

HINDER WEGWERKEN



BELANGRIJK BELANG
BESTUURSDOSSIER



UNIZO-VORMING

Unie van Zelfstandige Ondernemers

Doorwoord

Werken zijn vaak nodig, omwille van aanleg en onderhoud aan infrastructuur en nutsvoorzieningen of omwille van een betere aanleg van straten en pleinen. Hinder door werken is dan ook onvermijdelijk, voor bewoners en ondernemers. Ondernemers zien er echter meer tegenop omwille van de commerciële schade die zij gedurende die periode ondervinden.

De klachten en problemen zijn gekend en werden nog maar eens bevestigd door een UNIZO-enquête waarvan u in dit dossier een samenvatting vindt:

- de omwonenden worden onvoldoende of veel te laat ingelicht over de komende werken;
- de bereikbaarheid van de handelszaken is niet of onvoldoende gewaarborgd;
- er is geen of te weinig aanduiding van alternatieve wegen om het (commercieel) centrum te bereiken;
- de werken duren vaak onnodig lang, worden onvoldoende snel opgevolgd;
- er schijnt geen overleg te zijn tussen de verschillende nutsmaatschappijen en de aannemer waardoor er veel tijd wordt verloren...

De organisatie en aanpak van 'openbare werken' heeft mede onder impuls van UNIZO al heel wat discussie teweeggebracht. Hieruit zijn een aantal maatregelen voortgekomen die het hinderverhaal kunnen verzachten.

Besturen en opdrachtgevers hebben ingezien dat, mits goede voorbereiding en afspraken, heel wat leed kan worden vermeden.

Met dit bestuursdossier wil UNIZO, de Unie van Zelfstandige Ondernemers, u wegwijs maken in de problematiek van de hinder door openbare werken en de recente ontwikkelingen. Want met deze informatie kan u uw rol als vertegenwoordiger van de zelfstandige ondernemers van uw gemeente of streek met nog meer kennis van zaken opnemen. Wees ervan overtuigd dat u in deze materie veel zinvol werk kan verrichten voor uw collega's. Waarvoor onze gemeente dank. U kan op onze medewerkers rekenen om u hierin bij te staan.

Kris Peeters, *gedelegeerd bestuurder*

Voorwoord	2
Ondernemers over openbare werken	
Wat brengen werken teweeg?	4
Hinder beperken: recente ontwikkelingen	7
De hoofdrolspelers bij wegeniswerken	11
Het UNIZO-actieplan Minder Hinder	14
Lokaal actieplan Minder Hinder	17
Nuttige adressen en websites	21
UNIZO Provinciale Secretariaten	22
UNIZO Regiosecretariaten	22



Ondernemers over openbare werken. Wat brengen werken teweeg?

Begin 2003 hield UNIZO een enquête die peilde naar de ervaringen van zelfstandige ondernemers inzake hinder door openbare werken. Dergelijke werken vormen een fenomeen dat zich bijzonder frequent voordoet, tot schrik van heel wat zelfstandigen.

Zo antwoordde 28% van de zelfstandigen dat zij niet op voorhand werden op de hoogte gebracht van werken in hun buurt. Voorafgaandelijke informatie is nochtans cruciaal om zelf, als ondernemer, goed te kunnen anticiperen op de te verwachten hinder. Nog te vaak antwoorden zelfstandigen dat zij de aankondiging van nakende werkzaamheden in de krant of via de radio moesten vernemen.

27% van de zelfstandige ondernemers stelde dat hun belangen door niemand werden behartigd. Slechts een kwart van de winkeliers duidt UNIZO uitdrukkelijk als hun actieve belangenverdediger aan. Ook voor UNIZO is er een belangrijke taak weggelegd.

Over de verdere stroom van informatie tijdens de werken heerst ook grote ontevredenheid. 71% klaagt over ontbrekende informatie.

Vrijwel hetzelfde percentage heeft de stellige overtuiging dat de werken langer duurden dan noodzakelijk. Slechts 13% meent dat de benutte tijd ook effectief nodig was en er dus efficiënt werd gewerkt. Met de toename van de duur is er ook een toename van de negatieve effecten op de bedrijfsresultaten.

Zelfstandige ondernemers die met de gevolgen van werkzaamheden worden geconfronteerd, wijzen niet lichtzinnig met de vinger naar één of andere verantwoordelijke instantie. In 47% van de gevallen wordt de verantwoordelijkheid van de bouwheer of van de wegbeheerder vermoed, voor 32% ziet men de aannemer verantwoordelijk, en voor 14,5% zoekt men het bij één of andere betrokken nutsmaatschappij. Vaak is er een combinatie van verantwoordelijkheden in het geding.

De negatieve gevolgen zijn niet gering. **Zo signaleert 73% van de ondernemers omzetverlies. Dit cijfer loopt zelfs op tot 92% als wij enkel de distributiesector in rekening nemen. Klantenverlies wordt door 63% aangestipt (enkel distributie: 76%) Onveiligheid en verminderd comfort door 34% en problemen met de leveranciers door 45%.**

Werden verder gesignaleerd: extra kosten: 17%, materiële schade: 11%, sluiting: 8%, tijdelijke werkloosheid: 8%, tot ontslag van medewerkers: 2%.

Faillissementen werden niet gerapporteerd omdat deze groep door de enquête niet werd bereikt. De gerapporteerde extra kosten hebben te maken met extra reclame-uitgaven om toch de omzet op peil te houden, en uitgaven voor extra hinderbeperkende voorzieningen.

Zelfstandige ondernemers ervaren de effecten vaak vanuit een stukje onmacht en zien slechts beperkte manoeuvreerruimte om met de problematiek om te gaan.

- **14% ondergaat gewoon de situatie.**
- **48% probeert het tijt te keren door extra publiciteit en koopacties.**
- **17% houdt uitverkoop.**
- **38% doet extra inspanningen om de zaak toegankelijk te houden.**
- **4,5% huurt tijdelijk een andere ruimte en verlegt de activiteit buiten de getroffen zone**

Opmerkelijk is dat 19% van de ondernemers geplande investeringen uitstelt.

Dit staat haaks op de (inmiddels afgeschafte) mogelijkheid tot het bekomen van verhoogde investeringssteun gedurende de werken, die dan ook geen succes bleek te zijn. Het gezond ondernemersverstand maant tot voorzichtigheid.

Gevraagd naar de hersteltijd die verstrijkt om terug op het peil van de normale bedrijfsactiviteit te geraken, werd een gemiddelde van 8 maanden aangegeven. Hiermee lieten we de groep van 14% buiten beschouwing die stelden nooit terug het normale peil te bereiken, en 33% van de respondenten die nog volop in de herstelperiode zaten en dus niet konden inschatten hoe lang deze zou duren.

Er werden, gelukkig maar, ook positieve gevolgen na de werkzaamheden opgetekend: 30% rapporteert een aantrekkelijker straatbeeld, 14% spreekt van een veiliger situatie voor de zachte weggebruikers, 5,5% van een betere verkeersdoorstroming en 4,5% van een verbeterde parkeersituatie.

Zomergem voert werken uit met goed fatsoen

Sinds 1997 worden er in de gemeente Zomergem grote openbare werken uitgevoerd op de belangrijkste invalswegen naar de gemeente. Alle invalswegen gaan via de kerk en de Markt. Zomergem is wat men noemt een 'ster-gemeente'.

Van mei 1997 tot eind mei 2004 zijn verschillende werken doorgegaan, die alle een grote impact hebben op de lokale handel, temeer omdat Zomergem als kleine gemeente onder de directe invloedssfeer valt van Eeklo en Gent, grote shoppingkernen.

Aanpak

Wetende dat deze werken onvermijdelijk waren, werd in Zomergem gekozen voor positieve actie.

- Positief blijven denken

UNIZO Zomergem heeft er altijd voor gekozen om doorheen de miserie die de werken met zich meebrengen te kiezen voor positieve actie en de zelfstandigen opgeroepen om de moed niet te laten zakken.

Het cliënteel krijgt telkens een positief beeld van de gang van zaken. Daarnaast wordt ook regelmatig via animatie leven in de brouwerij gebracht.

