

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1243
van **STIJN DE ROO**
datum: 12 mei 2023

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Project Ring 4 West en Oost (R4WO) - Informatieverspreiding

Met het project R4WO vormt de Vlaamse overheid het westelijke en oostelijke stuk van de R4 om tot primaire wegen.

Om de verschillende stakeholders te informeren over de op til zijnde plannen, zorgde het team R4WO voor informatieverspreiding op verschillende manieren: via infomarkten, nieuwsbrieven, website enzovoort.

1. Hoe evalueert de minister het bereik van de communicatieacties van het project R4WO? Graag meer uitleg per communicatie-initiatief (bijvoorbeeld infomarkten, nieuwsbrieven, website).
2. Welke lessen werden tijdens de organisatie van de infomarkten getrokken over de aanpak, de inhoud, de inzet van personeel enzovoort?
3. Wat was het bereik van de infomarkten die in 2022 werden georganiseerd? Graag een overzicht per infomarkt (bijvoorbeeld aantal aanwezige burgers, aantal aanwezige bedrijven, aantal actiegroepen enzovoort).
4. Hoe evalueert de minister de inzet van middelen (personeel, financieel enzovoort) bij de organisatie van infomarkten?
5. Werden er experimenten uitgevoerd om infomarkten ook hybride of digitaal te laten plaatsvinden voor wie zich niet of moeilijk kan verplaatsen op het voorziene moment?
6. Wat was het bereik van de digitale nieuwsbrief in 2021 en 2022?
7. Hoeveel inschrijvingen telt de digitale nieuwsbrief op vandaag?
8. Kan de minister een overzicht bezorgen van het bereik en/of de inschrijvingen van de nieuwsbrief, opgesplitst per deelzone?
9. Wat was het bereik van de website in 2021, 2022 en 2023 tot op heden? Graag een overzicht per jaar met vermelding van het aantal paginabezoeken en het aantal unieke bezoekers.
10. Kan de minister een overzicht bezorgen van het bereik van de website, opgesplitst per deelzone (= pagina's met informatie over een specifieke deelzones of knooppunt behorend tot een deelzone)?

ANTWOORD

op vraag nr. 1243 van 12 mei 2023

van **STIJN DE ROO**

1. De Werkvennootschap communiceert voor elk project intensief naar alle doelgroepen. Zo ook voor het project R4WO. Het algemene bereik van deze communicatieacties wordt geëvalueerd als zeer goed. Zie de antwoorden op vraag 3 – 10 voor meer details.
2. De lessen die tijdens de organisatie van de infomarkten getrokken werden, kunnen als volgt worden samengevat:
 - **Communicatie vooraf:** Iedere infomarkt werd enkele weken op voorhand kenbaar gemaakt via huis-aan-huisbrieven, intermediairs (bv. gemeentekranten en wijkregisseurs), nieuwsbrief, website, Facebook, Hoplr en een mailing aan bedrijven.
 - **Locaties:** Voor elke zone van een omgevingsvergunningsaanvraag werd een aparte infomarkt georganiseerd. Dit waren er zes in totaal. De grootst mogelijke lokale beschikbare zaal werd hiervoor gereserveerd. Er werd gewerkt met een inschrijfsysteem om de drukte te kunnen spreiden en om met voldoende medewerkers aanwezig te zijn en middelen optimaal te kunnen inzetten.
 - **Inrichting:** Er werd een onthaal ingericht dat bezoekers wegwijs maakte. Dit werd geapprecieerd en zorgde voor een minder snelle toeloop naar de plannen in het midden van de zaal. Bij het buitengaan van bezoekers werd gepeild naar hun tevredenheid over de infomarkt en konden zij zich inschrijven op de nieuwsbrief.
De 'route' startte met een introductievideo en leidde de mensen langs de infopanelen, de circulatiekaarten en de detailplannen.
 - **Inhoud:** Er werd steeds gestart met een video die via 3D-simulatie de wijzigingen liet zien per knooppunt. Om een zo helder mogelijk beeld te geven van de knooppunten tijdens en na de werken liet De Werkvennootschap banners maken met de fasering van de werken, ondersteund door kaartmateriaal bij elke stap. Om de bezoekers inzicht te geven in de beoogde resultaten, werden routekaarten voorzien voor alle richtingen ('Hoe rijd je na de werken?'). Tevens waren er banners aanwezig met de planning van de R4 Oost en de R4 West, en algemene informatie over de werking van omgevingsvergunningen en algemene informatie. Op lange tafels lagen gedetailleerde plannen.
Er werd gecommuniceerd dat alle getoonde informatie raadpleegbaar was via de website of dat men hierover contact op kon nemen met Team R4WO via de gratis infolijn of mailbox.
 - **Inzet personeel:** Steeds aanwezig om uitleg te geven waren experts van het aannemersconsortium, De Werkvennootschap, het studieteam, de Vlaamse dienst Vastgoedtransacties, betrokken gemeente, en waar nodig nutsmaatschappijen (Farys). Deze aanwezigheden zorgden voor projectoverstijgende uitleg (bv. werken van R4WO en vragen over

aangrenzende werken van de gemeente). De Werkvennootschap ontving positieve reacties op de uitleg en het materiaal.

→ **Nazorg:**

Alle info werd meteen op de website geplaatst. Een FAQ helpt om vragen via de mailbox, infolijn en op de infomarkt snel te beantwoorden. De Werkvennootschap blijft bereikbaar bij vragen.

