

Plan van aanpak



ONDERHOUD WATERGANGEN

Holstein BV

 gemeente
Aa en Hunze

INHOUDSOPGAVE

Casus 1 | planning en ontzorgen 1

1.1 Een slimme planning 1

1.2 Een beheerste planning: Maatregelen om beoogd resultaat te garanderen en tegenslagen op te vangen 2

1.2.1 Borgen van planning 2

1.2.2 Onvoorziene omstandigheden worden beheerst 3

1.3 Ontzorgen opdrachtgever (OG) 3

1.3.1 Heldere communicatie 4

1.3.2 Schade aan het terrein en objecten 5

Casus 2 | Aangelanden 6

2.1 Omgang met aangelanden 6

2.1.1 Landeigenaren tijdig en volledig ingelicht 6

2.1.2 Communicatiemiddelen 6

2.1.3 Werkwijze bij geen overeenstemming 7

2.2 Klachten en schades aangelanden 7

2.2.1 Klachten 7

2.2.2 Schades aangelanden 7

2.3 Omgang vrijgekomen materialen 8

PLAN VAN AANPAK

Als gemeente draagt u zorg voor een goede doorstroming van het water door sloten binnen de gemeentegrenzen. Een goede waterdoorvoer is belangrijk om het waterniveau niet te hoog te laten worden. Zeker nu door klimaatverandering het weer extremer wordt en er vaker in korte tijd veel regen valt, wordt dit steeds meer relevant. Wanneer het water niet snel weg kan stromen door te veel waterplanten of een verstopte duiker, bestaat het gevaar dat akkers van boeren en kelders van omwonenden onder water lopen, met grote schade en overlast tot gevolg. Door sloten op tijd op te schonen en op de juiste diepte te houden, wordt dit voorkomen. Wij maken een slimme planning waarin rekening gehouden wordt met eventuele tegenslagen en vooruit gewerkt wordt waar mogelijk. Daarnaast zijn wij voorbereid op hevige regenval door bijvoorbeeld een hogedruk duikerreiniger altijd klaar te hebben staan. Deze gebruiken wij om een duiker snel weer vrij te krijgen in het geval van verstopping. Zo borgen wij dat de sloten en duikers binnen de gestelde termijn vrijgemaakt zijn en de doorstroming van het water nooit belemmerd wordt.

Eenzijds is een slimme planning noodzakelijk om het werk tijdig klaar te hebben. Anderzijds is het niet mogelijk om de werkzaamheden uit te voeren zonder een goede afstemming met aangelanden. De maai- en baggerwerkzaamheden vinden plaats in een uitgestrekt gebied waar sloten vaak alleen bereikbaar zijn over het land van gebruikers en landeigenaren. Dit maakt dat wij direct raakvlak hebben met de omgeving. Wij voeren reeds zeven jaar de maaiwerkzaamheden in perceel Anloo en Rolde uit en zetten hiervoor altijd een vast team in die het gebied kennen. Daardoor hebben wij goed contact met de boeren en landeigenaren langs de watergangen en hebben zij vertrouwen in onze nette werkwijze. Wij stellen onze planning op in samenspraak met aangelanden, om de werkzaamheden binnen de gestelde termijn uit te voeren zonder dat zij daar last van ondervinden. Ook stemmen wij de planning af op het maaien van de slootberm, uitgevoerd door OG en derde partij. In dit hoofdstuk bespreken wij onze aanpak.

Leeswijzer:

Wij nemen u eerst mee in de planning zoals wij deze opstellen en ontzorgen u door aan te tonen dat deze beheerst en robuust is. Vervolgens onderbouwen we hoe wij nog een stap verder gaan om u op alle vlakken te ontzorgen. Wij beschrijven in deze paragraaf ook onze communicatie met u en hoe wij omgaan met eventuele schade aan terrein en objecten.

CASUS 1 PLANNING EN ONTZORGEN

Al het onderhoud aan de watergangen in de twee percelen moet voor 1 november afgerond zijn, of 15 november voor sloten die niet geschouwd worden. Het te onderhouden gebied is uitgestrekt, wat een slimme en goed doordachte planning noodzakelijk maakt om het werk op tijd af te ronden. Wanneer het werk niet grondig uitgevoerd wordt, bestaat de kans dat duikers verstopt raken. In de planning houden wij rekening met tegenslagen zoals hevige regenval of uitval van machines, en minimaliseren daardoor de kans op vertraging. Dit doen wij door door vooruit te werken, een buffer in te bouwen en te zorgen voor een goede afstemming met u en de uitvoerder van de maaiwerkzaamheden langs de sloten. Het afgeronde werk wordt altijd op kwaliteit gecontroleerd door onze projectleider (M. Holstein) met ruim 30 jaar ervaring. Zo borgen wij dat wij het werk altijd op tijd af hebben, ook met tegenslagen, zonder in te leveren op de kwaliteit.

