



gemeente
Schiedam

Hoogstraat Schiedam

Plan van aanpak



Inleiding project

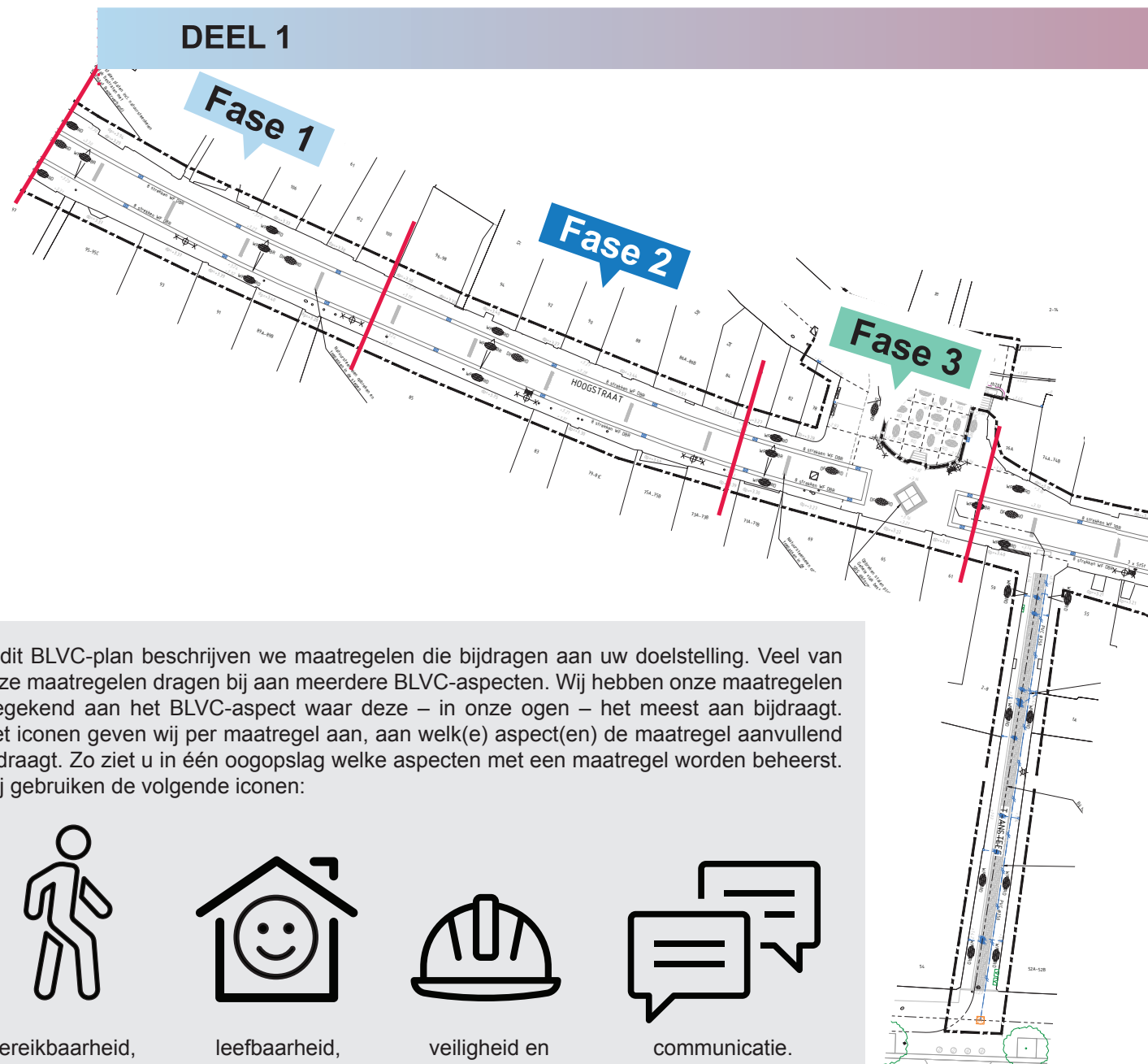
De Hoogstraat en aanliggende stegen kenmerkt zich door zijn historisch karakter. Met bijna 40 monumentale panden waarvan een groot deel gemeentelijke is het een straat met een rijke geschiedenis met zowel woningen als bedrijven. In dit plan van aanpak leest u hoe wij maximale bereikbaarheid bieden, de leefbaarheid tijdens de werkzaamheden garanderen, de veiligheid van ons en de gebruikers altijd op 1 staan en hoe wij proactief communiceren richting de stakeholders.

Tijdens de aanbesteding hebben wij reeds een omgevingsanalyse gemaakt. Deze overhandigen wij u tijdens de eerste bouwvergadering. Op basis van de analyse is mede onze aanpak bedacht. Waarin wij u doelstellingen hebben verwerkt.

Wij hanteren vier speerpunten die de hinder beperken voor de omgeving.