Ook de aannemer en zijn personeel worden regelmatig in de watten gelegd (frisse drank op warme dagen en iets warmes voor de koude)

- Partnerschap met de gemeente

In Zomergem kan de lokale werking rekenen op het gemeentebestuur dat steeds heeft gekozen voor het lokaal ondernemen.

Er is een continue dialoog ingebouwd tussen de lokale UNIZO-werking en het lokaal gemeentebestuur.

Na grondig overleg voor het opstarten van de werken werd het lastenboek aangevuld met hinderbeperkende maatregelen.

Aandachtspunten van UNIZO-Zomergem in haar strategie hinder bij openbare werken

- Onderhouden van een goede relatie met de lokale overheid en de aannemer van de werken.
- Positief blijven denken.
- Grondig overleg tussen de handelaars en de lokale overheid voor het opstarten van de werken. Het lastenboek, maar ook de voorbereiding van commerciële acties en andere begeleidende maatregelen horen hierbij.

- Aandacht voor de herinrichting van het openbaar domein.
- Er dient op de werf steeds beweging te zijn, zodat iedereen het gevoel heeft dat er wordt doorgewerkt.
- Garantie dat de handelszaken bereikbaar blijven in het weekend en dat er tijdens het weekend niet wordt gewerkt. Rust op de werf betekent voor het cliënteel een groter gevoel van bereikbaarheid.
- Garantie van de bereikbaarheid van de handelszaken tijdens het bouwverlof.
- Aanwezigheid van minstens 1 handelaar uit het betrokken werkgebied op de wekelijkse werfvergadering.
- Grondig overleg met de handelaars bij elke fase van de openbare werken.
- Duidelijke informatie voor cliënteel.

Het bord 'Handelszaken bereikbaar' heeft geen nut. Wel het plaatsen van borden met aanduidingen hoe de klant (leverancier) de handelszaak het best kan bereiken. Dit systeem werd het eerst geprobeerd bij de werken in de Dreef in 1999. Na evaluatie is dit nu nog beter uitgewerkt.

- Feestelijke ingebruikname van afgewerkte stukken weg.

Het paradepaardje: een flexibel bewegwijzeringssysteem

In plaats van de klassieke oranje borden 'handelszaken bereikbaar', werd een flexibel routingsysteem ontwikkeld.

Dit systeem werkt vanuit de logica van de werken zelf.

De routing naar de handelszaken wordt aangeduid naargelang ze zich bevinden voor de werken (groene signalisatie), in de werken (oranje signalisatie) of na de werken (gele signalisatie).

- Op de belangrijkste invalswegen naar de gemeente treft het cliënteel borden aan waarop de handelszaken of handelskernen worden vermeld in de volgorde dat men ze tegenkomt. Dit bord is vergelijkbaar met de bewegwijzering op een ambachtelijk terrein.

Naargelang de fase van de werken, wordt de toegangsweg naar de zaken aangeduid via een gepaste kleur (groen, oranje of geel)

Wie zich naar een bepaalde zaak wil begeven, kan dit op maat doen door de groene, oranje of gele pijlen te volgen, zonder veel tijdverlies

- In elke straat is een handelaar aangesteld, die verantwoordelijk is voor aanpassingen aan het routingsysteem
- Regelmatig worden de inwoners en de klanten geïnformeerd over de gang van zaken via een informatiefolder
- Enkele cijfers: 19 handelszaken hebben mee geïnvesteerd in het systeem. Dit betekent 96 gepersonaliseerde borden en 147 pijltjes in verschillende kleuren.

- De gemeente betaalde de aankondigingsborden, de individuele handelaars de belettering, UNIZO de groene/oranje en gele routing

Een menselijk gebaar doet soms wonderen

- De arbeiders die de werken uitvoeren, worden niet vergeeten. Zo zorgde UNIZO-Zomergem voor heerlijke hutsepot op de laatste werkdag voor het kerstverlof. (Sint-Niklaas, warme soep op koude dagen)
- Voor de klanten worden er op de werken zelf plasticen overschoentjes voorzien, zodat men kan winkelen zonder er moddervoeten aan over te houden

Resultaten

- De aanpak bleek duurzaam door het onderhouden van de dialoog met de lokale overheid, de eigen achterban en de uitvoerders van de werken en het eigen cliënteel.
- Omzetverlies in de week wordt gedeeltelijk gecompenseerd door een stabiele omzet in het weekend.
- Ook voor de leveranciers werkt het systeem, zodat omrijden wordt vermeden.
- Door het aanspreken van straatverantwoordelijken is er meer voeling met de ondernemers én hun specifieke problemen. Ook werd het bestuur verruimd met nieuw bloed.
- Zomergem blijft ook positief in het nieuws, met reportages op de regionale televisie en de regionale pers en dit is ook commercieel interessant.



HINDER BEPERKEN RECENTE ONTWIKKELINGEN

1. Checklist voor het beperken van hinder bij openbare werken

De Administratie Wegen en Verkeer (AWV) heeft een intern toetsingsinstrument opgesteld dat dient als leidraad bij de uitvoering van de eigen wegwerkzaamheden. De **checklist** is bedoeld voor ontwerpers, bestekmakers, uitvoerders, nutsbedrijven... Het is een standaardmodel dat bij elke werf kan worden aangepast aan de specifieke omstandigheden. Elke werf is immers maatwerk waarbij een onderscheid moet worden gemaakt op grond van de maatschappelijke impact van de werkzaamheden in samenhang met economische en ecologische factoren en de leefbaarheid. Deze checklist moet alle betrokken partners toelaten en aansporen om vanaf het ontwerp tot aan de uitvoering, zoveel als mogelijk preventief de problemen te detecteren en na studie en overleg, zo optimaal mogelijke oplossingen te ontwikkelen om de hinder te beperken.

De checklist is opgemaakt voor de toepassing in drie verschillende stadia van de werken:

- a. de fase *Planning en aanbesteding*
- b. de fase *Uitvoering*
- c. de fase *Evaluatie en follow-up*

In elk van de drie fasen stelt de checklist aandachtspunten voor die systematisch betrekking hebben op de volgende maatregelen:

1. Administratieve maatregelen

Dit onderdeel van de checklist bevat een uitbreiding van orders inzake timing, signalisatie, communicatie,... Inzake timing moet er een strikte keuze zijn in functie van de te verwachten impact o.a. voor zelfstandige ondernemers.

De uitvoeringstermijn inclusief alle administratieve formaliteiten wordt geoptimaliseerd. Afwijkingen op de huidige dienstorders zullen snellere uitvoering mogelijk maken via begeleidende maatregelen als ploegenarbeid, nachtwerk, aangepaste vergoedingen...

Om de planning en timing te kunnen handhaven worden een aantal procedures voorzien: overlegplatformen, tijdig overeenkomsten afsluiten met de nodige partijen, tijdig inleiden van onteigeningsprocedures, aspect 'minder hinder' als selectie criterium, realistische beloningen en boetes...

2. Planningscoördinatie en verkeersaangelegenheden

De checklist voorziet een onderzoek naar de beste periode van uitvoering in functie van andere naburige geplande werken en naar de impact op micro- en macroschaal. Tevens gaat aandacht naar de nodige coördinatie en correcte informatie in overleg met het Vlaams Verkeerscentrum.

3. Signalisatie, handhaving en veiligheid

In de planningsfase dient men aandacht te hebben voor voldoende basisgegevens en meer gerichte gegevens over het verkeer. Een gedetailleerd schema over de verkeersloop in de verschillende fasen van de werken met mogelijke varianten en algemene randvoorwaarden wordt opgemaakt.

In de uitvoeringsfase is er aandacht voor het opstellen van de signalisatieplannen inclusief bewegwijzering per fase en afspraken over maatregelen met dynamische signalisatie. Een evaluatie en bijsturing tijdens de uitvoering moet mogelijk zijn. In de evaluatie en follow-upfase is er aandacht voor een eind-evaluatie met alle partijen alsook de aandacht voor het opstellen van aanbevelingen voor toekomstige gelijkaardige werken. Binnen de AWW wordt een jaarlijks overleg over positieve en negatieve ervaringen hieromtrent georganiseerd.

4. Communicatie

Tijdens de planningsfase is de opdrachtgever van de werken verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie.

