

UNIVERSITEIT ANTWERPEN

FACULTEIT TOEGEPASTE ECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

De invloed van werken aan het openbare domein op de detailhandel (tijdens/na)

Lut Barrezele

Masterscriptie voorgedragen tot het bekomen
van de graad van:

Master in de Toegepaste Economische
Wetenschappen – Handelsingenieur

Promotor:
Prof. dr. Ann Verhetsel

UNIVERSITEIT ANTWERPEN

FACULTEIT TOEGEPASTE ECONOMISCHE WETENSCHAPPEN

De invloed van werken aan het openbare domein op de detailhandel (tijdens/na)

Lut Barrezele

Masterscriptie voorgedragen tot het bekomen
van de graad van:

Master in de Toegepaste Economische
Wetenschappen - Handelsingenieur

Promotor:
Prof. dr. Ann Verhetsel

Voorwoord

Deze masterthesis vormt het sluitstuk van mijn opleiding Handelsingenieur aan de Universiteit Antwerpen. Graag wil ik een aantal mensen bedanken die me hebben geholpen bij het tot stand brengen van deze thesis.

In de eerste plaats wil ik mijn promotor Prof. dr. Ann Verhestel bedanken voor het nalezen van mijn teksten en het aanreiken van goede adviezen. Bij haar kon ik steeds terecht met al mijn vragen.

Daarnaast wil ik Evelyn Adriaensen, Jeroen Pasmans, Joke Van haecke en Kim Verstrepen van de Stad Antwerpen bedanken voor de tijd die ze hebben vrijgemaakt voor een interview. Ook de zaakvoerders uit de Nationalestraat, de Keyserlei, de Oude Koornmarkt-Suikerrui en de Londen-Amsterdamstraat in Antwerpen verdienen een vermelding omwille van hun enthousiaste medewerking aan het empirische onderzoek. Hun ervaringen uit de praktijk betekenen ongetwijfeld een meerwaarde voor deze thesis.

Verder wil ik graag mijn vrienden en familie bedanken voor de aanmoedigingen en voor de interesse die ze toonden in mijn thesisonderwerp.

Tot slot wil ik in het bijzonder ook mijn vader bedanken. Hij heeft me gedurende mijn hele opleiding onvoorwaardelijk gesteund en aangemoedigd. Helaas is hij er vandaag niet meer bij om mijn afstuderen mee te maken.

Abstract

In deze thesis werd onderzocht op welke manier de detailhandel beïnvloed wordt door werken aan het openbare domein, zowel tijdens als na de werken. Aan de hand van een literatuurstudie werd een overzicht van de belangrijkste concepten en theorieën over dit onderwerp gegeven.

Hieruit werden de factoren van de detailhandelomgeving die beïnvloed worden door openbare werken afgeleid. De belangrijkste zijn: de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van een straat, het aantal passanten en de winkelconcentratie. Deze gewijzigde factoren hebben op hun beurt een invloed op de omzet en de kosten van de zelfstandigen in de betrokken zone. Verder werd ook een overzicht gegeven van de bestaande beleidsvormen, zowel op lokaal als op Vlaams niveau, die de veroorzaakte hinder trachten te beperken.

Vervolgens werd aan de hand van kwalitatief onderzoek de invloed van de openbare werken op de detailhandel in de praktijk onderzocht. Meer bepaald werd een meervoudige casestudy over vier locaties in Antwerpen uitgewerkt. Dit op basis van resultaten verkregen uit semigestructureerde interviews met enerzijds twaalf gedupeerde handelaars en anderzijds de projectleiders van de Stad Antwerpen, die de werken op elke locatie hebben opgevolgd. De resultaten werden aangevuld met gegevens verkregen uit een documentanalyse van beschikbare nieuwsbrieven en vergaderverslagen over de verschillende werven.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek kan besloten worden dat tijdens de werken factoren zoals de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid, de aantrekkelijkheid en het aantal passanten sterk dalen. Als gevolg neemt de behaalde omzet van de getroffen zelfstandigen af. Een daling van de winkelconcentratie tijdens de werken is niet steeds het geval. Ook kan besloten worden dat na de werken de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een straat zijn toegenomen, in vergelijking met de periode voor de werken. Een stijging van de bereikbaarheid, het aantal passanten, de omzet en de winkelconcentratie is niet steeds het geval, althans niet op de korte termijn.

Daarnaast kan besloten worden dat wijzigingen aan het huidige ondersteuningsbeleid zeker nodig zijn, vooral op Vlaams niveau, maar ook op lokaal niveau. Als belangrijkste aanbeveling werd de herziening van de inkomenscompensatievergoeding voorgesteld. Tot slot werden ook enkele aanbevelingen voor de detailhandel geformuleerd. De zaakvoerders hoeven immers niet zomaar lijdzaam toe te kijken tijdens de werken. Ze kunnen zelf allerlei initiatieven ondernemen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Voorbeelden zijn: het openen van een (tijdelijk) nieuw winkelpand op een andere locatie, het openen van een webshop of het creëren van extra klantenbinding.

Summary

This thesis examined how public roadworks affect retailers, both during the works and after. First, literature research has been performed to provide a summary of the main concepts and theories about the subject.

From this existing literature the factors of the retail environment that are affected by public works were deducted. The most important factors are: the spatial quality, the attractiveness and accessibility of the street, the number of passersby and the shop concentration. These influenced factors have in turn an effect on the turnover and costs of the self-employed traders in the street. Furthermore, a review of current policies, both local and at the Flemish level, which aim to limit the disruption caused, is given.

Next, an empirical study was performed to research the influence of public works on the retail sector. A multiple case study on four locations in Antwerp was developed. The case studies are based on results obtained from semi-structured interviews with twelve self-employed traders and interviews with the project leaders of the City of Antwerp, who monitored the works at each location. The results were supplemented with data obtained from a document analysis of available newsletters and meeting reports.

Based on the results of this study it can be concluded that the spatial quality, accessibility, attractiveness and the number of passersby of a street decrease strongly during roadworks. Consequently, the turnover of the affected retailers also decreases. A decrease of shop concentration during the execution of roadworks is not always the case. The results show that when the public works are finished, the spatial quality, accessibility and attractiveness of a street have increased, compared to the period before the roadworks. An increase in accessibility, numbers of passersby, turnover and shop concentration is not always the case, at least not in the short run.

In addition, it can be concluded that changes in current policies are certainly needed, mainly at Flemish level, but also at local level. The main recommendation made by this thesis was the review of the compensatory income. Finally, some recommendations for the retailers were formulated. They can undertake various initiatives to reduce their commercial damage as much as possible. Examples include: opening a (temporary) new shop in a different location, opening an online store or creating additional customer loyalty.

Inhoudsopgave

INLEIDING	1
1.1 Conceptueel kader.....	5
1.2 De relatie tussen de overheid en de detailhandel	8
1.2.1 De rol van de overheid bij de werken aan het openbare domein	8
a) Definitie van het openbare domein	8
b) Bevoegde overheden bij werken aan het openbare domein	8
c) Maatschappelijke belangen bij werken aan het openbare domein	9
1.2.2 De rol van de detailhandel bij de werken aan het openbare domein.....	12
a) Definitie van de detailhandel	12
b) Typologie van de commerciële concentraties	15
c) De drijvende krachten in de detailhandel en de relatie met de overheid	17
d) Retail locatiestrategieën	18
e) De invloed van de openbare werken op de locatiestrategieën (tijdens/na)	27
f) De invloed van de openbare werken op de omzet en de kosten (tijdens/na)	29
1.3 Beleidsvaluatie openbare werken in Vlaanderen	35
1.3.1 Het minder-hinder-beleid.....	36
a) De communicatie met de detailhandel	36
b) De participatiemogelijkheden van de detailhandel	38
c) Kwaliteitsvolle coördinatie en uitvoering van de werken	38
1.3.2 Het wettelijk ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid.....	40
a) Maatregelen om de geleden commerciële schade te compenseren.....	40
b) Maatregelen om de commerciële activiteiten te bevorderen.....	42
c) Maatregelen om de financiële druk te verlichten.....	43
d) Maatregelen om extra kredieten te voorzien	43
1.4 Conclusie literatuurstudie	45
2. EMPIRISCHE STUDIE	47
2.1 Opzet	47
2.1.1 Doelstelling en methode	47
2.1.2 Onderzoeksonderwerp en onderzoekseenheden	48
2.1.3 Dataverzameling.....	50
2.1.4 Overzicht hypothesen	51
2.1.5 Overzicht en argumentatie interviewvragen	52
a) Interviewvragen voor de projectleiders van de Stad Antwerpen	53

b) Interviewvragen voor de zaakvoerders van de geselecteerde handels- en horecazaken op de vier locaties.....	55
2.2 Resultaten en analyse	58
2.2.1 De Nationalestraat	58
2.2.2 De Keyserlei	66
2.2.3 De Oude Koornmarkt-Suikerrui	74
2.2.4. De Londen-Amsterdamstraat	81
2.3 Conclusie empirische studie	88
3. ALGEMENE CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	94
3.1 Algemene conclusie.....	94
3.2 Beleidsaanbevelingen.....	97
3.3 Aanbevelingen voor de detailhandel en horeca	99
3.4 Suggesties voor verder onderzoek	101
BIBLIOGRAFIE	102
BIJLAGEN	108
Bijlage I: Afbeeldingen van voor, tijdens en na de werken	109
Bijlage II: Interviews met de projectleiders van de Stad Antwerpen	113
Bijlage III: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Nationalestraat	127
Bijlage IV: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Keyserlei	138
Bijlage V: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Oude Koornmarkt-Suikerrui.....	147
Bijlage VI: interviews met de detailhandel en horeca uit de Londenstraat.	155

Lijst van figuren

Figuur 1: Voorstelling van de algemene bedrijfskolom.....	14
Figuur 2: Schematische weergave typologie van de commerciële concentraties	16
Figuur 3: De drijvende krachten in de detailhandel.....	17
Figuur 4: Externe effecten tussen verschillende types van handelszaken.....	23
Figuur 5: Vergelijking tussen de omvang van de onlinehandel in 2005 en 2009, per land en per sector	24
Figuur 6: Schematische weergave van de vestigingsstrategie van de retailsector	26
Figuur 7: De dalende gemiddelde kostencurve.....	29
Figuur 8: De vraagcurve met dalend verloop.....	30
Figuur 9: De 'range of operation' curve	30
Figuur 10: Weergave van de drempelwaarde (threshold) en reikwijdte (range) van een markt	33

Lijst van tabellen

Tabel 1: Overzicht van de maandelijkse omzet en kosten bij scenario 1.....	31
Tabel 2: Overzicht van de maandelijkse omzet en kosten bij scenario 2.....	31
Tabel 3: Overzicht van de factoren van de detailhandelomgeving die beïnvloed worden door openbare werken	45
Tabel 4: Overzicht van de factoren die de economische impact van de openbare werken bepalen ...	45
Tabel 5: Overzicht van de verschillende factoren van het minder-hinder-beleid.....	46
Tabel 6: Overzicht van de wettelijke ondersteuningsmaatregelen voor de detailhandel	46
Tabel 7: Overzicht van de geselecteerde onderzoekseenheden	49
Tabel 8: Overzicht van de interviewvragen voor de projectleiders van de Stad Antwerpen	53
Tabel 9: Overzicht van de interviewvragen voor de detailhandel en horeca	55
Tabel 10: Overzicht resultaten casestudies.....	88

INLEIDING

Situering en argumentatie onderzoeksonderwerp

Investeren in de opwaardering van de openbare ruimte is heel belangrijk. Het succes van een handelszaak hangt immers niet alleen af van de inzet en competentie van de ondernemer. De overheid heeft ook een verantwoordelijkheid, zij moet voorzien in kwaliteitsvolle omgevingsfactoren zoals onder andere een maximale bereikbaarheid, een proper en kwaliteitsvol straatbeeld, een vlotte werking van het openbare vervoer en de creatie van attractiepolen (Bungeneers, 2006). Deze zaken worden onder meer gerealiseerd door vernieuwing en herinrichting van het openbare domein. Deze werken brengen echter heel wat hinder met zich mee voor zowel de bewoners als de handelaars in de betrokken zone. Voor de bewoners veroorzaken de werken vooral stof, slechtere bereikbaarheid tot hun woningen en ongemak. Voor de handelaars zijn de gevolgen van deze werken ernstiger omdat ze de overleving van hun handelszaak in het gedrang kunnen brengen. De meest voorkomende problemen die in de praktijk worden ervaren zijn slechte bereikbaarheid voor leveranciers en klanten, dalende omzet, technische storingen, stijging van het aantal inbraken, slechte signalisatie naar handelszaken die nog wel bereikbaar zijn, onzekerheid over de duur van de werken en een gebrek aan coördinatie tussen alle betrokken partijen (VVSG, 2007).

De dalende omzet maakt het voor de zelfstandige ondernemer moeilijk om te overleven op lange termijn. De vaste kosten zoals huur, gas, elektriciteit en personeel blijven doorlopen tijdens de werken, terwijl hun inkomsten aanzienlijk gereduceerd worden. Naast de financiële problemen zorgen openbare werken soms ook voor een stijging van het aantal inbraken. Door aanslepende werken valt de sociale controle weg en zien inbrekers hun kans schoon. De politiepatrouilles kunnen de straten ook minder goed bereiken en controleren (de Standaard, 2012).

Zelfstandigen stellen ook vast dat bij het uitvoeren van openbare werken het aantal parkeerplaatsen sterk daalt. Lokale besturen willen graag hun gemeenten verfraaien en opwaarderen met bomen en struiken. “Allemaal mooi en wel, maar daarmee tref je de lokale handelaar en de buurtwinkel nogmaals midscheeps in het hart” meent Christine Mattheeuws, voorzitter van het Neutraal syndicaat voor zelfstandigen (NSZ). Na de werken is de winkelstraat dan weliswaar mooi verfraaid, maar blijven de klanten weg wegens een gebrek aan parkeermogelijkheden (Sectorlink, 2012). Deze stelling moet echter genuanceerd worden. Autovrije winkelstraten kunnen ook heel succesvol zijn. Denk bijvoorbeeld aan de Meir in Antwerpen of de Rue du Pot d’Or in Luik. Het is dan wel noodzakelijk dat men in het ruimtelijke beleid voldoende alternatieve toegangswegen en parkeermogelijkheden voorziet.

Tot slot is een van de belangrijkste problemen ook de afstemming en coördinatie van de werken van de verschillende nutsbedrijven. Deze moeten trachten hun werken op hetzelfde moment uit te voeren om te vermijden dat de straat verschillende keren opengebroken moet worden in een relatief korte periode. Het doel is om een zo lang mogelijke sperperiode vast te leggen. Bewoners en handelaars krijgen dan de garantie dat gedurende x aantal jaar de straat vrij is van openbare werken. Het doel is om te voorkomen dat het vernieuwde rijvlak te snel weer wordt opengebroken. Een tweehonderdtal Vlaamse gemeenten hebben in 2001 samen met de nutsbedrijven de *Code voor Infrastructuur- en nutswerken langs de gemeentewegen* ondertekend. Deze moet leiden tot een beter coördinatie en afstemming van de werken en tot het aanhouden van een sperperiode van minstens 2 jaar. De code is echter geen bindende overeenkomst, maar eerder een 'gentlemen's agreement' tussen de twee partijen. Er kan dus steeds van afgeweken worden (VVSG, 2001).

Hoewel het doel van de openbare werken heel belangrijk is: de bestaande buurt opwaarderen en aantrekkelijker maken voor alle actoren, is het belangrijk de hinder te beperken.

Onderzoeksvragen, methodiek en structuur

In deze eindverhandeling staan volgende onderzoeksvragen centraal:

- *Op welke wijze wordt de detailhandelomgeving beïnvloed door de uitvoering van openbare werken (tijdens en na de werken)?*
- *Wat is de economische impact (uitgedrukt in omzet en kosten) op de detailhandel ten gevolge van de veranderingen aan de omgeving door de openbare werken (tijdens en na de werken)?*
- *Wat houdt het minder-hinder-beleid van de lokale overheid in en welke impact heeft het op de ervaren hinder tijdens de werken?*
- *Wat zijn de bestaande wettelijke ondersteuningsmaatregelen (voor de detailhandel) in Vlaanderen en hoe effectief zijn deze?*

Het antwoord op deze onderzoeksvragen kan reeds gedeeltelijk in de wetenschappelijke literatuur worden gevonden. In het eerste hoofdstuk van deze thesis wordt een overzicht gegeven van de bestaande literatuur over het onderzoeksonderwerp en de bijhorende concepten. Zo wordt de rol van de detailhandel en de overheid zowel voor, tijdens als na de uitvoering van de openbare werken toegelicht. Daarnaast wordt een overzicht van de factoren die belangrijk zijn in de locatiestrategie van de detailhandel weergegeven, alsook de invloed van de werken op deze factoren en op de omzet. Dit voor zowel de periode tijdens als na de werken.

Tot slot wordt in de literatuurstudie ook een beleidsevaluatie weergegeven. Zo wordt ten eerste het minder-hinder-beleid van de lokale overheid, met als doel de ervaren moeilijkheden tijdens de werken zoveel mogelijk te beperken, besproken. Vervolgens wordt het wettelijke ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid, dat de commerciële geleden schade enigszins tracht te vergoeden, toegelicht.

Na het literatuuronderzoek wordt in hoofdstuk twee een empirische studie uitgevoerd om zo aanvullende antwoorden te verkrijgen, bovenop deze gevonden in de literatuur. Dit maakt het mogelijk een goed onderbouwd antwoord op de onderzoeksvragen te formuleren. De empirische studie omvat een kwalitatieve studie opgebouwd rond vier casestudies in een Vlaamse stad. Er werd gekozen voor Antwerpen omdat het een stad is met een rijk en gevarieerd aanbod aan detailhandelszaken die bovendien, omwille van haar grootte, voortdurend te maken heeft met openbare werken. De volgende vier locaties werden geselecteerd: de Nationalestraat, de Keyserlei, de Oude Koornmarkt-Suikerrui en de Londen-Amsterdamstraat.

In hoofdstuk drie wordt een algemene conclusie geformuleerd waarin antwoorden worden gegeven op de onderzoeksvragen. Daarnaast worden in dit hoofdstuk ook aanbevelingen gedaan, zowel voor de detailhandel als voor het beleid. Tot slot worden ook suggesties aangereikt voor verder onderzoek.

1.LITERATUURSTUDIE

1.1 Conceptueel kader

Het conceptueel kader aan het begin van deze literatuurstudie dient als leidraad voor het begrip van de belangrijkste concepten die aan bod komen in deze eindverhandeling. De relatie tussen de overheid, de detailhandel en de overige actoren (bevolking, consumenten, producenten, winkeliersverenigingen) en bijkomende aspecten worden visueel weergegeven, en dit in drie fasen: voor, tijdens en na de openbare werken. Deze actoren en hun relaties zullen verder in deze literatuurstudie worden verklaard.

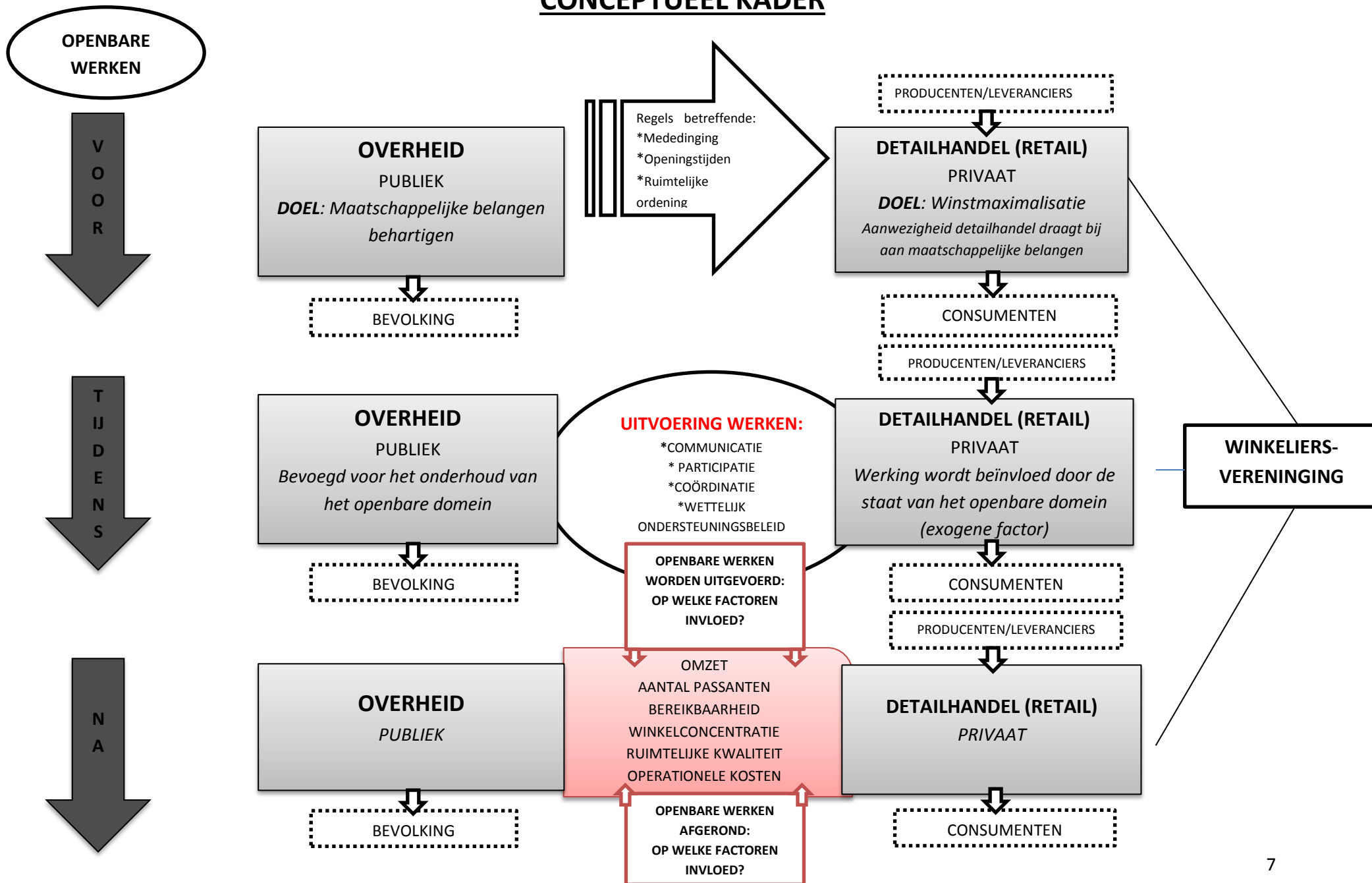
De overheid is een publieke instelling met als hoofddoel het behartigen van de maatschappelijke belangen, zoals het verbeteren van de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en de aantrekkelijkheid van een gemeente of stad (of delen ervan) (Canoy *et al.*, 2001). De detailhandel daarentegen gaat uit van een privé-initiatief, met als hoofddoel het maximaliseren van de winst (Jones en Simmons, 1990). Hun doel is niet zozeer het nastreven van publieke belangen, hoewel men hier wel onrechtstreeks toe bijdraagt (Evers *et al.*, 2005).

Gedurende de werken aan het openbare domein wordt de normale werking van de detailhandel verstoord. Openbare werken zijn exogene omstandigheden waar een retailer weinig tegen kan beginnen. De lokale overheden kunnen echter een aantal dingen ondernemen om de ervaren hinder zoveel mogelijk te beperken. Dit kan door het voeren van een minder-hinder-beleid waarbij goede communicatie, het bieden van participatiemogelijkheden en een kwaliteitsvolle en gecoördineerde uitvoering van de werken centraal staan. Duidelijke communicatie en inspraakmogelijkheden in de ontwerpplannen creëren immers een groter maatschappelijk draagvlak voor de werken. Daarnaast is ook een kwaliteitsvolle coördinatie tussen de verschillende uitvoerders van de werken verkiesbaar omdat deze bijdraagt aan de vlotheid en vooruitgang. Tot slot is ook het wettelijke ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid, dat onder andere de inkomenscompensatievergoeding en de rentetoelage omvat, in de periode van de werken zeer belangrijk om het aantal faillissementen of verhuizingen zo minimaal mogelijk te houden (Vallet *et al.*, 2007; Baetens, 2007). De openbare werken kunnen, zowel tijdens als na, een invloed hebben op factoren zoals: de omzet, het aantal passanten, de bereikbaarheid, de winkelconcentratie, de ruimtelijke kwaliteit en de operationele kosten (Evers *et al.*, 2005; González-Benito, 2005). Deze concepten zullen verder verklaard worden in deze literatuurstudie.

Ook de fase na de werken is belangrijk: de rust is teruggekeerd en de detailhandel zal nu de vruchten kunnen plukken van de werken, op voorwaarde dat deze succesvol verlopen zijn. Echter soms wordt

het resultaat van de openbare werken op een negatieve wijze ervaren en kan dit een permanente verhuis van een handelszaak met zich meebrengen Dit is bijvoorbeeld het gevolg van verslechterde parkeermogelijkheden, verkeerssituaties of verhoging van de huurprijzen (Vallet *et al.*, 2007).

CONCEPTUEEL KADER



1.2 De relatie tussen de overheid en de detailhandel

1.2.1 De rol van de overheid bij de werken aan het openbare domein

a) Definitie van het openbare domein

Binnen het juridisch kader wordt een belangrijk onderscheid gemaakt tussen openbare en particuliere wegen. Particuliere wegen worden door natuurlijke personen en privaatrechtelijke rechtspersonen aangelegd op hun eigendom. Zij behoren hen toe en dienen voor louter particulier gebruik. Over particuliere wegen heeft de overheid geen enkele zeggenschap; ook de burger kan er geen enkel recht op laten gelden (Draye, 2002). In het kader van deze thesis zijn dit type wegen van weinig belang, aangezien de focus op openbare werken ligt met de overheid als opdrachtgever.

Tot het openbaar domein behoren volgens het zakenrecht de openbare wegen en al wat er verder bijkomstig deel van uitmaakt, waaronder bermen, hellingen, bomen, voetpaden, fietspaden, verkeersborden, opritten, straatmeubilair, reclamezuilen en openbare wandelwegen. Het begrip openbare wegen moet ruim beschouwd worden, aangezien hiertoe niet alleen autowegen, maar ook spoor- en maritieme wegen behoren. Over alle elementen die behoren tot het openbaar domein heeft de overheid, in tegenstelling tot de private wegen, wel zeggenschap (Draye, 2002). Bij heraanleg van deze wegen is bijgevolg de overheid de opdrachtgever. Het onderzoeksonderwerp van deze thesis verwijst naar de heraanleg en herinrichting van dit type wegen.

b) Bevoegde overheden bij werken aan het openbare domein

Iedere gemeente of stad heeft, conform het subsidiariteitsbeginsel de bevoegdheid voor het ontwikkelen en uitwerken van een eigen visie over de ontwikkeling van haar grondgebied. Het subsidiariteitsbeginsel stelt immers dat elke overheid zich bezighoudt met die materies die geëigend zijn om op het bewuste niveau te worden geregeld. Beslissingen moeten worden genomen op het meest geschikte niveau. Een beslissing op een hoger niveau is te verantwoorden als het belang en/of de reikwijdte ervan het lagere niveau duidelijk overstijgt. Dit betekent dat de gemeente bevoegd is voor de uitvoering van openbare werken op haar grondgebied. Echter bij de uitvoering van deze werken staat men onder controle van de toezichthoudende instanties: de federale staat, de gemeenschappen, gewesten en provincies. De gemeente als bevoegde lokale overheid staat in voor het goede verloop van de werken, goede communicatie met alle belanghebbenden en eventueel de mogelijkheid bieden voor participatie in de ontwerpplannen (Departement RWO, 2011.)

c) Maatschappelijke belangen bij werken aan het openbare domein

Volgens Canoy *et al.* (2001) zijn werken aan het openbare domein van groot belang en kunnen deze, afhankelijk van hun omvang, invloed hebben op verschillende aspecten van een stad of gemeente (of deel ervan) zoals de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid. Het is echter zo dat private partijen, waarvan de detailhandel een voorbeeld is, sommige van deze maatschappelijke belangen onvoldoende behartigen. Deze belangen hebben immers een publiek karakter. De (lokale) overheid heeft bijgevolg een interveniërende rol en zal als opdrachtgever van de openbare werken fungeren (Canoy *et al.*, 2001). Bij interventie door de overheid wordt het individuele belang ondergeschikt aan het belang van de gemeenschap. De overheid heeft een belangrijke taak om de belangen van alle verschillende partijen tegen elkaar af te wegen en bovendien ook rekening te houden met ontwikkelingen in de toekomst (Atzema *et al.*, 2012).

Ruimtelijke kwaliteit

Het begrip ruimtelijke kwaliteit is moeilijk te definiëren. Canoy *et al.* (2001) omschrijven het als het nut dat mensen ervaren aan het 'consumeren' van ruimte, zoals het wandelen door een bepaald gebied. Reijndorp *et al.* (1998) stellen bovendien dat ruimtelijke kwaliteit niet objectief maar relatief is. Ze is gebonden aan een ruimtelijke en sociale context, afhankelijk van de waardepatronen van de verschillende actoren. De literatuur over de relationele opvatting van het begrip kwaliteit bevestigt dit en stelt dat objecten, bijvoorbeeld omgevingen, geen kwaliteit uit zichzelf bezitten. Zaken 'verwerven' kwaliteit doordat mensen er waardering voor hebben of uitspreken. Deze waarderings zijn per persoon verschillend en beïnvloed door opvoeding, opleiding, sociale klasse, belangen en opinies. Een kwalitatieve omgeving ondersteunt de overleving en ontwikkeling van gemeenschappen en versterkt het gevoel van verbondenheid in tijd en ruimte (Schreurs, 2005).

Er bestaat een belangrijk onderscheid tussen het functioneel gebruik van ruimte en de beleving van ruimte. Functioneel gebruik van ruimte is een privaat goed. Het gaat bijvoorbeeld om de ervaring van wonen in een bepaald huis, het winkelen in een supermarkt. Beleving van ruimte, oftewel ruimtelijke kwaliteit is eerder een publiek goed. Het is 'niet-rivaliserend' en 'niet-exclusief'. Met 'niet rivaliserend' verwijst men in de literatuur naar het feit dat het gebruik van de ruimte door de één, het gebruik van de ander niet uitsluit. Het uitzicht van een bepaalde straat verandert immers niet als iemand er doorheen gewandeld heeft. Daarnaast is de ruimtelijke kwaliteit ook 'niet-exclusief'. Men kan in de regel niemand uitsluiten om de openbare ruimte te betreden (Canoy *et al.*, 2001).

Vanwege het publieke karakter van de ruimtelijke kwaliteit onderschatten private partijen vaak het belang ervan. Er bestaat echter een samenhang tussen functioneel gebruik van ruimte en ruimtelijke

kwaliteit. Zo kunnen de huurprijzen per m² aanzienlijk hoger liggen in buurten met een hoge ruimtelijke kwaliteit. Het functioneel gebruik van deze ruimte voor bijvoorbeeld detailhandel is dan duurder, maar zal mogelijk leiden tot een verhoogde vraag omdat de omgeving meer mensen, en dus ook meer potentiële klanten, aantrekt (Canoy *et al.*, 2001).

Ruimtelijke kwaliteit is een containerbegrip dat volgens Canoy *et al.* (2001) kan worden opgedeeld in 3 delen:

1. *Funcziemenging*: Ruimtelijke kwaliteit is positief gecorreleerd met een hoge mate van diversiteit. Dit betekent concreet dat verschillende functies zoals: wonen, werken en uitgaan plaatsvinden op één locatie.
2. *Architectonische kwaliteit*: De architectonische kwaliteit van een locatie wordt mede bepaald door het feit of zij voor het beoogde gebruik geschikt is, meer bepaald of de locatie tot het gebruik oproept en er een extra dimensie aan biedt (Dijkstra, 2001).
3. *Kwaliteit openbare ruimte*: De kwaliteit van alle aspecten van de openbare ruimte zoals: wegen, voetpaden, bermen en fietspaden dragen bij tot de ruimtelijke kwaliteit. Het is vooral deze term die centraal staat in deze eindverhandeling.

Bereikbaarheid

Een van de belangrijkste maatschappelijke doelen van werken aan het openbare domein is het bereikbaarheidsprofiel van een locatie op een positieve wijze beïnvloeden (Van den Broeck *et al.*, 2010).

Het bereikbaarheidsprofiel van een locatie is het geheel van kenmerken van die locatie met betrekking tot de bereikbaarheid: de ligging ten opzichte van bevolkingsconcentraties, centra, de congestiegevoeligheid, de afstand tot een halte van het openbaar vervoer. De kwaliteit van de bereikbaarheid neemt af met de hoeveelheid tijd, geld en moeite die personen moeten investeren om de locatie te bereiken (Van den Broeck *et al.*, 2010). Anders gezegd is een locatie goed bereikbaar als het voor de reizigers naar verhouding weinig inspanning kost om deze te bereiken. De inspanning om van de ene plaats naar de andere te raken bestaat uit volgende componenten: tijd, kosten, comfort, betrouwbaarheid en veiligheid (B&A Groep, 2000).

Verbetering van de aantrekkelijkheid van de stad/gemeente

De overheid kan openbare werken, die passen binnen een ruimtelijk beleid, uitvoeren om steden of gemeenten aantrekkelijk te maken voor activiteiten als wonen, werken of winkelen. Openbare werken kunnen positieve uitstralingseffecten hebben op de hele stad zodat meer mensen de stad bezoeken, er komen winkelen of er komen wonen (Duijvestijn *et al.*, 2006). Het ruimtelijke beleid bezit echter ook beperkingen. Om deze reden is ook het voeren van een aanvullend sociaaleconomisch beleid zeer belangrijk voor het verbeteren van de aantrekkelijkheid van een gemeente of stad. Deze twee vormen van beleid bezitten een complementaire werking (Canoy *et al.*, 2001).

Werken aan het openbare domein kunnen zoals eerder vermeld, afhankelijk van de inhoud en omvang van de werken, inspelen op drie belangrijke aspecten: de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en de attractiviteit. Deze verbeterde aspecten zullen een positieve invloed hebben op de detailhandel lokalisatiefactoren. Hierdoor zal de stad of gemeente op termijn meer detailhandelaren kunnen aantrekken en behouden (Atzema *et al.*, 2012). De aanwezigheid van de detailhandel draagt op zijn beurt ook bij aan enkele belangrijke maatschappelijk belangen zoals de verzorgingsfunctie, het verbeteren van de stedelijke vitaliteit, het behoud van de historische binnensteden en het creëren van werkgelegenheid (Evers *et al.*, 2005).

1.2.2 De rol van de detailhandel bij de werken aan het openbare domein

a) Definitie van de detailhandel

In de literatuur bestaat geen eenduidige definitie van het begrip detailhandel. Van der Kind (2004) definieert het als *dat gedeelte van de totale economische bedrijvigheid dat zich bezighoudt met de verkoop van goederen direct aan consumenten.*

De detailhandel, doorgaans ook retail genoemd, onderscheidt zich volgens deze definitie van verwante sectoren als groothandel, horeca, en recreatie. Het onderscheid met de groothandel komt voort uit de focus op de consument. De afnemers van de groothandel bestaan immers in de regel enkel uit producenten en detailhandelaren. Het onderscheid tussen detailhandel en horeca en recreatie bestaat uit het tijdstip van consumptie van de aangekochte goederen. Net zoals in de detailhandel consumeren de eindgebruikers vaak tastbare goederen. Echter bij horeca en recreatie gebeurt de consumptie in de regel ter plaatse, terwijl dit bij de detailhandel niet zo is (Van der Kind 2004).

De definitie van de detailhandel, geformuleerd door Van der Kind (2004), laat de verkoop van diensten buiten beschouwing. In een studierapport van het Vlaamse ministerie, afdeling ruimtelijke Planning wordt detailhandel gedefinieerd als *een distributie-eenheid waarvan de activiteit bestaat uit het verkopen of verhuren van producten (inclusief diensten) aan finale consumenten, in eigen naam en voor eigen rekening, zonder deze goederen andere behandelingen te doen ondergaan dan deze die in de handel gebruikelijk zijn* (Ministerie van de Vlaamse gemeenschap, 2009). Deze laatste definitie houdt ook rekening met handelszaken die persoonlijke diensten aanbieden (bijvoorbeeld kappers, schoonheidssalons, wasserijen, reisbureaus) en met handelszaken die goederen verhuren (bijvoorbeeld videotheken).

Tot slot worden er in de literatuur nog verschillende verschijningsvormen van de detailhandel onderscheiden. Zo bestaan er verkopers die een marktkraam beheren, rondrijden of een internetpagina als kanaal hanteren. Daarnaast zijn er de detailhandelaren die een vaste plek in de ruimte bezitten, de winkel. Deze vaste plek in de ruimte wordt gedefinieerd als een gebouw of onderdeel van een gebouw waar goederen of diensten uitgewisseld worden (Evers *et al.*, 2005).

In deze eindverhandeling is besloten om de definitie van de detailhandel van het Vlaamse ministerie te hanteren, omdat deze vollediger is. Daarnaast zal het onderzoeksdomein zich beperken tot commerciële zaken die een vaste plek in de ruimte innemen. Het is immers deze categorie die de grootste invloed zullen ondervinden van de werken aan het openbare domein. Wel wordt in deze eindverhandeling gekeken naar de andere detailhandel verschijningsvormen, zoals een

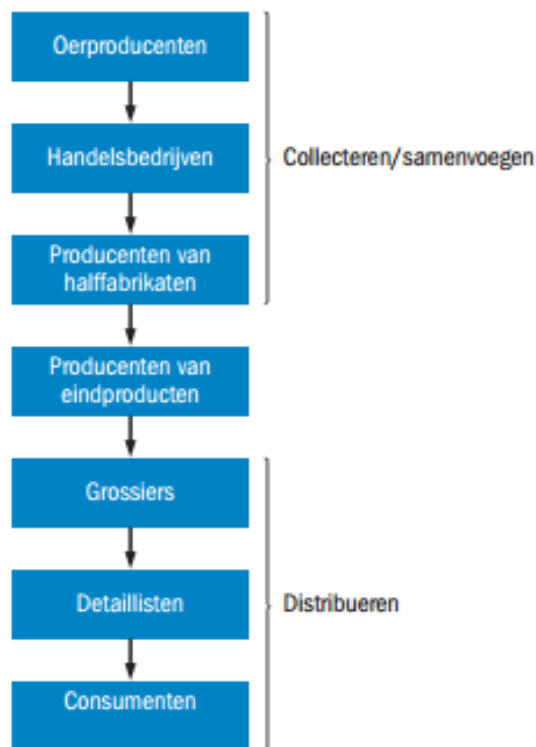
internetpagina, als tijdelijk of permanent alternatief om de omzetverliezen in het fysieke winkelpand op te vangen.

Verder zal het onderzoeksdomein zich beperken tot de stedelijke detailhandel. De detailhandelszaken gevestigd in de periferie worden bijgevolg buiten beschouwing laten. Het belang van de perifere detailhandel wordt verder in deze thesis wel nog aangetoond, maar zonder verdere uitwerking. Dit om twee redenen. Ten eerste treft de uitvoering van openbare werken in de periferie meestal een lager aantal commerciële zaken, aangezien de winkeldichtheid er vaak lager is (Grimmeau, 2003). Ten tweede zou het onderzoek naar de invloed van de werken op deze vorm van detailhandel het onderzoeksdomein te breed maken.

De commerciële zaken behorend tot het onderzoeksdomein van deze thesis, kunnen bijgevolg samenvattend gedefinieerd worden als: *distributie-eenheden, die een vaste plek in de stedelijke ruimte bezitten, waarvan de activiteit bestaat uit het verkopen of verhuren van producten(inclusief diensten), aan de finale consumenten, in eigen naam en voor eigen rekening, zonder deze goederen andere behandelingen te doen ondergaan dan deze die in de handel gebruikelijk zijn.*

Wanneer we kijken naar de plaats van de detailhandel in het voortbrengingsproces van producten naar de consumenten zien we dat de detailhandel de laatste schakel vormt (Van der Kind, 2004).

Figuur 1: Voorstelling van de algemene bedrijfskolom



Bron: Van der Kind (2004)

De omliggende schakels binnen de bedrijfskolom van de detailhandel zijn enerzijds de afnemers (consumenten) die de eindproducten aankopen en anderzijds de toeleveranciers. De toeleveranciers kunnen zowel de grossiers (groothandelaren) zijn of de producenten van eindproducten. In het tweede geval leveren de producenten rechtstreeks aan de detailhandel. Hoe groter en meer geconcentreerd de detailhandel wordt, hoe meer deze vorm van toelevering voorkomt (Van der Kind, 2004).

b) Typologie van de commerciële concentraties

Van Hofstraeten (2006) geeft een overzicht van de typologie van de commerciële concentraties. Het bespreken van deze typologie is nuttig, zodat later bij de casestudies van de empirische studie hiernaar verwezen kan worden. De invloed van de openbare werken verschilt immers mogelijk tussen de verschillende types commerciële concentraties.

Een commerciële concentratie wordt gedefinieerd als: *elke vorm van (sterk of zwak) aaneengesloten en (grote of kleine) bundeling van commerciële panden. Onder commerciële panden wordt niet alleen handel (supermarkten, kleine buurtverzorgende winkels, ...) verstaan, maar ook hotels, cafés en restaurants enerzijds en diensten (kapsalons schoonheids-centra) anderzijds* (Van Hofstraeten, 2006).

Er zijn drie verschillende types commerciële concentraties te onderscheiden. Zo is er ten eerste de handelsconcentratie die hoofdzakelijk bestaat uit handelspanden, maar daarnaast ook uit horeca en diensten. Ten tweede is er ook de horecaconcentratie. Deze wordt gekenmerkt door de aanwezigheid van een verzameling hotels, cafés en restaurants. Tot slot is er de dienstenconcentratie die hoofdzakelijk een verzameling aan diensten omvat.

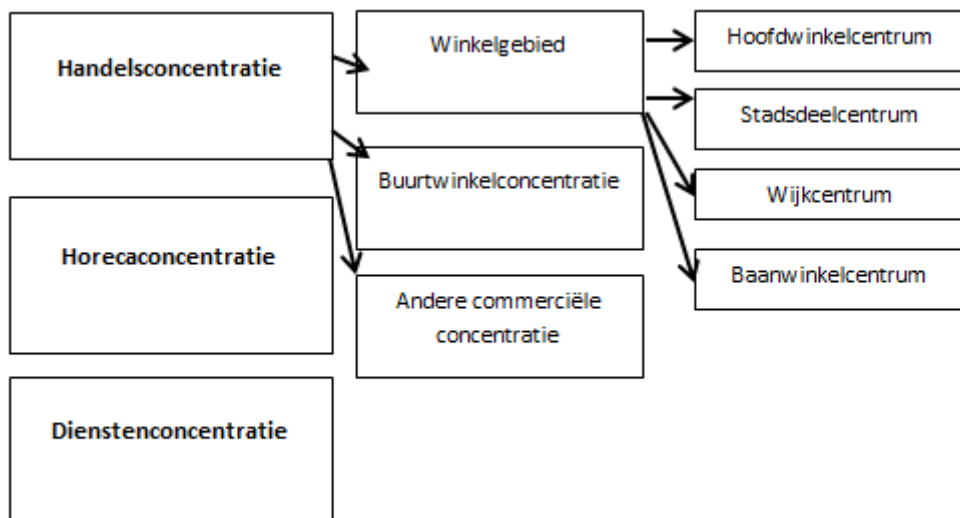
De handelsconcentratie kan verder onderverdeeld worden in winkelgebieden, buurtwinkelconcentraties en andere commerciële concentraties. Winkelgebieden worden gekenmerkt door de aanwezigheid van handel, horeca en diensten. Buurtconcentraties worden omschreven als weinig omvangrijke clusters van enkele kleinschalige buurtverzorgende handelszaken. Andere commerciële concentraties worden getypeerd door de aanwezigheid van enkele, weinig omvangrijke handelszaken bij elkaar zonder een buurtverzorgend karakter.

In deze thesis is vooral het winkelgebied van belang en wordt om deze reden verder uitgewerkt. Elk winkelgebied, binnenstedelijk of randstedelijk, heeft een eigen karakter. Er zijn vier types te onderscheiden (Van Hofstraeten, 2006).

1. *Hoofdwinkelcentrum of winkelhart*: de belangrijkste winkellocatie in een stad die de grootste bovenlokale aantrekkingskracht bezit. Comfort en toegankelijkheid zijn zeer belangrijk in deze zone. Naast het funshopping karakter, beschikt het winkelhart ook over een buurtverzorgende functie.
2. *Stadsdeelcentrum*: een winkelgebied dat niet rechtsreeks aansluit op het hoofdwinkelcentrum, maar toch een grote bovenlokale en lokale aantrekkingskracht bezit.

3. *Wijkcentrum*: een winkelgebied dat lokaal verzorgend is en zich richt op de omliggende wijk. Er worden voornamelijk dagelijkse artikelen en diensten aangeboden. Het wijkcentrum richt zich net zoals de buurtwinkelconcentratie voornamelijk op de lokale markt, maar onderscheidt zich ervan door haar hogere winkeldichtheid.
4. *Baanwinkelcentrum*: winkellint gelegen aan de rand van de stad, dat gekenmerkt wordt door grote verkoopoppervlaktes. Meestal gaat het om ketenfilialen die ook op andere baanwinkelcentra in Vlaanderen voorkomen. De aangeboden producten zijn meestal woninginrichting, doe-het-zelf, elektro of kleding.

Figuur 2: Schematische weergave typologie van de commerciële concentraties

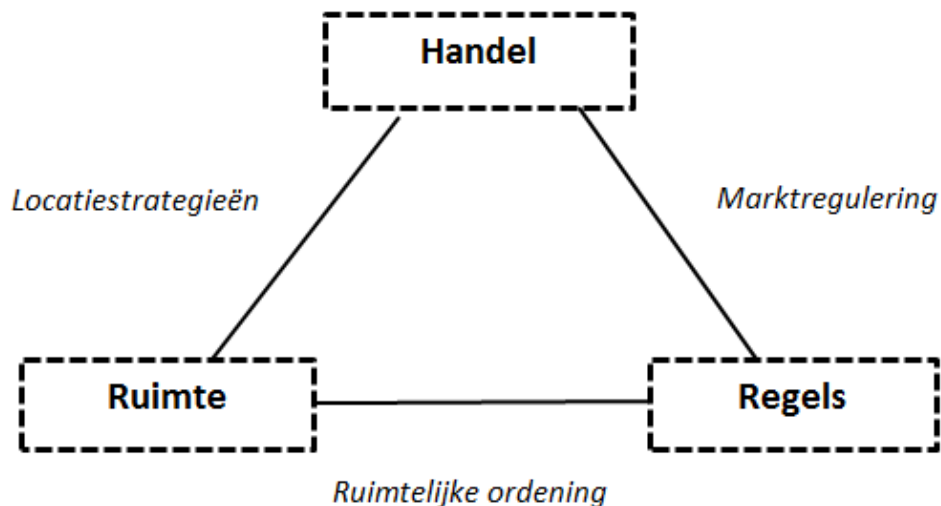


Bron: eigen verwerking op basis van gegevens van Van Hofstraeten (2006)

De gezondheidstoestand en aantrekkelijkheid van elk winkelgebied wordt bepaald door een aantal indicatoren. Deze zijn het leegstandspercentage, het aantal ketens en het aantal imagooverlagende commerciële panden. Hoe lager de leegstand, hoe hoger het aantal ketens en hoe lager het aantal imagooverlagende commerciële panden, hoe aantrekkelijker een winkelgebied is. Het aantal ketens is een belangrijke indicator voor een winkelgebied omdat deze zorgen voor herkenbaarheid, vertrouwen en veel passage. Heel wat ketenfilialen hebben bovendien een bovenlokale aantrekkingskracht (Van Hofstraeten, 2010a). De uitvoering van de openbare werken kan een invloed hebben op de gezondheidstoestand en aantrekkelijkheid van een winkelgebied op de lange termijn. Dit wordt verder in de literatuurstudie nog besproken.

c) De drijvende krachten in de detailhandel en de relatie met de overheid

Figuur 3: De drijvende krachten in de detailhandel



Bron: Evers et al., 2005

De *detailhandel (handel)* is in principe een private economische activiteit, die producenten en consumenten van goederen met elkaar in verbinding brengt. De detailhandelaar optimaliseert zijn relatie met de producent (afspraken over levering, goede informatie-uitwisseling), zijn logistiek (stockbeheer, bestellingen), zijn relatie met de consument (marketing, service) en zijn positie ten opzichte van de concurrenten.

