

Hoofdstuk 1

Bestuur, informatie, informatica en apparaatzorg

Een stad besturen

EEN STAD BESTUREN

Gemeenteraad

In januari 2004 verliet raadslid **Roland Fonteyne** de Brugse gemeenteraad, na meer dan 26 jaar trouwe dienst. Hij was "de nestor" van de Brugse gemeenteraad: het raadslid met de meeste anciënniteit; hij zat immers ononderbroken in de gemeenteraad sedert 5 mei 1977.

Roland Fonteyne kreeg ook als eerste in Brugge de titel van ere-gemeenteraadslid (Sedert de wet van 4 juli 2001 is het mogelijk dat de gemeenteraad machtiging geeft aan een aftredend raadslid om de eretitel van dat mandaat te dragen, mits hij of zij 18 jaar in dezelfde gemeenteraad zitting had en van onberispelijk gedrag is.)

Roland Fonteyne werd in de gemeenteraad opgevolgd door **Agnes Versluys**.

In 2004 vergaderde de gemeenteraad 12 keer. Er werden in totaal 1.632 dossiers besproken, waarvan 788 in openbare vergadering, en 844 in niet-openbare vergadering.

De gemeenteraadsleden hielden 95 interpellaties.

College van burgemeester en schepenen

In 2004 vergaderde het college van burgemeester en schepenen 39 keer, en besliste aldus over 11.588 dossiers.

De samenstelling van het college wijzigde in 2004 niet.



Het college van burgemeester en schepenen samen met de stadssecretaris (beneden 2^{de} van rechts).

De administratieve top

Stadssecretaris **Fernand Devriese** legde definitief zijn pen neer in februari om te genieten van een welverdiend **pensioen**. Hij werkte sedert 1977 bij het Brugse stadsbestuur, eerst als kabinetschef van wijlen Burgemeester Frank Van Acker, later als hoofdcoördinator van de stadsdiensten. In 1986 werd hij adjunct-stadssecretaris en in 1992 tenslotte stadssecretaris.

Chris Pauwels, adviseur, was **waarnemend secretaris** van februari tot en met mei, in afwachting van de benoeming van een nieuwe stadssecretaris. Johan Coens, tot en met mei nog stadsontvanger, werd vanaf juni 2005 de nieuwe **stadssecretaris**.



Johan Coens legt de eed af als stadssecretaris.



Als **stadsontvanger** werd hij - eveneens vanaf juni - opgevolgd door **Cathy Brouckaert** (zie foto op blz. 65) de eerste vrouwelijke stadsontvanger van Brugge.

Dirk Michiels (zie foto links hiernaast) voorheen hoofdcoördinator, werd in juli 2004 benoemd als **adjunct-stadssecretaris**. Sedert 1992 was er geen adjunct-stadssecretaris meer geweest.

CENTRALE ADMINISTRATIE EN LOGISTIEK

Centrale administratie

Er werden 10.031 brieven ingeschreven in het register van inkomende briefwisseling. Daarnaast werden 36.285 brieven "namens het college van burgemeester en schepenen" verzonden.

In 2004 werden in de Secretarie 51 schriftelijke klachten geregistreerd. Die werden door de resp. bevoegde stadsdiensten zo spoedig als mogelijk behandeld: hetzij met een antwoord, een verduidelijking, een rechtzetting, ...

Interne logistiek : economaat en drukkerij

Naast de jaarlijkse bevoorrading van de stadsdiensten met papier, karton, omslagen, kantoomateriaal en -machines werd de dienst Toerisme voorzien van nieuw en functioneel meubilair.

De kopieertoestellen in de Stadsdrukkerij waren goed voor bijna zes miljoen kopies. Eén van de grote werken was het jaarverslag dat u nu in handen heeft: samengeteld goed voor ruim 100 000 kopies. De kaft is een kleurenkopie.

Ook de drukpersen stonden niet stil met als uitschieters twee recto-verso informatiebladen voor de stedelijke Nijverheids- en Taalleergangen van respectievelijk 125 000 en 131 500 exemplaren die achteraf in en rond Brugge in de brievenbus werden bedeed.

Interne logistiek : fotografen

De stadsfotografen leverden in totaal 8.094 beelden af, per stadsdienst als volgt :

stadsdienst	aantal
archief	246
coördinatie	306
cultuur	299
cultuurcentrum	236
derden met factuur	200
diverse	2.390
groendienst	7
infodienst	228
interne informatie	253
monumentenzorg	794
musea	1.849
onderwijs	41
pers	565
sportdienst	128
toerisme	552
TOTAAL aantal geleverde beelden	8.904

Een opvallende stijging in het aantal geleverde beelden bij 2003 (6.179 beelden) is te verklaren door de achteruitgang van de analoge opnames ten voordele van de digitale opnames.

Dit betekent concreet dat er veel minder tijd in de donkere kamer wordt besteed aan ontwikkelen van films en evenmin aan het inscannen van pellicule. In de vrijgekomen tijd kunnen een groter aantal opnames worden opgenomen en afgewerkt.

Opmerkelijk was in ieder geval de opdracht voor opnamen voor de affiches en brochures n.a.v. de invoering van het nieuwe mobiliteitsplan. Daarbij kregen de stadsfotografen de beschikking over een bus van de Lijn én over een aantal zeer gemotiveerde fotomodellen...

Voor een aantal bijzondere tentoonstellingen werd beeldmateriaal geleverd voor de opstelling en/of voor de catalogus:

- tentoonstelling “Suzanne Parmentier - De Giey, De bibliotheek van een barones” in de stadsbibliotheek
- tentoonstelling “Silvia Schreiber” op de zolder van het Memlingmuseum - Sint-Janshospitaal
- heraldiektentoonstelling “Te Wapen” in het Arentshuis
- tentoonstelling “The Founding Fathers” in de stadsbibliotheek
- tentoonstelling “Goed gekruid” op de apotheekzolder van het Sint-Janshospitaal.



Dirk Van der Borcht, een van de twee stadsfotografen.

Juridisch adviseur

De taken van adviseur Chris Pauwels zijn voornamelijk van juridische aard. Daarnaast neemt hij ook een aantal algemene administratieve zaken voor zijn rekening.

Juridisch advies aan stadsbestuur en –diensten

Het college van burgemeester en schepenen, de burgemeester en de stadssecretaris kunnen de adviseur belasten met het onderzoek van specifiek juridische aspecten van bepaalde aangelegenheden. Ook de diensten kunnen bij hem aankloppen voor advies over juridische vragen en problemen. De adviesvragen hebben betrekking op zeer uiteenlopende materies : bevoegdheid en werking van de bestuursorganen, nakijken van ontwerp-contracten en ontwerp-reglementen, overheidsopdrachten, ruimtelijke ordening en stedenbouw, enz. De adviezen gaan zowel schriftelijk, als mondeling of via e-mail.

De adviseur woont geregeld vergaderingen bij ter voorbereiding van beslissingen, reglementeringen en contracten. Ook voor besprekingen van problemen of discussies bij de uitvoering, staat de adviseur vaak op het uitnodigingslijstje. Hij wordt ingeschakeld bij de beantwoording van brieven waarin een juridische aangelegenheid wordt aangekaart of waarop het antwoord juridische implicaties voor het stadsbestuur kan hebben. De adviseur woont waarnemend de vergaderingen bij van de raad van bestuur van de vzw Brugge Plus.



Chris Pauwels, juridisch adviseur

Voor die adviestaak is het onontbeerlijk dat Chris Pauwels van nabij de juridische actualiteit volgt van de wetgeving, rechtspraak en rechtsleer. Hij neemt daartoe systematisch het Staatsblad, parlementaire vragen en antwoorden, juridische tijdschriften en andere juridische gegevensbestanden door. Wanneer hij relevante nieuwe gegevens of ontwikkelingen ziet, licht hij de betrokken dienst(en) daarover in.

Mede-aansturing dienst geschillen

De interne administratieve opvolging van gerechtelijke geschillen tussen de Stad en derden gebeurt door de begrotingscel (financiën). Chris Pauwels bekijkt eveneens de inkomende juridische stukken (dagvaardingen, kennisgevingen, brieven van aangestelde advocaten en dergelijke). Waar nodig geeft hij instructies voor de verdere behandeling ervan. Hij onderschrijft mee alle collegenota's over geschillen.

Procedures Raad van State

Voor eenvoudige zaken kan het college van burgemeester en schepenen i.p.v. een extern advocaat de adviseur belasten met het behartigen van procedures bij de Raad van State. Hij zorgt dan voor alle nodige procedurestukken (memories en dergelijke) en volgt de procedure van begin tot einde.

Klachtenopvolging

De secretarie houdt een register bij van de schriftelijke klachten die niet aan de ombudsdienst gericht zijn, doch rechtstreeks aan het college van burgemeester en schepenen of aan de betrokken dienst. De secretarie en de adviseur volgen die op : zij zien erop toe dat de klachten door de betrokken dienst tijdig beantwoord worden, gaan na of er geen gelijkaardige klachten weerkeren die lijken te wijzen op een structureel probleem, kaarten dat desgevallend aan bij de stadssecretaris.

