

## OPSCHRIFT

**Vergadering van:** 14 oktober 2013

**Nummer:** 2013\_MC\_00526

**Onderwerp:**  
**SMS-service burgerzaken.- Sami Souguir**

**Raadslid(-leden):**  
Sami Souguir - Open Vld

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

### Toelichting:

De dienst burgerzaken van de gemeente Houthalen-Helchteren nam recent, als eerste gemeente in Vlaanderen, een sms-module in gebruik om burgers individueel te informeren van de beschikbaarheid van documenten. Concreet zal men voortaan bij elke aanvraag van documenten, zoals een reispas of rijbewijs, een gsm-nummer vragen en ontvangt de aanvrager een berichtje op zijn/haar gsm zodra zijn/haar document beschikbaar is. Op die manier zal men naar verluidt de procedures sneller kunnen afhandelen, wat de efficiëntie en klantvriendelijkheid ten goede komt. Bovendien kan men het papierverbruik en de portkosten laten dalen.

### Vraag:

- Werd de invoering van een dergelijke systeem binnen de dienst burgerzaken in de Stad Gent al onderzocht? Zo ja, wat waren de bevinden? Zo nee, is de schepen bereid de mogelijkheden te laten onderzoeken?
- 

## ANTWOORD

**15 oktober 2013**

*samen beantwoord met de vraag IR.12*

Het communiceren naar de burger via SMS werd bij de dienst Burgerzaken momenteel nog niet onderzocht.

Voor bepaalde zaken, zoals bij overstromingsgevaar, om journalisten op de hoogte te houden van een persconferentie of voor het inschrijven voor sportkampen , communiceert de Stad nu al via

## SMS.

De Stad werkt momenteel aan een algemeen gegevensbeheersysteem waarvan het de bedoeling is alle gegevens van burgers te ontsluiten naar de verschillende diensten binnen de Stad. Dat dus wat betreft het stadsinterne gegevensbeheer. Daarnaast is er ook het platform naar de Gentenaar toe. Het 'Mijn Gent'-profiel dat burgers zelf kunnen aanmaken. Momenteel zijn de opties binnen dat profiel nog beperkt. Je kan slechts al voor een bepaald aantal onderwerpen inschrijven, bijvoorbeeld voor de nieuwsbrieven van de Stad. Op termijn is het de bedoeling om dat profiel veel ruimer in te zetten en burgers via deze manier op de hoogte te brengen als: bijvoorbeeld hun ID zal vervallen, nieuw ID beschikbaar is, uitlending bij de bib terug moet komen of je een boete krijgt, sollicitatie, ... We moeten verder bekijken of de burger zelf de keuze kan maken of hij via sms of mail op de hoogte gebracht wil worden.

Maar dat is voor de toekomst, momenteel kunnen voor de meeste handelingen aan de loketten van de dienst Burgerzaken onze ambtenaren meteen mondeling meegeven wanneer burgers bv. om hun nieuwe identiteitskaart of rijbewijs kunnen komen. De schriftelijke communicatie verloopt grotendeels via brieven. Hoewel de laatste jaren meer en meer gebruik wordt gemaakt van e-mail. Hierop moeten we resoluut verder op inzetten, dit is immers kostenbesparend.

De dienst Burgerzaken wil in de eerste plaats een zo goed en laagdrempelig mogelijke dienstverlening naar de burger toe aanbieden. Dat houdt ook in dat we een brede waaier aan communicatiemanieren inzetten om de burgers te bereiken: e-mails voor wie een computer of smartphone heeft, brieven voor wie niet over een computer met internetaansluiting of smartphone beschikt en vooral een goede mondelinge communicatie.

Ik wil echter best bekijken of het inzetten van communicatie via SMS een meerwaarde kan bieden naar de burger toe. Verder denk ik dat we eerst en vooral ook moeten inzetten op het verder uitbouwen van het e-loket. Op die manier is zelfs het versturen van een brief, mail of SMS niet meer nodig om mensen te verwittigen over bepaalde zaken.

---