

Werkwijzer Communicatie Hinderaanpak vaarwegen

Versie 3.4 - september 2021

Inhoud

1.	Communicatie bij hinder op de vaarwegen	3
1.1	Status werkwijzer	3
1.2	Inkoop communicatie	3
1.3	Hindercommunicatie vaarwegen	3
1.3.1	Vaarwegen binnenwateren	3
1.3.2	Vaarwegen op zee	4
1.4	Hinderinformatie voor vaarweggebruikers	4
1.5	Doelgroepen	5
1.6	Keuze hinderklasse	5
1.7	De communicatiemiddelen	7
1.7.1	BAS-berichtgeving	7
1.7.2	Website vaarweginformatie.nl	7
1.7.3	Hinderinformatie op rijkswaterstaat.nl	7
1.7.4	Social media Rijkswaterstaat	8
1.7.5	Advertentie	9
1.7.6	Brief	10
1.7.7	Informatie langs en boven de vaarweg	10
1.7.8	Landelijke Informatielijn 0800-8002	10
1.7.9	Vraag en antwoordlijst (Q&A lijst)	11
1.7.10	Persberichten	11
1.7.11	Banner website	11
1.7.12	App (mobiele applicatie)	11
1.8	Communicatiemomenten	12
1.9	Anticiperen op onverwachte situaties	14
1.9.1	Vorbereiding op onverwachte situaties	14
1.9.2	Tijdens onverwachte situaties	14
1.10	Rolverdeling	15
1.10.1	Omgevingsmanager	15
1.10.2	Communicatieadviseur	15
1.10.3	Afdeling Communicatie en Strategie (CS)	15
1.10.4	Rijkswaterstaat Verkeer- en Watermanagement (VWM)	15
1.10.5	Contactpersoon hindercommunicatie Corporate Dienst (CD)	15

1. Communicatie bij hinder op de vaarwegen

Communicatie met de vaarweggebruiker is zeer belangrijk bij alle vaarwegwerkzaamheden. Dit hoofdstuk bevat informatie op hoofdlijnen over de hinderklasse, de communicatiemiddelen en -momenten, tips en rolverdeling.

Werkwijzer Hinderaanpak vaarwegen

Deze werkwijzer communicatie maakt deel uit van de algemene Werkwijzer Hinderaanpak vaarwegen. De werkwijzer Hinderaanpak vaarwegen vormt voor Rijkswaterstaat het brede kader voor Hinderaanpak tijdens werken aan de vaarweg. De werkwijzers zijn te vinden in de Werkwijzer RWS

1.1 Status werkwijzer

Deze werkwijzer is verplicht en geldt voor zowel Rijkswaterstaat (RWS) als voor externe partijen die een rol spelen in de uitvoering van de werkzaamheden. De communicatie bij vaarwegwerkzaamheden beperkt zich tot informatie over de hinder die veroorzaakt wordt door Rijkswaterstaat projecten. Indien derden (bijvoorbeeld evenementenorganisaties) de vaarwegen stremmen dan moeten zij, in samenwerking met het district en de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie, nadere afspraken maken over wie de communicatie verzorgt over deze stremming.

1.2 Inkoop communicatie

Voor het ontwikkelen en produceren van communicatiemiddelen zijn regionale en landelijke RWS-organisatieonderdelen verplicht om een van de gecontracteerde communicatiebureaus in te schakelen. De afdeling Communicatie en Strategie (CS) en de afdeling Inkoop- en Contractmanagement (ICM) zijn hiervoor verantwoordelijk. Lees meer hierover op de intranetpagina [inkoop communicatie](#).

1.3 Hindercommunicatie vaarwegen

1.3.1 Vaarwegen binnenwateren

Voor Rijkswaterstaat projecten die hinder veroorzaken op de rijksvaarwegen wordt de Hinderaanpak vaarwegen-huisstijl gebruikt. Voor informatie over de verwachte hinder in communicatiemiddelen wordt verwezen naar www.rijkswaterstaat.nl en www.vaarweginformatie.nl. Voor achtergrondinformatie wordt verwezen naar www.rijkswaterstaat.nl.

