

WAAROM & HOE

Beter begeleide werven
in de Brusselse handelswijken

Atrium.Brussels

Atrium Brussels is het Gewestelijke Agentschap voor Handel. Het stimuleert al vijftien jaar lang de ontwikkeling van handelsactiviteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

We **THINK** our city !

Voor de overheid en voor zijn partners stelt Atrium Brussels zijn kennis van de stedelijke handel en de stad ter beschikking om innovatieve projecten te starten, zodat Brussel kan stralen en een echte smart retail city kan worden.

We **OPEN** our shops !

Dankzij zijn expertise op het terrein en zijn talrijke analytische tools op het vlak van geomarketing, prospectie of identiteit, biedt het starters een blik op de commerciële diversiteit van Brussel en zijn wijken. Op die manier begeleidt Atrium.Brussels kandidaat-handelaars en retailers bij de definitie, lokalisatie en vestiging van hun project.

We **BOOST** our districts !

Atrium Brussels ijvert voor een visie met een kwalitatieve, originele handel, aangepast aan zijn tijd en zijn gebruiken. Om de commerciële aantrekkelijkheid van het Gewest te valoriseren en aan te moedigen, coördineert het agentschap een reeks acties voor de verfraaiing en promotie van de handelswijken.

Auteurs



Nicolas Durand is al meer dan zes jaar Project Manager bij Atrium.Brussels. Hij heeft een diploma burgerlijke bouwkunde, ruimtelijke ordening en mobiliteitsbeheer, maar is ook een voormalige handelaar. De problematiek van het beheer van werven is voor hem een nuttig, relevant en concreet onderwerp.

Zijn “stedenbouwkundige” benadering die beheer van de stadsruimte en mobiliteit combineert, geeft hem tegelijk een breed en specifiek zicht op het thema in kwestie. In 2016, in het kader van een werf in de Edelknaapstraat te Elsene, ontwikkelt hij een nieuwe begeleidingsaanpak die erin bestaat de handelaars van meet af aan bij het proces te betrekken, hun verantwoordelijkheidszin te stimuleren en samen een actieplan uit te werken.

Volgens hem “zijn werken noodzakelijk voor de goede werking van de stad, maar hebben ze een zware impact die handelswijken soms in gevaar kan brengen.” Bereikbaarheid, hinder, schadevergoedingen voor de handelaars of beheer van leveringen zijn dus allemaal cruciale punten waar rekening mee moet worden gehouden om de levenskwaliteit van alle gebruikers te vrijwaren.



Marie Gillet is al ruim vijf jaar Project Manager bij Atrium.Brussels. Na haar studies etnologie wordt ze consulente bij architectuurbureaus die participatieve processen willen implementeren in het kader van belangrijke stedelijke herinrichtingsprojecten: het Sint-Lazarusplein in Sint-Joost, la Docherie in Charleroi.

In 2012 werkt ze voor Atrium mee aan de inrichting van Walking Madou met het architectuurbureau Suède 36 en de gemeente Sint-Joost. Deze tijdelijke inrichting van de Leuvensesteenweg dient ter omkadering van geplande wegenwerken op de site. Dit experimentele voorstel wordt aldus een stadslabo waarmee men onder meer verschillende manieren kan uittesten om zware herinrichtingswerkzaamheden te integreren in een dichtbevolkte handelswijk, alsook een nieuwe vorm van transversaal bestuur.

Het experiment vormt voor haar in 2014 het startpunt van een ruimere reflectie over het beheer van stadswerven in handelswijken. De publicatie van deze studie vormt daarin ook een belangrijke stap.

Verantwoordelijke uitgever : Arnaud Texier
Atrium.Brussels, maart 2017

Dankbetuiging

Deze gids is tot stand gekomen dankzij de steun, het advies en de oordeelkundige revisies van de teams van Atrium.Brussels.

Wij willen ook Brussel Mobiliteit (de heer Olivier Van Craenenbroek) danken, alsook Brussel Economie en Werkgelegenheid (de heer Geert Rochtus) voor hun bijdrage aan de wettelijke en economische aspecten inzake werven.

Overigens willen wij alle personen danken die ons waardevolle informatie en illustraties hebben bezorgd om deze gids zo relevant mogelijk te maken en aangenaam om te lezen.

Ten slotte danken wij Atrium.Lab: Living Smart Retail City (EFRO-programmering 2015-2020) voor zijn begeleiding.

Inhoudsopgave

00

Inleiding

p. 10

Methodologie

p. 12

01

Waarom ?

p. 14

De perceptie en de coordinatie van de werven
analiseren

02

Hoe ?

p. 36

Begeleiden en inspireren met voorbeelden en
praktische tips



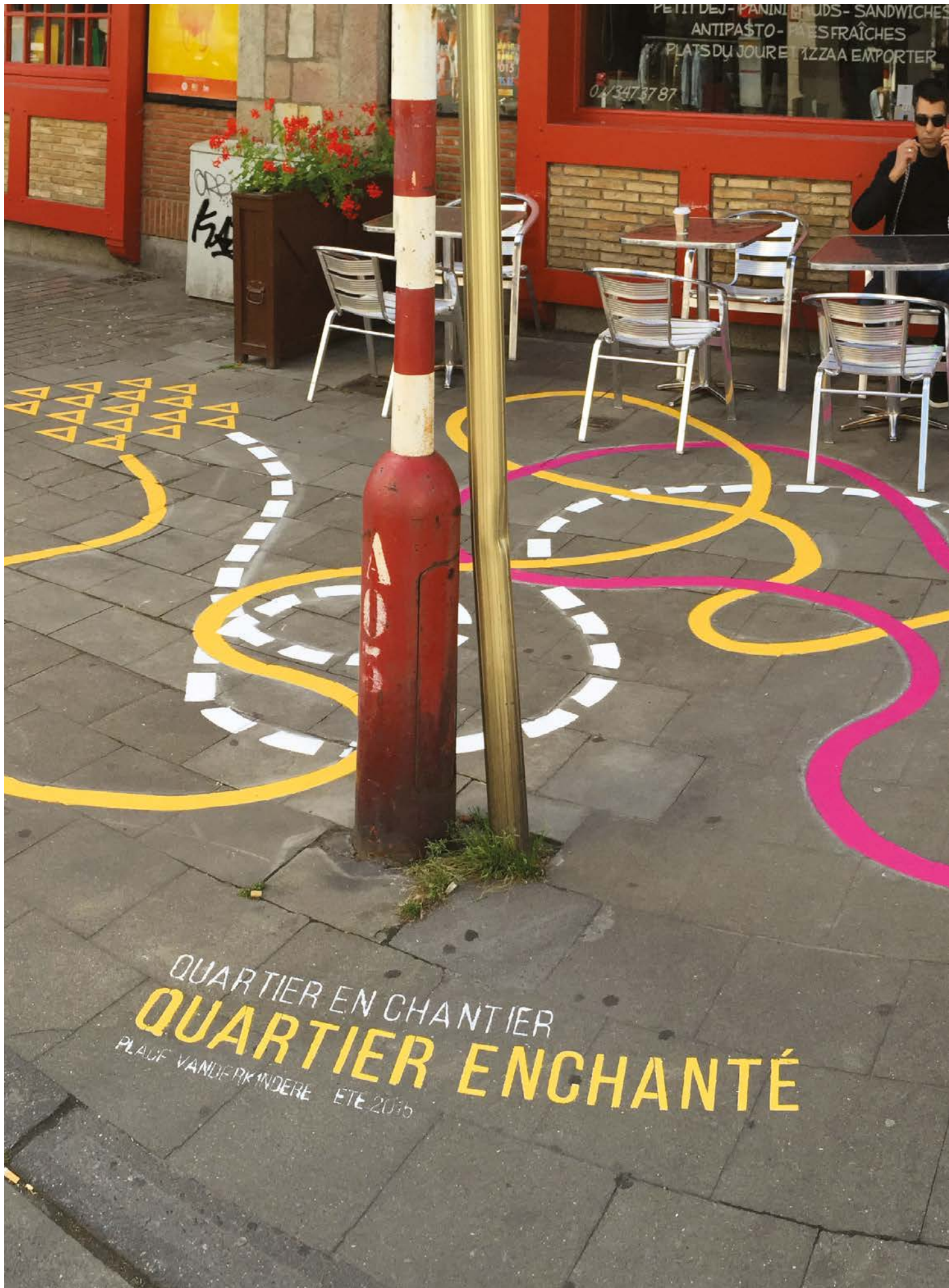
Uw beurt !


p. 64

Een toepassing van de verschillende tips van de
gebruiksaanwijzing

Bibliografie

p. 89





„ Wanneer er tijdig rekening mee gehouden wordt en ze bij de reflectie betrokken worden, kunnen de handelaars van alle gebruikers van de wijk de beste ambassadeurs van een werf worden.“

Inleiding

Het commerciële evenwicht : kwetsbaar voor werven

Stadswerkzaamheden, die nodig zijn voor zowel het onderhoud als de vernieuwing van de stad, veroorzaken uiteraard hinder waaronder de bevolking te lijden heeft. De regeneratie van een ruimte, hetzij omdat ze beschadigd is, hetzij omdat ze onbestaande is, zorgt voor externe effecten ¹.

In het geval van werven zijn de externe effecten doorgaans logischerwijs positief. Het doel van stadswerkzaamheden is immers de verbetering van het collectieve welzijn. Deze kritieke fase kan echter

negatieve externe effecten veroorzaken met een min of meer ernstige weerslag op korte, middellange of zelfs lange termijn.

De handel is een van de voornaamste slachtoffers van deze collaterale externe effecten. Een fase van werkzaamheden in een handelswijk kan een kettingreactie veroorzaken, gaande van een vermindering van het aantal klanten tot de definitieve sluiting van één of meer winkels.

1. We spreken van externe effecten wanneer de acties van een bepaalde speler een positieve of negatieve impact hebben op het welzijn en het gedrag van andere spelers.

4 handelaars op 10 werden niet op voorhand gewaarschuwd over een werf in hun wijk

Verbazingwekkend genoeg krijgen handelaars ondanks hun blootstelling en relatieve kwetsbaarheid zelden bijzondere aandacht van de opdrachtgevers en uitvoerders van werven. In het beste geval worden ze beschouwd als een doorsnee gebruiker in de communicatie, planning en het beheer van stadswerkzaamheden.

Dit is een van de voornaamste vaststellingen van ons onderzoek. 40% van de Brusselse handelaars zegt ooit geconfronteerd te zijn geweest met een werf in het hart van hun wijk zonder daarover een voorafgaande kennisgeving

te hebben ontvangen. De klanten zijn niet veel beter af; slechts 17% van hen verklaart zich tevreden over de informatie die ze hebben ontvangen over de werken in hun handelsbuurt.

De evaluatie van bepaalde praktijken, zowel in België als in het buitenland, toont nochtans aan dat de handelaars, indien er met hen rekening wordt gehouden en ze vroeg genoeg bij het proces betrokken worden, uitstekende contactpersonen kunnen worden of zelfs de beste projectambassadeurs van alle gebruikers van de wijk.

Een tiental grote werven gepland in Brussel

Atrium.Brussels, het gewestelijk Handelsagentschap, verdedigt al 18 jaar de visie van een handel die verbonden is met haar omgeving. Van de mobiliteit tot de culturele programmering, via het afvalbeheer of het beheer van werven, alle stadsproblemen hebben een invloed op het evenwicht van de handel en moeten bovendien rekening houden met de bezorgdheden en aspiraties van de sector.

Ons Agentschap stelt met volle tevredenheid vast dat de verschillende Brusselse spelers zich steeds meer bewust worden van dit gegeven. Dit uit zich onder meer in de opkomst van de hypercoördinatie van werven en via de aan de gang zijnde herziening van de schadevergoedingen voor handelaars die benadeeld

worden door werven in hun wijk alsook de ontwikkeling van een begeleiding en specifieke hulp.

Het verheugt ons dat de verschillende Brusselse actoren zich daar geleidelijk aan van bewust worden. Hiervan getuigen onder meer de hypercoördinatie van de werven en de lopende herziening van de steunen begeleidingsmaatregelen voor de handelaars die er de nadelen van ondervinden.

Nu er een tiental grote werven gepland zijn in Brussel voor de nabije toekomst, wil Atrium van dit werk de hoeksteen maken voor een betere begeleiding van werven in handelswijken en vanaf nu een actieve rol spelen in de ontwikkeling en begeleiding van werven, ten voordele van de Brusselse handel.

Methodologie

Deze studie bestaat uit twee aparte delen.

Eerste deel

De doelstelling :

De perceptie en coördinatie van de werven analyseren

Het eerste deel handelt over de problematiek van de werven zoals ze worden ervaren door de handelaars en klanten van de Brusselse wijken. Bedoeling is hier te analyseren hoe de verschillende betrokken partijen het verloop van de werken beleven en beoordelen, alsook de impact op de bezoekersaantallen of de aankoopgewoonten van de klanten.

Om de perceptie van de Brusselse klanten te meten, werd een **enquête** in de vorm van een peiling aan voorbijgangers toevertrouwd aan het instituut Dedicated Research. Deze peiling vond plaats van 17 oktober tot 4 december 2015. Teneinde een goede representativiteit te verkrijgen van de sociaaleconomische profielen die regelmatig de handelswijken bezoeken, werd het gewest opgesplitst in vijf zones (noord, zuid, west, centrum en zuidoost). In deze vijf zones werden 16 druk bezochte handelswijken geselecteerd. Dedicated Research interviewde er 721 klanten.

Daarnaast werden 50 handelaars ondervraagd in een persoonlijk **individueel gesprek**. Ze werden gevonden in dezelfde 16 zones als de 721 klanten, teneinde vergelijkbare resultaten te verkrijgen voor de twee fases van de studie. Er werden drie grote thema's met hen besproken: de communicatie van de overheid voorafgaand aan de werf (1), de impact van de werf op de bezoekersaantallen in hun winkel en de verkoopcijfers (2) en ten slotte de situatie na de werf (3).

Tot slot wenste Atrium een zo getrouw en up-to-date mogelijk beeld op te stellen van de coördinatie van bouwerven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het Agentschap heeft dus gesprekken gevoerd met een reeks Brusselse spelers, gaande van concessiehouders tot werfcoördinatoren en de overheid: Vivaqua, Brutélé, Brussel-Mobiliteit, Perspective Brussels ...

Tweede deel

De doelstelling :

Begeleiden en inspireren met voorbeelden en praktisch advies

Het tweede deel heeft tot doel de overheid en handelaars te informeren over goede praktijken voor het beheer van bouwwerven. Het is gestructureerd in de vorm van een handleiding met vier grote stappen.

