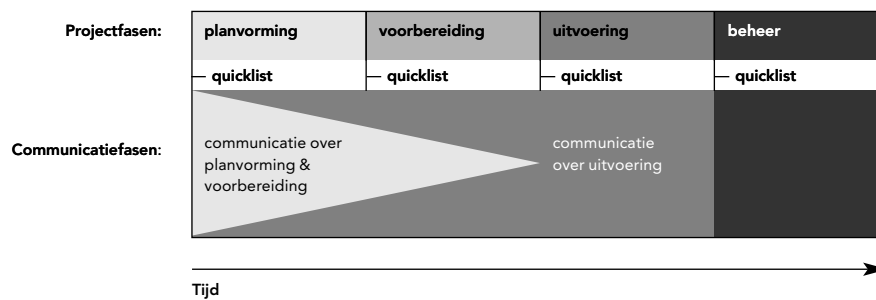
Voor een uitgebreid overzicht van het coördinatiestelsel en de overleggen daarbinnen: zie [www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl)



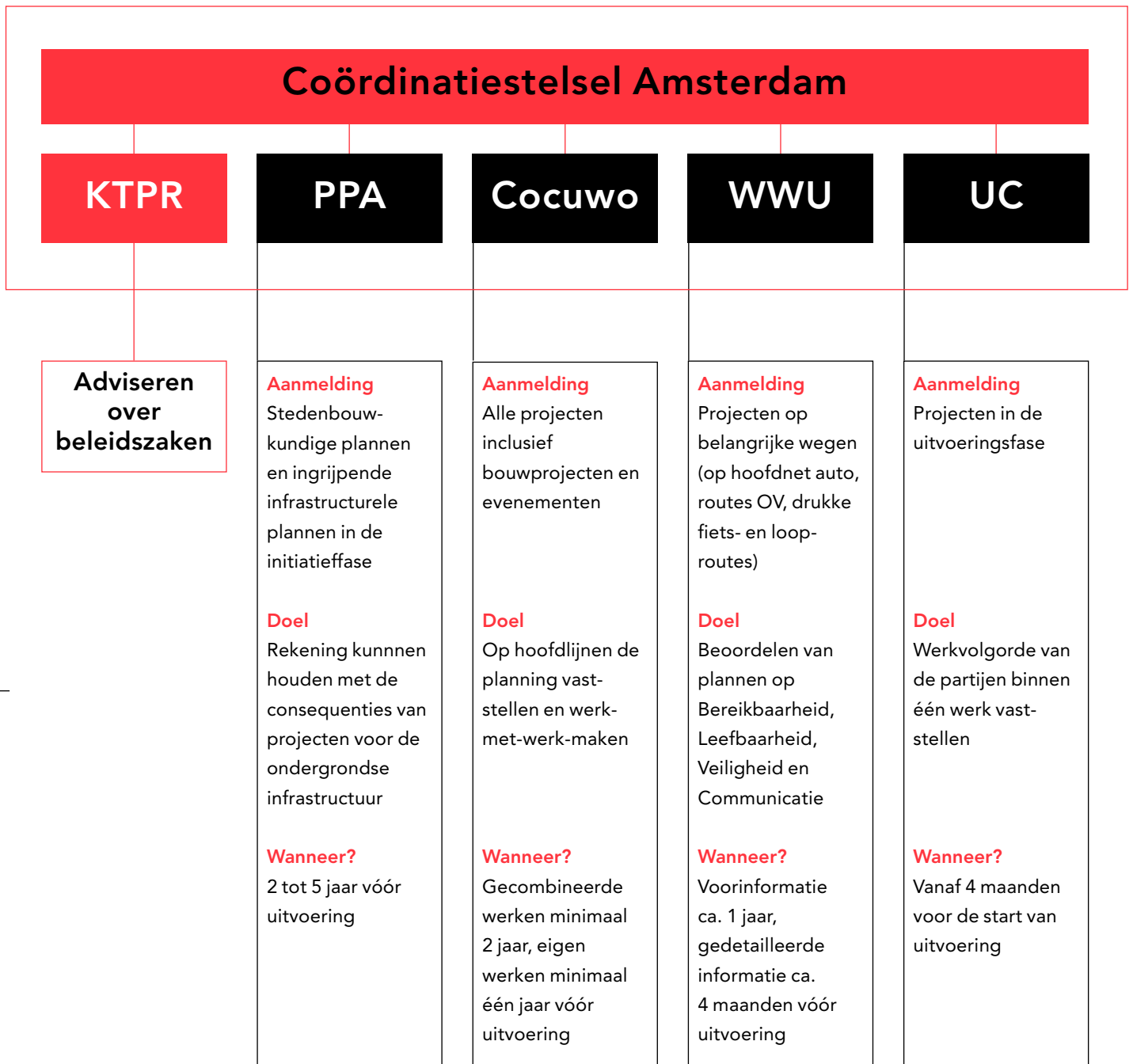
### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



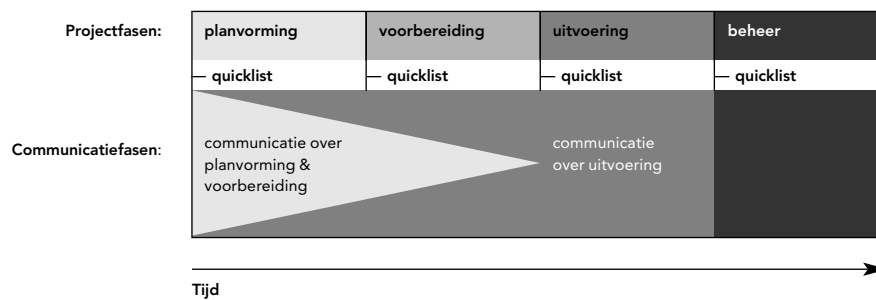
# De overleggen van het Coördinatiestelsel



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## b Kort overzicht van partijen

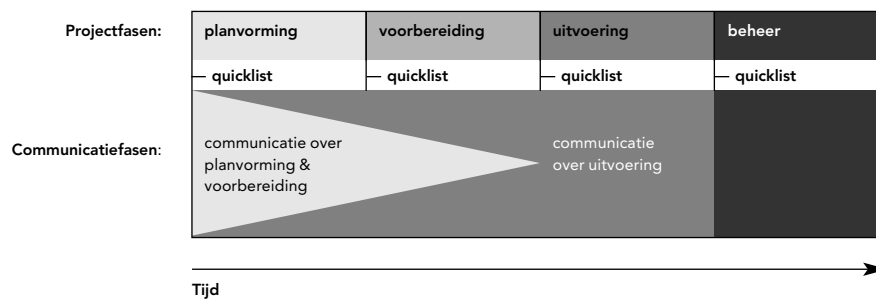
Stadsdelen, gemeentelijke diensten en bedrijven, externe bedrijven en bestuursorganen die betrokken kunnen zijn bij projecten in de Amsterdamse openbare ruimte.

- Dienst Amsterdam Beheer – DAB – [www.dab.amsterdam.nl](http://www.dab.amsterdam.nl)
- Dienst Binnenwaterbeheer – BBA – [www.binnenwaterbeheer.amsterdam.nl](http://www.binnenwaterbeheer.amsterdam.nl)
- Bestuursdienst, sector Ruimtelijke Ontwikkeling, Infrastructuur en Beheer – ROIB – [intranet.amsterdam.nl](http://intranet.amsterdam.nl).
- Brandweer – [www.amsterdam.brandweer.nl](http://www.amsterdam.brandweer.nl)
- Bureau Stadsregie – BSR – [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl)
- Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst – GG&GD – [www.gggd.amsterdam.nl](http://www.gggd.amsterdam.nl)
- Gemeentevervoerbedrijf – GVB – [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl)
- Gemeentelijk Havenbedrijf – [www.amsterdamports.nl](http://www.amsterdamports.nl)
- Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer – dIVV – [www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)
- Ingenieursbureau Amsterdam – IBA – [www.iba.nl](http://www.iba.nl)
- Dienst Milieu en Bouwtoezicht – DMB – [www.dmb.amsterdam.nl](http://www.dmb.amsterdam.nl)
- Nuon – [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl)
- Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam – [www.oga.nl](http://www.oga.nl)
- Projectmanagementbureau – PMB – [www.pmb.nl](http://www.pmb.nl)
- Dienst Ruimtelijke Ordening – DRO – [www.dro.nl](http://www.dro.nl)
- Stadsdelen: Amsterdam-Centrum, Geuzenveld/Slotermeer, Westpoort (formeel een onderdeel van Dienst Amsterdam Beheer), Osdorp, Westerpark, Slotervaart/Overtoomse Veld, Oud-West, Amsterdam Zuidoost, Zeeburg, Oost/Watergraafsmeer, Bos en Lommer, Amsterdam Oud Zuid, De Baarsjes, Zuideramstel, Amsterdam-Noord. Zie voor meer informatie [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/links](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/links) of [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl).
- Stadstoezicht – [www.stadstoezicht.amsterdam.nl](http://www.stadstoezicht.amsterdam.nl)
- Team Uitvoeringscoördinatie – UVC – [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl)
- Telecombedrijven: BT-Nederland, Carrier1, Casema, Colt Telecom, Enertel, Eurofiber, Global Crossing Benelux, Interoute (i21, Flute, GTS en Ebone), KPN, Level (3) Communications, Global Voice Networks Netherlands, Multikabel, Trilink, UPC Nederland, Versatel Telecom, Viatel Global Communications, MCI (Worldcom).  
Voor links: zie [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/links](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/links).
- Dienst Verkeerspolitie – [www.politie-amsterdam-amstelland.nl](http://www.politie-amsterdam-amstelland.nl)
- Dienst Waterbeheer en Riolering – DWR – [www.dwr.nl](http://www.dwr.nl)
- Waterleidingbedrijf Amsterdam – WLB – [www.wlb.amsterdam.nl](http://www.wlb.amsterdam.nl)

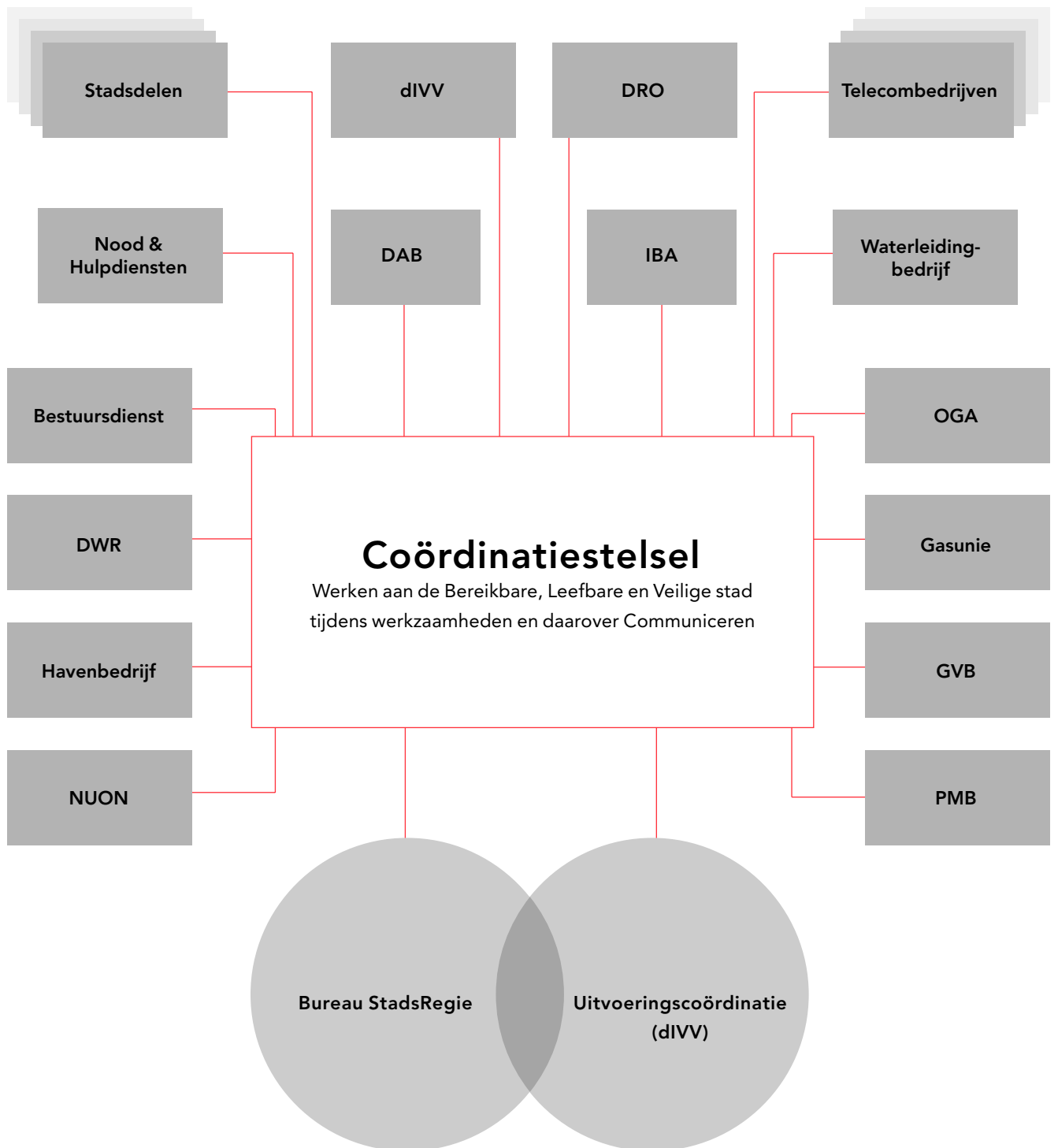
### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



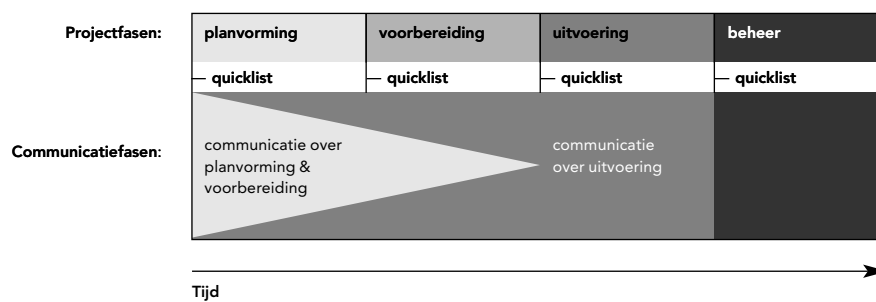
# De partners van het Coördinatiestelsel



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## **c Rollen en verantwoordelijkheden van partijen**

Hieronder staan partijen die betrokken kunnen zijn bij projecten in de openbare ruimte. De rollen en verantwoordelijkheden per partij zijn niet uitputtend ingevuld maar toegespitst op projecten in de openbare ruimte.

### **Dienst Amsterdam Beheer – DAB** – [www.dab.amsterdam.nl](http://www.dab.amsterdam.nl)

Bij de verzameldienst, de Dienst Amsterdam Beheer zijn ondergebracht: Amsterdamse Bos, Bureau Monumenten & Archeologie, Geo en Vastgoedinformatie, ICT-beheergroep, Materiaaldienst, Parkeergebouwen, Sporthallen Zuid en Westpoortbeheer.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Gebiedsbeheerder van het Amsterdamse Bos en Westpoort (vergunningverlener)
- Projectleider/projectinitiator
- Projectvolger
- Materiaaldienst voor bestratingmateriaal en wegmeubilair zoals verkeersborden voor tijdelijke verkeersmaatregelen
- Lid Coördinatiestelsel

### **Dienst Binnenwaterbeheer – BBA** – [www.binnenwaterbeheer.amsterdam.nl](http://www.binnenwaterbeheer.amsterdam.nl)

Binnenwaterbeheer Amsterdam bedient de bruggen en sluisen in Amsterdam, houdt toezicht op het water, heft en int het binnenhavengeld voor de plezier- en beroepsvaart en verleent vergunningen voor woonboten en voor evenementen op het water. Het gebied waarin BBA opereert omvat alle wateren binnen de gemeente Amsterdam met uitzondering van de havens en het IJ. De stadsdelen hebben hun eigen bevoegdheden maar kunnen diensten van BBA inhuren voor het beheer in hun stadsdeel.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Vergunningverlener voor woonboten, projecten en evenementen op het water
- Projectvolger

### **Bestuursdienst, sector Ruimtelijke Ontwikkeling, Infrastructuur en Beheer -**

#### **ROIB** – [intranet.amsterdam.nl](http://intranet.amsterdam.nl)

ROIB draagt bij aan de ontwikkeling van de stad op het terrein van de ruimtelijke ontwikkeling, wonen, inrichting en beheer van de openbare ruimte, milieu en verkeer en vervoer.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Lid Coördinatiestelsel
- De sector regisseert op de genoemde terreinen de beleidsontwikkeling, initieert de integrale advisering aan het gemeentebestuur, houdt toezicht op de planning en controle van de betrokken diensten en begeleidt een aantal grote gezichtsbepalende projecten

### **Brandweer** – [www.brandweer.amsterdam.nl](http://www.brandweer.amsterdam.nl)

#### Rollen & verantwoordelijkheden

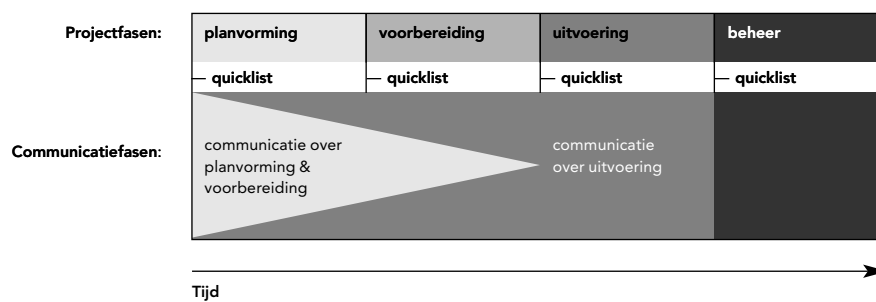
- Lid Coördinatiestelsel
- De Brandweer dient bij werkzaamheden altijd op de hoogte te worden gesteld



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### **Bureau Stadsregie – BSR** – [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl)

Bureau Stadsregie is in maart 2000 opgericht en heeft een onafhankelijke positie in de gemeente organisatie. De stadsregisseur geeft leiding aan het bureau. Het bureau ondersteunt de stadsregisseur in de uitvoering van zijn taken. De hoofddoelen van het bureau zijn: een bereikbare, leefbare en veilige stad tijdens de uitvoering van projecten & evenementen, goede communicatie hierover met bewoners, ondernemers en bezoekers van Amsterdam.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Deelnemen aan, versterken en verbeteren van het Coördinatiestelsel
- Toezien op de Bereikbaarheid, Leefbaarheid en Veiligheid (BLV) van de stad Amsterdam tijdens de uitvoering van infrastructurele projecten en evenementen
- Verbeteren van de Communicatie over de uitvoering met bewoners, ondernemers en bezoekers van Amsterdam
- Verbeteren van het toezicht op straat (naleving van de gemaakte afspraken)
- Het stimuleren van technische innovaties die ten goede komen aan BLVC
- De stadsregisseur kan ingrijpen in de planning en de uitvoering van projecten of evenementen
- Lid Coördinatiestelsel

### **Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst - GG&GD** – [www.gggd.amsterdam.nl](http://www.gggd.amsterdam.nl)

De GG&GD van Amsterdam bestrijkt een breed gebied op het terrein van de volksgezondheid.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Beheer van ambulancezorg
- De GG&GD dien je bij werkzaamheden altijd op de hoogte te stellen

### **Grootstedelijke projecten** – [www.werkaandeweg.amsterdam.nl](http://www.werkaandeweg.amsterdam.nl)

Het gemeentebestuur bepaalt wanneer een project als grootstedelijk project wordt aangemerkt.

#### **Huidige grootstedelijke projecten:**

- De Havenregio
- IJburg
- IJsei
- IJtram
- Noord/Zuidlijn
- Rioolwaterzuivering
- Stationseiland Amsterdam Centraal
- Utrechtboog (spoorverbinding tussen Amsterdam en Utrecht)
- Westelijke Tuinsteden (Parkstad)
- Zuid-as
- Zuidelijke IJoevers

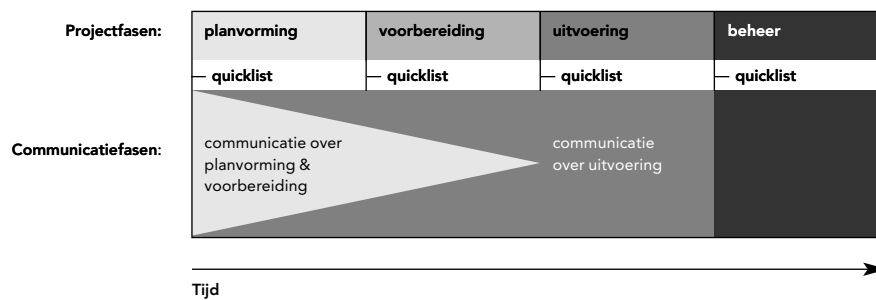
#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Het gemeentebestuur bekijkt per project welke bevoegdheden naar de centrale stad gaan
- Een stadsdeel blijft altijd de juridische gebiedsbeheerder
- Projectleider/projectinitiator

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### **GVB** – [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl)

Het GVB verzorgt het openbaar vervoer binnen de gemeente Amsterdam. Ook de buurgemeenten Ouder Amstel, Amstelveen en Diemen worden door het GVB bediend.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Het GVB is verantwoordelijk voor het dagelijks en groot onderhoud aan tram- of metrolijnen, haltes en stations
- Het GVB voert - in opdracht van de gemeente Amsterdam - waar nodig verbeteringen uit
- Voor het Hoofdnet Rail is dIVV opdrachtgever van het GVB
- Vervoerder/exploitant
- Beheerder/uitvoerder
- Adviseur/ingenieursbureau
- Meestal projectvolger
- Lid Coördinatiestelsel

### **Gemeentelijk Havenbedrijf** – [www.amsterdamports.nl](http://www.amsterdamports.nl)

Het Gemeentelijk Havenbedrijf Amsterdam ontwikkelt, exploiteert en beheert namens de gemeente de haven van Amsterdam. Het Gemeentelijk Havenbedrijf is verantwoordelijk voor het havengebied Westpoort en voor de scheepvaartbegeleiding in de gehele regio.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Gebiedsbeheerder
- Projectleider/projectinitiator
- Projectvolger
- Verlener van vergunningen/ontheffingen voor: bijzonder transport (slepen van kranen of woonarken); aanvraag evenementen (zeilwedstrijden of andere evenementen op het water); ontheffing invaarverbod (voor oliehavens of zeehavens met een invaarverbod); ontheffing meerverbod (bijvoorbeeld tijdens bouwwerkzaamheden); en uitbreiding vaargebied voor rondvaartboten
- Lid Coördinatiestelsel

### **dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer – dIVV** – [www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)

dIVV ontwikkelt verkeer- en vervoerbeleid en voert dit uit door het realiseren en beheren van infrastructuur. Hiertoe heeft dIVV een centrale regiefunctie en is dIVV hét Amsterdamse kenniscentrum op het gebied van verkeer en vervoer.

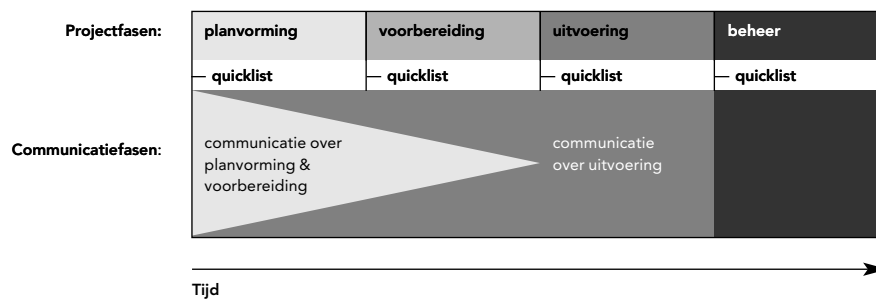
#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Beheerder (geen gebiedsbeheerder!) van de stedelijke hoofdinfrastructuur, bestaande uit Hoofdnet Auto, Hoofdnet Fiets, Hoofdnet Rail en de Hoofdvaarwegen. dIVV beheert en onderhoudt ook de bruggen, viaducten, gemeentelijke sluizen en autotunnels die in de hoofdinfrastructuur liggen. Op enkele uitzonderingen na beheert dIVV ook de kades langs de Hoofdvaarwegen
- dIVV beheert en exploiteert de belangrijkste fietsenstallingen
- Voor het Hoofdnet Rail is dIVV opdrachtgever van het GVB. In ieder geval tot 2006 voert zij het beheer en onderhoud uit
- dIVV voert grote en kleine infrastructurele projecten uit
- dIVV is verantwoordelijk voor het plaatsen en beheren van de verkeerssystemen in de stad, zoals verkeersregelinstallaties en dynamische bewegwijzering voor de openbare verlichting

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



- dIVV is verantwoordelijk voor de uitvoeringscoördinatie van alle infrastructurele werken in Amsterdam
- Projectleider/projectinitiator van grote projecten als Noord/Zuidlijn, IJtram, Zuidas en Westerdokseiland
- Levert simulaties en verkeersmodellen, bijvoorbeeld bij tijdelijke maatregelen
- Lid Coördinatiestelsel

#### **Ingenieursbureau Amsterdam – IBA** – [www.iba.nl](http://www.iba.nl)

Het Ingenieursbureau Amsterdam is een onafhankelijk advies- en ingenieursbureau met grote expertise op het gebied van infrastructuur, milieu en inrichting van de openbare ruimte. Het bureau is voortgekomen uit de Dienst Openbare Werken van de gemeente Amsterdam.

