



## BETROKKENHEID VAN DE INWONERS BETREFFENDE HET RENOVATIEPROJECT VAN HET GEMEENTEHUIS EN HET OCMW

### SAMENVATTING VAN DE 2<sup>de</sup> VERGADERING VAN DE INWONERS

**Datum :** 28 april 2021

**Uur :** Tussen 19u en 20u30

**Deelnemers :**

- Ongeveer 20 inwoners die lid zijn van de Vergadering van de Inwoners
- De animator van Particitiz, Martin Germeau
- De coördinator van de Burgerparticipatie, Marine Vande Pitte
- De Communicatieverantwoordelijke, Stéphane Aglave
- De coördinator van de grote gemeentelijke projecten, Chloé Absalon

**Objectief :**

De inwoners hun ervaringen laten delen als gebruikers van het gemeentehuis en/of het OCMW en voorstellen formuleren met betrekking tot het renovatieproject van het gemeentehuis en het OCMW-gebouw.

Dit gebeurde onder de vorm van een 'Babbelkot' om samen na te denken en mogelijke verbeteringspunten voor te stellen om van het gemeentehuis, echt het 'Huis van de inwoners van Oudergem' te maken.

**Digitale platform :** ZOOM.us

**Video van de plenaire vergadering** beschikbaar op : <https://youtu.be/GgiX-7vmcqY>

**Digitale ondersteuning :**

Sommige deelnemers hadden technische bijstand van het Particitiz-team nodig om bepaalde verbindingproblemen op te lossen (gebruik van het platform, werking van de microfoon of de camera).

Door een technisch probleem met de internetverbinding in het gemeentehuis konden de 2 inwoners die niet over een PC of internettoegang beschikten (digitale kloof), uitzonderlijk niet deelnemen vanaf een computer in het gemeentehuis.

**Verloop van de avond :**

**19u – 19u10 - plenair :** De avond begon met **de deelnemers die beetje bij beetje inlogden** op het virtuele vergaderplatform "zoom". Na een kleine technische controle gingen we van start.

**19u10** : Het kader van de avond en de context waarin deze bijeenkomsten plaatsvinden, werden toegelicht en er werd herinnerd aan de eerste bijeenkomst (zie presentatie als bijlage 1). Wij hebben opnieuw de nadruk gelegd op de soorten verbeteringsvoorstellen die kunnen worden gemaakt.

**19u15 – 19u25** : Vervolgens werd op basis van de verstrekte informatie een vraag- en antwoordsessie gehouden, die het mogelijk heeft gemaakt bepaalde punten te verduidelijken. Vervolgens werden de 4 thema's waarover men zijn mening moest geven en verbeteringen moest voorstellen, aan de deelnemers voorgelegd:

### **1. Onthaal**

*Hoe kan de kwaliteit van het onthaal in het gemeentehuis voor alle inwoners van Oudergem worden verbeterd?*

### **2. Verfraaiing en binnen- en buiteninrichting**

*Hoe denkt u de binnen- en buitenruimtes in te richten om het gemeentehuis gebruiksvriendelijker/gezelliger te maken?*

### **3. Digitalisatie**

*Welke diensten kunnen volgens u volledig worden gedigitaliseerd? Voor welke diensten is een fysieke aanwezigheid nog belangrijk?*

### **4. Andere diensten**

*Welke andere diensten dan de bestaande zouden nuttig zijn om te vinden?*

**19u25 – 20u05 – in 4 groepen** : Na deze herinnering werden de deelnemers verdeeld in 4 groepen onder leiding van Chloé, Marine, Stéphane en Martin. In deze groepen werd de inwoners gevraagd hun ervaringen als gebruikers van de gemeente te delen (positieve en negatieve punten) en vervolgens verbeteringsideeën te geven met betrekking tot de 4 thema's.

**20u05 – 20h30 – terug in plenair** : Een vertegenwoordiger van elke groep deelde de voorstellen van zijn groep met de andere deelnemers, om een overzicht te krijgen van alle suggesties over de 4 thema's (zie bijlage 2).