De ervaring van Atrium en de evaluatie van de proefprojecten rond de begeleiding van werven in handelswijken dienen als voornaamste inspiratie voor deze praktische tips. We citeren onder meer de projecten die Atrium heeft ontwikkeld in de wijken Madou (Sint-Joost), Vanderkindere (Ukkel), Buyl (Elsene) en Spiegel (Jette).

Bovendien werd in november 2016 een project voor de begeleiding van een werf gelanceerd in de Edelknaapstraat in Elsene (een project dat nog altijd loopt bij het opstellen van deze gids), dat Atrium in staat zal stellen zijn expertise te consolideren door op empirische wijze elk van de in dit werk opgesomde voorschriften te controleren.

Het tweede deel bevat bovendien een reeks inspirerende internationale voorbeelden, die onder meer in oktober 2014 werden verzameld tijdens het colloquium "Quel Chantier!" in Montréal (Québec). Atrium heeft er ook tal van personen ontmoet die werken in het domein van de handelsontwikkeling en stadsplanning in Montréal.

Het werk eindigt met een stappenplan: "En nu is het aan u". Dat bestaat uit een toepassing van de verschillende tips die worden uiteengezet in de handleiding. Het werd opgesteld binnen het Atrium.Lab, de door Atrium in januari 2016 ontwikkelde ruimte voor toegepast onderzoek en innovatie die gesteund wordt door het Europese Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO).



Bron : Index Pouce

WAAROM ?

Voor een betere begeleiding van de werven in de Brusselse handelswijken

Perceptie

p. 16

- Vóór : De communicatie vóór het begin van de werf
- Tijdens : De impact van de werf
- Na : De effecten na de werf
- Besluit

Coördinatie

p. 24

- De actoren, organen en middelen
- De regelgeving
- De hypercoördinatie

Steunmaatregelen en begeleiding

p. 29

- Vóór 2017
- Sinds 2017

Inspiraties

p. 32

- De FURET-aanpak
- De HQAC-aanpak

Besluit

p. 35

Perceptie

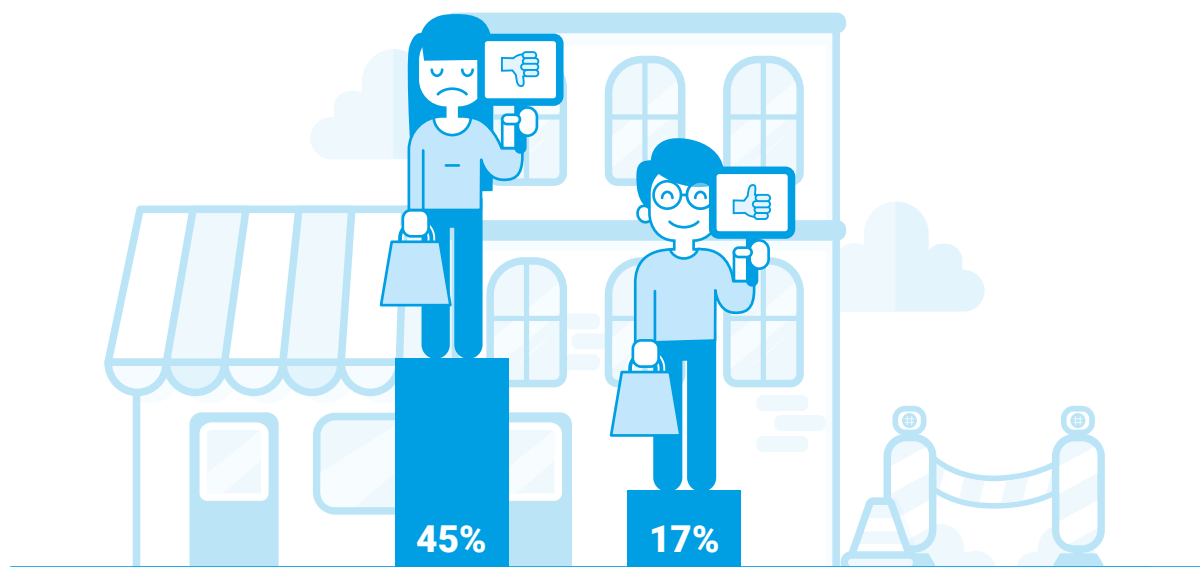
Hier zullen we evalueren hoe de Brusselse klanten en handelaars een periode met een werf in hun wijk hebben beleefd. We zullen drie criteria analyseren : de communicatie voorafgaand aan de werf, de impact op de aankoopgewoontes en de verkoopcijfers, en de waargenomen effecten na de werf.



Vooraf : De communicatie voorafgaand aan de werf

Van 720 geïnterviewde klanten herinnert iets meer dan de helft (59%) zich een werf te hebben meegemaakt in zijn handelswijk. Van deze 59% verklaart een grote meerderheid (86%) niet op voorhand geïnformeerd te zijn geweest over de geplande werkzaamheden. Slechts 5% zegt op de hoogte te zijn gebracht via een bericht van de overheid, hetzij onder de vorm van affiches of informatieborden, hetzij per post. Ten slotte zegt 18% rechtstreeks en mondeling geïnformeerd te zijn geweest door de handelaars van de wijk.

Globaal gezien zijn de klanten ontevreden (45%) over de communicatie om hen op de hoogte te houden over de uitvoering van een werf in de wijk die ze vaak bezoeken. Slechts 17% van hen toont zich positief over de manier waarop ze werden geïnformeerd over de planning en het verloop van de werkzaamheden; dit levert een NPS-score op van -61 voor de kwaliteit van de communicatie voorafgaand aan de werf.²



» Wij werden niet op de hoogte gesteld. Ik heb alleen de verkeersborden met het parkeerverbod gezien. Wij hebben geen enkele voorafgaande communicatie ontvangen. »

Jean-Robert, dienstenbedrijf, open sinds meer dan 10 jaar, Zone Noord

2. Met de NPS of Net Promoter Score kan men de graad van enthousiasme bepalen. Deze wordt uitgedrukt in een bereik van -100 tot +100. Elke positieve waarde wijst op een klein tot groot tevredenheidsniveau, elke negatieve waarde op een niveau van ontevredenheid.

Bij de handelaars verklaart 40% geen enkele communicatie te hebben ontvangen van de overheid over een werf in hun wijk. Ze verklaren dat ze plots oog in oog kwamen te staan met informatieborden, meestal amper een paar dagen voor het begin van de werkzaamheden.

Voor de 60% van de handelaars die werd geïnformeerd, lijkt een bericht per post het vaakst gebruikt te zijn, gevolgd door informatiesessies, een bezoek aan de winkel door een vertegenwoordiger van de werf, en ten slotte een bericht op elektronische wijze (e-mail, sociale netwerken enz.).

De grote meerderheid van de handelaars bevestigt dat de communicatie van de overheid duidelijk was, wanneer ze op duidelijke en volledige wijze alle informatie vermeldde zoals de begin- en einddatum, de totale duur van de werkzaamheden en de gegevens van een contactpersoon indien nodig. Naast een voorstelling van de aard en het doel van de werf die onontbeerlijk lijken, worden de drie hierboven vermelde elementen als het belangrijkste beschouwd door de handelaars.

» *De communicatie is vaag, de flyer geeft zeer algemene en weinig nauwkeurige informatie. Wij weten welke werken zullen worden uitgevoerd, maar niet op welk baanvak en op welk moment.* » Angélique, retail, open sinds meer dan 10 jaar, Zone Centrum

Ze stellen het ook op prijs als ze worden geïnformeerd over eventuele beperkingen en ongemakken als gevolg van de werf, plannen en schema's van de werkzaamheden ontvangen, of uitleg over de te volgen stappen als ze aanspraak willen maken op een schadevergoeding. Diegenen die geen toegang kregen tot al deze informatie vinden dat de communicatie die ze ontvingen niet voldoende duidelijk was.

Een andere opmerkelijk feit is dat handelaars die goede communicatie ontvingen op het juiste moment, het daarna meestal gemakkelijker hadden om bijkomende informatie op te vragen bij de juiste personen. Handelaars die geen informatie vooraf hadden ontvangen voelden zich daarentegen verloren en richtten zich meestal tot personen op de werf om meer informatie in te winnen.

Tijdens : De impact van de werf



89%

van de klanten hebben hun gewoontes behouden

45%

de werf hinderde niet

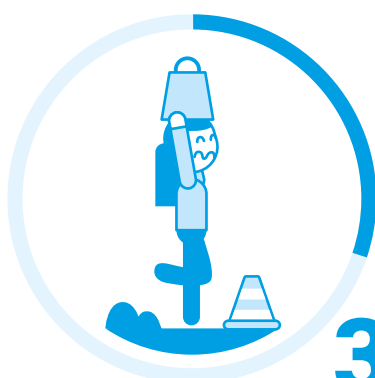
55%

hebben hun gewoontes in de wijk

89% van de klanten die zich een werf in hun wijk herinnerden, zegt zijn aankoopgewoonten niet te hebben veranderd. Dat is vooral het geval bij de jongere klanten (94%) en de buurtbewoners (91%). Op de vraag waarom, waren de twee voornaamste antwoorden dat ze de gewoonte hadden in deze buurt te winkelen (55%) en dat de werf hen niet buitensporig hinderde (45%).

Van de 11% van de klanten die hun aankoopgewoonten wijzigden, verklaarde iets minder dan de helft dat ze minder vaak naar de wijk gingen gedurende de werfperiode, terwijl 41% een andere handelswijk koos om te gaan winkelen. In verhouding tot de volledige onderzochte groep vertegenwoordigt dit publiek respectievelijk 5,2 en 4,7% van de klanten.

30% van de klanten is van oordeel dat de werkzaamheden een impact hebben op hun winkelervaring. De meest geciteerde redenen zijn onder meer de duur van de werkzaamheden (71%) en de lawaaihinder (64%). De moeilijkheid om te voet bij de winkels te geraken is slechts voor 10% van de klanten een belemmering.



30%

schatten dat de werken impact hebben

71%

voor de duur van de werken

64%

voor de geluidshinder

10%

ondervind een belemmering om er te geraken

94% van de klanten zegt niet van promotieacties van de handelaars te hebben genoten tijdens de duur van de werkzaamheden. Voor de kleine hoeveelheid die wel van promotieacties heeft geprofiteerd (6%) ging het voornamelijk om prijskortingen.

Paradoxaal genoeg kenden bijna alle handelaars een daling van de verkoop tijdens de werkzaamheden. Deze wordt geraamd op gemiddeld -30% van de normale omzet (tussen -5% en -50%).

Voor de handelaars zou de voornaamste reden van de daling in de verkoop een vermindering van het aantal klanten door het gebrek aan parkeerplaatsen; de vuiligheid en het lawaai; het gebrek aan trottoirs; de moeilijke bereikbaarheid voor personen met beperkte mobiliteit zijn.

De aspecten van de werf die de grootste hinder veroorzaken zijn de problemen met de leveringen en de moeilijkheid om ze te plannen, het gebrek aan zichtbaarheid van de winkel door de verhulling van de etalage, en de lawaaihinder. De voornaamste maatregelen om deze ongemakken te verhelpen waren het gebruik van een schoonmaakdienst, de sluiting van de deuren van de winkel tegen het lawaai en stof, en de organisatie van promoties.

Van de 50 ondervraagde handelaars heeft er geen enkele een officieel verzoek tot schadevergoeding ingediend, hetzij omdat ze niet wisten dat dit kon, hetzij omdat ze de procedure te lang en/of te complex vonden, hetzij omdat ze de financiële steun ontoereikend achtten.

Achteraf : De effecten na de werf

35% van de klanten zegt op de hoogte te zijn gebracht van het einde van de werf. Twee derde van hen vernam het einde van de werf via informatieborden, het overige derde voornamelijk per post.

Na afloop van de werkzaamheden vond de grote meerderheid van de klanten die hun gewoonten hadden veranderd zijn oude gewoonten terug (83%).



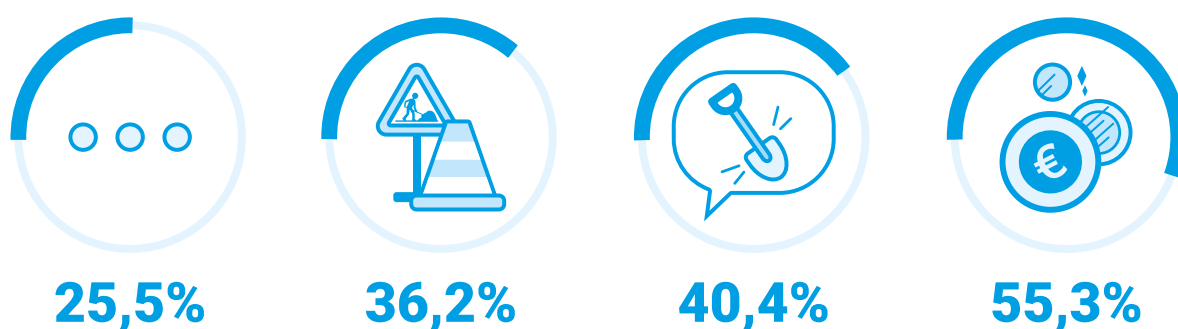
Deze vaststelling wordt gedeeld door de handelaars, die verklaren bijna hetzelfde verkoopniveau terug te vinden als voordien, met soms wel de nood aan specifieke acties om een bepaald type klanten terug te winnen. De werkzaamheden hadden in zeer zeldzame gevallen langdurige negatieve gevolgen voor de bezoekersaantallen in de handelswijken.

» De verkoopcijfers zijn geleidelijk aan gestegen. Ik heb met een aantal klanten contact moeten opnemen om hun te zeggen dat de werken voltooid waren en dat wij nog altijd tot hun beschikking stonden. »

Adeline, dienstenbedrijf, open sinds minder dan 5 jaar, Zone Zuidoost

Besluit

In de zomer 2015 hebben het Vanderkindereplein (Ukkel) en zijn aangrenzende straten de negatieve gevolgen ondervonden van een werf uitgevoerd door de MIVB en Brussel Mobiliteit. Met het oog op de opstelling van een actieplan ter ondersteuning van de handelaars gedurende de periode van de werken, heeft Atrium.Brussels bij de handelaars een opiniepeiling uitgevoerd over hun behoeften gedurende het verloop van de werf.



De drie meest vermelde antwoorden betreffen de vergoeding van de handelszaken (55,3%), de communicatie met de werfcoördinatoren (40,4%) en de bewegwijzering voor de toegang tot de wijk (36,2%). Logischerwijs zullen wij deze drie hoofdpunten in deze studie uitvoerig behandelen.