1.3.2 Vaarwegen op zee

Bij werkzaamheden aan vaarwegen op zee is de hinderklasse vaak niet hoger dan 1, omdat er bij een stremming meestal voldoende passeerruimte is. De communicatiemiddelen in deze werkwijzer zijn meestal niet geschikt om de gebruikers, de internationale zeevaart, te bereiken. Het belangrijkste middel om de internationale zeevaart te informeren over hinder is Bericht aan Zeevarenden (BAZ). De Dienst der Hydrografie van de Koninklijke Marine (Ministerie van Defensie) geeft deze berichten uit.

De Berichten aan de Zeevarenden is bouwcommunicatie. Dit betekent dat opdrachtnemers hiervoor verantwoordelijk zijn. De opdrachtnemer levert de benodigde informatie aan bij de Dienst der Hydrografie, die vervolgens het BAZ uitgeeft.

In de Westerschelde geeft het 'gemeenschappelijke nautisch beheer' zijn eigen berichten uit om de scheepvaart van en naar de Scheldehavens te bereiken: Berichten aan Schelde Scheepvaart (BASS).

1.4 Hinderinformatie voor vaarweggebruikers

De vaarweggebruiker verwacht van Rijkswaterstaat kernachtige en duidelijke hinderinformatie. Dat geldt voor informatie voor en tijdens de werkzaamheden. Goed en vroegtijdig informeren is een effectieve maatregel om hinder en hinderbeleving te beperken of te voorkomen.

Bij de berichtgeving voor vaarweggebruikers is het raadzaam om altijd feitelijk te vertellen wat er aan de hand is. In tegenstelling tot de communicatie voor weggebruikers is het raadzaam om wel vakjargon uit de scheepvaart te gebruiken. Zo mag bijvoorbeeld de term 'schepen' niet worden vertaald als 'boten'. Vakjargon over bouwwerkzaamheden moeten echter wel vertaald worden naar publiekstaal. Een voorbeeld is de term 'conserveren' die vertaald wordt als 'opknappen'.

Schrijfwijzer Rijkswaterstaat

In de Schrijfwijzer Rijkswaterstaat staan de huisstijlrichtlijnen voor tekst. Alle teksten van Rijkswaterstaat moeten aan deze richtlijnen voldoen.

De schrijfwijzer is te vinden op de rijkshuisstijlsite.

Toon en taalgebruik

De toon van elke Rijkswaterstaattekst is betrokken, vriendelijk en primair gericht op het informeren van onze doelgroepen. Hierbij past een glasheldere schrijfstijl. Het taalgebruik is daarom:

- publieksgericht (afgestemd op de doelgroep);
- actief (zo min mogelijk lijdende vorm);
- toegankelijk (geen vakjargon en afkortingen, geen lange zinnen);
- concreet (feitelijk en beknopt).

En verder geldt voor communicatie over werkzaamheden:

- vermeld altijd de (aard van de) werkzaamheden en de vertragingstijd;
- zijn tijdstippen onbekend, schrijf dan bij tijdsduur 'tot en met' (dus: t/m 2 juni, in plaats van: tot 3 juni);
- zijn tijdstippen bekend schrijf dan bij tijdsduur 'tot' (dus: van 2 juni 21.00 uur tot 3 juni 06.00 uur);
- zijn de werkzaamheden binnen een jaar afgerond, noem dan geen jaartal (dit geldt niet voor informatie op bouwboarden);
- schrijf tijdsaanduidingen conform paragraaf 6.11 van de schrijfwijzer consequent met een enkele punt, dus 18.30 uur in plaats van 18:30 uur.

1.5 Doelgroepen

Bij vaarwegwerkzaamheden ondervinden diverse doelgroepen daarvan hinder:

- vaarweggebruikers, onderverdeeld in beroepsscheepvaart en recreatiescheepvaart;
- bedrijven die afhankelijk zijn van de scheepvaart en bedrijven die tijdelijk onbereikbaar zijn als gevolg van de werkzaamheden;
- direct omwonenden.

In deze werkwijzer richt het informeren over de hinder zich op de doelgroepen vaarweggebruiker, bedrijven en direct omwonenden.

