



## Handelaars

voor een duurzaam lokaal mobiliteitsbeleid

De laatste jaren wordt er steeds meer aandacht besteed aan de bereikbaarheid van handelaars tijdens wegenwerken en na de herinrichting van een centrum. Zo was er op 25 oktober nog een studiedag 'Bakker en burgemeester op één lijn' van de Vlaamse Stichting Verkeerskunde. Een goede communicatie in de verschillende fases van het project zijn van essentieel belang om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren. In deze Mobiliteitsbrief vindt u tips om uw mobiliteitsbeleid efficiënter naar handelaars te communiceren en om hen reeds in de planfase bij het beleid te betrekken.



Foto: Peter Van Hoof

## Hoe hinder voor handelaars beperken?

**Wegenwerken hebben vaak een directe impact op het zakencijfers van lokale handelaars. Door handelaars al in de planfase te betrekken, worden negatieve reacties vaak in de kiem gesmoord.**

- Communiceer ruim vóór, tijdens en liefst ook na de werken. Stem communicatie ook echt op de handelaars af, zij hebben vaak nood aan meer en specifiekere uitleg dan de inwoners. Het kan interessant zijn om een persoon aan te stellen voor de communicatie tussen de handelaars, de lokale overheid, de aannemers en eventuele andere partners. Bij sommige grote werven stelt de Administratie Wegen en Verkeer bereikbaarheidsadviseurs aan die die rol op zich nemen. Bij kleinere werven kan de gemeente zelf die rol invullen, of externe hulp inschakelen.
- Een goede planning van de werken, en een goede coördinatie van verschillende werven kan de hinder tot een minimum beperken. Gefaseerd werken wordt aangeraden.
- Werk indien mogelijk met dynamische signalisatie. Als de handelaars tijdens de werken bereikbaar blijven, moet dat ook duidelijk gecommuniceerd worden.
- Misschien zijn de handelaars tijdens de werken minder goed bereikbaar met de auto, maar kan De Lijn wel voor een betere bereikbaarheid zorgen door het inlassen van een extra halte, een omleiding,... Extra promotie kan het gebruik van de bus stimuleren.

**Meer info:** [www.delijn.be/overheden/mob\\_omleidingen](http://www.delijn.be/overheden/mob_omleidingen). Contactpersonen van De Lijn i.v.m. speciale diensten en omléidingen vindt u ook in Mobiliteitsbrief nr. 68, pag. 4, of op [www.mobielvlaanderen.be/convnents](http://www.mobielvlaanderen.be/convnents) (Partners/Overlegorganen De Lijn).

- Als er na de werken iets verandert aan de inrichting van het openbaar domein (autoluw/-vrij maken van het centrum, verminderen van het aantal parkeerplaatsen,...), moet ook dat ruim op voorhand gecommuniceerd worden naar de handelaars. Geef hen indien mogelijk inspraak en werk eventueel met een proefopstelling.
- Zodra de werken zijn afgelopen, duurt het vaak nog even voor de klanten de weg naar de middenstand terugvinden. Een groot openingsfeest kan dat bespoedigen. Doe dat zo snel mogelijk na afloop van de werken.

### Tips voor lokale besturen

- Geloof in je eigen zaak en principes en verkoop ze.
- Communicatie plannen kost tijd (en geld), maar helemaal opnieuw moeten beginnen kost nog meer.
- De Module 15 van het mobiliteitsconvenant (subsidiering van flankerende maatregelen) kan in sommige gevallen de factuur verlichten. **Meer info:** [www.mobielvlaanderen.be/convnents](http://www.mobielvlaanderen.be/convnents)
- Communicatie is een eigen vak. Betrek de communicatie-ambtenaar nauw in het planproces.
- Besteed aandacht aan bijzondere doelgroepen en zeg duidelijk wat voor hen het voordeel is.
- Breng een positieve boodschap en goede voorbeelden.
- Vertel de meerderheid dat ze de meerheid zijn en laat het niet over aan de 'democratie van het de grootste mond'.
- Als beleidsinstantie word je regisseur van partnership.

