

Antwoord op de vraag van raadslid Pieter Soens inzake het digitaal loket.

Vraag:

'Een jaar geleden vroeg ik om een evaluatie van het digitaal loket.

Als besluit in het antwoord werd aangegeven dat de aanvraag in het digitaal loket veel te omslachtig was voor het publiek en dat het beheer door de politie veel te rigide was.

Er werd tevens gemeld dat er zou worden nagegaan hoe aan de problemen verholpen zou kunnen worden.

Gelieve mij mee te delen of de aangegeven problemen ondertussen zijn opgelost en op welke manier.

Hoe wordt het digitaal loket één jaar later geëvalueerd ?

Graag cijfermateriaal voor wat betreft de periode van 1.11.2017 tot heden.'

De periodes werden wat aangepast in die zin dat in de tweede metingen hetzelfde aantal dagen werd genomen nl. 143.

Periode 8 maart 2016 (opstart) tot en met 28 september 2017.

Telkens op dinsdag en donderdag = 143 dagen

Totaal aantal afspraken = 462

235 op dinsdag

227 op donderdag

Gemiddeld = 3,25 afspraken/dag

331 of 67,31 % afspraken werden nagekomen

151 of 32,69 % afspraken werden niet nagekomen

Reden van het niet nakomen van de afspraak:

80 % reeds opgelost (papieren terug)

10 % agenda problemen

10% onwil

Problemen:

De aanvraag is veel té omslachtig voor het publiek

Het beheer door de politie is veel té rigide

Periode april 2017 tot en met 11 september 2018

Telkens op dinsdag en donderdag = 143 dagen

Totaal aantal afspraken = 550

284 op dinsdag

266 op donderdag

Gemiddeld = 3,84 afspraken/dag

383 of 69,63 % afspraken werden nagekomen

167 of 30,37 % afspraken werden niet nagekomen

Reden van het niet nakomen van de afspraak: onbekend

Problemen:

De aanvraag is veel té omslachtig voor het publiek

Het beheer door de politie is veel té rigide

Samengevat zien we het volgende:

	Periode 08/03/2016 – 28/09/2017	Periode april 2017 – 11/09/2018	Verskil tussen periodes
totaal aantal dagen	143	143	0
Totaal aantal afspraken op dinsdag	235	284	+ 49
Totaal aantal afspraken op donderdag	227	266	+ 39
Totaal aantal afspraken	462	550	+ 88

	Periode 08/03/2016 – 28/09/2017	Periode april 2017 – 11/09/2018	Vershil tussen periodes
% nagekomen afspraken	67,31	69,63	+ 2,32
% niet-nagekomen afspraken	32,69	30,37	

Echter de nadruk moet gelegd worden op het feit dat we bezig zijn met zoeken naar een **totaal nieuw systeem** waarbij de nadruk ligt op de gebruiksvriendelijkheid voor zowel de burger als de politieman/vrouw die het systeem beheert.

Vooruitgestoken datum van implementatie : maart 2019