



Jaarverslag 2010

Voorwoord

De evoluties in de communicatiesector gaan razendsnel. Als lokale overheden kan je niet anders dan de vinger aan de pols houden en bekijken welke trein je niet mag missen. De trein van de sociale media is er zo één. Daar zijn we opgesprongen: het belang van die nieuwe media is immers niet te onderschatten, het gebruik ervan is niet meer weg te denken uit de communicatiemix. Ook stadsdiensten zitten tegenwoordig op Facebook om veel mensen ineens te bereiken. Het spaart nog een pak papier ook.

Om in de sfeer te blijven: de Dienst Voorlichting heeft in 2010 uiteraard nog andere belangrijke dossiers op de sporen gezet. Zoals de opstart van Digitext, de verdere ontwikkeling van een 'beeldbank' voor foto's en film(pjes) en de integratie van (een deel van) de

'Sportlijn' in de dienstverlening van Gentinfo. U leest daar meer over in dit jaarverslag.

Begin 2011 werd ook het project 'Com-Fort' definitief goedgekeurd. De Stad Gent gaat al zijn communicatiemedewerkers samenbrengen in één nieuwe 'Dienst Communicatie'. Iedereen die met interne en externe communicatie, voorlichting en stads promotie bezig is, moet nog gemakkelijker kunnen samenwerken. Want om welk soort communicatie het ook gaat: er moeten altijd teksten geschreven worden, grafici blijven grafici, en ook de IT blijft dezelfde. Niet meer 'elk in zijn aparte hokje', maar degelijke samenwerking voor nog betere communicatie. Daar hebben alle Gentenaars recht op. De voorbereiding van de omvorming tot de nieuwe dienst is al gestart.

Betekent dat dat voorlichting verdwijnt? Uiteraard niet. Zaken zoals het Stads-magazine, StadsTV op AVS, de website, de persconferenties en infovergaderingen zijn onmisbare elementen in een kwaliteitsvol communicatiebeleid.

Daniël Termont
Burgemeester stad Gent
Juni 2011



Voorlichting 2010 in cijfers

Pers

44	wekelijkse persconferenties
83	speciale pers- en fotomomenten
127	totaal aantal persmomenten
2,4	gemiddeld aantal persmomenten per week
1.220	persmededelingen
23,5	gemiddeld aantal persmededelingen per week

Stadsmagazine

10	nummers van het Stadsmagazine
140.500	exemplaren gedrukt per nummer
6	edities met extra katern

Streekkrant

50 x2	aantal pagina's stadsnieuws in de Streekkrant
-------	---

Stads-tv

48	uitzendingen van Stads-tv op AVS
----	----------------------------------

Portaalsite www.gent.be

3.484.501	bezoeken
1.553.673	unieke bezoekers
14.073.281	paginaweergaven
9.546	gemiddeld aantal bezoeken per dag

De site www.gentsefeesten.be

654.640	bezoeken
436.623	unieke bezoekers
4.399.303	paginaweergaven

Evenementenkalender

200.529	bezoeken
143.495	unieke bezoekers
1.542.638	paginaweergaven
7,69	paginaweergaves per bezoek
550	gemiddeld aantal bezoeken per dag

Nieuwsarchief

2.619	nieuwsitems die bewaard werden
-------	--------------------------------

Infokiosken

16	infokiosken
53.394	raadplegingen

Hoorzittingen en informatie-vergaderingen

35	hoorzittingen en informatievergaderingen
25.740	folders of bewonersbrieven
1.972	Gentenaren die een hoorzitting of informatievergadering bijwoonden

Taaladvies

186	tekstverbeteringen
321	behandelde taalvragen

Fotografie

384	fotosessies
66	stadsdiensten of andere stedelijke instanties die foto's vroegen

Stadswinkel

24.557	contacten (bezoekers, doorverwijzingen, telefoongesprekken)
2.046	gemiddeld aantal contacten per maand
472	gemiddeld aantal contacten per week
67	gemiddeld aantal contacten per dag
163.402	euro omzet

Balie Administratief Centrum

93.673	contacten (bezoekers, doorverwijzingen, telefoongesprekken)
7.806	gemiddeld aantal contacten per maand
1.801	gemiddeld aantal contacten per week
325	gemiddeld aantal contacten per dag

Gentinfo

84.706	vragen algemeen
71	activiteiten waarvoor ingeschreven kon worden via Gentinfo
7.059	gemiddeld aantal vragen per maand
1.629	gemiddeld aantal vragen per week (van ma. t.e.m. za.)
271	gemiddeld aantal vragen per dag

Affichering

41	aanvragers voor affichering op 105 borden en zuilen
13	aanvragers voor gebruik van de aftelmodule op de Charles de Kerchovelaan
23	aanvragers voor affichering op 8m² borden

Rampenplanning

3	aantal bijeenkomsten gemeentelijke veiligheidscel
6	aantal opgestelde bijzondere nood- en interventieplannen
1	aantal bijeenkomsten gemeentelijk coördinatiecomité
0	aantal afgekondigde gemeentelijke fases
2	aantal afgekondigde provinciale fases (met Gent als betrokken stad)

Vertalingen

159	eigen vertalingen
33	uitbesteedde vertalingen
18	tekstrevizies van vertalingen, gemaakt door andere diensten
2	tekstrevizies van vertalingen, gemaakt door andere diensten en uitbesteed

Varia

10	cd's voor blinden en slechtzienden
51	pagina's met stadsnieuws op AVS-teletekst
59	plaatsen voor Tic Totemaffiches (=A3-affiches in schuilhokjes)
22	onthaalformingen waar externe communicatie werd toegelicht
11	presentaties aan externen
2	stagiairs
5.368	hits op Digitext in november
2	beurzen waarop we aanwezig waren

Inhoud

pagina 4 **1. DOELSTELLING, DOELGROEPEN EN ALGEMENE TYPERING VAN 2010**

pagina 5 **2. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN**

pagina 5 PERS

pagina 5 INFORMATIE EN ONTHAAL

pagina 5 1. Onthaalbalie en Stadswinkel
pagina 6 2. Gentinfo
pagina 8 3. Hoorzittingen en informatievergaderingen
pagina 9 4. Ontvangst nieuwe inwoners
pagina 10 5. Affichering

pagina 12 PUBLICATIES EN ANDERE MEDIA

pagina 12 1. Stadsmagazine
pagina 13 2. Stadspagina's in Streekkrant
pagina 13 3. Stadsgids
pagina 13 4. Website Stad Gent
pagina 14 5. Geluids-cd (DAISY) voor blinden en slechtzienden
pagina 15 6. Teletekst
pagina 15 7. Infokiosken
pagina 16 8. Stadstv Gent
pagina 16 9. Digitext – Gemeente-tv

pagina 17 ONDERSTEUNING

pagina 17 1. Taaladvies
pagina 17 2. Huisstijl
pagina 18 3. Vertalingen

pagina 18 KENNISBEHEER

pagina 19 PUBLIC RELATIONS

pagina 21 FOTOGRAFIE EN BEELD

pagina 22 NOOD- EN INTERVENTIEPLANNING

pagina 22 CRISISCOMMUNICATIE

pagina 23 VARIA

pagina 25 **3. PERSONEEL, BUDGET EN PARTNERS**

pagina 28 **4. BIJLAGEN**

1. DOELSTELLINGEN, DOELGROEPEN EN ALGEMENE TYPERING VAN 2010

DOELSTELLINGEN

De Dienst Voorlichting zorgt voor de verspreiding van informatie over (de beslissingen van) het Gentse stadsbestuur onder de bevolking.

Meer concreet luidt de missie van de dienst: “Het correct en tijdig informeren van de bevolking over de beslissingen van het stadsbestuur, in het bijzonder het verstrekken van informatie over het stadsleven in het algemeen en het stimuleren van de communicatie tussen de bevolking en het bestuur.”

DOELGROEPEN

De Dienst Voorlichting werkt in functie van het volledige stadsbestuur. De dienst zorgt er met andere woorden voor dat de informatie van alle stadsdiensten en het college en/of de gemeenteraad verspreid wordt.

De voornaamste doelgroep van de Dienst Voorlichting is de Gentse bevolking.

Naargelang de activiteit kunnen andere, specifiekere doelgroepen (bijvoorbeeld blinden en slechtzienden, nieuwe inwoners, ...) onderscheiden worden. Die zullen, indien relevant, vermeld worden onder ‘Activiteiten en resultaten’.

ALGEMENE TYPERING VAN 2010

2010 was in de eerste plaats een voortzetting van voorafgaande jaren. De al bestaande communicatiekanalen werden behouden en indien nodig uitgebouwd.

Toch werden ook een aantal nieuwe initiatieven opgestart die de komende jaren verder ingebed kunnen worden in de werking van de dienst. Het gaat hier o.a. om:

- de verdere uitbouw van een beeldbank;
- de opstart van Digitext;
- de start en uitbouw van een website speciaal voor journalisten;
- twee nieuwe toepassingen (Pro reader en Addthis) op www.gent.be;
- de inventarisatie van de initiatieven op sociale netwerksites;
- de inventarisatie voor de verdeling van folders en affiches;
- het gebruik van sms-communicatie in het kader van de rampenplanning en naar journalisten;

Enkele belangrijke dossiers / projecten werden in 2010 voorbereid en zullen wellicht vanaf 2011 een uitvoering krijgen:

- De voorbereiding / opstart van het LEO-project die balies zal hervormen tot Gentinfopunten;
- De voorbereiding van een mobiel dienstencentrum met informatieverspreiding zoals bij Gentinfo;
- De voorbereiding van de integratie van de Sportlijn bij Gentinfo

Last but not least was de Dienst Voorlichting betrokken bij de brainstorms rond Com-Fort. Onder deze noemer werd nagedacht over de hervorming van de communicatie binnen de Stad Gent. Samen met anderen – binnen de werkgroep communicatie – stelde de Dienst Voorlichting hierover onder andere een visietekst op met als voorstel de communicatie die nu door verschillende diensten, waaronder de Dienst Voorlichting, gebeurt meer te centraliseren en enkele lancunes in te vullen. Deze hervorming zal wellicht in 2011 verder worden besproken en/of uitgevoerd.

2. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

PERS

De Dienst Voorlichting organiseert wekelijks op vrijdag om 11 uur de persconferentie van het college van burgemeester en schepenen in de gemeenteraadzaal van het stadhuis (met uitzondering van de vakantieperiode). Daarnaast vinden er nog heel wat andere, speciale persontmoetingen plaats, al dan niet op een andere locatie.

Het aantal persmomenten en verspreide persberichten bleef in 2010 ongeveer hetzelfde als in 2009.

Tijdens de Gentse Feesten werden opnieuw, naast de gebruikelijke persconferenties in het stadhuis, ook een aantal persmomenten op verschillende locaties in de feestzone gehouden.

Eind 2009 werd gestart met de aanmaak van een website voor journalisten. Deze werd begin 2010 gelanceerd. Hierop plaatsten de persmedewerkers van de Dienst Voorlichting persteksten, foto's, kalenderitems en andere nuttige informatie die het voor journalisten en fotografen makkelijker maken om verslag uit te brengen over Gent.

In 2010 werd ook meermaals gebruik gemaakt van sms-communicatie. Dit was een nieuwe vorm van communicatie die werd gebruikt om journalisten informatie te sturen over persmomenten, belangrijk nieuws en dergelijke meer.



INFORMATIE EN ONTHAAL

1. Onthaalbalie en Stadswinkel

De onthaalbalie en de Stadswinkel in het Administratief Centrum staan borg voor kwaliteitsvolle dienstverlening. Het publiek kan er terecht voor het stedelijke beleid en stadsdiensten, krijgt er informatie over evenementen in Gent en wordt vakkundig geholpen bij andere vragen. De personeelsleden baseren zich voor hun antwoorden op parate kennis en de permanent geactualiseerde databank.

In de Stadswinkel worden allerlei stadsproducten (boeken, dvd's, briefkaarten, huisvuilzakken, ...) aangeboden.



De balie had in 2010 33.673 contacten (bezoekers, doorverwijzingen en telefoongesprekken). Dit is een gemiddelde van 325 per dag of 1.801 per week.

Het bezoekersaantal in 2010 van de Stadswinkel was lager dan in 2009 maar hoger dan in 2008. 2009 was een uitzonderlijk druk jaar. Dit kwam voornamelijk doordat toen veel burgers naar de Stadswinkel kwamen voor de omruiling van Ivago-huisvuilzakken. De omzet in 2010 (163.402 euro) was hoger dan die van 2008 (111.537 euro) en 2009 (158.272 euro).