Bron: Patrick Auwerx, Mobiel 21 als spreker op de studiedag 'Bakker en burgemeester op één lijn' van de Vlaamse Stichting Verkeerskunde op 25 oktober 2005.



Foto: Peter Van Hoof

Bij grotere werken wordt een communicatiemanager aangeraden.



Foto: Mobiel 21

Gefaseerd werken kan de bereikbaarheid vergroten.

## Arendonk: planfase

De doortocht in Arendonk, waar veel handelszaken zijn, wordt eind 2005 en begin 2006 heringericht. De as wordt een eenrichtingsstraat. Het doorgaand verkeer wordt omgeleid, zodat het centrum autolouwer wordt. De UNIZO-werkgroep werd betrokken bij de plannen.



*Wim Hendrickx (schepen Openbare Werken Arendonk): "We hebben één centraal aanspreekpunt bij de werkgroep van UNIZO, waarbij we altijd terecht kunnen. Omgekeerd hebben zij ook een aanspreekpunt in de gemeente."*

Wim Hendrickx: "Al in het beginstadium stelde UNIZO ons de vraag of ze de plannen voor de herinrichting mochten inkijken. We vonden het belangrijk dat zij achter de plannen konden staan, en zijn dan ook op hun vraag ingegaan. We hebben sindsdien geregeld overleg gehad. De samenwerking verloopt vlot."

Hendrickx: "We zijn nu bezig met een nieuw dossier over fietspaden, ook daar zullen we de UNIZO-werkgroep bij betrekken. Het is de bedoeling dat we dat nu bij alle grotere wegenwerken zullen doen om de overlast voor de handelaars te beperken."

### "Onze opmerkingen worden ernstig genomen"



*Michel Duyts (voorzitter UNIZO-werkgroep Arendonk): "Omdat er in het centrum van Arendonk veel handelszaken liggen, wilden wij van in het begin betrokken worden. Het gemeentebestuur heeft daar positief op gereageerd."*

### Op welke vlakken heeft de lokale overheid met jullie wensen rekening gehouden?

Michel Duyts: "In de oorspronkelijke plannen waren alle parkeerplaatsen op het marktplein geschrapt. Dat leek ons een onmogelijke situatie. We vreesden dat onze klanten geen parkeerplaats meer zouden vinden. Het gemeentebestuur kon daar begrip voor opbrengen. Het marktplein blijft parkeerluw, maar er zullen nu in de omgeving extra parkeerplaatsen komen. Er komt ook een systeem van kortparkeren, zodat er voldoende rotatie blijft."

"Een ander voorbeeld is dat er oorspronkelijk geen parkeerplaatsen voorzien waren voor onze klanten tijdens de werken op het marktplein, dat toch 2 tot 3 maanden onbruikbaar zal zijn als parkeerplaats. De gemeente zal nu een braakliggend terrein in de buurt als voorlopige parkeerruimte inrichten."

## Bereikbaarheid garanderen

De stad of gemeente kunnen bij wegenwerken bereikbaarheidsadviseurs en/of communicatiemanagers inschakelen. Bij grotere werken dragen ook AWW en De Lijn hun steentje bij.

### Bereikbaarheidsadviseurs AWW

Bij sommige grotere werven van het Vlaamse Gewest worden bereikbaarheidsadviseurs aangesteld. Zij vervullen een brugfunctie tussen de zelfstandige ondernemers en alle andere partners die betrokken zijn bij de openbare werken in een gemeente. De bereikbaarheidsmanager communiceert vooral van en naar de zelfstandige ondernemers, en dat in alle fasen van de werken. Momenteel is er een bereikbaarheidsmanager aangesteld in Antwerpen en Vlaams-Brabant, de provincie Limburg is bezig met de aanbesteding. Begin volgend jaar zullen ook Oost- en West-Vlaanderen volgen. Het is de Administratie Wegen en Verkeer die beslist bij welke werven ze worden ingezet.

