

Tegelijkertijd scheppen de “klik”-cultuur en de explosie aan technologische toepassingen verwachtingen bij de burger wat betreft de reactiviteit van het bestuur: de lokale overheden moet de ontvangst van vragen bevestigen, snel antwoorden en in real time informatie geven over hoever het staat met de vragen en de verwachtingen van de burgers.

Daarom moeten wij, als lokale overheden, ervoor zorgen dat we over de nodige mensen beschikken, maar ook over de technologische middelen om aan deze verwachtingen te voldoen.

Er bestaan een heleboel informaticatools om het dagelijkse werk van het bestuur te ondersteunen: website, databanken, selfservice-toepassingen, controle voor interne opvolging, sociale media (openbaar of privé), boekhoudinstrumenten...

Om zo efficiënt mogelijk te zijn, moet er over die keuze, de architectuur (welke tool doet wat) en de onderlinge verbinding van deze technologische instrumenten vooraf nagedacht worden met een langetermijnvisie.

Interpellatie

Kunt u ons in dit verband vertellen welke projecten de komende vijf jaar aan deze verwachtingen zullen voldoen, met name binnen de volgende vier domeinen:

1) de capaciteit van de burger om contact op te nemen met het gemeentebestuur (klachten, inlichtingen, suggesties voor verbetering, aanvraag voor een dienstverlening, enz.) en op de hoogte te blijven van de status van zijn aanvraag?

2) de verwerking van de aanvragen door de het gemeentebestuur. Hoe verloopt de opvolging in termen van kwaliteit en termijnen voor de verwerking? Hebben we synthetische indicatoren? Hoe worden die resultaten geïntegreerd in de herziening van de interne processen van het bestuur?

3) informatie voor de burgers (stedebouwendige projecten, burgerparticipatie, premies, sociale uitkeringen, nieuwkomers, transparantie van het overheidsbeleid...). Wat zijn de projecten om de doelgroepen waarop de maatregelen en beslissingen van de gemeente betrekking hebben beter te informeren? Is het de bedoeling om in overeenstemming met de AVG, doelgroepen te bepalen voor bepaalde informatie?

4) op welke manier houden die projecten rekening met de digitale kloof en een toegankelijkheid voor iedereen?

En attente d'approbation du Conseil communal.
In afwachting van goedkeuring door de gemeenteraad.