1.1 Een slimme planning

We beginnen met de werkzaamheden in de eerste week van oktober 2021. In het voortraject hier naartoe stellen wij een planning op, die we bewust flexibel houden zodat we bij mooi weer vooruit kunnen werken (zie §1.2.1). We bespreken in onderstaande tabel hoe wij in vijf stappen tot een slimme planning komen. De volledig afgestemde planning deelt de projectleider uiterlijk twee maanden voordat de werkzaamheden starten tijdens de project startup met OG.



STAP 1: Planning van de werkzaamheden zelf, op basis van doorlooptijden van werkzaamheden in verleden.	
Wie:	Holstein
Wanneer:	Uiterlijk 15 dagen na gunning
Wat wordt er besproken:	Wij stellen zelf op basis van onze ervaring met onderhoudswerkzaamheden aan sloten een planning op met realistische doorlooptijden en onze beschikbare (extra) capaciteit.
STAP 2: Afstemmen van de planning met de planning van OG.	
Wie:	Holstein en gemeente Aa en Hunze
Wanneer:	februari 2021
Wat wordt er besproken:	Onze planning passen wij aan op de maaiplanning van OG en externe partij die maaiwerkzaamheden uitvoert.
STAP 3: Afstemmen van de planning met aangelanden (in verband met gewassen die verbouwd worden).	
Wie:	Holstein, aangelanden
Wanneer:	mei 2021
Wat wordt er besproken:	De projectleider inventariseert bij de aangelanden die gewassen verbouwen wat zij verbouwen en wanneer zijn van plan zijn te oogsten. Hier passen wij onze planning op aan. Percelen waar laat in het seizoen geoogst wordt, plannen wij aan het einde van de onderhoudsperiode in.
STAP 4: Project startup, vaststellen planning	
Wie:	Holstein, gemeente Aa en Hunze
Wanneer:	augustus 2021
Wat wordt er besproken:	De planning zoals opgesteld en afgestemd met de aangelanden en OG, leggen wij aan OG voor. Tijdens dit overleg voeren we gezamenlijk eventuele laatste wijzigingen door en stellen de planning vast.
STAP 5: Flexibel omgaan met de planning	
Wie:	Holstein
Wanneer:	Gedurende werkzaamheden
Wat wordt er besproken:	Wij werken vooruit bij mooi weer (zie §1.2.1). Voorafgaand aan elke werkweek maken wij een weekplanning. Hierin houden wij rekening met het weerbericht voor de komende week. Zo houden wij de planning flexibel en bouwen een buffer op voor tegenslagen zoals bijvoorbeeld veel regenval.

1.2 Een beheerste planning: Maatregelen om beoogd resultaat te garanderen en tegenslagen op te vangen

De planning wordt gehaald en tegenslagen worden door ons opgevangen door een goede voorbereiding. Zo zorgen wij onder anderen dat we genoeg extra materieel en personeel beschikbaar hebben om vooruit te werken of vertraging in te lopen. We hebben de risico's in kaart gebracht en anticiperen hierop door ze te beheersen met onderstaande maatregelen. Ook plannen wij een week buffer in, om eventuele tegenslagen op te vangen. Zo garanderen wij dat het onderhoud aan de watergangen die geschouwd worden uiterlijk voor 1 november afgerond is en de watergangen die niet geschouwd worden uiterlijk voor 15 november.

1.2.1 Borgen van planning

- **Vooruit werken op de planning.** Wij werken zo veel mogelijk vooruit bij mooi weer. Onze planning wordt opgesteld op basis van twee maaimachines en drie maaikorf machines waarmee wij het werk in drie tot vier weken uitgevoerd hebben. Wanneer de weersvoorspellingen gunstig zijn (geen regen verwacht) dan zetten wij twee maaimachines en twee maaikorf machines extra in. De projectleider bepaalt dit op vrijdag voor 15:00 uur voor de volgende week en stelt de planning hierop bij. Deze delen wij vervolgens met u. **Effect:** Wij ondervangen tegenslagen door een buffer in de planning op te bouwen.
- **Mogelijkheid tot opschalen.** Bij gunstige weersomstandigheden werken wij (zoals hierboven beschreven) met vier maaimachines en vijf maaikorf machines.

Wanneer wij door tegenslagen achter dreigen te lopen op de planning zetten wij twee extra maaimachines en drie extra maaikorf machines in, waardoor wij totaal met zes maaimachines en acht maaikorf machines werken. Om deze te bemannen hebben wij altijd voldoende personeel, die wij van andere (niet tijdsgebonden) opdrachten halen. **Effect:** Vertraging op de planning voorkomen wij door opschalen.