### De Lijn houdt Antwerpse handelaars bereikbaar

De Lijn heeft deze zomer, samen met UNIZO en de Mobiliteitswinkel, voor negen winkellassen in het Antwerpse bereikbaarheidskaarten opgemaakt. Daarin stond hoe de winkelstraten met het openbaar vervoer bereikbaar zijn. Vorig jaar verdeelden De Lijn en de Antwerpse middenstand al een bereikbaarheidsgids voor Antwerpen. Dit jaar bracht De Lijn een flyer uit, die mensen aanspoort om met bus, tram of trein naar hun favoriete winkelstraat af te zakken.

### Meer info:

- Bereikbaarheidsmanagers: provinciale afdelingen van AWW, zie [www.mobieltvlaanderen.be/convenants](http://www.mobieltvlaanderen.be/convenants) (Partners, overlegorganen / AWW)
- De Lijn: contactpersonen De Lijn, zie [www.mobieltvlaanderen.be/convenants](http://www.mobieltvlaanderen.be/convenants) (Partners, overlegorganen / De Lijn)

## Tegemoetkoming voor handelaars

### Om tegemoet te komen aan de gevolgen van een slechte bereikbaarheid voor ondernemers werkte de Vlaamse regering onlangs een paar voorstellen uit.

Op 27 mei 2005 keurde de Vlaamse regering het 'Derde Waarborgbesluit' definitief goed. Dat besluit versoepelt de criteria van de nieuwe Waarborgregeling voor ondernemers die hinder ondervinden van openbare werken. De derde waarborgregeling zorgt ervoor dat ze voor hun waarborg een beroep kunnen doen op de Vlaamse overheid. Aansluitend is er een voorstel van decreet dat een rentetoeelage regelt voor ondernemingen die lijden onder de verstoorde bereikbaarheid ten gevolge van openbare werken. Dat zou ervoor zorgen dat de kosten van een lening kunnen worden beperkt. Het voorstel wordt momenteel nog onderzocht.

Meer info: [www.waarborgbeheer.be](http://www.waarborgbeheer.be)

## Gistel: “Bereikbaarheid mag geld kosten”

De stad Gistel is bezig met een grondige renovatie van haar stadscentrum. In het centrum bevinden zich veel handelszaken. Om de communicatie naar de handelaars rond de ingrijpende werken in goede banen te leiden, nam het stadsbestuur zelf contact op met UNIZO. Samen stelden ze een bereikbaarheidscoördinator aan.



Roland Defreyne, burgemeester Gistel: “Omdat de handelaars de grootste hinder van de ingrijpende werken zouden ondervinden, wilden we alles doen om de overlast te beperken. Ook als ons dat wat geld zou kosten.”

### Alles volgens plan

Roland Defreyne: “We hebben alle nutswerken kunnen aanbesteden aan één aannemer die alles zelf coördineert. Er is dus één aannemer die alle leidingen in één sleuf legt. De weg wordt daardoor maar één keer opgebroken. Daar hebben we lang naar moeten zoeken, maar het is ons uiteindelijk toch gelukt. De werken zijn ook opgedeeld in 11 fases. De aannemer van de nutswerken werkt altijd 2 fases voor de aannemer van de wegenwerken.”

### “Open kaart spelen is de beste optie”

Erik Kimpe, bereikbaarheidscoördinator in Gistel: “Werken brengen altijd hinder met zich mee. Dat kan nu eenmaal niet anders. Zowat alle handelaars zullen hun omzet tijdens de werken zien dalen, maar ze beseffen goed dat hun straat na de werken een aangename winkelstraat zal worden. Het verkeer zal er nog maar in één richting rijden, maar zal ook trager rijden. En hoe trager er wordt gereden, hoe meer er naar de etalages gekeken wordt. Er zullen ook veel meer fietsers en voetgangers aangetrokken worden door de brede voet- en fietspaden. De handelaars zien ook dat de stad veel moeite doet om de werken in goede banen te leiden en uitgebreid over de werken te communiceren. Dat wordt erg geapprecieerd. Mijn ervaring is dat mensen veel kunnen verdragen, als je ze maar bij de zaken betreft.”