In 2010 werd gestart met het LEO-project. Dit heeft als doel voor een kwaliteitsvol onthaal- en baliebeleid

binnen de Stad Gent te zorgen. Balies zouden moeten uitgroeien tot zogenaamde Gentinfo-punten waar burgers voor allerhande info terecht kunnen. De realisatie van dit project werd in 2010 voorbereid. In 2011 zal de balie van AC Zuid binnen dit kader heringericht worden en de werking zal bijgestuurd worden.

2. Gentinfo

In 2010 behandelde Gentinfo 84.706 oproepen (82.641 in 2009, +2,5%). De oproepen kwamen binnen via de telefoon (88,46% van de contacten), fax (0,14%), e-mail (9,45%), brief (0,03%), de website (1,57%) en de infokiosken (0,35%). Men kon via Gentinfo ook inschrijven voor 71 inschrijvingsactiviteiten. Gentinfo noteerde hiervoor 16.036 deelnemers, verspreid over 9413 contacten.

In 2010 werd de basis gelegd voor de integratie van de Sportlijn in Gentinfo. Het nummer van de Sportlijn blijft behouden, maar zal bij Gentinfo toekomen. Enkele taken zullen geleidelijk aan overgenomen worden door Gentinfo. Vanaf eind februari 2011 zal Gentinfo inschrijvingen voor sportactiviteiten verzorgen. In de loop van 2011 komen daar de reservaties van sportaccommodatie en het beantwoorden van basisinformatievragen over sport bij. De Sportlijn zal verder blijven instaan voor reservaties van clubs en meer specifieke vragen over sport.

Sinds 1 februari 2010 bemant Gentinfo het telefonisch Meldpunt FM. Gentinfo registreert de telefonische oproepen van de interne klanten van het Departement Facility Management in de tool Planon. De verwerking van de oproepen gebeurt door de backoffice. In 2010 registreerde Gentinfo 166 oproepen.

Gentinfo was in 2010 opnieuw het telefonisch aanmeldingspunt voor de (reguliere) nachtopvang en winteropvang van daklozen. CAW Artevelde stelde voor de periode van 1 april tot 14 december 2010 (reguliere nachtopvang) 25 bedden ter beschikking. Sinds september 2010 gebeurt de aanmelding voor Huize Triest ook via het 'Meldpunt Nachtopvang', waardoor hier nog eens 16 plaatsen bijkwamen. Tijdens de winterperiode (15 december 2010 tot 15 maart 2011) stelde het Rode Kruis 40 extra bedden ter beschikking, wat het totaal aantal plaatsen voor de winteropvang van daklozen op 81 bracht. Daklozen konden elke dag van 11 uur tot 16.30 uur bij het 'Meldpunt Nachtopvang' terecht om een bed te reserveren voor de nacht die komt. Gentinfo registreerde in 2010 gemiddeld 20 oproepen per dag als meldpunt voor nachtopvang.

De uitbreiding van de dienstverlening van het Parkeerbedrijf en de Stedelijke Openbare Bibliotheek zorgt sinds 2009 voor een daling in het aantal oproepen voor deze diensten. Deze trend zette zich verder in 2010. Gentinfo behandelde 1.335 oproepen (-44%) in verband met de bewonersparkeerkaart. Als gevolg van het verlengen van de uitleentermijn daalde ook het aantal oproepen voor de bibliotheek (11.395 oproepen in 2008; 6.325 oproepen in 2009, -44,5 %; 5.963 oproepen in 2010, - 6%). In 2010 registreerde Gentinfo 4.150 aanvragen voor kinderopvang (4.601 aanvragen in 2009 (- 10%).

Het aantal oproepen dat Gentinfo voor de Dienst Burgerzaken behandelde, steeg dan weer, van 13.810 oproepen in 2009 naar 15.318 oproepen (+ 11%) in 2010. De ruimere bekendmaking van het nummer van Gentinfo speelde daar ongetwijfeld een rol in.



Tijdens de Gentse Feesten was Gentinfo elke dag geopend, ook op de beide zondagen en op de Nationale Feestdag. In het totaal behandelde Gentinfo tijdens de Gentse Feesten 1.658 oproepen (1.693 in 2009) waaronder 647 vragen (927 in 2009; -30%) over de Gentse Feesten.

Gentinfo stelde haar werking voor aan medewerkers van de Stad Genk op 24 februari 2010, de Stad Mechelen op 15 maart 2010, de Stad Knokke-Heist op 20 april 2010, POSO (vereniging opgericht door Vereniging voor Ambtenaren en Afgestudeerden van de School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen) op 14 mei 2010 en de Stad Antwerpen

op 21 juni 2010. Op 22 november 2010 brachten de collega's van de Dienst Communicatie van de Politiezone Gent een bezoek aan Gentinfo.

Gentinfo's top 10 van thema's waar het meeste vragen, meldingen,... over binnenkomen, zag er in 2010 als volgt uit: 1. Burgerzaken, 2. Contactgegevens stadsdiensten en personeel, 3. Inschrijvingsactiviteiten, 4. Bibliotheek, 5. Parkeren en Weginfrastructuur, 6. Wonen, 7. Evenementen, 8. Gentse Feesten, 9. Kinderopvang, 10. Vergunningen.

In 2010 werd gestart met de voorbereiding van de opstart van een mobiel dienstencentrum. De bedoeling is een bus in te richten als dienstencentrum en hiermee naar een aantal vooraf vastgelegde plaatsen op vastgelegde tijdstippen te gaan. De burger kan hier dan terecht voor dienstverlening die ook in een dienstencentrum wordt aangeboden. Er zal echter ook eerstelijnsinfo worden aangeboden. Dit wordt mogelijk doordat de fiches van Gentinfo op de bus te raadplegen zijn en er ook een Gentinfo-medewerker aanwezig is. De realisatie van dit project is voor 2011-2012.

Ook werd in 2010 het LEO-project opgestart. Het gaat hier om de ontwikkeling van een onthaal- en baliebeleid. De bedoeling is nl. de balies te herinrichten en anders laten functioneren zodat hier op basis van de informatie (fiches) van Gentinfo meer info kan aangeboden worden aan de burger. Zo wordt er sprake van Geninfo-punten.

3. Hoorzittingen en informatievergaderingen

In 2010 organiseerde de Dienst Voorlichting op vraag van verschillende stadsdiensten en externe overheden 35 hoorzittingen en informatievergaderingen over verschillende dossiers.

In vergelijking met 2009 - toen er 38 waren - was dit een lichte daling. 2009 was echter een enorm druk jaar. Ter vergelijking: in 2008 vonden maar 20 bijeenkomsten plaats.

Volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- 20 vergaderingen over openbare werken: herinrichting van straten, collectorenwerkzaamheden,...;
- 6 vergaderingen over stedenbouwkundige plannen: gemeentelijke en gewestelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen, verkavelingsprojecten,...;
- 3 vergaderingen over milieuvergunningaanvragen;
- 2 vergaderingen over het aanleggen van parken (het Pierkespark in de Brugse Poort en een park in de binnenruimte van het project Moriaanstraat in Ledeberg);
- 2 vergaderingen over maatschappelijk-sociale dossiers (het doortrekkersterrein voor woonwagendwoneers aan de Drongensesteenweg en de nachtopvang voor dak- en thuislozen aan het Nieuwland);
- 1 vergadering over het bouwproject aan de Vrijdagmarkt-Langemunt;
- 1 vergadering voor eigenaars en pachters over de aankoopprocedure voor het realiseren van voetbalterreinen aan de Schuifstraat in Sint-Kruis-Winkel.

Voor elke hoorzitting maakte de dienst een speciale folder of bewonersbrief op. In totaal woonden 1.972 Gentenaars een hoorzitting of informatievergadering bij.

4. Ontvangst nieuwe inwoners

In het handige kartonnen koffertje 'Thuis in Gent' vinden nieuwe inwoners een uitgebreid informatiepakket over Gent. De koffer bevat onder meer de Stads-gids, het Stadsmagazine, een toeristische brochure, brochures over het Onderwijs - Stad Gent, een folder van De Lijn, parkeerinformatie en een wisselend informatieaanbod over tentoonstellingen en sport.

In 2010 werden 2.826 informatiepakketten afgehaald.

We verdeelden het voorbije jaar in samenwerking met de Jeugddienst ook een verjaardagskalender met interessante info aan nieuwe Gentenaars die jonger waren dan 12 en een usb-stick met wegwijsinfo voor jongeren die ouder waren dan 12 jaar.

Nieuwe inwoners in Gent worden uitgenodigd door het college van burgemeester en schepenen voor een ontvangst op het stadhuis. Die vindt om de drie maanden plaats. De Dienst Voorlichting coördineert het gebeuren. De inwoners vinden hun uitnodigingskaart in een informatiepakket dat aan alle nieuwe Gentenaars wordt overhandigd bij hun inschrijving bij de Dienst Bevolking.

Gemiddeld kwamen er in 2010 per ontvangst zo'n 75 à 100 mensen. De ontvangsten van nieuwe inwoners vonden in 2010 plaats in het Oostenrijks salon van het stadhuis op vrijdag 12 maart, 11 juni, 18 september en 11 december.

Tijdens de verschillende ontvangsten in het stadhuis kregen de nieuwe inwoners een brief die hen de mogelijkheid bood om een wedstrijd van KAA Gent bij te wonen. Bovendien werden ook brieven van basketclub Optima Gent en handbalploeg Rendementhypo Don Bosco Gent verspreid om van beide een gratis wedstrijd bij te wonen. Nieuw voor 2010 was dat nieuwe inwoners niet alleen gratis of voordelig naar sportevenementen mochten, maar we ook deals sloten met culturele instellingen zoals NTGent, Filmfestival, Festival van Vlaan-



deren, Freetime en De Centrale om nieuwe inwoners gratis of voordelig te laten kennis maken met hun aanbod.

5. Affichering

In 1999 sloot de Stad Gent met de firma Clear Channel Belgium een overeenkomst voor het beheer van het straatmeubilair (schuilhuisjes, zitbanken, vuilnisbakken, bewegwijzering, e.d.) in de stad. In deze overeenkomst kreeg de Stad ook de beschikking over ruim 100 afficheringsplaatsen op informatiezuilen (elk met twee zijden) en op informatieborden voor het promoten van evenementen en acties. In tweede instantie kunnen ook externe organisaties met culturele en/of sociale inslag van deze afficheringskanalen gebruik maken. In 2008 werd het bestaande afficheringsnetwerk nog versterkt met twaalf 8m²-borden en een aftelmodule aan de Charles de Kerchovelaan. Tic-totems ten slotte vormen nog een bijkomend netwerk.



Het beheer en de reservatieplanning voor de informatieborden en -zuilen en de tic-totems werd toegewezen aan de Dienst Voorlichting. Voor de 8 m²-borden en de aftelmodule wordt de planning ook door ons opgemaakt in nauw overleg met het Departement Stads promotie en Sport. Stadsdiensten en externe organisaties die wensen te affichereren nemen contact op met onze dienst.

Informatieborden en -zuilen

In 2010 waren 105 afficheringsplaatsen beschikbaar, verdeeld over 45 informatieborden en 30 informatiezuilen (met telkens 2 afficheringsplaatsen per zuil).

Geïnteresseerden die hun activiteiten en acties via dit kanaal willen affiche-

ren, nemen contact op met onze dienst die de affiches verder via dit informatiekanal verspreidt.

De aanvragende dienst moet zelf instaan voor het drukken van de affiches. Deze affiches moeten aan welbepaalde voorwaarden voldoen, zoals de papiergrootte en papiersoort.

In 2010 maakten 41 aanvragers gebruik van de informatieborden en -zuilen: 26 stadsdiensten en 15 externe organisaties.

8 m²-borden

Het netwerk van 8m²-borden bestaat uit 12 grote verlichte borden met een scrollingsysteem en drie afrollende afficheringzijden. Eén van de drie zijden en de helft van de totale afficheringstijd staan ter beschikking van de Stad Gent voor het verspreiden van stedelijke informatie, maar net zoals bij het netwerk van de informatieborden en -zuilen kunnen ook externe organisaties van dit medium gebruik maken. Deze borden staan vooral verspreid over het oosten en het zuiden van de stad.

