

# Tijdens verbouwing geopend

Utrechts Stationsgebied bruikbaar en toegankelijk tijdens de verbouwing

## 1. Inleiding

In de komende tien tot vijftien jaar wordt het Stationsgebied in Utrecht grondig aangepakt. Alle inwoners van Utrecht en vele anderen zullen daarvan hinder ondervinden. COSBO-Stad-Utrecht<sup>1</sup> en het Solgu<sup>2</sup> willen de overlast voor ouderen en mensen met een beperking zoveel mogelijk beheersbaar houden.

Het stationsgebied in Utrecht omvat winkelcentrum Hoog Catharijne, bus- en spoorwegstation en Jaarbeursterrein. Hierdoor zijn bij de verbouwing veel partijen betrokken, NS, ProRail, Corio, Jaarbeurs en de gemeente Utrecht als regisseur. Op enige afstand zijn BRU en provincie als lokale overheden actief en daarboven speelt de rijksoverheid nog een rol. Hierdoor ontstaat een complex krachtenveld. In totaal gaat het om zo'n veertig eigenaren en organisaties.

Onze ervaring is dat de knelpunten rondom toegankelijkheid, die wij naar voren brengen, niet altijd voldoende worden meegenomen bij de planning en uitvoering van de verbouwplannen. En als iets dan eenmaal mis gaat is het lastig of duurt het te lang om zaken op het goede spoor te krijgen. Dit kan leiden tot vervelende incidenten, zoals het ongeval van een oudere man in een rolstoel op de trambaan.

Met deze nota willen we een bijdrage leveren aan de discussie over het verbeteren van het beleid en praktijk op gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid van het stationsgebied. We zullen onderzoeken welke kaders de gemeente heeft uitgezet en welke maatregelen tot nu toe genomen zijn tijdens de verbouwing. Daarnaast kijken we naar de goede voorbeelden uit vergelijkbare projecten elders in het land en inventariseren we de knelpunten en wensen van Utrechtse burgers met een beperking. Tot slot komen we met een aantal conclusies en aanbevelingen.

In deze nota gaan we niet specifiek in op de veiligheid. Dit is een algemeen aspect dat voor alle gebruikers van groot belang is. Wanneer de toegankelijkheid goed op orde is draagt dit bij aan extra veiligheid voor alle gebruikers in het algemeen en mensen met een functiebeperking in het bijzonder.

---

<sup>1</sup> COSBO Stad Utrecht behartigt de belangen van ouderen in de gemeente Utrecht.

<sup>2</sup> Solgu behartigt de belangen van mensen met een lichamelijke functiebeperking en chronisch zieken in de gemeente Utrecht

'Tijdens verbouwing geopend' is gericht op de Utrechtse politiek. Wij constateren dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het stationsgebied in de knel komen en hopen dat het beleid zodanig wordt bijgesteld dat de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het Utrechtse stationsgebied in de komende decennia voor iedereen gewaarborgd is.

De gemeente Utrecht heeft zich gecommitteerd aan de 22 Standaard Regels van de Verenigde Naties en Agenda 22 aangenomen. Dit betekent onder meer dat de gemeente Utrecht de adviserende rol erkent van belangenorganisaties van mensen met een beperking bij de besluitvorming over het beleid.

## **2. Wat is toegankelijkheid?**

Het begrip toegankelijkheid wordt door ons als volgt omschreven: een toegankelijke openbare ruimte is voor iedereen te bereiken en te gebruiken. Het zorgt ervoor dat alle voorzieningen die in en aan de openbare ruimte liggen bereikt en gebruikt kunnen worden. Voor mensen met een functiebeperking betekent dit dat zij op een normale manier aan de samenleving kunnen deelnemen. In het algemeen zullen voor mensen met een visuele of mobiliteitsbeperking de meeste hindernissen opgeworpen worden.

## **3 Kaders en maatregelen van de gemeente Utrecht**

De gemeente Utrecht heeft in de lange voorbereidingstijd voor dit project, nagedacht over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het stationsgebied. De neerslag hiervan is te vinden in een aantal nota's en maatregelen die genomen zijn waarvan u hier een korte samenvatting vindt.

### **3.1 Referentiekader Bouwputmanagement: randvoorwaarden voor de bouw**

Doel van het Referentiekader is borging van veiligheid, leefbaarheid en bereikbaarheid voor bezoekers, passanten, werknemers die in of nabij het gebied verblijven. Binnen deze thema's is een onderverdeling gemaakt in subthema's die samenhangen met verkeersmodaliteit of doelstelling. De randvoorwaarden richten zich niet op de bouwput zelf maar juist op de omgeving. Het referentiekader moet een instrumentarium bieden waarmee de overlast voor gebruikers van het stationsgebied geminimaliseerd wordt en waarmee het gebied en alle bestemmingen daarbinnen optimaal bereikbaar blijven en de veiligheid gegarandeerd is.

