



# Mobiliteitsbrief

Actuele informatie bij de mobiliteitsconvenants  
6e jaargang - nov. 2003 - verschijnt maandelijks - behalve in juli en augustus

## Kwaliteit in het mobiliteitsbeleid

Omdat bijna alle Vlaamse gemeenten nu een mobiliteitsplan hebben, verschuift de klemtoon steeds meer van het mobiliteitsplan naar de concrete acties. In opdracht van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onderzochten Willy Miermans, Karin Van Vlierden en Jos Zuallaert hoe die acties kunnen kaderen in een kwaliteitsvol mobiliteitsbeleid. Dit project 'kwaliteitszorg' is nu afgerond. De aanbevelingen en verbeterpunten die eruit getrokken worden, vatten we hier kort samen. Een uitgebreid verslag kunt u nalezen in een brochure of op internet.



## Gemeentelijk mobiliteitsbeleid in de praktijk: het project 'Kwaliteitszorg'

Jaarlijks evalueert de Vlaamse overheid de werking van de mobiliteitsconvenants. Eén van de gewenste bijstellingen was de versterking van de rol van de gemeenten. Om die te verbeteren, werd het project 'Kwaliteitszorg' opgestart en onlangs - oktober 2003 - afgerond. Het resultaat is een aantal aanbevelingen en verbeterrubrieken. U kunt ze nalezen in een brochure of op het internet.

In het project 'Kwaliteitszorg' werden 10 vrijwillige gemeenten van dichtbij gevolgd en geëvalueerd over hun werking. Daarna gaven de onderzoekers aanbevelingen. Ten slotte werden alle ervaringen gebundeld in vijf verbeterrubrieken, waar alle (ook niet-deelnemende) gemeenten uit kunnen leren:

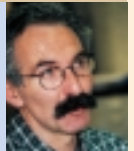
- Strategische keuzes maken en prioriteiten bepalen in harmonie met de achterliggende visie (zie p. 2).
- De kwaliteit van de verkeersdienst (zie p. 3).
- De GBC als overlegplatform (zie p. 3).
- Externe communicatie optimaliseren (zie p. 4).
- Het mobiliteitsbeleid en de eigen werking evalueren (zie p. 3).

### Meer info:

- De brochure 'Gemeentelijk mobiliteitsbeleid: beter bestuur verhoogt de slaagkans' kunt u bestellen bij Eric Sempels, Koning Albert II-laan 20, 1000 Brussel, tel 02-553 78 26, [eric.sempels@lin.vlaanderen.be](mailto:eric.sempels@lin.vlaanderen.be) of downloaden op <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/> (klik op 5. Partners, werkgroepen, commissies)
- Mobiliteitsbrief nr 45 'Kwaliteitszorg' (februari 2003), zie ook de website <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/>
- Het boek 'Mobiliteit en kwaliteit. Een nieuwe basis voor een krachtig mobiliteitsbeleid in steden en gemeenten'. Verkrijgbaar bij de Vlaamse Stichting Verkeerskunde - 015-44.65.50 of [www.verkeerskunde.be](http://www.verkeerskunde.be)

### De onderzoekers

**Willy Miermans:** "Kwaliteitszorg werkt alleen als de gemeente er ook echt werk van wil maken. Het is geen techniekje om patstellingen op te lossen. De oefening om het mobiliteitsplan eenvoudig te communiceren helpt enorm om de essentie van je visie voor jezelf te verhelderen."



KDW

**Karin Van Vlierden:** "Kwaliteitszorg kan voor alle gemeenten een goede ervaring zijn, of ze al ver staan op het gebied van kwaliteit of niet. Daar waar kwaliteit nog in de kinderschoenen staat, heeft men baat bij het systematisch inventariseren en opbouwen van de werking op het gebied van mobiliteit. Voor meer ervaren gemeenten is meer inhoudelijke hulp bij het invullen van specifieke deelgebieden, bijvoorbeeld visievorming of communicatie, zinvol."



