project
Gent Sint-Pieters

Jaarverslag communicatie 2021

NMBS

INFRABEL
Right On Track

DE LIJN

gent:

project
Gent Sint-Pieters

Infopunt Project Gent Sint-Pieters

Infopunt Project Gent Sint-Pieters

- **Aanspreekpunt** voor de verschillende doelgroepen
  - Pendelaars, buurtbewoners, omliggende scholen, handelaars, reizigers openbaar vervoer,
- **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

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

project
Gent Sint-Pieters

Impact van de coronacrisis in 2021

- Door de coronamaatregelen was het Infopunt gesloten voor bezoekers van 1 januari 2021 tot 1 september 2021.

- De belangrijkste communicatiemiddelen waren daarom:
  - **Digitale kanalen**: de **website,** de **Facebookpagina, e-mail, e-zine en online toelichting over het project**
  - **Drukwerk**: **bewonersbrieven** die gericht worden verdeeld naar gelang het onderwerp en de **nieuwsbrief** die wordt verdeeld over de ruime stationsbuurt op een oplage van 10.000 exemplaren. Er worden ook ongeveer 5.000 exemplaren verspreid via displays in het station en in de stadsgebouwen.

- Vanaf 1 september ging het Infopunt weer open tijdens licht gewijzigde openingsuren.

project
Gent Sint-Pieters

Communicatie: algemeen

Individuele bezoeken

- **Impact coronacrisis**: om de veiligheid van bezoekers en personeelsleden te waarborgen, werden er van 1/01/2021 tot 1/09/2021 geen bezoekers ontvangen in het Infopunt.
- In 2021 kwamen **75 individuele personen** langs om
  - Vragen te stellen of infobrochures te vragen
  - De maquette of foto's te bekijken van het nieuwe station
  - Informatie over de toekomstige projectontwikkeling te verkrijgen
- Openingsuren (buiten de coronamaatregelen):
  - Dinsdag van 13u30 tot 17u
  - Woensdag van 9u tot 12u en van 14u tot 17u
  - Donderdag van 13u30 tot 17u
  - Na afspraak

project
Gent Sint-Pieters

Rondleiding groepen

- **Impact coronacrisis**: om de veiligheid van bezoekers en personeelsleden te waarborgen, werden er van 1/01/2021 tot 1/09/2021 geen groepen ontvangen in het Infopunt.
- In totaal kregen **314 personen** een toelichting over het project, al dan niet online, of een rondleiding:
  - 19/03/2021 – Hogent, studierichting Vastgoed (online, 208 studenten)
  - 29/09/2021 – De Lijn, team rijschool Gentbrugge (12)
  - 25/10/2021 – Stad Gent, departementsdag Beleidsparticipatie (20)
  - 27/10/2021 – Buso Evergem, studierichting Bouw (14)
  - 29/10/2021 – Brussels Perspective (20)
  - 19/11/2021 – NMBS, Sourcing team (40)

project
Gent Sint-Pieters

Vragen, klachten en voorstellen

Het Infopunt is het aanspreekpunt bij vragen en klachten.

Er werden **114 reacties** via mail of via het contactformulier geregistreerd in 2021. Telefonische reacties worden niet geregistreerd.

Dit zijn 84 vragen (73,5%), 26 klachten (23%) en 4 voorstellen (3,5%).

De belangrijkste thema's waren:

- Stationswerken
- Projectontwikkeling
- Algemene informatie

project
Gent Sint-Pieters

Belangrijkste onderwerpen vragen en klachten

- Tweede fase verbouwing station
  - Openbaar onderzoek tweede fase verbouwing station en het vernieuwde ontwerp
  - Signalisatie en werfverkeer
  - Toegankelijkheid perrons
  - Algemene informatievragen over de verbouwing van het station
- Spoorwerken Infrabel
- Vragen over projectontwikkeling, voornamelijk naar de timing van de projecten en de start van verkoop/verhuur:
  - S-gebouw
  - A5 (Stationstuinen)
  - Rinkkaai
- Fietsenstallingen: fiets weggehaald, info i.v.m. ontruimingen, bereikbaarheid en info over de toekomstige ondergrondse stalling