Het rapport beschrijft de structuur van het bouwputmanagement en geeft de randvoorwaarden aan waarbinnen de bouwactiviteiten dienen te gebeuren. De structuur van het bouwputmanagement wordt bepaald door het bouwreglement, de uitvoeringsafspraken en de bouwregisseur.

Het Referentiekader biedt de bouwregisseur van de POS een instrument waarmee met bouwers en ontwikkelaars nadere afspraken kunnen worden gemaakt. Daarnaast biedt het ontwikkelaars een overzicht van aspecten waar zij bij de uitwerking en uitvoering van de bouwplannen rekening mee moeten houden.

In bijlage I vindt u de aspecten die in het Referentiekader te maken hebben met toegankelijkheid.

Het Referentiekader geeft voldoende mogelijkheden en aanknopingspunten om de bereikbaarheid en toegankelijkheid in de komende twintig jaar te borgen. Echter uitvoering en handhaving bepalen of dit doel gehaald wordt. Het thema toegankelijkheid is niet afzonderlijk als hoofdthema uitgewerkt. Het is nauw verbonden met de thema's bereikbaarheid en veiligheid en wordt daarbinnen behandeld.

COSBO en Solgu vinden het teleurstellend dat het Referentiekader zich niet richt op de bereikbaarheid van de winkels binnen Hoog Catherijne gedurende de bouwactiviteiten van Corio en niet op de reizigersstromen binnen het station gedurende de bouwactiviteiten van de OV-terminal

### **3.2 Nota Bouwputcommunicatie: communicatie tijdens de bouw**

De Nota bouwputcommunicatie vormt de basis voor de manier waarop vertegenwoordigers van de gemeente Utrecht en de partners om willen gaan met de communicatie tijdens de bouw.

De nota geeft aan dat de bouwwerkzaamheden zodanig ingevuld dienden te worden dat:

1. de hinder(beleving) wordt geminimaliseerd
2. het Stationsgebied 'normaal' in gebruik blijft
3. de voortgang van de bouwprojecten gegarandeerd is.

Deze doelstellingen zullen door het bouwputmanagement gerealiseerd moeten worden. De communicatie kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren. Het belangrijkste doel hiervan is het imago van het Stationsgebied tijdens de bouw tenminste op het bestaande niveau te houden. Daardoor blijven de huidige gebruikers ook in deze periode graag naar het gebied komen. Men weet en begrijpt dat er gebouwd wordt en onderschrijft de noodzaak daarvan. Als doelgroep van het communicatiebeleid benoemt de nota Bouwputcommunicatie: reizigers, winkelend publiek, inwoners van de stad, toeristen, nood- en hulpdiensten.

Aangegeven wordt dat het van cruciaal belang is dat alle gebruikers van het Stationsgebied tijdens de bouw hun weg goed kunnen blijven vinden. Het gaat hierbij om 100 miljoen mensen per jaar. Randvoorwaarde is dat nieuwe routes duidelijk, logisch, veilig, zo kort mogelijk en plezierig zijn.

Voor de bereikbaarheid van het gebied van buitenaf is goede en vooral tijdige informatie zowel ter plekke als op afstand, ter voorbereiding van een reis, van groot belang. De Stedelijke dienst Ontwikkeling (PSO/DSO) en Bureau Bereikbaarheid Utrecht spelen hierbij een rol. De POS vervult op het gebied van bouwputcommunicatie de regierol.

In gevallen waarin sprake is van een formele ramp, crisis of zwaar ongeval waarbij het gemeentelijke crisisbeheersingsplan in werking treedt, geeft de burgemeester als bevoegd gezag leiding aan de crisisbeheersing en wordt daarin bijgestaan door een rampenstaf. De externe communicatie wordt dan verzorgd door het stadhuis.

Bereikbaarheid is een van de hoofdthema's tijdens de bouw. Omdat dit onderwerp het terrein van de communicatie te boven gaat stelt de nota voor om tot een bindende overlegstructuur te komen met alle relevante partijen.

### **3.3 Bouwregisseur en bouwcoördinator: functionarissen die specifiek voor dit bouwproject zijn aangesteld**

#### Bouwregisseur

De bouwregisseur voert de overall-regie over en afstemming tussen de uitvoeringswerkzaamheden en bijbehorende tijdelijke maatregelen in het stationsgebied, zodat de kwaliteit van de bereikbaarheid, veiligheid en leefbaarheid tijdens de uitvoering zoveel mogelijk gegarandeerd is.

Hij beoordeelt en accordeert het uitvoeringsplan van uitvoerende partijen. Hierbij gaat het om (privaatrechtelijke) uitvoeringsafspraken, voor zover die betrekking hebben op de veiligheid, leefbaarheid en bereikbaarheid van de omgeving van de bouwlocatie en de gemeentelijke taken en acties die zijn overeengekomen in de uitvoeringsafspraken.

