



# Mobiliteitsbrief

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

## Communicatie

**Efficiënt communiceren is essentieel voor een geoliede werking van het gemeentebestuur en een goede verstandhouding tussen alle partners. Communicatie over het mobiliteitsbeleid moet gebeuren tussen de partners, binnen de gemeente (intern) en tussen de lokale overheid en de burger (extern). Voor die laatste categorie kunnen lokale overheden onder bepaalde omstandigheden subsidies krijgen via module 15 van het mobiliteitsconvenant.**

Stad Brugge



## Communicatie, een boeiend gespreksonderwerp

**De gemeente heeft de burger nodig om haar mobiliteitsbeleid te realiseren. De appreciatie en medewerking van de burger zijn dan ook cruciaal voor het welslagen van het mobiliteitsplan. De beste manier om die medewerking te verkrijgen is de burger van in het begin te betrekken bij het mobiliteitsplan.**

### Publieke betrokkenheid: inspraak en overleg

Inspraak en overleg verschillen grondig van andere vormen van informatie: de burger wordt hierbij immers expliciet uitgenodigd om actief deel te nemen aan de besluitvorming (publieke betrokkenheid bijvoorbeeld door het invullen van enquêtes, informatie- en discussierondes,...). Hoe meer burgers kunnen meedenken, hoe waarschijnlijker dat de beslissing aanvaard zal worden. Dat stimuleert uiteraard een goede verstandhouding tussen burger en gemeente. Voor sommige projecten kan een subsidie aangevraagd worden via module 15 van het mobiliteitsconvenant.

Meer info en voorbeelden op

p. 2 & 3

### De burger informeren

Communiceren over een mobiliteitsproduct naar de burger kan op verschillende manieren. Het kan gaan over bestaande mobiliteitsproducten en -plannen, maar ook over plannen in de toekomst. Een beleid kan nog zo goed zijn, als de inwoners en/of bezoekers er niet van op de hoogte zijn, heeft het weinig effect.

Voor sommige projecten kan een subsidie aangevraagd worden via module 15 van het mobiliteitsconvenant.

Meer info en voorbeelden op

p. 4 & 5

### Interne communicatie

'Mobiliteit' kan geen apart beleid zijn, het heeft steeds overlappings met 'milieu', 'stedenbouw', 'technische dienst', ... Intern communiceren over doelstellingen en werkwijze van het verkeers- en mobiliteitsbeleid is dan ook een voorwaarde voor een goed en coherent beleid.

Meer info en voorbeelden op

p. 6 & 7

### Communiceren met partners

Communiceren met andere partners (AWV, De Lijn, de provincie,...) is een absolute noodzaak. Op de hoogte zijn van elkaars plannen is een minimumvereiste voor een geoliede werking. De Gemeentelijke Begeleidingscommissie (GBC) is het platform voor dit overleg.

Meer info op

p. 8

Externe communicatie (= communicatie met de burger) gebeurt onder verschillende vormen:

- **Publieke betrokkenheid:** het beleid zelf is het onderwerp van communicatie. De burger neemt actief deel aan de democratische besluitvorming.
- **Informatie** communiceren aan de burger: het beleid bekend maken en promoten bij de burger.

# Publieke betrokkenheid: inspraak en overleg

## Betrek uw burgers

Publieke betrokkenheid vraagt een engagement van het gemeentebestuur en de burger. Het mobiliteitsbeleid zelf is het onderwerp van gesprek tussen de lokale overheid en de inwoners. Overleg- en inspraakrondes kunnen voor alle inwoners of alleen voor een bepaalde wijk georganiseerd worden, afhankelijk van het onderwerp van gesprek.

### Inspraak

Bij inspraak krijgt de bevolking (of vertegenwoordigers ervan) de kans om advies uit te brengen voorafgaand aan de besluitvorming. Zo kan ze met haar advies de besluitvorming sturen of beïnvloeden.

### Overleg

Overleg gaat nog een stap verder dan inspraak. Kiest het gemeentebestuur voor overleg, dan wordt de bevolking (of vertegenwoordigers ervan) van in den beginne betrokken bij de besluitvorming. Er wordt in overleg samengewerkt aan een gezamenlijke oplossing.

### Waarom de burger consulteren?

Drie goede redenen om een inspraak- of overlegronde te organiseren:

- De kwaliteit van het beleid verbetert.
- De draagkracht van het beleid wordt groter.
- Het gemeentelijk verkeersbeleid wordt democratischer.

### Voorbeelden

Inspraak en overleg kunnen in verschillende gedaanten en op verschillende niveaus georganiseerd worden.