De interne communicatie betreft het invoeren en actualiseren van de nodige gegevens, ook de 'minder hinder'-gegevens, in de centrale databank, de Algemene Databank van de Administratie Wegen en Verkeer (ADA).

In de toekomst wordt de ADA-bank gekoppeld aan de WOC (Werven Opvolging en Coördinatie). Deze koppeling moet de opdrachtgever en de zelfstandige ondernemers in staat stellen de evolutie van de werf op de voet te volgen en de nodige maatregelen te treffen.

De betrokken afdeling van de AWW staat in voor de externe communicatie tot en met de start van de werken. Standaardinfobrochures, sjablonen voor mediaberichten en volledige tijdsschema's voor communicatie naar omwonenden werden opgesteld.

Vele aspecten van deze checklist zullen worden opgenomen in het 'Standaardbestek 250' zodat alle partners die bij wegenprojecten zijn betrokken de 'minder hinder'-bepalingen moeten volgen. Verder wordt dit standaardbestek als richtinggevend ervaren door talrijke lokale besturen, zodat het positief effect ervan verbreed wordt.

2. Code voor infrastructuur- en nutswerken langs gemeentewegen.

Op initiatief van de nutsbedrijven is in de loop van 1999 een algemene samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten en nutsbedrijven uitgewerkt. Ze is vooral gericht op afspraken in de **studiefase**. Het samenwerkingsakkoord was een globaal akkoord dat als intentieverklaring een algemene basis vormde voor de opmaak van de Code en het Protocol.

Parallel met de samenwerkingsovereenkomst van 1999 stelden enkele gemeenten reglementen op met betrekking tot de **uitvoeringsfase**, namelijk de administratieve en technische bepalingen voor werken in het kader van nutsvoorzieningen op het gemeentelijk openbaar domein. Deze reglementen maakten het de nutsbedrijven onmogelijk op een efficiënte wijze te functioneren. Daarom werd een code opgesteld waarin afspraken zowel voor de studiefase als voor de uitvoeringsfase zijn opgenomen: de "Code voor infrastructuur- en nutswerken langs gemeentewegen". Deze code besteedt veel aandacht aan de coördinatie van de werken. Informatie-uitwisseling via het internet is één resultaat ervan (zie www.woc.be).

De code is opgebouwd rond de verschillende fasen van de werken:

1. Studie van de werken, met als belangrijkste aspecten: informatieverstrekking over plaats en tracé en eventuele wijzigingen van de geplande werken aan nutsleidingen of infrastructuurwerken, coördinatie en planning van werken met het nutsbedrijf of de gemeente als opdrachtgever.
2. Begin van de werken, opgebouwd rond de uitvoeringsplannen en de goedkeuringsaanvraag, de voorafgaande coördinatie en de informatieplicht.
3. Uitvoering, waarbij de Code handelt over veiligheid, werfvergaderingen, signalisatie en het mogelijk stilleggen van de werf.
4. Einde van de werken. Hieromtrent zijn in de code opgenomen: de eindcontrole, de voorlopige en definitieve oplevering en de waarborgperiode.

Teneinde deze samenwerkingsvormen zo gestructureerd mogelijk te laten volgen, werd door de nutsbedrijven een protocol opgesteld met bepalingen aangaande de coördinatie van de werken en de kostendeling van de gemeenschappelijke werken.

3. Code voor infrastructuur- en nutswerken langs gewestwegen.

In het protocol dat het Vlaams gewest met de nutsmaatschappijen heeft afgesloten, worden niet enkel afspraken gemaakt over de retributies, maar ook over de termijnen waarbinnen geen opbraak kan plaatsvinden op dezelfde locatie. Bovendien worden overlegmomenten gedefinieerd tussen opdrachtgever en nutsmaatschappij, zodat de werken van nutsmaatschappijen en overheden beter op elkaar worden afgestemd.

4. www.woc.be

De website waar nutsmaatschappijen hun werkzaamheden aankondigen is www.woc.be. WOC staat voor 'werven opvolging en coördinatie'. Het is een vzw die is opgericht in juni 2002, uit een samenwerking tussen enkele nutsbedrijven. Een eerste doelstelling bestaat erin een webtoepassing te ontwikkelen voor de geografische registratie en raadpleging van informatie over werven om mogelijke samenwerking op te sporen tussen de verscheidene nutsmaatschappijen en overheden bij hun werken op het openbare domein. De werken worden voorgesteld op een standaardstratenplan waardoor onmiddellijk zichtbaar wordt of meerdere werken binnen eenzelfde straat niet kunnen worden gecombineerd door aanpassing van de voorziene plannings. De overheid beschikt met deze toepassing ook over een instrument om mogelijke verkeerhinder en hieruit voortvloeiende omleidingen mét andere voorziene werken of manifestaties beter af te stemmen. Nutsmaatschappijen kunnen de plannings van andere nutsmaatschappijen integreren in hun eigen systeem om binnen de voorziene budgetten bijvoorbeeld eigen werken op lange termijn naar voren te schuiven. Geplande werken worden door deze toepassing meteen ook zichtbaar voor het brede publiek dat via de web-toepassing kan opzoeken welke werken in haar gemeente of straat zullen plaatsvinden.

Via deze webtoepassing wensen de nutsmaatschappijen een tweede doelstelling te verwezenlijken door aan de aannemers een kanaal te bieden om op eenvoudige wijze plannen over de ligging van leidingen en kabels aan te vragen. Een goede en snelle informatie over de aanwezigheid van leidingen in de ondergrond is voor een aannemer cruciaal om bij de uitvoering van zijn werken schade aan deze leidingen te vermijden.

Een proefproject WOC loopt momenteel in de stad Gent. www.woc.be is nu nog een demonstratieversie. De Vlaamse overheid heeft echter zijn steun toegezegd om aan dit project te participeren opdat deze elektronische applicatie kan worden uitgediept en uitgebreid.

5. Het Vlaams werfoverleg

De voortgang van de integratie van minder hinder maatregelen wordt jaarlijks geëvalueerd op een Vlaams Werfoverleg. Alle actoren die werkzaam zijn op het terrein maar ook alle belanghebbenden, zijn op dit overleg aanwezig om op een permanente wijze de ervaringen te bundelen. Goede praktijken en nieuwe ideeën kunnen op deze wijze snel de weg naar de praktijk vinden.

Antwerpen in de ban van de ring

De werken op de R1 te Antwerpen hebben niet alleen een invloed op de stad, maar op de gehele regio en ver daarbuiten. Een zeer grondige aanpak vanuit de overheid, samen met de bedrijfswereld drong zich hier op. Grootschalige investeringen in een 'minder hinder-programma' leidden tot volgend opzet.

Vanuit de overheid

Aandacht voor minder hindermaatregelen in bestek.

Extra investeringen in flankerende maatregelen en alternatieven

Investeringen in communicatie en informatie naar het grote publiek en specifieke doelgroepen.

De aanstelling van diverse 'bereikbaarheidsmanagers', waarvan één specifiek voor het bedrijfsleven, vormt hier het cruciale element van overleg tussen bedrijven onderling en tussen bedrijven en overheid.

Vanuit de bedrijfswereld

Oprichting van een 'taskforce' bedrijfsleven, waarin de verschillende ondernemersorganisaties participeren. Hier worden voor de ondernemers specifieke oplossingen uitgewerkt en doorgegeven aan de bevoegde minister. Diverse werkgroepen werden hiervoor opgestart :

Flexibilisering / collectief vervoer haven / expertenpool / stadsdistributie en bereikbaarheid binnenstad / fiscale stimuli / vrachtvervoer.

Op basis hiervan heeft de minister reeds een aantal 'minder hindermaatregelen' vastgelegd.

Een paar opmerkelijke, vernieuwende ingrepen in deze aanpak:

Centrale vergunningsdatabank

Deze databank moet alle werken in en om Antwerpen en in de grote regio coördineren zodat werken in de onmiddellijke omgeving geen extra overlast bezorgen gedurende de grote werken aan de R1.

Extra investeringen in personeel en openbaar vervoer

Investering in extra mankracht om het minder hinder programma uit te voeren.

Voor de regio Antwerpen is een versnelde investering voorzien in het openbaar vervoer zodat de capaciteit wordt opgevoerd met 20 trams en 130 gelede bussen.

