
Aanwezig	Juanne Rours (IXAS) Hanneke Blok (IXAS) Imce Hofman (Rijkswaterstaat) Hans-Bart Broens Ronald Duvivier Freek van Gelder Harrie Jansma Hans Jekel Irma Leyden van Amstel Mieke van Lingen Simon Speksneijder Rob Swart Lothje Toet Jan Verhoef Yvonne Wiersma Gjalt Wijma	Datum	19 september 2016
-----------------	---	--------------	-------------------

Verslag

Inleiding

Elk half jaar hebben de leden van het A9 Omgevingspanel de mogelijkheid hun mening te geven over de hinder die zij ervaren van de werkzaamheden aan de A9 Gaasperdammerweg en de communicatie over de werkzaamheden. In juni 2016 vond de laatste meting plaats. Uit deze meting kwam onder andere naar voren dat de communicatie van IXAS minder goed scoorde op volledigheid en op kloppendheid. Ook vond het panel de communicatie van IXAS minder persoonlijk. Omdat de onderzoeksgegevens geen inzicht konden geven in de onderliggende oorzaken, heeft IXAS een aanvullend gesprek over deze onderwerpen met leden van het omgevingspanel georganiseerd.

Op maandagavond 19 september waren 13 leden van het panel in de keet aan de Muntbergweg aanwezig. Met hen gingen Juanne Rours en Hanneke Blok van IXAS en Imce Hofman van Rijkswaterstaat in gesprek over de communicatie van de aannemer. Alle deelnemers kregen de mogelijkheid hun mening te geven. Er werden veel communicatieonderwerpen besproken maar ook een aantal andere zaken. In dit verslag gaan we in op de communicatiepunten die ter sprake zijn gekomen en de acties die IXAS en/of Rijkswaterstaat ondernemen.

Aandachtspunten voor communicatie

Uit het gesprek kwamen rond twee hoofdthema's aandachtspunten voor communicatie naar voren:

- Omleidingsroutes en bebording
- Overzicht bieden in de veelheid van informatie

Omleidingsroutes

Het panel geeft aan dat de communicatie over omleidingsroutes kan worden verbeterd. Het gaat daarbij om de volgende punten:

- Kaartjes met omleidingsroutes

- graag vooraf beschikbaar stellen, in bouwberichten en digitaal
- graag koppelen aan berichtgeving over afsluitingen in het digitale voortgangsbericht, op het online bezoekerscentrum en via het IXAS-werkschema.
- Aankondiging van werkzaamheden op van AnaarBeter.nl is niet volledig of niet vindbaar
- De bebording langs de weg met aankondigingen van afsluitingen
 - graag eerder plaatsen
 - graag, zeker langs de snelweg, herhalen
 - graag direct weghalen als de omleiding voorbij is
- De bebording langs de weg met omleidingsroutes
 - Graag grotere borden met minder tekst. Graag op een logische plek zetten, zodat mensen op tijd voor een alternatief kunnen kiezen
 - Graag rekening houden met het gedrag van de weggebruiker
 - Graag direct weghalen als de omleiding voorbij is
 - Uitzonderingen zijn de borden bij de afgesloten fietspaden. Die zouden tot het einde van het project mogen blijven staan. Of evenementenorganisaties moeten verplicht worden de goede routes aan hun bezoekers te communiceren.
- Graag meer informatie over de aansluiting op de A1 in Amsterdam Zuidoost