1. Vier dagen per week in de Hoogstraat: Wij werken alleen van maandag tot en met Donderdag in de Hoogstraat;
2. Sturen op orde en netheid: Wij sturen actief op een opgeruimd werkterrein;
3. Persoonlijke aandacht: wij zetten een vast (kern) team in om persoonlijke aandacht te waarborgen.
4. Niet over nieuw werk: Wij komen niet op nieuw gemaakt werk wat schade voorkomt.

Met deze speerpunten handhaven we de bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie. Op deze manier behalen wij de doelstellingen om de hinder te beperken. De details van deze speerpunten zijn in dit plan van aanpak uitgewerkt onder verschillende maatregelen.





a. Bereikbaarheid

De omgeving krijgt tijdens de werkzaamheden te maken met veranderingen in verkeerssituaties. Hierdoor kan onduidelijkheid ontstaan hoe de stakeholders hun woningen/bedrijven kunnen bereiken. Wij ontzorgen de omgeving door de bereikbaarheid te borgen (Mx.x.x) en deze tijdig en helder te communiceren (Mx.x.x) met betreffende stakeholders (Mx.x.x).

Mx.x Het werk in 2 delen geknipt

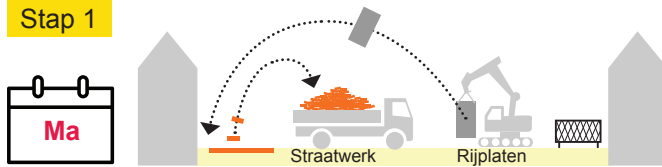
Om de maximale bereikbaarheid te bieden knippen wij het werk op in 2 delen. Deel 1 en Deel 2. Deel1 loopt van Huisnummer 97 richting Koemarkt (zie pagina .. en ..) En Deel 2 van 97 tot Korte Dam (zie pagina .. en ..). Wij starten dus in het midden van de Hoogstraat en werken naar buiten. Hierdoor voorkomen wij dat we over nieuw gemaakt werk moeten rijden met onze machines. De Hoogstraat is tevens van beide kanten te altijd te bereiken op ons werkvak van 40m¹ na. **Effect:** Overzichtelijke fasering en geen kans op schades bij nieuw gemaakt werk.

Deel 1: is vanaf museum naar de Koemarkt				
Fase	van	tot	Steeg	
1	97	98	De Overmaassesteeg	
2	100	84	De Overmaassesteeg	
3	84	61	De Bokkensteeg	
4	61	62	De Bokkensteeg	
5	62	54	De Gruttersteeg	
6	54	40	De Gruttersteeg	
7	40	30	Toegang Passage	
8	30	20	Aansluiting naar het Broersveld en Havensteeg	
9	20	Koemarkt	de Zwaanssteeg	

Mx.x 14 overzichtelijke fases

De Hoogstraat verdelen wij in 14 deelfase van elk maximaal 40m¹ lang. Elke fase duurt 4 werkdagen. Wij hanteren hierin altijd het zelfde stappen plan:

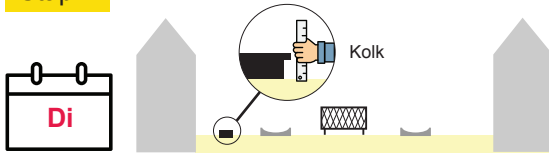
Stap 1



Wij starten altijd op de maandag met een nieuwe fase. Op maandag breken we het straatwerk op en brengen wij aan de winkelzijde kunststof rijplaten aan.

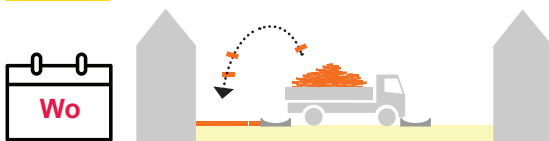
- Eerst breken wij de loopstroken op en leggen hier de kunststof rijplaten neer. (zie Mx.x)
- Daarna plaatsen wij de hekwerken (Mx.x) en breken wij de rijloper op;

Stap 2



Op dinsdag controleren wij de hoogtes van de kolken en stellen deze indien nodig, waarna wij vervolgens de molgoten aanbrengen.

