



**2014_MOT_00017 - Voorstel tot motie van raadslid Greet van Gool:
e-dienstverlening van de stad Antwerpen**

Voorstel tot motie

Indiener(s):

Greet van Gool

Gericht aan:

Bart De Wever

Toelichting:

De gemeenteraad vraagt het stadsbestuur

- Het “Charter voor Klantvriendelijkheid” van de FOD Economie te respecteren, onder meer door voor telefonische oproepen te werken met een gratis nummer, het geven van een tijdsindicatie voor de wachttijd, het respecteren van een gemiddelde wachttijd van 2,5 minuten en de mogelijkheid om, indien deze wachttijd niet gerespecteerd kan worden, contactgegevens mede te delen zodat de betrokken persoon later gratis kan worden gecontacteerd, en het bevestigen – bijv. via sms – van de gemaakte afspraak.
- De aanbevelingen van het project “Lokaal proactief Handelen” voor de Sociale infopunten ter harte te nemen.
- De aanbevelingen en aandachtspunten van de actie “Duidelijke taal” ook toe te passen in de e-dienstverlening van de stad.
- In een uitbreiding te voorzien van de beschikbare locaties voor de web.punten en van de begeleiding, bijvoorbeeld door de invoering van “e-buddy”.
- Het principe van de unieke gegevensinzameling ook toe te passen in haar relaties met de burgers van de stad Antwerpen.

Koppeling aan agendapunt(en):

2014_IP_00182 - Interpellatie van raadslid Greet van Gool: e-dienstverlening van de stad Antwerpen