##### Rollen & verantwoordelijkheden

- IBA levert technische expertise in de vorm van projectleiders/-managers, verkeerskundigen, elektrotechnici, werktuigbouwkundigen, planners et cetera voor projecten
- Lid Coördinatiestelsel

#### **Dienst Milieu en Bouwtoezicht – DMB** – [www.dmb.amsterdam.nl](http://www.dmb.amsterdam.nl)

De Dienst Milieu en Bouwtoezicht (voorheen Milieudienst) werkt aan een leefbare en duurzame stad. De dienst wil hinder en vervuiling in de stad tegengaan en tevens grensoverschrijdende milieuproblemen als verzuring, broeikaseffect en schaarste van grondstoffen aanpakken. DMB is hét centrale aanspreekpunt voor bewoners, bedrijven, stadsdelen en bestuurders als het gaat om het milieu en bouwen in Amsterdam.

##### Rollen & verantwoordelijkheden

- DMB is verantwoordelijk voor het bouw- en woningtoezicht in grootstedelijke gebieden en bij grootstedelijke projecten zoals Westpoort, Teleport, Alfa driehoek, Oostelijke Handelskade, Zeeburgereiland, IJburg, Centrumgebied Zuidoost, Zuidelijke IJ-oever, Amstel I en Weespertrekvaart, Amstel III, spoorverdubbeling Amsterdam Utrecht, Wetenschappelijk centrum Watergraafsmeer, de Zuid-as, de Noord/Zuidlijn en de Westrandweg
- Als iemand heeft gebouwd in strijd met de regels, of in strijd met het bestemmingsplan een pand gebruikt, kan DMB daar handhavend tegen optreden
- Loket voor bouw- en milieuvergunningen

#### **Nuon** – [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl)

Nuon levert elektriciteit, gas, water en warmte aan particulieren en bedrijven

##### Rollen & verantwoordelijkheden

- Kabel- en leidingbeheerder
- Meestal projectvolger, soms projectleider/projectinitiator
- Lid van het Coördinatiestelsel

#### **Ontwikkelingsbedrijf Gemeente Amsterdam** – [www.oga.amsterdam.nl](http://www.oga.amsterdam.nl)

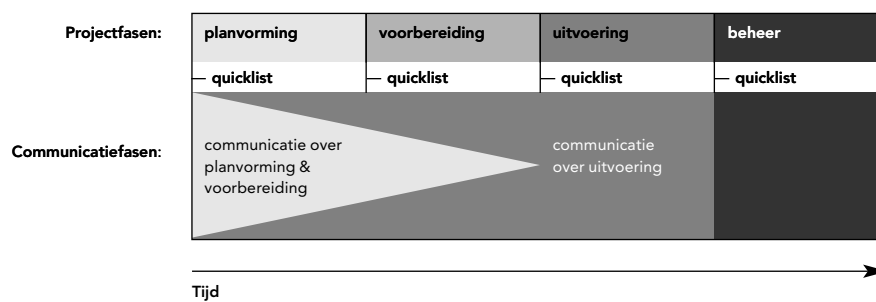
Met ingang van 1 januari 2003 zijn het Gemeentelijk Grondbedrijf en een deel van de Stedelijke Woningdienst een fusie aangegaan. Het Ontwikkelingsbedrijf dat daaruit is voortgekomen, richt zich op gebiedsontwikkeling, gronduitgifte en woningbouwproductie.

Kerntaken zijn: het bouwrijp maken van gemeentelijke grond, het in erfpacht uitgeven daarvan,

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



beheer van onroerend goed, financieel-economische projectbegeleiding en -management. Via de sectoren Programma, Projecten en Dienstverlening & Beheer wordt bijgedragen aan de ontwikkeling van de stad.

Rollen & verantwoordelijkheden

- Projectleider/projectinitiator, meestal in planvormingfasen
- Lid Coördinatiestelsel

### Portefeuillehoudersoverleggen

In de portefeuillehoudersoverleggen zitten de centrale en decentrale bestuursverantwoordelijken van een onderwerp oftewel portefeuillehouders oftewel (stadsdeel)wethouders.

- Wonen, Ruimtelijke ordening en Grondzaken
- Monumentenzorg
- Verkeer & Vervoer
- Openbare ruimte & milieu

Rollen & verantwoordelijkheden

- Voortgangsbewaking en uitvoering van het bestuursakkoord
- Informatie-uitwisseling en afstemming van beleid

### Projectmanagementbureau – PMB – [www.pmb.nl](http://www.pmb.nl)

Het Projectmanagementbureau levert projectmanagement en planning van complexe projecten op het gebied van ruimtelijke ordening, stedenbouw, volkshuisvesting en infrastructuur.

Rollen & verantwoordelijkheden

- PMB levert menskracht voor projectmanagement bij projecten in de openbare ruimte

### Raadscommissies – [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)

De gemeenteraad van Amsterdam kent negen raadscommissies. Ook de stadsdelen hebben raadscommissies. Deze commissies bestaan uit leden van de raad of hun duo-raadsleden, die zijn gespecialiseerd in een bepaald onderdeel van het beleid. In de regel vergaderen de commissies om de twee weken - meestal in het openbaar.

- Raadscommissie voor Milieu, Openbare Ruimte en Groen, Sport en Recreatie en Bedrijven; voorzitter = portefeuillehouder
- Raadscommissie voor Stedelijke Ontwikkeling en Waterbeheer; voorzitter = portefeuillehouder
- Raadscommissie voor Verkeer, Vervoer, en Infrastructuur, Zeehaven en Luchthaven en Informatie- en Communicatietechnologie; voorzitter = portefeuillehouder

Rollen & verantwoordelijkheden

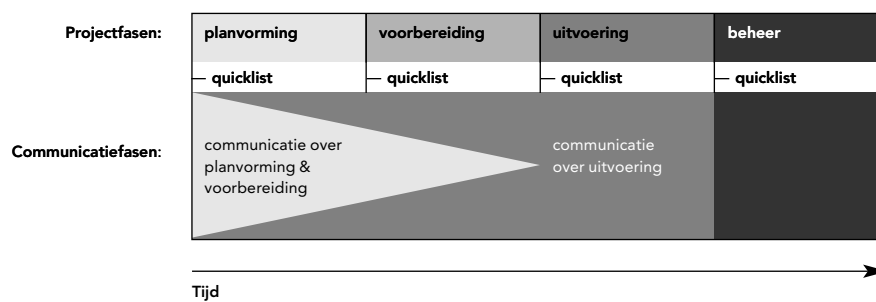
De meeste voorstellen aan de gemeenteraad en de stadsdeelraden komen niet rechtstreeks in de raad aan de orde. Eerst vindt bespreking plaats in de raadscommissies. In die vergaderingen zijn ook ambtenaren aanwezig, die inlichtingen over een beleidsonderwerp kunnen geven. In de commissie kunnen, behalve uiteraard de (duo)raadsleden, ook anderen het woord voeren: bijvoorbeeld burgers die willen inspreken op een bepaald onderwerp dat op de agenda staat.



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### **Dienst Ruimtelijke Ordening – DRO** – [www.dro.amsterdam.nl](http://www.dro.amsterdam.nl)

De Dienst Ruimtelijke Ordening adviseert het gemeentebestuur over het ruimtelijk ordeningsbeleid, voert planologisch onderzoek uit en maakt stedenbouwkundige plannen en ontwerpen.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Projectleider/projectinitiator in de planvormingfasen van grote stedenbouwkundige projecten
- Lid Coördinatiestelsel

### **Stadsdelen** – [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)

Amsterdam telt 15 stadsdelen: Amsterdam-Centrum, Geuzenveld/Slotermeer, Westpoort ( formeel een onderdeel van Dienst Amsterdam Beheer), Osdorp, Westerpark, Slotervaart/Overtoomse Veld, Oud-West, Amsterdam Zuidoost, Zeeburg, Oost/Watergraafsmeer, Bos en Lommer, Amsterdam OudZuid, De Baarsjes, Zuideramstel, Amsterdam-Noord.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Allemaal lid Coördinatiestelsel
- Een stadsdeel is in bijna alle gevallen de gebiedsbeheerder
- Vaak heeft het stadsdeel ook een dubbele pet op, namelijk als het de rol van projectleider/projectinitiator vervult
- Soms is een stadsdeel een projectvolger, bijvoorbeeld bij door DWR geïnitieerde rioleringswerkzaamheden

### **Stadstoezicht** – [www.stadstoezicht.amsterdam.nl](http://www.stadstoezicht.amsterdam.nl)

Stadstoezicht wil een actieve bijdrage leveren aan een veiliger en schoner Amsterdam. De dienst kent drie werkerreinen: toezicht openbare ruimte, uitvoering van het betaald parkeren op straat en handhaving leefmilieu.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Beheert en verleent parkeervergunningen
- Houdt toezicht op de openbare ruimte en handhaaft het leefmilieu met hulp van stadswachten
- Stadstoezicht verricht de werkzaamheden in opdracht. Opdrachtgevers zijn onder andere de stadsdelen en het GVB
- Levert verkeersregelaars

### **Team Uitvoeringscoördinatie – UVC** – [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl)

Het team Uitvoeringscoördinatie voert het secretariaat van het Coördinatiestelsel.

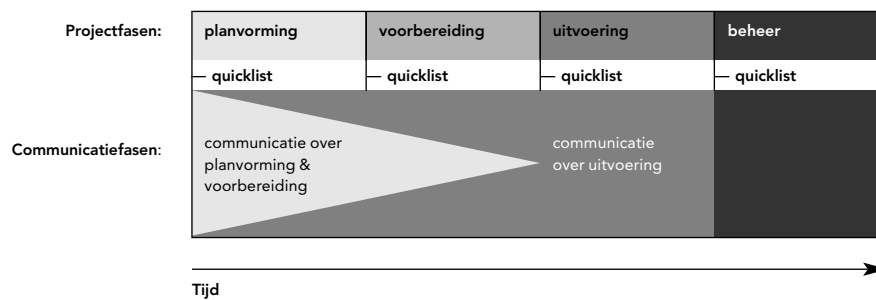
#### Rollen & verantwoordelijkheden

- UVC levert voorzitters en secretarissen voor de overleggen van het Coördinatiestelsel
- Centrale registratie en planning van infrastructurele projecten, evenementen en bouwprojecten in de stad
- Helpdesk voor vragen over de ondergrondse infrastructuur en het Handboek Ondergrondse Infrastructuur
- Kennisnetwerk van werk in uitvoering

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### Telecombedrijven

KPN, UPC, Versatel, Viatel, Worldcom, BT-Ingite, Carrier1, Casema, Enertel, Global Crossing.  
(Niet uitputtend. Zie voor meer informatie:  
[www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/kwaliteitsimpuls/links.](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/kwaliteitsimpuls/links.))

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Kabel- en leidingbeheerder
- Meestal projectvolger, soms projectleider/projectinitiator
- Lid van het Coördinatiestelsel

### Dienst Verkeerspolitie – [www.politie-amsterdam-amstelland.nl](http://www.politie-amsterdam-amstelland.nl)

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Regie over verkeerslichten in de regio
- De Verkeerspolitie dien je bij werkzaamheden altijd op de hoogte te stellen
- Geeft verkeerstechnische adviezen aan het publiek, gemeentelijke instanties en binnen het korps
- Verleent ontheffingen voor bijvoorbeeld hijswerkzaamheden, verhuizingen, filmopnamen en wegwerkzaamheden op of aan de openbare weg
- Lid Coördinatiestelsel

### Waterleidingbedrijf Amsterdam – WLB – [www.wlb.amsterdam.nl](http://www.wlb.amsterdam.nl)

Het Waterleidingbedrijf (voorheen Gemeentewaterleidingen Amsterdam) zorgt voor het leveren van voldoende, betrouwbaar drink- en industriewater in Amsterdam tegen een zo laag mogelijke prijs.

#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Kabel- en leidingbeheerder
- Meestal projectvolger, soms projectleider/projectinitiator
- Beheerder van het waterleidingstelsel
- Lid Coördinatiestelsel

### Dienst Waterbeheer en Riolering – DWR – [www.dwr.nl](http://www.dwr.nl)

Dienst Waterbeheer en Riolering zorgt namens het hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht voor schoon oppervlaktewater, veilige dijken en het waterpeil in sloten en vaarten. Daarnaast is DWR verantwoordelijk voor de riolering in de gemeente Amsterdam.

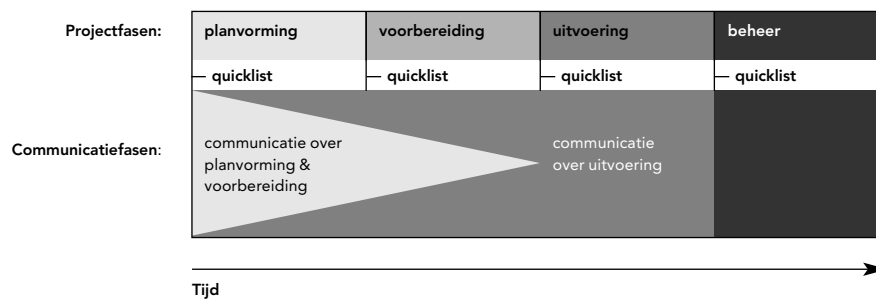
#### Rollen & verantwoordelijkheden

- Kabel- en leidingbeheerder
- Meestal projectvolger, maar ook projectleider/projectinitiator
- Vergunningverlener/gebiedsbeheerder: DWR verleent onder bepaalde voorwaarden vergunningen omtrent directe en indirecte lozingen in het oppervlaktewater, de zogeheten Wvo-vergunning. Deze vergunning is ook nodig voor het gebruik van bouwstoffen in of langs het water die verontreiniging van het water kunnen veroorzaken. Een Keur- en nautische vergunning heb je nodig als je iets in het water wilt bouwen of wilt aanleggen.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## d Stijl van Amsterdam

### Stijl van Amsterdam

De stijl van Amsterdam, de nieuwe huisstijl van Amsterdam, biedt veel mogelijkheden om helder, duidelijk en vooral ook geïntegreerd te communiceren bij werk in de openbare ruimte. Alle gemeentelijke organisaties zijn over enkele jaren overgestapt op deze nieuwe huisstijl die de gemeente één gezicht geeft: (hoofd)afzender Gemeente Amsterdam. Voor projectcommunicatie is de stijl zeer geschikt. Hij dwingt samenwerkende partijen als het ware om informatie te integreren en te vertalen naar de eisen van de Amsterdamse communicatiestijl: helder, duidelijk en transparant communiceren als één organisatie. Er zijn al diverse toepassingen ontwikkeld: briefpapier, websites, posters, nieuwsbrieven, etc. Alle voorbeelden en vormgevingseisen voor ontwerpers staan op [www.stijlweb.amsterdam.nl](http://www.stijlweb.amsterdam.nl).

### Bouwborden

Mooi voorbeeld zijn de nieuwe bouwborden in de stijl van Amsterdam die ook op [www.stijlweb.amsterdam](http://www.stijlweb.amsterdam) (onder 'ruimtelijke toepassingen') staan. De bouwborden openen met "Hier werkt Amsterdam aan" en geven vervolgens korte, krachtig informatie over: wat er gebeurt, de periode van de werkzaamheden en/of de hinder en waar meer informatie kan worden gevonden. Betrokken partijen en aannemers staan klein, zonder logo's in een soort colofon. De Gemeente is hoofdafzender.

### Format bereikbaarheidscommunicatie

Communicatie over werkzaamheden is communiceren over bereikbaarheid. Voor de bereikbaarheidscommunicatie is een communicatieformat ontwikkeld in de stijl van Amsterdam. Bekendste voorbeeld is de portal: [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) met daarachter brede informatie over bereikbaarheid. Behalve omleidingen staat er ook informatie over bijvoorbeeld parkeren, openbaar vervoer, et cetera.

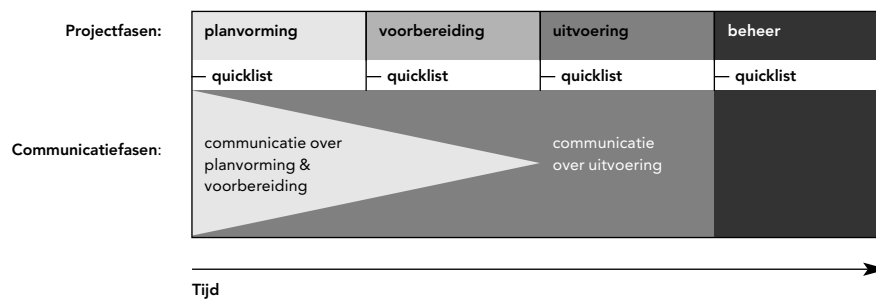
Het bereikbaarheidsformat helpt om de beeldvorming rond bereikbaarheid positiever te maken. Het draagt ertoe bij dat mensen het werk in de openbare ruimte ruimer zien dan alleen de hinder die ze ervan ondervinden. En meer nog: dat ze zelf ook een bijdrage leveren aan de bereikbaarheid, door bijvoorbeeld de juiste vervoersalternatieven te kiezen bij opbrekingen en drukte. Slogan van de bereikbaarheidscommunicatie is daarom ook: 'Amsterdam werkt aan een bereikbare stad'. Dat is ook in lijn met de bouwborden ('Hier werkt Amsterdam aan'). Projecten kunnen gebruik maken van de standaardcommunicatiemiddelen van deze campagne (op te vragen bij afdeling communicatie van dIVV). En kunnen hun steentje bijdragen door [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) te noemen als portal voor omleidingen en andere vervoersinformatie en gebruik te maken van de slogan: "Amsterdam werkt aan een bereikbare stad".

 **Amsterdam werkt aan**  
 **een bereikbare stad**

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## e Intake communicatie

dIVV gebruikt dit formulier intern om een eerste start te kunnen maken met de communicatie over een project.

**Van:**  
**Opdrachtgever:**

**Datum:**  
**Communicatie-adviseur:**

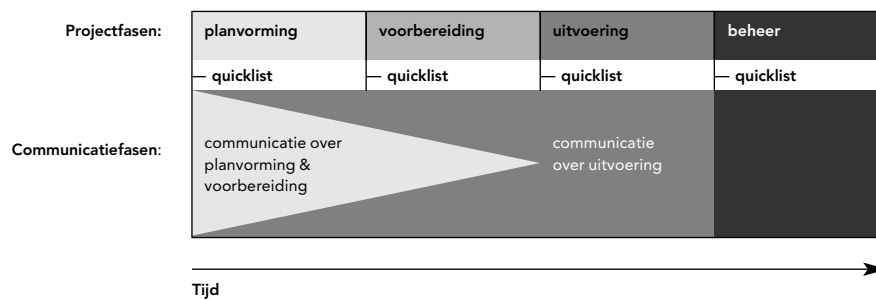
<b>Project</b>	
Opdrachtgever	
Projectmanager	
Samenwerking met: <ul style="list-style-type: none"><li>■ collega's</li><li>■ collega-afdelingen</li><li>■ bestuursdienst</li><li>■ stadsdelen</li><li>■ diensten</li><li>■ organisaties</li><li>■ instellingen</li></ul>	
Relatie met andere projecten + uitleg	
Plaats/lokatie project	
Inhoud project	
Communicatieplan aanwezig? (+ datum)	



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie

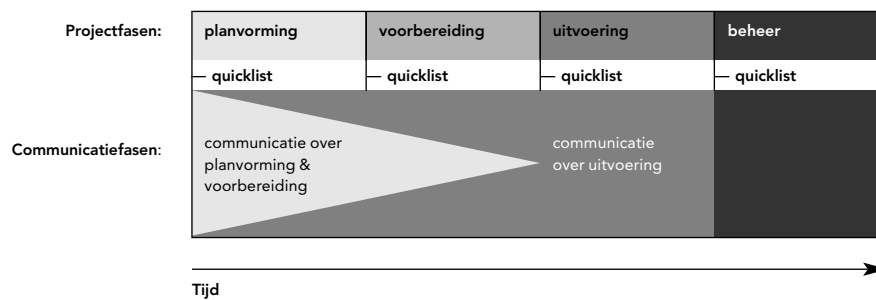


Politiieke gevoeligheid	
Plaats in (mobiliteits)beleid	
Aandacht in pers, huidige situatie en gewenst	
Impact op omgeving/belangengroepen	
Belangrijke doelgroepen, zoals	
Benodigde communicatie-inzet volgens projectmanager	
Stand van zaken met betrekking tot communicatie-activiteiten	
Budget voor communicatie	

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie





Project per fase benoemen + planning	
--------------------------------------	--

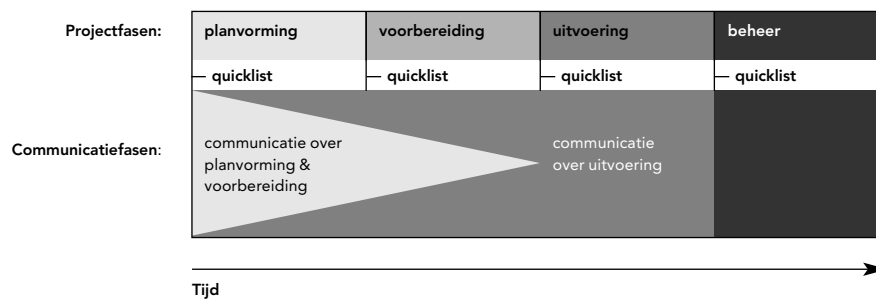
OPMERKINGEN:



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## f Bewonersbrief

### Opbouw

Bewonersbrief	Aan hen die wonen/werken in (gebiedsomschrijving)  Datering: datum van verspreiding
Aanhef	Geachte mevrouw, mijnheer
1. Feit, gebeurde, situatie (nieuws/actualiteit gezien vanuit de zender)	Onlangs kwam een concept-ontwerp bestemmingsplan gereed
2. Verklaring, toelichting, achtergrond	Het huidige bestemmingsplan is inmiddels tien jaar oud en aan vernieuwing toe.
3. Boodschap (gezien vanuit de ontvanger)	In verband hiermee wordt een inspraakavond gehouden op (datum), in (locatie) om (tijdstip)
4.	De inspraak maakt deel uit van die en die procedure, vervolgtraject ...
5.	Concept-ontwerp bestemmingsplan ligt ter inzage op de volgende locaties:
6. Informatie	Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de heer/mevrouw ... (afdeling), tel.
Ondertekening	

#### De lengte van de brief

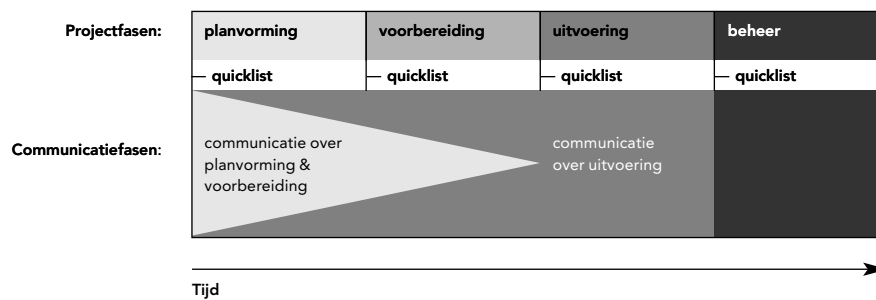
Houd de brief zo beknopt mogelijk, beperk je tot de boodschap. Als bewoners worden uitgenodigd voor een informatie- of inspraakavond, dan is dát de essentie. Natuurlijk moet kort de aanleiding worden aangegeven, maar gedetailleerde informatie over het onderwerp van de avond is niet echt nodig. Daarvoor is de informatie-/inspraakavond.

Tekeningen zijn vaak heel verhelderend. Gebruik echter alleen tekeningen die relevante informatie bevatten. Technische tekeningen zijn over het algemeen niet (zo) geschikt.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## De brieftekst

Formuleer direct en begrijpelijk. Enkele vuistregels:

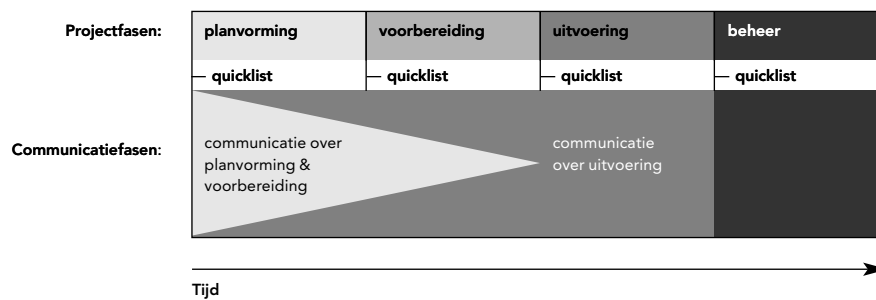
- Vermijd de (lange) lijdende vorm met 'door'  
Bedrijvende vorm: 'Het stadsdeel organiseert een inspraakavond' = begrijpelijk  
Korte lijdende vorm: 'Een inspraakavond wordt gehouden' = begrijpelijk  
Lange lijdende vorm: 'De inspraakavond wordt door het stadsdeel georganiseerd = moeilijker te begrijpen
- Vermijd de naamwoordstijl (het omzetten van een werkwoord in een zelfstandig naamwoord)  
Dus niet: 'De besluitvorming vindt plaats vanwege het bestuur'  
Wel: 'Het bestuur neemt het besluit'
- Zet voorop waar je het over hebt  
Dus niet: 'Voordat u de kabel doorknipt, schakelt u de stroom uit.'  
Wel: 'Schakel eerst de stroom uit. Knip dan de kabel door.'  
Dus niet: 'Om een evenwichtiger verdeling in de werkbelasting te verkrijgen, worden nu andere dienstroosters samengesteld.'  
Wel: 'De werkbelasting moet evenwichtiger worden verdeeld. Daarom worden er nieuwe dienstroosters opgesteld.'
- Vermijd onzekerheidswoorden (modale woorden); gebruik hooguit twee modale woorden per zin  
Dus niet: 'Het zou wellicht mogelijk zijn te veronderstellen dat BSE de oorzaak zou kunnen zijn van het ontstaan van een bepaalde variant van de ziekte Creuzfeld-Jacob die bij sommige mensen wordt aangetroffen.'  
Wel: 'BSE is misschien de oorzaak van het ontstaan van' etc.
- Vermijd jargon



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## g Inspraak

Bij veel projecten in de openbare ruimte is Inspraak een wettelijk verplicht consultatie moment. Belanghebbenden kunnen dan hun mening kenbaar maken over het beleid, het project, de aanpak en andere zaken.

