

Communicatieraad
Donderdag 10 maart 2010

Aanwezig	Peter Wouters (Molen-Oost), Danny Van Even (Molen-Oost), Marc Stoops (Doolhof), Johan Janssen (Bergbeemden), Karel Stoops (Bergbeemden), Jef Pauwels (Winkel), Yves Couder (Stokt), Willy Van Geirt (Laatste Plaatske – Markt), Jean-Pierre Maes (Gulden Vellekens), Marc Clymans (Wobeg), Nicole Cleymans (Brug II), Willy Van Gorp (Brug II) Mathias De Beucker (Wegen, Groen en Mobiliteit), Schepen Luc Hermans, Katrien Abrams (Onderwijs), schepen Katrien Van de Poel, Jan Govaerts (Communicatie), Ben Verdick (Communicatie), Bart Voordeckers (Open VLD), Irene van de Ven (Communicatie)
Verontschuldigd	Buurtwerken Hellegat, De Blokken/Blijde Boodschap, Boomgaard, 't Pleintje, HT&D-Gust Hensstraat, 't Schuerke, Jef Buycxkstraat, Den Brand Linda Moonen (BW Winkel), Dirk Moelans (politie), Magda Van Massenhoven (Brug II),

Nieuwe website

Jan Govaerts van Communicatie Stad Turnhout licht toe:

Vandaag belichten we vooral wat de ideeën zijn, niet zozeer hoe de website eruit gaat zien, dat weten we zelf ook nog niet.

Onderstaande wordt niet van de ene dag op de andere gerealiseerd. Een aantal zaken laat onze huidige software nog niet toe.

Aandachtspunten:

- Maandelijks 46 000 bezoekers: waarvan 30 500 unieke bezoekers die 140 000 pagina's bezoeken: dit aantal zal enkel maar stijgen.
- Gemeentelijke website is voor veel mensen een belangrijk infokanaal, het gemeentelijk infoblad is het belangrijkste.
- We stellen de bezoeker van onze website centraal: klinkt heel vanzelfsprekend, maar is niet zo. Je moet steeds de logica van de bezoeker volgen en niet de logica van het bedrijf. "waar gaat de bezoeker het onderwerp zoeken?"
- Geef het volk wat het volk vraagt: navigatiestructuur wordt mede opgesteld door te kijken welke pagina's er van de huidige website het meest bezocht worden. Diensten is gevraagd om te bekijken over wat zij de meeste vragen, telefoons ... krijgen. Die zaken moeten gemakkelijk te vinden zijn: vb. openingsuren.
- Website gaat op dieet: we moeten gaan focussen op toptaken: we weten waarvoor mensen ons het meest nodig hebben, we weten welke onderwerpen het meest gezocht worden: op die dingen gaan we focussen. 30 % van onze pagina's worden minder dan 2 keer per maand geraadpleegd (bv. een Duitstalige pagina op de toeristische sites), die pagina's moeten weg. Bepaalde pagina's moeten wettelijk wel blijven bestaan.
- Ook 'bla bla' wordt geschrapt. Mensen zijn op zoek naar concrete informatie.
- Mensen weten al naar wat ze op zoek zijn voordat ze een website bezoeken daarom wordt website w thematisch onderverdeeld, ook al is iets binnen de stad onderverdeeld over een heleboel diensten, dit mag op de website niet blijken. Geen volzinnen, maar meer titeltjes en opsommingen: mensen willen snel iets vinden: mensen lezen het web anders dan een boek.

- We willen onze elektronische communicatie meer en meer inzetten om ideeën van mensen te verzamelen. Uit Nederlands onderzoek blijkt dat burgers wel graag meedenken en dat ze de elektronische weg een goede manier vinden.
- Mijn Turnhout:
 - we willen mensen de kans geven om alle info die we aanbieden te personaliseren: daarvoor hebben we een aantal gegevens nodig.
 - Digitaal dossier: bv. je hebt een bouw aanvraag lopen: via een digitaal dossier kan je bekijken in welke fase het dossier staat.
 - Persoonlijke nieuwsbrief
 - We hebben een aantal gegevens van u, maar een aanvulling is welkom: bv. gsm-nummer of mailadres.

Partners:

AG Consult biedt advies over gebruiksvriendelijkheid en informatiearchitectuur (bv. navigatiestructuur).

Personeelsleden die voor het web zullen schrijven, krijgen ook een training.

Anaxis begeleidt ons bij het bouwen van onze website

Vragen/opmerkingen:

V: Verhaal van YouTube, Facebook, Twitter ...

A: Zit zeker wel in ons concept in omdat we ook merken dat vb. Facebook voor een aantal mensen meer een communicatiemiddel is dan vb. mail. De info van onze website zal ook doorgesluisd worden naar Facebook ...

