

CC. Interpellation de N. VAN LYSEBETTEN, Conseillère communale, relative aux prestations aux guichets communaux.

GR. Interpellatie van N. VAN LYSEBETTEN, gemeenteraadslid, betreffende de dienstverlening aan de gemeentelijke loketten.

N. VAN LYSEBETTEN geeft lezing van de volgende tekst :

N. VAN LYSEBETTEN donne lecture du texte suivant :

"Een inwoner van Anderlecht begaf zich op 31 augustus naar de loketten van de gemeente om er een nieuwe identiteitskaart op te halen.

Hij kreeg hiervoor een uitnodiging in het Nederlands waarop een sticker gekleefd was met de openingsuren in het Frans.

Was de voorraad Nederlandstalige stickers uitgeput of hebben we hier te maken met een verstrooide bediende?

Ik hoor het u al denken: deze kleinigheid kunnen wij als Nederlandstalige burgers maar beter laten voor wat het is want wie maalt er nu om een sticker in een andere taal en om de correcte toepassing van de wetgeving?

Dezelfde inwoner wordt bij zijn aankomst in de lokettenzaal verwezen naar loket 7 of 8 waar hij plaatsneemt. Hij zit er zowat een uur zonder dat er een bediende verschijnt, niet aan loket 7, niet aan loket 8.

Onze brave inwoner vindt een uur wachten wel voldoende en vraagt aan de loketbediende van loket 9 wanneer hij denkt dat zijn collega aan loket 7 of 8 zal verschijnen.

Daar krijgt hij te horen dat het pauze is en ook vakantie. Nochtans lopen de openingsuren van 8:30 tot 14 uur zonder onderbreking.

Als de brave man uiteindelijk aan een ander loket bediend wordt, krijgt hij te maken met een medewerkster die blijkbaar enkel het Frans machtig is want herhaalde pogingen om door deze mevrouw in het Nederlands te worden geholpen halen niets uit.

Zelfs er even een Nederlandstalige collega bijroepen gebeurt niet bij wegens... vakantie? Pauze? Verstrooidheid? Moi pas comprendre?

Het betalingsbewijs tot slot vermeldt een ander tijdstip van afgifte dan het reële tijdstip.

Nu weten we wel dat dit het jaar van Magritte is en misschien is het surrealisme de organisatie van de gemeente binnengeslopen.

Ooit schreef ik een opiniestuk waarin ik de werking van de gemeenteraad vergeleek met een toneelstuk van Bosmans en Coppens. Zoveel maanden en interpellaties later, is deze toestand blijkbaar overgeslagen naar de loketten.

Mijn vragen aan u zijn:

- 1) Hoe is de dienstverlening/personeelsbezetting aan de loketten geregeld?*
- 2) Is er een ander uurrooster tijdens de vakantie?*
- 3) Op welke manier zorgt het college ervoor dat de taalwetgeving wordt nageleefd wat de dienstverlening aan de bevolking betreft?*

- 4) *Hoe wordt het personeel voor de loketten geselecteerd?*
- 5) *Welke zijn de taaltesten die zo iemand moet afleggen?*
- 6) *Hoe verklaart u dat een burger 1 uur aan een loket moet wachten op Godot?*

Ik dank u voor uw antwoord".

*Madame l'Échevine CASSART donne lecture du texte suivant :
Mevrouw de schepen CASSART geeft lezing van de volgende tekst :*

"Madame la Conseillère,

L'amélioration de l'accueil des usagers au sein de notre administration est l'une des priorités majeures du Collège et des fonctionnaires dirigeants.

Pour rencontrer cette ambition, nous sommes soucieux à la fois du bon accueil téléphonique des citoyens, de leur accueil aux différents guichets mais aussi du suivi des nombreux mails et courriers que nous recevons chaque jour.

Vous évoquez un problème qui se serait déroulé le 31 août dernier. De toute évidence, les incidents que vous relatez sont regrettables.

En écho à vos questions, mes services me précisent que pour ce qui concerne la journée du 31 août dernier, deux agents ont continuellement assuré le service en ce qui concerne la demande de renouvellement et la délivrance des cartes d'identité en ce compris pendant la pause de midi.

Quant aux heures d'ouverture des guichets, elles restent inchangées toute l'année à savoir : les lundis, les mardis, les jeudis et les vendredis de 8h30 à 14h00 - les mercredis de 11h30 à 18h30.

Pour ce qui concerne l'accueil des usagers néerlandophones, sachez que le Collège et la Direction du Département encouragent les employés à suivre les cours de langue en préparation aux tests linguistiques. A titres d'exemple, je peux vous informer que depuis le 25 septembre, des cours sont donnés à la Maison du Néerlandais à certains membres du personnel de la Population et de l'Etat-Civil à raison de 2 jours par semaine et ceci pendant 6 mois.

Quant au recrutement de nos agents il est utile de rappeler que depuis déjà plusieurs années, deux agents du service sont présents lors des entrevues avec des candidats qui postulent à un emploi au sein du département de la Démographie. Ceci permet, entre autres, de tester leur connaissance de la seconde langue.

Plus généralement, les candidats qui ne sont pas encore en possession de leur brevet linguistique du SELOR sont encouragés à s'inscrire pour ces examens par exemple après avoir suivi les cours de langue dont je faisais référence voici un instant.

J'en viens maintenant au temps d'attente aux guichets.

Mes services me confirment qu'il n'est matériellement pas possible de faire attendre un visiteur devant un guichet (fermé de surcroit) puisque nous travaillons avec un système de tickets.

Le citoyen est en effet informé du numéro du guichet où il doit se rendre par divers écrans

présents dans la salle d'attente. Il n'attend donc jamais devant un guichet vide.

Vous le constatez, des moyens sont consentis tant par le Collège que par la Direction de mon département ainsi que par l'ensemble de notre personnel pour assurer le meilleur accueil possible à la population.

Nous sommes cependant tous convaincus que des améliorations sensibles peuvent encore être apportées pour tendre vers plus d'efficacité. Nous y travaillons notamment via notre projet d'agrandissement de la Maison communale qui s'articule d'abord autour des besoins du Département Démographie.

Dans cette attente, nous réfléchissons en ce moment au développement prochain d'un système de rendez-vous pour certaines démarches à effectuer par le citoyen au service de la Population en vue précisément de diminuer le temps d'attente aux guichets.

Je vous remercie pour votre intérêt pour toutes ces problématiques".

N. VAN LYSEBETTEN vindt interessant om te horen dat taalcursussen aangemoedigd worden, maar mevrouw de schepen CASSART zou eigenlijk moeten opletten op de kennis van het Nederlands of tweetaligheid bij de aanwerving. De dame aan het loket had duidelijk nog geen Nederlandse cursus gevolgd. Hoe kan dat zo een eentalig agent aan het loket zit? Hoe kan het dat niemand aanwezig is om haar te vervangen of haar te helpen in het Nederlands?

Madame l'Échevine CASSART répond que les questions seront transmises au directeur du département concerné et qu'une réponse écrite sera envoyée à N. VAN LYSEBETTEN.