

VRAAG 5

INDIENING VRAAG*

Voor behandeling in de gemeenteraad van 29/11/2021

Indiener : Frank Creyelman (Vlaams Belang)

Vraag/interpellatie : Leeftijdsvriendelijke dienstverlening van de stad

Toelichting

Op dinsdag 11. kregen wij in de commissie Mobiliteit, Burgerzaken, Dienstverlening en Dierenwelzijn een gesmaakte powerpoint presentatie te zien met interessante en kundige commentaar van de bevoegde ambtenaar. Er was ook sprake van een medewerkster Leeftijdsvriendelijk dienstverlening.

's Anderendaags kreeg ik een klacht van een burger die het volgende probleem meldde: hij kreeg van de stad een formulier 'Bekendmaking openbaar onderzoek over een aanvraag van omgevingsvergunning' in de bus. De aanvraag betreffende het verbouwen van een eengezinswoning op de Grote Nieuwendijkstraat 223 (afdeling 2, sectie C, perceelnummer 76A3) kon worden bekeken tussen 14/11 en 13/12/2021. De man beschikt niet over een computer en heeft ook geen enkele kennis om er mee om te gaan. Hij biedt zich dus na afspraak aan in het 'Huis van de Mechelaar' op 15/11 om 15 u. De ambtenaar brengt hem bij een computer maar gezien hij daar geen kennis van heeft, vraagt hij om hulp.

Hij wordt wandelen gestuurd met de mededeling dat hij 'dan maar moet iemand meebrengen die er wel verstand van heeft'. Hij beklagt zich over de manier waarop hij wordt afgewimpeld en geeft nog mee dat hij contact zal opnemen met de oppositie. Een dag later krijgt hij een andere ambtenaar van de Bouwdienst aan de telefoon die zich uitgebreid verontschuldigd en de mededeling dat de architect bij hem thuis de plannen zal komen uitleggen. Beiden zeer voorkomend en vriendelijk. Eind goed, al goed dus, maar zonder een 'bedreiging' met de oppositie zou er misschien niets gebeurd zijn.

We zullen het er allemaal wel over eens zijn dat iedereen recht heeft op eenzelfde degelijke dienstverlening of men nu internet heeft of niet.

Heeft de stad weet van het aantal Mechelaars die geen internet hebben en geen kennis van computers? Hoe kunnen zij in de toekomst beter worden geholpen? Nu de Ombudsman niet meer bestaat, waar kunnen burgers dan effectief terecht met hun klachten behalve bij de oppositie?

Frank CREYELMAN

24/11/2021

Indiening vraag (Huishoudelijk reglement GR 29-04-2019 en Huishoudelijk reglement RMW 24-06-2019)