Bron : Index Pouce



Coördinatie

De actoren, organen en middelen

Concessiehouder

Iedere persoon die het voornemen heeft een werf uit te voeren, uitvoert of heeft uitgevoerd, maar ook iedere persoon voor wiens rekening een werf wordt uitgevoerd. Tijdens een werf krijgt de concessiehouder het beheer toegewezen van een terrein op de openbare weg en staat hierbij onder de leiding en het toezicht van de werfpolitie. De concessiehouder moet het terrein op de openbare weg in zijn oorspronkelijke staat teruggeven.

Er bestaan twee soorten concessiehouders. **Institutionele concessiehouders** die zich bij de Coördinatiecommissie van de Werven bekend moeten maken. In dit geval kan het uitvoeringsdiensten betreffen (Directie Beheer en Onderhoud van de Wegen van Brussel Mobiliteit, Beliris, wegendiensten van de gemeenten, enz.) of concessiehouders (Proximus, MIVB, enz.). **Niet-institutionele concessiehouders**, te weten de particuliere aannemers, particulieren en kraanmachinisten.

Brussel Mobiliteit

Brussel Mobiliteit is het bestuur van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belast met de uitrustingen, de infrastructuren en het vervoer.

Directie Coördinatie van de Werven

Binnen Brussel Mobiliteit is de Directie Coördinatie van de Werven belast met de coördinatie en de organisatie van de werven op de openbare weg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze cel is ook belast met het secretariaat van de Coördinatiecommissie van de Werven. Zij treedt op als de gewestelijke wegbeheerder uitsluitend gedurende de uitvoering van de werf.

Coördinatiecommissie van de Werven

De Coördinatiecommissie van de Werven is een adviesorgaan belast met de coördinatie, in de ruimte en in de tijd, van de werken uitgevoerd op, onder of boven de openbare weg. In dit opzicht geeft de Coördinatiecommissie advies over de plaats, de duur, de uitvoeringsdatums en de

eventuele begeleidingsmaatregelen om de mobiliteit van alle weggebruikers te verzekeren.

De coördinatie van de werven op de openbare weg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt geregeld door de ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de werven op de openbare weg. De ordonnantie bepaalt dat elke persoon die een werf wil uitvoeren op een gewestweg of op bepaalde grote gemeentewegen, bij de gewestelijke wegbeheerder een vergunningsaanvraag moet indienen.

De Osiris-tool

Met het oog op een nog betere werforganisatie heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de ICT-toepassing Osiris ontwikkeld, een database die de gegevens groepeerd van alle werven die in de openbare ruimte worden uitgevoerd (zowel op de gemeente- als op de gewestwegen) alsook van alle evenementen die er plaatsvinden (zoals markten, beurzen, wijkfeesten, enz.).

Terwijl het vroeger soms moeilijk was om informatie te vinden over wegenwerken en festiviteiten, zijn die voortaan in één enkele database gegroepeerd. Deze toepassing biedt de Brusselaars tal van voordelen. Zo laat zij een betere coördinatie toe van de talrijke werven en bevordert zodoende de mobiliteit in het Gewest.

De regelgeving

Ordonnantie van 3 juli 2008

Zoals eerder vermeld, worden alle werven op de openbare weg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geregeld door de ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de werven op de openbare weg. Dit reglement beschrijft in detail de voorschriften betreffende de organisatie, de uitvoering en het volledige beheer van een werf op de openbare weg.

Dit reglement heeft een vierledig doel :

- Vermijden dat op eenzelfde gedeelte van de weg te vaak werken worden uitgevoerd;
- De goede organisatie, de netheid en de veiligheid verzekeren van de werven op de openbare weg;
- Tijdens de uitvoering van de werven voor alle weggebruikers een veilig verkeer waarborgen;
- Een gemakkelijke toegang verzekeren tot de handelszaken, de woongebouwen en andere openbare plaatsen.

Informatieplicht

Voor elke werf ³ moet de concessiehouder de buurtbewoners en de gebruikers van de betrokken openbare weg informeren via een affiche opgesteld in het Frans en het Nederlands. Deze informatie kan ook via huis-aan-huisflyers worden verspreid wanneer de uitvoeringsvergunning of het werfakkoord dat bepaalt, of via een bord voor een vergunde werf met een impact op de leefbaarheid van de openbare weg voor de weggebruikers.

De informatie moet verplicht de volgende gegevens vermelden: de identiteit van de concessiehouder en zijn contactpunt, de aard van de werf, de duur en de begin- en einddatum van de werf, de impact van de werf in termen van leefbaarheid van de openbare weg, de website van de werf, de gegevens van de aanneming belast met de uitvoering van de werf en eventueel de door Osiris gegenereerde QR-code.

Voor niet-gecoördineerde vergunde werven, moet de informatie eveneens de identiteit vermelden van de beheerder(s) die de vergunning heeft(hebben) uitgereikt, alsook de identificatiecode van de vergunning. Ten slotte moet voor de gecoördineerde vergunde werven ook de hoedanigheid van de leidende concessiehouder worden vermeld.

Al deze informatie moet worden verstrekt op een affiche die op zichtbare wijze wordt aangebracht op de toegangswegen in de omgeving van de werf, alsook ter hoogte van elk kruispunt dat in het terrein van de werf inbegrepen is, en dit minstens 3 dagen vóór het begin van de werf en gedurende de gehele duur ervan. Naarmate de vordering van de werf kunnen de affiches eventueel worden aangepast.

Hypercoördinatie

Onlangs is gebleken dat de klassieke coördinatieprocedure voor werven niet langer voldoende efficiënt was om het steeds grotere aantal werven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te kunnen organiseren.

Om hier iets aan te doen, heeft de Brusselse overheid in juli 2016, onder auspiciën van de Coördinatiecommissie van de Werven en van Brussel-Mobiliteit, een principenota goedgekeurd die onder meer tot doel heeft voor de werven en hun "hypercoördinatie" een globale benadering te bepalen.

» Dit begrip wordt gedefinieerd als "het beheer van een reeks evenementen en/of werven, gegroepeerd in één enkele entiteit, onder de koepel van een occasionele structuur voor hypercoördinatie, voor een geoptimaliseerde behandeling en geharmoniseerde coördinatie, teneinde de leefbaarheid⁴ van de openbare weg zo goed mogelijk te verzekeren »⁵.

Doelstellingen

De hypercoördinatie heeft tot doel het Gewest uit te rusten met een uiterst efficiënt hulpmiddel als antwoord op de toenemende bouwwerken op de openbare weg en de goede uitvoering te verzekeren van strategische bouwwerken binnen de oorspronkelijk geplande termijnen.

Door onder meer een globale benadering mogelijk te maken voor de werven die moeten worden gerealiseerd in één en dezelfde zone, wil men de planning van werven op lange termijn rationaliseren, de procedures uniformiseren en zodoende de hinder voor de verschillende gebruikers verminderen.

Voordelen

Hypercoördinatie maakt onder meer een verduidelijking van de taken mogelijk voor alle uitvoerders en een betere wederzijdse informatie tussen de verschillende betrokken partijen. De behandeling van de werf in eenheden vergemakkelijkt ook hun beheer in Osiris, het computersysteem voor het beheer van werven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien maakt hypercoördinatie het mogelijk om de convergenties tussen de grote geprogrammeerde werven nauwer in detail te onderzoeken, en hun coördinatie te optimaliseren en te harmoniseren. Dit impliceert ten slotte ook een waarschijnlijke vermindering van de globale kosten en de vertragingen bij werven.

4. In de betekenis van de ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de werven op de openbare weg.

5. Definitieve nota hypercoördinatie – Brussel-Mobiliteit.

6 - 7 - 8. Definitieve nota hypercoördinatie –
Brussel-Mobiliteit.

Methodologie

Wanneer een zeer grote werf en/of een aanzienlijke concentratie van werven met waarschijnlijk grote hinder wordt aangekondigd, kan men een verzoek indienen om het principe van hypercoördinatie toe te passen op de zone in kwestie.

Dit verzoek kan worden ingediend door de Commissie voor de Coördinatie van Werven of worden voorgesteld door de gewestelijke minister, een gemeente, een politiezone of een concessiehouder betrokken bij de zone in kwestie. Het is aan de Commissie voor de Coördinatie van Werven om de hypercoördinatiezone te bevestigen en later weer te ontbinden.

Zodra een hypercoördinatiezone gevalideerd is, « moeten de institutionele concessiehouders een ad-hocstructuur voor hypercoördinatie oprichten, waarin alle leiders, voor elk

van de geplande werven in de hypercoördinatiezone, verenigd zullen zijn. »⁶

Deze structuur, die onder leiding staat van een uniek contactpunt, de hyperleider, heeft als rol « het opstellen van de fasering van de werven en het verzekeren van de eventuele noodzakelijke begeleidende maatregelen »⁷. Ze stelt ook een overeenkomst op met de verdeling van de kosten tussen de verschillende concessiehouders.

Het is ook zo dat, hoewel het begrip hypercoördinatie momenteel bouwerven van institutionele concessiehouders betreft, « er wordt overeengekomen dat de werkzaamheden gestart door niet-institutionele concessiehouders er ook gebruik van moeten kunnen maken, na beslissing van de bevoegde overheid. »⁸

Steunmaatregelen en begeleiding

Vóór 2017

Tot in 2017 bestonden twee financiële steunmaatregelen voor handelszaken en bedrijven die in hun wijk hinder ondervinden van een werf. Beide steunmaatregelen, weinig bekend, ingewikkeld en traag in termen van procedure, hebben hun potentiële begunstigen nooit echt kunnen overtuigen.

Kaskredietcontract

De eerste steunmaatregel betreft een kaskredietcontract en is bestemd voor zelfstandigen of KMO's die, om de bedoelde steun te kunnen genieten, gevestigd moeten zijn langs de openbare weg waar de werken worden uitgevoerd. De steun verleend door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt 4% van het in het kader van het kaskrediet ingeschreven kapitaal en met een maximum van 4.000 euro.

Rekening houdend met het lage percentage van handelaars die kaskredieten sluiten, wordt deze steunmaatregel weinig gebruikt. Bovendien werd in 2014 en 2015 wegens het gebrek aan bekendheid van de steunmaatregel geen enkele aanvraag ingediend. Overigens bestemt het Gewest voor dergelijke steunmaatregelen jaarlijks maar een budget van 20.000 euro.

Inkomenscompensatievergoeding

De tweede steunmaatregel betreft de inkomenscompensatievergoeding en wordt toegekend aan microondernemingen (maximaal 10 werknemers) die tijdens de uitvoering van werken aan de openbare ruimte zich verplicht zien hun verkooppunt te sluiten. De steun bedraagt ongeveer 75 euro per sluitingsdag en is verschuldigd vanaf de 8e dag volgend op de sluiting van de gehinderde handelszaak.

Hoewel aantrekkelijker dan de kaskredieten kent deze steunmaatregel eveneens weinig succes, wat zijn verklaring vindt in de lage vergoeding en de zeer strikte toepassingscriteria, onder meer de volledige sluiting van de handelszaak.

Wegens de criteria inzake human resources, logistiek of voorraad verkiezen de handelaars hun zaak open te houden (zelfs indien weinig activiteit) in plaats van te moeten sluiten. Anderzijds is het bedrag van € 75 absoluut niet toereikend om het omzetverlies te dekken.

Disclaimer: Op het ogenblik van de verzending van deze gids naar de drukker waren de praktische modaliteiten voor de verschillende maatregelen die de Regering heeft aangenomen in december 2016 nog niet vastgelegd. Atrium zal u over deze maatregelen kunnen informeren zodra ze beschikbaar zijn.

Aangezien het hierboven beschreven oude schadevergoedingssysteem op zijn beperkingen stootte, heeft de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkgroepen opgericht om de schadevergoedings- en begeleidingsmaatregelen voor handelaars die door een werf worden getroffen te herzien. De volgende maatregelen weerspiegelen de herziening die momenteel aan de gang is.

Sinds 2017

Vier categorieën

De nieuwe vergoedingsprocedure voorgesteld door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering voorziet in een indeling van de werven volgens nog nader te bepalen criteria: duur van de werf, periode van uitvoering, veroorzaakte bereikbaarheidsproblemen, aantal en typologie van de gehinderde handelszaken, enz.

Deze indeling wordt bepaald bij de toekenning van het project voor werken en gebeurt dus vóór het begin van de werf. De indeling wordt als volgt opgevat :

- **Categorie 0** betreft werven die geen directe of aanzienlijke impact hebben op de handelszaken in de onmiddellijke omgeving (bv. de Reyersviaduct)
- **Categorie 1** betreft werven met een beperkte impact op de handelszaken in de onmiddellijke omgeving (bv. de reparatie van een trottoir in een handelswijk)
- **Categorie 2** betreft werven met een matige impact op de handelszaken in de onmiddellijke omgeving (bv. heraanleg van het Vanderkindere- of Jansonkruispunt)
- Ten slotte betreft **categorie 3** werven met een aanzienlijke en uitzonderlijke impact op de handelszaken in de onmiddellijke omgeving (bv. metro Grondwet)

Vier maatregelen

Afhankelijk van de omvang van de werf en zijn impact op het handelsweefsel, is het Gewest eveneens van plan om volgens de hiervoor vermelde categorieën cumuleerbare en trapsgewijze maatregelen te ontwikkelen :

- **Maatregel 1** betreft de toepassing van **begeleidingsmaatregelen** vóór, tijdens en na de werken. Enerzijds betreft het de ontwikkeling van concrete acties zoals het in aanmerking nemen van de specifieke behoeften van de handelszaken in de ontwerpfase van het project (leveringszones, benutting van de etalages, verlichtingspalen, enz.), de bewegwijzering van de werf, de planning van de leveringstijden, bemiddeling, de specifieke afscherming van de werf, het beheer van het voetgangersverkeer, netheidmaatregelen, enz.

Anderzijds moeten begeleidingsmaatregelen worden genomen die de participatie, de communicatie en de informatie van de handelaars en hun klanten beogen.

- **Maatregel 2** betreft **de invoering van een steunmaatregel in de vorm van de toekenning van een liquiditeitskrediet** om de liquiditeit van de handelszaken te financieren. Het doel bestaat erin de handelaars te helpen gedurende de uitvoering van de werf waarvan de duur en de omvang het voortbestaan van hun activiteit kunnen bedreigen.

Er wordt voorgesteld om de bestaande steunmaatregel van het kaskredietcontract op te heffen en binnen finance.brussels (GIMB) een gewestelijke liquiditeitskredietlijn ter beschikking te stellen, eventueel gekoppeld aan de gewestelijke waarborg van het Brussels Waarborgfonds.

