



Universiteit van Amsterdam

UvA

BLVC Kader UvA

Bereikbaarheid – Leefbaarheid – Veiligheid - Communicatie

Spui 21
1012 WX Amsterdam
Postbus 19268
1000 GG Amsterdam

T 020 525 2443

Datum:

01 mei 2023

Van:

Universiteit van Amsterdam

Onderwerp:

BLVC-kader Huisvestingsprojecten UvA

Status:

Vastgesteld

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	Achtergrond en aanleiding	3
1.1.	Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie.....	3
1.2.	Handhaving en toezicht.....	3
2.	Overzicht van de BLVC-eisen.....	5
2.1.	Algemene uitgangspunten	5
2.2.	Werkterrein	5
2.2.1.	Beschikbaar werkterrein.....	5
2.2.2.	Inrichting werkterrein	5
2.2.3.	Bouwhekken	5
2.2.4.	Werkmethode en infrastructuur en openbare ruimte.....	6
2.3.	Bereikbaarheid	6
2.3.1.	Minimale bereikbaarheidseisen.....	6
2.3.2.	Bereikbaarheid nood- en hulpdiensten.....	6
2.3.3.	Bouwverkeer.....	6
2.3.4.	Aanvoer, opslag en afvoer van goederen	6
2.3.5.	Parkeren	7
2.3.6.	Bomen	7
2.4.	Leefbaarheid	7
2.4.1.	Werktijden.....	7
2.4.2.	Voorkomen geluidshinder.....	8
2.4.3.	Voorkomen van lichthinder	8
2.4.4.	Voorkomen van stof/vervuiling.....	8
2.5.	Veiligheid	8
2.5.1.	Bouw- en Hijsveiligheid	8
2.5.2.	Verkeersveiligheid	9
2.5.3.	Sociale veiligheid.....	9
2.5.4.	Calamiteitenplan.....	9
2.5.5.	Kleine incidenten.....	9
2.5.6.	Calamiteiten.....	10
2.6.	Communicatie	10
2.6.1.	Communicatiedoelstelling	10
2.6.2.	Fasering van de communicatie	10
2.6.3.	Algemene projectcommunicatie	11
2.6.4.	Omgevingscommunicatie door UvA	11
2.6.5.	Communicatie op bouwboarden/bouwterrein	12
2.6.6.	Communicatie richting verkeersdeelnemers.....	12
2.6.7.	Communicatie bij calamiteit/incident.....	12
2.6.8.	BLVC-coördinator	12
2.6.9.	Klachtenafhandeling.....	12
2.6.10.	Communicatiemiddelen	12
2.6.11.	Doelgroepen	13

1. Inleiding

1.1. Achtergrond en aanleiding

De Universiteit van Amsterdam (UvA) wil een inspirerende, breed georiënteerde, internationale academische omgeving bieden, waarin de talenten van staf en studenten zich optimaal kunnen ontwikkelen. De UvA kenmerkt zich door een kritisch, creatief en internationaal klimaat, een open sfeer en een sterke betrokkenheid bij stad en samenleving. De UvA is gevestigd in historische en moderne gebouwen in Amsterdam, en is mede daardoor een geïntegreerd onderdeel van de stad.

De UvA realiseert drie open stadscampussen en een kwartier waar verwante wetenschappelijke opleidingen bij elkaar worden gehuisvest: Amsterdam Medical Business Park, Amsterdam Science Park (Bèta), Roeterseilandcampus (Gamma) en het Universiteitskwartier (Alfa).

1.1. Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie

UvA stelt, naast de eisen uit de Omgevingsvergunning, eisen aan de aannemers ten aanzien van de Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie van de omgeving (zogenaamde BLVC-eisen) tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Op basis van dit BLVC-kader stelt de opdrachtnemer een BLVC-plan op. Na acceptatie van het BLVC-plan door de gemeente Amsterdam kan het werk verder worden voorbereid.

De UvA vindt het belangrijk om studenten, medewerkers en overige gebruikers van de panden goed en tijdig te informeren. Daarnaast vindt de UvA het als goede buur belangrijk dat de omwonenden en andere belanghebbenden ook tijdig worden geïnformeerd over de werkzaamheden.

Voor de start van het werk vindt een zogenaamd werkinstructie gesprek plaats op bouwlocatie. Hierbij zijn de projectleider en hoofduitvoerder van de aannemer aanwezig, als ook de omgevingsmanager van de aannemer en de projectleider UvA en/of omgevingsmanager UvA. Door de omgevingsmanagers wordt toegelicht wat de aandachtspunten zijn in de omgeving en waarom er bepaalde beperkingen zijn bij de uitvoering van het werk. Bij de uitvoering van het project dient een andere medewerker van de aannemer die rol te vervullen.