#### Bouwcoördinator:

De bouwcoördinator houdt toezicht op de naleving van voorschriften en regels en aanvullend daarop overeengekomen uitvoeringsafspraken m.b.t. de uitvoering van bouw-, sloop- en graafwerkzaamheden in het Stationsgebied, gericht op het bewaken van de veiligheid en het

beperken van mogelijke overlast als gevolg van de werkzaamheden. Dit geldt voor het (semi) openbare gebied in het stationsgebied.

Hij lost problemen in het gebied zelf op aan de hand van eigen waarnemingen, signalering vanuit het klachtenmeldpunt, waarnemingen van de beveiligings-diensten, politie, gemeentelijke diensten, etc.

De bouwcoördinator is bevoegd om bij overtreding van de voorschriften, regels en uitvoeringsafspraken en bij ernstige verstoring van de veiligheid en toegankelijkheid het werk stil te leggen of aanwijzingen te geven die moeten worden opgevolgd.

### **3.4 Bewonersavonden**

Vanaf maart 2007 organiseert de gemeente met een grote regelmaat bewonersavonden. Vaak gaat aan de bewonersavond een schouw van het gebied vooraf. Er zijn regelmatig 30 tot 40 belangstellenden aanwezig.

Op de bewonersavonden wordt zeer veel informatie over de stand van zaken van het project uitgewisseld door de POS, RoRail, aannemers enz. Ook wordt b.v. de vogelbescherming of een archeoloog uitgenodigd wanneer dit punt aan de orde is. Daarnaast is er gelegenheid om vragen te stellen over zeer gedetailleerde punten, b.v. het terugbrengen van gehandicapten parkeerplaatsen bij de Westerkerk.

### **3.5 Overleg met ProRail en POS**

Een maal per kwartaal overleggen de partijen die zitting hebben in het Rocov met ProRail en POS over de ov-terminal. COSBO-Stad-Utrecht, Fietsersbond, Milieucentrum, Solgu, Rover en USF nemen deel in het Rocov.

### **3.6 Overleg POS/ Solgu**

In de loop der jaren heeft het Solgu regelmatig overlegd met de POS en de projectmanager bouwregie.

Zowel bewonersavonden, het Rocov-overleg met ProRail en POS als de overleggen tussen Solgu en POS hebben vaak een informatief karakter.

## **4 Goede voorbeelden elders**

### **4.1 Amsterdam**

Amsterdam kent het Coördinatiestelsel Werken aan de Weg. Hiermee probeert men hinder en (maatschappelijke) kosten van de uitvoering van projecten te beperken. Het is een samenwerkingsverband van organisaties die projecten in de openbare ruimte uitvoeren. Het gaat dan om boven- en ondergrondse infrastructurele projecten, bouwprojecten en evenementen. In het stelsel zitten vertegenwoordigers uit de stadsdelen en diensten van de Gemeente Amsterdam, vertegenwoordigers van kabel- en leidingbeheerder, politie en brandweer. Alle relevante gegevens die partijen nodig hebben zijn op één website bij elkaar gebracht (<http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/sites/coordinatiestelsel/>).

Daarnaast is er in Amsterdam een stadsregisseur met veel bevoegdheden, die er voor zorgt dat werken op doorgaande wegen goed op elkaar zijn afgestemd om hinder zoveel mogelijk te beperken.

In Amsterdam wordt veel meer dan in Utrecht gewerkt met gedetailleerde en uitgewerkte informatie in de vorm van checklists. Dat geldt zowel voor de communicatie over werkzaamheden als de uitvoering. Maatregelen voor mensen met een beperking zijn hierin structureel verankerd.

### **4.2 Rotterdam**

Mensen met een functiebeperking die in Rotterdam de trein nemen, zijn al gewend de bagagetunnel aan de noordzijde van het station (Provenierszijde) te gebruiken. Via deze

tunnel worden ze door bewakingspersoneel begeleid naar de lift die hen naar het juiste perron brengt. In de tijdelijke situatie is dit protocol ongewijzigd. Er is aan de zuidzijde ook een lift naar de eerste verdieping van het tijdelijk station.

## **5. Knelpunten in Utrecht**

De verantwoordelijkheden binnen het Stationsgebied zijn te versnipperd. Onduidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. In het Referentiekader Bouwputmanagement is te lezen dat de POS over de openbare ruimte gaat, NS/ProRail over de OV-terminal en Corio over Hoog Catharijne. Daarnaast is de Jaarbeurs ook nog actief in het Stationsgebied. Die versnipperde verantwoordelijkheid wreekt zich al in het normale beheer maar zeker bij het veiligstellen van bereikbaarheid en toegankelijkheid tijdens de bouw. Praktische problemen worden door niemand opgelost.

