

Jaarverslag communicatie 2020



Overzicht

1. Infopunt Project Gent Sint-Pieters
 - [Activiteiten](#)
 - [Impact coronacrisis](#)
2. Communicatie: algemeen
 - [Individuele bezoeken en rondleidingen](#)
 - [Vragen, klachten en voorstellen](#)
 - [Opendeurdag 2020](#)
 - [Projectwebsite en Facebook](#)
 - [Foto- en filmarchief](#)
 - [Nieuwsbrieven en publicaties](#)
 - [Persberichten en bewonersbrieven](#)
 - [Persaandacht](#)

Overzicht

3. Communicatietrajecten
 - [Bijgestuurde plannen station](#)
 - [Indienen omgevingsvergunning station](#)
 - [Openbaar onderzoek Stationstuinen \(A5\)](#)
 - [Masterplan Publieke Ruimte](#)
4. Werkgroepen
 - [WG1](#)
 - [Minder Hinder \(BOF\)](#)
 - [Klankbordgroep](#)

Infopunt **Project** Gent Sint-Pieters

Infopunt Project Gent Sint-Pieters

- Aanspreekpunt voor de verschillende doelgroepen
 - Pendelaars, buurtbewoners, omliggende scholen, handelaars, reizigers openbaar vervoer, **fietzers, automobilisten, mensen met een beperking, studenten, geïnteresseerden, ...**
- Informeren over
 - De werven van het Project Gent Sint-Pieters en de gevolgen hiervan voor de verschillende stakeholders
 - De doelstellingen en context van het Project Gent Sint-Pieters
 - Toekomst van de mobiliteit en ruimtelijke ordening in de stationsomgeving
- Een draagvlak verwerven en verbreden
- De diverse doelgroepen betrekken bij diverse aspecten van het Project Gent Sint-Pieters
- Een positief imago creëren van het Project Gent Sint-Pieters

Activiteiten

Het Infopunt:

- informeert via diverse kanalen, zowel digitaal als gedrukt:
 - Website
 - Facebookpagina
 - Introductiebrochure in Nederlands, Engels of in het Frans
 - Introductiefilm in het Nederlands, Engels of Frans
 - Films over de werken/werven
 - Nieuwsbrieven
 - Flyers
 - Persmededelingen en persmomenten
 - Bewonersbrieven
 - Rondleidingen
- communiceert via diverse overlegvormen (fysiek en online) afgestemd op de doelgroepen:
 - Info- en inspraakmomenten
 - workshops
 - Klankbordgroep

Impact van de coronacrisis in 2020

- De coronacrisis heeft ook een impact gehad op de werking van het Infopunt.
- In lijn met de voorzorgsmaatregelen werd besloten om tijdens de twee coronagolven in 2020 geen bezoekers te ontvangen in het Infopunt:
 - Eerste golf: van 16 maart tot 22 mei
 - Tweede golf: van 19 oktober tot 31 december
- Het Infopunt bleef gedurende de volledige periode werkzaam en was altijd bereikbaar via info@projectgentsintpieters.be
- Infomomenten en klankbordgroepen konden steeds doorgaan in een virtuele variant (de opendeurdag uitgezonderd).
- In de periode tussen de twee golven kon het Infopunt weer bezocht worden [na afspraak en mits naleving van de coronamaatregelen](#)

Communicatie: algemeen

Individuele bezoeken

Impact coronacrisis: om de veiligheid van bezoekers en personeelsleden te waarborgen, werden er van 16 maart tot 22 mei en van 19 oktober tot 31 december geen bezoekers ontvangen in het Infopunt. In de periode tussen de twee golven kon het Infopunt weer bezocht worden na afspraak en mits naleving van de coronamaatregelen

In 2020 kwamen 47 individuele personen langs om

- **De maquette of foto's te bekijken van het nieuwe station**
- Vragen te stellen of infobrochures te vragen
- Informatie over de toekomstige projectontwikkeling te verkrijgen

Openingsuren (buiten de coronamaatregelen):