Uiteraard heeft Rijkswaterstaat meer doelgroepen (zoals andere vaarwegbeheerders, gemeenten, omwonenden die verder weg wonen en bedrijven die verder weg gelegen zijn) die geïnformeerd moeten worden of met wie moet worden afgestemd. Communicatie met deze doelgroepen is projectcommunicatie en valt buiten deze werkwijzer. Kijk voor meer informatie over de afstemming tussen RWS en andere partijen naar Hoofdstuk 11 in de werkwijzer Hinderaanpak Vaarwegen "Slim reizen".

Projecten die te maken hebben met veel buitenlands scheepvaartverkeer kunnen communicatiemiddelen laten vertalen. De omgevingsmanager, communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie en de communicatieadviseur van het project stemmen dit met elkaar af en vragen hiervoor een offerte aan bij een van de gecontracteerde communicatiebureaus (zie 11.2 'Inkoop communicatie').

1.6 Keuze hinderklasse

Voordat de communicatiemiddelen kunnen worden gekozen, moet het project de hinderklasse bepalen. De hinderklasse is een maat voor hinder voor de vaarweggebruiker die gebaseerd is op de vertragingstijd (zie tabel 1.1). Op basis van gebruikersonderzoeken heeft RWS per hinderklasse standaardcommunicatiemiddelen bepaald. Enkele middelen zijn niet verplicht. Die staan in tabel 11.1 aangegeven als 'eventueel'. Inzet van deze middelen is afhankelijk van nut en noodzaak versus kosten.

Tabel 1.1: Hinderklasse en inzet communicatiemiddelen

Hinderklasse	Gevolgen scheepvaart	Communicatiemiddelen
Hinderklasse 4	Beperking met gestremde vaarweg. Geen doorvaart, totale stremming van de vaarweg. Omvaren indien mogelijk.	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. Website vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Website rijkswaterstaat.nl 4. Brief 5. Informatie langs vaarweg (zoals bouwbord) 6. Advertentie uitgebreid 7. Persbericht 8. Q&A-lijst 9. Inzet 0800-8002 10. Eventueel social media 11. Eventueel banner website 12. Eventueel mobiele app recreatievaart
Hinderklasse 3	Beperking met één gestremde sluiskolk van een sluizencomplex. Doorvaart mogelijk, oplopende wachttijden.	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. Website vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Website rijkswaterstaat.nl 4. Brief 5. Bouwbord (indien project lang duurt of grootschalig is) 6. Advertentie klein 7. Persbericht 8. Q&A-lijst 9. Inzet 0800-8002 10. Eventueel social media 11. Eventueel banner website
Hinderklasse 2	Wachttijd voor scheepvaart maximaal 2 uur	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. Website vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Website rijkswaterstaat.nl 4. Bouwbord (indien project lang duurt of grootschalig is) 5. Persbericht 6. Q&A-lijst 7. Advertentie klein 8. Inzet 0800-8002 9. Eventueel social media 10. Eventueel brief
Hinderklasse 1	Hinder voor scheepvaart, bijv. snelheidsbeperking of voorkomen hinderlijke golfslag.	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. Website vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Website rijkswaterstaat.nl 4. Q&A-lijst 5. Inzet 0800-8002 6. Bouwbord (indien project lang duurt of grootschalig is)
Hinderklasse 0	Geen hinder voor de scheepvaart	<p>Optioneel: (Het lukt mij in dit document niet om een opmerking in de kantlijn te plaatsten. Dus dan maar zo: ook als er geen hinder is, vinden mensen het prettig om te weten wat er gebeurt op de vaarweg)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. Website vaarweginformatie.nl (PLOV) 3.

1.7 De communicatiemiddelen

Als het project de hinderklasse heeft bepaald, dan kunnen de bijbehorende communicatiemiddelen ingezet worden. Deze middelen staan in tabel 1.1. Hieronder volgt een korte samenvatting van de communicatiemiddelen.

Projecten met samenwerkingspartner(s) kunnen meer of andere middelen inzetten. Dit gebeurt in overleg met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie, de communicatieafdeling van de samenwerkingspartners(s) en indien van toepassing de communicatieadviseur van het project.