Per stadsdeel en ook voor de centrale stad kunnen de procedures voor inspraak anders zijn.

Het is daarom belangrijk dat een jurist en/of de projectleider goed bij de eigen organisatie nagaat hoe het voor het betreffende project geregeld moet zijn.

Afhankelijk van deze regeling (Algemene Inspraakverordening) kan de projectleider of communicatieverantwoordelijke kiezen voor verschillende vormen van inspraak.

Dat kan bijvoorbeeld door het organiseren van:

- Een inspraakbijeenkomst (zie Checklist - Organisatie van een bijeenkomst)
- Een schriftelijke informatievoorziening en reactie mogelijkheid
- Een digitale interactie, via internet
- Een open-plan-proces

**Juridische stappen en vormen van inspraak zijn:**

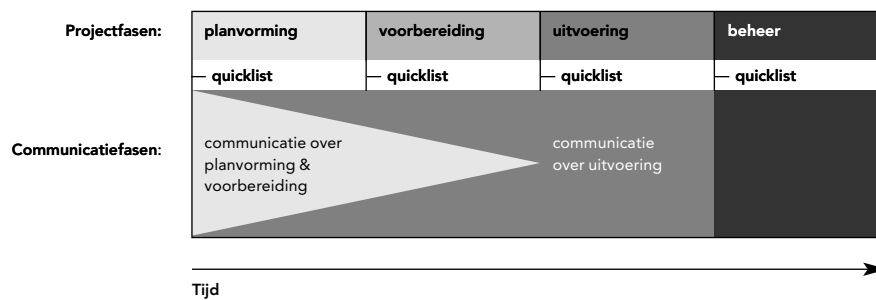
- Zienswijze
- Inspraak
- Bezwaar
- Beroep
- Hoorzitting

Voor de juiste uitvoering van inspraak voor jouw project is het dus verstandig om intern goed uit te zoeken welke procedures gevolgd moeten worden.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## h Basisschema in relatie tot PBI en Plaberum

Dit hoofdstuk geeft een korte toelichting op de projectfasen in dit handboek. De fasen zijn weergegeven in het stroomschema. Deze projectfasen zijn een vereenvoudiging van het Plaberum en het PBI.

In Amsterdam bestaan verschillende procedures voor de besluitvorming over en fasering van projecten in de openbare ruimte, zoals het Plaberum (Plan- en Besluitvormingsproces Ruimtelijke Maatregelen) en het PBI (Plan- en Besluitvormingsproces Infrastructuur). Sommige stadsdelen, gemeentelijke diensten/bedrijven, kabel- en leidingbeheerders hebben een eigen methode ontwikkeld. Uiteindelijk zijn alle projectfaseringen met elkaar vergelijkbaar. Zowel in het Plaberum als in het PBI zijn de eerste fasen gericht op planvorming, ontwerp van het project en zijn de laatste twee fasen Realisatie en Beheer. Er is gezocht naar een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid. Een weergave waarin elke projectleider - ongeacht of hij werkt bij een stadsdeel, gemeentelijk dienst/bedrijf of bij een kabel- en leidingbeheerder - zich zou moeten kunnen vinden.

### We onderscheiden zes projectfasen:

1. Voorstudie/Planvorming Project
2. Programma van Eisen Project (formuleren van (verkeers)technische, financiële, juridische, maatschappelijk en bestuurlijke eisen; fase eindigt met een projectbesluit)
3. Ontwerp Project (deze fase eindigt met een definitief uitvoeringsbesluit, dat goedgekeurd is door het stadsdeel- of gemeentebestuur; het concept uitvoeringsplan met onderdelen Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie oftewel BLVC-plan is klaar)
4. Voorbereiding Project (bestek, tekeningen, aanbesteding/gunning en vastgesteld BLVC-plan)
5. Uitvoering Project (van schop in de grond tot oplevering)
6. Beheer Project

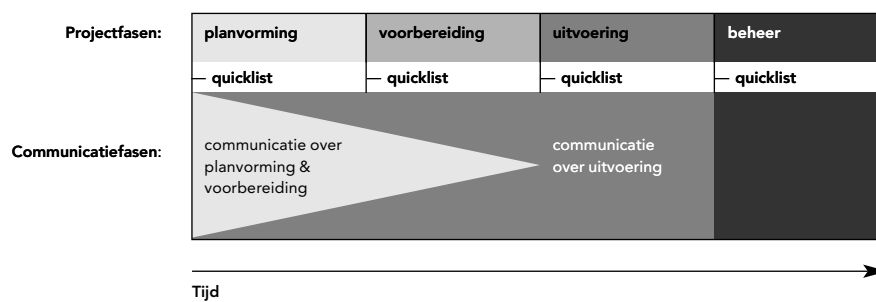
Tabel: Projectfasen in relatie tot de projectfasering van het PBI en Plaberum

Project-fasen	Vorstudie/ Planvorming Project	Programma van Eisen Project	Ontwerp Project	Vorbereiding Project	Uitvoering Project	Beheer Project
PBI	Fase 1: Startnotitie Fase 2: Nota van uitgangspunten	Fase 3: Programma van Eisen	Fase 4: Ontwerp	Fase 5: Vorbereiding en Uitvoering		Fase 6: Beheer
Plaberum	Fase 0: initiatief Fase 1: Voor- onderzoek Fase 2: Nota van Uitgangspunten	Fase 3: Programma van Eisen	Fase 4: Stedenbouw- kundig Plan	Fase 5: Realisatie		Fase 6: Beheer

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



### **Communicatie in het beginstadium**

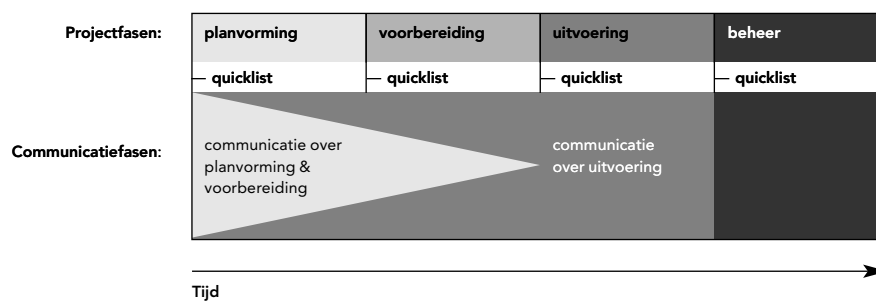
Al tijdens de planvorming moet er aandacht zijn voor communicatie. Bijvoorbeeld over hoe het maatschappelijk debat, de bestuurlijke besluitvorming en de persvoorlichting georganiseerd moeten worden. Het is heel belangrijk dat er in het beginstadium ook een communicatieplan opgesteld wordt over hoe er in dit stadium en in de volgende fasen met interne en externe betrokkenen gecommuniceerd gaat worden. Een projectleider kan makkelijker inspelen op "brandjes" als de communicatiezaken goed georganiseerd zijn. Het communicatieplan wordt, naarmate het planvormingsproces zich verder vervolgt, steeds gedetailleerder.

Het communicatieplan is een vast onderdeel van het BLVC-plan (een compleet uitvoeringsplan met onderdelen Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie). Ruim voor de Realisatiefase ligt er een definitief Communicatieplan (onderdeel van het BLVC-plan) klaar.

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## i BLVC - Algemeen

BLVC staat voor bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en de communicatie daarover voor werken op straat. De BLVC-plicht is vastgesteld toen het College van B&W instemde met de notitie Projectvereisten. Kijk voor de notitie Projectvereisten en bijbehorende bijlagen op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/wetenregelgeving](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl/wetenregelgeving).

### **Context communicatie**

Uitgangspunt is: geen project zonder een voorafgaand uitvoeringsplan. Het BLVC-plan is een uitvoeringsplan met onderdelen bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie. De communicatieverantwoordelijke zoekt zoveel mogelijk aansluiting bij het BLVC-plan, dan wel het uitvoeringsplan. In het handboek wordt verder uitgegaan van het BLVC-plan, omdat ieder uitvoeringsplan – of het initiatief nu van de centrale stad, van een stadsdeel of van een bedrijf, dienst of instelling uitgaat – nu eenmaal aan de criteria van een BLVC-plan moet voldoen.

De C van communicatie moet daarbij ruim worden opgevat. Niet alleen valt daaronder de communicatie met de buitenwereld, maar ook de organisatie van de communicatie, de interne communicatie en de communicatie in de planfase. Het gaat dus om alle aspecten van de communicatie die ertoe kunnen bijdragen dat het project zo soepel mogelijk gerealiseerd kan worden.

### **BLVC – plan: groeidocument**

Het BLVC-plan is een groeidocument. Het vindt zijn voorlopige voltooiing in de gemeenteraadsvoordracht voor de kredietaanvraag. Daarna volgt overleg en afstemming om het plan verder in te kleuren en goedgekeurd te krijgen in de WWU (BLVC) of bij de gebiedsbeheerder (eenvoudiger uitvoeringsplan). Zijn echte voltooiing vindt het pas in de daadwerkelijke uitvoering van het werk op straat: daar waar projectleider en communicatieadviseur samen met aannemer en bouwvakkers schouder aan schouder in de bouwput staan. Daar waar bewoners, bezoekers, forenzen en bedrijven de fysieke overlast of hinder ondervinden.

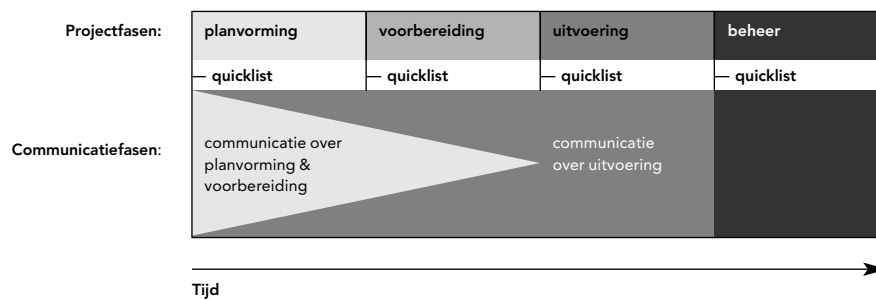
- Hieronder vind je de format BLVC-uitvoeringsplan van bureau Stadsregie
- Zie voor procedures aangaande de BLVC het betreffende hoofdstuk in het Handboek Ondergrondse Infrastructuur op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl)



### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie

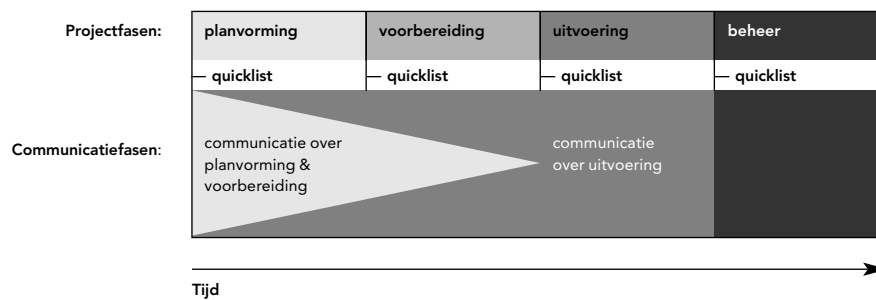


j **BLVC – Notitie Projectvereisten: B&W besluit 8 januari 2002**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

### Quicklist

- a) communicatie inschakelen
- b) verantwoordelijkheden vastleggen
- c) communicatieplan maken
  - doelgroepen
  - probleemstelling
  - doel
  - strategie
  - boodschap
  - middelen en activiteiten
  - budget
  - organisatie
  - planning
  - evaluatie
- d) samenwerken en afstemmen met andere partijen
- e) bijstellen communicatieplan
- f) uitvoeren communicatieplan

### Basisschema projectcommunicatie



## **Inleiding**

Het is een gunstige ontwikkeling dat het belang van het meewegen van omgevingsaspecten bij werken in de openbare ruimte van Amsterdam door nagenoeg alle betrokkenen wordt onderschreven. Afstemming, coördinatie, bereikbaarheid-leefbaarheid-veiligheid (BLV) en communicatie zijn inmiddels erkende begrippen. Het negeren van deze aspecten bij werkzaamheden zou de leefbaarheid van Amsterdam immers aantasten en het draagvlak voor projecten onder bewoners, weggebruikers en bedrijfsleven doen afnemen.

Bureau Stadsregie treedt in contact met projecten als tijdens de uitvoering negatieve BLV-effecten dreigen te ontstaan. In overleg kunnen dan eventuele negatieve ontwikkelingen ten goede worden bijgestuurd. Het 'ingrijpen' bij werken tijdens de uitvoering vraagt de nodige inspanningen en goodwill van betrokkenen, en brengt soms aanzienlijke kosten met zich mee.

Als bij de uitvoering van een project onvoldoende middelen zijn gereserveerd voor bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie, bestaat het risico dat deze maatschappelijke en onvermijdelijke kosten leiden tot een overschrijding van de post onvoorzien. Financiering uit externe budgetten is dan het ongewenste, maar vaak onvermijdelijke gevolg.

Zo heeft het college 22 december 2000 moeten besluiten f 540.000,- beschikbaar te stellen voor locatiemanagement bij de voorbereidende werkzaamheden van drie stations van de Noord-Zuidlijn die reeds begin 2001 aanvingen. Hiervoor moest de post onvoorzien van de algemene middelen begroting 2001 worden aangewend. Dergelijke urgente besluiten zijn onwenselijk en kunnen voorkomen worden als projecten tijdig budget reserveren. Bij voldoende budget binnen het project kunnen de huidige voor dit doel centraal gereserveerde gelden op termijn worden afgebouwd

Het in een vroeg stadium in de besluitvorming veronachtzamen van omgevingsaspecten en communicatie kan in de realisatiefase onnodige complicaties met zich mee brengen. Naast budgettaire problemen kan het ook voorkomen dat werken zodanige overlast veroorzaken dat zij moeten worden stilgelegd. Schadeclaims en negatieve publiciteit zijn ongewenste gevolgen van het niet anticiperen op omgevingsgevolgen van werkzaamheden.

Deze notitie is een voorzet het mogelijk te maken reeds in een eerder stadium dan de realisatiefase de gevolgen van bouwactiviteiten en wegwerkzaamheden te onderkennen en mogelijke alternatieven tijdig te onderzoeken.

## **Aandacht voor uitvoering bij de planvorming**

In Amsterdam bestaan verschillende procedures voor besluitvorming aangaande projecten in de openbare ruimte; het Plaberum en PBI (respectievelijk Plan- en Besluitvormingsproces Ruimtelijke Maatregelen en Plan- en Besluitvormingsproces Infrastructuur), daarnaast bestaat de procedure voor vervanging van wegen van het Hoofdnet Auto en, tenslotte, moeten alle projecten zich tijdig melden in het Amsterdamse Coördinatiestelsel. Zowel in Plaberum als PBI bestaan de eerste 5 fases uit planvorming, de laatste 2 fases zijn de realisatie en beheer (de procedure bij vervanging van wegen van het Hoofdnet Auto bestaat uit 5 fases waarvan de eerste drie planvorming zijn).

Van alle zaken die in de planvorming aan de orde komen kan geconcludeerd worden dat voorafgaande aan de realisatiefase, omgevingsaspecten tijdens de uitvoering er in het algemeen bekaaid vanaf komen. Bij een project heeft men met name het einddoel voor ogen.

Deels wordt de overlast die werkzaamheden met zich meebrengen wel gesignaleerd, maar mogelijkheden om werkelijk een kwaliteitsslag te maken voor BLV worden in die fase van de planvorming vaak onvoldoende onderzocht. De gevolgen van werkzaamheden zijn maatschappelijk heel divers: een school die moeilijk bereikbaar wordt, of de ondernemer die zijn omzet ziet dalen. Naarmate de projecten grootschaliger zijn, zal de uitvoering meer ingrijpende gevolgen kunnen hebben voor de omgeving. Toch komen bijvoorbeeld ten aanzien van de ondernemers in de planvorming zelden de externe economische effecten aan de orde. Bij een uitvoering die zeer ingrijpend is voor de omgeving, zal men dergelijke effecten vroegtijdig moeten gaan signaleren.

Het is van belang dat de 'onvermijdelijke' hinder in een eerder stadium dan de realisatiefase onderkend wordt en vroegtijdig wordt ingespeeld en nagedacht over mogelijke oplossingen. De wijze van uitvoering en communicatie behoren daarom een wezenlijk onderdeel te zijn van het planvormingsproces.

Benodigde bouwmaterialen, bouwmachines en de hoeveelheid metingen worden uitgebreid doorgerekend. Op dezelfde wijze kunnen in de toekomst de inspanningen die nodig zijn voor omgevingsmanagement, communicatie en BLV worden berekend. Een reële inschatting van de kosten kan voorkomen dat in een later stadium alsnog financieringsmogelijkheden moeten worden gevonden. Van belang is om deze kosten niet als 'extra' te beschouwen maar als een belangrijke en onmisbare begrotingspost van het project. Het opstellen van een dergelijke geormerkte begrotingspost zal het bewustzijn en de ruimte voor het aandragen van alternatieven ter voorkoming van ongewenste neveneffecten vergroten.

Naast de bewustwording van BLV- en communicatieaspecten tijdens uitvoering en planproces lijkt momenteel ook bij arbeidsinspectie en Bouw en Woning Toezicht de positieve tendens aanwezig in een eerder stadium betrokken te willen worden. Ook deze zijn gediend bij vroegtijdig overleg zodat ingrijpen tijdens de uitvoering voorkomen kan worden.

### **Mogelijkheden tijdens de uitvoering**

Er zijn veel mogelijkheden om de overlast tijdens de bouw te beperken. Technische mogelijkheden en keuzes voor een gefaseerde aanpak of juist voor een korte maar heftige periode van werkzaamheden kunnen overlast beperken.

Communicatie in het gehele planvormingsproces is altijd van groot belang. In de notitie 'Communicatie grote projecten' welke vastgesteld is in de projectenstaf, is een model uitgewerkt hoe communicatie in het gehele traject van planvorming, realisatie en beheer moet worden vormgegeven en budget vastgesteld<sup>1</sup>. Omgevingsmanagement is een ander inmiddels bekend begrip; het gaat de negatieve gevolgen van een project 'buiten de bouwhekken' tegen. Buurtbegeleidingscommissies kunnen door het omgevingsmanagement georganiseerd worden. Een maatschappelijk draagvlak voor de bouwactiviteiten is van groot belang voor de acceptatie. Per project moet worden bezien welke van de bestaande mogelijkheden het meest van toepassing zijn.

In de 5 fases van Plaberum en PBI en de 3 fases bij vervanging van Hoofdnet Auto, die voorafgaan aan de eigenlijke realisatiefase dienen er reeds plannen en budget te zijn voor communicatie en wijze van uitvoering.

### **Het middel: vaste begrotingspost en een BLVC-uitvoeringsplan**

#### **In de Begroting**

Om het bovenstaande vorm te geven zal het verplicht moeten worden dat in de begroting van een project een post 'omgevingsaspecten tijdens de uitvoering' wordt opgenomen. Deze geormerkte begrotingspost zal een zo reëel mogelijk beeld van de te verwachte kosten voor uitvoerings-omgevingsaspecten moeten geven. Het project zal hierdoor in een vroeg stadium maatregelen voor omgevingsaspecten moeten beargumenteren en berekenen. Zonder die post zal de begroting onvoldoende zijn en kan er geen raadsvoordracht voor de kredietaanvraag worden opgesteld.

#### **BLVC-Uitvoeringsplan**

De onderbouwing van de begrotingspost moet plaatsvinden in het BLVC-uitvoeringsplan. Het uitvoeringsplan gaat in op welke wijze de BLV en communicatie tijdens de uitvoering gegarandeerd wordt. Vanzelfsprekend is een BLVC-uitvoeringsplan niet geschikt voor ieder project. De veelheid aan projecten in Amsterdam maakt toetsing van elk afzonderlijk project ondoenlijk.

---

<sup>1</sup> De notitie 'Communicatie Grote Projecten' is 16 oktober jongstleden in de projectenstaf vastgesteld. 'Communicatie Grote Projecten' is een uitwerking van het onderdeel communicatie binnen het uitvoeringsplan BLVC. Conclusies van deze notitie vormen daarom een integraal onderdeel van de nu voorliggende besluiten. Een samenvatting van de notitie Communicatie Grote Projecten is bijgevoegd.

Uitsluitend projecten waarvan de uitvoering ingrijpende gevolgen heeft voor de omgeving en verkeer zullen een uitvoeringsplan moeten opstellen. Criteria zijn hiervoor echter moeilijk te geven. De omvang van het project hoeft immers niet per definitie gelijk te zijn aan de te verwachte hinder. Ieder project zal moeten beschouwen of de uitvoeringsmethodiek onderbouwd moet worden in een uitvoeringsplan.

Als een project van oordeel is dat een uitvoeringsplan niet van toepassing is, zal het project dit moeten beargumenteren. Het coördinatiestelsel en bestuur kunnen in afwijking van deze argumentatie alsnog een BLVC-uitvoeringsplan nodig achten.

Als gezegd, criteria zijn moeilijk op te stellen, toch zullen locatie (projecten op de stedelijke infrastructuur) en de te verwachte hinder (grootschalige projecten en cumulatie van projecten) vrijwel zeker moeten leiden tot het opstellen van een uitvoeringsplan voor de bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie.

In het uitvoeringsplan zullen onder andere voorstellen over verkeersmaatregelen, fasering, het garanderen van bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie, moeten staan. Het BLVC-uitvoeringsplan dient integraal te worden opgenomen in de stukken voor bestuurlijke besluitvorming voorafgaande aan de realisatiefase. De kwaliteitstoets van het uitvoeringsplan zal in het coördinatiestelsel van de dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer plaatsvinden. Bij de toetsingsmomenten kan de gemeente al dan niet aanvullende Stedelijke Uitvoeringsvoorwaarden (SUV) stellen.

Het BLVC-uitvoeringsplan is een *groeidocument*. Bij het eerste bestuurlijke besluit in de verschillende procedures zal een paragraaf over de uitvoering volstaan. Het uitvoeringsplan zal naarmate de realisatiefase nadert meer specifiek worden. Het zwaartepunt van de toetsing zal liggen bij de gemeenteraadsvoordracht voor de kredietaanvraag. Het uitvoeringsplan zal op dat moment duidelijke en heldere voorstellen moeten bevatten over uitvoering, maatregelen en kosten. In de raadsvoordracht zal een paragraaf worden opgenomen waarin de belangrijkste voorwaarden van het BLVC-uitvoeringsplan staan vermeld.

Ik stel daarom voor de volgende besluiten te nemen:

Projecten dienen reeds bij de eerste bestuurlijke behandeling beargumenteerd aan te geven of een BLVC- uitvoeringsplan van toepassing is. Coördinatiestelsel en bestuur toetsen deze afweging.

Als een BLVC-uitvoeringsplan van toepassing is, zal reeds bij de eerste bestuurlijke behandeling een paragraaf aanwezig moeten zijn waarin kort wordt ingegaan op de uitvoeringsmethodiek en waarin tevens een raming van de kosten wordt gegeven. Het uitvoeringsplan zal bij iedere nadere bestuurlijke toetsing steeds meer inzicht hierover moeten geven. Uiteindelijk zal het BLVC-uitvoeringsplan deel uitmaken van de stukken voor de kredietaanvraag bij de gemeenteraad. De gemeenteraad moet middels een paragraaf in de raadsvoordracht voldoende worden geïnformeerd over maatregelen voor bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie en het daarvoor beschikbare budget.

Toetsing van het BLVC-uitvoeringsplan en budget vindt plaats in het Amsterdamse coördinatiestelsel.

De notitie Communicatie Grote Projecten te beschouwen als uitwerking van het onderdeel communicatie binnen het BLVC-uitvoeringsplan

### **Bestuurlijke procedure**

Het vaststellen van de verplichting voor projecten tot het al dan niet indienen van een BLVC-uitvoeringsplan en het opnemen binnen de projectbegroting van een standaard begrotingspost 'uitvoeringsaspecten' dient op verschillende bestuurlijke niveau's te worden genomen.

Het college van B&W zal in zijn vergadering bovenstaande procedures moeten vastleggen. De stadsdelen en andere relevante wegbeheerders zullen worden uitgenodigd deze besluiten over te nemen.

Het volgende te nemen besluit is hierop van toepassing:

De stadsdelen worden uitgenodigd een analoog besluit te nemen. Toegesneden op de plaatselijke situatie kan het stadsdeel aanwijzen welke decentrale projecten haar inziens in aanmerking komen voor het opstellen van een uitvoeringsplan.

### **Ambtelijke procedure**

Na bestuurlijke vaststelling zullen de procedures worden vastgelegd in regelgeving. Op centraal stedelijk niveau zal dat onder andere in het handboek Ondergrondse Infrastructuur zijn. Naast opname in de procedures van het coördinatiestelsel zal het BLVC-uitvoeringsplan deel moeten gaan uitmaken van de procedures in Plaberum en PBI en vervanging Hoofdnet Auto. Decentraal zullen de stadsdelen de ambtelijke procedure (opname in vergunningvoorwaarden) moeten vaststellen.

