

### **Mondelinge vraag van de h. Cools: De werking van de gemeentediensten tijdens de pandemie.**

**De h. Cools** geeft aan dat de huidige pandemie de werking van de gemeentediensten grondig verstoort. Telewerk wordt toegepast waar dit mogelijk is en sommige ambtenaren werken in een beurtrol op het werk en thuis. Hoeveel voltijdse equivalenten werken in telewerk? Wat is de impact van de pandemie op de werking van de gemeentediensten? Zijn er covidgevallen geweest binnen het bestuur?

De diensten Bevolking en Burgerlijke Stand werken via een afsprakensysteem. Er is soms een wachttijd tot drie weken, wat problemen kan inhouden voor identiteitskaarten of rijbewijzen. Welke maatregelen werden genomen om deze wachttijd tot een week te verminderen?

Het telefonische onthaal is niet altijd optimaal omdat het soms bijna niet mogelijk is een medewerker aan de lijn te krijgen, onder meer tijdens de zomerdienst. Controleert het college de telefonische bereikbaarheid van de gemeentediensten?

Inzake stedenbouw blijven controles noodzakelijk. De h. Cools is verbaasd dat het verzoek van een inwoner betreffende de controle van de conformiteit van werken bij bureaus na een jaar nog steeds niet is behandeld. In april heeft de schepen van Stedenbouw aangegeven dat de vervanging van de controleur van de betrokken wijk vertraging had opgelopen en dat de controle uitgevoerd zou worden zodra de gezondheidscrisis dit zou toelaten. Er is een nieuwe controleur aangeworven? Kunnen controleurs van andere wijken het werk van een afwezige collega overnemen? Wordt er even regelmatig gecontroleerd als vóór de lockdown? Hoe worden de nodige controles voor het kadaster uitgevoerd?

**Schepen Delwart** antwoordt dat het gemeentebestuur zich engageert om ten dienste van de bevolking te blijven staan in deze bijzondere omstandigheden.

Momenteel werken 240 ambtenaren in telewerk. Vóór de crisis waren er slechts 24 ambtenaren in telewerk en de dienst Informatica heeft een bijzondere inspanning geleverd om het personeel het nodige materiaal hiervoor te bezorgen. Telewerk is niet mogelijk voor iedereen, zoals arbeiders. Social distancing wordt in dit geval gerespecteerd via aangepaste dienstroosters en een maskerplicht.

In het bestuur zijn er 38 covidgevallen vastgesteld. Ondanks afwezigheden wegens ziekte en quarantainemaatregelen werd de normale werking van de diensten niet verstoord.

Er werd intern gecommuniceerd over de nodige voorzorgen (social distancing, maskerplicht, handen wassen ...), ook via Facebook.

De schepen erkent dat er vertragingen zijn in de behandeling van dossiers maar de diensten Bevolking en Burgerlijke Stand hebben zich zo georganiseerd dat de wachttijd voor een afspraak ingekort werd tot een week. De gemeente heeft voor een betere doorstroming gezorgd via extra loketten van de Burgerlijke Stand in zaal 1180 en een noodloket in het gemeentehuis voor burgers die geen afspraak konden maken. Er werden studenten ingezet om de telefonische oproepen sneller te kunnen beheren. Afspraken kunnen gemaakt worden via Irisbox.

De genomen maatregelen tijdens deze crisis (telewerk, afsprakensysteem) lijken mogelijke opportuniteiten voor het toekomstige beheer van het bestuur. Schepen Delwart verzoekt de h. Cools om elk probleem te melden zodat dit zo snel mogelijk opgelost kan worden.

I.v.m. de stedenbouwkundige controles werden er ambtenaren aangeworven om het tekort in de diensten Stedenbouw en Kadaster op te vangen. Controleurs van andere wijken nemen uiteraard de opdrachten van een afwezige collega over.

**De h. Cools** vindt dat men lessen moet trekken uit de gezondheidscrisis voor de toekomst. Hoogstwaarschijnlijk zal telewerk op lange termijn behouden blijven, of minstens in een bepaalde verhouding.