Bijvoorbeeld:

- een selectie van getuigen bevragen;
- een telefonische of schriftelijke enquête;
- overleggen met belangengroepen;
- een rondetafelgesprek;
- thematische werkgroep organiseren;
- wijkvergaderingen organiseren;
- een poll via de gemeentelijke website;
- een brainstorm voor geïnteresseerden;
- een inspraak - of infomarkt;
- een mobiliteitsraad opstellen;
- zitdagen of inspraakdagen organiseren;
- een klachtentelefoon opstarten;
- plaatsbezoeken en bekijken van voorstellen uit andere gemeenten;
- ...

## Tips

Hoe beter omgaan met inspraak en overleg? Enkele vuistregels van Danny Claeys.

### Inspraak is goed, communicatie is beter

Danny Claeys: "Gebrek aan informatie en onwetendheid is doorgaans de grootste faalfactor in vele beleidsprocessen. Om mensen te motiveren tot deelname aan overleg, om mee te denken en positieve reacties uit te lokken, moet er vooral 'gecommuniceerd' worden. Dit veronderstelt informatie geven en krijgen, informatie verwerken en hierover opnieuw communiceren met alle partners. Dit vergt tijd, maar zal het draagvlak van de besluitvorming vergroten."

Danny Claeys (directeur CIBE, Centrum voor Overheidscommunicatie vzw):  
*'Communiceren stopt nooit. Steeds terugkoppelen naar alle partners en naar de burger is een absolute noodzaak.'*



### Wees overtuigd

Danny Claeys: "Inspraak en overleg zijn dikwijls nog te veel modewoorden en niet steeds overtuigend. Het bestuur moet zelf echt overtuigd zijn van de meerwaarde die een goede communicatie kan bieden. Is dit niet het geval, dan zal de deelnemer aan het overleg afhaken of een defensieve houding aannemen. Maak duidelijk wat van de deelnemers verwacht wordt, wat zij van u kunnen verwachten, wat er met het resultaat gebeurt en hoe en wanneer er zal beslist worden. Probeer individuele knelpunten steeds in een ruimer verband te kaderen."

### Voorafgaand informeren is een noodzaak

Danny Claeys: "Het gebeurt nogal eens dat inwoners op een informatievergadering worden bijeengeroepen en dat nog diezelfde avond van hen een antwoord verwacht wordt. Is dit ernstig wanneer men weet dat bestuur, administraties en ontwerpers soms reeds maanden met de voorbereiding bezig zijn? De deelnemers aan het overleg moeten voorafgaand duidelijk geïnformeerd worden over het onderwerp van het overleg, zij moeten de nodige tijd krijgen om zich voor te bereiden en hierover visies en argumenten aan te brengen."

### Terugkoppelen

Danny Claeys: "Aangezien u van de inwoners een vruchtbare inbreng verwacht, is het logisch dat u hen op de hoogte houdt van het verdere verloop, van de beslissing die u hebt genomen en van de argumenten die u tot deze beslissing brachten. Informeer de inwoners daarover voldoende en geef aan waarom u bepaalde adviezen niet heeft gevolgd. Trouwens, inspraak vergt uitspraak."

## Denk- en toetsingsdag

In Oostrozebeke liep de opmaak van het mobiliteitsplan samen met de opmaak van het ruimtelijk structuurplan en het natuurontwikkelingsplan. Tijdens het hele proces was inspraak mogelijk.

In mei 2000 werd een denkdag georganiseerd. Alle inwoners werden uitgenodigd via een folder met antwoordstrook. Op de denkdag konden alle geïnteresseerde inwoners in drie werkgroepen hun wensen, bezwaren en opmerkingen uiten over het toekomstig ruimtelijk uitzicht van de gemeente. Met deze opmerkingen werd indien mogelijk rekening gehouden bij de opmaak van de gemeentelijke plannen (mobiliteitsplan, ruimtelijk structuurplan en natuurontwikkelingsplan).

### Toetsingsdag

Na bespreking van de voorlopige plannen in een kerngroep (ontwerpers, ambtenaren en politici) en in een stuurgroep (ambtenaren, politici en vertegenwoordigers van de verschillende lagen van de bevolking) werd een toetsingsdag georganiseerd. Alle geïnteresseerde inwoners konden zich inschrijven om de plannen te evalueren. Na besprekingen in de kerngroep, de stuurgroep en de Gemeentelijke Begeleidingscommissie werd het mobiliteitsplan van Oostrozebeke op 14 januari 2002 goedgekeurd door de Provinciale Auditcommissie.

## Discussieteksten

De inwoners van Putte werden zoveel mogelijk betrokken bij de beleidsfase van het mobiliteitsplan.

