

OPSCHRIFT

Nummer: 2013_MC_00036

Onderwerp

Mobiel dienstencentrum. (zie bijlage)

Op voorstel van raadslid(-leden):

Isabelle De Clercq - N-VA

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting

Een persbericht van de Stad Gent van 13/12/2012 meldt dat het mobiel dienstencentrum tijdens de Kerstvakantie niet uitrijdt en laat weten dat dit initiatief grondig zal worden geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan had ik graag antwoord op volgende vragen:

Hoeveel bezoekers heeft het mobiel dienstencentrum over de vloer gekregen, sinds het van start ging in mei 2012, uitgesplitst naar maand én naar de aard van de dienstverlening (burgerzaken, gentinfo of bibliotheek)?

Hoeveel bezoekers kreeg het mobiel dienstencentrum gemiddeld per dag?

Hoeveel bezoekers werden er in elke stopplaats afzonderlijk in totaal bediend?

Wat is de jaarlijkse kostprijs voor de Stad Gent voor de werking van dit mobiel dienstencentrum (uitrusting en personeel)?

Hoe komt het dat er begin januari nog geen dienstregeling voor 2013 op de website vermeld staat?

Wat is de reden dat het mobiel dienstencentrum tijdens de volledige Kerstvakantie (van maandag 24 december 2012 tot en met vrijdag 4 januari 2013) niet uitreed?

Hoe wordt de werking van het mobiel dienstencentrum geëvalueerd?

Worden de bestaande stopplaatsen behouden, eventueel geschrapt of aangevuld met nieuwe locaties?

*Wordt het bestaande ritme van wekelijkse of twee wekelijkse stopplaatsen aangehouden?
Wordt de aard van de dienstverlening aangevuld of aangepast?
In 2007 bij het aankondigen van dit project was er sprake van het langsrijden bij rusthuizen om
bewoners van dienst te zijn, is deze werkwijze al uitgetest?*

Met vriendelijke groeten,

Isabelle De Clercq

Fractievoorzitter en Gemeenteraadslid N-VA

Vraag

De heer Paul Teerlinck Stadssecretaris Stadhuis contactpersoon uw kenmerk ons kenmerk datum
Filip Van Tricht 0485/60.60.85 N-VA fractie 07/01/2013 Geachte heer stadssecretaris, Gelieve
het onderstaande punt aan de agenda van de eerstvolgende commissie algemene zaken te willen
toevoegen. Onderwerp mobiel dienstencentrum

BIJLAGEN

Bijgevoegde bijlage(n):

- AZ_vraag3.doc

ANTWOORD

24 januari 2013 14:30

1. Hoeveel bezoekers heeft het mobiel dienstencentrum over de vloer gekregen, sinds het van start ging in mei 2012, uitgesplitst naar maand én naar de aard van de dienstverlening (burgerzaken, gentinfo of bibliotheek)?

Aantal bezoekers per maand en aard dienstverlening tussen 14/5/2012 en 31/12/2012

Maand	Burgerzaken	Bibliotheek	Gentinfo	Totaal
Mei	95	36	52	183
Juni	198	65	87	350
Juli	189	75	70	334

Augustus	168	109	82	359
September	202	96	69	367
Oktober	200	103	63	366
November	117	72	42	231
December	124	61	32	217
Totaal	1293	617	497	2407

2. Hoeveel bezoekers kreeg het mobiel dienstencentrum gemiddeld per dag?

18

3. Hoeveel bezoekers werden er in elke stopplaats afzonderlijk in totaal bediend?

Stopplaats	Aantal	
Afsnee	51	veertiendaagse stop
Baarle	48	veertiendaagse stop
Brugse Poort	704	wekelijkse stop
Dampoort	273	wekelijkse stop
Desteldonk	45	veertiendaagse stop
Heiveld	53	veertiendaagse stop
Luchteren	49	veertiendaagse stop
Mendonk	57	veertiendaagse stop
Sint-Kruis-Winkel	102	veertiendaagse stop
Sint-Pieters	904	wekelijkse stop
Ter Donk	23	veertiendaagse stop
Vogelhoek	60	veertiendaagse stop
Westveld	38	veertiendaagse stop
Totaal	2407	

4. Wat is de jaarlijkse kostprijs voor de Stad Gent voor de werking van dit mobiel dienstencentrum (uitrusting en personeel)?