1.7.1 BAS-berichtgeving

Het communicatiemiddel met het grootste bereik voor de beroepsscheepvaart is de BAS-berichtgeving op teletekst. De regionale organisatieonderdelen geven de BAS-berichten zelf uit. De Waterkamer bij Rijkswaterstaat distribueert de berichten.

1.7.2 Website vaarweginformatie.nl

Op vaarweginformatie.nl is informatie te vinden over de beschikbaarheid van de vaarwegen. Bijvoorbeeld over wijzigingen in bedieningstijden van bruggen en sluizen, stremmingen, werkzaamheden en wijzigingen van betonningen en reglementen. Daarnaast is ook informatie te vinden over waterstanden, zwemwaterkwaliteit en ijsgang.

1.7.3 Hinderinformatie op rijkswaterstaat.nl

Hinderinformatie is op drie plekken te vinden op de corporate website rijkswaterstaat.nl:

1. In de hinderapplicatie voor wegwerkzaamheden (werkzaamheden.rijkswaterstaat.nl)
2. Op projectpagina's
3. In persberichten

De hinderapplicatie is specifiek bedoeld voor wegwerkzaamheden en niet relevant voor vaarwegwerkzaamheden. De projectpagina's en persberichten zijn wel relevant voor vaarwegwerkzaamheden.

Projectpagina's op rijkswaterstaat.nl

De projectpagina's van een (vaar)wegproject bevatten naast informatie over doel, aanpak, beoogde resultaten en planning ook hinderinformatie. Dat wil zeggen: welke werkzaamheden zijn wanneer gepland, met welke verwachte hinder moet de (vaar)weggebruiker rekening houden en wat zijn mogelijke omvaarroutes. Op de projectpagina's wordt de hinderinformatie dus in de context geplaatst van *het waarom* van het project.

De richtlijnen voor deze content zijn te vinden in het projectformat dat voor de website wordt gehanteerd en in het 'stappenplan hindercommunicatie op www.rws.nl'. Deze zijn te vinden op de intranetpagina '[Communiceren op www.rijkswaterstaat.nl](http://www.rijkswaterstaat.nl)' op intranet en op de [SharePoint omgeving voor communicatiebureaus](#).

De communicatiebureaus leveren de informatie conform de richtlijnen uit het projectformat aan bij de internetredactie (internet@rws.nl), die het vervolgens op de website plaatst.

Persberichten op rijkswaterstaat.nl

Alle persberichten van Rijkswaterstaat – dus ook berichten die aankondigingen bevatten van verwachte hinder – komen in het nieuwsoverzicht op de website (www.rijkswaterstaat.nl/nieuws).

De internetredactie (internet@rws.nl) plaatst de persberichten op de site zodra zij deze van de communicatieadviseur ontvangen. De berichten worden ook automatisch getweet via het RWS-twitteraccount.

Zie alinea 11.7.9 voor meer informatie over het versturen van persberichten.

Samenhang tussen de hinderinformatie op rijkswaterstaat.nl

De hinderinformatie op rijkswaterstaat.nl moet zo goed mogelijk vindbaar zijn. Het is dan ook belangrijk om op relevante plekken en in andere communicatiemiddelen door te verwijzen naar de projectpagina's op rijkswaterstaat.nl. Hier vindt de bezoeker vervolgens een kaartje (png) met details over de betreffende hinder, mogelijke omvaarroutes én de achtergronden van het project (het waarom van de werkzaamheden). Op de projectpagina's staat bovendien een nieuwsoverzicht met alle (hinder)persberichten van het betreffende project. Vice versa plaatst de internetredactie vanuit de online geplaatste persberichten een link naar de gerelateerde projectpagina.

1.7.4 Social media Rijkswaterstaat

Via het corporate Twitteraccount (@rijkswaterstaat) worden korte actuele updates gestuurd over hinder door (vaar)wegwerkzaamheden. Ook wordt informatie van RWS en anderen verspreid, die interessant kan zijn voor de volgers van het account.

Facebook en Instagram worden incidenteel gebruikt bij grote hinder. Tweets van persberichten die op rijkswaterstaat.nl staan, verstuurt de internetredactie automatisch, zonder tussenkomst van bureaus of communicatieadviseurs. Wil je een tweet, een Facebook- of Instagrampost voorstellen/afstemmen voor een van de corporate Rijkswaterstaat accounts, dan kan dit via socialmedia@rws.nl.

