

VERSLAG COMMUNICATIERAAD 10 OKTOBER 2013

Aanwezig: Cindy Lenaerts, Gerd Roovers, Jo Gabriels, Johan Delsard, Bieke van Riel, Willy Van Gorp, Louis Van Roy, Stef Michiels, Bart Cabanier, Jean-Pierre Maes, Maria Nietvelt, Kevin Clijmans, Paul Moelans (schepenen Stad Turnhout), Philippe De Vries (voorzitter), Jan Govaerts (Communicatie Stad Turnhout – verslaggever)

Verontschuldigd: Marc Boogers, Peter Roes

1 Goedkeuring vorig verslag

Jacques Van Beurden en Willy Van Gorp waren aanwezig, maar werden niet vermeld in het verslag.

2 Proefproject Turnhout in Actie

Kevin Clijmans licht toe. Zie de presentatie.

Paul Moelans vult verder aan.

Hij is heel tevreden dat Stad Turnhout in dit project is gestapt. Elke fase werd ook binnen de stad geëvalueerd en daar werd de app ook op aangepast.

De gemeenschapswachten zijn op dit moment actieve gebruikers. Iedereen die op dit moment de app gebruikt, mag deze ook verder blijven gebruiken. Er is nu ook een versie voor iPhone ontwikkeld, maar die zit op dit moment nog in de goedkeuringsprocedure bij Apple.

Paul zou het gebruik van de app stap per stap willen uitrollen om zo te kunnen garanderen dat alle meldingen ook snel kunnen opgevolgd kunnen worden. Of hier mee verder gegaan wordt, hangt ook van de kostprijs af van deze app en van de volgende bestuursmeerderheid.

3 Communicatie in diversiteit

Bieke van Riel licht toe. Zij werkt voor Gelijke Kansen van Stad Turnhout rond het thema diversiteit.

Om met anderstaligen te communiceren maakt Stad Turnhout gebruik van verschillende mogelijkheden.

- Pictogrammen

Alle Turnhoutse scholen gebruiken op dit moment al een vaste set van pictogrammen. Voor heel wat ouders van Turnhoutse schoolkinderen zijn die pictogrammen dus al vertrouwd.

Op de website van Stad Turnhout vind je een [visietekst](#). Die geeft richtlijnen bij de manier waarop je pictogrammen best gebruikt.

- Tolken en vertalers

Babel is enkel voor organisaties.

Vraag: Bij wie moet je pictogrammen, vertalers of tolken inschakelen? Wanneer zijn mensen anderstalig?

Antwoord: Van heel wat mensen wordt gedacht dat ze anderstalig zijn, maar zijn het daarom niet. Heel wat mensen van vreemde afkomst die in Turnhout wonen, spreken (enkele woorden) Nederlands. Probeer over die drempel te geraken en spreek die mensen gerust eens aan.

Vraag: Worden folders wel gelezen door anderstaligen?

Antwoord: Ervaring leert dat anderstaligen weinig of geen folders vastnemen. Wil je iedereen bereiken, dan zal je van deur tot deur moeten gaan. Of spreek sleutelfiguren aan die het verhaal mee kunnen verspreiden.



Vraag: Zou een Engelstalige of Franstalige bijlage bij een brief niet meer uithalen dan pictogrammen in een brief?

Antwoord: Er worden veel meer talen gesproken in Turnhout dan die twee talen. Het is dus een oplossing als je weet dat de mensen die je wilt bereiken die taal inderdaad spreken. En mag je verwachten dat zij formelere taal begrijpen, zelfs als het in het Engels of Frans zou zijn?

Vraag: Is eenvoudige taal gebruiken niet minstens even belangrijk?

Antwoord: Ja, dat klopt. Korte zinnen in eenvoudig Nederlands maken een tekst veel beter verstaanbaar. Dat is inderdaad erg belangrijk al kunnen we helaas niet alle termen in het eenvoudig Nederlands toelichten. Sommige attesten en formulieren hebben nu net die specifieke naam.

4 Workshops noordelijke ontsluiting

40-tal deelnemers op 2 avonden

Doel: **input** krijgen van Turnhout

Methodiek: **door de bril van één type gebruiker** kijken

- Benoemen wat belangrijk is voor de verschillende gebruikersgroepen van het gebied
- Benoemen voor- & nadelen van basisconcepten (sneuveld-scenario's) door bril van gebruiker
- Door eigen bril voor- & nadelen benoemen
- Eigen voorstel van een geoptimaliseerd concept

Een aantal groepen zoals seniorenadviesraad, jeugdraad, handelsadviesraad ... waren niet aanwezig.

Sommige deelnemers aan de communicatieraad vonden de gebruikte methodiek goed. Anderen betreuren dat er geen rangschikking van prioritair naar minder prioritair was aangebracht in de rollen. Het STOP-principe, dat al aangenomen werd in de gemeenteraad – had die rangschikking kunnen bepalen.

Daarnaast vonden sommigen het ook spijtig dat er geen vergelijking gemaakt werd tussen voor- en nadelen.

Sommige deelnemers aan de communicatieraad vermoeden dat bepaalde groepen niet aanwezig waren omdat ze weten dat er toch niet veel uit dit traject zal komen.

5 Rondvraag

- Kunnen ook fietsers en voetgangers geïnformeerd worden bij communicatie rond wegenwerken? Nu is communicatie veelal afgestemd op autoverkeer.
- De gekleurde omleidingsborden zijn niet meer zichtbaar van zodra je de binnenstad inrijdt.
- Bart Cabanier bedankt Paul Moelans op zijn laatste communicatieraad als schepen voor zijn inzet. Voorzitter Philippe De Vries sluit hierbij aan en zegt dus 'tot volgende maand'.
- Paul Moelans: 'Het is kort geweest en dat was niet mijn keuze. Ik had het werk liever afgemaakt. Ik blijf graag terugkomen. Dit is een thema dat mij goed ligt.'

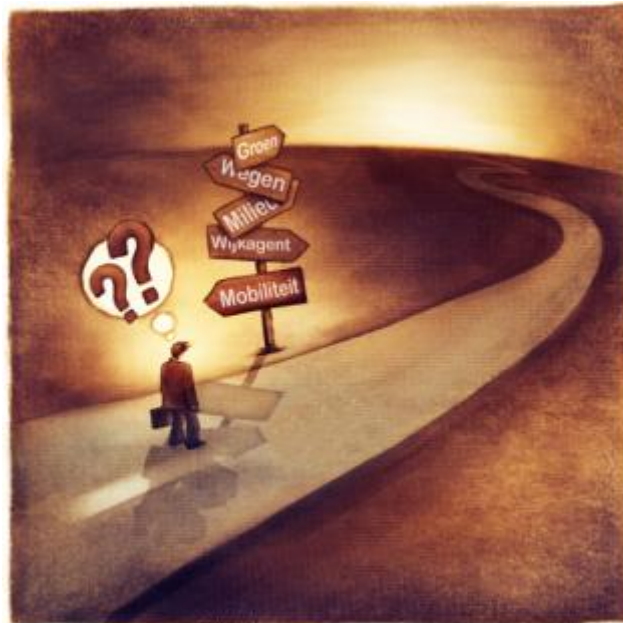
Proefproject 'Turnhout in actie!'

