



Opschrift

Vergadering van 24 oktober 2022

Nummer: 2022_MV_00578

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Anne Schiettekatte: Werking loketten AC-Zuid op zaterdag optimaliseren

Raadslid(-leden):

Anne Schiettekatte - Vooruit

Bevoegd: Isabelle Heyndrickx

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Op zaterdagmorgen werkt het administratief centrum enkel op afspraak. Weliswaar een groot probleem voor burgers die recent hun portefeuille verloren hebben en dus niet op korte termijn hun documenten (rijbewijs/ID) kunnen aanvragen aan het loket zonder een voorafgaande afspraak vast te leggen. Het is nu eenmaal ook een feit dat niet iedereen op zeer korte termijn zich kan vrijmaken of verlof kan nemen om dit allemaal te regelen. Blijkbaar is het in dit digitaal tijdperk ook nog niet mogelijk de aanvraag voor een rijbewijs digitaal aan te vragen, en blijkt het internet in het administratief centrum dikwijls niet optimaal te werken wat frustrerend is voor burgers die dan wel een afspraak gemaakt hebben en nogmaals moeten terugkeren omdat bepaalde zaken niet kunnen afgehandeld worden.

Ik geef u graag een voorbeeld. Een burger verliest op vrijdagavond zijn portefeuille met daarin al zijn documenten. Bij het vaststellen van het verlies doet hij zaterdagmorgen vroeg aangifte bij de politie. Daar krijgt hij een bewijs van verlies van zijn ID & rijbewijs. Echter: met een bewijs van verlies rijbewijs mag je geen voertuig besturen. En laat dit nu net een probleem zijn voor burgers die hun wagen nodig hebben omwille van hun job en van een wagen afhankelijk zijn om bv in Antwerpen te werken in een ploegensysteem waarbij het openbaar vervoer al helemaal geen optie is.

Vraag:

- kunnen er bijvoorbeeld op zaterdagmorgen twee tijdslots voorbehouden worden voor zulke specifieke gevallen waar de burger een sluitende uitleg kan geven, desnoods gestaafd met bv een werkuurrooster

- kan u meer info geven wanneer zulke documenten zullen kunnen aangevraagd worden via het internet, al zeker voor een rijbewijs waar geen vingerafdruk moet worden afgenomen in tegenstelling tot een ID kaart?
- wat is het internetprobleem precies in het administratief centrum op de Zuid? Komt dit zeer dikwijls voor en worden defecten op zeer korte termijn opgelost?

Antwoord

Vraag 1

Bij een dringende vraag op zaterdagmorgen kan dit steeds voorgelegd worden aan het onthaal. De onthaalmedewerker neemt contact op met de loketten en samen wordt bekeken om een gepast aanbod te doen. Als de aanvraag best nog de dag zelf wordt opgenomen trachten we dit steeds te doen. Extra tijdsloten installeren hiervoor heeft weinig zin, we hebben steeds ook een aantal no shows en deze plaatsen kunnen ingevuld worden voor dringende zaken. We doen steeds ons uiterste best om deze er tussen te nemen en normaal lukt dit ook.

Vraag 2

Het voorlopig rijbewijs model 18 (zonder begeleider) kan sinds 17/10 online aangevraagd worden. In een volgende fase wordt dit uitgebreid voor het voorlopig rijbewijs model 36 (met begeleider) en later voor het rijbewijs model B. Dit wordt gefaseerd uitgerold onder leiding van de FOD Mobiliteit voor alle Vlaamse gemeenten. Hierdoor zullen de meest gevraagde modellen van rijbewijzen binnenkort online kunnen aangevraagd worden. Een exacte timing hebben we niet. Het uiteindelijke doel is wel dat alle rijbewijs modellen online zullen kunnen aangevraagd worden.

Daarnaast kan je bij de stad Gent reeds heel veel andere zaken online aanvragen zoals je verhuis doorgeven, je attesten opvragen, orgaandonatie registreren, reistoelating opvragen,.... De producten waar het nog niet lukt, heeft vaak te maken met de noodzaak aan identificatie van de persoon om identiteitsfraude te voorkomen en het opnemen van biometrische gegevens zoals vingerafdrukken. Dit is zo bij de eID en de internationale reispas.

Vraag 3

Van grote internetproblemen hebben we geen kennis.

Soms valt de connectie met het rijksregister of bepaalde toepassingen weg. Dit heeft vaak een centrale oorzaak en is niet gelinkt aan een lokaal internetprobleem. Zo was onze toepassing Mercurius voor de aanvragen van een rijbewijs op zaterdagvoormiddag 15/10 niet beschikbaar door een centrale update van de toepassing voor alle besturen gelet op de komst van de aanvragen online voor de voorlopige rijbewijzen model 18. We werden hiervan jammer genoeg niet op voorhand verwittigd.

We stellen bovendien vast dat dergelijke updates in het weekend gebeuren en hierdoor onze werking op zaterdagvoormiddag of de eerste werkdag op maandag soms gestoord wordt. Dit is echter uitzonderlijk. In dergelijke omstandigheden nemen we voor zover het kan de aanvraag manueel op en verwerken we deze digitaal de eerstvolgende werkdag zodat de burger niet terug moet komen. Bij aanvragen waar dit niet kan informeren we de burger, eventueel kan deze even wachten als die dit wenst aangezien we ook niet steeds

een zicht hebben op hoe lang de toepassing niet zal werken of maken we een nieuwe afspraak.