- Maandag van 9u tot 12u
- Dinsdag van 9u tot 12u
- Woensdag van 9u tot 12u en van 14u tot 17u
- Na afspraak

Rondleidingen groepen

- Impact coronacrisis: om de veiligheid van bezoekers en personeelsleden te waarborgen, werden er vanaf 16 maart tot 31 december geen groepen meer ontvangen in het Infopunt.
- In totaal werden 30 geïnteresseerden ontvangen en rondgeleid doorheen het Project Gent Sint-Pieters:
 - 21/01/20: VTI Kortrijk (10)
 - 20/06/20: Europees Project (20) – online uiteenzetting

Vragen, klachten en voorstellen

Het Infopunt is het aanspreekpunt bij vragen en klachten.

Er werden 123 reacties via mail of via het contactformulier geregistreerd in 2020.

Dit zijn 90 vragen (73%), 27 klachten (22%) en 6 voorstellen (5%). Telefonische reacties worden niet geregistreerd.

De belangrijkste thema's waren:

- Fietsen en fietsenstallingen
- Parkeren
- Projectontwikkeling

Belangrijkste onderwerpen vragen en klachten

- Aangepaste plannen en planning van het station
- Fietsenstallingen: worden er weesfietsenacties gehouden tijdens de lockdown?
- Openbaar onderzoek van het gebouw Stationstuinen (A5)
- Werf en ingebruikname van het gebouw Diamant (B1)
- Autoverkeer langs Timichegtunnel richting de Koningin Fabiolalaan
- Masterplan Publieke Ruimte
- Heraanleg van de fiets- en voetgangersdoorgang van het Koningin Mathildeplein
- Algemene vragen over de projectontwikkeling

Opendeurdag 2020

- De opendeurdag was gepland op zondag 25/10 en zou gecombineerd worden met een infomarkt in het kader van het participatietraject Masterplan Publieke Ruimte
- Het evenement werd volledig volgens de veiligheidsvoorzorgen gepland (hygiënemaatregelen, reservatieplicht, gidsen in kleine groepjes,...).
- Door de sterke stijging van de coronacijfers werd uiteindelijk beslist om het evenement te annuleren en te verplaatsen naar 2021.

Projectwebsite

- De [projectwebsite](#) wordt permanent bijgewerkt en blijft één van de belangrijkste informatiekanalen.
- Ook hier registreren we een impact door de coronacrisis, onder meer omdat **mensen de trein genomen hebben dit jaar en de bereikbaarheidspagina's op de website dus minder bezocht werden.**
- In 2020 registreerden we
 - 38.510 sessies: een daling van 26% ten opzichte van 2019
 - 29.918 unieke bezoekers: een daling van 26% ten opzichte van 2019
- De meeste bezoekers vonden hun weg naar de website via organisch zoeken (69%) en direct verkeer (23%).
- De website werd vooral bezocht via desktop (54%) en mobiel (42%).

Projectwebsite

- Er werden **97.213 pagina's** bezocht, waarvan de meest bekeken:
 1. Homepage
 2. Bereikbaarheid – Auto – Parkeren
 3. Bereikbaarheid – Fietsenstallingen
 4. Bereikbaarheid – Auto – Kiss & Ride en zones voor kortparkeren
 5. Contact
 6. Tijdslijn
 7. Voorstelling project – Openbaar domein – Natuurpark Overmeers
 8. Voorstelling project – Stationsproject – Trein en station
 9. Nieuwsbericht – Nieuwe plannen station zijn afgewerkt
 10. Bereikbaarheid – Bus en tram

Facebook

- In 2020 heeft het Infopunt 49 berichten geplaatst.
- Deze posts hadden in 2020 een totaalbereik van 119.665
- Het meest succesvolle bericht met het grootste bereik (31.200) en de hoogste interactie (1.701): de [3D-film](#) van het toekomstige station.
- Er werden 16 individuele vragen beantwoord.
- Op 31/12/2020 telt de Facebookpagina 2.102 volgers.