Kevin Clijmans

Projectmedewerker crowdsourcing

Waarom het proefproject 'Turnhout in actie!'?

- Mensen klagen vaak, maar melden dit niet altijd.
- Ingewikkeld bij welke dienst je iets moet melden.
- Communicatie 'gemeente – burger' verloopt niet altijd perfect.



Waarom het proefproject 'Turnhout in actie!'?

- Focus op één specifieke participatiemethode:
 - De meldingsapplicatie
- In samenwerking met de stad Turnhout werd de applicatie '**Turnhout in actie!**' ontwikkeld.



Doelstellingen 'Turnhout in actie!'

- Verbeteren van communicatie tussen burgers en overheid.
- Betrokkenheid van burgers verhogen.
- De leefbaarheid van de omgeving verbeteren.



Praktische informatie proefproject

- Duur proefproject:
 - Start: 26 maart
 - Einde: 16 september
- Wat werd er verwacht van de proefpersonen?
 - Minstens één melding maken tijdens de testfase
 - Enquête invullen na de testfase

The screenshot shows a survey form titled "Turnhout in actie!" with the logos of the University of Hasselt and iMob (Instituut voor Mobiliteit). Below the title, it says "Applicatie 'Turnhout in actie!'". There is a progress bar showing 12% completion. The section "Gebruiksvriendelijkheid" (Usability) contains a question: "*3. Ik vind de applicatie 'Turnhout in actie!' gemakkelijk te gebruiken". Below this question are five radio button options: "Helemaal akkoord", "Akkoord", "Geen mening", "Niet akkoord", and "Helemaal niet akkoord". At the bottom of the form are two buttons: "Vorige" (Previous) and "Volgende" (Next).

Praktische informatie proefproject

- Wat mochten de proefpersonen allemaal melden?
 - Mobiliteitsproblemen



Praktische informatie proefproject

- Wat mochten de proefpersonen allemaal melden?
 - Mobiliteitsproblemen
 - Sluikstorten



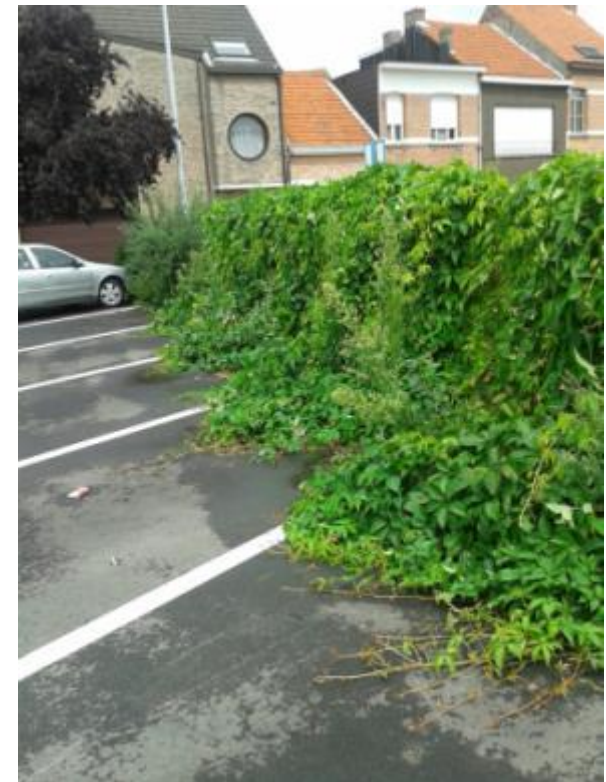
Praktische informatie proefproject

- Wat mochten de proefpersonen allemaal melden?
 - Mobiliteitsproblemen
 - Sluikstorten
 - Vandalisme



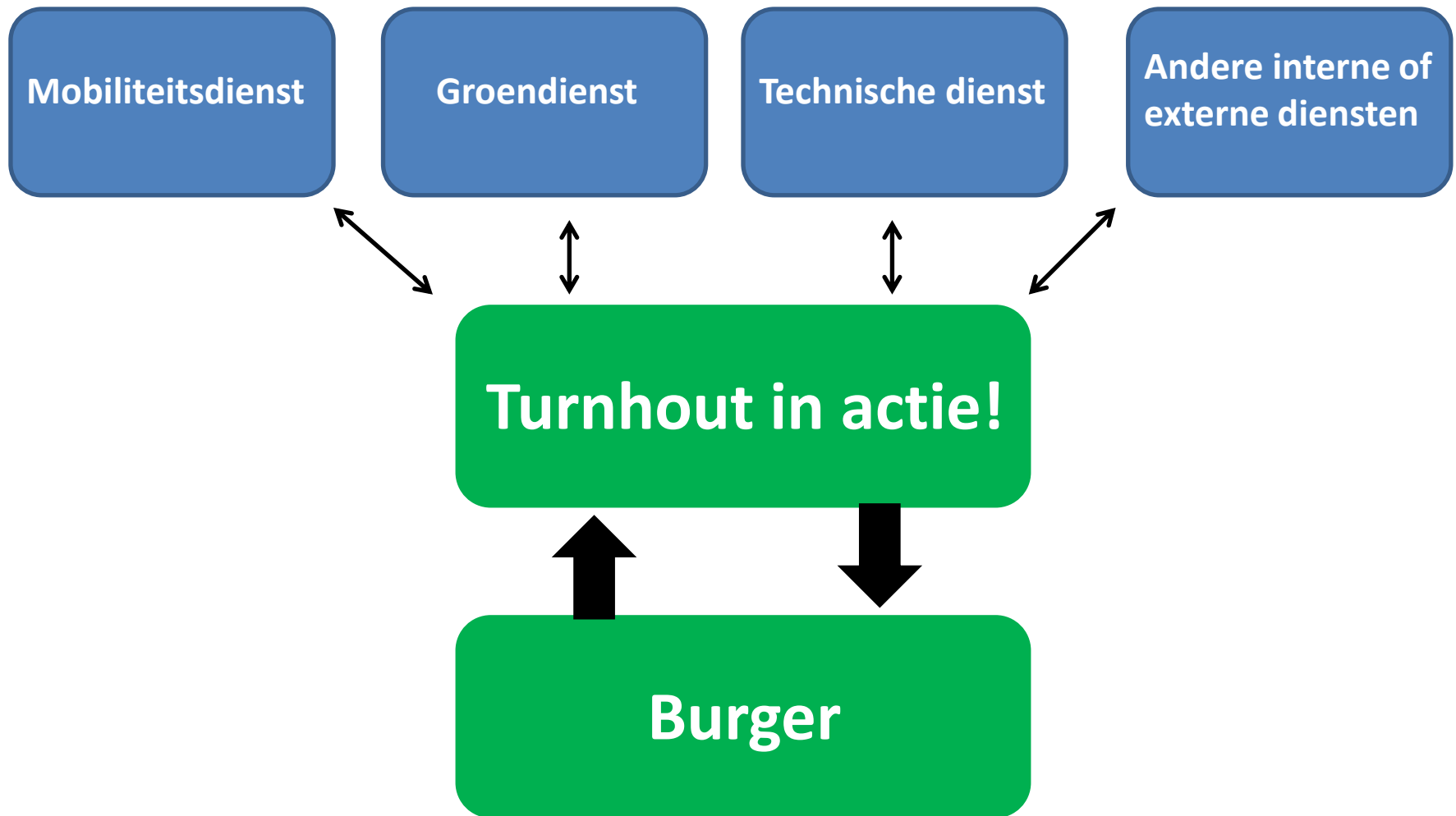
Praktische informatie proefproject

- Wat mochten de proefpersonen allemaal melden?
 - Mobiliteitsproblemen
 - Sluikstorten
 - Vandalisme
 - Groen