**Jos Zuallaert:** "Ik denk dat de gemeenten en alle betrokkenen het beleidsproces in mobiliteit anders zijn gaan bekijken, vrij goed weten waar ze staan en aan welke touwtjes ze kunnen / moeten trekken. Eigenlijk zou je aan deelnemende gemeenten, net zoals aan restaurants, sterren kunnen geven. Belangrijker echter is dat het project helpt te identificeren waar zwakten en sterkten liggen en waar aan 'geschaafd' moet worden."



KDW

### De deelnemers

Deze gemeenten durfden de confrontatie met hun eigen werking aan om hun beleid te verbeteren en hebben meegewerkt aan het project 'Kwaliteitszorg':

- Beveren
- Genk
- Herent
- Herentals
- Holsbeek
- Schilde
- Sint-Truiden
- Staden
- Tervuren
- Wetteren

# Strategische keuzes maken en prioriteiten bepalen

**Uit het mobiliteitsplan moet een visie op de gewenste mobiliteitssituatie naar voor komen. Op basis daarvan worden de strategische keuzes en de prioriteiten bepaald. Samen vormen ze het politieke en ambtelijke werkprogramma 'mobiliteit' voor het College van Burgemeester en Schepenen en voor de gemeentelijke diensten.**

## Prioriteiten stellen

Het actieprogramma van het gemeentelijk mobiliteitsplan is voor de meeste gemeenten een uitgebreide lijst van tientallen acties. Leden van het College van Burgemeester en Schepenen gaan soms 'sprokkelen' in deze lijst voor het vastleggen van projecten en acties, zonder duidelijke criteria voor de prioriteiten. Zo'n 'sprokkel'-attitude schept echter onduidelijkheid en onenigheid bij de bevolking en binnen het bestuur. Het is dus belangrijk van bij het begin een beperkt aantal prioriteiten te stellen en zich daaraan te houden. Deze prioriteiten moeten bovendien gebaseerd zijn op de achterliggende visie op mobiliteit.

## Het belang van visie

Het formuleren van een visie en leren werken met strategische keuzes en prioriteiten is van essentieel belang. Daarvoor zijn verschillende redenen:

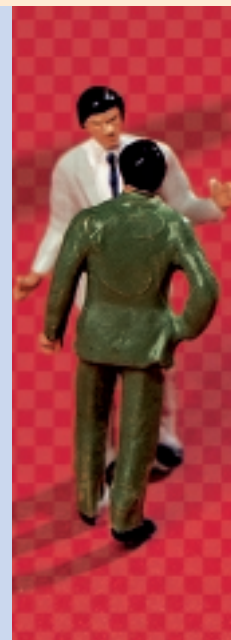
- Van een inspirerend geformuleerde visie kan een enorme kracht en uitdaging uitgaan.
- Bij het formuleren van de visie kan er een link gelegd worden met het globale toekomstperspectief van de gemeente, waardoor deze visie 'mobiliteit' overstijgt.
- Het beleid krijgt door de achterliggende visie en prioriteiten meer betekenis voor medewerkers, inwoners en doelgroepen.
- Door het kiezen van strategische projecten worden de middelen, tijd en energie van zowel het politieke als het ambtelijke personeel en de externe betrokkenen zo goed mogelijk benut.
- Op basis van prioriteiten kunnen de interne organisatie, het uitbestede werk en de Gemeentelijke Begeleidingscommissie doelgericht aangestuurd en gestroomlijnd worden.
- Strategische projecten laten toe om mensen mee te krijgen voor het beleid, om punten te scoren, om het denken te verruimen, om mensen te laten ervaren wat kwaliteit is, m.a.w. geslaagde strategische projecten helpen mee een draagvlak te creëren voor het beleid.
- Op basis van visie, strategie en prioriteiten kan het beleid doelmatig en eensluidend gecommuniceerd worden.