Stap 3



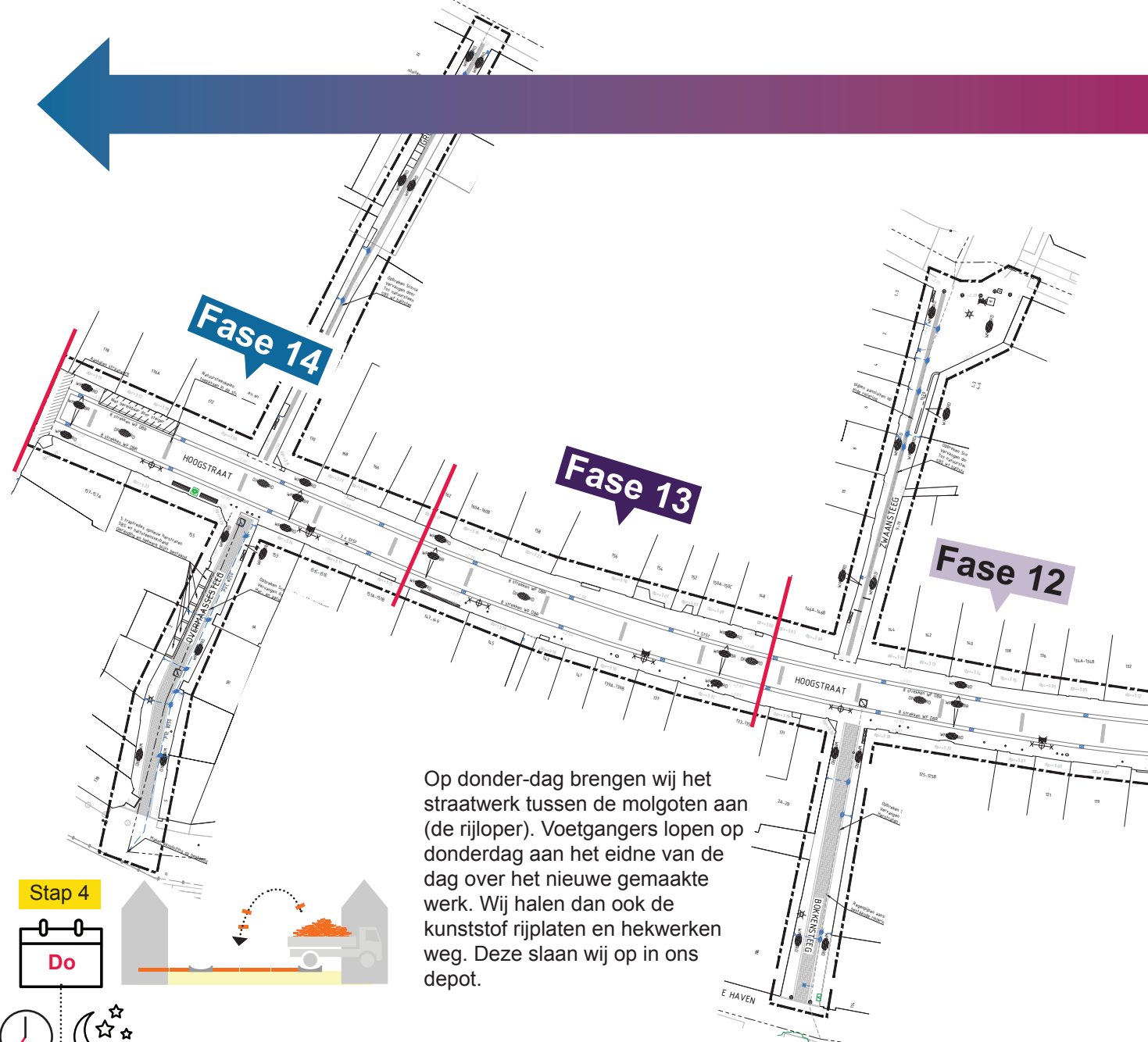
Op woensdag starten wij met het terug brengen van de betrating tussen de molgoten en de gevels. Hierdoor zijn na woensdag de loopstroken weer beschikbaar om over heen te lopen.

Stap 4

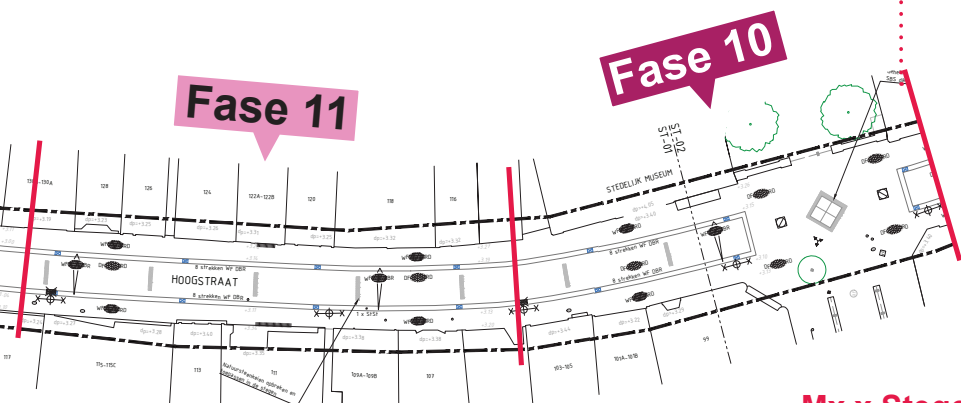


Op donderdag brengen wij het straatwerk tussen de molgoten aan (de rijloper). Voetgangers lopen op donderdag aan het einde van de dag over het nieuwe gemaakte werk. Wij halen dan ook de kunststof rijplaten en hekwerken weg. Deze slaan wij op in ons depot.