### **Conclusie**

Projecten zullen door het uitvoeringsplan reeds in een vroeg stadium BLVC aspecten gedurende de uitvoering moeten beschouwen en maatregelen hiervoor kenbaar maken. De gemeente kan in reactie hierop eventueel aanvullende uitvoeringsvoorwaarden stellen. Het onverwacht optreden van ongewenste omgevingsaspecten van werkzaamheden zal hierdoor worden teruggebracht

De inhoud van het van uitvoeringsplan kan worden opgenomen in de vergunningvoorwaarden van de opbrek- en tijdelijke objectvergunning (OTO) Daarnaast kan het uitvoeringsplan vertaald worden in bestekvoorwaarden. In beide gevallen zal de gemeente zowel als wegbeheerder (handhaving op vergunning) of als opdrachtgever (bestekvoorwaarden) meer mogelijkheden krijgen om werkzaamheden aan te sturen betreffende BLVC effecten

Een reële begrotingspost 'uitvoeringsaspecten' zal naast de bewustwording van deze aspecten ook voorkomen dat in een later stadium alsnog ad hoc financiering moet worden gevonden voor BLV en communicatie.

Daarnaast zal door de ruimte in tijd (het tijdig signaleren) en geld (een geormerkte begrotingspost) meer gebruik kunnen worden gemaakt van de creatieve mogelijkheden die bijvoorbeeld aannemers kunnen aandragen.

Momenteel wordt ingezet op verzwaring van de rol van het Amsterdamse coördinatiestelsel. Omdat het uitvoeringsplan zowel informatie moet verschaffen over uitvoeringsmethodiek als de externe economische gevolgen, zal in de toekomst bij het coördinatiestelsel ook voldoende kennis van het economisch functioneren van de stad aanwezig moeten zijn. Het coördinatiestelsel zal door deze ontwikkelingen steeds meer grip kunnen ontwikkelen op werkzaamheden in de openbare ruimte. Het BLVC-uitvoeringsplan is daarbij een belangrijk instrument.

Draagvlak voor werkzaamheden staat of valt onder andere bij een kwalitatieve en hoogwaardige uitvoering. Ingrijpen omdat werkzaamheden onaanvaardbare omgevingsgevolgen hebben, moet gezien de negatieve consequenties voorkomen worden. Samenhang en structuur van werkzaamheden binnen de gemeentegrenzen van Amsterdam zijn gediend bij een kwalitatieve toetsing van uitvoeringsplannen. Vroegtijdig overleg en voldoende middelen kunnen de uitvoering van een project minder negatief belasten.

Gezien het bovenstaande leg ik u het volgende besluit voor:

*Gevraagde beslissing:*

1. Kennis te nemen van de notitie projectvereisten waarbij de volgende beslissingen worden voorgelegd:
  - A. Projecten dienen reeds bij de eerste bestuurlijke behandeling beargumenteerd aan te geven of een BLVC-uitvoeringsplan van toepassing is. Coördinatiestelsel en bestuur toetsen deze afweging.
  - B. Als een BLVC-uitvoeringsplan van toepassing is zal bij de eerste bestuurlijke behandeling een paragraaf aanwezig moeten zijn waarin kort wordt ingegaan op de uitvoeringsmethodiek en waarin tevens een raming van de kosten worden gegeven. Het uitvoeringsplan zal bij iedere nadere bestuurlijke toetsing steeds meer inzicht hierover moeten geven. Uiteindelijk zal het BLVC-uitvoeringsplan deel uitmaken van de stukken voor de kredietaanvraag bij de gemeenteraad. De gemeenteraad moet middels een paragraaf in de raadsvoordracht voldoende worden geïnformeerd over maatregelen betreffende bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie en het daarvoor beschikbare budget.
  - C. Toetsing van BLVC-uitvoeringsplan en budget vindt plaats in het Amsterdamse Coördinatiestelsel.
  - D. De notitie Communicatie Grote Projecten te beschouwen als uitwerking van het onderdeel communicatie binnen het BLVC-uitvoeringsplan.
  - E. De stadsdelen worden uitgenodigd een analoog besluit te nemen. Toegesneden op de plaatselijke situatie kan het stadsdeel aanwijzen welke decentrale projecten haar inziens in aanmerking komen voor het opstellen van een uitvoeringsplan.

Bijlage: samenvatting notitie Communicatie Grote Projecten



**In de notitie Projectvereisten wordt voorgesteld projecten, waarvan de uitvoering belangrijke maatschappelijke gevolgen zullen hebben, reeds vroegtijdig een uitvoeringsplan BLVC te laten opstellen. De op 16 oktober 2001 in de projectenstaf vastgestelde notitie Communicatie Grote Projecten behandelt inhoudelijk het communicatietraject van initiatief- tot en met de realisatiefase. De notitie Communicatie Grote Projecten is derhalve een uitwerking van het onderdeel communicatie van de onderwerpen die in het uitvoeringsplan BLVC aan de orde moeten komen. Onderstaand een samenvatting van de notitie**

## **Communicatie Grote Projecten**

Naar aanleiding van een discussie in de Projectenstaf is de vraag opgekomen of het mogelijk is te komen tot een soort normering voor de aanpak en financiering van communicatie over grote projecten. Bovendien zijn er vragen over de mogelijkheden van samenwerking.

Om hier meer zicht op te krijgen heeft een werkgroep bestaande uit bureau Stadsregie, dienst Ruimtelijke Ordening, sector Ruimtelijke Ontwikkeling, Infrastructuur en Beheer, Financiën en coördinatie Stationseiland. Allereerst is het plaberum tegen het licht gehouden. Vervolgens is een quick scan gedaan bij drie voorbeeldprojecten.

### **Aanpak**

De zes fasen van het plaberum zijn een goede basis om doelgroepen te bepalen, communicatieactiviteiten in te delen, en budgethouders te benoemen. Aan de hand van het plaberum zijn gesprekken gevoerd met enkele voor de stedelijke infra-structuur belangrijke projecten.

### **Conclusies**

De uitkomsten van de gesprekken rechtvaardigen de volgende conclusies.

1. Het is mogelijk om per plaberumfase de benodigde communicatie-inspanning, de doelgroepen, het doel en de opdrachtgever te benoemen (bijlage). Daarbij is het noodzakelijk om de uitvoeringsfase te verfijnen. Het model is immers sterk gericht op planvorming en de daarbij behorende bestuurlijke besluitvorming, terwijl juist de uitvoeringsfase een grote impact heeft op de stad en haar gebruikers. De uitvoeringsfase moet tenminste worden gesplitst in 'voorbereiding van de uitvoering' en 'feitelijke uitvoering'. De voorbereidingsfase bestaat uit het opstellen van een uitvoeringsplan op basis waarvan het coördinatiestelsel het project toestemming geeft om tot uitvoering over te gaan. Het maken van een uitvoeringsplan is noodzakelijk om de bereikbaarheid en de leefbaarheid rondom bouwplaatsen te regelen.

2. Hoewel het mogelijk is om per fase globaal de doelgroepen en de communicatie-inspanningen in beeld te brengen, zegt dit overzicht weinig over de benodigde intensiteit van de communicatie. Deze hangt allereerst af van de omvang van het project. Het volume van de financiële investering is daarbij maar gedeeltelijk een criterium. Met name de impact die het project heeft op de stedelijke samenleving is maatgevend, naast politieke argumenten.

Een tweede factor is de cumulatie van projecten binnen een bepaald gebied. Opeenhoping van projecten binnen een bepaald gebied vraagt extra investeringen in afstemming en coördinatie, ook op het gebied van communicatie. Voorbeelden zijn het Stationseiland, maar ook de binnenstad als gebied, de Zuidas en de Zuidelijke IJoevers.

Uit het schema blijkt verder dat er een cesuur is tussen planvorming en uitvoering. Het is mogelijk dat een project qua planvorming tamelijk eenduidig en overzichtelijk is, maar qua communicatie in de uitvoeringsfase zeer gecompliceerd is, gezien het feit dat totaal andere doelgroepen een rol gaan spelen. Voorbeelden zijn de renovatie van de A10-west en grote projecten in de binnenstad, gebieden die te maken hebben met een zeer groot aantal bezoekers en gebruikers, die niet bij de planvorming betrokken zijn.

Ook is een onderscheid te maken tussen infrastructurele en bouwprojecten.

Bij de eerste ligt er over het algemeen een accent bij de uitvoeringscommunicatie, bij de tweede zal in veel gevallen de planvorming meer vragen.

Bovenstaande leidt tot de conclusie dat het niet mogelijk is om een kengetal te bepalen voor de communicatie over projecten. Wel laat het schema zien dat elke fase zijn eigen communicatie vraagt en dat het van belang is daarmee van meet af aan in de budgetten rekening te houden. Per project zal echter moeten worden bepaald in welke mate er communicatie nodig is. Belangrijke factoren daarbij zijn

- \_ omvang, impact op de stedelijke samenleving
- \_ cumulatie, meerdere projecten in een gebied
- \_ onderscheid planvorming en uitvoering
- \_ bouwproject of infrastructureel project

3. De kost gaat voor de baat uit. Het openen en onderhouden van een website betekent een forse investering, die moet worden afgezet tegen het alternatief, bijvoorbeeld het onderhouden van schriftelijke contacten met - in het geval van IJburg - 35.000 belangstellenden. Het inrichten van call-center, maar ook het verspreiden van een nieuwsbrief ontlast de werkorganisatie van het project. Het in een vroeg stadium investeren in draagvlak kan zichzelf terugverdienen in het achterwege blijven van bezwaarprocedures. De communicatie rond de renovatie van de A10-west laat zien hoe intensieve communicatie het zelfoplossend vermogen van betrokkenen stimuleert.

4. Mogelijkheden tot het vergroten van de effectiviteit en wellicht ook tot besparingen kunnen worden gevonden in een gebiedsgerichte aanpak, zeker waar het uitvoeringscommunicatie betreft. Niet de projectgrenzen of de stadsdeelgrenzen bepalen het werkgebied van de communicatie, maar gekeken moet worden naar het gebied waar de gevolgen van de uitvoering merkbaar zijn. De projecten en wegbeheerders (stadsdelen) binnen dit gebied treden waar mogelijk gezamenlijk naar buiten. De overzichtelijkheid hiervan levert winst op voor de bereikbaarheid veiligheid en leefbaarheid. Een gemeenschappelijke communicatie, met behoud van eigen verantwoordelijkheid, versterkt het beeld dat de gemeente weloverwogen en efficiënt te werk gaat. Uit onderzoek blijkt dat de ergernis van het publiek over werkzaamheden wordt veroorzaakt door het vermeende gebrek aan afstemming.

5. Projecten worden niet voor niets uitgevoerd. Uiteindelijk is het uitgangspunt dat de stad Amsterdam door de vele vernieuwingen een betere en leefbaardere stad wordt. Om draagvlak te creëren voor individuele projecten is het laten zien van de samenhang met andere ontwikkelingen in de stad een belangrijk gegeven. Dit kangebeuren in een stedelijk bezoekerscentrum. Voorstellen hiervoor zijn gedaan door een werkgroep waarin de dienst Ruimtelijke Ordening, het Grondbedrijf, de dienst IVV, de directie Concerncommunicatie, de Stedelijke woningdienst en bureau Stadsregie vertegenwoordigd zijn. Een centraal stedelijk bezoekerscentrum maakt informatiecentra op locatie niet overbodig. Er kan aanleiding zijn om op locatie detailinformatie te verstrekken vanuit een informatiecentrum, bijvoorbeeld verkoopinformatie op IJburg. Een goede synergie tussen de verschillende informatiecentrum levert wel kwalitatieve winst op en mogelijk ook financiële winst omdat over en weer van elkaars communicatie geprofiteerd kan worden.

### **Te nemen besluit**

- \_ Voor elke plaberumfase moet expliciet worden bepaald welke communicatie-inspanningen er nodig zijn (communicatieplan). In elk geval moet het volgende worden vastgesteld:
  - planvormingsfase: welke doelgroepen hebben belang bij het project?
  - uitvoeringsfase: wat is de impact van het project op de omgeving? Wie zijn de gebruikers van deze omgeving?
  - welke communicatiestrategie wordt gekozen om de benoemde doelgroepen te bereiken?
  - hoeveel geld moet hiervoor worden gereserveerd?

\_ Bovenstaande gebeurt niet in het begin van de nieuwe fase, maar maakt deel uit van het bestuurlijke besluit dat aan het eind van de vorige fase wordt genomen.

	Fase 0: Initiatief	Fase 1: Vooronderzoek	Fase 2: Nota van Uitgangspunten	Fase 3: Programma van Eisen	Fase 4: Stedenbouw - kundig plan	Fase 5: Realisering	Fase 6: Beheer
Fases PlaBeRum							
Voor wie	Direct betrokkenen, politiek	Belangengroepen Organisaties Bewoners en ondernemers in het plangebied Amsterdamers	Belangengroepen Organisaties Bewoners en ondernemers in het plangebied	Belangengroepen Organisaties Bewoners en ondernemers in het plangebied	Belangengroepen Organisaties Bewoners en ondernemers in het plangebied Toekomstige bewoners en ondernemers in het plangebied	Voorbereiding Organisaties Bewoners en ondernemers in het plangebied Bezoekers van het plangebied (toeristen, zakelijk verkeer, forenzen, zorg, doorgaand verkeer, nooddiensten) Toekomstige bewoners en ondernemers in het plangebied	Belangengroepen Bewoners en ondernemers in het plangebied
Wat en waarom	Project vormgeven: Participatie in ideevorming	Maatschappelijke verankering: Kader aangeven Participatie in ideeenontwikkeling	Besluitvorming: Plannen bekend maken Participatie in planontwikkeling	Besluitvorming: Plannen bekend maken Participatie in planontwikkeling	Besluitvorming: Plannen bekendmaken Participatie in planontwikkeling	Hinder beperken: Gevolgen uitvoering bekend maken Vragen beantwoorden Gebiedsgerichte afstemming Hinder beperken: Informeren over voortgang Vragen beantwoorden Gebiedsgerichte afstemming Bijzondere activiteiten	Betrokkenheid: Overleg Service verlenen Bijzondere activiteiten
Middelen	Expertmeetings Symposia Media (landelijk, stedelijk)	Expertmeetings Enquêtes Media (stedelijk, stadsdeel, belangengroepen) Informatiebijeenkomsten Inspraakbijeenkomsten Overleggroepen Nieuwsbrief Website	Expertmeetings Media (stedelijk, stadsdeel, belangengroepen) Informatiebijeenkomsten Inspraakbijeenkomsten Overleggroepen Nieuwsbrief Website	Tentoonstelling Website Media (stedelijk, stadsdeel, belangengroepen) Informatiebijeenkomsten Inspraakbijeenkomsten Overleggroepen Nieuwsbrief Website	Tentoonstelling/ bezoekerscentrum Website Media (landelijk, stedelijk, stadsdeel, belangengroepen) Overleggroepen Nieuwsbrief Informatiebijeenkomsten Inspraakbijeenkomsten Nieuwsbrief	Tentoonstelling/ bezoekerscentrum Website Media (landelijk, stedelijk, stadsdeel, belangengroepen) Overleggroepen Bouwborden Nieuwsbrief	Media (stadsdeel) Website Meldpunt Bewonersbrieven Buurtgroepen
Opdrachtgever/ financier	Opdrachtgever	Opdrachtgever Project	Project	Project	Project	Project Weg/gebiedsbeheerder	Weg/gebiedsbeheerder

**k BLVC – Leidraad (te downloaden op  
[www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))**

## Het BLVC-uitvoeringsplan

Welkom, op deze pagina's worden u ideeën aan de hand gedaan voor het schrijven van een BLVC-uitvoeringsplan. Een plan om de **b**ereikbaarheid, **l**eeftbaarheid, **v**eiligheid en **c**ommunicatie tijdens de uitvoering van uw project te waarborgen.

Het idee om projecten in de openbare ruimte, voorafgaande aan de uitvoeringsfase, BLVC-plannen te laten opstellen is ontstaan in 2001 en is begin 2002 door het college van B&W bevestigd door het vaststellen van de notitie Projectvereisten.

Heel belangrijk is dat het bestuur bij de besluitvorming voorafgaande aan de uitvoering al inzicht krijgt in de wijze van werken en hoeveel geld daarvoor moet worden uitgetrokken.

De wijze van uitvoeren wordt daarmee een wezenlijk onderdeel van de planvorming rond uw project. Groot voordeel is dat door het vroegtijdig in de project planning meenemen van een BLVC-uitvoeringsplan wordt voorkomen dat u in een later stadium wordt geconfronteerd met uitvoeringseisen waarvoor maar moeilijk budget te vinden valt.

Eerder en beter nadenken en afstemmen over de uitvoering leidt tot minder negatieve gevolgen tijdens de werkzaamheden.

Een BLVC-uitvoeringsplan komt tot stand met veel overleg en afstemmen. Daarbij zijn meerdere partijen betrokken zoals gebiedsbeheerders, planners en communicatieadviseurs. De BLV en C hangen nauw samen, de kwaliteit van de communicatie hangt erg af van de maatregelen ten aanzien van bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid en hoe eerder over communicatie wordt nagedacht hoe beter de BLV wordt.

Naast BLVC is in Amsterdam een kwaliteitsimpuls gaande over het werken aan de weg. In 2004 verschijnt een handboek onder de noemer: 'Zo werken wij in Amsterdam'. Hierin zullen richtlijnen worden opgenomen voor het werken op straat en de communicatie daarover.

Wij wensen u veel succes met het schrijven van een goed BLVC-plan, waardoor de uitvoering met minder overlast gepaard gaat en het draagvlak voor werkzaamheden onder de omwonenden en verkeersdeelnemers blijft bestaan.

### **I. Waaruit bestaat het BLVC plan**

Het BLVC-plan kent een aantal vaste hoofdstukken, dit zijn:

- Een projectbeschrijving
- Een omgevingsscan
- Bereikbaarheid;
- Leefbaarheid;
- Veiligheid;
- Communicatie;
- Organisatie en overleg

Vroeg in de planvorming kunt u natuurlijk minder vertellen over de uitvoering dan later in de planvorming. Het eerste BLVC-plan zal daarom minder uitgebreid zijn dan het BLVC-plan voorafgaande aan de uitvoering. Toch is het goed in alle fases van het plaberum of het PBI vast te houden aan de bovenstaande hoofdstukindeling.

### **II. Projectbeschrijving**

In dit hoofdstuk komt een korte voorgeschiedenis van het project aan de orde. Het moet de lezer duidelijk worden waarom er gewerkt moet worden en waarom in grote lijnen gekozen is voor de manier van werken.

Daarnaast wordt de planning van het project in de verschillende fases opgesomd. Een balkenschema met data, fases en een korte werkomschrijving is nuttig voor het eenvoudige overzicht.

De exacte locatie van het werkterrein inclusief alle overige onttrekking van openbare ruimte wordt per fase, liefst met kaartmateriaal, zo nauwkeurig mogelijk opgenomen.

Per fase moet een omschrijving gemaakt worden van de werkzaamheden zodat de omvang en impact van het werk duidelijk wordt. Hierin wordt kort ingegaan op de voorgenomen maatregelen voor verkeer en omwonenden. Tevens worden de werkzaamheden van de overige diensten en bedrijven (gecombineerd werk) opgenomen in de omschrijving per fase.

### **III. De Omgevingsscan**

Misschien wel het belangrijkste van het BLVC-plan: **Hoe ziet de omgeving eruit**. Welke bedrijven, maatschappelijke instellingen zijn aanwezig? Betreft het een winkelstraat of juist een woonbuurt met veel oudere bewoners? Hoe gedetailleerder de omgevingsscan hoe beter u met het BLVC-plan kunt inspelen op die omgeving.

Het is daarom goed dat u naast een indruk van de omgeving van uw werkterrein ook een lijst bijvoegt met namen en adressen van winkels, ondernemingen en maatschappelijke instellingen.

Neem in de omgevingsscan ook eventuele projecten in de omgeving op. Zijn er relaties met werkzaamheden verderop? Is een gezamenlijke inzet nuttig om bewoners te informeren of verkeer om te leiden.

#### **Checklist Omgevingsscan**

- Beschrijving buurt (woonstraat, oudere bewoners etc)
- Lijst met adressen van winkels, ondernemingen en maatschappelijke instellingen
- Lijst met publieksvoorzieningen (postbussen, kinderspeelplaats, fietsparkeervoorziening, gehandicaptenparkeerplaats)
- Projecten/werkzaamheden in de omgeving

### **IV. Bereikbaarheid**

In dit hoofdstuk wordt de bereikbaarheid voor de verschillende doelgroepen en modaliteiten beschreven. Per fase, of verandering van de verkeersstromen wordt een toelichting gegeven op de maatregelen per weggebruiker en/of doelgroep. Bij het inrichten van omleidingen of het aanpassen van de normale doorgang is het van belang te melden hoe deze tijdelijke routes zijn ingericht.

Denk bijvoorbeeld aan duidelijke bebording en leg voldoende plankiers, die op een deugdelijke wijze zijn verbonden. Mochten de fietsers of voetgangers een oversteekplaats verliezen door de werkzaamheden, zorg dan voor een tijdelijke oversteekplaats verderop. Extra maatregelen kunnen op tijdelijke routes de bereikbaarheid en veiligheid vergroten. Te denken valt aan het aanpassen van groentijden, het creëren van extra opstelruimte op de omleidingroutes en het inzetten van verkeersregelaars bij gevaarlijke of onoverzichtelijke plaatsen. Denk erom dat fietsers in principe moeten kunnen blijven rijden (fietsers afstappen = verboden).

Zorg ervoor dat het bouwverkeer snel van en naar de bouwplaats kan rijden, zodat het niet onnodige files veroorzaakt. Wellicht is bij grote hoeveelheden bouwverkeer een bufferlocatie net buiten de stad in te richten of zijn er alternatieven mogelijk als vervoer en opslag over water. Spreek van tevoren routes af met de aannemer.

Als er parkeerplaatsen (auto of fiets) moeten wijken voor het werk, regel dan eventueel tijdelijke plekken op een andere locatie. Check of de tijdelijke maatregelen voldoende bruikbaar zijn voor mensen met een handicap en oudere bewoners. Tot slot is het van belang in te gaan op de projecten die in de omgeving spelen en die raakvlakken hebben met de omgeving van het project. Ga in op oplossingen om eventuele problemen te voorkomen.

Hieronder een lijstje van onderwerpen die in dit hoofdstuk aan de orde zouden kunnen komen. De onderwerpen bij dit hoofdstuk zijn niet uitputtend opgesomd, er moet altijd per project een specifieke inschatting worden gemaakt van zaken die besproken moeten worden.

#### **Checklist bij bereikbaarheid**

- Bouwverkeer (afspraken, routes, bufferlocaties)
- Autoverkeer en parkeren (routes, extra maatregelen, tijdelijke voorzieningen)
- Omleidingroutes

- Fietsverkeer en stalling (veilige alternatieve routes en oversteekplaatsen, fietsparkeervoorzieningen)
- Voetgangers (veilige, brede tijdelijke routes)
- Gehandicapten
- Openbaar vervoer en taxi's
- Bevoorradersverkeer (Laden en lossen)
- Buurtcirculatie (autoverkeer)
- Nood- en hulpdiensten (waaronder ook bereikbaarheid voor b.v. huisartsen en vroedvrouwen)
- Andere openbare dienstverlening (huisvuil en bereikbaarheid voor NUTS bedrijven)
- Projecten in de omgeving

## **V. Leefbaarheid**

In het hoofdstuk leefbaarheid wordt ingegaan op maatregelen om overlast voor de omgeving te beperken. Aan de ene kant kan met de aannemer in het bestek worden afgesproken welke hinder hij wel en niet mag veroorzaken wat betreft stank, geluid en licht. Anderzijds moet duidelijk zijn wie verantwoordelijk is voor de handhaving en het actieve beheer van de omgeving, zodat onnodige vervuiling van de omgeving wordt tegengegaan.

Zorg ervoor dat hekken stevig staan en niet gaan 'lopen'. Bouwverkeer dat een werkterrein verlaat moet schoon zijn, zodat de openbare ruimte niet onnodig vervuild wordt. Door actief beheren van de omgeving (omgevingsmanagement) kan tevens worden toegezien op de bescherming van economische belangen in de omgeving: 'verkoop gaat door, ondanks de verbouwing'. Belangrijk is op te nemen wie als aanspreekpunt dient voor de buurt en hoe klachten worden afgehandeld.

Hieronder een lijstje van onderwerpen die in dit hoofdstuk aan de orde zouden kunnen komen. De onderwerpen bij dit hoofdstuk zijn niet uitputtend opgesomd, er moet altijd per project een specifieke inschatting worden gemaakt van zaken die besproken moeten worden.

### **Checklist bij Leefbaarheid**

- Bouwhekken en begrenzing
- Inrichting en gebruik bouwplaats
- Werktijden
- Geluidhinder
- Trillingshinder
- Bouwverkeer
- Schoonhouden van omgeving
- Verlichting van bouwplaats en omgeving
- Beheersen van lucht- en waterkwaliteit
- Ophalen van vuilnis en reiniging van openbare ruimte
- Aanspreekpunt buurt en afhandeling klachten
- Bescherming van economische belangen

## **VI. Veiligheid**

Het gaat hierbij om die aspecten van het werk die een verhoogd veiligheidsrisico voor de omgeving veroorzaken en de maatregelen die daartegen genomen zijn. De omgeving moet veilig zijn van invloeden vanuit het werkterrein. De bouwtechniek moet veilig zijn. Bovendien kan langs een bouwterrein de sociale veiligheid in het gedrang komen door donkere hoeken of onderbroken zichtlijnen. Extra verlichting of kijkgaten kunnen daarbij een oplossing bieden. Wat betreft verkeersveiligheid moeten tijdelijke maatregelen eenduidig en helder zijn. De situatie is immers al anders dan normaal. Onduidelijke bebording of wegmarkering is in zo'n situatie funest voor de verkeersveiligheid. De CROW normen moeten natuurlijk worden gehanteerd. De extra verkeersregels die nodig zijn voor een veilige of juiste doorstroom van het verkeer worden gehandhaafd. Hierover kunnen afspraken worden gemaakt met de verschillende instanties zoals Stadsstoezicht en de Verkeerspolitie.