In de lente van 2002 legde het gemeentebestuur van Putte de eerste discussietekst voor in een vergadering met het buurtcomité en de Milieu- en Natuurraad. Er werd ook een denkdag ruimtelijke ordening georganiseerd voor alle geïnteresseerden, waarbij een aparte groep discussieerde over mobiliteit. In oktober 2002 volgde een bijkomende inspraakavond voor alle inwoners van Putte over de tweede discussietekst van het mobiliteitsplan. Op invulformulieren konden vragen of opmerkingen genoteerd worden. Er werden 250 formulieren ingevuld. Alle inspraakavonden werden georganiseerd en begeleid door een extern communicatiebureau. Borden langs de weg, persartikels en een extra editie van het gemeentelijke informatieblad kondigden de avonden aan. De beleidsnota is intussen door de Provinciale Auditcommissie conform verklaard en wordt binnenkort teruggekoppeld naar de Gemeentelijke Begeleidingscommissie en de gemeenteraad. Nadien organiseert het gemeentebestuur een laatste informatieavond voor de bevolking.

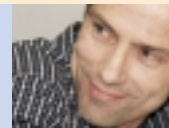


Onder meer een extra editie van het gemeentelijke informatieblad kondigde de inspraakavonden in Putte aan.

## Interactief beleid

Sinds vijf jaar gaat het gemeentebestuur van Zoersel nog een stapje verder dan inspraak. De herinrichting van straten en wijken gebeurt er in "co-productie" met de bewoners.

Marc Bachot (informatie-ambtenaar Zoersel):  
"Door echt samen te werken met de bevolking is er meer wederzijds begrip."



Het gemeentebestuur van Zoersel besloot om de inwoners al van in de beginfase bij herinrichtingen van straten en wijken te betrekken. Nog voor er een ontwerpplan bestaat, gaat men te rade bij de betrokken bewoners.

### Samenspraak

Marc Bachot: "Alle geïnteresseerden worden opgeroepen voor een vergadering. Daar vertellen we dat we 'iets' van plan zijn met de betrokken wijk of straat. We brengen iedereen ook op de hoogte van een aantal randvoorwaarden (financieel, structureel,...). Daarna wordt een werkgroep van geïnteresseerde bewoners samengesteld. Voorwaarde is wel dat die tijd kunnen vrijmaken en zich willen inwerken in de materie. Samen met hen en met het externe studie bureau komen we dan door verschillende vergaderingen tot een ontwerp van totaalplan. Dat totaalplan wordt ook weer teruggekoppeld met alle geïnteresseerde bewoners op een tweede algemene vergadering. Ook dan kunnen er nog details bijgeschaafd worden."

### Tevreden

Aan de mensen uit de werkgroep wordt gevraagd om de informatie regelmatig terug te koppelen naar alle geïnteresseerden. Sinds de nieuwe aanpak zijn het gemeentebestuur en de inwoners zeer tevreden over de samenwerking.

Marc Bachot: "De sfeer op de inspraakvergaderingen is beter dan vroeger. De mensen hebben het gevoel dat zij ook echt iets te zeggen hebben. De mensen uit de werkgroep kennen de wijk als geen ander. Hun inbreng bij de herinrichting is dus zeer nuttig. Burgers zijn nu partners van het gemeentebestuur, met éénzelfde doel: een goed project realiseren."

# De burger informeren

## Geen beleid zonder communicatie

**Communiceren met de burger gebeurt op twee niveaus. Enerzijds is er de actieve inbreng via inspraakvergaderingen (zie pagina 2-3) en anderzijds is er de communicatie over de plannen vooraf en de beslissing achteraf. Promotie is belangrijk om het initiatief bekend te maken bij de eindgebruikers. U kunt uw burgers ook aanzetten tot een ander mobiliteitsgedrag via een sensibilisatiecampagne.**

Communicatie is cruciaal om het beleid te laten werken. Wie niet geïnformeerd is, kan ook geen gebruik maken van de (nieuwe) voorzieningen. Vergeet niet dat sommige informatie ook voor bezoekers van uw gemeente interessant kan zijn.

### Wegwijsinformatie

Wegwijsinformatie maakt de bewoners of bezoekers van uw gemeente wegwijs in bestaande mobiliteitsvoorzieningen. De gedrukte informatie kunt u ook op de website plaatsen, zodat geïnteresseerden ze kunnen downloaden. Zodra er voorzieningen bijkomen, is het aangeraden voor een update te zorgen.

→ Voorbeelden: een fietskaart, folder over parkeerroutes, kaart met openbaar vervoerroutes.

### Beleidsinformatie

Voor de besluitvorming kan aan de inwoners informatie meegedeeld worden over de visie en de intentie van een plan in opbouw. Na de besluitvorming moet de beslissing op een bevattelijke manier meegedeeld worden aan de bevolking.

