

Communicatieraad Donderdag 23 mei 2013

Aanwezig	Peter Wouters – Molen-Oost, Bart Cabanier – Wobeg, Jacques Van Beurden – Vaart, Maria Nietvelt – Gulden Vellekens, Willy Van Gorp – Brug 2, Louis Van Roy – 't Stokt, Dirk Verrydt – HT&D-Gust Hensstraat, Cindy Lenaerts – HT&D-Gust Hensstraat, Bas Bax – Rozenlaan/Sint Jorislaan, Jos Dierckx – Boomgaard, Nikki Van Roy - Rozenlaan/Sint Jorislaan, Marijn Van Nooten - Rozenlaan/Sint Jorislaan; Kevin Clijmans – student Voorzitter: Philippe De Vries Stad Turnhout: Schepen Paul Moelans, Jan Govaerts – Communicatie, Irene van de Ven - Communicatie
Verontschuldigd	Marc Stoops – Den Doolhof, Den Brand, De Smiskens, Hellegat, Kamerode

1. Goedkeuring vorig verslag

Geen opmerkingen bij het verslag

COMMUNICATIETHEMA'S

2. App Turnhout in Actie

Resultaten Turnhout in Actie (zie ook presentatie in bijlage)

Gepresenteerd door Kevin Clijmans: tweede master mobiliteitswetenschappen)

Inleiding

Voor zijn masterthesis onderzoekt Kevin de participatie van burgers bij mobiliteitsproblemen dit via de meldingsapplicatie.

Het gaat om een proefproject met vier testfases:

- Duur van de eerste testperiode
 - Start: dinsdag 26 maart
 - Einde: woensdag 17 april
- Aantal proefpersonen
 - 33 proefpersonen uitgenodigd
 - 26 mannen (79%)
 - 7 vrouwen (21%)
- Wat werd er van de proefpersonen verwacht?
 - 2 weken de applicatie testen
 - Minstens 1 melding maken
 - Enquête invullen (16 april – 24 april)

Resultaten

26 proefpersonen maakten op zijn minst één melding:

- 19 mannen (73%)
- 7 vrouwen (27%)

In totaal werden er 123 meldingen gemaakt:

- Testperiode: 21 meldingen
- Proefperiode: 102 meldingen

Op 17 april waren er 113 meldingen behandeld.

- 3 meldingen waren nog niet behandeld
- 3 meldingen gingen niet over een mobiliteitsprobleem
- 4 dubbele meldingen

17 april viel echter in de paasvakantie (veel personeel met vakantie) en vandaar dat de status een vertekend beeld geeft. Er werd een nieuwe status opgemaakt op 24 april:

- Status van de meldingen op 17 april:

Status melding	Aantal	%
Melding	72	64
In verwerking	19	17
Opgelost	22	19
Goed project	0	0
Totaal	113	100

- Status van de meldingen op 24 april:

Status melding	Aantal	%
Melding	58	50
In verwerking	18	16
Opgelost	40	34
Goed project	0	0
Totaal	116	100

46,2% had nog nooit een mobiliteitsmelding gemaakt aan de stad Turnhout.

- Reden:
 - Het is nog nooit in hen opgekomen
 - Het heeft geen zin om iets te melden, want de stad Turnhout doet er toch niets aan

Met de meldingsapplicatie:

- Antwoord op melding
 - 77% kreeg een antwoord
 - 19% kreeg op enkele meldingen wel en op enkele meldingen geen antwoord
 - 4% kreeg geen antwoord
 - Proefpersonen waren tevreden over het antwoord op hun melding.
- Proefpersonen waren zeer positief over de meldingsapplicatie.

- 96% zou gebruik blijven maken van de meldingsapplicatie (waarvan 8 van de 9 jongeren tussen 13 en 25 jaar).

Aanpassingen

Algemeen:

- Mogelijkheid om meldingen te maken van zwerfvuil en vandalisme

Applicatie:

- Bugs opgelost
- Applicatie is beschikbaar voor meerdere Android-smartphones
- De QR-code is verbeterd
- Het vak 'huisnummer' toegevoegd
- Overzichtskaart: e-mailadres van de melder niet meer zichtbaar

Conclusie

- De applicatie is gebruiksvriendelijk
- 77% kreeg altijd een antwoord op hun melding
- De applicatie werkt drempelverlagend
- Gemiddelde eindbeoordeling: 8,2 op 10
- Werkpunten:
 - De communicatie naar de burger toe nog verbeteren
 - Goede projecten weergeven
- Foto's van opgeloste problemen laten zien

Aanvulling door schepen Paul Moelans:

