

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 16 september 2013

**Nummer:** 2013\_MC\_00409

**Onderwerp**

*Gesloten dienstcentra - Isabelle De Clercq*

**Raadslid(-leden):**

Isabelle De Clercq - N-VA

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting**

.

**Vraag**

De dienstcentra van Sint-Denijs-Westrem, Muide-Meulestede, Mariakerke, Drongen, Oostakker en Zwijnaarde bleven de hele maand augustus dicht.

*Waarom hebt u deze maatregel genomen?*

*op welke wijze hebt uw hierover gecommuniceerd naar de burgers?*

*hoe valt deze maatregel te rijmen met een goede dienstverlening?*

Er is veel ongerustheid ontstaan over de toekomst van de dienstcentra.

U stelt dat de dienstverlening moet worden gereorganiseerd.

*Wat bedoelt u met deze uitspraak?*

Voor het mobiel dienstencentrum werd een nieuw schema opgesteld.

*Werd hierbij rekening gehouden met de op stapel staande reorganisatie van de dienstcentra?*

---

## ANTWOORD

**17 september 2013 11:23**

1. Oorzaak en redenering beslissing

-

In augustus waren de dienstcentra in Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Wondelgem en

Nieuw-Gent de hele maand open volgens de normale openingsdagen en -uren. Zoals u aangeeft waren de dienstencentra in Sint-Denijs-Westrem, Muide-Meulestede, Mariakerke, Drogen, Oostakker en Zwijnaarde gesloten.

Dus enkel de dienstencentra die ook al tijdens de Gentse Feesten open bleven waren beschikbaar.

Sta me toe u uit te leggen waarom ik deze beslissing genomen heb.

Begin juli meldde de dienst Burgerzaken mij dat de dienst geconfronteerd werd met een aantal langdurige zieken. Hierdoor kon men mij niet garanderen dat de verschillende dienstencentra na de Gentse Feesten zoals voorzien konden open zijn. De voorbije jaren bleek het bovendien moeilijk om tijdens de periode volgend op de Gentse Feesten de dienstencentra operationeel te houden. Er zijn heel wat mensen met vakantie tijdens die periode.

Naar de toekomst toe moet er voorzien worden in een betere spreiding en vakantieplanning zodat dit probleem zich niet meer kan voordoen. Er kon begin juli echter niet meer ingegrepen worden op de reeds getroffen vakantieregeling. De medewerkers hadden immers hun vakantie reeds vastgelegd.

Begin juli had ik dus de keuze tussen alles op zijn beloop te laten gaan of te kiezen voor een duidelijke regeling. Bij het eerste gingen Gentenaars onvermijdelijk voor gesloten dienstencentra staan. Aangezien er sowieso onvoldoende personeel beschikbaar was.

Om te vermijden dat er een amateuristisch briefje met *gesloten door overmacht* aan de deur gehangen moest worden, koos ik in overleg met de dienst Burgerzaken voor duidelijkheid. Zodat de grotere centra wel op volle kracht zouden kunnen draaien.

Op het moment van mijn beslissing mocht ik er wel vanuit gaan dat de maand augustus een minder drukke maand was voor de dienst en dat een beperkt aantal dienstencentra de vraag naar dienstverlening zou kunnen opvangen. Ik moet eerlijk toegeven dat dit anders is uitgedraaid. Getuigen waren de te lange wachtrijen in sommige dienstencentra. Bovendien waren er bepaalde dagen meer medewerkers beschikbaar dan dat er loketten zijn. Dit komt zeer knullig over de bevolking. De informatie waarover ik beschikte bij mijn beslissing was dus onvolledig.

De dienst Burgerzaken en ikzelf moeten leren uit de gemaakte fouten zodat we volgend jaar een betere regeling kunnen treffen en de dienstverlening kunnen aanbieden die de Gentenaars terecht van ons verwachten.

## 1. Communicatie

-

Wat betreft de communicatie. Op 10 juli hebben we een communiqué verstuurd met de regeling voor augustus. Dit is spijtig genoeg niet opgenomen door de pers die toen vooral geïnteresseerd was in de Gentse Feesten. Doordat het probleem pas zo laat naar boven kwam konden we geen gebruik meer maken van de geijkte stadskanalen zoals het stadsmagazine.

Uiteraard werd de regeling ook meegegeven op de website van de Stad Gent.

Op zich hadden we wel een gerichtere en uitgebreidere communicatie in de deelgemeenten moeten doen. Nu hadden de mensen er het raden naar waarom en voor hoe lang de DC's gesloten waren. De petitie in Oostakker is hier bijvoorbeeld een direct gevolg van.

### 1. Reorganisatie dienstverlening

-

Wat betreft de reorganisatie. Ik ben nu reeds een dikke negen maanden schepen bevoegd voor Burgerzaken. Tot mijn tevredenheid kan ik vaststellen dat het niet slecht gesteld is met de dienstverlening van de Stad Gent. Maar is deze voor verbetering vatbaar? Zeker wel. De regeling in augustus is daar een goed voorbeeld van.

Vandaar dat we het proces dat opgestart werd onder onder de koepel van LEO, zullen verderzetten. De afkorting LEO staat voor "loket en onthaalbeleid".

Waar het op neer komt is dat de dienstverlening van de Stad Gent en het OCMW onder de loep zal genomen worden. Dit met als doel een optimalisatie van de decentrale dienstverlening te realiseren.

Hierbij onderscheiden we verschillende doelstellingen. Enerzijds de externe doelstellingen waarbij de burger/klant centraal staat. Terwijl bij de interne doelstellingen de stad als organisatie zelf voorop staat.

