

OPSCHRIFT

Vergadering van: 14 december 2015

Nummer: 2015_MV_00172

Onderwerp:

Aanvraag bewonerskaart via e-loket mobiliteitsbedrijf - ingediend door gemeenteraadslid Sandra Van Renterghem

Raadslid(-leden):

Sandra Van Renterghem - N-VA

Bevoegd:

Filip Watteeuw

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

.

Vraag:

Wie in een betalende parkeerzone woont kan via het e-loket, op de website van het mobiliteitsbedrijf een parkeervergunning (bewonerskaart) aanvragen.

Dit blijkt niet altijd even vlot te verlopen.

Na in te loggen met een identiteitskaart en het invoeren van de gevraagde gegevens krijgt men een overzicht met de status van de aanvraag (gevalideerd, in aanvraag).

Mensen denken dat hun aanvraag in orde is en sluiten de toepassing te vroeg af.

Op het scherm staat dan ook geen knop “ga verder” of “volgende stap”..., er staat enkel “open” of “verwijder” wat zeer verwarrend is.

Burgers ontdekken hun fout pas wanneer een parkeerbon onder hun ruitenwisser steekt.

Is dit probleem uw bekend?

Hoe reageert het mobiliteitsbedrijf op geldige aanvragen voor parkeervergunningen via het e-loket die onvolledig zijn?

Wordt er contact opgenomen met de aanvrager?

Wilt u laten onderzoeken op welke manier het e-loket van het mobiliteitsbedrijf meer gebruiksvriendelijk en laagdrempelig kan worden gemaakt?

ANTWOORD

15 december 2015

Het Mobiliteitsbedrijf is op de hoogte van deze problematiek. Het is praktisch niet mogelijk voor het Mobiliteitsbedrijf om elke burger te contacteren die zijn aanvraag niet heeft afgerond. Het Mobiliteitsbedrijf is momenteel bezig om ervoor te zorgen dat misverstanden zoals deze kunnen vermeden worden. Dit zal gebeuren met extra knoppen. Dit zal dus eerstweeks in orde worden gemaakt.