1.2. Handhaving en toezicht

Op de bouwplaats is de bouwdirectie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van dit BLVC-kader. De UvA zal in de uitvoering in eerste instantie toetsen of en hoe de opdrachtnemer zichzelf controleert op BLVC-aspecten. Bij incidenten (bijvoorbeeld klachten uit de omgeving) wordt getoetst of de opdrachtnemer zich houdt aan zijn BLVC-plan. Blijkt dit niet het geval of blijven er problemen, dan vindt er ook daadwerkelijk toetsing op de bouwplaats plaats door de projectleider/facilitair manager FS en projectmanager/omgevingsmanager HuisvestingsOntwikkeling en de bouwdirectie. De controle vindt ook preventief plaats, niet alleen wanneer blijkt dat opdrachtnemer zich niet aan het plan houdt.

De BLVC-maatregelen zijn vastgelegd in het BLVC-plan van de aannemer, zodat tijdens de uitvoering de maatregelen door de bouwdirectie, omgevingsmanager en/of projectmanager worden gehandhaafd als de opdrachtnemer zich niet aan zijn eigen plan houdt. De facilitair manager kan als beheerder interveniëren als buiten de bouwplaats niet conform BLVC wordt geacteerd.

De naleving van de BLVC-aspecten wordt niet alleen door de bouwdirectie en toezichthouder gecontroleerd maar ook door de Gemeente Amsterdam en de omgevingsmanager REC/UK/ASP. In de praktijk spreekt de omgevingsmanager tijdens de 'ronde' door het gebied de bouwdirectie aan op niet nageleefde BLVC-afspraken. Niet urgente problemen worden in het twee/driewekelijks overleg

besproken(en gerapporteerd) tussen de omgevingsmanager en de bouwdirectie.

Niet nakomen van de BLVC-aspecten kan leiden tot het opleggen van maatregelen door de bouwdirectie of afdeling handhaving van de Gemeente Amsterdam aan de overtreder

2. Overzicht van de BLVC-eisen

2.1. Algemene uitgangspunten

- De opdrachtnemer is verplicht om de omgevingshinder bij de uitvoering van de werkzaamheden zoveel mogelijk te minimaliseren en rekening te houden met de omgeving, onderwijs en onderzoek(ers);
- Er wordt gekozen voor de optimale fasering van de werkzaamheden per project zodat, bijvoorbeeld, (omrijd)routes nietgewijzigd hoeven te worden, behalve als het gaat om een (aanzienlijke) verbetering en/of verkleining van het bouwterrein en/of optimalisatie van de (omrijd)routes betreft;
- Beperkte werkterreinen waarop de aannemer op normale manier zijn werk uit kan voeren;
- Voldoende aandacht voor omgevingsaspecten bij inrichting van het werkterrein.
- Indien de aannemer geen omgevingsmanager verbonden heeft aan het project dan dient een andere medewerker van de aannemer die rol te vervullen;
- De UvA heeft duurzaamheidsambities¹ die ook doorwerking hebben op de manier waarop wij bouwen.

2.2. Werkterrein

2.2.1. Beschikbaar werkterrein

Het bouwterrein moet zoveel mogelijk worden ingericht binnen de contouren van het gebouw/de bouwkevel, in overleg met de UvA (zie hiervoor ook paragraaf communicatie). Voor gebruik openbaar gebied is overleg met UvA en toestemming van de gemeente noodzakelijk (+ eventuele precario heffing).

2.2.2. Inrichting werkterrein

- Het werkterrein is bestemd voor gedeeld gebruik door alle uitvoerende partijen. De bouwkundig aannemer heeft de coördinatie;
- Laden en lossen vindt plaats binnen de hekken van het werkterrein en/of bij de transporthubs aan het water;
- Aan- en Afvoer 'just in time', (bij voorkeur) geen opslag op het werkterrein;
- Werkterrein directie/bouwketen vanwege beperkte buitenruimte beperken;
- Afvalcontainers dienen afgedekt of afgesloten te zijn tegen uitwaaien;
- Transport, zeker in het UK en REC, voor leveringen dient zoveel als mogelijk via het water plaats te vinden. Hierbij dient rekening gehouden worden met de vergunningseisen van de gemeente Amsterdam en de uitgangspunten van de UvA.