- **Maatregel 3** betreft de **invoering van een efficiënter vergoedingssysteem** dat aan de behoeften van de handelaars tegemoetkomt. Voor de zwaarste en meer omvangrijke werf die een langetermijnimpact hebben op de handelszaken en hun bereikbaarheid fors bemoeilijken, is het Gewest van plan om voor

de verliezen een compensatiesysteem voor te stellen waarbij de verplichting tot sluiting zou worden opgeheven en de nominale bedragen worden verhoogd.

- **Maatregel 4** beoogt in het kader van de hervorming van de steun voor economische expansie een **steunmaatregel in te voeren voor de handelszaken die directe negatieve gevolgen ondervinden** van werven op de openbare weg. De maatregel stelt voor om in de hervorming van de steun voor economische expansie een steunmaatregel op te nemen voor de handelszaken die de negatieve gevolgen ondervinden van een werf op de openbare weg en die deze overgangperiode wensen te benutten om in hun handelszaak te herinvesteren.

Categorie

	0	1	2	3
		Maatregel 1 > maatregelen begeleiding handelaars		
			Maatregel 2 > liquiditeitskrediet	
				Maatregel 3 > vergoedingen
				Maatregel 4 > steunmaatregelen

Inspiraties

De HQAC-aanpak



Bron : Stefan Shankland

De HQAC-aanpak, *Haute Qualité Artistique et Culturelle*, gelanceerd in 2007 in Ivry-sur-Seine (Frankrijk) op initiatief van kunstenaar Stefan Shankland⁹, beoogt stadsvernieuwing en werven te benutten als een potentieel voor experimentele kunst- en culturele projecten.

Vaststellingen

Omdat de stedelijke werf hinder en verwarring veroorzaakt, irriteert, fascineert, nieuwsgierigheid opwekt en de aandacht trekt, heeft die ook een bundelend effect, legt banden en bevordert de dialoog en uitwisselingen tussen de diverse actoren van een stad in ontwikkeling: inwoners, gebruikers, volksvertegenwoordigers, stedenbouwkundigen, architecten, arbeiders, kunstenaars, aannemers, projectontwikkelaars of nog bedrijven in de bouw en openbare werken.

De periode van de werken in de stad, normaliter ervaren als een probleem, wordt hier dus gezien als aan kans voor hedendaagse kunst, experimentele designs, participatieve projecten, enz.

Doelstellingen

De projecten worden geleid door een multidisciplinair team en verenigen architecten, stedenbouwkundigen, kunstenaars, inwoners, studenten, onderzoekers, bedrijven en stadsdiensten. Zo ontstaan nieuwe dialogen tussen artistieke, culturele en stedenbouwkundige actoren rond een driedelige doelstelling :

- Het creëren van **geografische banden** tussen wat zich afspeelt binnen de werf en zijn directe omgeving; tussen de personen die er werken en de personen die in de buurt wonen.
- Het creëren van **temporele banden** tussen het vóór, het tijdens en het na van de werf; tussen de personen die er al waren, de personen die er werken en de personen die later zullen komen.
- Het creëren van **persoonlijke banden** tussen de stedenbouwkundigen, de culturele actoren en de inwoners en gebruikers van de stad.

9. Stefan Shankland ontwerpt en creëert kunstprojecten geïntegreerd in veranderingsprocessen zoals stadsvernieuwing, industriële processen, mutaties van het grondgebied – tal van kritische situaties die de kunstenaar aanspreken en waarbij hij zich betrokken voelt om de voorwaarden te onderhandelen van een onderzoek, een in de realiteit geïntegreerde creatie.



Bron: Stefan Shankland

De FURET-aanpak

Uitvoering

Het programma TRANS305, ontwikkeld in 2007 op de werf van de *Zone d'Aménagement Concerté* (ZAC) van het Plateau in Ivry-Sur-Seine, is het eerste project van Stefan Shankland in het kader van zijn HQACaanpak. TRANS305 wil van deze werf een openbare ruimte maken, een open ruimte voor uitwisselingen en creatie.

Over een periode van 3 jaar werden in het kader van dit

programma diverse initiatieven uitgevoerd: een aantal workshops met structuren van de stad Ivry-Sur-Seine, 10 kunstprojecten geïnspireerd op en/of geïntegreerd in de werf (installaties, tijdelijke architectuur, tentoonstellingen, films, enz.), en 15 workshops met beroeps- en universitaire opleidingscentra (op het gebied van schone kunsten, architectuur, stedenbouw en cultureel management).

Het FURET-onderzoeksproject, gelanceerd in Frankrijk in januari 2009 en gefinancierd door l'Agence Nationale de la Recherche (ANR), had tot doel " de onopvallendheid en de aanvaardbaarheid van de werven in de stedelijke omgeving te bevorderen " ¹⁰

Deze aanpak steunt op de vaststelling dat de werven in de stad, noodzakelijke vectoren van de stadsvernieuwing, door een groot deel van de inwoners en gebruikers negatief worden ervaren, terwijl zij meestal tot doel hebben de levenskwaliteit van de stadsbewoners te verbeteren.

Vaststellingen

Volgens de initiatiefnemers van het FURET-project staan de werven in de stad voor drie grote uitdagingen. De eerste uitdaging betreft het feit dat de werven een complex milieu verstoren dat doorweven is met velerlei activiteiten en gebruiken en uitgerust is met tal van stedelijke objecten binnen een afgemeten ruimte. De tweede uitdaging betreft het feit dat bij de uitvoering van de werven talrijke vaklui en deskundigen tussenkomen in het gedwongen kader van de openbare ruimte.

Ten slotte volstaat het niet de werven en hun impact individueel in aanmerking te nemen. Er moet ook rekening worden gehouden met de talrijke ruimtelijke en temporele interacties die eruit voortvloeien en actie worden ondernomen op niveau van het stedelijk grondgebied en van alle werven die er worden uitgevoerd.

Doelstellingen

De onderzoekswerkzaamheden van het FURET-project beogen de ontwikkeling van een reeks producten die in de verschillende opleve-

10. <http://www.agence-nationale-recherche.fr/?Projet=ANR-08-VILL-0002>

ringsstadia worden geleverd. De centrale bijdrage van het project bestaat uit een prototype van een instrument ter ondersteuning van de besluitvorming gekoppeld aan een methodologische en operationele aanpak, en gestructureerd op 3 niveaus :

- **De ruimtelijke onopvallendheid** richt zich in de eerste plaats tot de beheerders van de openbare ruimte en tot de bouwheren en tracht een antwoord te bieden op de volgende vraag: kunnen wij ons zodanig organiseren dat een aantal werven samen minder hinder veroorzaken dan de hinder van elke werf apart beschouwd?
- **De onopvallendheid van de werf** richt zich tot de bouwheren en de bouwdirectie en biedt hun de nodige instrumenten voor een optimale organi-

satie en planning van de werfactiviteiten binnen een bepaalde ruimte en een bepaald tijdsbestek, door de werf zo goed mogelijk in zijn omgeving in te passen.

- **De gerichte onopvallendheid** stelt specifieke acties voor die voor bepaalde doelgroepen kunnen worden genomen (scholen, oudere personen, handelaars, enz.) of bijzondere maatregelen die een schakel vormen tussen het leven van de werf en de stad (werfbezoeken, ontbijt voor de buurtbewoners met de werfteams, tijdelijke inrichtingen en voorzieningen, enz.)

Besluit

Terwijl de werken in de stad een idee moeten uitdragen van continue verbetering, hebben de gebruikers van de stad daar paradoxaal genoeg een heel andere, negatieve, perceptie van. Dat is meestal te wijten aan het gebrek aan communicatie, wat zowel bij de klanten als de handelaars ergernis wekt. Dit gebrek aan informatie benadrukt het niet-transparante en hinderlijke karakter van de werven in de stad.

De overheid begint zich geleidelijk aan bewust te worden van het probleem. Zo worden in Brussel oplossingen ontwikkeld om de werken op de openbare weg te vereenvoudigen en te kwantificeren. De Osiris-tool en de hypercoördinatie laten eindelijk toe om een totaalbeeld te hebben van alle lopende of toekomstige werven en om de overtolligheid van werven in kleine zones te beperken.

De invoering van compensatiemaatregelen die beter aangepast zijn aan de realiteit van de handelaars getuigt eveneens van verbeteringen. Ook hier mag het belang van de communicatie over deze compensatiemaatregelen niet over het hoofd worden gezien. Uit onze enquête bij de Brusselse handelaars blijkt dat geen enkele ervan een beroep heeft gedaan op

compensatie, omdat het te onbekend of te ingewikkeld is.

Overigens blijkt dat de verschillende reglementen, wetten en procedures, op gemeentelijk, gewestelijk of op federaal niveau, thans geen toereikend kader vormen voor het beheer van de werven. Nieuwe benaderingen, zoals de FURET-methode of de HQAC-aanpak in Frankrijk, beginnen hier en daar ingang te vinden om tegemoet te komen aan het probleem van het beheer van de werven.

Teneinde een werf niet langer uitsluitend als een hinder wordt gezien, schuilt de oplossing ongetwijfeld in het vermogen van de stakeholders, in de eerste plaats de overheid en de gebruikers, om krachten te bundelen en samen een visie en een zinvol project te ontwikkelen. Als extra garantie voor zijn succes, moet dit ruim vóór het begin van de werf worden uitgedacht.

In het tweede deel van deze gids zullen wij dus als opdracht hebben de stakeholders advies en inspiratie te geven over een aantal goede technieken die hierbij van pas kunnen komen.

U beurt nu !



Bron : Index Pouce

HOE

Door een betere begeleiding van de werven in de Brusselse handelswijken

Communiceer en informeer p.40

- Creër synergieën
- Houdt rekening met de behoeften van de handelaars
- Betrek de handelaars bij de reflectie
- Leg uit waarom en hoe
- Benut alle mogelijke communicatiemiddelen
- Kruip in de huid van de gebruiker
- Treed op als informatieschakel

Wees betrokken p.48

- Tracht een totaalbeeld te hebben van de werven
- Bestudeer de handelswijk
- Inventariseer en kwantificeer de hinder
- Ga ter plaatse poolshoogte nemen
- Bundel krachten in een winkeliersvereniging

Promoot p.52

- Benut de werf als een informatiedrager
- Verzorg de klanten
- Ensceneer de werf
- Maak van elke steen een evenement

Ontwikkel p.58

- Bedenk samen de verandering
- Verfraai uw winkelpui
- Geef uw etalage een make-over
- Maak een stand van zaken op
- Promoot uw handelszaak

Besluit p.61

Gebruiksaanwijzing

Bent u handelaar? Werkt u bij een gemeentedienst? Atrium.Brussels heeft een lijst opgesteld van 21 tips die tot doel hebben u te begeleiden bij het beheer van een werf om zijn negatieve gevolgen voor uw handelszaak, wijk of gemeente te beperken.

Sommige tips zijn voornamelijk gericht tot de overheidsdiensten, andere uitsluitend tot de handelaars en winkeliersverenigingen. Hoe dan ook,

wij hebben ze samen voorgesteld en rond 4 grote sleutelfasen ingedeeld: communicatie en informatie, betrokkenheid, promotie en ontwikkeling.

Wij hebben deze keuze gemaakt om alle stakeholders bewust te maken van ieders verantwoordelijkheid. Duidelijkheidshalve, en om geen twijfel te laten over de specifieke doelgroep(en), hebben wij deze tips met pictogrammen geannoteerd.

Legende



Bestemd voor handelaars



Bestemd voor handelaars



Bron : Index Pouce

Communiceer en informeer

Creër synergieën



De verbetering van het levenskader belangt iedereen aan: overheid, gebruikers, handelaars, enz. Merk echter op dat de werven op termijn eveneens bijdragen tot de verbetering van het levenskader van de wijken waar zij thans hinder veroorzaken. De uitgevoerde werken beogen namelijk het collectieve welzijn.

Behalve de hinder die zij veroorzaken, kunnen de werven bovendien worden gezien als een kans, en wel in die zin dat zij de dialoog bevorderen tussen de gebruikers, de handelaars en de overheid.

Het komt er dus op aan deze kans niet te laten voorbijgaan en gedurende de gehele duur van de werken te communiceren over wat in de wijk werd gedaan, over wat wordt gedaan en over wat nog moet worden gedaan.

De communicatie over de werven, zowel vanwege de gemeenten als de handelaars, moet tegelijkertijd pragmatisch en operationeel zijn, onder meer voor hen die de werf elke dag beleven.

De beperking van de negatieve gevolgen van een werf begint bij de betrokkenheid van alle tussenkommende actoren. Op niveau van de overheid, zodra sprake is van de werf moeten tussen de verschillende betrokken diensten communicatiesynergieën worden gecreëerd: openbare werken, stedenbouw, mobiliteit en handel, uiteraard, maar ook groene zones, evenementen enz.

Richt hiertoe een specifieke werkgroep op om tegemoet te komen aan de verwachtingen en behoeften van de handelaars en gebruikers.

Houdt rekening met de behoeften van de handelaars



Zelfs indien de wetgeving in tijdelijke inrichtingen voorziet om de hinder gedurende de uitvoering van de werf zo veel mogelijk te beperken, is het belangrijk naar de specifieke behoeften van de handelaars van de wijk te luisteren om in aangepaste tijdelijke structuren en/of procedures te voorzien.

De prioritaire doelstelling bestaat erin elke ongewone hinder te beperken en zelfs te vermijden, onder meer in termen van de fysieke bereikbaarheid van de handelszaken. Zorg er dus voor deze bereikbaarheid te verzekeren, hetzij door middel van een duidelijke bewegwijzering, voetgangersbruggen of afbakening. Dat houdt eveneens in dat

de zichtbaarheid van de handelszaken niet door een opslagzone of een te hoge werfschutting wordt belemmerd.

Zo ook moeten de tijdelijke leveringszones met de reële behoeften van de handelszaken overeenstemmen: volume, doorgang vanaf de bestelwagen naar de handelszaak, enz.

Ten slotte kan stofhinder afhankelijk van de verkochte producten ook een min of meer grote impact hebben op de handelszaken. Zo zullen levensmiddelenwinkels in het bijzonder hun producten willen beschermen in afwachting dat maatregelen in die zin worden genomen.

Betrek de handelaars bij de reflectie



En werf beperkt zich niet tot zijn operatoren. De mate van betrokkenheid van de diverse stakeholders zal beslissend zijn voor zijn succes... of mislukking. Zo kunnen de handelaars wel eens uw beste ambassadeurs in de wijk blijken te zijn, op voorwaarde dat u hen direct bij de reflectie hebt betrokken.