Flankerende maatregelen om de hinder te beperken:
Noodbruggen om de doorstroming te garanderen, aanleg en promotie van park & ride-faciliteiten...

Mobiliteitscentrale

Deze centrale moet zowel voor de particulier als voor bedrijven een aangepast, alternatief reisadvies geven. Dit betekent veelal een combinatie van openbaar vervoer, fiets en taxi.

Overleg met de stad Antwerpen

Om de stad optimaal bereikbaar en 'beleverbaar' te houden, wordt er overleg gepleegd met het stadsbestuur om aanpassingen door te voeren in verband met het leveren van goederen, venstertijden, parkeerbeleid, verkeershandhaving,....

Communicatie en informatie

Zowel voor stedelijk, regionaal als voor internationaal verkeer worden specifieke maatregelen uitgewerkt en gecommuniceerd:

- omleidingen internationaal vervoer
- tariefaanpassingen Liefkenshoektunnel
- extra mogelijkheden openbaar vervoer
- park & ride –faciliteiten aan de rand van de stad

Specifieke bereikbaarheidsgidsen moeten de bezoeker en gebruiker van de stad wegwijs maken.

Een website moet deze informatie up-to-date houden zodat iedereen ten allen tijde de beste reisweg of –formule kan bepalen.



DE HOOFDROLSPELERS BIJ WEGENISWERKEN

Uw gemeentebestuur

De gemeente heeft een belangrijke taak bij de coördinatie van en de informatie over werken.

(Minstens) jaarlijks belegt ze een coördinatievergadering waarop de nutsbedrijven die op haar grondgebied actief zijn, alle wegbeheerders, openbaarvervoermaatschappijen en politiediensten uitgenodigd worden. Daarin worden alle op middellange en lange termijn geplande infrastructuur- en nutswerken voorgelegd en gecoördineerd. Dit moet verhinderen dat eenzelfde straat verschillende keren kort na elkaar moet opengebrouwen worden en zorgt er voor dat een sperperiode kan ingesteld worden.

Daarnaast speelt ze ook een belangrijke rol bij de coördinatie van concrete projecten. Ze brengt alle betrokken regelmatig samen om het project grondig voor te bereiden, ook naar timing en neemt doorheen de uitvoering zelf deel aan de werfvergaderingen.

De gemeente heeft een informatie- en communicatietaak naar de inwoners in het algemeen en de aangelanden van de werken in het bijzonder. Ze kan die taak zelf verzorgen of deze opdragen aan de andere opdrachtgever(s) en/of aannemers. Zij kan gebruik maken van een waaier aan communicatiemiddelen zoals een website, vaste aanspreekpersoon voor een project, persberichten, overleg, informatievergadering, folder,

De gemeente keurt ook het signalisatieplan goed.

Veel gemeenten hebben de 'Code voor infrastructuur- en nutswerken langs gemeentewegen' ondertekend, die de meeste coördinatie- en informatieaspecten regelt, voor zowel de gemeente als de nutsbedrijven.

Nutsbedrijven

De nutsbedrijven (water, elektriciteit, gas, kabeldistributie, telefoon, rioleringen, ...) zijn belangrijke opdrachtgevers. Zij kunnen de hinder beperken door hun planning zoveel mogelijk op anderen af te stemmen. Daartoe brengen ze best zo snel mogelijk de gemeente en andere mogelijke opdrachtgevers op de hoogte van hun plannen. Zo wordt een betere coördinatie mogelijk.

Ze moeten er ook op toezien dat hun aannemers de werken niet nodeloos laten uitlopen in de tijd, en desgevallend vlot aansluiten op de werkzaamheden van andere aannemers in het project. De nutsbedrijven organiseren op regelmatige basis werfvergaderingen.

Aannemers

De aannemers voeren uiteindelijk de werken uit op het terrein. Ze zijn voor een vlotte uitvoering deels afhankelijk van een goed gecoördineerde voorbereiding door de opdrachtgever(s). Maar ze hebben die deels ook zelf in de hand: zich gedisciplineerd inschakelen in de globale planning bij gecombineerde werken, de eigen werkzaamheden niet nodeloos lang onderbreken (bijvoorbeeld: direct na de uitdroogtijd van beton verder werken).

Zij moeten ook zorgen voor een veilige toegang tot de woningen en de handelspanden.

Vlaams Gewest

Het Vlaams Gewest is als wegbeheerder ook een potentiële opdrachtgever. De werken op een gewestweg zijn vaak van grotere omvang en hebben veelal een grotere impact op de bereikbaarheid.

Ook het Vlaams gewest heeft nu een Code voor infrastructuur- en nutswerken langs haar wegen, met aandacht voor coördinatie, informatie en overleg.

Bij werkzaamheden op gewestwegen zal de gemeente altijd betrokken partij zijn, maar uiteraard minder op de besluitvorming kunnen wegen.

Politie

Adviseert het signalisatieplan en controleert de correcte toepassing ervan.

Derden

Ook de openbaar vervoermaatschappijen zoals de Lijn en de NMBS zullen hun desiderata hebben. Zowel naar inrichting van het openbaar domein, als wat de bereikbaarheid en de signalisatie betreft bij werken. De provincie neemt op haar wegen dezelfde rol in als het Vlaams Gewest en de gemeente op hun respectievelijke infrastructuur. Uiteraard zit UNIZO niet alleen als belangengroep aan tafel, maar krijgt u vaak het gezelschap van scholen, buurtcomités en landbouwersverenigingen.

Help, een bedrijfsadviseur in de buurt?

Haacht is een typische doortochtgemeente op de verbindingen Brussel, Antwerpen, Mechelen, Leuven. De winkeliers leven voor een bijzonder groot percentage van passantenklanten. De gemeente werd geplaagd met langdurige en ingrijpende werkzaamheden die startten in 1999 en liepen tot 2003. Wegens aansluitende werkzaamheden op verbindingswegen in de naburige gemeenten, is, voorjaar 2004, de situatie nog steeds verre van genormaliseerd. In 2002 werd Hugo Geeraerts, adviseur van de toen in samenwerking met UNIZO functionerende dienst REBEC bijgeroepen als bedrijfsadviseur. Het water stond bij bijzonder veel van de 55 getroffen zelfstandigen aan de lippen. Echt over aangepaste instrumenten om daadwerkelijk te helpen beschikte de begeleider niet: geen goedkope leningen en de poging om via het participatiefonds wat uit de brand te slepen, knapte af. Toch wist de zeer gedreven begeleider met kleine dingen een groot verschil te maken:

- De mensen moesten hun verhaal kwijt. De groepsbijeenkomsten waren een unieke plek van praten, van solidariteit, van begrip en menselijke opvang.
- Op het forum werden ook tips en ervaringen uitgewisseld omtrent eigen bedrijfsbeslissingen: medewerkers al dan niet in opzeg plaatsen of op technische werkloosheid; opzetten van commerciële acties om toch nog het minimum aan omzet te genereren, hoe omgaan met uitverkoop, met voorraden en dergelijke meer. Deze onderlinge gesprekken werden aangevuld met persoonlijk advies en begeleiding vanwege de adviseur voor de ondernemers die hier nood aan hadden.
- In heel wat betalingsdossiers kon de begeleider de ondernemers daadwerkelijk bijstaan en iets bereiken: naar belastingen, BTW, sociale zekerheid, leveranciers kon met advies en begeleiding een andere onderhandelingspositie worden waargemaakt.
- In een aantal gevallen doemt achter de zwarte sneeuw ook een verhaal van spanningen en menselijke conflicten op. Ook daar was begrip, bemiddeling, begeleiding zeker een helende factor.

