

VRAAG OMTRENT DIGITAAL LOKET

Graag een stand van zaken en een evaluatie van het digitaal loket sedert 1 oktober 2018, bij voorkeur met cijfermateriaal.

Graag ook een evaluatie van het nieuwe systeem in vergelijking met het vroegere systeem.

ANTWOORD

Het is niet mogelijk de periode vóór 2018 met cijfers te gaan vergelijken met de periode na 2018.

Dit omwille van volgende redenen:

- De aangiftdienst werd overgeheveld naar interventie.
- Sinds 2019 worden de gegevens inzake de aangiften via een ander programma bijgehouden.
- We kenden sinds 2020 verschillende COVID-golven wat een impact had op de aangiftburelen en de cijfers dus niet representatief zijn.

Wel kunnen volgende algemene tendensen worden meegegeven:

- Vóór het systeem van aangiften op afspraak werd ingevoerd, dienden burgers zich aan te bieden bij het onthaal om een aangifte te doen.
Een afspraak maken op een bepaald tijdstip was niet mogelijk – men diende zich aan te bieden en zijn beurt af te wachten.

Dit zorgde voor onzekere wachttijden.

Zo was het afhankelijk hoeveel burgers nog aan de beurt dienden te komen en was het eveneens afhankelijk welk type aangifte elke burger kwam doen.

De ene aangifte neemt namelijk meer tijd in beslag dan de andere.

Aangiften op afspraak zorgt in dit opzicht voor meer zekerheid en voorspelbaarheid.

Zo dient de burger op voorhand een afspraak te maken en kan deze langskomen op een vooraf gekozen moment dat voor de burger schikt.

Hierbij weet de burger exact op welk tijdstip hij zich dient aan te bieden en dient deze geen uren meer te wachten in de wachtzaal.

Bijkomend wordt bij het boeken van een aangifte rekening gehouden met het type aangifte en onmiddellijk de correcte tijd vrijgemaakt die hiervoor nodig is.

Burgers kunnen zelf online een afspraak inboeken, kunnen telefonisch contact opnemen via de 1701 of kunnen ten burele komen waarbij de onthaalmedewerker een afspraak inboekt.

- De inspecteur die de aangifte acteert kan op voorhand de agenda raadplegen. Hierbij kan nagegaan worden welke aangiften gepland staan en is er de mogelijkheid om nog vóór de aangifte telefonisch contact op te nemen met de burger.
Dit kan interessant zijn om de burger te vragen bepaalde documenten mee te brengen ten burele om te vermijden dat de burger twee maal dient langs te komen.
Daarnaast kan de inspecteur indien nodig reeds informatie inwinnen of bepaalde verwittigingen doen indien wordt vastgesteld dat het om ernstige feiten gaat / om feiten gaat die een specifieke opvolging vragen (bijvoorbeeld zedenfeiten).

CONCLUSIE: de introductie van het digitaal loket is zoals hierboven vermeld een vooruitgang in vergelijking met het vroegere systeem.