In tegenstelling tot de informatieborden en -zuilen moet de aanvragende dienst enkel een digitaal bestand met de ontwerpversie van de affiche aan de Dienst Voorlichting doorsturen. Clear Channel zorgt dan voor het drukken en het aanbrengen van de affiches. De affiches worden om de twee weken vervangen.

In 2010 afficheerden 23 aanvragers op de 8m²-borden: 20 stadsdiensten en 3 externe organisaties (Festival van Vlaanderen, Internationaal Filmfestival en Gentse Floraliën)

Aftelmodule

De aftelmodule op de middenberm van de Charles de Kerchovelaan bestaat uit een tweezijdig afficheringsbord met daarop een elektronische aftelklok. Deze module wordt vooral gebruikt voor het aftellen naar belangrijke evenementen

die Gent (inter)nationaal bekend maken zoals de Gentse Feesten, het Internationaal Filmfestival, het Festival van Vlaanderen en de Zesdaagse. De afmetingen van de affiches zijn dezelfde als voor deze in de informatieborden en -zuilen en moeten bijgevolg ook door de aanvragende diensten worden aangemaakt. Er is een bijkomende kost voor het aanmaken, het aanbrengen en verwijderen van stickers op de aftelmodule en het programmeren van het aftelmechanisme.

13 aanvragers maakten in 2010 gebruik van de aftelmodule: 4 externen en 9 diensten van de Stad Gent.

Tic-totems

De meeste schuilhuisjes voor het openbaar vervoer van Clear Channel Belgium hebben in de zijwand een in-

formatiepaneeltje waarin een A3 affiche past. Deze affichingsruimtes hebben de naam 'Tic-totems' meegekregen. Tic staat voor 'Technologie, Informatie en Communicatie'. Via deze Tic-totems informeert de Dienst Voorlichting de



bevolking administratief, cultureel en toeristisch. Het gaat hier om weinig 'tijd-gevoelige' berichten die voor lange termijn op locatie blijven.

Er waren in 2010 59 infoborden verdeeld over Gent.

PUBLICATIES EN ANDERE MEDIA

1. Stadsmagazine

Het Stadsmagazine Gent ging in september 1996 van start en wordt maandelijks gratis verspreid in alle brievenbussen van Gent, deelgemeenten inbegrepen. Sinds de mei-editie 2001 is het Stadsmagazine wereldwijd via de stedelijke website www.gent.be te lezen. Dit informatieblad telt 22 pagina's - 24 met kaft en achterpagina - en per jaar verschijnen er 10 edities (niet in juli en augustus). Het belicht diverse initiatieven van het stadsbestuur op een vlotte en aantrekkelijke manier. De lezer krijgt een overzicht van wat het beleid 'concreet' realiseert.

Een maandelijks redactieraad met vertegenwoordigers van alle departementen en de politieke meerderheid waakt over de inhoud van elk nummer. De Dienst Voorlichting vervult de rol van coördinator, hoofd- en eindredacteur. Uitgeverij F-Twee (Gent) neemt de algemene realisatie op zich en drukkerij New Goff (Mariakerke) is verantwoordelijk voor het drukwerk. De Post bedeeft het Stadsmagazine.

In 2010 verscheen het Stadsmagazine opnieuw 10 maal. Er werd ook gebruik gemaakt van extra katernen. De Dienst Voorlichting startte in 2003 met 'katernen' in het Stadsmagazine. Per editie kunnen stadsdiensten, via 4 tot 8 pagina's gebundeld in een

katern, hun externe communicatie optimaliseren. Een katern is een efficiënt en budgetvriendelijk alternatief voor folders en aparte publicaties die diensten publiceren. Meer en meer diensten maken hier gebruik van.

In 2010 verschenen de volgende katernen:

- januari: Wijk aan Zet
- februari: project Gent Sint-Pieters
- maart: Digitale Week
- mei: project Gent Sint-Pieters
- oktober: project Gent Sint-Pieters
- december: Museumnacht



2. Stadspagina's in De Streekkrant

De Dienst Voorlichting schrijft wekelijks stadspagina's die gratis in De Streekkrant verschijnen. De persmededelingen van de wekelijkse persconferenties dienen als basis van de artikels die in de stadspagina's verschijnen.

3. Stadsgids

Ook in 2010 ontvingen alle Gentenaren een Stadsgids in hun bus. In deze gratis jaarlijkse informatiegids vindt met uitleg over het (ruime) dienstenaanbod in Gent (scholen, openbaar vervoer, stadsdiensten, overheidsinstellingen, enzovoort).

De Dienst Voorlichting redigeert het informatieve gedeelte, verzamelt daarvoor de gegevens en controleert, staat in voor het trefwoordenregister, enzovoort.

In 2010 zorgde uitgeverij PUBLI-Touch voor de plattegronden, advertenties, druk en verspreiding.

4. Website Stad Gent

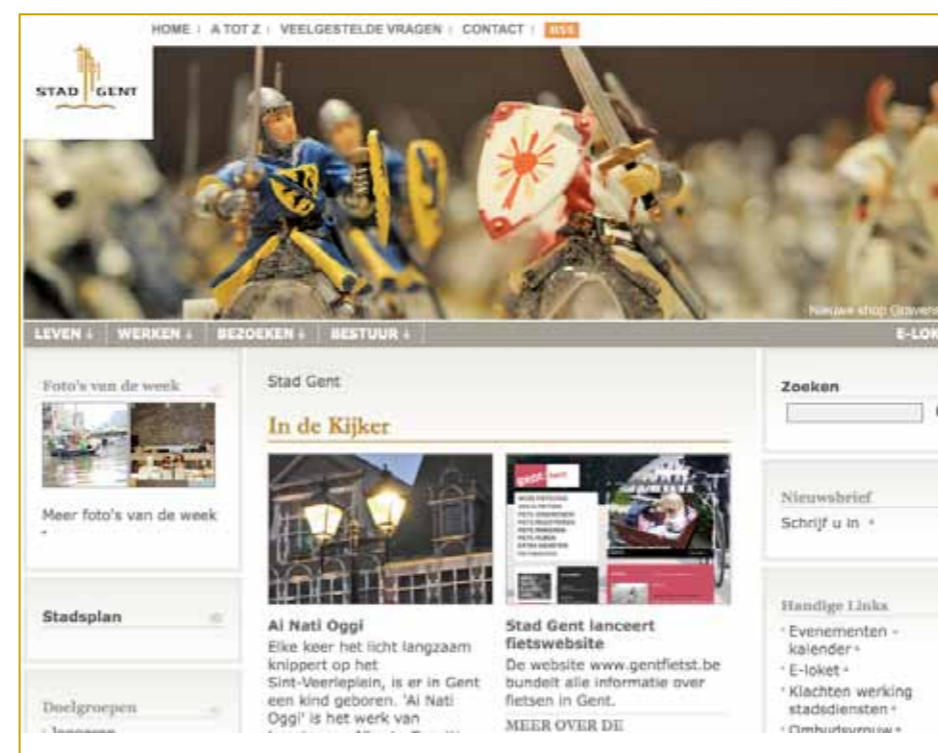
Begin juli 2006 werd een volledig vernieuwde versie van www.gent.be gelanceerd. De huidige website

is al de 3de versie (de 1ste was online van 1995 tot 1999 en de 2de van 1999 tot juli 2006). De Dienst Voorlichting zorgt voor de algemene inhoudelijke coördinatie en de eindredactie.

Er waren 10.179 abonnees op de wekelijkse digitale nieuwsbrief met de recentste nieuwsberichten.

Het aantal bezoeken en gemiddeld aantal bezoeken per dag van www.gent.be steeg lichtjes in 2010 ten opzichte van 2009 (bezoeken: 3.381.113 in 2009 - 3.484.501 in 2010; gemiddeld aantal bezoeken per dag: 9.264 in 2009 - 9.546 in 2010).

Het aantal unieke bezoekers en paginaweergaven in 2010 ten opzichte van 2009 daalden (unieke bezoekers: 1.555.727 in 2009 - 1.553.673 in 2010; paginaweergaven: 16.266.268 in 2009 - 14.073.281 in 2010).



Eind 2009 werden ook een paar nieuwe functionaliteiten ingevoerd: Pro Reader en Addthis.

Pro Reader laat toe om alle pagina's op de website te laten voorlezen. In 2010 werd deze functionaliteit 101.533 keer gebruikt.

Met Addthis kunnen pagina's onder andere makkelijker doorgemailed worden en op Facebookpagina's en andere sociale netwerksites gepubliceerd worden. In totaal gebeurde dit in 2010 voor www.gent.be 12.474 maal. In 12,6% van de gevallen werd een pagina naar Facebook gepubliceerd.

5. Geluids-cd (DAISY) voor blinden en slechtzienden

Vanaf 1995 informeert het stadsbestuur blinden en slechtzienden via geluidscassettes. Op het einde van elke maand (uitgezonderd in juli en augustus) werd een cassette met mededelingen opgenomen in de studio's van Radio 2 Oost-Vlaanderen.

Begin 2007 werd op vraag van de Vlaamse Klank- en Braillebibliotheek Licht en Liefde vzw overgeschakeld op Digital Accessible Information System (DAISY). Deze geluids-cd-rom verving de geluidscassette. De vzw verzorgde vanaf dan niet langer alleen de verspreiding, maar ook de opnames van de cd. Dankzij dit systeem stonden de berichten voortaan in een soort mp3-formaat op cd. Abonnees ontvingen de cd gratis in hun bus en konden de opname beluisteren met een speciale DAISY-speler, -software of een gewone mp3-speler.

Zoals steeds zorgde de Dienst Voorlichting in 2010 voor de redactie van zo'n 25 berichten per editie. Heel wat onderwerpen zoals wegenwerken, wijzigingen van openingsuren of sluitingsdagen van stadsdiensten, berichten van het OCMW, aankondigingen van culturele manifestaties of van activiteiten voor de Gentse jeugd en senioren kwamen aan bod. Ook de inhoudsopgave van het Stadsmagazine werd weergegeven. De verspreiding van de geluids-cd en het Stadsmagazine gebeurde dan ook ongeveer op hetzelfde moment.

Vroeger kon men op de website van de Stad Gent (www.gent.be, rubrieken Leven > Welzijn > Gehandicapten > Info in mp3) de verschillende nieuwsberichten van de geluids-cd beluisteren.

Sinds de zomer 2010 worden deze berichten niet meer online geplaatst aangezien er met Pro reader een text-to-speech applicatie gebruikt wordt, waardoor alle pagina's kunnen beluisterd worden.

De berichten die op de cd stonden, werden ook doorgestuurd naar Frans Babbelaar. Die verwerkte ze in zijn wekelijks radioprogramma 'Volgspot' dat elke woensdagavond van 19 tot 20 uur uitgezonden werd op stadradio Plus (102.8), Mfm Nazareth (107.5), Mfm Sint-Lievens-Houtem (107.2) en Mfm Zottegem (107,6).

6. Teletekst

Sinds 1 mei 1997 verspreidt de Stad Gent haar informatie ook via teletekst van de regionale televisiezender AVS. De Dienst Voorlichting verzorgt de samenstelling van de informatie op basis van de persmededelingen.

In 2010 vond de kijker de stedelijke informatie op de teletekstpagina's 320 tot en met 329 en bijhorende subpagina's.

7. Infokiosken

In Gent staan infokiosken. Via een aanraakscherm kunnen zowel Gentenaars als toeristen op deze kiosken zeven dagen op zeven de klok rond op een laagdrempelige manier informatie opvragen. De infokiosken zijn een medium dat voortdurend in ontwikkeling is: niet alleen worden de pagina's inhoudelijk doorlopend bijgewerkt, ook op technologisch vlak evolueren de kiosken mee

en proberen ze de stedelijke dienstverlening zo vlot mogelijk mee te ontsluiten.

Verdeeld over zes hoofdrubrieken kunnen kioskgebruikers ander meer de Gentse evenementenkalender of de VDAB WIS-databank raadplegen of informatie opzoeken over vervoer en verkeer en de stadsdiensten. Via de rubriek 'Contact & e-mail' kunnen meldingen aan de Stad Gent worden doorgegeven, kunnen suggesties voor administratieve vereenvoudiging naar ADMINI Gent worden gestuurd en kan men gratis e-mailen naar een zelfgekozen e-mailadres.

Als gevolg van de werkzaamheden aan het Sint-Pietersstation werd de kiosk op deze locatie in 2010 tijdelijk verwijderd. Het is de bedoeling hem

zo snel mogelijk opnieuw te plaatsen.