Foto: Peter Van Hoof

“De aannemer mag pas aan de volgende fase beginnen als de vorige is afgerond. Dat kost ons wat extra geld, maar alleen zo kunnen we voorkomen dat er vertragingen optreden. Door zo te werken ligt de hele weg nooit helemaal open. Het grootste deel van de handelaars blijft op die manier ook tijdens de werken bereikbaar.”

### Coördinator

Defreyne: “De stad heeft ook een bereikbaarheidscoördinator aangesteld. Hij fungeert als knooppunt tussen het stadsbestuur, de handelaars en de aannemers. De bereikbaarheidscoördinator volgt de wekelijkse werfvergaderingen met de aannemers, de ontwerpers en het stadsbestuur. Hij loopt ook regelmatig langs de werf, om bij de handelaars en de inwoners te polsen of er problemen zijn met de bereikbaarheid. Hij heeft dus contact met alle partijen en kan eventuele problemen meestal zelf oplossen. Alle burgers die met de werken te maken krijgen, kennen hem en iedereen heeft zijn gsm-nummer. We zijn heel tevreden met deze manier van werken. Alles loopt vlot en we krijgen weinig of geen klachten.”

### Brieven

Defreyne: “Telkens als de aannemer aan een nieuwe fase gaat beginnen, krijgen de betrokkenen een brief waarin dat wordt aangekondigd en hoe lang de fase zal duren. Via het gemeentelijk infoblad wordt ook de rest van de bevolking daarover ingelicht.”



Foto: Peter Van Hoof

De werken in Gistel gebeuren in twee grote periodes van elk anderhalf jaar. Elke periode is opgesplitst in fases. Een fase duurt nooit langer dan twee maanden. Een handelaar is dus nooit langer dan twee maanden onbereikbaar.



Foto: Peter Van Hoof

Een deel van de werken zijn al achter de rug. De reacties zijn overwegend positief. De handelaars die nog in de uitvoeringsfase zitten, putten kracht uit het idee dat hun straat er binnenkort ook zo zal uitzien.

# Het belang van goede signalisatie bij wegenwerken

**Handelaars ook tijdens (een gedeelte van) de werken bereikbaar houden kan veel leed voorkomen. Als handelaars bereikbaar blijven, moet dat ook duidelijk gecommuniceerd worden.**

Mia Vancompernelle (UNIZO vorming): "Zeker bij langdurige wegenwerken kan een goede signalisatie en een goede fasering van de werken het verschil maken tussen het wel of niet overleven van een aantal van de handelaars. Een bordje 'handelaars

bereikbaar' is beter dan niets, maar het is eigenlijk niet voldoende. Zo'n bord specificeert niet of je alleen te voet, of ook met de bus, de fiets of de auto tot bij de zaak kan geraken. Veel werken verlopen tegenwoordig gefaseerd. Die fasering zou ook aangegrepen kunnen worden om de signalisatie regelmatig aan te passen. Steden en gemeenten die werken met een communicatie- en/of bereikbaarheidscoördinator slagen er meestal het best in om de overlast voor de handelaars te beperken."