project
Gent Sint-Pieters

Projectwebsite

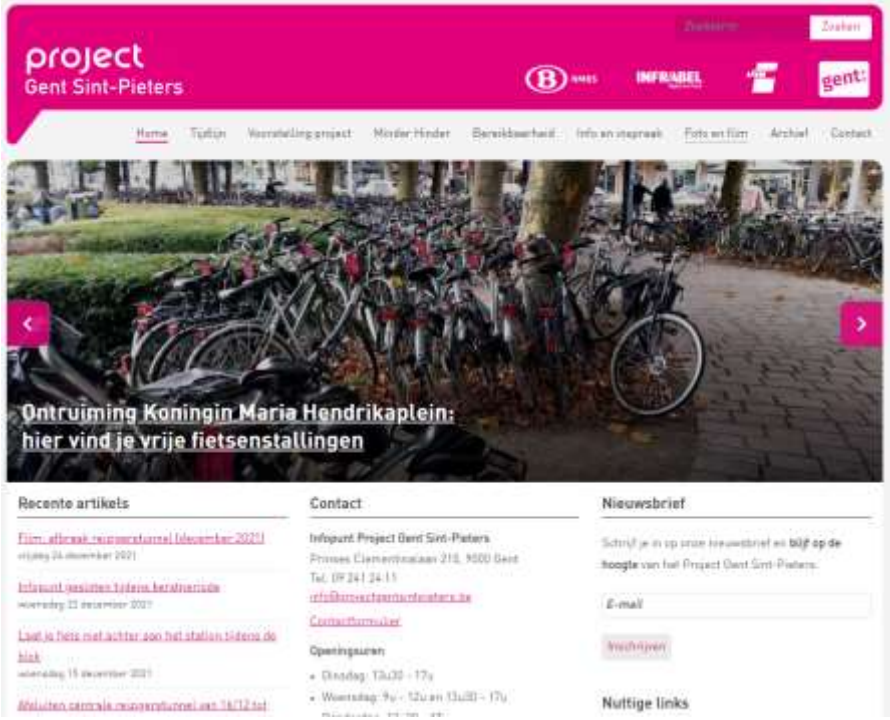
- De projectwebsite wordt permanent bijgewerkt en blijft één van de belangrijkste informatiekanalen.
- Ook hier registreren we nog steeds een **impact door de coronacrisis**, onder meer omdat minder mensen het openbaar vervoer namen dit jaar en de bereikbaarheidspagina's op de website dus minder bezocht werden.
- In 2021 registreerden we
  - 27.511 unieke bezoekers: een lichte daling ten opzichte van 2020
  - 35.869 sessies: een lichte daling ten opzichte van 2020
  - Sinds de start van de stationswerken is er opnieuw een stijging in het aantal bezoeken op de website te zien
- De meeste bezoekers vonden hun weg naar de website via organisch zoeken en direct verkeer.
- De website werd vooral bezocht via mobiel (49%) en desktop (48%), en een klein aandeel via tablet (3%).

project
Gent Sint-Pieters

Projectwebsite

Er werden **81.613 pagina's** bezocht, waarvan de meest bekeken:

1. Homepage
2. Bereikbaarheid – Auto – Parkeren
3. Bereikbaarheid – Fietsenstallingen
4. Bereikbaarheid - Kiss & ride (zoenzones) en zones voor kortparkeren
5. Tijdslijn
6. Voorstelling project – Stationsproject – Trein en station
7. Bereikbaarheid – Bus en tram
8. Voorstelling project – Openbaar domein – Natuurpark Overmeers
9. Voorstelling project – Projectontwikkeling – S-gebouw
10. Contact



project
Gent Sint-Pieters

Nieuwe projectsite

- Begin augustus 2021 startten we een traject voor het ontwerp en de ontwikkeling van de nieuwe projectsite
- Timing:
  - September: voorstellen van wireframes, feedback en finaliseren van wireframes
  - Oktober:
    - start ontwikkeling prototype + start design
    - voorstelling design + correctierondes
    - oplevering prototype
  - November/december
    - Finaliseren design en styling
    - Opleiding CMS
    - Content input
- De lancering is voorzien voor het voorjaar van 2022. Het Infopunt blijft de content voor de website ondertussen overzetten

project
Gent Sint-Pieters

Facebook

- In 2021 heeft het Infopunt **53 berichten** geplaatst.
- Deze posts hadden in 2021 een totaalbereik van **139.172 personen**
- Het meest succesvolle bericht met het grootste bereik en de hoogste interactie: de [terugblik naar de opening van het station in 1912](#) op 19/12/21.
- Er werden **19 individuele vragen** beantwoord.
- Op 31/12/2021 telt de Facebookpagina **2.275 volgers**.