→ Voorbeelden: tentoonstelling, rubriek in het gemeentelijk informatieblad over de toekomstplannen, een gepopulariseerde versie van het mobiliteitsplan op de gemeentelijke website,...

### Promotie

Nieuwe mobiliteitsproducten kunnen gecommuniceerd worden naar een bepaalde doelgroep met de bedoeling de belangstelling op te wekken.

→ Voorbeelden: bewonersbrief over een nieuwe belbus voor bewoners buiten het stadscentrum; brochure over park & ride-parkings voor bewoners uit de randgemeenten van een stad,...

### Sensibilisatie

Sensibilisatie zet aan tot algemene gedragsverandering.

→ Voorbeelden: folder voor de ouders om een ander gedrag aan de schoolpoort te stimuleren, affiche tegen rijden aan hoge snelheid, lespakket voor leerlingen, informatieavonden voor ouders, ...

### Welke informatiekanalen kunnen gebruikt worden?

Informatiefolders - informatiebijeenkomsten - kaarten - mobiliteitsgids - gemeentelijk informatieblad - gemeentelijke website - persbericht - nieuwsbrief - bewonersbrief - teletekst - infotelefoon - tentoonstelling - dia-avond - info-stand op publieke plaatsen - rondrit met gids - affiches - ...

## “Informatie en inspraak”

**In september 2003 startte de voorinformatieronde over de uitvoering van het nieuwe mobiliteitsplan in Brugge.**

Het mobiliteitsplan van Brugge ontstond mede dankzij inspraakrondes met de bevolking. In 2001 werd het goed-gekeurd. De komende jaren wordt het uitgevoerd. Het stadsbestuur begon al in september van dit jaar met een gerichte communicatie rond de uitvoering van het mobiliteitsplan. Hiervoor kregen ze een subsidiëring via module 15 van het mobiliteitsconvenant.

*Patrick Moenaert:* “Het nieuwe mobiliteitsplan van Brugge is zeer ingrijpend. Het is dan ook belangrijk dat er goed over gecommuniceerd wordt. Ook vóór de uitvoering van de werken. Mensen moeten weten waarover het gaat. Als er geen officiële communicatie is, gaat iedereen speculeren en zo groeien er misverstanden.”

Patrick Moenaert (Burgemeester Brugge): “Via een goede communicatie willen we misverstanden en onbegrip vermijden. Tijdens de hoorzittingen willen we ook luisteren naar de bevolking. De meerderheid van de Bruggelingen moet zich achter het plan kunnen scharen.”



Stad Brugge

*Patrick Moenaert:* “Er zijn vijf vergaderingen gepland in oktober. Begin september bevatte het stedelijke informatieblad Bruggespra@k een uitgebreid dossier over mobiliteit met informatie rond het mobiliteitsplan en een uitnodiging op voornoemde vergaderingen. Op die vergaderingen wordt een presentatie gegeven van het plan en iedereen mag er vragen stellen. Ze werden eind september extra aangekondigd via een bewonersbrief. Ook wie niet in Brugge woont, maar er wel werkt, kreeg het katern over mobiliteit uit het gemeentelijke infoblad.”

### Website

*Patrick Moenaert:* “Om de communicatie over het plan herkenbaar te laten verlopen, hebben we een logo ontworpen dat de geest van ons mobiliteitsplan samenvat. Openbaar vervoer en zachte weggebruikers staan erin centraal. Er is ook een luikje ‘mobiliteit’ op onze website. Je kan er onder meer het Bruggespra@k-dossier raadplegen en de powerpointpresentatie van de vergaderingen downloaden.”

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

**Brugge: informatie voor de uitvoering.**



Stad Brugge



## Woon-schoolroutes

In Wuustwezel stelden alle scholen onder impuls van de gemeente een schoolbereikbaarheidsplan op. De kaart wordt onder meer gebruikt als lesmateriaal.

In de loop van het schooljaar 2001-2002 vroeg de gemeente Wuustwezel aan al de scholen op haar grondgebied om een schoolvervoerplan op te stellen. 8 van de 13 scholen liggen langs of in de buurt van gewestwegen en komen in het kader van module 10 van het mobiliteitsconvenant in aanmerking voor subsidiëring. Omdat in het actieplan van een schoolvervoerplan onder andere aandacht moet worden besteed aan sensibilisatie en informatie, besliste het gemeentebestuur een schoolbereikbaarheidsplan op te stellen. In een schoolbereikbaarheidsplan wordt aangegeven welke routes de scholieren bij voorkeur gebruiken en welke routes ze beter mijden.