Midden 2010 waren de helft van de infokiosken vijf jaar lang zeven dagen op zeven de klok rond operationeel; de andere helft iets meer dan vier jaar. Het permanent aanstaan in een omgeving met sterk wisselend klimaat heeft ervoor gezorgd dat de hardware slijtagesporen is gaan vertonen. Gemiddeld waren 16 kiosken online, samen goed voor 53.394 raadplegingen. Er werden 985 e-cards verstuurd.



De technische problemen resulteerden in een terugval in gebruikscijfers van de kiosken, maar luidden ook de eerste fase van het optimaliseringsplan in. Er werd beslist om voor alle locaties een nieuw aanraakscherm te voorzien, licenties te vernieuwen en een aantal inhoudelijke toepassingen te herbekijken. In 2011 zal dat stappenplan verder worden uitgewerkt, met als doel de functionaliteit, de bekendheid en de gebruiksvriendelijkheid van de infokiosken te verhogen.

8. Stadstv Gent

Op 15 mei 2006 ondertekenden het stadsbestuur en de regionale televisiezender AVS een overeenkomst voor de productie en uitzending van het informatieve magazine Stadstv Gent. Deze overeenkomst werd vernieuwd in 2007, 2008, 2009 en 2010.

Elke woensdag vanaf 17.56 uur, net voor het AVS-nieuws, komen allerlei Stads-initiatieven aan bod in een reportage van vier minuten. Elke aflevering van dit magazine heeft een andere inhoud: dienstverlening, infrastructuur, initiatieven op o.m. economisch, cultureel, onderwijs, milieu, sportief of sociaal vlak. Over de inhoud en vorm van 'Stadstv Gent' waakt een redactieraad die in onderling overleg de thema's en de te interviewen personen bepaalt. Dit is net dezelfde werkwijze die wordt gehanteerd als voor de realisatie van het Stadsmagazine.

Afsluiter van elke uitzending is een agenda. Stadstv Gent wordt tot 12 uur de dag nadien voortdurend herhaald op AVS-televisie. Herhalingen van 'Stadstv Gent' zijn ook te zien in dagtelevisie tussen 12 en 17.45 uur. Alle afleveringen zijn integraal te bekijken op de homepage van stedelijke website www.gent.be bij 'handige links' en op www.avs.be/stadstvgent.html. De afleveringen van Stadstv Gent worden ondertiteld.

9. Digitext – Gemeente-tv

In november 2010 startte de Dienst Voorlichting met Digitext – Gemeente-tv op de regionale televisiezender AVS Oost-Vlaamse televisie. Zo is voortaan ook 24 uur op 24 informatie te vinden op de teletekst-pagina's voor digitale tv.

In de nabije toekomst wordt tv-kijken volledig digitaal. De analoge teletekst van de regionale televisiezender



AVS Oost-Vlaamse televisie, waarop de Dienst Voorlichting zijn eigen berichten sinds 1997 verspreidt, zal dus ook verdwijnen in de toekomst en plaatsmaken voor Digitext.

Daarom startte de Dienst Voorlichting eind 2010 met deze nieuwe vorm van informatieverspreiding. Digitext-Gemeente-tv heeft namelijk een zuivere voorlichtingsfunctie: persberichten van het stadsbestuur, beslissingen van het beleid, voorstellingen van stadsdiensten en het bestuur, de loketfunctie, stedelijke evenementen, crisiscommunicatie en andere komen er in aan bod. Aan die informatie worden ook afleveringen van Stadstv-Gent, items uit het AVS-journaal en foto's toegevoegd. Ook kunnen stadsdiensten - tegen vergoeding - filmpjes over projecten via dat medium verspreiden. De Dienst Voorlichting betaalt ook advertentieruimte waarop stedelijke diensten, stedelijke bedrijven en stedelijke vzw's kunnen reclame maken.

De Dienst Voorlichting zorgde voor het inhoudelijke beheer van de Digitext-pagina's. We stonden met andere woorden in voor de tekstredactie, het aanpassen en aanvullen van de rubrieken en het beheer van de advertenties.

ONDERSTEUNING

1. Taaladvies

De Stad Gent hecht veel belang aan de taal van haar informatieverspreiding. Daarom werkt er bij de Dienst Voorlichting een taalambtenaar. Zij staat het Gentse bestuur en de administratie bij met een brede waaier van taaladvies, onder andere via antwoorden op taalvragen en de correctie van teksten voor een breed publiek.

In 2010 heeft de taalambtenaar verder vooral meegewerkt aan de administratieve vereenvoudiging van de elektronische en papieren formulieren van de Stad Gent, en aan het project Communicatie en Diversiteit.

Daarnaast was ze ook betrokken bij de selectie van nieuwe lesgevers voor de schrijfopleidingen van de Stad Gent en bij de afstemmingen van de lessen en de syllabi op de Stad Gent.

2. Huisstijl

Ook in 2010 was het beheer van de bestuurlijke huisstijl en het voorzitter-



schap en het secretariaat van de Werkgroep Huisstijl in handen van de Dienst Voorlichting.

3. Vertalingen

In 2010 zorgden de vertalers, die sinds 2007 deel uitmaken van de Dienst Voorlichting, voor tal van vertalingen. Ze vertaalden zelf teksten van en naar het Nederlands, Engels en Frans. Indien de vertalers zelf niet beschikbaar waren of er vertalingen in andere talen dan het Engels of het Frans nodig waren, lieten ze die vertalingen uitvoeren door externe bureaus. Ook stonden diverse stadsdiensten in 2010 zelf in voor vertalingen. Deze vertalingen werden vervolgens gereviseerd door de Dienst Voorlichting of door externe vertalers.

KENNISBEHEER

Onder de noemer 'kennisbeheer' verzamelt de dienst allerlei belangrijke (en natuurlijk vooral Gentse) politieke, maatschappelijke en sociaal-culturele informatie. Zo stellen we via Mediargus en via persknipsels op papier dagelijks een persoverzicht samen. Dagelijks verzamelen we (door zelf op te nemen of via Auxipress – zie verder) de belangrijkste televisieprogramma's waarin het bestuur ter sprake komt. We beheren de cultuurdatabank en zorgen zo niet alleen online maar ook op papier onder de noemer 'Tien dagen Gent' voor een evenementenkalender. Ten slotte houden we ook ons uitvoerig gegevensbestand met maatschappelijke en sociaal-culturele informatie up-to-date.



De Dienst Voorlichting ontvangt sinds begin 2009 alle relevante radio- en tvfragmenten digitaal via de firma Auxipress. Enkel de regionale uitzendingen moet men nog zelf opnemen. Door met Auxipress samen te werken worden nog meer programma's gescreend en ontvangen we de relevante fragmenten in een formaat dat makkelijk te archiveren, door te sturen en door verschillende mensen te bekijken is.



Daarnaast werd eind 2008 ook een jaarabonnement op 'Belga Select' goedgekeurd. Zo ontvangen we sinds begin 2009 alle persberichten die Belga over Gent verspreidt. Op deze manier zijn we niet alleen op de hoogte van de berichtgeving, we kunnen relevante persberichten vanuit de Dienst Voorlichting doorsturen naar de burgemeester, schepenen, kabinetten of relevante diensten en die kunnen (even snel als de andere media die deze berichten ontvangen) erop inspelen.

Sinds 2009 is de Stad Gent UiTpartner van Cultuurnet Vlaanderen geworden. Naar aanleiding hiervan is de evenementenkalender omgevormd naar UiTgent.be en de url gewijzigd naar www.uitgent.be.

Om de activiteiten en evenementen nog dichter bij de mensen te brengen, is het met de vernieuwde kalender bovendien mogelijk om de gegevens op te vragen per wijk

Daarnaast beheren we tal van databanken. Zo is er een overzicht van publicaties en zijn er de zogenaamde zakenpartners. We zorgen voor de telefoonlijst en leveren input voor de organisatiekalender, een intern planningsinstrument dat sinds 2010 te vinden is op het intranet

PUBLIC RELATIONS

De Dienst Voorlichting zorgt ervoor dat informatie over (de beslissingen van) het Gentse stadsbestuur onder de bevolking wordt verspreid. Ze ondersteunt m.a.w. de andere stadsdiensten en het stadsbestuur in hun (vooral externe) communicatie die een zo groot mogelijk publiek hoopt te bereiken. Via diverse acties wil de Dienst Voorlichting deze dienstverlening aan een intern en extern publiek bekend maken.

Intern gebeurde dit o.a. door:

- de externe communicatie toe te lichten tijdens de onthaalvorming voor nieuwe personeelsleden. In 2010 vonden 22 sessies plaats voor telkens min. 10 deelnemers.
- twee presentaties te geven tijdens de infosessies voor de contactpersonen communicatie: één in juni over het gebruik van sociale netwerksites en één in december over verschillende initiatieven van de Dienst Voorlichting (Digitext, journalistenwebsite en beeldbank).
- mailings te doen van gadgets die de dienstverlening van de Dienst Voorlichting promoten
- nota's over de werking van de dienst, bijvoorbeeld over de fotograaf of met de jaarcijfers, intern te verspreiden.

Ook bij externen promoveerde de dienst zijn werking op volgende manieren:

- We lieten gadgets maken die promotie maken voor onder andere Gentinfo, de infokiosken en de Stadswinkel. Die verspreidden we tijdens ontvangsten nieuwe inwoners, presentaties, ...
- Met de Stadswinkel namen we deel aan de Dag van de Klant
- De Dienst Voorlichting zorgde mee voor de bemanning van de stand van de Stad Gent op de Gentse Floraliën en de VVSG Trefdag en promoveerde daar haar dienstverlening
- We gaven tijdens vier infosessies uitleg over onze werking aan studenten Communicatiemanagement van de Arteveldehogeschool.
- We overlegden met de persafdeling van de Stad Antwerpen.
- Gentinfo stelde haar werking voor aan medewerkers van de Stad Gent op 24 februari 2010, de Stad Mechelen op 15 maart 2010, de Stad Knokke-

Heist op 20 april 2010, POSO (vereniging opgericht door Vereniging voor Ambtenaren en Afgestudeerden van de School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen) op 14 mei 2010 en de Stad Antwerpen op 21 juni 2010. Op 22 november 2010 brachten de collega's van de Dienst Communicatie van de Politiezone Gent een bezoek aan Gentinfo.

De Voorlichtingsambtenaar zetelde in de jury voor het aanstellen van de pers- en sponsoringverantwoordelijke van de Stad Mechelen.

In 2010 liepen twee personen stage binnen de Dienst Voorlichting. Ook zij maakten op deze manier kennis met de werking van de dienst.



FOTOGRAFIE EN BEELD

De Dienst Voorlichting heeft sinds eind 2006 een fotograaf in dienst. Die is voortdurend op pad om foto's te maken van persmomenten, officiële ontvangsten, openingen, evenementen georganiseerd door de Stad Gent, eedafleggingen, diverse activiteiten, ... Hij doet dit op vraag van de Dienst Voorlichting maar ook op vraag van alle andere stadsdiensten. De beelden worden gebruikt in communicatie (folders, nieuwsbrieven, website, Streekkrant, ...) of om te archiveren.

De foto's komen ook in de rubriek 'foto's van de week'. Die is te vinden op de homepage van www.gent.be waar men de meest recente foto's met wat uitleg vindt.

In 2010 maakte cameraman Lou De Meyere onder de noemer 'Gent in beeld' filmopnames van activiteiten, acties, enzovoort waarbij het stadsbestuur betrokken was of een actieve rol speelde.

Eind 2008 werd gestart met de voorbereidingen voor de start van een beeldbank. De bedoeling is om beelden van de Dienst Voorlichting maar ook van alle andere stadsdiensten te verzamelen, op te slaan, te beschrijven en raadpleegbaar te maken. Dit zal in eerste instantie een intern systeem zijn dat op termijn ook gedeeltelijk voor externen toegankelijk wordt zodat zij beelden of andere bestanden (film, kaarten, geluid, ...) kunnen raadplegen en zelfs uploaden.

In 2009 en 2010 zetten we de voorbereiding voor de start van een beeldbank verder. Het werd een bovenlokaal project: de steden Kortrijk, Brugge en Mechelen hadden dezelfde noden als Gent. Op 31 maart werd deze samenwerking tijdens een persconferentie in de kijker geplaatst. Via Digipolis werd voor de vier steden samen een bestek opgemaakt en verspreid. Bovendien toonden meer dan 100 andere besturen (provincies, steden, gemeenten, ocmw-besturen ...) interesse in dit project. Zij staan als zogenaamde secundaire partners vermeld in het bestek. Dit betekent dat ze een optie namen en bij interesse zonder nieuwe overheidsopdracht met dezelfde leverancier in zee kunnen gaan.

