

# 5 STEENGOEDE TIPS

Werfbeheer in de stad



---

# STAAT U AAN HET HOOFD VAN EEN WERF IN EEN STADSZONE?

Dan bent u goed geplaatst om te weten dat de handelswijken waarin u werkt specifiek en complex zijn. Hoe zorgt u ervoor dat de stad(sactiviteit) zelfs tijdens de werkzaamheden, zijn gewone gang kan gaan? Hier volgen vijf tips uit een grotere studie die binnenkort over dit onderwerp gepubliceerd wordt. Tips voor het goede verloop van uw bouwwerf en het beperken van de negatieve impact ervan op de handelswijken.

Van mobiliteit tot culturele programmering, van afvalbeheer tot planning van de werkzaamheden, alle stadsproblemen beïnvloeden ongetwijfeld het handelsevenwicht. De werven in de handelswijken kunnen heel wat gevolgen hebben waarvan sommige bij een slecht beheer heel wat problemen kunnen veroorzaken. In het bijzonder voor zelfstandige buurtwinkels.

Het is hier niet de bedoeling om de wettelijke verplichtingen waaraan u als werfoperator onderworpen bent, uit te leggen maar wel om u een aantal tips te geven. Zo kan uw werf in het hart van een handelswijk, ondanks de hinder, opgevat worden als wat hij echt is: een verbetering.

---

## 1. SPAN HET PAARD NIET ACHTER DE KRAAN

Wat is de eerste fase van de werf? Handlangers? Materialen kiezen? Nee. De werf moet in een veel vroegere fase worden uitgedacht, zelfs nog voor het lastenboek wordt opgesteld. Er moet samen met alle betrokken partijen over nagedacht worden: meestergasten, architecten, overheidsdiensten, maar ook handelaars en handelaarsverenigingen.

Voor de eerste mortel gemaakt wordt, doet u er best aan al deze spelers rond de tafel te brengen om overleg te plegen. Op deze regelmatige vergaderingen leert u de belangen van de wijk kennen in termen van mobiliteit, fasering, enz. Wanneer deze naar voor worden gebracht, kan u er in uw lastenboek rekening mee houden en gepaste voorzieningen en/of partnerships met plaatselijke actoren voorzien.

Waarom ook niet van de gelegenheid gebruik maken om het team dat de werkzaamheden zal uitvoeren aan de omwonende handelaars voor te stellen?

---

## 2. BETONNEER UW RELATIES

Een werf is als een concert: er zijn veel uitvoerders. Zoals violen moeten ook de verschillende uitvoerders op elkaar afgestemd worden om dezelfde noot te spelen. Het gaat er dus om uw gegevens en informatie-elementen met de andere spelers van de wijk te delen en een gemeenschappelijke evaluatie te maken.

**18% van de klanten die met een bouwwerf te maken kregen, bevestigen dat ze hierover rechtstreeks door de handelaars ingelicht werden.**

Wie kan er u beter informeren over de wijk die u binnenkort zal verbouwen dan de gebruikers en de handelaars? De handelaarsverenigingen zijn onmisbare informatie- en communicatiespecialisten en hebben vaak een oerdegelijke kennis van de wijk die de werfleider niet altijd heeft.



De handelaars hebben een agenda en gewoontes die de werf onherroepelijk zal doorkruisen. Daarenboven heeft een kledingwinkel niet dezelfde problemen als een restaurant. Informeer u dan ook over de organisatie van de wijkhandelaars en over de voorziene evenementen tijdens de duur van de werkzaamheden (rommelmarkt, koopjes, buurtfeesten, dag van de klant, enz.).

Werk hand in hand: een eenvoudige aanpassing van de planning of van het terrein voldoet soms aan de verwachtingen van de betrokken personen. Als de handelaars ingelicht en betrokken worden, kunnen ze eenvoudigweg - en vrijwillig - ambassadeurs van uw werf worden.