2.2.3. Bouwhekken

- Bouwhekken moeten stevig verankerd en in een goede conditie zijn;
- Het is niet toegestaan om materiaal op te slaan direct naast of tegen de bouwhekken;
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden en onderhouden van de hekken, inclusief het direct verwijderen van graffiti en posters, en moet de hekken hierop regelmatig controleren;
- Er mogen door de opdrachtnemer geen bouwboarden, vlaggen of andere uitingen aan de bouwhekken of op of rond de bouwplaats en het gebouw worden bevestigd zonder nadrukkelijke toestemming van de UvA;
- Bebording/behouddoeken: De opdrachtnemer dient mee te werken aan het bevestigen van eventuele uitingen van de opdrachtgever aan de bouwhekken; zie aanvullende uitleg in paragraaf communicatie.
- De poorten in de bouwhekken moeten altijd afgesloten zijn en er moet bij het op- en afrijden van het bouwterrein toezicht door verkeersregelaars zijn;

¹ Whitepaper Duurzaamheid UvA, <https://www.uva.nl/content/nieuws/nieuwsberichten/2021/03/uva-publiceert-white-paper-duurzaamheid.html>

- Rondom sommige panden is cameratoezicht aanwezig. Indien de camera's uitgezet dienen te worden voor de werkzaamheden, of door de werkzaamheden het toezicht op een deel van het terrein door de camera's niet mogelijk is, dient er bouwplaatsbeveiliging door middel van camera's toegepast te worden door de opdrachtnemer, behalve als de UvA akkoord gaat met geen cameratoezicht.

2.2.4. Werkmethode en infrastructuur en openbare ruimte

- Afval moet worden gescheiden conform het afvalbeleid van de UvA en de wettelijke eisen.
- Tijdens de werkzaamheden moeten deuren en ramen zoveel mogelijk gesloten blijven om overlast (stof, geluid) voor de omgeving te beperken;
- De aannemer heeft coördinatie- en uitvoeringsplicht voor de aansluitingen nutsvoorzieningen, communicatie met de buurt, in afstemming met omgevingsmanagervan de UvA.

2.3. Bereikbaarheid

De B in BLVC gaat over de bereikbaarheid van de stad en de buurt, met de auto, het openbaar vervoer, op de fiets, over het water of te voet en voor bewoners, ondernemers, aannemers, nood- en hulpdiensten en alle anderen die tijdens de uitvoering van of naar het gebied willen.

2.3.1. Minimale bereikbaarheidseisen

- De opdrachtnemer moet in gezamenlijk overleg met wegbeheerders, nood- en hulpdiensten en UvA de bereikbaarheid van het gebied uitwerken. Bij ruimtegebrek wordt in eerste instantie voorrang gegeven aan het langzaam verkeer (ook vanuit de duurzaamheidsgedachte);
- De opdrachtnemer moet in zijn BLVC plan aangeven welke route hij door de stad neemt om het gebied te bereiken (met in acht neming van de uitgangspunten voor logistiek vanuit de gemeente Amsterdam en opdrachtgever);
- De aannemer moet in zijn BLVC plannen zorgen voor meewerken aan het bereikbaar houden van gebouwen op de campus/kwartier voorvoetgangers, fietsers, leveranciers en andere aannemers.
- Af- en aanvoer van afval en ander materiaal door de UvA, en leveranties door leveranciers en contractpartijen, dient gedurende de bouw doorgang te kunnen vinden.
- Alleen parkeren waar toegestaan en geen wegen of pleinen blokkeren. Op sommige plekken is parkeren verboden. Bij voorkeur wordt er geparkeerd aan de randen van de stad (zie 2.3.5 voor exacte regels omtrent parkeren).

2.3.2. Bereikbaarheid nood- en hulpdiensten

- Gegarandeerde bereikbaarheid voor nood- en hulpdiensten;
- Geen vertraging in de aanrijroute voor nood- en hulpdiensten;
- De brandweeropstelplaatsen staan aangegeven in het maaiveld
- Afsluiting en verplaatsing van de doorgang voor nood- en hulpdiensten mag alleen na goedkeuring door de brandweer.

2.3.3. Bouwverkeer

- Bouwverkeer mag niet wachten op de openbare ruimte rondom de bouwplaatsen (bufferen). Indien noodzakelijk moeten in overleg met de opdrachtgever en de desbetreffende stadsdelen bufferplaatsen worden aangewezen/gerealiseerd;
- Achteruitrijden van vrachtverkeer alleen met permanente inzet van verkeersregelaars en zoveel mogelijk met uitgeschakeld geluids-waarschuwingssysteem. Het gaat hierbij om alle bij de bouw gebruikte voertuigen die zijn uitgerust met een waarschuwingsspieper voor het achteruit rijden.

2.3.4. Aanvoer, opslag en afvoer van goederen

- Aan- en afvoer bouwverkeer uitsluitend tussen 07.00 uur in de ochtend en 19.00 uur 's avonds.
- Bouwverkeer (vrachtwagens) is niet toegestaan op het stedelijk hoofdwegennet tijdens het hoogtepunt van de spitsuren. De spitstijden lopen op maandag t/m vrijdag van 06.30 – 09.30

uur en van 15.30 – 19.00 uur. Het hoogtepunt van de ochtendspits ligt tussen 07.30 en 09.30 en de middagpiek tussen 16.30 en 18.30 uur maandag t/m vrijdag.”

