

CONSEIL COMMUNAL
GEMEENTERAAD

Séance publique du lundi 25 février 2013
Openbare zitting van maandag 25 februari 2013

50. **Secrétariat communal - Interpellation introduite par Monsieur Berckmans concernant le site internet communal et la possibilité pour les citoyens de contacter les services communaux par email.**
Gemeentelijk secretariaat - Interpellatie ingediend door Mijnheer Berckmans betreffende de gemeentelijke website en de mogelijkheid van de burgers om de gemeentediensten via e-mail te contacteren.

M. de Voorzitter :

Ik geef het woord aan Mijnheer Berckmans.

Dhr. Berckmans :

Dank u Mijnheer de Voorzitter. Goed bestuur houdt ook een degelijke informatieverstrekking in. Een openbaar bestuur beschikt over verschillende kanalen om informatie te verstrekken maar ik wil mij hier beperken tot de gemeentelijke website.

Er staat zeer veel informatie op de gemeentelijke website maar ze is niet goed gestructureerd. Enkele voorbeelden:

1° Sommige "links" zijn niet goed gelegd : wanneer men na consultatie van een bepaald item in de ene taal wil terugkeren naar de voorafgaande "rubriekpagina" komt men, in sommige gevallen, terecht op de pagina in de andere taal.

2° Het is heel moeilijk verenigingen terug te vinden. Tenzij dit recentelijk zou gewijzigd zijn heb ik zelfs de indruk dat niet alle verenigingen, bijvoorbeeld jeugdverenigingen zoals chiro, scouts, ..., die in de gemeente actief zijn, vermeld zijn in de desbetreffende rubriek.

3° Ik had het in een andere interpellatie zopas over de "overhandigingsavond van 25 januari jl. in het kader van de sportverdiensite 2012" : op de Franstalige versie staat het fotoverslag hierover opgenomen in de rubriek "Nouvelles 2013"; in de Nederlandstalige versie is dit verslag zowel in de rubriek "Nieuws 2013" als links bovenaan bij andere "hoofdrubrieken" vermeld.

4° Een zeer belangrijke rubriek zoals de "gemeentediensten" is ook zeer slecht gestructureerd; in het Frans is die rubriek op een andere wijze voorgesteld dan in het Nederlands.

5° Op de eigenlijke homepage en op de "hoofdpagina" van sommige rubrieken moet men eindeloos "scrollen" om alle info te kunnen zien.

Ik zou nog eindeloos kunnen doorgaan met dergelijke voorbeelden maar ik zal dit niet doen. Algemeen gesteld kan men zeggen dat de informatie op de website niet op een duidelijke en heldere manier is voorgesteld; er is weinig coherentie en weinig consistentie en voor sommige rubrieken geldt dit ook op inhoudelijk vlak. Het spreekwoord "een kat vindt haar jongen er niet in terug" is hier volledig van toepassing. De website is helemaal niet gebruiksvriendelijk voor de burgers. Daarbij komt dat het voor de ene burger al wat gemakkelijker is om bepaalde informatie terug te vinden dan voor de andere. In die zin is hieraan ook een sociaal aspect verbonden : wanneer het voor sommigen te moeilijk blijkt om bepaalde info gemakkelijk terug te vinden, zullen zij snel afhaken en bij een volgende gelegenheid waarschijnlijk niet meer terugkeren naar de website. Alhoewel niet bedoeld kan dit in de praktijk een ongelijke behandeling tot gevolg hebben : de reeds goed geïnformeerde burgers blijven goed geïnformeerd en de minder goed geïnformeerde burgers blijven slecht geïnformeerd terwijl bepaalde informatie precies voor hen heel belangrijk kan zijn.

Benevens het gebrek aan structuur en aan gebruiksvriendelijkheid straalt de website ook niets uit. We kunnen niet zeggen : "de gemeente Sint-Jans-Molenbeek heeft een mooie website". Niettegenstaande de juistheid van de inhoud, in het kader van informatieverstrekking, het belangrijkste blijft, zijn een aantrekkelijke en ergonomische website eveneens belangrijk om de aandacht van de lezer te trekken, om de leesbaarheid

van de informatie te verhogen en vooral om hem uit te nodigen de website later opnieuw te consulteren.

Een laatste puntje dat ik vandaag in dit kader wil aanhalen betreft de wijze waarop de gemeentediensten elektronisch kunnen worden gecontacteerd. Op de website staan tientallen e-mailadressen vermeld. Voor veel burgers is het niet meteen duidelijk welk e-mailadres hij moet gebruiken, hij kan zich vergissen, enz. Ook hier komt opnieuw hetzelfde pijnpunt terug : de burgers die het hiermee wat moeilijker hebben, zullen snel afhaken. Aansluitend, en om te eindigen, is er nog de kwestie van de behandeling van de door burgers verstuurd e-mails : ik ben ter zake zelf een ervaringsdeskundige en ik kan getuigen dat op heel wat mails een zeer laattijdig of, erger nog, soms helemaal geen antwoord kwam. De vorige burgemeester antwoordde nooit en ik spreek dan "in tempore non suspecto", te weten in een periode dat er nog helemaal geen sprake van was dat ik ooit nog echt politiek actief zou worden, dus...