Werking 'Turnhout in actie!'

- Verwerkingscyclus



Werking 'Turnhout in actie!'



**Klik op het starticoon
om de applicatie te
starten**

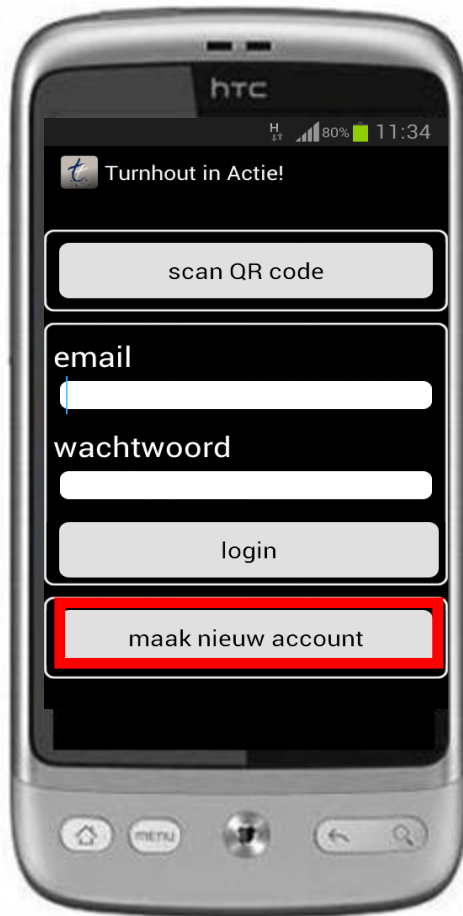
Werking 'Turnhout in actie!'



**Opstartscherm van
de applicatie**

Werking 'Turnhout in actie!'

- Registratie



**Maak een account
aan**

Werking 'Turnhout in actie!'

- Registratie



The image shows an HTC smartphone screen displaying a registration form titled 'Turnhout in Actie!'. The form has a black background with white text and input fields. The status bar at the top shows 'H+', signal strength, 79% battery, and the time 11:35. The form fields are: 'naam' (name), 'voornaam' (first name), 'email (=login)', 'telefoon' (phone), and 'wachtwoord (minimum 5 karakters)' (password). At the bottom of the form are two buttons: 'opslaan' (save) and 'annuleer' (cancel). The 'opslaan' button is highlighted with a red rectangular border.

**Vul uw
contactgegevens
in en klik op
'Opslaan'**

Werking 'Turnhout in actie!'

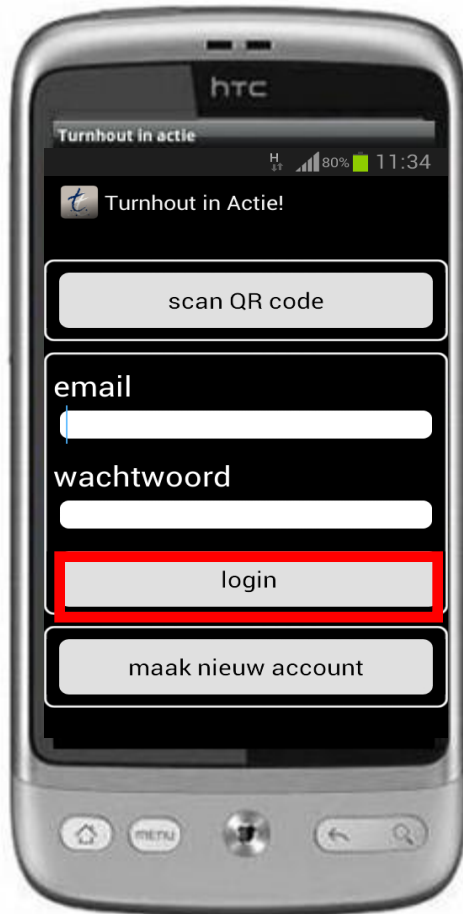
- Registratie



U ontvangt een bevestigingslink in uw mailbox

Werking 'Turnhout in actie!'

- Registratie



Vul uw e-mailadres en wachtwoord in en klik op 'Login'

Werking 'Turnhout in actie!'



**Klik op 'meld
probleem' om een
melding te doen**

Werking 'Turnhout in actie!'



Opgelet!
U heeft GPS-ontvangst nodig om een melding te doen

Als deze vraag wordt gesteld, klikt u op 'ja'

Werking 'Turnhout in actie!'

- Meld probleem
 - Stap 1: neem een foto



Werking 'Turnhout in actie!'

- Meld probleem
 - Stap 2: selecteer locatie en geef omschrijving



Werking 'Turnhout in actie!'