Eigen Facebook-, Instagram- en/of Twitteraccount

Het is mogelijk om voor langlopende RWS-projecten, van minstens een jaar of langer, een Twitter-, Instagram- en/of Facebookaccount op te zetten. Uitgangspunt is dat de hindercommunicatie voor (vaar)weggebruikers via het corporate Twitteraccount @rijkswaterstaat blijft lopen, omdat RWS een zeer brede groep (vaar)weggebruikers wil bereiken. Een afwijking op de inzet van het corporate account @rijkswaterstaat is alleen mogelijk onder bepaalde voorwaarden bij de allergrootste en langdurige projecten. Bespreek voor je aan de slag gaat de mogelijkheden met het social media team van de Corporate Dienst van RWS: socialmedia@rws.nl.

1.7.5 Advertentie

Alleen werkzaamheden die vallen in hindercategorie 4 of 3 mogen een advertentie plaatsen. Deze worden zes weken voor aanvang van de werkzaamheden geplaatst in vakbladen. Ze worden niet in landelijke kranten geplaatst.

QR-Code

RWS maakt advertenties die een QR-code bevatten. Deze verwijst naar meer informatie op rijkswaterstaat.nl. Het communicatiebureau stemt de link achter de QR-code altijd af met de internetredactie via internet@rws.nl.

Opmaak advertentie

Voor het opmaken van de advertentie moet het communicatiebureau gebruikmaken van de 'Handleiding templates hindercommunicatie vaarwegen' op de [SharePoint omgeving voor communicatiebureaus](#).

Inhoud advertentie klein

De advertentie klein bevat de volgende informatie:

- een kaart waarop de werkzaamheden en de omvaarroute is afgebeeld;
- aanvangs- en einddatum, inclusief start- en eindtijd;
- een QR-code en url voor de landingspagina van de hinderinformatie op rijkswaterstaat.nl.

Inhoud advertentie uitgebreid

De advertentie uitgebreid bevat de volgende informatie:

- een kaart waarop de werkzaamheden en de omvaarroute is afgebeeld;
- aanvangs- en einddatum, inclusief start- en eindtijd;
- een tekstvlak met informatie over de werkzaamheden en de omvaarroutes

Mediaselectie advertentie

Het communicatiebureau kan een mediaselectie doen, maar hieraan zijn kosten verbonden. Vaak weet de afdeling Communicatie en Strategie van het regionale organisatieonderdeel welke media geschikt zijn. De communicatieadviseur van het project stemt dit af met de communicatieregisseur van Communicatie en Strategie.



advertentie klein



advertentie uitgebreid

1.7.6 Brief

Het inzetten van de brief als Minder Hinder-communicatiemiddel is kostbaar vanwege opmaak, productie en verzending. In verband met de communicatiekosten mag een brief alleen worden verzonden als:

- er naast de hinderboodschap ook andere communicatieboodschappen zijn;
- de brief onderdeel is van een communicatiemiddelenmix;
- de doelgroepen niet op andere manieren bereikt kunnen worden.

Inhoud brief

De brief bevat minimaal de volgende gegevens:

- aankondiging van de werkzaamheden;
- eventueel reservedatum;
- een verwijzing naar de hinderinformatiepagina op rijkswaterstaat.nl. Doe dit altijd met een alias (= verkorte url). Deze kan aangevraagd worden via internet@rws.nl.

Versturen van de brief

Het verspreidingsgebied van de brief moet eerst bepaald worden. Handige hulpmiddelen hiervoor zijn de lijst van stakeholders van het project en informatie van gemeentes. Als het gebied is bepaald koopt het communicatiebureau de adressen in. Afhankelijk van de hinderklasse wordt de brief een aantal weken voorafgaand aan de werkzaamheden verzonden. De productietijd voor een brief is drie weken.

Planning versturen brief

Hinderklasse	Termijn
4	26 weken voor uitvoering
3	12 weken voor uitvoering
2	8 weken voor uitvoering
1	6 weken voor uitvoering

1.7.7 Informatie langs en boven de vaarweg

Vooraankondigingen over de werkzaamheden worden geplaatst op bouwboarden, informatiewagens en Dynamische Route Informatie Panelen (DRIP's). Het plaatsen van deze aankondigingen is een zeer effectief communicatiemiddel en afhankelijk van de hinderklasse verplicht.