In dit kader leg ik de volgende vragen voor :

1° Wat de gemeentelijke website betreft :

a) Is het College van Burgemeester en Schepenen het eens met wat ik hiervoor heb uiteen gezet over de gemeentelijke website ?

b) Zo ja, is het de bedoeling hieraan iets te doen ?

c) Zo ja, zijn er al concrete plannen voor de realisatie van een degelijke gemeentelijke website ? Kunnen die plannen kort worden uiteen gezet ? Welke termijn is desgevallend voorzien voor de realisatie van die plannen ?

2° Wat de behandeling van e-mails betreft :

a) Is het niet beter voor het elektronisch contact van de burger met de gemeentediensten slechts één e-mailadres te voorzien, bijvoorbeeld info@molenbeek.irisnet.be ? Dit vergemakkelijkt de zaak voor de burger; hij moet dan niet (telkens opnieuw) gaan uitzoeken welk e-mailadres moet worden gebruikt om deze of gene dienst te contacteren. De ambtenaar die aangeduid wordt om al deze mails door te sturen naar de juiste bevoegde dienst zal het hiermee alvast iets gemakkelijker hebben dan wanneer de burgers dit allemaal zelf moeten uitzoeken. Wanneer dit unieke e-mailadres ook stelselmatig wordt vermeld in andere publicaties (gemeentelijk informatieblad, op het gemeentelijk briefpapier, enz.) gaat het na verloop van tijd door veel burgers gekend zijn en gemakkelijk(er) worden onthouden. Voor alle duidelijkheid : ik heb het hier over een uniek e-mailadres via hetwelke de burger de verschillende gemeentediensten kan contacteren; dit is vanzelfsprekend geen beletsel dat mandatarissen en ambtenaren hun individueel e-mailadres behouden.

b) Ik begrijp dat het niet vanzelfsprekend is om alle e-mails meteen of op (zeer) korte tijd te beantwoorden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het over zeer technische kwesties gaat waarvoor opzoekingswerk moet worden gedaan, enz. Maar de burger begrijpt niet altijd waarom het zo lang duurt vooraleer hij een reactie krijgt. Soms zal hij gewoonweg denken : "Bij de gemeente geven ze toch geen antwoord". Daarom stel ik voor dat de voormelde ambtenaar die reeds belast is met het doorsturen van de mails naar de bevoegde dienst, ook meteen een ontvangstmelding naar de burger stuurt. Aldus weet de burger meteen dat zijn bericht goed is aangekomen en dat de gemeentediensten met zijn dossier bezig zijn; dit zal het vertrouwen van de burger in het gemeentebestuur verhogen. Eventueel kunnen de coördinaten van de behandelende dienst en/of ambtenaar via die zelfde ontvangstmelding meteen aan de burger worden meegedeeld.

Ik dank u.

M. de Voorzitter :

Dank u Mijnheer Berckmans. Ik geef het woord aan Mijnheer Mahy.

M. l'Echevin Mahy :

Dank u voor uw vraag Mijnheer Berckmans. Ik ga een tweetalig antwoord geven. Door zaken van de tegenwoordige problemen van de website komen van zijn leeftijd. Les problèmes rencontrés par le site Web actuel sont dûs son âge. Ontwikkeld in 2009, développé en 2009, de website antwoord niet meer aan de tegenwoordige eisen. Le système actuel ne répond plus aux exigences actuelles.

De website zal compleet worden vervangen. Le site va changer complètement, c'est le but. De voornamste veranderingen, les changements prochains sont: een nieuwe inhoud, un nouveau contenu, een nieuwe navigatie, een nieuwe ergonomie, een nieuwe layout, nieuwe elektronische gereedschappen zoals elektronische formulieren, donc de nouveaux outils électroniques comme des formulaires électroniques, een persoonlijke ruimte, un espace personnel...

On me dit que je dois tout dire en français, mais je fais ça pour Monsieur Berckmans...

Donc un espace personnel, une signature électronique, un paiement électronique, prévu aussi, une ou plusieurs newsletters, une nouvelle gestion des questions via un formulaire électronique à la place des e-mails, parce que vous l'avez dit, effectivement, la gestion des demandes à l'Administration via e-mail est très problématique.

Le timing de la refonte du site Internet : cette année nous comptons consulter pour identifier les besoins, ensuite on rédigera le cahier des charges. En 2014 la Commune va commander des jours de développement aussi CIRB via sa centrale de marché. Le but est que ce nouveau site soit disponible fin 2014 au plus tard et il est prévu également un plan de formation des gestionnaires de contenu. Il y a d'autres besoins qui seront définis à la suite de la campagne de consultation des services, mais effectivement on ne peut que vous donner raison, ce site est vieillissant et il est prévu effectivement d'y remédier. C'est un des outils de communication que l'on doit absolument remettre sur pied et rendre beaucoup plus agréable et complet avec une belle navigation, merci.

M. le Président :

Merci Monsieur l'Echevin. Ik geef het woord aan Mijnheer Berckmans.

Dhr. Berckmans :

Je veux juste encore ajouter une petite précision que je n'avais pas mise dans mon texte : dans mon interpellation, je ne voulais viser nullement, d'aucune façon, un fonctionnaire ou un service compétent. Parce que je sais moi-même très bien que les fonctionnaires doivent souvent travailler avec les outils qui sont mis à leur disposition. Pour le reste, je remercie Monsieur l'Echevin pour la réponse et je suis content qu'il y aura un nouveau site très bientôt. Merci.

M. de Voorzitter :

Dank u Mijnheer Berckmans.