



Mondelinge vraag – Antwoord

Opschrift

Vergadering van 16 oktober 2023

Nummer: 2023_MV_00524

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Dienstverlening aan loketten

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd: Isabelle Heyndrickx

Betrokken: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Graag verwijs ik naar mijn MV van januari 2023 in verband met de openingsuren van de loketten burgerzaken en publiekszaken. De verhuis naar het Stadskantoor bracht een aantal interne reorganisaties met zich mee, niet alleen om efficiënter te werken, maar vooral ook met als doel de dienstverlening aan te passen aan de verwachtingen van de burger.

Echter, de nieuwe openingsuren en de niet-afstemming van de uren tussen diensten burgerzaken en publiekszaken zorgen nog steeds voor heel wat verwarring en ongenoegen bij de burgers.

Schepen Heyndrickx gaf in haar vorig antwoord aan dat dankzij digitalisering vandaag meer dan 90% van de aanvragen digitaal verlopen en dus nog maar weinig mensen aan het loket komen. Producten die aan het loket burgerzaken zijn geschrappt kunnen inderdaad opgevraagd worden via de de doe-het-zelf computers, maar doordat de openingsuren tussen beide diensten niet op elkaar zijn afgestemd (loketten burgerzaken sluiten eerder dan de loketten publiekszaken) betekent dit in de werkelijkheid dat vooral de medewerkers van publiekszaken de aanvragen voor de burgers digitaal uitvoeren en afhandelen aan de computers. Wat ik trouwens enorm waardeer, burgers worden op die manier dan toch geholpen en niet teruggestuurd.

Wat het nog minder gemakkelijk maakt, op donderdagnamiddag is de balie burgerzaken gesloten, terwijl publiekszaken open is. Dit op zich al is heel verwarrend.

Vraag:

1. Is de schepen op de hoogte van deze verwarrende situatie?
2. Wordt deze situatie alsnog geëvalueerd en bijgestuurd?

3. Waarom hanteert de dienst burgerzaken anderen uren dan die van publiekszaken en omgekeerd?

Antwoord

Waar u naar verwijst is het verschil in openingsuren van de afhaalbalie Burgerzaken en de onthaalbalie Publiekszaken.

De onthaalbalie van Publiekszaken is er om afspraken te maken, mensen te helpen naar het juiste loket of dienst, te begeleiden aan de doe-het-zelf computer, allerhande vragen om je wegwijs te maken binnen onze stadsdiensten. Een eerste contact, het gezicht van onze stadsdiensten.

Afhaalbalie Burgerzaken is er om producten die digitaal of fysiek zijn aangevraagd te komen afhalen zonder afspraak. Denk maar aan je identiteitskaart, internationaal paspoort of je adres op je eID te wijzigen. Deze loketten worden bemand door het personeel van Burgerzaken.

Het klopt dat dit onderscheid bij de start van het Stadskantoor voor enige verwarring zorgde. Meestal ging dat over burgers die hun aanvraag hadden gedaan voor de overgang naar het nieuwe stadskantoor en daardoor nog niet op de hoogte waren van de juiste openingsuren van de afhaalbalie Burgerzaken. Publiekszaken en Burgerzaken hebben dit samen de eerste periode nauwgezet gemonitord.

In de overgangperiode zijn de diensten pragmatisch geweest en werden burgers verder geholpen. Ze werden bij hun aanvraagafspraken ook duidelijk geïnformeerd over de openingsuren van de afhaalbalie. Het aantal burgers die op een verkeerd moment kwam nam dan ook snel af. Ook vandaag geven we nog steeds de afspraakkaartjes mee, zowel in het Stadskantoor als de dienstencentra. Op deze manier blijven we burgers informeren over onze openingsuren.

Zoals u zelf aangeeft worden mensen voor de aanvraag van het product ook vandaag nog steeds geholpen door de mensen van Publiekszaken aan de onthaalbalie voor het maken van een afspraak of via de doe-het-zelf computers. Voor het afhalen kan de burger langskomen bij de afhaalbalie van Burgerzaken zonder afspraak.

We monitoren onze werking voortdurend. Recent werden ook de rijbewijzen toegevoegd aan de producten die kunnen afgehaald worden zonder afspraak. We plannen een evaluatie van deze werkwijze en sturen indien nodig bij.