De handelaars rond het Vanderkindereplein in Ukkel werd gevraagd om een bewegwijzering te maken om de klanten over de werf te leiden. Alle deelnemende winkels hebben met de grafisch ontwerper overlegd over de keuze van de slogan om op hun etalage te plakken. Fotorechten: INDEXPOUCE

### 3. VAN INFORMATIE TOT SCHOP

Volgens een studie<sup>1</sup> die door Atrium.Brussels gefinancierd werd, bevestigt 86 % van de ondervraagde klanten die met een bouwwerf in hun wijk te maken kregen, dat ze niet vooraf over de werkzaamheden waren ingelicht. Een werf waarover slecht geïnformeerd wordt, zal de facto door het publiek op gemengde gevoelens onthaald worden. De klanten zouden trouwens bij het zien van de werken rechtsomkeer kunnen maken, zonder te controleren of de winkels al dan niet open zijn. Wanneer u de verschillende actoren van de wijk op voorhand informeert over uw komst, kunnen de handelaars maatregelen nemen, zoals bijvoorbeeld hun klanten eenvoudigweg verwittigen.

**86 % van de mensen die zich herinneren dat ze met een werf te maken kregen, bevestigen dat ze niet op voorhand ingelicht werden over toekomstige werkzaamheden.**

Vergeet we ook niet dat ondanks de hinder, de werf slechts één doel heeft: de wijk waarin hij zich bevindt, mooier maken. Het is dan ook altijd nuttig om de wijkbewoners en -handelaars hieraan te herinneren. Hoe? Door bijvoorbeeld de toekomstige wijk op een doek of op een werfpaneel af te beelden. Leg uit waarom de werf nodig is:

«Er zal inderdaad een fase van overlast en hinder zijn, maar alles wordt beter!»

<sup>1</sup> Studie uitgevoerd in januari 2016 via het Agentschap DEDICATED, op basis van een panel van 721 klanten.



In het kader van de oprichting van de nieuwe duurzame wijk Prairie-au-Duc heeft de West-Atlantische ontwikkelingsmaatschappij van het eiland van Nantes het Agentschap Scopio de opdracht gegeven om de hekken rond de werf te bekleden. Ze waren bedoeld om het publiek te informeren over de stedelijke veranderingen in de wijk. Fotorechten: SCOPIC

Geef daarom vooraf informatie over de technische details van de werf (termijnen, wijziging van rijrichting, eventuele vertragingen, enz.) en communiceer eveneens over wat na de voltooiing van de werf gebeurt. Zo geeft u de gebruikers de kans zich hun nieuwe omgeving voor te stellen.

Infopunten, affiches, panelen kunnen de werf op een positieve manier onder de ogen van de bevolking brengen. Het is een goed idee om de esthetiek van de ruimte te optimaliseren door het geheel grafisch coherent te maken. De gebruikers zullen zich de plaatsen veel beter kunnen voorstellen en zich gemakkelijker kunnen oriënteren. Vergeet niet dat een werf een invloed kan uitoefenen op wijken die vrij ver liggen van de kern van de werkzaamheden, in het bijzonder op het vlak van mobiliteit. Maak uw informatiezone dus zo ruim mogelijk.

## 4. TRAP NIET IN DE VAL

De hoeksteen van een werf? Zijn communicatie. Die vaak te wensen overlaat. Zo is, volgens de studie van Atrium, bijna de helft van de klanten ontevreden over de algemene communicatie rond de werven. Maak dus goed het onderscheid tussen communicatie en informatie. Communicatie is niet alleen informatie verspreiden, het betekent naar de gesprekspartners luisteren en zich openstellen voor discussie.

Om de dialoog tussen de verschillende partners en gebruikers te garanderen, kan u dan ook regelmatig openbare bijeenkomsten, projectcafés of andere ontmoetingsmiddelen voorzien. Hier kan er van gedachten gewisseld worden over wat er goed loopt, wat er nog gedaan zal worden maar ook en vooral over wat er moet veranderen om ervoor te zorgen de werf minder impact heeft. Eerder dan grote vergaderingen te organiseren, doet u er beter aan uw gesprekspartners daar op te zoeken waar ze zich bevinden en wanneer ze daar zin in hebben; u zal ongetwijfeld veel meer mensen bereiken.