Personeelsaangelegenheden

Chris Pauwels is voorzitter van de stuurgroep die het interne personeelsproject Investors in People (IiP) trekt, coördineert en bewaakt. In die hoedanigheid is hij ook betrokken bij de werkzaamheden van diverse themagroepen binnen dat project (nieuw evaluatiesysteem, werkoverleg, structuur administratie,...).

De adviseur maakt deel uit van de interne adviescommissie voor klachten over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. In 2004 is die commissie door de preventieadviseur voor één klacht formeel ingeschakeld geworden.

Project rond de gemeentelijke reglementen en verordeningen

In het voorjaar 2004 gaf het stadsbestuur de principiële start voor een project met betrekking tot de gemeentelijke reglementen en verordeningen. Het is de bedoeling om overtollige en maatschappelijk achterhaalde reglementen en verordeningen af te schaffen, om in de te behouden zaken de formaliteiten voor de burgers tot een minimum te

beperken, om verouderde en/of te omslachtige teksten te actualiseren en/of te herschrijven in een bevattelijkere stijl en taal, om de gemeentelijke reglementen maximaal te ontsluiten via de stedelijke website.

De adviseur maakt deel uit de werkgroep rond dit project. In 2004 heeft hij zich bijzonder beziggehouden met een broodnodige inventarisatie van alle gemeentelijke reglementen en verordeningen die – al was het slechts op papier – van kracht zijn. Enerzijds deed hij daarvoor eigen opzoekingswerk, anderzijds kreeg hij materiaal aangeleverd vanuit de diensten. Op basis van de nu beschikbare volledige inventaris kan in 2005 een aanvang genomen worden met de eigenlijke reglementaire sanering en vereenvoudiging.

Voorjaar 2004 : waarnemend stadssecretaris

Van 1 februari tot 31 mei 2004, tussen de pensionering van stadssecretaris Fernand Devriese en het aantreden van stadssecretaris Johan Coens, was Chris Pauwels waarnemend stadssecretaris. In die periode vervulde hij alle wettelijke taken van de stadssecretaris, zowel naar college en gemeenteraad toe, als inzake algemene leiding van de stadsdiensten.

Informatiedienst

PAPIEREN MEDIA

Brieven aan bewoners

In 2004 stuurde de Informatiedienst 246 verschillende brieven naar de bewoners om hen in te lichten over wegwerkzaamheden, verkeersingrepen, beslissingen van de gemeenteraad of inspraakvergaderingen. Een aantal brieven kondigden ook enquêtes aan. Er gingen in totaal 69.485 exemplaren van deze brieven de deur uit.

In 2003 werden er 285 bewonersbrieven – goed voor 74.133 exemplaren – de Brugse wereld ingestuurd.

Ook in 2004 deed de Informatiedienst een beroep op De Post omwille van de kwalitatieve dienstverlening.

Infogids

Midden april 2004 kregen de Bruggelingen naar jaarlijkse traditie de stedelijke infogids gratis in hun bus. De digitale versie van de gids was ook raadpleegbaar via de website van de Stad.

De infogids werd op 65.000 exemplaren gedrukt.

Bruggespraak

In 2004 verschenen 4 edities van het stedelijke informatieblad *Bruggespra@k*. In het nummer van juni en december werd er voor het eerst uitgekapt met katernen met wijk-informatie.

De Informatiedienst is vertegenwoordigd in de redactieraad. De hoofdredactie gebeurt door de Persdienst.

Jaarverslag

De redactie van het jaarverslag 2003 was klaar in november 2004. Nadien ging het naar de Stadsdrukkerij en de boekbinder die eind januari 2005 180 ingebonden exemplaren afleverde. De verkoopprijs werd op 9,75 euro behouden. Voor het derde jaar op rij was de integrale versie ook te raadplegen op het Internet. Het aantal pagina's steeg tot tegen de 600 blz., wat deels toe te schrijven was aan de grote inbreng van het Ontwerp-bureau van de Gebouwendienst. 154 foto's zorgden voor een fleurige toets.

Infowijzers

In 2004 werden er, in vergelijking met vorig jaar, heel wat meer Infowijzers vernieuwd.

Enkele, reeds opgefriste, uitgaven werden inhoudelijk aangepast, met name 'Stadspremie voor verbeteringswerken' (februari) en 'Op zoek naar een zaal in Brugge?' (juni). Het leeuwen-aandeel werd in de nieuwe lay-outstijl gegoten.

In samenwerking met de dienst Leefmilieu verscheen een herdruk van 'Duurzaam en rationeel energiegebruik'. Het Infodossier 'Gehandicapt: wat nu?' (voorheen Wooninfowijzer 'VI. Huisvesting voor personen met een handicap' kwam tot stand in samenwerking met de dienst Maatschappelijke Begeleiding.

Herwerkte Infowijzers

- Verhuizen, ja maar... (februari 2004)
- Wooninfowijzer "1. (Ver)huren" (februari 2004)
- Wooninfowijzer "6. Stadspremie voor verbeteringswerken aan de woning" (februari 2004)
- Afvalgids 2004 voor de Strandwijk en de Rederskaai (viertalig) (juni 2004)
- Op zoek naar een zaal in Brugge? (juni 2004)
- Bij een overlijden: gids voor nabestaanden (oktober 2004)
- Hengelen in Brugge (juli 2004)
- Wooninfowijzer "3. Verbeteringswerken aan de woning" (juli 2004)
- Containerpark (juni 2004)

Nieuwe Infowijzers

- Wij en uw hond: dikke vrienden (juni 2004)

- Duurzaam en rationeel energiegebruik (september 2004)
- Handleiding asbest (december 2004)

Brochure ‘Sint-Pieters leeft!’

De Stad wil met het wijkontwikkelingsplan Sint-Pieters de leefbaarheid van Sint-Pieters extra versterken. Het plan bevat acties over wonen, ontmoeten, jeugd en verkeer en werd officieel gestart met de voorstelling van de eerste brochure ‘Sint-Pieters leeft!’ in juni 2003.

In juni 2004 werd in de tweede brochure ‘Sint-Pieters leeft!’ voor het eerst een balans opgemaakt van de acties die afgerond waren of concreet op stapel stonden. Ook deze brochure werd in heel Sint-Pieters verspreid (3149 brievenbussen). De belangrijkste realisaties van het Wijkontwikkelingsplan tot dan toe waren: nieuwe mogelijkheden voor kinderopvang, officiële erkenning van het feestcomité, een nieuwe editie van Wijk-Up, twee basisscholen die een schoolvervoersplan uitwerkten, de invoering van Zone 30 in de wijk Tempelhof en de langverwachte invoering van de ‘Westlijn’, een nieuwe busverbinding Station–Sint-Pieters. De architectuurwedstrijd voor de uitbreiding van de Sint-Pietersmolenwijk werd gewonnen door de Brugse architecten MSDN, samen met het ontwerpteam Flux. Zij werkten aan een concreet plan dat later aan de bevolking van Sint-Pieters zal voorgesteld worden.

Onthaalmappen

Zoals elk jaar worden nieuwe inwoners van de Brugge binnenstad en de deelgemeenten voorzien van onthaalmappen.

Begeleid door een brief van de burgemeester worden die mappen steeds voorzien van informatieve publicaties van het desbetreffende jaar, nl. de infogids, de toeristische brochure, stadsplannen en folders van De Lijn en de Brugse musea.

In 2004 stond het onthaal vooral in teken van het Mobiliteitsplan. Zelfs na de invoering van het nieuwe Mobiliteitsplan werd de nieuwe inwoner zo goed mogelijk ingelicht. In dat geval bevatte de onthaalmap een flyer van de Mobiliteitswinkel en een algemene informatiefolder.

Niet alleen het Mobiliteitsplan zorgde voor wat extra informatie naar de burger toe: de Stadsbibliotheek De Biekorf vierde zijn 200^{ste} verjaardag. Voor de nieuwe inwoners werd een speciale actie op touw gezet. In de onthaalmappen bevond zich een bon waarmee zij recht kregen op één jaar gratis abonnement.

Nieuw in 2004 was de aangepaste onthaalmap voor de inwoners van Zeebrugge, Lissewege en Dudzele. Op vraag van de gemeenteafdelingen werd wat meer specifieke informatie voor de nieuwe inwoners van deze deelgemeenten meegegeven. De inwoners van Zeebrugge kregen een toeristische folder van Zeebrugge en wat publicaties rond de Euro-line en Seafront. Lissewege werd bevoorrad met een toeristische folder van hun gemeente en Dudzele mocht rekenen op enkele folders van plaatselijke ontspanningsgelegenheden. Om de mappen compleet te maken werden ook de Lijnfolders van de ter plaatse voorziene bus- of tramverbindingen erbijgevoegd.

Ontbaalmappen voor studenten

De eerstejaarsstudenten van de hogescholen werden naar jaarlijkse gewoonte verwend met een onthaalmap. Naast de gebruikelijke publicaties rond musea, gastronomie, openbaar vervoer en cultuur werd een vernieuwde folder met de sportfaciliteiten in de map voorzien.