Hugo blijft nog nauw betrokken bij het ingrijpende verhaal van deze ondernemers. Begrijpelijk: een tweetal zaken zijn definitief gestopt en wel 'in het zicht van de meet', en nog steeds functioneren een aantal handelaars dicht tegen de minimum leefbaarheids grens aan. Het blijft knokken. Hugo inspireert en onderschrijft enkele UNIZO-standpunten in dit dossier:

- Naast een 'bereikbaarheidsadviseur' die vooral de hinderbeperking van de concrete werkzaamheden begeleidt, is er evenzeer nood aan een bedrijfsadviseur die de ondernemers in crisis met raad en daad kan bijstaan.
- Aan dit 'bijstaan' is er zowel een individueel als een collectief luik.
- De vergoeding voor commerciële schade blijft een bijzonder moeilijk debat. Inmiddels blijkt dat heel wat ondernemers effectief kunnen geholpen worden met zeer toegankelijke en goedkope overbruggingskredieten, waarbij de aanvang van de afbetalingen voldoende ver naar achter ligt, opdat het bedrijfsherstel de terugbetalingen mogelijk maakt.
- De overheid zou er goed aan doen effectief in dergelijke begeleidingsvorm te investeren. Niet alleen uit bedrijfs-economisch maar ook uit menselijk oogpunt.
- Inmiddels blijft Hugo vanuit de regio Brussel-Halle-Vilvoorde in de mate van het mogelijke aanspreekbaar voor zelfstandigen die in nood geraakt zijn ten gevolge van openbare werken.



Het Nationaal UNIZO-actieplan Minder Hinder

UNIZO zet zich op alle niveaus in om bij werken passende maatregelen af te dwingen om de negatieve gevolgen ervan voor de zelfstandige ondernemers zo goed mogelijk terug te dringen. Het is goed dat u als bestuurder binnen de lokale UNIZO-ondernemersvereniging weet welke de krachtlijnen zijn waarop deze belangenbehartiging zich momenteel richt. U bent het immers die ons actieplan inspireert. Wij verwijzen naar het UNIZO-memorandum voor de nieuwe Vlaamse Regering en onze eisen inzake minder hinder voor zelfstandige ondernemers.

1. Het toekennen van een renteloze lening als overbruggingskrediet

UNIZO stapt niet af van de vraag om ondernemingen te vergoeden voor de geleden commerciële schade. Wetgevende initiatieven terzake worden actief geïnspireerd, geëvalueerd en opgevolgd. Toch mag deze discussie de aandacht niet weghalen van de directe nood. Daarom vraagt UNIZO aan de Vlaamse Overheid om een **renteloze lening** aan te bieden aan zelfstandige ondernemers die door openbare werken te kampen hebben met een groot omzetverlies. Deze renteloze lening moet kaderen binnen het decreet op het economisch ondersteuningsbeleid van 31 januari 2003. De renteloze lening wordt toegekend door de Vlaamse Overheid, waarbij het maximumkrediet wordt bepaald door de omzet tijdens het jaar voorafgaand aan de aanvraag. De lening moet zonder intresten worden terugbetaald, en ten vroegste vanaf acht maanden na de beëindiging van de openbare werken.

2. Een ondernemersadviseur

Zoals uit het voorbeeld van Haacht blijkt, staat de getroffen onderneming zwaar onder druk. De bijstand van een ondernemersadviseur, die vertrouwd is met deze extreme negatieve

omgevingsfactoren op een in wezen gezonde onderneming, kan helpen om de juiste ondernemingsbeslissingen te nemen en om te bemiddelen bij allerhande instanties. UNIZO vraagt dan ook dat een degelijk netwerk van dergelijke ondernemersadviseurs gratis ter beschikking wordt gesteld van ondernemers die omwille van ingrijpende werkzaamheden hier nood aan hebben.

3. Een bereikbaarheidsadviseur voor elk omvangrijk project

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

UNIZO vraagt een snelle inschakeling van de bereikbaarheidsadviseurs in alle provincies. Het takenpakket van de adviseurs bestaat uit het zorgen voor een tijdige voorinformatie en het vervullen van een brugfunctie tussen ondernemers en betrokken partijen. Als bemiddelaar en coördinator is de bereikbaarheidsadviseur hét aanspreekpunt voor alle actoren zodat men kan spreken van een integrale en effectieve minder hinderpolitiek. Naar aanleiding van de Rondetafel heeft bevoegde minister Bossuyt dit toegezegd. We verwachten dat dit in de komende maanden gerealiseerd zal worden. U kan de actualiteit hieromtrent volgen op het Bestuurdersnet.

4. Eén afdwingbare code

UNIZO wil **één allesomvattende Code** waarin de minder hinder ten aanzien van zelfstandige ondernemers centraal staat. De Code legt iedereen de nodige regels op zodat inactieve werven, eilandsituaties, herhaaldelijk openbreken van de weg... worden vermeden. Concreet betekent dit dat de code voor de gewestwegen en de code voor de gemeentewegen volledig op mekaar worden afgestemd en geactualiseerd.

Bovendien moet de **Code** afdwingbaar worden gemaakt. De Code moet duidelijk aangeven wie waar verantwoordelijk voor is en welke link met het bestek moet worden gemaakt. Enkel op deze manier wordt rechtszekerheid geboden aan de zelfstandige ondernemer en kan de schade voor de onderneming worden beperkt.

5. Oprichting DWV (Digitaal Werfplatform Vlaanderen): een alles omvattende databank

De **centrale vergunningsdatabank** die de gegevens met betrekking tot de aanvragen en de hieruit al dan niet volgende vergunningen centraliseert, maakt een strikte toepassing van 'sperperiodes' mogelijk waarin werken of andere activiteiten op bepaalde trajecten tijdelijk niet worden toegelaten. Het afleveren van vergunningen moet voortaan strikt afhankelijk worden gemaakt van de correcte en tijdige ingave van de gegevens in de databank, om analyse en opvolging mogelijk te maken. Bovendien vormt een dergelijke centrale gegevensbank nieuwe mogelijkheden tot informatie van en voor zelfstandige ondernemers en omwonenden.

Op de webtoepassing **www.woc.be** worden de werken voorgesteld op een standaardstratenplan. Hierdoor wordt onmiddellijk zichtbaar of meerdere werken binnen eenzelfde straat niet kunnen worden gecombineerd door aanpassing van de voorziene plannings. Geplande werken worden door deze toepassing ook meteen zichtbaar voor de zelfstandige ondernemer die via deze webtoepassing kan opzoeken welke werken in de gemeente zullen plaatsvinden.

UNIZO vraagt een uitbreiding en afstemming op elkaar van beide initiatieven zodat de ondernemer op een éénduidige en overzichtelijke wijze kan worden geïnformeerd. Op deze wijze kan de ondernemer de nodige maatregelen treffen om de hinder voor de onderneming tot een minimum te beperken. De afstemming moet gebeuren door de creatie van een **Digitaal Werfplatform Vlaanderen (DWV)**, dat een informaticatoepassing is die beide initiatieven, de vergunningsdatabank en de website **www.woc.be**, met elkaar verbindt.

6. Een jaarlijks Vlaams werfoverleg

UNIZO wil **een permanent en structureel overleg** tussen alle actoren die betrokken zijn bij (de hinder van) werken. Alle betrokken partijen zijn hiervan overtuigd en voelen de noodzaak van een overlegplatform waarop alle minder hindermaatregelen worden geëvalueerd en bijgestuurd. UNIZO vraagt dan ook aan de Minister van Openbare werken een actieve voorzitter en motor te zijn van dit Vlaams werfoverleg.

Hoopgevend pilootproject met bereikbaarheidsadviseur te Kermt

UNIZO-Limburg sloot in september 2002 een pilootproject af met toenmalig minister van Openbare Werken Steve Stevaert, waardoor een 'bereikbaarheidsadviseur' werd ingezet als contactpersoon voor de zelfstandige ondernemers. Kermt kon voor de grootse doortochtwerkzaamheden op de N2 genieten van de eerste ervaringen. De bereikbaarheidsadviseur werd ingezet als centraal informatie- en aanspreekpunt om de communicatie tussen de betrokken actoren en de plaatselijke ondernemers te verbeteren. Concreet werd ondermeer gewerkt op de tijdigheid van de informatie en op de brugfunctie tussen de handelaars en de actoren zoals daar zijn de aannemer, de opdrachtgever en de nutsmaatschappijen. Een belangrijke vaststelling was al dat door tijdige betrokkenheid een aantal bekommernissen konden ingeschreven worden in het lastenboek: nutsvoorzieningen moeten voetpaden herstellen; just in time levering van materialen, geen machines van de aannemer op de parking, een uniforme bewegwijzering, een krappe maar haalbare timing, afdwingbaarheid van werken in de weekends of zelfs in het bouwverlof indien nodig, zware en efficiënte boeteclausules en de aanwezigheid van de bereikbaarheidsadviseur op de werfvergaderingen.