### Quotering

De verkeerswerkgroepen van de verschillende scholen brachten veilige, minder veilige en onveilige fietsverbindingen naar de scholen in kaart. Elke school gaf 'haar' woon-schoolroutes een quotering. Een werkgroepje maakte alle verzamelde gegevens tot een eenvormig geheel. De gevaarlijkste knelpunten kregen een rode stip. Oversteekplaatsen die beveiligd worden door verkeerslichten, gemachtigde opzichters of agenten werden aangeduid met een pijl. Elke school werd gesitueerd met een vette letter S. Omdat heel wat Wuustwezelse jongeren middelbare scholen bezoeken in de omringende gemeenten werden op dezelfde manier de routes naar de buurgemeenten ingekleurd.

### Lesmateriaal

Het gemeentebestuur spoorde de scholen aan de kaarten te gebruiken als didactisch materiaal in de lessen verkeers- en mobiliteitseducatie. Alle schoolgaande jongeren kregen een schoolbereikbaarheidsplan en moesten voor zichzelf de beste woon-schoolroutes uitstippelen.



**Het schoolbereikbaarheidsplan van Wuustwezel toont veilige en minder veilige routes naar alle scholen in de buurt.**

## “Enkel voor hartrijders”



Het Gentse stadsbestuur voerde een grootscheepse campagne om de inwoners duidelijk te maken wat een zone 30 is en wat de voordelen ervan zijn.

De campagne “zone 30 - enkel voor hartrijders” ging in mei 2003 op een originele manier van start: een zakje eetbare hartjes werd in alle Gentse brievenbussen gedropt. De inwoners van de wijken waar een zone 30 wordt ingevoerd, ontvangen een infopakket. In deze wijken worden speciale borden met een hart erop geplaatst (sommigen met knipperlicht), hetzelfde beeld dat in de campagne wordt gebruikt. Voor informatie kunnen geïnteresseerden ook terecht bij een aparte rubriek op de overzichtelijke website van de stad. De campagne wordt deels gesubsidieerd door module 15 van het mobiliteitsconvenant.

Meer info: [www.gent.be](http://www.gent.be) (klik op 'verkeer' en dan op 'zone 30').

## Samen op studiereis

**De stad Mortsel voert een doordacht informatiebeleid om de burgers te betrekken bij en te informeren over de mobiliteitsmaatregelen.**

Samen met De Lijn en het Vlaamse Gewest pakt het stadsbestuur de verkeersoverlast aan. Duidelijke informatie moet de inwoners overtuigen van de zin van de soms ingrijpende maatregelen. Naast folders en brieven voor de inwoners zijn er ook tentoonstellingen en hoorzittingen. Op de website is een aparte pagina over de heraanleg van de gewestwegen. Wie zijn vraag niet terugvindt bij de 'vaak gestelde vragen', kan een e-mail sturen. Daar wordt altijd op geantwoord. Voor de plaatselijke middenstand organiseerde het stadsbestuur een studiereis naar het Nederlandse Schiedam, dat een soortgelijk project heeft afgerond. Op de stadsplannen komt er in de toekomst wellicht ook informatie over bus- en tramlijnen, halteplaatsen, fietsroutes en fietsenstallingen.

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

Louis Ceulemans heeft een kapperszaak in de Antwerpsestraat en is actief in de werkgroep 'Hinder': *“De geplande aanpassingen zijn een unieke kans om onze straat op te waarderen. De communicatie met het stadsbestuur verloopt uitstekend, vooral na de aanstelling van een werfcommunicator. Op de maandelijkse vergadering van de werkgroep zijn de burgemeester, de eerste schepen en de werfcommunicator er altijd. Op onze vragen wordt snel en adequaat geantwoord.”*



# Interne communicatie

## Informeren en communiceren in eigen huis

**Interne communicatie is een belangrijke voorwaarde voor een succesvol beleid. Lieven Janssens deed in 1998 een onderzoek naar interne communicatie bij gemeentebesturen. We vroegen hem een paar tips.**

### **Waarom is communicatie in het gemeentebestuur zo belangrijk?**

*Lieven Janssens:* "Interne communicatie is een noodzakelijke voorwaarde voor een correcte, eenduidige externe communicatie. Niet alleen voor de organisatie op zich, maar ook op micro-niveau is interne communicatie absoluut noodzakelijk. Iedere medewerker heeft informatie nodig om te kunnen functioneren. Interne communicatie is de noodzakelijke grondstof voor zowat alle dagelijkse activiteiten van de gemeente zoals de dienstverlening aan het loket en het uitleggen van beleidsbeslissingen."



Lieven Janssens (Universiteit Antwerpen):  
"Alle betrokkenen in het gemeentebestuur moeten over dezelfde eenduidige informatie beschikken."