## Zomergem: Flexibel routesysteem

**Tussen 1997 en 2005 werden in Zomergem een reeks ingrijpende werken uitgevoerd, met veel en langdurige hinder tot gevolg.**

De gemeente stelde een lastenboek op om de hinder tot een minimum te beperken. Een van de opvallendste aspecten was de aandacht voor de signalisatie rond de bereikbaarheid van de handelaars. Er werd een flexibel routingsysteem ontwikkeld. De route naar de handelszaken werd aangeduid met groene, gele en oranje pijlen, naargelang ze zich bevonden voor de werkzone (groene signalisatie), in de werkzone (oranje signalisatie) of na de werkzone (gele signalisatie). Op de belangrijkste invalswegen naar de gemeente kwamen borden waarop de handelszaken of handelskernen vermeld werden in de juiste volgorde. Het bord is vergelijkbaar met de bewegwijzering op een bedrijventerrein. In elke straat werd een handelaar aangesteld die verantwoordelijk was voor het routesysteem. 19 handelaars investeerden mee in het systeem, de gemeente betaalde de aankondigingsborden, de handelaars de belettering, UNIZO de groen-oranje-gele bewegwijzering.



Foto: Zomergem

## Goed om weten

### Enquête 'klantentevredenheid' AWW

Eind 2004 organiseerde de administratie Wegen en Verkeer (AWV) een bevraging bij steden en gemeenten rond haar vijf maatschappelijke doelstellingen (de bereikbaarheid van de economische knooppunten en poorten waarborgen, de verplaatsing van eenieder mogelijk maken om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven, de verkeersveiligheid en de verkeersleefbaarheid doen toenemen en de schade aan natuur en milieu terugdringen). Een van de belangrijkste vaststellingen was dat AWW voor bepaalde thema's nog meer en beter kan communiceren naar steden en gemeenten. Daarom is onder meer een communicatiecampagne opgestart in diverse publicaties over de ontsnipperingsprojecten van de administratie. De provinciale afdelingen van AWW worden ook aangespoord om gevolg te geven aan concrete regionale vragen, opmerkingen of klachten die tot uiting kwamen bij de bevraging. Er zullen periodiek nieuwe bevragingen georganiseerd worden. De bedoeling is om daar concrete werkpunten voor de toekomst uit te halen. ■ Meer info? Ria Claessens, Afdeling Wegenbeleid en Beheer, 02-553.79.22.

### Toekomstcongres Mobiliteit

De Vlaamse Stichting Verkeerskunde organiseert naar aanleiding van haar vijftienjarig bestaan een 'Toekomstcongres Mobiliteit'. Het congres pretendeert geen sluitend antwoord op alle toekomstvragen te geven. Wel worden moge-

lijke toekomstige problemen gesignaleerd en eventuele oplossingen voorgesteld. Na een overzicht van een aantal maatschappelijke en technische evoluties proberen we een aantal prognoses te doen voor de komende vijftien jaar. De invalshoeken van waaruit de toekomstige ontwikkelingen bekeken worden, zijn onder meer milieu, ruimtelijke planning, verplaatsingsgedrag en verkeersveiligheid. Op het congres wordt ook een verslagboek uitgedeeld en is er een kennismarkt georganiseerd waar de laatste nieuwe trends en technologieën op het gebied van mobiliteit voorgesteld worden. ■ Wanneer? Dinsdag 29 november 2005 ■ Waar? Vlaams Parlement ■ Prijs? 60 euro ■ Meer info? VSV - Stijn Dergent - Tel 015-44.65.55, stijn.dergent@verkeerskunde.be, www.verkeerskunde.be (inschrijven op line mogelijk)

### Website Mobiliteitsconvenant

Op de homepage van [www.mobienvlaanderen.be/convenants/](http://www.mobienvlaanderen.be/convenants/) vindt u altijd een lijstje van wat nieuw is op de website. Achter de knop 'PARTNERS / OVERLEGORGANEN' kunt u onder meer (per provincie) nuttige contactgegevens vinden van de afdeling Wegen en Verkeer, de entiteit van De Lijn en de provincie. Bij 'ZOEKEN OP TREFWOORDEN' kunt u ook kijken welke artikels over een bepaalde stad of gemeente al verschenen zijn. En achter de knop 'MODULES' kunt u een bepaalde module van het mobiliteitsconvenant aanklikken om o.a. dan een lijst te zien van gerealiseerde praktijkvoorbeelden.