Daarnaast richt het Referentiekader Bouwputmanagement zich niet op HC of de OV-terminal. Voor gebruikers hoort dit echter samen met de openbare ruimte tot één keten. De bouwregisseur heeft in het Referentiekader bouwputmanagement een cruciale rol. In het ideale geval dient hij over een aantal bevoegdheden te beschikken waarmee hij zaken rechtstreeks en direct in goede banen kan geleiden. De bouwregisseur heeft echter voor gebruikers een onduidelijke profilering. De regels en zijn bevoegdheden zijn onduidelijk en worden slecht gecommuniceerd.

De bevoegdheden van regisseur en coördinator zijn verdeeld. Voor ons is het niet duidelijk wie de eindverantwoordelijkheid heeft? De coördinator kan uitvoering stopzetten, wat is hierin de rol van de regisseur. Heldere afspraken en een goede afstemming zijn essentieel.

Inclusief denken is niet voor iedereen voor de hand liggend of verdwijnt vaak wanneer de verbouwingsproblematiek te complex wordt. Inclusief denken dient echter altijd aanwezig te zijn en vraagt om bewustwording van alle betrokkenen die werkzaam zijn bij verbouwingen. Projectmedewerkers met enige regelmaat laten ervaren wat het betekent om je in een rolstoel te verplaatsen of niet te kunnen zien etc. kan hierin behulpzaam zijn.

Belangenbehartigers als Solgu en COSBO worden wel betrokken in overleg, maar de inbreng leidt niet tot het gewenste resultaat. In overleggen wordt er vooral informatie gegeven over het waarom van de gemaakte keuzen. Er dient een overlegstructuur gevonden te worden waarin belangenbehartigers werkelijk over knelpunten kunnen meedenken, zonder dat ze medeplichtig worden gemaakt voor oplossingen waar ze zelf niet achter staan. Tevens dient er een mogelijkheid te zijn om een noodoverleg in stand te roepen bij acute problemen m.b.t. toegankelijkheid met als doel die problemen zo snel mogelijk te verhelpen.

## **6. Aanbevelingen**

### **a. Neem als gemeente de regie!**

### **b. Stel een hiërarchie in gebruikers vast**

Het referentiekader Bouwputmanagement geeft aan dat er een spanning bestaat tussen bouwproces en de randvoorwaarden van het referentie kader. Ook op locatie kan er spanning bestaan tussen de randvoorwaarden onderling. Hiervoor is het van belang dat de afwegingen en besluitvorming transparant en expliciet verloopt. Naar onze mening kan het vaststellen van de hiërarchie in belangen hierbij helpen.

Wijs daarom gebieden aan waarin het volgende uitgangspunt geldt: voetganger komt bij werkzaamheden op de eerste plaats, hierop volgt de fietser, daarna het OV en tenslotte het overige gemotoriseerd verkeer.

**c. Geef de bouwregisseur een gezicht en geef aan welke zijn bevoegdheden zijn**

De functie van bouwregisseur is op dit moment, in ieder geval naar buiten toe onduidelijk. Ook de regels waaraan partijen zich moeten houden zijn onbekend.

**d. Creëer eenheid in communicatie en beheer**

Er ligt een voldoende theoretisch kader dat de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het Stationsgebied tijdens de verbouwing waarborgt. Het komt nu aan op de uitvoering. Geen gemakkelijke zaak in de Utrechtse situatie. Er zijn meer dan 40 publieke en private eigenaren betrokken bij het Stationsgebied. Dat leidt tot een versnipperde verantwoordelijkheid, die kan leiden tot een afwachtende houding van de partijen.

**e. Geef speciale aandacht aan mensen met een functiebeperking**

Speciale aandacht moet uitgaan naar de groep mensen die afhankelijk zijn van vaste routes in het stationsgebied die zij kennen. Hierbij dient men te denken aan mensen die blind of slechtziend zijn en mensen die zich om andere redenen niet snel kunnen aanpassen aan (telkens weer) veranderende situaties en looproutes. Hiervoor moet een systeem van één-op- één- begeleiding opgezet worden die à la minute in actie kan komen. (In de uitwerking kan gedacht worden aan maatschappelijke stages, inzet van Wwb- of Wsw-gerechtigden (zie bijlage III).

**f. Communiceer duidelijk en verplaats zo min mogelijk**

Naast de reeds genoemde zaken leggen gebruikers de nadruk op een goede communicatie, zo min mogelijk verplaatsingen van functies tijdens de bouw en de mogelijkheid tot oriëntatie tijdens de verbouwing (zie bijlage II)

**g. Communiceer de informatie over toegankelijkheid en bereikbaarheid van het stations gebied eenduidig, actueel, direct, duidelijk en laagdrempelig**

Op de websites [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl), [www.cu2030.nl](http://www.cu2030.nl) en [www.utrechtbereikbaar.nl](http://www.utrechtbereikbaar.nl) is de informatie moeilijk te vinden. Plaats banners op openingspagina's die naar éénduidige informatie leiden. Maak bij communicatie gebruik van moderne technologie; websites, webcam, sms, enz.