- Bij aan- en afvoer bouwverkeer moet rekening gehouden worden met de intreeweek (eind augustus/begin september), de open dagen van de UvA, de opening academisch jaar en de Dies Natalis.
- Incidenteel op zaterdagen alleen tussen 8:00-17:00 uur, na communicatie met de buurt via de omgevingsmanager van de UvA. Aanvragen dienen minimaal drie weken van tevoren te worden gemeld bij de Omgevingsmanager REC/ASP/UK.
- Aan- en afvoer 'just in time', dus geen opslag op bouw- en/of campusterrein/Universiteitskwartier.
- Voorkeur gaat voor vervoer over water;

2.3.5. Parkeren

- Alleen parkeren waar toegestaan en geen wegen of pleinen blokkeren;
- Parkeren op het bouwterrein en op de Roeterseilandcampus en Universiteitskwartier is niet gewenst. Voor het opvoeren van parkeerkosten in een begroting gaat de UvA alleen akkoord met parkeren aan de rand van de stad en vervoer naar het bouwterrein middels OV of fiets.
- Laden en lossen op het bouwterrein is toegestaan;
- Geparkeerde auto's mogen de vlucht- en calamiteitenroutes niet blokkeren;
- Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk te carpoolen of met het openbaar vervoer naar de campus/kwartier te komen.
- Om overlast voor de buurt te minimaliseren heeft de UvA de wens dat de medewerkers van de opdrachtnemers waar mogelijk reizen met het OV.

2.3.6. Bomen

- De opdrachtnemer draagt zorg voor beschermende maatregelen van de bomen in de binnen of nabij de bouwplaats;
- Voor de bomen die binnen of nabij de bouwplaats liggen geldt:
 - o Indien een boom zich binnen of op zeer korte afstand van de bouwplaats bevindt, moet deze worden beschermd (evt. stutten indien noodzakelijk) en worden omringd door vaste bouwhekken op een afstand van minimaal 1 meter buiten de kroonprojectie;
 - o Het is niet toegestaan door middel van bijvoorbeeld spijkers, schroeven, stroppen, klemmen enige bevestiging aan bomen aan te brengen.

2.4. Leefbaarheid

2.4.1. Werktijden

- De toegestane werktijden zijn de volgens het Bouwbesluit 2012 ingegeven, van 07.00 tot 19.00 uur, op werkdagen en op zaterdag. Het is nadrukkelijk niet toegestaan eerder te starten dan 07.00 uur. Wij verzoeken de aannemer daar waar het betreft alleen bij uitzondering in het weekend te werken.
- Planningen dienen zo opgesteld te worden dat de werkzaamheden binnen de werktijden van het Bouwbesluit vallen. In principe worden verzoeken voor overwerk (werken buiten de reguliere- werktijden) niet gehonoreerd. Wanneer dit toch dringend noodzakelijk blijkt te zijn dient dit tijdig (minimaal 5 werkdagen voorafgaand in verband met communicatie naar omwonenden) gemeld te worden bij de bouwdirectie, projectmanager en/of de omgevingsmanager en mag nooit structureel zijn;
- Indien van toepassing (voor werkzaamheden die extreme verkeers- of technische hinder geven) moet een vergunning worden aangevraagd bij het stadsdeel voor overwerk (avond, nacht, weekend).
- Werken op zondag met vergunning (van de gemeente Amsterdam) en met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (bouwdirectie/projectmanager).

2.4.2. Voorkomen geluidshinder

- Oprachtnemers worden verzocht de werkzaamheden binnen de werktijden te optimaliseren en te streven naar beperking van de geluidsoverlast en om te trachten om geluidsoverlastgevendende werkzaamheden in de directe nabijheid van woningen en hotels zoveel als mogelijk na 08:00 uit te voeren;
- Maatregelen om geluidsproductie te beperken zijn verplicht;
- De aannemer treed tijdig in overleg met de UvA voor afstemming over de werkzaamheden waarbij (extreme) geluidshinder ontstaan in of in directe nabijheid van universiteitsgebouwen waar lesgegeven wordt of kantoor wordt gehouden. De UvA kan dan tijdig haar lesprogramma en tentamenprogramma hierop aanpassen en/of in overleg met de aannemer de werkzaamheden in plannen.
- Indien de opdrachtnemer buiten genoemde mogelijkheden werkzaamheden, die geluidshinder kunnen veroorzaken, wil gaan uitvoeren dan is toestemming van de opdrachtgever nodig. De opdrachtgever kan eisen om eerst een proef uit te voeren, zodat de opdrachtgever kan beoordelen wat de eventuele geluidsoverlast kan zijn en of deze acceptabel is. Pas na akkoord van opdrachtgever mogen deze werkzaamheden worden uitgevoerd;
- Het is verboden om materieel te laten warmdraaien voor 07.00 uur (tenzij er een ontheffing is verleend voor werken vóór 07.00 uur);
- Gebruik van aggregaten/generatoren zijn niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever;
- Onnodig draaiende motoren van vrachtwagens zijn verboden;
- Radio's zijn verboden op de bouwplaats; ook andere geluidsbronnen waaruit muziek komt zijn verboden;
- Voor 08.00 uur vindt onderlinge communicatie tussen werklui buiten op gedempte toon plaats;
- Het gebruik van het waarschuwingssignaal bij achteruit rijden van vrachtwagens moet worden voorkomen door dit vervoer te laten begeleiden door een verkeersregelaar;
 - Bij sommige projecten (na afstemming met projectmanager en omgevingsmanager) mogen vrachtwagens gebruik blijven maken van waarschuwingssignaal i.p.v. een verkeersregelaar.
- Het geluidssignaal bij het opstarten van bouwkransen dient te worden uitgeschakeld;
- Er dient zoveel mogelijk rekening gehouden te worden met de tentamenperiodes; De opdrachtgever zal vooraf de desbetreffende periodes aangeven.

