

OPSCHRIFT

Vergadering van: 24 maart 2014

Nummer: 2014_MV_00046

Onderwerp:

Contactgegevens meldpunt - ingediend door gemeenteraadslid Sami Souguir

Raadslid(-leden):

Sami Souguir - Open Vld

Bevoegd:

Daniel Termont

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

Voor het melden van een probleem op het openbaar domein kunnen Gentenaars al ruim 10 jaar terecht bij GentInfo dat, als centraal aanspreekpunt en servicecenter, instaat voor het dispatchen en opvolgen van de meldingen van burgers.

Na diverse brede communicatiecampagnes raakt GentInfo goed ingeburgerd in de dienstverlening, toch weet nog niet iedereen waar en waarmee ze precies bij Gentinfo terecht kunnen. Ik denk bijvoorbeeld aan meldingen als een beschadigd verkeersbord, een zitbank die stuk is, een gevaarlijk situatie aan een speeltoestel, ...

In andere steden heeft men het initiatief genomen om op diverse plaatsen op het openbaar domein plaatjes en/of stickers aan te brengen op straatmeubilair, op speeltuigen, op verkeersborden, enz. met de oproep om tekortkomingen te melden met daarbij de contactgegevens. In sommige gevallen gaat men nog verder en gaat het zelfs om een identificatieplaatje met een uniek nummer (vergelijkbaar met de nummering van straatlampen) om de melding en opvolging zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Vraag:

- Zijn er in Gent plannen om burgers op een gelijkaardige manier actief aan te sporen tekortkomingen te melden?
 - Zo ja, welke op welke manier?
 - Zo nee, bent u bereid de mogelijkheid tot een gelijkaardig initiatief in onze stad verder te laten onderzoeken?
-

ANTWOORD

25 maart 2014

Het servicecenter Gentinfo is inderdaad al meer dan tien jaar het centraal aanspreekpunt van de Stad Gent voor wegwijsinformatie, meldingen, vragen, klachten... Dat de burger z'n weg naar het servicecenter kent, bewijst het stijgende aantal contacten dat Gentinfo te verwerken heeft. In 2013 waren er 119.364 contacten waarvan 7.973 meldingen.

Naast telefoon, mail en fax kunnen burgers Gentinfo ook via het recente Twitter (zomer 2013) en sedert begin februari 2014 ook via het chatten bereiken. Gentinfo speelt dus in op nieuwe ontwikkelingen zodat iedereen de kans krijgt om in dialoog te treden met het stadsbestuur. Zo blijkt onder andere Twitter een handig kanaal om meldingen over mobiliteit, overlast, weginfrastructuur, te bezorgen aan het stadsbestuur.

De meeste meldingen krijgt Gentinfo over sluikstort, overlast van dieren, fietspaden, signalisatie, lichtinfrastructuur, straatmeubilair... Het is inderdaad een idee om één algemeen nummer te hebben voor alle meldingen. Dit werkt de administratieve vereenvoudiging in de hand. Diensten moeten hier van het nut overtuigd geraken. Zie het Gentinfoverhaal van één nummer voor alle vragen. Nu met de huidige personeelsbezetting nog niet realiseerbaar, morgen misschien wel. Hierin moeten we pragmatisch zijn.

Een mogelijkheid om op het openbaar domein plaatjes/stickers aan te brengen met een nummer waarmee men contact kan opnemen bij tekortkomingen is al met mondjesmaat uitgevoerd, zoals het contactnummer van de Groendienst als het specifiek om speeltoestellen gaat.

Het is dan ook een interessant idee om dit uit te breiden naar andere diensten/partners die actief zijn op het openbaar domein en dan met het gekend nummer 09/210.10.10. Want iedereen is er bij gebaat om meldingen vlot te kunnen uiten en de opvolging zo transparant mogelijk te laten verlopen. We gaan deze suggestie dus zeker bekijken en nagaan of daar middelen en mensen kunnen voor vrijgemaakt worden.