Hieronder een lijstje van onderwerpen die in dit hoofdstuk aan de orde zouden kunnen komen. De onderwerpen bij dit hoofdstuk zijn niet uitputtend opgesomd, er moet altijd per project een specifieke inschatting worden gemaakt van zaken die besproken moeten worden.

### **Checklist bij veiligheid**

- Persoonlijke veiligheid van omgeving
- Bouwveiligheid van uitvoering

- Bouwtechnische veiligheid van belendingen
- Aandacht voor in- en uitrijdend bouwverkeer
- Sociale veiligheid van omgeving verkeersveiligheid
- Begaanbare infrastructuur
- Duidelijke bewegwijzering
- Handhaving verkeersregels

## **VII. Communicatie**

In het hoofdstuk communicatie wordt ingegaan op de communicatiestrategie van het project. Wat betekenen de werkzaamheden voor de verschillende doelgroepen? In hoeverre worden zij door de onder B,L en V beschreven maatregelen gecompenseerd? Hoe maken we dat duidelijk en hoe kunnen doelgroepen hun tips en klachten kwijt bij het project? Meestal is er een uitgebreid communicatieplan bij grote projecten, tegenwoordig steeds vaker geïntegreerd in het BLVC-plan. Is dat communicatieplan er niet dan is het BLVC uitvoeringsplan de plek om in te gaan op de communicatie met de omgeving. Controleer allereerst welke verschillende mensen er gedurende de uitvoering van het project worden geconfronteerd met dat project. Op het moment dat het project van de tekentafel verhuist naar de straat worden plotseling anderen geconfronteerd met het werk. Dat zijn in ieder geval de bewoners, maar ook de bezoekers van de verschillende voorzieningen of winkels. Reizigers op doorreis, scholieren en bejaarden. Breng de verschillende doelgroepen in beeld en formuleer een manier om hen te bereiken. Neem zo vroeg mogelijk een communicatieadviseur ter hand om een plan te maken en uit te voeren. Begin 2004 zal over het specifieke onderwerp van de uitvoeringscommunicatie een handleiding gepresenteerd worden waarin meer nuttige tips over communicatie van de hand gedaan worden.

Hieronder een lijstje van onderwerpen die in dit hoofdstuk aan de orde zouden kunnen komen. De onderwerpen bij dit hoofdstuk zijn niet uitputtend opgesomd, er moet altijd per project een specifieke inschatting worden gemaakt van zaken die besproken moeten worden.

### **Checklist bij communicatie**

Externe doelgroepcategorieën:

- 1) Direct betrokkenen:
  - a) Omwonenden,
  - b) Bedrijven en instellingen in gebied
  - c) Intermediairs (organisaties zoals winkeliersverenigingen waarmee je de direct betrokkenen kunt bereiken)
- 2) Verkeersdeelnemers, weggebruikers:
  - a) Bedrijven en instellingen
  - b) Verkeersdeelnemers (in buurt, stadsdeel, Amsterdam, regio)
  - c) (inter)nationale toeristen
  - d) Forensen
  - e) Intermediairs (zoals Kamer van Koophandel, MKB, ATB)
- 3) Nood- en hulpdiensten: politie, brandweer en ambulance
- 4) Zorginstellingen (inclusief intermediairs): artsen, vroedvrouwen, GG&GD, Ziekenhuizen, Verpleeg- en verzorgingshuizen, revalidatiecentra, instellingen voor psychiatrie en gehandicaptenzorg, thuiszorg)
- 5) Publieke gelegenheden (inclusief intermediairs): horeca, bioscopen, schouwburg/theater, congrescentra, wijkgebouwen, sportverenigingen, bibiotheeken, kerken etc.
- 6) Verkeer-, vervoer- en transportorganisaties inclusief intermediairs (ANWB, transportondernemingen, belangenorganisaties transport en vervoer, GVB, NS, Connexxion, taxibedrijven, tankstations, wegrestartaurants e.d.)
- 7) Overige bedrijven en instellingen: onderwijsinstellingen, begraafplaatsen, rouwcentra

Interne doelgroepcategorieën:

Rijkswaterstaat  
 Provincie  
 Gemeentelijke diensten en bedrijven  
 Stadsdelen  
 Kabel- en leidingbedrijven  
 Bestuur (centraal en decentraal)



GVB / Connexion / NS  
Participanten Coördinatiebureau  
bureau Stadsregie  
Projectorganisatie inclusief aannemer(s)  
Relevante afdelingen (zoals afdeling voorlichting, receptie, Stadsdeelwerken e.d.)  
Relevante functionarissen (zoals sectorhoofden Stadsdeelwerken, collega-projectleiders, planners, communicatiemedewerkers, wijkteam, uitvoerders)

### **Middelen**

- Bewonersbrieven
- TV
- Teletekst
- Elektronische nieuwsbrief (Ezine via bureau stadsregie)
- Krant (Bijvoorbeeld Huis aan Huisbladen)
- Informatieavonden
- Inloopspreekuur
- Radio
- Internet
- Op straat (bouwbord, folders)
- Ludieke acties (bijvoorbeeld verspreiden tasjes met informatieopdruk)
- Bewonersbrief

### **VIII. Organisatie en Overleg**

In het hoofdstuk organisatie en overleg wordt ingegaan op welke wijze en door wie alle maatregelen worden nagekomen of gecontroleerd. Door in het plan vast te leggen wie het dagelijks beheer doet en welke mensen aanspreekbaar zijn op de uitvoering van het project wordt ook werkelijk handen en voeten gegeven aan de maatregelen die in het plan zijn vastgelegd. Vaak blijkt dat afspraken onduidelijk zijn, of niet gemaakt zijn. Door van tevoren af te spreken wie de omgeving beheert, en wie de extra kosten hiervoor betaalt wordt duidelijkheid verschaft voor alle partijen. Dagelijks beheer van de omgeving van het werkterrein is buitengewoon bepalend voor het welslagen van BLVC in de praktijk.

Voorts staat in dit hoofdstuk welke partijen een rol spelen bij de organisatie van het project en welke verantwoordelijkheid hebben zij daarbij. Te denken valt aan de opdrachtgever, de aannemer(s), de directievoerder, wegbeheerders, Materiaaldienst enzovoort.

Daarnaast is het wenselijk dat tijdens de uitvoering periodiek overleg gevoerd wordt met de betrokken partijen. Een lijstje met namen en telefoonnummers is hierbij onontbeerlijk.

### **IX. Tenslotte: het budget**

Uw BLVC-plan is nu voltooid, maar geen plan zonder dekking. U geeft in dit hoofdstuk aan hoeveel geld er gemoeid is met maatregelen voor de BLVC en welk percentage dit uitmaakt van de projectbegroting. Ook hiervoor geldt: in de oriëntatiefase valt hierover minder te zeggen dan voorafgaande aan het go-no go besluit. Een indicatie volstaat in de eerdere fases van besluitvorming, voorafgaande aan de aanbesteding moeten de kosten in ieder geval inzichtelijk zijn. Het meenemen van het BLVC-plan in het bestek is buitengewoon belangrijk.

# BIJLAGE II – Voorbeelden

(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

## Inhoudsopgave

- a Brieven
- b Communicatieplannen
- c Persberichten
- d Veelgestelde vragenlijsten
- e Advertenties
- f Evaluaties
- g Extra's

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

**a Brieven**

# nieuwsbrief kinkerbrug

# 1  
feb 2003



## Klaar voor de brug? Af!

Het is misschien niet voor iedereen even goed te zien, maar de Kinkerbrug over de Kostverlorenvaart (1916) is versleten en moet worden gerenoveerd. Tijdens de drie maanden dat de werkzaamheden duren, is er op de plek van de brug (op voetgangers na) geen verkeer mogelijk. Voor het GVB was dit aanleiding om gelijktijdig ook een stuk tramspoor én een tramhalte in de Kinkerstraat aan te passen.

Naast het brugdek, wordt alles gerenoveerd dat direct met het functioneren van een brug te maken heeft. Denk bijvoorbeeld aan het bewegingsmechanisme, het metselwerk rondom de brug, de slagbomen en de aanvaarpalen. De huidige architectuur van de brug blijft bestaan.

### tramrails en tramhalte

Omdat er drie maanden geen tramverkeer mogelijk is over de

Kinkerbrug, besloot het GVB een aantal reeds geplande werkzaamheden een jaar eerder uit te voeren. De nieuwste GVB-tram, de 'Combino' is iets breder en langer dan voorgaande modellen en met name bij de bochten is er meer afstand tussen de sporen nodig. Het spoor wordt vanaf de Lootsstraat tot aan de Kinkerbrug vernieuwd. Ook de tramhalte bij de Jan Pieter Heijestraat is nu te kort en zal worden verlengd.

### werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003

- 1 De renovatie van de Kinkerbrug.
- 2 Aanleggen van een tijdelijke beweegbare loopbrug tussen de Kostverlorenkade en de Baarsjesweg. Deze brug is 12 mei gereed.
- 3 Vernieuwing tramsporen in de Kinkerstraat vanaf de bocht ter hoogte van de Lootsstraat tot aan de Kinkerbrug en de verlenging van de tramhalte bij de Jan Pieter Heijestraat.



## De gevolgen voor het verkeer (kijk ook op plattegrond!)

### tijdelijke brug voetgangers

Speciaal voor voetgangers wordt een tijdelijke beweegbare loopbrug gebouwd. De bouw start 22 april. Begin mei zal de tijdelijke loopbrug opengesteld worden voor voetgangers. De brug is toegankelijk voor minder validen (rolstoelen, rollators). Fietsers mogen ook gebruik van maken van de loopbrug, mits ze afstappen.

### auto's, scooters, motoren

Het gemotoriseerde verkeer zal worden omgeleid. Omleidingborden ter plaatse geven tijdig de alternatieve routes aan. Voor nood- en hulpdiensten blijft het gebied uiteraard toegankelijk.

### parkeren, laden en lossen

de tijdelijke loopbrug kost enkele parkeerplaatsen op de Kostverlorenkade. Op de Kinkerstraat vervallen in juni en juli de parkeerplaatsen tussen de huisnummers 362 en 376. Stadsdeel Oud-West onderzoekt of deze kunnen worden gecompenseerd.

### trams 7 en 17

Zowel tram 7 als tram 17 worden omgeleid vanaf de Marnixstraat (zie ook plattegrond). In de Kinkerstraat vervangen pendelbussen de trams tussen de halte J.P. Heijestraat en de Marnixstraat. De opstapplaatsen zijn de tramhaltes van de 7 en de 17. U kunt er gebruik van maken tegen betaling van het openbaar vervoertarief.



### kort maar hevig

De gemeente heeft gekozen voor een korte maar hevige ingreep. Kort, omdat de werkzaamheden in drie maanden kunnen worden uitgevoerd. (een variant waarbij trams bijvoorbeeld wel over de brug zou kunnen blijven rijden, zou 9 maanden extra vergen).

Hevig, omdat bijna alle weggebruikers (omwonenden, winkeliers, klanten, passanten) hinder zullen ondervinden, omdat er vanwege de korte planning soms wel 16 uur per dag zal worden gewerkt, 7 dagen per week (niet tussen 22:00 en 6:00 's nachts).

### planning

Start bouw loopbrug	22 april
Start stremming Kinkerbrug	12 mei
Tramwerkzaamheden Kinkerstraat	juni en juli
Einde stremming Kinkerbrug	18 augustus

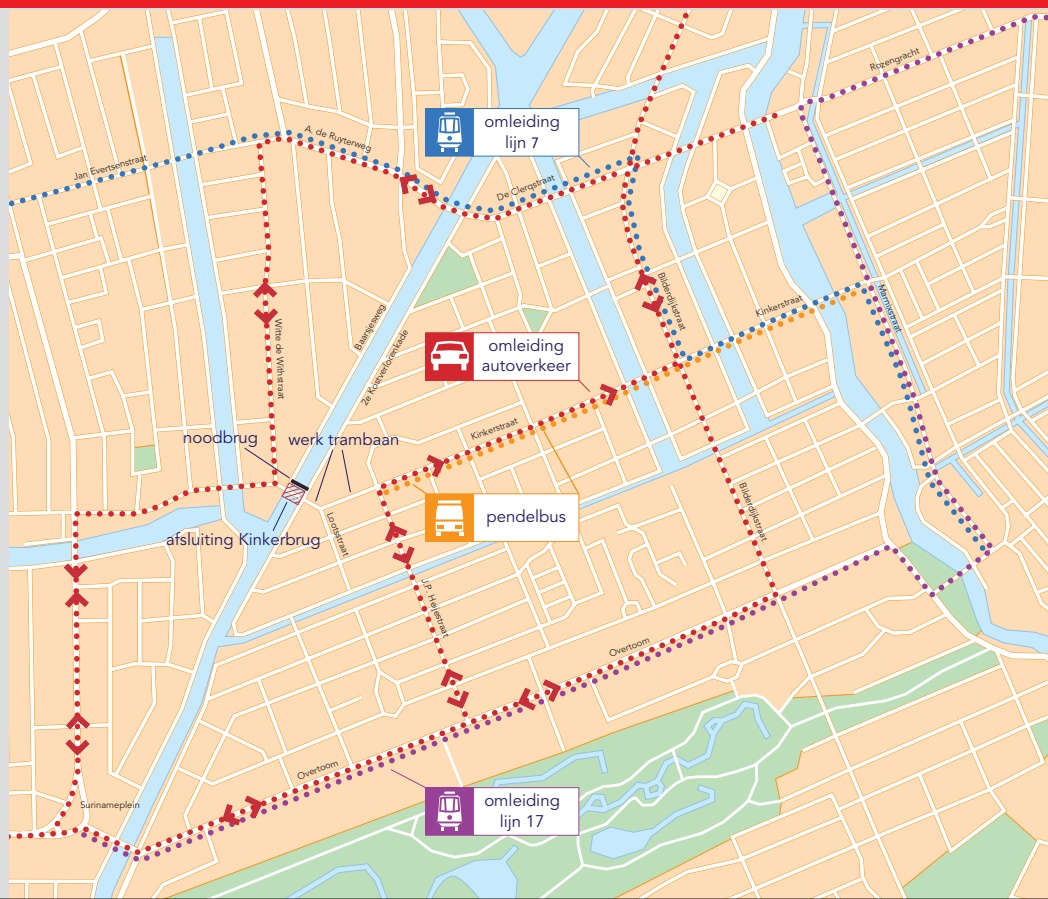
## Plattegrond Kinkerstraat en omgeving: omleidingen autoverkeer en openbaar vervoer

### Legenda

- ..... omleiding tramlijn 7:  
Kinkerstraat – Bilderdijkstraat – De Clercqstraat – Admiraal de Ruijterweg – Jan Evertsenstraat – vervolg eigen route (en omgekeerd)
- ..... omleiding tramlijn 17:  
Marnixstraat – Leidseplein – Stadhouderskade – Overtoom – Surinameplein – vervolg eigen route (en omgekeerd)
- ..... omleiding autoverkeer
- ..... pendelbus
- noodbrug

### Colofon

Dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer voert de werkzaamheden uit in samenwerking met het GVB en de stadsdelen Oud-West en De Baarsjes.  
Meer informatie vindt u op [www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug](http://www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug) of bel het Informatiecentrum Gemeente Amsterdam: 624 11 11



Aan de ondernemers rond de Kinkerbrug

afdeling:  
Middelen - Communicatie  
behandeld door:

Amsterdam, 29 april 2003

Onderwerp: **Informatiepakket Kinkerbrug vanaf zaterdag 3 mei**

Geachte ondernemer,

Hierbij ontvangt u een informatiepakket over de werkzaamheden op en rond de Kinkerbrug. Dit informatiepakket is met name gericht op uw klanten en de onveranderde bereikbaarheid van uw bedrijf. U kunt de posters ophangen en de flyers en tasjes aan uw klanten meegeven.

Op de flyer is ruimte opengelaten waar u indien gewenst uw firmastempel kunt plaatsen. Wij delen deze pakketten uit aan meer dan vijfhonderd ondernemers om de Kinkerbrug. Via uw stadsdeelkantoor kunt u zolang de voorraad strekt meer flyers en tassen krijgen.

Het zou prettig zijn als u (en de andere ondernemers) de tasjes en flyers **vanaf zaterdagochtend 3 mei** uitdeelt en vanaf dat moment ook de posters ophangt. Dan bereiken we het grootste effect. Deze actie maakt deel uit van een breder communicatietraject. En het geeft u de mogelijkheid om zelf aan uw klanten duidelijk te maken dat u ondanks de hinder bereikbaar blijft.

Op de achterkant van deze brief staat een opsomming van middelen die de gemeente inzet voor de bereikbaarheid van de buurt en de communicatie daarover.

Mocht u vragen of suggesties hebben, dan kunt u die melden bij [communicatie@ivv.amsterdam.nl](mailto:communicatie@ivv.amsterdam.nl) en bij het speciale Kinkerbrugtelefoonnummer: 000.

Met vriendelijke groet,

dienst IVV  
afdeling Communicatie

Andere middelen die de gemeente Amsterdam inzet om de bereikbaarheid te vergroten en daarover te communiceren:

- tijdelijke loopbrug, ook geschikt voor visueel en lichamelijk gehandicapten;
- alternatieven voor omgeleide trams 7 en 17 (pendelbus, andere route bus 15);
- alle omliggende wegen en kades brug blijven bereikbaar;
- vervroegen werkzaamheden tram in de Kinkerstraat tussen J.P. Heijestraat en Kinkerbrug (overigens geen stremmingen, wel tijdelijk éénrichtingsverkeer (zie ook flyer)).
- communicatiemiddelen, onder meer:
  - diverse websites ([www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl), [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl), [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl), [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl), etc.) ;
  - spandoeken boven Kinkerstraat en Postjesweg met de tekst: ‘Alle winkels blijven bereikbaar’;
  - mededelingen in buurtkranten en lokale edities Stadsblad;
  - stedelijke advertenties Stadsregie;
  - posters en flyers in trams, meeliften in GVB-kanalen en -advertenties;
  - AT5 (meerdere keren [amsterdam.nl-tv](http://amsterdam.nl-tv) en Verkeersjournaal);
  - informeren partijen als Kamer van Koophandel en Transport en Logistiek Nederland;
  - bewonersbrieven en nieuwsbrieven;
  - free publicity door o.a. *opening tijdelijke loopbrug 7 mei, om 10 uur*;
  - lancering proef met nieuwe Amsterdamse bouwborden.



Aan de bewoners en ondernemers van



Datum: 12 oktober 2004

Onderwerp: Amsterdam Marathon

Stadsdeel  
Oost/Watergraafsmeer  
Postbus 94801  
1090 GV Amsterdam

Geachte heer, mevrouw,

Op zondag 17 oktober a.s. wordt voor de 29<sup>ste</sup> keer de ING Amsterdam Marathon gehouden. Het parcours van de marathon loopt door heel Amsterdam heen, dus ook door stadsdeel Oost/Watergraafsmeer.

#### Amsterdam marathon

In stadsdeel Oost/Watergraafsmeer gaat het parcours door de volgende straten: de Joan Muyskensweg, de Spakierweg, Overzichtweg, Hugo de Vrieslaan, Galileiplantsoen en Archimedesweg. De eerste lopers worden rond 12.00 uur in stadsdeel Oost/Watergraafsmeer verwacht en de laatste lopers rond 15.20 uur.

De ING Amsterdam Marathon zorgt voor het entertainmentprogramma. Het publiek heeft gratis toegang tot het Olympisch Stadion. Daar zijn vanaf 10.30 uur diverse acts. Als hoogtepunt komt er een optreden van een bekende Nederlandse topartiest. Ook langs het parcours staan swingende showbands. Op vier plaatsen langs het parcours zijn er kilometerlopen voor kinderen.

#### Bereikbaarheid

Het parcours is verkeersvrij. Zondagmorgen vroeg plaatst de politie hekken langs het parcours. Dat betekent dat in de straten die deel uitmaken van het parcours een parkeer- en stopverbod geldt. Het parkeerverbod gaat in op zaterdag 16 oktober om 23.00 tot het einde van de marathon. U wordt daarom verzocht uw auto 16 oktober voor 23.00 op een andere plek te parkeren. Het reguliere verkeer kan doorgang vinden tot 45 minuten voordat de eerste deelnemer in uw straat aankomt.

De straten worden ongeveer 30 minuten na het passeren van de laatste deelnemer weer vrijgegeven voor het reguliere verkeer. Dat wil niet zeggen dat u dan meteen uw auto weer in de straat kunt parkeren. Dit is afhankelijk van het tijdstip waarop de politie de hekken kan verwijderen. Ongeveer 30 minuten na het passeren van de laatste loper zal men beginnen met het verwijderen van de hekken tot ongeveer 2 uur daarna.

#### De Kilometerloop

Tijdens het wachten op de eerste marathonlopers wordt een kilometerloop en diverse andere activiteiten georganiseerd voor kinderen v/m 12 jaar. De kilometerloop begint vanaf de hoek Hugo de Vrieslaan en Maxwellstraat tot de hoek Galileiplantsoen/Radioweg. De kilometerloop start om 12.00 uur. Alle kinderen die mee willen lopen moeten om 11.15 uur aanwezig zijn. Na afloop van de kilometerloop organiseert de afdeling Sport & Recreatie van het stadsdeel verschillende activiteiten op het Galileiplantsoen. Allereerst een wedstrijd wie het beste de lopers van de Amsterdam marathon aan kan moedigen. De winnaar van de aanmoedigwedstrijd krijgt een leuke prijs. Daarna is er een loterij, een springkussen, een schminkstand en atletiek meerkamp.

Deelname aan de kilometerloop kost € 2,-. Kinderen met een stadspas betalen € 1,-. De opbrengst gaat naar Ronald McDonald VU Kinderstad.



**Meer informatie**

Meer informatie kunt u vinden op de nieuwspagina van de organisatie onder [www.ingamsterdammarathon.nl](http://www.ingamsterdammarathon.nl). Informatie van de gemeente Amsterdam kunt u vinden onder [www.amsterdam.nl/marathon](http://www.amsterdam.nl/marathon). Informatie over de bereikbaarheid van de stad en het openbaar vervoer kunt u vinden onder [www.bereikbaaramsterdam.nl](http://www.bereikbaaramsterdam.nl) en [www.gvb.nl](http://www.gvb.nl).

Als u over dit evenement nog vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met de onderstaande instellingen:

ING Amsterdam Marathon email <a href="mailto:info@ingamsterdammarathon.nl">info@ingamsterdammarathon.nl</a>	Telefoon 020-663 0781 of per
Verkeerspolitie van 11-10 t/m 17-10 tussen 9.00-15.00 uur	Telefoon 020-559 5347
Wegsleepdienst politie	Telefoon 020-559 5225
Gemeentevervoerbedrijf ma t/m vrij van 9.00-18.00 uur	Telefoon 020-460 5959
Openbaar Vervoer reisinformatie	Telefoon 0900 9292
Publieksvoorlichting Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer	Telefoon 020-774 4000

Voor meer informatie over de kilometerloop kunt u contact opnemen met de heer Bas van den Hoogen, telefoon 020-774 4149, email [bvandenhoogen@oost-wgm.amsterdam.nl](mailto:bvandenhoogen@oost-wgm.amsterdam.nl)

Met vriendelijke groet,



Wim de Waard  
Hoofd Communicatie

**Aan** : Raadscommissie Verkeer en Vervoer  
**van** : Afdeling Communicatie dIVV  
**telefoon** : Voorbeeld  
**e-mail** : Voorbeeld  
**datum** :  
**onderwerp** : Communicatie Kinkerbrug  
**kopie aan** :

De Kinkerbrug, tussen Kinkerstraat en Postjesweg, is gestremd tussen 12 mei en 18 augustus voor noodzakelijk onderhoud. Alle verkeer wordt omgeleid en voor voetgangers is een tijdelijke beweegbare loopbrug aangelegd.

**Loopbrug: speciaal voor (visueel) gehandicapten**

Voor voetgangers is een tijdelijke loopbrug aangelegd, ook toegankelijk voor fietsers die afstappen. In het kader van het Europees jaar van mensen met een handicap zijn voorzieningen ontwikkeld voor minder mobiele mensen en mensen met een visuele beperking. Rollators en rolstoelen kunnen gemakkelijk over de tijdelijke loopbrug. Visueel gehandicapte mensen komen op hun normale route (geleidelijnen) audiozuilen tegen die 'zeggen' dat de Kinkerbrug in onderhoud is en dat er tijdelijke geleidelijnen zijn die hen over de tijdelijke loopbrug helpen. Deze concept-audiozuilen en -geleidelijnen worden getest met de bedoeling ze verder te ontwikkelen.

**Kort maar hevig**

De hinder voor omwonenden, ondernemers en weggebruikers wordt zoveel mogelijk beperkt. Er is gekozen voor 'kort maar hevig': drie maanden geen verkeer over de brug, maar wel omleidingen van doorgaand gemotoriseerd verkeer en openbaar vervoer. Alle omliggende kades en wegen blijven bereikbaar en er zijn alternatieven voor openbaar vervoer (pendelbussen in de Kinkerstraat en bus 15 die een lus maakt door de Postjesweg en de Witte de Withstraat). Als er wel trams over de brug hadden moeten rijden, hadden de werkzaamheden circa negen maanden langer geduurd.