**h. Stel één centraal klachttelefoonnummer in**

Het is nu niet duidelijk waar men klachten telefonisch kan melden. Stel hiervoor een speciaal telefoonnummer in. Het centrale gemeentelijke nummer 030-2860000 is hiervoor te algemeen. De POS geeft aan dat 030 286 96 00 gebruikt kan worden. Vermeld dat dan in alle communicatie.

Zorg voor een centraal (nood)nummer buiten kantooruren.

**i. Communiceer meteen naar belangrijke partijen en op website wanneer een essentiële functie uitvalt**

Reizigers hebben dan de mogelijkheid om van reisplan te veranderen en/of naar de zijde van het station te gaan waar de lift wel functioneert. Wanneer b.v. de Regiotaxi actuele informatie heeft kunnen reizigers afgezet worden aan de zijde waar de lift wel functioneert. Denk ook aan ov9292.

**j. Zorg voor bereikbaarheid regiotaxi**

Maak regiotaxi standplaats aan beide zijden van het station, zo dicht mogelijk bij de lift indien mogelijk overdekt en voorzien van een zitgelegenheid. ( de regiotaxi kan van 15 minuten voor tot 15 minuten na tijdstip van afspraak komen).

**k. Onderzoek of cameratoezicht een functie kan hebben t.b.v. mensen met een functiebeperking.**

Tijdens bouwwerkzaamheden gaat cameratoezicht permanent door.

**I. Zorg dat liften zolang mogelijk in bedrijf blijven en dat storingen à la minute worden verholpen, dan wel dat mensen die afhankelijk van die lift zijn verder geholpen worden.**

**m. Houd in het noodplan en bij bijstelling van het noodplan, rekening met mensen met een functiebeperking.**

**n. Initieer een structureel overleg tussen belangenbehartigers en projectorganisatie**

## **7. Praktische aandachtspunten**

- contoleer regelmatig of voetgangersroutes op orde zijn zowel voor mensen die problemen hebben met zien als met de mobiliteit
- gebruik geen fiets- of voetpaden als bouwplaats of parkeerplaats voor bouwverkeer
- werk zo min mogelijk met plankiers, handhaaf stabiele verhardingen zo lang mogelijk
- gebruik bij voorkeur kunststoffen plankiers, voorkom dat deze glad worden
- houd voetgangersroute vrij van obstakels
- gebruik linten uitsluitend bij calamiteiten
- overbrug hoogte verschillen met loopbruggen
- leg, waar nodig, tijdelijke geleidelijnen aan
- houdt fietsers en voetgangers gescheiden
- stel processen en protocollen zo snel mogelijk bij als ze niet voldoen
- verplaats functies tijdens de bouw zo min mogelijk
- zorg dat essentiële functies in stand en bereikbaar blijven (b.v. toegankelijke wc)
- voorkom fout fietsparkeren
- toon de wil om te handhaven
- maak omleidingsroutes logisch
- voorkom een onoverzichtelijke hoeveelheid aanwijzingen en borden in de openbare ruimte
- gebruik in de schriftelijke communicatie het woord mensen met een functiebeperking of desnoods gehandicapten. Liever niet mindervaliden gebruiken
- laat in voorlichtingsmateriaal op foto's of films ook ouderen en mensen met een functiebeperking zien

Geraadpleegde literatuur
Handboek Openbare Ruimte Gemeente Eindhoven Marco Aarsen Goudappel Coffeng februari 2011
Nota Bouwputcommunicatie Gemeente Utrecht Ir.Inge de Zaaijer Berenschot Yfke Faber Projectorganisatie Stationsgebied december 2006
Referentiekader Beheer Herontwikkeling Stationsgebied Utrecht Projectorganisatie Stationsgebied Beheer en Veiligheid Ingenieursbureau Oranjewoud BV mei 2005
Referentiekader Bouwputmanagement

<p>Versie 3  Een soepele transitie van bestaand naar nieuw ontwikkeld gebied  Projectorganisatie stationsgebied / DHV  Gemeente Utrecht  februari 2006</p>
<p>Voetpaden voor iedereen  CliëntenBelang Utrecht  J.J.M.Haug  6<sup>e</sup> herziening aug 2010  <a href="http://home.planet.nl/~haug0000/download/Voetpaden%20voor%20iedereen.pdf">http://home.planet.nl/~haug0000/download/Voetpaden%20voor%20iedereen.pdf</a></p>
<p>Voortgangsrapportage Stationsgebied  Gemeente Utrecht  februari 2011</p>
<p>Zo werken wij in Amsterdam Op straat  Gemeente Amsterdam  jan 2006</p>