Uitrusting en onderhoud 21.276 euro

- Brandstof : 2.315 euro
- Verzekeringspremie : 3.798 euro
- Herstellingen : 867 euro
- Wassen : 960 euro
- Dagelijks gewoon onderhoud : 13.336 euro

Personeel 153.114 euro

- 1,5 administratief medewerker Dienst Burgerzaken : 70.314 euro
- 1,5 consulent Gentinfo : 82.800 euro

Totaal: 174.390 euro

1. ***Hoe komt het dat er begin januari nog geen dienstregeling voor 2013 op de website vermeld staat?***

De dienstregeling is terug te vinden op <http://www.gent.be/mobieldienstencentrum>. Rechts bovenaan onder aanverwante info kan en kon up-to-date info teruggevonden worden. Het is wel zo dat onderaan de webpagina de verschillende stopplaatsen aangeklikt kunnen worden. Hier stond begin januari geen up-to-date informatie. Dit is ondertussen aangepast.

1. ***Wat is de reden dat het mobiel dienstencentrum tijdens de volledige Kerstvakantie (van maandag 24 december 2012 tot en met vrijdag 4 januari 2013) niet uitreed?***

Van 24 december 2012 t.e.m. 2 januari waren de stadsdiensten collectief gesloten. Blijkbaar was er 3 en 4 januari een probleem mbt de verlofregeling van de personeelsleden van de diensten waardoor onvoldoende personeel beschikbaar was.

Laat me duidelijk zijn dat ik zulke zaken in de toekomst wens te vermijden. Na de collectieve sluiting tijdens de kerstperiode moet het de bedoeling zijn dat de Gentse dienstverlening weer in full force kan worden aangeboden. Ik zal er dan ook op toezien dat na de volgende collectieve sluiting de dienstverlening wel weer onmiddellijk kan worden opgestart.

1. Hoe wordt de werking van het mobiel dienstencentrum geëvalueerd?
Worden de bestaande stopplaatsen behouden, eventueel geschrapt of aangevuld met nieuwe locaties?

***Wordt het bestaande ritme van wekelijkse of twee wekelijkse stopplaatsen aangehouden?
Wordt de aard van de dienstverlening aangevuld of aangepast?***

Ik heb u daarnet de cijfers gegeven. Ik ben ervan overtuigd dat een grondige evaluatie nodig is en hierbij zullen de stopplaatsen en de openingsuren besproken worden. En eventueel moet ook de huidige dienstverlening die aangeboden wordt via het Mobiel Dienstencentrum herbekeken of uitgebreid worden.

Maar u moet begrijpen dat ik nog maar twee weken schepen bevoegd voor Burgerzaken ben. Ik heb niet de pretentie om nu reeds te beweren de waarheid in pacht te hebben. Zoals alle schepenen met nieuwe of andere bevoegdheden moet ik mij verder inwerken in de verschillende dossiers. Het zou trouwens geen toonbeeld zijn van goed bestuur om hier nu snel-snel een beslissing over te nemen.

Ik ben er wel van overtuigd dat het Mobiel Dienstencentrum een interessant instrument kan zijn om de ambitieuze doelstellingen van het bestuursakkoord mbt dienstverlening mee te realiseren. Het kan een extra troef zijn om de Gentenaars op een flexibele manier te bedienen. Maar hiervoor moet het doordacht en efficiënt worden ingezet. Belangrijk hierbij is dat het complementair aan het AC Zuid en de Dienstencentra wordt ingezet.

Ik hoop dat u begrijpt dat ik hier niet over één nacht ijs wil gaan. En dat ik samen met de betrokken diensten, schepenen en de Burgemeester een grondige evaluatie wens te maken om tot een betere dienstverlening voor de Gentenaars te kunnen komen.

In de loop van het voorjaar wens ik de vernieuwde dienstverlening rond te hebben en deze via de verschillende communicatiekanalen kenbaar te maken aan de Gentenaars. Ondertussen kan de huidige werking aangehouden blijven.

1. ***In 2007 bij het aankondigen van dit project was er sprake van het langsrijden bij rusthuizen om bewoners van dienst te zijn, is deze werkwijze al uitgetest?***

Deze werkwijze werd uitgetest bij rustoord Heiveld. Het Mobiel Dienstencentrum stopte hier elke veertien dagen. Gedurende 7,5 maand maakten 53 mensen gebruik van de aangeboden diensten op het Mobiel Dienstencentrum. Dit zijn niet alleen bewoners van het rusthuis maar ook andere buurtbewoners.

Hoewel ik mij heb laten vertellen dat de dienstverlening ten zeerste werd geapprecieerd, toont het aantal gebruikers aan dat de stopplaats geen onverdeeld succes is.

Maar zoals daarnet gesteld, zullen we dit meenemen in de algemene evaluatie en bekijken hoe de verschillende doelgroepen zoals oudere Gentenaars, inwoners van de deelgemeenten maar zeker ook de werkende Gentenaars optimaal bediend kunnen worden door het Mobiel Dienstencentrum.