Ruimte is een tweede drijvende kracht in de detailhandel, aangezien een grote meerderheid van de verkopen in de detailhandel via een vast vaste plek in de ruimte gebeurt, de winkel (Evers et al., 2001). De detailhandel met een vast verkooppunt genereert twee grote stromen van verkeer: winkelverkeer (de consumenten) en distributieverkeer (de leveranciers). Het goede verloop van deze verkeerstromen is cruciaal voor het succes van de detailhandelszaak (Duijvestijn et al., 2006). Ook moet de ligging optimaal zijn ten opzichte van de concurrenten. Soms is het interessant dat men dicht bij de concurrentie gelegen is, om bijvoorbeeld van agglomeratie-effecten te genieten. Agglomeratie-effecten zijn voordelen die ontstaan als gevolg van de ruimtelijke concentratie van

bedrijven (Verhetsel, 2012). Deze voordelen worden verder in deze literatuurstudie, bij de retail locatiestrategieën nog uitgebreid besproken .

De derde drijvende kracht van de detailhandel zijn *regels*. Hoewel de detailhandel een private economische activiteit is, zijn er zoals eerder vermeld publieke belangen gekoppeld aan de aanwezigheid van de detailhandel. De overheid voert regels in, betreffende de vestigingsplaats (ruimtelijke ordening), de omvang van de vestiging, de openingstijden en de mededinging (o.a. anti-kartelvorming), om deze belangen te ondersteunen (Duijvestijn *et al.*, 2006).

Zo bezit de retail sector een verzorgingsfunctie: bevolkingsgroepen moeten winkels in hun bereik hebben zodat men in zijn basisbehoeften zoals voedsel en kleding kan voorzien. Bovendien is een goede spreiding van het detailhandel aanbod belangrijk zodat ook minder mobiele bevolkingsgroepen deze handelszaken binnen hun bereik hebben (Evers *et al.*, 2005). De detailhandelsstructuur hangt ook sterk samen met stedelijke ontwikkelingen en vormt een belangrijke bouwsteen van stedelijke vitaliteit en het behoud van de historische binnensteden. Daarnaast creëert de detailhandel nieuwe werkgelegenheid en ruimte voor ondernemerschap. Tot slot maakt een groot en divers winkelaanbod een stad attractiever voor consumenten, waardoor deze langere afstanden afleggen dan strikt noodzakelijk is voor hun aankopen. Deze extra stroom van consumenten draagt sterk bij aan de stedelijke economie (Evers *et al.*, 2005). Naast deze voordelen kan de detailhandel echter ook neveneffecten met zich meebrengen zoals ongewenste verkeersstromen in stadcentra en randen.

d) Retail locatiestrategieën

De retail locatiestrategieën zijn sterk geëvolueerd doorheen de tijd. In wat volgt wordt een overzicht gegeven van belangrijkste ontwikkelingen. Vervolgens worden ook de verschillende lokalisatiefactoren besproken die de vestigingskeuze van de detailhandel vandaag beïnvloeden.

De detailhandel is lange tijd zeer kleinschalig geweest. Na de tweede wereldoorlog heeft deze sector echter een revolutionaire evolutie doorgemaakt. De grootse veranderingen waren terug te vinden in de organisatie, de verkoopmethode en het technologiegebruik van de sector. Een van de belangrijkste en meest zichtbare gevolgen van deze revolutie is de decentralisatie van de detailhandel (Verhetsel, 2012). In de jaren zeventig verrezen de eerste grootschalige detailhandelszaken, de zogenaamde baanwinkels, langsheen goed bereikbare wegen. Ook doken aan de rand van de stad geplande shopping centra op. De belangrijkste reden voor de vestiging in de periferie was het gebrek aan voldoende oppervlakte tegen acceptabele prijzen binnen de bestaande winkelstructuren in de stadscentra (Terpstra en Beuken, 1998; Verhetsel, 2012). Deze nieuwe vorm

van detailhandel betekende in de jaren '70 en '80 een belangrijke concurrentie voor de binnenstedelijke winkels. Vanaf de jaren 90 merken we dat in Europa het succes van de traditionele stedelijke winkelgebieden weer toeneemt en dat deze erin slagen zich opnieuw te ontpoppen als aantrekkelijke winkelcentra.

Het merendeel van de perifere detailhandel in Vlaanderen bestaat uit individuele winkels, gevestigd in moderne, grote en rationeel georganiseerde panden langsheen de invalswegen. Deze nieuwe vorm van detailhandel is ontstaan in drie golven. De eerste golf startte in de jaren '60 en omvatte de voedingswarenhuizen. De tweede golf vond plaats in de jaren '80 en bestond uit de warenhuizen die meubelen, tapijten en doe-het-zelf producten verkopen. De derde golf omvatte regionale shopping centra, die een combinatie bieden van de traditionele winkelketens en diverse horecazaken (Verhetsel, 2012). Hoewel de perifere detailhandel en de geplande shopping centra (perifeer of stedelijk) beide belangrijke vormen van detailhandel zijn, zal de locatiestrategie van deze niet in detail worden besproken. De focus van deze thesis ligt op de locatiestrategieën van de detailhandel in de stedelijke winkelgebieden, aangezien deze laatste tot het onderzoeksdomein behoren. Het bestaan van de perifere detailhandel en de shopping centra heeft echter ongetwijfeld een invloed op de locatiestrategie van de stedelijke detailhandel. Bijvoorbeeld wanneer een handelszaak in een verkennend onderzoek naar een nieuwe vestigingsplaats, rekening houdt met de aanwezigheid van de concurrentie.

Verhetsel (2012) geeft een overzicht van de verschillende factoren die de lokalisatie van een economische activiteit beïnvloeden. Dit overzicht is een destillatie uit 50 jaar economisch en geografisch onderzoek. Achtereenvolgens worden volgende lokalisatiefactoren besproken: de fysische context, de productiefactoren, de invloed van de vraag, het transport en de agglomeratietendensen, de technologische context en de politieke context (Healey en Ilbery, 1990). De uiteindelijke lokalisatie beslissing wordt bepaald door een combinatie van deze factoren. Men kan met andere woorden een lokalisatiefactor niet geïsoleerd beschouwen (Verhetsel, 2012).

De fysische context

De fysische omgeving, zoals: het weer, het klimaat, het reliëf en de bodem zijn vooral belangrijk voor sectoren als de agrarische sector en de mijnbouw. Deze factoren zullen echter weinig invloed hebben op de locatiekeuze van de detailhandel.

De productiefactoren grond en arbeid

De productiefactor grond speelt wel een belangrijke rol in de retail locatiekeuze. Zo heeft de hoge prijs van grond in stadscentra de decentralisatie van de detailhandel aangemoedigd. Bijgevolg kiezen winkels die een grote oppervlakte nodig hebben, zoals meubel- of doe-het-zelf zaken, er eerder voor om zich te vestigen in de stadsrand. Vandaag de dag is het voor dit type handelszaken nog steeds voordeliger om zich op perifere locaties te vestigen. Echter hierbij moet vermeld worden dat de grondprijzen voor perifere locaties wel aanzienlijk gestegen zijn in vergelijking met de beginperiode (Clarke, 2013). Het kostenvoordeel is bijgevolg niet de enige reden voor decentralisatie. Deze locaties bieden immers naast de beschikbaarheid van ruimte, ook voordelen op gebied van: bereikbaarheid, parkeermogelijkheden en laad-en losmogelijkheden (Clarke, 2013). Wat de productiefactor arbeid betreft, moet een onderneming bij zijn locatiekeuze steeds rekening houden met het feit dat men voldoende toegang heeft tot arbeidskrachten (Verhetsel, 2012).

De vraag

De vraag is een andere belangrijke factor die inspeelt op de locatiekeuze van een handelszaak. Winkelgewoonten zijn de laatste jaren heel wat diffuser geworden naar tijd en plaats: de consument bepaalt meer en meer hoe, waar en wanneer hij of zij welke aankopen doet. Dit is voornamelijk het gevolg van een toenemende individuele mobiliteit, waardoor men sneller kiest voor winkelgebieden die verder gelegen zijn, maar beter voldoen aan de verschillende wensen en behoeften. Factoren zoals de winkelconcentratie, de ruimtelijke kwaliteit en de bereikbaarheid spelen een belangrijke rol. (Evers *et al.*, 2005; Van Hofstraeten, 2006).

De eisen van de consument variëren ook sterk: soms wil men snel en efficiënt winkelen (runshopping), een andere keer is het dan weer een echte uitstap (funshopping). Het individu is geëvolueerd tot een 'multividu' (Van Hofstraeten, 2006).

De theorie van het multividu stelt dat het koopgedrag in vier segmenten verdeeld kan worden:

1. *Runshoppen*: hierbij staat de aankoop van voedingsmiddelen en frequent non-food producten, zoals huishoudartikelen, centraal. Men kan stellen dat de consument tijd wil besparen bij zijn aankoop. De bereikbaarheid van de winkels is heel belangrijk. Het besparen van geld is niet noodzakelijk.
2. *Funshoppen*: de activiteit zelf: het rondkijken en ontspannen, is het belangrijkste. Het aankoopdoel staat meestal niet vast. Tijd besparen is bij deze vorm van winkelen niet van belang (Evers *et al.*, 2005).
3. *Discount winkelen*: het hoofddoel van de consument is tijd en geld besparen bij zijn aankoop.

4. *Vergelijkend winkelen*: De consument wil eenvoudig gelijkaardige producten kunnen vergelijken. Hij spendeert tijd aan zijn aankoop en wil geld besparen. De tevredenheid over de aankoop speelt een belangrijke rol.

Deze theorie toont aan dat een consument niet steeds vanuit dezelfde motivatie handelt. Zijn koopgedrag varieert naargelang het doel en het beschikbare geld- en tijdsbudget (Van Hofstraeten, 2006). Dit wisselende koopgedrag van de consument heeft een invloed op de vestigingskeuze van een handelszaak. Zo lenen sommige locaties zich eerder tot funshoppen, zoals: aangename winkel- en wandelboulevards in de stad. Andere, zoals randstedelijke gebieden, zijn dan weer meer geschikt voor runshopping en discount winkelen.

Naast de aard van locatie, wordt de vraag ook beïnvloed door de gezondheidstoestand van een winkelgebied. Deze wordt, zoals eerder vermeld, bepaald door: het aantal ketens, het leegstandspercentage en het aantal imagoverlagende winkels (Van Hofstraeten, 2010).

Het transport (de bereikbaarheid)

Bij de locatiekeuze van de detailhandel speelt niet zozeer enkel het transport een rol, maar meer algemeen de bereikbaarheid. De bereikbaarheid van een locatie wordt, zoals eerder vermeld, bepaald door de ligging ten opzichte van bevolkingsconcentraties, de transportkost, de congestiegevoeligheid en de afstand tot een halte van het openbaar vervoer. De locatie van een onderneming wordt aantrekkelijk indien de consument of leverancier weinig tijd, geld en moeite moet investeren om de locatie te bereiken.

De aanwezigheid ten opzichte van bevolkingsconcentraties speelt een rol, omdat men vanuit de gekozen locatie, voldoende de beoogde doelgroep moet kunnen aantrekken. Een consument kan ingedeeld worden op basis van geslacht, leeftijd, inkomen, etniciteit of demografische gegevens (Clarke, 2013). Het bestuderen van de eigenschappen van bevolkingsconcentraties is belangrijk omdat een goede ligging ten opzichte van de doelgroep, zal resulteren in het sneller bereiken van de benodigde drempelwaarde. Dit is de minimumvraag die nodig is om goederen zonder verlies aan te kunnen bieden. Dit begrip zal verder in deze thesis nog uitgebreid besproken worden.

De agglomeratie-effecten

Ook agglomeratie-effecten spelen een belangrijke rol bij de vestigingsbeslissing van een handelszaak. Agglomeratie-effecten zijn kostenvoordelen die ontstaan als gevolg van de ruimtelijke concentratie van bedrijven. Men spreekt van lokalisatievoordelen, indien het gaat om bedrijven uit dezelfde

economische sector of van urbanisatievoordelen, indien het gaat om bedrijven uit verschillende sectoren (Verhetsel, 2012).

Voor de detailhandel worden deze voordelen door Brueckner (2011) specifiek omschreven als retail agglomeratievoordelen. Dit zijn voordelen ten gevolge van de ruimtelijke concentratie van winkels. Over de jaren heen zijn in steden geleidelijk aan winkelgebieden gevormd, die gekenmerkt worden door een concentratie van commerciële zaken. Deze winkelgebieden zijn het resultaat van ongecoördineerde locatiebeslissingen van individuele handelaars. Sinds de jaren '70 wordt retail agglomeratie ook op gecoördineerde wijze nagestreefd door eigenaars van geplande shopping centra (Brueckner, 2011). Een gepland shopping centrum wordt omschreven als : *een groep van commerciële zaken die worden ontworpen, ontwikkeld, gepland en georganiseerd als één geheel* (Verhetsel, 2012).

Twee krachten dragen bij aan het ontstaan van retail agglomeratie. Zo is er ten eerste de wens van de consumenten om de kost van hun shopping trips te minimaliseren. Deze kost bestaat zowel uit tijdskosten als uit werkelijke gemaakte kosten, zoals benzine- en parkeerkosten. Wanneer een consument verschillende winkels bezoekt om een aantal aankopen te doen, zal de kost gereduceerd worden als de winkels zich in nabijheid van elkaar bevinden. Om deze reden zal een consument met meervoudige stops een winkelgebied of shopping centrum verkiezen, boven achtereenvolgende bezoeken aan geïsoleerde winkels verspreid over de stad. Dit heeft tot gevolg dat winkels meer consumenten aantrekken wanneer ze ruimtelijk geconcentreerd zijn, dan wanneer ze ruimtelijk gespreid zijn (Brueckner, 2011).

De nuance moet hierbij worden gemaakt dat niet noodzakelijk elke consument steeds het doel heeft om tijd te besparen. Voor de eerder genoemde funshopper is deze factor van minder belang. De extra af te leggen afstand ten gevolge van de ruimtelijke spreiding, brengt echter wel een extra reistijd met zich mee waarin men niet aan funshoppen kan doen . Het ervaren nut van de funshopper zal bijgevolg afnemen. Dit betekent dat een funshopper toch steeds eerder zal kiezen voor gebieden met een hoge concentratie aan commerciële zaken (Evers *et al.*, 2005)

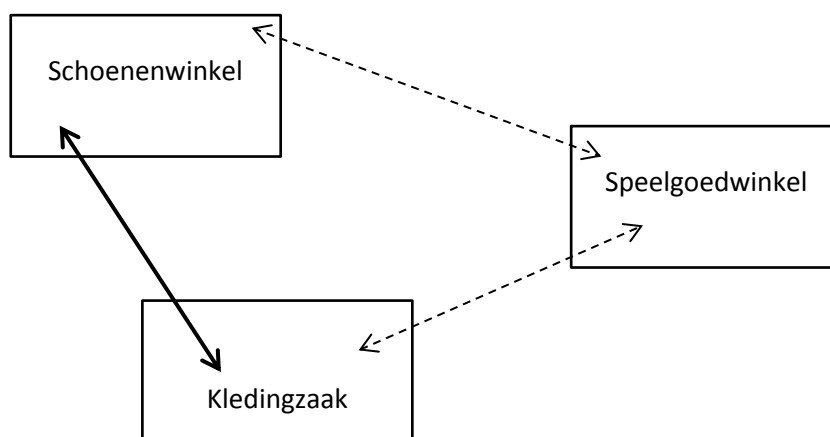
Een tweede kracht die leidt tot de concentratie van winkels, is de wens van sommige consumenten om aan vergelijkend winkelen te doen. De mogelijkheid om gelijkaardige producten te vergelijken, resulteert in een betere aankoopkeuze en tevredenheid van deze consument. Dit zien we vaak bij de aankoop van schoenen of elektronica. Vergelijkend winkelen, kan eenvoudig en kosteloos plaatsvinden in een winkelgebied of shopping centrum, maar wordt duur wanneer de winkels ruimtelijk gespreid zijn. Deze meerkost zal er toe leiden dat de economische voordelen van vergelijkend winkelen mogelijk volledig verdwijnen (Brueckner,2011).

Ruimtelijk geconcentreerde winkels kunnen bijgevolg meer voordelen bieden aan consumenten, dan ruimtelijk geïsoleerde winkels. Dit resulteert in een hogere consumententrafiek in het winkelgebied. Deze positieve effecten zorgen ervoor dat retail agglomeratie wordt nagestreefd door handelszaken (Brueckner, 2011).

Een keerzijde van retail agglomeratie is dat de prijscompetitie tussen winkels die gelijkaardige producten verkopen sterker is. Dit is voordelig voor de consumenten maar heeft een negatief effect op de winsten van de handelszaken. Het resulterende verlies heeft mogelijk tot gevolg dat de keuze om zich te agglomereren minder aantrekkelijk wordt. In de praktijk merkt men echter dat detailhandelaren winkelpanden in winkelgebieden of shopping centra verkiezen boven deze die ruimtelijk meer gespreid zijn. Dit suggereert dat de voordelen van de agglomeratie groter zijn dan de bijhorende nadelen (Brueckner, 2011).

De verhoogde consumententrafiek biedt vooral een voordeel wanneer er sprake is van positieve externe effecten tussen de verschillende handelszaken, die gevestigd zijn in het betreffende winkelgebied of shopping centrum. Zo zullen consumenten van een schoenenwinkel in een bepaald winkelgebied, mogelijk ook een nabijgelegen kledingzaak bezoeken. Beide winkels ervaren met andere woorden voordelen omwille van elkaars aanwezigheid. Deze positieve externe effecten zijn niet even sterk tussen alle type winkels. Zo zal de kans dat iemand die een kledingzaak bezoekt, ook een speelgoedwinkel bezoekt een stuk kleiner zijn (Brueckner, 2011).

Figuur 4: Externe effecten tussen verschillende types van handelszaken



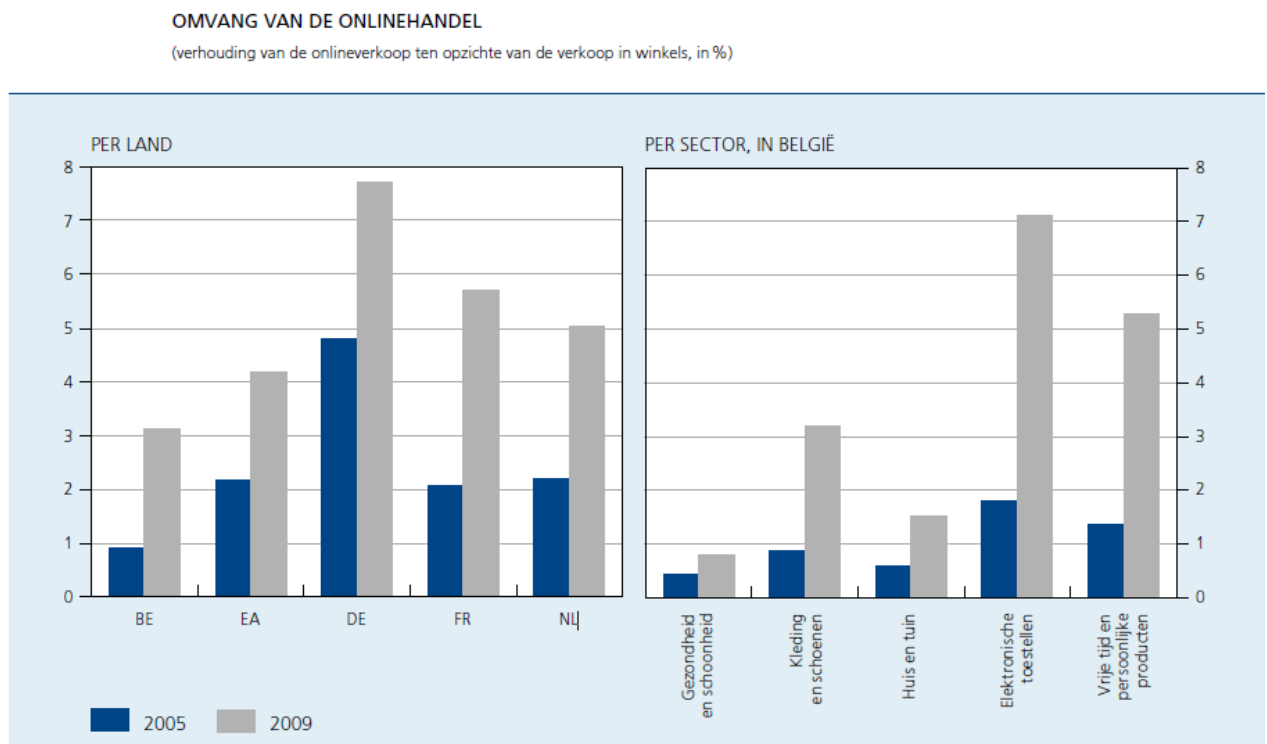
Bron: Brueckner, 2011

De technologische context

Ook de technologische context heeft een invloed op de locatiestrategie. Zo bieden nieuwe technologieën de mogelijkheid om de manier waarop ondernemingen werken grondig te veranderen. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van een internetkanaal als verschijningsvorm van detailhandel, de zogenaamde webshop.

Het belang van de onlinehandel werd in 2009 in België geschat op zo'n 3 procent. Het valt op dat bepaalde branches een hoger online aandeel realiseren. Zo toont figuur 5 aan dat vooral elektronische toestellen, kleding en schoenen en vrije tijd en persoonlijke producten reeds vaak online worden verkocht (Cornille *et al.*, 2011). Internethandel heeft vooral succes bij goederen waarbij: de betrokkenheid van de consument groot is, het prijsverschil aanzienlijk kan zijn en de levering eenvoudig kan gebeuren (Steeland, 2011). Internethandel maakt vergelijkend winkelen bij deze goederen zeer eenvoudig. In 2009 zette de onlinemarkt de sterke groeicijfers neer van rond de 30% (Cornille *et al.*, 2011).

Figuur 5: Vergelijking tussen de omvang van de onlinehandel in 2005 en 2009, per land en per sector



Bron: Cornille et al., 2011

Heel wat winkels hebben de laatste jaren, naast hun fysieke winkelpand(en) ook een webshop opgezet. Zo trachten ze via verschillende verschijningsvormen (een fysieke winkel en een internetkanaal) zoveel mogelijk verkopen te realiseren (Steeland, 2011).

De organisatorische context

De laatste jaren zijn er belangrijke veranderingen geweest in de organisatie van de detailhandel die invloed hebben op de locatiestrategie. Er is sprake van twee verschillende, tegengestelde trends. Zo is er enerzijds schaalvergroting van de handelszaken, om te genieten van schaalvoordelen en om tegemoet te komen aan de veeleisende consument die een breder en dieper assortiment vereist. Anderzijds is er ook de trend van schaalverkleining aan de gang, als gevolg van specialisatietendensen. Vooral in de binnensteden zijn er steeds meer winkels die zich richten op een onderdeel van hun markt, zoals buurtwinkels met enkel biologische producten (Van Hofstraeten, 2006; Verhetsel 2012). De gekozen strategie zal de locatiekeuze van de handelszaak mee bepalen.

De politieke context

Het overheidsbeleid speelt een belangrijke rol in de ruimtelijke verdeling van economische activiteiten. Er zijn zowel expliciete en impliciete ruimtelijke beleidsvormen te onderscheiden. Het expliciete beleid omvat de wetgeving rond ruimtelijke ordening en stedenbouw. Dit expliciete beleid heeft een directe impact op de vestiging van bedrijven. Het impliciete beleid daarentegen beïnvloedt de lokalisatie van ondernemingen indirect. Het gaat dan om beslissingen binnen andere beleidsdomeinen die uiteindelijk ook ruimtelijke effecten tot gevolg hebben (Verhetsel, 2012).

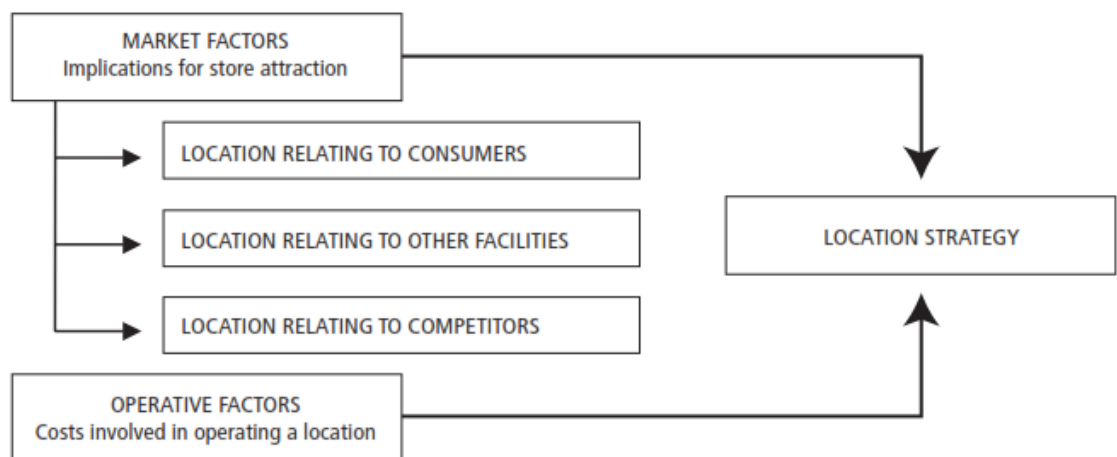
De beslissing van de lokale overheid tot de uitvoering van openbare werken is een voorbeeld van een expliciete ruimtelijke beleidsbeslissing. De uitvoering van de werken zal een invloed hebben op bijna alle hierboven besproken lokalisatiefactoren, en bijgevolg de aantrekkelijkheid van de locatie beïnvloeden. De effecten van de uitvoering van openbare werken op de lokalisatiefactoren, zowel tijdens als na de werken, worden besproken in punt 1.2.2 e. op pagina 27.

De bespreking van de retail locatiestrategieën wordt afgesloten met een model, opgesteld door González-Benito in 2005. Dit model omvat niet alle bovenvermelde lokalisatiefactoren en is bijgevolg onvolledig. Toch schetst het een duidelijk en overzichtelijk beeld van de vestigingsstrategie van de retailsector en bevat het duidelijke gelijkenissen met de reeds besproken lokalisatiefactoren. Om deze reden werd het model toch in de literatuurstudie opgenomen.

González-Benito (2005) stelt dat locatiestrategie van detailhandelaren bepaald wordt door een combinatie van twee factoren: de marktfactoren en de operationele factoren. De marktfactoren

enerzijds omvatten de mogelijkheden die de locatie bezit om consumenten aan te trekken en de verkoop te maximaliseren, de operationele factoren anderzijds omvatten alle kosten die gepaard gaan met het uitbaten van de winkel. De marktfactoren zijn belangrijk om de toekomstige inkomsten te voorspellen, de operationele factoren bepalen de kosten van het uitbaten van de locatie. Beide zijn belangrijk voor het uiteindelijk realiseren van de winst. Deze factoren worden samengevat in figuur 6.

Figuur 6: Schematische weergave van de vestigingsstrategie van de retailsector



Bron: González-Benito (2005)

De marktfactoren worden ingedeeld in drie groepen: de locatie ten opzichte van de consumenten (lokalisatiefactoren *vraag* en *bereikbaarheid*), ten opzichte van andere voorzieningen en ten opzichte van de concurrentie (*de agglomeratie-effecten*). De locatievereisten kunnen verschillen per type handelszaak.

De operationele factoren omvatten alle kosten die het uitbaten van het winkelpand met zich meebrengen zoals de huurprijs (*de grondprijs*) en kosten voor gas, water en elektriciteit. Het is belangrijk om een goede trade-off tussen deze twee categorieën van factoren te maken. Goed bereikbare, ruimtelijk kwaliteitsvolle en aantrekkelijke locaties met een hoge winkeldichtheid, zullen in de regel veel consumenten aantrekken en bijgevolg een hoge operationele kost met zich meebrengen. De opbrengsten kunnen dan mogelijk verdwijnen omwille van die hoge kosten. Sommige detailhandelszaken, bijvoorbeeld een fietsenwinkel, trekken hun eigen specifieke cliënteel aan. De ligging op een dure locatie is voor hen geen vereiste tot succes. (Jones en Simmons, 1990; González-Benito, 2005)

e) De invloed van de openbare werken op de locatiestrategieën (tijdens/na)

De locatiekeuze van een handelszaak is een belangrijke lange termijn strategische beslissing en wordt, zoals reeds besproken, bepaald door verschillende factoren. De koop of huur van een nieuw winkelpand is immers een aanzienlijke investering die allerlei kosten met zich meebrengt, zoals deze voor verbouwing of inrichting. Indien men merkt dat men een verkeerde locatiekeuze heeft gemaakt kan men niet zomaar snel en kosteloos van winkelpand wijzigen. De winkelinrichting is meestal specifiek afgestemd op het pand en kan ook moeilijk verkocht worden aan derden. Deze kost is nauwelijks recupereerbaar (Mahu, 2009).

De lokale overheid stuurt met haar beleid de ruimtelijke ontwikkelingen en heeft op die manier invloed op de werking van de detailhandel (Duijvestijn *et al.*, 2006). Bij de keuze voor de heraanleg en herinrichting van een winkelstraat heeft dit invloed op de lokalisatiefactoren van de detailhandel gevestigd in deze en aanliggende straten. Er zijn twee belangrijke fasen te onderscheiden: tijdens de werken en na de werken. De invloed op deze factoren, zowel tijdens als na, is tot op heden in de literatuur nauwelijks onderzocht.

Aangezien er nog geen eerdere studies voorhanden zijn, worden in wat volgt veronderstellingen uitgewerkt op basis van de geraadpleegde literatuur. De geldigheid ervan wordt in het empirische gedeelte van deze thesis onderzocht.

Invloed op de lokalisatiefactoren tijdens de werken

Openbare werken brengen heel wat hinder mee: de straat wordt opengebroken, sommige stukken worden afgesloten en er is hinder van stof en modder. Deze veranderingen aan de omgeving zullen ongetwijfeld een impact hebben op de besproken lokalisatiefactoren.

Zo zal ten eerste de bereikbaarheid door de werken mogelijk veel slechter zijn. Daarnaast zal omwille van de grote hoeveelheden stof en modder en de hindernissen de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van het winkelgebied lager zijn. Consumenten zullen eerder een andere straat waar geen werken worden uitgevoerd prefereren voor activiteiten als funshoppen, runshoppen, vergelijkend winkelen en discount winkelen. Deze factoren leiden mogelijk tot een lager aantal passanten waardoor ook de vraag mogelijk sterk daalt.

Ook kunnen de werkzaamheden tot gevolg hebben dat sommige zaakvoerders ervoor kiezen om tijdelijk of permanent de locatie van hun commerciële zaak te wijzigen. In extremere gevallen kunnen de werken ook leiden tot faillissementen. Beide hebben tot gevolg dat de winkelconcentratie in de straat zal dalen en zo de retail agglomeratie effecten op negatieve wijze beïnvloed worden.

Tot slot speelt ook de technologische context een rol tijdens de werken. Handelszaken kunnen beslissen een webshop op te starten om zo de geleden commerciële schade te beperken. Via deze weg kan de ondernemer toch een groot publiek bereiken. Wel moet erbij vermeld worden dat dit enkel een optie is voor de verkoop van goederen, zo zal een kapperszaak hier weinig belang bij hebben.

Invloed op de lokalisatiefactoren na de werken

Ook is het belangrijk om de invloed op de lokalisatiefactoren na afloop van de werken te onderzoeken. Openbare werken hebben immers, zoals reeds vermeld, als doel het verbeteren van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van een locatie (Canoy *et al.*, 2001). De werken zouden dus in de regel een positieve invloed moeten hebben op de lokalisatiefactoren. In de empirische studie wordt onderzocht of dit ook effectief het geval is.

Zo kan de verbetering van de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid enerzijds en de verbetering van de bereikbaarheid anderzijds leiden tot een hoger aantal passanten. Een hoger aantal passanten kan dan weer leiden tot een verhoogde vraag.

Ook heeft het resultaat van de werken mogelijk een positief effect op de retail agglomeratie-effecten. Door de positieve eigenschappen van de vernieuwde locatie zullen mogelijk nieuwe spelers geïnteresseerd zijn om zich te vestigen in de straat, wat leidt tot een hogere winkelconcentratie en bijgevolg ook grotere agglomeratie-effecten.

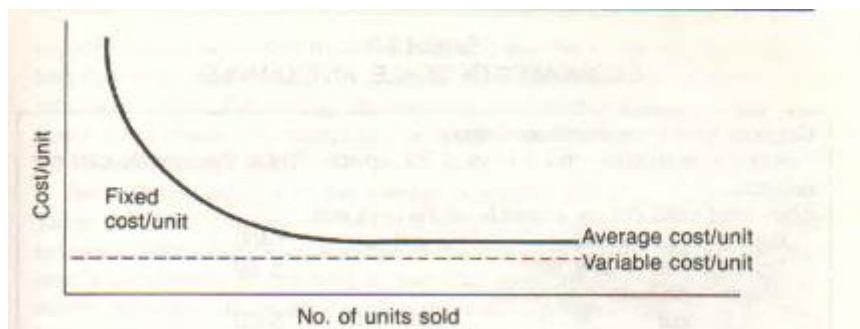
Tot slot zullen de werken mogelijk ook de productiefactor grond beïnvloeden. De grondprijs, meer concreet huurprijs van een pand, kan aanzienlijk stijgen ten gevolge van de verfraaiing van de omgeving. Deze invloed wordt verder besproken bij het punt over de invloed van de werken op de omzet en de kosten.

f) De invloed van de openbare werken op de omzet en de kosten (tijdens/na)

De winst van een detailhandelszaak wordt bepaald door het verschil tussen de omzet en kosten. De omzet omvat alle inkomsten behaald uit de verkoop van goederen of diensten. De kosten kunnen onderverdeeld worden in twee grote groepen: de vaste kosten en de variabele kosten. De vaste kosten zijn onafhankelijk van het aantal verkopen en omvatten zaken zoals de huur van het winkelpand, de lonen van het personeel, het gas, de elektriciteit en het water. Variabele kosten zijn afhankelijk van het aantal verkopen en worden berekend per item. Deze kosten omvatten de groothandelskost van het item plus de verpakkingskost (Jones en Simmons, 1990).

Een aantal studies die de werking van de retail onderzocht hebben (Tucker, 1975; Bucklin, 1978), toonden aan dat de retail een sector is die gekarakteriseerd wordt door een dalende gemiddelde kostenfunctie zoals afgebeeld in figuur 7. De gemiddelde kost daalt eerst zeer snel om vervolgens uit te vlakken. De dalende gemiddelde kosten worden veroorzaakt door de overcapaciteit die in de retailsector aanwezig is. De capaciteit van elke detailhandel (grootte handelszaak, voorraad, ...) is er op voorzien om de dagelijkse, wekelijkse of seizoensgebonden pieken op te vangen. Indien de vraag constant zou zijn gedurende het hele jaar zou de capaciteit sterk verminderd kunnen worden (Jones en Simmons, 1990).

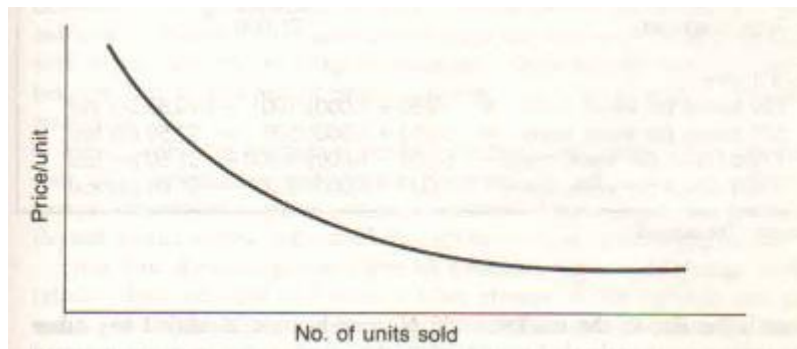
Figuur 7: De dalende gemiddelde kostencurve



Bron: Jones en Simmons (1990)

Daarnaast wordt de markt gekenmerkt door een vraagcurve met een dalend verloop, zoals weergegeven in figuur 8. Het dalende verloop geeft weer dat wanneer de prijs van een goed stijgt, de vraag zal dalen en omgekeerd. Het niveau en de vorm van de curve wordt bepaald door de grootte en ruimtelijke spreiding van de retailmarkt.

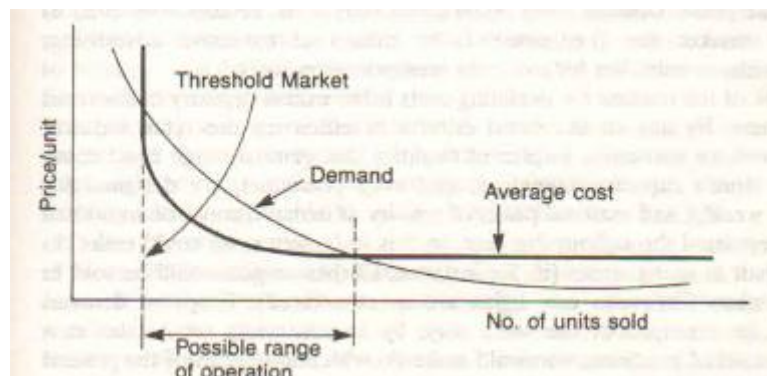
Figuur 8: De vraagcurve met dalend verloop



Bron: Jones en Simmons (1990)

Bovenstaande twee grafieken kunnen samengevoegd worden in figuur 9. Deze geeft de 'possible range of operation', oftewel het mogelijke werkbereik weer. De retailer kan zijn verkopen beïnvloeden door zijn prijs aan te passen, maar hij zal enkel binnen zijn werkbereik op een zinvolle manier kunnen opereren.

Figuur 9: De 'range of operation' curve



Bron: Jones en Simmons (1990)

Bovenstaande kosten- en vraagcurves zullen mogelijk beïnvloed worden tijdens de openbare werken. Hierbij zijn twee scenario's te onderscheiden:

- De handelszaak blijft geopend gedurende de werken
- De handelszaak sluit zijn deuren gedurende de werken. Dit kan voor een gedeelte van de periode zijn of voor de volledige periode.

Indien een detailhandelszaak gedurende de werken besluit om geopend te blijven zullen de vaste en variabele kosten blijven bestaan. De gemiddelde kost per item zal echter stijgen indien de werken

een daling van het aantal verkochte goederen veroorzaakt (zie figuur 7). De vaste kosten kunnen immers minder goed uitgespreid worden. Daarnaast zal een daling van de vraag de vraagcurve uit figuur 8 naar links doen verschuiven. Deze veranderingen zullen een negatieve invloed hebben op de winst. De winst wordt grafisch weergegeven als de ruimte tussen de kosten- en vraagcurve in figuur 9.

Indien de detailhandelaar ervoor kiest om zijn zaak gedurende de werken te sluiten betekent dit in de regel dat al zijn inkomsten zullen wegvallen. Dit is echter niet het geval wanneer men in aanmerking komt voor een inkomenscompensatievergoeding van het participatiefonds. Deze ondersteuningsmaatregel wordt verder besproken in punt 1.3.2. a op pagina 40.

Bij een tijdelijke sluiting van een handelszaak kunnen de vaste kosten gedeeltelijk blijven bestaan. De kosten van het personeel, het gas, de elektriciteit en het water zullen wegvallen, maar de huurkosten zal blijven doorlopen wanneer het winkelpand niet in eigen bezit is. Het nemen van de beslissing om tijdelijk te sluiten is bijgevolg in principe enkel interessant indien de vraag zo sterk gedaald is dat men een verlies boekt dat groter is dan het verlies dat zou ontstaan bij het sluiten van de handelszaak. Dit kan geïllustreerd worden aan de hand van onderstaand fictief voorbeeld.

Scenario 1: kledingzaak in gehuurd pand blijft geopend gedurende de werken.

Tabel 1: Overzicht van de maandelijkse omzet en kosten bij scenario 1.

Vaste Kosten	Variabele kosten	Omzet	Winst (+)/verlies (-)
Maandelijkse huur: 3500 euro Overige vaste kosten: 4000 euro	10000 euro	12000 euro	- 5500 euro

Scenario 2: kledingzaak in gehuurd pand sluit gedurende de werken.

Tabel 2: Overzicht van de maandelijkse omzet en kosten bij scenario 2.

Vaste Kosten	Variabele kosten	Omzet	Winst (+)/ Verlies (-)
Huur: 3500 euro Overige vaste kosten: 0	0	0	-3500 euro

Bij bovenstaand voorbeeld is het op korte termijn economisch gezien voordeliger de deuren te sluiten omdat het verlies op die manier beperkt wordt. Sommige handelszaken zullen met het oog op de lange termijn mogelijk toch voor het eerste scenario kiezen. De reden hiervoor is dat de zelfstandige vreest dat de sluiting zou kunnen leiden tot het definitieve verlies van klanten, waardoor de handelszaak bij een heropening na de werken niet langer kan overleven (VVSG, 2007).

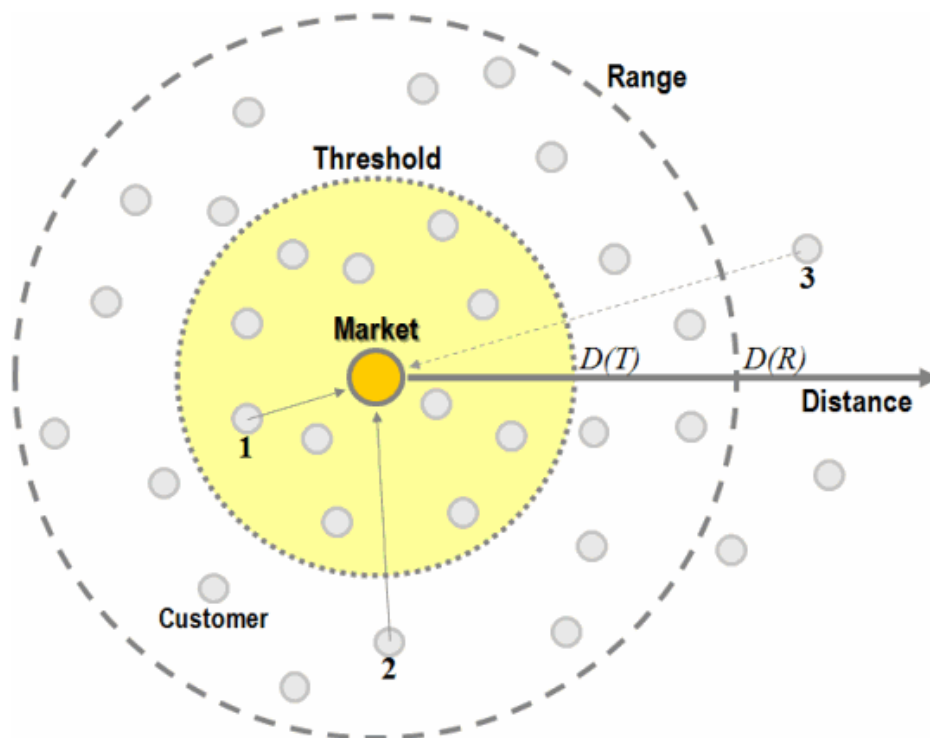
Bovenstaande voorbeeld houdt enkel rekening met twee opties: de handelszaak openhouden of sluiten. Het hoeft in de realiteit echter niet zo zwart-wit te zijn. Detailhandelaren kunnen immers ook creatieve oplossingen bedenken om hun inkomsten op een andere wijze te genereren. Dit kan bijvoorbeeld door: het aanbieden van kortingen om extra vraag te creëren, het openen van een webshop (internetkanaal als vestigingsplaats), het aanbieden van thuisleveringen, of het tijdelijke openen van een ander winkelpand. Met deze alternatieven tracht men de bestaande klanten te behouden en daarnaast ook nieuwe aan te trekken. Het succes van deze alternatieven zal onderzocht worden in het empirische deel van deze eindverhandeling.

In figuur 6 werd het begrip threshold market weergegeven. Dit begrip kan verklaard worden aan de hand van de centrale plaatsentheorie van Christaller uit 1933. Het is belangrijk om te vermelden dat Christaller met zijn theorie niet trachtte de werkelijkheid in al zijn facetten weer te geven. Hij geeft zelf duidelijk aan dat hij maar naar één kenmerk van de stad kijkt: haar centraliteit.

Christaller stelt dat bij het ontstaan van centrale plaatsen afstand een belangrijke rol speelt. Deze afstand verwijst niet enkel naar deze in kilometer (de absolute), maar wordt gemeten in functie van tijd en geld. Met behulp van de economische afstand kan men de reikwijdte van een goed bepalen. De reikwijdte (range) wordt gedefinieerd als de maximum afstand die iemand wil afleggen om een bepaald goed aan te kopen. Indien de afstand te groot is zal het te duur worden om een bepaald product aan te kopen. De reikwijdte kan per goed verschillen en kan ook veranderen in de tijd, bijvoorbeeld door prijsfluctuaties. Als de prijs van een computer in plaats A lager is dan in plaats B, dan zal de reikwijdte van de computer in A groter zijn dan die in B.

Christaller concludeert dat een ruimtelijke concentrische ring rondom de centrale plaats ontstaat. Deze is opgedeeld in een 'buitenreikwijdte' en een 'binnenreikwijdte'. De eerste term verwijst naar de maximale reikwijdte, de tweede naar het begrip drempelwaarde (threshold). De drempelwaarde is de minimumvraag (omzet) die nodig is om goederen zonder verlies aan te kunnen bieden. Het gebied tussen de binnen- en buitenreikwijdte is de winst voor de ondernemer (Van den Hout, 1999 ; Verhetsel, 2012).

Figuur 10: Weergave van de drempelwaarde (threshold) en reikwijdte (range) van een markt



Bron: Rodrigue et al. (2012)

Hoewel deze begrippen gebaseerd zijn op een oude theorie, zijn deze vandaag de dag nog steeds van groot belang. Als een handelszaak zijn drempelwaarde niet kan bereiken, omdat de reikwijdte van de aangeboden goederen of diensten in een gebied waar openbare werken plaatsvinden sterk is afgenomen, kan de zaak in financiële moeilijkheden komen. De consumenten verkiezen dan mogelijk comfort boven nabijheid en zullen winkels bezoeken die verderaf liggen maar vrij zijn van werken.

Het is interessant om te onderzoeken wat de impact van een daling in de vraag, veroorzaakt door de openbare werken, op de omzet is. In de huidige literatuur bestaan er nauwelijks studies die deze impact meten. Als deze daling heel sterk is kan het zijn dat men onder de drempelwaarde zakt en met verlies werkt. In het empirische deel van deze eindverhandeling zal de invloed op de omzet in de praktijk onderzocht worden.

Na afronding van de werken kan het zijn dat de opwaardering van de omgeving de vraag en kostencurves zal beïnvloeden, met een hogere omzet tot gevolg. De winkelbuurt kan dan immers mogelijk meer klanten aantrekken en bovendien de gemiddelde verblijftijd per klant verhogen.

Daartegenover staat dat verbetering van de ruimtelijke kwaliteit ook een effect kan hebben op de huurprijs (grondprijs). Dit is op korte termijn merkbaar bij de panden die te huur staan bij afloop van de werken. Op lange termijn kunnen ook de huurprijzen van de reeds gevestigde winkels beïnvloed worden.

De handelshuurwet van 30 april 1951 bepaalt dat de wettelijke minimumduur van een handelshuurcontract negen jaar is. Jaarlijks, op de verjaardagsdatum van de inwerkingtreding van het contract, kan de vastgestelde huurprijs worden aangepast aan de index. De handelshuurwet bepaalt echter ook dat bij het verstrijken van elke driejarige periode zowel de huurder als de verhuurder het recht hebben om via de vrederechter een herziening van de huurprijs te vragen (Handelshuurwet 30 april 1951).

De voorwaarde is dat zij moeten bewijzen dat de normale huurwaarde van het gehuurde goed ten gevolge van nieuwe omstandigheden ten minste 15 % hoger of lager is dan de huidige indexaangepaste huurprijs. De nieuwe omstandigheden moeten onafhankelijk zijn van de wil van de huurder of de verhuurder en moeten permanent zijn. Een voorbeeld hiervan is de vernieuwing van de straat, indien deze leidt tot een stijging van de vastgoedwaardering met minstens 15%. Men kan niet contractueel afzien van dit recht op herziening. Het is bijgevolg van toepassing op alle handelshuurcontracten (Handelshuurwet 30 april 1951).

Een voorbeeld uit de praktijk hiervan is de winkelbuurt *De Wilde Zee* in Antwerpen. Detailhandelaars zagen hun huurprijzen stijgen tot 8 keer hoger dan de originele (de Standaard, 2010). De uitvoering van de werken kunnen dus mogelijk de operationele kosten van de commerciële zaken sterk beïnvloeden. Dit fenomeen zal onderzocht worden in de empirische studie.