V: Blijft er een ruimte voorzien voor de buurten zelf?

A: Dat moeten we nog in het hele verhaal bekijken. Buurtsites zitten niet in de top 250 van de meest populaire pagina's: dus de vraag is wel wat het nut is van deze site. Activiteiten kunnen wel via bv. via Mijn Turnhout gepost worden: bv. via de Uitdatabank.

V: Waarom een Duitstalige versie weghalen? Het toerismeverhaal moet losgetrokken worden, terwijl als toerist je toch wel vaak een website bezoekt, ik zou daar juist iets breder gaan, dan beperken.

A: Er wordt een toerismesite uitgebouwd naast de algemene toeristensite. De toeristensite is echt voor toeristen. Momenteel zijn heel weinig mensen geïnteresseerd in onze Duitstalige site, wat is het nut ervan.

V: Wat is de timing, wat zijn de volgende stappen?

A: We zijn nu bezig met de webredactie, die nog niet volledig gevormd is: deze redactie is verantwoordelijk voor de website.

We mikken met de algemene site op het najaar, daarnaast moeten nog heel wat specifieke sites (zoals bv. onderwijsite, museumsites ...) uitgewerkt worden. We willen ook iets goeds afleveren.

Afspraak:

Als er een navigatiestructuur er is of een ontwerp koppelen we dat terug op de CR. CR kan misschien een goede klankbordgroep zijn. Dat willen we ook doen met een onderzoek van de Lessius Hogeschool

Mobiliteit in feiten en woorden

1. Eerste plan met extra bijeenkomsten Veedijk, middenstand, Lokerse Heide
2. Tweede plan met:
 - Vooraf 'Wat leeft?': torenklim met post-itjes, weblog, groepsinbreng-scholen-Parkstad ...
 - Vier debatten met vertegenwoordigers Unizo, partijen, buurten, actiegroepen, Vanhout ...

- Waarvan eerste debat heel open, waar mensen aan het woord waren en ambtenaren en politici zwegen, tweede debat: reflecties door stadsdiensten op het eerste materiaal, derde debat: reflecties met Tritel, vierde debat met conclusies – externe moderators en webcast
- 3. Lange tijd voor doorberekeningen en hogere overheden ...
- 4. Blijvende knelpunten

Uitnodigingen:

- Persoonlijk
- Stadsnieuws

Eerste analyse:

- Groepen en meningen waren er
 - Inbreng van allerlei aard
 - Onvoldoende opvolging: we hebben nota's, maar we hebben onvoldoende teruggekoppeld. Er is een te lange stilte geweest.
 - Grote stilte tot commissie en stemming: ondertussen wel Parkstad en NBV en parkeren
 - De afspraak was om het ganse plan samen te vatten tot 16 pagina's met een zeer verstaanbaar verhaal. De tekst vertalen voor de burger gebeurt best niet door ambtenaren zelf, door specialisten. Die specialisten moesten de vertaling doen, maar ook een tentoonstelling, een presentatie ... Deze opdracht is even 'on hold' gezet
- Ambitie: 2 000 mensen in Turnhout moeten het verhaal verstaan: dat betekent dat de tentoonstelling in wijken, scholen ... moet kunnen staan met een verstaanbare nota en presentatie erbij.

Uw analyse:

- We weten niet altijd wat het echte verhaal is en het echte verhaal wordt niet altijd naar buiten gebracht: vooral teleurstelling daarin
 - Bart Voordeckers over de Kanaalboulevard: In heel het plan wordt aangetoond dat de NBV de beste optie is, maar ikzelf ben nooit iets kunnen toelichten en volgens mij was ik niet de enige. De conclusies weerspiegelen volgens mij niet altijd wat de mensen willen. De presentatie heeft Bart nochtans wel doorgestuurd.
 - Die 16 pagina's waren heel erg moeilijk, waardoor volgens ons een aantal mensen afgehaakt hebben. Veel moeilijke woorden: wat is een fuik?
 - Debatten: daar werden vaak wel goede dingen wel gezegd. Mensen hebben het ei kunnen leggen, maar daar is precies weinig mee gedaan. Wat is er ook gebeurd met alle ideeën?
 - Op die debatten: weerspiegelt dat wel de Turnhoutse bevolking? Heel wat mensen komen niet naar zo'n debatten en maar een kleine groep durft echt spreken.
 - TOM: we hebben de laatste tijd veel vergaderingen gehad onderling. Daar komt veel naar voor dat het vooral schijninspraak is. Is het bestuur zich wel bewust dat er niks mee gebeurd is?
- A: Er is wel iets mee gebeurd, maar er moeten keuzes gemaakt worden in al die verschillende meningen en ideeën: dus al die opmerkingen vind je niet terug in het mobiliteitsplan. De verwachtingen van de bevolking en de verwachtingen van de stad zelf van het plan liggen anders. Het plan stelt een aantal acties voor waar we de komende jaren rond gaan werken en verder onderzoeken. Een plan is ook niet eindig en wordt elke vijf jaar herzien.
- BW 't Stokt: één van de actiepunten is om het sluipverkeer daar tegen te gaan, maar in het plan zijn nog geen echte actiepunten te vinden alleen dat het onderzocht gaat worden. Het plan is nog heel abstract, meer concretiseren vooraleer bekend te maken.