Op de donderdag avond (koopavond) en Vrijdag t/m Zondag voeren wij geen werkzaamheden uit in de Hoogstraat en is het straatwerk netjes aangesloten (zie afbeelding .. voor schematische weergave) **Effect:** Vier dagen per week beperkte hinder en maximale bereikbaarheid in de top drukte van de Hoogstraat.



DEEL 2



Binnen onze aanpak hanteren wij de volgende speerpunten, die bijdragen aan het minimaliseren van hinder voor de omgeving en het maximaliseren van veiligheid:

- ✓ Wij werken in één fase tegelijk en ronden deze af voordat wij naar de volgende fase gaan, zie MRX. **Effect:** Overzichtelijk werk
- ✓ Wij realiseren het project in ... weken met aan het eind een buffer van werkdagen, zie MRX. **Effect:** Korte hinder periode
- ✓ **bereikbaarheid**
- ✓ Wij werken altijd vanuit het midden naar buiten, zie MRX **Effect:** Lagere hinder beleving
- ✓ Wij waarborgen de veiligheid voor weggebruikers en werknemers, zie MRX. **Effect:** Veilige werk en leefomgeving

Effect: Maximale borging van bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid tijdens de werkzaamheden.

Mx.x Stegen tegenovergesteld

Voor de maximale bereikbaarheid kiezen wij ervoor om niet in stegen bezig te zijn die ook aan Deel 1 in de Hoogstraat liggen. Als wij in Deel 1 bezig zijn werken wij aan de stegen aangrenzend in deel 2. En andersom. De bevoorrading van de stegen doen wij via de buitenzijdes (de Nieuwstraat en/of De Lange Haven) **Effect:** Maximale bereikbaarheid van de Hoogstraat geborgd.

Mx.x Fietser

In de Hoogstraat is het toegestaan om te fietsen. Het is dan ook een route die veel gebruikt wordt. Tijdens de

werkzaamheden maken wij gebruik van kunststofrijplaten. Het is niet wenselijk voor de veiligheid dat fietsers en voetgangers tegelijk gebruik maken hiervan. Op de koppen van de Hoogstraat plaatsen wij een advies omleiding route voor fietsers via de Lange Haven. Op de koppen van onze werkvakken zetten wij borden met Fietsers afstappen. **Effect:** Fietsers krijgen duidelijke aanwijzingen over de omleidingsroute en kunnen dankzij de fietssluisen hun weg soepel vervolgen.

Mx.x 4 dagen in de Hoogstraat per week

Wij garanderen de bereikbaarheid op Donderdagavond, Vrijdag, Zaterdag en Zondag. Wij kiezen bewust om alleen van Maandag tot en met Donderdag in de Hoogstraat werkzaamheden uit te voeren. Hierdoor zijn de ondernemers goed bereikbaar op de dagen dat het gemiddeld genomen veel drukker is. **Effect:** Geen hinder tijdens koopavond en weekenden.

Mx.x Bereikbaarheid voetgangers

Wij zorgen ervoor dat de woningen en bedrijven voor voetgangers altijd te bereiken zijn via een bestaand, tijdelijk of nieuwe loopstrook. Per fase hebben wij hier gekeken naar de meest optimale werkwijze. Hieruit zijn twee varianten naar voren gekomen:

1. Bestaande loopstrook direct opbreken bij aanvang fase
2. Bestaand loopstrook zo lang mogelijk in tact houden

De eerste variant passen wij toe op het werk. Dit geeft een eenduidig beeld. Daarnaast nemen wij de volgende maatregel om de bereikbaarheid van voetgangers tijdens werkzaamheden te borgen:

- ✓ Loopschotten leggen wij vlak en strak aaneengesloten neer door voor aanleg gebruik te maken van een egalisatieschuif (zie figuur 2) om de ondergrond te egaliseren. Dagelijks controleert de gebiedsconciërge of de loopschotten nog netjes liggen.

Deel 2: is vanaf museum naar de Korte Dam				
	Fase	van	tot	Steeg
	10	97	118	De zwaansteeg
	11	118	134	De Taansteeg
	12	134	148	De Taansteeg
	13	148	164	De Watersteeg
	14	164	Tot Korte dam	De Watersteeg

b. Leefbaarheid

De werkzaamheden aan de Hoogstraat hebben een grote invloed op de dagelijks gang van zaken. Winkels en woningen zijn tijdelijk minder goed bereikbaar. Doormiddel van ons uitgebreide pakket aan maatregelen zorgen wij ervoor dat wij zo min mogelijk overlast veroorzaken en de kwaliteit van de leefbaarheid niet te veel aan te tasten. Wij zijn immers te gast in de leefomgeving van de Hoogstraat. Om de leefbaarheid te waarborgen, passen wij de volgende maatregelen toe:

M.2.x Aangekleed werkterrein.