- De gemeenschapswachten waren ook heel tevreden. De app werkt voor hen werkbesparend.
- De werknemers van Stadsbedrijven waren ook tevreden. Degene die de opdrachten verdeelt, kreeg redelijk gedetailleerd de meldingen binnen (zeker ook met huisnummer) en de foto: dat gaven ze dan mee aan de ploegen en dat werkte goed.
- Momenteel zijn we bezig om de software en de app op elkaar aan te passen zodat het geïntegreerd wordt en er minder tussenpersonen nodig zijn.
- De app wordt ook opengetrokken naar zwerfvuil, dit voor wijkagenten maar ook voor burgers.
- Mensen moeten wel niet altijd verwachten dat er dezelfde dag nog iemand staat, het gaat een paar werkdagen duren.
- De feedback wordt ook als positief ervaren.
- Mensen kunnen zich nog steeds kandidaat stellen als proefpersoon. We krijgen ook nog extra smartphones van de universiteit. We gaan het nog niet opentrekken naar het grote publiek omdat we het eerst voldoende willen uittesten.
- Volgende week start de tweede testperiode, die gaat tot begin juli lopen. Dan komt er opnieuw een evaluatie. De volgende testperiode is dan vermoedelijk tot eind augustus. En dan gaan we een eindevaluatie doen. Dit wordt altijd teruggekoppeld op de communicatieraad en op de commissie.
- De informatiebrief van de nieuwe testfase worden bezorgd door Kevin. Nieuwe testpersonen kunnen zich melden bij Kevin.

Vragen/opmerkingen:

V: De stadsdiensten kijken niet verder dan de foto. Ze maken de put die op de foto staat.

A: We zijn ermee bezig dat mensen een melding via de website kunnen doen en dan wordt dat probleem ook meer uitgesloten. De app is daarvoor te beperkt.

V: Het antwoord dat ik kreeg was redelijk bureaucratisch.

A: Dat is één van de werkpunten. De communicatie moet inderdaad op sommige vlakken beter. Kevin heeft met Connect al samen gezeten om bepaalde antwoorden beter te formuleren zodat de antwoorden niet te technisch of te bureaucratisch zijn.

V: Mijn melding is nog niet opgelost. Moet ik het opnieuw doorsturen?

A: Dit is al gemeld aan Stadsbedrijven. Sommige meldingen zijn nog niet opgelost, zoals bijvoorbeeld straatnaambordjes, die moeten besteld worden en dan duurt het langer.

3. Communicatie rond bouwaanvraag windmolens

Op uitnodiging van Stad Turnhout heeft Eneco op 7 mei 2013 een infomoment georganiseerd over hun bouwaanvraag voor drie windmolens in Turnhout (op de terreinen van Philips, Avery Dennison en Drukkerij Proost).

In dit project is Vlaanderen degene die de beslissing uiteindelijk maakt, Stad Turnhout organiseert het openbaar onderzoek en adviseert. Het openbaar onderzoek liep tot 16 mei 2013.

We kaderen waarom de communicatie hierover pas laat kon vertrekken en waardoor er weinig mensen aanwezig waren op de infovergadering.

‘Maakten we een fout?’

Antwoord: Ja en nee.

Nee:

Het openbaar onderzoek is op een juiste manier gevoerd. Er hingen gele affiches, aangetekende brieven werden verstuurd naar de aanpalende bewoners ...

Ja:

Het infomoment werd aangekondigd via:

- Lichtkranten
- www.turnhout.be
- Elektronische nieuwsbrief
- Facebook en Twitter
- Persbericht (nadien op TOS en Radio 2)

Maar we stuurden geen bewonersbrief of verwittigden niet de betrokken buurtcomités.

De pers nam het bericht ook niet over zoals we gehoopt hadden. We hadden graag gehad dat de pers het van tevoren had opgepikt en het ruimschoots aan bod zou zijn gekomen in de kranten.

We moesten op heel korte termijn een infomoment organiseren. Dat is ook de reden dat we geen bewonersbrief hadden verstuurd:

- Zou gaan over duizenden brieven (geld, tijd) aangezien de molens in de hoogte zijn en door heel veel buurten zichtbaar zijn.
- Toen we zagen dat de kranten het niet oppikten hebben we extra kanalen ingeschakeld, voor een bewonersbrief was het toen te laat.

Hoe werd dit gedeeltelijk nog opgevangen?

- De balie van Ruimtelijke Ordening werd ook in de namiddag geopend zodat mensen toch nog de plannen konden komen inkijken en eventueel bezwaren konden indienen.