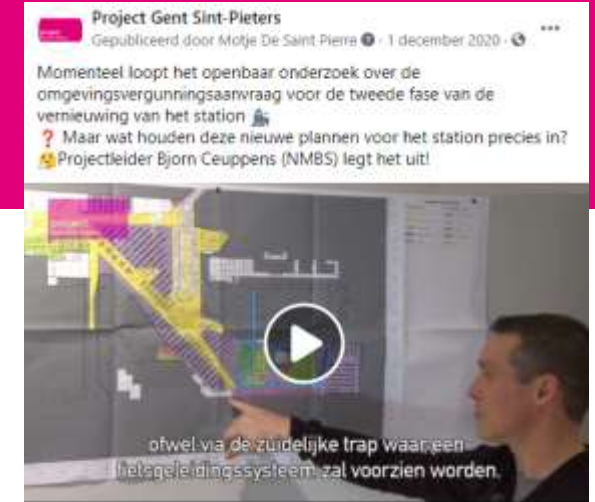


Foto- en filmarchief

De voortgang van het project wordt vastgelegd op foto en film

Gebruik foto's

- In bewonersbrieven
- In nieuwsbrieven
- In persberichten
- Op de projectwebsite
- Op Facebook
- In presentaties
- Voor publicaties (in krant en vakbladen)

Gebruik film

- Voor update algemene introductiefilm
- Voor update wervenfilm
- **Voor informatieve video's**
- Worden vertoond tijdens het groot werfbezoek en aan alle delegaties
- Op de projectwebsite
- Op Facebook
- Op Youtube

Film 2020

- 3D-film toekomstige station: [bekijk de film hier](#)
- Informatieve film n.a.v. openbaar onderzoek tweede fase station: [bekijk de film hier](#)
- Introductiefilm 2020 – NL: [bekijk de film hier](#)
 - Voor deze introductiefilm zijn er dronebeelden van het projectgebied gemaakt
- Opnames webinars [30/10](#) en [01/12](#)



Nieuwsbrieven en publicaties

- Introductiebrochure 2020 – Een volledig vernieuwde brochure over het Project, met onder meer de vernieuwde plannen van het station
- Nieuwsbrief 34 – Januari 2020: nieuwe plannen station zijn afgewerkt
 - Ook verstuurd als e-zine
- E-zine – 4/03/2020: Denk mee na over de mobiliteit in de stationsbuurt
- E-zine – 30/04/2020: Omgevingsvergunningsaanvraag A5
- E-zine – 19/06/2020: Geef je mening over de toekomstige verkeerssituatie
- E-zine – 23/10/2020: Uitnodiging webinars en klankbordgroepen
- E-zine – 27/11/2020: Openbaar onderzoek tweede fase
- E-zine – 18/12/2020: Nieuwjaarswensen 2021



Persberichten en bewonersbrieven

Persberichten

- 24/01/2020 Aangepaste plannen station Gent-Sint-Pieters klaar
- 18/06/2020 Digitale participatie over mobiliteitsstudie stationsbuurt Gent-Sint-Pieters

Bewonersbrieven

- 17/02/2020 Uitnodiging infomarkt Project Gent Sint-Pieters en open klankbordgroep 11/03
- 09/03/2020 Openbaar onderzoek en infomoment over de projectontwikkeling in zone A langs de K. Fabiolalaan
- 18/03/2020 Werken aan voetgangers- en fietsersdoorgang K. Mathildeplein
- 10/06/2020 Participatietraject fase 1 masterplan publieke ruimte
- 13/10/2020 Uitnodiging webinar en klankbordgroep masterplan Publieke Ruimte

Persaandacht: onderwerpen

- Toegankelijkheid oude perrons
- Nieuwe plannen en timing 2^{de} fase stationswerken
- Verhuis NMBS en ING naar Diamant
- Openbaar onderzoek en bezwaar omgevingsvergunningsaanvraag Stationstuinen (A5)
- Omgevingsvergunning A2
- Tramlijn 7
- Rapport Rekenhof