Wij plaatsen in de lengterichting van het werkterrein vier groene bouwhekken die wij voorzien van plantenbakken. Daarnaast plaatsen wij op de hoeken van het werkterrein twee verplaatsbare plantenbakken van 1x1 meter. **Effect:** Omgeving tijdens de werkzaamheden aantrekkelijk ingericht.

M.2.x Actief sturen op orde en netheid

Wij houden actief bij hoe onze omgevingsaanpak wordt beoordeeld. Bij afronding van iedere hoofdfase sturen wij daarom twee enquêtes uit. Één enquête richt zich op stakeholders in het algemeen, en één specifiek op de winkeliers in de omgeving. De enquête werkt volgens een smiley-systeem, waarin de respondent door middel van smileys aangeeft wel of niet tevreden te zijn. Er bestaan 5 smileys, die symbool staan voor het cijfer 2, 4, 6, 8 of 10. Indien iemand ontevreden is, kan diegene zijn of haar contactgegevens delen en ons toestemming geven om contact op te nemen. Wij zullen diegene dan uitnodigen voor een persoonlijk gesprek. **Effect:** Orde en netheid wordt bewaakt en bijgestuurd waar nodig

M.2.x Geluidsbeperkingen en hinderbeperking

Geluid reikt verder dan de hekken rondom het werkgebied. Om de geluidsoverlast voor de omgeving te minimaliseren brengen wij de bestrating zoveel

mogelijk handmatig aan. Wij passen hier de inzet op aan zodat er geen overbelasting op de medewerkers plaats vindt. Wij brengen de stenen onder de hamer terug wat past binnen de ambachtelijke gemeente Schiedam. **Effect:** Minder geluidsoverlast voor de passanten langs het werk.

M.2.x Faciliteren tijdelijke voorzieningen terrashouders:

Onze omgevingsmanager gaat in gesprek met ondernemers die toegang bieden tot een terras (of de mogelijkheid daartoe). Zij/hij stemt samen met deze (horeca)ondernemers af met het doel om tijdelijke maatwerkvoorzieningen te treffen.

Effect: Ondernemers kunnen ook tijdens werkzaamheden het terras openhouden. Zodoende wordt de leefbaarheid van de omgeving in stand gehouden.

M2.1 Gebiedsconciërge

Met behulp van onze gebiedsconciërge borgen wij de fysieke veiligheid en leefbaarheid voor de stakeholders. De gebiedsconciërge is de persoonlijke assistent voor de buurt. Deze helpt waar nodig met bijvoorbeeld de afvalbak wegzetten of het tillen van de boodschappen als de doorgang bijv. even gestremd is. Maar zorgt er ook voor dat het werkterrein netjes blijft door dagelijks te controleren op orde en netheid op het project. In de startbrief delen wij de naam en het telefoonnummer waarop de gebiedsconciërge te bereiken is van Ma t/m Vr tussen 07:00 en 16:00 uur. **Effect:** een schone en veilige omgeving en borging van onze hinderbeperkende maatregelen.

M2.3. Transport in/uit het werkgebied

De organisatie van onze logistieke bewegingen is belangrijk in het verlagen van de hinderbeleving. Het aan en afvoeren van materiaal van en naar het depot doen wij tussen 07:00 en 11:00. Hierdoor zijn er geen transport bewegingen als de winkel open zijn. Direct na de aanbesteding werken wij uit hoeveel m2 per fase afgevoerd en aangevoerd moet worden. De aan

en afvoer minimaliseren wij verder door de molgoten op het werk te houden. Dit scheelt 950m¹ stenen vervoeren. **Effect:** Transport veilig en efficiënt in en uit het werkgebied.

