

EEN BEREIKBAARHEIDSADVISEUR MAAKT HINDER MAKKELIJKER AANVAARDBAAR

Kris Baetens

Unizo

Samenvatting

Wegenwerken gaan meestal gepaard met hinder. Vooral kleine en middelgrote ondernemingen worden geconfronteerd met de gevolgen van werken en een gebrek aan communicatie hieromtrent. Uit een UNIZO-enquête blijkt een gemiddeld omzetverlies van 36% bij getroffen ondernemers. Het is hoog tijd voor een globale aanpak met een realistische visie waarbij coördinatie en communicatie centraal staan. Deze paper omschrijft wat een bereikbaarheidsadviseur doet en wat de voordelen zijn wanneer hij wordt ingeschakeld bij werken. Ook komen een aantal praktijkvoorbeelden aan bod. Unizo wil dat voor elk project van enige omvang een bereikbaarheidsadviseur wordt aangesteld.

Résumé

Les travaux routiers sont généralement source de nuisances. Ce sont surtout les petites et moyennes entreprises qui sont confrontées aux conséquences des travaux et du manque de communication à leur propos. Une enquête d'UNIZO a montré que les entrepreneurs touchés subissent une perte moyenne de 36 % de leur chiffre d'affaires. Il est grand temps de mettre en place une approche globale avec une vision réaliste, dans laquelle la coordination et la communication sont vitales. Le présent article décrit les fonctions d'un conseiller d'accessibilité ainsi que les avantages de son engagement pour les travaux. Il présente également une série d'exemples pratiques.

Unizo souhaite qu'un conseiller d'accessibilité soit désigné pour tous les projets d'une certaine envergure.

1. Inleiding - Hinder door openbare werken een economisch onderschat KMO-probleem

Wegenwerken zijn noodzakelijk. Niemand betwist dat. Toch kampen vooral kleine en middelgrote ondernemingen met hinder veroorzaakt door te lang aanslepende openbare werken en weinig of gebrekkige communicatie. Er is nood aan een gecoördineerd (communicatie)actieplan om bedrijfshinder maximaal te beperken en de geleden commerciële schade enigszins te vergoeden.

Het probleem duikt geregeld op in de media. Door te lang aanslepende werken aan wegen, dorps - of stadskernvernieuwing blijven de aanpalende bedrijven voor leveranciers en klanten soms maandenlang niet of zeer slecht bereikbaar. Vooral winkelbedrijven komen daarbij in beeld. Toch kampt niet alleen dit soort bedrijven met de gevolgen van door de overheid slecht gecoördineerde openbare werken. Ook productiebedrijven, vrije beroepen of dienstverlenende ondernemingen zien er hun normale bedrijfsactiviteiten door verstoord. Om

nog maar te zwijgen van tijdverlies of fileproblemen door onnodige wegversperringen of warrige omleidingen.

In een UNIZO-enquête daarover signaleren getroffen ondernemers een gemiddeld omzetverlies van 36%. Een lekkere omelet bakken zonder eieren breken, kan niet. Met wegenwerken is dat niet anders. Daarom geen misverstand. Aannemers, overigens dikwijls KMO's, moeten hun werk behoorlijk kunnen uitvoeren binnen een redelijke termijn. Ondernemers zijn trouwens vragende partij voor een goed wegennet en voor aantrekkelijke stads- en gemeentekernen. Redelijke overlast nemen ze er graag bij. Het loopt mis, wanneer ondernemers, die de te verwachten overlast absoluut niet kunnen incalculeren bij gebrek aan duidelijke planning en daardoor de rendabiliteit van hun bedrijf in het gedrang zien komen. Informatie, communicatie en coördinatie zijn de sleutelwoorden om dat te voorkomen. En daar loop het vaak mis. Er is bij alle betrokkenen veel goede wil. Maar structurele garanties voor een betere informatie, communicatie en coördinatie ontbreken. Vaak blijven werken lange tijd aanslepen omdat het ene bestuur geen greep krijgt op werken uitgevoerd in opdracht van het andere bestuur. Vaak ontbreekt het aan elke vorm van samenspraak. Wanneer dergelijke samenspraak ontbreekt, komt tevens de communicatie in het gedrang. Daardoor dreigt een aantal ondernemingen letterlijk en figuurlijk in een diepe put te vallen. In vele gevallen vrezden ondernemers zelfs een faillissement.