1.3 Beleidsevaluatie openbare werken in Vlaanderen

De uitvoering van werken aan het openbare domein kunnen, zoals reeds vermeld, een aanzienlijke negatieve impact hebben op de werking en het succes van handelszaken. Zowel de Vlaamse als de lokale overheden willen deze negatieve impact beperken door het aanbieden van verschillende types maatregelen. Ze zijn immers als opdrachtgever verantwoordelijk voor de hinder en hebben daarnaast alle belang bij de overleving van de detailhandel, zowel tijdens als na de werken. Deze handelszaken hebben immers een belangrijke verzorgingsfunctie en dragen daarnaast bij aan de vitaliteit, aantrekkelijkheid en economische welvaart van een stad of gemeente (Evers *et al.*, 2005).

Er bestaan twee vormen van beleid die beide als doel hebben de ervaren hinder ten gevolge van openbare werken zo veel mogelijk te beperken. Op lokaal niveau bestaat het minder-hinder-beleid. De invulling van dit beleid kan verschillen per stad of gemeente. De andere beleidsvorm, op Vlaams niveau, is het wettelijk ondersteuningsbeleid (Unizo, 2011).

Het lokale minder-hinder-beleid heeft als doel om, zowel voorafgaand als tijdens de uitvoering van de werken, enerzijds een draagvlak voor de werken te creëren en anderzijds de veroorzaakte hinder zoveel mogelijk te beperken. Dit wordt nagestreefd via verschillende initiatieven en maatregelen die in punt 1.3.1 besproken worden. Het wettelijk ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid is meer financieel van aard en heeft als doel de geleden commerciële schade van de detailhandelaren te compenseren. Dit kan door het bieden van compenserende inkomsten of door het toestaan van uitzonderlijke rechten die de financiële positie van de detailhandelaar moeten bevorderen (Unizo, 2011).

Tot slot moet ook vermeld worden dat ook op lokaal niveau aanvullende financiële ondersteuningsmaatregelen kunnen worden voorzien. De stad of gemeente is echter vrij om deze al dan niet aan te bieden. Het gaat om de vrijstelling van handelaars van bepaalde belastingen, zoals de gemeente- en/of provinciebelasting. Ook kan men ervoor kiezen om bijkomende compensatievergoedingen te voorzien, bovenop diegene die wettelijk bepaald zijn (Unizo, 2011).

In wat volgt worden de verschillende beleidsvormen toegelicht. Op deze manier wordt getracht reeds gedeeltelijk een antwoord te formuleren op volgende onderzoeksvragen:

- *Wat houdt het minder-hinder-beleid van de lokale overheid in en welke impact heeft het op de ervaren hinder tijdens de werken?*
- *Wat zijn de bestaande wettelijke ondersteuningsmaatregelen (voor de detailhandel) in Vlaanderen en hoe effectief zijn deze?*

1.3.1 Het minder-hinder-beleid

Het minder-hinder-beleid omvat allerlei maatregelen die als doel het vlottere verloop van de openbare werken hebben. Deze maatregelen zijn het resultaat van investeringen in kwaliteitsvol projectmanagement (Pinto, 2012). Een belangrijk aspect bij dit project management is de relatie met alle belanghebbenden of stakeholders, zowel intern als extern. Tot de interne stakeholders behoren de stad/gemeente, de nutsbedrijven en de verschillende aannemers. De externe stakeholders zijn de buurtbewoners, de commerciële zaken, de wandelaars, de fietsers, en de mindervaliden.

Kwaliteitsvol projectmanagement, toegepast op de detailhandel vertaalt zich in: het nastreven van goede communicatie met de detailhandel over de start en het verloop van de werken, het bieden van participatiemogelijkheden in de ontwerpplannen en de kwaliteitsvolle uitvoering en coördinatie van de werken. Deze elementen worden, in wat volgt, één voor één besproken.

a) De communicatie met de detailhandel

Uit UNIZO-onderzoek uit 2007 (Baetens, 2007) blijkt dat communicatie bij wegenwerken cruciaal is. De manier waarop zelfstandigen de werken ervaren en percipiëren wordt in grote mate bepaald door de wijze waarop ze vooraf en tijdens de werken geïnformeerd worden.

De resultaten van het UNIZO-onderzoek tonen aan dat als informatiebron voorafgaand aan de werken de informatievergadering kwalitatief het hoogst scoort. Deze bereikt echter slechts 40 procent van de doelgroep. 31 procent van de ondernemers stelt dat zij via een brief van de gemeente op de hoogte zijn gebracht en 12 procent las de aankondiging in het lokaal informatieblad. De overige ondernemers stellen dat via geen enkel kanaal de informatie hen heeft bereikt. Sommige ondernemers vonden ook dat de informatievergadering niet tijdig genoeg plaatsvond, anderen vonden het storend dat na afloop van de werken weinig van de informatie met betrekking tot de fasering en timing van de werken overeenstemde met de uitvoering in realiteit (Baetens, 2007).

Uit de resultaten kan worden besloten worden dat de communicatie in het algemeen niet tijdig genoeg en niet via voldoende kanalen plaatsvindt. Ook wordt aangegeven dat de verkregen informatie niet altijd klopt met de realiteit.

Dit is een probleem, want het tijdig verkrijgen van duidelijk informatie over de werken is zeer belangrijk voor de ondernemers in kwestie. Wanneer deze ruim op tijd (minstens 6 maanden op voorhand) op de hoogte zijn van de concrete startdatum van de werken kunnen deze zich optimaal voorbereiden op de werken door maatregelen te treffen (bijvoorbeeld tijdelijk verhuizen, minder stock aankopen). Bovendien toont de stad of gemeente door het bieden van transparante en juiste informatie aan dat men de detailhandel in de betrokken zone respecteert (Van den Broeck *et al.*, 2005).

Naast kwaliteitsvolle informatie voorafgaand aan de werken, is de informatie en communicatie tijdens de uitvoering van de werken ook zeer belangrijk. Het UNIZO-onderzoek toonde aan dat slechts een vijfde van de gedupeerde winkeliers de informatie verkregen tijdens de werken als voldoende en correct beschouwde. 71 procent vond de verstrekte informatie ruim onvoldoende en omschreef de verkregen informatie als onbetrouwbaar en niet regelmatig genoeg gecorrigeerd. De resultaten wijzen er op dat het bieden van snelle, transparante en gerichte informatie naar de ondernemers toe een uitdaging is. Deze nodige informatie is immers vaak niet beschikbaar ten gevolge van de aard en de omstandigheden van de werken of omdat de verschillende actoren, zoals de lokale besturen en de aannemers, niet op de hoogte zijn van de noodzaak ervan (Baetens, 2007).

Eén van de oplossingen voor de verbetering van de communicatie tussen de verschillende partijen is het aanstellen van een bereikbaarheidsadviseur of de inrichting van een fysiek informatiepunt. De bereikbaarheidsadviseur heeft een aantal belangrijke taken zoals: de betrokken ondernemers vroegtijdig inlichten over de werken en het vervullen van een brugfunctie tussen ondernemers, de overheid en de aannemers. De bereikbaarheidsadviseur wordt betrokken bij de verschillende fases van de werken: vanaf het eerste concept tot de uiteindelijke eindevaluatie van de werken (Baetens, 2007).

De communicatie door de bereikbaarheidsadviseur over de evolutie van het project gebeurt via nieuwsbrieven en informatievergaderingen. Daarnaast krijgen de zelfstandige ondernemers de kans om via formulieren een schriftelijke klacht in te dienen of informatie op te vragen bij de bereikbaarheidsadviseur. Deze zal vervolgens in overleg met de aannemers en de overheid het mogelijke doen. De bereikbaarheidsadviseur is met andere woorden het aanspreekpunt voor alle belanghebbenden (Baetens, 2007). Hij of zij heeft naast zijn communicatieve rol ook inspraak bij de

faserings en planning van de werken om zo preventief hinder te vermijden. Hier zal in punt 1.3.1 c verder op in gegaan worden.

b) De participatiemogelijkheden van de detailhandel

De bewoners en de handelaars in de betrokken zone hechten niet alleen veel belang aan correcte en tijdige communicatie, men wil ook steeds vaker betrokken worden bij beslissingen waardoor men zich geraakt voelt. Vanaf het midden van de jaren 60 werden in Vlaanderen vele participatieprocessen georganiseerd en ook vandaag zijn ze niet meer weg te denken. De participatieprocessen zijn vaak opgebouwd rond thema's zoals de kwaliteit van de ruimte. De moeilijkheden die men ondervindt bij dergelijke processen is dat het meestal gaat om 'top-down' processen die hun doel missen omdat ze zich beperken tot het bieden van informatie en consultatie. Ze hebben vaak enkel als doel het creëren van een maatschappelijk draagvlak, terwijl de beslissingen rondom de investeringen in ruimtelijke kwaliteit meestal al vaststaan (Van den Broeck *et al.*, 2010).

De participatie van de detailhandelaars bij de uitvoering van openbare werken kan op verschillende manieren gebeuren. Dit kan door een rechtstreeks bevraging, waarbij men de mening van de burger vraagt over aangereikte ontwerpplannen of door het organiseren van infovergaderingen waarop men de plannen toelicht en opmerkingen van belanghebbenden noteert. Het verschil tussen de twee is dat bij de bevraging de plannen minder definitief zijn. Andere vormen van participatie kunnen aangeboden worden door het aanstellen van een bereikbaarheidsadviseur. Deze kan in de voorontwerp- en de ontwerpfase de betrokken ondernemers consulteren. Deze consultatie biedt de ondernemers de mogelijkheid om inbreng te hebben in het ontwerp en de faserings van de werken. Op deze manier zou de hinder voor de zelfstandige ondernemers preventief beperkt kunnen worden (Baetens, 2007).

c) Kwaliteitsvolle coördinatie en uitvoering van de werken

Naast het verkrijgen van kwaliteitsvolle communicatie en voldoende participatiemogelijkheden is het voor de ondernemers ook belangrijk dat de werken kwaliteitsvol en goed gecoördineerd uitgevoerd worden. Om deze reden werd in 2001 de code voor infrastructuur- en nutswerken langs gemeentewegen opgesteld. Het gaat om een code die algemeen geldende oplossingen wil creëren met als doel een betere coördinatie en kwaliteit van de werken. Dit vanaf de studiefase tot aan de uiteindelijke uitvoering van de werken (VVSG, 2001).

De code heeft als hoofddoel het vermijden dat verschillende nutsbedrijven te regelmatig de straat opnieuw openbreken. Men ijvert voor een betere coördinatie van de uit te voeren werken waardoor

deze tijdens eenzelfde periode kunnen plaatsvinden. De code omvat ten eerste een afspraak over vroegtijdige inlichting door nutsbedrijven aan de gemeenten en andere nutsbedrijven: dit geeft de andere nutsbedrijven de kans hun planning in de tijd aan te passen. De code ijvert daarnaast voor de respectering van de sperperiode van minstens twee jaar. Dit betekent dat nutsbedrijven en gemeenten gedurende minstens twee jaar na de laatste werken geen nieuwe werken mogen opstarten. Ruim 200 steden en gemeenten hebben ondertussen deze code ondertekend. Het is echter geen bindende overeenkomst. De sperperiode van twee jaar wordt bijgevolg niet gegarandeerd (VVSG, 2001).

Behalve kwaliteitsvolle coördinatie is het ook belangrijk dat openbare werken in uitvoeringstermijn tot het absolute minimum beperkt worden. Dit geldt des te meer voor werken aan belangrijke winkelstraten of vervoersassen. Een stad of gemeente heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van het wettelijke instrument waarmee men de duur van openbare werken tot het minimum kan beperken door het geven van incentives indien de vooropgestelde deadlines gehaald worden en het opleggen van boetes indien deze deadlines door de aannemer overschreden worden (De Regge, 2007).

In de empirische studie worden verschillende aspecten van het minder-hinder-beleid in de praktijk onderzocht om zo een aanvullend antwoord op de onderzoeksvraag te kunnen formuleren. Zo wordt het minder-hinder-beleid van de stad Antwerpen beoordeeld op basis van een aantal zaken. Ten eerste wordt bij de vier casestudies gepeild naar de meningen van de ondernemers over de communicatie, zowel voor als tijdens de werken. De resultaten uit het Unizo-onderzoek uit 2007 (Baetens, 2007) over de kwaliteit van communicatie bij openbare werken zijn immers reeds enkele jaren oud. Het is interessant om te kijken hoe de situatie vandaag is. Ten tweede wordt in de empirische studie ook onderzocht welke inspraakmogelijkheden de ondernemers hebben gekregen in de ontwerpplannen en hoe belangrijk ze dit vinden. Ten derde wordt gekeken hoe de coördinatie van de verschillende nutsbedrijven is verlopen en hoe lang de straat vrij zal zijn van werken. Tot slot wordt onderzocht welke maatregelen getroffen werden om de vooruitgang van de werken te optimaliseren.

1.3.2 Het wettelijk ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid

Naast het minder-hinder-beleid van de lokale overheden, bestaat ook het wettelijk ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid. De wettelijke ondersteuningsmaatregelen worden in deze eindverhandeling onderverdeeld in vier groepen. Deze verdeling is gebeurd op basis van hun doel.

De eerste groep omvat de maatregelen die tot doel hebben de geleden commerciële schade van de ondernemers te compenseren. Hiertoe behoort de inkomenscompensatievergoeding. Tot de tweede groep behoren de maatregelen die de commerciële activiteiten dienen te bevorderen. Deze groep omvat het recht op het houden van een uitverkoop. De derde groep omvat alle maatregelen die de financiële druk van de onderneming dienen te verlichten. Hiertoe behoren: uitstel of vrijstelling van betaling RSZ, uitstel van betaling directe belastingen en btw en de tijdelijke werkloosheid. Tot slot worden in een vierde groep alle maatregelen verzameld die tot doel het voorzien van overbruggingskredieten kredieten hebben. Dit zijn de rentetoelage en de waarborgregeling.

Al deze ondersteuningsmaatregelen hebben als doel om via verschillende wegen bij te dragen aan de overleving van de detailhandelszaak. Niet alle handelszaken komen in aanmerking voor de ondersteuningsmaatregelen: sommige zijn gericht op de kleine zelfstandigen, andere gelden ook voor de grotere ondernemingen (Unizo, 2011). Een gemeenschappelijke eigenschap van de ondersteuningsmaatregelen is dat ze allen een financieel karakter bezitten. In wat volgt wordt elke groep van maatregelen één voor één besproken.

a) Maatregelen om de geleden commerciële schade te compenseren

De werken aan het openbare domein verstoren de normale werking van de handelszaak en de inkomsten kunnen sterk terugvallen. Het participatiefonds, de federale kredietorganisatie voor zelfstandigen, vrije beroepen en starters, biedt de mogelijkheid tot de aanvraag van een inkomenscompensatievergoeding.

Deze inkomenscompensatievergoeding kan gedefinieerd worden als: *een vergoeding die vanaf de 8ste kalenderdag na sluiting van de handelszaak wordt toegekend aan zelfstandigen in kleine ondernemingen die hinder ondervinden ten gevolge van openbare werken* (Participatiefonds, 2013).

Het systeem van de vergoedingen is vrij recent en werd ingevoerd door de wet van 3 december 2005, ook wel *de wet Dedecker* genoemd. In 2007 volgde de invoering van de vergoeding in de praktijk: deze bedroeg toen slechts 44,20 euro per kalenderdag. In 2009 werd dit bedrag verhoogd

tot ongeveer 70 euro per kalenderdag. Het bedrag wordt jaarlijks (op 1 januari) geïndexeerd en bedroeg begin 2013 75,55 euro (NSZ,2012).

Het doel van de inkomenscompensatievergoeding is het inkomensverlies dat zelfstandigen ondervinden ten gevolge van de hinder van de openbare werken te vergoeden. Het nut en de effectiviteit van deze maatregel kan in vraag worden gesteld, aangezien er uit vele hoeken kritiek komt.

Een eerste stroom van kritiek gaat over de sluitingsplicht verbonden aan de inkomenscompensatievergoeding. De huidige regeling stelt dat zelfstandigen gedurende minstens zeven dagen hun zaak moeten sluiten als gevolg van hinder door openbare werken om in aanmerking te komen voor het verkrijgen van een vergoeding van het Federaal Participatiefonds. Deze regeling is in het verleden meerdere keren versoepeld: de vergoeding werd verhoogd en de sluitingsperiode werd ingekort (van 14 dagen tot 7 dagen). Verschillende politici waaronder Open VLD-kamerlid Mathias de Clercq en sp.a kamerlid Ann Vanheste ijveren voor de afschaffing van de sluitingsplicht, met andere woorden zelfstandigen die hun winkel open willen houden zouden ook recht moeten hebben op de vergoeding (De Clercq *et al.*,2011; Vanheste, 2012). NSZ-voorzitter Christine Mattheeuws staat achter deze mening (NSZ, 2012). De Clercq en Vanheste menen dat het niet geoorloofd is een onderscheid te maken tussen handelaars die hun zaak sluiten en handelaars die dit niet doen. Ook vinden ze dat deze versoepeling een stimulans kan betekenen voor alle aanwezige handelaars om hun zaak open te houden (De Clercq *et al.*, 2011; NSZ, 2012).

Een andere belangrijke stroom van kritiek gaat over het aangeboden bedrag van 75,55 euro per kalenderdag. De Clercq, Vanheste en Mattheeuws menen dat de huidige uitkering ontoereikend is, zeker in combinatie met de opgelegde sluitingsplicht (De Clercq *et al.*, 2011; Vanheste, 2012; NSZ, 2012). Ze zou nauwelijks de vaste kosten zoals de huur/afbetaling dekken.

In de empirische studie wordt het succes van de inkomenscompensatievergoeding bij de zelfstandige ondernemers onderzocht: en wordt gepeild naar hun mening over het bedrag van de vergoeding en over de sluitingsplicht die eraan gekoppeld is.

b) Maatregelen om de commerciële activiteiten te bevorderen

Naast de inkomenscompensatievergoeding, die rechtstreeks financiële steun omvat, geeft de Vlaamse overheid ook het recht aan handelaars die getroffen worden door openbare werken tot het houden van een uitverkoop (Unizo, 2011). Gedurende de werken aan het openbare domein zal de aantrekkelijkheid van een winkelstraat immers sterk verminderd zijn en zal de handelaar op een andere wijze de klant moeten kunnen aantrekken om zijn winkel te bezoeken.

De wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming stelt dat als een handelszaak door overmacht aanzienlijk gehinderd wordt, de zaakvoerder mag overgaan tot een uitverkoop. Werken aan het openbare domein zijn een vorm van overmacht aangezien de detailhandelaar hinder ondervindt waar hij zelf niet verantwoordelijk voor is. De opdrachtgever en de uitvoerder van de werken zijn immers derde partijen (de overheid, nutsbedrijven,...) (Unizo, 2011).

De uitverkoop van een handelszaak mag maximaal 5 maanden duren, moet worden gemeld aan de Federale Overheidsdienst Economie, KMO en middenstand en enkel goederen die reeds deel uitmaakten van de voorraad voor de start van de werken mogen met korting verkocht worden. Hierbij is het toegestaan om de goederen met verlies te verkopen. De prijzen moeten daadwerkelijk verminderd worden: het bieden van schijnbare kortingen is niet toegelaten (Stad Antwerpen, 2010; Unizo, 2011)

Een alternatief voor bovenstaande voorraauditverkoop is kortingen geven op de stockgoederen en op diegene die nog binnenkomen. Er geldt dan geen maximale periode en er is geen meldingsplicht. Verkoop met verlies is bij deze vorm van uitverkoop niet toegelaten (Unizo, 2011)

Het houden van een uitverkoop met een maximale periode van 5 maanden waarbij de huidige voorraad verkocht wordt (eventueel met verlies) kan interessant zijn voor handelszaken die de deuren willen sluiten tijdens de werken, maar eerst nog hun stock kwijt willen. Dit is vooral noodzakelijk bij seizoen- of trendgebonden goederen, zoals kleding of gadgets, die hun waarde met de tijd verliezen (Kotler *et al.*, 2012)

Het andere type uitverkoop kan interessant zijn voor handelszaken die geopend willen blijven tijdens de werken en extra cliënteel willen aantrekken door het aanbieden van interessante kortingen. Deze kortingen kan men zo lang bieden als men wil en bovendien ook op de nieuwe voorraden.

c) Maatregelen om de financiële druk te verlichten

De Vlaamse overheid biedt ook een aantal ondersteuningsmaatregelen aan die de financiële lasten van zelfstandige ondernemers tijdelijk moeten verminderen. Zo kan een zelfstandige die financiële problemen ondervindt een vrijstelling van sociale zekerheidsbijdragen vragen bij de commissie voor vrijstelling van bijdragen. Deze maatregel geldt enkel voor zelfstandigen in hoofdberoep en de maximale duur bedraagt vier kwartalen. Deze vrijstelling kan geheel of gedeeltelijk zijn. De zelfstandige behoudt gedurende deze kwartalen al zijn sociale rechten zoals ziekteverzekering en gezinsbijslag, met uitzondering van het pensioenrecht. Indien men dit pensioenrecht wel wil behouden dan kan men kiezen voor uitstel van betaling RSZ (Unizo, 2011).

Uitstel van betaling betekent dat de verschuldigde bedragen niet wegvallen, maar dat de ondernemer meer tijd krijgt om deze af te betalen. Het overeengekomen afbetalingsakkoord kan maximaal 18 maanden duren en dient aangevraagd te worden bij de directe inning van de RSZ (Unizo, 2011).

Naast mogelijkheden tot vrijstelling of uitstel van de RSZ- bijdragen kan men de financiële verplichtingen ook verminderen door het tijdelijk werkloos stellen van personeel (Unizo, 2011). Zoals reeds eerder vermeld kan door de hinder van de werken de vraag mogelijk sterk dalen en zullen de handelsactiviteiten bijgevolg verminderen. Het aangeworven personeel kan dan tijdelijk overbodig zijn en een te hoge kost met zich meebrengen. In deze situatie kan men de werknemers tijdelijk werkloos stellen. Hun arbeidsovereenkomst wordt dan geheel of gedeeltelijk geschorst, maar ze blijven wel in dienst. De zelfstandige handelaar hoeft zijn personeel bijgevolg niet te ontslaan. Indien men van deze regeling gebruik wil maken moet de handelaar aantonen dat hij zijn personeel niet tewerk kan stellen door een situatie van overmacht, bijvoorbeeld openbare werken (Unizo, 2011).

Tot slot bestaat er ook de mogelijkheid voor het uitstel van betaling van belastingen en btw. Zo kan men op korte termijn, in het geval van tijdelijke liquiditeitsproblemen, een gespreide betaling van de verschuldigde directe belastingen en btw aanvragen. Bij ernstigere betalingsmoeilijkheden kan men een aanvraag indienen voor onbeperkt betalingsuitstel (Unizo, 2011).

d) Maatregelen om extra kredieten te voorzien

Het krijgen van een inkomenscompensatievergoeding, het houden van een uitverkoop of uitstel van betaling van RSZ, btw of directe belastingen kan mogelijk niet volstaan. Bovendien is bijvoorbeeld het houden van een uitverkoop niet voor elke ondernemer een optie. Zo is dit minder vanzelfsprekend voor bijvoorbeeld een broodjeszaak of krantenwinkel. Voor ernstige financiële problemen voorziet

de Vlaamse overheid voor handelaren die door langdurige openbare werken getroffen worden de mogelijkheid om extra financiering te verkrijgen bij de bank. Op Vlaams niveau bestaan er twee maatregelen die het afsluiten van een overbruggingskrediet eenvoudiger en/of goedkoper maken: de rentetoelage en de waarborgregeling.

Sinds juli 2007 biedt de Vlaamse overheid aan kmo's de mogelijkheid om een rentetoelage aan te vragen. De rentetoelage bedraagt maximaal 80% van de rentekost als de werken minder dan 1 jaar duren en maximaal 100% als de werken langer duren. Dit maakt dat het overbruggingskrediet voor de getroffen zelfstandige zo goed als of volledig gratis is: de toelage voor de kapitaalkost bedraagt maximaal 8% (Agentschap ondernemen, 2012).

De andere maatregel is de waarborgregeling. De waarborgregeling werd ingevoerd in september 2005. Sindsdien kunnen kmo's die slachtoffer zijn van hinder door openbare werken, een beroep doen op deze regeling. De Vlaamse overheid stelt zich borg voor maximaal 75% van het bedrag van de lening (Stad Antwerpen, 2010). Deze regeling geldt enkel voor zelfstandigen en kmo's die aan alle voorwaarden voldoen, maar de bank enkel te weinig zekerheid kan bieden (Unizo, 2011). Op die manier zorgt de regeling ervoor dat de kmo's makkelijker een lening kunnen krijgen.

Enkel kmo's die het laatste kwartaal een omzetverlies van 30% of meer hebben geleden in vergelijking met de gemiddelde omzet van de laatste vier kwartalen voor de start van de werken, komen in aanmerking voor de waarborgregeling. Het maximaal bedrag van de waarborg is geplafonneerd op 750000 euro. Dit betekent dat de maximale lening 1 miljoen euro kan bedragen, aangezien de Vlaamse overheid zich voor 75% borg stelt. De laatste voorwaarde stelt dat de waarborgperiode maximaal 5 jaar mag zijn (Stad Antwerpen, 2010).

De bedoelingen achter deze maatregelen zijn zeker goed. Wel moet de vraag gesteld worden of de ondernemers niet te snel een beroep zullen doen op deze extra kredieten. Als de werken te lang aanslepen of het resultaat teleurstellend is kan het zijn dat de klanten wegblijven. De winkelier kan dan mogelijk met een grote schuld achterblijven. De effectiviteit van de wettelijke ondersteuningsmaatregelen wordt in de empirische studie verder onderzocht. Meer concreet worden de meningen van de ondernemers over de maatregelen gevraagd en wordt geïnformeerd op welke ze een beroep hebben gedaan.

1.4 Conclusie literatuurstudie

De eerste onderzoeksvraag werd reeds gedeeltelijk beantwoord in de literatuurstudie. Zo werd onderzocht welke factoren van de detailhandelomgeving beïnvloed worden door de uitvoering van de openbare werken (zowel tijdens als na). De belangrijkste factoren worden weergegeven in tabel 3.

In de literatuurstudie werden een aantal veronderstellingen over de beïnvloeding van deze factoren uitgewerkt. Dit was noodzakelijk aangezien eerder empirisch onderzoek over dit onderwerp ontbreekt. De uitgewerkte veronderstellingen worden in de empirische studie omgezet in hypothesen. Deze worden vervolgens getoetst worden op basis van de resultaten van de vier casestudies. Zo kan naast de definiëring van de factoren ook de beïnvloeding ervan in de praktijk onderzocht worden.

Tabel 3: Overzicht van de factoren van de detailhandelomgeving die beïnvloed worden door openbare werken

Onderzoeksvraag 1: Op welke wijze wordt de detailhandelomgeving beïnvloed door de uitvoering van openbare werken (tijdens en na d werken)?
Bereikbaarheid
Ruimtelijke kwaliteit
Aantrekkelijkheid
Aantal passanten
Winkelconcentratie (retail agglomeratie-effecten)

Als antwoord op de tweede onderzoeksvraag werd aan de hand van de literatuur het begrip winst, op basis van de omzet en de verschillende kosten toegelicht. Verder werd vermeld hoe deze winst beïnvloed kan worden door de uitvoering van openbare werken, zowel tijdens als na. Enerzijds kan tijdens de werken de vraag sterk terugvallen (daling van de omzet). De vraag wordt immers mede bepaald door de factoren uit tabel 3. Anderzijds kan na afloop van de werken de vraag ook sterk stijgen. Ook kunnen op de lange termijn de kosten beïnvloed worden. Bijvoorbeeld door een stijging van de huurprijs in de vernieuwde buurt. De belangrijkste factoren worden samengevat in tabel 4.

Tabel 4: Overzicht van de factoren die de economische impact van de openbare werken bepalen

Onderzoeksvraag 2: Wat is de economische impact (uitgedrukt in omzet en kosten) op de detailhandel ten gevolge van de veranderingen aan de omgeving (tijdens en na de werken)?
Vraag (omzet)
Wijziging huurprijs (kosten)

De uitgewerkte veronderstellingen uit de literatuurstudie worden ook voor deze onderzoeksvraag omgezet in te toetsen hypothesen in de empirische studie.

Als antwoord op de derde onderzoeksvraag werd op basis van de literatuur onderzocht welke zaken deel uitmaken van het minder-hinder-beleid. Daarnaast werd ook het belang van elke onderdeel aangetoond. Elke aspect zal afzonderlijk in de empirische studie onderzocht worden.

Tabel 5: Overzicht van de verschillende aspecten van het minder-hinder-beleid

Onderzoeksvraag 3: Wat houdt het minder-hinder-beleid van de lokale overheid in en welke impact heeft het op de ervaren hinder tijdens de werken?
De communicatie (vooraf en tijdens)
De participatiemogelijkheden (creëren maatschappelijk draagvlak)
De kwaliteitsvolle uitvoering en coördinatie van de werken: Hoe lang blijft de straat vrij van werken (sperperiode)? Wordt de vooruitgang van de werken geoptimaliseerd?

Tot slot werden voor de vierde onderzoeksvraag de verschillende wettelijke ondersteuningsmaatregelen toegelicht en geëvalueerd op basis van de literatuur. De effectiviteit van deze maatregelen wordt verder in de empirische studie onderzocht.

Tabel 6: Overzicht van de wettelijke ondersteuningsmaatregelen voor de detailhandel

Onderzoeksvraag 4: Wat zijn de bestaande wettelijke ondersteuningsmaatregelen (voor de detailhandel) en hoe effectief zijn deze?
De inkomenscompensatievergoeding
Het recht op het houden van uitverkoop
Uitstel of vrijstelling van betaling RSZ
Uitstel van directe belastingen en btw
Tijdelijke werkloosheid
De rentetoeelage
De waarborgregeling

2. EMPIRISCHE STUDIE

2.1 Opzet

2.1.1 Doelstelling en methode

Het doel van de empirische studie is een aanvullend antwoord formuleren op de opgestelde onderzoeksvragen door het onderzoeksthema in de praktijk waar te nemen en te bestuderen. In de literatuur bestaan weinig studies die de invloed van de werken op de detailhandel reeds onderzochten en formuleerden. Het doel van deze empirische studie is deze leegte in de literatuur opvangen. Voor deze studie zijn vier locaties in Antwerpen geselecteerd waar de openbare werken recent afgerond zijn of momenteel nog in uitvoering zijn.

Bij het bestuderen van deze locaties werd beslist om in de empirische studie naast de detailhandel, ook de horeca tot het onderzoeksdomein op te nemen, met uitzondering van de hotels. De horecazaken maken immers een belangrijk deel uit van de gekozen locaties en mogen niet buiten beschouwing gelaten worden. De werken zullen immers ook hun werking sterk beïnvloeden. De detailhandel en de horeca richten zich, zoals eerder vermeld, beide op de eindconsument. Bovendien is het lokale minder-hinder-beleid van de stad Antwerpen op beide afgestemd. Er kan bijgevolg gesteld worden dat de ervaringen van de horeca en detailhandel voor een groot deel gelijkaardig zijn. De verschillen in de ervaringen tussen beide kunnen op hun beurt dan weer interessante informatie bevatten.

Er is gekozen voor het uitvoeren van een kwalitatief onderzoek. Dit is onderzoek waarbij het niet zozeer gaat om cijfers en hoeveelheden, maar om perspectieven, ervaringen en belevingen (Baarda *et al.*, 2005; Maso, 1994). Er is bijgevolg bijvoorbeeld niet zozeer interesse naar de hoeveelheid detailhandelaars en horeca-uitbaters die ontevreden zijn over de uitvoering van de openbare werken, maar vooral naar de redenen waarom ze tevreden dan wel ontevreden zijn. Het kwalitatieve onderzoek zal zowel beschrijvend als toetsend zijn. Aan de hand van het beschrijvende onderzoek zullen een aantal belangrijke topics beschreven worden, zoals het gevoerde minder-hinder-beleid van de stad Antwerpen op elke locatie, de in de praktijk ervaren hinder, het gebruik en de effectiviteit van de wettelijke ondersteuningsmaatregelen, de door de zaakvoerders ondernomen initiatieven om de geleden commerciële schade zoveel mogelijk te beperken en tot slot de meningen van de detailhandel en horeca over het resultaat van de werken en hun commerciële verwachtingen voor de toekomst.

Het toetsende kwalitatieve onderzoek zal de veronderstellingen, die in de literatuurstudie werden uitgewerkt als antwoord op de eerste twee onderzoeksvragen, verder onderzoeken in de praktijk. Dit onderzoek gebeurt aan de hand van de opgestelde hypothesen in punt 2.1.4 op pagina 51.

Aan de hand van de resultaten van het kwalitatieve empirische onderzoek zullen tot slot ook aanbevelingen geformuleerd worden om de hinder ten gevolge van openbare werken en de geleden commerciële schade zoveel mogelijk te beperken.

2.1.2 Onderzoeksontwerp en onderzoekseenheden

Het onderzoeksontwerp van de empirische studie is een meervoudige casestudy. Deze bestaat uit vier verschillende cases, namelijk vier locaties in Antwerpen waar momenteel openbare werken worden uitgevoerd of recent afgerond zijn. Deze vier locaties zijn de onderzoekseenheden van het empirische onderzoek.

Er is gekozen voor Antwerpen omdat deze stad een gevarieerd en rijk aanbod aan handels- en horecazaken bezit. Bovendien heeft de stad omwille van haar grootte voortdurend te maken met openbare werken. Er is gekozen voor verschillende types commerciële concentraties aangezien de impact van de werken op de commerciële zaken, zoals reeds vermeld in de literatuurstudie, mogelijk niet overal hetzelfde zal zijn. De verschillende eigenschappen van de locaties zullen bijdragen aan de geldigheid en betrouwbaarheid van dit kwalitatief onderzoek (Baarda *et al.*, 2005).

De vier geselecteerde onderzoekseenheden behoren allen tot het afgebakende onderzoeksdomein van stedelijke detailhandel en horeca. Daarnaast is gekozen voor de onderverdeling van twee locaties waar de werken reeds afgerond zijn en twee locaties waar de werken nog in uitvoering zijn. Zo zijn de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui en de Keyserlei respectievelijk afgewerkt in juli 2012 en december 2012, terwijl de werken aan de Nationalestraat en de Londen-Amsterdamstraat volgens planning respectievelijk gefinaliseerd zullen worden in mei 2013 en najaar 2013. Hierbij moet vermeld worden dat de werken aan de Amsterdamstraat in het najaar van 2012 reeds afgewerkt werden. De werken in de Londenstraat zijn wel nog in uitvoering. De focus ligt bijgevolg op deze straat.

De gegevens van de geselecteerde onderzoekseenheden (locaties) worden samengevat in tabel 7. Afbeeldingen van voor, tijdens en na de werken van de vier locaties zijn terug te vinden in bijlage I.

Tabel 7: Overzicht van de geselecteerde onderzoekseenheden

Straatnaam	Type commerciële concentratie	Startdatum werken	Einddatum werken	Totale duur werken
Nationalestraat	Hoofdwinkelcentrum	29 mei 2012	31 mei 2013	+/- 1 jaar
De Keyserlei	Hoofdwinkelcentrum	28 november 2011	8 december 2012	+/- 1 jaar
Oude Koornmarkt-Suikerrui	Deel van de horecaconcentratie Historisch Centrum	1 oktober 2011	7 juli 2012	10 maanden
Londen-Amsterdamstraat	Deel van de horecaconcentratie het Eilandje	maart 2011	najaar 2013	400 dagen (volgens aangepaste planning)

Nationalestraat

De Nationalestraat wordt getypeerd als hoofdwinkelcentrum. Deze straat vormt, samen met de aanliggende Kammenstraat, een trendy, modieuze en hippe winkelwijk die een bovenlokale aantrekkingskracht bezit. Daarnaast heeft de Nationalestraat met haar kleine buurtwinkels ook een lokale verzorgingsfunctie. De Nationalestraat werd in 2010 getypeerd als gezond winkelgebied met slechts 4% imagoverlagende handelszaken, een hoge winkeldichtheid (83%) en een stijgend aantal filialen (Van Hofstraeten, 2010c). Naast een belangrijke winkelstraat is de Nationalestraat ook een belangrijke verbindingsas tussen de binnenstad en het Zuid (Stad Antwerpen, 2013c).

De Keyserlei

De omgeving rond het Centraal Station ondergaat een transformatie van achtergestelde buurt tot internationale ontvangstlocatie. Antwerpen-Centraal is sinds 2009 een volwaardig HST-station en het volledige stationsgebouw werd reeds grondig vernieuwd. Als toegangspoort tot de stad voor alle treinreizigers is de Keyserlei zeer belangrijk voor Antwerpen. De straat wordt in de meting van de Antwerpse winkelstraten getypeerd als hoofdwinkelcentrum (Van Hofstraeten, 2010b). Dit betekent dat het een straat is met een bovenlokale aantrekkingskracht. Het aanbod bestaat uit een mix van detailhandel en horecagelegenheden met terrassen. De straat werd in 2010 gekenmerkt als een gezond en aantrekkelijk winkelgebied met een lage leegstand, een hoog aantal ketens en een laag percentage (0.92 procent) imagoverlagende commerciële panden (Van Hofstraeten, 2010b).

Oude Koornmarkt-Suikerrui

De as Oude Koornmarkt-Suikerrui is geen apart winkelgebied of horecagebied, maar maakt volgens de meting van de strategische horecakernen in 2010 deel uit van de grote horecaconcentratie Historisch Centrum. Het horecagebied Historisch Centrum bezit een bovenlokale aantrekkingskracht, met een hoge dichtheid aan commerciële panden, waarvan de meerderheid horecagelegenheden zijn. Het gebied staat bijgevolg niet in de eerste plaats bekend als winkelgebied (Van Hofstraeten, 2010d).

De Londen-Amsterdamstraat

De Londen- Amsterdamstraat is de centrale verkeersas van het Eilandje. Deze as verbindt niet alleen de drie deelwijken (Oude Dokken, Montevideo- en Cadixwijk) met elkaar, maar vormt bovendien ook een belangrijke schakel tussen enerzijds de Leien en Park Spoor Noord en anderzijds de Leien en de Scheldekaaien. De meting van de strategische horecakernen 2010 stelt dat De Londen-Amsterdamstraat geen apart winkelgebied of horecagebied is, maar deel uitmaakt van de horecaconcentratie het Eilandje. Deze horecaconcentratie bezit eveneens een bovenlokale aantrekkingskracht. De aanwezige detailhandelszaken in het gebied zijn beperkt en bezitten een lokale verzorgingsfunctie (Van Hofstraeten, 2010d).

2.1.3 Dataverzameling

Kwalitatief onderzoek wordt gekenmerkt door het gebruik van verschillende databronnen: zo kunnen interviews, observaties, groepsgesprekken en documentanalyse een bron van informatie zijn. Het combineren van twee of meer databronnen is een goede strategie voor het vergroten van de geldigheid van het onderzoek (Baarda *et al.*, 2005).

Voor de bespreking van de cases worden twee vormen van databronnen gebruikt: ten eerste wordt een documentanalyse van de beschikbare nieuwsbrieven en vergaderverslagen over de werken in de geselecteerde locaties uitgevoerd. Daarnaast worden semigestructureerde interviews met de twee belangrijkste betrokken actoren afgenomen. Een eerste belangrijke actor is de Stad Antwerpen die als opdrachtgever en interne stakeholder veel invloed heeft op de mate van veroorzaakte hinder. Meer concreet worden de vier projectleiders die de werken op elke locatie hebben opgevolgd geïnterviewd. De andere belangrijke actor is de op de geselecteerde locaties aanwezige detailhandel en horeca die de hinder ondergaat en een belangrijke externe stakeholdergroep vormt. Van deze stakeholdergroep worden drie detailhandelaars en horeca-uitbaters per locatie geïnterviewd, die representatief zijn voor de rest van de straat. Hierbij wordt gekozen voor enerzijds geëngageerde zaakvoerders die goed op de hoogte zijn van het verloop van de werken, omdat ze bijvoorbeeld deel

uitmaken van de winkeliersvereniging of veel naar de werfvergaderingen zijn geweest. Anderzijds wordt ook gekozen voor minder geëngageerde zaakvoerders, omdat ook hun ervaring van de werken belangrijk is.

De empirische studie focust zich op de resultaten uit de interviews met de zaakvoerders van de commerciële zaken. De verkregen empirische resultaten uit de interviews met de stad Antwerpen en de documentanalyse zijn echter ook een nuttige bron van informatie, aangezien deze een vergelijking tussen de ervaringen van de verschillende actoren toelaten.

Er is gekozen voor het afnemen van semigestructureerde interviews bij de verschillende actoren, omdat aan de hand van dit type interviews een zeer gedetailleerd beeld verkregen kan worden van de overtuigingen en percepties van de respondent over een bepaald onderwerp (Smith, 1995). Semigestructureerde interviews bieden de interviewer bovendien meer flexibiliteit en vrijheid dan gestructureerde interviews, waarbij de vragen en antwoordmogelijkheden reeds vastliggen. Een semigestructureerd interview heeft als voordeel dat, hoewel de belangrijkste vragen en in principe ook de volgorde vastliggen, de interviewer wel de vrijheid heeft enkele bijkomende vragen te stellen. Ook kan hij de formulering van de vragen aanpassen aan de situatie of verduidelijken indien nodig (Baarda *et al.*, 2005). De vragen liggen in dit geval niet volledig vast en tijdens het interview is er nog ruimte voor eigen inbreng van de respondent. Zo kan de geïnterviewde bijvoorbeeld aanvullende relevante informatie introduceren waar de interviewer oorspronkelijk niet aan had gedacht. De respondent of geïnterviewde wordt hierbij beschouwd als expert van zijn situatie (Smith, 1995; Maso, 1994). De interviewer zal op deze manier meer te weten komen over de respondent, met rijkere data tot gevolg (Baarda *et al.*, 2005).

2.1.4 Overzicht hypothesen

Onderstaande hypothesen hebben betrekking op de situatie **tijdens de werken**, vergeleken met de situatie voor de start van de werken.

- De uitvoering van de werken heeft een negatieve impact op de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een locatie.
- De uitvoering van de werken heeft een slechtere bereikbaarheid van de locatie tot gevolg.
- Het aantal passanten in de straat daalt tijdens de uitvoering van de werken.
- De uitvoering van de werken leidt tot een verminderde winkelconcentratie, ten gevolge van tijdelijke of definitieve sluitingen van handelszaken.
- De uitvoering van de werken heeft een negatieve impact op de behaalde omzet.

Onderstaande hypothesen hebben betrekking op **de situatie na afronding van de werken**, vergeleken met de situatie voor de start van de werken.

- Het resultaat van de werken heeft een positieve impact op de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een locatie.
- Het resultaat van de werken heeft een verbeterde bereikbaarheid van de locatie tot gevolg.
- Het resultaat van de werken leidt tot een stijging van het aantal passanten in de straat.
- Het resultaat van de werken leidt tot een stijging van de winkelconcentratie.
- Het resultaat van de werken heeft een positieve impact op de behaalde omzet.
- Het resultaat van de werken zal de operationele kosten (op de lange termijn) aanzienlijk doen stijgen, in het geval van een gehuurd winkelpand.

Het toetsen van hypothesen is niet vanzelfsprekend bij kwalitatief onderzoek, omdat het gaat om onderzoek waarbij het aantal respondenten eerder beperkt is. Toch is het mogelijk om met enige vorm van zekerheid hypothesen te verwerpen of te aanvaarden. De literatuur over kwalitatief onderzoek stelt immers dat het aanvaarden van een hypothese toegestaan is wanneer de resultaten uit de verschillende onderzoekseenheden overeenstemmen (Baarda *et al.*, 2005). Met andere woorden indien de bevindingen van alle geselecteerde detailhandelaars en horeca-uitbaters op die vier locaties een hypothese bevestigen, kan deze aanvaard worden. Indien aangereikte informatie van de geïnterviewde detailhandel tegenstrijdig is, kan men stellen dat de geldigheid van de hypothese niet voldoende aangetoond wordt en bijgevolg verworpen moet worden. Bovendien kan doordat het om kwalitatief onderzoek gaat ook beargumenteerd worden waarom een hypothese al dan niet aanvaard wordt, aangezien de achterliggende redenen bekend zijn. Toch moet gesteld worden dat aanvullend kwantitatief onderzoek met een groot aantal respondenten over heel Vlaanderen over dit onderwerp ook zeker nuttig kan zijn.

2.1.5 Overzicht en argumentatie interviewvragen

De opstelling en keuze van de interviewvragen is belangrijk omdat de antwoorden een belangrijke bron van data zijn voor zowel het beschrijvende als het toetsende empirische onderzoek. In dit deel wordt een overzicht gegeven van de gekozen vragen met bijhorende argumentatie. Deze lijst van vragen is echter niet exhaustief, aangezien het zoals reeds vermeld om semigestructureerde interviews gaat waarbij de opgestelde vragen slechts een leidraad zijn voor het interview (Baarda *et al.*, 2005). De bijdragen van de respondenten kunnen leiden tot het stellen van extra (bij-)vragen of het bespreken van bijkomstige topics.

a) Interviewvragen voor de projectleiders van de Stad Antwerpen

De interviews met de projectleiders van de stad Antwerpen hebben als doel de visie van de opdrachtgever weer te geven. Het zou immers onvolledig en incorrect zijn om deze belangrijke actor niet aan het woord te laten.

De interviews met de projectleiders verlopen allen volgens dezelfde structuur om vergelijking tussen de vier locaties mogelijk te maken. Een overzicht van de verschillende vragen wordt weergegeven in tabel 8.

Tabel 8: Overzicht van de interviewvragen voor de projectleiders van de Stad Antwerpen

1. Wat was/is het precieze doel van de werken?
2. Hoe lang op voorhand werd de detailhandel en de horeca op de hoogte gebracht van de werken? En via welke kanalen?
3. Heeft de detailhandel en de horeca inspraakmogelijkheden gekregen in de ontwerpplannen?
4. Is er protest geweest over de werken vanuit de detailhandel/horeca ?
5. Worden/werden de werken in verschillende fasen uitgevoerd? En wat is de reden hiervoor? Zijn alle fasen (tot nu toe) vlot verlopen? Waarom wel/niet?
6. Wat was/is de geplande duur van de werken? Is deze geplande duur (tot nu toe) gehaald of werd deze overschreden? Indien de werken langer duurden, wat waren de belangrijkste oorzaken?
7. Was/is er tijdens de werken samenwerking met één of meerdere nutsbedrijven? Zo ja, is de coördinatie van deze nutswerken goed verlopen? Hoe lang zal de straat vrij zijn van werken?
8. Zijn er maatregelen genomen om de hinder van de werken te beperken en de invloed op de detailhandel te beperken? (bereikbaarheidsadviseur, fysiek informatiepunt, ...)
9. Bent u op de hoogte van bepaalde moeilijkheden die ervaren werden door de detailhandel?
10. Wat waren/zijn de reacties op het resultaat van de werken? Waren deze positief/negatief? En waarom?
11. Hebben de werken invloed gehad op de vastgoedwaardering? Zijn de huurprijzen gestegen?

De eerste vraag informeert naar het precieze doel van de werken. Het antwoord geeft een idee van de omvang van de werken.

Bij vraag 2,3 en 4 wordt geïnformeerd naar de betrokkenheid van de detailhandel en de horeca bij de openbare werken. Vraag 2 wil achterhalen hoe lang op voorhand en via welke kanalen de werken werden aangekondigd. Het belang van tijdige communicatie over de start van werken werd reeds aangetoond in de literatuurstudie. Het aantal kanalen en de aard ervan zal de kwaliteit van de communicatie bepalen. Vraag 3 informeert naar de inspraakmogelijkheden die de zaakvoerders hebben gekregen in de ontwerpplannen. In de literatuurstudie werd vermeld dat een hoge mate van betrokkenheid zal leiden tot een groter maatschappelijk draagvlak voor de werken. Ook zal een hoge mate van betrokkenheid de kans vergroten dat de zaakvoerders tevreden zijn over het eindresultaat. Vraag 4 informeert naar het voorkomen van protest over de werken vanuit de detailhandel en horeca. De antwoorden kunnen informatie bieden over het maatschappelijke draagvlak dat in de betreffende straat aanwezig is voor de uitvoering van openbare werken. In sommige straten kunnen de werken immers hoognodig zijn, terwijl ze in andere overbodig lijken. Het onderwerp van protest kan bovendien locatiespecifieke problemen aan het licht brengen.