- **Mogelijkheid tot verlengen werktijden.** Wij plannen werkdagen in van 7:00 tot 16:00 uur van maandag tot en met vrijdag. Wanneer wij door tegenslagen achter dreigen te lopen op de planning verlengen wij in overleg met OG de werkdagen naar 18:00 uur en werken op zaterdag door. **Effect:** Vertraging op de planning voorkomen wij door langere werkdagen te maken.

- **Lichte machines met rupsbanden inzetten bij vochtige omstandigheden.** Bij vochtige weersomstandigheden (Tussen 10 mm/u en 15 mm/u of wanneer er afgelopen nacht maximaal 30 mm neerslag gevallen is) zetten wij machines van maximaal 7 ton met rupsbanden (in plaats van tractoren van 14 ton) in om over het land te rijden. Hierdoor rijden wij bij vochtige weeromstandigheden over het land van aangelanden en wegbermen van de gemeente zonder spoorvorming te veroorzaken. Wel houdt onze projectleider hierbij nauwlettend in de gaten of de vochtigheid niet toeneemt en of wij ook echt geen schade aan het land aanrichten. **Effect:** *Bij vochtige omstandigheden kan doorgewerkt worden zonder schade aan het land te veroorzaken.*

1.2.2 Onvoorziene omstandigheden worden beheerst

Op sommige factoren, zoals bijvoorbeeld het weer, hebben wij geen invloed. Toch moeten we zorgen dat de planning onder alle omstandigheden gehaald wordt. Daarom hebben we geïnventariseerd welke omstandigheden mogelijk een negatieve invloed op de planning hebben en vervolgens hoe deze te beheersen. In onderstaande tabel zijn de omstandigheden gekoppeld aan maatregelen om vertraging in de planning te voorkomen. Daarnaast hebben wij een week ingepland voor eventuele uitloop.

Omstandigheden	Beheersmaatregelen
OG loopt vertraging op met maaien	• Wanneer onze werkzaamheden later van start kunnen gaan door vertraging van maaiwerkzaamheden van de berm, lopen wij die in door werkdagen in overleg met OG met twee uur te verlengen (in plaats van 07:00-16:00 uur, werken we van 07:00-18:00 uur) en door te werken op zaterdag. Dit doen we tot dat de vertraging is ingelopen. • We zetten twee extra maaimachines en drie extra maaikorf machines in, totdat de vertraging is ingelopen. Om deze te bemannen zetten we extra personeel in die wij van andere opdrachten halen die niet tijdsgebonden zijn.
Ziekte personeel	• Wij kunnen altijd vijf medewerkers van andere opdrachten halen. Daarnaast hebben wij een vaste pool van vijf flexibele krachten die wij inzetten bij ziekte van ons vaste personeel. Wij garanderen dat het onderhoud van de watergangen van gemeente Aa en Hunze prioriteit krijgt. Daardoor zetten wij flexibele krachten als eerste in op dit project.
Uitval machines	• Onze eigen monteur (in vaste dienst) is altijd binnen een uur ter plaatse om een machine te repareren. • We hebben twee maaimachines en drie maaikorf machines beschikbaar om eventuele uitval van machines op te vangen. Deze zijn wanneer nodig binnen twee uur op de locatie van de werkzaamheden. • In ons eigen magazijn hebben wij de belangrijkste reserveonderdelen direct beschikbaar. Zo repareren wij een machine in de meeste gevallen nog dezelfde dag. • Onderdelen die wij niet zelf in ons magazijn hebben, bestellen wij bij de firma Kramp. Zij leveren onderdelen die voor 17:30 uur besteld zijn, gegarandeerd de volgende dag voor 06:00 uur. Wij repareren machines daardoor direct de volgende dag.
Natte weersomstandigheden veroorzaken drassig land	• Rupsbanden voorkomen spoorvorming bij (licht) vochtig weer. Daarom gebruiken wij machines op rupsbanden bij vochtige weersomstandigheden zolang dit kan zonder spoorvorming te veroorzaken. Zo werken wij bij vochtige omstandigheden nog door. • We werken vooruit om een buffer te creëren voor wanneer er te veel neerslag is om de werkzaamheden uit te voeren (zie maatregelen §1.2.1). • We zetten een handwerkploeg in wanneer het land te drassig is om te betreden.

1.3 Ontzorgen opdrachtgever (OG)

Bij de werkzaamheden zijn veel stakeholders betrokken. Wanneer er niet goed gecommuniceerd wordt tussen en met alle stakeholders dan zorgt dit voor inefficiëntie en onduidelijkheid. Onze visie is dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de werkzaamheden waardoor OG geen lasten of zorgen heeft van bijvoorbeeld vragen van aangelanden of schade aan eigen terrein. Wij ontzorgen OG door goede communicatie te verzorgen tussen en met alle betrokken partijen. Dit zorgt binnen ons eigen team voor efficiëntie, voor aangelanden dat zij op de hoogte zijn en weten waar zij vragen kunnen stellen, en bij OG zijn wij onduidelijkheden voor. Daarnaast zetten wij ervaren vakmensen in met kennis van het gebied in en hebben wij een helder protocol in het geval van schade. Dit maakt dat u er gerust op kan zijn dat het onderhoud soepel verloopt zonder dat u hier last of zorgen van ondervindt. Wij beschrijven hier eerst onze algemene aanpak voor het ontzorgen van OG en vervolgens hoe wij u ontzorgen door heldere communicatie en onze omgang met schades.