Afkortingen en begrippen	
Agenda 22	Methode voor alle belangenorganisatie om in eigen omgeving gelijke rechten te bereiken. Agenda 22 is gebaseerd op de 22 VN Standaardregels voor Gelijke Kansen uit 1993 voor alle mensen met een handicap.
Corio	Internationaal vastgoed bedrijf dat Hoog Catharijne in eigendom heeft en beheert.
COSBO-Stad-Utrecht	Centraal Orgaan Samenwerkende Bonden van Ouderen richt zich op de behartiging van de collectieve belangen van ouderen in de gemeente Utrecht
DHV	Internationaal advies- en ingenieursbureau dat diensten verleent op het gebied van bouw, gebiedsontwikkeling, milieu en duurzaamheid en mobiliteit.
HC	Hoog Catharijne
Ov-terminal	Toekomstige gecombineerde trein- en busstation met het huidige Centraal Station van Utrecht als centrum.
POS	Projectorganisatie Stationsgebied Gemeente Utrecht
PSO/DSO	Projectbureau Stadsontwikkeling / Dienst Stadsontwikkeling van de gemeente Utrecht
Rocov	Regionaal overleg consumenten in het openbaar vervoer Overlegorgaan van consumenten dat op grond van de wet de vervoersautoriteiten adviseert over zaken die het ov betreffen
Solgu	Spreekbuis van Utrechters met een handicap en/of chronische ziekte in de gemeente Utrecht. Het Solgu geeft beleidsadvies om de belangen van onze achterban te behartigen en beïnvloed de beeldvorming. Daarnaast verstrekt het Solgu informatie. Het uitgangspunt bij alle werkzaamheden is gelijkwaardige deelname aan de samenleving.
USF	Utrechtse Studenten Federatie

Solgu  
COSBO-Stad-Utrecht  
maart 2011



## Referentiekader Bouwputmanagement

De uitgewerkte aspecten die met toegankelijkheid te maken hebben:

### Bereikbaarheid en mobiliteitsaspecten

#### Algemene bereikbaarheidsaspecten

- De bereikbaarheid en toegankelijkheid van alle bestemmingen in het stationsgebied en binnenstad (zoals winkels, woningen, kantoren, het station, dakloze opvang ed) moet gedurende de herontwikkeling en als gevolg van de bouwactiviteiten zijn gegarandeerd.

### Langzaam verkeer (voetganger en fiets)

#### Voetgangers

- Alle bestemmingen in het stationsgebied die in de huidige situatie ontsloten zijn voor voetgangers moeten ook tijdens de bouw ontsloten zijn.
- Bouwwerkzaamheden mogen niet leiden tot enige obstructie op looproutes, tenzij een alternatieve route beschikbaar is of adequate tijdelijke maatregelen worden getroffen. Afhankelijk van de tijdelijkheid en aard van de situatie zal er een keuze gemaakt moeten worden.
- Voor tijdelijke routes voor voetgangers geldt:
  - De omloopfactor mag maximaal 20% langer zijn dan de oorspronkelijke afstand;
  - De route moet veilig zijn (geen onveiligheid als bouwactiviteiten en overig verkeer);
  - De route is voorzien van duidelijke aan- en verwijsborden
  - De voetgangers dienen fysiek gedwongen te worden tot het nemen van de alternatieve route;
  - Ten behoeve van mensen met een functiebeperking dienen (tijdelijke) looproutes te voldoen aan de richtlijn 'voetpaden voor iedereen'.
- De liften en roltrappen in de hoofdlooproutes van het station en HC tussen moeten tijdens de bouw beschikbaar zijn. Indien deze vanwege de verbouwing moeten worden verwijderd dan dienen gelijkwaardige alternatieve voorzieningen te worden aangebracht.

### Openbaar vervoer (Tram, Bus, Taxi)

- Halteplaatsen dienen voor reizigers bereikbaar en toegankelijk te zijn en te blijven. Indien dit niet meer mogelijk is dan dient te worden voorzien in een alternatief.
- Ten aanzien van tijdelijke OV faciliteiten
  - Halteplaatsen worden tijdens de gehele herontwikkelingsperiode zo min mogelijk gewijzigd.
  - Een tijdelijke halteplaats dient deze logisch te zijn gesitueerd.
  - De halteplaats is goed bereikbaar en toegankelijk. Ook voor mensen met een functiebeperking.

### Taxi

- Indien ten gevolge van bouwwerkzaamheden taxistandplaatsen niet meer bereikbaar zijn of geheel moeten verdwijnen dan dienen in de nabijheid vergelijkbare alternatieve voorzieningen te worden getroffen.

### Parkeren

- Het opheffen van invaliden parkeren is niet toegestaan tenzij binnen een redelijke afstand vergelijkbare voorzieningen worden getroffen, die zijn afgestemd op rolstoel- dan wel scootmobiel gebruik (zie hiervoor o.a. de richtlijn voetgangers voor iedereen).