2.4.3. Voorkomen van lichthinder

- Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat bouwlampen op de bouwplaats zijn gericht en niet bij omwonenden en naastgelegen gebouwen naar binnen schijnen;
- Verlichting staat alleen aan tijdens de werkzaamheden (duurzaamheid).

2.4.4. Voorkomen van stof/vervuiling

- De opdrachtnemer is verplicht om het openbare terrein rond de bouwplaats dagelijks schoon te houden;
- Tijdens eventuele sloop- en/of demontagewerkzaamheden moet worden gespreoid als hierbij veel stof ontstaat;
- In en rond onderwijsgebouwen geldt een rookverbod.

2.5. Veiligheid

Bij de V van BLVC gaat het om de veiligheid van de omgeving en specifiek om de fysieke veiligheid rond/naast de bouwplaats (valt er niets over het hek?), de verkeersveiligheid (hindert een bouwhek het zicht op een kruising?) en de sociale veiligheid (ontstaan er geen donkere hoeken?).

2.5.1. Bouw- en Hijsveiligheid

De opdrachtnemer stelt als onderdeel van het BLVC-plan een bouwveiligheidsplan op. Het bouwveiligheidsplan gaat over de veiligheid van de weg, de weggebruikers, de naburige bouwwerken en de openbare ruimte met haar gebruikers. De opdrachtnemer beschrijft hierin o.a. de grenzen van

het bouwterrein, de aan- en afvoerwegen, de locatie en hoogte van de bouwkeet en de zogenaamde hijszones maar ook bijvoorbeeld hoe de bereikbaarheid voor voertuigen van de brandweer wordt geregeld. Het bouwveiligheidsplan is een indieningsvereiste bij de aanvraag van een bouwvergunning. Hoe de opdrachtnemer omgaat met de veiligheid op de bouwplaats zelf staat beschreven in zijn V&G- plan, dathij verplicht is om in het kader van de Arboret op te stellen.

2.5.2. Verkeersveiligheid

Aandachtspunten voor de verkeersveiligheid bevinden zich vooral op het grensvlak tussen het bouwterrein en de omgeving. Juist omdat er sprake is van een tijdelijke situatie waaraan de weggebruikers moeten wennen, is extra aandacht vereist.

- Om verkeersveiligheid te waarborgen dient de opdrachtnemer indien nodig extra maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het inzetten van verkeersregelaars;
- De poorten in de bouwhekken moeten altijd afgesloten zijn en er moet bij het op- en afrijden van het bouwterrein toezicht door verkeersregelaars zijn;

2.5.3. Sociale veiligheid

Met name in de avond en nachtelijke uren zijn er plekken die als sociaal onveilig worden ervaren. Deze situatie mag tijdens de bouw zeker niet verslechteren. Daarom geldt voor alle campussen/universiteitskwartier het volgende:

- De opdrachtnemer moet bij het inrichten van de bouwplaats onoverzichtelijke en donkere hoeken in de openbare ruimte voorkomen;
- Indien buitenverlichting wordt toegepast, moet de richting van de lampen regelbaar zijn;
- Bij het gebruik van buitencamera's moet hiervoor een apart plan gemaakt worden, ter goedkeuring van de bouwdirectie, conform het UvA-protocol voor cameratoezicht;
- Bij de inrichting van de bouwplaats moet minimaal hetzelfde verlichtingsniveau worden gehandhaafd als in de omringende openbare ruimte (voldoet aan het politiekeurmerk);
- Eventuele omleidingsroutes voor voetgangers en fietsers moeten voorzien zijn van goede verlichting.
- De opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele schouwmogelijkheden t.a.v. bouwterreininrichting in de openbare ruimte, zie aanvullende uitleg in paragraaf communicatie.

