

SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP MONDELINGE VRAAG 5

Gemeenteraad 29 november 2021

Indiener: F. Creyelman

Vraag: Leefijdsvriendelijke dienstverlening

Coördinator: Directie Samen Leven (Burgerzaken)

Antwoord college

Sinds de komst van de digitale bouwaanvragen, en daarna omgevingsvergunningen, moeten de vergunningsaanvragen digitaal worden ingediend en afgehandeld. De bouwdienst beschikt dus niet over de analoge versie van de aanvraag en ze kunnen deze ook niet ter beschikking stellen.

Indien de burger de vergunning wil inzien, zonder inhoudelijke vragen, dan kan hij/zij dit doen via één van onze selfservice computers in het Huis van de Mechelaar.

In het KlantenContactCenter (=KCC) benadrukken de medewerkers dat hij/zij die minder goed met een computer kan werken, iemand moet meebrengen. We streven er naar om burgers te helpen aan de selfservice computers, maar we moeten er over waken dat de onthaalbalies niet te lang onbemand blijven.

Daarboven houdt dit ook een veiligheidsrisico in, want we kunnen de anderhalve meter afstand niet respecteren.

Als de burger zich aanmeldt aan de onthaalbalie voor een digitale inzage, wordt dit voor hem/haar klaargezet in CNestor door de medewerker. Er wordt kort uitgelegd wat ze kunnen openklikken.

De medewerkers geven geen informatie over de inhoud, want dat is specifiek voor de bouwdienst. Indien nodig, legt de medewerker de werkwijze uit voor de aanvraag van openbaarheid van bestuur of hoe de burger een bezwaar kan indienen.

Indien men inhoudelijk uitleg nodig heeft, kan men steeds een afspraak vragen bij de bouwdienst. De bouwdienst is telefonisch bereikbaar op dinsdag tussen 9u en 12u en donderdag tussen 13u en 16u. Zij bekijken in eerste instantie of de aanvrager telefonisch geholpen kan worden.

Blijkt de vraag te complex om telefonisch op te lossen wordt er een afspraak ingepland (via teams of fysiek afhankelijk van de situatie).

Gezien corona en het verplicht telewerken is het op dit moment voor de bouwdienst ook niet mogelijk om steeds beschikbaar te zijn wanneer men een aanvraag komt inkijken (zonder afspraak). Gezien de hoeveelheid openbare onderzoeken vraagt de bouwdienst om hen enkel te betrekken wanneer men inhoudelijke vragen heeft.

De betrokkene heeft na zijn afspraak in het Huis van de Mechelaar telefonisch contact opgenomen met de bouwdienst. Er was geen inhoudelijke vraag; het ging eerder over niet overweg kunnen met een computer. De betrokkene heeft toen inderdaad aangehaald dat de onthaalmedewerkers geen ruimte hadden om hem te helpen. Er is toen gevraagd of hij iemand had die hem kon helpen bij het bedienen van een computer.

De burger heeft vervolgens contact opgenomen met de klachtenbehandelaar (werd doorverbonden via het KCC) en heeft zijn verhaal gedaan: "hij is gaan kijken naar een bouwaanvraag van zijn buur maar kan helemaal niet overweg met computers. Kan zelfs geen muis bedienen, weet absoluut niet hoe het werkt. Hij heeft hulp gevraagd ter plaatse. Een onthaalmedewerkster heeft file klaar gezet, maar had geen tijd om er de hele tijd bij te blijven, omdat ze aan de balie moest zitten. Hij heeft nadien gebeld met de bouwdienst en kreeg te horen dat hij het zelf moest uitzoeken, of iemand meebrengen die hem kan helpen. Dat vindt hij niet kunnen."

De klachtenbehandelaar heeft de klacht diezelfde dag naar het afdelingshoofd van de bouwdienst gestuurd en gevraagd of een medewerker hem kan bellen.

Een medewerker van de bouwdienst heeft dan terug contact opgenomen. Toen heeft de betrokkene aangegeven dat de architect van de burelen (de aanvrager van de vergunning) de plannen bij hem thuis zal gaan toelichten.

Er is dus zeker geen sprake van een toelichting door een medewerker van de bouwdienst (wordt ook nooit aangeboden).

Op basis van de feedback van de bouwdienst, heeft de klachtenbehandelaar een antwoord verstuurd naar de burger: voor inhoudelijke vragen kan men steeds een afspraak maken met de bouwdienst. Het is jammer genoeg niet mogelijk om iedereen die moeilijk overweg kan met een computer verder te helpen. In dit geval konden we hem wel kort opbellen gezien zijn vraag redelijk eenvoudig te beantwoorden is via telefoon. Daarmee was de klacht afgehandeld.

Elke burger kan een klacht neerleggen bij onze klachtenbehandelaar Peter Claeys, die bereikbaar is via:

1. mail (klachten@mechelen.be)
2. de website <https://www.mechelen.be/klachten>)
3. een telefonisch contact op het nummer 015 29 75 72.

Burgers vinden alle informatie op de website (voorwaarden, procedure en regelgeving). Ook kunnen ze telefonisch contact opnemen via het gratis nummer (0800 20 800) voor meer informatie of kunnen ze informatie vragen aan het onthaal van het Huis van de Mechelaar.


Een aanvulling op deze kanalen, is een brochure die we in het Huis van de Mechelaar zullen voorzien. Op deze manier hopen we iedereen voldoende te kunnen informeren.

Voor burgers die moeilijk overweg kunnen met een computer moeten we zeker aandacht hebben. We zijn er ons van bewust dat we hier voor grote uitdagingen staan, vandaar dat de samenwerking met de stafmedewerker leeftijdsvriendelijkheid / toegankelijkheid zo belangrijk is. Het is nodig dat we ons verdiepen in de verschillende doelgroepen en kijken wat er nodig is om voor hen de digitale dienstverlening toegankelijk te maken.

Mechelen, 3 december 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left and a smaller, more intricate signature in the center.

E. Laga
Algemeen directeur

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'V' at the beginning and the name 'Vandersmissen' written in a cursive script across the middle.

A. Vandersmissen
Burgemeester wd.