In de begeleidende brief van de burgemeester werd ook even een knipoogje gegeven naar het Mobiliteitsplan. Vooral omdat er in dit plan veel aandacht werd besteed aan een fietsvriendelijke binnenstad en frequentere busverbindingen.

De studenten van het Europacollege werden met een Engelstalige brief verwelkomd. Ook het Concertgebouw en de dienst Musea droegen hun steentje bij met een Engelstalige brief, waarin zij de studenten warm maakten voor het plaatselijke cultuurgebeuren.

Culturele agenda in Exit

Bij wijze van logistieke ondersteuning vanwege het stadsbestuur wordt de evenementenkalender (Agenda) in het maandelijkse cultuurblad EXit samengesteld in de informatiedienst. In 2004 verschenen de nummers 109 t.e.m. 120. Het volgende en eerste nummer van 2005 staat volledig in het teken van het 10-jarig bestaan van EXit. Sinds april 2004 kan de digitale versie van de redactionele pagina's bekeken worden op <http://escape.to/exit>

ELEKTRONISCHE MEDIA

Nieuwe website en intranet

In het jaar 2004 werkte de stedelijke Informatiedienst, in samenwerking met de Informatiecadienst, aan een compleet vernieuwde stedelijke website. De Informatiedienst stond in voor de gehele coördinatie van dit project en voor de inhoudelijke invulling van de site. Analoog met de nieuwe website liet het stadsbestuur ook een intranet voor het stadspersoneel ontwikkelen. De dienst Interne Communicatie is hier de drijvende kracht achter.

Op 26 maart 2004 stelde het college van burgemeester en schepenen de firma Belgacom DAD aan voor de uitvoering van de opdracht.

Op de 'kick-off' vergadering werden een aantal werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van Stad Brugge en van DAD om het project te begeleiden: een werkgroep internet, een werkgroep intranet, een werkgroep IT en een werkgroep redactieraad. Een stuurgroep wordt via stuurgroepvergaderingen op de hoogte gebracht van de beslissingen in de werkgroepen en hakt knopen door als er strategische beslissingen moeten genomen worden of als er grote discussies zijn in de werkgroepen.

De eerste opdracht was de inhoudelijke analyse van de inhoud voor de nieuwe site. De Infodienst stuurde naar alle diensthoofden een door de burgemeester ondertekende brief met de vraag welke concrete informatie ze in een eerste fase op de site willen aanbieden en hoe ze deze info zouden willen rubriceren. De diensten werden in de infodienst uitgenodigd om dit te komen verduidelijken en samen met een analyste van DAD werd een sitemap opgesteld. Nadien gingen de sitemaps terug naar de diensten voor nazicht.

De tweede stap was het uitwerken van een lay-out voor de nieuwe site en het intranet. De werkgroepen internet en intranet zaten hiervoor samen met een designer van DAD. Onze wensen voor de designer waren de volgende: overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en een design dat zowel het klassieke als het moderne Brugge aan bod laat komen. Er werden verschillende voorstellen gedaan. Het geprefereerde voorstel werd voorgelegd aan de stuurgroepleden, die ook nog hun opmerkingen konden geven, wat ook gebeurde en waarmee we rekening hielden. Toerisme en Musea mochten eigen accenten in hun lay-out leggen.

De derde stap was de functionele analyse. Hierin wordt bepaald o.a. hoe de navigatie zal werken, op welke manier de workflow zal georganiseerd zijn en hoe de anderstalige pagina's worden aangepakt (wat internet betreft). Na twee werkgroepvergaderingen (met Informatiedienst, Interne Communicatie en technisch webmaster Filip Vanparys) maakte DAD een functioneel rapport op.

Eind 2004 werd verdergewerkt aan de technische ontwikkelingen om de website te laten draaien. De nieuwe site en intranet werden op 26 november 2004 tussentijds voorgesteld aan het college van burgemeester en schepenen. De timing was om de nieuwe website in juni 2005 te lanceren.

Elektronische infoborden

De "input" van aankondigingen op de elektronische infoborden langs de invalswegen naar het stadscentrum gebeurt in de dienst Cultuur, aan de hand van de in de Informatiedienst samengestelde evenementenkalender.

Regionale teletekst

De Vlaamse Media Maatschappij nam in 2004 teletekst over van Telenet en hevelde daarbij het beheer van de pagina's over naar WTV/Focus tv. Die besloot het systeem een compleet nieuwe look te geven, met een nieuwe pagina-indeling. Verrassend was wel dat het oude teletekstaanbod nog voor de zomervakantie uit de eter verdween en het voor de kijker wachten was tot september voor de lancering van de nieuwe teletekst.

Een positieve vernieuwing was dat er voortaan in West-Vlaanderen geen drie, maar nog slechts twee zendgebieden zouden zijn. Het zendgebied Brugge werd daarbij uitgebreid tot alle kustgemeenten en naar het binnenland toe o.a. met de burgemeentes Oostkamp, Beernem, Jabbeke en Zedelgem die voordien tot een ander zendgebied behoorden.

Ook de tarieven wijzigden grondig. Elke gemeente kreeg een basispakket aangereikt van 5 hoofdpagina's en 25 subpagina's voor de prijs van 1000 euro excl. BTW.

Brugge gaf aan geen genoeg te kunnen nemen met zo'n drastische inkrimping van het aantal hoofdpagina's van 80 naar 5 en wachtte op een nieuw voorstel dat pas begin 2005 zou komen.

Interactieve digitale televisie

De Vlaamse overheid wil elke mogelijkheid benutten om de communicatie met de burger te verbeteren. Een laatste nieuwe "uitvinding" in dit verband is iDTV (interactieve digitale

televisie). De burger kan hierbij informatie opvragen, producten bestellen (bv. video's huren) en zelfs mailen via de afstandsbediening van zijn televisie. Wat zo bijzonder is aan iDTV is dat er geen Internetverbinding voor nodig is. Alle informatie wordt doorgestuurd via een settop-box die aan de televisie wordt aangesloten.

Telenet werkt het project uit in samenwerking met VRT, VTM, VT4 en Interkabel. In de eerste helft van 2004 startte het een proefproject op bij 300 gezinnen in Mechelen, Hasselt, Leuven en Antwerpen/Mortsel. Deze gebieden werden gekozen omwille van netwerkliggingen en –mogelijkheden.

Met de Vlaamse overheid werd afgesproken om in deze fase informatie van de Vlaamse Infolijn, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsvoorziening, Toerisme Vlaanderen en van de Vervoersmaatschappij De Lijn aan te bieden. In de zomer van 2004 richtte Telenet zich ook tot de steden en gemeenten om met het systeem kennis te maken. De stad Brugge was een van de eersten om zich aan te sluiten en om de gemeentelijke basisinformatie die door Telenet aan de hand van trefwoorden was ingevoerd, te controleren en zonodig aan te passen.

Voorzien is ook een nieuwsmodule, makkelijk hanteerbaar via internet. Daar kan elke stad of gemeente eigen accenten leggen. De software werd ontwikkeld door de Vlaamse overheid en in de loop van 2005 voorziet de overheid een uitrol naar alle Vlaamse gemeenten.

Elektronische kaartenbak

Ook in 2004 werd de Infobank verder op punt gesteld. Deze elektronische fichenbak bevat de gegevens die niet in de Infogids of de Sociale Gids staan, maar waar toch vaak vraag naar is. Door de fiches stelselmatig te linken aan de website van de betrokken administratie of vereniging, blijven de gegevens steeds geactualiseerd. Eind 2004 waren zo een kleine duizend verenigingen in kaart gebracht.

INSPRAAK

Informatie- en inspraakvergaderingen

In 2004 vonden er in totaal 17 info- en inspraakvergaderingen plaats en één inspraakmoment met kinderen (Oude Hoogweg). In 2003 waren er 26 vergaderingen en 4 inspraakmomenten met kinderen.