Vraag 5, 6 en 7 behandelen de planning en het verloop van de werken. Vraag 5 informeert naar de kwaliteit van het projectmanagement. Het is van belang om te achterhalen of de werken in het geheel of in fasen worden/werden uitgevoerd en wat de reden hiervoor is. Ook wil deze vraag peilen naar de vlotheid van elke fase en te weten komen welke moeilijkheden er zijn geweest. Vraag 6 informeert naar de vertragingen die er zijn geweest. Vraag 7 behandelt de coördinatie van de verschillende nutsbedrijven en informeert naar de geplande sperperiode.

Vraag 8 wil achterhalen welke specifieke maatregelen de stad Antwerpen op elke locatie heeft getroffen om de hinder er zoveel mogelijk te beperken. Vraag 9 informeert vervolgens naar de hinder die er tijdens de werken effectief werd ervaren. Deze laatste vraag kan specifieke vormen van hinder naar voren brengen, waar de interviewer in eerste instantie nog niet aan had gedacht.

Vraag 10 en 11 behandelen het resultaat van de werken. Bij vraag 10 wordt aan de projectleider van elke locatie gevraagd naar de tevredenheid/ontevredenheid van de zaakvoerders over het resultaat van de werken. Deze mening kan dan later vergeleken worden met de meningen van de geïnterviewde zaakvoerders. Bij vraag 11 wordt aan de projectleiders gevraagd of de gefinaliseerde werken invloed hebben gehad op de vastgoedwaardering (de huurprijzen). De verfraaiing van de omgeving kan, zoals in de literatuurstudie reeds aangehaald, het functionele gebruik van ruimte (bijvoorbeeld huren) duurder maken.

b) Interviewvragen voor de zaakvoerders van de geselecteerde handels- en horecazaken op de vier locaties

Het verloop van de interviews met de zaakvoerders uit de vier geselecteerde straten zal gelijkaardig zijn om vergelijking tussen de locaties mogelijk te maken. Dit betekent dat in elk interview dezelfde vragen en volgorde van vragen wordt aangenomen. De eigen inbreng van de respondenten is mogelijk verschillend, waardoor specifieke problemen, verbonden aan de werken op elke locatie kunnen worden beschreven. Een overzicht van de gestelde vragen wordt weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Overzicht van de interviewvragen voor de detailhandel en horeca

1. Tot welke categorie behoort de onderneming? (kledingzaak, krantenwinkel, horecazaak,...)
2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de onderneming?
3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?
4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht van de uitvoering van de werken?
5. Werd/Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?
6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?
7. Vond/Vindt u de uitvoering van de werken noodzakelijk?
8. Wat vond/vindt u van de vooruitgang van de werken?
9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond/vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?
10. Wat was/is de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)
11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?
12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?
13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?
14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd? Is er een hoger aantal passanten? Of indien de werken nog niet afgerond zijn:

Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?
15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/ lange termijn? Of indien de werken nog niet afgerond zijn: Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?
16. Zijn er meer winkels of horecazaken in de straat bijgekomen/aan het bijkomen?
17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

In vraag 1,2 en 3 worden de kenmerken van de onderneming bevraagd. De variabelen betreffen het type onderneming (kledingzaak, krantenwinkel, horecazaak, ...), de grootte (gemeten door het aantal personeelsleden) en de bezitsvorm (gehuurd of in eigendom). De bedoeling is om deze variabelen als segmenteringvariabelen te gebruiken, en dus na te gaan of de ervaringen tijdens en na de openbare werken afhankelijk zijn van: het type, de grootte of de bezitsvorm van de onderneming.

Bij vraag 4 tot en met 7 wordt geïnformeerd naar de meningen van de detailhandel en de horeca over het gevoerde minder-hinder-beleid. Het gaat om vragen over: de gevoerde communicatie, de verkregen participatiemogelijkheden, de noodzaak van de werken en de vooruitgang ervan. De verkregen participatiemogelijkheden en de noodzaak van de werken wijzen op het al dan niet bestaan van een maatschappelijk draagvlak voor de werken in de straat.

Vraag 8 gaat over de invloed van de werken op factoren zoals: de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en de aantrekkelijkheid van de straat. Bij vraag 9 wordt gepeild naar de gevolgen van de beïnvloede factoren op het aantal passanten in de straat.

Vervolgens wordt bij vraag 10 tot en met 12 gepeild naar de financiële gevolgen van de werken. Zo wordt gevraagd hoe sterk (in percentage) de behaalde omzet is gedaald, of men een beroep heeft gedaan op de wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid, wat hun mening over het nut en de effectiviteit van deze ondersteuningsmaatregelen is, en tot slot welke initiatieven ze zelf ondernomen hebben om de financiële schade zoveel mogelijk te beperken.

Vraag 13 tot en met 16 informeert naar de mening over het (tot nu toe behaalde) resultaat van de werken. Zo wordt gepeild naar: de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en de aantrekkelijkheid van de straat, het aantal passanten, het aantal nieuwe commerciële panden, de behaalde omzet na de werken (indien van toepassing) en de omzetverwachtingen op de middellange en/of lange termijn. Tot slot wordt ook geïnformeerd naar de verwachtingen over de stijging van de huurprijzen van de panden in de straat.

2.2 Resultaten en analyse

2.2.1 De Nationalestraat

De bespreking van de casestudy is gebaseerd op verkregen informatie uit beschikbare documenten (nieuwsbrieven en vergaderverslagen) , het interview met Evelyn Adriaensen (projectleider publieke ruimte bij Stad Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken in de Nationalestraat) en de interviews met de geselecteerde detailhandelaars en horeca-uitbaters uit de Nationalestraat: Bart Schauwvlieghe (restaurant en schoenenwinkel *Theo en Camper*), Dinah Maes (kledingzaak *Bitte Kai Rand*) en Nathalie Hartung (kledingzaak *Lila Grace*). Alle interviews zijn terug te vinden in bijlage.

Algemene beschrijving van de straat en het nieuwe ontwerp

De Nationalestraat wordt in de winkelstraatmeting van 2010 getypeerd als hoofdwinkelcentrum en kloppend hart van de Antwerpse mode (Van Hofstraeten, 2010c). De straat is naast een winkelstraat ook een belangrijke verkeersas in de binnenstad: de straat verbindt de Groenplaats met het Zuid (Adriaensen, 2013; District Antwerpen, 2012). De straat omvat verschillende verkeersactiviteiten: er rijden auto's, bussen, trams en daarnaast zijn er ook vele fietsers en voetgangers. Bij aanpassingen aan de straat moet bijgevolg rekening worden gehouden met veel verschillende actoren.

De werken aan de Nationalestraat werden gestart op 29 april 2012 en zullen volgens planning worden afgerond op 31 mei 2013. Het doel van de werken is de Nationalestraat omvormen tot aangename winkelboulevard (Adriaensen, 2013). Het vergaderverslag van de startvergadering die plaatsvond op 23 april 2012 geeft een duidelijk overzicht van het geplande ontwerp. In dit verslag wordt beschreven dat de openbare werken de voorziening van een nieuwe bestrating, een nieuwe gasleiding, andere tramsporen en een gescheiden rioleringsstelsel omvatten. De werken vereisen een samenwerking van vier partijen: district Antwerpen als verantwoordelijke voor de heraanleg van de weg, Rio-Link voor de rioleringswerken, de Lijn voor de spoorwerken en EANDIS tot slot voor de gasleiding (District Antwerpen, 2012). Er werd geijverd om alle nutswerken samen uit te voeren zodat de straat vervolgens minstens vijf jaar vrij is van werken. Dit geldt in de regel voor alle straten in Antwerpen. Plaatselijke werken voor bijvoorbeeld de aansluiting van een particulier op een netwerk kunnen wel niet geweigerd worden in die vijf jaar (Adriaensen, 2013).

Andere belangrijke veranderingen aan de straat zijn: bredere voetpaden en de vorming van een gelijkgrondse aanleg. Dit laatste betekent dat het voetpad slechts twee centimeter hoger wordt dan de rijweg. Verder wordt ook verlichting aan de gevel voorzien en voldoende aansluitingsmogelijkheden voor kerstverlichting.

De stad wil tot slot ook meer groen voorzien om de omgeving aangenamer te maken. Voorheen telde de Nationalestraat en de aanliggende straten 87 bomen. Na afloop van de werken zullen dat er 103 zijn (District Antwerpen, 2012).

De communicatie over de aankondiging van de werken

Op de vraag over hoe tijdig de werken werden aangekondigd antwoordt Adriaensen dat de bewoners en de handelaars jaren voor de werken al wisten dat er een heraanleg voorbereid werd. Ze voegt hieraan toe dat de concrete startdatum weliswaar pas kon worden meegedeeld wanneer de aannemer was vastgelegd, dit was uiteindelijk 6 maanden op voorhand. Adriaensen zegt ook dat de stad het belangrijk vindt de handelaars minstens zes maanden op voorhand in te lichten. Hierdoor kunnen ze zich immers optimaal voorbereiden op de werken door bijvoorbeeld minder voorraad aan te kopen (Adriaensen, 2013). Bart Schauwvlieghe, eigenaar van *Theo en Camper*, een combinatie van een schoenenwinkel en horecazaak, bevestigt dat hij al enkele jaren wist dat er werken zaten aan te komen en vindt dat de concrete startdatum tijdig is aangekondigd. Hij vertelt dat hij hierdoor effectief minder voorraad heeft aangekocht. Schauwvlieghe geeft als opmerking dat de stad bijvoorbeeld een flyer voor de handelaars zou kunnen maken met concrete tips, waaronder het advies om minder stock aan te kopen. Hij meent dat niet elke handelaar hier standaard aan denkt en dat velen ook de impact van de werken onderschatten (Schauwvlieghe, 2013).

Ook Dinah Maes en Nathalie Hartung, eigenaressen van respectievelijk kledingzaken *Bitte Kai Rand* en *Lila Grace* in de Nationalestraat, zijn tevreden over aankondiging van de werken en vinden dat dit tijdig en op een goede manier is gebeurd (Maes, Hartung, 2013).

De communicatie over het verloop van de werken

Het vergaderverslag van april 2012 geeft aan dat gepland werd om de communicatie tijdens de werken via verschillende kanalen te voorzien, zoals: een wekelijkse werfvergadering, een tweewekelijkse elektronische nieuwsbrief, een informatiebrief bij ingrijpende gebeurtenissen, een flyer over de bereikbaarheid van de handelszaken en werfborden en spandoeken (District Antwerpen, 2012). Adriaensen vermeldt de werfvergaderingen en elektronische nieuwsbrieven als belangrijkste vormen van communicatie (Adriaensen, 2013).

Schauwvlieghe, Maes en Hartung bevestigen in hun interviews grotendeels deze vormen van communicatie en geven aan hierover tevreden te zijn. Schauwvlieghe is vooral tevreden over de organisatie van de werfvergaderingen. Hij is als afgevaardigde van de handelaars en horeca-uitbaters in de Nationalestraat elke week op deze vergaderingen geweest en is verantwoordelijk voor de communicatie van de verkregen informatie naar de andere handelaars in de straat. Hij vindt het goed

dat op deze vergaderingen alles wordt aangekaart en alle problemen effectief worden gecommuniceerd. Hij meent dat als je op de vergaderingen aanwezig bent, je meer begrip hebt voor de veroorzaakte hinder omdat je dan begrijpt hoe complex zo'n werf eigenlijk is (Schauwvlieghe, 2013).

De noodzaak van de werken en de verkregen participatiemogelijkheden

Adriaensen is ervan overtuigd dat alle zaakvoerders de werken in de Nationalestraat noodzakelijk vonden, maar dat ze wel begreep dat ze angstig waren voor wat hen te wachten stond (Adriaensen, 2013). De antwoorden van de zaakvoerders geven aan dat dit inderdaad zo is. Ze zijn het er alle drie mee eens dat de straat zich in slechte staat bevond en dringend aan vernieuwing toe was. (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013) Maes geeft ook aan dat ze vindt dat de media altijd vol lof over de Nationalestraat spreken en deze beschrijven als hippe en trendy winkelstraat. Ze zegt dat veel van haar klanten die de straat voor de eerste keer bezoeken vertellen dat ze teleurgesteld zijn over het uitzicht van de straat. De werken waren volgens haar zeker nodig om hier verandering in te brengen (Maes, 2013).

Wat de inspraakmogelijkheden in de ontwerpplannen betreft, is in het verslag van de startvergadering van april 2012 te lezen dat lang voor de start van de werken getracht werd om de bewoners en de handelaars bij het ontwerp te betrekken. Zo werden in 2008, bij de opstart van het dossier, focusgroepen georganiseerd om te informeren naar de mening en de noden van de bewoners en de handelaars. Vervolgens werd het voorontwerp op een hoorzitting voorgesteld. Hier kregen de aanwezige bewoners en handelaars de mogelijkheid om opmerkingen en suggesties te geven. Op deze manier werd een definitief ontwerp opgesteld dat werd voorgesteld op de infovergadering in februari 2011. Hierna waren nog slechts aanpassingen aan enkele details mogelijk. In april 2012, vlak voor de start van de werken werd op een laatste infovergadering (de startvergadering) alles nog eens overlopen. Op dat moment lag het ontwerp vast en konden geen verdere opmerkingen meer worden opgenomen (District Antwerpen, 2012).

De drie geïnterviewde ondernemers uit de Nationalestraat vinden het allen belangrijk om inspraakmogelijkheden te hebben in de ontwerpplannen. Ze hebben in de praktijk ook alle drie enige vorm van inspraak gehad, maar allen slechts in een late fase waarin enkel nog kleine aanpassingen konden worden doorgevoerd. Ze vinden niet dat ze echt de kans hebben gekregen om het ontwerp mee te bepalen. Schauwvlieghe vindt bovendien dat er wel wordt geluisterd op infovergaderingen, maar dat er vaak verder niets mee wordt gedaan. Hij vindt dat zijn opmerkingen in vele gevallen de juiste mensen, volgens hem de personen die de plannen tekenen en aanpassen, nooit hebben bereikt. Wel begrijpt hij dat er veel randvoorwaarden zijn en dat met heel veel verschillende partijen

rekening moet worden gehouden en bijgevolg niet alle opmerkingen tot een aanpassing van het ontwerp kunnen leiden (Schauwvlieghe, 2013). Maes is tevreden dat haar opmerking om geen tramhokje voor haar etalage te plaatsen gevolg heeft gekregen (Maes, 2013). Hartung heeft een opmerking gemaakt over het ontbreken van een apart fietspad, maar een aanpassing in het ontwerp was niet mogelijk. Hier had ze wel begrip voor (Hartung, 2013).

De geïnterviewde handelaars hebben allen enige vorm van inspraak gehad en konden zich vinden in het ontwerp. Bovendien vonden ze alle drie de uitvoering van de werken heel noodzakelijk. Deze zaken wijzen er op dat er een maatschappelijk draagvlak voor de werken aanwezig was.

De vooruitgang van de werken

Het verslag van 23 april 2012 geeft aan welke initiatieven door de aannemer ondernomen werden om de duurtijd van de werken in de Nationalestraat tot het minimum te beperken. Zo werd gewerkt met dubbele ploegen en dubbele shiften en werd er doorgewerkt tijdens het weekend en het bouwverlof (District Antwerpen, 2012).

Over de planning en vooruitgang van de werken vertelt Adriaensen dat de opgestelde fasering die voor de Nationalestraat werd opgesteld uiteindelijk niet helemaal kon worden gevolgd. Op het einde van fase 1 is er namelijk een verzakking gebeurd van een bestaande riolering. Die verzakking heeft voor vertraging gezorgd en heeft ertoe geleid dat men is beginnen werken aan verschillende fasen tegelijk (fase 2 en 3). Deze beslissing is genomen om de vooropgestelde einddatum nog te kunnen halen. Het niet aanhouden van de geplande fasering heeft wel tot gevolg gehad dat een groter stuk van de straat op hetzelfde moment opgebroken was.

De initiatieven van de aannemer en de wijziging in de faseplanning lijken positieve gevolgen te hebben gehad. Alle geïnterviewde ondernemers in de Nationalestraat vinden immers dat de werken in de Nationalestraat goed vooruit zijn gegaan. Ze geven ook aan dat ze dit appreciëren, zeker omwille van de moeilijke weersomstandigheden die er geweest zijn (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013). Maes voegt nog toe dat openbare werken natuurlijk nooit snel genoeg voorbij kunnen zijn, maar dat ze vindt dat er goed is doorgewerkt (Maes, 2013). Adriaensen zegt in haar interview dat ze verschillende klachten heeft ontvangen van zaakvoerders die vonden dat de werken niet snel genoeg vorderden. De meningen zijn bijgevolg verdeeld (Adriaensen, 2013).

De minder-hinder-maatregelen

De minder-hinder-maatregelen opgenomen in het verslag van de startvergadering zijn: de opslag van materialen op het openbaar domein beperken, werken met aangepast materieel (bijvoorbeeld

verplicht nat zagen om de hoeveelheid stof te beperken), maximale bereikbaarheid voor voetgangers, aanbrengen van tijdelijke verharding waar nodig, het plaatsten van werfsignalisatie en de aanstelling van een afgevaardigde van de handelaars op de werfvergadering (District Antwerpen, 2012). Een bereikbaarheidsadviseur, zoals aangehaald in de literatuurstudie, werd niet aangesteld. Ook werd er geen fysiek informatiepunt voorzien. Wel kan iedereen die informatie wenst over de werken telefonisch of via mail terecht bij de dienst Stedelijk Wijkoverleg. Andere minder hindermaatregelen volgens Adriaensen waren het werken in verschillende fasen en de opmaak van een minder-hinder brochure voor de handelaars (Adriaensen, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat (tijdens de werken)

Een van de opmerkelijkste gevolgen van de werken in de Nationalestraat was het opduiken van vele inbraken bij handelszaken. Adriaensen licht toe dat deze inbraken voornamelijk een gevolg waren van slechte verlichting en gedaalde sociale controle tijdens de werken. Als oplossing werd extra politie ingezet en betere verlichting voorzien. Bovendien wordt bij de werken aan de Bredabaan een proefproject opgestart om te onderzoeken hoe deze inbraken in de toekomst het best vermeden kunnen worden (Adriaensen, 2013).

Aan de geïnterviewde handelaars werd ook gevraagd welke hinder zij effectief tijdens de werken hebben ervaren. Maes geeft als belangrijkste vorm van hinder de verminderde bereikbaarheid en de grote hoeveelheid stof en modder aan. Ze vertelt dat door de hinder van de werken mensen zich zeker niet uitgenodigd voelden om in de straat te komen wandelen en winkelen. Schauwvlieghe bevestigt dit, maar voegt toe dat elke winkelpand wel steeds bereikbaar is gebleven voor de voetgangers. Hartung vermeldt het stof en de modder, maar zegt dat ze weet dat dit moeilijk anders kan. Haar winkel bleef ook steeds bereikbaar tijdens de werken. Geen van de drie is het slachtoffer geweest van inbraak (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013).

Het aantal passanten (tijdens de werken)

Een ander belangrijk gevolg van de werken was het dalende aantal passanten. Schauwvlieghe, Maes en Hartung bevestigen dat de daling heel duidelijk te merken was. Mensen die niet noodzakelijk in de straat hoefden te zijn bleven weg (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013). Schauwvlieghe merkt ook op dat de mensen na verloop van tijd een alternatieve route hadden bedacht, zodat ze de Nationalestraat konden mijden (Schauwvlieghe, 2013). De Nationalestraat bezit in normale omstandigheden, wanneer geen werken worden uitgevoerd, als hoofdwinkelcentrum een bovenlokale aantrekkingskracht. Dit betekent dat de winkelstraat een grote reikwijdte bezit en mensen van ver aantrekt om er te komen winkelen (Van Hofstraeten, 2010c). De antwoorden van de

handelaars wijzen erop dat deze aantrekkingskracht tijdens de werken heel sterk is verminderd. De straat is tijdelijk niet meer geschikt voor haar typische activiteiten als funshoppen en vergelijkend winkelen. Het is voor sommige handelaars bijgevolg moeilijker om hun drempelwaarde (minimumomzet) te behalen.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (tijdens de werken)

De geleden omzetverliezen bij de handelaars verschillen. Maes, van kledingzaak *Bitte Kai Rand*, geeft een daling van 5% aan. Ze vertelt dat het bij haar al bij al nog meevalt omdat ze kan rekenen op haar vaste cliënteel. Hartung, eigenares van kledingzaak *Lila Grace*, spreekt van een daling van 20%. Veel van haar klanten zijn toevallige passanten. Schauwvlieghe, van *Theo en Camper*, heeft een omzetsdaling van 30% geleden. Schauwvlieghe vertelt ook dat er tijdens de werken 14 zaken failliet zijn gegaan. Het jaar ervoor (toen er geen werken waren) waren dit er negen. Hij zegt dat de extra faillissementen mogelijk niet enkel te wijten zijn aan de werken, maar ook aan de moeilijke economische tijden (Schauwvlieghe, 2013). Er kan gesteld worden dat het verdwijnen van deze handelszaken een negatieve invloed heeft op de retail agglomeratievoordelen van de Nationalestraat tijdens de werken, aangezien de winkelconcentratie er lager is geworden. Na de werken kan dit mogelijk weer veranderen.

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen, die deze faillissementen moeten helpen voorkomen, vinden de drie zaakvoerders over het algemeen niet doeltreffend. Het bedrag van de inkomenscompensatievergoeding (75 euro per dag) wordt omschreven als veel te laag. Het dekt volgens hen amper de huur. Daarnaast willen ze zeker ook hun zaak niet sluiten tijdens de werken omdat dit meer nadelen heeft dan voordelen. Wanneer de sluitingsplicht zou wegvallen zijn ze wel bereid de vergoeding aan te vragen, al twijfelen Maes en Hartung toch omdat ze de hele aanvraag te omslachtig vinden (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013). Schauwvlieghe vindt ook dat het bedrag van de vergoeding beter bepaald kan worden op basis van de grootte en de eigenschappen van de handelszaak, maar zegt hierbij dat hij beseft dat dit mogelijk te complex is. De andere ondersteuningsmaatregelen (zoals de waarborgregeling en uitstel van betaling RSZ) bieden volgens Schauwvlieghe geen oplossingen, maar verschuiven enkel het probleem. Hij vindt dat wanneer de zaken slecht gaan een extra lening of een betalingsuitstel geen oplossing is. Enkel een financiële toelage, die niet gekoppeld is aan een sluitingsplicht of een vrijstelling van betaling van gemeente- en provinciebelasting zijn volgens hem nuttig. Wel heeft hij gebruik gemaakt van het recht op het houden van uitverkoop. Hij geeft aan dat dit enkel was om zijn liquiditeitsproblemen op te lossen. Hij

vindt het jammer dat hij zijn stock die hij jarenlang heeft opgebouwd heeft moeten verkopen met amper of geen winst. Hij vindt dat geld weggooien (Schauwvlieghe, 2013).

Initiatieven van de zaakvoerders om hun commerciële schade te beperken

De zaakvoerders hebben ook eigen initiatieven ondernomen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Schauwvlieghe heeft vooral bespaard op personeel. Vroeger nam hij voor de drukkerse momenten (bijvoorbeeld zaterdag) extra personeel aan. Tijdens de werken werd niemand extra ingeschakeld en moest zijn personeel het zien te redden. Hartung van *Lila Grace* heeft als preventieve maatregel ervoor gekozen om een extra winkelpand in Mortsel te openen. Op deze manier tracht ze haar omzetverlies tijdens de werken enigszins te compenseren. Oorspronkelijk was het plan om de extra winkel tijdelijk te openen (tijdens de werken), maar omdat deze zo goed draait, heeft ze besloten deze permanent open te houden. De webshop als extra verkoopkanaal werd door geen van de drie geïnterviewden opgestart.

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid, aantrekkelijkheid van de straat en het aantal passanten (na de werken)

Schauwvlieghe, Maes en Hartung zijn alle drie tevreden over het resultaat van de werken tot nu toe en verwachten dat de nieuwe straat een hoger aantal passanten zal aantrekken. Maes vindt dat de nieuwe Nationalestraat nu meer het uitzicht heeft van een winkelboulevard en is hier zeer tevreden over. Daarnaast vindt ze dat na de werken straat voldoende bereikbaar zal zijn met de auto, het openbaar vervoer, te voet of met de fiets. Ook is ze tevreden over de voorziene aansluitingen voor kerstverlichting. Dit is volgens haar een belangrijke meerwaarde voor de straat. Er kan besloten worden dat de handelaars verwachten dat de aantrekkingskracht van de Nationalestraat in de toekomst zal vergroten.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (na de werken)

Hartung hoopt op lange termijn de vruchten te kunnen plukken van de positieve gevolgen van de werken, maar zegt al tevreden te zijn als haar omzet zal normaliseren. Op middellange termijn (één jaar na afloop van de werken) hoopt ze op een stijging van 15 à 20%, in vergelijking met de periode voor de werken. Schauwvlieghe deelt deze mening en rekent op middellange termijn op zo'n 20%. Maes kan er geen cijfer op plakken, maar verwacht ook dat haar omzet zal toenemen (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013).

Schauwvlieghe meent dat de straat door de heraanleg meer in trek is. Panden die vroeger niet verhuurd geraakten, zijn nu wel verhuurd. Velen zien volgens hem de vernieuwde Nationalestraat als

opportuniteit en wachten met hun zaak te openen tot wanneer de werken afgerond zijn. Maes verwacht ook dat er meer interesse zal zijn in de nieuwe Nationalestraat. Hartung hoopt vooral dat er mooie zaken zullen bijkomen en geen telecom- of nachtwinkels, de zogenaamde imagoverlagende zaken (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013; Van Hofstraeten, 2010c). De nieuwe spelers kunnen op lange termijn bijdragen aan de retail agglomeratievoordelen van de Nationalestraat. Bijgevolg kan de straat in de toekomst mogelijk een hoger aantal consumenten aantrekken, in vergelijking met de periode voor de werken.

De invloed van de werken op de huurprijzen (de kosten)

De huurprijzen van de lege panden in de Nationalestraat zijn volgens Schauwvlieghe en Maes ongetwijfeld gestegen. Schauwvlieghe, Maes en Hartung huren alle drie hun handelspand. Schauwvlieghe vindt het oneerlijk dat een huurprijsverlaging tijdens de werken er nooit inzit, maar de positieve opwaardering van de ruimte door sommige handelaars wel wordt doorgerekend aan de huurders. Hartung en Maes hopen dat hun huurprijzen niet zullen stijgen (Schauwvlieghe, Maes, Hartung, 2013). Uit de antwoorden kan worden afgeleid dat de opwaardering van de omgeving invloed heeft op de grondprijs (huurprijs) en het functionele gebruik van de ruimte in de Nationalestraat duurder heeft gemaakt.

2.2.2 De Keyserlei

De bespreking van de casestudy is gebaseerd op verkregen informatie uit beschikbare documenten, het interview met Jeroen Pasmans (projectleider bij AG stadplanning Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Keyserlei) en de interviews met de geselecteerde detailhandelaars en horeca-uitbaters uit de Keyserlei: Davy Verbeke (*Bier Central*), Suzanna Cohesia (restaurant *San Remo*) en Simone Van Riet (reisbureau *WATS N.V.*). Alle interviews zijn terug te vinden in bijlage.

Algemene beschrijving van de straat en het nieuwe ontwerp

De Keyserlei is een belangrijke stadsboulevard, gelegen aan het Centraal station, die bekend staat om zijn vele handels- en horecazaken (District Antwerpen, 2011). De Keyserlei maakt deel uit van de commerciële as Centraal station-Meir-Steen en wordt in de winkelstraatmeting getypeerd als hoofdwinkelcentrum (Van Hofstraeten, 2010b).

De werken aan de Keyserlei werden gestart op 7 november 2011 en afgerond op 8 december 2012. Het doel van de werken was de omvorming van de Keyserlei tot een aangename winkel- en wandel boulevard met een centrale voetgangersas. Voor de start van de werken kende de straat immers heel wat gebreken: een rommelige aanblik door de vele herstellingen en een moeilijke doorgang voor zowel voetgangers, fietsers als ander verkeer (District Antwerpen, 2011).

De uitgevoerde openbare werken omvatten de heraanleg van de weg, de vernieuwing van de nutsleidingen (water, telefoon en elektriciteit), de voorziening van een gescheiden rioleringsstelsel en de aanplanting van nieuwe bomen (District Antwerpen, 2011). Ook bij de heraanleg van de Keyserlei werd geijverd om alle nutswerken samen uit te voeren zodat de straat vervolgens minstens vijf jaar vrij is van werken (Pasmans, 2012).

De aanleg van de reeds vermelde centrale voetgangersas houdt in dat het midden van de nieuwe Keyserlei volledig voorbehouden is voor voetgangers. Het is een duidelijke en open voetgangersas die het Centraal Station verbindt met de Meir (District Antwerpen, 2011). Ook werden op de vernieuwde Keyserlei open en uniforme terrassen voor de horeca voorzien.

De communicatie over de aankondiging van de werken

Op de vraag over hoe tijdig de werken werden aangekondigd antwoordt Pasmans dat de bewoners en de handelaars minstens een jaar voor de start van de werken op de hoogte zijn gebracht. De

werken konden immers pas van start gaan wanneer de vaste terrasconstructies afgebroken waren. Om deze reden moesten de handels- en horecazaken tijdig ingelicht worden. Ook werden in de voorbereidende fase van de werken de bomen gerooid. De uitvoering van de werken was zeker geen verrassing (Pasmans, 2012). Davy Verbeke, zaalvoerder van *Bier Central*, bevestigt dat de communicatie ruim op tijd is gestart. Hij vertelt dat er een voorstelling is geweest in het Centraal Station, er brieven zijn verstuurd en dat er overleg is geweest met de twee verenigingen (horeca en detailhandel). Verbeke is zelf actief in de vereniging van de horeca en vindt dat de communicatie over de aankondiging van de werken goed is gebeurd (Verbeke, 2013).

Ook Suzanna Cohesia, zaakvoerster van restaurant *San Remo* en Simone Van Riet, medezaakvoerster van reisbureau *WATS*, vertellen minstens een jaar op voorhand op de hoogte te zijn gebracht van de werken. Zij zijn tevreden over de tijdige aankondiging (Cohesia, Van Riet, 2013).

De communicatie over het verloop van de werken

Het vergadersverslag van oktober 2011 geeft aan dat de communicatie tijdens de werken via verschillende kanalen zou worden voorzien, zoals: een tweewekelijkse elektronische nieuwsbrief, informatie op de website van de Stad Antwerpen en informatiedoorstroming via de afgevaardigde van de handelaars (District Antwerpen, 2012). Pasmans vermeldt ook de organisatie van wekelijkse werfvergaderingen als communicatiekanaal (Pasmans, 2013).

Verbeke vertelt steeds goed op de hoogte te zijn geweest van het verloop van de werken. Hij is elke week naar de werfvergaderingen geweest en vond deze zeer nuttig (Verbeke, 2013). Cohesia geeft aan vooral informatie te hebben ontvangen via de werfvergaderingen, de nieuwsbrieven en de website. Van Riet haalt de nieuwsbrieven als belangrijkste communicatievorm aan. Alle geïnterviewde zaakvoerders zijn tevreden over de verkregen communicatie tijdens de werken. (Cohesia, Verbeke, Van Riet, 2013).

De noodzaak van de werken en de verkregen participatiemogelijkheden

Pasmans vertelt dat de detailhandel en horeca van de Keyserlei de werken zeker noodzakelijk vonden, gezien de slechte toestand van de straat. Pasmans voegt toe dat de ondernemers zelf mee aan de kar aan het trekken waren om de werken te laten uitvoeren (Pasmans, 2013).

Cohesia bevestigt dat ze de uitvoering heel noodzakelijk vond. Verbeke vond de uitvoering van de werken ook nodig, maar geeft aan dat deze eventueel in combinatie met de heraanleg van het Operaplein hadden kunnen gebeuren. Van Riet, tot slot, vond de straat oud was, maar dat voor haar zaak (een reisbureau) het commercieel gezien niet heel noodzakelijk was dat de straat vernieuwd

werd. Ze voegt er aan toe dat ze denkt dat de heraanleg meer voordelen voor de horeca heeft meegebracht (Cohesia, Verbeke, Van Riet, 2013).

Wat de inspraak in de ontwerpplannen betreft vertelt Pasmans dat enige vorm van inspraak zeker voorzien was. Pasmans zegt ook dat hoewel alle ondernemers vonden dat werken noodzakelijk waren, dit niet betekende dat iedereen dezelfde ideeën had over hoe het ontwerp er zou gaan uitzien. Op basis van een bevraging aan enkele bewoners, voorbijgangers en winkeliers werd een eerste ontwerp opgesteld. Dit eerste ontwerp werd vervolgens toegelicht op verschillende overlegmomenten. Het algemene concept lag toen al vast, maar er wel was ruimte voor discussie over zaken zoals: de terrasgroottes, of de bussen al dan niet door de straat zouden blijven rijden en over het rooien van de bomen. De uitwerking van het finale ontwerp is volgens Pasmans een intensief traject geweest met vele overlegmomenten (Pasmans, 2013).

Van Riet geeft aan heel tevreden te zijn over de voorziene inspraakmogelijkheden. Hoewel het basisontwerp al vastlag, vindt ze toch dat de handelaars en horeca-uitbaters mee hebben kunnen beslissen over de nieuwe Keyserlei. Ze zegt dat het ontwerp uiteindelijk niet helemaal geworden is wat zij wou, maar hier begrip voor heeft omdat met veel verschillende mensen rekening moest worden gehouden. Ze vertelt dat een aantal van de opmerkingen op de overlegmomenten effectief zijn uitgevoerd en een aantal ook niet. Verbeke bevestigt dat er enige mate van inspraak is geweest en vindt dat er goed geluisterd werd op de overlegmomenten. Hij is ook tevreden dat een aantal opmerkingen werden doorgevoerd. Als voorbeeld geeft hij de opname van twee meter gevelterrassen in het ontwerp. Cohesia vindt dat ze zeker ook haar mening heeft mogen geven over het ontwerp. De geïnterviewde zaakvoerders zeggen allen dat ze het belangrijk vinden om inspraakmogelijkheden in de ontwerpplannen te krijgen (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013).

De geïnterviewde handelaars hebben allen enige vorm van inspraak gehad en konden zich vinden in het ontwerp. Bovendien vonden ze alle drie de uitvoering van de werken erg noodzakelijk. Deze zaken wijzen er op dat er een maatschappelijk draagvlak voor de werken aanwezig was.

De vooruitgang van de werken:

In het verslag van de startvergadering van oktober 2011 is te lezen dat contractueel werd vastgelegd dat de aannemer de heraanleg binnen de 367 kalenderdagen moest voltooien (District Antwerpen, 2011). Pasmans licht toe dat er werd gekozen voor het opstellen van de planning in kalenderdagen om de duur van de werken tot het minimum te beperken. Pasmans vermeldt ook dat de aannemer beloond werd als hij de werken tijdig (voor de deadline) opleverde. Deze maatregel bleek succesvol, want de werken werden volgens planning opgeleverd.

Cohesia en van Riet geven aan alle tevreden te zijn over de vooruitgang van de werken en vinden dat het niet sneller had gekund (Cohesia, Van Riet, 2013). Verbeke daarentegen zegt dat hij vindt dat tussen de afbraak van de vaste terrasconstructies en de oplevering van de werken 16 maanden zat en dat hij dit te lang vindt. Hij voegt hier aan toe dat de werken voor een ondernemer natuurlijk nooit snel genoeg kunnen gaan (Verbeke, 2013).

De minder-hinder-maatregelen

In het verslag van de startvergadering van oktober 2011 worden geen specifieke minder-hinder-maatregelen vermeld. Er wordt enkel verwezen naar de wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid. Pasmans vertelt wel dat om de veroorzaakte hinder te beperken er besloten werd om in twee fasen te werken. Eerst werd de Noordzijde van de Keyserlei aangepakt; dit is de kant met de horecazaken. Deze fase werd afgewerkt voor de start van het hoogseizoen. Vervolgens is er een grote switch geweest en werden de werken aan de Zuidzijde gestart; dit is de zijde met de handelszaken. Deze werken werden begin december 2012 afgerond, net voor de kerstperiode. Pasmans licht toe dat het om een belangrijke fasering ging die werd afgesteld op het gebruik van de straat (Pasmans, 2013). Een bereikbaarheidsadviseur, zoals aangehaald in de literatuurstudie, werd niet aangesteld. Ook werd er geen fysiek informatiepunt voorzien. Wel is er ook voor de Keyserlei het Stedelijk Wijkoverleg dat telefonisch of per mail op vragen van alle belanghebbenden antwoordt. Pasmans vertelt ook dat voor grotere projecten, zoals de heraanleg van het Operaplein, een fysiek informatiepunt mogelijk wel zal worden voorzien (Pasmans, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat (tijdens de werken)

Aan de geïnterviewde handelaars werd gevraagd welke hinder zij effectief tijdens de werken hebben ervaren. Cohesia, Van Riet en Verbeke geven alle drie als belangrijkste vorm van hinder de verminderde bereikbaarheid en de grote hoeveelheid stof en modder aan. Ze zeggen er alle drie wel bij dat ze begrijpen dat dit onvermijdelijk is. Cohesia en Verbeke, beide horeca-uitbaters, zeggen ook dat mensen eerder een restaurant zullen verkiezen in een straat waar geen werken worden uitgevoerd. De straat is immers allesbehalve uitnodigend om er iets te komen eten. De geïnterviewde zaakvoerders geven aan dat hun zaak tijdens de werken wel steeds bereikbaar is gebleven voor voetgangers (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013).

Pasmans vertelt dat werd getracht om de werf zo aangenaam mogelijk te maken om een daling van het aantal passanten te minimaliseren. Zo werd gewerkt met een sprekende werf die werd aangekleed met fotoreportages en kunstwerken. In de eerste fase waren dit historische foto's van de

Keyserlei, in de latere fases waren het foto's van de werf en van het toekomstige resultaat. Pasmans vertelt ook dat er tijdens de werken geen inbraken zijn gebeurd op de Keyserlei. Pasmans geeft als mogelijke oorzaak de plaatsing van drie grote lichtmasten. Hierdoor bleef de straat 's avonds en 's nachts steeds goed verlicht (Pasmans, 2013).

Het aantal passanten (tijdens de werken)

Cohesia vindt dat de daling van het aantal passanten tijdens de werken duidelijk te merken was (Cohesia, 2013). Van Riet en Verbeke daarentegen zeggen dat de daling beperkt was, aangezien er nog steeds veel mensen passeerden van en naar het Centraal station. Verbeke en Van Riet voegen hier wel aan toe dat deze mensen gehaast zijn en niet de tijd niet nemen de commerciële panden te bezoeken. Zeker niet in een periode van werken waarin de straat allesbehalve uitnodigend is (Van Riet, Verbeke, 2013). De Keyserlei bezit in normale omstandigheden, wanneer geen werken worden uitgevoerd, als hoofdwinkelcentrum een bovenlokale aantrekkingskracht. Dit betekent dat de winkelstraat een grote reikwijdte bezit en mensen van ver aantrekt om er te komen winkelen (Van Hofstraeten, 2010b). De antwoorden van de handelaars wijzen erop dat de aantrekkingskracht tijdens de werken heel sterk is verminderd. De straat is tijdelijk niet meer geschikt voor haar typische activiteiten als funshoppen en vergelijkend winkelen. Ook is de straat minder uitnodigend voor horecabezoeken. Het is voor sommige zaakvoerders bijgevolg moeilijker om hun drempelwaarde (minimumomzet) te behalen.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (tijdens de werken)

De geleden omzetverliezen bij de handelaars verschillen. Cohesia, zaakvoerster van Italiaans restaurant *San Remo*, en Davy Verbeke, zaakvoerder van *Bier Central*, geven een daling van 30% aan. Cohesia vertelt dat veel van haar klanten toeristen zijn. Deze hebben volgens haar tijdens de werken gekozen voor een restaurant in een aangename straat die vrij is van werken. Ze voegt toe dat de werken financieel heel zwaar zijn geweest: de rekeningen en de huur werden uitgesteld. Op een bepaald moment heeft ze ook overwogen om haar zaak definitief te sluiten (Cohesia, Verbeke, 2013). Van Riet, medezaakvoerster van reisbureau *WATS*, spreekt van een daling van 20%. Veel van hun klanten zijn ook toevallige passanten, maar het reisbureau verkoopt ook veel reizen telefonisch en via internet. Dat heeft de schade al bij al beperkt. Het aantal faillissementen tijdens de werken aan de Keyserlei is niet bekend. Wel zijn veel zaken van naam en van eigenaar verwisseld volgens Van Riet (Van Riet, 2013). De invloed van de uitvoering van de werken op de winkelconcentratie en de retail agglomeratievoordelen is bijgevolg beperkt.

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid

Verbeke en Cohesia hebben tijdens de werken een deel van hun personeel tijdelijk werkloos gesteld. Van Riet heeft van geen enkele ondersteuningsmaatregel gebruik gemaakt. Verbeke en Van Riet vinden de maatregelen niet interessant en veel papierwerk vereisen. Cohesia vindt ze wel nuttig, maar zegt hierbij dat ze wel vindt dat de maatregelen vooral meer ademruimte geven, in plaats van het probleem echt op te lossen. De inkomenscompensatievergoeding van 75 euro per dag vindt ze veel te laag. Verbeke en Cohesia hebben wel een subsidie ontvangen van de Stad Antwerpen om de vaste terrasconstructie af te breken en vervolgens de gevel te herstellen (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013).

Initiatieven van de handelaars om hun commerciële schade te beperken

De handelaars hebben ook eigen initiatieven ondernomen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Cohesia en Verbeke hebben vooral bespaard op personeel (Cohesia, Verbeke, 2013). Voor de werken had Cohesia 22 personeelsleden in dienst; tijdens de werken waren dit er nog slechts 12. Ze vertelt dat het tijdens de werken zo rustig was in haar restaurant dat ze geen andere optie had dan mensen te ontslaan. Sommige mensen werden tijdelijk werkloos gesteld, anderen werden permanent ontslagen. Cohesia vond dit moeilijk omdat ze een goede band had met haar personeel. Ze vertelt dat het na afloop van de werken ook niet eenvoudig was om opnieuw personeel te vinden (Cohesia, 2013). Van Riet heeft om de schade te beperken de etalage van het reisbureau extra aantrekkelijk laten inrichten om zo meer de aandacht van de passanten te trekken (Van Riet, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat en het aantal passanten (na de werken)

Cohesia, Van Riet en Verbeke zijn over het algemeen tevreden over het resultaat, maar hebben elk hun eigen opmerkingen (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013). Verbeke vertelt dat de ruimtelijke kwaliteit van de Keyserlei sterk verbeterd is: de straat is opener, ruimer en de mensen slenteren nu meer. Verbeke vindt dit een groot voordeel en zegt dat de mensen nu meer de tijd nemen om de winkels te bekijken en plaats te nemen op de horecaterrassen. Hij vindt dat de Keyserlei opnieuw ontdekt wordt (Verbeke, 2013). Ook Cohesia is tevreden over het nieuwe ontwerp en vindt dat de mensen meer de tijd nemen om de Keyserlei te bezoeken (Cohesia, 2013). Cohesia vindt wel dat de uniforme terrassen beter hadden gekund. Ze vertelt dat de geïnstalleerde luifels niet bestand zijn tegen regen en wind. Wanneer het slecht weer is, zijn de terrassen onbruikbaar. Cohesia vertelt dat ze vroeger met haar vaste terrasconstructie veel meer zitplaatsen had die het hele jaar door gebruikt

konden worden (Cohesia, 2013). Verbeke bevestigt de mindere kwaliteit van de terrassen en licht toe dat het de bedoeling was dat de terrassen het hele jaar bruikbaar zouden zijn. Hij vult aan dat het in de praktijk is gebleken dat de terrassen, zoals ze nu zijn, hier niet voor geschikt zijn. Ze zijn onvoldoende afgesloten waardoor de terrasverwarmers hun werk niet kunnen doen (Verbeke, 2013).

Van Riet is tevreden dat in het nieuwe ontwerp meer ruimte is voorzien voor voetgangers. Daarnaast is ze tevreden dat de straat voldoende bereikbaar is gebleven met de bus of met de wagen. Van Riet vertelt wel teleurgesteld te zijn over de gebruikte materialen. Ze vindt de wegbedekking van de wandelzone niet duurzaam genoeg. Deze was in het begin mooi lichtgeel, maar kleurt nu al grijs. Ook vindt ze het niet goed dat er bomen aan de horecakant (de Noodzijde) van de straat werden gepland. Bij horecazaak *Hulstkamp* zorgt de geplante boom ervoor dat ze de luifel van hun terras niet naar beneden kunnen doen. De boom moet dus ofwel steeds worden gesnoeid worden ofwel kan de luifel nooit gebruikt worden. Van Riet geeft tot slot ook de opmerking dat er geen laad- en loszone aan de Zuidzijde is voorzien (Van Riet, 2013). Pasmans geeft als opmerking over het nieuwe ontwerp dat er veel fietsers zijn die de voetgangerszone gebruiken in plaats van de rijweg. Het is blijkbaar niet duidelijk dat de voetgangersas hier niet voor bedoeld is (Pasmans, 2013).

Uit de meningen van de geïnterviewde zaakvoerders kan besloten worden dat de aantrekkingskracht van de straat na de werken is toegenomen, in vergelijking met de periode voor de werken. De straat is zeer geschikt voor activiteiten als funshoppen, vergelijkend winkelen en horecabezoeken.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (na de werken)

Cohesia vertelt dat haar omzet is genormaliseerd en dat ze vooruitgang merkt. Haar verwachtingen voor de toekomst zijn positief. Ze denkt dat haar restaurant de vruchten zal kunnen plukken van de vernieuwde straat. Van Riet vertelt dat haar behaalde omzet ook is genormaliseerd, maar verwacht geen positieve effecten van de werken. Verbeke vertelt dat zijn omzet nog niet genormaliseerd is, maar geeft aan dat de nieuwe rookwetgeving hier ook een rol in speelt. Hij verwacht dat op middellange termijn de heraanleg positieve effecten zal hebben op zijn omzet (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013).

De drie geïnterviewde zaakvoerders geven allen aan dat ze veel beweging in de straat merken; vele zaken moderniseren en er worden ook nieuwe investeerders aangetrokken. De Keyserlei herleeft (Cohesia, Verbeke, Van Riet, 2013). De nieuwe spelers kunnen op lange termijn bijdragen aan de agglomeratievoordelen van de Keyserlei. Bijgevolg kan de straat in de toekomst mogelijk een hoger aantal consumenten aantrekken, in vergelijking met de periode voor de werken.

De invloed van de werken op de huurprijzen (de kosten)

Pasmans vertelt dat er op de Keyserlei twee leegstaande panden waren waarvan de huurprijs hoog tot zeer hoog is, die verhuurd zijn geraakt. De huurprijs van deze panden was hoger dan in de periode voor de werken (Pasmans, 2013).

Van Riet huurt niet, maar meent ook dat de huurprijzen van de leegstaande panden sterk zijn toegenomen sinds de werken. Verbeke stelt dat bij bestaande huurcontracten het afhangt van wat in het huurcontract is opgenomen. Hij vindt dat de huurprijzen op de Keyserlei in ieder geval al hoog genoeg zijn. Cohesia hoopt dat haar huur niet zal stijgen op de lange termijn, maar denkt dat dit zeker mogelijk is (Cohesia, Van Riet, Verbeke, 2013).

Uit de antwoorden kan worden afgeleid dat de opwaardering van de omgeving enige invloed heeft gehad op de grondprijs (huurprijs) en het functionele gebruik van de ruimte op de Keyserlei duurder heeft gemaakt.

2.2.3 De Oude Koornmarkt-Suikerrui

De bespreking van de casestudy is gebaseerd op verkregen informatie uit beschikbare documenten, het interview met Kim Verstrepen (projectleider stadsontwikkeling Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui) en de interviews met de geselecteerde detailhandelaars en horeca-uitbaters uit de Oude Koornmarkt-Suikerrui: Sofie Aerts (chocoladewinkel *Sofie Sucrée*), Joachim Mels (Thaïs restaurant *A Thai*) en Jos Hermans (biercafé *Gollem*). Alle interviews zijn terug te vinden in bijlage.

Algemene beschrijving van de straat en het nieuwe ontwerp

De Oude Koornmarkt en Suikerrui zijn gelegen in de historische stadskern van Antwerpen. De straten maken deel uit van de grote horecaconcentratie Historisch Centrum (Van Hofstraeten, 2010d).