Foto- en filmarchief

De voortgang van het project wordt vastgelegd op foto en film

Gebruik foto's	Gebruik film
In bewonersbrieven	In de algemene introductiefilm
In nieuwsbrieven	In het jaarlijkse wervenoverzicht
In persberichten	Op Youtube
Op de projectwebsite	Worden vertoond tijdens het groot werfbezoek en aan alle delegaties
Op Facebook	Op de projectwebsite
In presentaties	Op Facebook
Voor publicaties (in krant en vakbladen)	In informatieve video's

Film in 2021

- **Introductiefilm** 2021: bekijk de film hier
- Informatieve filmpjes met de aangewezen **fietsroutes** naar de fietsenstallingen waar nog voldoende plaats is.
  - Parklaan naar ondergrondse fietsenstalling Koningin Mathildeplein
  - Prinses Clementinalaan naar fietsenstalling aan seinhuis Infrabel
  - Koning Albertlaan naar fietsenstalling aan seinhuis Infrabel
- Film met **overzicht van de stationswerken**: werd getoond tijdens de infomarkt
- Film **afbraakwerken** sporen 6-7: bekijk de film hier
- **Dronebeelden** om te gebruiken in diverse video's
- Film **afbraak reizigerstunnel**: bekijk de film hier

YouTube

- In 2021 werden **9.038 video's** bekeken via het YouTubekanaal van het Project Gent Sint-Pieters.

- De populairste filmpjes waren:
  - Ontdek het toekomstige station Gent-Sint-Pieters in 3D
  - Introductiefilm 2021 Project Gent Sint-Pieters
  - Introductiefilm 2018 Project Gent Sint-Pieters
  - Afbraak centrale reizigerstunnel aan perron 6-7
  - Infofilm openbaar onderzoek nieuwe plannen station

project
Gent Sint-Pieters

Publicaties

- **Nieuwsbrief 35** - Werken station starten opnieuw
  - Verdeeld in de stationsbuurt, in het station en op het Infopunt
  - Ook verstuurd als **e-zine**
- **Nieuwsbrief 36** - S-gebouw krijgt vorm
  - Verdeeld in de stationsbuurt, in het station en op het Infopunt
  - Ook verstuurd als **e-zine**
- **Posters:** opruiming fout gestalde fietsen K. Maria-Hendrikaplein
  - ‘Hou de weg vrij voor je medereiziger, plaats je fiets in een rek. Fietsen buiten de rekken worden verwijderd’
  - ‘Stond je fiets niet in een rek en is hij weggehaald? Neem contact op met de Fietsambassade’
- **E-zine**: Uitnodiging infomarkt 12 oktober
- **Flyer**: Uitnodiging infomarkt 12 oktober
- **E-zine**: Bekendmaking private partner ontwikkeling S-gebouw
- **E-zine**: Nieuwjaarswensen 2021 met link naar een film van de afbraakwerken van sporen en perrons 6-7 en het verplaatsen van een gedeelte van de reizigerstunnel

project
Gent Sint-Pieters

Persberichten

07/05/21	Omgevingsvergunning voor verdere vernieuwing Gent-Sint-Pieters
14/07/21	S-gebouw zorgt voor betaalbaar wonen, groen en dienstverlening
27/08/21	Grote opruiming fout geparkeerde fietsen op Koningin Maria-Hendrikaplein
20/09/21	Start 2de fase vernieuwingswerken station Gent-Sint-Pieters

project
Gent Sint-Pieters

Bewonersbrieven

10/02/21	Nieuw openbaar onderzoek over de plannen voor de tweede fase van de vernieuwing van het station Gent-Sint-Pieters
24/05/21	Werken aan spoorinfrastructuur door Infrabel
14/06/21	Heraanleg oversteekplaats Voskenslaan
25/08/21	Uitnodiging infomoment S-gebouw
16/09/21	Werken aan spoorinfrastructuur tussen station en Snepkaai
20/09/21	Start stationswerken
21/09/21	Uitnodiging infomarkt Project Gent Sint-Pieters
15/11/21	Update stationswerken
05/12/21	Openbaar onderzoek Dienstgebouw Infrabel
14/12/21	Afbraak gedeelte centrale reizigerstunnel