- Meld probleem
 - Stap 3: bevestig je melding



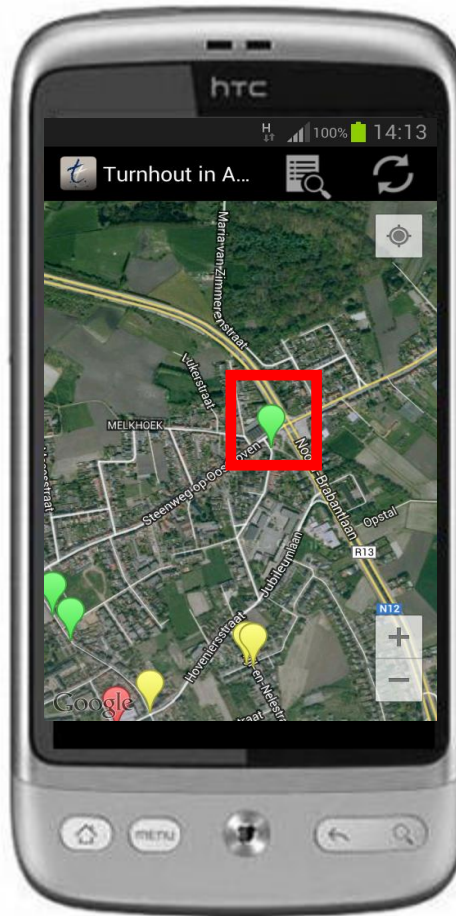
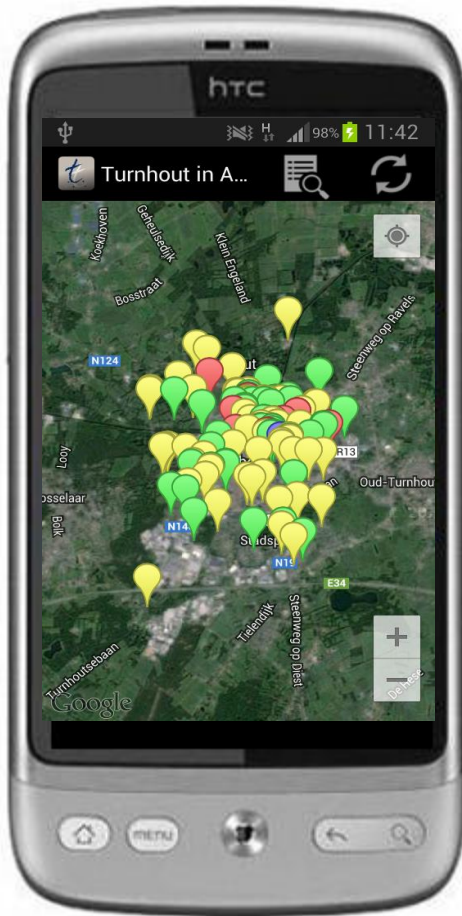
Werking 'Turnhout in actie!'



**Klik op
'overzichtskaart' om
de verstuurde
meldingen te bekijken**

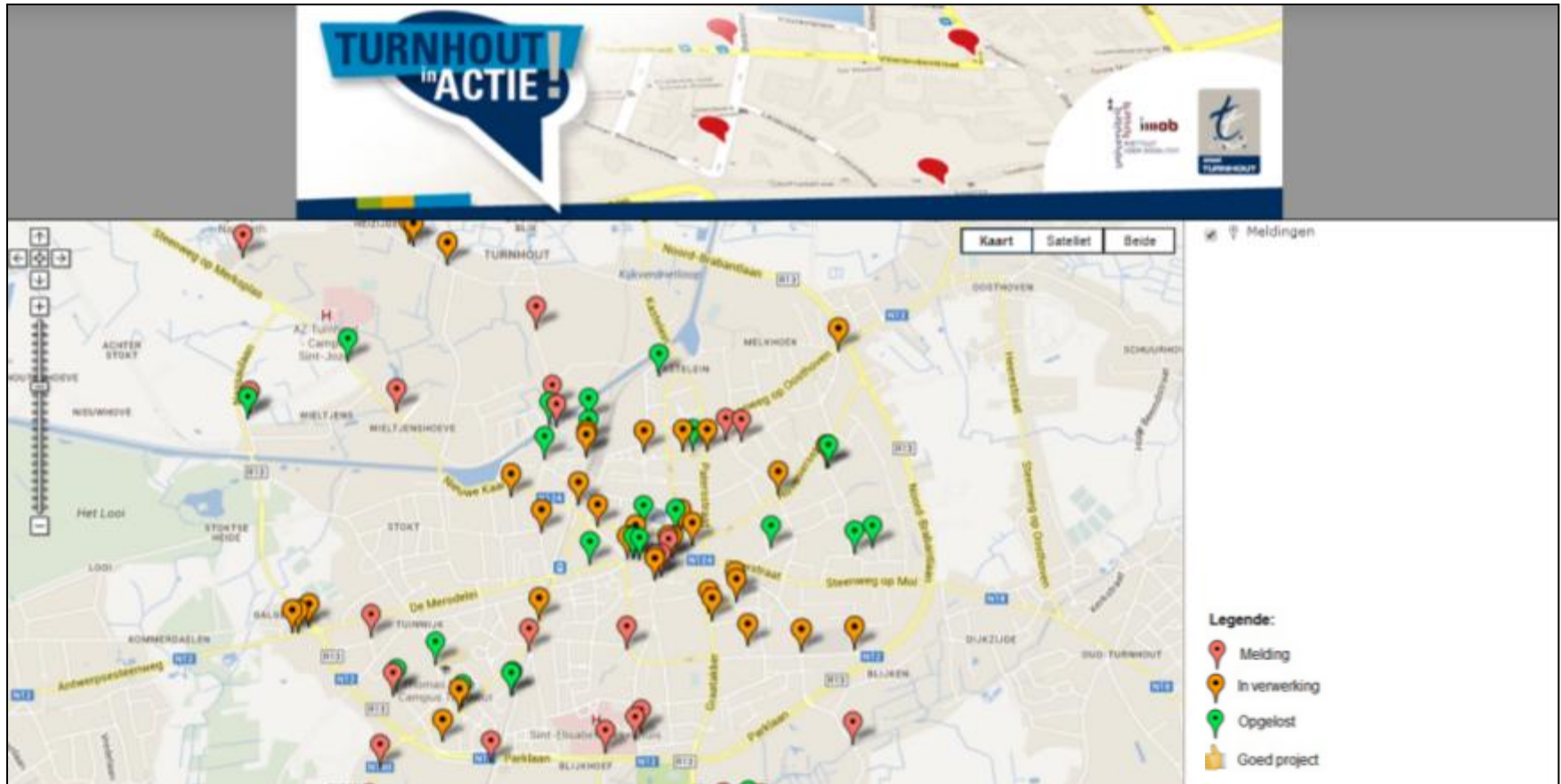
Werking 'Turnhout in actie!'

- Overzichtskaart



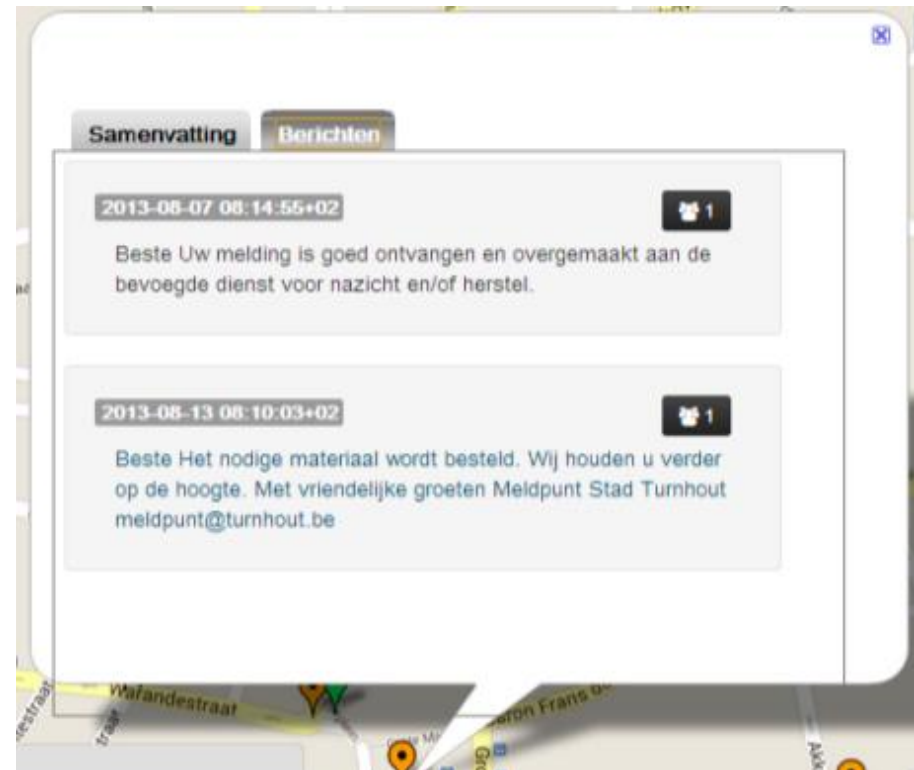
Werking 'Turnhout in actie!'