In dezelfde periode (zeven weken vanaf 2 juni) wordt gewerkt voor de tram in de Kinkerstraat: het stuk tussen Kinkerbrug en J.P. Heijestraat. Dit project (verlengen halte en vergroten afstand tussen de sporen voor de Combino) wordt een jaar eerder uitgevoerd dan gepland. Doordat er nu geen trams rijden, kan er overdag in plaats van 's nachts én effectiever worden gewerkt. Gevolg: tijdelijk eenrichtingsverkeer voor gemotoriseerd verkeer: alleen van Kostverlorenkade naar J.P. Heijestraat.

**Communicatie: samenwerking**

dIVV (dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer) is integraal projectleider van alle werkzaamheden. Wel wordt samengewerkt met onder meer het GVB en de stadsdelen Oud-West en De Baarsjes. Op het gebied van communicatie wordt zeer nauw samengewerkt met die partijen. Zo worden omwonenden, passanten en ondernemers met duidelijke boodschappen van één hoofdafzender (Gemeente Amsterdam) benaderd. Dat uit zich ook op de nieuwe bouwboarden (ook een pilot) met één afzender en heldere informatie die de gemeente op deze brug gebruikt.

**Ondernemers**

Op de informatieavond en de via de stadsdelen gaven ondernemers aan dat zij er erg bij gebaat zouden zijn als de bereikbaarheid van de winkels gecommuniceerd zou worden. Vandaar extra aandacht voor winkeliers in de communicatie. In een brede straal om de brug hebben zij pakketten ontvangen met speciale tasjes, posters en flyers met als hoofdboodschap: 'alle winkels blijven gewoon bereikbaar'. Dat komt ook terug in de andere middelen (advertenties, persberichten, AT5 (Verkeersjournaal en amsterdam.nl-tv), spandoeken, etc.)

**Bijlagen:**

Twee flyers (tevens poster)

Nieuwsbrief

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

**b Communicatieplannen**

# **Communicatieplan**

Videocameratoezicht Amsterdam-Centrum

# OMSCHRIJVING PROJECT

Projectnaam: Videocameratoezicht stadsdeel Amsterdam-Centrum

Opdracht: communicatieplan

Adviseur:

Datum: augustus 2002

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b><u>Inleiding</u></b> .....	<b>1</b>
1.1	<u>Inleiding</u> .....	1
1.2	<u>Doelstellingen van Cameraproject</u> .....	1
1.3	<u>Algemene afspraken communicatie Cameraproject</u> .....	1
<b>2.</b>	<b><u>Projectorganisatie Cameraproject en werkgroep Communicatie</u></b> .....	<b>3</b>
2.1	<u>Projectorganisatie Cameraproject en werkgroep Communicatie</u> .....	3
2.2	<u>Taak werkgroep Communicatie en Implementatie</u> .....	3
2.3	<u>Probleemstelling</u> .....	4
2.4	<u>Communicatiedoelen en doelstellingen</u> .....	4
<b>3.</b>	<b><u>Doelgroepen in beeld</u></b> .....	<b>6</b>
3.1	<u>Doelgroepen in beeld</u> .....	6
3.2	<u>Externe doelgroepen</u> .....	6
3.3	<u>Interne doelgroepen</u> .....	7
<b>4.</b>	<b><u>Communicatie boodschap</u></b> .....	<b>9</b>
4.1	<u>Communicatie boodschap</u> .....	9
4.2	<u>Boodschappen doelgroep algemeen</u> .....	9
4.3	<u>Boodschap doelgroepen specifiek</u> .....	10
<b>5.</b>	<b><u>Middelen</u></b> .....	<b>11</b>
5.1	<u>Middelen</u> .....	11
5.2	<u>Free Publicity</u> .....	11
5.3	<u>Payed Publicity</u> .....	12
5.4	<u>Verplichte publiciteit</u> .....	12
5.5	<u>Interne communicatiemiddelen</u> .....	12
<b>6.</b>	<b><u>Communicatiematrix Extern en Intern</u></b> .....	<b>13</b>
6.1	<u>Communicatiematrix Extern en Intern</u> .....	13
6.2	<u>Communicatiebudget</u> .....	13
6.3	<u>Evaluatie</u> .....	13

# 1. Inleiding

## 1.1 Inleiding

De afdeling communicatie van het stadsdeel Amsterdam-Centrum heeft opdracht gekregen een communicatieplan te maken bij het uitvoeringstraject van het Cameraproject. Het College van Burgemeester en Wethouders heeft het plan voor cameratoezicht in de binnenstad vastgesteld. Het stadsdeel neemt de uitvoering op zich. Het plaatsen van de camera's in het Nieuwendijkkwartier en op de Wallen is een experiment. Het experiment heeft een termijn van 2 jaar. Hierna zal bekeken worden of deze maatregel effectief is en voortgezet zal worden.

Dit communicatieplan moet gezien worden in combinatie met het stuk over de uitvoering (DB/commissie, dd .....), zodat deze nota geen herhaling hoeft te bevatten.

## 1.2 Doelstellingen van Cameraproject

Doel van het experiment is tweeledig:

1. het verhogen van de subjectieve veiligheidsgevoelens;
2. het verhogen van de objectieve veiligheid.

Deze doelen kunnen worden bereikt door:

- de preventieve werking van de camera's;
- pro-actieve en actieve inzet van politie bij dreigende verstoring of verstoring van de openbare orde;
- de opsporing en aanhouding van personen die zich schuldig maken aan misdrijven en overtredingen.

Het gebruik van cameratoezicht moet in de betreffende gebieden de volgende resultaten opleveren:

- een toename van het veiligheidsgevoel van het uitgaanspubliek, ondernemers en de bewoners;
- terugdringen van overlast door o.a. verslaafden;
- verhoging van het oplossingspercentage misdrijven.

## 1.3 Algemene afspraken communicatie Cameraproject

Het Cameraproject is een samenwerkingsverband tussen politie en gemeente. Het is een door de gemeente getrokken project waarin de gemeente Amsterdam is betrokken als eindverantwoordelijke voor de openbare orde en veiligheid. Vanuit het projecttrekkerschap is afgesproken dat het stadsdeel, i.o.m. de politie en de Centrale Stad de gehele communicatie voor haar rekening neemt voor de uitvoering van de experimentele fase van het project.



De communicatie extern geschiedt zoals beschreven in dit communicatieplan. In de aanloop fase zal geen sprake zijn van actieve communicatie. In deze periode zal alleen gereageerd worden op algemene vragen door de afdeling communicatie van de Centrale Stad en het stadsdeel. Vragen betreffende het Cameraproject kunnen worden doorverwezen naar deze afdelingen.

Beantwoording van vragen van bewoners en ondernemers gebeurt door de projectleider.

## 2. Projectorganisatie Cameraproject en werkgroep Communicatie

### 2.1 Projectorganisatie Cameraproject en werkgroep Communicatie

In het jaar 2002 staat er een projectorganisatie met een opdrachtgever projectleider, een projectgroepen een werkgroep communicatie.

Naam	Functie/vertegenwoordiging	Functie Cameraproject
	projectleider SAC	Opdrachtgever Projectleider
<b>Werkgroep Communicatie</b>		
	projectleider SAC	Vz. WG Communicatie
	communicatieadviseur SAC	Lid WG Communicatie
	communicatieadviseur Politie	Lid WG Communicatie
	projectleider Centrale Stad	Lid WG Communicatie
		Lid WG Communicatie
		Lid WG Communicatie
		Lid WG Communicatie

### 2.2 Taak werkgroep Communicatie en Implementatie

De werkgroep communicatie heeft tot taak een communicatieplan op te stellen en uit te voeren. De implementatie richt zich op externe en interne doelgroepen.

Het communicatietraject valt uiteen in verschillende fases:

#### Fase 1.

Alle voorbereidende communicatie (vergaderingen, bilaterale gesprekken en conceptplannen) om te komen tot het projectplan.

#### Fase 2.

Dialogoog met de pandeigenaren en bewoners/ondernemers, van de panden waaraan de camera's bevestigd zouden moeten worden.

#### Fase 3.

De communicatie is gericht op het bekend maken van het Cameraproject bij alle sub-doelgroepen (intermediairs als beheergroepen, IBO e.d.)

#### Fase 4.

De fase voor, tijdens en na de start van het operationeel worden van het camerasysteem zal intensief gecommuniceerd moeten worden. Het operationeel

worden is een markant punt in het project. Veel aandacht in pers. Steeds de stand van zaken actueel houden.

### **Fase 5.**

Communicatie van evaluatiegegevens en conclusies voor de toekomst. De resultaten en ervaringen door metingen, rapportages en evaluaties worden verzameld. Hierover dient regelmatig intern en extern gecommuniceerd te worden.

## **2.3 Probleemstelling**

Er zijn veel doelgroepen betrokken bij het Cameraproject. Er zal op verschillende niveaus en met wisselende intensiteit gecommuniceerd moeten worden. De centrale vragen zijn:

- hoe kan kennis over het Cameraproject vergroot worden?
- hoe kan draagvlak voor het Cameraproject gecreëerd worden?

## **2.4 Communicatiedoelen en doelstellingen**

Uit de projectdoelstellingen en de probleemstelling kunnen de communicatiedoelen ontleed worden. Via deze doelstellingen kan geëvalueerd worden of en in hoeverre de communicatieve inspanningen effect hebben gehad.

De communicatiedoelen zijn:

- bezoekers van het cameragebied informeren over de aanwezigheid van camera's, in welk gebied de camera's hangen en waarom hiervoor is gekozen.

**meting:** een jaar na de invoering van het videocameratoezicht meten hoeveel van de bezoekers van het cameragebied in de binnenstad van Amsterdam weten dat er met camera's toezicht wordt gehouden, in welk gebied camera's hangen en waarom er met camera's wordt gewerkt.

- bewoners en ondernemers in/om het cameragebied informeren over de aanwezigheid van camera's, in welk gebied de camera's hangen en waarom hiervoor is gekozen. Deze doelgroepen moeten draagvlak tonen bij de evaluatie van het project. Kennis, houding en gedrag moeten aansluiten bij het project.  
**meting:** een jaar na invoering meten hoeveel % van deze doelgroepen weten dat er met camera's toezicht wordt gehouden, waar camera's hangen en waarom er met camera's wordt gewerkt (attitude van externe doelgroepen beschrijven en meetbaar maken)
- interne betrokkenen informeren over de aanwezigheid van camera's, in welk gebied er camera's hangen en waarom hiervoor is gekozen. Deze doelgroepen moeten draagvlak tonen bij de invoering en de evaluatie van het project. Kennis, werkhouding en gedrag moeten professioneel aansluiten bij het project.

**meting:** een jaar na invoering van het project meten hoeveel % van de interne doelgroepen weet dat er met camera's toezicht wordt gehouden, waar camera's hangen en waarom er met camera's wordt gewerkt (attitude van interne doelgroepen beschrijven en meetbaar maken)

De communicatiedoelstellingen zullen in overleg met de projectgroep vertaald moeten worden naar een meetmethode. Er zal een methode worden ontwikkeld gericht op de doelstellingen van het communicatieplan.

## 3. Doelgroepen in beeld

### 3.1 Doelgroepen in beeld

Hieronder volgt een overzicht van doelgroepen met een verdeling naar intern en extern. Verder is per doelgroep kort weergegeven welk belang (betrokkenheid) deze doelgroep bij het project heeft.

### 3.2 Externe doelgroepen

Bewoners binnen het cameragebied

- partner in dit traject;
- door plaatsing van camera's aan gevel
- door observatie in hun woongebied;
- willen weten waar en waarom camera's geplaatst worden;
- willen weten hoe het staat met hun privacy.

Bewoners rond het cameragebied

- camera's worden geplaatst in directe leef- en woonomgeving;
- willen weten waar en waarom camera's geplaatst worden;
- willen weten hoe het staat met privacy en integriteit.

(Horeca)ondernemers binnen cameragebied

- willen weten hoe het staat met privacy en integriteit;
- willen weten wat de mogelijke consequenties zijn voor hun bedrijfsvoering;
- kunnen input leveren voor het project.
- zijn bang voor omzetverlies door ophanging camera's.

(Horeca)ondernemers buiten cameragebied

- willen weten waarom zij niet in het VCT -gebied vallen.
- zijn bang voor omzetverlies door ophanging camera's.

Overlegstructuren die als intermediair kunnen fungeren

- zie bijlage.

Bezoekers centrumgebied (uit stad en regio en toeristen)

- moeten kunnen weten dat het Cameraproject in de binnenstad aanwezig is;
- moeten kunnen weten in welk gebied camera's hangen;
- willen weten waarom er in de binnenstad van Amsterdam toezicht gehouden wordt met camera's.

Slachtoffers van met camera geregistreerde misdrijven

- willen weten wie toegang heeft tot de beelden;
- willen weten hoe beelden tot bewijsmateriaal leiden.

Potentiële daders, criminelen en openbare ordeverstoorders

- willen weten waarom er cameratoezicht is in de binnenstad;
- willen weten wie toegang heeft beelden
- willen camera's frustreren of vernielen (strafmaat vermelden);
- willen weten hoe beelden leiden tot bewijsmateriaal.

Landelijke en intergemeentelijke contacten

- kennis halen en brengen;
- ministerie van BIZA i.v.m. convenant Veilig Uitgaan.

### **3.3 Interne doelgroepen**

Politie

- voortgang van communicatietraject.

Politie, voorlichting district, stad en regio

- voortgang en resultaten van cameratoezicht;
- voorbereid zijn op persvragen.

Politie, alle wijkagenten/wijkchefs/buurtregisseurs van rayon centrum

- nauw betrokken bij project want speelt zich af in hun verzorgingsgebied;
- communicatie naar de wijk;
- ambassadeurs van Cameraproject.

Politie, overige medewerkers van district

- betrokken bij project want speelt zich in hun district af;
- willen weten wat de invoering van camera's voor hun werkzaamheden betekent.

Politie, alle medewerkers overige districten stad Amsterdam

- benieuwd naar voortgang;
- benieuwd naar cijfers en resultaten.

Bureau Slachtofferhulp

- moet op de hoogte zijn van procedure en regelgeving rondom VCT i.v.m. advisering slachtoffers (in pakket aangifte/moment inzage beelden).

Gemeente, burgemeester en wethouders, afdeling Algemene Zaken

- is verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid in de stad en partner.

Gemeente, de raad en de commissie

- wil als co-financier en beleidsmakers op de hoogte blijven van ontwikkeling, voortgang en resultaten van cameraproject

Stadsdeel, bestuur, medewerkers

- is verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid in de stad en partner.

Stadsdeel, de raad en de commissie

- wil als co-financier en beleidsmakers op de hoogte blijven van ontwikkeling, voortgang en resultaten van cameraproject

Stadstoezicht

- betrokken bij project want speelt zich ook in hun district af;
- willen weten wat de invoering van camera's voor hun werkzaamheden betekent.

#### Justitie (verder uitsplitsen)

- wil een juist gebruik van de beelden;
- zijn als lid van de driehoek en wijkvierhoek medeverantwoordelijk voor het Cameraproject;
- dit punt kan verder worden uitgewerkt na vaststellen privacyreglement en procedures.

## 4. Communicatie boodschap

### 4.1 Communicatie boodschap

Vanuit de doelstelling van het Cameraproject, de kennis over het project, de communicatieve doelstellingen en de belangen van de betrokkenen bij het project is het mogelijk om de communicatieve boodschap te destilleren. Er zijn algemene boodschappen voor alle doelgroepen en specifieke boodschappen voor doelgroepen afzonderlijk.

### 4.2 Boodschappen doelgroep algemeen

- Het Cameraproject is een project passend in het integraal veiligheidsbeleid van de gemeente Amsterdam;
- Het Cameraproject is een aanvullend middel op reeds bestaande preventieve en repressieve maatregelen om te komen tot een veiliger gebied;
- Het project wordt betaald door gemeente en is een experiment van twee jaar;
- het camera-netwerk is een stand-alone netwerk en is technisch en procedureel beveiligd;
- alle camerabeelden worden alle dagen voortdurend digitaal geregistreerd, gedurende 3 x 24 uur bewaard en vervolgens automatisch vernietigd;
- op .....dag, .....dag- en .....nacht (van xx.00 - xx.00 uur) en waar nodig op andere momenten worden camerabeelden door de politie live uitgekeken;
- politiemedewerkers die de monitoren bekijken en beelden vastleggen zijn hiervoor opgeleid, geautoriseerd en werken volgens een vastgelegde en geregementeerde procedure;
- alle personen die zich in het cameragebied op de openbare weg begeven, zijn zichtbaar op de uitkijkmonitoren bij de politie;
- het cameragebied omvat de volgende gebieden: Nieuwendijkkwartier en de Wallen
- inzage in geregistreerd beeldmateriaal hebben politie en justitie;
- privacy van bewoners en bezoekers in het cameragebied is beschermd door een privacyreglement;
- de politie reageert direct op signalering door camera's van verdachte situaties volgens een vastgelegde procedure



- de voorgenomen datum van inwerkingtreding van het de camera's is .....

### **4.3 Boodschap doelgroepen specifiek**

Naast de algemene boodschappen voor iedere doelgroep bestemd zijn er ook vragen en antwoorden voor specifieke doelgroepen.

#### **Extern**

bewoners cameragebied (al of niet met camera aan gevel)

- er wordt geen inbreuk gepleegd op de privacy in de woning. De camera's komen zo te hangen dat het niet mogelijk is in een woning of bedrijf te kijken;
- u kunt geen vergoeding krijgen voor de plaatsing van camera's op uw gevel;
- bij schade aan woning naar aanleiding van vernieling kan een civiele procedure gestart worden.

winkeliers cameragebied

- door toezicht met camera's is het wel/niet mogelijk om daders van diefstal (winkeldiefstal, bedrijfsinbraken, overvallen enzovoort) op te sporen door het uitkijken van beelden;
- gebruik van cameratoezicht moet uitwijzen of criminaliteitscijfers dalen;
- cameratoezicht kan mogelijk bijdragen tot een verhoogt veiligheidsgevoel bij winkelend publiek;
- beelden worden tijdens de openingsuren van winkels niet live uitgekeken. Wel worden er opnamen gemaakt.

(horeca)ondernemers binnen het gebied

- dekkingsgebied van cameratoezicht;
- type camera's en mogelijkheden (observeren, signaleren, identificeren) wel/niet communiceren;
- aanvullend op bestaande politie-inzet en niet ten koste van;
- snelheid in opvolging van meldingen verandert niet.

(horeca)ondernemers buiten het gebied

- keuze moeten maken op basis van cijfers en gegevens uit politiestructuren en de waarnemingen van wijkagenten. Daar vallen nu eenmaal bepaalde gelegenheden buiten omdat we beperkt budget en mogelijkheden hebben;
- politie-inzet blijft operationeel in de gehele binnenstad en meldingopvolging blijft gelijk.

#### **Intern**

politie

- regelgeving bij gebruik van beelden bij aangiftesituatie;
- regelgeving bij gebruik van beelden bij ...indien er geen aangifte beschikbaar is; regelgeving bij gebruik van beelden tijdens opsporing als bewijs of ondersteunend bewijs;
- werkafspraken tussen voetjes op straat en handjes aan de joystick.

## 5. Middelen

### 5.1 Middelen

Hieronder volgt een opsomming van ter beschikking staande communicatiemiddelen. Er is een onderscheid gemaakt tussen gratis middelen, zgn. Free Publicity en betaalde middelen. Voor beiden geldt dat er wel kosten bestaan in de zin van voorbereiding van de communicatieboodschap.

### 5.2 Free Publicity

Te genereren d.m.v. persberichten, persconferenties, telefoonrondes e.d.

#### Televisie

- nationale t.v. NOS, SBS 6, RTL;
- teletekst;
- regionaal: AT5 en TVNH.

#### Radio

- regionaal, Radio NH e.d.;
- nationaal, vooral publieke omroep.

#### Dagbladen

- Parool;
- overige dagbladen
- persbericht en redactionele stukken.

#### Stadsblad/Weekmedia, Echo

- persbericht en artikelen.

#### Stadsdeel Nieuws

- persbericht en (zelfgeschreven) artikelen;

#### Nieuwsbrieven/verenigingsbladen/internetsites meeliften

- Kamer van Koophandel;
- ondernemersverenigingen;
- VAC;
- Kon.Horeca Afd. Amsterdam;
- MKB;
- ATB;
- overige wijkkrantjes;
- hotels
- taxi's
- culturele instellingen
- openbaar vervoer.

#### Gemeentelijke Internetpagina/stadsdeel Internetpagina

### **5.3 Payed Publicity**

Introductiebrief naar betrokkenen in cameragebied

- (horeca)ondernemers;
- bewoners;
- bewoners en ondernemers met gevel waaraan camera kan komen.

Algemene flyer/folder over cameraproject

- met spelregels cameraproject;
- plattegrond met route en cameraposities
- uit te delen in winkels, wijkcentra, wijkveiligheidssteunpunt, voorlichtingscentrum, politiebureau, door agenten en stadstoezicht op straat etc.

Nieuwsbrief

- regulier h-a-h- verspreiden in ruim gebied met actuele stand van zaken.
- evt. naar mail-bestand

Posters

- op te hangen in etalages, wijkcentra, wijkveiligheidssteunpunt, voorlichtingscentrum, politiebureau etc.

Informatiebijeenkomsten

### **5.4 Verplichte publiciteit**

Aanduidingsborden in cameragebied  
(een wettelijk verplichte projectvoorwaarde)

### **5.5 Interne communicatiemiddelen**

projectplan

Powerpoint- presentatie

Folder + poster

introductiebrief

Regionale korpskrant politie

Kennisnet politie regio Utrecht

Politie website

Intranet Stadsdeel

Nieuwsbrief justitie parket Amsterdam

## 6. Communicatiematrix Extern en Intern

### 6.1 Communicatiematrix Extern en Intern

Zie bijlage.

### 6.2 Communicatiebudget

In het projectplan is een communicatiebudget begroot van .....

Voorlopige indicatie kosten communicatie:

1.	Kosten kenbaarheidsborden	+/-
2.	Ontwerp en DTP-opmaak folder + poster	+/-
3.	Drukken ..... folders A6 en ..... posters A1	+/-
4.	Kosten div. brieven	+/-
5.	Huur zaal en voorbereiding bijeenkomsten	+/-
6.	Nieuwsbrief	+/-
	<b>Totaal</b>	+/-

### 6.3 Evaluatie

Het staat hoe dan ook voorop dat VCT bij moet dragen aan de verhoging van het subjectieve en objectieve veiligheidsgevoel. Verder zijn er ook een aantal communicatie- doelstellingen geformuleerd die gemeten moeten worden.

Bijlage: Intermediairs, telefoonnummers

Ondernemers Nieuwendijk:

- straatmanager

Ondernemers Wallen:

- Zeedijk: Ond. vereniging: Buurtvereniging/Chin.  
ond: Integraal Burgwallen Overleg
- Ondernemers Zeedijk, via de NV Zeedijk, Integraal Burgwallen Overleg

Bewoners

- Wijkcentrum d'Oude Stadt + buurtgroeperingen
- beheergroep (sector openbare ruimte)
- Integraal Burgwallen Overleg

politie

- beheersgroep

**matrix 1 Doelgroep versus media**

doelgroep	medium	intern overleg	extern overleg	gespr. pandeigenaren	brieven pandeigenaren	nieuwsbrieven (ruime verspr.)	persberichten	Stadsdeelnieuws	intermediairs	folder	internet	Centr. Centraal	intranet	voorl. centrum	teletekst	adv	korpskrant kennis-net politie	nws-brief just.	bebor-ding
bewoners binnen gebied		X				X	X	X	X	X	X			X	X	X			X
pandeigenaren				X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X			X
bewoners buiten gebied						X	X	X	X	X	X			X	X	X			X
ondernemers binnen gebied			X			X	X	X	X	X	X			X	X	X			X
ondernemers buiten gebied						X	X	X	X	X	X			X	X	X			X
overlegstructuren			X			X	X	X	X	X	X			X	X	X			
bezoekers							X			X	X					X			X
slachtoffers							X	X		X	X			X	X	X			X
potentiele daders							X			X	X			X	X	X			X
landelijke en intergemeentelijke contacten							X				X					X			
intermediairs						X	X	X	-	X	X				X	X			
bestuur (B&W en DB)		X									X					X			
medewerkers		X					X	X			X	X	X	X	X	X			
raad							X	X			X			X	X	X			
politie		X					X	X			X					X			

doelgroep	intern overleg	extern overleg	gespr. pandeigenaren	brieven pandeigenaren	nieuwsbrieven	persberichten	stadsdeelnieuws	intermediairs	folder	internet	Centr. Centraal	intranet	voorz. centrum	teletekst	adv	korpskrant kennis-net politie	nws-brief just.	beoording
Justitie						x				x					x	x	x	
stadstoezicht						x			x	x					x			
bureau slachtofferhulp						x	x		x	x				x	x			
wijkcentra e.d.		x			x	x	x		x	x				x	x			

### Matrix 2 Planning

tijdstip	fase 1 voorbereiding intern	fase 2 pandeigenaren	fase 3 voor uitvoering	fase 4 uitvoering	fase 5 evaluatie	door wie
Media						
interne overlegstructuren	x	x	x	x	x	bestuurders, betrokken ambtenaren en politie
meeliften bestaande externe overlegstructuren		x	x	x	x	projectmanager
persoonlijke gesprekken pandeigenaren		x		x		projectmanager
persoonlijke brieven pandeigenaren		x		x		projectmanager
nieuwsbrieven		x	x	x	x	communicatie
bewonersbrief			x			projectmanager
persberichten/ free publicity				x		communicatie
stadsdeelnieuws		x	x	x	x	communicatie
intermediairs			x	x	x	projectmanager en communicatie
Folder/poster				x	x	communicatie (basis aan te leveren door projectmanager)
Internet			x	x	x	webredacteur AZ
Centrum Centraal						communicatie
Intranet			x	x	x	webredacteur AZ
Voorlichtingscentrum			x	x	x	projectmanager
teletekst			x	x	x	communicatie
advertenties			x	x	x	communicatie (basis aan te leveren door projectmanager)
korpskrant politie			x	x	x	politie
Kennisnet politie			x	x	x	politie
nieuwsbrief justitie			x	x	x	politie
bebording				x	x	projectmanager



## **Autovrije zaterdag Binnenstad**

---

### **Mediaplan 22 september 2001**

#### **Doelstelling communicatie**

- bekendheid geven bij alle relevante doelgroepen aan het feit dat de Amsterdamse binnenstad op zaterdag 22 september van 9.00 tot 17.00 uur voor een belangrijk gedeelte is afgesloten voor inkomend autoverkeer;
- bekendheid geven bij alle relevante doelgroepen aan de alternatieve mogelijkheden om de binnenstad op 22 september te bereiken;
- bekendheid geven aan doelstelling autovrije zaterdag;
- oproep aan allen in de auto een dagje te laten staan.