project
Gent Sint-Pieters

Persaandacht: voornaamste onderwerpen

- Bouwaanvraag ingediend voor de tweede fase van de verbouwing van het station
- Toekomstige tramstation
- Heropstart van de verbouwing van het station
- Bezwaar tegen het project Stationstuinen (A5)
- Aankondiging van het ontwerp en van de private partner voor de ontwikkeling van het S-gebouw
- Foutgeparkeerde fietsen op Koningin Maria-Hendrikaplein worden weggehaald
- Het Koningin Maria-Hendrikaplein staat bovenaan de zwarte lijst van lokale kruispunten
- Aankondiging van het ontwerp van het dienstgebouw van Infrabel aan Koningin Fabiolalaan
- Reizigerstunnel station is voor een week afgesloten
- De goedkeuring van de verkavelingsvergunning voor het project Rinkkaai

project
Gent Sint-Pieters

project
Gent Sint-Pieters

Communicatie- en participatietrajecten

S-gebouw

Op 14 juli werden zowel de **private partner** voor de ontwikkeling van het S-gebouw als het **ontwerp** van het gebouw bekendgemaakt.

Communicatieacties:

- Persbericht en persmoment
- Bewonersbrief
- Bericht op site PGSP en sogent
- Bericht op Facebookpagina PGSP en sogent
- Mail naar klankbordgroep
- Ezine
- Infomoment voor omwonenden op 4/09
- Infomarkt 12/10
- Nieuwsbrief 36

Doelgroep:

- Buurtbewoners
- Andere geïnteresseerden

Beeld: 360-architecten

project
Gent Sint-Pieters

S-gebouw

- **Communicatieacties:**

Kanaal	Onderwerp	Datum
Persmoment en persbericht	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Bericht op site PGSP en sogent	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Bewonersbrief	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Facebook PGSP en sogent	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Mail naar KBG	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Ezine	Aankondiging private partner en ontwerp	14/07/2021
Bewonersbrief	Uitnodiging infomoment S-gebouw	25/08/2021
Infomoment voor omwonenden	Toelichting bij ontwerp en plannen S-gebouw	4/09/2021
Nieuwsbrief 36	Aankondiging private partner en ontwerp	21/09/2021
Algemene infomarkt 12/10	Toelichting bij ontwerp en plannen S-gebouw	12/10/2021

Opruimacties stalling Maria-Hendrikaplein

Vanaf 20 september 2021 worden op regelmatige basis **opruimacties georganiseerd op het Koningin Maria-Hendrikaplein**. Elke fiets die hinderlijk gestald is of niet in een rek staat, wordt verwijderd. Op die manier wordt de doorgang vrijgemaakt voor de andere reizigers en worden de beschermde platanen gevrijwaard.

Communicatieacties:

- Posters op het plein
- Labels aan de verkeerd gestalde fietsen
- Persbericht
- Berichten op website
- Berichten op Facebookpagina PGSP en partners
- Nieuwsbrief 36
- Ezine
- Filmpjes met de routes naar andere stallingen

Doelgroep:

- Fietsers
- Studenten

project
Gent Sint-Pieters

Opruimacties stalling Maria-Hendrikaplein

- **Communicatieacties**:

Kanaal	Onderwerp	Datum
Persbericht	Grote opruiming fout geparkeerde fietsen op Koningin Maria-Hendrikaplein	27/08/2021
Posters op het plein	Plaats je fiets in een rek, fietsen buiten rekken worden verwijderd	30/08/2021
Labels aan de verkeerd gestalde fietsen	Plaats je fiets in een rek, fietsen buiten rekken worden verwijderd	Vanaf 30/08/2021
Berichten op website	Opruiming fietsenstalling vanaf … Hier vind je alternatieven	Vanaf 30/08/2021
Berichten op Facebookpagina PGSP en partners	Opruiming fietsenstalling vanaf … Hier vind je alternatieven	Vanaf 30/08/2021
Nieuwsbrief 36	Opruiming fout gestalde fietsen op het K. Maria-Hendrikaplein	21/09/2021
Ezine	Opruiming fout gestalde fietsen op het K. Maria-Hendrikaplein	23/09/2021

Opstart fase 2 stationswerken

21 september 2021 **startte de tweede fase** van de stationswerken met de bouw van het spoorviaduct 6/7.