Naar onze klanten toe streven we volgende 3 externe doelstellingen na:

- Een eerste logische doelstelling is het organiseren van een dienstverlening die rekening houdt met de behoeften en verwachtingen van de burger. Dus op goed bereikbare en in de stad verspreide locaties, met goede openingsuren en met producten op maat van de klant.

- Een tweede doelstelling spitst zich toe op het verder ontwikkelen en optimaliseren van een kwaliteitsvolle dienstverlening door een gepaste mix te vinden van:

- zo snel mogelijk
- zo correct mogelijk
- zo volledig mogelijk
- proactief
- op een zo klantgericht mogelijke manier
- met zo weinig mogelijk doorverwijzingen
- en met zo weinig mogelijk hercontactnames

- Een derde doelstelling is de dienstverlening zodanig organiseren dat de burger de Stad als aanspreekpunt heeft, eerder dan de verschillende diensten, bureaus, afdelingen of zelfs personen.

Daarnaast zijn er 2 interne doelstellingen waarbij de Stad Gent als organisatie centraal staat.

- Enerzijds wensen we onze organisatie op die manier te organiseren dat de dienstverlening efficiënt werkt. Aan de ene kant betekent dit een zeer goede samenwerking tussen de verschillende stadsdiensten elk met duidelijk omschreven taken, expertise en bevoegdheden. Aan de andere kant brengt dit een opdeling van de dienstverlening met zich mee in een front-, mid- en backoffice.

- Een laatste doelstelling richt zich op een efficiënte inzet van de middelen. Dit zowel op vlak van ICT, infrastructuur, personeel als financiën.

De uitdaging is dus een goede moderne dienstverlening te verzoenen met een efficiënte inzet van middelen.

De kwaliteit van de dienstverlening zal immers bv. stijgen door op elke straathoek een dienstencentrum te voorzien. Maar dit is natuurlijk onhaalbaar en vooral onbetaalbaar voor de stad.

Wil ik nu zeggen dat er sowieso centra zullen sneuvelen. Zeker niet. Waar ik wel van overtuigd ben, is dat het onzinnig is dat verschillende diensten en het OCMW verschillende huizen hebben binnen eenzelfde wijk waar ze elk afzonderlijk hun dienstverlening aanbieden.

Een eerste logische stap lijkt me dat de OCMW-dienstverlening enerzijds en anderzijds de dienstverlening van de stad dicht bij elkaar worden gebracht. Zo hebben we in onze stad de

dienstencentra van de Stad Gent, de lokale dienstencentra van het OCMW, de Buurtcentra, de Woonwinkels, de Welzijnsbureaus. Dit lijkt me toch wel een beetje van het goede te veel. En hiernaast heb je ook nog de lokale bibliotheken waarin dienstverlening zou kunnen worden aangeboden.

We moeten de oefening maken waarbij nagegaan wordt of het een en het ander niet op één locatie kan worden samengevoegd opdat de beschikbare ruimte optimaal benut kan worden. Bovendien wordt ook niet alle dienstverlening tegelijkertijd aangeboden.

Zo een oefening is goed voor de stadsfinanciën. Dat zal ik niet ontkennen. Maar dat is ook goed voor de klanten aangezien de dienstverlening per wijk of deelgemeente zal gecentraliseerd worden op een bepaalde plek.

Zo zouden de dienstencentra in augustus niet gesloten zijn als er meerdere diensten er hun plaats hadden. Want waarom konden de kleinere dienstencentra niet open blijven?

Omwille van de veiligheid moeten er twee loketmedewerkers tegelijkertijd aanwezig zijn in de centra. Er wordt immers nog met cash geld betaald en als iemand onwel zou worden kan de andere inspringen. In augustus konden we niet garanderen dat in elk dienstencentrum twee loketbediendes zouden aanwezig zijn. Maar als meerdere diensten op dezelfde locatie hun werking zouden hebben, hadden de loketten Burgerzaken kunnen openblijven.

De decentrale dienstverlening van verschillende diensten per stadsgedeelte op één locatie onderbrengen, is één zaak. Maar eigenlijk moeten we al durven verder te denken.

Waarom zou iemand van Gentinfo bv. geen taken van Burgerzaken kunnen uitoefenen en omgekeerd. Het loket van Gentinfo in het AC Zuid zou bv. perfect kunnen dienen als snelloket voor Burgerzaken. En omgekeerd zouden in de verschillende dienstencentra mensen van de dienst Burgerzaken ook de rol van Gentinfo kunnen opnemen waardoor het aantal Gentinfo-punten binnen de stad meteen de hoogte inschiet.

Dit zal geen gemakkelijke oefening zijn daar de diensten misschien geneigd zullen zijn hun eigen gezicht te willen behouden. En aangezien er spijtig genoeg nog te vaak in hokjes wordt gedacht. Maar deze uitdaging moeten we stadsbreed aangaan.

Naast de fysieke loketwerking dienen we ook verder werk te maken van de digitale dienstverlening. De verdere uitbouw hiervan kan eveneens een weerslag hebben op hoe we onze dienstverlening in de verdere toekomst zullen organiseren. Dit verhaal dienen we eveneens mee te nemen. Hoewel ik mij er goed van bewust ben dat het E-loket de fysieke loketten niet meteen zal verdringen.

Kortom, op 2 september zijn alle dienstencentra tot ieders tevredenheid weer opengegaan en kan de Gentenaar weer terecht in zijn of haar vertrouwd huis. Tegelijkertijd engageer ik mij ertoe om verder werk te maken van een Gentse dienstverlening die de toets met de 21<sup>ste</sup> eeuw aankan.

---