### **Welk soort informatie wordt het best schriftelijk of mondeling gecommuniceerd?**

*Lieven Janssens:* "Ik ben voorstander van het zoveel mogelijk formaliseren van de interne communicatie. Ik doel dan niet op het bureaucratiseren maar wel op het 'vereeuwen' van belangrijke berichten. Informele communicatie is een erg belangrijk bindmiddel in de organisatie en haar personeelsbeleid, maar is niet aangewezen bij het maken van afspraken en de opvolging daarvan. Met name inzake mobiliteit is het belangrijk dat elke betrokkene over dezelfde, éénduidige en juiste info beschikt. Het is bovendien belangrijk dat de informatie niet steeds alleen maar taakinformatie bevat, maar ook inzicht geeft in bijvoorbeeld de visie, het beleid en de strategie achter beslissingen. Mensen willen naast uitvoeren soms ook meedenken."

### **Communicatie kan het best zowel bottom-up als top-down en horizontaal georganiseerd worden. Hoe kan die interactie gestimuleerd worden?**

*Lieven Janssens:* "Dat is vooral een kwestie van cultuur. Communicatie is vaak iets wat moet groeien in een organisatie. Evoluëren naar een meer open en communicatieve organisatie vraagt tijd. Vaak moet de communicatiereflex nog wat worden aangeleerd bij medewerkers. Bijvoorbeeld het opne-

men van een stap 'interne (en externe) communicatie' in elke procedure of elk draaiboek dat wordt opgemaakt kan een simpele, maar nuttige methode zijn om de communicatiereflex bij medewerkers aan te scherpen. Het voorbeeldgedrag van leidinggevendenden in de gemeente is daarbij ook zeker van groot belang. Ook het aanduiden van een communicatieverantwoordelijke per dienst is een mogelijke optie, vooral voor grotere gemeenten en steden."

"Het creatief gebruiken van media kan enig soelaas brengen. Interne communicatie loopt op een aantal plaatsen ook verkeerd omwille van verouderde kanalen. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om een circulaire te gebruiken als die niet wordt gelezen. Algemeen merk je in gemeenten een tendens naar meer, korte en snelle communicatie. Nieuwe media brengen ook vaak een nieuwe dynamiek. We merken dat vooral de kwantiteit van de communicatie toeneemt door bijvoorbeeld het gebruik van e-mail. De kwaliteit en de coördinatie van informatie en communicatie is daarbij dan wel weer een probleem."

### **Hebt u nog concrete tips?**

*Lieven Janssens:* "Inzake mobiliteit moet niet alleen de communicatie tussen college en gemeenteraad in het oog worden gehouden. De vertaling van het beleid naar de diensten is van groot belang. Een zogenaamd schepenmodel, waarbij de schepen rechtstreeks afspraken maakt met de mobiliteitsambtenaar, lijkt daartoe geen goede optie omdat de informatie ook in gans de organisatie moet worden verspreid. De secretaris als communicatieve spil of een informatieambtenaar kan daarbij wel een nuttige rol spelen."

In 2003 organiseert de Universiteit Antwerpen een nieuw vervolgonderzoek over deze thematiek. Voor meer informatie over het onderzoek of dit artikel kunt u steeds terecht bij Lieven Janssens van de Universiteit Antwerpen - UAMS, [lieven.janssens@ua.ac.be](mailto:lieven.janssens@ua.ac.be).

### **Suggesties om de interne communicatie te verbeteren**

- **Tussen college en gemeenteraad:** goed voorbereide gemeenteraadscommissies, inzagerecht van dossiers, goed geleide openbare discussies in de gemeenteraad, ...
- **Tussen bestuur en ambtenaren:** inzage collegeverslag, regelmatige briefing van belangrijke beslissingen, dienst-mededelingen, personeelsblad, ...
- **Tussen ambtenaren en diensten onderling:** verschillende diensten hebben te maken met verkeer en plegen dus het best overleg. Een regelmatige informatievergadering met alle betrokkenen kan veel frustraties en dubbel werk vermijden.

## Open communicatie

De gemeente Staden heeft een levendige communicatiecultuur.

*Josiane Lowie:* "Ter voorbereiding op de wekelijkse bijeenkomst van het college van burgemeester en schepenen krijgt elke dienst een infomap. Daarin zitten alle agendapunten voor het college met toelichting. Elke dienst kan vooraf nog bijkomende opmerkingen, suggesties, ideeën aan de gemeentesecretaris doorgeven. De dag na elk schepencollege brengt de gemeentesecretaris verslag uit aan de diensthoofden. Elk diensthoofd communiceert op dezelfde dag nog alles binnen zijn dienst."

Gemeente Staden



Josiane Lowie (Burgemeester Staden):  
"In onze gemeente wordt alle belangrijke informatie formeel gecommuniceerd. Daarover zijn verschillende duidelijke afspraken gemaakt."