Zorg er dus voor de handelaars tijdens het verloop

van de werf niet uit het oog te verliezen. Nodig enkele vertegenwoordigers uit op de wekelijkse werfvergadering zodat de informatie op efficiënte wijze ook hun vakgenoten kan bereiken.

Deze zullen van de gelegenheid gebruik kunnen maken om hun eisen kenbaar te maken, alsook over andere onderwerpen.

Leg het waarom en het hoe uit



Wanneer de werf een noodzakelijk kwaad is voor de renovatie van de nutsleidingen, zal het erop aankomen de technische aspecten duidelijk uit te leggen, zodat de hinder veroorzaakt door de werken begrijpelijk en aanvaardbaar wordt.

Leg bijvoorbeeld uit in welk opzicht het opbreken van een trottoir gedurende een week om de rioleringsbuizen te vervangen, uiteindelijk een kleine hinder is in vergelijking met de mogelijke overstroming van de kelders bij zware regenval. Of ten opzichte van de luxe

om binnenkort dankzij de ondergrondse glasvezelkabels de klanten gratis wifi te kunnen aanbieden.

Deel de handelaars ook de fasering van de werken mee zodat zij hun klanten tijdig kunnen informeren. Indien u de geplande voltooiing van de werken moet meedelen, let er dan wel op dat u geen loze beloften doet. Vermeld voor het einde van de werken eerder een periode in plaats van een vaste datum zodat de wijk vooruit kan kijken, en, vooral, erop kan anticiperen.

Benut alle mogelijke communicatiemiddelen



Alle communicatiemiddelen kunnen worden aangewend om informatie over de werf te verspreiden. Hierna een niet-uitputtende lijst van een aantal in het werk te stellen communicatiemiddelen.



Papieren informatiedrager

De gemeentekrant is de ideale informatiedrager voor de buurtbewoners die geen toegang hebben tot internet en niet op de hoogte zijn van de toekomstige werf. Geef voor de handelaars de voorkeur aan de face to face en de flyers.



Website

Informeer de bezoekers van uw website regelmatig over de voortgang van de werken, via de rubriek "Nieuws" of via een specifiek daartoe bestemde rubriek. Zorg ervoor de contactpersonen alsook de planning van de werken mee te delen.



Sociale netwerken

Ga op uw Facebookpagina een dialoog aan met uw followers zodat zij weten dat u naar hen luistert. Zie er echter wel op toe dat u hen via uw communitymanager een snelle feedback kunt geven.



E-mailing

Benut uw database om aan de doelgroep van uw boodschap een gepersonaliseerde e-mail te sturen.

Kruip in de huid van de gebruiker



Afhankelijk of u buurtbewoner, klant of handelaar bent, beleeft u de hinder en het ongemak van een werf niet op dezelfde wijze. Wij kunnen het dus niet echt hebben over "kleine" of "grote" werven, maar wel over werven die voor elk individu specifieke hinder en overlast met zich meebrengen.

Probeer er dus voor te zorgen om bij de reflectie over de werfcommunicatie door de ogen te kijken van de gebruiker en zodoende een communicatie te ontwikkelen die aangepast is aan het doelpubliek. Tracht echter wel een stap verder te gaan dan de pragmatische communicatie en werk een aantrekkelijke en beeldende communicatie uit die de

nodige aandacht van de gebruikers zal trekken.

Dat kan onder meer door middel van originele infopunten, ludieke affichegeborden, interactieve werfschuttingen of nog een duidelijke en gepersonaliseerde bewegwijzering afhankelijk van de identiteit van de wijk.

Zorg er ook voor een onderscheid te maken tussen communicatie en informatie. Communicatie beperkt zich niet tot het verstrekken van informatie, maar betekent een open oor hebben voor zijn gesprekspartners en een bereidheid tot dialoog.

Voorbeelden

Voorbeeld 1 Building our future – Luxemburg Stad (Luxemburg) ¹¹

In 2012 heeft Luxemburg Stad een beroep gedaan op het communicatie- en marketingbureau "Lola" voor de ontwikkeling van een nieuwe benadering voor zijn communicatie over de werven in Luxemburg.

Zo heeft het bureau het label "Building our future" (Bouwen aan onze de toekomst) ontwikkeld dat elke communicatie over dit thema vergezelt en gemakkelijk herkenbaar is voor het publiek. Behalve de informatieverstrekking, werd de content in verschillende dragers ontwikkeld om de talrijke voordelen in de kijker te zetten die uit de werken zullen voortvloeien. ¹²



Bron : lola.lu pour la Ville de Luxembourg



11. <https://city.vdl.lu>

12. <https://www.lola.lu>

Voorbeeld 2**Palissade – Lyon (Frankrijk)**

De werfbeschutting (palissade) is een eenvoudig middel maar met een onbetwiste doelmatigheid. De werfbeschutting, zowel spiegel als afscherming, laat toe de algemene boodschap van het project uit te dragen door zijn gebreken te verbergen en zijn kwaliteiten in de kijker te zetten. De werfbeschutting is opengewerkt zodat de voorbijgangers de voortgang van de werken gestaag kunnen volgen. De werfbeschutting is een informatiedrager en geeft de gebruikers informatie over de werf. De werfbeschutting is kunstzinnig waarbij de lokale kunstenaars ruim worden bedeed.

In 2015 kregen de designers Ariane Epstein en Edouard Chassaing voor hun project "Palissade" in LYON CITY DES!GN Urban Forum de prijs "Lyon" uitgereikt.

Aangezien Lyon City Design zich in het hart van een oude zakenwijk had gevestigd die aan een zware renovatie toe was, kregen de deelnemers de gelegenheid oplossingen uit te denken om de stadsbewoners bij deze overgang te begeleiden.

Het project "Palissade", gesteund door Foncière des Régions, was behalve een informatiedrager voor de lopende werf, ook een schakel tussen de stad en zijn gebruikers.



Bron : www.edouardchassaing.com



Voorbeeld 3
Het Infopunt Walking Madou -
Sint Joost ten Node

In afwachting van de definitieve heraanleg van de Leuvensesteenweg werd een voorlopige inrichting "Walking Madou" aangelegd. Deze voetgangerszone werd uitgerust met een Infopunt onder leiding van de gemeente Sint-Joost-ten-Node en Atrium. De gebruikers van de wijk konden er algemene informatie aantreffen over de wijk, maar ook informatie over de toekomst van de Leuvensesteenweg en de ermee gepaard gaande toekomstige werken.



Bron : Nonpareil

Voorbeeld 4

De Atkin-hekken – Londen (Engeland)

Personen met een handicap zijn de eerste slachtoffers van een werf. Ross Atkin, onderzoeker aan het Royal College of Art van Londen, heeft een systeem ontworpen van bouwhekken voor blinden.

Om blinden en slechtzienden te leiden bevatten de kunststof hekken “groeven” en tastbare stippen. Aan het begin van het “parcours” zijn de hekken met een QR-code uitgerust die gesproken informatie geeft over het parcours tijdens de werf.



Bron: www.rossatkin.com

Treed op als informatieschakel



Zoals u heel goed weet zijn de werven meestal een kwaad om bestwil. De heraanleg van de handelswijk waar u een zaak hebt geopend, zal op termijn namelijk een meerwaarde zijn voor uw handelsactiviteit.

Bovendien behoort u tot de ambassadeurs van uw wijk. Wie beter dan uzelf is op de hoogte van haar gewoonten en haar levensritme? Uw visie op de werf zal uw klanten ongetwijfeld beïnvloeden. Neem dus een positieve attitude aan wanneer u met hen over de werf van gedachten wisselt.

Ga zelfs een stap verder, door als schakel op te treden tussen de gebruikers van de wijk en de werfoperatoren. Ongeacht u al

dan niet lid bent van een winkeliersvereniging, aarzel vooral niet hun nuttige informatie mee te delen die kan bijdragen tot een betere werforganisatie.

De leveringsomstandigheden, de vervoersgewoonten van uw klanten, de tijdsaspecten van de wijk, de behoeften aan openbare verlichting, enz. zijn tal van nuttige informatie voor de werfbeheerders.

Wees inventief en maak u de verandering eigen. Uw etalage kan een niet uit te vlakken informatiedrager zijn: plak er de planning van de werken aan, het doel van de werken, enz.

Wees betrokken

Tracht een totaalbeeld te hebben van de werven



Elke dag worden de gebruikers geconfronteerd met de complexiteit van de ruimtelijke ordening: vermenigvuldiging van de werven in de stad, tijdelijke wegomleggingen, beperkte bereikbaarheid, enz. Trouwens, om een ophoping van werven binnen een beperkte ruimte te vermijden, is het essentieel om een totaalbeeld te hebben van de verschillende werven op

gewestelijk niveau.

Zoals al in het vorige deel vermeld, biedt het platform **osiris.brussels** sinds april 2014 een volledig overzicht van alle werven op de openbare weg in het Brussels Gewest.

Bestudeer de handelswijk



Om voor elke werf concrete en aangepaste antwoorden te bieden, lijkt het noodzakelijk om :

Rekening te houden met ...

Dit laat toe :

Het type en het aantal handelszaken binnen de werfzone

- De werf aan de wijk en de wijk aan de werf aan te passen (opslagzone, doorgang van de werfvoertuigen, fasering van de werken, enz.)

De openingstijden

- Een nauwkeuriger fasering van de werf op te stellen
- De sluitingstijden van de handelszaken te benutten om bepaalde werken uit te voeren.

De leveringsverplichtingen

- De handelaars tijdens de periode van de werken een permanente voorraad te verzekeren
- In leveringszones te voorzien

Inventariseer en kwantificeer de hinder



Met het oog op een beter beheer en organisatie van de werf moet van alle mogelijke hinder een lijst worden opgesteld: stof, lawaai, modder, gevaarzones, opslagzones, enz.

Zo kunt u anticiperen op de eventuele veranderingen van de activiteiten van het openbare leven (markten, terugkerende evenementen, enz.) en de werfbeheerders op de hoogte stellen van de specifieke problemen die deze hinder voor de

betrokken wijk met zich meebrengt.

Bijvoorbeeld het nefaste effect van stofhinder op levensmiddelenwinkels of het essentieel belang van de opslagzones voor verse of breekbare producten. Door een lijst op te stellen van deze onverenigbaarheden zult u kunnen nadenken over de verschillende wijzen om ze te vermijden, en wel vóór het begin van de werf.

Ga ter plaatse poolshoogte nemen



Wacht niet tot de buurtbewoners of handelaars hun schriftelijk of telefonisch beklag maken om op te treden: ga ter plaatse een kijk nemen om de gebreken te inventariseren en een plaatsbeschrijvingsrooster op te stellen van wat goed functioneert en van wat beter kan.

De werf kan van tevoren aan de belangrijkste stakeholders zijn meegedeeld, maar het is meestal tijdens de uitvoering van de werken dat de vragen optreden.

Stel dus een persoon aan die als schakel optreedt om de contacten tussen de di-

verse stakeholders te laten vlotten en om de informatie te verspreiden. Idealiter zou deze persoon ook regelmatig de handelszaken moeten bezoeken om zich op de hoogte te stellen van hun eisen en behoeften.

De stadswachten (de vroegere preventie- en veiligheidsagenten) kunnen echter specifiek in die zin worden gebriefd. Zij beschikken namelijk over een grondige kennis van het terrein en zijn een wettige aanwezigheid in de wijk. Overweeg voor langetermijnwerven eveneens de aanstelling van een Ombudsman ¹³.

13. Een ombudsman onderzoekt onafhankelijk en objectief de klachten over een overheidsdienst, instelling of bedrijf.

Als de klacht gegrond is, probeert de Ombudsman een oplossing te vinden voor het probleem. Dankzij de klachten kan hij tekortkomingen bloot leggen en aanbevelingen doen om ze te verbeteren.

Een Ombudsman wordt soms bemiddelaar genoemd als referentie aan de technieken die hij gebruikt om conflicten op te lossen..

Bron : <http://www.ombudsman.be>

Indien u een jaarboeklijst uitgeeft van de tussenkomende partijen in het kader van grotere werven, vermeld dan duidelijk hun rol en precieze functie. Ga uit van het principe dat elk probleem een referentiepersoon moet hebben. Om tussenpersonen tot een minimum te beperken, moet deze referentiepersoon dus noodza-

kelijkerwijs het antwoord hebben op de vraag die de handelaar zich stelt.

Verwittig deze contactpersonen dat zij waarschijnlijk oproepen zullen krijgen.

Bundel krachten in een winkeliersvereniging



Het is belangrijk dat de handelszaken die de negatieve gevolgen van een werf ondervinden, gedurende de werken hun aantrekkelijkheid behouden. Alle betrokken actoren moeten dus krachten bundelen om hun zichtbaarheid en bereikbaarheid te verzekeren. Hiertoe moeten zij van bij de aankondiging van de werf actie ondernemen, door een winkeliersvereniging op te richten.

Eendracht maakt macht: door krachten te bundelen in een winkeliersvereniging wordt u ten opzichte van de werfoperatoren een gesprekspartner van formaat. Uw communicatie alsook uw klachten zullen bijgevolg meer impact hebben. Deze vereniging zal u ook toelaten om eventuele begeleidingsacties van de werf te financieren of subsidies te genieten.

” [...] De winkeliersvereniging zal gedurende de gehele duur van de werken een belangrijk rol vervullen van schakel, van spreekbuis, van drijfkracht en zal voor diverse economische en milieuproblemen kunnen worden geraadpleegd. Bestaat geen winkeliersvereniging of is die niet actief, dan is het aangeraden om er een op te richten voor de duur van de werken.»¹⁴

14. Bron : Guide méthodologique – Les CCI et l'accompagnement des entreprises impactées par des travaux d'aménagement urbain – Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie

Voorbeeld 5**Winkeliersvereniging – Kasteleinswijk (Elsene)**

In het kader van de werken in de Edelknaapstraat in Elsene, heeft Atrium.Brussels de handelaars aangespoord om een winkeliersvereniging op te richten teneinde de bevoorrechte gesprekspartner te worden van de gemeente en van de verschillende gewestelijke instellingen.

Voorbeeld 6**Feitelijke vereniging – Vanderkinderewijk (Ukkel)**

In Ukkel heeft de feitelijke vereniging Cavell Village de nodige formaliteiten gestart om een volwaardige winkeliersvereniging te worden, met alle voordelen die eraan verbonden zijn.