Mx.x Vaste ploegen

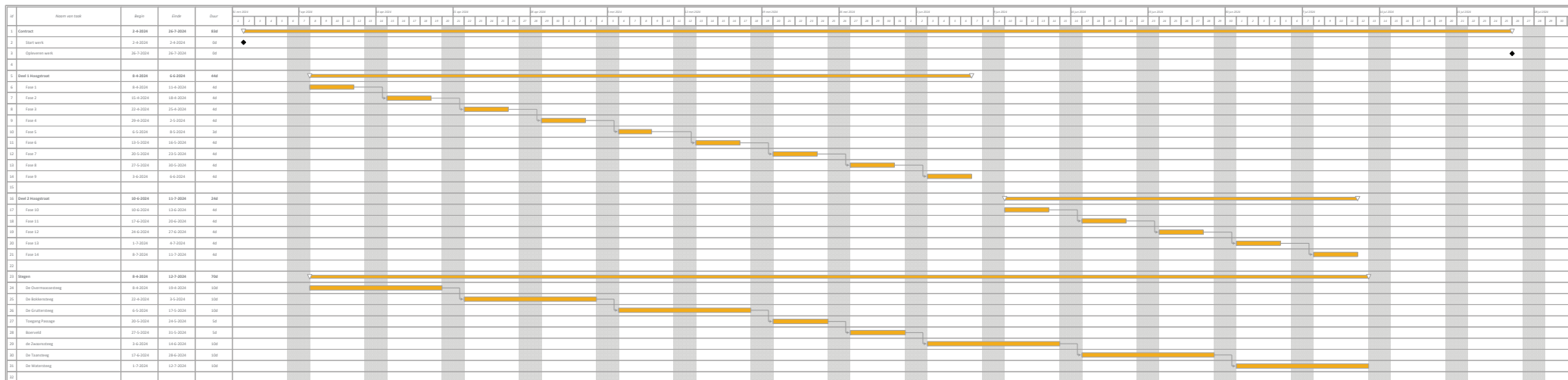
Waar gaan voor herkenbaarheid. Daarom stellen wij vaste ploegen samen. Wij hebben 1 vaste ploeg die zich bezig houdt met de Hoogstraat en 1 vaste ploeg die met de stegen bezig is. Zo ontstaat er herkenbaarheid bij de omgeving. De medewerkers weten wat er verwacht wordt en worden het gezicht van het werk. Op de vrijdagen werk de ploeg van de Hoogstraat mee.

Mx.x één keer voor deur bezig

Met onze fasering zijn wij maar één keer vier dagen aanwezig voor de deur van de stakeholders. Na de vier dagen is de straat bij hun voor deur weer opgeknapt. Met onze aanpak rijden wij ook niet met de machines over nieuw gemaakt werkt. Hierdoor voorkomen wij de kans op beschadigingen. **Effect:** Het werk in één keer goed uitvoeren.

Mx.x Korte doorlooptijd

In figuur .. is de planning weergegeven. Wij hanteren korte doorlooptijden en houden rekening met Bijv. Hemelvaart en Pinsteren. Dit zijn korte werkweken. Hierop hebben wij de fasering aangepast zodat het werk in minder dagen past. **Effect:** In de weekenden en op Feestdagen geen werkzaamheden.



c. Veiligheid

Het hoofdmoto is “wij werken veilig of niet” het is de bedoeling dat iedereen aan het einde van de dag weer ongedeerd naar huis. Om de veiligheid op en rond om het werkgebied van de Hoogstraat te waarborgen stellen wij een uitgebreid BLVC-plan opgericht op de uitvoering.

M3.x Projectspecifieke werkinstructie

We zorgen dat alle medewerkers de regels binnen het werk kennen. Hiermee creëren we begrip onder medewerkers voor de mogelijke overlast die gepaard gaat met de werkzaamheden. Daarom volgen ze voordat ze aan het werk gaan een werkinstructie, die specifiek is afgestemd op deze locatie. De instructie benadrukt de technische aspecten van het onderhoud en hoe onze aanpak rekening houdt met lokale omstandigheden van werken in een winkelstraat. **Effect:** Iedereen is op de hoogte van de regels op het werk en leeft deze na.

M.x.x Lage hekken

Wij maken gebruik van lage hekken waardoor het zicht in de Hoogstraat niet belemmerd wordt zoals bij hoge

bouwhekken. Langs hekken zetten wij schildjes zodat in de avond uren de looproutes (mx.x) ook goed zichtbaar zijn. Hierdoor is ons werkvak goed afgescheiden en kunnen voetgangers niet ons werk betreden.

Mx.x Begeleiding in de Hoogstraat

Onze gebiedsconciërge zorgt ervoor dat wij en leveranciers veilig door de Hoogstraat rijden tijdens de werkzaamheden.

Mx.x Vaste looproutes

Na het opbreken van de loopstroken maken wij vaste looproute die wij aanduiden met bebeording. Recht is kant op en Links is kant op. Hierdoor voorkomen we dat het te druk is met voetgangers op de loopstroken.

Mx,x Geen belemmeringen in het weekend

Door onze maatregel van 4 dagen per week werken in de Hoogstraat voorkomen wij dat er in het weekend vandalisme kan plaatst vinden aan de afzettingen in de Hoogstraat. Elke Donderdag laten wij de Hoogstraat schoon achter.

d. Communicatie

Ten behoeve van onze laagdrempelige omgevingscommunicatie gaan wij een pand huren in de omgeving van het project. Dit winkelpand is onze uitvalsbasis richting de omgeving. In de tenderfase hebben wij een uitgebreide omgevingsanalyse gemaakt welke wij u tijdens de eerste bouwvergadering overhandigen.

Omgevingsmanagement is de verbindende factor tussen ons uitvoeringsteam, u als opdrachtgever en de projectomgeving. Goede communicatie over én afstemming van de werkzaamheden zijn sleutels tot succes. Wij zijn ons ervan bewust dat onze werkzaamheden impact hebben op de omgeving.

