



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

Interpellatie

Indiener(s):

Greet van Gool

Gericht aan:

Liesbeth Homans

Tijdstip van indienen:

17 juni 2014 15:37

Toelichting:

Interpellatie over de e-dienstverlening van de stad Antwerpen

Het nieuwe stadsbestuur besliste om de dienstverlening aan de burger meer en meer - en soms zelfs uitsluitend - digitaal te maken. Hoewel digitalisering belangrijk is en e-dienstverlening voor heel wat mensen een verbetering inhoudt, geldt dat niet voor iedereen en is het nodig om dergelijke systemen stapsgewijs in te voeren, grondig te evalueren en ook rekening te houden met bepaalde groepen in onze samenleving die (nog) niet mee zijn in de digitale evolutie. Alleen zo kan een goede dienstverlening aan iedereen gewaarborgd blijven.

Jammer genoeg is dit in Antwerpen niet het geval en blijft het klachten regelen over de e-dienstverlening van de stad. In de gemeenteraad van maart klaagde onze fractie de overhaaste invoering van het afsprakensysteem reeds aan en vroegen we een grondige evaluatie – en waar nodig bijsturing - van het nieuwe systeem. Ook de Ombudsvrouw heeft in april verschillende klachten i.v.m. de e-dienstverlening voorgelegd aan het schepencollege, en nu recent was er de actie van StopArmoede.Nu, onder de noemer “Help! Er staat een computer tussen mij en het loket”.

Het dossier e-dienstverlening van het platform StopArmoede.Nu bevat verschillende concrete knelpunten maar ook voorstellen tot verbetering van de e-dienstverlening. Ook de Ombudsvrouw heeft een reeks aanbevelingen gegeven, die door het college aanvaard zouden zijn en op grond waarvan opdracht gegeven zou zijn om maatregelen uit te werken om de dienstverlening aan de burgers van de stad toegankelijker te maken.

Een greep uit de knelpunten en voorstellen:

- **Werken op afspraak**

Burgers kunnen enkel nog op afspraak terecht bij de stadsloketten; die afspraak kan digitaal of telefonisch gemaakt worden. De wachttijden aan de telefoon kunnen nog steeds lang oplopen, wat, zeker als men met een GSM belt, vaak duur kan uitvallen. Bovendien weet men niet hoeveel wachtenden er nog voor zijn, wat toch een indicatie van de mogelijke wachttijd zou kunnen geven. Het “Charter voor Klantvriendelijkheid” dat door de FOD Economie werd opgesteld, bevat verschillende aanbevelingen voor telefonische oproepen, zoals het 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.

Respect van deze richtlijnen zou al een belangrijke verbetering van de dienstverlening inhouden en ik had dan ook graag van de schepen vernomen hoe zij tegenover deze principes staat en welke maatregelen zij zal nemen om ze te respecteren.

- **Sociale Infopunten**

Sinds 2007 werden in alle districten Sociale Infopunten uitgerold, waar men terecht kan voor allerlei vragen over sociale dienst- en hulpverlening. Via het project “Lokaal proactief Handelen” wordt de werking van de Sociale Infopunten geëvalueerd, en in juni 2013 zou er een tussentijds rapport uitgebracht zijn dat verschillende aanbevelingen bevat.

Graag vernam ik van de schepen welke aanbevelingen gegeven werden en welke maatregelen zij zal nemen om hieraan tegemoet te komen.

- **Actie “Duidelijke taal”**

Het blijft een oud zeer dat overheidsdiensten vaak een administratief en weinig toegankelijke taal hanteren. Naar aanleiding van de actie “Duidelijke taal” van het platform in 2011 werden werkgroepen opgericht die tot een verbetering van de dienstverlening geleid hebben.

Graag vernam ik van de schepen of zij deze aanbevelingen en aandachtspunten ook zal toepassen in de e-dienstverlening van de stad.

- **Web.punten**

De stad stelt op verschillende plaatsen computers met internet ter beschikking, waar mensen die geen computer of geen internet hebben terecht kunnen, of waar zij lessen kunnen volgen of een begeleider hen kan helpen.

Uitbreiding van de beschikbare locaties en uitbreiding van de begeleiding is echter nodig, zodat er niet alleen geantwoord wordt op “technische” vragen maar mensen ook ondersteund en geholpen worden om bepaalde documenten of diensten aan te vragen. Graag vernam ik van de schepen of

zij bereid is om op deze vraag naar uitbreiding in te gaan.

- **Unieke gegevensinzameling**

Het principe van **unieke gegevensinzameling** houdt in dat de overheid gegevens niet mag opvragen bij burgers als deze gegevens al elders binnen de overheid beschikbaar zijn. Dit principe werd bij wet verankerd voor de federale overheidsdiensten en ook de Vlaamse overheid maakt er zoveel mogelijk gebruik van. Ook lokale besturen kunnen heel wat informatie vinden bij andere overheidsdiensten en zouden dit principe dus eveneens voor heel wat zaken kunnen toepassen. Graag vernam ik van de schepen voor welke diensten dit principe reeds wordt toegepast en hoe zij hier verder werk van wil maken.

Dit zijn maar enkele knelpunten en voorstellen tot verbetering. Belangrijk is dat er gevolg aan gegeven wordt, zodat de dienstverlening aan de inwoners van onze stad verbetert.