A: Concrete actieplannen staan er niet altijd in omdat we dan bv. voor elke wijk een wijkcirculatieplan moeten maken en er in zetten, maar als het plan dan afgekeurd wordt, dan is dat onderzoek voor niks.

A: Als communicatiedienst hangen we ook af van input van andere diensten: daardoor kunnen we ook niet altijd tijdig communiceren. Soms huppelen we achterna, omdat de pers ons voor is.

- We krijgen niet altijd het gevoel dat er geluisterd wordt en na een lange stilte krijgen we ineens een plan door onze strot geramd. Ook als de stad meldt dat ze het bekeken hebben en dat de oplossing van de stad het beste is, wordt dit niet altijd gestaafd.

A: De stad moet bv. als ze naar een wijk stappen voor een woonproject, daar dan ook een oplossing voor verkeerscirculatie mee inplannen, of op z'n minst een aanzet.

Het principe van een MER-studie zou moeten toegepast worden: er is een effect, hoe gaan we dat beperken

- Tussentijdse communicatie blijft een probleem: bv. Diksmuidestraat in het kader van de ontwikkeling van de stationsomgeving. De bewoners hebben twee maal een vergadering gehad, waarin gezegd was dat ze mogelijk onteigend zou worden, maar nu weten die mensen nog steeds niet zeker.
- Handelaars krijgen ook vragen: "Wanneer beginnen ze nu met Brepols?": Wij kunnen ook onze klanten niks zeggen, dat is jammer dat we zelf weinig op de hoogte zijn.
- Er is een probleem, maar wat zijn de oplossingen. Alles wat we hier horen, is alles negatief.

A: Communicatie wil wel z'n nek uitsteken om een aantal punten die we hier gehoord hebben, ter harte te nemen en er iets mee doen.

Afspraak:

- Uitleg waarom sommige keuzes zijn gemaakt en waarom andere niet en waarom sommige keuzes nog niet aan de orde zijn. Dat moet duidelijk gecommuniceerd worden. Ook rechtstreeks naar de groepen toe: buurten, onderwijs ... want als we het globaal doen, vindt niemand zijn weg.
- Volgende keer op de CR: opvolging, wat is er mee gebeurd.

Luc Hermans: Bestuur moet een grondige evaluatie maken en daar moeten we de tijd voor krijgen. Er zijn in het verleden zeker fouten gemaakt en daar moeten we nu uit leren. De doorrekeningen van Tritel hadden we als bestuur en ook mobiliteitsambtenaren weinig vat op en ook dat vonden wij te lang duren.

Slimme meters-Eandis

Luc Hermans licht toe:

Eandis is de netbeheerder: Vlaanderen heeft van Europa een opdracht gekregen en de netbeheerders moeten dit uitvoeren. Er moet een energiebesparing gebeuren. Met slimme meters kan het verbruik duidelijk in kaart op die manier kan de productie daar beter op kan inspelen. Voor de Kempen zijn er twee proefprojecten: Herenthout en Turnhout. De proefwoningen zijn vooral huurwoningen van de Ark in de Parkwijk en Schorvoort. Voor de Parkwijk zal er nogal wat infrastructuurwerken moeten gebeuren, voor Schorvoort niet.

Timing: voorbereiding cabines: eind 2011, plaatsing van meters: medio 2012

Er komt nog een buurtvergadering hierover. Dit wordt nog uitgebreid in de toekomst.

Vragen/Opmmerkingen:

V: Wat gaat de toekomstige frequentie zijn van de CR?

A: Er is geen probleem om maandelijks te gaan. Dat betekent wel dat we niet elke maand al een antwoord kunnen geven op vragen van de CR de maand daarvoor. Geen meldingen, want dat is de doodsteek van de CR geweest in het verhaal. Bewonersgroepen en buurten zijn wel altijd welkom, maar dan gaat het wel over problemen die de buurt aangaan en niet over een stoeptegels. De kleine vragen is voor meldingskaarten. We kunnen ook om de twee maanden blijven aanhouden en tussentijds een nieuwsbrief sturen.

Afspraak:

- Tweemaandelijks communicatieraad en tussentijds een nieuwsbrief of een moment rond een groter project.

Voor verslag,
Irene van de Ven