Er zijn gelukkig nog heel wat mensen aan de balie geraakt. Er werden 70 bezwaren ingediend.

- Eneco heeft al toegezegd dat zij een bijkomend infomoment willen organiseren.

In de toekomst gaan we zeker de betrokken buurtcomités verwittigen. Van zodra 'Mijn Turnhout' actief is, kunnen mensen ook melding krijgen als er iets in hun leefomgeving op til staat.

Vragen/opmerkingen:

V: Vroeger was het een onderdeel van de communicatieraad. Het was opgenomen in de milieuvergunningen.

Kunnen die niet opnieuw worden toegevoegd bij het verslag?

A: We hebben een lijst van milieudossiers, maar niet van bouwaanvragen. De afspraak met de milieudienst is dat als er echt grote dossiers zijn, dat deze toegelicht worden op de communicatieraad. De lijst kunnen we zeker doorsturen en eventueel agenderen indien nodig.

V: Rozenlaan/Sint Jorislaan: We zijn tevreden dat onze bezorgdheid is opgenomen. Maar het is wel een verschil dat je een toren ziet of dat er effectief schaduw- of geluidsoverlast is. Die mensen hadden toch wel graag een verwittiging gehad als de milieuvergunning wordt ingediend. In de Parkwijk zitten heel veel allochtonen. Hoe gaan jullie die mensen bereiken?

A: Daar worstelen we wel mee. Rond afval hebben we al iets gemaakt voor anderstaligen. Dat wordt ook positief ervaren. Maar dat is voor een heel concreet ding. Voor elke vergunning die er aan komt, kunnen we niet een brochure maken, want het is zeer tijdrovend. Maar we moeten daar zeker over nadenken hoe we anderstaligen in dit soort van dossiers kunnen bereiken.

V: Het openbaar onderzoek liep al twee weken. Dus de brief had in die termijn wel verstuurd kunnen worden. De datum van het infomoment was dan misschien nog niet bekend, maar dan hadden de mensen wel al de plannen kunnen komen inkijken. Misschien is het ook handig dat als mensen zich komen inschrijven, ze een mailadres kunnen opgeven zodat ze verwittigd kunnen worden als er iets in hun wijk gaat gebeuren.

A: Dat laatste is iets wat door Mijn Turnhout ook wel opgevangen wordt. Onze huidige software laat een dergelijk mailingsysteem niet toe. Dan moet er echt gewerkt worden met een andere database. Strikt juridisch mogen wij mailadressen ook niet zomaar gebruiken. We willen aan de balie van burgerzaken wel info geven over Mijn Turnhout. Dan bereiken we hetzelfde effect.

V: Hoe gaat de communicatie rond de milieuvergunning verlopen?

A: Dat hebben we nog niet concreet afgesproken, maar we gaan niet dezelfde fout maken. De buurtcomités moeten per mail verwittigd worden. Informeel hebben we van Eneco ook de toezegging om opnieuw een infomoment te organiseren. We toetsen dit ook nog af bij de collega's van de milieudienst. We zullen het antwoord van de dienst mee opnemen in het verslag.

V: Is het mogelijk om het verloop van een proces mee op te nemen in het verslag?

A: Dat kan.

Aanvulling op het verslag in verband met de windmolens:

Om de windmolens te mogen bouwen is er zowel een stedenbouwkundige vergunning als een milieuvergunning nodig. Er werd al een aanvraag gedaan voor een stedenbouwkundige vergunning, maar nog niet voor een milieuvergunning.

Stedenbouwkundige vergunning

Het openbaar onderzoek voor deze stedenbouwkundige vergunning liep af op 16 mei.

Onze diensten bereiden nu de sluiting van het openbaar onderzoek voor.

Stad Turnhout moet rond 15 juni een advies gegeven hebben.

Het gaat dus om een advies, Stad Turnhout behandelt de bezwaarschriften niet, maar neemt er natuurlijk wel kennis van.

Het is de gewestelijk stedenbouwkundig ambtenaar die de bezwaren en adviezen zal behandelen en uiteindelijk ook beslist over de vergunningsaanvraag. Het Vlaams Gewest is dus de vergunningverlenende overheid.

Contactpersoon daar is Joëlle Vannut, joelle.vannut@rwo.vlaanderen.be.

Geïnteresseerden kunnen na de collegezitting als de punten zijn afgewerkt een kopij bekomen van de beslissing van het college (openbaarheid van bestuur).

Hetzelfde geldt voor de stedenbouwkundige vergunning, maar deze wordt afgeleverd door het gewest.

Milieuvergunning

Het gaat (heel waarschijnlijk –vanaf een vermogen van 5 000 kW) om een milieuvergunning klasse 1 (hoogste categorie).

