



## **Opschrift**

Vergadering van 10 september 2025

Nummer: 2025\_MV\_00670

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Veli Yüksel: Communicatie bij grote werken voor handelaars en bedrijven**

### **Raadslid(-leden):**

Veli Yüksel - Voor Gent

**Bevoegd:** Joris Vandenbroucke

**Betrokken:** Sofie Bracke

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

In Gent en vooral in het noorden van Gent lopen momenteel verschillende grote werven tegelijk. Voor bewoners en weggebruikers is er via *Gent op Weg* al heel wat informatie beschikbaar, zoals omleidingen en updates. Voor bedrijven en handelaars is het echter minstens even belangrijk dat zij tijdig en duidelijk geïnformeerd worden over de geplande faseringen en de verwachte hinder. Hun klanten, leveranciers en medewerkers moeten immers vlot de weg kunnen blijven vinden.

Daarbij is niet alleen informatie cruciaal, maar ook dialoog. Het meenemen van die signalen en het afstemmen tussen handelaars, bedrijven, de stedelijke diensten mobiliteit, economie en communicatie kan een groot verschil maken, zowel in het beperken van hinder als in het versterken van vertrouwen.

### **Vraag:**

Hoe wordt vandaag met bedrijven en handelaars in Gent gecommuniceerd/overlegd rond de hinder en bereikbaarheid van de werven?

Ziet u nog mogelijkheden om de dialoog te versterken of bijkomende acties te ondernemen, samen met andere stedelijke diensten zoals economie en communicatie?

## **Antwoord**

Herbekijk het antwoord hier

Aanvullende informatie:

Wanneer werven in uitvoering gaan (in opdracht van de Stad Gent), wordt vanzelfsprekend communicatie voorzien. Daarbij is er steeds aandacht voor de verschillende doelgroepen (de buurtbewoners, handelaars, ondernemers, bedrijven, scholen, enz.). Sowieso wordt de volledige buurt geïnformeerd. Dit is ongeacht of ze buurtbewoner of handelaar zijn. Dit gebeurt met **informatievergaderingen** bij heel grote werven, brochures en bewonersbrieven (in de werfzone en ruimere omgeving) en wordt afhankelijk van de aard en grootteorde van het werk ondersteund door **perscommunicatie**, de **website**: <https://stad.gent/wegenwerken>, **sociale media** kanalen van o.a. het Mobiliteitsbedrijf, dienst Economie, de wijkregisseur, algemeen stadsaccount enz. Voor sommige grote werven worden ook **digitale nieuwsbrieven** opgezet (bvb. momenteel voor de Poperingestraat en de Petercelle-as). Ad hoc communicatie bij calamiteiten (bvb. stroompanne) communiceren we, recentelijk, bij een aantal grotere werven via **whatsapp** (bvb. Petercelle-as en Halewijnstationstraat\_cluster).

### **Gerichte communicatie**

Daarnaast gaan we ook meer gedetailleerd te werk: wanneer een werf start en hinderlijk zal zijn voor bvb. de in- en uitrit van bepaalde grote aantrekkingspolen (zoals bedrijven, winkels, maar ook scholen, WZC's) enz. dan neemt de projectleider en/of controleur van de werf in kwestie al op voorhand contact op om de nodige afspraken te maken en ook tijdens de uitvoering van de werf blijven zij steeds bereikbaar voor vragen/opmerkingen/verbeteringen in samenspraak met de omgeving. Wanneer we werken in de buurt van scholen verwittigen we bvb. de directie met de vraag om via smartschool de info ook verder te verspreiden (naar ouders en kinderen die verder wonen, maar de buurt wel gebruiken). Ook op de wekelijkse werfvergaderingen zijn buurtvertegenwoordigers (zowel voor bewoners als handelaars) welkom om punten tijdens de uitvoering van de werf te bespreken. Zo stimuleren we een nauw contact tussen de werf en de buurt.