#### **Uitgangspunten**

- In de communicatie wordt uitgegaan een gedeeltelijke 'maatwerk' aanpak gericht op een aantal doelgroepen. Deze 'maatwerk' aanpak is bedoeld om specifieke doelgroepen te voorzien van informatie die voor hen van belang is.
- Daarnaast wordt een meer algemene en bredere campagne gestart gericht op het algemeen publiek. Er zal in het algemeen worden gevraagd de auto zoveel mogelijk te laten staan op die dag.
- Om een zo breed mogelijk publiek te bereiken moet gebruik worden gemaakt van diverse soorten media.

#### **1. Maatwerk**

Voor de specifieke informatie naar de verschillende doelgroepen adviseren wij de volgende media:

*a. persoonlijke brieven naar:*

- artsen
- invaliden
- hotels
- taxi's
- bewoners binnenstad (evt. te vervangen door Binnenstadsnieuws). Hierbij moet ook aandacht besteed worden aan de Chinese bevolkingsgroep in Amsterdam die niet met Engelse/Nederlandstalige informatie bereikt kan worden. Er moet rekening gehouden worden met de kosten van vertalingen.
- touringcarbedrijven (in overleg met Touristboard/KNV) en culturele instanties. Wij hebben een etikettenbestand van culturele instanties
- parkeergarages in de binnenstad

Planning: uitsturen in week 35

*B. Free publicity*

Er moet geprobeerd worden gebruik te maken van free publicity in enkele (vak)bladen. Wij denken hierbij aan:

- het personeelsblad voor gemeente ambtenaren in Amsterdam (eerste week september): 5000 ambtenaren (Maxxx)
- Transport en Logistiek
- Kamerkrant (kamer van koophandel)
- Nieuwsbrief van VAC
- Wijkkranten
- Toerisme en Amsterdam (Tourist Board)

We stellen voor ten behoeve van deze bladen een kant en klaar artikel te maken met wat plattegronden en dit toe te sturen. Voorts zullen er ook persberichten uitgaan, wanneer er iets te melden is.

Planning: streven naar publicatie vanaf week 37. Productie z.s.m

#### **2. Brede publiekscampagne**

Doelgroep: Amsterdammers, wijde regio om Amsterdam heen, landelijk (intensiteit mag daar iets minder)

00. Alle middelen van bureau Stadsregie

*a. kranten*

Alle mededelingen zullen worden geplaatst in het Stadsblad (hele editie van Weekmedia) Parool, Telegraaf, Volkskrant, Noord-Hollands Dagblad.

Planning:

*Parool*: zaterdag 8 september, zaterdag 15 september en donderdag 20 september (indien mogelijk op de Amsterdam pagina).

*Telegraaf*: zaterdag 8 september en donderdag 20 september (indien mogelijk op redactionele pagina binnenland/ Amsterdam)

*Volkskrant*: zaterdag 15 september

*Noord-Hollands Dagblad*: zaterdag 15 september, donderdag 20 september

*Weekmedia*: week 37 en week 38 (verschillende edities komen op verschillende dagen uit)

*b. Radio commercials*

Om een breed bereik te genereren ook bij dat deel van de doelgroep dat geen kranten leest adviseren wij additief radio commercials in te zetten.

In 1999 is gebleken dat niet alle radiocommercials even effectief waren. In het jaar 2001 benaderen wij alleen Radio 1 (Meta de Vries) en Radio Noord-Holland. Hoewel de informatie in 30 seconden natuurlijk niet zo uitgebreid kan zijn als in de krant is het een goede manier om mensen attent te maken op het feit dat op zaterdag 22 september de binnenstad autovrij is en dat men beter niet met auto kan komen.

Planning: laatste twee weken voor 22 september. Radio 1: 9 en 16 september.

*c. plattegrond/folder*

Er is behoefte aan een eenvoudige plattegrond met meer informatie (in meerdere talen) over zaterdag 22 september. Het gaat daarbij vooral om:

- een globale plattegrond van Amsterdam met alle toegangswegen, P&R terreinen en openbaar vervoersverbindingen vanaf die P&R terreinen.
- afzettingen en op welke wijze parkeergarages bereikbaar zijn.

De plattegrond wordt aangeboden aan de leden van de klankbordgroep. Gestreefd wordt naar afhaalpunten op verschillende plaatsen in de stad. Denk hierbij aan het Voorlichtingscentrum, wijkcentra, overkoepelende organisaties. De plattegrond kan natuurlijk ook op verzoek worden toegezonden. Ondere andere aan de pers.

*d. Amsterdam.nl*

Amsterdam.nl is een eigen uitgave van de Gemeente Amsterdam en wordt verspreid via distributiepunten in Amsterdam. In de editie die ....verschijnt zal aandacht besteed worden aan de afsluiting van de binnenstad op 22 september.

Planning: distributie begin september

Oplage 100.000

*e. Binnenstadnieuws*

De Dienst Binnenstad geeft enkele keren per jaar een eigen krant uit met nieuws over de binnenstad. Voor deze gelegenheid streven we naar een eenvoudige editie met uitvoerige informatie over 22 september. Binnenstadnieuws wordt huis aan huis verspreid onder alle bewoners en bedrijven in de binnenstad.

Planning : deadline 1 juli 2001, distributie 2e week september

Oplage: 80.000

*f. Internet/ teletekst*

Streven is de informatie over 22 september ook te plaatsen op de site van de Gemeente Amsterdam. In de advertenties zal verwezen worden naar de site [www.naaramsterdam.nl](http://www.naaramsterdam.nl) die informatie bevat over de bereikbaarheid van Amsterdam en de parkeermogelijkheden. Vanuit deze site kan men doorklikken naar o.a. [www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl) en [www.GVB.nl](http://www.GVB.nl) en [www.9292.nl](http://www.9292.nl) Ook zal het telefoonnummer 0900-9292 in de advertenties vermeld worden. Via de klankbordgroep kunnen vertegenwoordigers van de doelgroepen ook gewezen worden op deze pagina's. Wellicht is voor hun zinvol en mogelijk vanuit hun eigen sites een link aan te leggen naar deze pagina's ten behoeve van hun achterban.

Planning: eind augustus klaar

Kosten: p.m.

Wat betreft teletekst wordt gebruik gemaakt van de standaardprocedure waarbij informatieteksten worden opgenomen in teletekstpagina's van de gemeente bij AT5. Daar kan iedereen de informatie nog eens naslaan. Uit eigen onderzoek blijkt dat veel Amsterdammers deze mogelijkheid wel kennen en er ook regelmatig gebruik van maken.

#### *g. Bebording*

Vanaf een week van tevoren zullen bezoekers en bewoners door middel van borden worden geattendeerd op de afsluitingen.

Daartoe is een model met drie schillen bedacht.

- De eerste schil is het afgesloten gebied zelf. Op 37 plaatsen (blokkades) rond het afgesloten gebied zullen verplaatsbare hekken staan die bemenst worden door politie en Dienst Stadtoezicht. Aan alle bezoekers zal daar duidelijk gemaakt worden dat men de stad niet in kan. Slechts nood- en hulpdiensten en degenen die beschikken over een ontheffing worden doorgelaten. Men kan wel de stad uit.
- De tweede schil is het gebied tussen buiten de Singelgracht, in de stadsdelen. Op de grote toegangswegen naar de Singelgracht zal op een of andere manier duidelijk gemaakt worden dat men dit gebied beter niet per auto in kan gaan tenzij echt noodzakelijk. Een nader plan hiervoor wordt nog uitgewerkt.
- De derde schil is het gebied op de ring. Geprobeerd wordt om via de borden van rijkswaterstaat vanaf de ring te verwijzen naar P&R terreinen. Als dit onverhoopt niet lukt zal op een andere manier bewegwijzerd moeten worden.

#### *h. Informatiepunt*

Het Voorlichtingscentrum zal fungeren als centrale ingang voor vragen vanuit het publiek.

Tussen 8.30 en 17.00 uur op werkdagen kan men via het nummer van het voorlichtingscentrum hier alle individuele vragen stellen over de autovrije zaterdag. Op zaterdag 22 september zal er een infobalie of telefoonnummer bereikbaar zijn. Het Voorlichtingscentrum zal bij de klankbordgroep betrokken blijven, zodat er steeds feedback blijft bestaan over de behoeftes van de bellers en bezoekers.

#### *i. Posters*

Op basis van de plattegrond wordt er een poster (in verschillende talen) ontwikkeld. Deze gaat o.a. mee in de persoonlijke brieven aan hotels, culturele instanties en met defolders naar winkeliersverenigingen. Ondernemers en andere belangstellenden in de binnenstad kunnen deze gebruiken om hun klanten/gasten te informeren.

#### *j. TV spot op AT 5 en TV Noord-Holland*

Er wordt een tv-commercial ontwikkeld om tussen de reclameblokken van AT5 en TV Noord-Holland uit te zenden. Het ligt in de bedoeling het spotje vanaf 12 september 2-3 keer per avond uit te zenden.

mei 2001

Afdeling Communicatie Dienst Binnenstad





**Tabel 2 Planning**

Media/tijdstip	week 34	week 35	week 36	week 37	week 38	week 39
persoonlijke brieven		X				
vakbladen/ free publicity			X			
Parool			8/9	15/9	20/9	
Telegraaf			8/9		20/9	
Volkskrant				15/9		
Noord-Hollands Dagblad				15/9	20/9	
Weekmedia			X	X	X	
Radio Noord- Holland				X	X	
landelijke Radio				X	X	
Folder en poster		X	X	X	X	
Stadsnieuws				X		
Binnenstadsnieuws				X		
Internet/ teletekst	X	X	X	X	X	X
Voorlichtingscentrum	X	X	X	X	X	X
AT5					X	X

# Communicatieplan structureel onderhoud Piet Heintunnel

## Achtergrond

Van 27 mei tot en met 3 juni 2002 krijgt de Piet Heintunnel (PHT) een opknapbeurt. Door de opknapbeurt worden beide verkeersstromen vier dagen gestremd. Eerst gaat de noordbuis (de stad in, 4 dagen) dicht en daarna de noordbuis (de stad uit, 4 dagen).

Reden voor de werkzaamheden is een (zonk) uitholling tussen het zandonderbouwde en betononderbouwde gedeelte van de weg bij de Oostzijde van de tunnel. Dit komt in Amsterdam ook voor in de ondergrond naast bruggen en andere 'harde' constructies. De eerste jaren verzakt de grond onder nieuwe wegen en bouwwerken. De opbouw van de ondergrond op het Zeeburgereiland is zachter dan elders in Amsterdam. Hier was tijdens de bouw al rekening mee gehouden door het plaatsen van een betonnen overgangsplaat die rust op de rand van de tunnel.

Er rijden gemiddeld 30.000 voertuigen per etmaal door de tunnel. Vooralsnog kan er van uit worden gegaan dat de volgende alternatieven van de PHT een verkeerstoename te verwerken krijgen:

- IJ-tunnel (inclusief Nieuwe Leeuwarderweg en Prins Hendrikkade);
- Zuiderzeeweg tussen Zeeburgereiland en Indische buurt (inclusief de Amsterdamse brug naar de Indische buurt en de Schellingwouderbrug naar Noord).
- Diverse afslagen van de ring A10 (Oost, Noord en Zuid) en de daarachter liggende wegen.

## Doelgroepen

Gegevens van Strategie en Beleid kunnen (hopelijk binnenkort) meer inzicht verschaffen in de herkomst en bestemming van het verkeer en dus ook in de doelgroepen. Maar observaties van de Verkeersleiding van divv geven ook inzicht in de herkomst van het verkeer (deze afdeling kijkt dagelijks naar de verkeersstromen door de PHT). Hun impressies: in de beide spitsen is de tunnel druk en tussendoor relatief rustig.

De ochtendspits duurt van 7.00 tot 9.30 uur, met meer verkeer dat Amsterdam in gaat; de verhouding tussen drukte in de buizen is ongeveer 5:3. Tot 15.00 uur is het rustiger en is de verhouding 1:1. De avondspits is rustiger dan de ochtendspits, want deze is meer gespreid en duurt van 15.00 tot 19.00 uur, met een piek rond 17.00 uur. Tijdens de avondspits gaan veruit de meeste voertuigen Amsterdam uit (verhouding 3:7).

Schattingen op basis van de ervaringen met A10 West leren dat ongeveer 15.000 personen de PHT dagelijks passeren (bepaalde koeriers 8 keer per dag, andere bestuurders slechts één keer).

## Conclusies:

- *De gebruikers van de PHT komen uit zowel Amsterdam als de rest van Nederland.*
- *Aangezien de PHT vooral in de spits druk is, kan worden aangenomen dat de meeste van de 30.000 dagelijkse passanten de tunnel gebruiken voor (woon-)werkverkeer en de tunnel dus regelmatig passeren.*

Vooralsnog kunnen de volgende doelgroepen worden genoemd (zie ook bijlagen):

#### **Extern**

##### *Bedrijven en instellingen*

Amsterdamse winkels, bedrijven, hotels, theaters, horecagelegenheden, aannemers (in verband met bereikbaarheid en bevoorrading)

##### *Vervoerders*

Transportbedrijven, koeriersdiensten, touringcarbedrijven, taxibedrijven, verladers (bijvoorbeeld AH). Overigens geen ov-bedrijven.

##### *Amsterdammers*

Bewoners omliggende buurten/stadsdelen (Zeeburg én: Binnenstad, Oost/Watergraafsmeer, Noord)  
Rest van de Amsterdammers.

##### *Randgemeenten*

Gemeentes in de regio boven, onder en ten oosten van Amsterdam (overheden, bewoners en bedrijven, o.a. Diemen, Ouder-Amstel, Purmerend, Zaanstad).

##### *Buiten regio*

Rest van Noord-Holland en Nederland dat de Piet Heintunnel via de ring bereikt  
Werkend in Amsterdam  
Regelmatige bezoekers van Amsterdam  
Incidentele bezoekers van Amsterdam (secundair)

##### *Pers*

##### *Buitenland*

Transport- en touringcarsector

#### **Intern**

##### Stadsdelen

Hulpdiensten (Politie, GG&GD, Brandweer)

Collega diensten / partners (Stadsreiniging, Gem. Dienst Afvalverwerking, GVB, DWR)

#### **Doelstellingen**

Aangezien de tunnel relatief kort dichtgaat en vooral gebruikt wordt in de spits is het vooral belangrijk de regelmatige gebruikers te bereiken. Daarnaast is het belangrijk dat bewoners en bedrijven van Amsterdam bereikt worden, ook in verband met aanvaarding van de werkzaamheden. Onder relevante doelgroepen verstaan wij daarom bewoners en bedrijven van Amsterdam en de regelmatige gebruikers van de PHT.

Kennis	Relevante doelgroepen moeten tijdig op de hoogte zijn van de stremmingen van de tunnel. Een groot deel van hen moet weten waarom de PHT afgesloten is: noodzakelijk structureel onderhoud. De werkzaamheden zijn doordacht opgezet.
Houding	Met name Amsterdammers aanvaarden de hinder die zij van de werkzaamheden ondervinden en hebben het idee voldoende geïnformeerd te zijn.
Gedrag	Relevante doelgroepen mogen tijdens de werkzaamheden niet door de stremmingen verrast zijn en plannen van tevoren hun alternatieve route of zijn bedacht op aanwijzingen langs de weg.



## **Boodschap en tone of voice**

De PHT ondergaat kort maar hevig onderhoud. We erkennen dat de werkzaamheden overlast veroorzaken, maar we communiceren daarbij dat de werkzaamheden onvermijdelijk zijn én doordacht met de nadruk op veiligheid en beperking van overlast. We spreken mensen aan op gedrag: denk van tevoren na over de alternatieve route of verplaatsingsmethode.

### *Waarom werkzaamheden?*

Vanuit de huidige informatie, op basis van de volgende ingrediënten:

- Wegen die op zand worden aangelegd verzakken na verloop van tijd, de weg op de betonnen vloer van de inrit verzakt nooit. Het gevolg is een kuiltje in de weg op de overgang beton en zandondergrond.
- Dergelijk onderhoud is normaal in Amsterdam, maar vindt in andere gevallen later plaats. Reden: de bodem van het Zeeburgereiland is zachter dan elders in Amsterdam. Tijdens de bouw werd al uitgegaan van vervroegd onderhoud. En tijdens de bouw zijn al wegdek-ondersteunende maatregelen getroffen: grindpalen voor ondersteuning en drainage.
- Periodiek oplappen is op jaarbasis duurder en onderzoek wijst uit dat dat nog maar enkele malen kan gebeuren.
- IJburg komt eraan. Dan moet dit onderhoud al hebben plaatsgevonden.
- Wegens de aanleg van de IJ-tram moet de tunnel al één dag dicht. Dat zit nu bij de periode inbegrepen.
- (De PHT is destijds binnen het budget en binnen de gestelde periode aangelegd.)

### *Waarom twee richtingen na elkaar dicht?*

- Door de buizen geheel af te sluiten kan er veel sneller gewerkt worden (minder overlast).
- Twee richtingen door één buis in de spits is gevaarlijk en mag niet van politie en brandweer.
- Een richting voortdurend door een buis kan niet: geen plaats om van rijbaan te wisselen door de plek van de wegwerkzaamheden (precies op het wisselgebied).

## **Betrokken partijen**

### *Kerngroep*

Stadsdeel Zeeburg

### *Primair*

Brandweer

Politie

Stadsregie

Rijkswaterstaat

Dienst Binnenstad

Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer

Stadsdeel Noord

### *Secundair*

dIVV intern (Beheer en Projecten –bijvoorbeeld i.v.m. IJtram-)

Randgemeenten

GG&GD

In eerste instantie wordt een kerngroep gevormd met de communicatieafdeling van Stadsdeel Zeeburg. Daarnaast wordt een forum gevormd met de betrokken partijen. Tenminste een keer zal de primaire groep samenkomen. Verder wordt met hen contact onderhouden.

## **Strategie**

### **Bereiken**

Het is vooral belangrijk om ons op de regelmatige PHT-gebruikers (in de beide spitsen) te richten op het voorkomen van grote problemen in de verkeersstromen. Deze gebruikers zijn waarschijnlijk hoogbetrokken en regelmatige passanten van de tunnel. Zij worden ten eerste bereikt door hen rondom de PHT op de werkzaamheden te attenderen en vervolgens de mogelijkheid te bieden meer informatie te vinden (internet, telefoonnummer, eventueel flyers op hun werk of elders).

Daarnaast kan het bereik vergroot worden door free publicity via regionale en landelijke kanalen en media verspreiden (persberichten naar en contact met uiteenlopende media). Daarmee wordt waarschijnlijk ook een deel van de andere, meer incidentele passanten van de PHT bereikt. We verwachten aandacht voor de werkzaamheden, omdat ze relatief snel na de opening plaatsvinden.

Verder kan de communicatie binnen Amsterdam zeer fijnmazig worden opgezet in samenwerking met de (relevante) stadsdelen, organisaties en verspreidingskanalen. Via, magazines, bewonersbrieven, stadsdelen, AT5 Verkeersnieuws, flyerbakjes in bedrijven et cetera. Daarmee worden bewoners en deels mensen die in Amsterdam werken bereikt. Om het bereik (ook buiten Amsterdam) te vergroten, is het nodig om ook advertentieruimte in te kopen.

### **Verdiepen**

Geïnteresseerde/betrokken mensen zoeken/pakken de aanvullende informatie (internet en flyers) en vangen de aanvullende berichten via andere kanalen/media op. Zo kunnen zij te weten komen waarom aan de PHT wordt gewerkt, waarom de gehanteerde aanpak is gekozen en een alternatieve route uitstippelen of zoeken.

### **Omleiden**

Tijdens de werkzaamheden worden mensen die de PHT vanuit Amsterdam naderen omgeleid. Ook de mensen die de PHT vanaf ring A10 bereiken worden tijdens de werkzaamheden omgeleid. Deze omleidingen beginnen al op de belangrijke aanvoer(snel)wegen en zijn in de WWU (uitvoeringsvergadering in het Coördinatiestelsel) behandeld.

Voor de relevante doelgroepen zijn deze aanwijzingen geen verrassing. Vlak voor de afsluiting wordt men in de meest relevante gebieden (Amsterdam, Noord-Holland en ten oosten van Amsterdam – met name Gooi en Almere -) via spotjes en/of advertenties gewezen op de aanstaande afsluiting om de kans op rekening houden met omleidingen en stremmingen sterk te vergroten.

### **Middelen**

Een mix van middelen om de kans dat iedereen bereikt wordt te vergroten. Zorgen dat men de informatie niet kan missen. Men wordt geleid naar een internetsite, een flyer annex reiswijzer en een speciaal telefoonnummer voor actuele en gedetailleerde informatie. Verder worden mensen in de relevante gebieden 'geremind' via ingekochte ruimte in relevante media (zie hierboven).

Zie bijlage I voor de lijst van middelen.

### **Budget**

Zie offerte

### **Evaluatie**

Persaandacht, reacties (onderzoek) worden gemeten en gerapporteerd..

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

**c Persberichten**

Amsterdam, 7 mei 2003

## **Belliot opent tijdelijke loopbrug over Kostverloren vaart Pilot van nieuwe maatregelen voor mensen met een handicap**

**De Kinkerbrug, tussen Kinkerstraat en Postjesweg, is gestloten tussen 12 mei en 18 augustus voor noodzakelijk onderhoud. Alle verkeer wordt omgeleid en voor voetgangers is een tijdelijke beweegbare loopbrug aangelegd. Wethouder Zorg Hannah Belliot opende deze loopbrug vanochtend, mede namens Verkeerswethouder Mark van der Horst.**

De Kinkerbrug werd in 1913 als draaibrug aangelegd en vervolgens in 1936 'omgevormd' tot Basculebrug<sup>1</sup> door architect Pier Kramer (Amsterdamse School). Nu is de brug bijna versleten en is renovatie in plaats van regulier onderhoud noodzakelijk. Na de werkzaamheden is het uiterlijk van de brug ongewijzigd.

### **Kort maar hevig**

De hinder voor omwonenden, ondernemers en weggebruikers wordt zoveel mogelijk beperkt. Er is gekozen voor 'kort maar hevig': drie maanden geen verkeer over de brug, maar wel omleidingen van gemotoriseerd verkeer en openbaar vervoer en alternatieven voor openbaar vervoer (pendelbussen in de Kinkerstraat en bus 15 die een lus maakt door de Postjesweg en de Witte de Withstraat). Als er wel trams over de brug hadden moeten rijden, hadden de werkzaamheden circa negen maanden langer geduurd.

### **Loopbrug: speciaal voor (visueel) gehandicapten**

Voor voetgangers is een tijdelijke loopbrug aangelegd, ook toegankelijk voor fietsers die afstappen. Bij deze loopbrug zijn extra maatregelen genomen om de toegankelijk en veiligheid voor gehandicapte mensen te verbeteren. In het kader van het Europees jaar van mensen met een handicap zijn voorzieningen ontwikkeld voor minder mobiele mensen en mensen met een visuele beperking. Rollators en rolstoelen kunnen gemakkelijk over de tijdelijke loopbrug, door onder meer een juiste helling en oversteekmogelijkheden. Daarnaast zijn er speciale audiozuilen voor visueel gehandicapte mensen. Op de normale route (geleidlijn) komen ze deze audiozuilen tegen die 'zeggen' dat de Kinkerbrug in onderhoud is en dat er tijdelijke geleidelijnen zijn die hen over de tijdelijke loopbrug helpen. Deze concept-audiozuilen en -geleidelijnen worden getest en eventueel in aangepaste vorm in productie genomen. *Wethouder Belliot voerde tijdens de opening de eerste test uit met Wolter Kramer, die ook verder bij de evaluatie betrokken zal blijven als lid van de Nederlandse Vereniging van Blinden en Slechtzienden (NVBS).*

---

### **Voor meer informatie (niet voor publicatie):**

naam  
organisatie  
tel  
fax  
e-mail

---

<sup>1</sup> Bascule betekent weegschaal. Op straat zie je de ene kant van de weegschaal: de brugklep met de trambanen en het wegdek. De andere kant van de weegschaal zie je niet, die zit in een kelder: het contragewicht en het bewegingsmechanisme.

Vanaf vanmiddag (7 mei) vindt u meer foto's (ook zware bestanden) van de opening via [www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug](http://www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug) (onder 'Meer informatie').