Communicatie- en participatietrajecten

Bijgestuurde plannen station

- 24/01: Persmoment in het Infopunt
 - » Voorstellen van de bijgestuurde plannen voor het station door CEO van NMBS Sophie Dutordoir, burgemeester Mathias De Clercq en schepen van Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw Filip Watteeuw
- Communicatieacties:
 - Persbericht
 - Facebookbericht
 - Blogbericht op website
 - Nieuwsbrief verdelen in stationsbuurt en in station
 - E-zine



Bijgestuurde plannen station

- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Website	Nieuwe plannen station zijn afgewerkt	24/jan	1128
Facebook	Nieuwe plannen station zijn afgewerkt	24/jan	7801
Nieuwsbrief stationsbuurt	Artikel: nieuwe plannen station zijn afgewerkt	26/jan	11000
Ezine	Nieuwe plannen station zijn afgewerkt	27/jan	912



Indienen omgevingsvergunning station

- Van vrijdag 27/11 tot 26/12 liep het openbaar onderzoek naar aanleiding van het indienen van de omgevingsvergunning voor de tweede fase van de stationswerken.
- Communicatieacties:
 - Infovideo waarin projectleider Bjorn Ceuppens de nieuwe plannen toelicht
 - 3D-film waarin door het toekomstige station gewandeld kan worden
 - Bewonersbrief
 - Blogberichten op website
 - E-zine Project Gent Sint-Pieters
 - Item in e-zine Stad Gent
 - Facebookberichten



Indienen omgevingsvergunning station

- Communicatie, fase 1:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Aankondiging openbaar onderzoek	23/nov	2000
Website	Aankondiging openbaar onderzoek	27/nov	345
Ezine	Aankondiging openbaar onderzoek	27/nov	808
Facebook	Aankondiging openbaar onderzoek	27/nov	753

- Communicatie, fase 2:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
YouTube	Informatieve video: Toelichting bij de nieuwe plannen station	30/nov	550
Website	Informatieve video: Toelichting bij de nieuwe plannen station	30/nov	517
Facebook	Informatieve video: Toelichting bij de nieuwe plannen station	1/dec	2049

Indienen omgevingsvergunning station

- Communicatie, fase 3:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
YouTube	3D-film: virtuele wandeling door toekomstig station	10/dec	2065
Website	3D-film: virtuele wandeling door toekomstig station	10/dec	406
Facebook	3D-film: virtuele wandeling door toekomstig station	10/dec	31231
Ezine	3D-film: virtuele wandeling door toekomstig station	18/dec	509
Nieuwsbrief Stad Gent	3D-film: virtuele wandeling door toekomstig station	19/dec	677

Openbaar onderzoek Stationstuinen (A5)

- Impact corona:
 - Het openbaar onderzoek voor de omgevingsvergunningsaanvraag voor gebouw A5 liep van 13/03 tot 11/04, maar werd door de coronamaatregelen opgeschort op 24/03 en hervat van 27/04 tot 16/05.
 - Het infomoment van 18 maart 2020 werd gezien de uitzonderlijke omstandigheden afgelast.
- De maquette en infoborden over het project konden op afspraak bekeken worden in het Infopunt. De uitgebreide presentatie over het project kon ingekeken worden [op de website](#).
- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Openbaar onderzoek en infomoment	9/maart	9800
Website	Openbaar onderzoek en infomoment	10/maart	79
Website	Infomoment afgelast	13/maart	114
Facebook	Infomoment afgelast	16/maart	568
Website	Hervatting openbaar onderzoek	27/apr	133
E-zine	Openbaar onderzoek	30/apr	944

Masterplan publieke ruimte

Onderzoekstraject ter actualisering van het masterplan publieke ruimte

1^e fase

- 10/02/20: Open klankbordgroep, toelichting masterplan publieke ruimte en sociaal-ruimtelijke studie
- 5/03/20: Infomarkt
- 11/03/20: Open Klankbordgroep, inventarisatie knelpunten mobiliteit
- **19 tot 28 juni 2020: Online enquête over mobiliteitsscenario's**
- **24/06/20: Online gesprek, bespreking mobiliteitsscenario's**