Informatiewagen/DRIP

Voor het plaatsen van vooraankondigingen op DRIP's gelden de voorschriften van de richtlijn 'Scheepvaarttekens 2008' en de 'Schrijfwijzer Rijkswaterstaat'.

Bouwboarden

Voor de communicatie bij werkzaamheden gebruikt Rijkswaterstaat bouwboarden. Als het beheer van de (vaar)weg bij Rijkswaterstaat ligt, is Rijkswaterstaat ook de afzender op de bouwboarden. Bouwboarden informeren de (vaar)weggebruiker over waarom, waar en tot wanneer werkzaamheden plaatsvinden. Bouwboarden moeten voldoen aan de 'Huisstijlrichtlijnen Bouwboarden Rijkswaterstaat'.

1.7.8 Landelijke Informatielijn 0800-8002

De Landelijke Informatielijn van RWS is gratis en is bedoeld voor (vaar)weggebruikers met vragen, klachten, mededelingen en ideeën over (het werk van) RWS. De meldingen komen binnen via telefoon, e-mail, Twitter en Facebook. Zodra RWS en derden de (vaar)weggebruiker informeren moet

gelijktijdig ook de Landelijke Informatielijn worden geïnformeerd. De communicatieadviseur van het project mailt alle schriftelijke communicatiemiddelen over de geplande werkzaamheden naar de medewerkers van de Landelijke Informatielijn, zodat zij altijd op de hoogte zijn van de details van de werkzaamheden: 0800actua@rws.nl.

1.7.9 Vraag en antwoordlijst (Q&A lijst)

De communicatieadviseur van het project stelt een Q&A-lijst (meest gestelde vragen en antwoorden) op. De adviseur mailt deze lijst naar de Landelijke Informatielijn ruim voor de start van de werkzaamheden: 0800actua@rws.nl.

1.7.10 Persberichten

Werkzaamheden met grote hinder voor de vaarweggebruiker hebben nieuwswaarde. De communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie of de communicatieadviseur van een project kan advies geven over het wel of niet verzenden van een persbericht.

Bij hinderklasse 4 en als de werkzaamheden regio-overschrijdend zijn, kunnen projecten een persmeeting organiseren.

Routing

De communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie bepaalt in overleg met de communicatieadviseur van het project welke media het persbericht ontvangen. Ook brancheorganisaties zoals het Watersportverbond, HISWA en de Koninklijke Schuttevaer ontvangen het persbericht.

De communicatieregisseur stuurt het persbericht ter informatie naar RWS Verkeer en Watermanagement (VWM), Bestuursstaf en de Landelijke Informatielijn.

Voordat de communicatieregisseur het bericht naar de media stuurt, moet het eerst naar internet@rws.nl gestuurd worden en online staan op rijkswaterstaat.nl. Zo kan de regisseur de pers verwijzen naar de berichtgeving op rijkswaterstaat.nl.

Een link van het persbericht wordt automatisch getwitterd zodra de internetredactie het persbericht online heeft gezet. Persvragen van landelijke en regionale media over de lokale situatie beantwoordt het regionale organisatieonderdeel zelf.

1.7.11 Banner website

Een banner is een grafische advertentie die wordt geplaatst op een website (anders dan rijkswaterstaat.nl) om de aandacht van de bezoeker te trekken. Een banner heeft tot doel de bezoeker naar een pagina op rijkswaterstaat.nl te geleiden. Een banner kan zich richten op een hele specifieke of juist een heel brede doelgroep. Banners zijn het effectiefst in combinatie met een zogenoemde 'call to action': een reden voor de gebruiker om erop te klikken. Meer informatie over banners is te vinden op [intranet](#).

1.7.12 App (mobiele applicatie)

De app (mobiele applicatie) is een zeer kostbaar communicatiemiddel. Als projecten dit middel voor hindercommunicatie willen inzetten kunnen ze hiervoor contact opnemen met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie. Meer informatie is te vinden op [intranet](#).