Wanneer duidelijk is dat een werf zich situeert in een gebied met heel wat bedrijven en/of handelaars betrekken we de **dienst Economie** in het proces en vragen we hen om bijkomende ondersteuning bij de communicatie. Zo deelt Dienst Economie info over grote werven (van de Stad of andere opdrachtgevers) en/of werven die een grote impact hebben op de economische activiteit via gesegmenteerde mails naar de betrokken en omliggende straten waar er veel economische activiteit is. Zo verstuurdde ze in juli bv. een gesegmenteerde mail naar de ondernemingen in de Zuidstationstraat, Nieuwebosstraat en deel Tweebruggenstraat naar aanleiding van de topklaagvernieuwing daar. In april verstuurdde ze een mail ivm de herstellingswerken aan de R4 en ook een mail over de fietsbrug over de R4. In februari was er dan weer communicatie ihkv de Krommewalbrug. Bepaalde grote werken met veel impact op ondernemers en/of burgers deelt dienst economie ook via hun sociale media: B2B (FB Dé Gentse Ondernemer/LI Ondernemen in Gent) en B2C (FB PuurGent/INSTA PuurGent). Zie bv. werken Verapazbrug (B2B), Krommewalbrug (B2C vanuit PuurGent; opening van nieuwe brug met feest). Ook in de maandelijkse nieuwsbrief naar Gentse ondernemers (circa 9.300 ontvangers) wordt ruimte voorzien voor info over wegenwerken.

Los van hinder en bereikbaarheid, maar wel in het kader van wegenwerken, biedt PuurGent ook **TRAVAK-werking** aan, aan handelaars en horeca-uitbaters. PuurGent maakt daarvoor jaarlijks een budget vrij om ondernemers te verenigen om in overleg en in samenwerking acties op te zetten die de winkels en horecazaken tijdens de wegenwerken in de kijker zetten (denk aan bv. Petercelle-as (Walk The Line, E-shuttle, Shop&Schop en binnenkort Petercelle floreert) – cfr. toelichting en achtergrond op de commissie in mei 2025). Dit werd in het verleden ook al succesvol toegepast in de Burgstraat, Brabantdam en Dampoort. Met dat budget worden o.a. promovideo's, spaarkaarten, openingsfeesten of andere acties georganiseerd. Daarnaast biedt PuurGent via een derde betalingsstelsel i.s.m. Unizo een coaching aan voor 18 individuele ondernemers. Werken brengen heel wat uitdagingen met zich mee voor ondernemers, maar bieden ook kansen voor groei en innovatie. Samen met hun businesscoach ontdekken handelaars waar mogelijkheden zitten of hoe uitdagingen kunnen worden vastgepakt. Specifiek voor de Petercelle-as zet de Dienst Economie ook een infosteward in die vragen van de handelaars over de Petercelle-werken capteert, bespreekt met werfleiders en terugkoppelt.

Tot slot is er ook **Gent op Weg**, het coördinatieplatform waar De Werkvennootschap, Stad Gent, Agentschap Wegen en Verkeer, De Vlaamse Waterweg, Farys, Fluvius en De Lijn hun krachten bundelen om de werken te coördineren, de hinder zoveel mogelijk te beperken en weggebruikers, omwonenden én ondernemers en bedrijven duidelijk te informeren. Elk opdrachtgevend bestuur blijft sowieso eigen communicatie voeren. Gent Op Weg verzamelt deze, toont de combinatie van werven in de omgeving en ondersteunt deze communicatie met eigen communicatiekanalen, zoals website, nieuwsbrief en een infokrant die bedeed werd in heel Gent en omstreken, ...). Dit gebeurt allemaal in onderling overleg met de diverse opdrachtgevende besturen. Vanuit Gent op Weg gebeurt er ook een specifieke mailing naar bedrijven en ondernemers in Gent en omstreken met daarin info over de werken en mogelijkheid tot download beelden voor bereikbaarheidsfiches, socials, digitale schermen & logo. Zo was Gent op Weg bijvoorbeeld ook aanwezig op de infomarkt, specifiek voor bedrijven, over de werken in de Wiedauwkaai, georganiseerd door AWV. Daarbij geven we ook graag even mee dat VOKA vertegenwoordigd is op de technische en communicatiewerkgroep van Gent Op Weg.

---