Overzicht informatie- en inspraakvergaderingen

- 3 maart 2004: stuurgroepvergadering herinrichting Engelendalelaan en Zilversparrenstraat
- 5 maart 2004: overleg Boudewijnpark
- 10 mei 2004: bouwproject hotel Prinsenhof
- 13 mei 2004: heraanleg Carmersstraat
- 18 mei 2004: herschikking Engelendalelaan
- 26 mei 2004: nieuwe campus KHBO

- 16 september 2004: BPA Koning Albert I-laan zuid-west
- 30 september 2004: structuurplan, voor inwoners Brugse binnenstad
- 4 oktober 2004: structuurplan, voor inwoners Sint-Michiels, Sint-Andries, Sint-Pieters en Kristus-Koning
- 6 oktober 2004: structuurplan, voor inwoners Koolkerke, Sint-Jozef, Sint-Kruis en Assebroek
- 12 oktober 2004: structuurplan, voor inwoners Dudzele, Lissewege, Zwankendamme en Zeebrugge
- 14 oktober 2004: milieubeleidsplan
- 10 november 2004: groene schermen en geluidsschermen in Zeebrugge
- 23 november 2004: heraanleg gedeelte Daverlostraat
- 2 december 2004: heraanleg Evendijk Oost
- 9 december 2004: heraanleg Sint-Jakobsstraat
- 20 december 2004: heraanleg Louis de Meystraat en Baron de Serretstraat

Enquêtes

In 2004 waren er heel wat enquêtes, vooral over verkeersthema's:

- Fietsstaanders in Westmeers
- Parkeerregeling Varenslaan en Lagebekeweg, Sint-Andries
- Herinrichting Zilversparrenstraat, Sint-Kruis
- Parkeerregeling Schaakstraat te Sint-Kruis
- Parkeerregeling omgeving Jan Breydelstadion
- Heraanleg Oude Hoogweg Sint-Kruis
- Rijrichting Kastanjeboomstraat
- Bomen in Oudstrijderslaan, Sint-Andries
- Rijrichting Bapaumestraat en stukje Kruisvest
- Verkeers- en parkeerregeling Rederskaai Zeebrugge
- Rijrichting Veldstraat, Sint-Michiels (2 enquêtes)
- Rioleringsonderzoek Christus-Koning (in samenwerking met Diro, Aquafin en Cibe)
- Parkeerregeling gedeelte Zandstraat
- Geluidsschermen Zeebrugge (aansluitend bij inspraakvergadering 10 november)

In de Veldstraat vonden over hetzelfde thema twee bevragingen plaats. Bij de eerste bevraging was er sprake van beïnvloeding en invulling onder druk, waardoor de objectiviteit in vraag kon worden gesteld. Er werd toen beslist om een nieuwe bevraging te organiseren met ingebouwde controlesystemen (code en kleur van invulformulier).

In Christus-Koning wilde het stadsbestuur, in samenwerking met de nv Aquafin uit Aartselaar, een zicht krijgen op het functioneren van het bestaande rioleringsstelsel met het oog op het opsporen van eventuele knelpunten. Alle bewoners en alle bedrijven in een duidelijk afgebakend gebied ontvingen hiervoor een vragenlijst.

MOBILITEIT

Communicatie rond mobiliteitsplan

Op 15 oktober 2004 werd in Brugge het nieuwe mobiliteitsplan van kracht. De Infodienst en de Mobicel verzorgden de communicatie hierrond. Nadat er in 2003 vooral inspraak werd opgezet (zie Jaarverslag 2003) lag de klemtoon in 2004 vooral op informatie en sensibilisering.

De Infodienst werkte hiervoor een communicatiecampagne uit met het bureau N'lil uit Brussel. Graphic Group Van Damme uit Oostkamp verzorgde het drukwerk. De campagne bevatte verschillende onderdelen:

- 2 affiches, met fietsers en met bus, in 3 formaten: klein, middelgroot (o.m. voor bussen van De Lijn) en groot (voor stadsplattegrondkasten en busschuilhuisjes)
- 3 folders (2 Nederlandstalige, en een vijftalige folder gericht op bezoekers en toeristen)
- een nieuw verkeers- en bussenplan
- koninginnestuk van de campagne was een infomap met 5 bladen, die elk een onderdeel van het mobiliteitsplan toelichten, het verkeers- en bussenplan, enkele folders van De Lijn, en als toemaatje een zakje muntjes, als verwijzing naar de slogan 'Brugge ademt'. Deze map werd op 68.000 exemplaren gedrukt. Midden augustus 2004 werd de map bedeed in alle bussen van Brugge; daarnaast werden er ook enkele duizenden bezorgd aan o.m. werknemers in de Brugge binnenstad die niet in Brugge werken
- plaatsing van 30 grote borden (3m x 1,50m) op de invalswegen naar Brugge om het mobiliteitsplan aan te kondigen en de automobilisten te verwijzen naar de parkings buiten het centrum
- plaatsing van 50 mobiele kleine borden in de binnenstad om te wijzen op het nieuwe systeem van blauwe zone (max. 4 uur parkeren).

Alle mogelijke media werden ingezet. Op de omslagen van de Stad Brugge verscheen het logo 'Brugge ademt' van het mobiliteitsplan. Ook de elektronische infoborden aan de stadspoorten werden ingeschakeld.

Er waren ook gerichte acties naar de gebruikers van het openbaar busvervoer van De Lijn. De bewoners van de nieuwe westlijn in Sint-Pieters, en de bewoners van Lissewege, Zwankendamme en Zeebrugge waar vanaf 15 oktober een belbus reed met een uurfrequentie, ontvingen een gratis probeerticket. Eveneens sinds 15 oktober kon men vanuit de naburige gemeenten met de bus naar Brugge tegen het voordelige tarief van 1 euro. Om de bewoners van die gemeenten hiervoor warm te maken plaatste de Infodienst 12 advertenties in advertentie- en weekbladen (Tips, Brugs Handelsblad en Tam Tam).

Op 20 augustus 2004 opende de mobiliteitswinkel in de Vlamingstraat. De Bruggelingen konden er terecht om een bewonerskaart voor de binnenstad aan te schaffen, maar ook voor alle mogelijke info over het mobiliteitsplan.

Een werkgroep met vertegenwoordigers van de Mobicel, Coördinatie dienst, Persdienst en Infodienst begeleidde heel de communicatie rond het mobiliteitsplan. Die werkgroep kwam in 2004 geregeld bijeen.

Sensibilisering bij invoering van zone 30

Het mobiliteitsplan voorziet onder meer de invoering van zone 30 in alle Brugse woon- en verblijfsgebieden. Voor circa 40 wijken is er hiervoor een meerjarenplanning opgesteld die loopt tot 2012.

Om bewoners en bezoekers te sensibiliseren om in die zones 30 trager en dus veiliger met de auto te rijden werkte de Infodienst samen met de Mobicel een sensibiliseringscampagne uit. Het Brugse bureau Magenta creëerde een campagnebeeld met een verkeersbord met het cijfer 30, oogjes en een lachend mondje, en de slogan '30 is de max !'. Met dit beeld werden folders, affiches en sensibiliseringsborden gemaakt.

In alle wijken waar zone 30 komt krijgen alle bewoners een brief met de affiche en de folder in de bus, en plaatst de Stad ook de borden. De primeur was voor de Sint-Kristoffelwijk in Sint-Kruis, waar bij het begin van het nieuwe schooljaar op 1 september 2004 de borden, folders en affiches '30 is de max !' voor het eerst opdoken. Midden oktober 2004, bij de invoering van het mobiliteitsplan, volgden de wijk Potentestraat-Tempelhof en de wijk Louis de Potterstraat-Paul Devauxstraat.

STRUCTUURPLAN

Het Structuurplan van Brugge is een beleidsplan dat beschrijft hoe de ruimte in Brugge in de toekomst het best wordt ingericht. Het legt de belangrijkste keuzes vast in verband met de gewenste ruimtelijke ontwikkelingen in onze stad. Er wordt aandacht besteed aan de verschillende sectoren die de ruimte gebruiken: wonen, werken, verkeer, landbouw, natuur, sport en recreatie,...

Het stadsbestuur organiseerde rond dit ruimtelijk Structuurplan informatie en inspraak in het najaar van 2004. In het septembernummer van *Bruggespraak* stak een goed gestoffeerd dossier van 10 bladzijden. Aansluitend belegde de Infodienst 4 vergaderingen:

- 30 september 2004: voor de inwoners van de Brugse binnenstad
- 4 oktober 2004: voor de inwoners van Sint-Michiels, Sint-Andries, Sint-Pieters en Kristus-Koning
- 6 oktober 2004: voor de inwoners van Koolkerke, Sint-Jozef, Sint-Kruis en Assebroek
- 12 oktober 2004: voor de inwoners van Dudzele, Lissewege, Zwankendamme en Zeebrugge.

Het panel bestond uit Moniek Boydens, schepen van ruimtelijke ordening; Hugo Du Laing, diensthoofd Urbanisatie; Ingrid Leye, dienst Monumentenzorg; Ulrich Keppler, Groep Planning; Patrick Gheysen, Informatiedienst – moderator; Ans Vanhevel, dienst Urbanisatie.

De vergaderingen gaven aanleiding tot boeiende en uitzonderlijk ook eens bitsige gedachtenwisselingen. In totaal daagden er ruim 300 belangstellenden op. Na de vergaderingen startte de dienst Urbanisatie de verdere officiële procedure op (bijsturing voorontwerp, voorlopige goedkeuring door gemeenteraad, openbaar onderzoek, enz.)

ANDERE ACTIVITEITEN INFORMATIEDIENST

Meldingskaarten en andere klachtenmeldingen

In totaal waren er 195 meldingen (tegenover 316 in 2003 waar ruim een derde van de meldingen handelde over de invoering van het nieuwe mobiliteitsplan).

Ook in 2004 waren de meeste meldingen opnieuw voor Politie (71), Wegendienst (53), Groendienst (31) en Leefmilieu (26).