*"Wij werden uitgenodigd om in 10 regels te omschrijven hoe wij onze gemeente zien over 10 jaar. Als je verschillende versies van die 10 regels samenlegt, ontdek je hoe dicht of hoe ver je van mekaar staat te dromen over de toekomst van één en dezelfde gemeente."*

*"Wij hebben prioriteiten vastgelegd en die doorgepraat. Niet alleen met de beleidsmensen, maar ook met de topambtenaren. Zo weet iedereen waarvoor we gaan de komende jaren."*

*"In onze landelijke gemeente was het bepalen van prioriteiten nogal eens gebonden aan persoonlijke (politieke) voorkeuren. Door dit project werden de beleidsmensen verplicht om in een ruimer kader te denken. De beslissingen moeten in het beleidskader passen."*

*"Ik ben meer dan ooit tot het inzicht gekomen dat een strategie en een planmatige aanpak van het grootste belang zijn."*



## Tips: hoe strategische keuzes maken en prioriteiten stellen?

- Formuleer een eenvoudige, heldere visie voor uw gemeente.
- Verduidelijk op basis van deze visie en van het mobiliteitsplan de strategische keuzes en prioriteiten.
- Maak een onderscheid tussen strategische keuzes met grote impact op de gemeente en kleine projecten of initiatieven.
- Zorg voor een politiek draagvlak binnen het College van Burgemeester en Schepenen voor de strategische keuzes en prioriteiten.
- Hanteer de strategische keuzes en prioriteiten als leidraad voor de interne communicatie en het intern ambtelijk overleg, en voor de externe communicatie.
- Ondersteun methodische verbeteringen om tot strategische keuzes en prioriteiten te komen.

# De verkeersdienst



*“Het is belangrijk om alle partijen bij het communicatiebeleid te betrekken, ook de minder voor de hand liggende, zoals de werkmannen op het terrein. Zij zijn uiteindelijk de mensen die in contact komen met de bevolking. Als zij goed gebriefd zijn, kunnen ze dat ook zo overbrengen.”*

Kwaliteitsvolle resultaten zijn mede het gevolg van de kwaliteit van de interne organisatie, de inzet en de competentie van medewerkers. Goede interne communicatie is essentieel voor een goede afstemming tussen prioriteiten en beschikbare middelen.

Zodra de gemeente een politieke consensus bereikt heeft over de strategische keuzes en de prioriteiten, kan het intern overleg gericht gebeuren. Dit werkt motiverend voor de diensten: iedereen ziet de politieke marsrichting. Dienstoverschrijdend intern overleg kan het best een routine worden.

## Personeelsversterking

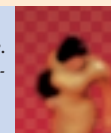
Het mobiliteitsconvenant en -plan zorgen voor extra taken. De regelgeving wordt ook voortdurend vernieuwd. Verkeersdiensten moeten ‘bijbenen’. Vaak ontstaat daardoor een hogere werkdruk op de diensten. Het mobiliteitsbeleid heeft dan ook vaak nood aan een personeelsversterking. De aanwerving van een mobiliteitsambtenaar vergt bijkomende middelen en opleidingsmogelijkheden.

### Tips: hoe uw verkeersdienst optimaliseren?

- Stuur de interne organisatie ‘verkeer en mobiliteit’ aan op basis van strategische keuzes en prioriteiten.
- Zet prioriteiten om in een werkprogramma van projecten en doe dit dienstoverschrijdend.
- Stel per project een projectfiche op: doel, wie, wat, stappen, timing, kostprijs, stand van zaken, evaluatie.
- Vermijd te sterke verschuivingen in de prioriteitenlijst om de focus op de prioritaire taken niet te verstoren.
- Organiseer het intern ambtelijk verkeers- of mobiliteitsoverleg. Ideaal is een vaste vergadersetting met vast tijdstip, deelnemers, voorzitter, secretaris en taakverdeling, een vaste agenda en vaste afspraken over de voorbereiding van dossiers.
- Duid een voorzitter en secretaris aan en nodig betrokkenen uit om te rapporteren over de voortgang in het werkprogramma.
- Voor de grotere projecten blijft het wenselijk om met een afzonderlijke projectgroep te werken. Over de voortgang ervan wordt wel gerapporteerd op het intern ambtelijk verkeers- of mobiliteitsoverleg.

Zie ook Mobiliteitsbrief nr 51 (communicatie) en de website <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/> (klik op 1. Communicatie)

# GBC



*“Bij ons was de GBC een dood en slapend orgaan, dat slechts éénmaal per jaar samenkwam en weinig zoden aan de dijk zette. Nu komen we meermaals per jaar samen, met een scherpe agenda, waar elke partner een stuk voorbereidend werk krijgt toegevoegd en waar concrete sluitende afspraken worden gemaakt.”*

## Gemeentelijke Begeleidingscommissie

De opmaak en de opvolging van het mobiliteitsplan en de convenantgebonden projectdossiers zijn taken van de Gemeentelijke Begeleidingscommissie (GBC).