Hinder bij openbare werken en de negatieve gevolgen op de rendabiliteit van heel wat bedrijven, worden door de verschillende actoren op het terrein nog al te vaak schromelijk onderschat. Daarom is het de hoogste tijd voor een globale en realistische aanpak waarbij alle betrokken instanties worden betrokken. UNIZO wil komen tot een realistische visie op wegenwerken waar coördinatie en communicatie centraal staan in het teken van minder hinder.

Daarin zien we een sleutelpositie voor de gemeentebesturen. Zij moeten bij machte zijn de coördinatie en de informatie daadwerkelijk te organiseren en af te dwingen en dit in samenspraak met het Vlaams Gewest waar mogelijk en in dialoog met de doelgroepen, waaronder de zelfstandige ondernemers.

Overigens wenst UNIZO samen met het debat van de communicatie tegelijk het debat te openen voor een passende vergoeding aan die bedrijven commercieel getroffen door lang aanslepende wegenwerken. Het kwijtschelden van (gemeente)belastingen voor die periode waarin het bedrijf slecht bereikbaar blijft, lijkt ons tevens elementair. Maar ook de renteloze overbruggingskredieten vanuit de overheid moeten in bepaalde gevallen, een oplossing kunnen bieden.

Wegenwerken zijn voor alle omwonenden hinderlijk. Als ze uit de hand lopen kan hinder evenwel overslaan naar broodroof voor de ondernemer en zijn of haar medewerkers. Dat is maatschappelijk en sociaal-economisch niet langer aanvaardbaar. Daarom zijn preventie en communicatie van levensbelang.

2. Preventie en communicatie levensbelangrijk

Uit UNIZO-onderzoek en permanente praktijkervaring blijkt dat communicatie bij wegenwerken cruciaal is. Hoe ondernemers de werken ervaren en percipiëren hangt in grote mate samen met de wijze waarop ze geïnformeerd worden en in welke mate ze betrokken worden bij de opvolging van de werken.

Enkele vaststellingen uit het UNIZO-onderzoek. Voor de informatie voorafgaand aan de werken scoort de informatievergadering kwalitatief het hoogst, maar bereikt het slechts 40 %

van de doelgroep. 31 % van de ondernemers stelt dat zij via een schrijven van de gemeente op de hoogte zijn gebracht en 12 % heeft informatie gevonden via het lokaal informatieblad. Ruim een kwart stelt uitdrukkelijk via geen enkel kanaal bereikt te zijn. Als commentaar vinden we terug dat sommigen de informatie over nakende werkzaamheden in de krant moesten lezen of via de radio als enige bron van informatie moesten vernemen. Sommige ondernemers beklagen zich er over dat de infovergadering veel te laat plaatsvond, en anderen beklagen zich over het feit dat achteraf weinig van de informatie met betrekking tot de fasering en timing van de werkzaamheden bleek te kloppen met de reële uitvoering.

Mogelijk nog belangrijker is de informatie en communicatie die gebeurt tijdens de werken. Een vijfde van de gedupeerde winkeliers beoordeelt de informatie als voldoende en correct. 71% vindt de verstrekte informatie uitdrukkelijk onvoldoende. Vooral op het vlak van informatie, en dan voornamelijk betrouwbare informatie, en zeker regelmatig gecorrigeerde en bijgestelde informatie is er nog heel veel te doen.

Deze cijfers en bevindingen duiden op een tweespalt. Enerzijds is er vanuit ondernemershoek een enorme vraag naar snelle, directe en gerichte informatie, anderzijds is deze vaak niet te geven door de aard van de werken en de omstandigheden of zijn de verschillende actoren (aannemers, openbare besturen,...) zich onvoldoende bewust van de specificiteit van de doelgroep en de verwachtingen die er van deze groep zijn.

3. UNIZO wil inzetten via de bereikbaarheidsadviseur

UNIZO wil voor elk project van enige omvang een bereikbaarheidsadviseur aanstellen om informatie te geven en vragen te beantwoorden omtrent de plaatselijke openbare werken. Met dit voorstel wil de organisatie de open communicatie verbeteren en bovendien structureren tussen de mensen die de openbare werken uitvoeren en de plaatselijke ondernemers.

De adviseur zorgt ervoor dat de plaatselijke ondernemers vroegtijdig ingelicht worden over de werken en vormt tevens een brugfunctie tussen ondernemers, de overheid en de aannemer(s). Hij/zij wordt betrokken bij de verschillende fases van het stappenplan, en dit vanaf het concept tot de uitvoering en de eindevaluatie van de werken.