- **Communicatieacties**:
  - Infomarkt op 12/10
  - Bericht op website
  - Persbericht
  - Werfdoeken in de reizigerstunnels
  - Facebookbericht
  - Bewonersbrief
  - Nieuwsbrief 35
  - Ezine
- **Doelgroep:**
  - Pendelaars
  - Bewoners
  - Andere geïnteresseerden

Opstart fase 2 stationswerken

- **Communicatieacties:**

Kanaal	Onderwerp	Datum
Persbericht	Start 2de fase vernieuwingswerken station Gent-Sint-Pieters	20/09/2021
Bericht op website	Start 2de fase vernieuwingswerken station Gent-Sint-Pieters	20/09/2021
Facebook	Start 2de fase vernieuwingswerken station Gent-Sint-Pieters	20/09/2021
Bewonersbrief	Start 2de fase vernieuwingswerken station Gent-Sint-Pieters	21/09/2021
Nieuwsbrief 36	Werken station zijn opgestart	21/09/2021
Ezine	Werken station zijn opgestart	23/09/2021
Werfdoeken in de reizigerstunnels	Hier bouwen wij het spoorviaduct 6-7	8/10/2021
Algemene infomarkt 12/10	Toelichting bij verbouwing station	12/10/2021

project
Gent Sint-Pieters

Infomarkt 12/10

- **Onderwerpen**:
  - de start van de tweede fase van de stationswerken
  - werken aan de spoorinfrastructuur tussen station en Snepkaai
  - stand van zaken van de projectontwikkeling (S-gebouw, A5, dienstgebouw Infrabel)
- **Aantal bezoekers**: +/- 250
- **Locatie**: de oude tramtunnel, zodat ook pendelaars eenvoudig konden bezoeken
- **Communicatieacties**:

Kanaal	Onderwerp	Datum
Bewonersbrief	Uitnodiging infomarkt 12/10	24/09/2021
Bericht op website	Uitnodiging infomarkt 12/10	24/09/2021
Flyer	Uitnodiging infomarkt 12/10	24/09/2021
Facebook	Evenement infomarkt	29/09/2021
Facebook	Uitnodiging infomarkt 12/10	6/10/2021
Mail naar KBG	Uitnodiging infomarkt 12/10	7/10/2021

project
Gent Sint-Pieters

Werkgroepen

Bijeenkomsten Werkgroep Communicatie (WG1)

- WG1 149: 19/01/2021
- WG1 150: 16/03/2021
- WG1 151: 11/05/2021
- WG1 152: 07/09/2021
- WG1 153: 09/11/2021

project
Gent Sint-Pieters

Minder Hinder (BOF)

- Maandelijks overlegmoment onder voorzitterschap van NMBS, 12 vergaderingen in 2021
- Adviserende functie (innames openbaar domein, omleidingen, looplijnen in de stationsomgeving,…)
- Afspraken maken over onder meer projectsignalisatie, toegankelijkheid en werfimpact.
- De voornaamste onderwerpen besproken in 2021:
  - Minder hinder in het kader van de stationswerf
  - Blindengeleidingslijnen in en rondom het station
  - Het beheer van de fietsenstallingen rondom het station, met bijzondere aandacht voor het Koningin Maria-Hendrikaplein
  - De aanpassing van de voetgangers- en fietsersoversteek aan het Mathildeplein/Voskenslaan
  - Rioleringswerken thv de oude tramtunnel en herasfalteren van de oude tramtunnel
  - Herasfaltering van de fietsstraat in de Sint-Denijslaan
  - Ongeoorloofd K&R'en in de stationsomgeving
  - Voet- en fietspad langs Diamantgebouw
  - Signalisatie in het station en in de stationsomgeving

project
Gent Sint-Pieters

Vergaderingen klankbordgroep

In 2021 werden geen klankbordgroepen georganiseerd.

project
Gent Sint-Pieters