Acties IXAS en/of Rijkswaterstaat

1. Team communicatie van IXAS gaat in overleg met de afdeling verkeer over het plaatsen van omleidingsborden en neemt daarbij de verschillende punten van het panel mee. Het communicatieteam richt zich daarbij met name op het tijdig plaatsen en verwijderen van de borden en de leesbaarheid van de teksten. Niet alle punten kunnen aangepakt kunnen worden. Voor de omleidingsroutes zelf, maar ook voor de borden zijn er richtlijnen waar IXAS aan moet voldoen.
2. De website VanAanarBeter.nl valt onder de verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat. Op deze website is de informatie van alle snelwegen in heel Nederland terug te vinden. Om ervoor te zorgen dat de site overzichtelijk blijft, gelden er strikte regels over wat wel en niet op de site wordt vermeld. Afsluitingen van op- en afritten worden hierop bijvoorbeeld niet vermeld. De mensen die langs de A9 Gaasperdammerweg wonen, kunnen gedetailleerde informatie over afsluitingen en omleidingsroutes op en om de A9 Gaasperdammerweg altijd vinden op het onlinebezoekerscentrum van Rijkswaterstaat: bezoekerscentrum.rijkswaterstaat.nl.
3. Van omleidingsroutes die het gevolg zijn van werkzaamheden van IXAS worden in de toekomst routekaartjes gemaakt. Deze kaartjes worden verspreid via: bouwberichten in de wijken waar de werkzaamheden plaatsvinden, in het digitale voortgangsbericht van IXAS en het online bezoekerscentrum van Rijkswaterstaat. In het IXAS-werkschema worden omleidingsroutes opgenomen met een directe link naar de kaart die op het online bezoekerscentrum staat.
4. Volgend voorjaar zijn er weer werkzaamheden aan de A1 met bereikbaarheidseffecten voor de regio Amsterdam Zuidoost. Rijkswaterstaat neemt Amsterdam Zuidoost mee in de communicatie hierover.

Veelheid aan informatie

- Bewoners ontvangen veel informatie en er is via verschillende bronnen veel informatie beschikbaar. Denk aan bouwberichten, digitale voortgangsberichten, online bezoekerscentrum van Rijkswaterstaat, het IXAS-werkschema en www.vanAanarBeter.nl. Bewoners zien door de bomen het bos niet meer.
- Bewoners hebben behoefte aan specifieke informatie op wijkniveau: welke werkzaamheden vinden er plaats, welke omleidingsroutes zijn er.

- Het IXAS-werkschema is moeilijk te vinden op het online bezoekerscentrum.
- Door informatie over de planning van werkzaamheden, informatie over omleidingsroutes te koppelen aan woonwijken, kunnen bewoners makkelijker vinden wat er bij hen in de omgeving gebeurt. Dit kan door voortgangsberichten, bouwberichten, IXAS-werkschema en omleidingsroutes digitaal aan elkaar te koppelen. Hierbij is een regelmatige update gewenst.
- De berichtenstroom kan worden verminderd, door bijvoorbeeld alleen een digitale nieuwsbrief uit te brengen als er iets is te melden.
- Bewoners vragen ook of informatie over andere werkzaamheden in de buurt kan worden meegenomen in de communicatie over de A9 Gaasperdammerweg. Hierdoor krijgen ze een compleet overzicht en weten inwoners wie welke werkzaamheden uitvoert.

Acties IXAS/Rijkswaterstaat

1. IXAS gaat informatie uit het werkschema en het digitaal voortgangsbericht met links koppelen aan de informatie op het online bezoekerscentrum van Rijkswaterstaat. Het gaat dan bijvoorbeeld om omleidingsroutes.
2. Het IXAS-werkschema heeft een nieuwe plaats gekregen op het online bezoekerscentrum: het staat nu op de hoofdpagina van het project A9 Gaasperdammerweg.
3. De verschillende wijken zijn duidelijker onderscheiden in het IXAS-werkschema en er wordt nu gelinkt naar kaartjes en relevante informatie op het OBC. Zo is het voor bewoners makkelijker om de voor hen relevante informatie te vinden. Het IXAS werkschema wordt bijna elke week geactualiseerd.
4. Rijkswaterstaat neemt in de toekomst zoveel als mogelijk informatie over afsluitingen die er zijn binnen het buurproject A1/A6 mee in haar digitale nieuwsbrief. Het is niet mogelijk om informatie van andere projecten te delen omdat IXAS en Rijkswaterstaat lang niet altijd over deze informatie beschikken.

