

A. MERTENS geeft lezing van de volgende tekst :

A. MERTENS donne lecture du texte suivant :

De gemeente Anderlecht tracht, zoals elke gemeente, een gemeente te zijn die vlot en efficiënt bereikbaar is voor al haar inwoners. Zo krijgen zowel de dienst Bevolking in de Van Lintstraat als het administratief centrum J. Simonet dagelijks heel wat Anderlechtenaren over de vloer. Vele inwoners die echter wat slechter te been zijn of die zich overdag moeilijker naar de diensten kunnen begeven of die telefonisch info willen opvragen i.v.m. nodige documenten, uurrooster, ... kunnen de betrokken diensten hiervoor ook telefonisch bereiken.

De laatste tijd bereiken ons echter verschillende signalen dat zowel de dienst Bevolking als het Administratief Centrum J. Simonet zeer moeizaam telefonisch bereikbaar zijn om bijvoorbeeld informatie te vragen aangaande documenten die men nodig heeft, openingsuren na te vragen, enz. Zo zouden er zeer lange wachttijden zijn, of zou er zelfs niemand de telefoon opnemen. Volgens sommige bronnen zou dit te wijten zijn aan een gebrek aan personeel. Aangezien het voor de inwoners van onze gemeente essentieel is dat de gemeentelijke diensten ook vlot telefonisch bereikbaar zijn, heb ik voor u de volgende vragen:

- Klopt de informatie die ons langs verschillende kanten heeft bereikt, nl. dat de dienst Bevolking en het administratief centrum J. Simonet telefonisch zeer moeilijk bereikbaar zijn?
- Zo ja, wat zijn de oorzaken van deze moeilijke bereikbaarheid?
- Wat zal de gemeente ondernemen om een vlotte telefonische bereikbaarheid van haar diensten te garanderen?
- Naast de telefonische bereikbaarheid zouden de gemeentediensten ook vlot bereikbaar moeten zijn via digitale kanalen (e-mail, invulformulieren op de website of zelfs chat). Welke maatregelen werden er op dit vlak reeds genomen? Welke garantie krijgen de burgers op het vlak van responstijd?
- En tot slot: meten is weten. Een goede dienstverlening wordt gekenmerkt door correcte maar ook snelle antwoorden. Is er een registratie van de responstijden en wachttijden bij de verschillende diensten? Indien er een registratie is, hoe wordt omgegaan met de gegevens van deze registratie?

Bedankt voor uw antwoord.

Madame l'Echevine CASSART donne lecture de la réponse suivante :

Mevrouw de schepen CASSART geeft lezing van de volgende antwoord :

INSERER texte

Madame la Conseillère,

Je note bien que votre interpellation est relative au service "Population", tant rue Van Lint que place de la Vaillance. Je voudrais vous communiquer des commentaires fournis par mes collaborateurs. Effectivement, vu le grand nombre d'habitants dans notre Commune, nous sommes 120.000, et vu la grande affluence dans nos bureaux à certains moments, je peux vous signaler que certains jours nous accueillons jusqu'à 1.000 personnes.

Il est vrai qu'il est parfois difficile de répondre à tous les appels téléphoniques pendant les heures d'ouverture des guichets et plus particulièrement entre la pause de 12 heures à 13 heures et pendant les périodes de vacances. Sachez que, dans tous les cas, priorité est donnée au suivi aux guichets. Il est également à noter que deux fois par semaine, nous

*avons deux employés qui se rendent chez les personnes à mobilité réduite, notamment dans les seniories, pour effectuer les renouvellement de cartes d'identité et aussi faire les photos des personnes. Comme dans toute organisation, nous sommes confrontés à la problématique des maladies et des congés, où le nombre d'agents présents couvre parfois uniquement le fonctionnement des guichets.*

*En ce qui concerne la communication par téléphone, si on souhaite répondre à ces demandes, et surtout résoudre ce problème de contact téléphonique, notre administration a le projet de mettre sur pied un "call center" performant. Le but est d'avoir un seul numéro d'appel pour toute la Commune, qui arrivera à un central où plusieurs personnes seront capables de répondre aux citoyens pour les questions les plus courantes, et qui dispatcheront les demandes plus pointues vers les services.*

*Actuellement, il n'existe pas d'enregistrement du temps d'attente ni de réponse. Pour ce dernier timing, il est évident que tout dépend de la complexité de la question posée ou si l'agent communal doit entreprendre des recherches.*

*En ce qui concerne les autres canaux possibles, il y a pas mal d'années que chaque implantation des services démographiques possède leur propre adresse e-mail. Celles-ci sont lues quotidiennement, l'objectif est que les demandeurs reçoivent une réponse dans les 24 heures.*

*Je veux croire que les prochaines dispositions en matière de "call center" feront que l'échange entre les citoyens et l'administration, dont le service "Population", sera grandement facilité. Vous conviendrez avec moi qu'il est important de soulager les services de première ligne qui sont vraiment très sollicités.*

*A. MERTENS denkt dat er toch ook een oplossing zou moeten zijn, als men dan toch te weinig personeel heeft, laat men de telefoon toch niet gewoon rinkelen. Is het niet mogelijk om de telefoontoestellen in « bezet mode » te zetten? Het is vervelend de telefoon voor een lange duur horen rinkelen voor het sein « bezet ».*

*Madame l'Échevine CASSART ne peut que comprendre l'agacement que cela peut procurer mais elle estime qu'au niveau de la centrale téléphonique, c'est parfois un peu compliqué de gérer ce genre de problème.*