

---

## OPSCRIFT

**Vergadering van** 21 maart 2016

**Nummer:** 2016\_MV\_00161

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Sandra Van Renterghem: Klantvriendelijkheid Mobiliteitsbedrijf**

**Raadslid(-leden):**

Sandra Van Renterghem - N-VA

**Bevoegd:**

Filip Watteeuw

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

.

**Vraag:**

Burgers die een probleem melden bij het mobiliteitsbedrijf krijgen een mail terug: een ontvangst melding, gevolgd door een korte toelichting en met als afsluitende zin:

“Onze controleur zal de situatie ter plaatse onderzoeken. Wegens de grote drukte bedanken we u voor uw geduld in deze materie.”

Daarna hoorden ze, nu al een hele tijd, gewoon niets meer.

Vindt u dit een klantvriendelijke manier van werken?

---

## ANTWOORD

**22 maart 2016**

Bij dit soort vragen is het altijd goed om meer info te hebben over het concrete dossier, zodat ik effectief kan laten navragen of er iets zou foutgelopen zijn bij de behandeling van de vraag.

Ik vermoed dat het in dit geval gaat over een aanvraag voor een vaste maatregel op de weg. Een parkeerverbod, signalisatie, belijning of iets dergelijks.

Het Mobiliteitsbedrijf krijgt dagelijks tal van dergelijke vragen te verwerken. Het behandelen vergt een hele tijd door onder andere het onderzoek ter plaatse, overleg met andere instanties binnen en buiten de stad, de opmaak en goedkeuring van een aanvullend reglement, enzovoort.

Het versturen van de ontvangstmelding is bedoeld om de burger te informeren over die mogelijks lange wachttijd, maar de burger krijgt altijd nog een antwoord ten gronde. Indien de burgers waarmee u contact heeft gehad nog geen antwoord hebben ontvangen, wil dat hoogstwaarschijnlijk zeggen dat het onderzoek nog niet is afgerond. Ik vind het juist van klantvriendelijkheid getuigen om de aanvrager in kwestie goed te informeren over wat er met zijn of haar vraag gebeurt en over de lange doorlooptijd die dit soort dossiers nu eenmaal kent.

Voor het nog beter opvolgen van vragen, klachten en suggesties, is het Mobiliteitsbedrijf gestart met een nieuw CRM-systeem (Customer Relationship Management). Een dergelijk systeem zorgt voor een betere registratie, monitoring en opvolging van vragen door burgers. Dit systeem wordt nu al toegepast voor alle vragen over het Mobiliteitsplan, circulatieplan en parkeerplan die door de Mobiliteitslijn worden behandeld en zal in de toekomst ook voor andere vragen worden gebruikt.

---