Kader 1: Flora en fauna inspectie.

Twee weken voor aanvang van de werkzaamheden voeren wij een flora en fauna inspectie uit. Deze wordt uitgevoerd door Mathijs Mulder. Hij heeft in 2020 de opleiding Wet natuurbescherming niveau 3 (WNB-3) behaald en in 2018 de opleiding European Tree Worker (ETW). Voor deze opleiding houdt hij zijn kennis en kunde op peil, om te kunnen her certificeren. Met zijn kennis kan hij de flora en fauna inspectie voorafgaand aan het werk zeer grondig uitvoeren. Door een goede flora en fauna inspectie weten onze werknemers tijdens het maaien precies waar ze op moeten letten en waar ze omheen moeten werken.

- **Vast team met kennis van gebied.** Holstein maakt de sloten in het gebied Anloo en Rolde al zeven jaar op rij schoon. Dit doen wij altijd met een vast team. Voor het slootonderhoud in 2021 zetten wij hetzelfde team in. Door deze ervaring kent ons personeel het gebied en de aangelanden door en door. Zij kennen de grond en handige routes, en weten waar zij op moeten letten. *Effect: Soepel verloop van de werkzaamheden door gebiedskennis.*
- **Vragen, klachten en meldingen vangen wij af.** Wij gebruiken één telefoonnummer voor dit project waar landeigenaren en boeren ons makkelijk op kunnen bereiken, telefonisch of via WhatsApp. Dit nummer maken wij bekend bij alle aangelanden en wordt 24/7 beantwoord (zie §2.1.2). De vragen en opmerkingen verwerken wij via een vooraf opgesteld protocol. *Effect: U heeft geen zorgen over vragen en eventuele klachten.*
- **Heldere communicatie binnen ons werkteam.** Wij hanteren duidelijke en directe communicatie binnen ons team. De projectleider maakt voorafgaand aan het werk een WhatsApp groep aan met de talud maaiers, onze chauffeurs met maaikorven en de handwerkploeg voor de maaiploeg. De talud maaiers geven hierin aan de chauffeurs met maaikorven door hoe ver zij zijn met het maaien van de taluds. De chauffeurs met maaikorven geven aan de handwerkploeg door welke locaties niet bereikbaar zijn voor machines. *Effect: Heldere afstemming binnen het team.*
- **Chauffeurs met kennis.** Onze werknemers zijn goed opgeleid. Naast de door OG vereiste opleidingen hebben al onze werknemers de cursus Kleurkeur gevolgd. Hier leren zij hoe zij zorgvuldig met bermen omgaan en rekening houden met plant en dier. *Effect: U heeft geen zorgen over correcte werkwijze rondom- en behandeling van het groen door ons personeel.*

Kader 2: Duurzaamheid

Holstein wil haar uitstoot van schadelijke stoffen minimaliseren. Daarom kiezen wij bij het vervangen van materieel altijd voor het meest milieuvriendelijk alternatief. Zo hebben wij dit jaar een nieuwe machine aangeschaft die over een stage V motor beschikt. Ook rijdt 50% van onze machines op HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), een syntetische biobrandstof die wordt gemaakt uit plantaardig afval. Hiermee wordt CO2 uitstoot met meer dan 89% gereduceerd. Door onze inspanningen op het gebied van duurzaamheid hebben wij op de CO2 prestatieladder, niveau 3 behaald.

Kader 3: Hogedrukduikerreiniger

Nu het weer extremer wordt door klimaatverandering, is het van groot belang dat duikers goed door stromen. Wij beschikken zelf over een hogedrukduikerreiniger, waardoor wij snel handelen als er een duiker met spoed schoongespoten moet worden vanwege verstopping. Ook zijn wij flexibel in het uitvoeren van het onderhoud aan de duikers, doordat er geen derde partij ingeschakeld hoeft te worden.

