

BEWUSTE BOUWERS

beste buren

Maximale Omgevingskwaliteit Do's and Don'ts



Twitter:
[@iljawerkhoven](https://twitter.com/iljawerkhoven)

Mail: ilja.werkhoven@bewustebouwers.nl

Gedragcode bewustebouwers.nl

BEWUSTE
BOUWERS

Bewuste Bouwers, beste burenl



Gedragcode Toetsing Best Practices Voor wie Deelnemen **Over ons** Nieuws

Over ons

Missie en visie

Bestuur

Team

Auditors en mysteriebezoekers

Vacatures

Documenten

bewuste bouwers > over ons > documenten

Documenten



Bouwplaats aanmelden

Nieuwsbrief

Documenten

Meld hinder of tip

Download hier de Bewuste Bouwers documenten.

Gedragcode versie 3

- **Gedragcode**
- **Handboek Bewuste Bouwers gedragcode**
- **Bijlage A Normkaarten**
- **Bijlage B Voorbeelden auditscore**
- **Bijlage C Non-conformiteitsprocedure**
- **Bijlage D Algemene voorwaarden Bewuste Bouwers**
- **Normkaarten Engels**
- **Normkaarten Duits**

jaarberichten

- **2015**
- **2014**
- **2013**



BEWUSTE
BOUWERS 2

Voorbeelden gebruik opdrachtgever

Alle bouwers kunnen meedoen

Bewuste Bouwers heeft steeds meer **deelnemers**. Als een bouwbedrijf nog geen **deelnemer** is, betekent dit niet dat een opdrachtgever deze uitsluit. Alle bouwbedrijven kunnen een bouwplaats aanmelden bij Bewuste Bouwers, zo lang zij zich committeren aan de gedragscode.

Bekijk de **voorbeelden** van andere opdrachtgevers, die de Bewuste Bouwers gedragscode opnemen in contracten met bouwbedrijven.

Anja Stokkers, directeur FMVG TU Delft: *'Onze projectmanagers krijgen een extra tool om alert te blijven op veiligheid, overlast en de omgeving. Daarnaast heeft Bewuste Bouwers een effect op de eigen gebruikers en stakeholders daaromheen'. Daarmee sluit het denken van de gedragscode naadloos aan bij de ambitie van Anja. 'De TU Delft probeert in alle segmenten vertrouwensrelaties op te bouwen. Bewuste Bouwers biedt ons een instrument om met de bouwer en andere partijen een gezamenlijk doel te markeren.'*

- www.bewustebouwers.nl/voor-wie/opdrachtgever/



Hoe werk je aan maximale omgevingskwaliteit?

- Achtergrond gedragscode
- Meldingen uit de buurt
- Praktijkvoorbeelden
- Ervaar het zelf





Zien wij iets over het hoofd?

Meld hinder en tips op
www.verbeterdebouw.nl



BEWUSTE
BOUWERS

Wat meldt de buurt?

	2014	2015	2016
1.	geluid	geluid	geluid
2.	bereikbaarheid	bereikbaarheid	veiligheid
3.	veiligheid	verlichting	bereikbaarheid
4.	parkeren	veiligheid	verlichting
5.	stof/modder	tip voor de bouwer	stof/modder



Welke geluiden irriteren?

1. Buiten reguliere werktijden
2. Geluidsniveau
3. Onnodig geluid
4. Communicatie





Hoe veilig is het in de buurt?

1. Zicht geblokkeerd
2. Obstakel op de weg
3. Onveilig handelen van medewerker
4. Gedrag weggebruiker





Gedragscode



OMGEVING



VEILIG



MILIEU



VERZORGD



VAKMENSEN





Omgeving

Bewuste Bouwers beperken hinder en hinderbeleving voor de omgeving.

Medewerkers op het project zijn zich bewust van hun impact op mensen in de omgeving. Zij communiceren proactief voorafgaand en tijdens de bouw en gaan professioneel om met vragen, klachten en tips vanuit de omgeving.

