

## OPSCHRIFT

**Vergadering van:** 21 oktober 2013

**Nummer:** 2013\_MG\_00086

**Onderwerp:**  
**Klantvriendelijkheid mobiliteitsbedrijf - Siegfried Bracke**

**Raadslid(-leden):**  
Siegfried Bracke - N-VA

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

### Toelichting:

.

### Vraag:

Er zijn al geruime tijd klachten van burgers over het gebrek aan klantvriendelijkheid bij het mobiliteitsbedrijf.

Ook dit jaar staat er heel wat over het mobiliteitsbedrijf te lezen in het verslag van de ombudsvrouw.

Starre procedures, gebrekkige communicatie en het feit dat burgers nog voor zeer veel zaken persoonlijk naar het loket moeten komen zorgen voor ergernis. De openingsuren zijn zeer beperkt, enkel in de voormiddag tijdens de week en op woensdag namiddag. Dit is bijzonder moeilijk voor werkende mensen die genoodzaakt zijn hiervoor verlof te nemen. Er wordt als oplossing verwezen naar het e-loket maar ook dat is nog beperkt : “Het Mobiliteitsbedrijf beschikt momenteel over een E-loket voor een beperkt aantal zaken.” Lezen we op de website van het mobiliteitsbedrijf zelf, verder “Voor sommige aanvragen zijn de formulieren ter beschikking, maar moet u het ingevulde formulier nog aan het Mobiliteitsbedrijf bezorgen.”(!).

Welke maatregelen neemt u om aan de vele klachten te verhelpen en om ervoor te zorgen dat het mobiliteitsbedrijf een goede en klantvriendelijke dienstverlening aan de Gentenaars levert?

---