In meer dan één opzicht is een werf een kans voor de handelaars, op voorwaarde die te weten benutten. Het komt er dus op aan collectieve of individuele promotieacties te organiseren om de negatieve gevolgen van de werken te compenseren. Deze acties kunnen een gelegenheid zijn om bestaande klanten te binden en zelfs, wie weet, om potentiële klanten aan te trekken.

Promoot

Dus, beste handelaars, een werf is een opportuniteit, op voorwaarde dat je weet hoe die te benutten. Het komt er dus op aan collectieve of individuele promotieacties te organiseren om de negatieve gevolgen van de werken te compenseren. Deze acties kunnen een gelegenheid zijn om bestaande klanten te binden en zelfs, wie weet, om potentiële klanten aan te trekken.

Gebruik de bewegwijzering om te leiden en te vertellen



De werf maakt integraal deel uit van het leven van de wijk. De werf promoten, wil dus zeggen de toekomstige inrichting van de wijk tonen waarin de werf inpast. Zijn verschillende fasen leiden, laat toe zijn goede voortgang aan de gebruikers mee te delen en tussentijdse deadlines te stellen waarmee deze laatsten gemakkelijker kunnen omgaan. En vooral om de veroorzaakte hinder te compenseren en de aandacht te trekken van de wijk.

Dat een gat wordt gegraven om defecte leidingen te vervangen of om een nieuw winkelcentrum te bouwen, in de ogen van de voorbijgangers blijft een bulldozer een bulldozer. Het komt er dan op aan de werf te labelen om die voor de gebruikers zo duidelijk mogelijk voor te stellen.

Zorg er dus voor een bewegwijzering te bedenken om de gebruikers van het ene eind naar het andere eind van de werf te leiden, zodanig dat zij een helder

beeld krijgen van wat er in de plaats van de werken zal komen... en zich erover kunnen verheugen.

Behalve zijn belangrijkste rol van informatieverstrekker, moet de bewegwijzering van de werf de typologie en identiteit van de wijk weerspiegelen. Gebruik homogene uitrustingen die de visuele samenhang bevorderen en geen verwarring scheppen.

Is de werf door een schutting afgeschermd? Benut die als pedagogische drager om de gebruikers te informeren. Laat eveneens een opening zodat de voorbijganger de voortgang van de werf kan volgen. Nodig hem uit, trek zijn aandacht door middel van verschillende interactieve kneepjes zoals spelen, breinbrekers, vraag en antwoord.

Biedt de gebruiker echter ook de mogelijkheid om de werf te vermijden, door een bewegwijzering van alternatieve wegomleggingen te plaatsen.

Voorbeeld 7

De wijk la Coupole – Parijs (Frankrijk)

15. <http://www.celize.com>

In 2016 hebben werken in de wijk la Coupole in la Défense het voetgangersverkeer ingrijpend gewijzigd. Om de bezoekers zo goed mogelijk te leiden, heeft het Etablissement Public d'Aménagement de La Défense Seine Arche (Epadesa) in samenwerking met Celize, ontwerper van stadsaankleding, een nieuwe bewegwijzering ontwikkeld ¹⁵. Een duidelijke en zichtbare bewegwijzering die op alle toegangswegen tot de wijk werd aangebracht.



Bron: Célize

Voorbeeld 8

Scenografie op de trottoirs - Vanderkindere (Ukkel)

In de zomer 2015 hebben het Vanderkindereplein en zijn aangrenzende straten de negatieve gevolgen ondervonden van een omvangrijke werf op de openbare weg. Atrium.Brussels heeft een manier uitgedacht om de geluidshinder, het ongemak en de overlast als troeven voor de handelszaken te benutten.

Eerst heeft het Agentschap rond de werfzone een winkelpro-menade ontwikkeld en zodoende de bereikbaarheid verzekerd. Vervolgens werd voor het ontwerp van de werfbewegwijzering een beroep gedaan op de grafische studio IndexPouce die, op de trottoirs en de etalages, een cartografie van de handelszaken heeft uitgedacht om de voorbijganger door de wijk te leiden waar de werken werden uitgevoerd.



Bron: Index Pouce

Maak van elke steen een evenement



Ondanks de beste wil van de wereld gaat een werf, klein of groot, niet onopgemerkt voorbij. Waarom zet u de werf niet in de kijker in plaats van uzelf uit te sloven om die voor de ogen van de wereld te verbergen.

Kondig het begin van de werf aan met een evenement en organiseer, voor zover de werf dat toelaat, activiteiten binnen de werf

of in zijn onmiddellijke omgeving zoals themaspelen in verband met de werken, pedagogische activiteiten met de scholen of werfbezoeken met de bouwheer.

Betrek er ook de winkeliers bij door bijvoorbeeld een etalagewedstrijd te organiseren.

Voorbeeld 9 Tate Museum – Londen (Engeland)

Skirt of the black mouth (Studio Morison) werd uitgevoerd in opdracht van het Tate Modern om de omgeving van de werf voor de renovatie van het museum gedurende de werken aantrekkelijker te maken. Dit project stelt de aanleg voor van een nieuwe openbare ruimte naast de werf waarbij de traditionele werfschuttingen door een artistieke structuur worden vervangen die de gebruikers een kijk biedt op de werf. Deze architectonische inrichting is ook een trefpunt geworden waar specifieke activiteiten worden georganiseerd om de ruimte tot leven te brengen (concerten, ontbijt voor de buurtbewoners, enz.)



Bron: Yvan Morison



Bron: Wig Worland

Ensceneer de werf



Scenografie wordt vaak alleen opgevat in theater-ale betekenis. Nochtans verdient de kunst om de stedelijke openbare ruimten te ensceneren een bijzondere aandacht omdat deze ruimten de identiteit van de stad en zijn inwoners weerspiegelen.

Het gebruik van muzikale taferelen, kunstverlichting en mediagenieke technologieën voor de inrichting van de ruimte omhelzen veel meer dan een loutere architectonische cosmetiek.

De stedelijke scenografie lijkt zelfs het middel bij uitstek te zijn om tegemoet te komen aan de uitdagingen die voortvloeien uit de aanpassing van de stad aan de gebruiken van de openbare ruimte van onze tijd, en zodoende opnieuw een gunstig klimaat te scheppen ter bevordering van sociale praktijken.

Bevorder deze praktijken dus door een originele scenografie rond de werf uit te denken die voldoende de aandacht trekt om

de gebruiker even te doen stilstaan.

De Engelse psychologie-professor Colin Ellard heeft het gedrag van de voorbijgangers tijdens een werf in twee onderscheiden situaties geanalyseerd. In het eerste geval gingen de gebruikers door een straat waar werken werden uitgevoerd langs een traditionele werfschutting. In het tweede geval was de werfschutting bedekt met grafische elementen.

Ellard heeft een opmerkelijk verschil waargenomen tussen het gedrag van de voorbijgangers in de twee situaties. Halverwege de design werfschutting heeft vrijwel de helft van de voorbijgangers zijn tred vertraagd, wat betekent dat zij hun tijd namen en observeerden... Overigens werd een grotere neiging vastgesteld om een pauze te nemen en de blik te keren naar de werf achter de schutting.

Voorbeeld 10

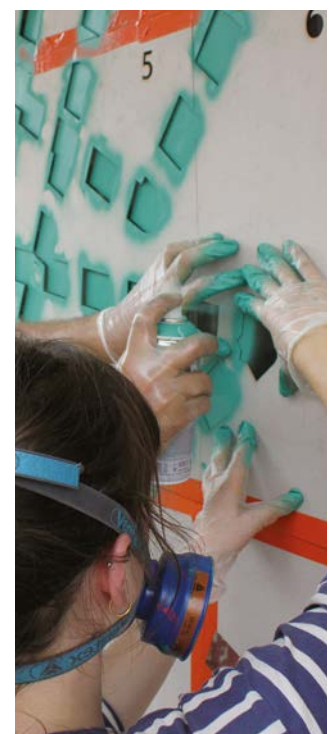
'Quartier en chantier, quartier enchanté' - Vanderkindere (Ukkel)

In de zomer 2015, in het kader van de werf op de openbare weg met negatieve gevolgen op het Vanderkindereplein en zijn directe omgeving, heeft Atrium.Brussels met Index-Pouce samengewerkt om de verschillende handelszaken van de wijk op ludieke en humoristische wijze te promoten, door te zinspelen op het thema van de werf.

De gebruikte signalisatie, opvallend en kleurrijk, heeft de gebruikers op ludieke en praktische wijze wegwijs gemaakt in de wijk. Het parcours werd zodanig uitgestippeld om de gebruikers van de MIVB in overstap uit te nodigen de handelszaken van de VDK-wijk te ontdekken.



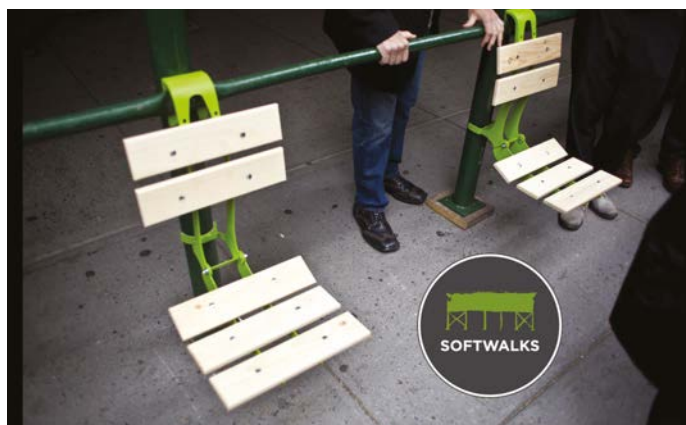
Bron : Index Pouce



Voorbeeld 11
Softwalk
New-York (USA)

New-York krioelt van bouwsteigers: naast elkaar geplaatst, kunnen zij in vogelvlucht nagenoeg 300 km bereiken of van het traject Brussel/Pareis. De studio voor stadsvernieuwing Softwalk heeft dus voorgesteld om place making te ontwikkelen en het stadsbeeld een nieuw gezicht te geven met eenvoudige ideeën die gemakkelijk en goedkoop kunnen worden uitgevoerd.

Het idee bestaat erin om een permanent element van de werf zoals de bouwsteigers te gebruiken en er een aantal pop-up objecten te plaatsen zoals kleine klapstoeltjes bevestigd aan de ijzeren stangen, lichtreflectoren, planten, enz., en de voorbijgangers die zich te aten toe-eigenen. Om zodoende een nieuwe kijk te geven op de werven als gezellige trefpunten.



Bron : citysoftwalks.com

Voorbeeld 12
Rode loper – Lille (Frankrijk)

De studenten van de faculteit architectuur van Lille hebben innovatieve oplossingen uitgekend om de hinder van de werven in een aantal winkelstraten te beperken.

Een van de projecten beoogde het tegenovergestelde te doen van de werken, door de werf bereikbaar te maken via een luxe hoteldeur met een pseudopiccolo en rode loper.

Ontwikkelen

Bedenk samen de verandering



Elke werf, ongeacht zijn duur, kondigt een min of meer belangrijke verandering aan van het stadsbeeld. Benut deze periode om zelf ook een make-over te ondernemen. Een make-over die vaak van slechts enkele details afhankelijk is en uw verkooppunt nieuw leven zal inblazen.

Aarzel niet om u met anderen te verenigen voor meer gepaste en doelmatiger ac-

ties. Bijvoorbeeld, door dezelfde grafische elementen te gebruiken als uw linker- en rechterbuur (meubilair in harmonie, soortgelijke winkelpuien), verleent u de winkelpromenade continuïteit en samenhang. Via uw winkeliersvereniging of ter gelegenheid van een werfvergadering kunt u nieuwe ideeën voorstellen.

Verzorg uw klanten



Om de negatieve gevolgen van de werf te compenseren, moeten zowel de gemeenten als de handelaars hun gebruikers of klanten extra diensten aanbieden. Behalve het feit de klanttevredenheid te bevorderen, kunnen deze uitzonderlijke acties de gelegenheid zijn om nieuwe diensten uit te testen.

De gemeenten kunnen overwegen om gratis parkeren aan te bieden

in de straten die hinder ondervinden van de werf of de handelszaken ruimere openingstijden toestaan op dagen of tijdstippen waarop de werf niet open is, enz. De handelaars kunnen hun klanten een thuislevering aanbieden, hun openingstijden wijzigen, goodies of kortingen aanbieden, enz.

Verfraai uw winkelpui



Omdat de verwachtingen van de consumenten evolueren, omdat hun eisen verder reiken dan het product, omdat zij een unieke winkelervaring willen beleven, is de winkelpui bepalend bij de keuze van een verkooppunt. Zij vertegenwoordigt niet alleen de band tussen de winkel en de omringende openbare ruimte, maar weerspiegelt ook de identiteit van de winkel. Voorts verleent de winkelpui de wijk een zekere ambiance en aantrekkelijkheid.

Ieder zijn vak: beschikt u niet over de nodige competentie om zelf de identiteit van uw winkel te onthullen, doe dan een beroep op een deskundige. Deze zal de

grafische identiteit van uw verkooppunt ontwerpen die u dan voor de binneninrichting en uw verschillende communicatiedragers kunt gebruiken.

Daarbij dat kan ook de gelegenheid zijn om zich in regel te stellen met de stedenbouwkundige verordeningen.

De gemeenten kunnen dit moment uitkiezen om een financiële steun (renovatiepremie) en/of logistiek (gemakkelijker uitreiken van bouwvergunning) toe te kennen aan handelaars die verbouwingen wensen te doen.

Geef uw etalage een make-over



De inrichting van een etalage is een vak apart en vereist kennis inzake design en binnenhuisarchitectuur. Waarom? Omdat de etalage het visitekaartje is van uw winkel en de toon zet voor zijn sfeer, stijl en look.

Benut de werf dus om uw etalage een make-over te geven. Besteed een bijzondere aandacht aan de presentatie van de produc-

ten zodat uw etalage er aantrekkelijk en verzorgd uitziet.

De verlichting is eveneens een belangrijk aspect om uw winkel en zijn etalage in de kijker te zetten en meer nog wanneer bepaalde elementen van de werf (stof, schutting, opslag) de zichtbaarheid ervan beperken.

Maak een stand van zaken op



Krijgt u minder klanten over de vloer? Benut dit tragere ritme om projecten op gang te brengen waarvoor u uw winkel soms gedurende een aantal dagen zou moeten sluiten of reorganiseer uw werktijd.

Indien de werf u ertoe verplicht uw winkel tijdelijk te sluiten, maak dan van

de gelegenheid gebruik om een inventaris op te stellen, uw voorraad te reorganiseren, uw winkel te herinrichten, de competenties van uw personeel te ontwikkelen, enz.

