



Omgang met hinder en klachten tijdens de heiwerkzaamheden

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Achtergrond heiwerk
3. Vooraf informeren van de omgeving
4. Kernboodschap richting de buurt
5. Meldpunt en bereikbaarheid
6. Stappenplan bij een klacht
7. Teveel klachten of mediacontact
8. Evaluatie

1. Inleiding

Dit heiprotocol beschrijft de werkwijze voor het omgaan met vragen, meldingen en klachten over (geluids)overlast tijdens de heiwerkzaamheden aan de Ivordreef. Het protocol is bedoeld voor het bouwteam verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering op de bouwplaats en omgevingscommunicatie. Het zorgt voor een eenduidige en zorgvuldige aanpak richting de omgeving.

Doel van dit protocol is:

- beperken van overlast waar mogelijk;
- serieus en consistent behandelen van klachten;
- behouden van vertrouwen bij bewoners en stakeholders;
- informeren van betrokken partijen over meldingen n.a.v. heiwerk.

2. Achtergrond heiwerk

Het heiwerk start in week 10 en vindt plaats in twee fases:

- **Fase 1 (week 10-21):** het heien van circa 700 prefab palen voor de parkeergarage en de 159 sociale huurwoningen van Bo-Ex, 74 middenhuurwoningen Amvest en een deel van de 74 koopwoningen.
- **Fase 2:** deel twee van het heiwerk staat gepland voor het eerste kwartaal van 2027.

Werkwijze

Er wordt elektrisch geheid met prefab palen. Deze werkwijze is gekozen omdat in de bezwaarprocedure is gestuurd op een methode met een zo laag mogelijke CO₂-uitstoot. De gemeente Utrecht heeft om die reden elektrisch heien als uitgangspunt opgenomen in de omgevingsvergunning.

Nadeel van deze methode is dat het hei-geluid goed hoorbaar is in de omgeving.

3. Vooraf informeren van de omgeving

3 weken voor start:

• Informeren klankbordgroep

(Marianne de Winter, Rami Ramou, Paul Hendrix, Ati Dijk)

- Bijpraten heiwerkzaamheden + planning
- Ophalen tips en suggesties voor communicatie naar omgeving
- Bespreken bereik van diverse doelgroepen in de wijk
- Bespreken of Rami Ramou Wijkplatform Overvecht inlicht of dat Delian dat doet

2 weken voor start:

• Persoonlijk informeren belangrijke stakeholders (digitaal of fysiek langsgaan)

- Wijkplatform: Rami Ramou, Els Wegdam (beide lid) of Lia Kroon (voorzitter)
- Surinaamse Moskee Masjied Anware-e-Qoeba: voorzitter, M.A.K. Joemman
- Huisartsenpraktijk Dokters op Dreef: Carmen Souisa (praktijkmanager)
- Gezondheidscentrum Gagelhof: Rachid Nasredin
- Wijkbureau: Ellen van Beckhoven
- Politie: wijkagent Roger Conradi
- Woningcorporaties: Shwan Raouf (Portaal), Norbert Drenthe (Woonin)
- Evangelische Broedergemeente: Hardley Mijnaals

1 week voor start:

• Buurtnieuwsbrief verspreiden in directe omgeving:

- Conform kaart verspreidingsgebied van de gemeente ten tijde van de Bouwvelop

Inhoud nieuwsbrief:

- Planning en duur heiwerkzaamheden per Fase (Fase 1: week 10-21, ca. 700 palen)
- Uitleg elektrisch heien: keuze voor elektrisch heien om de CO₂-uitstoot te beperken en duurzamer te bouwen
- Verwachte geluidsoverlast en werktijden (7:00-19:00 uur)
- Contactgegevens voor vragen
- Verwijzing naar eracontourbouwt.nl voor de laatste informatie
- Website-updates:
 - Bericht op eracontourbouwt.nl/projecten/ivoordreef
 - Update op nieuwspagina ivoordreef.nl met 'Volg de bouw op eracontourbouwt.nl'
- Bouwhekdoeken:
 - Duidelijk vermelden volg de bouw op eracontourbouwt.nl

1 week voor start:

- Social media:
 - Instagram post op ivoordreef.nl over start bouw

4. Kernboodschap richting de buurt

Voor de Ivoordreef is bewust gekozen voor elektrisch heien. Dit is een duurzamere manier van werken, omdat deze methode geen CO₂-uitstoot en geen fijnstof veroorzaakt. De elektrische heimachines maken minder geluid dan een dieselmantraan.

Een nadeel is dat het heien van de palen in de buurt wel hoorbaar is, ook al zijn de machines zelf relatief stil. We begrijpen dat dit tijdelijk voor overlast kan zorgen.

De Ivoordreef is tot eind 2028 een bouwplaats. Dat betekent dat u in deze periode soms extra geluid en drukte kunt ervaren. Deze werkzaamheden zijn nodig om een fijne, nieuwe woonbuurt te realiseren. ERA Contour werkt zorgvuldig en probeert de overlast voor de omgeving zoveel mogelijk te beperken.

5. Meldpunt en bereikbaarheid

Tijdens het heiwerk is Delian de Gier het eerste aanspreekpunt voor vragen en klachten. Meldingen kunnen telefonisch of per e-mail worden gedaan en worden altijd opgevolgd.

6. Stappenplan bij een klacht

Stap 1 – **Ontvangst**: empathisch luisteren en erkenning geven.

Stap 2 – **Registratie**: klacht vastleggen in een logboek met datum, locatie, aard van de klacht en opvolging.

Stap 3 – **Reactie**: feitelijke en eenduidige uitleg over aard van het werk, noodzaak en verwachte duur van de hinder.

Stap 4 – Informeren en delen (intern)

Om overzicht te houden op het aantal en type meldingen wordt het klachtenlogboek 1x keer per twee weken gedeeld met de Ontwikkelcombinatie Ivoordreef en Bo-Ex, zodat iedereen goed op de hoogte blijft.

Stap 5 – **Interne afstemming**: bij meerdere of ernstige klachten wordt afgestemd met uitvoerder Vincent van den Bulk. Gezamenlijk zoeken naar oplossingen binnen de mogelijkheden. Indien nodig wordt de communicatie richting de omgeving vergroot, door bijvoorbeeld:

- extra nieuwsupdates op eracontourbouw.nl;
- een aanvullende buurtnieuwsbrief.

Stap 6 – **Terugkoppeling**: melder ontvangt indien nodig een terugkoppeling.

7. Teveel klachten of media contact

- Bij meer dan 7 klachten per week:
 - overleg met projectteam (en gemeente);
 - beoordelen aanvullende maatregelen.
- Bij mediacontact:
 - doorverwijzen naar Delian > bepalen wie contactpersoon wordt naar de pers tijdens de bouw (persoon binnen de OCI aanwijzen);
 - geen inhoudelijke uitspraken zonder afstemming.

8. Evaluatie

- Na afronding Fase 1 evaluatie klachten(logboek).
- Leerpunten worden meegenomen naar Fase 2 (Q1 2027).
- Evaluatie wordt gedeeld met gemeente en indien nodig met klankbordgroep.

Heiwerk overzicht Fase 1:

- Start 1:** Heien sociale huurwoningen en koopwoningen 02 – 20 maart
- Start 2:** Heien middenhuurwoningen 23 maart – 03 april
- Start 3:** Heien sociale huurwoningen 06 april – 24 april
- Start 4:** Heien koopwoningen 20 april – 01 mei
- Start 5:** Heien parkeergarage 04 – 22 mei

