

Sloop de digitale muur!

Het recht op dienstverlening staat voor mensen in een kwetsbare positie onder druk.

- Dienstverlening is meer en meer (enkel) digitaal.
- Er zijn minder fysieke loketten en contactmomenten.
- Bij veel diensten kan je niet meer terecht zonder afspraak.
- Een afspraak maken kan vaak alleen online of telefonisch.
- Er zijn ingewikkelde keuzemenu's, callcenters, Q&A's ...

Ook diensten zelf stellen vast dat ze niet altijd goed bereikbaar zijn voor burgers.

Mensen moeten hulp zoeken bij hun netwerk, brugfiguren of organisaties die een grote werkdruk ervaren.

Mensen komen niet tot hun rechten, en krijgen niet de hulp die ze nodig hebben!

Wat willen we?

Digitale dienstverlening kan snel, makkelijk en efficiënt zijn.

Maar wie digitaal niet sterk is, ervaart veel drempels en valt uit de boot.

We willen daarom dat er altijd een telefonisch en fysiek alternatief is.



Wat kan jij doen?

Wil je mee de digitale muur slopen? Dit kan jij doen 🖐️

Onderteken de brief op de achterkant.

Breng de brief **vóór 2 oktober** binnen in één van onze buurtwerken.

Tijdens de openingsuren staat de koffie klaar, maar je kan het ook in de brievenbus steken.

Kom op **2 oktober** naar de actiepicknick!

We maken er een strijdvaardige én gezellige namiddag van. We picknicken samen en overhandigen alle ondertekende brieven.

Ben je er graag bij of wil je meer info?

Kom langs in één van onze buurtwerken!

SAAMO Borgerbaan, Turnhoutsebaan 236, 2140 Borgerhout
SAAMO De Wijk, Willy Vandersteenplein 1, 2060 Antwerpen
SAAMO De Stek, Sint-Bernardsesteenweg 197, 2020 Kiel
SAAMO Dinamo, Ten Eekhoveweg 337, 2100 Deurne
SAAMO 't Pleintje, Sint-Rochusstraat 106, 2100 Deurne



Beste diensthoofd stedelijke dienstverlening - verantwoordelijke stadsloketten,

Ik kan bij de stadsloketten bijna niet meer terecht zonder afspraak. Een afspraak kan ik enkel digitaal maken, of telefonisch met een ingewikkeld keuzemenu. Als ik een document nodig heb, kan ik dit alleen via de computer of een zelfbedieningsloket krijgen. Er is geen begeleiding bij de zelfbedieningsloketten. Ook de meeste aanvragen, meldingen of het bezorgen van documenten kan ik alleen nog online doen, en er wordt vaak een e-mailadres gevraagd.

De dienstverlening van de stadsloketten is heel erg digitaal gemaakt. Voor vele Antwerpenaren is deze digitale dienstverlening een drempel. U verplicht mij en anderen om de hulp die uw dienst zou moeten bieden, te zoeken bij anderen. Ik ervaar dit als een groot tekort: het is moeilijk om de juiste hulp te vinden en te krijgen.

- Ik vraag daarom aan uw dienst:
- in alle stadsloketten een aantal momenten per maand waarop ik zonder afspraak kan langskomen met (hulp)vragen;
 - de mogelijkheid om ook in de stadsloketten zelf een afspraak te maken;
 - een gratis telefoonnummer zonder een lang, ingewikkeld keuzemenu om ook telefonisch vlot een afspraak te kunnen maken.

Ik stuur een kopie van deze brief naar de ombudsvrouw van de stad Antwerpen.

Met vriendelijke groeten,

..... (handtekening)

..... (voor- & achternaam)

..... (postcode)

..... (bewoner/functie)