De ondernemers worden continu op de hoogte gehouden over de evolutie van het project en dit door middel van nieuwsbrieven en informatievergaderingen. Formulieren maken het mogelijk dat zelfstandige ondernemers ook schriftelijk klachten kunnen indienen of informatie opvragen bij de bereikbaarheidsadviseur die dan in samenspraak met de overheid en aannemer(s) het nodige doet.

Aangezien de bereikbaarheidsadviseurs een uitermate positieve evaluatie krijgen, vraagt UNIZO een snelle inschakeling van de bereikbaarheidsadviseurs voor alle werven waarvan redelijker wijze kan worden verwacht dat ze hinder met zich mee brengen voor de ondernemers uit de omgeving. Het takenpakket van de adviseurs bestaat uit het zorgen voor een tijdige voorinformatie en een brugfunctie vervullen tussen ondernemers en berokken partijen. Als bemiddelaar en coördinator is de bereikbaarheidsadviseur hét aanspreekpunt voor alle actoren zodat men kan spreken van een integrale en effectieve 'minder hinder' – politiek vertrekkende vanuit een snelle en allesomvattende communicatie.

4. Analyse en toekomstperspectief

De opdracht van de bereikbaarheidsadviseur heeft tot doel door de oprichting van een centraal provinciaal aanspreek- en informatiepunt de communicatie tussen de diverse actoren betrokken bij openbare werken en de plaatselijke zelfstandigen ondernemers en ondernemersorganisaties te verbeteren en de optimale bereikbaarheid van te verzekeren.

Op die wijze moet de adviseur sterk vertrouwd zijn met de problematiek van hinder door openbare werken en moet hij beschikken over de kennis die nodig is betreffende het werkveld van de projectactoren. Hij moet ruime ervaring hebben met groepsoverleg (zowel binnen als buiten de functie bereikbaarheidsadviseur). Hij moet communicatief zijn en beschikken over onderhandelingsvaardigheden. Uiteraard moet de adviseur uitermate vertrouwd zijn met de wereld van zelfstandigen/ondernemers.

Vanuit deze dubbele doelstelling en vanuit de reeds opgedane ervaring heeft de bereikbaarheidsadviseur in de UNIZO- visie volgende deeltaken:

4.1. Het voorkomen van hinder

Al van bij de opmaak van het ontwerp en het bestek van projecten kan veel hinder voorkomen worden. De bereikbaarheidsadviseur consulteert hiervoor in de voorontwerp- en ontwerpfase de betrokken ondernemers en de plaatselijke ondernemersverenigingen. Deze consultatie leidt tot een inbreng in ontwerp en de fasering die tot doel heeft de hinder voor ondernemers preventief te beperken. Ook de werkzaamheden van de nutsmaatschappijen worden hierbij in rekening gebracht.

4.2. In overleg uitstippelen en (deels) uitvoeren van het informatie en communicatietraject

Juiste informatie en communicatie over de werken, is essentieel als element in het beïnvloeden van de houding die ondernemers hebben ten aanzien van de werken. Het is de taak van de bereikbaarheidsadviseur om samen met de betrokken bouwheren, de communicatiedienst van AWV en met de betrokken gemeente een communicatieplan uit te werken dat zich richt op maat van de betrokken ondernemers. De bereikbaarheidsadviseur vervult hierbij een adviserende rol naar de communicerende overheid, in casu de gemeente. Doorgaans beschikt de gemeente over een communicatie- of informatieambtenaar die deze functie kan invullen of dit kan inpassen in de reeds bestaande communicatiestructuur. Maar mogelijks staat de bereikbaarheidsadviseur zelf (indien de gemeenten hierover niet beschikt) in voor het verstrekken van tijdige informatie aan de plaatselijke zelfstandigen/ondernemers over de geplande werken.

4.3. Problemen oplossen

Vaak bepalen kleine snel oplosbare problemen een belangrijk aandeel van de hinder die ondernemers ondervinden tijdens werkzaamheden. Het is de taak van de bereikbaarheidsadviseur een aanspreekpunt te vormen om deze problemen te signaleren aan de betrokken bouwheren, en aannemer teneinde ze op korte termijn op te lossen.

4.4. Aanspreekpunt/brugfunctie/bemiddelaar

Het is de taak van de bereikbaarheidsadviseur om als aanspreekpunt voor ondernemers te fungeren en om als bemiddelaar op te treden bij moeilijke kwesties. Zo vertaalt de bereikbaarheidsadviseur de argumentatie van de bouwheer in verband met het waarom van bepaalde keuzes naar de zelfstandige ondernemers toe.