Voor het aansturen van de voortgang van het mobiliteitsbeleid is de GBC het platform en overlegorgaan bij uitstek. De gemeente is er voorzitter van. De GBC is een forum om het beleid in partnerschap voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren.

## Continuüm

Sommige gemeenten gaan ervan uit dat de GBC kan stoppen na de opmaak van het mobiliteitsplan of dat een eenmalige vergadering naar aanleiding van de opmaak van het jaarlijks voortgangsrapport voor de Administratie Wegen en Verkeer volstaat. De GBC, als platform van partners, blijft echter een belangrijke rol spelen in de uitvoeringsfase. De partners hebben mekaar nodig om het mobiliteitsbeleid te realiseren. Dit geldt uiteraard voor alle partners. Nodig daarom alle partners uit en vraag uitdrukkelijk om hun aanwezigheid. De GBC is dé plaats om bovenlokale problematieken en initiatieven aan bod te laten komen.

Meer info: Mobiliteitsbrief nr. 45 (kwaliteitszorg) en nr. 51 (communicatie) en de website <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/> (klik op 5. Partners, werkgroepen, commissies)

# Evalueren

## Evalueren is evolueren, maar gebeurt nog te weinig in Vlaamse gemeenten.

Sinds 2002 legt het mobiliteitsconvenant een jaarlijkse evaluatie van het mobiliteitsplan op. Dit is zeker nog geen routine. Door een beperkte evaluatiecultuur verlopen verbeteringsprocessen vaak traag. Het hele project ‘kwaliteitszorg’ op zich betekende een grondige evaluatie voor de 10 deelnemende gemeenten.

*“Tijdens het project ‘kwaliteitszorg’ werden we op een frappante manier met onze eigen werking geconfronteerd. Dat heeft ons heel wat inzichten bijgebracht. Onze eigen organisatie vergelijken met die van andere gemeenten heeft ons doen inzien dat een aantal zaken beter of anders kunnen. Van andere gemeenten heb ik ook gehoord dat zij van onze organisatie een aantal zaken hebben opgestoken.”*



# Het beleid communiceren

**Door goede communicatie kan een dialoog ontstaan tussen een goed geïnformeerde bevolking en het gemeentebestuur.**

Zodra het mobiliteitsplan is afgewerkt en de strategische keuzes en prioriteiten uitgeklaard zijn, kan het beleidsplan omgezet worden in een communicatieplan. Het is belangrijk om eensluidend, consequent en krachtig over de algemene beleidskeuzes te communiceren.

## Dagelijkse communicatie

Dagelijkse communicatie en klachtenbehandeling zijn heel belangrijk. Gemeenten worstelen vaak met een overmaat aan mails, brieven, ... van de bevolking. Nochtans mag deze vorm van communicatie in geen geval afgebouwd worden. De tijd die in klachtenbehandeling geïnvesteerd wordt, is goed besteed. Als de ambtenaar een snel, onderbouwd antwoord geeft, levert dat meestal tevreden mensen op. Zelfs negatieve antwoorden, die duidelijk beargumenteerd zijn, worden dan aanvaard.



*“Regelmatig overleg en een centrale sturing zijn de kernwoorden tot succes. De betrokkenheid en inbreng van de bewoners bleef hier meestal beperkt tot enkele personen die het woord namen. Het waren ook enkel deze personen naar wie werd teruggekoppeld. Ongetwijfeld kan met de informatie te verstrekken aan een breder en belanghebbend publiek een efficiëntere aanpak van het knelpunt of het probleem worden bekomen.”*