In 2010 vonden onderhandelingen met potentiële leveranciers van een beeldbanksysteem plaats. De opdracht werd uiteindelijk eind 2010 gegund aan het consortium Videohouse / Comsof.

Om dit alles mogelijk te maken vonden veel overlegmomenten plaats: met de vier steden en Digipolis om de noden te verfijnen, het bestek op te maken, ... , met potentiële leveranciers, met de secundaire partners.

Vanaf begin 2011 zal het aangekochte product nog verder worden verfijnd op maat van de wensen van de steden en zal er intern bij de vier besturen mee aan de slag gegaan worden. Binnen de Dienst Voorlichting wordt overgegaan tot de aanwerving van een beeldbankcoördinator.

NOOD- EN INTERVENTIEPLANNING

Binnen de Dienst Voorlichting is een nood- en interventieambtenaar actief. Die is betrokken bij de opmaak en eventueel de uitvoering van diverse nood- en interventieplannen.

Eveneens zit ze – bij afwezigheid van de burgemeester – de gemeentelijke veiligheidscel voor.

De nood- en interventieambtenaar is 24 uur op 24 bereikbaar. Zij is namelijk oproepbaar bij incidenten en in noodsituaties

Incidenten en noodsituaties

Het GCC (Gemeentelijk Coördinatiecentrum) werd bijeengeroepen n.a.v. de wateroverlast op 14 november 2010. Er werd geen gemeentelijke fase afgekondigd.

De provinciale fase werd in 2010 wel twee maal afgekondigd, namelijk n.a.v. een bom t.h.v. Melle Vogelhoek - Gentbrugge op 1 maart 2010 en n.a.v. de wateroverlast van midden november 2010.

Algemene en Bijzondere Nood- en Interventieplannen

Er werden in 2010 diverse Bijzondere Nood- en Interventieplannen opgemaakt:

- BNIP rond The Loop
- BNIP rond Hittegolf- en ozonpieken
- BNIP n.a.v. Gentse Feesten
- BNIP n.a.v. Europese Top Milieu
- BNIP n.a.v. Europese Top Defensie
- BNIP n.a.v. Europese Top Justitie

Gemeentelijke Veiligheidscel

De gemeentelijke veiligheidscel is in 2010 drie keer samengekomen, nl. op 25 januari 2010, 26 april 2010 en 22 november 2010.

CRISISCOMMUNICATIE

In 2010 werd meer dan voorgaande jaren werk gemaakt van crisiscommunicatie – en dit zowel in het kader van de nood- en interventieplanning als daarbuiten.

Zo werd in 2010 een crisiscommunicatieplan opgemaakt. Dit herhaalde kort hoe de communicatie moet gebeuren wanneer er een (gemeentelijke) fase is afgekondigd. Dit kwam nl. al aan bod in het ANIP. Daarnaast werd in het plan echter uitgebreider gefocust op communicatie wanneer er nog geen fase is afgekondigd maar wel sprake is van een incident. In dit plan geven we antwoorden op vragen zoals ‘Hoe verloopt de communicatie dan?’, ‘Wie doet wat?’, ...

Verder werden buurtbewoners die kans liepen op overstroming en zich vooraf inschreven in november naar aanleiding de dreigende watersnood verwittigd via sms. Dit was een nieuwe vorm van informeren die in de toekomst nog zal gebruikt worden in het kader van crisiscommunicatie.

Tot slot stelde de Dienst Voorlichting een communicatieplan op naar aanleiding van verschillende informele raden en andere bijeenkomsten die plaatsvonden in de 2e helft van 2010 naar aanleiding van het Europese voorzitterschap. Vervolgens werd op verschillende manieren gecommuniceerd. De Dienst Voorlichting coördineerde deze acties.

VARIA

De Dienst Voorlichting was betrokken bij tal van werkgroepen en aanverwante die te maken hadden met communicatie:

- De werkgroep communicatie
- De werkgroep promotie, inclusief de subwerkgroep promotiemateriaal
- De werkgroep communicatie Project Gent-Sint-Pieters
- De in 2009 opgestarte werkgroep Communicatie & Diversiteit waarvan de taalambtenaar projectleider is
- De werkgroep Tramlijn 1
- De stuurgroep stadsmarketing
- De jury van het stadsmarketingfonds
- De stuurgroep Digitale Communicatie
- De redactieraden van Stadsmagazine, Stadstv en Moment
- Het cultuuroverleg
- De projectgroep VESTA (centraal adressenbestand)
- De projectgroep beeldbank
- De projectgroep rond LEO
- De projectgroep rond het mobiel dienstencentrum
- Organisatiecomité Gentse Feesten
- Coördinatiecomité Gentse Feesten

De Dienst Voorlichting leverde, net als alle andere diensten, input voor de opmaak van de begroting en de jaarplannen en – verslagen in het kader van het strategisch (meer)jarenplan Gent 2020.

De dienst woonde ook de bijeenkomsten bij van de collegroep van communicatieambtenaren van de provincie Oost-Vlaanderen en nam diverse keer deel aan relevante vormingen, bijvoorbeeld van Kortom, de vereniging voor overheidscommunicatie.

De dienst speelde een rol in de brainstorm rond Com-Fort. Hier kwam de hervorming van de communicatie van de Stad Gent aan bod. Vooral in het najaar vonden binnen dit kader verschillende bijeenkomsten plaats van de werkgroep

3. PERSONEEL, BUDGET EN PARTNERS

communicatie. De leden stelden samen een visietekst rond de hervorming die uiteindelijk aan het Managementteam en het college werd voorgesteld.

In 2010 lijstte de Dienst Voorlichting ook de initiatieven van andere stadsdiensten, musea, ... van de Stad Gent op sociale netwerksites op. Dit overzicht is te vinden op het intranet. De dienst startte ook zelf met een Facebookprofiel om die initiatieven te kunnen opvolgen. De bedoeling is om op termijn een uitgebreide visie te ontwikkelen over hoe de Stad Gent ook de sociale media kan inzetten bij de communicatie.

Tot slot werkte de dienst de inventaris van folders en affiches af. Hierin wordt opgelijst hoeveel exemplaren diensten maximaal willen ontvangen van folders en affiches. Ook contactpersonen staan vermeld. Dit overzicht zorgt ervoor dat de aanmaak en de verdeling van folders en affiches efficiënter en duurzamer kan gebeuren. Het overzicht wordt up-to-date gehouden en is te raadplegen op het intranet.

PERSONEEL

De personeelsbezetting van de Dienst Voorlichting zag er in december 2010 als volgt uit:

- 1 VTE directeur-manager
- 1 VTE adviseur (thans in realiteit actief bij andere dienst)
- 9,70 VTE adjunct van de directie
- 15,00 VTE consulent (+ vacante plaats door vertrek Pieter-Jan Declerck nog in te vullen)
- 1 VTE correspondent meer dan 2 talen
- 1,80 VTE hoofdadministratief medewerker
- 13,80 VTE administratief medewerker
- 1,50 VTE adjunct-administratief medewerker
- 1 VTE toezichter

Dit geeft een totaal van 46,80 VTE, verdeeld over 52 personen.

Meer concreet ging het om:

Graad	Naam	
directeur-manager	Hilde Ballegeer	
adviseur	Peggy Goetgeluck (Gentinfo)	
adjunct van de directie	Greta Arts (Gentinfo – MO)	
	Saskia De Buck	
	Els Demey	
	Annelies de hertogh (Gentinfo – MO)	
	Lies Demeyer	
	Jean De Meyer	
	Jan De Vos	
	Hildegard Dierens	
	Nathalie Jennes (Gentinfo – MO)	
	Carolien Oosterlinck	
	Els Uytterhoeven	
	consulent	Sven Andries
		Bart Cools (Gentinfo – FO)
		Pieter-Jan Declerck (Gentinfo –FO)
		Kathy De Clercq (Gentinfo – FO)
Wendy Delamper (Gentinfo – FO)		
Alexander Delplace (Gentinfo – MO)		
Veronique De Ruyver (Gentinfo – MO)		
Martine Dhaene (Gentinfo – MO)		
Anouk Eeckhaut (Gentinfo – FO)		
Mike Mistiaen (Gentinfo –FO)		
Nele Notte (Gentinfo – FO)		
Natalie Ragolle (Gentinfo – FO)		
Ann Van Acker (Gentinfo – FO)		
Liesje Vandebosch (Gentinfo –FO)		
Marijke Vanden Daele		
Hilde Van Hamme (Gentinfo – MI)		
Wout Van Putten (Gentinfo – FO)		
correspondent meer dan twee talen	Philip Van Impe	
	Jan De Baets	
	Geneviève Tollens	

administratief medewerker	Sylke Cordier Nadine Delnat Hilde Dhaenens Saskia Dhondt An Dieperinck Marceline Gaens Marleen Genetello Lucia Italia Soraya Lebbad Veronique Minnaert Ann Strobbe (Gentinfo – FO) Sylvie Tanguy Aynur Tepe Nadine Tuyteleir Sylva Van Ranst Annie Vermeulen
adjunct-administratief medewerker	Diane Vande Weghe (Gentinfo – FO) Martine Hertoge
toezichter	Patrick Henry

MO: Midoffice – FO: Frontoffice

In 2010 bleef de personeelsbezetting grotendeels gelijk aan die in 2009.

In 2010 liepen 2 stagiaires mee in de dienst: een derdejaarsstudent van de Arteveldehogeschool die de opleiding journalistiek volgde en vertaalster-in-spe van Xios (Hogeschool Hasselt).

BUDGET

De Dienst Voorlichting (exclusief Gentinfo) beschikte in 2010 over 910.506 euro krediet op de gewone dienst:

111-08 overuren statutairen	9.816 euro
111-09 overuren gesco	562 euro
122-04 auteursrechten, vergoedingen lesgevers	1.500 euro
123-02 kantoorbenodigheden (bv.AVA, Focilux, ...)	1.500 euro
123-06 prestaties van derden eigen aan de functie (bv. lay-out, druk, Mediargus, Stadsmagazine, Stadstv)	621.698 euro
123-16 receptie en representatie (bv. tijdens rampenplanning en perslunch, ...)	4.000 euro
123-19 documentatie, boeken, abonnementen	1.700 euro
123-48 Andere administratieve kosten (bv. Banksys – Stadswinkel, Kortom, telenet)	8.149 euro

124-06 Prestatie eigen aan de functie (bv. huur geluidsinstallatie hoorzitting)	14.600 euro
124-02 technische benodigheden	600 euro
124-48 andere technische kosten (bv. huur zalen hoorzitting)	3.750 euro
123-01 EJ voorraadbeheer - kantoormaterialen	8.750 euro
123-01 ECON voorraadbeheer - drukken	19.250 euro
124-01 voorraadbeheer (EHBO)	200 euro
124-08 verzekeringen	500 euro
123-07 frankeerkosten	213.931 euro

Gentinfo beschikte in 2010 over een werkingskrediet van 155.750 euro:

104 02 SC/12306 Gentinfo	150.250 euro
104 02 SC/12306	500 euro
104 02 SC/12348	500 euro
135 06 SC/12301 EJ Voorraadbeheer	3.500 euro
135 06 SC/12301 ECON Voorraadbeheer	1.000 euro

PARTNERS

De belangrijkste partners van de Dienst Voorlichting zijn de andere stadsdiensten, de kabinetten, de leden van het college en de gemeenteraad voor wie de dienst informatie verspreidt.

Digipolis verzorgt de informaticatoepassingen voor de dienst.

De externe partner N-Allo zorgt bij Gentinfo de organisatie van de frontoffice (telecom, frontofficemanager, opleiding); de organisatie van de faciliteiten (telecom) voor de midoffice, de service centerverantwoordelijke en de organisatie van de communicatiekanalen tussen front-, mid- en backoffice (telecom).

Voor de perswerking zijn media (journalisten en fotografen) belangrijke partners: wij bieden hen informatie aan die zij als nieuws verspreiden.