### Overlegplatforms

*Josiane Lowie:* "We hebben structureel overleg op verschillende niveaus. Zo werken we met een middenkaderteam, waar alle diensthoofden en ambtenaren die een beleidsvoorbereidende opdracht hebben de organisatie op elkaar afstemmen. Binnenkort gaan we ook van start met een managementsteam met de gemeentesecretaris, de gemeenteontvanger en de ambtenaren van niveau A. Daarbovenop is er een afsprakennota tussen leden van het college en de diverse diensthoofden waarin beiden verplicht worden om gegevens aan elkaar door te geven en te overleggen. Ook met de diverse groepen van werknemers – inclusief arbeiders en poetsvrouwen – wordt minstens éénmaal per jaar vergaderd. Er is ook veel informeel overleg. Wij zijn een veeleer kleine organisatie, met veel openheid en spontaan contact. Er wordt intern ook veel gemaïld naar mekaar."

### GBC

De Gemeentelijke Begeleidingscommissie komt driemaal per jaar samen op een vooraf vastgelegde datum. *Josiane Lowie:* "Er is steeds een duidelijke agenda. Er wordt aangeduid wie welk punt moet voorbereiden. Van een externe werkgroep samengesteld uit schooldirecties, leerkrachten, ouders, politie en een afgevaardigde van de gemeentelijke milieuraad krijgen we ook suggesties i.v.m. verkeersveiligheid."

Gemeente Staden



Overlegmoment in Staden.

## Interne communicatie onder de loep

Het stadsbestuur van Halle schakelde onlangs een communicatiebureau in om haar interne communicatie op punt te stellen.

Het stadsbestuur van Halle organiseert elke twee jaar een tweedaagse over een bepaald thema voor haar leidinggevenden (A- en B-niveaus) en beleidsverantwoordelijken. Het thema van 2003 - 2004 is 'interne communicatie'. De begeleiding gebeurde door een extern communicatiebureau. In minder dan een maand kreeg het stadsbestuur een duidelijk zicht op de plus- en minpunten van de huidige interne communicatie en werden er concrete actieplannen opgesteld.

### Communicatiedagen

Eerst was er een algemene personeelsbevraging. De resultaten daarvan werden verwerkt tot acht hoofdthema's, zoals: Hoe organiseren we een meer structureel teamoverleg? Hoe optimaliseren we het dienstenoverleg? Hoe brengen we een beter formeel overleg tussen het beleid en de diensten tot stand op alle echelons?

In twee communicatiedagen werden de thema's uitgediept en geconcretiseerd tot actieplannen door de leidinggevenden. Nadien werden de resultaten van het project gecommuniceerd aan het voltallige personeel. De opvolging gebeurt door een viermaandelijks rapportering aan het schepencollege en de deelnemersgroep van de tweedaagse workshop.

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

### Instrumenten die de interne communicatie in Halle bevorderen:

- De **knipselkrant**: dagelijks worden de artikels over de stad Halle uitgeknipt en wekelijks aan het College van Burgemeester en Schepenen gegeven. Ze liggen ter inzage aan de refter voor al het personeel.
- De **ideeënbus**: alle ingediende ideeën worden overwogen en indien goedgekeurd, ingevoerd.
- Het **personeelsblad** met onder meer de voorstelling van diensten, activiteiten voor personeel, aanwervingen, mutaties,...
- Het **diensthoofdenoverleg**: wekelijks vergaderen alle dienstverantwoordelijken. Agendapunten: de agenda van het schepencollege, gemeenschappelijke projecten, stand van zaken in bepaalde dossiers, uitleg over wetgeving, ...
- De **teamvergaderingen**: elke dienstverantwoordelijke houdt regelmatig teamvergaderingen. Agendapunten: coördinatie van de verlofperioden, uitleg over gewijzigde reglementering, werkwijze van de dienst, ... Elke deelnemer krijgt een verslag.
- Het **intern netwerk**: de administratie is reeds aangesloten op een intern elektronisch netwerk. De uitbouw van het netwerk met de buitendiensten zoals o.a. het cultureel centrum en de sportdienst is een topprioriteit van het bestuur.

# Communicatie tussen partners



Peter Hofman (Administratie Wegen en Verkeer):

“Hogere en lokale overheden samenbrengen zorgt duidelijk voor een meerwaarde.”

**De mobiliteitsconvenants en alles wat daarbij komt kijken zijn een belangrijk platform voor communicatie tussen de verschillende partners. Ook de communicatie tussen lokale overheden en de burger wordt door sommige modules van het mobiliteitsconvenant extra gestimuleerd.**

*Peter Hofman:* “De mobiliteitsconvenants sporen de communicatie tussen de verschillende partners aan. Ze geven de lokale overheden, het Vlaamse Gewest, De Lijn en andere partners een platform om te communiceren. Dit platform, de Gemeentelijke Begeleidingscommissie (GBC) functioneert als een overlegorgaan waarbij alle betrokken partners samen plannen maken en voorstellen tot oplossingen uitwerken voor mobiliteitsknelpunten op gemeentelijk niveau. Het samenbrengen van hogere overheden en gemeentelijke (maatschappelijke) actoren creëert een meerwaarde en brengt de communicatie tussen de partners tot het allerhoogste niveau: samen verantwoordelijkheid opnemen.”

