

Aanwezig Pia Indigne, voorzitter  
Vicky Vanmarcke, Koen Anciaux, schepenen  
Fabienne Blavier, Bert Delanoeyje, Anne Delvoye, Karel Geys, Zohra  
Hadnan, Ingrid Kluppels, Jan Verbergt, commissieleden

Externen: Erik De Rijcke

Ambtenaren: An Moons, afdelingshoofd front office, Christophe Cools,  
directeur Samen Leven

Verontschuldigd Patrick Princen, Marina De Bie, Greet Geypen, Björn Siffer, Gabriella De  
Francesco, schepenen  
Alexander Vandersmissen, burgemeester  
Frank Creyelman, Johan Van Overtveldt, commissieleden  
Dirk Tuypens, waarnemer

Datum 27 november 2019 – van 20.00u tot 21.20 uur

**1. Goedkeuring verslag commissie 4 september 2019.**

Het verslag wordt goedgekeurd.

**2. Evolutie van de front-office-werking Huis van de Mechelaar en Sociaal Huis +  
Werking 0800-nummer (toegelicht door An Moons - Winkelmanagement)**

Toelichting door An Moons – ppt wordt bijgevoegd als bijlage.

Vragen vanuit de leden:

**Er wordt gesteld dat de stad/het sociaal huis een meldpunt eenzaamheid heeft. Hoe werkt dit?**

De stad werkt hierrond samen met SEL TOM. Het meldpunt valt onder de afdeling sociaal beleid (gevestigd in het sociaal huis). Vanuit de afdeling sociaal beleid is er iemand aangeduid om een juiste doorverwijzing te maken naar SEL TOM.

Het is belangrijk om er op toe te zien dat dit meldpunt/deze werkwijze voldoende gekend is.

**Wordt er bij de meldingen die burgers doorgeven ook feedback gegeven door de mensen omtrent de afhandeling?**

Ja, maar momenteel enkel d.m.v. een score (1 tot 10). Bedoeling is om dit in de toekomst nog te verfijnen.

**Doorgeven van een verhuis: iemand die niet mee is met de digitalisering en naar het HvdM moet komen om dit door te geven, moet meer betalen dan iemand die dit online doet. Is dit logisch?**

Om deze reden zijn er ook selfservice desks aanwezig in het HvdM. Aan deze desks worden personen die onvoldoende digitale vaardigheden hebben, ondersteund om samen een digitale aanvraag in te dienen, zodat zij geen extra kosten dienen te betalen.

**Worden de telefoongesprekken in het callcenter opgenomen?**

Voorlopig gebeurt dit niet, maar dit is zeker een optie voor de toekomst. Technisch zou dit alleszins kunnen, maar er dient ook bekeken te worden dat dit conform de GDPR regelgeving gebeurt. Momenteel kan er al meegelusterd worden (door bijv. de leidinggevende). In de toekomst zal het dus ook mogelijk zijn om een telefoongesprek op te nemen.

**Krijgen nieuwe inwoners een pakket met info?**

Ja, de collega's van Marketing en Communicatie zorgen hiervoor. De ontvangst van nieuwe inwoners vindt plaats om de 3 à 4 maanden, in de Keldermanszaal van het stadhuis. Alle nieuwe inwoners die van buiten Mechelen komen, worden uitgenodigd. Zij krijgen een pakket overhandigd met info.

Tot slot wordt nog meegedeeld dat de toegankelijkheid van het Huis van de Mechelaar als heel positief wordt ervaren.

### **3. Voorstel thema vanuit commissie voor het burgerpanel.**

Er vindt een bespreking plaats met mogelijke agendaputen voor het burgerpanel.

Mogelijkheid 1: Welke uitzonderingsmogelijkheden zijn er mbt het autoluw gebied ifv een betere toegankelijkheid van de binnenstad? Is het mogelijk om vergunningen te verlenen aan oudere mensen of mensen die slecht te been zijn, om een uitzondering te krijgen op het autoluw gebied, zodat zij tussen 11u en 18u toch kunnen parkeren in de binnenstad voor bijv. een korte stop. Deze personen durven vaak niet in een ondergrondse parking te rijden.

Mogelijkheid 2: Andere soort beleving bij feestdagen mbt vuurwerk. Welke mogelijkheden zijn er mbt geluidsvrij vuurwerk, dit ifv een grotere diervriendelijkheid?

Mogelijkheid 3: Welke mogelijkheden zijn er om restricties op te leggen mbt de fiets in de binnenstad? Zijn er mogelijkheden om zones te voorzien die niet toegankelijk zijn voor fietsers? Met randparkings voor fietsers?

Na beraadslaging beslissen de commissieleden dat de voorkeur wordt gegeven aan voorstel 3 mbt de fietszone. Volgende vraag zal worden voorgelegd: Is het opportuun om fietsstroken in te voeren binnen de autoluwe zone?

### **4. Varia**

#### ***Kan er op een volgende commissie een toelichting gebeuren over de uitbreiding van het autoluw gebied?***

De modaliteiten moeten nog verder beslist worden. Dit wordt momenteel voorbereid.

De commissie is van oordeel dat een algemene toelichting over de uitbreiding van het autoluw gebied aangewezen is.

Verslaggever: Christophe Cools