#### Station

- Reizigers moeten goede toegang tot de stationshal en de perrons hebben.
- De Noordertunnel onder het station moet van twee kanten bereikbaar blijven

#### Rampenbestrijding

- De kaders van het Rampenbestrijdingsplan Stationsgebied zijn van kracht binnen het Stationsgebied. Met iedere oplevering van delen van het nieuwe Stationsgebied dient het plan te worden geactualiseerd.

#### Leefbaarheidsaspecten

##### Openbare ruimte

- De sociale veiligheid moet voor reizigers, passanten etc worden gegarandeerd. Bijvoorbeeld door het aanbrengen van tijdelijke verlichting, goede bewegwijzering e.d.
- Door de bouwschuttingn, afrasering e.d. mogen in het kader van sociale veiligheid geen donkere hoeken en nissen ontstaan.
- Daar waar ter bevordering van de sociale veiligheid als tijdelijke maatregelen verlichting wordt aangebracht, moet deze voortdurend van uitstekende kwaliteit zijn en moet bij voorkeur daglichtkwaliteit worden nagestreefd (of minimaal 100 lux)
- Tijdens bouwwerkzaamheden dient cameratoezicht permanent door te kunnen gaan

##### Bouwput

- Afscheidingen die grenzen aan voetgangersstromen bestaan uit gesloten en aan elkaar gekoppelde bouwschotten.

##### Toegankelijkheid en veiligheid

- Toegangen tot gebouwen moeten tijdens de bouw goed zichtbaar en bereikbaar zijn. Dit geldt ook voor tijdelijke toegangen.
- Ongelijk staatwerk en/of ongelijke vloeren mogen in verband met risico op blessures/ongelukken niet voor komen,.
- Tijdelijke loopvoorzieningen, loopbruggen e.d. moeten goed begaanbaar en niet glad zijn (ook bij regen). Hierin mogen geen drempels voor komen en ook geen doorbuigende platen.
- Uitstekende spijkers, splinters of andere uitstekende delen mogen niet voor komen bij bouwafzettingen, loopbruggen e.d.
- De werking van roltrappen en liften dient te zijn gegarandeerd. Dit geldt met name voor de stijpunten in de hoofdlooproutes.
- Afzettingen, hekken ect. Dienen gehandicapten zo minimaal mogelijk te hinderen. Looproutes voor slechtzienden moeten gehandhaafd blijven.

##### Routering en bewegwijzering

- Bij tijdelijke afsluiting van routes vanwege bouwwerkzaamheden moet de routestructuur van de alternatieve route helder en logisch zijn.
- Tijdelijke situaties moeten voorzien zijn van goede en zichtbare bewegwijzering (voor o.a. het verkeer, publiek, reizigers, hulpdiensten, bouwverkeer etc.).

##### Communicatie en uitstraling

- Voor de melding van klachten en verstrekking van informatie aan bewoners, passanten, reizigers, werknemers e.d. zal één Centraal meld- en informatiepunt Stationsgebied worden ingesteld. Snelle beantwoording van vragen en klachten is daardoor mogelijk

**Solgu Vrijwilligersbijeenkomst 22 jan 2011**

‘Toegankelijkheid Stationsgebied tijdens de verbouwing’

Overzicht van punten ingebracht door vrijwilligers van het **Solgu**

Knelpunt	oplossingsrichting
Communicatie over hinder en belemmeringen	Is van essentieel belang Niet alleen schriftelijk Op zo veel mogelijke manieren
Geen onduidelijkheid	Kan ik op een bepaald moment komen waar ik moet zijn?
Hulpverlening à la minute en ter plekke	Hulpnummer bellen Gastheren –vrouwen tijdens grote evenementen die kunnen helpen  Begeleiders en stuart's naar voorbeeld van verkeersregelaars op dit moment  Bemensing via maatschappelijke stage / werk voor ww-ers
Stadplaats Regiotaxi	Veiligstellen, zo dicht mogelijk bij ingang
Bereikbaarheid stadskantoor	Ook voor automobilisten met Europese gehandicapten parkeerkaart
Dynamisch busstation	Voor mensen die blind zijn een ramp
Verplaatsing van functies tijdens verbouwing	Zoveel mogelijk beperken (in Amsterdam blijft het maar doorgaan)
Veilige paden /plankiers enz Hoogte verschillen, aansluitingen Voldoende breedte	Goed organiseren, goed controleren
Toegankelijkheid en doorstroming moet veilig en logisch	
NS moet toegankelijk ov verbeteren	Bij Arriva in het oosten van het land kan het ook
WC voor iedereen en blinden geleidelijnen moeten intact blijven	
Oriëntatie in ov-terminal is van belang	

Woensdag 2 maart 2011 **Stadsblad**

Wilt u adverteren in deze arbeidsmarktbijslage?