2^e fase

- Oktober 2020: Gesprekken met handelaars, horeca, scholen, Konekt en Licht&Liefde
- 30/10/20: Webinar voorbereiding Open KBG
- 10/11/20: Open klankbordgroep - **2 thema's:** klimaatrobuuste buurt / buurt voor iedereen
- 1/12/20: Webinar voorbereiding open klankbordgroep
- 14/12/20: Open Klankbordgroep - K. Mathildeplein, K. Astridlaan en aansluiting op K. Maria Hendrikaplein
- Nov-dec: Enquête bij jongeren in de stationsomgeving
- 1/12/20: Webinar voorbereiding open klankbordgroep
- 14/12/20: Open klankbordgroep - K. Mathildeplein, K. Astridlaan en aansluiting op K. Maria Hendrikaplein



Masterplan: Infomarkt 5/03

- Onderwerp: Masterplan/ sociaalruimtelijke studie/ mobiliteitsstudies van de afgelopen jaren
- Aantal deelnemers: +/- 60
- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Uitnodiging infomarkt in infopunt	17/feb	9800
Mail naar KBG	Uitnodiging infomarkt in infopunt	17/feb	66
Bericht op website	Uitnodiging infomarkt in infopunt	17/feb	318
Facebook	Uitnodiging infomarkt in infopunt	18/feb	747



Masterplan: Klankbordgroep 11/03

- Onderwerp: toekomstige mobiliteit station
- Aantal deelnemers: 18
- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Uitnodiging klankbordgroep toekomstige mobiliteit	17/feb	9800
Mail naar KBG	Uitnodiging klankbordgroep toekomstige mobiliteit	26/feb	66
Bericht op website	Uitnodiging klankbordgroep toekomstige mobiliteit	27/feb	107
Facebook	Uitnodiging klankbordgroep toekomstige mobiliteit	2/mrt	623
Ezine	Uitnodiging klankbordgroep toekomstige mobiliteit	4/mrt	821

Masterplan: Enquête en online gesprek 19/06 tot 28/06

- Onderwerp: Geef je mening over de toekomstige mobiliteit in de stationsbuurt
- Aantal deelnemers enquête: 537
- Aantal deelnemers online gesprek (24/06): 12
- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Uitnodiging enquête en gesprek	11/jun	9850
Persbericht	Uitnodiging enquête en gesprek	18/jun	
Bericht op website	Uitnodiging enquête en gesprek	19/jun	542
Ezine	Uitnodiging enquête en gesprek	19/jun	831
Facebook	Uitnodiging enquête	19/jun	1820
Facebook (advertentie)	Uitnodiging enquête (target jongeren)	19/06 tot 28/06	14448
Participatieplatform	Persona	19/06 tot 28/06	294

Masterplan: Bevraging bij stakeholders

- Wanneer: september – december 2020
- Onderwerp: de publieke ruimte in de stationsbuurt
- Interviews met:
 - 3 scholen: Sint-Pietersinstituut, KA Voskenslaan en HoGent
 - 38 handelaars: stationsbuurt Noord en Zuid, 28 informatieve brieven afgegeven bij zaken die gesloten waren of waarvan de eigenaar niet aanwezig was.
 - Konekt en Licht & Liefde
 - 130 jongeren: online enquête en online gesprekken
- Communicatieacties:

Kanaal	Doelgroep	Onderwerp	Datum	Bereik
Mailing	Handelaars	Uitnodiging interviews publieke ruimte	25/sep	46
Mailing	Schooldirecties	Uitnodiging interviews publieke ruimte	28/sep	5

Masterplan: Webinar 30/10 en klankbordgroep 10/11

Webinar

- Onderwerp: toelichting bij de resultaten van het mobiliteitsonderzoek en het conceptplan voor het publiek domein. Voorbereiding op de klankbordgroep van 10/11.
- Aantal kijkers: 13 (live) en 215 ([online herbekijken](#))

Online klankbordgroep

- Onderwerp: 'klimaatrobuuste **buurt**' en 'buurt voor iedereen'
- Aantal deelnemers: 19