4.5. Initiatiefnemer

Het is de taak van de bereikbaarheidsadviseur om die acties te ontwikkelen die de ondernemers kunnen helpen zoals; de bemiddeling bij, en coördinatie van een uniform bewegwijzeringsstelsel ten behoeve van de zelfstandigen/ondernemers; informatie verstrekken in verband met de mogelijkheden die een aantal (nieuwe) wetgevingen bieden aan de handelaars tijdens werken (bv. inkomenscompensatievergoeding); het stimuleren van een commerciële promotieactie die de omzetsdaling van de ondernemers ten dele kan compenseren;...

Minder hinder is maatwerk, afhankelijk van de aard van de werkzaamheden, van het aantal en de aard van de gevestigde ondernemingen, van de verschillende betrokken partijen, van de aard van het terrein en de omgeving,... Daarom moet per werf, in overleg, bepaald worden wat de inbreng en de taken van de bereikbaarheidsadviseur zullen zijn. Het zal pas in overleg met opdrachtgevende overheid zijn dat het exacte werfspecifieke takenpakket van de bereikbaarheidsadviseur wordt bepaald.

Volgende elementen kunnen onder andere deel uitmaken van het takenpakket:

- √ inbreng in de ontwerpfase, advisering over ontwerp en fasering
- √ opmaak impactaudit
- √ opmaak van parkeerbehoefteanalyse
- √ opmaken minder-hinderplan
- √ opmaken communicatieplan
- √ inventariseren ondernemers
- √ oprichten ondernemerswerkgroep
- √ verzorgen communicatie naar ondernemers (voor wat betreft de minder hinder initiatieven)
- √ fungeren als aanspreekpunt voor ondernemers
- √ vervullen van een brugfunctie tussen de plaatselijke zelfstandigen, ondernemersorganisaties en de betrokken projectpartijen in de uitvoeringsfase
- √ opzetten uniform bewegwijzeringsstelsel
- √ ontwikkelen promotieacties i.s.m. ondernemers
- √ uitbouwen van alle nuttige contacten met betrokken gemeentebesturen met het oog op mogelijke hinderbeperkende maatregelen

5. Een goed uitgewerkt plan van aanpak is noodzakelijk

De bereikbaarheidsadviseur richt zich naar alle zelfstandige ondernemers. Idealiter heeft de adviseur een binding met de lokale ondernemersnetwerken. Op basis van deze ervaring en deze informatie houdt de bereikbaarheidsadviseur een terreinonderzoek waarbij een eerste verkenning gebeurt van de locatie, de aanwezigheid van ondernemers, en een eerste ruwe inschatting van de impact van de werken.

Na deze verkenning wordt in overleg bepaald wat de verschillende taken zijn die de bereikbaarheidsadviseur zal opnemen en welke verschillende elementen dienen ontwikkeld of onderzocht te worden. Afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt zullen verschillende elementen meegenomen kunnen worden in het takenpakket van de bereikbaarheidsadviseur.

UNIZO is van mening dat bij elk project de bereikbaarheidsadviseur in een zo vroeg mogelijk stadium moet betrokken worden. De bereikbaarheidsadviseur heeft niet enkel een functie in de uitvoeringsfase maar zijn inbreng is van minstens even groot belang tijdens de

ontwerpfase en tijdens de opmaak van het bestek. Daarnaast moet de bereikbaarheidsadviseur ook betrokken worden in de keuze van projecten waarbij hij wordt ingeschakeld.

√ *Stap 1: het ontwerp*

De bereikbaarheidsadviseur toetst de geplande herinrichting van het publiek domein af met de betrokken handelaars / ondernemers en inventariseert mogelijke knelpunten zoals onder meer over parkeerstroken, inplanting en straatmeubilair, richting van verkeer etc. De bereikbaarheidsadviseur bespreekt deze knelpunten met de bouwheer, gemeente en het studiebureau en legt mogelijke oplossingen voor die tegemoet komen aan de breed gedragen verzuchtingen van alle betrokken handelaars en ondernemers.

√ *Stap 2: bestekopmaak*

De bereikbaarheidsadviseur toetst het uitvoeringsplan af met de betrokken handelaars / ondernemers. De bereikbaarheidsadviseur inventariseert mogelijke knelpunten en werkt alternatieve voorstellen uit die worden besproken met het studiebureau, de gemeente, de bouwheer en de betrokken nutsmaatschappijen. In het bijzonder dringt de bereikbaarheidsadviseur aan op een sterke coördinatie tussen werkzaamheden van nutsmaatschappijen en de eigenlijk infrastructuurwerken.