2.5.4. Calamiteitenplan

Elke bouwplaats brengt risico's met zich mee. Deze risico's worden zowel door de opdrachtgever als door de opdrachtnemer in kaart gebracht, waarop beheersmaatregelen worden ingezet. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat. In dat geval kunnen er ook consequenties zijn voor de omgeving van het project.

UvA heeft een Calamiteitenwijzer Facility Services vastgesteld waarin de werkwijze bij incidenten en calamiteiten is vastgelegd. In de bijlages bij die Calamiteitenwijzer moeten de gegevens van de opdrachtnemer van het project worden opgenomen. De aannemer dient kennis te nemen van de calamiteitenwijzer. Er wordt altijd gewerkt met de laatste versie van de Calamiteitenwijzer.

2.5.5. Kleine incidenten

Een hek dat 's nachts open staat, verlichting die niet werkt of rommel op de rijweg, dergelijke kleine incidenten kunnen gevaarlijke situaties opleveren. Omwonenden kunnen in dat geval overdag bellen met de omgevingsmanager van de UvA en/of de opdrachtnemer. Hiervoor is ook de centrale meldkamer van de UvA beschikbaar. Bij een acute noodsituatie belt u de Centrale Meldkamer van de UvA via het centrale alarmnummer (020 525) 2222. Dit nummer is dag en nacht bereikbaar, 7 dagen per week.

2.5.6. Calamiteiten

Er kunnen ook dingen misgaan die de opdrachtnemer niet (meer) zelf kan oplossen. Denk bijvoorbeeld aan een grote brand op de bouwplaats. In dat geval is er sprake van een calamiteit. De opdrachtnemer stelt hiervoor een Veiligheids- & Gezondheidsplan (V&G) plan op. In het bedrijfsnoodplan legt de opdrachtnemer vast hoe hij de veiligheid van zijn werknemers garandeert: waar bevinden zich blusmiddelen? Waar zijn de vluchtwegen? En wanneer wordt de brandweer ingeschakeld? Het incidentenplan legt vast welke risico's er zijn voor de omgeving van het bouwterrein, hoe deze worden beheerst en wat er gebeurt als deze risico's leiden tot een calamiteit. In het incidentenplan staat bijvoorbeeld ook wanneer de opdrachtnemer de UvA waarschuwt (conform de Calamiteitenwijzer), wanneer de brandweer wordt ingeschakeld en hoe de afstemming verloopt tussen de opdrachtnemer en de nood/hulpdiensten tijdens de calamiteit. Het incidentenplan vormt weer de basis voor de communicatie over risico's door de UvA.

Het calamiteitenplan van de opdrachtnemer moet zijn afgestemd met het Calamiteitenwijzer van de UvA. De meldkamer van de UvA wordt bij calamiteiten te allen tijde geïnformeerd (tel 020 525 2222).

2.6. Communicatie

De UvA hecht grote waarde aan een goede relatie met interne en externe betrokkenen bij het project. De communicatie moet tijdige, eenduidige en duidelijke informatie bevatten over de voortgang, de planning en te verwachten hinder en overlast tijdens de uitvoering. De UvA is primair verantwoordelijk voor de communicatie naar in- en externe omgeving en heeft daar ook de nodige communicatiekanalen voor. De communicatie die ingezet wordt hangt af van de projectfase. Dit betekent dat het streven is om de werkzaamheden minimaal twee weken voor aanvang gecommuniceerd moeten zijn met de omgeving. De opdrachtnemer dient hierom minimaal drie weken voor de start van de werkzaamheden, informatie aan te leveren bij de opdrachtgever over de inhoud, duur en de verwachte impact van de werkzaamheden.

2.6.1. Communicatiedoelstelling

- Informeren van belanghebbenden over de werkzaamheden en de impact op het gebouw of omliggende gebied t.a.v. van
 - logistiek,
 - duurzaamheid,
 - mobiliteit,
 - monumentaliteit,
 - beheer,
 - leefbaarheid,
 - veiligheid of
 - directe gevolgen voor de omgeving in het kader van hinder en/of overlast.
- Er wordt voorzien in communicatie bij de mijlpalen per fase in het project en geven extra aandacht voor afwijkende werkzaamheden t.o.v. de reguliere werkzaamheden.
- In dialoog met belanghebbenden deze gelegenheid geven zienswijzen te geven (participatie), waardoor voorbereiding en uitvoering geoptimaliseerd kunnen worden, schade en hinder zoveel als mogelijk beperkt kunnen worden.

2.6.2. Fasering van de communicatie Voorbereidingsfase

- Bespreken en optimaliseren van het BVLC-plan en VGM-plan (veiligheids-, gezondheids- en milieuplan);
- Bespreken van de concrete uitvoeringsmaatregelen van de geselecteerde aannemer.