De werken werden op 1 oktober 2011 gestart en begin september 2012 afgerond. Het doel van de werken was de omvorming van de Oude Koornmarkt en Suikerrui tot hoogwaardige publieke ruimte en setting van historisch waardevol erfgoed met internationaal allure. Voorheen was de straat voor de voetgangers een wat verhakkelde zone met weinig oversteekplaatsen; de straat oogde rommelig en het straatmeubilair was aan vernieuwing toe (District Antwerpen, 2010). Als oplossing werd de straat in het nieuwe ontwerp autoluw gemaakt. Hierdoor was er ruimte voor de aanleg van een centrale wandelboulevard. Verder omvatten de werken ook de creatie van een kwaliteitsvolle gebruikruimte voor horeca, toerisme en evenementen, met uniforme terrassen waar het zowel in de zomer als winter aangenaam vertoeven moet zijn. Het resultaat van de werken moet de zichtas richting Scheldekaaien en de Onze-Lieve-Vrouwekathedraal verbeteren en de Grote Markt toegankelijker maken (District Antwerpen, 2011b; Verstrepen, 2013).

De uitgevoerde nutswerken omvatten de vernieuwing van de riolering. Er wordt geijverd dat de straat vervolgens minstens vijf jaar vrij blijft van werken (Verstrepen, 2013).

De communicatie over de aankondiging van de werken

Op de vraag over hoe tijdig de werken werden aangekondigd antwoordt Verstrepen dat de horeca-uitbaters en de handelaars een jaar voor de start van de werken, in oktober 2010, via een infomoment op de hoogte zijn gebracht. Op dit infomoment werd het idee voor de aanleg van uniforme winterterrassen naar voren geschoven. De stad wou immers, net zoals op de Keyserlei, een kwalitatiever alternatief bieden voor de vaste terrasconstructies (District Antwerpen, 2010; Verstrepen, 2013). De verdere communicatie werd voorzien op infomomenten in februari 2011 en juni 2011 (District Antwerpen, 2011b).

Sofie Aerts, van chocoladewinkel *Sofie Sucrée*, vertelt vooral veel info te hebben gekregen via de andere handelaars in de straat. Verder heeft ze ook een uitnodiging ontvangen voor de infovergadering en een brief waarin de concrete startdatum werd meegedeeld (Aerts, 2013).

Joachim Mels, van restaurant *A Thai*, vindt dat de aankondiging van de werken tijdig is gebeurd. Hij heeft ook steeds een uitnodiging ontvangen voor de infovergaderingen en is naar één geweest (Mels, 2013). Hermans, van biercafé *Gollem*, heeft zijn zaak pas geopend na de start van de werken en heeft de communicatie vooraf niet meegemaakt (Hermans, 2013).

De communicatie over het verloop van de werken

Wat de communicatie tijdens de werken betreft geeft Aerts aan zeer tevreden te zijn. Ze werd voornamelijk geïnformeerd via nieuwsbrieven. Ook Mels en Hermans zijn tevreden over de verkregen communicatie tijdens de werken. Ze waren steeds goed op de hoogte van het verloop van de werken (Aerts, Hermans, Mels, 2013).

De noodzaak van de werken en de verkregen participatiemogelijkheden

Verstrepen vertelt dat de handelaars en horeca-uitbaters de werken in de straat zeker nodig vonden, maar dat ze wel enige argwaan hadden over de invoering van een voetgangersgebied. Verstrepen licht toe dat specifiek het effect van het voetgangersgebied op de sociale controle en op het gebruik van de publieke ruimte in vraag werd gesteld (Verstrepen, 2013).

De geïnterviewde zaakvoerders geven allen aan dat ze de uitvoering van de werken noodzakelijk vonden. Ze vinden alle drie dat de straat zich in slechte staat bevond en dringend aan vernieuwing toe was (Aerts, Hermans, Mels, 2013).

Wat de inspraak in de ontwerpplannen betreft vertelt Verstrepen dat enige vorm van inspraak zeker geboden werd (Verstrepen, 2013). De verschillende verslagen tonen aan dat er meerdere infovergaderingen hebben plaatsgevonden; dit in oktober 2010, februari 2011 en juni 2011. Op deze momenten werden de plannen toegelicht en konden opmerkingen en suggesties door de aanwezigen worden aangereikt (District Antwerpen, 2010; District Antwerpen, 2011b).

Aerts, zaakvoerster van een chocoladewinkel op de Oude Koornmarkt, vertelt dat ze niet op de infovergaderingen aanwezig was en bijgevolg ook niet geparticipeerd heeft in het ontwerp. Ze vond dit zelf ook niet heel belangrijk. Ze geeft aan de heraanleg van de straat vooral veel invloed heeft gehad op de werking van de horeca en dat bijgevolg hun betrokkenheid belangrijker was (Aerts, 2013). Mels, zaakvoerder van restaurant *A Thai*, vertelt dat hij aanwezig was op een infovergadering waar de nieuwe terrassen werden besproken, maar niet vindt dat hij inspraak heeft gehad. Hij heeft

op de vergadering enkele opmerkingen over de ontwerpplannen gemaakt, maar zegt dat er verder niets mee gedaan werd (Mels, 2013).

Alle geïnterviewde handelaars vonden de werken noodzakelijk, maar geven aan niet zoveel inspraak te hebben gehad. Wel werden er vergaderingen georganiseerd waarop inspraak voorzien werd. Deze waren volgens Mels enkel niet effectief (Mels, 2013).

De vooruitgang van de werken

In een infobrief over de werken aan de Oude Koornmarkt en Suikerrui van december 2011 wordt de fasering en timing van de werken weergegeven. Volgens planning moesten deze eind juni 2012 worden opgeleverd (District Antwerpen, 2011c). Verstrepen legt uit dat door archeologische vondsten in de buurt van het stadhuis, deze deadline niet werd gehaald. De laatste fase van de werken, namelijk de werken aan de trappenpartij, konden omwille van de vondsten pas na het bouwverlof worden uitgevoerd. Op 7 juli 2012 was (op de laatste fase na) de straat echter volledig afgewerkt en klaar voor gebruik. De gevolgen van de vertraging waren bijgevolg redelijk beperkt. Wel werden geen maatregelen getroffen om de tijdsduur van de werken tot het minimum te beperken. Zo werd de planning van de werken niet opgesteld in kalenderdagen, maar in werkdagen. Ook werd er, zoals reeds vermeld, niet doorgewerkt tijdens het bouwverlof (Verstrepen, 2013).

Aerts vindt dat de arbeiders tijdens de werken goed hebben doorgewerkt, maar dat de werken in zijn geheel toch lang hebben geduurd. Mels is tevreden over de vooruitgang, maar zegt dat de werken voor een zaakvoerder natuurlijk nooit snel genoeg gedaan kunnen zijn. Hermans, tot slot, is tevreden dat de vertraging al bij al beperkt is gebleven (Aerts, Hermans, Mels, 2013).

De minder-hinder-maatregelen

De minder-hinder-maatregelen opgenomen in het verslag van de infovergadering van februari 2011 zijn: het voorzien van een nette en geordende werf, het bestrijden van stof en modder op de werf en de opruiming van de werf na elke fase. Dit zijn taken die door de aannemer zullen worden uitgevoerd (District Antwerpen, 2011c). Een bereikbaarheidsadviseur, zoals aangehaald in de literatuurstudie, werd niet aangesteld. Ook werd er geen fysiek informatiepunt voorzien. Wel kan ook iedereen die informatie wenst over de werken, net zoals bij de andere besproken straten, telefonisch of via mail terecht bij de dienst Stedelijk Wijkoverleg. Andere minder hinder-maatregelen volgens Verstrepen waren het werken in verschillende fasen (Verstrepen, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat (tijdens de werken)

Aan de geïnterviewde handelaars werd gevraagd welke hinder zij effectief tijdens de werken hebben ervaren. Aerts geeft als belangrijkste vormen van hinder de verminderde bereikbaarheid en de grote hoeveelheid stof en modder aan. Ze vertelt dat op een bepaald moment de arbeiders een hele berg stenen voor haar etalage hadden gelegd waardoor deze niet meer zichtbaar was en ze amper haar zaak binnen kon. Ook vertelt ze dat er heel veel stof en modder was, maar dat er geen planken werden gelegd om de hinder van de modder te beperken (Aerts, 2013). Dit is opmerkelijk, aangezien stof-en modderbestrijding als minder-hinder-maatregel in de planning was opgenomen. In de praktijk was het dus mogelijk minder goed geregeld. Ook vertelt Aerts dat in het weekend de werf vaak rommelig achtergelaten werd en dat veel bouwafval bleef liggen (Aerts, 2013). Dit is ook in tegenspraak met het voornemen van de aannemer om een nette en geordende werf te voorzien. Mels bevestigt dat er veel stof en modder was, maar heeft er enig begrip voor. Ook was de bereikbaarheid van de straat tijdens de werken volgens hem veel slechter (Mels, 2013). Ook Hermans vertelt dat weinig cliënteel zich geroepen voelde om door het zand naar de horecazaken te wandelen, maar vindt dat de hinder voor de rest vrij beperkt is gebleven (Hermans, 2013).

Op de Oude Koornmarkt en Suikerrui hebben tijdens de werken geen inbraken plaatsgevonden. Verstrepen vertelt dat er nochtans weinig verlichting tijdens de werken voorzien was en heeft bijgevolg geen verklaring waarom deze hier vermeden werden (Verstrepen, 2013).

Het aantal passanten (tijdens de werken)

Aerts vond dat de daling van het aantal passanten tijdens de werken duidelijk te merken was (Aerts, 2013). Mels vult aan dat het aantal sterk verminderd was, maar dat de passage toch niet helemaal is weggefallen tijdens de werken. Er waren nog steeds de toeristen die de Kathedraal en de Grote Markt kwamen bezoeken. Hermans bevestigt dit laatste, maar vertelt hierbij dat de toeristen toch vaak een andere locatie verkozen om iets te gaan eten of drinken (Mels, Hermans, 2013). De Oude Koornmarkt en de Suikerrui bezitten in normale omstandigheden, wanneer geen werken worden uitgevoerd, als horecaconcentratie en Historisch Centrum een bovenlokale aantrekkingskracht. Dit betekent dat het gebied een grote reikwijdte bezit en mensen van ver aantrekt om het te bezoeken (Van Hofstraeten, 2010d). De antwoorden van de handelaars wijzen erop dat de aantrekkingskracht tijdens de werken heel sterk is verminderd. De straat is minder uitnodigend om te winkelen of horeca te bezoeken. Het is voor sommige zaakvoerders bijgevolg moeilijker om hun drempelwaarde (minimumomzet) te behalen.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (tijdens de werken)

De geleden omzetverliezen bij de handelaars verschillen. Aerts, zaakvoerster van chocoladewinkel *Sofie Sucrée*, geeft een daling van minstens 40% aan. Ze licht toe dat veel van haar klanten toevallig passanten zijn; wanneer deze wegvallen heeft dit een grote invloed op haar omzet (Aerts, 2013). Mels, van Thaïs restaurant *A Thai*, zegt dat zijn omzetdaling tijdens de werken de werken heel beperkt is gebleven. Hij spreekt van zo'n 5%. Hij vertelt dat hij steeds is blijven investeren in zijn zaak, ook tijdens de werken, en dat tevreden klanten terugkomen. Dat heeft volgens hem de schade beperkt. Hermans, van biercafé *Gollem*, heeft zijn zaak pas gevestigd na de start van de werken en heeft bijgevolg geen referentiecijfer.

Wat de winkelconcentratie en het aantal faillissementen betreft vertelt Aerts dat op de Oude Koornmarkt volgens haar alles hetzelfde is gebleven. Ze zegt wel dat op de Suikerrui een aantal zaken failliet zijn gegaan. Ze weet wel niet of deze faillissementen volledig aan de werken te wijten zijn. Ook zijn er andere zaken voor in de plaats gekomen (Aerts, 2013). De invloed op de winkel- of horecaconcentratie en agglomeratievoordelen was bijgevolg beperkt. Hermans vertelt dat het voor ondernemers heel moeilijk is om een zaak draaiende te houden op de Oude Koornmarkt of de Suikerrui, ook al zijn er geen werken. De voornaamste redenen hiervoor zijn volgens Hermans de zeer hoge huurprijzen en de hoge taksen (bijvoorbeeld de terrastaks).

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid

Aerts heeft op geen enkele wettelijke ondersteuningsmaatregel een beroep gedaan. Over de inkomenscompensatievergoeding vertelt ze dat ze haar zaak niet wil sluiten, om vervolgens pas vanaf de 8^{ste} dag na sluiting, slechts 75 euro per dag te ontvangen. Ze vertelt dat het economisch gezien rendabeler is om open te blijven. Bovendien vertelt Aerts dat ze haar zaak niet wil sluiten omdat ze dan sommige van haar vaste klanten mogelijk permanent verliest. Als de sluitingsplicht zou wegvallen, zou ze de vergoeding zeker aanvragen. Over de andere wettelijke ondersteuningsmaatregelen is Aerts van mening dat ze enerzijds veel papierwerk vereisen en anderzijds ook niet doeltreffend zijn. Deze maatregelen verschuiven volgens Aerts enkel het probleem. Alles moet uiteindelijk toch betaald worden (Aerts, 2013). Ook Mels en Hermans hebben op geen enkele maatregel een beroep gedaan (Mels, Hermans, 2013).

Initiatieven van de zaakvoerders om hun commerciële schade te beperken

De geïnterviewde zaakvoerders hebben een aantal zaken ondernomen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Aerts heeft opmerkingen gemaakt over de berg stenen voor haar etalage. Deze werd vervolgens weggehaald. Ook heeft ze een brief via facebook naar Patrick Janssens

gestuurd met haar klachten. Ze heeft hierop antwoord gekregen maar heeft verder niet veel veranderingen opgemerkt. Mels zegt dat volgens hem de beste maatregel om de hinder te beperken het zo aantrekkelijk mogelijk maken van je zaak is. De klanten blijven dan terugkomen, ook al is de zaak wat moeilijker bereikbaar. Hermans, tot slot, zegt geen initiatieven te hebben ondernomen. (Aerts, Mels, Hermans, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat en het aantal passanten (na de werken)

Verstrepen vindt dat het resultaat er mag zijn en is ervan overtuigd dat de handels- en horecazaken er de vruchten van zullen kunnen plukken. Ze kan zich moeilijk voorstellen dat de zaakvoerders in de straat er door de werken op achteruitgaan zijn gegaan (Verstrepen, 2013).

Aerts, Hermans en Mels zijn alle drie tevreden over het resultaat van de werken. Aerts vindt het positief dat de straat autovrij is gemaakt. Ze vertelt dat er vroeger voor haar zaak een taxistrook was waar de hele dag auto's stonden; deze strook blokkeerde haar etalage. Ze vindt dat de straat na de werken opener is geworden en een beter uitzicht heeft gekregen. De mensen die uit de Hoogstraat komen zien volgens haar, haar winkel nu ook beter liggen. Ze merkt dat er veel meer passanten zijn dan vroeger. Wel meent ze dat een aantal zaken beter hadden gekund. Zo vindt ze dat er veel te weinig groen aanwezig is in de straat, deze is nu heel kaal. Ze zegt dat de Oude Koornmarkt en de Suikerrui gezelliger hadden kunnen worden. Ook is er volgens Aerts iets te weinig verlichting geplaatst in de Oude Koornmarkt (Aerts, 2013).

Ook Mels is in de eerste plaats heel enthousiast over de autoluwheid van de straat. Hij zegt dat hij uit ervaring weet dit voor de detailhandel en de horeca steeds positieve effecten met zich meebrengt. Hij hoopt dat de voetgangerszone behouden blijft en dat men in de toekomst niet zal teruggrijpen naar het oude concept. Daarnaast vindt hij ook dat het verdwijnen van de geparkeerde auto's het zicht van de straat heeft verbeterd en de omgeving aangenamer heeft gemaakt. Verder merkt hij ook dat er veel meer passanten zijn, in vergelijking met de periode voor de werken. Tot slot vindt hij ook het concept van de uniforme terrassen positief. Hij vertelt dat de andere horeca-uitbaters uit de Oude Koornmarkt en de Suikerrui hier niet allemaal even enthousiast over waren, omdat sommigen veel oppervlakte moesten inleveren. Het enige minpunt van de vernieuwde straat is volgens Mels het ontbreken van veel groen. Hij vindt de vernieuwde straat te kaal (Mels, 2013).

Hermans is tevreden over het autovrij maken van de straat en denkt dat dit veel positieve effecten heeft op de straat. Hij vindt het alleen soms moeilijk om zijn eigen zaak met de wagen te kunnen bereiken. Dit kan enkel voor 11u 's ochtends (Hermans, 2013).

Er kan uit de meningen van de zaakvoerders worden afgeleid dat de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van de straat na de werken sterk is verbeterd. De vernieuwde Oude Koornmarkt en Suikerrui trekken reeds meer mensen aan. De bovenlokale aantrekkingskracht en reikwijdte zijn bijgevolg toegenomen. In de toekomst verwachten de zaakvoerders dat deze stijging nog groter zal zijn.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (na de werken)

Aerts zegt dat haar omzet na de werken licht gestegen is, in vergelijking met de periode voor de werken. Ze is ervan overtuigd dat de heraanleg van de straat een positieve invloed zal hebben op haar omzetcijfer op de middellange en lange termijn. De werken zijn volgens haar zeker niet voor niets geweest. Mels geeft ook dat zijn omzet gestegen is na de werken en heeft ook positieve verwachtingen op de lange termijn. Hermans heeft geen referentiecijfer, maar geeft aan tevreden te zijn over de huidige behaalde omzet (Aerts, Hermans, Mels 2013).

Over het aantal handels- en horecazaken in de straat na de werken zeggen de drie geïnterviewde zaakvoerders dat er veel zaken zijn weggegaan (bijvoorbeeld *De Spar*), maar dat er ook veel nieuwe zijn bijgekomen (Aerts, Hermans, Mels, 2013). De agglomeratievoordelen zijn bijgevolg ongeveer hetzelfde gebleven, al hangt natuurlijk veel af van welke typen zaken er in de straat ter vervanging zijn gekomen. Dat werd niet nader onderzocht. Verstrepen vertelt dat ze merkt dat er veel zaakvoerders nieuwe panden aan het klaarstomen zijn. Ze geeft als voorbeeld restaurant *Amadeus* (Verstrepen, 2013).

De invloed van de werken op de huurprijzen (de kosten)

Over de invloed van de werken op de huurprijzen zijn de meningen verdeeld. Aerts denkt dat er een duidelijke stijging te merken is bij de panden die nog te huur staan. Zelf zegt ze dat haar contract enkel aan de index kan worden aangepast. Mels denkt dat de eigenaars van de panden, indien mogelijk, zeker het onderste uit de kan zullen halen. Hermans is ervan overtuigd dat de huurprijzen van de leegstaande panden zeker gestegen zijn, in vergelijking met de periode voor de werken. Hij weet niet of het is toegestaan dat de huurprijzen in bestaande huurcontracten sterk verhoogd worden, maar hij hoopt in elke geval van niet (Aerts, Hermans, Mels, 2013). Ook hier wordt de grondprijs (huurprijs) van de panden in de straat mogelijk beïnvloed door de werken.

2.2.4. De Londen-Amsterdamstraat

De bespreking van de casestudy is gebaseerd op verkregen informatie uit beschikbare documenten, het interview met Joke Van haecke (coördinator openbaar domein uitvoeringen bij AG Stadplanning Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Londen-Amsterdamstraat) en de interviews met de geselecteerde detailhandelaars en horeca-uitbaters uit de Londenstraat: Jeanne Janssens (*dagbladhandel Havenbuurt*), Kris van Calster (*bakkerij Kris van Calster*) en Philippe Elst (*Belegde broodjes SMAK*). Alle interviews zijn terug te vinden in bijlage.

Algemene beschrijving van de straat en het nieuwe ontwerp

De Londen-Amsterdamstraat is de centrale verkeersas van het Eilandje, en vormt een belangrijke schakel tussen de Leien en Park Spoor Noord langs de ene kant en de Scheldekaaien langs de andere kant. De commerciële panden in de straat zijn vooral horecazaken; ook zijn er enkele handelszaken. Uit de meting van de strategische horecakernen uit 2010 blijkt dat de Londen-Amsterdamstraat geen apart winkel- of horecagebied is, maar deel uitmaakt van de horecaconcentratie het Eilandje (Van Hofstraeten, 2010d). Het gebied bezit een bovenlokale aantrekkingskracht, zeker sinds de opening van het Museum aan de Stroom (MAS) in mei 2011 (Stad Antwerpen, 2012).

De heraanleg van de Londen-Amsterdamstraat vindt plaats in het kader van de herontwikkeling van het Eilandje. Het doel van de werken is de dubbelstraat, samen met de aanliggende straten te transformeren tot groene stadsboulevard. Er komen brede voet- en fietspaden en in het midden wordt een centrale trambedding met bomenrijen voorzien. De vernieuwde buurt moet een ontmoetingsplaats voor zowel bewoners als bezoekers worden en het geschikte klimaat creëren om winkels en horecazaken aan te trekken (Stad Antwerpen, 2013; Van haecke, 2013).

Tijdens de heraanleg van de Londen-Amsterdamstraat wordt het rioleringsstelsel aangepast. Daarnaast worden ook de nutsleidingen verlaagd en in sommige gevallen vernieuwd (Stad Antwerpen, 2013). Van haecke vermeldt dat werd geijverd om alle nutswerken te bundelen zodat de straat vervolgens minstens vijf jaar vrij blijft van werken. Van haecke voegt toe dat de coördinatie van de nutsbedrijven één van de grootste uitdagingen is bij openbare werken (Van haecke, 2013).

De communicatie over de aankondiging van de werken

Van haecke vertelt dat de communicatie over de uitvoering van de werken aan de Londen-Amsterdamstraat via verschillende kanalen is gebeurd. De communicatie over het voorontwerp ging intensief van start in 2008. Vervolgens werd in juni 2010 een infoavond en infotentoonstelling

georganiseerd. Ook werden in juni en juli 2010 10000 bedrukte bierkaartjes verspreid in de horecazaken op het Eilandje. Verder werden grote canvasstructuren geplaatst aan de beide uiteinden van de Londen-Amsterdamstraat en ter hoogte van de Londenbrug. Deze zijn blijven staan tot juli 2012. Tot slot werden de werken af en toe ook vermeld in het tweewekelijks stedelijk infomagazine *De Nieuwe Antwerpenaar* (Van haecke, 2013).

Er kan worden gesteld dat de aankondiging van de werken tijdig en via veel verschillende kanalen is gebeurd. Elst en Van Calster bevestigen dat ze wisten dat de uitvoering gepland was, maar dat ze nooit een concrete startdatum van de werken aan de Londenstraat hebben gekend. Ze menen dat ze pas een brief in de bus hebben ontvangen op de dag dat de straat afgesloten werd en de werken van start gingen (Elst, Van Calster, 2013). Janssens vertelt aanwezig te zijn geweest op de infoavond in juni 2010, maar ook niet op de hoogte te zijn geweest van de concrete startdatum. Ze vindt wel dat de infoavond ruim op voorhand georganiseerd werd (Janssens, 2013).

De communicatie over het verloop van de werken

Van haecke vertelt dat de communicatie tijdens de werken via een maandelijkse elektronische nieuwsbrief gebeurt. Ook worden aanvullende elektronische nieuwsbrieven met dringende informatie verstuurd. Bovendien is er een afgevaardigde van de handelaars en de horeca-uitbaters aangesteld die de werfvergaderingen mee opvolgt en op deze manier up-to-date informatie aan de zaakvoerders kan doorgeven. Elst vertelt ingeschreven te zijn op de elektronische nieuwsbrief, maar is van mening dat alle informatie die er in staat reeds achterhaald is. Elst vindt de werfvergaderingen ook een belangrijke bron van informatie, maar meent dat de afgevaardigde niet goed door communiceert (Elst, 2013). Van Calster zegt tijdens de werken regelmatig nieuwsbrieven in de bus te krijgen (Van Calster, 2013). Janssens merkt op dat niet iedereen altijd over dezelfde informatie beschikt en vindt dat dit soms tot verwarring leidt (Janssens, 2013).

De noodzaak van de werken en de verkregen participatiemogelijkheden

Elst, Janssens en Van Calster vinden alle drie dat de werken noodzakelijk zijn, aangezien de straat oud was en de riolering moest worden vernieuwd. Ze zijn echter alle drie zeer ontevreden over het uitgewerkte concept (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

Van haecke vertelt dat de handelaars samen met de bewoners de kans hebben gekregen om opmerkingen te geven op het voorontwerp tijdens een hoorzitting op 2 februari 2009. Ze zegt hier wel bij dat door de grote omvang en de complexiteit van het project, de inspraakmogelijkheden eerder beperkt waren (Van haecke, 2013).

De geïnterviewde handelaars Elst, Janssens en Van Calster bevestigen de beperkte inspraakmogelijkheden. Janssens licht toe dat zij en enkele andere handelaars op een infovergadering in juni 2010 de kans hebben gekregen om enkele opmerkingen over het ontwerp te geven, maar dat hier verder niets mee werd gedaan. Elst vertelt dat de grote lijnen van het ontwerp al vast lagen en dat enkel nog kleine details konden worden aangepast zoals het plaatsen van een boom of bank. Van Calster zegt resoluut geen inspraak te hebben gehad in de ontwerpplannen. Elst, Janssens en Van Calster geven alle drie aan het zeer belangrijk te vinden om inspraakmogelijkheden te hebben. Ze zijn volledig tegen de nieuwe verkeerssituatie en het verdwijnen van de 150 parkeerplaatsen, maar vertellen hier niets aan te hebben kunnen veranderen (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

De beperkte inspraakmogelijkheden en de ontevredenheid bij de zaakvoerders over het uitgewerkte ontwerp wijzen er op dat er geen draagvlak voor de werken aanwezig is.

De vooruitgang van de werken

Van haecke vertelt dat de oorspronkelijke planning van de werken aan de Londen-Amsterdamstraat 320 werkdagen bedroeg. Ze vult aan dat deze termijn met 83 werkdagen werd verlengd omwille van uitzonderlijke omstandigheden, namelijk aanvullende werken en bijzondere uitvoeringstechnieken die noodzakelijk waren voor het aanleggen van de rioleringswerken (Van haecke, 2013). Elst, Janssens en Van Calster vinden alle drie dat er goed wordt doorgewerkt tijdens de werken. Ze merken wel dat er reeds wat vertraging is geweest door onder andere slechte weersomstandigheden, maar hebben hier begrip voor (Elst, Janssens en Van Calster, 2013).

De minder-hinder-maatregelen

Van haecke vermeldt als specifieke minder-hinder-maatregelen een ver doorgedreven fasering en de vertegenwoordiging van de handelaars op de werfvergadering. Verder blijft gedurende de werken in de straat steeds doorgaand verkeer mogelijk. Een bereikbaarheidsadviseur, zoals aangehaald in de literatuurstudie, werd niet aangesteld. Ook werd er geen fysiek informatiepunt voorzien. Wel kan iedereen die informatie wenst over de werken telefonisch of via mail terecht bij de dienst Stedelijk Wijkoverleg (Van haecke, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat (tijdens de werken)

Aan de geïnterviewde zaakvoerders werd ook gevraagd welke hinder zij effectief tijdens de werken hebben ervaren. Elst, Janssens en Van Calster geven als belangrijkste vormen van hinder de

verminderde bereikbaarheid en de grote hoeveelheid stof en modder aan. Elst vertelt dat de klanten veel meer moeite moesten doen om tot bij de zaak te komen (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

Het aantal passanten (tijdens de werken)

Janssens zegt dat het aantal passanten sinds de start van de werken zeer sterk is gedaald. Volgens haar mijden de mensen de straat omdat ze weten dat er toch geen parkeermogelijkheden zijn en omdat ze in de file zullen staan. Elst vult aan dat door het verdwijnen van de 150 parkeerplaatsen de straat vooral een doorgangsweg is geworden. De mensen kunnen niet meer stoppen om snel onze zaak te bezoeken. Van Calster bevestigt de daling van het aantal passanten en merkt dat de mensen wegblijven (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

De Londenstraat bezit in normale omstandigheden, wanneer er geen werken worden uitgevoerd, als deel van de horecaconcentratie het Eilandje een bovenlokale aantrekkingskracht. Dit betekent dat de buurt een grote reikwijdte bezit en mensen van ver aantrekt om deze te bezoeken (Van Hofstraeten, 2010d). De antwoorden van de handelaars wijzen erop dat deze aantrekkingskracht in de Londenstraat tijdens de werken heel sterk verminderd is. De straat is tijdelijk niet meer geschikt voor activiteiten als run shopping, zoals het bezoek aan een bakker of krantenwinkel (Janssens, Van Calster, 2013). Het is voor sommige handelaars bijgevolg moeilijker om hun drempelwaarde (minimumomzet) te behalen.

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (tijdens de werken)

De geleden omzetverliezen bij de handelaars verschillen. Janssens, van *dagbladhandel Havenbuurt*, geeft een omzetsdaling van 30 % aan. Elst, die een broodjeszaak uitbaat, zegt dat zijn omzet is gedaald met 50%. Hij zegt vooral nog inkomsten te halen uit leveringen aan bedrijven. Van Calster, die een bakkerij heeft, lijdt een omzetsdaling van 70 %. Voor de werken had hij gemiddeld 300 klanten per dag, nu slechts 100 (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

Janssens vertelt dat sinds de start van de werken er al veel zaken definitief de deuren hebben gesloten. In de Londenstraat geeft ze als voorbeeld kapperszaak *Jacqueline* en in de Amsterdamstraat kledingzaak *Y. Di Cassanova* (Janssens, 2013). Er kan gesteld worden dat het verdwijnen van deze handelszaken een negatieve invloed heeft op de retail agglomeratievoordelen van de Londen-Amsterdamstraat tijdens de werken, aangezien de winkelconcentratie er lager is geworden.

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen vinden de drie zaakvoerders over het algemeen niet doeltreffend. Het bedrag van de inkomenscompensatievergoeding (75 euro per dag) wordt omschreven als veel te laag. Het dekt volgens hen amper de kosten. Daarnaast willen ze ook zeker hun zaak niet sluiten tijdens de werken omdat dit volgens hen meer nadelen heeft dan voordelen. Janssens en Van Calster voegen ook toe er tijdens de werken voor hun vaste klanten te willen zijn. Wanneer de sluitingsplicht zou wegvallen zouden ze deze vergoeding zeker aanvragen (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

Elst en Janssens vinden dat de handels- en horecazaken die getroffen worden door openbare werken vanaf dag één standaard (zonder sluiting) een vergoeding zouden moeten krijgen, desnoods lager dan 75 euro, zodat de geleden commerciële schade toch enigszins gecompenseerd wordt. Elst vindt dat er heel veel geld voorzien wordt voor de wegenwerken, maar dat de ondernemers in de straat in de kou blijven staan (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

De andere ondersteuningsmaatregelen (zoals de waarborgregeling en uitstel van betaling RSZ) bieden volgens Elst en Janssens geen oplossingen. Deze verschuiven enkel het probleem (Elst, Janssens, 2013).

Initiatieven van de zaakvoerders om hun commerciële schade te beperken

De zaakvoerders in de Londenstraat hebben ook eigen initiatieven ondernomen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Elst en Van Calster hebben vooral bespaard op personeel. Vroeger werkte er bij Elst vijf mensen in de broodjeszaak, tijdens de werken nog slechts drie. Van Calster is van drie mensen naar twee gegaan (Elst, Van Calster, 2013). Daarnaast heeft Van Calster als preventieve maatregel ook een extra bakkerij op het Falconplein geopend. Op deze manier tracht hij de mensen die de bakkerij in de Londenstraat niet meer kunnen bereiken, op het Falconplein te bedienen. Hij vertelt ook dat het economisch gezien voordeliger is om zijn oven aan te zetten voor een groter aantal broden. De gemiddelde kosten per brood dalen in dat geval. Het is de bedoeling dat na de werken de bakkerij op het Falconplein geopend blijft (Van Calster, 2013). Janssens is sinds de start van de werken beginnen werken met klantenkaarten om op deze manier klantenbinding te creëren. Ook geeft ze aan haar huidige klanten tips over hoe ze haar zaak kunnen blijven bereiken en over de parkeermogelijkheden (Janssens, 2013).

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat (na de werken)

Van haecke geeft in haar interview aan op de hoogte te zijn van de parkeerproblematiek, maar zegt dat de reacties op het tot nu toe gerealiseerde resultaat positief zijn (Van haecke, 2013). Elst, Janssens en Van Calster spreken dit tegen en zeggen alle drie heel ontevreden te zijn. Janssens en Elst menen dat de nieuwe straat zeker mooi zal zijn, maar helemaal niet praktisch. Zij vinden dat bij het opstellen van de ontwerpplannen met een aantal belangrijke zaken geen rekening werd gehouden (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

Janssens geeft als belangrijkste punten van kritiek: het verdwijnen van de parkeerplaatsen, het verminderen van het aantal rijstroken, het ontbreken van een laad- en loszone, het ontbreken van een 5-minuten parkeerzone en de verhoogde borduur naast de rijstroken. Janssens verwacht dat hier in de toekomst elke dag file zal staan. Ze vindt dat je van een drukke verkeersas niet zomaar een groene stadsboulevard kan maken, zonder een alternatieve route te voorzien. Ze vindt het onlogisch dat de auto wordt geband uit de buurt, maar dat het openbaar vervoer pas op de lange termijn wordt voorzien. Hier verwijst ze naar de tramlijn die er pas ten vroegste in 2014 zal zijn. Verder is ze bezorgd dat door het ontbreken van een laad- en loszone de straat vaak geblokkeerd zal worden.

Elst vindt het nieuwe ontwerp commercieel gezien heel slecht. Hij zegt dat het heel nadelig is voor de gevestigde handelszaken in de straat (Elst, 2013). Van Calster noemt het nieuwe ontwerp een catastrofe. Hij denkt dat enkel de horeca-uitbaters er voordeel bij zullen hebben (Van Calster, 2013).

De behaalde omzet en de winkelconcentratie (na de werken)

Janssens, van *dagbladwinkel Havenbuurt*, verwacht dat na de werken haar omzet zal dalen in vergelijking met de periode voor de werken. Ze licht toe dat de meeste van haar klanten haar winkel met de wagen bezoeken. Door het verdwijnen van de parkeerplaatsen denkt ze deze klanten definitief kwijt te zijn (Janssens, 2013). Ook Van Calster verwacht na afloop van de werken een omzetsdaling. De vernieuwde buurt zal volgens hem wel meer toeristen aantrekken, maar hij zegt hierbij dat dit niet zijn doelpubliek is (Van Calster, 2013). Elst hoopt dat zijn omzet na de werken zal normaliseren, maar is sceptisch omwille van het verdwijnen van de 150 parkeerplaatsen (Elst, 2013).

Uit de antwoorden van de geïnterviewde zaakvoerders kan besloten worden dat verwacht wordt dat na de werken enerzijds de ruimtelijke kwaliteit zal toenemen, maar anderzijds de bereikbaarheid zal afnemen. De straat zal volgens hen niet meer geschikt zijn voor runshoppen. Het zal voor de zaakvoerders mogelijk moeilijker worden om hun drempelwaarde (minimumomzet) te bereiken.

Wat de winkelconcentratie in de toekomst betreft, is Janssens twijfelachtig. Ze is er niet van overtuigd dat de buurt zich ertoe leent om te winkelen of de horeca te bezoeken, zelfs niet na de werken. Ze verwacht zeker niet dat het er het nieuwe *Zuid* wordt. Een toename van het aantal handels en horecazaken op de korte termijn is volgens haar uitgesloten (Janssens, 2013). Elst denkt ook de Londen-Amsterdamstraat geen winkelgebied zal worden. Hij vindt daarnaast dat de buurt reeds verzadigd is aan horecazaken (Elst, 2013). Van Calster verwacht niet dat er veel commerciële panden zullen bijkomen, toch zeker geen 'one-minute' zaken. Hij voegt toe dat het voor zaakvoerders moeilijk is om in de Londen-Amsterdamstraat te overleven: zaken komen er en gaan (Van Calster, 2013).

De invloed van de werken op de huurprijzen (de kosten)

Janssens en Elst hebben hun handelspand in eigendom. Van Calster vertelt dat een stijging van de huurprijs zal afhangen van het huurcontract. Hij vindt wel dat de buurt nu al te duur is (Elst, Janssens, Van Calster, 2013).

2.3 Conclusie empirische studie

Tabel 10: Overzicht resultaten casestudies

	De Nationalestraat	De Keyserlei	Oude Koornmarkt- Suikerrui	Londen- Amsterdamstraat
VOOR DE WERKEN				
De communicatie over de aankondiging van de werken	+	+	+	+/-
De noodzaak van de werken	+	+	+	+
De participatiemogelijkheden	+	+	+	-
TIJDENS DE WERKEN				
De vooruitgang van de werken	+	+/-	+/-	+
De minder-hinder- maatregelen	+	+	-	-
De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat	-	-	-	-
Het aantal passanten	-	+/-	+/-	-
De behaalde omzet	-	-	-	-
De winkelconcentratie	-	+/-	+/-	-
De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid	-	-	-	-
Initiatieven van de zaakvoerders om hun commerciële schade te beperken	+	+	+	+
NA DE WERKEN				
De ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van de straat	+	+	+	+
De bereikbaarheid	+	+	+	-
Het aantal passanten	+	+	+	-
De behaalde omzet	+	+/-	+	-
De winkelconcentratie	+	+/-	+	-
De invloed van de werken op de huurprijzen (de kosten)	-	-	-	-

In tabel 10 worden de resultaten uit de casestudies samengevat. Een + staat voor een positieve evaluatie, een – voor een negatieve en een +/- voor situaties tussenin. Op basis van deze tabel worden de opgestelde hypothesen getoetst (het toetsende empirische onderzoek) en algemene conclusies over de hinder en de verschillende beleidsvormen geformuleerd (het beschrijvende empirische onderzoek).

Er wordt gestart met de evaluatie van het minder-hinder-beleid van de stad Antwerpen. Dit kan beoordeeld worden op basis van de kwaliteit van de communicatie vooraf en tijdens de werken, de participatiemogelijkheden, de coördinatie en vooruitgang van de werken en tot slot ook op basis van de specifieke minder-hinder-maatregelen op elke werf.

Allereerst kan besloten worden dat de communicatie vooraf op de vier locaties goed verlopen is. Deze gebeurde ruim op voorhand (steeds minstens 6 maanden vooraf) en via voldoende kanalen. Ook de concrete startdatum van de werken werd op 3 van de 4 locaties vooraf meegedeeld. Enkel bij de Londen-Amsterdamstraat is dit volgens de zaakvoerders in de straat niet gebeurd.

De meningen over de communicatie tijdens de werken zijn positief. Alle zaakvoerders vonden voldoende informatie te hebben ontvangen. De verkregen hoeveelheid informatie verschilt echter wel per persoon. Dit hangt namelijk af van de mate van betrokkenheid. Zo weten de mensen die zich inschrijven op de e-letter, naar de werfvergaderingen gaan of deel uitmaken van de winkeliersvereniging meer dan anderen. De informatiekkanalen zijn echter toegankelijk voor iedereen. Er kan besloten worden dat de communicatie over de werken door de stad Antwerpen op een goede manier gebeurt.

Ook geven alle geïnterviewde ondernemers en projectleiders aan dat de uitvoering van de werken noodzakelijk was. Niemand vond dat de straat onterecht werd opengebroken.

Wat de participatiemogelijkheden betreft, zijn er duidelijke verschillen te merken tussen de vier straten. Zo geven de ondernemers van de Keyserlei aan dat er echt naar hen geluisterd werd en dat ze het ontwerp gedeeltelijk mee hebben kunnen bepalen. Bij de Nationalestraat en de Oude Koornmarkt-Suikerrui waren de inspraakmogelijkheden volgens de zaakvoerders eerder beperkt. Er konden enkel nog wat details worden aangepast. Bij de Londen-Amsterdamstraat zijn de inspraakmogelijkheden, omwille van de omvang van het project, zeer beperkt. De plannen worden er wel toegelicht, maar de zaakvoerders vinden dat er geen rekening wordt gehouden met hun opmerkingen. Het is opmerkelijk dat binnen één stad de participatiemogelijkheden per project zo sterk verschillen.

Wat het maatschappelijke draagvlak voor de werken betreft, dat kan afgeleid worden uit de noodzaak van de werken en de verkregen participatiemogelijkheden, kan besloten worden dat dit zeker aanwezig was in de Nationalestraat, de Keyserlei en de Oude-Koornmarkt-Suikerrui. Enkel bij de Londen-Amsterdamstraat leidden de werken tot veel frustraties, aangezien men zeer ontevreden is over de beperkte participatiemogelijkheden en het uitgewerkte concept.

Wat de vooruitgang van de werken betreft kan gesteld worden dat de meerderheid van de geïnterviewden hierover tevreden zijn. Sommige zaakvoerders uit de Keyserlei en de Oude Koornmarkt vinden wel dat het sneller had gekund. Tijdens de werken op de Keyserlei en de Nationalestraat werden extra maatregelen genomen om de werken zo snel mogelijk te laten verlopen (bijvoorbeeld werken tijdens het weekend en het bouwverlof). Bij de Oude Koornmarkt-Suikerrui en de Londenstraat was dit minder het geval.

De specifieke getroffen minder-hinder-maatregelen verschillen per werf. In de Nationalestraat en de Keyserlei werden veel maatregelen opgesteld om tijdens de werken de hinder zoveel mogelijk te beperken (bijvoorbeeld nat zagen om stof te vermijden). Op de werf van de Londen-Amsterdamstraat waren deze maatregelen beperkter. Bij de Oude Koornmarkt-Suikerrui werden een aantal maatregelen opgesteld, maar deze werden volgens de handelaars in de praktijk niet goed uitgevoerd.

Het minder-hinder-beleid van de stad Antwerpen kan over het algemeen positief beoordeeld worden. Vooral de communicatie en coördinatie van de werken verloopt vlot. De geboden participatiemogelijkheden kunnen mogelijk in de toekomst nog verbeterd worden.

De ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat werden tijdens de werken negatief beoordeeld. Op alle vier de werven werden als voornaamste oorzaken de grote hoeveelheid stof en modder, de hindernissen en de slechte toegankelijkheid gegeven. De aantrekkingskracht is hierdoor tijdens de werken op vier locaties sterk gedaald. De straten zijn of waren allesbehalve uitnodigend. Onderstaande hypothesen kunnen bijgevolg aanvaard worden.

- **De uitvoering van de werken heeft een negatieve impact op de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een locatie.**
- **De uitvoering van de werken heeft een slechtere bereikbaarheid van de locatie tot gevolg.**

De gedaalde ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid leidden op de vier locaties tot een daling van het aantal passanten. Deze daling was echter beperkt bij de Keyserlei en de Oude Koornmarkt. De reden hiervoor is dat de Keyserlei door de ligging aan het Centraal Station en de Oude Koornmarkt-Suikerrui door de ligging in het Historisch Centrum, ondanks de werken, toch nog passanten

aantrokken. Aangezien er wel een daling te merken was op alle onderzochte locaties kan onderstaande hypothese aanvaard worden.

- **Het aantal passanten in de straat daalt tijdens de uitvoering van de werken.**

Wat de behaalde omzet betreft kan gesteld worden dat elke geïnterviewde ondernemer een omzetsdaling heeft geleden tijdens de werken. De aangegeven percentages verschillen echter sterk: deze variëren tussen 5 en 70 %. Handels- en horecazaken die kunnen rekenen op een vast cliënteel hebben over het algemeen een beperktere daling gehad. Een verschil tussen de dalingen in de verschillende types commerciële concentraties kan niet aangetoond worden. Wel is het zeker dat elke onderneming tijdens de werken een omzetsdaling heeft geboekt. Bijgevolg kan ook onderstaande hypothese aanvaard worden.

- **De uitvoering van de werken heeft een negatieve impact op de behaalde omzet.**

Wat de winkelconcentratie tijdens de werken betreft kan niet met zekerheid iets besloten worden. In de Nationalestraat en de Londen-Amsterdamstraat worden enkele faillissementen aangegeven, maar er is geen zekerheid of deze veroorzaakt zijn door de werken of door de moeilijke economische tijden. Op de Keyserlei en de Oude Koornmarkt-Suikerrui is de winkelconcentratie tijdens de werken volgens de geïnterviewde ondernemers niet gedaald. Wel zijn er veel zaken van eigenaar of naam gewisseld. Onderstaande hypothese kan bijgevolg **niet** aanvaard worden.

- **De uitvoering van de werken leidt tot een verminderde winkelconcentratie, ten gevolge van tijdelijke of definitieve sluitingen van handelszaken.**

De wettelijke ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid hebben als voornaamste doel de omzetsdaling van de zaakvoerders en de daling van de winkelconcentratie te beperken. Geen enkele geïnterviewde zaakvoerder is echter tevreden over de huidige ondersteuningsmaatregelen. De inkomenscompensatie wordt omschreven als te laag, in combinatie met de sluitingsplicht. Wel zou bijna elke zaakvoerder deze aanvragen als de sluitingsplicht zou wegvallen. Over de andere maatregelen (bijvoorbeeld uitstel betaling RSZ/btw, de rentetoelage) wordt gezegd dat deze enkel het probleem verschuiven in plaats van oplossen. Wel ondernemen de zaakvoerders zelf veel initiatieven om hun geleden commerciële schade tijdens de werken zoveel mogelijk te beperken. Enkele voorbeelden zijn: het openen van een nieuw winkelpand, het invoeren van klantenkaarten en het goed informeren van hun klanten over de bereikbaarheid van hun zaak.

Ook kunnen een aantal zaken besloten worden met betrekking tot het resultaat van de werken. Het nieuwe uitzicht van de straat wordt op alle onderzochte locaties in Antwerpen positief onthaald. Alle geïnterviewde handelaars en projectleiders zijn het ermee eens dat het resultaat van de werken de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid verbetert. Bijgevolg kan onderstaande hypothese aanvaard worden.

- **Het resultaat van de werken heeft een positieve impact op de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een locatie.**

Over de bereikbaarheid na de werken is men op 3 van de 4 locaties tevreden. Enkel bij de Londen-Amsterdamstraat is men ervan overtuigd dat na de werken de bereikbaarheid van de handels- en horecazaken slechter zal worden. Onderstaande hypothese kan bijgevolg **niet** met zekerheid aanvaard worden.

- **Het resultaat van de werken heeft een verbeterde bereikbaarheid van de locatie tot gevolg.**

Wat het aantal passanten na de werken betreft zijn de meningen ook verdeeld. De projectleiders en de geïnterviewde zaakvoerders van de Keyserlei en de Oude Koornmarkt-Suikerrui geven aan een duidelijke stijging te merken. Bij de Nationalestraat wordt verwacht dat na de werken dit aantal zal stijgen. Bij de Londen-Amsterdamstraat daarentegen wordt een daling van het aantal passanten verwacht. Men denkt dat door het verdwijnen van de parkeerplaatsen de straat een doorgangsweg zal worden. Onderstaande hypothese kan bijgevolg **niet** met zekerheid aanvaard worden.

- **Het resultaat van de werken leidt tot een stijging van het aantal passanten in de straat.**

Over de omzetverwachtingen op de middellange en lange termijn na de werken is de meerderheid van de meningen positief. Vijf van de zes ondernemers op de Keyserlei en de Oude Koornmarkt-Suikerrui zeggen een omzetstijging te hebben geboekt sinds het eindigen van de werken (in vergelijking met de periode voor de werken). Deze uit de Nationalestraat verwachten dat de eerste maanden na de werken hun omzet zal normaliseren. Op middellange en lange termijn verwachten ook zij een omzetstijging. Enkel de handelaars van de Londen-Amsterdamstraat voorspellen na de werken een daling. De geïnterviewde horeca-uitbater uit deze straat hoopt op een normalisatie van de omzet. Hoewel de meningen over het algemeen positief zijn kan toch niet met zekerheid gesteld worden dat wegenwerken steeds tot een omzetstijging leiden. Het is hierbij belangrijk om te vermelden dat het succes van een onderneming niet enkel afhankelijk is van de omgeving. Het is bijgevolg ook belangrijk dat ondernemers blijven investeren in hun zaak om deze succesvol te maken.

Daarnaast blijkt uit de interviews dat de werken ook niet steeds tot een stijging van de winkelconcentratie leidt, althans niet op de korte termijn. Onderstaande hypothesen kunnen bijgevolg **niet** aanvaard worden.