- Overzichtskaart



Werking 'Turnhout in actie!'

- Overzichtskaart



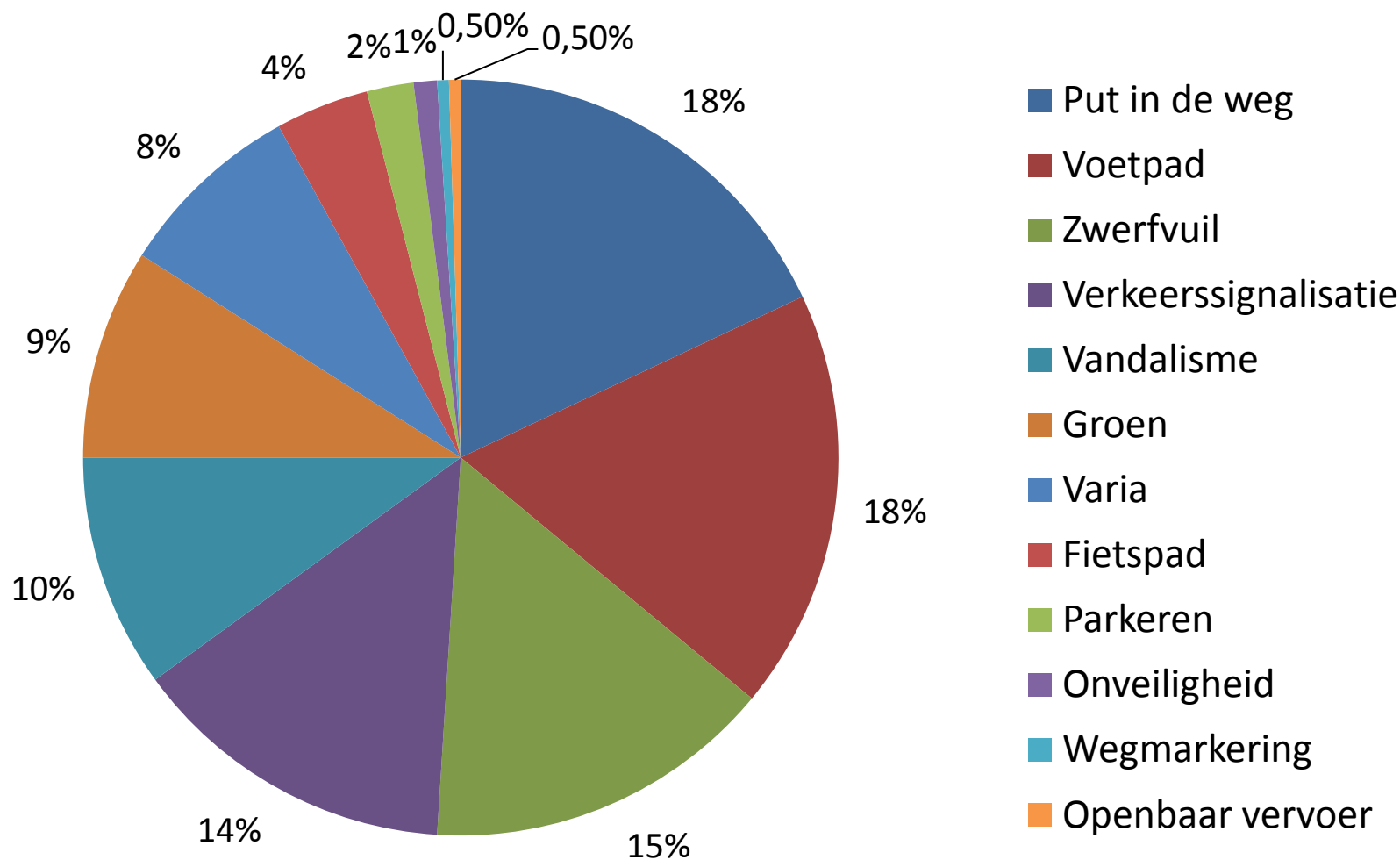
Resultaten

- Meldingen
 - Proefperiode (26/03 – 16/09): 366 meldingen
 - Testfase 1 (26/03 – 17/04): 102 meldingen
 - Testfase 2 (7/06 – 30/06): 81 meldingen
 - Testfase 3 (26/08 – 16/09): 66 meldingen
 - Gemeenschapswachten: 176 meldingen (48%)



Resultaten

■ Type meldingen (26 maart – 16 september)



Resultaten

- Status meldingen (16 september)