1.3.1 Heldere communicatie

Slechte communicatie zorgt voor onduidelijkheid en fouten worden snel gemaakt. Om te zorgen voor een goede afstemming en duidelijke communicatie met OG, hanteren wij de volgende maatregelen:

- **Overleg vooraf.** Voorafgaand aan het onderhoud (in februari 2021) nodigt Holstein OG uit om samen de planning en aanpak van de werkzaamheden door te spreken en af te stemmen. In augustus 2021 stellen we gezamenlijk de definitieve planning vast tijdens de PSU. *Effect: Planning is ruim van tevoren afgestemd met OG en akkoord.*
- **Dagelijkse update.** Wij houden u op de hoogte van de voortgang van het onderhoud. Onze projectleider stuurt u dagelijks aan het einde van de werkdag een voortgangsupdate (per mail) waarin hij kort de vorderingen van die dag uiteenzet. Voor uitgebreidere informatie over de uitgevoerde werkzaamheden (zoals voortgangsoverzicht, checklists en foto's) van die dag verwijzen wij naar de gedeelde projectmap. *Effect: OG op de hoogte van de vorderingen.*
- **Voortgangsrapportages en afspraken in projectmap.** Wij maken een digitale projectmap waar wij u toegang tot geven. In de projectomgeving staat alle informatie rondom de werkzaamheden, zowel algemene informatie als aanvullende informatie over de werkzaamheden van dag tot dag. Wij plaatsen in deze map dagelijks foto's van het verrichte werk, een checklist van de werkzaamheden en een overzicht van de sloten waar het onderhoud gereed is. Daarnaast vindt OG hier de planning, afspraken en notulen van de gesprekken met aangelanden en een voortgangkaart van alle sloten, voorzien van nummer. *Effect: OG is volledig op de hoogte van de vorderingen, aanvullende informatie en de communicatie met stakeholders.*
- **Project meetings.** Maandelijks nodigt de projectleider OG uit om de vorderingen van het project te bespreken. Wij bespreken de voortgang van de werkzaamheden, de planning en eventuele bijzonderheden. *Effect: OG op de hoogte van de vorderingen en kan feedback geven.*

Kader 4: Tablet in elke tractor

Elke tractor is uitgerust met een tablet, waar de chauffeur op bijhoudt welke sloten hij gemaaid heeft. Dit kan hij gemakkelijk invoeren door dit in te tekenen in de kaarten die door ons op de tabel gezet zijn. De chauffeur tekent in waar hij het onderhoud uitgevoerd heeft en vermeldt hier eventuele bijzonderheden. In de kaarten staan ook alle relevante flora en fauna gegevens en de locaties van exoten. Deze ingetekende kaarten plaatsen wij vervolgens in de projectmap.

1.3.2 Schade aan het terrein en objecten

Onze insteek is om schade altijd te voorkomen. Om hiervoor te zorgen treffen wij vooraf maatregelen. Zo zetten wij een ervaren team in met kennis van de omgeving (zie §1.2). Ook zetten wij bij nat weer rupsmachines in, of stellen het werk uit als er te veel risico is op spoorvorming. Wanneer er toch schade ontstaat aan bomen, terrein of objecten volgen wij het door ons opgestelde stappenplan (zie onderstaand kader 5).

Kader 5: Stappenplan schade afhandelen

Stap 1: Bij het veroorzaken van en schade maken wij direct melding bij OG. Dit doen wij door middel van e-mail of WhatsApp en wij bieden hierbij gelijk een oplossing. Of wij herstellende schade zelf of dat wij betalen een vergoeding om de schade te laten herstellen.

Stap 2: Wanneer de schade via de verzekering geregeld moet worden dan laten wij binnen 48 uur na melding van de schade aan benadeelde weten wat de status van de schademelding is.

Stap 3: Onze projectleider zorgt ervoor of zien er op toe dat de schade naar behoren hersteld wordt.

Stap 4: Naderhand controleert onze projectleider of de afhandeling van de schade goed is verlopen, door dit telefonisch na te gaan bij benadeelde partij. Dit doet hij binnen een week nadat de schade afgehandeld is.

Kader 6: Ecologische bermen

Ecologische bermen vragen om een extra voorzichtige aanpak. In deze stukken berm bevinden zich bijzondere planten- en diersoorten waarvan het belangrijk is dat deze behouden blijven. Daarom werken wij bij deze bermen met een kraan die het gekorfde maaisel direct in de kieper van de tractor deponeert. Zo komt het maaisel nooit in een ecologische berm te liggen.



Om het onderhoud aan de watergangen uit te voeren moet wij bij sommigen agrariërs en aanwonenden vanaf het land werken. Vaak is dit land de bron van inkomsten voor aangelanden, waardoor het belangrijk is om hier zorgvuldig mee om te gaan. Wij doen dit door per perceel en afhankelijk van de weersomstandigheden en bodemgesteldheid het meest geschikte materieel te selecteren. Daarnaast spreken wij van tevoren met de aangelanden af hoe en wanneer wij hun land betreden. Dit zorgt voor vertrouwen en zo voorkomen wij overlast.