4. BIJLAGEN

Bijlage 1: speciale persconferenties en -momenten in 2010

datum	onderwerp	locatie
donderdag 7 januari 2010	Persconferentie n.a.v. de lancering van het project Dromenvanger	Boekentoren (Belvédère), Rozier 9, 9000 Gent
zondag 10 januari 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. nieuwjaarsreceptie op Sint-Baafsplein	KNS - Sint-Baafsplein 17, 9000 Gent
dinsdag 19 januari 2010	Persconferentie n.a.v. het Afro-project 'Gent 3D'	AC Portus, Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent
vrijdag 22 januari 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de officiële opening van het loket OOG van de Dienst Economie	Sint-Niklaasstraat 27/207, 9000 Gent
woensdag 27 januari 2010	Persconferentie n.a.v. de verkoop van de appartementen van Residentie Nieuwe Molens	Gerechtsgebouw Gent, Opgeëistenlaan 401, 9000 Gent
maandag 8 februari 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de beplantingsactie op de hoek Nieuwelaan-Heiveldstraat-Koerspleinstraat in Sint-Amandsberg	Op de hoek Nieuwelaan-Heiveldstraat-Koerspleinstraat, 9040 Sint-Amandsberg
dinsdag 9 februari 2010	Persconferentie n.a.v. de voorstelling van het fietsbeleid en de werking van het Fietsfonds	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
donderdag 25 februari 2010	Persconferentie n.a.v. de campagne 'Geweld...ig'	Centrum voor jonge Kunst, Kasteel Claeys-Bouüaert, Kasteeldreef 2, 9030 Gent-Mariakerke
vrijdag 5 maart 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. eerstesteenlegging van de nieuwe infrastructuur voor atletiek en rugby	Sport- en Recreatiepark Blaarmeersen, Zuiderlaan 5, 9000 Gent
maandag 22 maart 2010	Persconferentie Literaire Lente	Kunstencentrum Vooruit, Foyer, Sint-Pietersnieuwstraat 23, 9000 Gent
dinsdag 23 maart 2010	Persconferentie n.a.v. de voorstelling van een aantal recente realisaties i.v.m. fietsinfrastructuur en groen in Gent	Bijgaardepark, 9040 Sint-Amandsberg
woensdag 24 maart 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de campagne 'Gent helpt de bij'	Natuur- en Milieucentrum De Bourgoyen, Driepikkelstraat 32, 9030 Gent-Mariakerke
vrijdag 26 maart 2010	Persconferentie n.a.v. de tentoonstelling Gustave Van de Woestyne	Museum voor Schone Kunsten, Citadelpark, 9000 Gent
vrijdag 26 maart 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de uitreiking van de Dierenwelzijnsprijs	Troonzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
dinsdag 30 maart 2010	Persconferentie n.a.v. de aanstelling van jeugdsportcoördinatoren	Vip-ruimte van Topsporthal Vlaanderen, Zuiderlaan, 9000 Gent
dinsdag 30 maart 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de eerstesteenlegging van de eerste woning van project 'Stedelijke woonkavels'	Op de kavel naast de woning Meulesteedsesteenweg 63, 9000 Gent
woensdag 31 maart 2010	Persconferentie n.a.v. het beeldbankproject van Brugge, Mechelen, Kortrijk en Gent i.s.m. Digipolis	Auditorium 'De Schelde' van het PAC, Woodrow Wilsonplein 2, 9000 Gent
vrijdag 2 april 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de start van de werken aan de eerste fiets- en voetgangersbrug over de Oude Dokken	Blauwe Kraan, Dok Noord, 9000 Gent
vrijdag 23 april 2010	Persconferentie Gentse Feesten: Onthulling campagnebeeld	MIAT, Minnemeers 9, 9000 Gent
woensdag 28 april 2010	Begrotingswijziging 2010	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
vrijdag 30 april 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de uitreiking van de getuigschriften van de opleiding IKOOK	Welzijnsbureau Gent Noord, Edward Anseeleplein 7, 9000 Gent
vrijdag 30 april 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. ondertekening van de overeenkomst Digixt-GemeenteTV	AVS, Adolphe Pégoudlaan 20, 9051 Gent-Sint-Denijs-Westrem
woensdag 5 mei 2010	Pers- en fotomoment eerstesteenlegging twee sociale woonprojecten in de Brugse Poort	Biezenstuk, ter hoogte van de blauwe poort, Biezenstuk 60A
donderdag 6 mei 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de tweede HAP-pening om Donderdag Veggiedag te promoten	Groot Vleeshuis, Groentenmarkt 7, 9000 Gent
vrijdag 7 mei 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. vernieuwde Trouwkapel en Pacificatiezaal	Trouwzaal en Pacificatiezaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

zaterdag 8 mei 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. het nieuwe loopparcours aan het Henri Storyplein	Taverne 'Henri Story', Steenakker 250, 9000 Gent
maandag 10 mei 2010	Persconferentie n.a.v. werkbezoek Instant A en voorstelling project START2WORK	Instant A, Dampoortstraat 38, 9000 Gent
maandag 17 mei 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. proefproject schapen die bermen en taluds Blaarmeersen begrazen	Griendijk
woensdag 19 mei 2010	Persconferentie voorstelling project 'Allochtone rolmodellen in de social profit'	UZ Gent, De Pintelaan 185, 9000 Gent
dinsdag 25 mei 2010	Pers- en fotomoment werkbezoek ambassadeurs Bulgarije, Slowakije en Roemenië	Collegezaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
vrijdag 28 mei 2010	Persconferentie evaluatieverslag Politiezone Gent	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
vrijdag 28 mei 2010	Persconferentie n.a.v. de tentoonstelling 'Mag ik u het hof maken?'	MIAT, Minnemeers 9, 9000 Gent
dinsdag 1 juni 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de opening uitkijktoren Blaarmeersen	Blaarmeersen, Zuiderlaan 5, 9000 Gent
dinsdag 1 juni 2010	Persconferentie n.a.v. het stadsvernieuwingsproject De Porre	Clubhuis voor senioren, Jules de Saint-Genoisstraat 101, 9050 Gentbrugge
donderdag 3 juni 2010	Fotografietentoonstellingen in Kunsthal Sint-Pietersabdij	Kunsthal Sint-Pietersabdij, Sint-Pietersplein, 9000 Gent
donderdag 3 juni 2010	Persconferentie n.a.v. de aankoop van een topografische 3D-scanner	Geraard Duivelsteen, 9000 Gent
donderdag 3 juni 2010	Persconferentie The Make-Over	Basisschool De Acacia, Acaciastraat 11, 9000 Gent
vrijdag 4 juni 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. een aantal nieuwe voorzieningen in het Sport- en Recreatiepark Blaarmeersen	Blaarmeersen, Zuiderlaan 5, 9000 Gent
woensdag 9 juni 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst tussen de verschillende partners van project Hogeweg	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
donderdag 10 juni 2010	Persconferentie n.a.v. bouw Arteveldestadion	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
vrijdag 18 juni 2010	Persconferentie Gentse Feesten	Handelsbeurs, Kouter 29, 9000 Gent
woensdag 30 juni 2010	Persmoment ondertekening van overeenkomst voor gebruik pastorie van Mariakerke door kerkfabriek	Voortuin pastorie, Mariakerkeplein 1, 9030 Mariakerke
donderdag 1 juli 2010	Persmoment voorstelling fitnessstoestellen aan Blaarmeersen	Blaarmeersen, Zuiderlaan 5, 9000 Gent
maandag 5 juli 2010	Persconferentie Jazz in 't Park	Amfiteater van bibliotheek, Graaf van Vlaanderenplein 40, 9000 Gent
maandag 12 juli 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de voorstelling van de meetfiets	stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
dinsdag 13 juli 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de opening van de Oude Vismijn	Oude Vismijn, Sint-Veerleplein, 9000 Gent
zaterdag 17 juli 2010	Persconferentie Les ballets C de la B + Trefpunt (GF)	Vergaderzaal – NTGent,
zaterdag 17 juli 2010	Persconferentie n.a.v. het verbeterplan Politiezone Gent	Collegezaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
zondag 18 juli 2010	Persconferentie Gent Jazz Festival (GF)	Bijloke festivalcafé
maandag 19 juli 2010	Persconferentie Uitbureau (GF)	Laurentplein, 9000 Gent
dinsdag 20 juli 2010	Persconferentie Bataclan (GF)	Willem De Beersteeg, 9000 Gent
woensdag 21 juli 2010	Persconferentie tussentijdse evaluatie (GF)	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
donderdag 22 juli 2010	Persconferentie MiramirO + jeugdircusfestival (GF)	Sint-Baafssite (groene kerk), 9000 Gent
vrijdag 23 juli 2010	Persconferentie Huis van Alijn (GF)	Tentoonstellingsruimte Huis van Alijn

Bijlage 2: informatievergaderingen en hoorzittingen in 2010

zaterdag 24 juli 2010	Persconferentie Boomtown (GF)	Handelsbeurs
zondag 25 juli 2010	Persconferentie Puppelbusker (GF)	EFTC Trommelstraat
maandag 26 juli 2010	Persconferentie Korenmarkt (GF)	Korenmarkt VIP tent, Korenmarkt, 9000 Gent
dinsdag 27 juli 2010	Persconferentie Gentse Feesten evaluatie	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
maandag 9 augustus 2010	Pers- en fotomoment bord glijbaan Blaarmeersen	Blaarmeersen, Zuiderlaan 5, 9000 Gent
vrijdag 13 augustus 2010	Pers- en fotomoment eerste anti-hondenpoepetegel	Hof van Ryhove, Onderstraat, 9000 Gent
woensdag 25 augustus 2010	Persconferentie n.a.v. het project 2-in-1 van de Academie Emiel Hullebroeck	Braemkasteel, Braemkasteelstraat 26, 9050 Gentbrugge
vrijdag 17 september 2010	Persconferentie eerstesteenlegging sportcomplex Rozebroeken	Sporthal Rozebroeken, Rozebroekslag 24, 9040 Sint-Amandsberg
vrijdag 24 september 2010	Pers- en fotomoment begroeting Nederlandse politiemensen	Kazerne Federale Politie, Groendreef, 9000 Gent
woensdag 29 september 2010	Persconferentie voorstelling leermunt	Atheneum Wispelberg, Wispelbergstraat 1, 9000 Gent
woensdag 29 september 2010	Persconferentie n.a.v. wetenschappelijk experiment om brandfenomenen in kaart te brengen bij ondergrondse parkings	Tent, Ottergemsesteenweg-Zuid 711, 9000 Gent
donderdag 30 september 2010	Persconferentie n.a.v. de officiële opening van de vernieuwde sauna van het zwembad Strop	Zwembad Strop, Stropstraat 31, 9000 Gent
vrijdag 1 oktober 2010	Persconferentie proefproject Complementaire Munt Torekes	Wijk Rabot-Blaisantvest, Feestzaal Het Toreken, Vlotstraat 22, 9000 Gent
dinsdag 5 oktober 2010	Persconferentie n.a.v. de opening van het STAM	STAM, Godshuizenlaan 2, 9000 Gent
maandag 11 oktober 2010	Persconferentie jaarverslag Ombudsvrouw	Braunzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
donderdag 21 oktober 2010	Persconferentie n.a.v. voorstelling politienspel 'Drapolleke op stap'	François Laurentinstituut, Onderstraat 10, 9000 Gent
woensdag 27 oktober 2010	Persconferentie tentoonstelling: Hareng Saur	Museum voor Schone Kunsten
donderdag 28 oktober 2010	Persconferentie n.a.v. het Budget 2011	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
woensdag 10 november 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. kunstproject Kids' Guernica	Shoppingcenter Gent Zuid
dinsdag 16 november 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. ingebruikname monumentverlichting justitiepaleis	Justitiepaleis, Koophandelsplein, 9000 Gent
woensdag 24 november 2010	Persconferentie Rotterdam-Gent	Schip De Nieuwe Maze, Rotterdam, Nederland
donderdag 25 november 2010	Persconferentie n.a.v. tentoonstelling 'Gekleurd verleden. Familie in oorlog'	Kunsthof Sint-Pietersabdij, Sint-Pietersplein 9, 9000 Gent
woensdag 1 december 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de subsidiëring van jobkot	Jobkot, Godshuisheshammeke 17, 9000 Gent
vrijdag 3 december 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. de restauratie van funerair erfgoed	Begraafplaats Gentbrugge
woensdag 8 december 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. nieuwe personeelsrestaurant AC Portus	AC Portus, Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent
dinsdag 14 december 2010	Persconferentie n.a.v. het Lichtfestival	Sint-Niklaaskerk, 9000 Gent
dinsdag 21 december 2010	Pers- en fotomoment n.a.v. ondertekening van kaderovereenkomst m.b.t. Arteveldestadion	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent
woensdag 22 december 2010	Pers- en fotomoment 15 jaar fietsherstelplaats Kattenberg	Kattenberg 2, 9000 Gent
donderdag 23 december 2010	Pers- en fotomoment ondertekening beheersovereenkomst Stad Gent- IVA Mobiliteitsbedrijf	Gemeenteraadzaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Januari 2010