Die vergunning wordt afgeleverd door de bestendige deputatie van provincie Antwerpen.

Contactpersoon daar is Nina Van Dyck, nina.vandyck@admin.provant.be, 03 240 57 15

De procedure van aanvraag tot beslissing duurt maximaal 4 maanden. Hierin is één maand voor het openbaar onderzoek meegerekend.

Onderstaande diensten en overheden moeten een advies afleveren in het kader van de aanvraag;

- LNE, Milieuvergunningen Antwerpen, Lange Kievitstraat 111-113 /B61, 2018 Antwerpen
- Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, Gebouw Anna Bijns, Lange Kievitstraat 111-113 /B52, 2018 Antwerpen
- Vlaams Energieagentschap, Koning Albert II-laan 20 /B17, 1000 Brussel
- Schepencollege Stad Turnhout

4. Turnhout aan 't Woord

We geven een stand van zaken van het initiatief Turnhout aan 't Woord waarbij Stad Turnhout bij inwoners polst naar de prioriteiten wat betreft het stedelijk beleid de volgende zes jaar.

- 372 personen aan voordeur bevraagd door ambtenaren.

- 757 personen vulden online de vragenlijst in.
- **We hebben dus 1 129 antwoorden in totaal**

Mensen reageerden positief op het initiatief.

We hadden vandaag graag de eerste resultaten gegeven. Maar de primeur wordt aan de raadsleden gegeven. De eerste resultaten verschijnen al in de Stadskrant van juni. U mag ook naar de commissievergadering komen. We hebben veel data verzameld en heel veel meningen. Dit gaan we ook uitgebreider verwerken en analyseren. Die verwerking zou rond moeten zijn tegen 18 juni en de resultaten worden dan ook op de commissie gepresenteerd.

Het beleid gaat rekening houden met de prioriteiten en het resultaat daarvan zien we eind dit jaar als het uiteindelijke meerjarenplanning beslist wordt.

We hebben ook een traject gevolgd met de adviesraden. Ook die meningen worden verzameld.

MELDINGEN VAN DE DEELNEMERS

We ontvingen geen meldingen

5. Rondvraag

V: Begijnenveldeken

- Ze zijn vandaag begonnen.
- Wat gaat de verkeerssituatie zijn?

A: We zullen dit navragen

V: Wat met de beloofde workshops rond de ontsluiting van het noorden?

A: We weten er weinig van, maar gaan het navragen bij Willy Van Geirt.

Jan Govaerts: Tussen de aankondiging van de workshops en het moment van de start van die workshops zoals het oorspronkelijk gepland was, is de beslissing rond het ziekenhuis gevallen. En moet er bijkomend onderzoek gevoerd worden door de mobiliteitsdienst. Daarom de workshops pas na de zomervakantie terug opgestart. Het statuut van die workshops is dat er mee nagedacht wordt.

V: Klopt het dat er twee mensen van de buurt zouden worden uitgenodigd?

A: Dat vragen we na. We gaan het traject op de communicatieraad nog bespreken.

V: Is het mobiliteitsplatform dan begraven?

A: De denkpiste is om daar een soort van participatieraad van te maken. Al die raden komen op de gemeenteraad van juni. Op de commissie wordt daar ook nog over gesproken.

V: Vaart: Wij hadden als buurt gevraagd dat we betrokken zouden worden bij de ontwikkeling van Begijnenveldeken, maar dat is niet gebeurd.

A: We zullen het nakijken.

V: Kan er aan één van de banken op de Grote Markt een hotspot gemaakt worden?

A: We gaan die suggestie doen, maar we hebben nog geen tijd gehad om het te laten onderzoeken.

Aan het Zegeplein aan het oplaadpunt is er één. Die aan het Steentje en het Stadhuis zijn niet openbaar. Vroeger kon je er op, maar nu niet meer. We onderzoeken het.

V: Vroeger kregen alle buurtverenigingen automatisch bericht als er een infomoment was of bij wegenwerken.

A: Op vraag van de van de buurtraad al een hele tijd geleden is dit afgeschaft. Betrokken buurten krijgen wel steeds een mail als er in hun buurt iets te melden is. We kunnen wel een aparte distributielijst maken voor buurten die toch graag van alles op de hoogte gehouden worden, of als het over grote werken gaat (zoals bijvoorbeeld de Rubensstraat). We agenderen dit op de volgende buurtraad.

V: Vaart: Wanneer worden de parkeervakken geschilderd?

A: We vragen het na.

Voor verslag,
Irene van de Ven