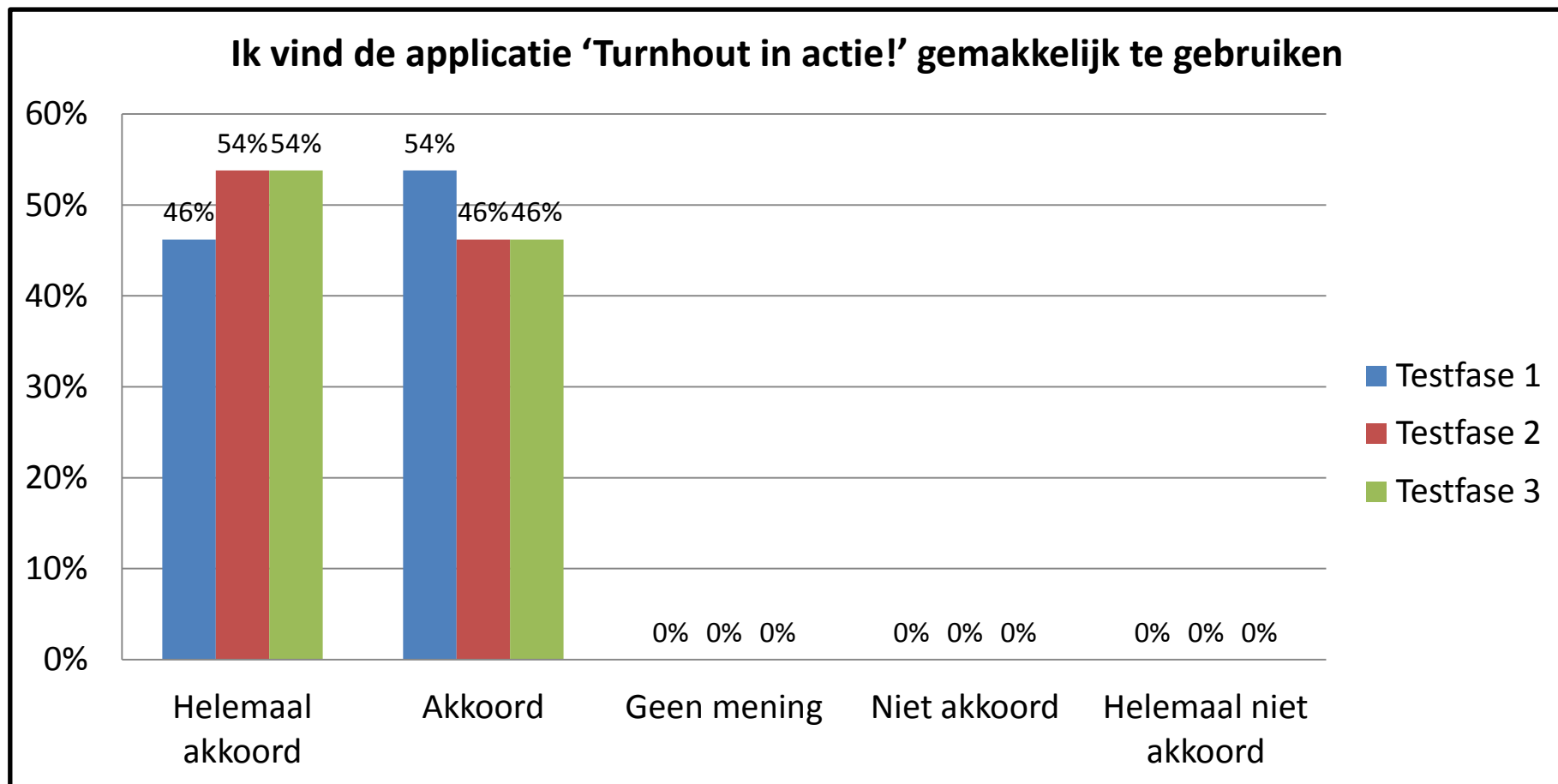
Symbool	Status melding	Aantal	%
	Melding	4	3,2
	In verwerking	89	71,2
	Opgelost	32 (+241)	25,6
	Goed project	0	0
	Totaal	125	100

- Status meldingen (10 oktober)

Symbool	Status melding	Aantal	%
	Melding	1	1
	In verwerking	67	70
	Opgelost	28 (+273)	29
	Goed project	0	0
	Totaal	96	100

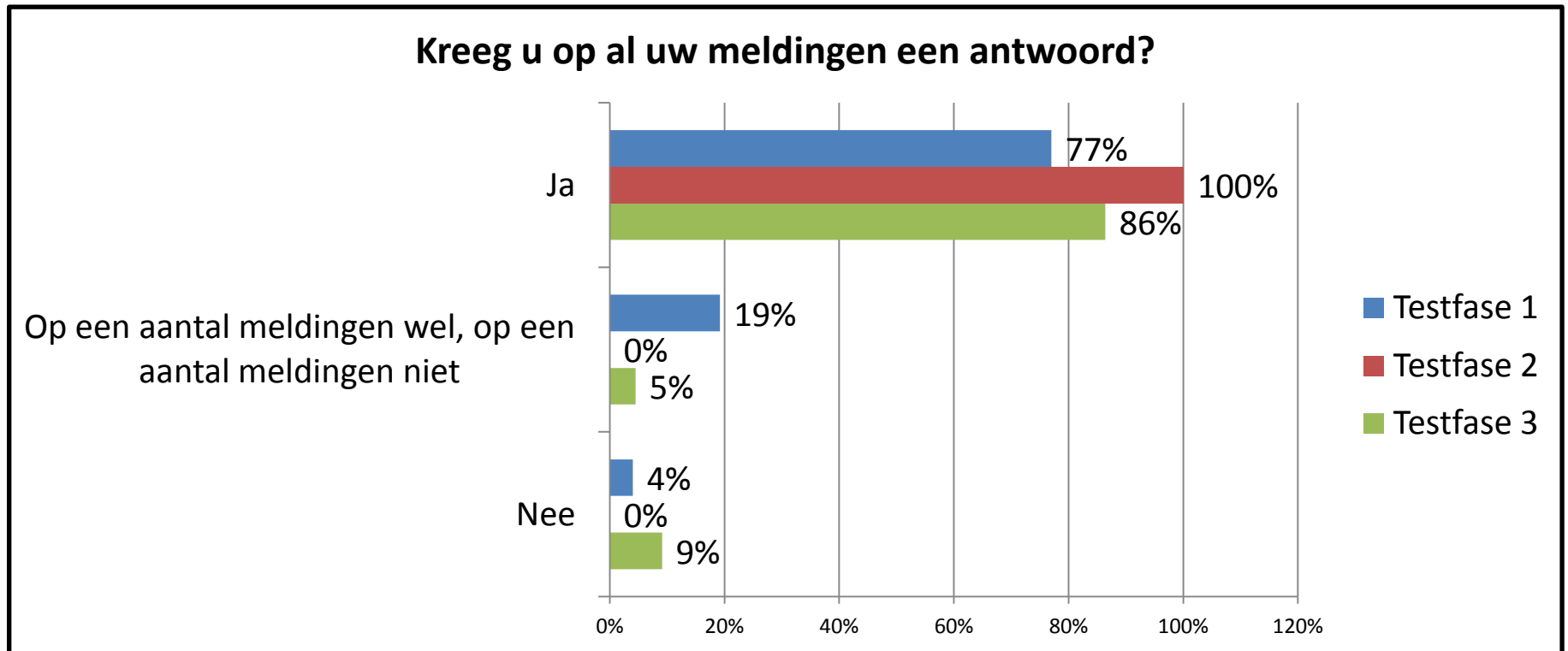
Resultaten (enquête)

■ Gebruiksvriendelijkheid



Resultaten (enquête)