Donderdag 7 januari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie , weg-, riolerings- en collectorenwerkzaamheden Noordhoutstraat (9031 Gent-Drongen); Polyvalente zaal, vrije basisschool 'Don Bosco', Baarledorpstraat 4, 9031 Gent-Drongen

Dinsdag 12 januari 2010 - 20 uur
 Hoorzitting ruimtelijk uitvoeringsplan RUP nr. 159 – Vinderhoutse bossen: Leeuwenhof – De Campagne (9031 Gent-Drongen); Turnzaal, stedelijke basisschool 'Klaverdries', Klaverdries 1, 9031 Gent-Drongen

Woensdag 13 januari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie + weg-en rioleringswerkzaamheden Krijtstraat-Waterstraat en Slotendries (9041 Gent-Oostakker); Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Oude Bareel', Antwerpsesteenweg 763, 9041 Gent-Oostakker

Dinsdag 19 januari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering project KoBra- start werkzaamheden deelgebied 1, fase 3: Cataloniëstraat-Sint-Niklaas-straat-Veldstraat (9000 Gent); Auditorium 'De Schelde', Provinciaal Administratief Centrum, Woodrow Wilsonplein 2, 9000 Gent

Donderdag 21 januari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Beelbroekstraat (9040 Gent-Sint-Amandsberg); Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Oude Bareel' Antwerpsesteenweg 763, 9041 Gent-Oostakker

Dinsdag 26 januari 2010 - 10.30 uur
 Informatievergadering herinrichting Antoine Van Hoorebekehof (9000 Gent); Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Palinghuizen' Staakskenstraat 1, 9000 Gent

Woensdag 27 januari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering herinrichting Pierkespark - Zuurstof voor de Brugse Poort (9000 Gent); Theaterzaal Bij' De Vieze Gasten, Ingang via Reinaertstraat of Haspelstraat, 9000 Gent

Februari 2010

Maandag 1 februari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Asselswijk (9031 Gent-Drongen); Turnzaal, stedelijke basisschool 'Klaverdries', Klaverdries 1, 9031 Gent-Drongen

Donderdag 4 februari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering weg- en rioleringswerkzaamheden Sas- en Bassijnwijk: Jan Rijmstraat-Zakstraat-Irma Lozinstraat (9050 Gent-Gentbrugge); Polyvalente zaal, stedelijk buurtwerk Gentbrugge, Emiel Hullebroeckplein 1, 9050 Gent-Gentbrugge

Dinsdag 9 februari 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Maaltemeers-Leebeekstraat (9051 Gent-Sint-Denijs-Westrem); Polyvalente zaal gebouw A, Don Boscollege Zwijnaarde, Grotesteenweg-Noord 113, 9052 Gent-Zwijnaarde

Maart 2010

Dinsdag 2 maart 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Afsneekouter-Afsneestraat (9051 Gent-Afsnee-Gent-Sint-Denijs-Westrem); Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Sint-Denijs-Westrem' Pastorijdreef 6, 9051 Gent-Sint-Denijs-Westrem

Dinsdag 9 maart 2010 - 18.30 uur
 Informatievergadering project Langemunt-Vrijdagmarkt: start werkzaamheden (9000 Gent); Pacificatiezaal, stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Dinsdag 9 maart 2010 - 20 uur
 Informatievergadering herinrichting Papegaaistraat-Annonciadenstraat-Gebroeders Vandeveldestraat (9000 Gent); Turnzaal stedelijke oefenschool 'Wispelberg', Coupure Rechts 54, 9000 Gent

Dinsdag 16 maart 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Keuze (9031 Gent-Drongen); Polyvalente zaal, vrije basisschool 'Don Bosco', Baarledorpstraat 4, 9031 Gent-Drongen

Dinsdag 23 maart 2010 - 20 uur
 Informatievergadering milieuvraagstukkenaanvraag klasse 1 – NV DYNEA; Zaal Pacific, Havenbedrijf Gent AGH, John Kennedylaan 32, 9042 Gent

Maandag 29 maart 2010 - 20 uur
 Informatievergadering afkoppelingsstudie en weg-en rioleringswerkzaamheden Heiveldstraat (9040 Gent-Sint-Amandsberg); Polyvalente zaal clubhuis voor senioren 'Azalea', Achterstraat 20, 9040 Gent-Sint-Amandsberg

April 2010

Woensdag 28 april 2010 - 20 uur
 Informatievergadering Brownfieldconvenant Eiland Zwijnaarde (9052 Gent-Zwijnaarde); Gemeenteraadzaal, gemeentehuis Merelbeke, Hundelgemsesteenweg 353, 9820 Merelbeke

Mei 2010

Maandag 3 mei 2010 - 19 uur
 Informatievergadering werkzaamheden + toeridoseringsaanpak Nederkouter-Kortrijksepoortstraat (9000 Gent);

Bijlage 3: overzicht afleveringen Stadstv in 2010

Auditorium 'De Schelde', Provinciaal Administratief Centrum, Woodrow Wilsonplein 2, 9000 Gent

Maandag 17 mei 2010 - 19 uur
Hoorzitting ruimtelijk uitvoeringsplan RUP nr. 161 – Treillarméesite (9050 Gent-Gentbrugge);
Polyvalente zaal, stedelijk buurtwerk Gentbrugge, Emiel Hullebroeckplein 1, 9050 Gent-Gentbrugge

Juni 2010
Dinsdag 1 juni 2010 - 19.30 uur
Informatievergadering stadsvernieuwingsproject 'De Porre' – start werkzaamheden fase 1 (9050 Gent-Gentbrugge);
Turnzaal, stedelijke basisschool 'De Sportschool', Jules de Saint-Genoisstraat 93, 9050 Gent-Gentbrugge

Woensdag 2 juni 2010 - 19 uur
Informatievergadering aankoopprocedure eigenaars-pachters voor project voetbalterreinen Schuitstraat (9042 Gent-Sint-Kruis-Winkel);
Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Sint-Kruis-Winkel', Sint-Kruis-Winkeldorp 17, 9042 Gent-Sint-Kruis-Winkel

Woensdag 2 juni 2010 - 20 uur
Informatievergadering herinrichting omgeving art. 80 - project Moriaanstraat (9050 Gent-Ledeberg);
Polyvalente zaal, stedelijk buurtwerk Ledeberg-Moscou, Langestraat 129, 9050 Gent-Ledeberg

Donderdag 10 juni 2010 - 20 uur
Informatievergadering doortreksterrein Drongensesteenweg (9000 Gent);
Polyvalente zaal, vrije basisschool 'De Boomhut', Boomstraat 77, 9000 Gent

Dinsdag 15 juni 2010 - 20 uur
Informatievergadering ontwerp herinrichting Gasthuisstraat (9041 Gent-Oostakker);
Polyvalente zaal, ontmoetingscentrum Oostakker, Pijphoekstraat 30, 9041 Gent-Oostakker

Woensdag 16 juni 2010 - 20 uur
Informatievergadering individuele behandelingsinstallaties voor afvalwater (IBA's) in Drongen en Sint-Denijs-Westrem;
Turnzaal, stedelijke basisschool 'Klaverdries', Klaverdries 1, 9031 Gent-Drongen

Juli 2010
Donderdag 1 juli 2010 - 20 uur
Informatievergadering openlegging Nederschelde (9000 Gent);
Polyvalente zaal, Sint-Lievenscollege-humaniora, Zilverenberg 1, 9000 Gent

September 2010
Dinsdag 7 september 2010 - 20 uur
Informatievergadering start werkzaamheden Waterstraat-Krijtestraat (9041 Gent-Oostakker);
Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Oude Bareel', Antwerpsesteenweg 763, 9041 Gent-Oostakker

Maandag 13 september 2010 - 20 uur
Informatievergadering herinrichting omgeving art. 80 - project Wielewaal: Siervogelstraat-Goudvinkstraat-Lijsterstraat (9000 Gent);
Polyvalente zaal, vrije basisschool 'De Boomhut', Boomstraat 77, 9000 Gent

Dinsdag 14 september 2010 - 19.30 uur
Informatievergadering ruimtelijk uitvoeringsplan RUP + project-MER - Technologiepark Ardoyen + bedrijventerrein Tramstraat (9052 Gent-Zwijnaarde);
Auditorium Magnel, gebouw 904, campus Ardoyen, Grotesteenweg-Noord, 9052 Gent-Zwijnaarde

Oktober 2010
Dinsdag 5 oktober 2010 - 20 uur
Informatievergadering aankoop pand Nieuwland nachtopvang dak- en thuislozen (9000 Gent);
Polyvalente zaal, stedelijk buurt-werk Sluizeken-Tolhuis-Ham, Godshuishammeke 20, 9000 Gent

November 2010
Donderdag 25 november 2010 - 20 uur
Informatievergadering herinrichting Sint-Sebastiaanstraat (9032 Gent-Wondelgem);
Turnzaal, stedelijke basisschool 'De Regenboog', Sint-Sebastiaanstraat 8, 9032 Gent-Wondelgem

Dinsdag 30 november 2010 - 20 uur
Informatievergadering vernieuwen tramsporen kruispunt Kortrijksesteenweg-stadsring R40-Kortrijksepoortstraat (9000 Gent);
Auditorium E, Faculteit Letteren en Wijsbegeerte, Universiteit Gent, Blandijnberg 2, 9000 Gent

December 2010
Woensdag 1 december 2010 - 19 uur
Informatievergadering ruimtelijk uitvoeringsplan RUP nr. 162 – Nekkersputstraat (9000 Gent);
Polyvalente zaal, vrije basisschool 'De Boomhut', Boomstraat 77, 9000 Gent

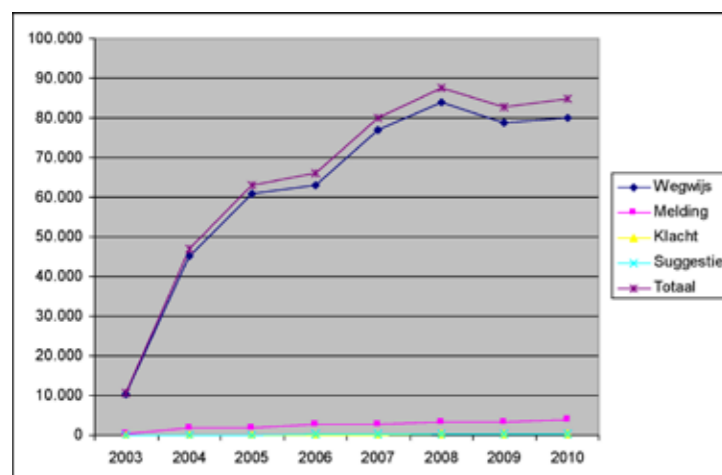
Dinsdag 14 december 2010 - 20 uur
Informatievergadering start weg-en rioleringswerkzaamheden Beelbroekstraat (9040 Gent-Sint-Amandsberg);
Polyvalente zaal, clubhuis voor senioren 'Oude Bareel', Antwerpsesteenweg 763, 9041 Gent-Oostakker