1.8 Communicatiemomenten

De omgeving moet in alle fasen van het project worden geïnformeerd. Dit geldt ook voor wijzigingen in de planning. Het communicatietraject heeft een aantal verplichte communicatiemomenten. Op deze momenten moeten vaarweggebruikers worden geïnformeerd over de planning en de verwachte hinder.

In tabel 11.2 staat wanneer communicatie moet plaatsvinden met stakeholders en wanneer met vaarweggebruikers. Er wordt onderscheid gemaakt in communicatieoverleg met stakeholders en derden en verplichte communicatiemomenten met vaarweggebruikers (opvoeren werken in PLOV: Planning Landelijk Onderhoud Vaarwegen).

Tabel 11.2 Hindertabel communicatiemomenten

Hinderklasse 0: Geen hinder voor de scheepvaart			
Hinderklasse 1: Hinder voor scheepvaart, bijv. snelheidsbeperking of voorkomen hinderlijke golfslag.			
	Duur van hinder op de vaarweg	Minimale communicatietermijn stakeholder	Minimale Communicatietermijn vaarwegverkeer
A	≤ 1 dag hinder	5 werkdagen voor week van uitvoering	5 werkdagen voor week van uitvoering
B	> 1 dag, ≤ 4 weken hinder	6 weken voor uitvoering	
C	> 4 weken hinder	8 weken voor uitvoering	
Hinderklasse 2: Wachtijd voor scheepvaart maximaal 2 uur			
	Duur van hinder op de vaarweg	Minimale communicatietermijn stakeholder	Minimale Communicatietermijn vaarwegverkeer
A	≤ 1 dag hinder	8 weken voor uitvoering	6 weken voor uitvoering
B	> 1 dag, ≤ 1 week hinder	8 weken voor uitvoering	
C	> 1 week hinder	8 weken voor uitvoering	
Hinderklasse 3: Beperking met één gestremde sluisolk van een sluisencomplex. Doorvaart mogelijk, oplopende wachttijden.			
	Duur van hinder	Minimale communicatietermijn stakeholder	Minimale Communicatietermijn vaarwegverkeer
A	> 2 uur ≤ 4 uur hinder	8 weken voor uitvoering	4 weken voor uitvoering
B	> 4 uur, ≤ 1 dag hinder	10 weken voor uitvoering	6 weken voor uitvoering
C	> 1 dag, ≤ 2 dagen hinder	12 weken voor uitvoering	8 weken voor uitvoering
D	> 2 dagen hinder	26 weken voor uitvoering	12 weken voor uitvoering
Hinderklasse 4: Beperking met gestremde vaarweg. Geen doorvaart, totale stremming van de vaarweg. Omvaren indien mogelijk.			
	Duur van hinder	Minimale communicatietermijn stakeholder	Minimale Communicatietermijn vaarwegverkeer
A	> 2 ≤ 4 uur hinder	10 weken voor uitvoering	6 weken voor uitvoering
B	> 4 uur, ≤ 1 dag hinder	12 weken voor uitvoering	10 weken voor uitvoering
C	> 1 dag, ≤ 2 dagen hinder	26 weken voor uitvoering	12 weken voor uitvoering
D	> 2 dagen hinder	52 weken voor uitvoering	26 weken voor uitvoering
Afwijken van genoemde termijnen is mogelijk bij calamiteiten, storingen of indien de belangen van Rijkswaterstaat dit vereisen.			

1.9 Anticiperen op onverwachte situaties

Rijkswaterstaat heeft de afgelopen jaren geleerd om expliciet rekening te houden met onverwachte situaties en voorbereid te zijn op tegenslagen. In het verkeersmanagement worden daarom scenario's gemaakt en ook in de communicatie is het belangrijk te zijn voorbereid. Zo kan op het moment zelf snel en efficiënt worden gehandeld.

Enkele onverwachte situaties zijn:

- afgelasting door slecht weer;
- eerder afgeronde werkzaamheden;
- uitgelopen werkzaamheden.

1.9.1 Voorbereiding op onverwachte situaties

Zorg ervoor dat er altijd een projectmedewerker beschikbaar is om de pers over het project te woord te staan, maar alleen na uitdrukkelijke toestemming van de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie.