M.4.2 Actieve verstrekking van informatie tijdens de start

Twee weken voor de start en op de eerste dag van de werkzaamheden zal onze omgevingsmanager met vier collega's gaan flyereren in de Hoogstraat. Hiermee zorgen wij voor een grotere bewustwording over de werkzaamheden ontstaat bij passanten. Deze actie herhalen wij ook bij deel 2. **Effect:** Een groter bereik onder stakeholders.

Mx.x Omgevingsmanager

Wij zetten onze locatie ervaren omgevingsmanager in. Hij is zeer bekend met de gemeente en de omgeving. Hij is altijd goed bereikbaar en dagelijks op het werk aanwezig om de voortgang te bekijken. Zijn persoonlijke no-nonsense aanpak past in een omgeving als deze. Hij is verantwoordelijk voor alle niet-technische zaken, zoals de relatie met u en de omgeving, tijdige en heldere communicatie en draagvlak vanuit de omgeving. Hij behartigt de belangen van de omgeving en is scherp op strikte naleving van alle gemaakte afspraken. Hij kent de belangen en gevoeligheden in de omgeving en weet daar goed op te anticiperen. **Effect:** De communicatie met de omgeving is in deskundige handen en de hinderbeleving blijft beperkt. Dit doordat we helder, duidelijk en tijdig communiceren via een vaste, ervaren omgevingsmanager.

Mx.x Communicatie middelen mix

Uit ervaring blijkt dat een betrokken en geïnformeerde omgeving minder hinder ervaart. Immers, ze zijn vooraf op de hoogte, goed voorbereid en weten wat ze kunnen verwachten. Onze omgevingsmanager zorgt ervoor dat de omgeving goed geïnformeerd blijft door een eigentijdse middelenmix in te zetten:

- ✓ **Inloopochtenden (wekelijks)** - Wekelijks is er op een vaste dag een inloopspreekuur met ons team. In overleg met u bepalen wij wat de beste dag in de week is om dit te organiseren. Deze houden wij in overleg op een nader te bepalen locatie in de omgeving.
- ✓ **Persoonlijk contact projectteam** - Ons projectteam is elke werkdag van 07.00 – 21.00 uur bereikbaar via onze omgevingstelefoon. Hierop kunnen bewoners en belanghebbenden ook een vraag, melding en/of foto sturen via WhatsApp. Daarnaast zijn wij bereikbaar via E-mail. Onze omgevingsmanager is daarnaast altijd bereikbaar voor het maken van een afspraak op locatie. Ook zorgt zij voor de afhandeling van project-gerelateerde meldingen die via u en/of het uitvoeringsteam binnenkomen.

- ✓ **Informatiebrieven per hoofdfase** – Naast de informatieverstrekking in de app versturen wij voor elke fase een informatiebrief waarin uitleg over de werkzaamheden wordt gegeven.
- ✓ **Bouwhinderkalender:** Bij de informatiebrief voegen wij ook de bouwhinderkalender toe, waarop staat vermeld op welke momenten welk soort hinder te verwachten is en welke maatregelen wij hiervoor treffen. Hierin staat ook onze planning weergegeven;
- ✓ **Informatiebijeenkomst** - Vier weken voor de start van de eerste fase houden wij een informatiebijeenkomst. Samen u stemmen wij de inhoud van deze informatiebijeenkomst af.
- ✓ **Balie/toonbankkaart** – Geplakte of geplaatste informatie op balie/toonbank om het winkelend publiek op de hoogte te stellen van de