Neem contact op met Wegener Huis-aan-huis Media: 030 - 600 74 40 / verkoop.sbu@whm.wegener.nl

# NS biedt WW'ers en WWB'ers arbeidsplaats

## Meer service op Utrechtse stations



In 2008 startte NS de pilot 'Werktoer': mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werden opgeleid tot assistent servicemedewerker en kregen de kans om werker-  
varing op de doen bij NS. Omdat de pilot een succes was, heeft NS besloten 'Werktoer' als project voort te zetten. Nadat eerder de Hanzelijn in Flevoland van nieuwe medewerkers werd voorzien, is nu Utrecht aan de beurt. In samenwerking met het UWV WERKbedrijf en de gemeente Utrecht heeft NS een twintigtal mensen geselecteerd die vanaf deze week aan de slag zullen gaan als assistent servicemedewerker. De stations in de provincie Utrecht zullen binnenkort een flink aantal rode petten rijker zijn!

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

In het kader van het maatschappelijk verantwoord ondernemen is NS het project 'Werktoer' gestart. Door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een opleiding en een arbeidsplaats aan te bieden, draagt NS actief bij aan de bevordering van arbeidsparticipatie. Mensen die vanuit de WW of WWB moeilijk aan de slag komen, krijgen dankzij NS de kans om te bekijken of het werken bij de Nederlandse Spoorwegen iets voor ze is. Als assistent servicemedewer-

ker zullen zij reizigers informeren over treintijden, treinuitval, spoorwissels, de ov-chipkaart etc. 'Werktoer' is de concrete invulling die NS aan haar visie op het maatschappelijk verantwoord ondernemen geeft.

### Vanuit WW uitkering aan de slag

Kenneth Ciliaa heeft deelgenomen aan het project 'Werktoer' in Flevoland. Via het UWV Werkbedrijf kwam hij bij NS terecht. "Het leek me interessant om voor zo'n groot bedrijf te werken en reizigers de weg te wijzen op het station", vertelt Kenneth. "Toen ik bij NS begon, deed ik vooral controles bij de ingang naar het perron. Nu verleen ik meer service aan reizigers. Hopelijk mag ik binnenkort beginnen met het draaien van loketdiensten". Kenneth is erg dankbaar dat hij vanuit een WW uitkering de kans heeft gekregen om voor zo'n leuk bedrijf te werken. "Het is erg leerzaam, ik krijg veel complimenten van reizigers".

### Stevig in je schoenen staan

De Utrechtse deelnemers aan het project 'Werktoer' zijn zorgvuldig geselecteerd door medewerkers van het UWV Werkbedrijf, Werk030 en NS. Het UWV Werkbedrijf en Werk030 hebben in een kort tijdsbestek de voorselectie vormgegeven en NS goede en kwalitatieve kandi-

daten geleverd. Bij de selectie van de deelnemers is NS niet over één nacht ijs gegaan, want de assistent servicemedewerker moet stevig in zijn schoenen staan. Toen er onlangs een brand in de verkeersleidingspost van ProRail uitbrak, strandden er duizenden reizigers op Utrecht Centraal. Hiervoor moet de assistent servicemedewerker uiteraard niet terugdeinzen. NS selecteerde twintig gemotiveerde en servicegerichte deelnemers die dat niet doen.

### Een trotse assistent servicemedewerker

Nina Latumahina is ook opgeleid tot assistent servicemedewerker. Met een lach op haar gezicht vertelt Nina dat ze haar werk zo interessant vindt, omdat ze behulpzaam kan zijn naar reizigers. "Daardoor kunnen zij met een tevreden gevoel met de trein reizen. Het contact met de reizigers spreekt mij enorm aan". Een goede assistent servicemedewerker is proactief, beaamt Nina. "Je moet geen afwachtende houding aannemen. Als ik een reiziger zie twijfelen, stap ik op hem of haar af om te vragen of ik kan helpen. Meestal zijn mensen daar blij mee, want ze zijn onzeker en vinden het fijn om even contact met een medewerker van NS te hebben".

### Officiële aftrap 'Werktoer' in Utrecht

NS biedt deelnemers aan het project 'Werktoer' een betaalde arbeidsplaats aan. Deelnemers gaan aan de slag als assistent servicemedewerker en worden ingezet op de stations in de provincie Utrecht. De deelnemers aan het project 'Werktoer' hebben gisteren de officiële aftrap van hun opleiding gehad. Gedurende de aankomende twee weken zullen ze alles leren over servicegerichtheid, sociale veiligheid en de topografie van Nederland. Van een ervaren NS collega zullen ze het vak van assistent servicemedewerker in de praktijk onderwezen krijgen. Medio maart zullen de deelnemers een goede bijdrage leveren aan de service op Station Utrecht Centraal en de kleinere stations in de buurt. U herkent de servicemedewerker aan het blauwe uniform en de rode pet.