- **Het resultaat van de werken heeft een positieve impact op de behaalde omzet.**
- **Het resultaat van de werken leidt tot een stijging van de winkelconcentratie.**

Tot slot rest er nog één topic, namelijk de invloed van de werken op de stijging van de huurprijzen in de straat op de lange termijn. Hier valt het op dat er veel onduidelijkheid bestaat bij de geïnterviewde zaakvoerders over wat is toegestaan en wat niet. In de literatuurstudie werd vermeld dat de huurprijs in principe om de drie jaar kan worden aangepast ten gevolge van de verfraaiing van de omgeving. Sommige zaakvoerders zijn op de hoogte van de mogelijkheid, anderen zijn overtuigd dat een stijging enkel met de index kan gebeuren. Toch is het belangrijk om te vermelden dat een aanzienlijke stijging zeker mogelijk is. Wel is de meerderheid van de zaakvoerders ervan overtuigd dat de panden die momenteel te huur staan duurder zijn geworden. Om deze redenen kan onderstaande hypothese aanvaard worden.

- **Het resultaat van de werken zal de operationele kosten (op de lange termijn) aanzienlijk doen stijgen, in het geval van een gehuurd winkelpand.**

3. ALGEMENE CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

3.1 Algemene conclusie

De uitvoering van openbare werken is zeer belangrijk. Deze dragen immers bij aan maatschappelijke belangen zoals het verbeteren van de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid en de aantrekkelijkheid van een stad of gemeente. Het publieke karakter van deze belangen zorgt er echter voor dat private partijen zoals de detailhandel deze onvoldoende behartigen. Hun hoofddoel is immers het maximaliseren van de winst. De lokale overheid heeft bijgevolg een interveniërende rol en fungeert als opdrachtgever van deze werken.

In deze thesis werd aangetoond op welke wijze de werking van de detailhandel verstoord wordt door de uitvoering van openbare werken. Als antwoord op de eerste onderzoeksvraag werd onderzocht welke factoren van de detailhandelomgeving beïnvloed worden tijdens de werken. De belangrijkste zijn: de ruimtelijke kwaliteit, de bereikbaarheid, de aantrekkelijkheid, het aantal passanten en de winkelconcentratie. Er werd bij de bespreking van de resultaten niet enkel weergegeven of een factor al dan niet beïnvloed wordt, er werd ook op basis van de meningen van de respondenten weergegeven waarom dit zo is. Dit is het voordeel van kwalitatief onderzoek ten opzichte van kwantitatief onderzoek.

Op basis van de resultaten van het empirische onderzoek kan besloten worden dat openbare werken de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van een straat tijdens de werken sterk verminderen. De straat is allesbehalve uitnodigend en mensen die er niet moeten zijn blijven weg. Bovendien kunnen slechte verlichting en een gedaalde sociale controle tijdens de werken ook leiden tot inbraken. Dit was het geval bij de Nationalestraat in Antwerpen. Ook de bereikbaarheid tijdens de werken was op alle onderzochte locaties zeer slecht.

Bovenstaande factoren hebben tot gevolg dat de aantrekkingskracht van straten waar werken worden uitgevoerd sterk daalt. Anders gezegd betekent dat de reikwijdte van de aangeboden goederen en diensten op deze locaties sterk vermindert. Dit is onder meer merkbaar door het dalende aantal passanten in de straat. Belangrijk om te vermelden is dat de daling van het aantal passanten beperkt was bij stationsomgevingen zoals de Keyserlei en de Historische Centra zoals de Oude Koornmarkt-Suikerrui. Daarnaast is uit de resultaten gebleken dat de uitvoering van werken niet steeds leidt tot een daling van de winkelconcentratie tijdens de werken.

Het tweede luik van de eerste onderzoeksvraag omvatte de invloed van de openbare werken op de detailhandelomgeving na afloop van de werken. Uit de resultaten kan besloten worden dat het

resultaat van de werken steeds leidt tot een verbetering van de ruimtelijke kwaliteit en aantrekkelijkheid van de straat. Deze thesis heeft echter wel aangetoond dat het resultaat van de werken niet steeds leidt tot een verbetering van de bereikbaarheid van de locatie. Het resultaat is wel altijd mooi, maar niet altijd even praktisch. Ook wijzen de resultaten er op dat het resultaat van de werken niet steeds leidt tot een verhoging van het aantal passanten en een verhoging van de winkelconcentratie, althans niet op de korte termijn.

Als antwoord op de tweede onderzoeksvraag kan besloten worden dat de veranderingen aan de detailhandelomgeving tijdens de werken een invloed hebben op de vraag en bijgevolg ook op behaalde omzet van de zaakvoerders in de straat. Op basis van de resultaten van het empirische onderzoek kan besloten worden dat een omzetsdaling tijdens de werken onvermijdelijk is. De omvang van de omzetsdaling verschilt echter per onderneming. Er kan worden gesteld dat handels- of horecazaken die op een vast cliënteel kunnen rekenen de minste omzetsdaling hebben geboekt. Ondernemingen die veel toevallige passanten als cliënteel hebben, hebben over het algemeen meer problemen gehad. De locaties waar de daling van het aantal passanten het kleinst was (De Keyserlei en de Oude Koornmarkt-Suikerrui) hebben niet noodzakelijk daarom minder omzetverliezen geboekt. Ook zijn er geen duidelijke verschillen tussen de commerciële concentraties (horecaconcentratie of hoofdwinkelcentrum) te merken.

Het tweede luik van de tweede onderzoeksvraag omvat de invloed op de omzet en de kosten na afloop van de werken. Hoewel het doel van openbare werken is dat de buurt wordt opgewaardeerd en dat de handelaars de vruchten zullen kunnen plukken van het resultaat, blijkt dit in realiteit niet steeds het geval. De uitvoering van de werken leidt namelijk niet steeds tot een stijging van de omzet. Hierbij moet vermeld worden dat de kwaliteit van de omgeving niet de enige succesfactor van een onderneming is. Men moet zelf ook blijven investeren in zijn of haar zaak. De voornaamste reden die sommigen aangeven voor de verminderde (verwachte) omzet na de werken is de gedaalde bereikbaarheid, waaronder de verminderde parkeermogelijkheden.

Wel kan besloten worden dat de verfraaiing van de omgeving invloed heeft op de vastgoedprijzen op de locaties. Zo blijkt uit de interviewantwoorden dat de huurprijzen na de werken sterk zijn toegenomen. De investering in publieke goederen (het openbare domein) resulteert bijgevolg in een stijging van het private goederen, zoals het functionele gebruik van ruimte (bijvoorbeeld het huren van een winkelpand).

De derde en vierde onderzoeksvraag behandelden de beleidsvormen van de Vlaamse en lokale overheden om de negatieve gevolgen van de uitvoering van werken te beperken. De overheid heeft er immers alle belang bij dat deze zaken kunnen overleven aangezien deze bijdragen aan enkele belangrijke maatschappelijk belangen zoals de verzorgingsfunctie, het verbeteren van de stedelijke vitaliteit, het behoud van de historische binnensteden en het creëren van werkgelegenheid.

In de literatuurstudie werden de verschillende aspecten van het minder-hinder-beleid en het belang ervan aangetoond. Er werd toegelicht dat goede en juiste communicatie vooraf en tijdens de werken, voldoende participatiemogelijkheden en een vlotte, kwaliteitsvolle uitvoering en coördinatie van de werken allemaal zaken zijn die de veroorzaakte hinder aanzienlijk kunnen verminderen. In de empirische studie werd het beleid van de Stad Antwerpen onderzocht. Er kan besloten worden dat, hoewel er nog verbeteringen mogelijk zijn, de uitvoering van dit beleid over het algemeen positief wordt ervaren door de zaakvoerders. Zeker de vooropgestelde sperperiode van 5 jaar is een positief aspect.

Het wettelijk ondersteuningsbeleid van de Vlaamse overheid heeft vooral als doel de financiële schade ten gevolge van de werken te beperken. Men wil vermijden dat door grote omzetverliezen veel zaken failliet gaan. Het is belangrijk dat in steden en gemeenten de winkelgebieden gezond blijven. In de praktijk blijkt echter dat dit ondersteuningsbeleid nog enkele tekortkomingen kent. Verder in deze thesis worden enkele beleidsaanbevelingen aangereikt.

Deze thesis heeft ook aangetoond dat de detailhandel en horeca eigen initiatieven kunnen ondernemen om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. De meest effectieve worden aangereikt in de aanbevelingen voor de detailhandel, verder in deze thesis.

3.2 Beleidsaanbevelingen

Op Vlaams niveau, bestaan reeds een heel aantal maatregelen die tot doel hebben de geleden commerciële schade van de zelfstandigen enigszins te compenseren. In de praktijk blijkt echter dat sommige van deze maatregelen hun doel missen. Een aanpassing van de maatregelen kan bijgevolg nuttig zijn.

De maatregel die de meeste opmerkingen uitlokt is de inkomenscompensatievergoeding van 75 euro per dag. De sluitingsplicht en de wachttijd van 7 dagen die hieraan gekoppeld zijn, ervaren de geïnterviewde zaakvoerders als een struikelblok. Ze menen dat met de huidige regeling het financieel voordeliger is om hun zaak open te houden tijdens de werken. Bovendien vrezen ze dat het sluiten van hun zaak zal leiden tot het permanente verlies van klanten. Een aanpassing van *de wet Dedecker* zou een oplossing voor deze problemen kunnen bieden.

Onder andere Mathias De Clercq van Open VLD en Ann Vanheste van sp.a., ijveren reeds voor een wetswijziging die de afschaffing van de sluitingsplicht en wachttijd inhoudt. De empirische studie heeft aangetoond dat de geïnterviewde zaakvoerders deze veranderingen ook heel noodzakelijk vinden. Deze wetswijziging is tot op heden echter niet doorgevoerd.

De versoepeling van de wet zal ervoor zorgen dat de aanvraagdrempel sterk verlaagd wordt. De zaakvoerders geven immers aan dat wanneer de sluitingsplicht wegvalt, ze deze vergoeding zeker zullen aanvragen, indien ze ook aan de andere voorwaarden voldoen. Mogelijk kunnen er door het participatiefonds op korte termijn niet voldoende middelen worden vrijgemaakt om aan een grotere groep handelaars de vergoeding uit te keren, zeker in tijden van besparingen.

Als mogelijke oplossing wordt aanbevolen het bedrag te verlagen tot bijvoorbeeld 50 euro per dag. Deze verlaging is geoorloofd, aangezien de handelaars in de nieuwe situatie ook nog inkomsten uit hun gewone activiteiten kunnen halen. Sommige geïnterviewde zelfstandigen geven zelf aan dat het bedrag lager dan 75 euro mag zijn, zolang ze maar geopend mogen blijven.

Wat de overige maatregelen betreft kan besloten worden dat in de praktijk het recht op het houden van uitverkoop en de tijdelijke werkloosheid als meest doeltreffend worden ervaren om de moeilijke periode te overbruggen. Als aanbeveling wordt dan ook gegeven dat deze zeker bewaard moeten blijven. Maatregelen zoals de rentetoelage en de waarborgregeling worden door vele zaakvoerders als 'niet nuttig' omschreven. De reden hiervoor is dat bij ondernemers die getroffen worden door openbare werken het water vaak al heel hoog staat. Ze staan niet te springen om extra leningen aan te gaan, ook al zijn deze renteloos. Deze maatregelen zouden enkel het probleem verschuiven, in

plaats van het op te lossen. Toch wordt als aanbeveling gegeven dat deze moeten blijven bestaan. Voor sommigen kan deze maatregel het verschil maken om de moeilijke periode te overbruggen. Na afloop van de werken kan de zaak dan hopelijk de vruchten plukken en mooie omzetcijfers boeken. Het kan interessant zijn dat de overheid enkele ondernemingen die deze leningen hebben aangevraagd goed opvolgt om zo de situatie op de lange termijn te kunnen beoordelen.

Tot slot worden de maatregelen die uitstel van betaling btw, RSZ en directe belastingen voorzien als een vergiftigd geschenk beschreven. De handelaars vinden dat ze in plaats van uitstel een (gedeeltelijke) vrijstelling van deze kosten zouden moeten krijgen. Hier kan onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn, maar ook in dit geval zullen veel extra financiële middelen nodig zijn.

Ook op lokaal niveau kunnen aanbevelingen worden gedaan tot verbetering van het beleid. De invulling van het lokale minder-hinder-beleid verschilt immers per stad of gemeente. Bijgevolg kunnen de positieve aspecten van het beleid van de Stad Antwerpen worden overgenomen voor andere steden en gemeenten, indien deze daar nog niet werden ingevoerd. Deze positieve aspecten werden bepaald op basis van de empirische studie.

Een eerste aanbeveling houdt de tijdige en juiste communicatie over de start en het verloop van de werken in. De empirische studie heeft aangetoond dat dit een belangrijke bijdrage betekent voor de beperking van de hinder tijdens de werken. Vooral de organisatie van de wekelijkse werfvergaderingen, die toegankelijk zijn voor alle belanghebbenden, werd heel positief onthaald. Op deze vergaderingen wordt de vooruitgang van de werken besproken en worden problemen gecommuniceerd. Het is een belangrijk communicatieplatform dat ertoe bijdraagt dat de vrede tussen de verschillende belanghebbenden wordt bewaard.

Een tweede aanbeveling omvat het bieden van voldoende participatiemogelijkheden aan de detailhandel en horeca. De ondernemers kunnen zo belangrijke informatie aanbrengen waar de architecten mogelijk nog niet aan hadden gedacht. Het is immers belangrijk dat het resultaat van de heraanleg de overleving van de handels- en horecazaken op de lange termijn niet in gevaar brengt. Tot op heden beperken participatieprocessen zich nog te vaak tot het toelichten van de ontwerpplannen, in plaats van echte wijzigingen toe te laten.

Een laatste aanbeveling omvat de toekenning van aanvullende ondersteuningsmaatregelen op lokaal niveau. De stad of gemeente kan beslissen om extra middelen te voorzien om aanvullende compensatievergoedingen te bieden. Ook kan men de handelaars en horeca-uitbaters vrijstellen van gemeente- en provinciebelastingen. De stad of gemeente heeft er immers alle belang bij dat de detailhandel en horeca die er gevestigd is kan overleven.

3.3 Aanbevelingen voor de detailhandel en horeca

Een ondernemer die te maken krijgt met openbare werken hoeft niet zomaar lijdzaam toe te kijken hoe zijn inkomsten afnemen. Er bestaan tal van mogelijkheden die de schade kunnen beperken. In wat volgt worden op basis van de bevindingen uit deze thesis een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Een eerste aanbeveling heeft betrekking op het goed benutten van de aangeboden ondersteuningsmaatregelen. Zo is het belangrijk dat een ondernemer zich goed informeert over wat de mogelijkheden zijn. Uit de interviews bleek namelijk dat sommige ondernemers niet weten welke wettelijke ondersteuningsmaatregelen er allemaal bestaan en/of niet weten wat ze precies inhouden. Enkel wanneer men goed op de hoogte is van deze maatregelen en bijhorende voorwaarden, kan men beslissen of deze al dan niet nuttig zijn voor hem of haar. Daarnaast kunnen de ondernemers bij de stad of gemeente in kwestie ook informeren of deze aanvullende maatregelen aanbieden zoals een vrijstelling van gemeentebelasting of het toekennen van een aanvullende vergoeding, bovenop deze bepaald door *de wet Dedecker*. Indien deze niet worden aangeboden, kunnen de getroffen handelaars bijvoorbeeld via de winkeliersvereniging in overleg te treden met de stad of gemeente om deze alsnog toe te kennen.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op het bedenken van eigen initiatieven door de getroffen zaakvoerders om hun commerciële schade zoveel mogelijk te beperken. Hierbij is het belangrijk dat de ondernemers zich zo goed mogelijk informeren over de werken. Zo weten ze wat de omvang van de werken is, wanneer deze starten, hoe lang ze zullen duren en welke fasen er zijn. Vervolgens kunnen ze hun eigen initiatieven zo goed mogelijk hierop afstemmen. Een belangrijke voorwaarde is wel dat de stad of gemeente voldoende en juiste informatie over de werken communiceert.

Een eerste voorbeeld van een eigen initiatief is het aankopen van minder voorraad in de maanden voorafgaand aan de werken. Hierbij is het belangrijk dat men zich op het slechtste scenario voorbereidt. Een voorraad opbouwen vereist veel geld en het gevaar bestaat dat als men te veel aankoopt, men tijdens de werken door een terugvallende verkoop met liquiditeitsproblemen te maken krijgt.

Een tweede voorbeeld is het oprichten van een webshop als extra verkoopkanaal. Op deze manier kan men de huidige klanten bereiken die tijdens de werken niet meer tot bij de winkel geraken. Bovendien kan men op deze manier ook nieuwe klanten aantrekken. Het openen van een webshop is wel geen optie voor de verkoop van diensten.

Een derde voorbeeld is het openen van een nieuw winkelpand in een straat waar geen werken worden uitgevoerd. Dit kan ofwel als tijdelijke vervanging van de bestaande winkel, ofwel als bijkomende winkel. Op deze manier kan het inkomstenverlies gecompenseerd worden en kan men schaalvoordelen benutten. Het openen van een extra winkel is niet voor iedereen mogelijk aangezien voor de opstart extra kapitaal vereist is. In de empirische studie kozen twee van de twaalf geïnterviewde ondernemers voor deze oplossing. Zij zijn hierover enthousiast en hebben besloten ook na de werken de nieuwe winkelpanden te blijven benutten.

Een vierde voorbeeld is het creëren van klantenbinding tijdens de werken. Deze klantenbinding kan op verschillende manieren bereikt worden. Zo kan men bijvoorbeeld de huidige klanten zo goed mogelijk informeren over het verdere verloop van de werken en hen de bereikbaarheids- en parkeermogelijkheden meegeven. Daarnaast kan men er ook voor kiezen om, ondanks de werken, te blijven investeren in de kwaliteit en service van zijn of haar zaak. Op deze manier kan de klantentevredenheid toenemen waardoor de mensen blijven terugkomen, ook al is de zaak moeilijker bereikbaar. Tot slot kan ook het werken met klantenkaarten een manier zijn om klantenbinding te creëren.

Een laatste aanbeveling voor de detailhandel en de horeca heeft betrekking op het benutten van de participatiemogelijkheden in de ontwerpplannen. De herinrichting van de straat kan immers factoren beïnvloeden waardoor de straat na de werken mogelijk minder interessant wordt voor de ondernemer. Om deze reden is het belangrijk dat men, indien men de kans krijgt, participeert. Zo kan men bijvoorbeeld opmerkingen maken over zaken die de etalage zullen blokkeren of over het verdwijnen van te veel parkeerplaatsen. Deze aanpassingen kunnen mogelijk het succes van de onderneming in de toekomst mee bepalen.

3.4 Suggesties voor verder onderzoek

De invloed van de openbare werken op de detailhandel is een heel actueel onderwerp. Verder onderzoek is zeker nuttig. In deze thesis werden locaties onderzocht waar de werken momenteel nog in uitvoering zijn of recentelijk werden afgerond. Dit was noodzakelijk om de hinder tijdens de werken te kunnen beschrijven. Verder onderzoek zou de situatie op de lange termijn kunnen onderzoeken. Zo kan de gezondheidstoestand van elk van deze vier straten, maar ook van andere straten, worden opgevolgd. Dit kan mogelijk op basis van de winkelstraatmetingen die de Stad Antwerpen elke drie jaar uitvoert. Deze metingen geven informatie over de gezondheidstoestand van de winkelstraat op basis van de winkelconcentratie, het aantal ketens en het aantal imagoverlagende panden. Ook kwalitatief onderzoek over de ervaringen tijdens en na de werken in andere steden in Vlaanderen kan nuttig zijn. Op deze manier kunnen belangrijke verschillen tussen de ervaringen van de zelfstandige ondernemers per stad aangetoond worden.

Tot slot kan ook kwantitatief onderzoek over dit onderwerp nuttig zijn. Zo zou men de opgestelde hypothesen uit deze thesis verder kunnen toetsten op basis van een enquête met een voldoende aantal respondenten. Daarnaast kan men op basis van dit type onderzoek ook gegevens over de gemiddelde omzetsdaling tijdens de werken bekomen.

BIBLIOGRAFIE

Agentschap ondernemen (2012), *Wat is de rentetoelage hinder openbare werken?* Geraadpleegd uit <http://www.agentschapondernemen.be/artikel/wat-de-rentetoelage-hinder-openbare-werken>

Atzema, O., Van Roetbergen, T., Lambooy, J. & Van Hoof, S. (2012), *Ruimtelijke economische dynamiek. Kijk op bedrijfslocatie en regionale ontwikkeling*, uitgeverij Coutinho, Bussem pp.149-154.

B&A Groep Beleidsonderzoek & advies (2000), *Synthese bereikbaarheid. Hoofdpijnen*. Rijswijk/delft, pp.6.

Baarda, D.B. De Goede, M.P.M. & Teunissen, J. (2005), *Basisboek Kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*, Wolters-Noordhoff bv Groningen/Houten.

Baetens, K. (2007), *Een bereikbaarheidsadviseur maakt hinder makkelijker aanvaardbaar*, geraadpleegd uit <http://www.abr-bwv.be/sites/default/files/VIII.7..pdf>

Beuken, J.W.L. & Terpstra, P.R.A, (1998): *Overheidsbeleid voor perifere en grootschalige detailhandel*, geraadpleegd uit: <http://www.bng.nl/bng/pdf/981119.pdf>

Bungeneers, L. (2006), *Beleidsnota Detailhandel Antwerpen maart 2006*, Stad Antwerpen: Werk en economie detailhandel.

Brown, S. (1992), *Retail location: A micro-scale perspective*. Uitgeverij Avebury, Engeland.

Brueckner (2011), *Lectures on Urban economics*, The Mit Press, Cambridge Massachusetts.

Bucklin, L. (1978), *Productivity in retailing*, New York: American Marketing Association.

Canoy, M., Janssen, M. & Vollaard, B.(2001), *PPS: een uitdagend huwelijk*, uitgegeven door het Centraal Planbureau .

Clarke, G. (2013), *Retail dynamics and the importance of geography*. Lezing op 27 maart 2013 te Universiteit Antwerpen.

De Clercq, M., Somers, I. & De Croo, H. (2011), *Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 3 december 2005 betreffende de uitkering van een inkomenscompensatievergoeding aan zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein*. Geraadpleegd uit: <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/1623/53K1623001.pdf>

De Standaard (2010), *Speculanten maken Wilde Zee onbetaalbaar*, geraadpleegd uit:

<http://www.standaard.be/artikel/detail.aspx?artikelid=CJ31TKOD>

De Standaard (2012), *Meer inbraken in opgebroken Nationalestraat Antwerpen*, geraadpleegd uit

http://www.standaard.be/artikel/detail.aspx?artikelid=DMF20120829_175

Cornille, D. & Langhor, J. (2011), *De distributiesector en de impact van de prijzen in het eurogebied*, Economisch tijdschrift december 2011 Nationale Bank van België.

De Regge, M. (2007), *Beleidsactieplan Openbare werken 2007-2012*.

Departement RWO (2011), *Ruimtelijk structuurplan Vlaanderen*, geraadpleegd uit:

<http://www2.vlaanderen.be/ruimtelijk/docs/rsv2011/RSV2011.pdf>

Dijkstra, T. (2001), *Architectonische kwaliteit. Een notitie over architectuurbeleid*, Uitgeverij 010 Publishers.

District Antwerpen (2010), *Verslag infomoment afbraak horecaconstructies 6 oktober 2010*.

District Antwerpen (2011a), *Verslag startvergadering De Keyserlei 13 oktober 2011*.

District Antwerpen (2011b), *Verslag infomoment Suikerrui-Oude Koornmarkt 29 juni 2011*.

District Antwerpen (2011c), *Verslag hoorzitting Oude Koornmarkt en Suikerrui 21 februari 2011*.

District Antwerpen (2012), *Verslag infovergadering Nationalestraat 23 april 2012*.

Draye, A. (2002), *Buurtwegen, juridisch bekeken*, geraadpleegd uit:

http://www.landelijkvlaanderen.be/sites/default/files/PUB_1287_Onze_buurtwegen_juridisch_bekeken.pdf

Duijvestijn, J., Hogewind, S., Olthof, S., Oudejans, T. & Tegel, K. (2006), *De toekomst van de grote stad: stedelijke economie, retail en wonen*. Stichting Maatschappij en Onderneming, Den Haag, pp. 47-67.

Evers, D., Van Hoorn, A. & Van Oort, F. (2005), *Winkelen in Megaland*. Naiuitgevers Rotterdam pp. 18-25.

González-Benito, O. (2005), *The role of geodemographic segmentation in retail location strategy*. Universiteit van Salamanca. International Journal of Market Research Vol. 47 derde kwartaal.

Grimmeau, J.P. (2003), *De handel in de grote Belgische steden en hun stadsrand*, ULB.

Handelshuurwet 30 april 1951, geraadpleegd uit:

http://www.handelshuur.be/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=59

Healey, M.J. & Ilbery, B.W. (1990), *Location & change. Perspectives on economic geography*, New York: Oxford University Press.

Jones, K. & Simmons, J. (1990): *The Retail environment*, Routledge London.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Marketing, de essentie*, London: Pearson Education, 10e editie.

Mahu, J. (2009), *De invloed van overconfidence op de vestigingskeuze als investeringsbeslissing in de detailhandel*, Masterscriptie faculteit management wetenschappen, Open Universiteit Nederland.

Departement RWO (2011), *Ruimtelijk structuurplan Vlaanderen*, geraadpleegd uit:

<http://www2.vlaanderen.be/ruimtelijk/docs/rsv2011/RSV2011.pdf>

Maso, I. (1994), *Kwalitatief onderzoek*, Amsterdam.

Ministerie van de Vlaamse gemeenschap (2009), *Ruimtelijk afwegingskader voor grootschalige detailhandelsvestingen*.

NSZ (2012), *Voorstel om compensatievergoeding openbare werken uit te breiden voortreffelijk*, geraadpleegd uit: <http://www.nsz.be/nl/pers/algemeen/voorstel-om-compensatievergoeding-openbare-werken-uit-te-breiden-voortreffelijk/>

Pinto, J.K. (2012), *Project management: achieving competitive advantage*, Pearson Education.

Reijndorp, A., Truijens, B., Nio, I., Visser, H. & Kompier, V. (1998), *De kern van het ruimtelijke beleid. Een onderzoek naar het begrip ruimtelijke kwaliteit*, Den Haag.

Rodrigue, J.P. et al. (2012), *The Geography of Transport Systems*, Hofstra University, Department of Global Studies & Geography.

Schreurs, J. (2005), *Denkkader voor ruimtelijke kwaliteit. Over de inzetbaarheid van indicatoren in: Geldof et al. Ruimtelijke kwaliteit aan de kust, indicatoren voor de ruimtelijke kwaliteit van de publieke ruimte en de architectuur aan de kust*. Brussel: Vlaamse gemeenschap.

Sectorlink (2012), *Groot aantal openbare werken drijft zelfstandigen in de problemen*, geraadpleegd uit: <http://www.sectorlink.be/nieuwsbericht/groot-aantal-openbare-werken-drijft-zelfstandigen-de-problemen-201209107883>

Smith, J.A. (1995), *Semi-Structured Interviewing and Qualitative Analysis*. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc.

Stad Antwerpen, (2010), *Hinder door openbare werken? Talrijke maatregelen ondersteunen u als ondernemer*, Informatiebrochure Stad Antwerpen.

Stad Antwerpen (2012), *nieuwsbrief het Eilandje november 2012*.

Stad Antwerpen (2013a), *De Keyserlei is volledig heraangelegd*, geraadpleegd uit <http://www.antwerpen.be/eCache/ABE/80/64/184.Y29udGV4dD04MDkwNTYy.html>

Stad Antwerpen, (2013b), *Omgeving Centraal station*, geraadpleegd uit <http://www.antwerpen.be/eCache/ABE/80/90/556.html>

Stad Antwerpen (2013c), *Nationalestraat*, geraadpleegd uit <http://www.antwerpen.be/eCache/ABE/80/26/338.Y29udGV4dD04MDM0MjI0.html>

Steeland, P. (2011), *Trends in de detailhandel*, geraadpleegd uit <http://www2.wes.be/WVLW/2011-4/Trendsidedetailhandel.pdf>

Tucker, K. A. (1975), *Economies of scale in retailing*, Westmead: Saxon House.

Unizo (2011), *Wettelijke maatregelen door hinder bij openbare werken*, geraadpleegd uit <http://www.docstoc.com/docs/114543496/WETTELIJKE-MAATREGELEN-BIJ-HINDER-DOOR-OPENBARE-WERKEN>

Van der Kind, R.P. (2012), *Retailmarketing*, Vijfde druk, Noordhoff uitgevers Groningen, Houten, pp. 19-25.

Van den Hout, K. (1999), *Christallers Centrale plaatsen theorie*.

Van der Wouden, R. (1999), *De openbare ruimte als probleem?* In de stad op straat, pp.9-16. Den Haag: Sociaal en cultureel planbureau.

Vallet, N., Marchand, K., Stouthuysen, P. & Vandenberghe, K. (2007), *Stadsinnovatie: herbruik is herwaarderen ... op zoek naar succesvolle managementpraktijken*, Politeia.

Van Den Broeck, J., Albrechts, L. & Segers, R. (2010), *Strategische ruimtelijke projecten: maatschappelijk en ruimtelijk vernieuwend*, Politeia.

Vanheste (2012), *Aanpassing inkomenscompensatievergoeding is broodnodig*, geraadpleegd uit:
<http://www.annvanheste.spa.openminds.be/kamer-2010/de-aanpassing-van-de-inkomenscompensatievergoeding-is-broodnodig.html>

Van Hofstraeten, D. (2006), *Beleidsnota detailhandel 2006*, Stad Antwerpen: werk en economie detailhandel.

Van Hofstraeten, D. (2010a), *Inleiding meting van de Antwerpse winkelstraten 2010*, Stad Antwerpen: werk en economie detailhandel.

Van Hofstraeten, D. (2010b), *Cijfers De Keyserlei-Century Center 2010*, Stad Antwerpen: werk en economie detailhandel.

Van Hofstraeten, D. (2010c) *Cijfers Nationalestraat 2010*, Stad Antwerpen: werk en economie detailhandel.

Van Hofstraeten, D. (2010d), *Meting van de strategische horecakernen 2010*, Stad Antwerpen: werk en economie detailhandel en horeca.

Verhetsel, A. (2012), *Cursus Vastgoed en locatie Universiteit Antwerpen*, pp. 18-28 en 64-71, Universitas.

VVSG (2001), *Code voor infrastructuur- en nutswerken langs steden en gemeenten*.

VVSG (2007), *Inspiratieboek minder hinder*, geraadpleegd uit:
http://www.kortom.be/file_uploads/1538.pdf

Interviews:

Adriaensen, E. (2013), projectleider publieke ruimte bij Stad Antwerpen, Francis Wellesplein 1 2018 Antwerpen, 8 april 2013 Antwerpen.

Aerts, S. (2013), zaakvoerster *Sofie Sucrée*, Oude Koornmarkt 8 2000 Antwerpen, 29 april 2013.

Elst, P. (2013), zaakvoerster *Belegde broodjes SMAK*, Londenstraat 14 2000 Antwerpen, 7 mei 2013.

Cohesia, S. (2013) zaakvoerster *San Remo*, De Keyserlei 33 2018 Antwerpen, 30 april 2013.

Hartung, N. (2013), zaakvoerster *Lila Grace*, Nationalestraat 83 2018 Antwerpen, 30 april 2013.

Hermans, J. (2013), zaakvoerster *Gollem*, Suikerrui 28 2000 Antwerpen, 2 mei 2013.

Janssens, J. (2013), zaakvoerster *dagbladhandel Havenbuurt*, Londenstraat 31, 29 april 2013.

Maes, D. (2013), zaakvoerster *Bitte Kai Rand*, Nationalestraat 74 2000 Antwerpen, 23 april 2013.

Mels, J. (2013), zaakvoerster *A Thai*, Oude Koornmarkt 48 2000 Antwerpen, 2 mei 2013.

Pasmans, J. (2013), projectleider bij AG Stadsplanning Antwerpen, Francis Wellesplein 1, 2018 Antwerpen, 8 april 2013.

Schauwvlieghe, B. (2013), zaakvoerster *Theo en Camper*, Nationalestraat 33 2000 Antwerpen, 23 april 2013.

Van Calster, K. (2013), zaakvoerster *Bakkerij Kris van Calster*, Londenstraat 10 2000 Antwerpen, 7 mei 2013.

Van haecke, J. (2013), coördinator openbaar domein uitvoeringen bij AG stadsplanning Antwerpen.

Van Riet, S. (2013), zaakvoerster *WATS N.V.*, De Keyserlei 44 2018 Antwerpen, 7 mei 2013.

Verbeke, D. (2013), zaakvoerster *Bier Central*, De Keyserlei 25 2018 Antwerpen, 30 april 2013.

Verstrepen, K. (2013), projectleider stadsontwikkeling Antwerpen, Francis Wellesplein 1 2018 Antwerpen, 8 april 2013.

BIJLAGEN

Bijlage I: Afbeeldingen van voor, tijdens en na de werken

1. Nationalestraat

VOOR



TIJDENS



NA



2. De Keyserlei

VOOR



TIJDENS



NA



3. Oude Koornmarkt-Suikerrui

VOOR



TIJDENS



NA



4. Londen-Amsterdamstraat

VOOR



TIJDENS



NA



Bron afbeeldingen: Stad Antwerpen, AG Stadplanning, Google Street View

Bijlage II: Interviews met de projectleiders van de Stad Antwerpen

▪ Interview 1: Evelyn Adriaensen, Jeroen Pasmans en Kim Verstrepen

Onderwerp:

het verloop van de werken aan: De Nationalestraat, De Keyserlei en de Oude Koornmarkt-Suikerrui

Locatie:

Den Bell; Francis Wellesplein 1 2018 Antwerpen

Tijdstip:

maandag 8 april 2013 11u30-12u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Evelyn Adriaensen: projectleider publieke ruimte bij Stad Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Nationalestraat

Jeroen Pasmans: projectleider bij AG Stadplanning Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Keyserlei

Kim Verstrepen: projectleider stadsontwikkeling Antwerpen, verantwoordelijk voor de opvolging van de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui

Inhoud interview:

1. Wat was het precieze doel van de werken?

Adriaensen: “In de Nationalestraat moesten de tramsporen, de riolering en de gasleiding vernieuwd worden. Hierop heeft de Stad beslist om de straat ook ineens opnieuw heraan te leggen om zo de werken te bundelen. De heraanleg van de straat heeft als doel de kwaliteit van de Nationalestraat, als winkelstraat en als as tussen de Groenplaats en het Zuid, te verbeteren. De straat moet een aangename winkelboulevard worden.”

Verstrepen: “Het doel bij de Suikerrui en de Oude Koornmarkt was het inrichten van een aangenaam voetgangersgebied. Daarnaast wou men kwaliteitsvolle terrasruimtes aanleggen en het historische stadscentrum beter tot zijn recht laten komen. Dit onder andere door de relatie tussen de Schelde, de kaaïen en het historisch stadscentrum te benadrukken”

Pasmans: “Bij De Keyserlei was er een beetje dezelfde insteek als bij de Suikerrui. In die zin dat de Keyserlei in zeer slechte toestand was, zowel het openbare domein als de handelszaken. Het doel was om met de heraanleg een dynamiek op gang te brengen, waarbij ook de zaken instapten in het hele renovatieverhaal.”

2. Hoe lang op voorhand werd de detailhandel en de horeca op de hoogte gebracht van de werken? En via welke kanalen?

Adriaensen: “De mensen werden lang op voorhand ingelicht dat er werken gingen komen. De plannen werden meer dan een jaar voor de start van de werken voorgelegd op een infovergadering, waarvoor iedereen werd uitgenodigd via een brief. Op deze vergadering waren een honderdtal bewoners en handelaars aanwezig. Zes maanden op voorhand hebben we ook de concrete

startdatum kunnen meedelen, omdat toen de aannemer was vastgelegd. We vinden het belangrijk om de zaakvoerders tijdig in te lichten, omdat ze zich dan goed op de werken kunnen voorbereiden door bijvoorbeeld minder stock aan te kopen.”

Verstrepen: “Bij de Suikerrui werd ongeveer een jaar op voorhand de eerste officiële infovergadering georganiseerd. Dit hebben we tweeledig gedaan: enerzijds over de heraanleg en anderzijds over het idee van de aanleg van terrassen. Het was zo dat er op de Suikerrui een aantal uitbouwen waren op de publieke ruimte, een soort verandaconstructies. De stad wou daar een kwalitatiever alternatief voor bieden. Hier zijn we een jaar op voorhand over beginnen praten met de horeca.”

Pasmans: “Op de Keyserlei was het gelijkaardig. We hebben zowel met de winkeliersvereniging als met de vereniging van de horeca een jaar á anderhalf jaar voor de werken samengezeten om de plannen te bespreken. Op de Keyserlei bestonden ook gesloten horecaconstructies die afgebroken moesten worden. We wilden die afbraak koppelen aan de timing van onze heraanleg: deze moest gebeurd zijn voor de start van de werken. De communicatie en begeleiding rond de afbraak moest om deze reden tijdig gebeuren.”

Adriaensen: “De communicatie over de werken in het algemeen gebeurt via de werfvergaderingen. Daarnaast is ook een tweewekelijkse e-letter voorzien. Belangrijke documenten zoals infobrieven en presentaties zijn ook terug te vinden op de website van de Stad Antwerpen.”

3. Heeft de detailhandel en de horeca inspraakmogelijkheden gekregen in de ontwerpplannen?

Verstrepen: “Het is eigenlijk zo dat de procedure openbaar domein voorziet dat de burger inspraak kan hebben in de plannen nog voor de bouwaanvraag wordt ingediend en de uitvoering gestart wordt, daarnaast is het sinds enige tijd ook de bedoeling om de mensen te bevragen. Binnen de dienst stadsontwikkeling maken de ontwerpers al een eerste idee vanwaar ze naartoe willen, naargelang het programma en de eisen van het bestuur. Vervolgens wordt al heel snel teruggekoppeld naar de burger om te peilen naar hun mening. Dit gebeurt via een enquête of een infovergadering. Op deze manier wil men te weten te komen: ‘Hoe zien jullie de straat? Hebben jullie nog ideeën of vragen errond?’ Inspraak wordt zeker voorzien.”

Pasmans: “De ontwerpplannen van de nieuwe terrassen en de afbraak van de bestaande constructies is een heel intensief traject geweest met veel overlegmomenten. Nu is het zo dat bij de Keyserlei het concept van het nieuwe ontwerp relatief snel vast lag. Er zijn wel heel wat discussies geweest over: de grootte van de terrassen, of de bussen al dan niet door de straat zouden blijven rijden en of de bomen al dan niet gerooid zouden worden. Het was dus eigenlijk een verdere uitwerking van het ontwerp, maar het algemene concept lag dus vrij snel vast op basis van een bevraging die gebeurd was bij de bewoners, voorbijgangers en de winkeliers.”

Pasmans: “Inspraak is zeker mogelijk. Anderzijds moet men wel rekening houden dat de Keyserlei, de Nationalestraat en wellicht ook de Suikerrui met een dergelijk intens programma te maken hebben. Er rijden bussen, trams, er zijn terrassen en veel voetgangers en fietsers. Dat programma brengt sowieso al een hele zonering met zich mee dat het gebruik van de straat vastlegt. Het is dus niet zo dat je kan zeggen het is carte blanche.”

Adriaensen: “Je zit inderdaad wel vaak met veel randvoorwaarden die de ontwerpplannen beperkingen geven.”

4. Is er protest geweest over de werken vanuit de detailhandel/horeca ?

Pasmans: “De detailhandel en horeca van de Keyserlei waren zeker akkoord met de werken en vonden dat deze noodzakelijk waren. De straat bevond zich in zeer slechte toestand. Ze waren zelf mee aan de kar aan het trekken om de werken te laten uitvoeren. Dit wil niet zeggen dat men allemaal dezelfde ideeën had over hoe de uitwerking zou gebeuren. Er was veel discussie over hoe het ontwerp er zou uitzien, vooral over terrasgroottes en dergelijke. Er was ook veel argwaan in het begin van de samenwerking. Toen het ontwerp eenmaal gefinaliseerd was hadden we wel het gevoel dat de handelaars tevreden waren over wat het ging worden. Achteraf is ook gebleken dat ze meegegroeid zijn in het traject en blij zijn met het resultaat.”

Verstrepen: “Bij de Suikerrui was er in het begin ook een bepaalde argwaan en had men vragen over wat zo’n voetgangersgebied zou geven. Men vroeg zich af welk effect het zou hebben op de sociale controle en op het gebruik van de publieke ruimte. Er heerste zeker wel het gevoel van: ‘Is dit wel de juiste keuze?’. Als we nu zelf de omgeving zien en de ruimte ervaren, hebben we wel het gevoel dat het project geslaagd is en ook wel een effect heeft gehad op de horeca daar. Er zijn wel een paar gemengde signalen geweest. Het probleem is vaak dat je de mensen die tevreden zijn minder vaak hoort dan deze die ontevreden zijn. Sommige horeca-uitbaters van de Suikerrui zeggen: ‘De wandelboulevard is zeer mooi geworden, maar we voelen aan dat de mensen hier graag wandelen om dan vervolgens plaats te nemen op een terrasje op de Oude Koornmarkt.’ Het is moeilijk om na te gaan in welke mate dat dit klopt. We hebben zelf op basis van wat we horen van de omgeving de indruk dat de werken een positieve invloed hebben gehad.”

Adriaensen: “Bij de Nationalestraat, toen ik de eerste keer met de bewoners had gesproken op de een infovergadering waar de ontwerpplannen werden toegelicht, zijn er enkele detailopmerkingen geweest over de plannen. Ik denk echter wel dat de handelaren beseften dat er weinig alternatieven mogelijk waren. Ik denk dat de meerderheid wel tevreden was over het ontwerp. En, inderdaad, die argwaan was er wel, maar ik denk meer dat men schrik had voor wat hen te wachten stond en men dacht: ‘Ai, we moeten hierdoor’. Ik denk dat elke ondernemer wel schrik heeft om een periode van werken door te komen. Maar wat betreft ontwerp stonden de meeste mensen er zeker achter. Er was niemand die zei: ‘Waarom zijn er werken? Deze zijn toch overbodig.’ Iedereen zag de huidige problemen wel. De Nationalestraat had bijvoorbeeld hele smalle voetpaden.”

5. Werden de werken in verschillende fasen uitgevoerd? En wat is de reden hiervoor? Zijn alle fasen (tot nu toe) vlot verlopen? Waarom wel/niet?

Verstrepen: “Voor de Suikerrui is er effectief een fasering geweest en ook de Oude Koornmarkt werd in twee fasen uitgevoerd. De moeilijkheid bij de Suikerrui was dat het gedeelte voor het stadhuis eigenlijk nog een kleine archeologische site was. Men had daar enkele dingen gevonden die men nader wou bekijken. Dat heeft wel een bepaalde invloed gehad op de duur van de werf. Wel is het zo dat in de periode dat de site onderzocht werd, de zone voor de site wel toegankelijk bleef. Mensen konden nog comfortabel wandelen en ook laden en lossen was mogelijk. Alles bij elkaar zijn daar geen grote ontsluitingsmoeilijkheden geweest. Het doel van het werken in fasen is de

toegankelijkheid tijdens de werken zo goed mogelijk te houden en de straat niet onnodig af te sluiten.”

Pasmans: “Bij de Keyserlei was de fasering afgestemd op de handelaars en op het horecaseizoen. We zijn gestart met de werken in november en de aannemer werkte bij ons met kalenderdagen, i.p.v. met werkdagen. De bedoeling hiervan was om de timing zo compact en strikt mogelijk te maken. De werken begonnen aan de zijde met de horecazaken met als doel deze werken in juni 2012 af te ronden, wanneer het horecaseizoen van start ging. Vervolgens is er een grote switch geweest en is men gestart aan de zijde met de handelszaken met als doel deze werken af te ronden begin december, voor de kerstperiode. Het was een belangrijke fasering die afgesteld werd op het gebruik van de straat. We hebben ook gewerkt met een sprekende werf. Zo probeerden we de werf aan te kleden door te werken met fotoreportages, kunstwerken en dergelijke. We hebben getracht de werf zo aangenaam mogelijk te maken om de mensen te laten blijven wandelen op de Keyserlei. In de eerste fase waren dit historische foto's van de Keyserlei, in de latere fases was het een bonte mengeling van foto's die door een kunstenaar getrokken waren van de arbeiders en van de werf. Daarnaast waren er ook foto's van het toekomstige resultaat.”

Adriaensen: “Bij de Nationalestraat werd er ook een fasering opgesteld. De straat werd opgedeeld in drie fasen. Eerst ging men de rijweg aanleggen in drie fases, vervolgens de voetpaden in drie fasen en als laatste de pleintjes. Bij het einde van fase 1 is er een grote verzakking gebeurd in een bestaande riolering die eigenlijk nog in orde had moeten zijn. Deze verzakking in combinatie met de tijdsdruk, omdat de tramverbinding maar 6 maanden stilgelegd mocht worden, heeft ervoor gezorgd dat de fasering niet meer helemaal werd aangehouden. Men is bijgevolg beginnen werken in twee achtereenvolgende fasen (fase 1 en 2) en vervolgens ook fase 2 en 3 tegelijkertijd met de bedoeling de tram zo snel mogelijk terug in de straat te kunnen laten rijden. De voorwaarde van de 6 maanden was afkomstig van *De Lijn*, die mee investeert in het project. Uiteindelijk is de tram 4 maanden later dan gepland terug in de straat gekomen. De geplande duur van de werken (1 jaar) zal normaal gezien wel gehaald worden.”

6. Wat was/is de geplande duur van de werken? Is deze geplande duur (tot nu toe) gehaald of werd deze overschreden? Indien de werken langer duurden, wat waren de belangrijkste oorzaken?

Adriaensen: “De geplande duur van de drie werven was 1 jaar. Bij de Nationalestraat zal deze gehaald worden, enkel de tram is langer uit de straat geweest dan gepland.”

Verstrepen: “Wij hebben door het archeologische onderzoek een kleine vertraging van ongeveer 1 maand opgelopen.”

Pasmans: “Bij de Keyserlei werd er gewerkt met kalenderdagen, dus de werken schoten wel goed op. Bovendien werd aan de aannemer een beloning toegekend als hij de werken op tijd opleverde. Dit bleek succesvol te zijn, want de deadline werd gehaald.

Adriaensen: “Ik denk dat er bij de Nationalestraat ook werd gewerkt met kalenderdagen, maar ik ben niet zeker.”

Verstrepen: “Bij de Suikerrui hebben we ook rekening gehouden met de seizoenen er ervoor gezorgd dat alles binnen een redelijke timing uitgevoerd kon worden.”

7. Was er tijdens de werken samenwerking met één of meerdere nutsbedrijven? Zo ja, is de coördinatie van deze nutswerken goed verlopen? Hoe lang zal de straat vrij zijn van werken?

Adriaensen: “Ik denk dat het voor alle werven ongeveer hetzelfde is en dat er samengewerkt wordt met heel veel nutsbedrijven. Er is een coördinatieattest dat je aanvraagt en daar kunnen nutsmaatschappijen op inschrijven. Daarin staat: ‘Wij gaan werken uitvoeren.’ Dit attest geeft anderen de kans hun planning hierop af te stemmen zodat de werken in dezelfde periode kunnen gebeuren. Er wordt vervolgens een coördinatievergadering georganiseerd met de verschillende nutsmaatschappijen. De afspraak is ook dat de nutsbedrijven dan de volgende vijf jaar niet meer in de straat mogen werken, tenzij uitzonderlijke werken zoals de aansluiting van een particulier op een netwerk.”

Pasmans: “Wat niet wil zeggen dat er op de werf nog moeilijkheden voor kunnen komen. Soms duiken er leidingen op die van niemand blijken te zijn of zijn er werken die complexer zijn dan verwacht. In die zin is het wel dat er tijdens de werken nood is aan constante afstemming.”

8. Zijn er maatregelen genomen om de hinder van de werken te beperken en de invloed op de detailhandel te beperken? (bereikbaarheidsadviseur, fysiek informatiepunt, ...)

Verstrepen: “Heel concreet hebben wij getracht elk pand steeds toegankelijk te houden en indien mogelijk ook terraszones vrij te geven. Ook hebben we geprobeerd de laad- en loszones zo toegankelijk mogelijk te houden.”

Adriaensen: “De stad heeft ook een minder-hinder-brochure opgesteld, waarin alle ondersteuningsmaatregelen en bijhorende voorwaarden worden uitgelegd.”

Bijvraag: Is er bijvoorbeeld een bereikbaarheidsadviseur aangesteld?

Adriaensen: “De aanstelling van een bereikbaarheidsadviseur gebeurt meestal door het Vlaamse gewest. Voor de Nationalestraat was dit niet het geval, maar bijvoorbeeld voor de Bredabaan wel.