√ *Stap 3: de aanbesteding*

De bereikbaarheidsadviseur wordt geïnformeerd over het resultaat van de aanbesteding en communiceert dit aan de betrokken handelaars en ondernemers. Tijdens de periode van de aanbesteding maakt de bereikbaarheidsadviseur concrete afspraken met de betrokken gemeente voor wat betreft de verdere communicatieve en minder hinder aanpak tijdens de werkzaamheden.

√ *Stap 4: de uitvoering*

De bereikbaarheidsadviseur adviseert de gemeente over hoe ze de handelaars / zelfstandigen optimaal kan informeren omtrent de voortgang / timing en wijzigingen in de werkzaamheden. De bereikbaarheidsadviseur inventariseert knelpunten / problemen die zich voordoen tijdens de werkzaamheden en zoekt met de aannemer / bouwheer / studiebureau en betrokken nutsmaatschappijen naar oplossingen. De bereikbaarheidsadviseur initieert minder hinder acties (zoals bv. koopacties, alternatieve bewegwijzering) in samenwerking met de betrokken ondernemers en gemeente. De bereikbaarheidsadviseur onderneemt acties om voorafgaand aan elke fase of bij ingrijpende wijzigingen ondernemers / handelaars via een info vergadering optimaal te informeren alsook om mogelijke knelpunten te anticiperen.

De bereikbaarheidsadviseur volgt in de uitvoeringsfase minstens tweewekelijks de werfvergaderingen. Als voorbereiding op deze vergadering heeft de bereikbaarheidsadviseur op individuele en collectieve basis overleg met de betrokken zelfstandigen/ondernemers en hun organisaties. Na afloop van de werfvergaderingen informeert de bereikbaarheidsadviseur de betrokken zelfstandigen/ondernemers uitvoerig. Per gevolgde vergadering stelt de bereikbaarheidsadviseur de lijst op van gedane opmerkingen of suggesties en, in het voorkomend geval, van het gegeven gevolg.

Aandachtspunten kunnen zijn: het politiereglement met betrekking tot het verkeersplan, de fasering van de werken, overleg met de nutsmaatschappijen, communicatie naar de zelfstandigen/ondernemers toe.

Bij de uitvoering legt de bereikbaarheidsadviseur alle nodige contacten (o.a. met politiediensten, gemeente, Agentschap Wegen en Verkeer, aannemers,...) en zet de nodige

stappen om de problemen een oplossing te bieden. Enkel de aanbestedende overheid is gemachtigd om opdrachten te geven aan de aannemer(s).

√ Stap 5: de evaluatie

In deze fase werkt de bereikbaarheidsadviseur mee aan een duidelijke afronding van het proces. Mogelijkheden zijn een enquête en individuele gesprekken waarin wordt gepeild naar de tevredenheid bij de zelfstandige ondernemers. Zeer belangrijk is ook de inventarisatie van fouten en knelpunten. Deze inventarisatie moet een hulpmiddel zijn bij het ontwerpen van volgende projecten.

6. Conclusie

Doorheen de voorbeelden (als bijlage) wordt duidelijk welke cruciale rol de bereikbaarheidsadviseur kan spelen. Het is een persoon die aanvaard wordt door alle betrokken partijen en op die wijze een echt minder hinderaanpak kan realiseren. De adviseur is echter de brug tussen verschillende actoren en op die wijze slechts boodschapper of bemiddelaar. Daarom blijft het van belang dat iedere partij, van bouwheer tot aannemer van nutsmaatschappij tot individuele ondernemer zijn of haar verantwoordelijkheden opneemt. In dat geval is er immers meer succes op een minder hinderaanpak. Een garantie op geen hinder is het niet, maar het maakt de hinder – groot of klein - makkelijker aanvaardbaar en de verschillende partijen kunnen er op constructieve wijze mee omgaan.

Bijlage: Een aantal praktijkvoorbeelden



De inbreng van de bereikbaarheidsadviseur was in de onderstaande referentieprojecten van groot belang en kan als referentie en richting gelden voor de te begeleiden projecten en de toekomst van de bereikbaarheidsadviseur.