- Antwoord

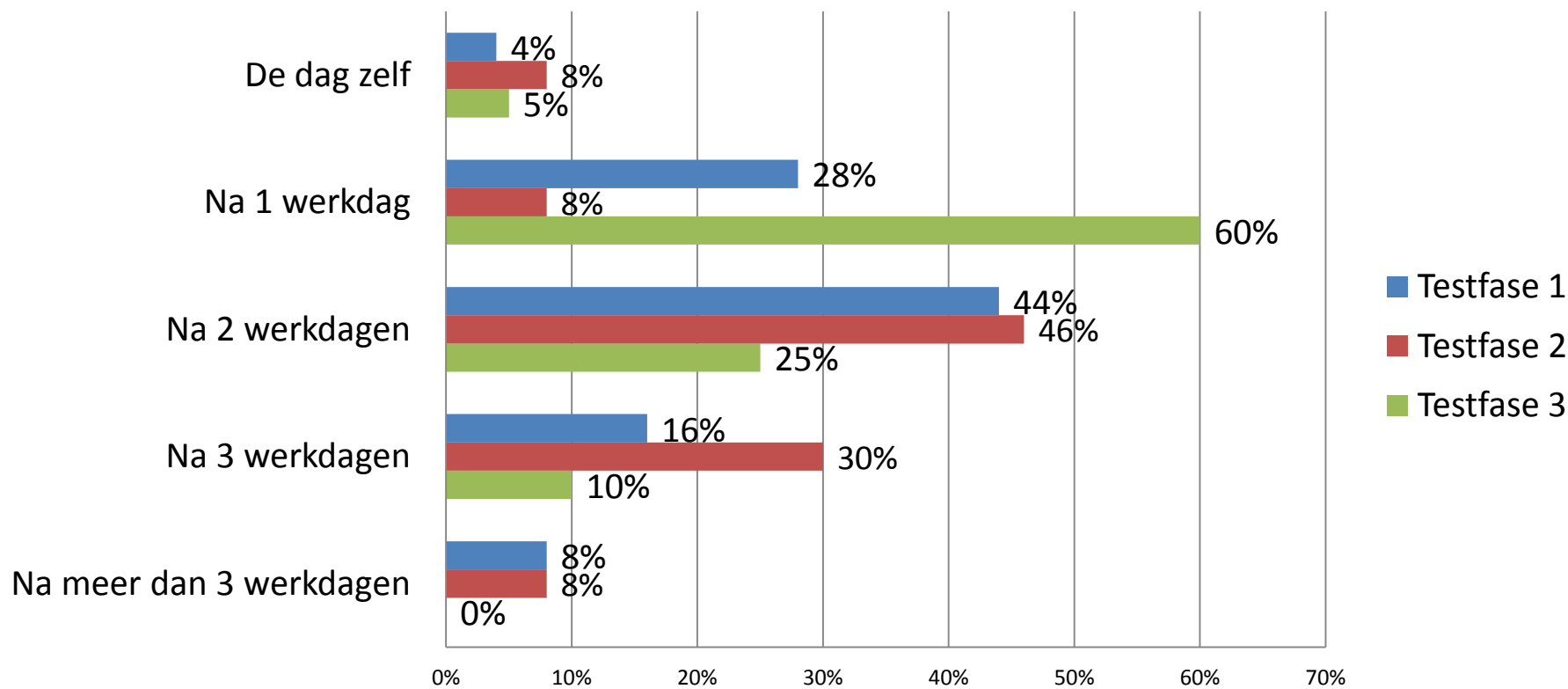


- Proefpersonen waren tevreden over het antwoord op hun melding

Resultaten (enquête)

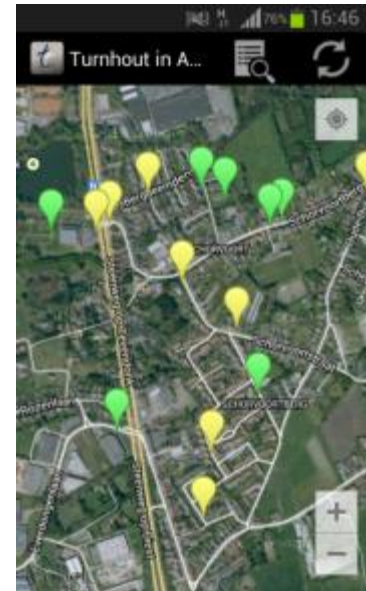
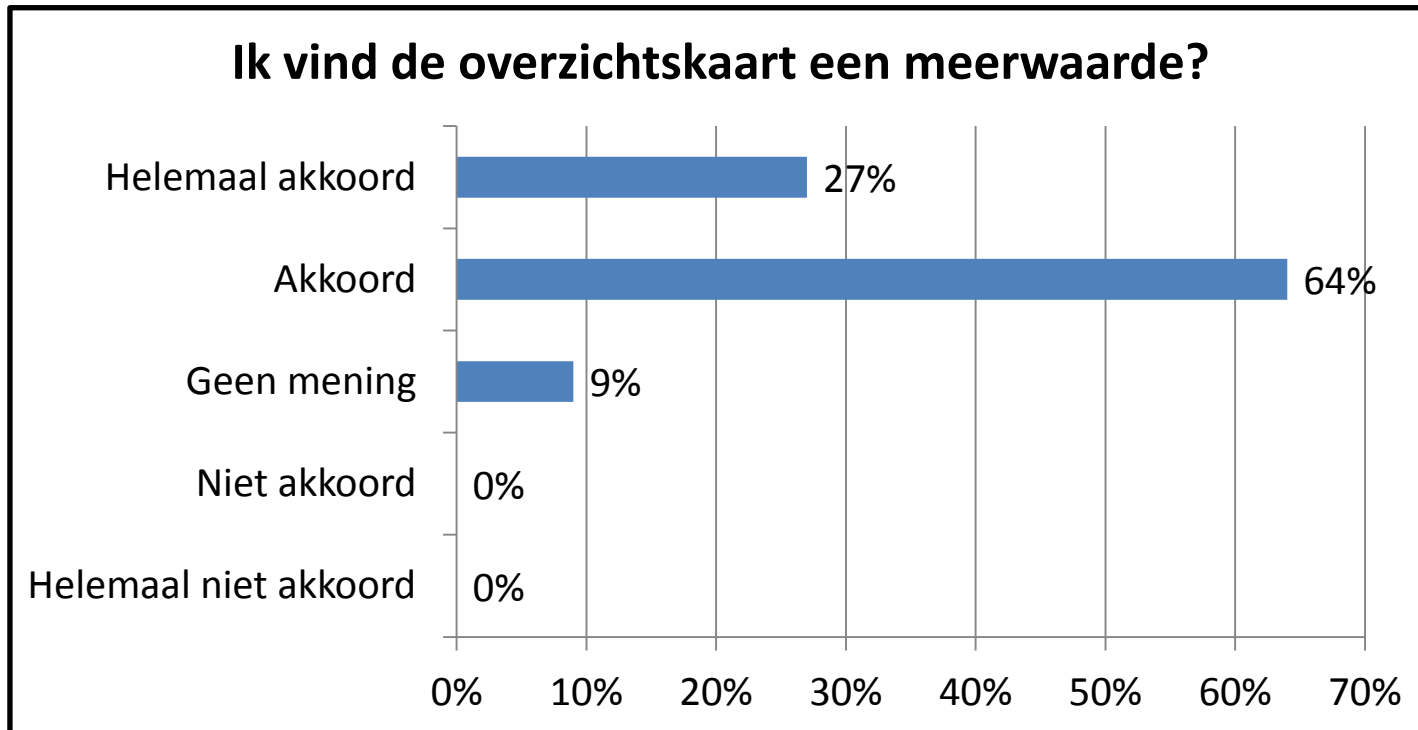
■ Antwoord

