
OPSCHRIFT

Vergadering van 26 juni 2017

Nummer: 2017_MV_00305

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Digitale dienstverlening aan de burger

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd:

Sofie Bracke

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

De Stad startte een mooie campagne over digitale dienstverlening op.

Vraag:

Is er ook een strategie om de dienstverlening digitaal verder uit te breiden?

Is er steeds een alternatief voor wie digitaal een grote drempel is?

Gebeurt er een screening op eenvoudige taal en is er nagedacht over vertaalinstrumenten voor anderstaligen?

Beantwoord door het gemeenteraad - vragenuurtje in openbare vergadering van .

Binnen het masterproject Loket en Onthaal (LEO) valt het project eDienstverlening. We wensen immers om de dienstverlening van de stad, naast de andere kanalen, ook maximaal digitaal aan te bieden.

De voorbije maanden werden belangrijke producten Burgerzaken zoals het merendeel van de uittreksels en de adreswijzigingen gedigitaliseerd. Stadsbreed werden door schepenen De Regge reeds mooie stappen gezet. Onder andere volgende producten werden end-to-end gedigitaliseerd: milieusubsidies, belastingaangifte, reserveren sportterreinen, inschrijven sportactiviteiten. Daarnaast werden tal van formulieren gedigitaliseerd.

Uiteraard wensen we onze dienstverlening verder te digitaliseren. Het digitaal vreemdelingendossier staat hoog op de agenda. Maar is een complex dossier. Daarnaast staat het digitaal verkrijgen van een uittreksel strafregister gepland. Vanuit de stadskant staat alles klaar maar we zijn jammer genoeg afhankelijk van de vooruitgang federaal om dit snel te kunnen aanbieden. Momenteel wordt er ook gewerkt aan het digitaliseren van andere subsidies. En in 2018 zal het online reserveren van zalen voor burgers, verenigingen en bedrijven ook online gaan.

Bij het digitaliseren van de dienstverlening gaat steeds de aandacht naar het digitaliseren van het end-to-end proces. We wensen dat aanvragen die digitaal binnen komen, digitaal behandeld worden en nergens worden afgeprint of overgetypt. Zodat het volledige proces automatisch kan verlopen. Deze strategie wordt maximaal gehanteerd bij de verdere digitalisering.

Binnen LEO is multikanale dienstverlening één van de speerpunten. Dit wil zeggen dat we naast eDienstverlening ook sterk inzetten op telefonie via Gentinfo en fysiek contact via het AC Zuid en de dienstencentra. Er zijn maar weinig Vlaamse steden die ons dit nadoen.

De uittreksels wensen we naast het thuisloket ook aan te bieden via een doe-het-zelf-loket in het AC Zuid. Uiteraard beseffen we dat dit voor sommige mensen, zoals bv. ouderen, een te hoge drempel kan betekenen. Hulp zal dan ook steeds aangeboden worden. Hiervoor staat het Gentinfopunt in. In de DC's worden de mensen verder geholpen aan de loketten.

Samen met schepenen De Regge zijn we trouwens aan het bekijken of we het doe-het-zelf-loket in het AC Zuid kunnen gebruiken om echte leermomenten aan te bieden. Zoals dit gebeurt in de Digitaal Talent Punten. De digitale sneltrein raast voorbij en vanuit het Stadsbestuur wensen we iedereen aan boord te krijgen en te houden.

De Stad Gent en het OCMW Gent stelden vorig jaar samen een "Engagementsverklaring taalbeleid" op. We vinden het immers belangrijk om in elke situatie een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden en op een open, doelgerichte en duidelijke manier te communiceren met alle burgers.

Het taalbeleid van de Stad Gent en het OCMW Gent stoelt op een aantal fundamentele principes.

Het Nederlands is een belangrijk element van burgerschap maar we erkennen de meertalige werkelijkheid. Vandaar dat we een herkenbare, aantrekkelijke en duidelijke taal hanteren en leermomenten Nederlands aanbieden waar mogelijk.

Aan de “Engagementsverklaring taalbeleid” zijn 57 actiepunten gekoppeld. Deze actiepunten zetten de visie om in de praktijk. Alle diensten van de Stad Gent en het OCM Gent zijn betrokken partij.

In het kader van de “Engagementsverklaring taalbeleid” werkt de Dienst Burgerzaken concreet aan drie actiepunten:

- Screenen van de bestaande informatiedragers (brieven, mails, folders, ...) op toegankelijkheid en ze herschrijven.
 - Vorming toegankelijke communicatie voor de medewerkers Burgerzaken.
 - Samenstelling terminologielijst waarin termen, zinnen, ... die frequent voorkomen aan de loketten van de Dienst Burgerzaken zullen worden opgenomen. Deze laten we vertalen door IN-Gent naar het Frans, Duits, Engels, Spaans, Turks, Bulgaars en Slovaaks. Dit zijn talen waarmee we een groot deel van ons publiek bereiken. Naast de loutere vertalingen zorgen we ook voor een omschrijving van de term, een voorbeeldzin, synoniemen en waar mogelijk een link voor wie op zoek is naar wat meer achtergrondinformatie.
-