

OPSCHRIFT

Vergadering van: 19 mei 2014

Nummer: 2014_MC_00242

Onderwerp:

Problemen met het verkrijgen van attesten en documenten voor de verkiezingen. - Siegfried Bracke

Raadslid(-leden):

Siegfried Bracke - N-VA

Bevoegd:

Sofie Bracke

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

.

Vraag:

Wij kregen een aantal klachten van burgers die naar een loket van de dienst burgerzaken waren gegaan om documenten te krijgen in verband met de verkiezingen. Zij ontvingen de gevraagde documenten of attesten niet en de redenen die daarvoor werden gegeven bleken niet correct. Het betreft burgers die per volmacht willen stemmen en hiervoor een volmachtformulier nodig hebben of een attest van verblijf in het buitenland. Dit zijn eenvoudige vragen maar wel fundamenteel voor hun democratische rechten. Het is dan ook merkwaardig dat hierop niet vlot kon worden geantwoord.

Het gaat niet over één specifiek loket, de informatie die wij kregen handelt over minstens drie verschillende locaties.

Dit doet vermoeden dat dit niet te wijten is aan onoplettendheid van een individuele ambtenaar maar eerder te maken heeft met de interne organisatie.

Welke maatregelen hebt u genomen om ervoor te zorgen dat alle burgers vlot en correct geholpen worden aan de stedelijke loketten in de aanloop naar de verkiezingen?

ANTWOORD

20 mei 2014

Het verbaasd me eerlijk gezegd dat deze klachten enkel uw fractie hebben bereikt. Noch de Dienst Burgerzaken noch Gentinfo noch de Ombudsvrouw noch ikzelf en mijn kabinet hebben weet van klachten van burgers. Zelfs via de burgemeester, ons tweede Gentinfolijn, heb ik geen vragen of opmerkingen met betrekking tot volmachten of attesten ontvangen.

We hebben weet van één burger die contact opnam met de dienst Burgerzaken met de vraag naar duidelijkheid over volmachten omdat de info waarover hij beschikte niet overeenkwam met de informatie die aan het loket aan een familielid werd verstrekt. De dienst Burgerzaken heeft aan deze vraag het nodige gevolg gegeven.

Zoals u weet heeft Stad Gent dus verschillende kanalen voor de klachtenbehandeling. Er is een procedure voor eerstelijnsklachten en een procedure voor tweedelijnsklachten. Het gebruik van deze kanalen lijkt ons een eerlijker en een voor de burger nuttigere werkwijze dan het uiten van anonieme en weinig concrete klachten via een politieke partij. Sta mij dan ook toe enige reserves te maken bij deze klachten.

Maar als u de klachten kunt overmaken, graag. Dat zou ons minstens in staat stellen de klachten te onderzoeken en een oplossing te zoeken voor de problemen die de burger als gevolg hiervan zou ondervinden.

U vraagt welke maatregelen we genomen hebben om burgers vlot en correct te helpen naar aanleiding van de verkiezingen.

De medewerkers hebben zoals bij iedere verkiezing, tijdig de informatie over de te volgen procedures ontvangen.

Voor deze verkiezingen werden de instructies een eerste maal gegeven in januari en een tweede maal in maart. De te volgen procedures werden verstrekt en toegelicht. Het centrale bureau Verkiezingen staat voortdurend ter beschikking voor het beantwoorden van de vragen van onze medewerkers.

Wanneer de burger meent onvolledige of foutieve info gekregen te hebben van een medewerker, staan de leidinggevenden altijd ter beschikking van de burger. Bovendien staat alle info klaar en duidelijk op de website van de Stad Gent.

Mijnheer Bracke, ik ben steeds vatbaar voor verbeteringen in de dienstverlening en ik ga kritiek ook niet uit de weg. Maar wanneer noch ikzelf noch de dienst Burgerzaken op de hoogte is van problemen die de burger ondervindt, kunnen wij de burger ook niet helpen.