Verstrepen: “Voor de Oude-koormarkt-Suikerrui ook niet.”

Adriaensen: “De dienst communicatie van de Stad Antwerpen houdt zich wel bezig met de communicatie over de werken naar de handelaren. De dienst economie heeft bovendien een informatiebrochure opgemaakt die handelaren kunnen meegeven met hun klanten. Hieraan staat bijvoorbeeld welke werken uitgevoerd worden, wat de fasering is, er worden trefpunten in vermeld die de bereikbaarheid naar de Nationalestraat duidelijker moeten maken. Ook stond de hoofdomleiding aangeduid op de straat.”

Pasmans: “Het grote probleem blijft echter wel dat veel mensen op gps naar de straat rijden en de omleiding van de infobrochure niet volgen.”

Adriaensen: “Tegenwoordig wordt ook een afgevaardigde van de handelaars aangesteld die op elke werfvergadering aanwezig zal zijn. Er wordt ook gecommuniceerd wie deze is. Deze persoon is tijdens deze fase aanspreekpunt en alle handelaars kunnen deze persoon contacteren met hun vragen, opmerkingen of klachten. De afgevaardigde stelt deze vragen of deelt deze opmerkingen vervolgens op de werfvergadering.”

Pasmans: “Bij ons, en bij jullie waarschijnlijk ook, werd gewerkt met een tweewekelijkse e-letter, waarin de stand van zaken werd meegedeeld. Iedereen kon zich op deze e-letter inschrijven.”

Bijvraag: is de werfvergadering toegankelijk voor iedereen?

Pasmans: “Je moet je ervoor inschrijven, maar dit kan iedereen doen. Deze vergadering is dus toegankelijk voor iedereen. Op deze vergadering wordt gecommuniceerd over de vooruitgang en eventuele vertragingen.”

Bijvraag: Is er een informatiepunt beschikbaar gesteld?

Adriaensen: “De werfvergadering is een bron van informatie en daarnaast is er ook nog het Stedelijk wijkoverleg waar men telefonisch of per e-mail terecht kan met zijn vragen.”

Pasmans: “Het is niet zo dat er een fysiek informatiepunt beschikbaar was. Voor nog grotere projecten zou dit eventueel wel kunnen. Bijvoorbeeld de heraanleg van de leien of de heraanleg van het operaplein.”

Bijvraag: Wat was de oorzaak van de inbraken in de Nationalestraat?

Adriaensen: “Dit had te maken met de werken. Het was de eerste keer dat ze zoiets meemaakten. Het is niet dat dit bij de stad gekend was als fenomeen. De voornaamste oorzaken waren slechte verlichting en verminderde sociale controle. Als maatregel werd extra politie ingezet en betere voorlichting voorzien. Op de Bredabaan gaat men ook een proefproject opstarten om te testen hoe men deze inbraken in de toekomst kan vermijden.”

Pasmans: “Op de Keyserlei hebben we aan de aannemer gevraagd om drie grote lichtmasten te plaatsen, zodat er goede verlichting was 's avonds en 's nachts. Dit had niet rechtstreeks tot doel om inbraken te vermijden, maar zal zeker wel geholpen hebben.”

Verstrepen: “Op de Suikerrui zijn er geen inbraken voor gevallen. Qua verlichting hadden we enkel deze op de Oude Koornmarkt.”

9. Zijn jullie op de hoogte van bepaalde moeilijkheden die ervaren werden door de detailhandel?

Adriaensen: “Die informatie komt niet altijd tot bij ons. Voor die zaken is het interessant dat we contact hebben met iemand die wekelijks aanwezig is op de werfvergadering omdat die de mening van de andere handelaren kan vertellen. Zo werd er aangehaald dat sommige winkeliers vonden dat er schijnbaar niet hard gewerkt werd. Zo zag men dat er maar twee arbeiders tegelijk stenen aan het leggen waren en dat het zo niet vooruit ging. De reden dat er maar arbeiders aan het werk waren is er omdat er een complexe planning achter schuilt. Als we hier 10 man opzetten is het op twee dagen gedaan, maar dan botsen ze bijvoorbeeld op een stuk waar de aannemer nog sporen aan het leggen is en dan kunnen ze toch niet verder. De persoon die aanwezig is op de werfvergadering kan dit uitleggen aan de handelaars.”

10. Wat waren de reacties op het resultaat van de werken? Waren deze positief/negatief? En waarom?

Verstrepen: “Ik denk dat men zeker tevreden is over het resultaat aan de werken aan de Suikerrui en de Oude Koornmarkt. Zeker omdat het straatbeeld op positieve wijze veranderd is door het verdwijnen van de wagens en de parkeerstrook.”

Pasmans: “Bij ons zijn de reacties overwegend ook heel positief. Men vindt vooral dat het perspectief van de voetgangers richting het station enorm verbeterd is. Er blijven natuurlijk wel nog vragen en opmerkingen over de bomen die nu al wel een bepaalde grootte hebben, maar nog niet de grootte van voorheen. Er zijn ook opmerkingen geweest over het gebruik. Zo zijn er sommige fietsers die op de voetgangersas fietsen in plaats van op de rijweg.”

Verstrepen: “Ik denk dat het resultaat er mag zijn en dat de handels- en horecazaken er de vruchten van zullen kunnen plukken. We hebben er voorlopig nog geen concreet zicht op maar als je de situatie voordien zag en situatie nu kan ik me moeilijk voorstellen dat ze erop achteruitgaan.”

Pasmans: “Op de Keyserlei zijn er ondertussen al een aantal zaken bijgekomen, we merken dat er wel wat beweegt. De horeca heeft laten weten dat ze genormaliseerd zijn naar ervoor, maar het valt nog af te wachten wat de situatie zal geven eenmaal het goede weer er doorkomt.”

11. Hebben de werken invloed gehad op de vastgoedwaardering? Zijn de huurprijzen gestegen?

Pasmans: “We weten dat er een aantal investeerders geïnteresseerd zijn in panden op de Keyserlei. De directe invloed op de huurprijzen van bestaande handelszaken weten we nog niet, aangezien de meesten een bestaand huurcontract hebben. Wel weten we dat de er twee leegstaande panden waren, waar een hoge tot zeer hoge huurprijs voor gevraagd werd, die nu toch verhuurd zijn. De leegstand is bijgevolg verminderd.”

Verstrepen: “Op de Suikerrui zijn de huurprijzen in ieder geval altijd al redelijk hoog geweest omdat het Historisch Centrum is. Ik heb geen concreet zicht op reële stijgingen. Wel merken we ook dat er investeerders zijn (zoals restaurant Amadeus) die nieuwe panden aan het klaarstomen zijn.”

▪ Interview 2: Joke Van haecke

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Londen-Amsterdamstraat

Locatie & tijdstip:

Joke van haecke, coördinator openbaar domein uitvoeringen bij AG Stadplanning Antwerpen, kon er niet bij zijn op het interview met de andere projectleiders op maandag 8 april 2013. Zij heeft de interviewvragen via mail beantwoord.

Inhoud interview:

1. Wat is het precieze doel van de werken?

In het kader van de herontwikkeling van het Eilandje wordt de Londen-Amsterdamstraat samen met enkele zijstraten heraangelegd tot groene stadsboulevard. Er komen brede voet- en fietspaden, en in het midden komt een trambaan. De werken hebben tot doel de verblijfskwaliteit versterken en de deelwijken van het Eilandje beter met elkaar verbinden. Op deze manier wordt een geschikt klimaat gecreëerd om horecazaken en winkels aan te trekken.

2. Hoe lang op voorhand werd de detailhandel en de horeca op de hoogte gebracht van de werken? En via welke kanalen?

>De communicatie over het voorontwerp ging intensief van start in 2008 (participatie, seniorenraad, jeugdraad, bewoners, actoren, handel.)

> Communicatie via (halfjaarlijkse) nieuwsbrief stadsontwikkeling op het Eilandje, die over heel het Eilandje gebust wordt, met andere woorden ook al reeds van in planningsfase

> Infoavond heraanlegwerken Londen-Amsterdamstraat op maandag 28 juni 2010

> Infotentoonstelling in TNA Londenstraat vanaf maandag 28 juni 2010, doorlopend te bezoeken tijdens schooluren

> Op stedelijke website: URL www.antwerpen.be/londenamsterdamstraat, online sinds juni 2010

> Richting/via horecazaken op het Eilandje: verspreiding van (10.000?) bedrukte bierkaartjes in juni/juli 2010 (zie afbeelding).



- > Plaatsing grote canvasstructuren aan beide uiteinden Londen-Amsterdamstraat en ter hoogte van Londenbrug vanaf eind juni 2010 (die zijn blijven staan tot en met juli 2012)
- > Officieel startmoment op dinsdag 19 oktober 2010 (met nodige persaandacht), alhoewel de effectieve start der werken door omstandigheden dan pas later heeft plaatsgevonden (maart 2011)
- > Maandelijkse e-mailnieuwsbrief over heraanlegwerken Londen-Amsterdamstraat, met allereerste editie op dinsdag 2 november 2010 (wordt nog steeds verstuurd) plus acute berichten tussenin naar zelfde verzendingslijst van ca. 400 e-mailadressen
- > Ook wel nu en dan eens vermeld in tweewekelijks stedelijk infomagazine De Nieuwe Antwerpenaar.

3. Wordt er tussentijds gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? Zo ja, via welke kanalen? (nieuwsbrieven, website, ...)

- Wekelijks via de vertegenwoordiging op de werfvergaderingen.
- Briefwisseling SWO (Stedelijk Wijkoverleg)
- Briefwisseling aannemer
- Digitale nieuwsbrieven

4. Heeft de detailhandel en de horeca inspraakmogelijkheden gekregen in de ontwerpplannen?

De handelaars kregen samen met de bewoners de kans om opmerkingen te geven op het voorontwerp tijdens een hoorzitting op 2 februari 2009. Door de grote omvang en de complexiteit van het project, was de inspraak bij dit project eerder beperkt. Toch werden de detailhandelaars op gepaste tijden geconsulteerd.

Tijdens de werf werd er een aanspreekpunt gezocht die de werfvergadering mee kon opvolgen en zo steeds up-to-date info aan de overige handelaars en horeca kon laten doorstromen.

5. Is er protest geweest over de werken vanuit de detailhandel/horeca?

De handelszaak “Y. Di Cassanova” onderin toren 1 had het gevoel als huurder van het pand niet correct geïnformeerd te zijn betreffende het definitieve ontwerp. Het gebrek aan parkeerplaatsen voor haar pand ed. Hiervoor werden dan de parkeerplaatsen op de Amsterdamstraat omgezet in een ‘laad- en loszone’ waardoor de toelevering tot haar handelspand vergemakkelijkt werd.

Door de ingrijpende wijzigingen in de uitvoeringsmethodiek bij het aanleggen van de riolering werd er in zone 1 wel meer werfhinder gecreëerd dan oorspronkelijk ingeschat. Samen met de slechte weersomstandigheden resulteerde dit in een lager rendement in de Kattendijkdok-Westkaai.

Unizo was kortstondig betrokken om de frustratie rond de werken in samenspraak met de handelaars te bespreken.

Momenteel komt er steeds een afgevaardigde van de handelaars naar de werfvergadering dewelke verzamelde problemen aankaart. We hebben wel de indruk dat het “overleven” van een lange werkperiode zeer ingrijpend is voor de handelszaken. De fasering van de werken is echter tot een maximum doorgedreven.

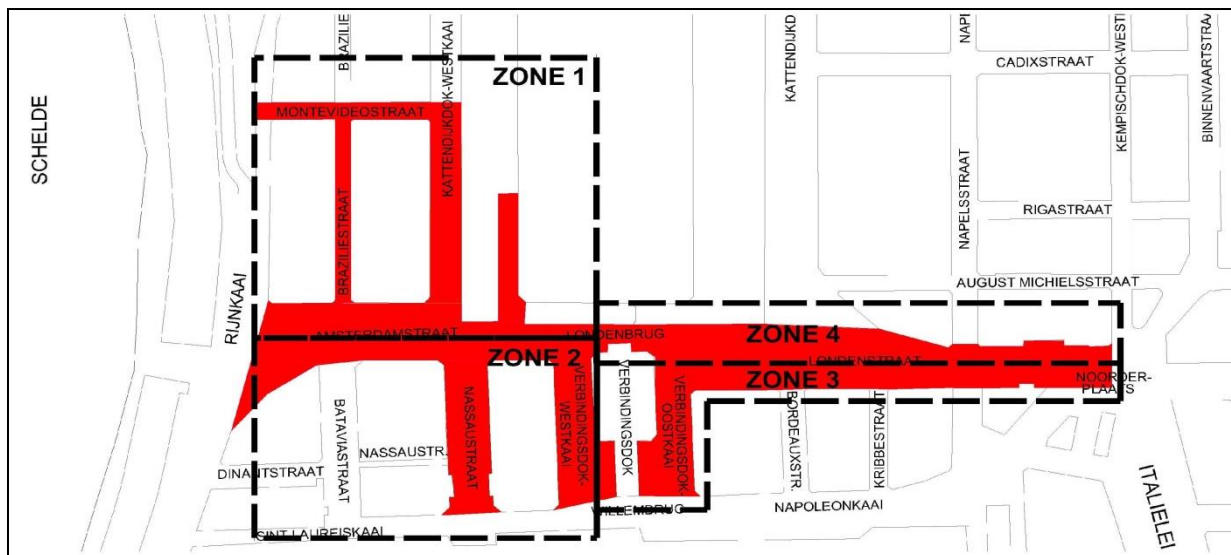
Een formeel protest is er niet geweest, wel werden er enkele vragen gesteld in verband met de parkeerdruk, de vlotte bereikbaarheid en signalisatie.

Uitzonderlijk kwam de werf negatief in de pers:

http://www.nieuwsblad.be/article/detail.aspx?articleid=DMF20130201_00454743

6. Worden de werken in verschillende fasen uitgevoerd? En wat is de reden hiervoor? Zijn alle fasen (tot nu toe) vlot verlopen? Waarom wel/niet?

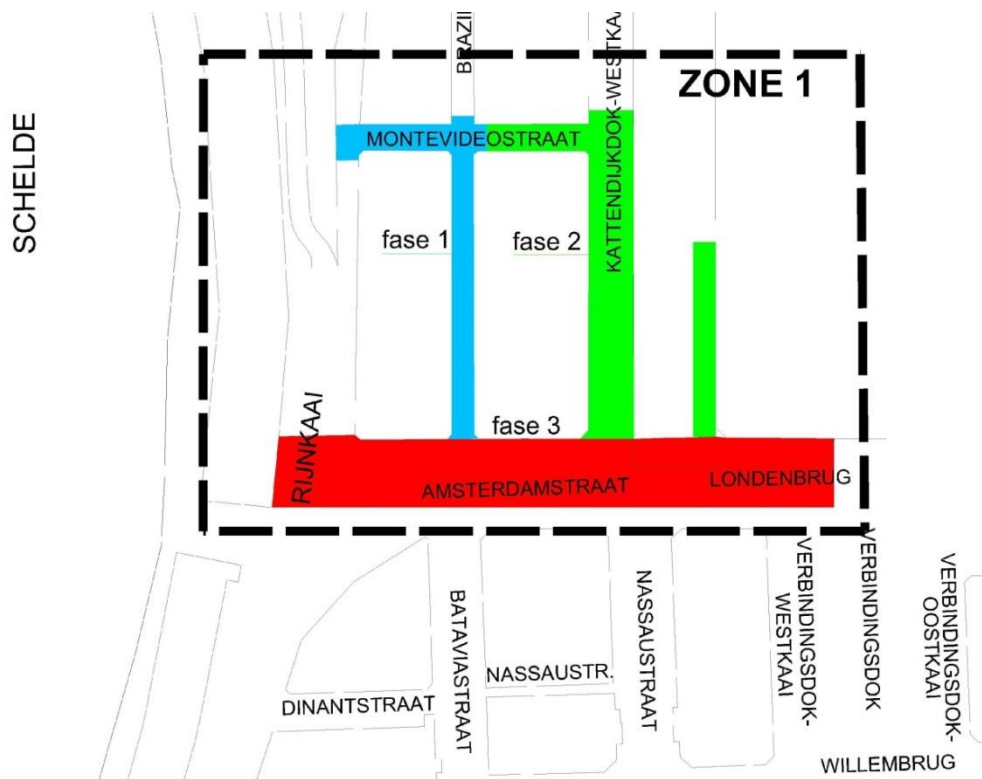
In antwoord op vraag 4 vindt u onderstaand een uittreksel uit het lastenboek betreffende de fasering. Tijdens de uitvoering wordt de planning continu bijgestuurd om een antwoord te bieden aan de veranderende omstandigheden. Voor dit werk speelde de heterogeniteit van de ondergrond ons sterk parten, waardoor de uitvoeringsmethodiek voor de rioleringsaanleg herbekeken werd. Dit had de invloed op de werffasering. Zone 1 werd hierdoor met vertraging uitgevoerd, omdat we hier zoekende waren naar een goed technisch antwoord op de problematiek van de ondergrond. In de andere zones werd deze achterstand ingelopen.



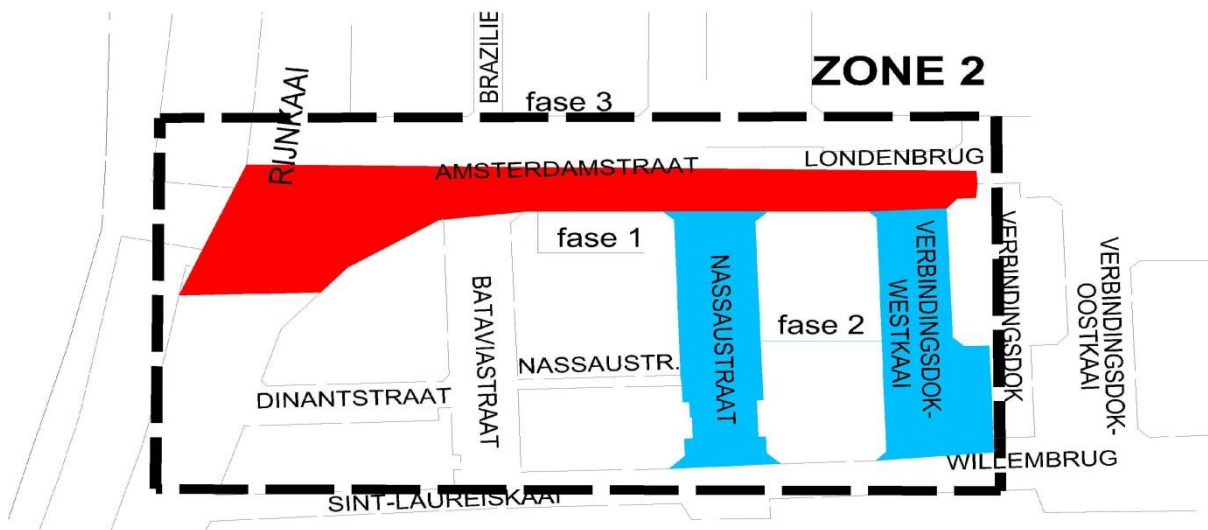
Het werk wordt uitgevoerd in 4 deelzones met elk hun bindende deeltermijn. De zones worden ook verder opgesplitst in fases. Een volgende fase mag slechts aanvangen als de vorige fase aan de aanbestedende overheid ter beschikking wordt gesteld (met uitzondering van de beplanting) en door de aanbestedende overheid aanvaard wordt.

De aandacht wordt erop gevestigd dat niet alle werkzaamheden gelijktijdig mogen worden aangevat. De aanvang en opeenvolging van de verschillende delen zullen volgen uit een gedetailleerde planning die rekening houdt met de hierna vermelde faseringen. Deze ver doorgedreven faseringen heeft tot doel de werken zo veel mogelijk te beperken.

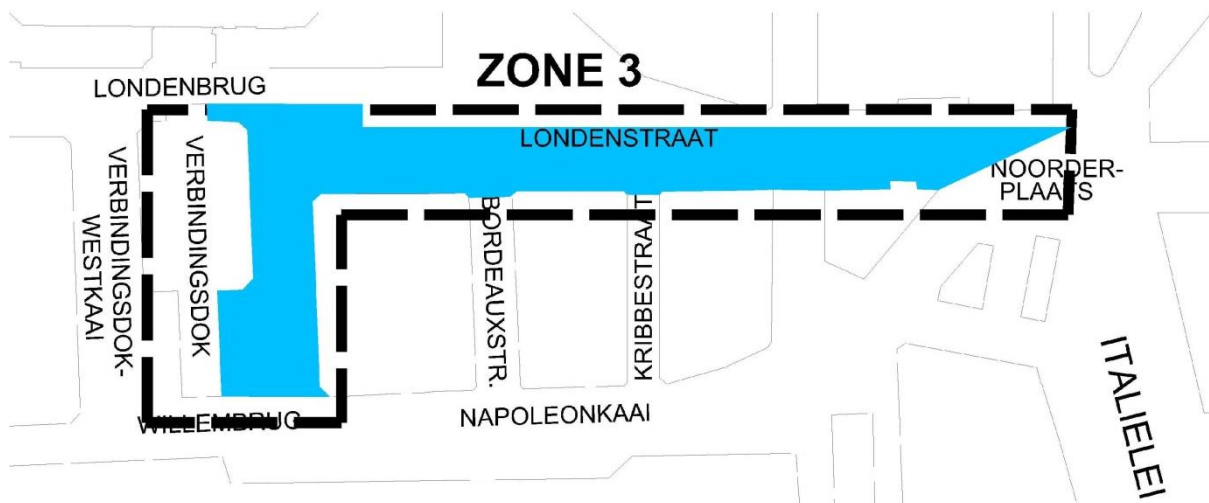
ZONE 1: Braziliëstraat (zuid), Montevideostraat, Kattendijkdok Westkaai (zuid), Amsterdamstraat (noordelijke helft), Nassastraat



ZONE 2: Amsterdamstraat (zuidelijke helft), Nassastraat, Verbindingsdok Westkaai.



ZONE 3: Londenstraat (zuidelijke helft), Verbindingsdok Oostkaai



- 6. Wat is de geplande duur van de werken? Is deze geplande duur (tot nu toe) gehaald of werd deze overschreden? Indien de werken langer duurden, wat waren de belangrijkste oorzaken?**

320 werkdagen, de termijn zal met 83 werkdagen verlengd worden vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, aanvullende werken en bijzondere uitvoeringstechnieken, noodzakelijk voor het aanleggen van de rioleringswerken.

- 7. Is er tijdens de werken samenwerking met één of meerdere nutsbedrijven? Zo ja, is de coördinatie van deze nutswerken goed verlopen? Hoe lang zal de straat vrij zijn van werken?**

De coördinatie met de nutsbedrijven start vanaf opmaak voorontwerp en loopt gedurende het gehele project door. Tijdens de uitvoering is de aannemer verantwoordelijk voor een vlotte coördinatie. Doordat alle nutsbedrijven eveneens grote bedrijven zijn met een eigen planning en investeringsprogramma's is dit één van de grootste uitdagingen in openbare werken.

Voor dit project kende de samenwerking een normaal verloop. Er blijft ruimte voor optimalisatie zowel bij de nutsbedrijven als bij de initiatiefnemers van het project.

De straat zal minstens 5 jaar vrij zijn van werken. De nutsmaatschappijen dienen echter voor klantaansluitingen op maat wel toelating te krijgen. In de digitale wereld waarin we momenteel leven en zeker in wijken die sterk in ontwikkeling zijn, zijn inbreuken binnen deze periode voor het aanleggen van nieuwe datakabels vaak onvermijdelijk. Momenteel hebben we voor de wijk Cadix een afzonderlijke nutsstudie lopen die voor een hele wijk het tracé gaat uitwerken in nauw overleg met alle betrokken maatschappijen. Pas na volledige ontwikkeling van deze wijk zullen we zien of deze aanpak zijn vruchten afwerpt. Vele maatschappijen gaan ook niet over-investeren of overdimensioneren om aan een "eventuele" klantvraag te kunnen voldoen. Ook plotse storingen op de netten zijn vaak moeilijk te voorspellen.

8. Zijn er maatregelen genomen om de hinder van de werken te beperken en de invloed op de detailhandel te beperken? (bereikbaarheidsadviseur, fysiek informatiepunt, ...)

- Ver doorgedreven fasering
- Vertegenwoordiging van de handelaars op de werfvergadering
- Gesprekken vinden plaats met plaatselijke handelaars en horecaondernemers – minder hinder maatregelen worden toegelicht. Communicatie met extra werfborden wordt voorzien.

9. Bent u op de hoogte van bepaalde moeilijkheden die ervaren werden door de detailhandel?

Parkeerproblematiek en tijdens de winterperiode slechte begaanbare wegen voor voetgangers. Deze werden in overleg besproken en suggesties om deze te verhelpen werden gedaan.

10. Zijn de reacties van de buurtbewoners en detailhandelaren op de reeds afgewerkte fasen positief?

Ja, de reacties zijn positief. We zien ook nieuwe handelszaken verschijnen.

Bijlage III: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Nationalestraat

▪ Interview 1: Bart Schauwvlieghe

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Nationalestraat

Locatie:

Theo & Camper; Nationalestraat 33 2000 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 23 april 2013 15u00-15u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Bart Schauwvlieghe: zaakvoerder *Theo & Camper*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

"Theo & Camper is een combinatie van een horecazaak en een schoenenwinkel."

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de onderneming?

"Eén in de schoenenwinkel en vier in de horecazaak."

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

"We wisten al twee à drie jaar op voorhand dat er plannen opgezet werden om in de toekomst werken uit te voeren. Een half jaar voor de start werd ons ook de concrete aanvangsdatum meegedeeld. Deze tijdige aankondiging is vooral belangrijk voor mode en –schoenenzaken, omdat deze hun voorraad hierop kunnen afstemmen. Dit heb ik dan ook zeker gedaan."

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"Er wordt elke week een werfvergadering georganiseerd waarop de stad Antwerpen, de aannemer en de verkeerspolitie aanwezig is. Ook wordt er om de twee weken een e-letter (elektronische nieuwsbrief) verstuurd. Er worden geen details over de vertragingen van de deelfasen gegeven, die bijvoorbeeld worden veroorzaakt door technische storingen of door weersomstandigheden. Alleen als deze vertragingen een effect hebben op de vooropgestelde einddatum zal ons dit worden meegedeeld. Voorlopig wordt gecommuniceerd dat de werken binnen de vooropgestelde periode van 12 maanden zullen worden afgerond en de deadline dus wordt gehaald."

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"Er is een zeker mate van inspraak geweest en dit vind ik zeker belangrijk. Het is wel zo dat ik vind dat er misschien toch net iets te weinig rekening werd gehouden met de handelaars. Er wordt wel geluisterd, maar je hebt geen inspraak op alle niveaus. De mensen met wie je rond de tafel zit

luisteren wel, maar de mensen die de uiteindelijke plannen tekenen en aanpassen, zijn meestal niet aanwezig op de vergaderingen. Het is alsof de communicatie niet altijd goed doorstroomt naar het juiste niveau en zo belangrijke opmerkingen verloren gaan. Ik begrijp natuurlijk ook dat er niet te veel democratie mag zijn, want dat werkt net omgekeerd. Te veel inspraak maakt de organisatie van de werken nog veel complexer en er zijn natuurlijk veel verschillende belangen. Zo zijn er de belangen van de bewoners, de handelaars, de passanten, de fietsers, de Lijn, enzovoort. Men kan moeilijk met iedereen 100 % rekening houden.”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Absoluut, de straat was in zeer slechte staat.”

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Daar moet ik eerlijk in zijn en toegeven dat ik niet denk dat het sneller had gekund. Zeker omdat het gaat om structurele werken waarbij ook de riolering en de gasleidingen worden aangepakt. Daarbovenop hebben ze ook veel weerverlet gehad, dus ik vind het chapeau als men het op tijd afkrijgt.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“De belangrijkste vorm van hinder was de staat van de straat en de moeilijke bereikbaarheid. Als voetganger kon je in principe elk winkelpand nog wel bereiken, maar je moest er zeker wel moeite voor doen. Het openliggen van de straat en de moeilijke bereikbaarheid had als grootste gevolg de daling van het aantal passanten in de straat. In het begin van de werken dachten we: ‘Ah, dit valt nog mee.’, maar na twee à drie maanden was deze daling echt heel duidelijk te merken. Dit komt volgens mij omdat na drie maanden het nieuws over de uitvoering van de werken was doorgesijpeld en mensen alternatieven hadden bedacht om hun bestemming te bereiken. Mensen die doelbewust iets nodig hadden kwamen nog wel, maar al de rest viel weg.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“De werken hebben, zoals bij de vorige vraag reeds gezegd, een zeer drastische daling van het aantal passanten met zich meegebracht.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Ja, mijn omzet is gedaald met 30%.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Ik ben op de hoogte van de meeste, maar vind ze onvoldoende. Zo heb ik gebruik gemaakt van het recht op het houden van uitverkoop buiten de soldenperiode, met als reden de werken. Maar dit vind ik eigenlijk geld weggooien. De investeringen die je jarenlang hebt gedaan om je stock op te bouwen ben je dan eigenlijk kwijt en je verliest heel veel winst. De enige reden waarom ik dit heb gedaan, was om mijn cashflow te onderhouden. De uitverkoop zorgt ervoor dat je op dat moment inkomsten hebt waarmee je je kosten kan betalen. Het voordeel met de horeca is dat dat allemaal dagdagelijks is. Je kan gewoon beslissen om minder aan te kopen, maar met kleding en schoenen is dat anders. Als je niet goed hebt aangekocht in de zes maanden voor de werken, kom je ongetwijfeld in de problemen. Het is goed dat de stad de werken tijdig communiceert, maar misschien kan men er

in de toekomst ook concrete tips bijgeven, zoals: 'Koop minder stock aan.', omdat volgens mij niet elke handelaar hier standaard aan denkt. De stad moet de handelaars duidelijk maken dat ze zich op het worst case scenario moeten voorbereiden. De handelaars die nu failliet zijn gegaan hadden een goed draaiende zaak, maar hun cashflowproblemen hebben hen de das om gedaan. Al hun geld zat in hun stock. Deze moeten ze nu verkopen voor een appel en een ei aan opkopers. Ze hebben waarschijnlijk voor de start van de werken niet goed ingekocht en/of de gevolgen van de werken onderschat. De stad zou de handelaars wat meer kunnen waarschuwen hiervoor."

Bijvraag: Heeft u een idee van het aantal faillissementen in de straat?

"Ja, ik denk dat het er vier of vijf meer zijn als gewoonlijk. Ik denk dat er dit jaar 14 zaken failliet zijn gegaan in de Nationalestraat en het jaar ervoor 9, toen er geen werken waren. Het zijn in ieder geval moeilijke tijden waarin er veel faillissementen voorkomen, dus ik durf niet te zeggen dat die extra 5 veroorzaakt zijn door de werken, maar deze zullen zeker ook niet in hun voordeel gespeeld hebben. Die faillissementen zijn natuurlijk niet goed voor het winkelaanbod in de straat. Als alle zaken verdwijnen, zullen de consumenten ook niet meer tot hier komen. Ik merk wel dat de heraanleg van de straat nieuwe spelers aantrekt, en dat is ook nodig na al de faillissementen."

Bijvraag: Heeft u nog op andere ondersteuningsmaatregelen beroep gedaan?

"Neen, bijvoorbeeld de inkomenscompensatievergoeding van 75 euro per dag vind ik niet in verhouding met de vaste kosten. Eigenlijk zou men individueel naar de handelszaak moeten kijken en hierop de vergoeding berekenen. Maar ik begrijp dat dit misschien te complex is. Zeker in buurten waar de huurprijzen exuberant zijn, is de vergoeding belachelijk."

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u deze vergoeding dan wel aanvragen?

"Ja, misschien wel. Eigenlijk zou er standaard een vergoeding moeten zijn voor de hinder, waar elke zaak recht op heeft. Zeker toch bij structurele werken, waarbij de handelaars minstens een jaar in de miserie zitten. Misschien kan men de zaken die toch sluiten nog een extra vergoeding bieden. Maar zoals het nu is, dat je de vergoeding krijgt, na het sluiten van je handelszaak vind ik geen goede regeling. Het gaat trouwens niet alleen om het krijgen van geld. Het wegvallen van de gemeente- of provinciebelasting zou al een mooie gunst zijn."

Bijvraag: Er bestaan wel ondersteuningsmaatregelen die uitstel van btw en directe belastingen voorzien en ook die mogelijkheden bieden tot renteloos lenen.

"Ja, maar uitstel lost niet zoveel op. Ik vind het een beetje een vergiftigd geschenk. De kosten blijven je achtervolgen. Het is ook niet zo dat na afloop van de werken de straat ineens boomt. Dat vraagt zijn tijd. Toch zo'n twee à drie jaar schat ik. Ik denk dat ook geen enkele handelaar staat te springen voor een extra lening, wanneer het water al hoog staat, ook al is deze renteloos. Je wilt je niet in de schulden werken. Er is altijd onzekerheid over de toekomst. Het afbetalen van die extra lening kan moeilijker gaan dan verwacht. Er zullen wel handelaars zijn die toch van deze optie gebruik maken, maar ik vind het risicovol. Je kan geld blijven steken in een zaak, maar als deze dan toch faalt heeft dit drastische gevolgen en heb je bijvoorbeeld een heel leven voor niets gewerkt. We komen in elk geval tijdens de werken onder hoge druk te staan. Er is de huur, de vaste kosten, de btw, het personeel. Ik zou graag zeggen tegen mijn personeel: 'Kom over zes maanden maar terug.', maar dan weet je dat je ze kwijt bent."

Bijvraag: Er bestaat de mogelijkheid om ze tijdelijk werkloos te stellen?

"Ja, maar daar staan zij niet voor te springen. Zeker mijn horecapersoneel zal dan het zekere voor het

onzeker kiezen en een andere job aannemen. Veel handelaars verliezen zo hun vaste personeel en moeten na de werken op zoek naar nieuwe medewerkers.”

Bijvraag: U vindt de huidige ondersteuningsmaatregelen dus niet voldoende?

“De bestaande maatregelen verschuiven de problemen, i.p.v. ze op te lossen. De enige echt goede oplossing is volgens mij het bieden van puur financiële middelen zonder dat je zaak moet sluiten. Alleen deze maatregel kan een echte oplossing bieden voor het cashflowprobleem van de ondernemers.

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Ja, ik heb bespaard op mijn personeel. Normaal nemen we voor de drukke momenten (bijvoorbeeld zaterdag) extra personeel aan. Momenteel is het gewoon roeien met de riemen die er zijn en voorzie ik geen extra personeel op drukke momenten.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?

“Wij merken het verschil misschien minder dan andere mensen, omdat we de werken geleidelijk aan vooruit zien gaan. Mocht we een voor en na foto bekijken, denk ik dat we allemaal wel zouden schrikken van het verschil. Ik ben in elk geval wel tevreden met het nieuwe uitzicht. Al denk ik dat het nu voor de handelaars gewoon belangrijk is dat de werken worden afgerond, ook al ontbreekt hier en daar nog een boompje of een paaltje. We willen het gewoon af. Ik denk dat de nieuwe straat wel meer passanten zal aantrekken.”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Mijn verwachtingen zijn misschien niet gezond, maar ik hoop dat in het eerste jaar na afloop van de werken mijn omzet terug zal normaliseren, tot het niveau van voor de werken. In het tweede jaar na afloop van de werken hoop ik op een omzetstijging van 20 procent. Mijn wens is toch zeker dat het beter zal zijn dan ervoor, want anders zijn de werken voor niets geweest en hebben we de hinder voor niets moeten doorstaan.”

16. Zijn er meer winkels of horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Ja, de panden die vorig jaar niet verhuurd raakten, zijn ondertussen bijna allemaal wel verhuurd. De mensen zijn wel zo slim om pas te openen na de werken (1 juni 2013). De mensen die niet in de miserie hebben gezeten zien de nieuwe Nationalestraat als opportuniteit en willen de voordelen van het nieuwe uitzicht van de straat zeker benutten. Ik geef ze geen ongelijk. We hadden zelf de kans om een pand bij te huren, maar hebben dat toen niet gedaan. Als ik nu er op terugkijk hadden we dit beter gedaan.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ja zeker. De huurprijs van de panden is meer dan geïndexeerd. Er is een duidelijke stijging te merken. Dat is eigenlijk een bron van veel frustratie. Tijdens de werken zal bij niemand de huurprijs zakken, terwijl door de uitvoering van de werken de kwaliteit van de straat beter wordt en hierdoor de huurprijs kan stijgen.”

Eigen toevoeging van respondent op het einde van het interview:

“Ik wil graag benadrukken dat ik zeker tevreden ben van de werfvergaderingen. Ik ben de afgevaardigde van de handelaars en ben elke week aanwezig op de werfvergadering. Ik ben vooral tevreden omdat er open communicatie mogelijk is. Alles wordt aangekaart, de problemen worden effectief gecommuniceerd. Ik vind het beroep van aannemer eigenlijk een sociaal beroep als je ziet met hoeveel partijen hij rekening moet houden. Met de verkeerspolitie, met de buurtbewoners, met de mindervaliden, met mensen die op dat moment moeten verhuizen, met de Lijn. Vaak is er ook onbegrip. Zo heeft de aannemer op een bepaald moment beslist een oversteek op de werf te maken, die eigenlijk niet verplicht was, maar omdat hij wou tegemoetkomen aan de verzuchtingen van de mensen. Deze voldeed niet 100% aan de normen, en kreeg daarom veel kritiek. De goede bedoelingen werden niet altijd geapprecieerd. Zijn werk wordt vertraagd door alle randvoorwaarden.”

“Ik denk dat wij als bewoner of als handelaar eigenlijk te weinig inzicht hebben in wat de aannemer moet doen, wat hij kan en wat hij niet kan en hoeveel hij al wel niet doet. Als ik de vergaderingen niet had meegemaakt, zou ik heel anders tegenover de aannemer staan dan wat nu het geval is. Dan zou ik dezelfde mening hebben als 80 procent van mijn collega's. Mensen overdrijven ook vaak en zeggen dat hun winkel volledig ontoegankelijk is. Als je dan ter plaatste gaat kijken, zie je dat het best wel meevalt. Het helpt zeker wel om iemand zoals mij aan te stellen, die als tussenpersoon fungeert tussen de handelaars en de aannemer. Ik het u stellen dat als voor deze werf er geen werfvergaderingen georganiseerd zouden zijn, we ondertussen aan het vechten waren.”

▪ Interview 2: Dinah Maes

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Nationalestraat

Locatie:

Bitte Kai Rand; Nationalestraat 74 2000 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 23 april 2013 14u40-14u55

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Dinah Maes: zaakvoerster *Bitte Kai Rand*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

"*Bitte Kai Rand* is een kledingzaak."

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de handelszaak?

"Alleen ikzelf."

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

"We hebben minstens een jaar voor de werken een uitnodiging gekregen voor een infovergadering waarop de werken werden toegelicht."

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"De vooruitgang wordt gecommuniceerd via elektronische nieuwsbrieven. Ik vind dat ik voldoende op de hoogte wordt gehouden."

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"We konden de plannen inkijken, maar we hadden bijvoorbeeld niet de mogelijkheid om zelf nog mee het ontwerp te bepalen. Dat stond helemaal vast. Wel heb ik nog een kleine aanpassing kunnen aanvragen. Zo was er gepland om een tramhokje recht voor mijn etalage te plaatsen. Dat wist ik gelukkig op tijd en *de Lijn* heeft willen meewerken om het toch ergens anders te plaatsen. De schepen van economie en Nico Volckeryk van Unizo hebbe ook geholpen om het doorgevoerd te krijgen. Deze aanvraag is op mijn eigen initiatief moeten gebeuren, als ik me afzijdig had gehouden had het tramhokje er ineens gestaan en was ik zeer ontevreden geweest. Het hebben van inspraakmogelijkheden vind ik elk geval belangrijk."

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

"Het was nodig, ja zeker, absoluut. De straat was in troosteloze en verouderde staat. Er was ook bijvoorbeeld niets voorzien voor kerstverlichting. Dat is ondertussen wel voorzien. De straat wordt nu tenminste een serieuze winkelstraat. In de media wordt ook altijd vol lof over de Nationalestraat,

gesproken, maar als mensen ze dan in het echt bezoeken waren ze vaak teleurgesteld omwille van de slechte staat van de straat. Na de werken zal de Nationalestraat tenminste een echte boulevard zijn waar het prettig is om te winkelen.”

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Wij willen natuurlijk dat ze snel mogelijk gedaan zijn, dus het kan nooit snel genoeg gaan. Wel moet ik toegeven dat het om zeer grote en intensieve werken gaat en dat men toch zijn best doet om het zo snel mogelijk vooruit te laten gaan. Ik ben tevreden.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Er waren zeker problemen met de bereikbaarheid. Al bij al viel het bij mij nog mee, want mijn vaste cliënteel heeft toch de moeite gedaan om tot bij mij te blijven komen. Maar de hinder was vooral de vuiligheid: stof en modder. Er is een periode geweest, in november, toen het een hele natte maand was, dat de straat er zo vuil uitzag dat ik begreep dat niemand er zou willen doorwandelen, tenzij men hier écht moest zijn. De kwaliteit van de straat heeft toen haar dieptepunt bereikt.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Er was heel weinig passage in de straat. Een zeer duidelijk verschil met de periode voor de werken. Dat kwam door de vele hindernissen. Als je een winkel wou bereiken moest je heel veel moeite doen.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Het valt mee. Ik had het erger verwacht. De omzet is slechts met 5% gedaald. Voornamelijk omdat ik op mijn vaste klanten kan rekenen.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Ik heb op geen enkele maatregel beroep gedaan.”

Bijvraag: Waarom niet?

“De inkomenscompensatievergoeding is 75 euro per dag, maar daarvoor moet je wel minstens twee weken sluiten. Dat zie ik niet zitten.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u deze vergoeding dan wel aanvragen?

“Ik denk het niet, want ik blijf de aanvraag te omslachtig vinden en te veel papierwerk vereisen. 75 euro vind ik bovendien een veel te laag bedrag. Dat is maar 2000 euro per maand. Dat bedrag dekt amper iets van de kosten. Een vergoeding kan pas helpen als over bedragen van 200 a 250 euro per dag gaat, zeker als je je zaak moet sluiten. Stel dat je 250 euro zou krijgen, dan heb je ongeveer 7500 euro per maand. Dat dekt amper mijn huur en vaste kosten en dan heb ik nog geen loon uitbetaald.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Neen, eigenlijk niet. Ik heb wel een aantal zaken die ik doe voor extra promotie, maar die organiseer ik ook wanneer er geen werken zijn. Zo stuur ik bijvoorbeeld een catalogus op en organiseer ik een opendeurdag.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?

“Het ziet er goed uit. De straat heeft al meer de uitstraling van een boulevard en zal aangenamer zijn om te winkelen. Ik ben ervan overtuigd dat de nieuwe straat een hoger aantal passanten zal aantrekken. Ook vind ik dat de straat heel bereikbaar blijft voor zowel mensen met de auto, fietsers, voetgangers en het openbare vervoer.”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Ik verwacht in elk geval dat deze zal toenemen en dat de werken zullen lonen. Ik kan er niet echt een cijfer op plakken.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Ja, hier recht over mij komt al een nieuwe zaak. Ik denk dat de straat zeker in trek zal zijn als ze eenmaal af is.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ik ben er vrij zeker van dat de panden die nu te huur staan, veel hogere huurprijzen hebben dan voor de start van de werken. Ik weet niet of het op lange termijn ook invloed zal hebben op mijn huurprijs. Dat valt af te wachten.”

▪ Interview 3: Nathalie Hartung

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Nationalestraat

Locatie:

Lila Grace; Nationalestraat 33 2000 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 30 april 2013 11u00-11u15

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Nathalie Hartung: zaakvoerster *Lila Grace*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

"*Lila Grace* is een kledingzaak."

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de handelszaak?

"Twee."

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

"Ik ben zes maanden op voorhand op de hoogte gebracht van de concrete startdatum van de werken. Ik heb een uitnodiging gekregen voor de infovergadering, waar ik naartoe ben geweest, en heb daarnaast ook regelmatig nieuwsbrieven ontvangen. De communicatie was zeker voldoende."

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"De vooruitgang wordt voornamelijk gecommuniceerd via nieuwsbrieven en via de website. Ik ben daarnaast ook actief bij de winkeliersvereniging *Quartier National* en ben erg betrokken bij het gebeuren in de straat. Misschien dat ik daardoor ook wel veel op de hoogte ben van alles. Concrete details over vertragingen bij sommige deelfasen werden niet meegedeeld, de algemene vooruitgang wel. Ik ben in ieder geval tevreden"

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"Iedereen kon de plannen inkijken en opmerkingen geven, maar het grote ontwerp lag eigenlijk al vast. Ik heb nog wel een opmerking gemaakt dat ik het jammer vond dat er geen aparte fietspaden in de plannen opgenomen waren, maar ik begreep wel dat dit niet mogelijk was. Het voetpad moet voldoende groot zijn en de straat is nu eenmaal niet breed. Dit vond ik dan ook niet zo'n groot probleem."

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

"Het was zeker nodig. De straat was in zeer slechte staat."

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Ze zijn snel vooruit gegaan. Ik ben tevreden, de aannemer doet zeker zijn best.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Vooral de bereikbaarheid. De winkel was niet altijd even toegankelijk. Meestal waren er wel planken voorzien zodat de klanten wel nog goed binnen konden. Soms was het minder goed geregeld. Wanneer ik dit dan meldde, werd het altijd wel snel opgelost. Voor de rest hebben we ook last gehad van stof en modder, maar dit hoort er nu eenmaal bij. Mij hoor je daar niet over klagen.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat?

“Er was een duidelijke daling te merken. De passage is heel sterk verminderd tijdens de werken. Vooral een paar maanden na de start viel dit op.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Toch wel zo’n 20 procent. Veel klanten zijn immers toevallige passanten.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat vindt u van deze maatregelen?

“Ik heb op geen enkele maatregel beroep gedaan.”

Bijvraag: Waarom niet?

“De inkomenscompensatievergoeding bedraagt maar 75 euro per dag. Dit is een belachelijk bedrag en dekt amper iets van onze kosten. Daarbovenop wil ik de winkel ook niet sluiten, want dat is zeker minder rendabel.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u deze vergoeding dan wel aanvragen?

“Dat weet ik niet. Ik ben niet zeker of we aan de rest van de voorwaarden voldoen. Dan zou ik het wel eens nader bekijken.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Ja, wij hebben een nieuwe *Lila Grace* winkel geopend in een pand in Mortsel. Dit was een preventieve maatregel om de commerciële schade ten gevolge van de werken te beperken. De winkel in de Nationalestraat is wel open gebleven. De inkomsten uit de nieuwe winkel hielpen het omzetverlies in de Nationalestraat enigszins te compenseren. Hierdoor hadden we meer cashflow om al onze kosten te blijven betalen. Oorspronkelijk was het plan om de nieuwe winkel tijdelijk te openen, maar omdat deze zo goed draait, hebben we besloten deze ook na afloop van de werken open te houden.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?

“Ik ben tevreden met het resultaat. De straat heeft meer uitstraling nu en zal volgens mij meer passanten aantrekken”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Ik zal al blij zijn als op korte termijn mijn omzet zal normaliseren, ten opzichte van de periode voor de werken. Op langere termijn hoop ik toch op een omzetstijging van 10 à 20 procent. Ik denk wel dat het een jaar of twee zal duren voor de straat echt herleeft.”

16. Zijn er meer winkels of horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Misschien wel. Het is me nog heel erg opgevallen. Wel hoop ik dat er vooral leuke winkeltjes bij zullen komen en geen telecom- of nachtwinkels. Deze laatste zijn niet goed voor het imago van de straat.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ik hoop van niet, maar het is wel mogelijk. Ik denk dat de vastgoedeigenaars zeker het onderste uit de kan willen halen en ervan willen profiteren als de buurt aantrekkelijker wordt.”

Bijlage IV: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Keyserlei

▪ Interview 1: Davy Verbeke

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Keyserlei.

Locatie:

Bier Central; De Keyserlei 25 2018 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 30 april 15u15-15u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Davy Verbeke: zaakvoerder *Bier Central*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

"Bier Central is een horecazaak met een uitgebreid aanbod aan bieren."

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de onderneming?

"Hier werken 8 mensen."

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht van de uitvoering van de werken?

"De communicatie is lang op voorhand gebeurd door de dienst werk en economie van de stad Antwerpen. Er is een voorstelling geweest in het Centraal Station, er zijn brieven verstuurd, er is overleg geweest met de twee handelaarsverenigingen (horeca en detailhandel). Ikzelf ben actief in de vereniging van de horeca en was steeds goed op de hoogte van het verloop van de werken. De aangeboden informatie was zeker voldoende."

