

**SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE
RAADZITTINGEN**

2023/013

Indiener : F. Perdaens

Datum indiening : 24 januari 2023

Vraag: Geijkte aanpak communicatie vanuit burgers

Coördinator: Marketing en Communicatie

Antwoord college

Op de website van Stad Mechelen is geen mailadres toegankelijk@mechelen.be terug te vinden. Als mensen dit mailadres gebruiken, komen ze bijgevolg bij niemand terecht.

Vermoedelijk gaat de vraag over het mailadres toegankelijkheid@mechelen.be. Achter dit mailadres schuilt de toegankelijkheidsambtenaar. Bij afwezigheid worden mails doorgestuurd naar een collega.

Stad Mechelen hanteert binnen haar mailetiquette het advies om binnen de 2 werkdagen te reageren. Dit betekent niet dat het probleem opgelost is binnen de 2 werkdagen of dat er al een concreet antwoord is voor de vraagsteller. Dit is een richtlijn in functie van klantgericht werken, maar jammer genoeg niet altijd haalbaar. Dit hangt sterk af van de inhoud van de vraag en de workflow/bezetting van de dienst.

Elke dienst kan een mailbox aanvragen bij de dienst ICT en toevoegen als een contactpunt op de website.

Mechelen, 23 februari 2023

Opdracht burgemeester wd.
van 03.01.2022, in toepassing
van artikel 280 decreet lokaal bestuur



Myriam Colle
algemeen directeur wd.



Rina Rabau Nkandu
schepen