

Werkwijze informatievoorziening werkzaamheden openbare ruimte

Aanleiding

Op 12 november 2024 heeft de raad een motie aangenomen over de informatievoorziening rondom (weg)werkzaamheden. In de motie (Motie: Berichten over uw buurt – 2024-RAAD-00061) wordt het college opgeroepen om:

- Intern een eenduidig communicatieprotocol vast te stellen omtrent op handen zijnde werkzaamheden in de omgeving.
- Hiervoor aansluiting te zoeken met de publieksvoorlichting voor Overheid.nl inzake Berichten over uw buurt.

Ook wij zien het belang van een eenduidige informatievoorziening naar onze inwoners als het gaat om werkzaamheden in de openbare ruimte. De door de raad genoemde 'Berichten over uw buurt' informeert inwoners over werkzaamheden in hun buurt als deze officieel bekend gemaakt moeten worden (bijvoorbeeld vanwege aangevraagde en/of verleende vergunningen, bouwplannen en toevoegingen of wijzigingen in plaatselijke regelgeving en verkeersbesluiten). Over het algemeen zijn de onderhoudswerkzaamheden in de openbare ruimte niet vergunningplichtig. Dat betekent dat de informatievoorziening over deze werkzaamheden via 'Berichten over uw buurt' vaak niet volledig is. Daarnaast is het instrument te gebruiken door mensen vanaf 25 jaar en is aanmelding vereist. Dit maakt dat jongeren en niet-digitaalvaardige inwoners met dit instrument niet bereikt worden.

Onze werkwijze van informatievoorziening richt zich op de reguliere onderhoudswerkzaamheden in de leefomgeving van onze inwoners die mogelijk overlast en/of beperking van de bereikbaarheid tot gevolg hebben of qua impact veel vragen kunnen oproepen.

Doel

Inwoners tijdig en volledig informeren over werkzaamheden in de openbare ruimte die door of in opdracht van de gemeente worden uitgevoerd. Dit voorkomt verrassingen en stelt inwoners in staat om rekening te houden met eventuele gevolgen van deze werkzaamheden (bijvoorbeeld als het gaat om bereikbaarheid en mogelijke overlast) en anderen hierover te informeren.

Scope

Deze werkwijze is van toepassing op reguliere onderhoudswerkzaamheden zoals deze worden vermeld op de Kaart groot onderhoud Steenwijkerland. Deze kaart wordt opgesteld door het team Beheer Openbare Ruimte (BOR):

- Wegen, verkeer en mobiliteit
- Water en riolering
- Groen en ontmoeten (nog werknaam voor de samengevoegde clusters Groen, biodiversiteit en grondstoffen/afval, circulariteit/mvov EN Sport, spelen en begraafplaatsen)

Niet inbegrepen: groot onderhoud en (her)inrichtingsprojecten en calamiteiten.

De communicatie, participatie en informatievoorziening rondom groot onderhoudsprojecten of (her)inrichtingen zijn onderdeel van het desbetreffende project en geborgd in de projectopdracht.

Hier is – mede vanwege het niveau en de vorm van participatie – sprake van maatwerk. *Ter informatie: aangezien voor deze projecten vaak vergunningen of besluiten worden afgegeven, worden deze vanuit onze officiële bekendmakingen automatisch aangekondigd via ‘Berichten over uw buurt’.*

Calamiteiten dienen zich niet van tevoren aan. Ze vragen om direct schakelen en handelen. Ook hier is sprake van maatwerk. Om die reden zijn calamiteiten niet te vangen in een werkwijze voor reguliere werkzaamheden.

Doelgroepen

Niveau	Doelgroep
Individueel	Inwoners die een specifiek belang hebben
Straatniveau	Aanwonenden (particulieren, bedrijven)
Kernniveau	- Plaatselijk belangen en wijkverenigingen - Plaatselijke ondernemersverenigingen
Gemeenteniveau	Alle inwoners, ondernemers en bezoekers van de gemeente
Provinciaal/landelijk niveau	Iedereen die de openbare ruimte van de gemeente bezoekt of doorkruist. Oftewel ‘gebruikers’: passanten (forensen, toeristen, klanten)
Specifiek	- Grondeigenaren - Betrokken mede-overheden - Landschaps-/netbeheerders - Melvin (nationaal dataportal Wegbeheer) - Hulpdiensten - OV, reizigersorganisaties, bus en- streekvervoer - Reinigings- en storingsdiensten (ROVA)
Intern	- KCC/antwoordportaal - Gebiedscoördinatoren en accountmanagers bedrijven - Cluster communicatie - Specifieke collega’s van andere teams (zoals vergunningverleners evenementen en handhavers)

