

## **Opschrift**

Vergadering van 7 februari 2023

Nummer: 2023\_MV\_00080

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Anneleen Van Bossuyt: Klantvriendelijkheid Mobiliteitsbedrijf: behandeling vragen tot verplaatsing van fietsenstallingen**

### **Raadslid(-leden):**

Anneleen Van Bossuyt - N-VA

**Bevoegd:** Filip Watteuw

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

Geregeld krijg ik van burgers vragen met betrekking tot in hun straat geplaatste fietsenstallingen. Soms zijn mensen tegen de fietsenstalling tout court (wegens in hun ogen geen vraag naar), maar even vaak gaat het alleen om de specifieke plek waar de fietsenstallingen geplaatst worden.

Dergelijke vragen tot verplaatsing worden door het Mobiliteitsbedrijf echter niet altijd adequaat of klant/burger-vriendelijk behandeld. Zo gebeurt het dat een vraag tot herplaatsing eerst door het Mobiliteitsbedrijf afgewimpeld wordt zonder veel argumentatie (genre ‘computer says no’), terwijl achteraf – na een tussenkomst via de gemeenteraad – een herplaatsing alsnog mogelijk blijkt. Dergelijke aanpak leidt vanzelfsprekend tot frustratie bij de burgers, die het gevoel krijgen dat hun vraag in eerste instantie niet ernstig behandeld werd.

### **Vraag:**

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

1. Hoe kan het dat een herplaatsing eerst niet mogelijk geacht wordt en korte tijd nadien dan toch wel?
2. Is de schepen het er mee eens dat vragen tot verplaatsing niet altijd met de nodige zorg – en respect voor de betrokken burgers – behandeld worden?
3. Is de schepen bereid verbetermaatregelen te nemen zodat alle vragen tot verplaatsing meteen met de nodige empathie voor de betrokken bewoners behandeld worden?

## **Antwoord**

Ik kan me vergissen maar ik heb de indruk dat u zich baseert op één case waar u een schriftelijke vraag over gesteld heeft. Op basis van één anekdote kan ik dit moeilijk beoordelen. Elke aanvraag tot herplaatsing wordt met de nodige zorg en respect opgenomen verzekert het mobiliteitsbedrijf mij.

Het mobiliteitsbedrijf beantwoordt jaarlijks meer dan 25000 burgervragen mevrouw Van Bossuyt. Meer dan 25000.

Het klopt dat het mobiliteitsbedrijf op vragen over de plaatsing van fietsenstallingen alvast weloverwogen standaardantwoorden kan versturen. Dat doen ze zodat de burger alvast de nodige achtergrond meekrijgt rond de locatiebepaling van fietsenstallingen, want zij kiezen die locaties natuurlijk niet zomaar. Deze manier van werken zorgt er ook voor dat de burger steeds binnen een redelijke termijn al een eerste antwoord krijgt. Dit betekent voor de verduidelijking zeker niet dat ze enkel gebruik maken van standaardantwoorden. In vele gevallen blijft het opstellen van antwoorden uiteraard maatwerk, iets waar ook veel tijd in wordt gestoken. Ik zou dan ook om iets meer empathie willen vragen voor de medewerkers van het mobiliteitsbedrijf die zich elke dag keihard inspinnen om elke burgervraag zo goed mogelijk te beantwoorden, en die ook niet te beroerd blijken om zoals u aangeeft een antwoord te herzien, als ze merken dat dit gepast is.

---