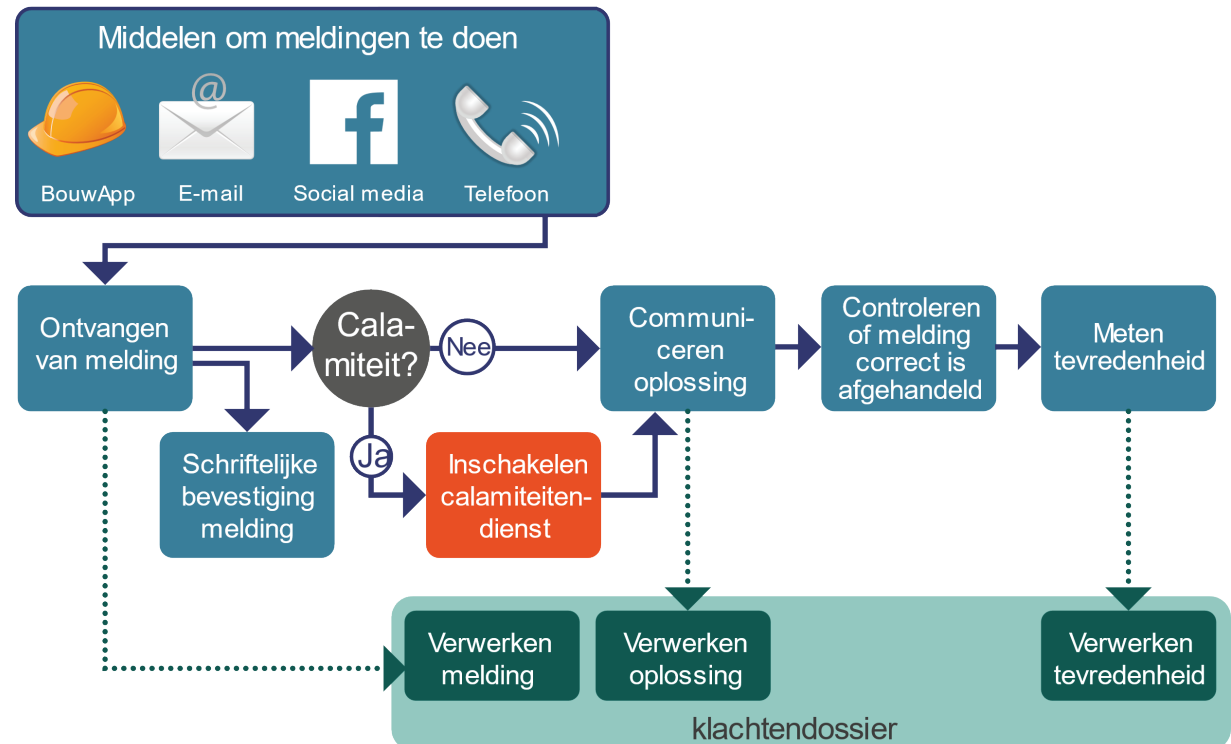
werkzaamheden. Hier plaatsen wij een display-standaard met onze week update.

- ✓ **Koemarkt een digitale informatie bord, met info over de werkzaamheden** - Infobord wordt wekelijks voorzien van een update over de voortgang.
- ✓ **Website:** Wij leveren informatie aan voor de Website S'dam met berichten over de werkzaamheden.

M.x.x Klachtenregistratie en terugkoppeling

Ondanks zorgvuldig omgevingsmanagement en tijdige, heldere communicatie is het ontstaan van klachten niet helemaal uit te sluiten. Wij anticiperen hierop met onze vragen- en klachtenprocedure voor de afhandeling van meldingen uit de omgeving:

- ✓ Betrokkenen kunnen vragen of klachten melden via de telefoon of e-mail. Wij geven binnen 1 werkdag



inhoudelijk reactie op binnenkomende meldingen. Bij onveilige situaties reageren wij uiteraard direct.

- ✓ Alle binnenkomende meldingen noteren wij in ons omgevingslogboek dat voor u actueel en digitaal inzichtelijk is. Via een gebruikersaccount van voor onze SharePointomgeving heeft u real-time inzicht in de ontwikkelingen via het logboek.

Effect: Vragen en klachten vanuit de omgeving kunnen op laagdrempelige wijze worden overgebracht. Door onze vragen- en klachtenprocedure wordt alles snel en vakkundig afgehandeld.

mx.x Doorgang nood- en hulpdiensten

Wij hebben wekelijks contact met hulpdiensten over de bereikbaarheid van het gebied. We voorzien hulpdiensten van welke fase er afgesloten is. En van welke kan ze dan het beste kunnen aanrijden in geval van nood **Effect:** Hulpdiensten zijn altijd op de hoogte van de actuele aanrijroutes en we zorgen dat het projectgebied toegankelijk is.

Communicatie met opdrachtgever

Communicatie is een van de belangrijkste aspecten als het gaat om samenwerken. Wij zetten onderstaande maatregelen in om te komen tot een goede samenwerking. Communiceren doen we op eigen initiatief en op aanvraag. En altijd in overleg met u. Onze communicatie houden wij actief bij op onze SharePoint-pagina waar u ook toegang toe heeft.

M4.10 Communicatie met opdrachtgever

Wij communiceren alleen datgene waar u achter staat en wat wij met u besproken hebben. Tweewekelijks bespreekt Anja de communicatie, tevredenheid, afspraken stakeholders, status klachten/vragen met u. **Effect:** U bent altijd op de hoogte wat er aan communicatie speelt.

M4.11 Project Start-Up

Binnen 4 weken na gunning houden wij: een gezamenlijke Project Start-Up (PSU), projectspecifieke risicosessie, informele koffiemomenten om de onderlinge verhouding en samenwerking te bevorderen. **Effect:** U en wij weten altijd wat er speelt en lossen de binnenkomende meldingen effectief op voordat deze hinder opleveren.

M4.12. Wekelijks koffiemoment

Naast officiële overlegmomenten, zoals bouwvergaderingen, zorgen wij dat uitvoerder en toezichthouder wekelijks bij elkaar zitten voor een 'koffiemoment'. Tijdens een kopje koffie spreken zij de werkzaamheden voor die week door.

Irado doet de afzettingen en de MELVIN

Communicatie Irado,

Afstemmen. Hier over iets zeggen.