Toch vergde ook ondanks de vastlegging in het lastenboek van talrijke afspraken de afdwingbaarheid ervan nog heel wat werk. Zo werd de aanvangsdatum niet gerespecteerd en moest de daadwerkelijke coördinatie met de nutsmaatschappijen nog tijdens de werken worden gerealiseerd. Belangrijke realisatie van het project was de bijzondere zorg voor de communicatie via nieuwsbrieven, informatievergaderingen, meldpunt voor klachten en vragen en natuurlijk de juiste en tijdige informatie. Een dergelijk project is altijd maatwerk maar met de zich ontwikkelende expertise bij de bereikbaarheidsadviseur kan wel degelijk een groot voordeel worden gerealiseerd. Zo is de bereidheid van alle partijen om maximaal rekening te houden met de zelfstandige ondernemers zeker vergroot, werd er beter gecommuniceerd tussen alle partijen en konden allerhande onnodige problemen voorkomen worden. De grootste winst zat wel in het feit dat door betere communicatie en strikte opvolging de hele uitvoeringstermijn kon worden gecompriëerd en dat op het hele tijdschema enkele maanden winst konden worden geboekt. Niet alles is of kon worden opgelost, en de bereikbaarheidsadviseur dreigde met momenten de pispaal te worden voor allerlei klachten, maar globaal was de tevredenheid niet enkel bij de zelfstandige ondernemers, maar ook bij de actoren van de werkzaamheden zelf over deze nieuwe hideraanpak bijzonder groot.



Lokaal UNIZO-actieplan MINDER HINDER

Overheid en opdrachtgever anticiperen

De hinderproblematiek blijft een grote bekommernis voor zelfstandige ondernemers. Toch is het een dossier met een snelle evolutie. Dankzij de nooit aflatende inspanningen van UNIZO om aandacht te vragen voor de situatie van de gedupeerde zelfstandigen, is er reeds heel wat gerealiseerd of toegezegd:

- De gevoeligheid van opdrachtgevende en lokale besturen om de problemen ernstig te nemen en de bereidheid om rekening te houden met de problemen die de zelfstandigen ondervinden, is sterk toegenomen.
- Op handen zijnde werken worden over het algemeen systematischer en tijdiger gemeld dan voorheen het geval was.
- Er zijn meestal formele informatie- en inspraakmomenten voorzien in de ganse procedure.
- Er zijn door diverse partijen en soms in samenspraak met verschillende partijen gedragscodes opgesteld, protocollen afgesloten.
- Er zijn in de meeste standaardbestekken minder hinder-programma's opgenomen.
- Sommige nutsmaatschappijen hebben eigen minder hinder-programma's.
- Hier en daar is er zelfs sprake van een bereikbaarheidsadviseur op het terrein.

Uw rol verandert maar vermindert zeker niet!

Deze verbeteringen maken de waakzame en actieve belangenbehartiging vanuit de lokale UNIZO-afdeling niet overbodig, integendeel. Goede intenties zijn er wel, maar of zij in de praktijk – in elke praktijk – ook worden toegepast en werken, is een andere zaak. Een actieve lokale UNIZO-ondernemersvereniging moet nog wel degelijk het verschil maken. En dit verschil maakt u best reeds lang voor de werken van start gaan.

1. Tijdig op de hoogte?

Bekijk met uw gemeentebestuur hoe de informatie over op til zijnde werken naar de zelfstandige ondernemers toe geregeld is. Wacht daarvoor niet tot u met de feiten geconfronteerd wordt, maar maak een basisafpraak:

- Wordt u als UNIZO voldoende op voorhand verwittigd over de intenties?
- En wordt u spontaan opnieuw gecontacteerd als plannen wat concreter worden?
- Ongeacht of uw gemeente zelf, of één of andere nutsmaatschappij, of een andere overheid (gewestweg) de opdrachtgever is?

Kijk meteen na of de gemeente haar informatie- en inspraakplicht naar alle zelfstandige ondernemers grondig ter harte neemt. Zoniet, dring hier op aan, of neem desnoods zelf het initiatief om een informatieavond in te richten. Zoek hiervoor in elk geval de medewerking van de gemeente en van de opdrachtgever. Met de hulp van uw regiosecretariaat kan u een goed programma opzetten en zo nodig een deskundig moderator vastleggen.

2. Inspraak inzake het toekomstbeeld van het openbaar domein.

De meeste 'minder hinder-programma's' hebben letterlijk slechts oog voor betere begeleiding en communicatie over het hinderaspect. Begrijpelijk. Wij stellen echter vast dat grootse werkzaamheden vaak ook een herinrichting van het openbaar domein beogen of meenemen:

- verminderen of herschikken van parking,
- groenaanplanting,
- andere materiaalkeuze voor het wegdek,
- straatmeubilair,...
- tot zelfs beslissingen omtrent al dan niet verkeersvrij of -arm maken,
- invoeren van éénrichtingsverkeer, enz.

Het is minstens even belangrijk dat de informatie en de inspraak niet enkel gaat over duurtijd, fasering, bewegwijzering van de werkzaamheden, maar ook over deze veranderingen waar u mee blijft zitten na afloop.

Ga na of dit zo is. Dring aan op deze inspraak. Neem zelf initiatief om voorstellen te lanceren of bekijk in groep of de voorgestelde herinrichting een meerwaarde zal betekenen voor de omgeving.

Vraag desnoods om tijdelijk met een proefopstelling te werken. Dergelijke simulatie laat ervaren hoe een bepaald toekomstbeeld dat men voor ogen heeft in de praktijk zal werken. Vraag actief betrokken te worden bij de evaluatie van de proefopstelling. Ook weer hierbij kan u via uw regiosecretariaat

of rechtstreeks bij UNIZO-VORMING deskundige begeleiding aanvragen.

3. Ga na of de code is onderschreven

De meeste gemeenten hebben reeds de code van de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten voor het beperken van hinder bij openbare werken ondertekend. Dat is een goed begin. Ga echter na in uw concrete situatie of dit ook het geval is, en of alle partijen (gemeente, opdrachtgever, nutsmaatschappijen, aannemer...) er zich ook aan houden. Indien dit niet het geval is, dring er bij de gemeente en de opdrachtgever op aan dat alsnog de gedragscode wordt onderschreven of dat de minder hinder-principes die er in vervat zijn, worden gerespecteerd.

4. Vraag garanties voor de minder hinderaspecten in het lastenboek

Principes zijn mooi, maar sommige beloftes zijn pas afdwingbaar als zij opgenomen zijn in het lastenboek. Het gaat hierbij vooral over de duur van de werkzaamheden en alle elementen van timing die ermee samenhangen: opstart, voorbereidende werkzaamheden en installatie van de werf, verlof, werfbezetting, fasering, werkorganisatie, bereikbaarheid, signalisatie, veiligheid, en de coördinatie van de nutsbedrijven.

5. Vertaal het communicatieplan naar de zelfstandige ondernemers

De overheid of de opdrachtgever heeft zelf wellicht een communicatieplan naar de bevolking toe opgesteld dat de werkzaamheden begeleidt. Meestal is dit beperkt tot enkele informatievergaderingen voor de ganse bevolking. Zelfstandige ondernemers hebben meestal nood aan meer, frequentere, specifiekere informatie. Onderhandel met de gemeente over bijkomende initiatieven naar deze doelgroep. Neem desnoods zelf het initiatief.

Bekijk ook hoe de betrokkenheid op het werfoverleg kan georganiseerd worden. Vaak geeft het een goed resultaat als er per uitvoeringsfase een woordvoerder uit de bewuste zone wordt aangeduid. Hoe bundelt u de vragen en klachten bij deze woordvoerder? Hoe communiceert de woordvoerder met alle ondernemers over de nieuw gemaakte afspraken en resultaten van de werfbesprekingen?