Binnen welke termijn kreeg u meestal een antwoord op uw melding? (weekenddagen en feestdagen niet meetellen)



Resultaten (enquête)

■ Overzichtskaart



Resultaten (enquête)

- Aanpassingen na testfase 1:
 - Proefpersonen kunnen meldingen maken over sluikstorten, vandalisme en problemen met het groen in de stad.
 - Integratie in het opvolgingssysteem '3P'
 - Gebruiker kan ook het huisnummer invullen (locatie bepaling)
 - Bugs opgelost

Turnhout in actie

Melding (stap 2/3)

straatnaam:
(leeg indien geen straat)

Hogestraat

huisnummer:
125

omschrijving:
voetpad in slechte staat

☐ Stuur een kopie naar mijn e-mailadres

terug OK

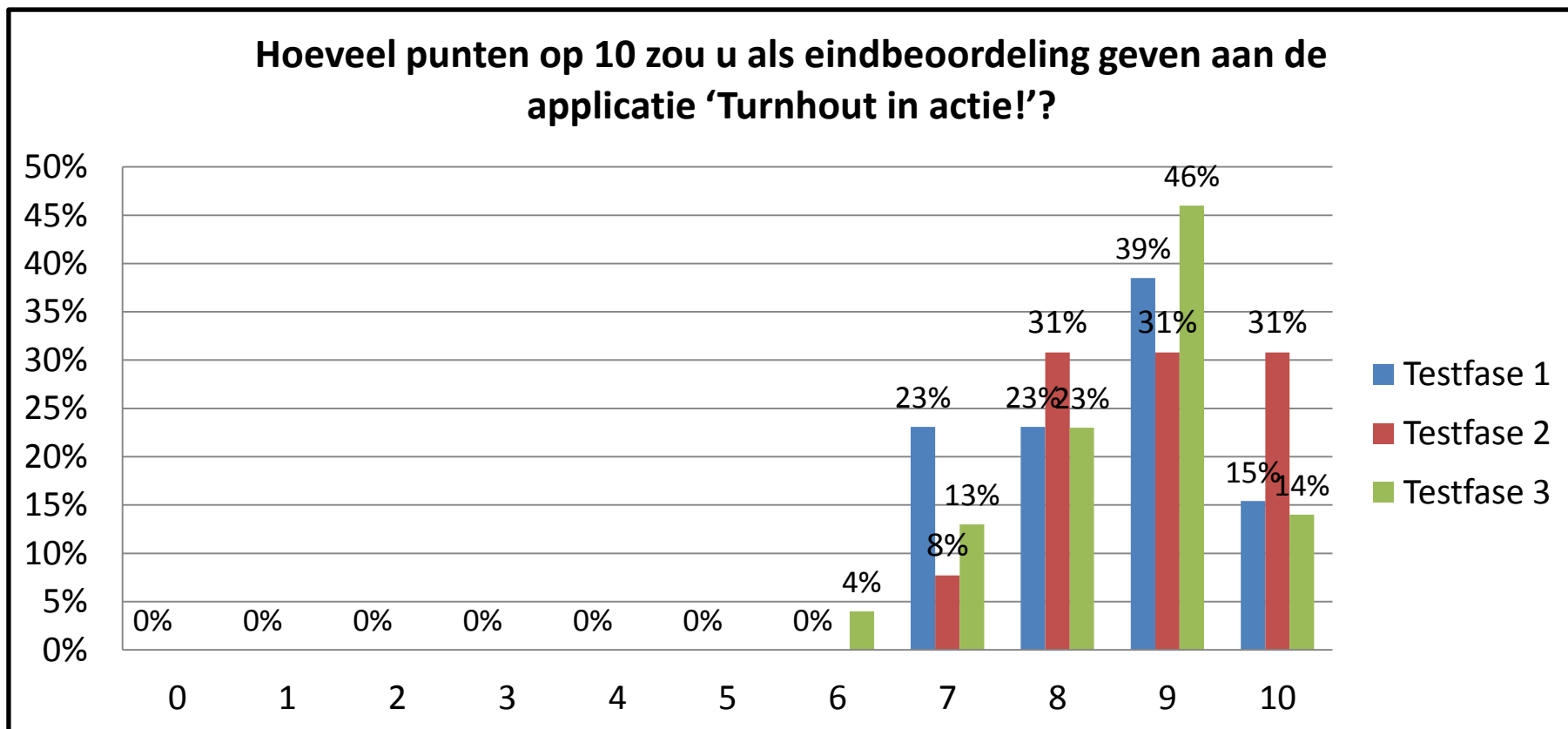
Resultaten (enquête)

- Aanpassingen na testfase 2:
 - Overzichtskaart toegevoegd in de applicatie
 - Gebruikers kunnen zich registreren via hun contactgegevens en wachtwoord
 - Gebruikers ontvangen standaard via hun e-mail een kopie van hun melding
 - Bugs opgelost
- Aanpassingen na testfase 3:
 - Mogelijkheid om meldingen van andere personen mee op te volgen
 - Filters op de overzichtskaart
 - Bugs opgelost

Resultaten (enquête)

■ Conclusie

- 96% zou de applicatie blijven gebruiken
- Gemiddelde eindbeoordeling: 8,5 op 10



Resultaten (enquête)

- Enkele reacties van proefpersonen:
 - Applicatie werkt perfect, geen opmerkingen!
 - Voor mij is de applicatie momenteel prima. Kort, bondig en duidelijk. Meer hoeft dat niet te zijn.
 - Ik vind het een goed concept. Alle noodzakelijke elementen zitten er in om vlot te werken.
 - Handige applicatie!
 - Ideaal om dit continu te laten draaien, zodat mankementen sneller gesignaleerd en verholpen worden.

Meerwaarde voor de stad Turnhout

- **Gebruiksvriendelijke meldingsapplicatie**
 - Burgers kunnen snel en eenvoudig ter plaatse iets melden
- **Verbetering communicatie**
 - Tweerichtingscommunicatie
 - Open en transparant communiceren
 - Handig instrument voor burgerparticipatie
- **Problemen in kaart brengen**
 - Betere identificatie van melding: a.d.h.v. foto, omschrijving en exacte locatie (GPS)
 - Meldingen komen in real-time binnen

Meerwaarde voor de stad Turnhout

- **Gemeenten kunnen geld en tijd besparen**
 - Eén centraal meldingspunt
 - Gemeentediensten kunnen efficiënt ingezet worden
 - Verbetering van dienstverlening
- **Een goed imago**
 - Evolueren naar een leefbaardere omgeving
- **Grote doelgroep bereiken**
 - Jongeren bereiken

Bedankt voor uw aandacht!

Kevin Clijmans

Projectmedewerker crowdsourcing

E-mail: kevin.clijmans@uhasselt.be

Tel.: 011 26 91 65

Gsm: 0498 64 73 23

www.mobimelder.be