1. Doortocht N8 te Wevelgem

AWV West-Vlaanderen heeft de bereikbaarheidsadviseur voor wat de doortocht N8 betreft te Wevelgem ingeschakeld tijdens de uitvoeringsfase. De ondernomen stappen door de bereikbaarheidsadviseur zijn als volgt gerealiseerd:

- √ Inventariseren ondernemers / fase:
 - Per fase werden de ondernemers geïnventariseerd (hoe vaak worden ze beleverd?, welke problemen verwachten ze? Is er interesse om beroep te doen op compenserende maatregelen?)
- √ Afspraken rond communicatie met de gemeente:
 - In nauwe samenwerking met de ambtenaar lokale economie werd afgesproken om tweewekelijks een nieuwsbrief uit te sturen naar alle betrokken ondernemers. Per aanvang van een fase of ingrijpende wijziging in fasering werd een overlegvergadering met de betrokken handelaars / ondernemers georganiseerd.
- √ Oplossen van problemen:
 - In samenspraak met een representatieve ondernemer legt de bereikbaarheidsadviseur, hetzij via mail, telefoon of op de werfvergadering de problemen voor die hem werden gesignaleerd door betrokken handelaars. (properheid werf, voortgang werken nutsmaatschappijen, optreden politie bij aanvang van fase...); Maar ook toen de uitvoering wijzigde voor wat de werken van nutsmaatschappijen betreft (op verzoek NAVB geen doorgaand verkeer meer met lichten) heeft de bereikbaarheidsadviseur een cruciale rol gespeeld in het zoeken

naar oplossingen om de hinder op een aanvaardbaar niveau terug te brengen en een zo groot mogelijk draagvlak te voorzien. Ten slotte heeft de bereikbaarheidsadviseur een bijzonder cruciale rol gespeeld bij het coördineren van de werkzaamheden aan de busbaan en het tegelijk verloop van de verdere werken aan de doortocht N8. Op advies van de bereikbaarheidsadviseur werden de werkzaamheden inzake doortocht N8 na afwerking van fase 1 gestaakt zodat de werkzaamheden aan de busbaan konden worden gerealiseerd.

√ **Initiatiefnemer:**

- Op initiatief van de bereikbaarheidsadviseur werden in nauwe samenwerking met de gemeente borden aangemaakt die de bereikbaarheid van de handelszaken op een zeer directe manier aantonen. (Per fase worden nieuwe borden voorzien).

2. Doortocht Oudenaerdsesteenweg te Kortrijk

AWV West-Vlaanderen heeft de bereikbaarheidsadviseur ingeschakeld voor wat betreft de uitvoering van de doortocht van de Oudenaerdsesteenweg te Kortrijk. Hierbij bleek dat zeer sterk was geïnvesteerd in overleg en informatie met de handelaars/ondernemers tijdens de bestekfase voor wat betreft de uitvoering van de infrastructuurwerken. Bij uitvoering bleek dat men de werkzaamheden van de nutsmaatschappijen niet had meegerekend noch gecommuniceerd. Hierdoor bleek de hinder groter dan initieel door de handelaars/ondernemers ingeschat.

√ **Initiatiefnemer**

In eerste instantie heeft de bereikbaarheidsadviseur bij zijn aantreden een systeem van bewegwijzering met de betrokken handelaars / ondernemers uitgewerkt waarbij de moeilijk bereikbare zone (Oudenaerdsesteenweg / Zwevegemsestraat) op alle invalswegen in Kortrijk wordt aangeduid. In tweede instantie heeft de bereikbaarheidsadviseur in nauwe samenwerking met 'handelscomité ZO! Te Kortrijk een promotieactie geïnitieerd. Hierbij speelde de bereikbaarheidsadviseur voornamelijk de rol van brugfiguur tussen enerzijds het handelscomité en anderzijds de verschillende werfactoren voor wat de modaliteiten van werfinsname door het event betrof.

√ **Brugfunctie / problemen oplossen**

In samenwerking met per fase 1 betrokken ondernemer signaleert de bereikbaarheidsadviseur diverse knelpunten aan de betrokken werfactoren (properheid en toegankelijkheid werf, voortgang werken, ..) hetzij op de werfvergadering, hetzij via mail of telefonische contacten.

√ **Communicatieplan**

Voor het aantreden van de bereikbaarheidsadviseur was door de Stad reeds een uitvoerig communicatieplan ontwikkeld en gerealiseerd. Bij aanvang van de werken bleek echter dat de ingrijpende werkzaamheden der nutsmaatschappijen niet werden opgenomen in dit plan. Op initiatief van de bereikbaarheidsadviseur werd dit plan bijgestuurd en werden de ondernemers/ handelaars via digitale nieuwsbrieven en overlegmomenten geïnformeerd en bevraagd omtrent de wijzigingen ten opzichte van het initieel gecommuniceerde plan. Op de wekelijkse werfvergadering waakt de bereikbaarheidsadviseur erover dat er zich geen wijzigingen meer voordoen zonder dat dit eerst vooraf aan de betrokken ondernemers/handelaars wordt gecommuniceerd.

