

Mondelinge vraag van de h. Cools: Afspraaktermijnen bij de dienst Bevolking.

De h. Cools wijst erop dat het gemeentebestuur tijdens de pandemie met gesloten kantoren en een afsprakensysteem werkt. De website van de gemeente raadt aan te reserveren via internet of (voor bepaalde diensten) per telefoon. Het gebeurt regelmatig dat Ukkelaars het bestuur - in het bijzonder de dienst Bevolking - telefonisch niet kunnen bereiken. De termijn om een afspraak te krijgen na een diefstal van een identiteitskaart is 20 dagen. Bij vragen hierover antwoordt het bestuur dat deze situatie te wijten is aan talrijke afwezigheden binnen het bestuur en wordt er niet vermeld dat de diefstal aangegeven moet worden bij "Doc Stop" en de politie.

Op 22 oktober 2020 had hij dit probleem reeds gemeld (mondelinge vraag). Het college was op de hoogte van de situatie en ging extra loketten openen in zaal 1180 en studenten aanwerven om de telefooncentrale te versterken. Dit was duidelijk onvoldoende: de afspraaktermijnen zijn nog steeds te lang. Hoe zal het college de telefooncentrale versterken en de tijd voor afspraak terugbrengen tot \pm tien dagen?

De burgemeester erkent dat het moeilijk is afspraken te maken wegens coronagevallen in het bestuur (4 loketmedewerkers positief, wat heeft geleid tot 11 quarantaines, waarvan er 7 nog steeds lopen). Het tempo van de afspraken moest worden verlaagd maar de situatie wordt geleidelijk weer normaal. Er kunnen zich echter nog steeds complicaties voordoen.

Hij brengt hulde aan de ambtenaren van het bestuur die de dienstverlening in deze moeilijke context voortzetten, temeer omdat zij soms te maken krijgen met agressiviteit van een deel van de bevolking die hen beschuldigt van de genomen maatregelen en zelfs van de gezondheids crisis zelf.