Overige opmerkingen en acties

- In Amsterdam Zuidoost wonen veel mensen die geen Nederlands spreken. Kan informatie in het Engels worden verstrekt?
 - o IXAS vertaalt informatie niet naar het Engels. De overheid communiceert ook alleen in het Nederlands. Daarnaast kost vertalen erg veel tijd, waardoor de informatie niet meer actueel is.
- Er komt geen terugkoppeling op opmerkingen die in gesprekken aan de deur worden gemaakt. Bijvoorbeeld vraag om schoonmakers is nooit beantwoord.
 - o IXAS neemt in de briefing voor de aanbelrondes mee om terugkoppeling te verzorgen.
- Kunnen er timelapsfilmpjes worden gemaakt?
 - o Rijkswaterstaat maakt timelapsfilmpjes. Deze worden binnenkort op het online bezoekerscentrum geplaatst. Dit wordt ook aangekondigd in het digitale voortgangsbericht van IXAS.
- Er is behoefte aan beelden van het eindresultaat van bijvoorbeeld Knooppunt Holendrecht
 - o Eindbeelden van het project zijn te vinden op het online bezoekerscentrum van Rijkswaterstaat. Een eindbeeld van knooppunt Holendrecht vindt u bijvoorbeeld [hier](#).

- Spreek niet over S111 of S112 maar over S111 Muntbergweg of S112 Gooiseweg.
 - o IXAS en Rijkswaterstaat gaan dit consequent toepassen.

- Hoe kan ik IXAS bereiken? -> communicatie@ixas.nl

- Nachtmeldpunt is niet goed gecommuniceerd
 - o IXAS heeft informatie over het nachtmeldpunt opgenomen in verschillende bouwberichten en in het digitale voortgangsbericht. Het nummer is altijd te vinden onder in de bouwberichten en onder in het digitale voortgangsbericht, maar ook op www.rijkswaterstaat.nl, bij de projectpagina van de A9 Gaasperdammerweg.

- Graag mailadressen ontdubbelen.
 - o IXAS heeft dubbelingen uit de lijst verwijderd.

- Lange beantwoordingstermijn bij vragen via 0800
 - o Rijkswaterstaat heeft een vaste beantwoordingstermijn van 10 werkdagen. We streven er naar om binnen deze termijn uw vraag te beantwoorden. Soms duurt het iets langer, bijvoorbeeld bij een storing, of tijdens de vakantieperiode.

- Een flyer maken met informatie over IXAS ivm aanmelding nieuwsbrief.
 - o IXAS heeft veel acties ondernomen om abonnees voor de digitale nieuwsbrief te werven. Mensen kunnen zich bijvoorbeeld altijd inschrijven bij informatieavonden en in gesprekken worden ze op de mogelijkheid gewezen. De stewards hebben een ronde door de wijken gemaakt om inwoners persoonlijk te vragen of ze de digitale nieuwsbrief willen ontvangen. Een flyer zal niet leiden tot heel veel meer abonnees op onze digitale nieuwsbrief.

- Wat doet Rijkswaterstaat en wat doet IXAS? Kan daar meer bekendheid aan worden geven?
 - o IXAS en Rijkswaterstaat trekken in het project A9 Gaasperdammerweg gezamenlijk op. Alle communicatieactiviteiten worden op elkaar afgestemd. Dat betekent ook dat het niet uitmaakt waar vragen van inwoners over het project terechtkomen. IXAS en Rijkswaterstaat sturen deze indien nodig naar elkaar door. Inwoners hoeven zich niet bezig te houden met de vraag of ze de juiste organisatie aanspreken. Als ze een vraag of klacht hebben over het project, kunnen ze daarvoor zowel bij IXAS als bij Rijkswaterstaat terecht. IXAS en Rijkswaterstaat zorgen er vervolgens intern voor dat de vraag of klacht in behandeling wordt genomen.