3. Herinrichting Westlaan / Noordlaan in Roeselare

Op vraag van AWV West-Vlaanderen werd de bereikbaarheidsadviseur betrokken bij de ontwerpfase van de herinrichting Westlaan / Noordlaan te Roeselare. Snel bleek dat heel wat ondernemers een aantal ingrijpende knelpunten vaststelden bij dit ontwerp.

√ **Brugfunctie**

Op initiatief van de bereikbaarheidsadviseur werden alle betrokken ondernemers/handelaars samengebracht teneinde een olijsting te maken van alle knelpunten met daarbij een concreet alternatief voorstel. Daarop volgend heeft de bereikbaarheidsadviseur een beperkte delegatie handelaars samengebracht met de diverse werfactoren teneinde de lijst te overlopen. Op heel wat zaken kon door AWV West-Vlaanderen gevolg worden gegeven wat het draagvlak voor de herinrichting aanzienlijk verhoogde. Ook wat de opmaak van de fasering betreft, werden via de bereikbaarheidsadviseur de verzuchtingen/ opmerkingen van de handelaars/ondernemers

doorgegeven. De bereikbaarheidsadviseur liet zich hierbij bijstaan door 2 ondernemers die representatief zijn voor de ganse zone. Voordeel hiervan is dat zij de lokale situatie het best kunnen inschatten. 2 overgebleven knelpunten (beleving Delhaize en inplanting bushalte voor Kat & Hond) worden op heden verder door de bereikbaarheidsadviseur behandeld.

4. Bentille

Van maart 2006 tot september 2007 werd Bentille ingenomen door rupskranen, rioleringsbuizen en modder. Bentille ligt deels in de gemeente Sint-Laureins en deels in de gemeente Kaprijke, op het kruispunt van de gewestwegen N 456 en N 434.

Er wonen zo'n 900 mensen, waarvan een 90-tal ondernemers zijn. Het is bij uitstek een buurtverzorgend winkelcentrum, al komen ook mensen uit naburige gemeenten er winkelen.

Naar aanleiding van rioleringswerken beslisten beide gemeenten om ook het wegdek en openbaar domein volledig te vernieuwen. Het grootste deel van de dorpskern werd aangepakt. "Bentille staat voor de ingrijpendste werken in zijn geschiedenis" was de boodschap van de gemeenten.

Er werd in Bentille gekozen voor de actieve en constructieve aanpak.

Reeds in de ontwerpfasen werd een informatievergadering voor handelaars ingericht. UNIZO, in samenwerking met de gemeenten en de aannemer, nodigden alle handelaars uit Bentille uit. De fasering van de werken, de timing, een eerste inschatting van de impact werden geschetst. Uit deze informatievergadering ontstond een werkgroep. Elke ondernemer had de kans om tot deze werkgroep toe te treden maar uiteindelijk waren het een aantal sleutelfiguren die zich engageerden voor deze werkgroep. Deze groeide uit tot een actieve en dynamische groep van handelaars die de werken gedurende de hele periode opvolgde en op een op een positieve manier de minder-hinder aanpak coördineerde.

Ook ondernemers van buiten de eigenlijke werfzone, die de gevolgen van de werken zouden voelen, zaten in de werkgroep.

In overleg met beide gemeentebesturen werd vanuit deze werkgroep verschillende initiatieven genomen die het leed moesten verzachten. De gemeente voorzag informatievergaderingen en periodieke nieuwsbrieven om de handelaars en bewoners op de hoogte te houden.

Op de werfvergadering kon telkens een vaste vertegenwoordiger van de ondernemers aanwezig zijn. Zo werden de verzuchtingen van de ondernemers meegenomen en bleven de ondernemers ook op de hoogte.

Een belangrijk instrument in de hele minder-hinder aanpak was de website www.werkenbentille.be die door en voor ondernemers werd opgezet. Met een wekelijks verslag van de belangrijkste punten uit de werfvergadering en een digitale nieuwsbrief bleef iedereen op de hoogte van de werken en eventuele wijzigingen in de plannen. Marc Termote: "We spelen trouwens met het idee om deze website, nu de werken gedaan zijn, om te vormen tot www.winkelenbentille.be om de lokale handel in Bentille te promoten."