De avond werd afgesloten met een uitnodiging om ideeën die wegens tijdgebrek niet konden worden gedeeld, per e-mail door te geven. En om op 19 mei opnieuw bijeen te komen voor de 3e en laatste inwonersvergadering: een moment van uitwisseling met het gemeentelijk personeel, om de haalbaarheid te evalueren van de verbeteringsvoorstellen die tijdens deze vergadering naar voren zijn gebracht.

## Bijlage 1 : Powerpointpresentatie

### PAGE 1

Vergadering van de inwoners van 28 april 2021

Renovatie van het gemeentehuis en het OCMW :  
Verbeteringsvoorstellen

### PAGE 2

A l'époque



Aujourd'hui



Et pour la suite ??

Destijds

Vandaag

En in de toekomst?

## PAGE 3

### DRIE VERGADERINGEN

1. Woensdag 21 april (19u – 21u) : Waarom dit renovatieproject?
2. **Woensdag 28 april (19u – 20u30)** : 'Babbelkot' om samen na te denken en mogelijke **verbeteringspunten** voor te stellen om van het gemeentehuis, echt het '**Huis van de inwoners van Oudergem**' te maken.
3. Woensdag 19 mei (19u – 20u45) : Gedachtenwisseling met het gemeentelijk personeel :

**De haalbaarheid evalueren** van de verbeteringsvoorstellen

## PAGE 4

### SAMENVATTING

- Renovatie van het gebouw en geen heropbouw
- Groot project – op lang termijn – 5 tot 10 jaar
- Geen vergroting maar een betere exploitatie van de beschikbare 8.000 m<sup>2</sup>
- Huis van de Inwoners : Gemeentehuis, OCMW, werkhuis en de speeltoeek zullen worden samengevoegd
- Uw betrokkenheid = expert als inwoner/gebruiker
- Nog geen plannen – wij nemen u vanaf het begin mee in ons project
- Op basis van de vragen van vorige week, werden er 4 thema's uitgekozen

## PAGE 5

### THEMA'S

- 1 Onthaal
- 2 Verfraaiing en binnen- en buiteninrichting
- 3 Digitalisatie
- 4 Andere diensten

**PAGE 6**

Voorziene planning van het project en de betrokkenheid van de Vergadering van de Inwoners

2021 Einde van de programmatie van de behoeften

Uitdrukking van de ideeën en de behoeften voor het bijzonder lastenboek

2021-2022 Architectenwedstrijd

Architectenwedstrijd : Evaluatie van de voorgestelde projecten van de architecten

2023 Ontwerp van het voorproject + aanvraag stedenbouwkundige vergunning

Mening tijdens de ontwerpfase van het voorproject

2024 Aflevering van de vergunning

2025 Overheidsopdracht voor werken – Uitvoering

**PAGE 7**

**DANK U allemaal**

**Volgende afspraak : woensdag 19 mei 😊**

## **Bijlage 2 : Centralisatie van de verbeteringsvoorstellen van de 4 groepen**

De leden van de Vergadering van de Inwoners geven de verbeteringspunten aan met betrekking tot de loketten en het onthaal van het gemeentehuis en het OCMW, maar ook meer in het algemeen over de aspecten die van het gemeentehuis, het huis van de inwoners van Oudergem zouden maken.

De leden van de Vergadering van de Inwoners werden in vier groepen verdeeld om vier thema's te behandelen: onthaal, verfraaiing en binnen- en buiteninrichting, digitalisatie, andere diensten: hier is **de groepering van alle verzamelde ideeën.**

### **1. Onthaal**

Hoe kan de kwaliteit van het onthaal in het gemeentehuis voor alle inwoners van Oudergem worden verbeterd?

#### Ideeën :

- Gepersonaliseerd onthaal (menselijk): loketruimte of een persoon met een tablet die de mensen naar de juiste plaats leidt/ ticketing terminal voor passerende rondleidingen met een menselijk onthaal (een menselijk contact behouden is zeer belangrijk)
- Een persoon om de gehandicapten te onthalen - gemakkelijke toegang voor PBM
- Unieke onthaalruimte: even luchtig als het penthouse, ruim, kleurrijk en licht, naar buiten gericht met hoge plafonds - een plek om elkaar te ontmoeten voordat men zich in het gebouw verspreidt
- De twee ingangen (idiers en Vortlaan) terug laten aansluiten
- Scheiding van het backoffice en het loket: meer ruimte voor bezoekers
- Zorgen voor een gezellige ruimte bij het onthaal: een tafel om te zitten en te praten met het gemeentelijk personeel
- Snelle wachtrij voor mensen die hun documenten vooraf hebben besteld
- Aan hetzelfde loket met bancontact kunnen betalen (geen apart loket om te betalen)
- Een computerruimte aan de ingang voorzien
- Zorgen voor privéruimten om de vertrouwelijkheid te respecteren
- Een onthaal in verschillende talen: gebarentaal, Engels, Duits, Japans, enz.
- Binnenspeelruimte voor kinderen (zoals in apotheken)