6. Ga tijdens de werken voortdurend de afwijkingen na

Bij werkzaamheden is er steeds een graad van onzekerheid. Voornaamste factor hierbij is het weer. Maar onverwachte situaties in de ondergrond, of vertragingen bij één nutsmaatschappij hebben onmiddellijk gevolgen op de hele timing. Bekijk samen met de overheid al deze afwijkingen en hun con-

sequenties voor de betrokken zelfstandigen. Waak erover dat hierover tijdig en zo precies mogelijk wordt gecommuniceerd met alle betrokkenen.

7. Dynamische en aangepaste signalisatie

De signalisatie is slechts één van de aspecten waarover u voortdurend waakzaam blijft. Voor u maakt zij deel uit van een bredere bekommernis: de communicatie met uw klanten over uw bereikbaarheid. Bekijk dit aandachtspunt dan ook als dusdanig: een strooifolder op de toonbanken, vervangende tijdelijke parkeergelegenheid, duidelijkheid tot waar 'handelaars bereikbaar' eigenlijk geldt... dit alles moet de signalisatie in enge zin van het woord aanvullen. Denk ook aan de communicatie met leveranciers: alternatieven zoals omleidingen of afspraken rond leveringstijden kunnen helpen.

Belangrijk is ook voor de zelfstandige ondernemers dat de signalisatie zeer dynamisch is, en afgestemd op de veranderende werkelijkheid op de werf. Waak hierover.

8. Coördinatie commerciële/promotionele communicatie

Zwarte vlaggen en noodkreten via de pers worden best zo lang mogelijk vermeden. Zij hebben immers een afschrikkend effect op de klanten. Daar tegenover staat dat een goed onderling overleg over extra promotionele acties zeer zinvol blijkt. Dergelijke acties kunnen het argument vormen om klanten die zouden afhaken toch nog over de streep – of de werksleuf – te trekken.

9. Goodwillacties tegenover het uitvoerend personeel

Het werkvolk van de aannemers zijn ook maar mensen die in moeilijke omstandigheden hun werk moeten doen. Het is niet goed dat zij beladen worden met alle frustraties die de zelfstandigen in die zware periode moeten doormaken. Als zij de schuld krijgen van alles wat misloopt, vreet dit aan hun attitude en bereidheid om zich soepel op te stellen. Als zij daarentegen op begrip kunnen rekenen voor hun inzet in de moeilijke werksituatie en op waardering voor hun inspanningen om situaties zo goed mogelijk op te lossen, dan kan er plots veel. Een stapel wordt opgeruimd, er wordt een voorlopige verharding gestort, er wordt rekening gehouden met de openingsuren om met de meest lawaaierige of stofferige activiteiten te 'schuiven' binnen de werkuren... Een warme kom soep doet vaak meer wonderen dan eeuwig gezeur. Misschien iets wat men gezamenlijk kan organiseren?

10. Doorverwijzing naar deskundigen bedrijfsbeheer

De impact van werkzaamheden is niet op elke zelfstandige ondernemer gelijk. Veel hangt af van het product- of dienstengamma, de alternatieven (concurrentie) waar de klant terecht

kan, de afhankelijkheid van voorbijrijdend verkeer voor de omzet, maar ook van interne bedrijfseconomische gegevens: een pas opgestarte onderneming zal sneller in de moeilijkheden geraken dan een ondernemer die reeds een zekere reserve heeft opgebouwd. Ook als openbare werken snel volgen op grote investeringen kan de klap zwaarder aankomen. Bekijk samen met uw regiosecretaris welke adviezen en bijstand getroffen ondernemers kunnen krijgen om deze moeilijke periode te overbruggen.

11. Bereikbaarheidsadviseur

Ten experimentelen titel investeert de overheid hier en daar met het aanstellen van een bereikbaarheidsadviseur. UNIZO bepleit dit reeds lang, en de experimenten zijn dan ook onder deze druk tot stand gekomen. Nadat de eerste gunstige resultaten zijn gekend, wenst UNIZO een verruiming en veralgemeening, toch minimum bij de grotere ingrepen. Wordt er geen bereikbaarheidsadviseur ingeschakeld, bepleit in elk geval bij uw gemeente de aanstelling van een leidend ambtenaar (van de technische dienst, of een gemeentelijke communicatieverantwoordelijke) als aanspreekpunt voor de zelfstandigen. Spreek af wat u hier minimaal van verwacht.

12. Informatiefolder

Maak gebruik van de bijgevoegde informatiefolder "Ken uw rechten bij Hinder door Openbare Werken". Deze kan u bekomen bij UNIZO-VORMING en verspreiden onder de getroffen zelfstandigen. U kan dit bijvoorbeeld toevoegen bij de uitnodiging voor een infovergadering, of u kan deze persoonlijk bezorgen, of u kan hem verspreiden op een vergadering zelf. De zelfstandigen zullen deze praktische en nuttige informatie zeker waarderen.

13. Feestelijke opening na de werkzaamheden

Uit onze enquête blijkt dat het commercieel herstel na het einde van de werkzaamheden meestal nog lange tijd nodig heeft. Het komt er dus op aan om deze herstelperiode zo kort mogelijk te houden en de klanten zo snel mogelijk te laten weten dat u opnieuw bereikbaar bent, en dat de omgeving er zelfs op vooruit is gegaan. UNIZO-besturen die een commercieel evenement organiseerden met een feestelijke opening, zijn unaniem: niks zo goed als een denderend feest om de klanten terug naar hun vertrouwde ondernemers te lokken. In veel gevallen is de gemeente graag bereid om een extra duit in het zakje te doen. Zij beseffen immers ook dat minder omzet bij de handelaars ook minder belastingsinkomsten betekent. Dit gezamenlijk belang moet leiden tot een gezamenlijke inzet waar heel de gemeente beter van wordt.

14. Eindevaluatie

Hou in elk geval een eindevaluatie, liefst met de betrokken ondernemers en uw bestuur: Hoe bent u met de gegeven situatie omgesprongen? Met welk succes? Wat hebt u goed gedaan? Wat zou u in het vervolg anders aanpakken? In sommige gevallen zal de gemeente, of de opdrachtgever zelf voor een slotevaluatie of 'debriefing' zorgen. Participeer actief.

15. Samenwerken met burens

In veel gevallen – en dit geldt vaak voor gewestwegen en voor werken met een grote omvang – loopt het ganse traject van de werkzaamheden over het grondgebied van verschillende gemeenten. Het is dan ook wenselijk dat de problematiek en de aanpak een meer dan plaatselijke coördinatie vereist. Zoek dus tijdig contact met de UNIZO-ondernemersvereniging van de andere aangrenzende gemeenten en met uw regiosecretariaat dat voor de coördinatie en ondersteuning van uw gezamenlijke acties kan instaan.

16. Doe beroep op de beschikbare UNIZO-ondersteuning

Het voordeel van een sterke organisatie is dat u dit belangenbehartigende werk niet helemaal alleen moet doen. In uw regiosecretariaat kan u terecht voor advies en logistieke ondersteuning. Ingeval meer inhoudelijke deskundigheid vereist is kan u terecht bij deskundigen van UNIZO-VORMING die voor u een dossier kunnen bekijken, de standpuntbepaling omtrent de herinrichting van het openbaar domein kunnen begeleiden, een infovergadering kunnen modereren, en dergelijke meer. Doe er beroep op en zorg aldus voor een meerwaarde voor uw UNIZO-inzet.