Tips voor Maatregelen op en rondom het project

Norm	Boven de norm
<ul style="list-style-type: none"> • Bouwhinder voor de omgeving wordt beperkt • Hinder door geluid dat niet door de werkzaamheden wordt veroorzaakt, wordt beperkt • Het is duidelijk wie het aanspreekpunt/verantwoordelijke bedrijf is • Laagdrempelige contactmogelijkheid met het project • Bewuste Bouwers banner is zichtbaar vanaf de straat 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouwhinder voor de omgeving wordt extra beperkt • Het project stemt af met naburige projecten • De privacy van de omgeving wordt gerespecteerd • Faciliteiten worden afgestemd op de verschillende bezoekers op het project • Het project maakt gebruik van lokale diensten

Tips voor Bewustwording & Communicatie

Norm	Boven de norm
<ul style="list-style-type: none"> • De omgeving wordt vooraf en tijdens de werkzaamheden geïnformeerd over het project; tijdstip, tijdsduur, plaats en soort hinder • Vragen, klachten, tips en complimenten worden professioneel opgepakt • Complimenten en klachten worden gedeeld met de medewerkers • Het project profileert zich als Bewuste Bouwer 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie over het project is beschikbaar voor voorbijgangers • Het project is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar • Het project is transparant naar de omgeving over klachten en complimenten • Een omgevingsscan is uitgevoerd • Er wordt extra gecommuniceerd met de omgeving



Omgeving

Bewuste Bouwers beperken hinder en hinderbeleving voor de omgeving.

Medewerkers op het project zijn zich bewust van hun impact op mensen in de omgeving. Zij communiceren proactief voorafgaand en tijdens de bouw en gaan professioneel om met vragen, klachten en tips vanuit de omgeving.

Tips voor Maatregelen op en rondom het project

Norm

- Bouwhinder voor de omgeving wordt beperkt
- ~~Neder door geluid dat niet door de werkzaamheden wordt veroorzaakt, wordt beperkt.~~
- Het is duidelijk wie het aanspreekpunt/verantwoordelijke bedrijf is
- Laagdrempelige contactmogelijkheid met het project
- Bewuste Bouwers banner is zichtbaar vanaf de straat

Boven de norm

- Bouwhinder voor de omgeving wordt extra beperkt
- Het project stemt af met naburige projecten
- ~~De privacy van de omgeving wordt gerespecteerd~~
- Faciliteiten worden afgestemd op de verschillende bezoekers op het project
- Het project maakt gebruik van lokale diensten

Tips voor Bewustwording & Communicatie

Norm

- De omgeving wordt vooraf en tijdens de werkzaamheden geïnformeerd over het project; tijdstip, tijdsduur, plaats en soort hinder
- Vragen, klachten, tips en complimenten worden professioneel opgepakt
- Complimenten en klachten worden gedeeld met de medewerkers
- Het project profileert zich als Bewuste Bouwer

Boven de norm

- Informatie over het project is beschikbaar voor voorbijgangers
- Het project is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar
- Het project is transparant naar de omgeving over klachten en complimenten
- Een omgevingsscan is uitgevoerd
- Er wordt extra gecommuniceerd met de omgeving



Omgeving

Bewuste Bouwers beperken hinder en hinderbeleving voor de omgeving.

Medewerkers op het project zijn zich bewust van hun impact op mensen in de omgeving. Zij communiceren proactief voorafgaand en tijdens de bouw en gaan professioneel om met vragen, klachten en tips vanuit de omgeving.