5. Werd er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"Er werden wekelijks werfvergaderingen georganiseerd. Hier werd het verloop van de werken en de problemen besproken met de belanghebbenden. Ik ben elke week naar deze vergadering geweest en vond dit zeer nuttig."

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"Inspraak is een groot woord. Er was wel wat participatie voorzien op de overlegmomenten, maar een heel aantal zaken lagen natuurlijk al vast. Toch hebben we een aantal veranderingen kunnen doorvoeren. Zo was er eerst gezegd dat gevelterrassen niet waren toegestaan. Dit hebben we kunnen ombuigen tot de toelating van 2 meter gevelterrassen. Het hebben van inspraakmogelijkheden vind ik zeker belangrijk".

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ik denk dat iedereen het ermee eens was dat de straat aan verbetering toe was. Van mij mocht het wel nog iets langer geduurd hebben. Zo kon de heraanleg bijvoorbeeld gecombineerd worden met de heraanleg van het operaplein.”

8. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

“Voor een ondernemer met een zaak in een straat die opengebroken wordt gaan de werken nooit snel genoeg. Tussen het begin, en daarmee bedoel ik de afbraak van de vaste terrassen, en de eindafwerking heeft toch zo’n 16 maanden gezeten en dat is te lang naar mijn mening.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Vooral de bereikbaarheid voor de klanten was minder. Mensen maken geen omweg, mensen maken hun schoenen niet vuil. Hoe goed dat je dit ook probeert aan te pakken, de problemen blijven bestaan.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“De stroom was er grotendeels nog wel omdat we in de buurt van het Centraal Station gelegen zijn. De passanten zijn echter heel doelgericht en stoppen niet om eens links en rechts te kijken in een straat vol werken. Hun doel was ofwel het station, ofwel de meir. We werden over het hoofd gezien.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Onze omzet is tijdens de werken met 30% gedaald. We hadden gehoopt dat het minder ging zijn.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“We hebben gebruikt gemaakt van tijdelijke werkloosheid. De rest was niet zo interessant voor ons.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“We hebben bespaard op personeel. Dat is een hele grote kost”.

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd?

“Ik vind dat het resultaat in het algemeen goed is. De straat is nu veel ruimer, veel opener, de kwaliteit is verbeterd en de mensen slenteren nu meer. Dat speelt in ons voordeel want vroeger passeerde iedereen de Keyserlei heel gehaast. Nu nemen de mensen meer de tijd om de winkels te bekijken en plaats te nemen op de horecaterrassen. De straat wordt op deze manier herontdekt.”

Bijvraag: Wat vindt u van de nieuwe terrassen?

“Al bij al goed, maar ik vind dat het uiteindelijke doel nog niet gehaald is. Het doel was om terrassen te voorzien die het hele jaar door bruikbaar zouden zijn. Hetgeen wat we nu hebben is hier niet voor geschikt. De luifels bieden niet voldoende bescherming tegen de wind en de terrassen zijn onvoldoende afgesloten, waardoor de terrasverwarmers hun werk niet doen.”

Bijvraag: Is het aantal passanten gestegen na de werken (in vergelijking met de periode voor de werken)?

“Ik merk dat er wel meer mensen voorbijkomen, maar het grootse verschil is dat de mensen nu meer de tijd nemen om ook eens een zaak op de Keyserlei te bezoeken. De omgeving is verbeterd en de straat nodigt nu meer uit om te wandelen en te winkelen.”

15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/lange termijn?

“Onze omzet is voorlopig nog niet genormaliseerd. Maar dit is niet enkel te wijten aan de werken denk ik. De nieuwe rookwetgeving speelt hier ook mee. Op een iets langere termijn denk ik wel dat de heraanleg positieve effecten zal hebben op onze omzet. Een vernieuwde buurt brengt nieuw leven en nieuwe investeerders met zich mee, er wordt ook meer over gesproken.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat bijgekomen?

“Er zijn nieuwe spelers aan het bijkomen. Er is veel beweging te merken.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Dat hangt af van het huurcontract. De huurprijzen op de Keyserlei zijn in elk geval al hoog. Ik kan me wel voorstellen dat de werken hier een effect op hebben.”

▪ Interview 2: Simone Van Riet

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Keyserlei

Locatie:

Reisbureau WATS; De Keyserlei 44 2018 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 7 mei 15u15-15u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Simone Van Riet: medezaakvoerster WATS N.V.

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

“WATS is een reisbureau.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de onderneming?

“Hier werken 8 mensen.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Het is in eigendom.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht van de uitvoering van de werken?

“Dat was ruim op voorhand, ongeveer een jaar denk ik. We wisten het in elk geval zeker toen er werd aangekondigd dat de bomen gerooid gingen worden. We zijn ook uitgenodigd op infovergaderingen waarop de plannen en ideeën besproken werden. Daar ben ik naartoe geweest.”

5. Werd er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“De vooruitgang gebeurde via nieuwsbrieven. Ikzelf heb dat niet altijd even aandachtig opgevolgd. Je moest er in elk geval wel mee bezig zijn als je op de hoogte wou blijven.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“Op de overlegmomenten had iedereen de mogelijkheid om ideeën aan te reiken en dat vind ik ook belangrijk. De plannen lagen nog niet volledig vast en men stond open voor inbreng van de handelaars en horeca-uitbaters. Een aantal ideeën zijn gerealiseerd, een aantal ook niet. Er werd gevraagd voor de installatie van kiosken op de Keyserlei waar je kranten en koffie kan kopen. Dat idee is er niet doorgeraakt, maar hier is het ook niet altijd zo’n mooi weer, dus dat is daar misschien de reden voor. Andere ideeën dan weer wel. We hebben in elk geval wel het gevoel dat we mee hebben kunnen beslissen over de nieuwe Keyserlei. Daar ben ik wel tevreden over. Natuurlijk heeft iedereen ook andere ideeën en moet er met iedereen rekening worden gehouden. Het is dus niet zo dat de straat volledig is geworden zoals ik het wou”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ikzelf vond het niet heel noodzakelijk, maar we moeten mee met de vooruitgang. De Keyserlei was in elk geval wel in slechte staat, maar ik denk dat dit vooral nadeel meebracht voor de horeca en niet zozeer voor ons.”

8. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

“Er is goed doorgewerkt, dat moet ik toegeven. Ik denk niet dat het veel sneller had gekund.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“De bereikbaarheid was moeilijk. We waren op zich nog wel toegankelijk voor voetgangers, maar ik denk dat veel mensen de straat hebben gemedend tijdens de werken. Ook hebben we hinder gehad van stof en modder, maar dat kan ook moeilijk anders tijdens werken. Daar wil ik niet over klagen.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“De passage is zeer sterk verminderd. Wel waren er nog de gehaaste mensen op weg naar het station, maar die lopen onze zaak zo voorbij. De slenterende passanten met als doel winkelen bleven zeker weg.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Toch wel met zo’n 20 %. We verkopen gelukkig ook telefonisch en via internet reizen. Daarnaast kunnen we ook rekenen op een aantal vaste klanten. Dat heeft de geleden schade beperkt. De omzetsdaling die er is geweest is vooral te wijten aan het dalende aantal passanten. Aan hen verkopen we immers vaak reizen die ze hebben opgemerkt in de etalage.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Ik heb op geen enkele maatregel beroep gedaan.”

Bijvraag: Waarom niet?

“Het is veel papierwerk en ik ben vrij zeker dat we voor de meeste maatregelen zelfs niet in aanmerking komen.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Neen, eigenlijk niet. Wel hebben we de etalage extra aantrekkelijk proberen inrichten zodat ze nog meer de aandacht van de passanten trekt.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd? Is er een hoger aantal passanten?

“Ik ben in het algemeen tevreden over het resultaat. Het is goed dat er meer ruimte is voorzien voor voetgangers. Ook ben ik blij dat de straat nog bereikbaar is met de bus of met de wagen. Ik ben minder tevreden over de gebruikte materialen. Neem nu bijvoorbeeld de wegbedekking van de wandelzone. Die was in het begin mooi lichtgeel en is nu al grijs geworden. Ik vind het niet verstandig om voor zo’n materialen te kiezen. De bomen vormen bovendien ook een probleem. Die hadden ze beter enkel aan de kant met winkels geplant en niet aan de kant met de horeca. Bij *Hulstkamp* aan de overkant zorgt de geplante boom ervoor dat ze de luifel van hun terras niet naar beneden kunnen doen. Die moet dus steeds worden gesnoeid in principe. Dat gaat in de toekomst nog problemen

geven. Ook is er aan de kant met de winkels geen laad- en loszone voorzien. Er zijn dus wel een aantal zaken die beter hadden gekund.”

15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/ lange termijn?

“De omzet is genormaliseerd. Ik denk niet dat die in de toekomst veel zal stijgen ten gevolge van positieve effecten van de werken. De uitvoering van de werken zal ons niet veel opleveren denk ik.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat bijgekomen?

“Hiernaast is een nieuw frituur geopend. Er zijn ook een aantal zaken van eigenaar of van naam gewisseld. Er is wel wat beweging aan de gang.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“De huurprijzen in de straat zijn toegenomen na de werken. Dat heb ik al veel horen zeggen.”

▪ Interview 3: Suzanna Cohesia

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Keyserlei

Locatie:

San Remo; De Keyserlei 33 2018 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 30 april 14u40-15u

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Suzanna Cohesia: zaakvoester *San Remo*

Inhoud interview:**1. Tot welke categorie behoort de onderneming?**

"*San Remo* is een Italiaans restaurant."

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de onderneming?

"16."

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

"Dat weet ik niet meer precies, maar het was zeker ruim op tijd. Er is op voorhand ook overleg geweest. De weken waren zeker geen verrassing. "

5. Werd er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"Er werden wekelijkse werfvergaderingen georganiseerd waar ik of mijn man regelmatig naartoe zijn geweest. Hier werden de vooruitgang van de werken en de problemen besproken. Ook werden er regelmatig nieuwsbrieven verstuurd en konden we de vooruitgang volgen op de website. Ik ben tevreden over de communicatie.

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"We hebben zeker de kans gekregen om onze mening te geven over het ontwerp van de straat. Er werden overlegmomenten georganiseerd waarop iedereen suggesties kon doen. Ik vind het belangrijk dat we deze kans hebben gekregen. De plannen zijn ook steeds duidelijk toegelicht. We wisten goed hoe de straat er zou gaan uitzien."

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

"Ja, het was zeker nodig. De straat was zeker aan vernieuwing toe. Dat neemt niet weg dat de werken voor ons een zeer moeilijke periode waren. We hebben moeten doorbijten."

8. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

"Ze hebben goed doorgewerkt. Ik ben blij dat de planning is gehaald."

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“De bereikbaarheid vormde het grootse probleem. De mensen bleven weg uit het stof en de modder en zochten ergens anders een restaurantje. Ook was er veel stof en modder, maar daar heb ik wel begrip voor want ze kunnen nu eenmaal niet werken zonder dat het vuil wordt. Ik vond het goed dat ze in twee grote fasen hebben gewerkt, eerst de horecakanal en vervolgens de shopping kanal. Zo werd de straat niet in een keer helemaal opengebroken.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Het aantal passanten is sterk gedaald tijdens de werken. De straat was toen zeker niet uitnodigend en mensen die er niet moesten zijn hebben een andere route gezocht.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“We hebben minstens 30 % minder omzet behaald. De periode tijdens de werken was zeer moeilijk voor ons: we hebben personeel moeten ontslaan, hebben de huur zes maanden niet kunnen betalen en hebben de rekeningen moeten uitstellen. Op een bepaald moment dachten we zelfs aan stoppen.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“We hebben gebruik gemaakt van tijdelijke werkloosheid. Deze aangeboden maatregelen vind ik over het algemeen nuttig, maar ik vind ook dat ze het probleem niet oplossen. Het heeft ons enkel tijdelijk wat meer ademruimte gegeven. De inkomenscompensatievergoeding heb ik niet aangevraagd. Ik denk dat we misschien zelfs niet aan de voorwaarden voldoen omdat we te groot zijn. Ik vind in elk geval de 75 euro de moeite niet.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Ik heb bespaard op personeel. Dat kon niet anders want ze werden overbodig omdat het zo rustig in de zaak was. Ik ben van 22 personeelsleden naar 12 gegaan tijdens de werken. Dat is spijtig, want we hebben altijd samengewerkt als één grote familie. Na de werken was het ook niet eenvoudig om opnieuw extra personeel te vinden.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd?

“Ik ben tevreden over het resultaat, maar vind dat de terrassen beter hadden gekund. De geïnstalleerde luifels zijn niet stevig genoeg en bewegen veel mee met de wind. Ze beschermen ook niet goed tegen de regen. Ook vind ik het jammer dat we onze vaste terrasconstructie hebben moeten afbreken. Bij slecht weer, konden hier nog veel mensen zitten. Nu is onze binnenruimte veel kleiner geworden. Ik vind het uitzicht van de straat zeker wel mooier. De mensen komen hier vaker om te winkelen en te wandelen.”

Bijvraag: Is het aantal passanten gestegen na de werken (in vergelijking met de periode voor de werken)?

“Dat is ongeveer hetzelfde gebleven. Wel nemen de mensen iets meer tijd om de Keyserlei te ontdekken.”

15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/lange termijn?

“Onze omzet is genormaliseerd en we merken terug vooruitgang. Mijn verwachtingen voor de toekomst zijn positief. Ik denk dat de werken een positieve invloed zullen hebben op onze zaak.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken bijgekomen?

“Er zijn vooral veel zaken van eigenaar gewisseld en er is ook een frituur bijgekomen.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ik hoop dat dat niet het geval zal zijn bij ons, maar ik denk dat dit zeker mogelijk is.”

Bijlage V: Interviews met de detailhandel en horeca uit de Oude Koornmarkt-Suikerrui

▪ Interview 1: Sofie Aerts

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui

Locatie:

Sofie Sucrée; Oude Koornmarkt 8 2000 Antwerpen

Tijdstip:

maandag 29 april 2013 10u15-10u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Sofie Aerts: zaakvoester van *Sofie Sucrée*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

“*Sofie Sucrée* is een gespecialiseerde chocoladewinkel. We verkopen Devina pralines, suikervrije pralines en Antwerpse handjes.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de handelszaak?

“Ikzelf en iemand die me af en toe vervangt wanneer ik er niet ben.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Het wordt gehuurd.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

“Vooraf via de bureaus en de andere winkeliers. Een tijdje later heb ik ook wel een brief in de bus gekregen van de stad Antwerpen waarin de werken werden aangekondigd en waarin stond wanneer dat de straat ging afgesloten worden. Daarnaast heb ik ook een uitnodiging gekregen voor de infovergadering. Daar ben ik wel niet geweest, omdat ik op dat moment niet kon.”

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“Er wordt goed gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en de vertragingen die er geweest zijn, voornamelijk via nieuwsbrieven. Daarover ben ik zeer tevreden.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“Ik denk het niet. Tenzij dat er inspraakmogelijkheden geboden werden op de infovergadering waar ik niet was. Ik vind het zelf niet zo erg dat ik geen inspraak heb gehad, omdat ik zelf geen terras heb. Ik kan me wel inbeelden dat de horecazaken dit belangrijker vonden omdat de werken hun terrassen hebben beïnvloed.”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ja, het was nodig. Achteraf gezien ben ik blij dat de werken uitgevoerd zijn en zag ik de noodzaak ervan des te meer in.”

8. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

“De arbeiders hebben goed doorgewerkt, maar ik vind toch dat het hele verloop van de werken lang heeft geduurd.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond/vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Het stof was verschrikkelijk. Maar ja, daar kunnen ze niets aan doen. Dat vind ik eigenlijk nog het minste. De bereikbaarheid was heel erg. Ik heb echt soms letterlijk staan blèten voor de deur omdat ze een hele berg stenen recht voor mijn etalage hadden neergelegd en ik nog amper mijn zaak binnen kon. Er werd niet altijd veel rekening met ons gehouden, ze hadden perfect die stenen toen voor de wafelzaak hier schuin over kunnen leggen. Die was in die periode (de winter) toch gesloten en had er dus geen last van gehad. Ook wanneer het regende werd de straat een grote modderpoel. Ze hadden niks van planken gelegd om dit te verhelpen. De mensen bleven toen zeker weg. De arbeiders lieten ook vaak het afval zoals paletten liggen i.p.v. het ineens weg te halen.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Het aantal passanten is heel sterk gedaald. Dat was zeer duidelijk te merken.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Ja, ik heb zeker minstens 40 % minder omzet behaald tijdens de werken. Ik haal veel verkopen uit voorbijkomende passanten die de winkel opmerken. Wanneer het aantal passanten sterk vermindert heeft dit een grote invloed op mijn omzet.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Ik heb de inkomenscompensatievergoeding niet aangevraagd omdat je al minstens zeven opeenvolgende dagen moet gesloten zijn voordat je ze krijgt en omdat ik het bedrag van 75 euro per dag belachelijk vind. Daar kan ik amper mijn huur van betalen. Ik ben altijd open gebleven. Die paar mensen die dan toch nog tot bij mijn winkel komen levert vaak toch net meer op dan 75 euro per dag. Ik wil ook niet sluiten omdat ik misschien sommige van mijn vaste klanten dan permanent verlies.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u deze vergoeding dan wel aanvragen?

“Ja, dat denk ik wel. Dan is het bedrag mooi meegenomen. De sluitingsplicht is hetgene wat mij tegenhoudt.”

Bijvraag: Heeft u nog op andere ondersteuningsmaatregelen beroep gedaan?

“Nee, misschien een beetje uit luiheid omdat het veel papierwerk is, maar ook omdat ze toch enkel maar het probleem verschuiven. De extra lening of uitgestelde btw moet uiteindelijk toch betaald worden. Voor sommige maatregelen moet je ook aantonen dat je zoveel maanden op rij een bepaald

omzetverlies geleden hebt. Dat was bij mij per maand sterk verschillend en dus moeilijk om aan te tonen.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Neen, alleen ruzie gemaakt met de arbeiders dat ze mijn etalage terug moesten vrijmaken. Dat hebben ze uiteindelijk dan ook wel gedaan. Ik heb ook via facebook een brief naar Patrick Janssens gestuurd met mijn klachten over de werken. Hij heeft hier op gereageerd en gezegd dat hij er gevolg aan ging geven. Daar heb ik wel niet echt iets van gemerkt.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd? Is er een hoger aantal passanten?

“Over het algemeen goed. Wel vind ik dat er te weinig groen is in de straat en dat men ze gezelliger had kunnen maken. Zeker in de winter wanneer de terrassen weg zijn dan is het gewoon één kale straat. Dat geldt voor de Suikerrui ook. In de winter is het precies één groot plein. Daar staan nog wel een beetje bomen, maar niet genoeg. Ook is er te weinig verlichting voorzien waardoor 's avonds de straat niet genoeg verlicht wordt. Ik vind het wel positief dat de straat autovrij is gemaakt. Vroeger was er namelijk een taxistrook voor mijn zaak en daar stonden heel de dag, niet zozeer taxi's, maar wel veel bestelwagens. Mijn etalage was dus een groot deel van de dag 'geblokkeerd' waardoor passanten mijn winkel voorbijliepen omdat ze deze niet goed zagen. Nu is de straat opener en zien de mensen die uit de aanliggende Hoogstraat komen mijn winkel beter liggen. Dat is zeker positief. Ik merk ook dat de straat meer passanten aantrekt dan in de periode voor de start van de werken. Dat valt zeker op.”

15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen in vergelijking met de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/ lange termijn

“Ik merk toch wel een lichte stijging en hoop dat dit in de toekomst nog duidelijker te merken zal zijn. De positieve invloed van de werken vraagt soms zijn tijd. Ik durf wel te zeggen dat de werken zeker niet voor niets zijn geweest.”

16. Merkt u dat er meer winkels/horecazaken in de straat zijn bijgekomen?

“Hier in de straat is alles ongeveer hetzelfde gebleven. Op de Suikerrui zijn wel een aantal zaken tijdens de werken failliet gegaan. Ook zijn er andere dan weer in de plaats gekomen. Ik heb wel geen idee of de faillissementen veroorzaakt werden door de werken of niet. Er is in ieder geval wel wat verandering geweest in de Suikerrui”.

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Daar heb ik niet echt een idee van. Het zou wel kunnen. Mijn huurcontract wordt in elk geval enkel aangepast aan de index.”

▪ Interview 2: Joachim Mels

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui

Locatie:

A Thai; Oude Koornmarkt 48 2000 Antwerpen

Tijdstip:

donderdag 2 mei 2013 12u15-12u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Joachim Mels: zaakvoerder van *A Thai*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

"*A Thai* is een Thais restaurant dat ik samen met mijn vrouw uitbaat."

2. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

"Het wordt gehuurd."

3. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

"Dat weet ik niet meer concreet, maar het was in elk geval ruim op tijd. De communicatie verliep voornamelijk via nieuwsbrieven."

4. Werd er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

"De werken zijn al bij al vlot verlopen, dus is er niet zoveel over vertragingen gecommuniceerd. Ik vond er op elk moment voldoende info beschikbaar was. De communicatie was zeker goed."

5. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

"Nee, die heb ik niet gehad. Ik ben nochtans wel naar een vergadering geweest waar de nieuwe inrichting van de terrassen werd besproken. Daar heb ik wel wat opmerkingen gemaakt, maar daar werd verder niets mee gedaan. Ik heb hierbij altijd wel het gevoel dat alles toch meestal al beslist is."

6. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

"Ja, ik vond wel dat het nodig was. De straat was aan vernieuwing toe."

7. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

"Het kan nooit snel genoeg gaan zeker? Toch denk ik dat het niet veel sneller had gekund. Er is goed doorgewerkt vind ik."

8. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

"Werken zijn nooit prettig voor een ondernemer, maar ik had het erger verwacht. We hadden

natuurlijk last van stof en modder, maar daar heb ik wel begrip voor. Soms was de zaak ook moeilijker bereikbaar, maar omdat we gelegen zijn in het Historisch Centrum vinden de toeristen die de Grote markt en de Kathedraal bezoeken toch nog de weg naar ons.”

9. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Er was een duidelijk verschil te merken, maar het is niet zo dat de hele straat gemeden werd en de passage volledig weg viel. “

10. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Wij hebben hier zelf niet zo veel last van gehad. Ik ben ook altijd goed blijven investeren in mijn zaak om ze aantrekkelijk te maken en goed draaiende te houden. Een lichte daling is er wel geweest, zo’n 5%, maar zeker niet dat we er door in de problemen zijn gekomen.”

11. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid?

Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Nee, omdat ik het niet echt nodig vond. Het bedrag van de inkomenscompensatievergoeding vind ik bovendien de moeite niet.”

12. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Geen speciale initiatieven. Gewoon steeds blijven investeren in de zaak en dat heeft geloond. Tevreden klanten komen terug, ook al zijn we wat moeilijker bereikbaar.”

13. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd? Is er een hoger aantal passanten?

“Ik vind het zeker positief dat de straat autoluw is gemaakt. Ik ben niet altijd een horecaman geweest. Vroeger was ik verantwoordelijke voor een aantal winkels en heb ik gemerkt dat bijna overal waar winkelstraten/horecagebieden autovrij werden gemaakt dit positieve effecten heeft gehad. Kijk bijvoorbeeld naar Gent of Luik. Ik hoop dat straat zeker autoluw blijft en dat men in de toekomst niet teruggrijpt naar het oude concept. De heraanleg van de straat heeft ook een uniformering van de terrassen met zich meegebracht. Alle vaste terrasconstructies moesten worden afgebroken. Ik vind dit zelf een goed initiatief, maar anderen in de straat waren hier niet zo blij mee. Sommigen hebben immers terrasoppervlakte moeten inleveren. Ook het verdwijnen van geparkeerde auto’s in de straat vind ik positief. Het verbetert het zicht. Wat beter kon aan de straat is dat er meer groen had mogen zijn. Dat had het nog iets gezelliger gemaakt. Maar toch, ik ben tevreden. Het aantal passanten is zeker toegenomen.”

14. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/ lange termijn?

“Onze omzet is erop vooruitgegaan. Ik hoop dus zeker dat de straat autoluw zal blijven in de toekomst.”

15. Zijn er meer winkels/horekazaken in de straat bijgekomen?

“Er is wel wat verandering geweest. Er zijn zaken weggegaan en andere in de plaats gekomen. Ik heb het niet heel concreet opgevolgd.”

16. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“In de mate dat ze het kunnen denk ik wel dat de eigenaars het onderste uit de kan zullen halen. Zeker bij panden die nu te huur staan zal een verschil te merken zijn.”

▪ Interview 3: Jos Hermans

Onderwerp:

Het verloop van de werken aan de Oude Koornmarkt-Suikerrui

Locatie:

Gollem; Suikerrui 28 2000 Antwerpen

Tijdstip:

donderdag 2 mei 2013 12u40-13u

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Jos Hermans: zaakvoerder van *Gollem*

Inhoud interview:**1. Tot welke categorie behoort de onderneming?**

“Gollem is een bier- en eetcafé met een ruime keuze aan Belgische en internationale bieren.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de horecazaak?

“Zeven.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Het wordt gehuurd.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

“We hebben ons hier gevestigd toen de werken al eventjes begonnen waren. De communicatie vooraf hebben we dus niet meegemaakt.”

5. Werd er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“De communicatie verliep via nieuwsbrieven en via de website. Ook de vertragingen werden meegedeeld. Ik ben tevreden over de verkregen informatie.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“Dat was voor ons niet echt van toepassing. Wel is er nu nog steeds onduidelijkheid over wat de definitieve regeling van de straat zal worden. Zijn luifels toegelaten? Hoe groot mag ons terras precies zijn? Mogen we planten zetten? We weten het allemaal, nu bijna een jaar na de werken, nog steeds niet zeker.”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ja, die waren zeker nodig. Er was nood aan vernieuwing. Dat was ook een van de redenen waarom we ervoor gekozen hebben om ons op deze locatie te vestigen. Het vooruitzicht van een nieuwe straat vonden we interessant.”

8. Wat vond u van de vooruitgang van de werken?

“Uiteindelijk zijn ze de werken zoveel later afgewerkt dan gepland. Ik ben tevreden over de vooruitgang.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vond/vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“De bereikbaarheid was minder. Weinig cliënteel voelde zich geroepen om door het zand te stappen om tot bij onze zaak te komen. Die hinder is wel onvermijdelijk denk ik. Voor de rest hebben we niet zoveel problemen gehad.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Aangezien we niet al van voor de werken in de straat gevestigd zijn, kunnen we moeilijk vergelijken. Het was in elk geval zeker niet heel druk. Wel altijd nog de toeristen die van de kathedraal of de grote markt komen, maar die kwamen ook niet altijd tot bij onze zaak en kozen vaak ook voor een alternatief.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Hier hebben we geen referentie.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Nee, die vond ik niet interessant genoeg en ik heb het niet helemaal uitgepluisd.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Nee, eigenlijk niet.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken? Is de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat verbeterd? Is er een hoger aantal passanten?

“Het is positief dat de straat autoluw is gemaakt. Dat is handig voor de passanten. Voor de zaakvoerders is het wel soms moeilijk om hier te geraken. We kunnen maar tot 11u 's ochtends hier met de auto komen.”

15. Is uw behaalde omzet genormaliseerd, gedaald of gestegen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachtingen hierover op de middellange/lange termijn?

“We behalen een goede omzet en denken dat dit voor een groot deel aan de heraanleg van de straat te danken is. Onze verwachtingen voor de toekomst zijn positief.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat bijgekomen?

Er zijn er veel weggegaan en ook veel bijgekomen. Ik denk dat de hoofdrede niet de werken zijn, maar vooral de hoge huurprijzen en de hoge taksen. Het is vaak onbetaalbaar.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Voor nieuwe panden zeker. Voor huidige contracten weet ik niet of dat zomaar mag.”

Bijlage VI: interviews met de detailhandel en horeca uit de Londenstraat.

▪ Interview 1: Jeanne Janssens

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Londenstraat

Locatie:

dagbladhandel Havenbuurt; Londenstraat 31 2000 Antwerpen

Tijdstip:

maandag 29 april 17u00-17u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Jeanne Janssens: zaakvoerster *dagbladhandel Havenbuurt*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

“Het is een dagbladhandel.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de handelszaak?

“Alleen ikzelf.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Ik ben eigenaar.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

“We zijn op de hoogte gebracht via een infoavond waarop alle handelaars en horeca-uitbaters werden uitgenodigd. Tijdens deze infoavond werden de plannen toegelicht en kregen we de kans om opmerking en suggesties te geven. Later werd echter duidelijk dat er geen rekening werd is gehouden met onze opmerkingen. De concrete startdatum werd ons wel niet duidelijk meegedeeld.

Bijvraag: Vond u de infoavond ruim op voorhand in gepland?

“Ja, dat was zeker ruim op voorhand.”

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“Er is een plan opgesteld waarin staat hoeveel dagen elke fase gaat duren. Dit kunnen we goed opvolgen. Over de vertragingen wordt volgens mij niet gecommuniceerd. Ik heb wel gemerkt dat niet iedereen altijd over dezelfde informatie beschikt, sommigen weten meer dan anderen. Dat is soms verwarrend.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“We vinden dit allemaal heel belangrijk en we dachten ook dat we effectief inspraak zouden hebben. Op de infoavond werd geluisterd naar onze opmerkingen. In een latere fase hebben we dan gemerkt dat er eigenlijk weinig gevolg aan is gegeven. Een van de belangrijkste opmerkingen die door ons

gemaakt is dat we niet akkoord zijn met het verdwijnen van zoveel parkeerplaatsen. We vrezen dat de klanten niet meer tot bij onze zaak zullen geraken. Ik heb de indruk dat het nieuwe ontwerp vooral gericht is op de toegankelijkheid met het openbaar vervoer, maar dat is nog niet voorzien.”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ik denk het wel, blijkbaar waren de rioleringen heel oud en moesten deze vernieuwd worden. Ook moesten voorzieningen voor openbaar vervoer aangelegd worden. Ik begrijp de noodzaak, maar was gelukkiger geweest met een ander concept.”

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Ik vind dat er goed wordt doorgewerkt. De werken hebben natuurlijk wel even stilgelegen door het slechte weer van de afgelopen maanden, maar daar heb ik begrip voor.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Vooral de toegankelijkheid naar mijn zaak was zeer slecht. Er werd veel afgesloten met dranghekken.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat?

“Het aantal passanten is zeer sterk gedaald. Dat is zeer duidelijk te merken. De mensen mijden de straat omdat ze weten dat ze toch geen parkeerplaats vinden en dat ze in de file gaan staan.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“We hebben nu een omzetsdaling van 30 %.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Ik ben op de hoogte van de inkomenscompensatievergoeding die je krijgt nadat je al een week gesloten bent. Maar ik vraag me af: ‘Wie kan zich dat permitteren?’ Dat bedrag is zo laag en je moet bovendien ook gesloten zijn. Deze maatregel vind ik niet nuttig. Ik vind dat handelszaken die getroffen worden door grote openbare werken vanaf dag één een vergoeding zouden moeten krijgen, zonder dat zij hiervoor hun zaak dienen te sluiten.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u dus wel deze vergoeding aanvragen?

“Ja absoluut, al is het al alleen maar om mijn geleden schade een beetje op te vangen. Mijn inkomsten vallen voor een groot stuk weg, terwijl mijn vaste kosten blijven doorlopen. Ik wil absoluut mijn zaak tijdens de werken openhouden, ook al boek ik een groot verlies. Ik weet dat als ik mijn zaak tijdelijk sluit ik het risico loop om sommige klanten definitief kwijt te raken.”

Bijvraag: Wat is uw mening over de andere ondersteuningsmaatregelen? (rentetoelage, uitstel betaling btw/RSZ)

“Ik vind het mooi dat die maatregelen bestaan, maar vind dat ze de problemen niet oplossen. Je moet het later toch allemaal terugbetalen. Het enige wat die maatregelen doen is de druk tijdelijk verlichten en voor de rest het probleem verschuiven naar de toekomst. De enige effectieve maatregel is volgens mij een financiële toelage krijgen waar geen sluitingsplicht aan verbonden is.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Ik ben beginnen werken met klantenkaarten om binding van mijn klanten te creëren. Dat heeft tot nu toe al vrij goed gewerkt. Zo is er de klantenkaart voor de krant, de koffie, de loterij en voor de wenskaarten. We hebben daarnaast ook steeds de klanten goed geïnformeerd over de verdere fasen van de werken, welke parkeermogelijkheden er nog zijn. Gelukkig hebben we ook een heel aantal vaste klanten waar we op kunnen rekenen en deze apprecieerden deze info wel.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?

“Ja, nieuw is natuurlijk altijd mooi, maar ze hebben het zo mooi gemaakt dat het eigenlijk niet meer praktisch is. De nieuwe verkeerssituatie zal volgens mij de verkeerstromen niet aankunnen. Ofwel moet iedereen omrijden, ofwel staat iedereen in de file. Ik vind het ook heel spijtig dat bijna alle parkeerplaatsen verdwenen zijn in het nieuwe ontwerp. Ik begrijp dat ze de auto uit de stad willen bannen en het openbaar vervoer willen promoten, maar veel van mijn klanten komen met de auto. Die klanten ben ik kwijt als ze hier niet meer vlot geraken en niet meer kunnen parkeren. Ook de verhoogde borduur naast de rijweg vind ik heel onpraktisch. Daar wordt nu al heel vaak tegengereden. Ook is er geen laad- en loszone voorzien, ik begrijp niet hoe dat kan. Als er een vrachtwagen stopt voor te lossen, zal de hele straat geblokkeerd worden.”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Als ik naar de situatie kijkt, zoals het er nu voor staat, ben ik niet optimistisch. We hadden gevraagd voor een 5-minuten parkeerzone, maar die lijkt er niet te komen. Als dat het geval is dan denk ik dat onze omzet zal dalen na de werken, in vergelijking met de periode voor de start van de werken. De werken zijn positief voor de omgeving, maar negatief voor de mensen die hier een zaak hebben.”

16. Zijn meer winkels of horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Nee, momenteel merk ik daar nog niets van. Wel zijn er een paar mensen die tijdens de werken met hun zaak gestopt zijn. Bijvoorbeeld *kapsalon Jacqueline* naast mij en kledingzaak *Y. Di Cassanova* in de Amsterdamstraat.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken uw huurprijs of in het algemeen de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ja, dat vooral, en ik denk ook dat de huurprijzen zullen stijgen naarmate er zich meer zaken in de buurt vestigen, omdat er dan meer mensen worden aangetrokken en de kans op succes stijgt. Voorlopig zijn hier vooral horecazaken, maar weinig winkels. Ergens vraag ik me ook wel af of dat de buurt er zich hiertoe leent om echt mensen aan te trekken om te wandelen en te winkelen. Het zal hier nooit zoals op *het Zuid* worden denk ik.”

▪ Interview 2: Kris Van Calster

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Londenstraat

Locatie:

Bakkerij Kris Van Calster; Londenstraat 10 2000 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 7 mei 2013 09u10-09u30

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Kris Van Calster: zaakvoerder *bakkerij Kris van Calster*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

“Het is een bakkerij.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de handelszaak?

“Vroeger drie, sinds de werken nog twee.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Het wordt gehuurd.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

“De werken zijn begonnen op 26 september en pas op die dag werden de brieven rondgedeeld met de melding dat de werken gestart waren. Ik had wel opgevangen dat er werken gepland waren, maar een concrete datum wist ik niet op voorhand.”

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“Ja, dat gebeurt via nieuwsbrieven. Maar ja, ik heb het heel druk en ik heb niet altijd de tijd om het allemaal goed op te volgen. Je moet jezelf goed informeren, anders weet je niet veel.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“Ik vind het heel belangrijk om inspraak te hebben, maar die mogelijkheid heb ik nooit gekregen, anders was het ontwerp niet zo geweest.”

7. Vond u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Het was wel noodzakelijk, maar ik ben helemaal niet akkoord met het nieuwe ontwerp. Voor mij is dat een catastrofe. Wij zijn een bakkerij, mensen komen met de auto en hier is geen enkele parkeerplaats meer. Vroeger waren er 150 parkeerplaatsen en nu bijna geen enkele meer. Ze willen volgens mij het openbaar vervoer promoten, maar dat is voorlopig nog niet voorzien. Er zou ook een tramlijn komen, maar dat zie ik nog niet direct gebeuren. We zijn nu heel slecht bereikbaar tijdens de werken en na de werken zal het niet veel beter zijn.”

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Dat valt goed mee, we hebben ook een lange winter gehad dus ik begrijp dat de werken niet altijd even vlot konden verlopen. Al bij al ben ik zeker tevreden.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“Er was veel stof en modder, maar dat is ook moeilijk te vermijden. De mensen zijn altijd nog tot in de bakkerij geraakt, dat was positief.”

10. Wat was de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Het aantal passanten is bijna volledig weggevallen tijdens de werken. De mensen blijven weg.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Voor de werken had ik 300 klanten per dag, nu zijn dat er slechts 100. De mensen die nog komen zijn vooral mijn vaste klanten die me blijven steunen. Mijn omzet is met 70 procent gedaald.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Nee, want de aanvraag neemt veel te veel tijd in beslag. Het bedrag van de inkomenscompensatievergoeding vind ik bovendien ontoereikend. Daar kan ik nog niet de huur en de vaste kosten mee betalen. Ook wil ik zeker niet sluiten tijdens de werken, want ik wil mijn klanten niet in de steek laten.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u dus wel deze vergoeding aanvragen?

“Ja dan zeker wel. Dan kan het alleen maar helpen om het geleden omzetverlies te compenseren.”

Bijvraag: Wat is uw mening over de andere ondersteuningsmaatregelen? (rentetoelage, uitstel betaling btw/RSZ)

“Ik vind het mooi dat die maatregelen bestaan, maar vind dat ze de problemen niet oplossen. Je moet het later toch allemaal terugbetalen. Het enige wat die maatregelen doen is de druk tijdelijk verlichten en voor de rest het probleem verschuiven naar de toekomst. De enige effectieve maatregel is volgens mij een financiële toelage krijgen waar geen sluitingsplicht aan verbonden is.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“Ik heb ooit brood en pistolets op de straat gegooid om de werken aan te klagen. De straat was toen helemaal afgesloten en ik was amper bereikbaar. Dit was 's ochtends in een brief gemeld, maar heb die niet op tijd kunnen lezen. Ik bleef die dag met heel veel broden zitten en heb die uit pure wanhoop dan maar op straat gegooid om een statement te maken. Door de actie heb ik wel wat aandacht van de media gekregen. Ik heb toen in drie kranten gestaan en ben op de radio geweest. De mensen die moeten luisteren, namelijk de gemeenteraad, luisteren echter niet en het heeft dus niet zoveel uitgehaald. Ik heb ook een nieuwe bakkerij geopend op het Falconplein. Deze is niet tijdelijk, maar is er wel gekomen doordat er werken in de Londenstraat gestart zijn. Op deze manier verkrijg ik toch nog wat inkomsten en wordt mijn schade gedeeltelijk gecompenseerd. Ik heb ook een oven staan en of je die nu moet opzetten voor 30 broden of voor 100 broden, dat maakt niet zoveel verschil. Ook heb ik bespaard op personeel in de bakkerij in de Londenstraat. Vroeger werkten we hier met drie, nu nog maar met twee.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren?

“Wat ze hier van plan zijn, is nefast voor mij. Voor een one-minute zaak, zoals een bakker is het rampzalig. Voor de horeca is het misschien minder erg. Men is ook van twee rijstroken naar 1 rijstrook gegaan. Vroeger stond er al file en dat zal nu alleen maar erger worden. Ik begrijp de gedachtegang van de architecten niet. Het is een drukke verbindingsweg en het nieuw ontwerp kan die stroom niet aan. Hier komen ook veel vrachtwagens richting de haven en de weg is hier totaal niet op voorzien. De weg is te smal en de borduren te hoog.”

Bijvraag: Wat zijn uw verwachtingen van het aantal passanten na afloop van de werken?

“Er zullen waarschijnlijk meer toeristen zijn, maar dat zijn meestal geen mensen die en brood komen kopen. Het is niet zo dat iemand die hier voorbij wandelt op weg naar het MAS denkt: ‘Ik heb nog een brood nodig’, en daar de rest van de dag mee zal rondlopen. De terrassen zullen meer baat hebben bij het nieuwe ontwerp.”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Ik verwacht dat mijn omzet zal dalen. Ik schat met zo’n 40%. De belangrijkste reden hiervoor is het verdwijnen van de parkeerplaatsen.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Ik denk dat niemand in deze straat nog snel een zaak zal beginnen, gewoonweg omdat er geen parkeermogelijkheden zijn. Althans zeker geen minutezaken. Ik merk hier vooral dat mensen openen en weer sluiten. Zaken overleven niet lang.”

17. Verwacht u dat het resultaat de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Moeilijk te zeggen, het is hier sowieso al een hele dure buurt. Dat hangt af van het handelshuurcontract.”

▪ Interview 3: Philippe Elst

Onderwerp:

het verloop van de werken aan de Londenstraat

Locatie:

Belegde broodjes SMAK; Londenstraat 14 2000 Antwerpen

Tijdstip:

dinsdag 7 mei 2013 09u40-10u00

Aanwezigen:

Lut Barrezele: interviewer

Philippe Elst: zaakvoerder *Belegde broodjes SMAK*

Inhoud interview:

1. Tot welke categorie behoort de onderneming?

“Het is een broodjeszaak.”

2. Hoeveel vaste personeelsleden werken in de horecazaak?

“Voor de werken met 5, nu nog met 3.”

3. Bent u eigenaar van het pand of wordt het gehuurd?

“Ik ben eigenaar.”

4. Hoe lang op voorhand en via welke kanalen bent u op de hoogte gebracht over de uitvoering van de werken?

“Die zijn niet aangekondigd geweest. Ze hebben van dag op dag de straat ineens afgesloten. We wisten natuurlijk wel dat er werken gingen aankomen, maar een concrete datum heb ik niet geweten.”

5. Wordt er gecommuniceerd over de vooruitgang van de werken en eventuele vertragingen? En via welke kanalen?

“Er wordt vooral gecommuniceerd via elektronische nieuwsbrieven. Maar veel mensen zijn daar niet op ingeschreven. Ik nu wel, maar ik vind dat de informatie die daar instaat altijd al achterhaald is. Er wordt vooral gezegd wat er al gebeurd is en niet zozeer wat er nog gaat gebeuren, en dat vind ik net belangrijker om te weten. Er werden ook wekelijkse werfvergaderingen georganiseerd, daar ben ikzelf wel niet naartoe geweest. Wel de eigenaar van het restaurant l’île d’Anvers hier om de hoek. Deze communiceert normaal gezien naar ons wat er op de vergaderingen gezegd is. Dat gebeurt alleen niet altijd even goed. We weten vaak niet zo veel.”

6. Heeft u inspraakmogelijkheden gekregen bij de ontwerpplannen? En vindt u het belangrijk om deze te hebben?

“We hebben opmerkingen over de plannen kunnen geven, maar bijna alles lag natuurlijk al vast. Echt grote wijzigingen hebben we niet meer kunnen aanbrengen. Ik was niet akkoord met het volledig verdwijnen van de parkeermogelijkheden. De inspraak die we hebben is van die aard dat we kunnen zeggen: ‘Ik wil daar een bank en ik wil daar een boom.’ Kleinigheden kunnen we nog veranderen, maar grote zaken zeker niet meer. Ik vind het wel belangrijk dat we deze krijgen. Ze moeten best

voor het tekenen van de plannen de bewoners en de handelaars bevragen. Dat hebben ze bij mijn weten hier niet gedaan.”

7. Vindt u de uitvoering van de werken noodzakelijk?

“Ja, de werken waren zeker nodig. Voor mij persoonlijk, zakelijk gezien, moest de straat niet veranderen, maar ik denk wel dat er allerlei zaken vernieuwd moesten worden, zoals bijvoorbeeld de riolering, en dat het dus niet anders kon.”

8. Wat vindt u van de vooruitgang van de werken?

“Ik moet zeggen in het begin ging het heel snel vooruit, maar in de winter hebben de werken wel veel stil gelegen door het slechte weer. Maar dat zijn externe omstandigheden. Ik ben tevreden over de vooruitgang van de werken.”

9. Welke soorten hinder heeft u ervaren tijdens de werken? Wat vindt u van de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat tijdens de werken?

“De toegankelijkheid was zeker minder. De klanten moesten meer moeite doen om tot bij onze zaak te komen. Ook was er veel stof en modder, maar dat kan moeilijk anders. Het viel al bij al nog mee.”

10. Wat is de invloed van de werken op het aantal passanten in de straat? (tijdens de werken)

“Er is een groot verschil te merken. Door het verdwijnen van de parking voor 150 wagens is de straat vooral een verbindingsweg geworden. Mensen stoppen minder snel om onze zaak te bezoeken. Het voetpad is voor mijn deur zelfs smaller geworden dan ervoor.”

11. Is uw behaalde omzet gedaald tijdens de werken? Heeft u een idee van het percentage?

“Mijn omzet is zeker met 50 % gedaald.”

12. Heeft u beroep gedaan op een van de ondersteuningsmaatregelen van de Vlaamse overheid? Wat is uw mening over deze maatregelen?

“Nee, de inkomenscompensatievergoeding heb ik niet aangevraagd omdat deze enkel van toepassing is als ik de zaak zou sluiten, en dat wil ik niet. Ook vind het bedrag onvoldoende. Die vergoeding dekt de kosten lang niet. Het is voordeliger om open te blijven.”

Bijvraag: Indien de sluitingsplicht zou wegvallen, zou u dus wel deze vergoeding aanvragen?

“Ja, dan zou ik ze zeker aanvragen. Dan is het bedrag mooi meegenomen om de schade te compenseren. Ik vind dat het zo zou moeten zijn. We ondervinden zoveel omzetverlies door de werken dat we hiervoor gecompenseerd zouden moeten worden. Ook zou ik het een goed initiatief vinden als we tijdens de werken vrijgesteld zouden worden van het betalen van gemeente- en provinciebelasting. We worden niet gespaard. Ze hebben miljoenen over om de straat heraanleg te leggen, maar een paar tienduizend euro voor de vergoeding van de handelaars zit er niet in. Dat zouden ze nochtans op voorhand in het budget kunnen opnemen.”

13. Heeft u zelf initiatieven ondernomen om uw commerciële schade zoveel mogelijk te beperken?

“We hebben moeten besparen op personeel, er zijn al twee personen moeten vertrekken. Dat is natuurlijk jammer. We hebben ook het geluk gehad dat we ook leveren aan bedrijven. Daar hebben we nog inkomsten uit kunnen halen.”

14. Wat is uw mening over het resultaat van de werken tot nu toe? Verwacht u dat de ruimtelijke kwaliteit, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid van de straat na afloop van de werken zal verbeteren? Verwacht u een hoger aantal passanten?

“Het zal allemaal wel mooi en nieuw zijn, maar voor de handelaren wordt het zeker niet beter. Ze willen de auto uit de stad bannen en parkeren hoort daar niet bij, dus de parkeerplaatsen verdwijnen. Commercieel gezien is de nieuwe situatie slecht voor ons. Misschien zullen er op lange termijn ook meer toeristen de weg tot hier vinden, maar dan kan je als zelfstandige niet op wachten. Je zaak moet nu goed draaien. Je ziet ook nu al dat er door de nieuwe verkeersinrichting er meer file staat dan vroeger. Op een rustig uur valt het nog mee, maar tijdens de spits staan ze hier lang aan te schuiven. Ik vind ook dat ze de straten te smal maken en met te hoge borduren. De auto's kunnen niet uitwijken als er eens iets is.”

15. Verwacht u dat uw omzet zal normaliseren, stijgen of dalen ten opzichte van de periode voor de werken? En wat zijn uw verwachten hierover op de lange termijn?

“Dat is een goede vraag. Daar zijn we hier elke dag over bezig. Ik denk dat we al blij mogen zijn als de omzet zal normaliseren. Normaal zou het na de werken allemaal beter moeten zijn, maar met de parking die weg is, zien we het niet zo positief in.”

16. Zijn er meer winkels/horecazaken in de straat aan het bijkomen?

“Het is hier eigenlijk al verzadigd aan horecazaken en een winkelstraat zal het hier niet worden, dus ik weet het niet zo goed.”

17. Verwacht u dat het resultaat van de werken de huurprijzen van de panden in de straat op lange termijn aanzienlijk zal doen stijgen (dus niet enkel met de index)?

“Ja, dat zeker wel. Dat is nog een beetje ons geluk. We hebben het pand in eigendom en hopen dat we het ooit met een mooie meerwaarde kunnen verkopen of verhuren.”