Dinsdag 21 december 2010 - 20 uur
Informatievergadering openbaar onderzoek milieuevergunningaanvraag - ontmanteling Thetisreactor Universiteit Gent (9000 Gent);
Leszaal 2.07, gebouw N3, Instituut voor Nucleaire Wetenschappen Universiteit Gent, Proeftuinstraat 86, 9000 Gent

januari	Stadstv 171	woensdag 06/01/2010	Buurtwensen + college
	Stadstv 172	woensdag 13/01/2010	Speelse Wijken
	Stadstv 173	woensdag 20/01/2010	De Strooiploeg
	Stadstv 174	woensdag 27/01/2010	Kinderpoëzieroute
Februari	Stadstv 175	woensdag 03/02/2010	Bouwadvies
	Stadstv 176	woensdag 10/02/2010	3D Cave
	Stadstv 177	woensdag 17/02/2010	Flikkentv 3
	Stadstv 178	woensdag 24/02/2010	Nieuwe Molens
Maart	Stadstv 179	woensdag 03/03/2010	Halfvastenfoor: veiligheid
	Stadstv 180	woensdag 10/03/2010	MIAT: 4de verdieping
	Stadstv 181	woensdag 17/03/2010	Fietskluisen
	Stadstv 182	woensdag 24/03/2010	Stedelijk Secundair Onderwijs
April	Stadstv 183	woensdag 31/03/2010	Trottoiractieplan
	Stadstv 184	woensdag 07/04/2010	Infokiosken nieuwe look
	Stadstv 185	woensdag 14/04/2010	Erfgoeddag
	Stadstv 186	woensdag 21/04/2010	Week v/d Amateurkunsten
Mei	Stadstv 187	woensdag 28/04/2010	Woonzorgcentrum De Zonnebloem
	Stadstv 188	woensdag 05/05/2010	Flikkentv 4
	Stadstv 189	woensdag 12/05/2010	Gemeenschapswacht
	Stadstv 190	woensdag 19/05/2010	Huisbewaarder
Juni	Stadstv 191	woensdag 26/05/2010	Gent: te grazen
	Stadstv 192	woensdag 02/06/2010	Vrijwilligers clubhuizen
	Stadstv 193	woensdag 09/06/2010	Parkbeheer
	Stadstv 194	woensdag 16/06/2010	Mantelzorg
juli	Stadstv 195	woensdag 23/06/2010	Dag van de Biotech
	Stadstv 196	woensdag 30/06/2010	KOBRA - Korenmarkt
	Stadstv 197	woensdag 07/07/2010	Huisnummers- Brandweer
	Stadstv 198	woensdag 14/07/2010	Duurzaamheid: schoonmaak
augustus	Stadstv 199	woensdag 18/08/2010	Economie infostewards
	Stadstv 200	woensdag 25/08/2010	'sport in open lucht'
	Stadstv 201	woensdag 01/09/2010	Project 2-in-1
	Stadstv 202	woensdag 08/09/2010	Flikkentv 5 (school)
september	Stadstv 203	woensdag 15/09/2010	Stedelijke bouwkavels
	Stadstv 204	woensdag 22/09/2010	Routeplanner fiets
	Stadstv 205	woensdag 29/09/2010	Laatavondshopping
	Stadstv 206	woensdag 06/10/2010	Infopunt PGSP
oktober	Stadstv 207	woensdag 13/10/2010	Armoede
	Stadstv 208	woensdag 20/10/2010	Unesco Creative City
	Stadstv 209	woensdag 27/10/2010	Fuiven
	Stadstv 210	woensdag 03/11/2010	Seniorenweek
november	Stadstv 211	woensdag 10/11/2010	Schuun Volk
	Stadstv 212	woensdag 17/11/2010	Sint-Niklaaskerk
	Stadstv 213	woensdag 24/11/2010	LDC De Waterspiegel
	Stadstv 214	woensdag 01/12/2010	fietsverlichtingsactie
december	Stadstv 215	woensdag 08/12/2010	Opleiding Stellingbouw
	Stadstv 216	woensdag 15/12/2010	Feest in de stad 1
	Stadstv 217	woensdag 22/12/2010	Feest in de stad 2
	Stadstv 218	woensdag 29/12/2010	STAM

Bijlage 4: Cijfers en evoluties van Gentinfo

Onderstaande grafieken en overzichten tonen de evolutie in werking van Gentinfo gedurende de voorbije jaren.



Totaal van de activiteiten van Gentinfo

Cijfers van het totaal

Proces	Aantal in absolute cijfers	% tegenover het geheel van activiteiten (afgerond)
Wegwijsvragen	79.920	94,35%
Nieuwe meldingen	4.090	4,83%
Klachten	394	0,46%
Suggesties	302	0,36%
Totaal	84.706	100,00%

Cijfers over wijze waarop het publiek Gentinfo contacteert

Proces	Aantal in absolute cijfers	% tegenover het geheel van activiteiten (afgerond)
Telefoon	74.935	88,46%
E-mail	8.005	9,45%
Fax	121	0,14%
Brief, e.d.	22	0,03%
Infokiosk	297	0,35%
Website	1.326	1,57%
Totaal	84.706	100,00%

Evolutie 2003 tot en met 2010

Processen	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Wegwijs	10.248	45.019	61.047	63.068	76.961	83.792	78.644	79.920
Melding	333	1.791	1.934	2.711	2.716	3.256	3.480	4.090
Klacht	20	29	6	3	52	301	272	394
Suggestie	33	95	112	273	207	293	285	302
Totaal	10.634	46.934	63.099	66.055	79.936	87.642	82.681	84.706

Nieuwe activiteiten

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Bibliotheek	-	15.803	19.167	18.024	16.560	11.395	6.325	5.963
Inschrijvingen	-	680	9.402	8.629	8.652	9.751	11.062	11.828
Bewonerskaart	-	-	-	1.186	2.469	3.015	2.391	1.335
Kinderopvang	-	-	-	2.793	4.255	5.157	4.601	4.150
Burgerzaken	-	-	-	-	7.859	13.618	13.810	15.318
Grabbel- en Swappas	-	-	-	-	-	895	972	942
Nachtopvang	-	-	-	-	-	-	486	6.976
Meldpunt- FM	-	-	-	-	-	-	-	166

Communicatiekanalen

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Telefoon	88 %	91 %	90,65 %	88,84 %	91,97 %	89,69 %	88,77 %	88,46%
E-mail	11 %	8 %	8,24 %	9,46 %	6,95 %	9,00 %	9,16 %	9,45%
Fax	0,7 %	0,1 %	0,2 %	0,19 %	0,20 %	0,26 %	0,14 %	0,14%
Brief, e.d.	0,30 %	0,99 %	0,02 %	0,07 %	0,01 %	0,02 %	0,05 %	0,03%
Infokiosk	-	-	0,89 %	0,98 %	0,48 %	0,50 %	0,69 %	0,35%
Website	-	-	-	0,46 %	0,39 %	0,53 %	1,19 %	1,57%

Bijlage 5: Inschrijvingen via Gentinfo in 2010

Inschrijvingen 2010	Dienst	Aantal contacten	Aantal deelnemers
Departementsweek	Departement Bevolking en Welzijn	128	108
Gent 3D avond 01	ABIS	13	9
Lunchgesprek vegetarisch koken	Gezondheidsdienst	100	100
Gent 3D avond 02	ABIS	72	77
Grabbel/Swap krokusverlof	Jeugdendienst	218	218
Digitale Week	Digipolis	19	14
Lunchgesprekken Digitale Week	Dienst Interne Communicatie	166	160
Lunchgesprek "Stand-up comedy met Arbi"	Dienst ABIS - Programma Diversiteit en Gelijke Kansen	116	115
Bezoekdagen appartementen Nieuwe Molens	Departement Facility Management	304	433
Gent 3D avond 03	ABIS	29	25
Wandelingen ikv Earth Hour	Milieudienst	114	162
Lunchgesprek indicatorenrapport armoede	Cel Armoedebestrijding	41	40
Grabbel/Swap paasverlof	Jeugdendienst	208	208
Dialogocafé Gent Sint-Pieters - mobiliteit	Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	99	96
Dialogocafé Groen in Oude Dokken	Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	32	31
Inkijk - Wandelingen Dienst Monumentenzorg en Architectuur	Dienst Monumentenzorg en Architectuur	39	51
Werfbezoek Project Gent Sint-Pieters	Infopunt Gent Sint-Pieters	802	800
Gustave Van de Woestyne - kansarmen/senioren	Museum voor Schone Kunsten	30	199
Gent 3D avond 04	ABIS	32	28
Dialogocafé Oude Dokken Mobiliteit	Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	36	35
Nieuwe Molens: extra kijkdag voor genodigden toewijszitting	Dienst Vastgoedbeheer	16	27
Opvoedingsweek	Opvoedingswinkel	76	160
Lunchgesprek Biodiversiteit	Milieudienst	57	57
Symposium Toegankelijkheid en monumenten	Dienst Sociale Voorzieningen	41	44
Week van de Begraafplaats	Dienst Burgerzaken - Afdeling Begraafplaatsen	125	185
Verkiezingen 13 juni 2010: oproep vrijwillige voor- of bijzitter	Dienst Burgerzaken	19	18
Tax-on-web	Digipolis	88	82
Literaire Lente	Circa	115	197
Gent 3D avond 05	ABIS	27	23
Armoedewandeling	Cel Armoedebestrijding + OCMW	36	55
Dialogocafé Gent Sint-Pieters - stadsvernieuwing	Programma Stedelijke Vernieuwing en Gebiedsgerichte Werking	81	91
Midzomerfeest + ontbijt	Kunsthof Sint-Pietersabdij	83	136
Ronde Tafel Biotechnologie	Dienst economie	32	34
Lunchgesprek Leefbaarheid	Stafdiensten/ABIS/ Data-Analyse & GIS	34	39
Gent 3D avond 06	ABIS	34	30
Grabbel/Swap zomervakantie	Jeugdendienst	321	321

Genste Feesten lezingen	Dienst Monumentenzorg en Architectuur	128	200
Wachtnacht - Dienst Noord-Zuidsamenwerking	Dienst Noord-Zuidsamenwerking	70	99
Vernissage tentoonstelling	Dienst Noord-Zuidsamenwerking	39	64
Gent 3D avond 07	ABIS	11	7
Open Monumentendag	Dienst Monumentenzorg en Architectuur	384	864
Eerste steenlegging Rozebroeken	Departement Stadspromotie	74	136
Lunchgesprek Sioen/Zuid-Afrika	Dienst Noord-Zuidsamenwerking	48	63
Zaaien op beton - tijdelijke invullingen	Stedelijke vernieuwing en gebiedsgerichte werking	99	97
STAM VIPopening	STAM	913	1466
Gentbrugse Meersen Inspraakmoment	Groendienst	26	41
Geboortebos	Groendienst	1067	4050
Gent 3D avond 08	ABIS	13	9
Workshop Werken met natuurverf	Milieudienst	36	35
Lunchgesprek Poco Loco	Gezondheidsdienst	14	15
SV - Netwerkevent - Gent zoekt duurzame leveranciers	Dienst Aankoopbeheer	133	103
SV - Lunchgesprek allochtone vrouwen en armoede - Schuun Volk	Integratiedienst - Oog in Oog	63	83
Lichtplanwandeling 1	Dienst Coördinatie	73	120
Seniorenweek 2010	Seniendienst	288	600
CO2 naar beneden=winst omhoog	Milieudienst	36	46
Werfbezoek Gent Sint-Pieters	Project Gent Sint-Pieters	447	897
Nacht van de duisternis	Milieudienst	52	98
Plus Parcours (rapportage via SAP op titel, want niet in Access)	Seniendienst	169	600
Donderdag veggiedag - infosessie voor ouders	Milieudienst	64	74
Charles Landry en 'The art of city making'	Departement Stafdiensten	124	165
Lichtplanwandeling 27 november	Dienst Coördinatie	46	82
Lunchgesprek Samen buitengewoon goed	Cel Personen met een handicap	30	39
Lunchgesprek 'wisselstroom' omschakeling naar 100% groene energie	Milieudienst	43	42
Project Schuun Volk - diverse inschrijvingen	Diversiteit en Gelijke Kansen - Meldpunt Discriminatie	299	315
Gent 3D infoboekjes	ABIS	174	175
Grabbel/Swap herfstvakantie	Jeugdendienst	195	195
Lunchgesprek Kookworkshop - feestmenu's met eigen streekgerechten	Milieudienst	59	69
FM Info Moment + Bezoek aan het STAM	Departement Facility Management	65	93
Lunchgesprek Samen buitengewoon goed	Dienst Sociale Voorzieningen	30	39
Eindejaarsconcert voor senioren	Seniendienst	158	395
Sint-Niklaaskerk: Openingsevent en academische zitting	FM Bouwprojecten	160	252
Totaal		9413	16036



Voor meer informatie kan u contact opnemen met:

DIENST VOORLICHTING
SINT-NIKLAASSTRAAT 27/101 - 9000 GENT
TEL. 09 266 52 20 - VOORLICHTING@GENT.BE - HTTP://WWW.GENT.BE

COLOFON

Datum van uitgave: juni 2010

Verantwoordelijke uitgever: Daniël Termont, Botermarkt 1, 9000 Gent

Druk: Dienst Service en Logistiek, Afdeling Documentbeheer, Stad Gent

Tekst: Dienst Voorlichting, Stad Gent

Coördinatie: Els Uytterhoeven, tel. 09 266 52 23

Verantwoordelijke uitgever: Daniël Termont, Stadhuis, Botermarkt 1 - 9000 Gent