*Wethouder Belliot staat voor de Kinkerbrug*



*Wethouder Belliot en Wolter Kramer voeren de eerste test uit*

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

d Veelgestelde vragenlijsten

## Vragen en antwoorden (hand-out informatieavond)



### Werkzaamheden Kinkerbrug en Kinkerstraat 12 mei – 18 augustus 2003

U vindt ook informatie op [www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug](http://www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug).  
Ook kunt u bellen met 624 11 11 (Voorlichtingsloket Gemeente Amsterdam).

#### In welke periode vindt het project plaats?

Tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Tenminste, dat zijn de merkbare werkzaamheden. Daarvoor en daarna wordt er gewerkt, zonder dat het verkeer wordt gestremd.

#### Waarom moet de Kinkerbrug in groot onderhoud?

De brugval (de klep die open en dicht gaat) is op en moet vervangen worden.

#### Wat gaat er precies gebeuren?

Het brugdek wordt in zijn geheel verwijderd en op een scheepswerf in Nederland gerenoveerd. Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan het kelderdek en het bewegingsmechanisme van de brug. Het metselwerk bij de brug wordt gereinigd en daar waar nodig hersteld. Ook de aanvaarpalen worden vernieuwd.

#### Worden naast het vervangen van het brugdek andere werkzaamheden uitgevoerd?

Ja. Het GVB voert aanpassingen aan aan de rails op de brug. Maar ook voert het GVB vervoerd werkzaamheden uit in de Kinkerstraat. Dat gaat om werkzaamheden die anders in 2004 uit zouden worden gevoerd. De hinder kan beperkt worden door de werkzaamheden tegelijkertijd uit te voeren met de renovatie van de Kinkerbrug, omdat er dan geen trams rijden. Het gaat om het laatste stukje Kinkerstraat, tussen J.P. Heijestraat en Kinkerburg.

Het spoor in de bocht bij de Lootsstraat wordt verbreed voor de Combino, de nieuwe tram. En de tramhalte bij de Jan Pieter Heijestraat wordt verlengd. De werkzaamheden in de Kinkerstraat worden tegelijkertijd uitgevoerd en starten wanneer alles volgens de huidige planning verloopt op 2 juni 2003 en zullen ongeveer zeven weken in beslag nemen.

#### Gaat de brug helemaal dicht?

Ja. Op deze manier – kort maar hevig - in overleg met betrokken partijen als stadsdelen, Coördinatiestelsel (waar werkzaamheden stadsbreed worden afgestemd) en Stadsregie – is er per saldo de minste overlast voor omwonenden en passanten. De andere optie was wel trams, maar geen auto's. Het project zou dan circa één jaar in beslag hebben genomen.

#### Wat betekenen de werkzaamheden voor het verkeer?

Als de Kinkerbrug 12 mei dichtgaat is er voor voetgangers (ook rollators en rolstoelen) een tijdelijke loopbrug. Fietsers kunnen van de brug gebruik maken als zij afstappen. Gemotoriseerd verkeer en trams worden omgeleid. In de Kinkerstraat rijden pendelbussen tussen de J.P. Heijestraat en de Marnixstraat. Gemotoriseerd verkeer kan wel van de Kostverlorenkade en de Baarsjesweg én de omliggende wegen gebruik maken.

In juni en juli is de Kinkerstraat tussen de J.P. Heijestraat en de Kostverlorenkade voor één richting toegankelijk voor gemotoriseerd verkeer: alleen vanaf de Kostverlorenkade naar de J.P. Heijestraat. Fietsers en voetgangers kunnen wel gebruik blijven maken van beide richtingen. Ook is het gebied toegankelijk voor nood- en hulpdiensten.

#### Waarom kunnen er alleen voetgangers en fietsers die afstappen over de tijdelijke brug?

De tijdelijke brug moet beweegbaar zijn, omdat er voortdurend schepen langs moeten kunnen varen, omdat de 'Kostverlorenvaartroute' (van het Noordzeekanaal naar de Nieuwe Meer) één van Amsterdams Hoofdvaarwegen is (de andere Hoofdvaarweg door Amsterdam is de Amstelroute van IJ naar Amstel). Een tijdelijke bredere brug zat er niet in, omdat de standaard beweegbare bruggen niet breder zijn dan drie meter.

### **Welke hinder ondervinden omwonenden en ondernemers?**

Omwonenden zullen een hele korte periode geluidshinder ondervinden van het slopen van het kelderdek. In principe wordt er 's nachts d.w.z. van 22.00 uur tot 06.00 uur niet gewerkt. Uitgangspunt is wel dat er, om de uitvoering in zo'n korte periode te kunnen realiseren, zeven dagen in de week en van 06.00 uur tot 22.00 uur kan worden gewerkt.

### **In hoeverre wordt iedereen geïnformeerd?**

Alle partijen (stadsdelen de Baarsjes, Oud-West, dienst Infrastructuur Verkeer en Vervoer en GVB) werken samen om de diverse doelgroepen (onder omwonenden en passanten) tijdig te informeren en alternatieven te bieden. Zij werken samen aan de communicatie en een eenduidig gecoördineerde uitvoering.

### **Worden de trams omgeleid en zijn er alternatieven?**

Het GVB zorgt voor omleidingen en alternatieven. Trams 7 en 17 worden omgeleid.

- Tramlijn 7: Kinkerstraat –Bilderdijkstraat – De Clerqstraat – Admiraal de Ruijterweg – Jan Evertsenstraat – vervolg eigen route (en omgekeerd)
- Tramlijn 17: Marnixstraat – Leidseplein – Stadhouderskade – Overtoom – Surinamestraat - vervolg eigen route (en omgekeerd)
- In de Kinkerstraat rijden pendelbussen tussen de J.P. Heijestraat en de Marnixstraat. U kunt daar gebruik van maken tegen het gebruikelijke openbaar vervoertarief.

### **Hoe vaak rijden de Pendelbusjes en waar stoppen ze?**

Waarschijnlijk overdag om de 10 minuten en 's avonds om het kwartier.

### **Hoe worden auto's omgeleid?**

Omleidingsroutes worden door borden aangegeven. De omleidingen zijn ook op verschillende andere plekken te vinden: onder meer in de nieuwsbrieven en op het internetadres [www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug](http://www.ivv.amsterdam.nl/kinkerbrug).

### **Hoeveel parkeerplaatsen gaan (tijdelijk) verdwijnen?**

De tijdelijke loopbrug kost enkele parkeerplaatsen op de Kostverlorenkade. Op de Kinkerstraat vervallen de parkeerplaatsen aan de noordkant, tussen de huisnummers 362 en 376.

### **Is de voetgangersbrug begaanbaar voor invaliden, kinderwagens en rollators?**

Ja de tijdelijke loopbrug is geschikt voor mindervaliden.

### **Zijn er voorbereidende werkzaamheden nodig en wat zijn de gevolgen voor de omgeving?**

Bijna alle voorbereidingen tot 12 mei gebeuren vanaf het water. Wel staat er waarschijnlijk incidenteel een kraanwagen op een kade.



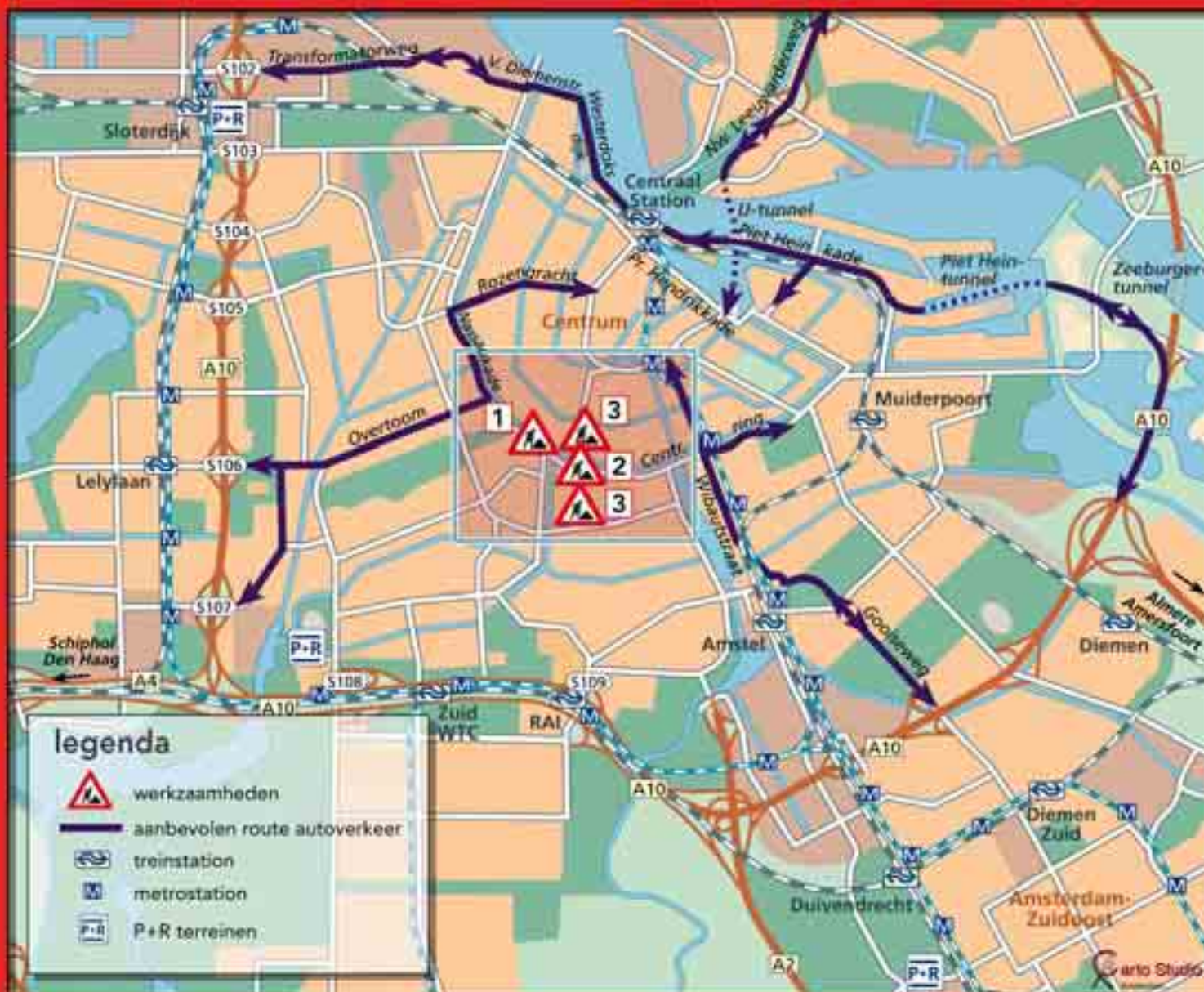
**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

e Advertenties

# Werkzaamheden Stadhouderskade en omgeving



Laat u niet verrassen!



In 2004 en 2005 vindt er op en rond de Stadhouderskade een aantal ingrijpende werkzaamheden plaats. Bezoekt u de binnenstad? Neem dan de hierboven aanbevolen routes.

**1** Op de Stadhouderskade wordt van half maart 2004 tot juni 2005 gewerkt aan het riool en de nieuwe inrichting van de straat. Per rijrichting blijft één rijstrook beschikbaar voor bestemmingsverkeer. Voorjaar 2005 is er gedurende 6 weken een volledige afsluiting op de Stadhouderskade tussen het Vondelpark en het Rijksmuseum.

**2** De brug tussen de Heinekenbrouwerij en het Weteringcircuit gaat vanaf zomer 2004 in reparatie. Vanaf augustus 2004 is de brug voor 9 maanden afgesloten. Autoverkeer wordt omgeleid. Trams, nood- en hulpdiensten kunnen over de brug. Voor voetgangers en fietsers komt er een tijdelijke brug.

**3** In dezelfde periode zijn er ook werkzaamheden van de Noord/Zuidlijn bij de Vijzelgracht en de Ferdinand Bolstraat. Houd rekening met hinder en korte omleidingen.

Deze informatie is onder voorbehoud.



Gemeente Amsterdam

Raadpleeg voor actueel nieuws:  
[www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl)

Ook met :  
- Amsterdamse routeplanner:  
leidt u langs de werkzaamheden  
- Parkeeradvies  
- Openbaar Vervoeradvies



# Werkzaamheden Stadhouderskade en omgeving



## Brug bij Heinekenbrouwerij dicht



In 2004 en 2005 vindt er op en rond de Stadhouderskade een aantal ingrijpende werkzaamheden plaats. Bezoekt u de binnenstad? Neem dan de hierboven aanbevolen routes.

**1** De brug tussen de Heinekenbrouwerij en het Weteringcircuit is vanaf maandag 23 augustus voor 9 maanden afgesloten. Autoverkeer wordt omgeleid. De trams blijven rijden. Voor voetgangers en fietsers komt er een tijdelijke brug.

**2** Op de Stadhouderskade wordt tot zomer 2005 gewerkt aan het riool en de nieuwe inrichting van de straat. Alleen bestemmings-verkeer blijft mogelijk, maar houd rekening met verkeershinder. Voorjaar 2005 is er gedurende 6 weken een volledige afsluiting op de Stadhouderskade tussen het Vondelpark en het Rijksmuseum.

**3** In dezelfde periode zijn er ook werkzaamheden van de Noord/Zuidlijn bij de Vijzelgracht en de Ferdinand Bolstraat. Houd rekening met hinder en korte omleidingen.

Deze informatie is onder voorbehoud.



Gemeente Amsterdam

Raadpleeg voor actueel nieuws:  
[www.bereikbaar.amsterdam.nl](http://www.bereikbaar.amsterdam.nl)

Ook met:

- Amsterdamse routeplanner: leidt u langs de werkzaamheden
- Parkeeradvies
- Openbaar Vervoeradvies

Winkelgebieden en markten blijven bereikbaar

# WEEKENDAFSLUITING A20

Vrijdag 25 mei 21.00 uur tot maandag 28 mei 05.00 uur



= afgesloten route



= omleidingsroute



= einde omleidingsroute

Rijkswaterstaat zorgt voor de aanleg en het onderhoud van het rijkswegennet en vaarwegen. Als onderdeel van het ministerie van Verkeer en Waterstaat draagt zij bij aan een leefbaar, bereikbaar en veilig Nederland.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat



Rijkswaterstaat

Directie Zuid-Holland

Rijksweg A20 wordt vanaf het Kleinpolderplein richting Vlaardingen afgesloten tot aan het Kethelplein.

## Naar Hoek van Holland of Europoort:

Vanuit richting Den Haag (A13)

- ▶ A20 richting Gouda/Utrecht tot aan knooppunt Terbregseplein
- ▶ A16 Van Brienoordbrug richting Dordrecht tot aan knooppunt Ridderkerk
- ▶ A15 richting Europoort bij knooppunt Benelux doorrijden richting Europoort, of A4 richting Hoek van Holland

Vanuit richting GOUDA/UTRECHT (A20)

- ▶ A20 tot aan knooppunt Terbregseplein
- ▶ A16 Van Brienoordbrug richting Dordrecht tot aan knooppunt Ridderkerk
- ▶ A15 richting Europoort bij knooppunt Benelux doorrijden richting Europoort, of A4 richting Hoek van Holland

## INFORMATIE

Radio landelijke en regionale zenders

Teletekst pagina 730 en 731

Internet [www.fileplan.info.nl](http://www.fileplan.info.nl)

Telefoon 0800-WEGINFO  
9 3 4 4 6 3 6

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

f Evaluaties

**BIJLAGE II – Voorbeelden**  
(te downloaden op [www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coördinatiestelsel.amsterdam.nl))

g Extra's


Een middelenmatrix als deze kan helpen te bepalen of doelgroepen voldoende worden bereikt.

Middel	Omwonenden					Wie?		
	Ondernemers	Doorgaand Verkeer	OV-reizigers	Transportbedrijve n en toeleveranciers	Wie?			
Ondernemersoverleg	X	-	-	X				
Bewonersbrieven	X	X		-				
Informatieavond	X	X						
Omlidingborden	X	X	X	X				
Bouwborden	X	X	X	X				
Stadsdeelpagina's Hah-bladen	X	X	X	X				
Spits			X					
Posters en flyers in materieel en/of haltes			X					
AT5 Verkeersjournaal en item verkeersjournaal op locatie	X	X	X	X				
Stadsdeelpagina's Hah-bladen	X	X	X	X				
Internetpagina's	?	?	?	?				
Bewonersbrieven	X	X	X	X				
Flyer met omlidingskaarten	X	X	X	X				
Persberichten en -contacten	?	?	?	?				
Intermediairs (TLN etc.)	X	?	?	X				
Hulpdiensten en gem. instellingen	?	?	?	X				
Centraal nummer (call centre)	X	X	X	X				
Grote organisaties (werknemers)								
Updates/uitvoeringscommunicatie	X	X	X	-				



Model small, 183 x 122 cm staand

**Hier werkt Amsterdam aan renovatie Kinkerbrug en vernieuwing transporen en halte**



Onderdirectie:  
Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer  
GVV

Aanpak:  
Aanpakcombinatie VIK-BBB  
aanpak  
Combinatie KVS-NBM

Einde werkzaamheden oktober 2003  
Na 18 augustus alleen werkzaamheden  
zonder verkeerhinder.

Meer informatie:  
[www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)  
Telefoon 020 556 51 10

**Gemeente Amsterdam**

Model small, 183 x 122 cm staand

**Hier werkt Amsterdam aan renovatie Kinkerbrug en vernieuwing transporen en halte**



Onderdirectie:  
Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer  
GVV

Aanpak:  
Aanpakcombinatie VIK-BBB  
aanpak  
Combinatie KVS-NBM


Einde werkzaamheden oktober 2003  
Na 18 augustus alleen werkzaamheden  
zonder verkeerhinder.

Meer informatie:  
[www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)  
Telefoon 020 556 51 10

**Gemeente Amsterdam**

Model small, 183 x 122 cm liggend

**Hier werkt Amsterdam aan renovatie Kinkerbrug en vernieuwing transporen en halte**



Onderdirectie:  
Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer  
GVV

Aanpak:  
Aanpakcombinatie VIK-BBB  
aanpak  
Combinatie KVS-NBM

Einde werkzaamheden oktober 2003  
Na 18 augustus alleen werkzaamheden  
zonder verkeerhinder.

Meer informatie:  
[www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)  
Telefoon 020 556 51 10

**Gemeente Amsterdam**

Model mini,  
61 x 183 cm staand

**Hier werkt Amsterdam aan renovatie Kinkerbrug en vernieuwing transporen en halte**



Onderdirectie:  
Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer  
GVV

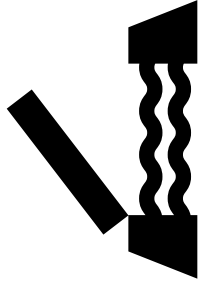
Aanpak:  
Aanpakcombinatie VIK-BBB  
aanpak  
Combinatie KVS-NBM

Einde werkzaamheden oktober 2003  
Na 18 augustus alleen werkzaamheden  
zonder verkeerhinder.

Meer informatie:  
[www.ivv.amsterdam.nl](http://www.ivv.amsterdam.nl)  
Telefoon 020 556 51 10

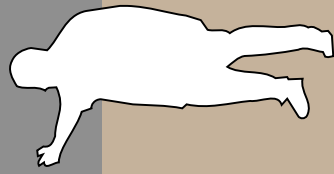
**Gemeente Amsterdam**

**Hier werkt Amsterdam aan renovatie Kinkerbrug en vernieuwing transporen en halte**



**Omliding van 12 mei tot 18 augustus voor alle verkeer behalve voetgangers en fietsers**

Model medium, 366 x 244 cm staand





**Hier werkt Amsterdam aan werkzaamheden**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan kabels en leidingen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan voetgangersvoorzieningen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan rijwielvoorzieningen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan busvoorzieningen**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan tramvoorzieningen**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan metrovoorzieningen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan autovoorzieningen**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan parkeervoorzieningen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan overdekt parkeren**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan transferium**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan vaste brug**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan beweegbare brug**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan walmuur/oever**



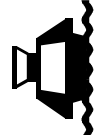
Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan scheepvaartvoorzieningen**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan pontveer**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan sluiswerkzaamheden**




Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan tunnelwerkzaamheden**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan bouw of sloop**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan bodemsanering**



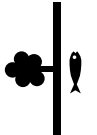
Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan milieu en ecologie**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan milieu en ecologie**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan snoeten**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan stoplichten**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan verlichting**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan bewegwijzing**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan veiligheid**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan evenement voorbereiding**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan oplossen van calamiteit**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.

**Hier werkt Amsterdam aan stoplichten**



Werkzaamheden tussen 12 mei en 18 augustus 2003. Alle verkeersbepalingen voortgangsgestemd.



# Verantwoording en colofon

## Verantwoording

Dit handboek is tot stand gekomen als onderdeel van een breed pakket aan maatregelen om de uitvoering van werken aan de weg en evenementen te verbeteren. De partijen die in Amsterdam verantwoordelijk zijn voor de projecten in de openbare ruimte zijn verenigd in het Coördinatiestelsel. Tussen 2002 en 2005 hebben zij regels en overleggen aangescherpt en producten ontwikkeld om de kwaliteit van het Amsterdamse Coördinatiestelsel te verhogen; de Kwaliteitsimpuls.

Opdrachtgever en beheerder van het handboek is het Amsterdamse Coördinatiestelsel. Het Amsterdamse Coördinatiestelsel is een netwerk van kennis, overleggen en organisaties rond projecten en evenementen in de openbare ruimte. Deelnemende partijen zijn de stadsdelen, projectmanagers van stedelijke diensten, kabel- en leidingbeheerders, politie en nood- en hulpdiensten.

Het Coördinatiestelsel heeft als doel hinder en overlast van de uitvoering van projecten te beperken. Goede communicatie is daarbij onontbeerlijk. Voor dit handboek is projectcommunicatiekennis gebundeld én ontwikkeld. Het is ontwikkeld op basis van consultaties, discussies en analyses in een werkgroep van communicatieadviseurs en projectleiders (zie colofon).

## Overige producten

Producten die naast dit handboek in het kader van de Kwaliteitsimpuls zijn ontwikkeld, zijn onder meer het Handboek 'Zo werken wij in Amsterdam op straat', Bereikbaarheid en Leefbaarheid, de Kennisbank 'Werken aan de weg', cursus Coördinatiestelsel, Notitie Kaders en Spelregels, Stads Coördinatie Systeem en de Wegdaq. Zie voor een overzicht en meer informatie: [www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl).

Een vergelijkbare en afgestemde reeks producten wordt ontwikkeld door Bureau WBR onder de noemer 'Zo doen wij dat in Amsterdam.' Deze reeks richt zich op de sector Bouwen, Wonen en Ruimtelijke Ordening in Amsterdam.

## Secretariaat van het Coördinatiestelsel

### Beheerder van dit handboek

Gemeente Amsterdam

Team Uitvoeringscoördinatie

Postbus 95089

1090 HB Amsterdam

Bezoekadres: Nieuwe Uilenburgerstraat 59

Tel. 020 556 5379/Fax. 020 556 5711

[www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl](http://www.coordinatiestelsel.amsterdam.nl)

## Colofon

Dit handboek is ontwikkeld door de werkgroep Communicatie in het kader van de Kwaliteitsimpuls Coördinatiestelsel. Deelnemers: Charles Honselaar (DWR), Ellen Jonathans (dIVV), Miek Warnaar (GVB), Nynke Ottink (stadsdeel Oost/Watergraafsmeer), Koosje van Vlijmen (bureau Stadsregie), Angela Wiegel (PMB) Désirée Barendregt (dIVV), Jonas Bouwmans (dIVV), Angela Pagonidis (dIVV), Petra Faber (GVB), Mariëtte Reitsma (DWR), Christine Schouten (DAB), Anja van Os (bureau Stadsregie), Cor Vos (dIVV).

Extra feedback kwam van een meelesgroep. Deelnemers: Julie van Heteren (dIVV), Hoite Detmar (dIVV), Michiel Wentholt (bureau Stadsregie), Marc de Kruijk (BDA), Mariëlle de Winter (BSR), Annemiek Houtman (KvK), Martin Los (dIVV), Lisa Neves Gonçalves (BDA), Désirée Schreurs (Stadsdeel Amsterdam-Centrum), Maaïke Smeels (BDA-Bestuurdienst), Marcel Sukel (KvK), Rijk van Ark (BDA-Bestuurdienst).

Het handboek kwam tot stand onder toezicht van een Raad van Toezicht en Advies, die alle producten van de Kwaliteitsimpuls heeft begeleid. Leden: P. Breure (WLB), F. Cornelis (dIVV), C. den Hartog (Nuon), S. Dutmer (ROIB), J. van Heteren (dIVV), D. Jonkers (IBA), P. Kleyn (Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer), E. Maas (Stadsdeel Amsterdam Oud-Zuid), T. Oude Moleman (dIVV), P. Polderman (BSR), G. van der Kooij (DWR), P. van Rossum (PMB), W. van Spijker (De Verbinding), M. van 't Hof (Stadsdeel Westerpark), J. van Wijk (dIVV), H. Vlug (OGA).

Tekst en productie: Jonas Bouwmans, Anja van Os, Angela Pagonidis, Cor Vos

In samenwerking met: DuynsteePolak Communicatie, Amsterdam

Illustraties: Rik van Schagen, Steamwork Graphics

Vormgeving: dsgn.frm.amsterdam

Oplage: 500

Eerste druk: najaar 2004

Dit handboek blijft, net als Amsterdam, in ontwikkeling. Stuur commentaar en aanvullingen (je eigen lijsten, plannen, trucs, overzichten, etc.) naar [coordinatiestelsel@ivv.amsterdam.nl](mailto:coordinatiestelsel@ivv.amsterdam.nl) of bel 556 5379.

# Notities