Nieuw dit jaar was een aantal bezwaarschriften (9) tegen uitgeschreven parkeerboetes in het kader van het nieuwe mobiliteitsplan, die via de Informatiedienst werden overgemaakt.

Petities

Er werden het afgelopen jaar 34 petities ingediend. Deze petities kunnen grosso modo, net als de meldingen, in een viertal groepen worden ingedeeld.

Er zijn vooreerst de petities die betrekking hebben op politionele zaken, zoals de vraag voor invoering van eenrichtingsverkeer, verkeersoverlast, overdreven snelheid, verkeersveiligheid.

Op de tweede plaats zijn er de petities over de wegeninfrastructuur, zoals de slechte toestand van het wegdek, het vernieuwen van trottoirs en wateroverlast door slecht werkende riolering.

Daarna volgen enkele petities over het groenareaal, zoals het wijzigen van de boomsoort bij heraanleg van wegen en tenslotte de petities die verband houden met leefmilieu.

Schriftelijke vragen van gemeenteraadsleden

De gemeenteraadsleden stelden in 2004 in totaal **161** schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en schepenen. (198 in 2003).

Van deze 161 schriftelijke vragen in 2004 waren er na het verstrijken van de termijn voor antwoord **149** volledig afgehandeld. Voor 7 vragen ontving de Informatiedienst nog geen antwoord. 5 vragen kregen in afwachting van definitief nieuws een voorlopig antwoord.

De onderwerpen liepen zoals elk jaar sterk uiteen: leefmilieu, sport, groen, jeugd, cultuur, verkeer, toerisme, enz. De vragen in verband met **verkeer** waren, zoals dit ook vorige jaren het geval was, het talrijkst. De verkeersveiligheid in het algemeen, de bewegwijzering, het mobiliteitsplan, de toestand van de wegen, voet- en fietspaden, het invoeren van zone 30 kwamen heel vaak aan bod.

Een greep uit de andere vragen: rookmelders, elektronisch stemmen, straatnaamborden, toiletten in scholen, Kyoto-norm, bewonerskaart,

Openbaarheid van bestuur

Op 1 juli 2004 werd er een nieuw decreet inzake openbaarheid van bestuur van kracht. Met dit nieuwe decreet is er inzake openbaarheid één regeling uitgewerkt voor alle bestuursniveau's die onder de bevoegdheid vallen van de Vlaamse Gemeenschap. Er is ook nog slechts één instantie die voor die bestuursniveau's de beroepen inzake openbaarheid van bestuur zal behandelen. Met het nieuwe decreet worden ook de bepalingen van het Verdrag van Aarhus en de Europese richtlijn inzake vrije toegang tot milieu-informatie toegepast.

Voor de Stad Brugge verandert er niet zo veel. De Informatiedienst doet – zoals in het verleden – de coördinatie van aanvragen om inzage of kopies van stedelijke bestuursdocumenten. Dit gebeurt nu wel in nauw overleg met de stadssecretaris die ook de briefwisseling hierover ondertekent.

In 2004 kreeg de Informatiedienst **58** vragen voor inzage of kopies van stedelijke bestuursdocumenten. (54 in 2003). De onderverdeling hiervan per dienst was als volgt :

dienst	vóór 1/7/2004	nà 1/7/2004
Diro	25	1
Leefmilieu	6	6
Vergunningen	1	1
Brandweer	1	1
Politie	1	
Jeugd	1	

Aan alle aanvragen kon een positief gevolg gegeven worden (volledig en in enkele gevallen gedeeltelijk). Er was één beroepsprocedure.

Het totale aantal aanvragen om inzage bij de Stad lag hoger, want die 58 vragen sloegen alleen maar op vragen waarvoor de Informatiedienst de coördinatie deed. De meeste stadsdiensten geven onmiddellijk gevolg aan een vraag om inzage van stedelijke documenten waarover geen discussie kan bestaan, zonder dit te registreren.

De Infodienst maakte de mogelijkheid tot inzage elk jaar bekend in de stedelijke Infogids en op de website www.brugge.be.

Ontvangst van groepen en klassen

- 1 april 2004: studenten pers en voorlichting, Arteveldehogeschool, Gent
- 5 april 2004: ontvangst groep Yambo, regionaal onthaalbureau voor nieuwkomers
- 25 augustus 2004: ontvangst groep Yambo

Tentoonstellingen en stands

Als voorbereiding op de inspraakvergaderingen over de heraanleg van straten krijgen de bewoners de gelegenheid om minimum één week vóór de vergadering het voorstel tot heraanleg in te kijken. Het voorontwerp met de nodige toelichtingen staat, onder de vorm van een tentoonstelling, te kijk in een makkelijk toegankelijke lokatie in de buurt van de te vernieuwen straat. Bij de tentoonstellingsstand liggen telkens formulieren waarop de bewoners opmerkingen op het voorontwerp kunnen neerpennen. De opmerkingen komen aan bod tijdens de inspraakvergaderingen en maken aldus deel uit van het inspraakdossier.

Opbouw videotheek

datum	Omschrijving	zender
14/01/04	Het Gala van de Gouden Schoen : vanuit Concertgebouw in Brugge	VTM
20/01/2004	Nieuws : Afvloeien van bedienden bij Bombardier door herstructurering	VTM/Kan. Z
20/1-12/2/04	Het leven zoals het is : docuserie over het OCMW in Brugge : 8 afleveringen	TV1
25/01/2004	Parijs - Dakar, met 3 Brugse motorrijders : Johan Puype, Johan Verburgh en Jeroen Ramon	K2
7/02/2004	Nieuws: 2000 Aspefans doen mee aan moordspel tgv Aspeserie en verslag première Aspe in Stadshallen	VTM
8/02/2004	De Zevende Dag: debat over vriendjespolitiek nav uitspraak in OCMW Brugge, het leven zoals het is	TV1
10/02/2004	Burgemeesters van 9 West-Vlaamse steden vragen minder betutteling van hogere overheid	Canvas
13/2-16/4/04	Aspe: 10 afleveringen	VTM
19/02/2004	Jambers: Brugs echtpaar doet aan parenuitswisseling	VTM
16/3-jun.'04	De Vorstinnen van Brugge: 12 afleveringen	TV1
4/04/2004	Het Rob Rapport: Rob gaat na of buitenlandse toeristen in Brugge wel luisteren als je onzin uitkraamt	TV1
4/04/2004	Portrait de Fernand Knopff	La deux
4/04/2004	Ronde van Vlaanderen met start in Brugge: verslag, promotiefilmpje en interviews met 13 deelnemers	TV1
8/04/2004	Voetzoeker: bezoek aan "de brakke grond", doe-tentoonstellingsruimte in Amsterdam gemaakt door Lawrence Malstaff uit Brugge en tekenaar Benoît gaat terug naar landschap van jeugd (Damse Vaart)	TV1
19/04/2004	Afrit 9: Jürgen Scheirens uit Brugge is verslaafd aan militaire vliegtuigen	TV1
21/04/2004	Telefacts: Dief in beeld: Gilbert Meyns klaagt erover dat hij geen camera mag gebruiken tegen diefstallen	VTM
29/04/2004	Voetzoeker gepresenteerd vanuit Brugge (Minnewaterbrug en Rozenhoedkaai), met aandacht voor Die Siel van die Mier, toneelstuk becommentarieerd door schrijver David Van Reybrouck	TV1
2/05/2004	Het Braambos: Chris Saelens, al bijna 28 jaar aalmoezener in Brugse gevangenis	TV1
3/05/2004	Afrit 9: Jürgen Christiaens uit Brugge: poetsman naast 139 poetsvrouwen bij OCMW	TV1
5/05/04	Grande, gepresenteerd vanuit Brugge (met reportages over Mallorca en de Provence)	VTM
6/05/2004	1000 Zonnen en Garnalen: 83-jarige Louisa doet voor 63ste keer mee aan H-Bloedprocessie	TV1
10/05/2004	Afrit 9: Marjan Doursin, breakdancer	TV1
20/05/2004	Nieuws: verslag H. Bloedprocessie, schepen Roose wil processie laten opnemen op lijst Unesco	VTM/TV1
20/05/2004	Voetzoeker: Airbag festival in Brugge	Canvas
21/05/2004	Nieuws: Club Brugge boekt record door voor 9de maal beker van België te winnen (4-2 tegen Beveren)	VTM/TV1
9/06/2004	Barbecue Battle: met Wim Vandamme van restaurant "Maison Vandamme" uit Zeebrugge	Vitaya
12/06/2004	Escapade gourmande: Brugge	La une
13/06/2004	Nieuws: verkiezingen Vlaamse Parlement, uitslag, reportages, analyses,...	VTM/TV1
25/06/2004	1000 Zonnen en Garnalen: acteur Marc Van Eeghem over zijn favoriete plek: Zeebrugge	TV1
26/06/04	Vlaanderen Vakantieland: koken op Brugse Burg met tussendoor reportage Haspengouw	TV1
juni 2004	Hotelschool Spermalie	Liberty
8/07/04	1000 Zonnen en Garnalen: Patrick Van Oppen, tekenaar van strips Pieter Aspe	TV1
juli 2004	Film "De Leeuw van Vlaanderen"	TV1
21/08/2004	22-jarige Tim Maeyens wordt 6de in roeifinale Olympische Spelen: verslag, interviews	Sporza
10/09/2004	Karrewiet: basisschool Vrijdagmarkt kiezen nieuw kinderparlement	Ketnet