Promoot uw handelszaak



Een online aanwezigheid is thans een onvermijdelijke voorwaarde om het hoofd te bieden aan e-commerce. En meer nog wanneer uw handelszaak tijdelijk moeilijk bereikbaar is.

Overweeg naast een website of een aanwezigheid op de sociale netwerken waarmee u uw klanten op de hoogte kunt houden

van de voortgang van de werken en van de tijdelijke inrichtingen in de buurt van uw handelszaak, ook online reclame. Online promotie, goedkoop en gericht, zal uw verkooppunt virtueel de zichtbaarheid geven die het vandaag fysiek moet ontberen.

Tot besluit

Na dit tweede deel hopen wij dat u tal van troeven in handen hebt om de organisatie van een werf in uw wijk te begeleiden. Om de toepassing van de eerder vermelde tips nog te vergemakkelijken, hebben wij aan deze gids nog een laatste deel toegevoegd. In dit deel vindt u een stappenplan bestemd om u te begeleiden van bij de aankondiging van een werf en gedurende de uitvoering van de acties.

Wij wijzen er nogmaals op dat het succes van deze acties – evenals de beperking van de negatieve gevolgen van de werf op uw activiteit – afhankelijk zullen zijn van uw vermogen om bij het zoeken naar gemeenschappelijke belangen eensgezind samen te werken, zonder onderscheid tussen de stakeholders.

Het hierna voorgestelde stappenplan bevat dus een aantal checklists, kneepjes en weetjes om het groepswerk, alsook het efficiënt beheer van uw vergaderingen en projecten in goede banen te leiden. Communiceer, bespreek, realiseer, overleg, enz. Wees proactief, geduldig, realistisch, uiterst nauwkeurig en duidelijk, en tracht, ondanks het veroorzaakte ongemak, om toch altijd positief te blijven.

Ten slotte, en vooral, benut de wedijver die voortvloeit uit deze moeilijke periode in het leven van uw wijk om blijvende banden te leggen en duurzame acties te ontwikkelen.

Werk aan de winkel!



Bron : Index Pouce





Uw beurt !

Legende



Vul de vakken in



Bestemd voor handelaars



Tips



Bestemd voor gemeenten



Informatie



1 Ons voorbereiden

1 Mijn middelen



Als handelaar evalueer ik de middelen waarover ik beschik om het hoofd te bieden aan deze werf :

Mijn financiële
middelen



Mijn personeel



De contactpersonen
bij de gemeente



② Onze handelaarsvereniging

Als handelaars mogen we niet gewoon afwachten tot we informatie krijgen: als het nog niet gebeurd is, moeten we ons verenigen teneinde te kunnen optreden als sterke gesprekspartner.

Onze juridische structuur

	Vzw	Feitelijke vereniging
IMPLICATIES	<ul style="list-style-type: none"> • Zelfstandige juridische structuur • Geen persoonlijke verantwoordelijkheid • Het fondsenbeheer gebeurt in naam van de vzw • Geen winst 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechten en plichten gedragen door de leden • Geen overheidssubsidies, giften of legaten van particulieren • Verantwoordelijkheid in gelijke delen in het kader van contracten • Individuele verantwoordelijkheid in geval van schade • Bankrekening op de naam van een fysieke persoon
VOORDELEN	<ul style="list-style-type: none"> • Subsidies aanvragen • De bevoorrechte gesprekspartner worden op wijkniveau ten opzichte van de gemeente, het gewest, private of openbare instellingen • Structureren van de uitwisselingen met de lokale overheden (vergunningen) • Gemeenschappelijke belangenverdediging van de wijk • Bemiddeling bij de organisatie van culturele of commerciële evenementen (festival, braderij ...) • Geloofwaardigheid in de ogen van de overheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Snelle ontbinding • Flexibiliteit
VERPLICHTINGEN	<ul style="list-style-type: none"> • 1 algemene vergadering per jaar (beslist) en 1 raad van bestuur per jaar (beheert): al naargelang de behoeften – indien mogelijk 1 per kwartaal • Bijdrage • Publicatie in Belgisch Staatsblad • Raadpleging van de boekhoudkundige balans en verslagen (notulen) door de actieve leden 	

③ Onze vragen om aan de gemeente te stellen



Onze vragen in verband met de werf

• Fasering

- Wat zijn de verschillende geplande fasen van de werkzaamheden ?
- Wat is de totale duur van de werf ?
- Op welk moment zullen de werkzaamheden voor mijn zaak plaatsvinden? Voor hoe lang ?
- Welke vertraging kan men verwachten ?
-
-



• Perimeter

- Wat is de exacte perimeter van de werf ?
- Kan deze perimeter evolueren, zich uitbreiden of verkleinen ?
- Omvat deze perimeter de hele handelswijk ?
-
-



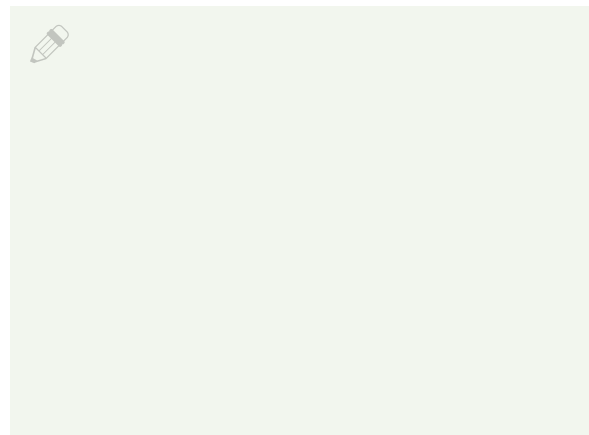
• Uitvoerders

- Welke zijn de verschillende publieke en/of private uitvoerders van de werf ?
- Hoe kan ik hen snel bereiken ?
- Zullen ze overdag bereikbaar zijn gedurende de werf ?
- Aan wie moet ik nuttige informatie doorgeven ?
-
-



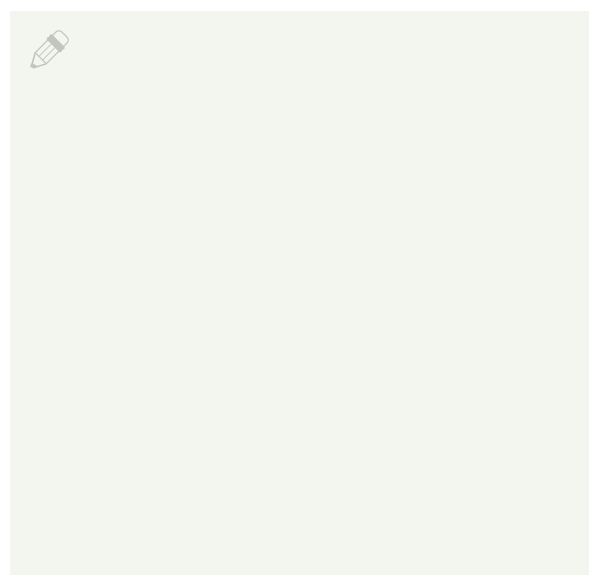
• Verkeer

- Zal er een verandering zijn in het verkeersplan ?
- Zal mijn stuk straat worden afgesloten ?
- Zal de bereikbaarheid van de wijk via de weg worden behouden om de commerciële activiteit te vrijwaren ?
-
-



• Werfzone

- Waar zullen de werfmachines en het materiaal worden opgeslagen ?
- Waar zullen de bouwketen voor de arbeiders zich bevinden ?
- Zullen er zones van de werf zijn die ten strengste verboden zijn voor buitenstaanders ?
- Zullen er beperkte zones, smalle doorgangen enz. zijn ?
-
-





Onze vragen in verband met het handelsleven van de wijk

• Leveringszones

- Is mijn leveringszone nog altijd verzekerd ?
- Als ze wordt verplaatst, zal de toegang dan nog altijd even gemakkelijk zijn ?
- Zal ik nog altijd een transpallet kunnen gebruiken op het trottoir tussen de vrachtwagen en mijn winkel ?
- Zal mijn leveringszone worden verplaatst naarmate de werkzaamheden vorderen ?
-
-



• Solden en evenementen

- Zal de werf plaatsvinden tijdens de koopjesperiode ?
- Zullen evenementen zoals braderijen, straatfeesten enz. nog steeds kunnen plaatsvinden ?
- Zo nee, is het mogelijk om ze geografisch te verplaatsen ?
-
-



• Externe etalage

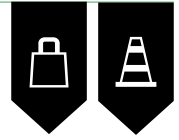
- Zal ik nog altijd kunnen uitstellen op het trottoir?
-
-



• Terrassen

- Zal mijn terras nog altijd bereikbaar zijn?
-
-





2 Bij elkaar komen

Of nu deel uitmaakt van de overheid ① of handelaar ② bent, u kunt steeds uitwisselingsmomenten in het leven roepen om de werf te bespreken.

① Onze gemeentelijke coördinatieceel

Richt binnen de gemeente een coördinatieceel op met de verschillende betrokken diensten: stedenbouw, openbare werken, mobiliteit, handel, groenruimtes, communicatie ...

De cel zal alle informatie over de werf centraliseren en zal een ideale interface bieden om ant-

woorden te geven op vragen van gebruikers die met de werf te maken zullen hebben.

Beslis wie de unieke contactpersoon zal zijn van deze cel en de link met de handelaars van de wijk zal verzorgen.



Verzamel alle technische en praktische informatie over de werf :



- Plan
- Fasering (kalender van de werf in zijn geheel)
- Tijdlijn (werkuren van de werf)
- Contactgegevens van de verschillende beheerders van de werf
- Wijziging van de leverancierszones
- Wijziging van de bereikbaarheid van de wijk (rijrichting, verboden toegang, fietspaden enz.)
-
-
-



Evalueer en stel een overzicht op van de werven in de buurt die een impact zouden kunnen hebben op uw wijk en uw gebruikers, in het bijzonder werven in verband met mobiliteit :



-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



Identificeer de hinderpalen :



- Lawaai
- Stof
- Modder
- Trillingen
- Hekkens
- Opslagzone voor materiaal
- Bouwkeet
- Overige
-
-
-
-
-
-



Identificeer het type zaak dat getroffen zal worden :

Sommige van deze handelszaken hebben specifieke behoeften gekoppeld aan het gebruik van de openbare ruimte en zullen op een andere manier getroffen worden.



- Voedingswinkels (zeer gevoelig voor stof bijvoorbeeld)
- Winkels die buiten goederen uitstallen
- Horecaterrassen
- Accommodatie (bereikbaarheid voor taxi's, personen met bagage)
- Banken (impact op geldtransporten)
-
-
-



Identificeer en voorzie beschikbare budgetten om de werf te begeleiden en de handelaars te helpen.



- Renovatiepremie voor voorgevels
- Communicatiebudget (bijvoorbeeld signalisatie)
- Uitzonderlijk begeleidingsbudget
-
-
-



Identificeer de verschillende handelaarsverenigingen op het grondgebied die hun praktische ervaringen zullen kunnen aanbrenge



-
-
-
-
-

② Onze voorbereidende vergadering

Handelaars, bereid uw eerste vergadering met de verschillende partners van de werf voor. Zorg ervoor dat ze goed gestructureerd is, want een geslaagde vergadering zal een duurzame positieve impact hebben op de aard van uw relaties en

de kwaliteit van uw acties.

Voor een efficiënte mobilisatie moet men alle betrokken spelers rond de tafel verenigen. Zo kan iedereen zijn steentje bijdragen.



Onze doelstellingen :



Van de werf een opportuniteit maken om positieve acties voor te stellen

.....

.....

.....



De deelnemers :



Handelaars

Gemeente

Buurtbewoners

Spelers in de handelswijk: scholen, verenigingen, diverse instellingen enz.

Beheerder van de werf

.....

.....

.....

.....

③ Hoe de vergadering organiseren?

5 IDEEËN OM OP POSITIEVE WIJZE TE COMMUNICEREN



#1 Creëer een positief klimaat

Wees goedgehumurd, welwillend en optimistisch, zo zorgt u voor een aangename sfeer tijdens de vergadering.

#2 Bevorder constructieve gesprekken

Herhaal de ideeën die u interessant lijken, moedig creativiteit aan en werk in team beetje bij beetje de ideeën uit.

#3 Houd rekening met alle gesprekspartners

Wees empathisch, stel u in de plaats van de deelnemers, luister naar hen en pas u aan aan hun gedrag.

#4 Verwaarloos uw non-verbale communicatie niet

U lichaam spreekt mee, verzorg uw uitdrukkingen en reacties. Observeer ook de deelnemers om proactief te blijven.

#5 Wees u bewust van het gewicht van uw woorden

Kies zorgvuldig uw woorden, de toon van uw conversatie, het ritme. Om goed te worden begrepen moet men eerst en vooral goed worden gehoord.



Introductie van de deelnemers



- Wie bent u?
- Wat doet u in de wijk?
- Waarom bent u naar deze vergadering gekomen?

-
-
-



Voorstelling van de werf

Door de gemeente en/of de beheerder van de werf:





Inspiraties



- Voorbeelden van inspirerende projecten die werden uitgevoerd op werven. (Als u onvoldoende materiaal hebt, kunt u contact opnemen met het Gewestelijke Handelsagentschap Atrium.Brussels.)
-
-

Actieplan



Stel samen de grote lijnen van het actieplan op op basis van de vier pijlers (vermeld in het gedeelte "Hoe"). Deze brainstorming zal de basis vormen van uw actieplan. Sorteert de aangebrachte ideeën en selecteer de ideeën die kunnen worden uitgevoerd met de middelen waarover u beschikt.



1. Communiceren en informeren



2. Betrekken



3. Animeren



4. Uw handelszaak ontwikkelen



Samenvatting



- De leider van de vergadering somt de belangrijkste punten op
- Onderhoud met alle contactpersonen om ideeën te bevestigen of te verwerpen en een realistisch en geschikt actieplan op te stellen
- Definitie van de gekozen oplossingen
- Oprichting van een gemengde werkgroep die de uit te voeren acties zal definiëren
- Aankondiging van het vervolg van de evenementen



10 SLEUTELS

VOOR EEN SUCCESVOLLE VERGADERING

#1 Structureer de vergadering

Stel vóór de vergadering een duidelijke, nauwkeurige en getimede agenda op; zo kunt u uw vooraf vastgelegde doelstellingen realiseren.

#2 Stel u voor

Om goed samen te werken moet men elkaar reeds kennen! Ga aan het begin van elke vergadering de tafel rond en vraag iedereen om zijn rol, zijn betrokkenheid bij deze vergadering en zijn verwachtingen voor te stellen.