**45% van de klanten zijn ontevreden over de algemene communicatie over de werkzaamheden.**

Uw werf zal voor een tijdje onderdeel worden van het leven in de wijk. Zoals bij de opening van een nieuwe zaak, gaat het er dus om de verschillende levensfasen af te bakenen: eerste steenlegging, werfbezoek, voltooiing van de werf, inhuldiging,... Naast het promotionele aspect geeft deze fasering aan de gebruikers de volgende onbewuste boodschap: het gaat vooruit!

Denk eraan een bemiddelingsstelsel op te zetten voor langdurige werven, via een tussenpersoon of een woordvoerder die de permanente dialoog tussen de gebruikers en de werfleider zal verzekeren. Zo zijn de rollen vastgelegd en wordt de communicatie gemakkelijker.



*Opening op 21 juni 2016 van de duurzame wijk in de stad Meyrin in Zwitserland. Het project "Les Vergers" omvatte de bouw van 1.350 woningen, verdeeld over 30 gebouwen. Een evenement was georganiseerd om het project partijen, de inwoners van de stad en hun toekomstige burensamenbrengen. Fotorechten: Les Vergers-Meyrin*

---

## 5. NIEUWSGIERIGHEID TROEF!

Uw werf mag niet alleen doen denken aan lawaai en stof. Hij moet daarentegen een echte plek zijn die bruist van leven en animatie. De grote machines boeien groot en klein: het zou dan ook jammer zijn als ze het schouwspel zouden moeten missen. Zet uw werf dan ook - letterlijk - in de schijnwerpers door opmerkelijke uitkijkposten op te richten en sommige beveiligde zones toegankelijk te maken. Zo kunnen de gebruikers de ruimte innemen en er zich mee vereenzelvigen.

In de zomer van 2015 kreeg Atrium Brussels de kans om zijn interventiestrategie in een model te gieten om de handelswijken tijdens de werf te begeleiden. De MIVB en Brussel Mobiliteit waren van plan de tramsporen te vernieuwen en het kruispunt in de Vanderkinderewijk te renoveren.







*In 2015 hebben de designers Ariane Epstein en Edouard Chassaing de "Lyon"-onderscheiding gewonnen op het LYON CITY DESIGN Urban Forum met hun project "Palissade". Het project is gerealiseerd met de steun van de Foncière des Régions en geeft niet alleen informatie over de huidige bouwwerf, maar legt ook een link tussen de stad en de gebruikers. Fotorechten: Edouard Chassaing*

In partnership met de MIVB en de handelaars ontwierp Atrium een promenade rond de werfzone waarbij de duidelijkheid en de toegankelijkheid op die manier gewaarborgd werden. Met deze speelse inrichting kon de opening van de handelszaken gesignaleerd worden om deze in de verf te zetten en daarbij werd de weinig esthetische visuele impact van de werf beperkt.

*« Na analyse stelde Atrium een speelse aanpak van de handelswijk voor. Dit soort initiatieven zou doorlopend in de wijk moeten plaatsvinden... Ondanks de werkzaamheden is de wijk levendiger en fraaier. Een echte opstecker! »*

Guillaume Vanhamme, Eigenaar, Bureau Vanhamme

De omheining is een eenvoudig maar verschrikkelijk efficiënt instrument. Het dient tegelijk als spiegel en bescherming om de algemene boodschap van het project uit te dragen waarbij de onvolkomenheden aan het oog onttrokken worden en de kwaliteiten ervan in de verf worden gezet. Opengewerkt om voorbijgangers de mogelijkheid te geven de vooruitgang van de werken dagelijks op te volgen. Informatief om de gebruikers aanwijzingen over de werf te geven. Artistiek om de werken van plaatselijke kunstenaars in de verf te zetten. Groen om de natuur, soms, haar werk te laten doen voor de duur van de werkzaamheden.