## Tips: hoe beter communiceren met uw burgers?

- Stuur communicatie aan door de achterliggende visie, strategische keuzes en prioriteiten.
- Intern overleg is van belang: bijvoorbeeld communicatie over hoe met klachten of hoorzittingen moet worden omgegaan.
- De boodschap moet positief geformuleerd, helder en eenvoudig zijn.
- De bevolking mag gerust gewezen worden op haar eigen verantwoordelijkheid.
- Feiten en cijfers waarmee ook het beleid kan worden geëvalueerd zijn een goede basis.
- Men zegt wat men doet, maar doet ook wat men zegt.
- Hoe meer communicatiemiddelen, hoe beter: stadsplannen, brochures, infolijn via telefoon en e-mail, website, hoorzittingen, verkeersadviesraad, gemeentelijk informatieblad, kranten, lokale radio of televisie, informatieborden op belangrijke plaatsen, specifieke folders, stands op beurzen en evenementen, via de middenstand, ...
- Mankracht en budget moeten voldoende zijn.
- Wees selectief in wat gecommuniceerd wordt. De technische detaillering blijft binnenskamers tot ze volledig op punt staat.

Meer info: Mobiliteitsbrief nr. 51 (communicatie) of op de website <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/> (klik op 1. Communicatie)

# Cursussen

## Het Gemeentelijk Mobiliteitsplan – basis van het mobiliteitsconvenant

### • Wat?

De cursus informeert, adviseert en ondersteunt iedereen die een gemeentelijk mobiliteitsplan opmaakt en/of begeleidt en het mobiliteitsconvenant op gemeentelijk vlak toepast.

### • Doelgroep?

Gemeentelijke ambtenaren, politiefunctionarissen, ambtenaren van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, medewerkers van De Lijn, provinciale ambtenaren, medewerkers van de NMBS, medewerkers van intercommunales en studie-bureaus, al wie zich wil specialiseren in mobiliteitsplanning en mobiliteitsmanagement.

### • Wanneer?

Voorjaar 2004

### • Prijs?

400 euro inclusief de cursus, koffie, thee en broodjesmaaltijden. Gemeenten waarvan een medewerker de cursus volgde, kunnen binnen het kader van het mobiliteitsconvenant aanspraak maken op subsidiëring.

Meer info: Vlaamse Stichting Verkeerskunde - Stijn Dergent - Bruul 101, 2800 Mechelen - Tel 015 - 44 65 50 - Fax 015 44 65 59 - [stijn.dergent@verkeerskunde.be](mailto:stijn.dergent@verkeerskunde.be) - [www.verkeerskunde.be](http://www.verkeerskunde.be)

## Postacademische opleiding Verkeerskunde

### • Wat?

Het programma biedt inzicht in een geïntegreerde benadering van mobiliteit, praktische elementen om deze benadering te concretiseren en een overzicht van de recente inzichten in duurzame mobiliteit, vervoersbeheer en regulering, bereikbaarheid en leefbaarheid, maatschappelijke aanvaarding, verkeers- en vervoersmaatregelen en planologie. In een eindwerk wordt de verworven kennis toegepast op een specifiek gebied.

### • Doelgroep?

Al wie op gewestelijk, provinciaal of lokaal vlak professioneel bezig is met een of meerdere aspecten van mobiliteit.

### • Programma?

Module A: Duurzame mobiliteit - Module B: Vervoersbeheer en regulering - Module C: Verkeersplanning - Module D: Maatschappelijke aanvaarding van vervoersbeleidsmaatregelen - Module E: Territoriale dimensies van de verkeersproblematiek - Module F: Eindwerk - Geïntegreerde opdracht.

### • Wanneer?

- september 2003 - januari 2004: modules B en D + module F  
- februari 2004 - juni 2004: modules A en C + module E  
- september 2004 - januari 2005: modules B en D + module F

### • Prijs?

Voor één module: € 250 - voor twee modules: € 470 - voor drie modules: € 670 - voor vier modules: € 745 - voor vijf modules: € 820 - voor zes modules: € 995. Deze prijs omvat de lessen, drank, broodjes en het cursusmateriaal. Wie zich inschrijft, ontvangt een bevestiging en een uitgebreid programma.

Meer info : Universiteit Antwerpen, Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen UFSIA-RUCA, Vakgroep Transport en Ruimtelijke Economie. Tom Pauwels - Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen - Tel.: 03-220 41 80 - Fax: 03-220 43 95 - [tom.pauwels@ua.ac.be](mailto:tom.pauwels@ua.ac.be)