Leeswijzer:

Wij starten dit hoofdstuk met onze omgang met aangelanden. Hierin beschrijven we hoe wij ze tijdig en volledig ingelichte en rekening houden met hun wensen, hoe de communicatie met hen verloopt en wat wij doen wanneer geen overeenstemming met landeigenaren is bereikt. Vervolgens gaan we in op hoe wij omgaan met klachten en hoe wij schades aan het terrein van aangelanden voorkomen en indien toch voorgevallen, weer netjes oplossen. Tot slot bespreken we hoe wij omgaan met vrijgekomen materialen.

2.1 Omgang met aangelanden

Wij voeren het onderhoud aan de sloten in het gebied Anloo en Rolde al zeven jaar op rij uit. Daarbij rijden wij over het land van aangelanden. Ondanks dat ons klachtennummer bekend is onder boeren en bewoners in deze regio, hebben zij nog nooit klachten over ons werk gehad. Met veel landeigenaren in dit gebied hebben wij ook persoonlijk contact, omdat wij in opdracht van hen de sloten op hun percelen schoonmaken. Doordat onze klanten weten dat wij netjes te werk gaan hebben zij vertrouwen in ons, wat de afstemming van het landgebruik voor het onderhoud aan de watergangen vergemakkelijkt. In deze paragraaf behandelen we hoe en wanneer

wij aangelanden op de hoogte brengen en hoe zij ons kunnen bereiken. Ook bespreken we de omgang met klachten en schades.

2.1.1 Landeigenaren tijdig en volledig ingelicht

Duidelijk en persoonlijk contact vinden wij belangrijk. Wij lichten de landeigenaren niet alleen in, maar bepalen in overleg met hen de planning. In onderstaande tabel vindt u wat wij bespreken, welke vorm wij daarvoor kiezen en wanneer wij dit doen.

Doel	Hoe?	Wanneer?	Wat wordt er besproken?
Inventarisatie gewassen, planning afstemmen en werkzaamheden door-spreken	Keukentafelgesprek ¹	mei 2021	Onze planning stemmen wij af op de gewassen van de boeren en gebruikers. Tijdens het gesprek met aangelanden vragen wij wat zij dit jaar verbouwen. Deze informatie zetten wij in een overzichtskaart, die wij gebruiken om een planning te maken waarbij wij na het oogsten pas over het land van aangelande hoeven. Hierin zijn wij flexibel, als een boer toch wil dan wij op een ander moment langskomen, dan passen wij onze planning hier op aan. Verder vragen wij tijdens het gesprek de aangelanden om hun voorkeur voor de verdere communicatie (per e-mail, in persoon of telefonisch). Tijdens ditzelfde gesprek vragen wij aangelanden of zij akkoord gaan met het betreden van hun land, en of zij nog specifieke eisen stellen voor onze werkwijze op hun land.
Tijdstip betreden land	E-mail of telefoon	Uiterlijk een week voor betreden land	Wij communiceren op welke dagen wij op het land van aangelande zijn om het onderhoud aan aangelegen sloten uit te voeren. In het eerdere keukentafelgesprek is gevraagd of zij liever telefonisch of via e-mail geïnformeerd willen worden.
Foto's van land na afronden werkzaamheden	E-mail of post	Binnen een week na betreden land	Na afloop van de werkzaamheden vanaf het land van elke aangelande sturen wij foto's van hoe wij het land aantreffen voor het betreden met machines en hoe wij het land hebben achtergelaten. In het eerdere keukentafelgesprek is gevraagd of zij de foto's via e-mail of post willen ontvangen.

2.1.2 Communicatiemiddelen

Project Telefoon

Voor het project gebruiken wij een speciaal telefoonnummer voor vragen, opmerkingen en klachten uit de projectomgeving. Deze telefoon beantwoorden wij 24/7. Het telefoonnummer (meestal al bekend) geven wij bij de keukentafelgesprekken aan aangelanden door. Ook plaatsen wij in de lokale krant (De Schakel) een advertentie waarin wij onze werkzaamheden aankondigen en het telefoonnummer vermelden.

¹ In het geval een keukentafelgesprek niet verstandig is in verband met het COVID-19 virus, dan voeren wij deze gesprekken telefonisch. Wij volgen hiervoor de richtlijnen van het RIVM op.

Omgevingsportaal (OM-portaal)

Voor dit project maken wij gebruik van ons eigen online communicatieregistratiesysteem het 'Omgevingsportaal'. Hier zetten wij alle afspraken met aangelanden, vragen en opmerkingen in die bij ons binnenkomen, gekoppeld aan de locatie van betreffende aangelande. In een GIS-kaart worden deze meldingen, gekoppeld aan een locatie weergegeven. Binnen twee weken na gunning is het portaal online en ontvangt u digitale toegang middels een gebruikersnaam en wachtwoord. U kunt het volledige portaal altijd inzien en eventueel zelf ook het portaal bewerken en vragen/klachten met bijbehorende opvolging toevoegen. Zo zijn afspraken met aangelanden en actiehouders online en real-time inzichtelijk.