- Tijdig op de hoogte?
- Inspraak inzake het toekomstbeeld van het openbaar domein.
- Ga na of de code is onderschreven
- Vraag garanties voor de minder hinderaspecten in het lastenboek
- Vertaal het communicatieplan naar de zelfstandige ondernemers
- Ga tijdens de werken voortdurend de afwijkingen na
- Dynamische en aangepaste signalisatie
- Coördinatie commerciële/promotionele communicatie
- Goodwillacties tegenover het uitvoerend personeel
- Doorverwijzing naar deskundigen bedrijfsbeheer
- Bereikbaarheidsadviseur
- Informatiefolder
- Feestelijke opening na de werkzaamheden
- Eindevaluatie
- Samenwerken met burens
- Doe beroep op de beschikbare UNIZO-ondersteuning

Nuttige adressen en websites

www.unizo.be/bestuurdersnet

U vindt hier alle nuttige bestuursinformatie onder de rubriek 'UNIZO en uw gemeente' en door te klikken naar 'mobiliteit'. U vindt reeds linken naar de werken aan de R1 (Antwerpse Ring) van op de hoofdpagina van de UNIZO website.

www.vvsg.be

In het menu klikt u op 'Omgevingsbeleid' en daarna op 'Mobiliteit en Wegbeheer'. De volledige contactgegevens van de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten: Aarlenstraat 53/4, 1040 Brussel, 02/233 31 52, met als deskundige inzake mobiliteit dhr. Erwin Debruyne, erwin.debruyne@vvsg.be

www.aquafin.be

Aquafin is, door de aard van de werkzaamheden, verantwoordelijk voor een groot aantal zeer ingrijpende werkzaamheden. Op hun website krijgt u een overzicht van de werkzaamheden en verder alle hinderbeperkende aandacht die de maatschappij ontwikkelt. Nuttig is het kennen van de ombudsman: dhr. Julien De Mulder, Dijkstraat 8, 2630 Aartselaar, 03/450 45 45 e-mail: ombudsman@aquafin.be

www.woc.be

Woc staat voor Werken opvolging en coördinatie. Het is een website die door enkele nutsmaatschappijen is opgestart om permanent actuele informatie over geplande en aan gang zijnde openbare werken te communiceren. Iedere belanghebbende (aannemer, opdrachtgever, gemeentebestuur, maar ook derden-belanghebbenden... zouden nut kunnen halen uit deze gecoördineerde informatie.

www.wegen.vlaanderen.be

Deze website van de Administratie Wegen en Verkeer (Vlaamse Overheid) geeft een overzicht van de voornaamste grote infrastructuurwerken, met hun ligging, aanvangs- en einddatum, en een beknopte omschrijving van de aard van de werkzaamheden.

Verdere contactgegevens van de Administratie Wegen en Verkeer:

Centraal: Graaf de Ferrarisgebouw, Koning Albert II-laan 20 bus 4, 1000 Brussel, tel. 02/553 79 02

- West-Vlaanderen: Wegen en Verkeer West-Vlaanderen, Markt 1 8000 Brugge, tel. 050/44 11 11
- Oost-Vlaanderen: Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen, Gebouw Portalis, Bollebergen 2b bus 12, 9052 Zwijnaarde, tel. 09/241 74 74
- Antwerpen: Wegen en Verkeer Antwerpen, Vlaams Administratief Centrum, Copernicuslaan 1 bus 12, 2018 Antwerpen, tel. 03/224 68 11
- Vlaams-Brabant: Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant, Via-Vitagebouw, Luchthavenlaan 4, 1800 Vilvoorde tel. 02/257 23 11
- Limburg: Wegen en Verkeer Limburg, Taxandria-Center, Gouverneur Roppesingel 25, 3500 Hasselt, tel. 011/26 46 00

www.verkeersinfo.lin.vlaanderen.be

Geeft een volledig overzicht van de geplande en aan gang zijnde werken.

www.antwerpenmobiel.be

Dit is een website met info over het Masterplan Antwerpen en de R1. Iedereen kan er terecht voor de meest recente informatie over geplande en aan gang zijnde werken, hun duurtijd, contactpersonen en dergelijke.

www.oostende.be

Bij wijze van voorbeeld. De stad Oostende heeft een aan te klikken knop op de openingspagina van haar website gezet onder de sprekende naam 'Oostende ligt open'. Een goed voorbeeld van webcommunicatie die alle aan gang zijnde en geplande werkzaamheden toont, met heel wat informatie over de stand van zaken, de betrokkenen en contactpersonen.

UNIZO Nationaal adviseur mobiliteit

Mia Vancompernelle • Spastraat 8 - 1000 Brussel
tel. 02/238.05.72 • fax 02/230.93.54 • mia.vancompernelle@unizo.be

UNIZO Provinciale verantwoordelijken

PROVINCIE ANTWERPEN	Ellen Leyder • tel. 02/238.05.77 • fax 02/230.93.54 • ellen.leyder@unizo.be
PROVINCIE LIMBURG	Jerry Crombez • tel. 02/238.05.76 • fax 02/230.93.54 • jerry.crombez@unizo.be
PROVINCIE OOST-VLAANDEREN	Wim Geirnaerd • tel. 09/235.49.93 • fax 09/225.94.13 • wim.geirnaerd@unizo.be
PROVINCIE VLAAMS-BRABANT	Johan De Neef • tel. 02/238.05.69 • fax 02/230.93.54 • johan.deneef@unizo.be
PROVINCIE WEST-VLAANDEREN	Peter Rogiers • tel. 050/33.13.13 • fax 050/33.26.87 • peter.rogiers@unizo.be

UNIZO-REGIOSECRETARIATEN

UNIZO	TELEFOON	FAX	E-MAIL
AALST	Dirk Martensstraat 67, 9300 Aalst	053/215778	053/788071 info@unizo-aalst.be
ANTWERPEN	Louizastraat 10-12, 2000 Antwerpen	03/2139250	03/2337089 info@unizo-antwerpen.be
BRUGGE	t Zand 20, 8000 Brugge	050/331313	050/332687 info@unizo-brugge.be
BRUSSEL-HALLE-VILVOORDE	Tweekerkenstraat 29 bus 8, 1000 Brussel	02/2380702	02/2305254 info@unizo-brussel.be
DENDERMONDE	Hoogveld 22, 9200 Dendermonde	052/212116	052/200340 unizo.dendermonde@skynet.be
DIKSMUIDE	Gasthuisstraat 1, 8600 Diksmuide	051/500401	051/505587 unizo.diksmuide@kmonet.be
GEEL	Diestseweg 63, 2440 Geel	014/580088	014/583829 info@unizo-geel.be
GENT-DEINZE	Lange Kruisstraat 7, 9000 Gent	09/2354954	09/2259413 info@unizo-gent-deinze.be
IEPER	Mk. Fochlaan 34, 8900 Ieper	057/228686	057/217601 info@unizo-ieper.be
KORTRIJK	Lange Steenstraat 10, 8500 Kortrijk	056/264444	056/264440 info@unizo-kortrijk.be
LEUVEN	Diestsevest 82, 3000 Leuven	016/284440	016/284449 info@unizo-leuven.be
LIMBURG	Maastrichtersteenweg 254, 3500 Hasselt	011/263030	011/232104 info@unizo-lim.be
MECHELEN	Oude Brusselsestraat 14, 2800 Mechelen	015/414371	015/420284 info@unizo-mechelen.be
MEETJESLAND	Stationsstraat 17, 9900 Eeklo	09/3771808	09/3778293 info@unizo-meetjesland.be
OOSTENDE	Wapenplein 10, 8400 Oostende	059/551919	059/551910 info@unizo-oostende.be
OUDENAARDE	Einestraat 26, 9700 Oudenaarde	055/301922	055/310510 unizo-oudenaarde@pi.be
POPERINGE	Deken De Bolaan 1, 8970 Poperinge	057/333579	057/338915 info@unizo-poperinge.be
ROESELARE	Arme Klarenstraat 55, 8800 Roeselare	051/248400	051/202042 info@unizo-roeselare.be
TIELT	Tramstraat 10, 8700 Tielt	051/402431	051/404247 unizo.tielt@kmonet.be
TURNHOUT	Meirgorenstraat 6, 2300 Turnhout	014/424244	014/415408 unizo@unizo-kempen.be
VEURNE	Duinkerkestraat 17, 8630 Veurne	058/311902	058/314881 info@unizo-veurne.be
WAASLAND	Knaptandstraat 204, 9100 Sint-Niklaas	03/7601430	03/7601431 info@unizowaasland.be
WESTERLO-HERENTALS	De Merodedreef 100, 2260 Westerlo	014/544152	014/546961 info@unizo-westerlo.be

Dit is een uitgave van UNIZO-VORMING

Tekst

Kris Baetens, Erwin Debruyne, Jos Heiremans
en Mia Vancompernelle

Verantwoordelijke uitgever

Jan Boulogne, Spastraat 8, 1000 Brussel
tel. 02/238.05.73, unizo.vorming@unizo.be

Vormgeving

Megaluna+Triumviraat

Druk

Arte-Print

Uitgifte: maart 2004