sept. 2004	Man bijt hond: bejaarde man koopt schoenen in winkel in Steenstraat, paardeneigenaar in Loweidenweg, Wim Flanders uit Brugge maakt eigen composities met synthesizer	TV1
28/09/2004	Nieuws: Bus rijdt in op winkel te Sint-Michiels	VTM
3/10/2004	Idool: selectie van de kandidaten uit West-Vlaanderen vanuit Holiday Inn Crown Plaza op Burg	VTM
24/10/2004	Wie is Raymond van het Groenewoud?	Canvas
28/10/2004	Nieuws: Windmolens in Zeebrugge zijn onveilig	VTM
28/10/2004	Vitaya: programma over Zeebrugge	Vitaya
29/10-20/12	OCMW: Het leven zoals het is: heruitzending, maar met aanvulling op einde: 8 afleveringen	TV1
30/10/2004	Nieuws: afbraak schouw cokesfabriek	VTM/TV1
2/11/2004	Fort en tête: Brugge	RTBF
7/11/2004	Nieuws: 200 jaar bibliotheek in Brugge	TV1
11/11/2004	Tussen kunst & kitsch: vanuit het Memlingmuseum in Brugge	NL1
16/11/2004	Man bijt hond: De mascotteberen van Club Brugge	TV1
24/11/2004	Actuel: Accroche-toi: over tentoonstelling "Fake - not fake" in Brugge	RTBF

Verkoop van infomateriaal

Zoals elk jaar waren de ant-reclamestickers het meest verkochte item in de Informatiedienst. In 2004 gingen er 1.050 de deur uit, tegen 966 in 2003 en 950 in 2002. Ook nu weer vullen de brochure Open Monumentendag (25 ex.) en de straatnamenboekjes (18 ex.) de top drie van de klassiekers aan.

Het Gemeentelijk Ruimtelijk Structuurplan voerde met 41 exemplaren de lijst aan van de uitgaven die eenmalig te koop aangeboden worden naar aanleiding van een specifiek informatieproject.

Werkoverleg

Om de 3 weken is er werkoverleg in de Infodienst. De baliereregeling wordt er vastgelegd en de werking van de dienst besproken. In 2004 waren er 16 dergelijke teamvergaderingen.

ANDERE THEMA'S

Nieuwe vouw- en omslagopvulmachine

Om de stroom bewonersbrieven in goede banen te leiden, startte de dienst Secretarie/Econoom eind 2004 de aanbestedingsprocedure op om een nieuwe vouw- en envelopvulmachine aan te kopen voor de Informatiedienst. Bedoeling is dit nieuw toestel in gebruik te nemen in het eerste kwartaal 2005.

Taalkundig nazicht van teksten

- folder "30 is de max!" (februari 2004)



De balie van de Infodienst in de Braambergstraat 15.

Wijkcommunicatie

In 2004 voegde de Stad Brugge wijkaternen toe aan Bruggespraak. Dat gebeurde voor het juni- en het decembernummer. De Informatiedienst stond de Persdienst bij in het aanbrengen van items en nam ook het taalkundig corrigeren van de teksten op zich.

Persdienst

SAMENSTELLING

De Persdienst bestond in 2004 uit de volgende vier mensen:

- Greet Verleye, persattaché (4/5)
- Sigrid Devisch, persattaché (voltijds)
- Tom Pieters, assistent-persattaché (voltijds)
- Tijs Synaeve, 1/5 persattaché ter vervanging van Greet Verleye (4/5 Coördinatiedienst).

TAKENPAKKET

Persconferenties

De schepenen of hun diensten contacteren de Persdienst wanneer zij een persconferentie willen organiseren. De Persdienst treft dan verder de praktische schikkingen: de datum wordt gecheckt bij de secretaris van de Persbond en de dienst Protocol zorgt voor de nodige drankjes en de inrichting van de zaal. Vervolgens zendt de Persdienst een uitnodiging naar de journalisten en bereidt een persmap voor. Naar journalisten die niet aanwezig zijn op de persconferentie, stuurt de Persdienst achteraf een persmap op. In 2004 waren er 68 persconferenties of persmomenten (66 in 2003). Voorbeelden van persconferenties: “Mobiliteitsplan”, “Kijkboerderijen”, “Open Monumentendag”, “Etalagewedstrijd: winkelen in Brugge”,...

Soms bereidt de Persdienst persconferenties voor in samenwerking met andere organisaties, zoals bijvoorbeeld “Erfgoeddag”, “Open Internationaal Budokai-do Full Contact Karate Kampioenschap”, “Kroenkelen”,...

Vragen van journalisten

De Persdienst staat de pers te woord over allerhande vragen die de journalisten hebben rond de meest uiteenlopende thema's zoals economische initiatieven, culturele infrastructuur, leefmilieu, bouwvergunningen,... en wint daartoe informatie in bij de betrokken diensten en/of schepenen. Meestal moet dat erg snel gebeuren omwille van de deadline waaraan de media zich moeten houden.

Interviews

Ook vragen voor interviews door ambtenaren moeten bij de Persdienst gesignaleerd worden. Zij worden steeds aan de burgemeester voorgelegd. Hij is immers verantwoordelijk voor de informatieverspreiding. De persattaché bereidt ook de vragen voor wanneer een journalist een interview van de burgemeester afneemt. Ook scholieren en studenten willen graag de burgemeester interviewen voor een klasopdracht of eindwerk.

Toespraken en voorwoorden

Naast het voorbereiden van interviews hoort ook het schrijven van toespraken en voorwoorden voor de burgemeester tot het takenpakket van de persattaché. In 2004 waren er 20 voorwoorden (24 in 2003) en 221 toespraken (201 in 2003).



7 Dagen Brugge

Het wekelijks persberichtenblad “7 Dagen Brugge” is in 2004 aan zijn 27ste jaargang toe. De stadsdiensten leveren informatie, maar de redactie blijft in handen van de Persdienst. In 2004 verscheen “7 Dagen Brugge” 51 maal

Regelmatig verschijnen in dit overzichtsblad ook artikelen en korte berichtjes van de persdienst zelf. De collegeberichten verschijnen ook wekelijks in 7 dagen Brugge

Persberichten

Heel regelmatig maakt de persattaché persberichten op die omwille van de tijdsdruk direct moeten verspreid worden. In 2004 stuurde de Persdienst opnieuw een 150-tal persberichten via mail naar de journalisten en redacties.

De Informatiedienst zette de interessantste ervan op teletekst en ook een aantal op de website van de Stad Brugge.

Berichten uit het college van burgemeester en schepenen

Naar aanleidingen van de zittingen van het college van burgemeester en schepenen (meestal op vrijdag) worden na afloop de belangrijkste beslissingen in persberichtvorm naar de media verstuurd. Die doorlezertjes uit het CBS vormen gesneden koek voor de journalisten.

Bulletin van vragen en antwoorden

Naast “7 Dagen Brugge” verschijnt bijna wekelijks (naargelang de vragen en antwoorden van raadsleden binnenlopen) het “Bulletin van Vragen en Antwoorden”. Het bulletin is bedoeld om de gemeenteraden vlotter te laten verlopen door het beperken van het aantal mondelinge interpellaties. In 2004 verschenen er 25 bulletins.

Toelichtende nota gemeenteraad

Elke maand (behalve tijdens de zomervakantie) vindt een zitting plaats van de gemeenteraad. In november waren er 2 zittingen n.a.v. de begroting 2005. De Persdienst maakt voor iedere gemeenteraadszitting een toelichtende nota op, die een beknopte samenvatting geeft van de dossiers die op de openbare zitting worden besproken. De Informatiedienst plaatst die daags nadien op de website van de Stad Brugge.

Bruggespra@k

In 2004 verschenen er opnieuw vier nummers van het nieuw stedelijk infoblad “Bruggespra@k” (15 maart, 15 juni, 15 september, 15 december) en is als gratis bus aan bus infomagazine een zeer democratisch communicatiemiddel. “Bruggespra@k” speelt in op de actualiteit en streeft vooral een groter dienstverleningskarakter na: de lezers krijgen een verhelderende voorstelling van projecten van de verschillende stadsdiensten.

De Persdienst staat in voor het coördineren, samenstellen, schrijven en opvolgen van het infoblad en dit gebeurt in een partnerschap met de Informatiedienst en in samenwerking met verschillende stadsdiensten waarvan enkele collega’s vertegenwoordigd zijn in de redactieraad. De eind- en hoofdredactie rust in handen van de Persdienst.

Bruggespra@k is gestart in 2001 (twee nummers) en vanaf 2002 verschijnt het infoblad om de drie maanden. In het septembernummer verscheen er een extra katern rond het gemeentelijk ruimtelijk structuurplan.

