

## OPSCHRIFT

**Vergadering van:** 21 oktober 2013

**Nummer:** 2013\_MV\_00132

**Onderwerp:**

**Online inschrijvingen sportdienst - bevoegde schepen - schepen Tapmaz - ingediend door gemeenteraadslid Helga Stevens**

**Raadslid(-leden):**

Helga Stevens - N-VA

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

-

**Vraag:**

Het rapport klachtenbehandeling voor het eerste semester van 2013 vermeldt dat het online inschrijvingssysteem bij de sportdienst nog steeds niet optimaal functioneert: er blijven zich fouten voordoen wat ertoe geleid heeft – zo wordt vastgesteld – dat burgers geen vertrouwen meer hebben in het online systeem. Intensief overleg met Digipolis en softwarepartner Styx zou een oplossing moeten bieden.

1. Zijn alle problemen ondertussen definitief van de baan of doen zich nog steeds fouten voor?
  2. Welke kosten zijn er al dan niet reeds verbonden geweest aan het telkens bijsturen van het systeem?
  3. Wat is de kwantitatieve evolutie de voorbije tijd qua aandeel inschrijvingen via respectievelijk onlinesysteem, telefoon en balie?
- 

## ANTWOORD

**28 oktober 2013**

Het is inderdaad zo dat we in 2012, bij het online inschrijven met problemen te maken gehad hebben.

Er waren toen inderdaad enkele inschrijvingsdagen, waarbij de hardware en/of software het liet afweten met alle gevolgen van dien.

Deze technische problemen werden uitgelokt door de grote hoeveelheid van Gentenaars die zich op het zelfde moment probeerden in te schrijven. U moet weten dat er op zo een inschrijvingsdag

gemiddeld 2000 inschrijvingen plaatsvinden tussen 9.00 en 10.00 uur. Dus 2000 inschrijvingen op 1 uur tijd waarvan meestal iets meer dan de helft de eerste tien minuten.

Meer dan de helft van al deze inschrijvingen gebeuren online. Dus je kan voorzichtig stellen dat het online inschrijven de meest efficiënte manier is.

Uiteraard is dit net de bedoeling van een online systeem, om zoveel registraties net wel te kunnen realiseren en te verwerken.

Na een intensieve optimalisatie en bijsturing van het systeem door inderdaad Digipolis kunnen we stellen dat het online inschrijven nu toch veel betrouwbaarder en veel werkbaarder is geworden.

Het aantal klachten en meldingen is enorm gedaald. Zo hadden we in 2012 14 klachten ontvangen, dit jaar is dat er momenteel 1.

Daarbovenop doet de Sportdienst NA elke inschrijvingsdag een bevraging. Alle inschrijvers die ter plaatste kwamen vulden na afloop een enquête in steekproefgewijs worden uit alle online en telefonische inschrijvers heel wat mensen opgebeld en bevroegd.

Daaruit kunnen we afleiden dat de meerderheid van de personen die online inschrijft daar ook effectief tevreden over is. Zo hadden we bij de inschrijvingsdag in maart 2013 78% van de bevroegden die tevreden tot zeer tevreden was. Voor de laatste inschrijvingsdag in juni haalden we een nog hoger percentage. Nl. 87 % van de bevroegden was heel tevreden.

We kunnen duidelijk spreken van een stijgende trend maar het werk is nog niet af.

We blijven evalueren en bijsturen waar nodig. Maar dit zijn technische applicaties. Zulke dingen nemen tijd. Zo zal de toekomstige website van gent.be ook nog eens extra aandacht besteden aan de gebruiksvriendelijkheid van de pagina's, de compatibiliteit met verschillende browsers en dergelijke meer.

De gebruiker zal daardoor ook meer mogelijkheden .

Het is inderdaad Digipolis die hiervoor instaat. Gezien dit over een algemene verbeteringsactie gaat van digipolis van heel wat online mogelijkheden bij de Stad is het moeilijk om daar een cijfer op te zetten voor wat enkel inschrijvingen voor sportkampen bij de Stad betreft.

Over de meest recente inschrijvingsperiodes kenden we een stijging van het percentage mensen die via de online tool boekten. In 2012 verliep 50% van de inschrijvingen voor de zomerkampen en cursussen via de online tool. In 2013 konden we hiervoor afklokken op 60 %. We blijven dus een positieve trend waarnemen in zowel de kwaliteit, te meten aan de tevredenheid en ook de kwantiteit.

Zo blijven we er naar streven om de capaciteit nog te verhogen, de klantvriendelijkheid te verhogen en er vooral voor te zorgen dat we zoveel mogelijk Gentenaars tegelijkertijd op een goeie manier kunnen bedienen.