## 2. Verfraaiing en binnen- en buiteninrichten

Hoe denkt u de binnen- en buitenruimtes in te richten om het gemeentehuis gebruiksvriendelijker/gezelliger te maken?

### Ideeën :

#### **Binnen :**

- Planten en groen, een “groene” muur
- Zachte achtergrondmuziek om de ambiance aan het loket gezelliger te maken
- Kunstenaarstentoonstellingen (om de kunst in Oudergem te promoten): tentoonstelling van schoolkunstenaars tijdens de kerstperiode
- Plaats een algemeen plan van het gebouw bij de ingang
- Wachtzaal met zetels, sofa (gezelliger) met lectuur
- Televisie met video's met wat uitleg
- koffiekamer
- Bewegwijzering: kleurcode/pictogram of ander systeem op de vloer en de muren
- Licht/verlichting binnen: lampen die de kleuren herkenbaar maken (één gang = één kleur)
- Zorgen voor flexibele, modulaire structuren die kunnen worden aangepast aan toekomstige behoeften (maakt de realisatie van ander gebruik en de organisatie van de ruimte mogelijk)
- Wachtzaal met een sas met zicht naar buiten om het gebrek aan natuurlijk licht te compenseren
- Grotere en veiligere lift: met spiegel en zicht naar buiten
- Deuren die gemakkelijk opengaan

#### **Buiten :**

- Zorgen voor een gezellige buitenruimte voor tieners: banken/ontmoetingsruimte plaatsen
- Pleintje toegankelijk voor iedereen (rustig) met een bar/foodtruck
- Fruitbomen
- Geheel groene gevel (biodiversiteit, anti-oververhitting)
- Mini bos met echte bomen tussen de gebouwen of zelfs op het dak ( zie Zoniënwoud) - hangende tuin
- Waterfontein
- Een carillon
- Een overdekte parking voor fietsen inclusief cargo
- Elektrische oplaadpalen voor de auto's in de parking
- Parking met een beveiligingsagent

- Installeren van fotovoltaïsche panelen, zonneboilers
- Een tramhalte "gemeente Oudergem" voorzien.

### **3. Digitalisatie**

Welke diensten kunnen volgens u volledig worden gedigitaliseerd? Voor welke diensten is een fysieke aanwezigheid nog belangrijk?

#### Ideeën :

- Alles digitaliseren, maar bied een alternatief met een onthaalsysteem
- Duidelijke en volledige procedures voorstellen voor de administratieve stappen op de website (voorbereidende kant met ondersteuning) en vervolgens een afspraak met een werknemer mogelijk maken om het te bespreken
- Opleiding aanbieden over het gebruik van de digitale tools van de gemeente en de website
- Een bureau dat toegankelijk is voor mensen die niet goed met computers overweg kunnen

### **4. Andere diensten**

Welke andere diensten dan de bestaande zouden nuttig zijn om te vinden?

#### Ideeën :

- Polyvalente zaal toegankelijk voor het publiek - beschikbaar voor éénmalige evenementen
- Intergenerationele ontmoetingsplaats en/of studie- of telewerkplek voor mensen die thuis niet de mogelijkheid daartoe hebben
- Cafetaria met democratische prijzen
- Stedelijke kribbe/opvang waar u uw kind voor een beperkte tijd kunt achterlaten terwijl u een afspraak hebt
- Meer uitnodigend, moderner, beter opgezette markt
- Een bureau in relatie met het publiek: een plaats waar u terecht kunt als u in een impasse zit om een oplossing te vinden
- Een fietsherstelpunt voorzien
- Een medisch centrum