Uitvoeringsfase (middelen, hoeven niet allemaal ingezet te worden)

- In samenspraak met de omgevingsmanager kan er ook een inloopspreekuur, twee/vierwekelijks georganiseerd worden.
- Communiceren over de wijze van uitvoeren, klachtenmeldingen, periodiek informeren (voortgang) en incidenteel (indien daartoe aanleiding is);
- Startbrief naar de omgeving, de straal van de omgeving nader te bepalen;
- Maandelijks uitvoeringsbrieven ('buurtbericht'); maandelijks nieuwsbrief UK
 - o Doorlopende communicatie website/app
- Periodiek consulteren over klachten, vragen en opmerkingen of daar waar een werkwijze anders is dan gebruikelijk en hier enige uitleg bij nodig is.
- In samenspraak met de omgevingsmanager kan er ook een inloopspreekuur, twee/vierwekelijks georganiseerd worden.
- Mogelijkheid tot schouwen voor direct omwonenden bij werkplaatsinrichtingen in de openbare ruimte.
- Mogelijkheden en medewerking voor rondleidingen (op aanvraag en op inschrijving, periodiek)

2.6.3. Algemene projectcommunicatie

De opdrachtnemer:

- Levert informatie aan de opdrachtgever ten behoeve van de interne en externe communicatie door de opdrachtgever, zowel in tekst als bijvoorbeeld in de vorm van beeld- of kaartmateriaal. De opdrachtnemer wijst hiervoor een functionaris aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de eisen met betrekking tot communicatie. Deze functionaris geldt als aanspreekpunt voor de opdrachtgever en omgevingsmanager en dient gedurende werktijden vervanging te zorgen en de opdrachtgever hierover te informeren;
- Verleent medewerking aan communicatie- en voorlichtingsactiviteiten door de opdrachtgever;
- Verleent medewerking aan een campusbreed (kwartierbreed in het geval van UK) overleg waarin de samenhang met andereprojecten worden afgestemd;
- Verwijst medewerkers van de media direct door naar de persvoorlichter van de opdrachtgever;
- Mag slechts na toestemming van de opdrachtgever publiceren of meewerken aan publicaties over de werkzaamheden en/of het project;
- Moet meewerken aan het ophangen van informatieborden aan de bouwhekken over het project;
- Verleent medewerking aan de UvA voor het maken van video's (in overleg met UvA).
 - Opdrachtnemer kan gevraagd worden een voortgangsvideo van de bouw te maken of timelapse camera's voor de UvA te installeren en/of
 - Verleent medewerking aan de UvA zodat een externe videograaf dit kan maken of timelapse camera's kan installeren (onder toezicht uitvoerder/D&T)
 - Verleent medewerking aan de UvA voor het maken van (voortgangs)fotografie, waarbij een (bevoegde) fotograaf ca. maandelijks een ronde zal maken.

2.6.4. Omgevingscommunicatie door UvA

Omgevingscommunicatie richt zich op de betrokkenen in de directe omgeving van de bouwwerkzaamheden. Eén loket en één, voor de buurt bekend, aanspreekpunt (in de regel de Omgevingsmanager van REC/ASP/UK) vormen de kern van deze omgevingscommunicatie. Daar kunnen betrokkenen zich melden en daar wordt ook de afhandeling van meldingen en klachten gecoördineerd. De omgevingscommunicatie vindt plaats oa. via de website, buurtbijeenkomsten, nieuwsbrieven en/of inloopsprekuren georganiseerd door de UvA.

De opdrachtnemer:

- Signaleert en levert tijdig overzicht aan van processtappen (bijvoorbeeld het aanvragen van gevoelige vergunningen), omstandigheden en/of werkzaamheden waarvan redelijkerwijs moet worden aangenomen dat daarover communicatie richting omwonenden, de media of andere relevante partijen wenselijk is;
- Voorziet de opdrachtgever van informatie die voor de communicatie over de werkzaamheden

noodzakelijk is en moet de opdrachtgever op verzoek bij deze communicatie assisteren (bijvoorbeeld door deelname aan een buurtoverleg);

- Meldt vragen en klachten die binnenkomen bij de opdrachtnemer direct aan de opdrachtgever;
- Verwijst de omgeving voor vragen of klachten vriendelijk door naar het bovengenoemd loket en gaat niet met burgers in discussie;
- Levert op verzoek van de opdrachtgever binnen 24 uur input voor de beantwoording van vragen en klachten.

2.6.5. Communicatie op bouwborder/bouwtterrein

- De opdrachtnemer mag geen border t.b.v. profilering van of communicatie over eigen bedrijf op/rond het bouwtterrein bevestigen, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor veiligheidscommunicatie bij de in/uitgang van bouwtterrein.
- Het staat de opdrachtnemer vrij binnen het bouwtterrein uitingen voor personeel te bevestigen.
- Communicatie op de bouwtterrein blijft voorbehouden aan de UvA.
- De opdrachtnemer levert de UvA specificaties aan voor communicatie op de bouwtterrein. De UvA is daarbij verantwoordelijk voor de opmaak, de opdrachtnemer voor drukwerk en ophangen.
- Voor een tijdelijke situatie kan er ook gebruik worden gemaakt van een neutraal doek (effen kleur of klimop-print). Paraatheid/drukwerk en ophangen door opdrachtnemer.