Tips voor Maatregelen op en rondom het project

Norm

- Bouwhinder voor de omgeving wordt beperkt
- Hinder door geluid dat niet door de werkzaamheden wordt veroorzaakt, wordt beperkt
- Het is duidelijk wie het aanspreekpunt/verantwoordelijke bedrijf is
- Laagdrempelige contactmogelijkheid met het project
- Bewuste Bouwers banner is zichtbaar vanaf de straat

Boven de norm

- Bouwhinder voor de omgeving wordt extra beperkt
- Het project stemt af met naburige projecten
- De privacy van de omgeving wordt gerespecteerd
- Faciliteiten worden afgestemd op de verschillende bezoekers op het project
- Het project maakt gebruik van lokale diensten

Tips voor Bewustwording & Communicatie

Norm

- De omgeving wordt vooraf en tijdens de werkzaamheden geïnformeerd over het project; tijdstip, tijdsduur, plaats en soort hinder
- Vragen, klachten, tips en complimenten worden professioneel opgepakt
- Complimenten en klachten worden gedeeld met de medewerkers
- Het project profileert zich als Bewuste Bouwer

Boven de norm

- Informatie over het project is beschikbaar voor voorbijgangers
- Het project is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar
- Het project is transparant voor de omgeving over klachten en complimenten
- Een omgevingscan is uitgevoerd
- Er wordt extra gecommuniceerd met de omgeving



Omgeving Don't

Leeuwarden



Omgeving Do



Omgeving Do

Uitzichtpunt op container
Hoogwatergeul Veessen Wapenveld





Veilig Don't





Veilig Do





Veilig Do





Milieu Don't





Milieu Do's



Don't



Vakmensen Do



Vakmensen Do



Verifieerbare prestatie-informatie

- **Publieke prestatiemetingen (benchmark)**
 - Past performance
 - Bewuste Bouwers
 - Bouwnu.nl
- **Bedrijfseigen Prestatie-indicatoren**
 - Omgevingstevredenheid (enquête)
 - Nakomen EMVI-belofte
 - Responstijd op klachten
 - Levensduur deklaag type X
 - Tevredenheid opdrachtgever over beheersen competentie: Aanbrengen voegovergang type x
 - Nakomen garantie-afspraken

meer info: www.emviprestatiemeting.nl



Bronnen van prestatie-informatie

- Past Performance
- Audits van externen (zoals Bewuste Bouwers, audits SEB etc.)
- Tevredenheidsverklaringen / referenties
- Stakeholder-tevredenheidsmeting (omgeving, hulpdiensten)
- Klanttevredenheidsmeting
- Technische prestatie-indicatoren

meer info: www.emviprestatiemeting.nl



▶ VPI-bron 2: Bewuste Bouwers

Voorbeeld:

Wij bieden een omgevingsveiligheid op een schaal van 1 t/m 10 van minimaal het cijfer 8 op de norm van Bewuste Bouwers. Het cijfer 8 is ruim boven het gemiddelde van Bewuste Bouwers (6,8 in 2016).

Gedurende de uitvoering laten wij ons auditen door de stichting Bewuste Bouwers.



meer info: www.enviprestatiemeting.nl

BEWUSTE

BOUWERS 26

Een goede Prestatie-indicator is...

- ... bruikbaar als onderbouwing van een bewering in een EMVI-plan of BVP-dossier
- ... eenvoudig meetbaar
- ... ligt (zo veel mogelijk) binnen de eigen invloedssfeer
- ... mono interpretabel
- ... bruikbaar voor verschillende projecten
- ... zo effect/resultaat gericht (dominant) mogelijk



meer info: www.emviprestatiemeting.nl





Toetsing

Verbeterdebouw.nl
Mysteriebezoeken
Audits





Zien wij iets over het hoofd?

Meld hinder en tips op
www.verbeterdebouw.nl



BEWUSTE
BOUWERS

ilja.werkhoven@bewustebouwers.nl
06-46228845



BEWUSTE
BOUWERS 29



Inspiratie goede voorbeelden

- Goede voorbeelden zijn te vinden op www.bewustebouwers.nl onder Best Practices en in jaarberichten
- <http://www.bewustebouwers.nl/wp-content/uploads/2017/01/Jaarverslag-BB-2016.pdf>