#3 Stand van zaken

Stel de doelstellingen, de agenda en de verwachte resultaten van de vergadering voor zodat elke deelnemer mee is.

#4 Verlucht uw geest

Las af en toe een pauze in, zo blijven alle deelnemers bij de les.

#5 Bevorder het debat

Conversaties moeten vrijelijk tot stand komen! Laat de mensen praten, laat de discussies op gang komen.

#6 Treed op als moderator

Hou de tijd in de gaten om de vastgelegde doelstellingen niet uit het oog te verliezen. Aarzel niet om in te grijpen wanneer het gesprek ontspoorde.

#7 Neem notities

U kunt niet tegelijk de vergadering leiden en ideeën noteren. Laat een welbepaalde persoon notities nemen zodat er een schriftelijk spoor wordt bewaard van alles wat gezegd wordt.

#8 Wees visueel

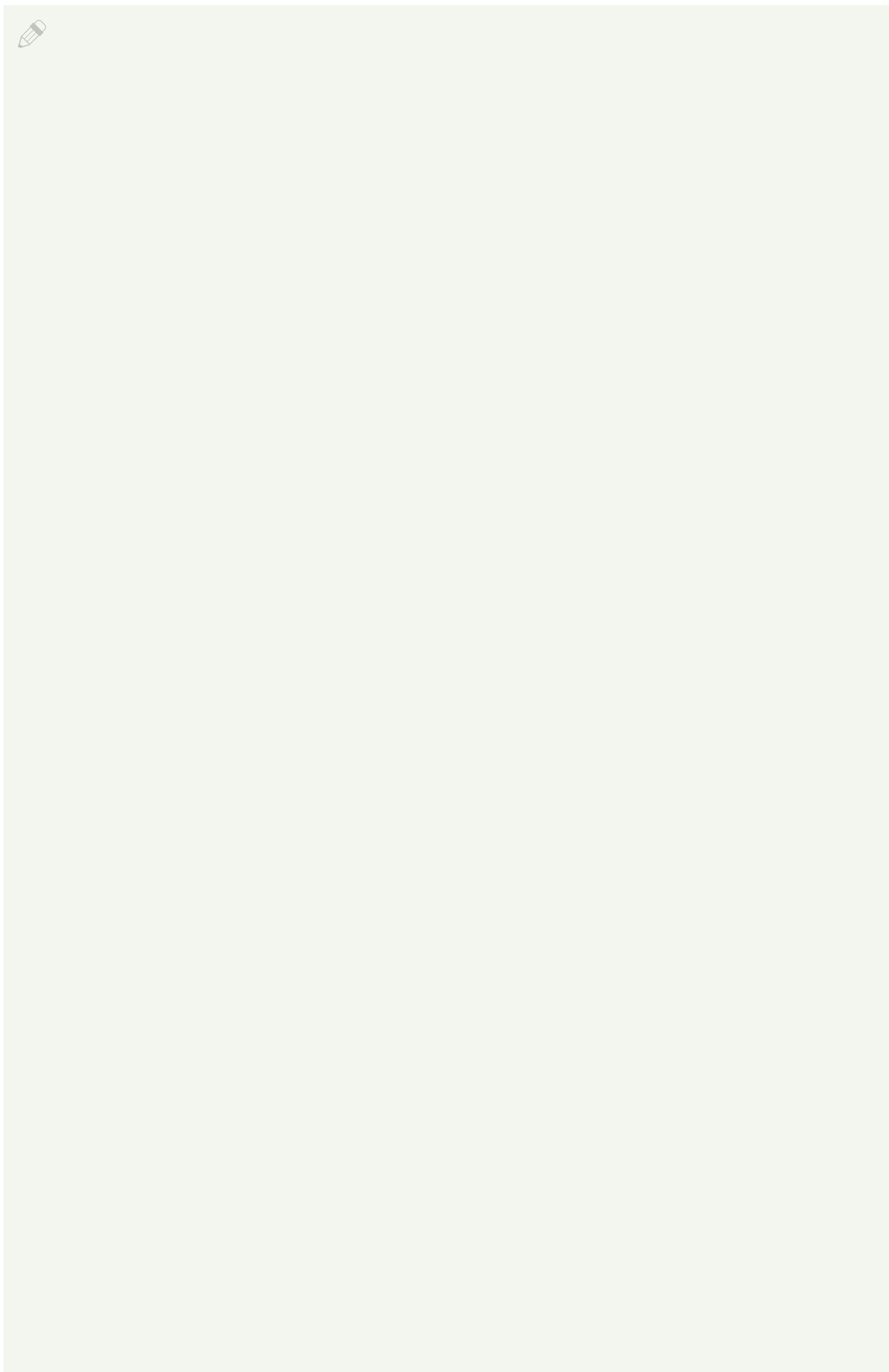
Voorzie bladen papier om de hoofdpunten te noteren; laat ze in het zicht zodat de deelnemers ze later tijdens de vergadering kunnen herlezen.

#9 Wees positief

Zelfs de meest serieuze vergaderingen kunnen in een goede sfeer verlopen! Zorg voor een positief en constructief klimaat.

#10 En daarna?

Stuur een beknopt verslag naar alle deelnemers. Stel tegelijk een FAQ-systeem op met alle gestelde vragen en hun antwoorden.





3 Ons engageren

1) Onze doelstellingen

Wanneer de schets van uw actieplan is opgesteld, voer dan een haalbaarheidsstudie uit voor de verschillende opgesomde acties. U kunt daarvoor SMART-indicatoren¹ gebruiken.

Ter illustratie van het gebruik van deze indicatoren nemen we het voorbeeld van de plaatsing van twee totems aan de ingang van uw winkelstraat.

- **Specifiek**
Wat is het gewenste resultaat?
> *Plaatsing van 2 info-totems met 4 zijden aan de ingangen van onze winkelstraat*
- **Meetbaar**
Cijfers en/of waarnemingen waarmee men kan zeggen: doel BEREIKT! We trachten hier meetindicatoren toe te voegen.
> *De twee totems zijn opgericht*
- **Acceptabel**
Het is mogelijk. (Anderen hebben het reeds gedaan, bijvoorbeeld.)
> *Het is acceptabel en haalbaar: er is plaats op het trottoir, dit type totem bestaat reeds*
- **Realistisch**
De persoon beschikt over de nodige middelen om het te doen.
> *We hebben de financiële, menselijke middelen.*
- **Tijdsgebonden**
Er wordt een termijn vastgelegd.
> *We hebben een maand om de zeilen te laten bedrukken en ze in de straat te installeren. Termijn gedefinieerd door de dienstverleners*



Haalbaarheidsstudie

Specifiek



Meetbaar



Acceptabel



Realistisch




Tijdsgebonden




② Onze projectfiche

Beschrijving van de acties die u wilt uitvoeren en taakverdeling

Acties


 •
•
•
•
•
•

Betrokken personen


 •
•
•
•
•
•

Inventaris van de beschikbare en potentiële middelen


Financiële middelen



Menselijke middelen




Materiële middelen






Lijst van partners (gemeente, BHG, scholen, buurtbewoners enz.)



-
-
-
-
-




-
-
-
-
-



Planning in de tijd

Kalender



A large, empty light green rectangular area intended for a calendar or timeline.



Verspreiding en communicatie : uw engagement kenbaar maken om uw acties te promoten en positieve synergieën tot stand te brengen rond uw project

Lijst van de gebruikte kanalen



Manuele verspreiding, flyers ...

Gemeentebblad

Sociale netwerken

Nieuwsbrief en e-mailing

3 KLEINE ZAKEN

OM DE KRACHT VAN UW PROJECTFICHE TE MAXIMALISEREN

#1 Vraag om een handtekening

De projectfiche is bindend. Een kleine handtekening van de betrokken personen is dus ten zeerste aangeraden.

#2 Wees beknopt

Om er zeker van te zijn dat men leest wat u schrijft, moet u meteen tot de kern van de zaak komen. Een recto/verso A4 volstaat meestal om de hoofdpunten uit te leggen.

#3 Wees aanstekelijk

Als u mensen wilt engageren, wees dan niet saai, gebruik een duidelijke woordenschat en sexy titels.





4 Uitvoeren

De uitvoering van ons actieplan



10 NOODZAKELIJKE STAPPEN

VOOR DE GOEDE UITVOERING VAN UW PROJECTEN

#1 Stel een adresboek op

Houd een bijgewerkte lijst bij van alle contactpersonen met hun gegevens en hun precies actiedomein, zodat u weet tot wie u zich moet richten in geval van problemen.

#2 Beheer uw tijd

Raadpleeg vaak uw planning en respecteer ze.

#3 Wees realistisch

Leg haalbare termijnen op aan uw partners zodat er geen vermijdbare vertragingen ontstaan.

#4 Anticipeer

Stel uw agenda op voorhand op door van dag tot dag de punten te noteren die u graag zou bespreken met uw partners.

#5 Definieer de taken

Stel een gedetailleerde lijst met taken op om niet voor onaangename verrassingen te komen te staan.

#6 Deel

Meld problemen zodra ze zich voordoen. U zult deze problemen kunnen bespreken op de follow-upvergaderingen en zult ze ondertussen niet vergeten. Noteer vervolgens de voorgestelde oplossingen en de genomen beslissingen om de problemen op te lossen.

#7 Laat een spoor na

Verspreid de notulen van uw vergaderingen. Dit zal u helpen de personen uit de wijk die misschien niet konden komen te betrekken.

#8 Archiveer

Klasseer facturen naarmate u ze ontvangt en hou ze allemaal bij op één enkele plek.

#9 Communiceer

Wacht niet tot men u erom vraagt om de nodige informatie te verspreiden. Nodig de gemeente en handelaars uit op uw vergaderingen om hun interesse levendig te houden.

#10 Vier

Uw acties kunnen de bewoners van de wijk dichterbij elkaar brengen. Aarzel niet om inhuldigheden en/of gezellige momenten te organiseren om uw successen te delen!



VANDERKINDEREN 021347



Wiclé - Wikel
VANDERKINDERE
street

BO
ZAR
l'el est quand même

PLAT DU JOUR -
- PASTO ITALIANO
- PIZZE
- PASTA FRESCA
- LES QUICHO DU JOUR
- SANDWICHES
- LES PANINI CHAUDS
- LES PROVENCOTTES
- LES SALADES

BUON
APPETITO!!

-NEW-
-PASA
-HOTELLA

CHES
ER
eliervdk@hotmail.com



Notities

Bibliografie

PERSARTIKELS EN THEMADOSSIERS

- MOREN D. & DEBOST DAMAS C. (2012). Les CCI et l'accompagnement des entreprises impactées par des travaux d'aménagement urbains. Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie. Gevonden op <http://www.cci-paris-idf.fr/>
- NIMES METROPOLE. Praktische gids voor de buurtwinkels en –bedrijven. Gevonden op <http://nimes.cci.fr/>
- ECONOMISCHE EN SOCIALE RAAD VOOR HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (2017). Initiatiefadvies betreffende de invoering van een beleid voor de beperking van de hinder veroorzaakt door de bouwplaatsen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- BRUSSEL MOBILITEIT. (mei 2015). De bouwplaatsen op de openbare weg voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, te volgen richtlijnen voor de institutionele concessiehouders
- BRUSSEL MOBILITEIT. (mei 2015). De bouwplaatsen op de openbare weg voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, te volgen richtlijnen voor de niet-institutionele concessiehouders
- KPMG ADVISORY. (maart 2016). Ondersteuning van een project voor de herziening van de steunmaatregelen (subsidies) voor bedrijven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- ACKENHAUSEN J. (mei 2015). Gestion des chantiers dans le quartier européen. Commissioner Brussels
- Besluit van 30 januari 2014 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot wijziging van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 26 januari 2012 betreffende de Coördinatiecommissie van de bouwplaatsen ingesteld bij de Ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de bouwplaatsen op de openbare weg, en houdende de benoeming van haar leden.

GERAADPLEEGDE WEBSITES

- www.sempariseine.fr/
- www.edouardchassaing.com/
- www.vdl.lu/
- www.lola.lu/
- www.celize.com/
- www.snf.org/
- citysoftwalks.com/
- www.communication-chantier.com/
- www.rossatkin.com/wp/
- designmontreal.com/rencontres/colloque-quel-chantier-le-design-au-secours-des-grands-chantiers-urbains
- www.tram9.brussels/fr/travaux.html
- www.agence-nationale-recherche.fr/
- www.trans305.org/
- hqac.org/?lang=fr
- www.bruxellesmobilite.irisnet.be/
- www.indexpouce.com/
- werk-economie-emploi.brussels/
- humboldt-box.com/en_US/
- www.nonpareil.be
- www.tate.org.uk
- www.morison.info

COLLOQUIUM

- "Quel chantier! Le design au secours des grands chantiers urbains". (8 en 10 oktober 2014). Montreal - Canada

BELANGRIJKSTE WETTEKST

- Ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de bouwplaatsen op de openbare weg.

SECUNDAIRE WETTEKSTEN

- Besluit van 26 januari 2012 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de Coördinatiecommissie van de Bouwplaatsen ingesteld bij de Ordonnantie van 3 juli 2008 betreffende de bouwplaatsen op de openbare weg, en houdende de benoeming van haar leden.
- Besluit van 11 juli 2013 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de uitvoering van bouwplaatsen op de openbare weg.
- Besluit van 30 januari 2014 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering betreffende de coördinatie van de bouwplaatsen op de openbare weg.

Stadswerkzaamheden, die nodig zijn voor zowel het onderhoud als de vernieuwing van de stad, veroorzaken uiteraard hinder waaronder de bevolking te lijden heeft. De handel is een van de voornaamste slachtoffers van deze collaterale externe effecten. Een fase van werkzaamheden in een handelswijk kan een kettingreactie veroorzaken, gaande van een vermindering van het aantal klanten tot de definitieve sluiting van een of meer winkels.

Atrium.Brussels, het gewestelijk Handelsagentschap, verdedigt al 18 jaar de visie van een handel die verbonden is met haar omgeving. Van de mobiliteit tot de culturele programmering, via het afvalbeheer of het beheer van werven, alle stadsproblemen hebben een invloed op het evenwicht van de handel en moeten bovendien rekening houden met de bezorgdheden en aspiraties van de sector.

Deze studie bestaat uit twee aparte delen. Het eerste deel handelt over de problematiek van de werven zoals ze worden ervaren door de handelaars en klanten van de Brusselse wijken. Het tweede deel heeft tot doel de overheid en handelaars te informeren over goede praktijken voor het beheer van bouwerven.