Cruciaal voor het goede verloop van de werken in Bentille was de goede relatie met de aannemer en zijn werknemers. Zo hield de aannemer in de fasering rekening met de ligging van de handelszaken. Via de werfvergadering en op het terrein was de aannemer aanspreekbaar en bereid constructief naar oplossingen voor problemen te zoeken. Fresse drank in de zomer en een kom verse soep tijdens de wintermaanden deden wonderen in de relatie met de bouwvakkers.

Voor een signalisatiesysteem werd inspiratie gehaald in Zomergem, een signalisatiesysteem dat voorzag in een individuele bewegwijzering van de handelaars. De gemeente droeg een deel van de kosten van het systeem.

De bereikbaarheidsadviseur stelde, op basis van een enquête en terreinonderzoek, een impactaudit op. Een impactaudit brengt de impact van de werken op de ondernemers tijdens de verschillende fasen in kaart. Per fase werd beschreven welke ondernemers op welke manier zouden getroffen worden en welke maatregelen er konden genomen worden om deze impact te beperken. Deze

maatregelen werden besproken met de betrokken instanties (gemeente, aannemer, bouwheer). Dit rapport was de basis van onder meer de communicatieve aanpak.

De bereikbaarheidsadviseur had een intermediaire rol: opvolgen van de werfvergadering en terugkoppelen naar de ondernemers, inbrengen van de agendapunten van ondernemers naar de werfvergadering, contacten met opdrachtgever en gemeente, oplossen van kleine problemen door contacten met aannemer,...

5. Torhout

Van begin 2007 tot medio 2009 wordt er gewerkt op de Vredelaan (R34) in Torhout. Deze Vredelaan is de belangrijkste verkeersader van Torhout maar vormt ook op regionaal niveau een belangrijke verdeel en verbindingsweg met Oostende, Brugge en Roeselare. De eerste fase eindigde in november 2007. Tijdens de tweede fase, die loopt van medio 2008 tot het bouwverlof in 2009, wordt op een deel van de Vredelaan riolerings- en wegeniswerken uitgevoerd en wordt een rotonde aangelegd op het kruispunt R34 en de N33.

Dit kruispunt is cruciaal voor de verkeersafwikkeling van Torhout maar vervult ook op regionaal niveau een belangrijke functie.

Op de R34 is ook een belangrijke concentratie van bedrijven die voor hun functioneren afhankelijk zijn van de toegankelijkheid via deze gewestweg. Deze bedrijven genereren een belangrijke hoeveelheid aan zwaar vervoer.

In overleg met de betrokken ondernemers werd gekozen om de werken gefaseerd te laten verlopen. Zo kan de bereikbaarheid van de betrokken bedrijven worden gegarandeerd, zowel voor het auto- als vrachtverkeer. Concreet wordt geopteerd om de werken op een bepaald kruispunt zo kort mogelijk te houden en om bepaalde deelfasen niet te laten beginnen vooraleer andere fasen afgewerkt zijn.

Het voorstel voor deze fasering werd uitgewerkt door het studiebureau en werd op een inspraakvergadering met de bouwheer, de gemeente en het studiebureau afgetoetst bij de ondernemers. Op deze manier werd het faseringplan onderschreven door de ondernemers.

Maatregelen die ook in het bestek werden opgenomen om zo een maximaal haalbare bereikbaarheid tijdens de uitvoeringsfase te garanderen zijn:

- √ Rioleringswerken voor de toegang van de bedrijven worden voorzien om uit te voeren in het weekend, wanneer geen zwaar verkeer de bedrijven moet bereiken.
- √ Tijdelijke asfaltverharding om bepaalde percelen toegankelijk te houden.
- √ De manoeuvreerruimte voor de bedrijven wordt voorzien in asfalt i.p.v. in betonstraatstenen. Door de veel kortere droogtijd van asfalt is de zone veel sneller terug toegankelijk.
- √ Tijdelijke steenslag (werfweg, toegangen).

Gezien de regionale impact van de werken en gezien het belang dat de gemeente hecht aan goede en efficiënte communicatie werd op basis van de fasering, zoals opgenomen in het bestek, een communicatieplan opgesteld dat als basis zal dienen voor de te voeren communicatie in de tweede fase.

De bereikbaarheidsadviseur begeleidde de opbouw en de inhoud van het plan via verschillende werksessies met de betrokken actoren (technische dienst gemeente, schepen, informatiedienst gemeente, bouwheer, UNIZO,...). Een workshop, waarbij met de deelnemers systematisch werd nagedacht over de doelstelling van de communicatie, de doelgroepen, de boodschap en de te gebruiken communicatiemiddelen, vormde de basis van een communicatieplan.