2004 stond ook in het teken van de communicatie rond de invoering van het mobiliteitsplan op 15 oktober van dat jaar.

E-mail

Persberichten worden steeds via e-mail verstuurd naar een 70-tal journalisten. 7 Dagen Brugge en Bulletin van Vragen en Antwoorden gaan ook al e-mailgewijs de deur uit naar een steeds meer personen en instanties, alsook naar een groot aantal stadsdiensten. De

Persdienst probeert het persberichtenblad 7 Dagen Brugge en het Bulletin van Vragen en Antwoorden zoveel mogelijk elektronisch te verspreiden om de papierberg te verminderen.

Aandachtspunten 2004

Na het Bruggespra@kdossier over het mobiliteitsplan eind 2003, volgde nog heel wat communicatie (via persberichten, persconferenties, artikels in Bruggespra@k) over het mobiliteitsplan dat midden oktober 2004 werd ingevoerd. Naar het eind van het jaar toe ging (vooral in toespraken) heel wat aandacht naar de aankondiging van Corpus Brugge 05 : het cultuurfestival dat loopt van mei tot september 2005.

Dienst Ombudsman

Ook in 2004 konden burgers bij de dienst Ombudsman terecht met klachten over onbehoorlijk bestuur van de diensten van het stadsbestuur, het OCMW, de lokale politie en de intercommunales.

Het reglement op de ombudsfunctie schrijft voor dat de ombudsman een eigen jaarverslag over de werking van de dienst en de behandelde klachten publiceert. Door het plots en onverwacht overlijden van ombudsman Mark Vandenbraembussche werd het verslag verder afgewerkt door zijn medewerkers Nancy Brendonck en Edwin Vermeulen. Het jaarverslag 2004 werd aan de gemeenteraad voorgelegd op 26 april 2005.

Het verslag is ter inzage en te koop aan kostprijs bij de dienst Ombudsman en de Informatiedienst. Het kan ook geraadpleegd worden op de website van de Stad Brugge.

GEGRONDE KLACHTEN

In 2004 registreerde de Ombudsdienst 1.269 contacten. In 234 van die 1.269 gevallen, of iets meer dan 18 %, werd een klachtdossier opgemaakt. Van de 234 klachten werden er 23 gegrond of deels gegrond verklaard, nl. 10 van de dienst Infrastructuur en Ruimtelijke Ordening, 3 van het OCMW, 2 van meerdere diensten en 1 van de Politie, de dienst Bevolking, kabinetten burgemeester en schepenen, TMVW, Onderwijs, Lokale Economie en Eigendommen, Musea en Brandweer. Het percentage gegronde klachten (9,8 %) blijft in de lijn van de voorgaande jaren liggen, wat betekent dat de dienst Ombudsman ook in 2004 voorzichtig bleef met die kwalificatie.

De dienst Ombudsman verstreekte ook verschillende aanbevelingen aan het college van burgemeester en schepenen. Aan het OCMW werden geen aanbevelingen gedaan omdat de evidentie groot was, het om een eenmalig feit ging dat vroeger al aan bod was gekomen of omdat het ook voor het OCMW duidelijk was dat het om een fout ging.

MEERDERE DIENSTEN

Steeds meer en meer werd vastgesteld dat klachten moeilijk te linken zijn aan één dienst. Dergelijke klachten werden dan ook in het jaarverslag van de ombudsman onder de rubriek 'meerdere diensten' bijeengebracht. In bijna alle gevallen liep er iets fout met (interne)

communicatie en overleg tussen de diensten, of berichtgeving naar de burgers toe. Voorbeelden daarvan zijn terug te vinden rond de invoering van het Mobiliteitsplan.

Het valt op dat het dezelfde diensten zijn die het meest klachten op hun naam moeten schrijven. Zoals elk jaar moeten evenwel verzachtende omstandigheden ingeroepen worden, omdat het gaat om grote diensten die veel publiekscontacten hebben en een aantal gevoelige materies behandelen.

DE LOKALE POLITIE

Procentueel (18 %) gingen de meeste klachten over de werking van de lokale politie. Dit aantal ligt in dezelfde lijn van vorige jaren (19 % in 2003, 18 % in 2002). In 2004 werd slechts één klacht gegrond verklaard. In vele gevallen was het echter moeilijk om een oordeel te vellen. Het ging dikwijls over ‘zeggende woorden’ en over situaties die niet te reconstrueren zijn. Daarbij viel op dat de verhalen van de klagers dikwijls afweken van de reactie van de politie hierop. De klachten over de politie gingen vooral over het optreden van politieambtenaren, het onthaal en de opvolging van tussenkomsten, maar ook over het verkeer en parkeren (mobiliteit).

DIENST INFRASTRUCTUUR EN RUIMTELIJKE ORDENING

Voor het zevende jaar op rij staan er in het jaarverslag gegronde klachten over de te lange duur van de behandeling van bouwaanvragen bij de dienst Infrastructuur en Ruimtelijke Ordening. Van de 36 dossiers die gegrond verklaard werden zijn er 23 dossiers die te maken hebben met stedenbouwkundige aanvragen. Negen ervan gaan expliciet over de vertraging in de behandeling van het dossier.

De burgemeester kondigde aan dat de vertragingen tegen het einde van het jaar zullen weggewerkt zijn. Of de dienst slaagt in het opzet zal blijken uit het jaarverslag 2005.

Opvallend is ook dat er in 2004 een 20-tal klachten over de Wegendienst genoteerd werden.

ANDERE STADSDIENSTEN

We overlopen enkel de belangrijkste tendensen in het klachtenbeeld. In de tabel op het einde van dit artikel vindt u een volledig overzicht van het aantal klachten per dienst.

We beginnen het overzicht bij de **dienst Bevolking**. De Ombudsdienst noteerde 17 klachten, waarvan er één gegrond verklaard werd. Het betrof een klacht over een onterechte ambtelijke schrapping uit de bevolkingsregisters. In een ander geval kwam de dienst tegemoet aan de verzuchting van een burger om fiscale zegels te verkopen bij de dienst Bevolking. De dienst geeft toe dat dit heel wat heen en weer geloop naar de Post kan vermijden en werkt de suggestie concreet uit. Er werd beslist vanaf 1 december 2004 fiscale zegels bij de dienst zelf te koop aan te bieden. Eind december 2004 besliste de federale overheid evenwel om in het kader van de administratieve vereenvoudiging fiscale zegels voor rijdocumenten per 31 maart 2005 af te schaffen en ze te vervangen door elektronische of cashbetalingen.

Opmerkelijk het afgelopen jaar is de verdubbeling van het aantal klachten over de **Groendienst** (17 tegenover 8 in 2003). Klachten over hinder en snoeibeurten van bomen

en over het maaien van gras vormen nog steeds het grootste aandeel. In 2004 noteerden we ook diverse klachten over het gebrekkig onderhoud van de begraafplaatsen.

Ook het **milieu** blijft de mensen bezig houden. Er waren weerkerende klachten over lawaai- en geluidshinder, maar ook over het afvoeren en recycleren van afval. Niet onbelangrijk is de invloed van de vergrijzing van de bevolking. Bejaarden geraken niet altijd makkelijk tot bij het dichtstbijzijnde mini-containerparkje, laat staan tot bij de stedelijke containerparken op Sint-Pieters of Sint-Michiels.

In 2004 lag bij de **Financiële diensten** duidelijk de klemtoon op klachten over de parkeertaksen en het gebruik van bewoners- en parkeerkaarten. Sinds de invoering van het mobiliteitsplan op 15 oktober 2004 geldt een nultolerantie tegen parkeerders zonder geldig parkeerbewijs. Omdat dergelijke klachten ook te maken hebben met de Mobiliteitscel werden ze gegroepeerd in de rubriek 'meerdere diensten'. Heel wat van die klachten over parkeertaksen werden als dienstverlening behandeld, omdat de tussenkomst zich beperkte tot het doorverwijzen naar de bezwaarprocedure. Ook over de hondentaks kreeg de Ombudsdienst in 2004 weer een klacht. Na een opmerking in het jaarverslag 2003 over de aangifte van het bezit van een hond en de gebrekkige controle mogelijkheden ervan, besliste de gemeenteraad op 22 maart 2005 om de hondentaks met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2005 af te schaffen.

OCMW

De dienst Ombudsman behandelde in 2004 13 klachten over de OCMW-diensten. Hiervan werden er 2 gegrond en 1 deels gegrond verklaard. Openen van persoonlijke post in het rust- en verzorgingstehuis, gebrek aan opvolging van een klacht over een ongeval met een OCMW-voertuig en een onzorgvuldige opvolging van een dossier budgetbeheer lagen hieraan de grondslag. Verder gingen de klachten over verschillende vormen van dienstverlening die het OCMW aanbiedt binnen de rust- en verzorgingstehuizen, het kinderdagverblijf, over de bedeling van warme maaltijden en het verstrekken van financiële steun.