Zet van tevoren op een rij welke maatregelen zijn genomen om de hinder te beperken en hoe daarover is gecommuniceerd.

Zorg ervoor dat een lijst met media en stakeholders paraat ligt, zodat het persbericht daarnaartoe kan worden gemaïld.

1.9.2 Tijdens onverwachte situaties

Stap 1

Informatie langs de vaarweg: bij uitstel of afstel van werkzaamheden moeten de gele informatieborden zo snel mogelijk worden voorzien van een schuine streep door de tekst. Een informatiewagen of een DRIP kan zorgen voor meer informatie: werkzaamheden uitgesteld wegens kou, regen, etc.

Stap 2

0800-8002 informeren.

Stap 3

Melding (en persbericht) op rijkswaterstaat.nl via internet@rws.nl. Buiten kantooruren kan dat via de pikettelefoon van de internetredactie (06 1326 2090).

Op www.vaarweginformatie.nl via 0800actua@rws.nl. Aanpassen PLOV ten behoeve van vermelding in de hinderkaart op www.vaarweginformatie.nl.

Stap 4

Een bericht via de actuele scheepvaartinformatie waarin wordt gemeld dat geplande werkzaamheden niet doorgaan. Het bericht kan worden aangeboden aan [de Waterkamer](#) die desgewenst een BAS kan opstellen en versturen aan de scheepvaart.

Stap 5

Het verzenden van een persbericht naar de media. De belangrijkste media worden nagebeld.

Crisiscommunicatie

Voor crisiscommunicatie gelden speciale regels die zijn op te vragen bij de afdeling Communicatie en Strategie.

1.10 Rolverdeling

De eindverantwoordelijkheid voor communicatie over werken aan de vaarweg ligt altijd bij Rijkswaterstaat. De communicatiemiddelen uit dit hoofdstuk zijn gedeeltelijk voorgeschreven en gedeeltelijk gekozen. Het kiezen gebeurt in overleg met de omgevingsmanager, communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie en de communicatieadviseur van het project.

1.10.1 Omgevingsmanager

De omgevingsmanager is verantwoordelijk voor de projectcommunicatie. Daarnaast is de omgevingsmanager soms ook verantwoordelijk voor het juist en tijdig communiceren van de hinderboodschap. De omgevingsmanager bepaalt wat, wanneer en naar welke doelgroepen moet worden gecommuniceerd. De nadruk ligt hierbij op de inhoud van de communicatie.

1.10.2 Communicatieadviseur

De communicatieadviseur van het project adviseert de omgevingsmanager wat, waar, wanneer en hoe gecommuniceerd moet worden vanuit de context van het project. De communicatieadviseur legt dit vast in een communicatieplan en coördineert de productie van de middelen.

1.10.3 Afdeling Communicatie en Strategie (CS)

De communicatieregisseur van de afdeling CS bewaakt en toetst of en hoe het project past binnen de regionale of regio-overstijgende communicatie van het regionale/landelijke organisatieonderdeel en de corporate communicatie van RWS.

1.10.4 Rijkswaterstaat Verkeer- en Watermanagement (VWM)

Met de communicatieadviseur van VWM wordt de landelijke communicatie over de zeer grote hinderprojecten afgestemd.

1.10.5 Contactpersoon hindercommunicatie Corporate Dienst (CD)

De contactpersoon Minder Hinder werkt bij de afdeling Corporate Communicatieadvies van de CD. Deze afdeling beheert het hoofdstuk Communicatie van deze werkwijzer. Neem voor vragen over de inzet van de communicatiemiddelen contact op met cd-hindercommunicatie@rws.nl.

Hinderaanpak

Nummer:	6186
Versienummer standaard:	1.0
Versienummer document:	3.4 sept 2021
Status:	In beheer
Type:	Kader
Inhoudelijk beheerder:	Pieter van Veen
Verantwoordelijke afdeling:	Afd. Operationele Ontwikkeling Wegverk.
Netwerken:	(...)
Rollen:	(...)
Fase:	(...)
Proceseigenaar:	Proceseigenaar Verkeer- en Watermanagement
Link om te reageren:	Link