2.6.6. Communicatie richting verkeersdeelnemers

De werkzaamheden hebben op verschillende manieren consequenties voor de bereikbaarheid van het gebied. Er zijn routes die wijzigen en is er wellicht minder ruimte beschikbaar voor het verkeer. E.e.a. dient vooraf afgestemd te worden met de UvA (de omgevingsmanagers)

De opdrachtnemer:

- Zorgt voor heldere en eenduidige bebording op alle omleidingsroutes voor automobilisten, fietsers en voetgangers;
- Informeert de opdrachtgever tijdig over geplande wijzigingen in de bereikbaarheid en/of omleidingsroutes in afstemming met stadsdeel en verkeerspolitie.

2.6.7. Communicatie bij calamiteit/incident

Bij een calamiteit/incident bij een project wordt gehandeld conform de Calamiteitenwijzer Facility Services (zie bijlage).

2.6.8. BLVC-coördinator

Er zal door de aannemer een BLVC-coördinator moeten worden aangewezen. De functionaris verzorgt de communicatie met BLVC-gerelateerde stakeholders en is deze het klachtenmeldpunt. De aannemer zal afspraken met de gemeente maken voor een regulier BLVC-overleg. Tevens is het onderwerp BLVC een agendapunt in de bouw- en werkvergadering.

2.6.9. Klachtenafhandeling

In de communicatie naar bewoners, ondernemers en andere stakeholders moet het bestaan van het klachtenmeldpunt kenbaar worden gemaakt. Het moet duidelijk zijn wat een klacht is, hoe een klacht gedaan kan worden en wanneer de aannemer redelijkerwijs aan te spreken is.

2.6.10. Communicatiemiddelen

Om de verschillende doelgroepen te informeren, zijn diverse middelen beschikbaar die op verschillende momenten kunnen worden ingezet.

Bij het toepassen van de diverse communicatiemiddelen is het van belang dat de volgende punten aan bod komen:

- Wat gaat er gebeuren;
- Wanneer en waarom gaat dat gebeuren;
- Wie zijn de betrokken partijen;
- Wat zijn de eventuele gevolgen voor de belanghebbenden;
- Wanneer is iets een klacht;
- Waar kunnen klachten of signalen worden gemeld;
- Hoe wordt een klacht afgehandeld en eventuele terugkoppeling van aanpak voorgaande klachten.

Tussen de verschillende communicatiemiddelen dient een goede samenhang te zijn. Het is van belang voorafgaand aan en tijdens de werkzaamheden de betrokkenen te informeren over de werkzaamheden en de bijbehorende planning. Tijdige communicatie leidt tot minder irritaties en meer begrip en uiteindelijk minder faalkosten.

Middelenmatrix

Wanneer	Wat	Voor wie?	Door wie?
Bij inrichten bouwterrein	Bouwafzetting	Alle doelgroepen	Aannemer i.o. Gemeente
Voor start bouw	Gele informatieborden op straat om het verkeer te attenderen op bouwverkeer	Weggebruikers	Aannemer i.o. Gemeente
Voor start bouw, 4 weken van tevoren	Informatiebrief over de werkzaamheden incl. : duur, tijden, wat merkt de omgeving ervan? <ul style="list-style-type: none"> • Artist impression • Planning • Aannemer, ontwikkelaar en architect • Overige info over het gebouw • Meer informatie (wie kan ik bellen bij hinder?) 	Alle doelgroepen	Gemeente i.s.m. aannemer
Voor start bouw	Apart contact met belangrijke doelgroepen	zakelijke gebruikers, ondernemers in plint bewoners	Gemeente
Voor start bouw	Artikel op website Gemeente.	Brede publiek	Gemeente met aannemer
Tijdens de bouw	Informatiebrieven en mailings over werkzaamheden die hinder kunnen veroorzaken	Alle doelgroepen	Gemeente met aannemer
Tijdens de bouw	Vragen, opmerkingen en klachten	Alle doelgroepen	Gemeente met aannemer

2.6.11. Doelgroepen

Onderstaande doelgroepen zijn te onderscheiden:

1. Interne gebruikers UvA: medewerkers en studenten in gebied en omliggende panden
2. Externe gebruikers omliggende panden:
3. Zakelijke gebruikers en stakeholders omgeving
4. Omwonenden
5. Weg- en watergebruikers
6. Brede publiek (overige geïnteresseerden)
7. Projectorganisatie en betrokkenen partijen (bedrijven, organisaties die ook in uitvoering zijn in de Gemeente)
8. Eventueel leegstandsbeheerders / huurders