Masterplan: Webinar 30/10 en klankbordgroep 10/11

- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	13/okt	9850
Bericht op website	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	14/okt	355
Mailing naar schooldirecties	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	21/okt	3
Ezine	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	23/okt	794
Facebook	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	26/okt	349
Facebook	Herinnering webinar	30/okt	504
Bericht op website	Herbekijk de webinar van 30/10	2/nov	157

Masterplan: Webinar 1/12 en klankbordgroep 14/12

Webinar

- Onderwerp: toelichting bij de case studies voor het Koningin Mathildeplein en de Koningin Astridlaan. Voorbereiding op de klankbordgroep van 14/12.
- Aantal kijkers: 28 (live) en 224 ([online herbekijken](#))

Online klankbordgroep

- Onderwerp: de toekomstige inrichting van het Koningin Mathildeplein en de Koningin Astridlaan
- Aantal deelnemers: 29

Masterplan: Webinar 1/12 en klankbordgroep 14/12

- Communicatieacties:

Kanaal	Onderwerp	Datum	Bereik
Bewonersbrief	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	13/okt	9850
Bericht op website	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	14/okt	355
Mailing naar schooldirecties	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	21/okt	3
Ezine	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	23/okt	794
Facebook	Uitnodiging webinars en klankbordgroepen	26/okt	349
Facebook	Herinnering webinar	30/nov	451
Bericht op website	Herbekijk de webinar van 1/12	3/dec	120

Werkgroepen

Bijeenkomsten Werkgroep Communicatie (WG1)

- WG1 145: 11/02/2020
- WG1 146: 28/04/2020
- WG1 147: 08/09/2020
- WG1 148: 10/11/2020

WG1 146 tot 148 zijn online doorgedaan.

Minder Hinder (BOF)

- Maandelijks overlegmoment onder voorzitterschap van NMBS, 11 vergaderingen in 2020
- Adviserend (innames openbaar domein, omleidingen, looplijnen in de stationsomgeving, ...)
- Vanaf 16/03 gingen alle vergaderingen online door.
- Afspraken over projectsignalisatie, toegankelijkheid en werfimpact.
- De voornaamste onderwerpen besproken in 2020 waren:
 - De heraanleg van de voetgangers- en fietsersdoorgang op het Koningin Mathildeplein
 - Het beheer van de fietsenstallingen rondom het station
 - De aanleg van een K&R op het Koningin Mathildeplein
 - Het autoverkeer van de Timichegtunnel naar de Koningin Fabiolalaan
 - De werf van het gebouw Diamant
 - Kruispunt Voskenslaan/Sint-Denijslaan
 - Signalisatie in het station en in de stationsomgeving
 - Toegankelijkheid stationsomgeving

Vergaderingen klankbordgroep

- Voorzitter: Prof. Herwig Reynaert, Hoogleraar, Vakgroep politieke wetenschappen - Universiteit Gent.
- Verslagen: goedgekeurde versies zijn terug te vinden [op de website](#).
- Sinds 2019 heeft de klankbordgroep een nieuw format:
 - Thematische klankbordgroep
 - Eerst informeren aan de hand van een infomoment, op de vergadering zelf is er ruimte voor inspraak en discussie.
- In 2020 werden 4 klankbordgroepen georganiseerd
- Impact corona: Vanaf 16/03 werden de klankbordgroepen online georganiseerd

Vergaderingen klankbordgroep

In 2020 werden 4 klankbordgroepen georganiseerd:

- | | |
|------------|--|
| 10/02/2020 | Sociaal-ruimtelijke studie en masterplan publieke ruimte |
| 11/03/2020 | Toekomstige mobiliteit in de stationsbuurt |
| 10/11/2020 | Bespreking van het projectgebied vanuit de thema's 'klimaatrobuuste buurt' en 'buurt voor iedereen' in het kader van de actualisatie van het masterplan publieke ruimte |
| 14/12/2020 | Bespreking van de cases Koningin Astridlaan en Koningin Mathildeplein in het kader van de actualisatie van het masterplan publieke ruimte |