Kaart Groot onderhoud Steenwijkerland is de basis

Met het jaarlijks opstellen van de kaart, weten we:

- welke werkzaamheden het komende jaar worden uitgevoerd
- wat de impact van deze werkzaamheden op de omgeving is
- wanneer we deze werkzaamheden gaan uitvoeren (in grote lijnen/kwartalen)
- welke discipline verantwoordelijk is voor de uitvoering

Communicatie over de kaart Groot onderhoud Steenwijkerland

- De kaart Groot onderhoud Steenwijkerland wordt uiterlijk in de maand maart op de website geplaatst.
- Er wordt een persbericht verzonden.
- De verschillende plaatselijk belangen en wijkverenigingen evenals plaatselijke ondernemersverenigingen worden hiervan op de hoogte gebracht.

De integrale kaart over de werkzaamheden in de openbare ruimte is de basis voor de informatievoorziening over de werkzaamheden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de medewerker die is belast met het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden. De informatievoorziening verloopt via de afgesproken werkwijze die hieronder wordt toegelicht.

Op deze manier informeren we onze inwoners

Vooraf	Hoe	Wanneer	Opmerkingen
Aankondiging van de werkzaamheden	Interne melding aan de collega's zoals benoemd in de eerdere tabel "intern"	Zodra de planning bekend is	Bebording wordt geplaatst nádat aanwonenden per brief zijn geïnformeerd
	Publicatie in informatiepagina (huis-aan-huis) en op de gemeentelijke website (o.a. de desbetreffende projectpagina)	2 tot 4 weken voor de start van de werkzaamheden	Social media wordt ingezet bij noodwerkzaamheden, bij grotere reparaties en noodzakelijke snelle berichtgeving De communicatie gaat in begrijpelijke taal
	Melding aan plaatselijke belangen en wijkverenigingen	2 tot 4 weken voor de start van de werkzaamheden	
	Brief aan aanwonenden en bedrijven	Minimaal 2 weken voor de start van de werkzaamheden	
	Plaatsing van borden op de locatie	Minimaal 1 tot 2 weken voor de start van de werkzaamheden	
	Melding aan portefeuillehouder	Bij iedere afsluiting	
Tijdens			
Actuele informatie blijven delen	Via de hierboven genoemde kanalen	Bij wijzigingen	Social media wordt ingezet bij noodwerkzaamheden, bij grotere reparaties en noodzakelijke snelle berichtgeving
Bereikbaar zijn en blijven	Er is een meldpunt waar inwoners terecht kunnen voor vragen en bij klachten	De contactgegevens worden meegenomen in de brief aan de aanwonenden, vermeld op de website en gedeeld met de plaatselijke belangen en wijkverenigingen	
Dagelijkse bebording en omleidingsinformatie	Deze worden aangepast indien de noodzaak dat vereist	Bij wijzigingen	
Achteraf			
Afsluiting van de werkzaamheden	Bericht naar plaatselijk belangen en wijkverenigingen en naar aanwonenden (inwoners en bedrijven)	Bij werkzaamheden die zich over een langere periode uitstrekken	
Actuele informatie blijven delen	Aanpassen van de informatie op de website	Bij afronding van de werkzaamheden	

Rollen en verantwoordelijkheden

Medewerker belast met de werkzaamheden	De medewerker die – zelf of als opdrachtgever – de werkzaamheden uitzet, is verantwoordelijk voor een tijdige en volledige informatievoorziening naar de diverse doelgroepen volgens de afgesproken werkwijze.	De gemeente is en blijft de afzender van de brieven. Ook als deze door de aannemer worden verspreid.
Coördinator BOR	De betrokken coördinator ziet vanuit zijn/haar rol toe op het proces.	
KCC/antwoordportaal	Op basis van de informatie van de BOR-medewerker reageert het KCC op basisvragen vanuit inwoners. Voor overige vragen wordt verwezen naar het afgesproken meldpunt.	
Gebiedscoördinatoren Accountmanagers bedrijven	Op basis van de informatie van de BOR-medewerker brengen resp. de gebiedscoördinatoren en de accountmanagers de plaatselijke belangen en wijkverenigingen de plaatselijke ondernemersverenigingen op de hoogte van de werkzaamheden en eventuele wijzigingen daarin.	
Cluster communicatie	Op basis van de informatie van de BOR-medewerker zorgt cluster communicatie voor een persbericht over het totale uitvoeringsplan en adviseert het cluster over de wijze waarop wordt gecommuniceerd.	