3. Hierna volgt een overzicht van het bereik van de infomarkten die in 2022 werden georganiseerd:

- OVA 1 – 28/06/2022 – Koetshuis van Wippelgem – 17-20 uur: >120 bezoekers
- OVA 5 – 30/08/2022 – Kerk Sint-Kruis-Winkel – 17-20 uur: >200 bezoekers
- OVA 3 – 20/09/2022 – Zaal De Zulle – 17-20 uur: 300 bezoekers
- OVA 2 – 06/10/2022 – Koetshuis van Wippelgem – 17-20 uur: 360 bezoekers
- OVA 4 – 11/10/2022 – Cultuurhuis Safarken – 17-20 uur: > 120 bezoekers
- OVA 6 – 22/11/2022 – OC Oostakker – 17-20 uur: 60 bezoekers

In totaal werden bijna 1200 bezoekers geteld. Bij de notering van de aantallen werd geen onderscheid gemaakt tussen particulieren of bedrijven. Tijdens de infomarkt van OVA2 was er één actiegroep aanwezig.

4. Zie het antwoord op vraag 2 (inzet personeel). Het aantal inschrijvingen werd gebruikt als leidraad voor een optimale inzet van het projectteam, communicatieteam en mensen van De Werkvennootschap. De andere kostenposten (huur van de zaal, drukkosten van de informatie, kosten voor uitnodigingen) zijn beperkt, gezien het bereik en nut van deze infomarkten.
5. Tijdens de vergunningsfasen in 2020 en 2021 was het plan om zogenoemde roadshows te organiseren en met infomarkten naar alle vergunningszones te trekken. Vanwege corona waren fysieke infomarkten echter niet mogelijk. De Werkvennootschap stapte over op digitale communicatieweken met onder andere online detailplannen en een video met veelgestelde vragen. Andere onderdelen van de infomarkten werden vervangen door informatie op verschillende online en offline dragers. Daarnaast werd een R4-gids gevuld met uitgebreide uitleg en werd deze gids bezorgd bij ieder huishouden in het projectgebied, inclusief het weekprogramma van de digitale communicatieweek. De R4-gids kregen buurtbewoners uit de ruime projectzone op voorhand met de aankondiging van de digitale communicatieweek in hun zone. De virtuele infomarkten en interactieve sessies met een panel werden opgenomen en uitgezonden via de website en Facebook. De Werkvennootschap bereikte hiermee meer dan 10.000 mensen en 200 betrokkenheidacties.

De genoemde infomarkten betroffen de referentieontwerpen. Tijdens de infomarkten in 2022 werden de verfijnde versies van deze ontwerpen van de aannemer getoond. Omdat de verwachting was dat bezoekers in deze fase vooral specifieke vragen over hun persoonlijke situatie zouden hebben, zijn deze infomarkten enkel fysiek georganiseerd. Alle materialen zijn in digitale vorm op de website geplaatst. In de berichtgeving is dit kenbaar gemaakt en werd men uitgenodigd om bij vragen contact op te nemen via de gratis infolijn of mailbox van R4WO.

6. Het bereik van de digitale nieuwsbrief in 2021 en 2022 kan als volgt worden samengevat:

2021

- Aantal nieuwsbrieven in 2021: 18
- Aantal nieuwsbrieven knooppunt 18 (turboverkeersplein): 6

- Aantal inschrijvingen is bijna met 50% gestegen ten opzichte van 2020 (van 2.680 naar 3.868)

2022

- Aantal nieuwsbrieven in 2022: 18
- Aantal inschrijvingen met 10% gestegen ten opzichte van 2021 (van 3.868 naar 4.282)

7. Het aantal inschrijvingen tot nu toe (maandag 22 mei 2023) bedraagt 4.357 inschrijvingen.
8. Hierna volgt een overzicht van het bereik en/of de inschrijvingen van de nieuwsbrief, al dan niet opgesplitst per deelzone:
 - Voor de nieuwsbrief wordt niet op basis van de deelzones gewerkt.
 - Wel werden er aparte nieuwsbrieven uitgestuurd voor de werken aan het turboverkeersplein.
 - Voor deze nieuwsbrief zijn 1.358 inschrijvingen. Het gaat om mensen die ook de algemene nieuwsbrief ontvangen, maar zich ook specifiek inschreven voor de nieuwsbrief rond deze werken (via oproep).
 - De bedrijven bereikte De Werkvennootschap via aparte mailings. Die gegevens ontvingen we van de stakeholders VOKA, Unizo, North Sea Port.
9. Cijfers over het bereik van de website in 2021, 2022 en 2023 tot op heden kunnen als volgt worden weergegeven:

2021

- Aantal unieke websitebezoekers: 70.431 unieke bezoekers in 2021
- Aantal paginaweergaven in 2021: 207.706

2022

- Aantal unieke websitebezoekers: 58.405 unieke bezoekers in 2022
- Aantal paginaweergaven in 2022: 164.000

2023 (tot en met half mei 2023)

- Aantal unieke websitebezoekers: 13.374 unieke bezoekers (tot nu toe)
- Aantal paginaweergaven in 2022: 38.797 (tot nu toe)

10. Een overzicht bieden van het aantal unieke bezoekers en de paginaweergaven per websitepagina is technisch niet mogelijk.