



Grondbeleid

STEDENBOUW

Uw corresp. :

Karin OPDEKAMP
Mobiliteitsadviseur

Tel. : 02 464 04 43

Fax : 02 464 04 95

Email kopdekamp@
1082berchem.irisnet.be

Sint-Agatha-Berchem, 22-11-2013

Geachte Dames, geachte Heren Gemeenteraadsleden,

Betreft: Mondelinge vraag van de Heer Lurquin, Gemeenteraadslid, met betrekking tot het concessiebeheer van het parkeren.

Geachte Dames, geachte Heren Raadsleden,

Bijgevoegd vindt u het antwoord op de vragen van de Heer Lurquin, Gemeenteraadslid, met betrekking tot het concessiebeheer van het parkeren.

Nu is de Gemeente tevreden met onze concessiehouder City parking en het beheer van ons parkeren.

Voor wat de klachten betreft met betrekking tot de heffingen, deze worden systematisch geadresseerd aan onze concessiehouder, voor wie het behandelen van de klachten in verband met het innen van de heffingen deel uitmaakt van zijn contract. City parking schat dat voor Sint-Agatha-Berchem minder dan 10 % van het totale aantal uitgeschreven heffingen gecontesteerd wordt.

Er moet worden opgemerkt dat de gemeente elk trimester aan onze concessiehouder een evaluatie toekent.

Die evaluatie geeft onze graad van tevredenheid weer over de geleverde diensten, ook over het behandelen van de klachten.

Voor het ogenblik bedraagt die graad van tevredenheid 80% voor het geheel van de diensten vervat in de concessie.

Het belangrijkste dat City Parking in 2010 kon worden ten laste gelegd, was een gebrek aan beschikbaarheid voor het ontvangen van de klachten. Op verzoek van de Gemeente heeft onze concessiehouder zijn dienstverlening verbeterd door de mogelijkheid te creëren hen klachten te versturen via internet en zo de overbelasting van het call center te verhelpen.

Daarenboven werd een bijkomende persoon aangeduid om de specifieke klachten van Sint-Agatha-Berchem te beantwoorden.

Voor onze inwoners is het nu mogelijk om rechtstreeks op de website van onze concessiehouder een aanvraag voor een inwonerskaart in te vullen of een wijziging van nummerplaat te signaleren.

Inmiddels verblijven wij met de meeste hoogachting.

In opdracht :
De Gemeentesecretaris,


Philippe ROSSIGNOL.

De Burgemeester,


Joël RIGUELLE.