INTERCOMMUNALES

De ombudsman is niet alleen bevoegd voor de OCMW- en stadsdiensten. Hij kan ook klachten onderzoeken over de intercommunales. Een niet onbelangrijk aantal klachten (7 %) kwam binnen over de **energiesector**. Het grootste deel van de klachten ging over de werking van **Netmanagement**, bijvoorbeeld over de 'Straatlampentelefoon' die niet altijd feilloos blijkt te werken. Andere klachten gingen over aansluitingen, de discrepantie tussen openbaar groen en openbare verlichting enz. Door de liberalisering van de energiesector is de ombudsman niet langer bevoegd om klachten te behandelen over energieleveranciers. Dat betekent evenwel niet dat er geen klachten meer zijn over die leveranciers. In dergelijke gevallen werden verzoekers doorverwezen naar de leveranciers zelf of naar consumentenorganisaties.

Er waren ook nog een vijftal klachten over IVBO en een drietal over TMVW, waarvan een geïllustreerde klacht: nadat een bewoner op eigen terrein een oude loden aansluiting moest vervangen, vergat TMVW dit te doen op het openbaar domein wanneer de straat werd heraangelegd.

DIENSTVERLENING

De ombudsman maakte slechts in iets meer dan 18 % van de contacten een klachtdossier op. In de andere gevallen (1.035 contacten) ging het om informatievragen, meldingen of klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is. Als een klacht niet over een gemeentelijke aangelegenheid ging werd doorverwezen naar de bevoegde ombudsdienst, verzoeningscommissie of klachtendienst. Meldingen werden doorgegeven naar de bevoegde diensten. Die waren er o.a. over gebreken aan het wegdek, over sluikstorten, verkeersproblemen, enz. Een klachtenbehandeling was hier niet nodig, de klemtoon lag op het vinden van een snelle oplossing voor het gemelde probleem.

STIJGING VAN HET AANTAL KLACHTEN

Na twee opeenvolgende jaren met een dalend aantal klachten, stijgt het aantal klachten en tussenkomsten lichtjes in 2004. In 2001 werden nog 342 klachtendossiers opgestart, in 2002 waren het er 305 en in 2003 slechts 229. In 2004 noteerde de Ombudsman en zijn team 234 klachten.

Het laag aantal klachten vindt gedeeltelijk zijn oorsprong in het feit dat ook in 2004 niet al te snel een klachtendossier werd geopend. Dikwijls ging het om eerstelijnsklachten die voor verder gevolg gewoon doorgegeven werden aan de bevoegde diensten.

De lichte stijging in 2004 kan er op wijzen dat de mensen hun weg vonden naar de dienst Ombudsman. Toch is dat niet zo vanzelfsprekend. Heel wat mensen kennen de Ombudsdienst nog niet of vinden de drempel te hoog. Dit zijn blijvende aandachtspunten naar de toekomst toe.

BEKENDHEID VERGROTEN EN DREMPEL VERLAGEN

In vorig jaarverslag werd aangekondigd dat in 2004 – ondanks beperkte middelen – zou geprobeerd worden de naambekendheid van de dienst aan te zwengelen.

Na het afwegen van de budgettaire mogelijkheden werd in 2004 beslist een advertentie te plaatsen in het maandblad Exit en het weekblad Tips. De advertentie verscheen 6 keer in Exit en 8 keer in Tips. Intern werd dan weer gerekend op de medewerking van de stads- en OCMW-diensten voor het verspreiden van de folder en affiches van de dienst Ombudsman.

Veel wordt ook verwacht van de volledig nieuwe website van de Stad Brugge die in de loop van 2005 on-line zal verschijnen. Op deze nieuwe website zal een aantal pagina's voorbehouden worden voor de ombudsman. Net zoals op de huidige website zal de bezoeker het jaarverslag van de ombudsman on-line kunnen raadplegen. Het is de bedoeling ook aandacht te besteden aan het on-line invullen van een meldingskaart of klachtformulier.

	totaal	% van totaal	BEVOEGD		BEOORDELING			
			onbevoegd	bevoegd	gegrond	deels gegrond	ongegrond	andere
Politie	43	18%	1	42	1			41
<i>Meerdere diensten</i>	40	17%		40	2			38
Infrastructuur en Ruimtelijke Ordening	36	15%		36	10			26
Groendienst	17	7%		17				17
<i>Energiesector</i>	17	7%		17				17
Bevolking en Burgerlijke Stand	17	7%		17	1			16
OCMW	13	6%		13	2	1		10
Leefmilieu	13	6%		13				13
Financiën	7	3%		7				7
Mobiliteit	5	2%		5				5
IVBO	5	2%		5				5
Kabinet burgemeester en schepenen	4	2%		4	1			3
TMVW	3	1%		3	1			2
Onderwijs	3	1%		3	1			2
Sport	2	1%		2				2
Lokale Economie en Eigendommen	2	1%		2	1			1
Toerisme	1	0%		1				1
Vergunningen	1	0%		1				1
Preventie	1	0%		1				1
Personeelsdienst	1	0%	1	0				0
Musea	1	0%		1	1			0
Jeugddienst	1	0%		1				1
Brandweer	1	0%		1	1			0
TOTAAL	234	100%*	2	232	22	1	0	209

* percentages werden afgerond.

Informatica

Overzicht van de uitgevoerde aankopen, plaatsingen en vervangingen van informaticamaterieel door de Informaticadienst in 2004

Dienst	vervangende PC's	nieuwe PC's	laptops	printers
Bevolking				3
Bevolking Randen	14			
Bibliotheek	49	14		
Brandweer				1
Cultuurcentrum	4		1	2
Cultuur Sint-Pieters	1			
DIRO	7	9		10
Drukkerij	2			
Groendienst	2			
Handel en Eigendommen	2			
Informatica	5	1	3	1
Informatiedienst	10			2
Jeugddienst	8			2
Kabinet Burgemeester	1			
Kabinet schepen Cardon	1			
Kabinet schepen Decler	2			
Kabinet schepen Laloo	1			
Kabinet schepen Mus	2			
Kabinet schepen Storme	2			
Kabinet schepen Roose	2			
Kabinet schepen Van Den Berghe	2			
Kabinet schepen Van Den Bilcke	1			
Kinderboerderij	2			
Leefmilieu		1	1	1
Maatschappelijke Begeleiding	5			
Mobiliteitscel		6		2
Musea	9			1
Persdienst	4			1
Personeelsdienst	10		1	
Preventie en Bescherming	3			
Preventiedienst	4		1	
Protocol	3			
Secretarie	10			
Sodibrug	3			
Toerisme	1	4		1
Wegendienst		2		
RESERVE		4		
totaal	172	41	7	27

Centrale garage

Brandstofverbruik wagenpark

Het totale brandstofverbruik van diesel en benzine steeg het afgelopen jaar van 342.641 liter naar 372.500 liter. Het aandeel diesel hierin bedroeg 320.000 liter.

Aankoop nieuwe voertuigen

De Stad Brugge kocht voor diverse stadsdiensten volgende voertuigen aan:

- 2 vrachtwagens
- 5 bestelwagens
- 1 personenwagen.

Voor de Politie werden volgende voertuigen aangekocht:

- 8 politievoertuigen (type minibus)
- 6 moto's
- 1 scooter

Afbouw Centrale Garage

Het stadsbestuur keurde het stappenplan goed tot afbouw van de Centrale Garage. Daarbij worden volgende stappen voorzien:

1. Bouwen van zoutsilo's en open berging voor de strooidiensten op de locatie Wegendienst Vaarstraat.
Raming: 216.000 euro.
2. Huren van een stapelruimte voor de Politie voor het tijdelijk bewaren van goederen afkomstig van uitdrijvingen.
Raming: 20.000 euro/jaar.
3. Aanleg van een omheinde stelplaats voor de Politie voor het tijdelijk stallen van achtergelaten voertuigen. Deze stelplaats wordt aangelegd binnen de omheining van het bestaande rioolgemaal ter Kolvestraat.
Raming: 100.000 euro.
4. Huren van een vorstvrije bergplaats voor de kolkenzuigers van de dienst Leefmilieu gedurende 3 maanden per jaar.
Raming: 3.000 euro/jaar.
5. Bouwen van een half-open loods voor het materieel van de Groendienst.
Raming: 90.000 euro
6. Inrichten van een lokaal voor de cel Wagenparkbeheer in het gebouw DIRO.
Raming: 60.000 euro

7. Afschaffen van het eigen brandstofverdeelstation, en overschakelen naar tanken in de privésector.
Raming: 290.000 euro/jaar.
8. Het onderhoud en aankoop van de Politievoertuigen overhevelen naar de Politie.
9. Een nieuwe afdeling “wagencparkbeheer” maken binnen de DIRO.
10. Een Oriënterend Bodemonderzoek laten uitvoeren voor de Centrale Garage.
Raming: 9.000 euro.
11. Een bodemsanering voorzien in geval dit nodig zou blijken volgens het Oriënterend Bodemonderzoek.
12. De verkoop van de Centrale Garage.