2.1.3 Werkwijze bij geen overeenstemming

Wanneer uit gesprekken met de landeigenaar blijkt dat zij niet instemmen met machines over hun land, dan maken wij de sloot handmatig schoon. Wij hebben hiervoor een handwerkploeg die met speciaal gereedschap het onderhoud uitvoert. Wij garanderen dat dit even grondig is als het machinaal reinigen. Het met de hand reinigen van de sloten is arbeidsintensiever. Holstein draagt zelf het risico voor extra arbeidsloon voor reinigen met de hand. Het reinigen van sloten met de hand is niet afhankelijk van weersomstandigheden (onweer uitgezonderd), waardoor wij ook met regenval doorwerken. In het onderhoud wat wij de afgelopen jaren hebben uitgevoerd in perceel Aanlo en Rolde was er één perceeleigenaar die geen toestemming gaf voor het werken vanaf zijn land. Dit ging om een stuk sloot van 500 meter wat wij met de hand schoonmaken. Wij hebben de capaciteit om gemiddeld 1,5 kilometer watergang per dag handmatig te reinigen. De sloten waar wij het onderhoud met de hand uitvoeren plannen wij aan het begin. Zo borgen wij dat het inzetten van een handwerkploeg geen invloed heeft op het halen van de planning, ook wanneer bij het komende onderhoud meer perceeleigenaren niet instemmen met het werken vanaf hun land.

2.2 Klachten en schades aangelanden

2.2.1 Klachten

Ondanks een heldere communicatie en onze voorzichtige werkwijze, is het mogelijk dat er een klacht binnen komt. Onze projecttelefoon (zie §2.1.2) is dag en nacht bereikbaar voor vragen en klachten. Bij een klacht volgen wij het volgende stappenplan:

Stap 1: Registratie en categoriseren. Klachten en meldingen komen bij onze administratief medewerkster, C. Smit binnen via de telefoon. Zij heeft 5 jaar ervaring met het verzorgen van het klantcontact bij Holstein. Zij registreert de klacht/melding, voegt hem toe aan het persoonlijke dossier van de stakeholder en kent de klacht toe aan een van de categorieën:

- **A. Urgent:** Impact op de veiligheid of grote impact op de omgeving, directe actie en binnen vier uur afhandelen (ook buiten werktijd);
- **B. Belangrijk:** Grote impact op leefbaarheid of een impact op bereikbaarheid, binnen een halve werkdag afhandelen;

- **C. Aandacht:** Beperkte impact op leefbaarheid en klachten over de uitvoering of communicatie, binnen een werkdag afhandelen.

Stap 2: Klacht naar verantwoordelijke. C. Smit zorgt dat de klacht binnen twee uur na ontvangst betreffende verantwoordelijke is en opgelost wordt.

Stap 3: Registratie in OM-portaal. Om te borgen dat afspraken worden nagekomen en goed overzicht te hebben van binnengekomen klachten, registreert C. Smit deze in het voor dit project ingerichte OM-portaal (zie §2.1.2). U heeft toegang tot dit portaal, waardoor meldingen en klachten voor u inzichtelijk zijn. Daarnaast bespreken wij de meldingen en klachten met u tijdens het overleg twee keer per maand.

Stap 4: Controle of melding/klacht verholpen is. Binnen twee werkdagen na afhandeling van de klacht neemt C. Smit contact op met de melder. Zij informeert of de klacht/ melding naar wens is verholpen en vraagt dit te beoordelen met een cijfer. De beoordeling legt zij vast in het OM-portaal.

2.2.2 Schades aangelanden

Wij voorkomen schade bij aangelanden

Onze insteek is om schade altijd te voorkomen. Hiervoor nemen wij preventief de volgende maatregelen:

- **Inzet rupsbanden.** Wanneer het land vochtig is zetten wij lichte machines (maximaal 7 ton in plaats van 14 ton) met rupsbanden in. Hiermee borgen wij dat onze werkzaamheden het land niet beschadigen, concreet voorkomen wij spoorvorming op het land. **Effect: De percelen van aangelanden blijven ook bij vochtig weer onaangestast.**
- **Bij veel neerslag niet het land op.** Wij hebben als regel dat wij niet het land van aangelanden op gaan wanneer het land te vochtig is. Als het de dag of nacht voorafgaand aan het werk heeft geregend dan bepaalt M. Holstein als projectleider van Holstein in de ochtend of het land te vochtig is. **Effect: Schade aan land van aangelande wordt voorkomen.**
- **Palen en draad mee.** Het kan zijn dat de omheining van een stuk land omgevallen is (door onze werkzaamheden of door een andere oorzaak). Wij hebben altijd palen en draad bij ons en repareren de aangetroffen schade direct. Vervolgens sturen wij hier een foto van naar de boer en vragen of het naar wens opgelost is. Zo niet, dan doorlopen wij onderstaand stappenplan voor schade. **Effect: Schade aan omheining is direct opgelost.**
- **Wij voorkomen diepe insporing.** Wij keren niet op het land van aangelande. Bij het keren moet namelijk een paar keer heen en weer gestoken worden op dezelfde locatie, dit zorgt snel voor een spoor of plaatselijke verdichting van de bodem. Wanneer het nodig is om heen en weer te rijden, dan rijden wij achteruit terug en zorgen wij dat we niet via hetzelfde spoor terugrijden. **Effect: Diepe insporing en bodem verdichting wordt voorkomen.**
- **Wij rijden nooit over gewassen of gras.** Gewassen zijn kwetsbaar en verliezen hun waarde wanneer je er doorheen rijdt. Onze chauffeurs hebben kennis van de gewassen en van het gebied, dus weten waar zijn wel

en waar zij niet moeten rijden. Platgereden gras is lastiger te maaien en levert minder op. Daarom rijden wij ook nooit over nog te maaien gras heen. **Effect:** *Aangelanden zijn tevreden over hoe wij met hun land omgaan.*

- **Foto's van locatie (voor en na onze werkzaamheden).** Voordat wij met de werkzaamheden beginnen nemen wij altijd een foto van de locatie. Na uitvoering van het werk nemen wij ook een foto. **Effect:** *Aantoonbaar dat wij netjes met het land van aangelande omgaan.*

Mocht er ondanks onze voorzorgsmaatregelen toch schade veroorzaakt worden, dan hanteren wij het volgende stappenplan:

Stap 1: Schade wordt gemeld. Wanneer wij schade veroorzaken zullen wij dit altijd direct melden bij de landeigenaar. Het kan echter ook voorkomen dat wij niet gemerkt hebben dat er schade veroorzaakt is. In dat geval kan de landeigenaar met ons klachtennummer bellen (zie § 2.1.2).

Stap 2: Urgentie wordt gegeven. Wij geven aan hoe urgent de schade verholpen moet worden. De keuze hierin is dezelfde dag opgelost, binnen een week opgelost of via de verzekering afgehandeld. Wanneer het door de verzekering afgehandeld moet worden, dan wordt binnen 48 uur een bevestiging van de verzekering doorgestuurd dat schade in behandeling is.

Stap 3: Schade registratie. De schade wordt door C. Smit geregistreerd in het OM-portaal (zie § 2.1.2).

Stap 4: Schade wordt afgehandeld. Wij bieden altijd dezelfde dag een voorstel aan om schade op te lossen. Dit kan zijn dat wij het zelf repareren, een externe partij inschakelen of een schadevergoeding betalen. Schade aan een omheining bijvoorbeeld, kunnen wij zelf repareren. Ook bij spoorvorming maken wij de sporen direct dicht. Dit doen wij alleen als de landeigenaar hiermee instemt.

2.3 Omgang vrijgekomen materialen

Wij onderscheiden twee afvalstromen; maaisel en bagger. We bespreken beide afvalstromen.

Maaisel

Optie 1: Landeigenaar verwerkt maaisel. Voorafgaan aan de werkzaamheden is door opdrachtgever met landeigenaren afgestemd of zij vrijgekomen maaisel zelf verwerken. In dit geval leggen wij het maaisel netjes aan de rand van de sloot, zodat de agrariër het zelf kan verwerken.

Optie 2: Wij voeren maaisel af. Wij brengen de gemaaide slootspecie naar Nieboer recycling. Hier wordt er speciale groencompost van gemaakt. Deze compost laten we onderzoeken en bemonsteren door Nieboer zodat we zeker weten dat deze geen schimmels bevat. Zo is deze compost van hoge kwaliteit weer goed te gebruiken voor grondverbetering.

Optie 3: OG voert het maaisel af. Wanneer de landeigenaar het maaisel niet zelf wil verwerken, dan deponeren wij het op hopen minimaal 50 meter uit elkaar, zodat OG het af kan voeren.

Bagger

Ons streven is om alle bagger te hergebruiken. Om te bepalen of de bagger geschikt is voor hergebruik, nemen wij een monster af en testen deze. Wij leggen grond met dezelfde achtergrondwaardes zo veel mogelijk bij elkaar, door bijvoorbeeld bagger van sloten met een riool overstort gescheiden te houden. Als de kwaliteit hoog genoeg is kijken wij in eerste instantie samen met landeigenaren en OG of het materiaal op hun perceel te verwerken is, om CO₂ uitstoot als gevolg van transportbewegingen te beperken. Zo niet, dan gaan wij in overleg met OG op zoek naar de meeste geschikte locatie voor toepassing.