## Module 15

*Peter Hofman:* “Sommige modules van het mobiliteitsconvenant zijn ook inhoudelijk betrokken bij het informeren en sensibiliseren van burgers. Module 15 is twee jaar geleden in het leven geroepen om de communicatie tussen lokale overheden en burgers te stimuleren. Via deze module kunnen lokale overheden subsidies krijgen voor communicatieprojecten.”

## Subsidiëring van communicatieprojecten via module 15 Graad van subsidiëring via module 15?

33 %, (met een plafond afhankelijk van de grootte van de gemeente) en indien er een link met de milieubeleids overeenkomst is: extra subsidiëring van 33 % mogelijk (ook met plafonds).

## Welk soort communicatieprojecten kunnen gesubsidieerd worden?

Zowel projecten i.v.m. promotie en sensibilisatie als voor inspraak en overleg.

## Speciale voorwaarden?

Een conform verklaard mobiliteitsplan. Het project moet op een duurzame manier het lokaal mobiliteitsbeleid ondersteunen.

Meer info in de brochure ‘Voorbeeldenbrochure Duurzame Mobiliteit - In het kader van module 15 van het mobiliteitsconvenant’, gratis aan te vragen bij Peter Hofman op [peter.hofman@lin.vlaanderen.be](mailto:peter.hofman@lin.vlaanderen.be) of bij de mobiliteitsbegeleider van uw provincie. Zie ook: <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/>



## GBC

**De Gemeentelijke Begeleidingscommissie (GBC) is uitgegroeid tot het belangrijkste platform voor de communicatie tussen de verschillende partners in het mobiliteitsbeleid.**

### Wat is de GBC?

De GBC is een per gemeente georganiseerd overlegforum waarin alle partners die met de gemeente/stad het mobiliteitsconvenant hebben ondertekend vertegenwoordigd zijn. Binnen het kader van de GBC vinden de voorbereiding van en de besluitvorming rond het mobiliteitsconvenant en haar modules plaats.

De GBC's evalueren eveneens de resultaten van projecten en acties opgezet in het kader van een module van het mobiliteitsconvenant. De evaluatie heeft betrekking op de implementatie van de verbintenissen aangegaan door iedere partner en de afweging van de behaalde resultaten ten opzicht van de aanvankelijk vooropgezette doelstellingen. Indien nodig concludeert de GBC uit haar evaluatie tot bijsturing van het project of van de actie.

De GBC is in eerste instantie een overlegorgaan. Daarnaast is het een intermedium tussen diverse organisatiestructuren die inzake het mobiliteitsconvenant een oordeel formuleren. Op zich neemt de GBC geen beslissingen, ze keurt niet goed, noch af. Ze overlegt, begeleidt en stimuleert processen.

### Wie neemt deel aan de GBC?

Minimaal is elke partner die het mobiliteitsconvenant heeft ondertekend afgevaardigd in de GBC. Om het draagvlak van het overleg en de besluitvorming in de GBC te verhogen, wordt een weerspiegeling van de maatschappelijke (belangen) actoren in de samenstelling van de GBC nagestreefd. Voor de lokale overheden kunnen dit o.a. zijn: de mandataris(sen) bevoegd voor verkeer, mobiliteit, ruimtelijke ordening, openbare werken, milieu - de gemeentelijke diensten (mobiliteits- of verkeersdienst, urbanisatiedienst, technische dienst, milieudienst) - de gemeentepolitie - eventueel de gemeentelijke/stedelijke brandweer. Elke partner in het mobiliteitsconvenant kan zich in de GBC laten assisteren door experts. De gemeenteraad kan ook beslissen om de GBC uit te breiden met bijvoorbeeld vertegenwoordigers van de scholen, middenstandorganisaties, NMBS, AWZ,...

### Vergaderingen

De GBC vergadert minstens 1 maal per jaar over de implementatie van het mobiliteitsconvenant en haar (koepel)modules in het algemeen. Aanvullende vergaderingen zijn echter noodzakelijk als overlegmomenten rond specifieke acties of fasen in de ontwikkeling van het gemeentelijk mobiliteitsplan.

Meer info: <http://mobiliteit.vlaanderen.be/convenants/>. (klik op 5. Partners, werkgroepen, commissies)