

**gent:**

**gemeenteraad / raad voor maatschappelijk  
welzijn**

**Openbare dossierstukken van de vergadering van 28  
september 2020 en 29 september 2020**

---

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende  
agendapunten vinden:

**10 2020\_GRMW\_00936 - Beleidsnota Publiekszaken 2020-2025 - Goedkeuring**

**2020\_GRMW\_00936 - Beleidsnota Publiekszaken 2020-2025 - Goedkeuring**

**Openbare bijlage(n):**

- Beleidsnota Publiekszaken\_DEF\_COM2



# Dynamische dienstverlening op maat van de Gentenaar / Publiekszaken 2020-2025

---

3 september 2020

## BELEIDSNOTA

**Sofie Bracke**

Schepen van Economie, Handel, Sport, Digitalisering,  
Publiekszaken en Haven  
Stad Gent

**gent:**



# Colofon

## Stad Gent

Dienst Publiekszaken

## Publicatiedatum

3 september 2020

## Contact

Schepen Sofie Bracke  
schepen.bracke@stad.gent  
Tel. 09 266 51 80

## Postadres

Stad Gent – Kabinet Schepen Sofie Bracke  
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

# Inhoud

Voorwoord	6
1. De afgelegde weg	7
2. Het beleid samengevat	8
3. Spontaan digitaal	10
3.1. Uitbreiding van de digitale dienstverlening	10
3.2. Interne efficiëntie voor de burger	10
3.3. Online reserveren en betalen	11
3.4. Je dossier gemakkelijk raadpleegbaar	11
3.5. Herkenbaarheid van digitale dienstverlening	11
3.6. Ook met een smartphone	12
3.7. Oog voor iedereen	12
3.8. Initiatieven	12
4. Administratieve vereenvoudiging	13
4.1. Inleiding: KUS	13
4.2. KAFKA-meldpunt en focusgroepen	14
4.3. Helder en begrijpelijk	14
4.4. We laten de data lopen, niet de burger	14
4.5. Digitale handtekening	15
4.6. De Dienst Publiekzaken coördineert in samenwerking	15
4.7. Initiatieven	16
5. Onze fysieke dienstverlening en hoe we ze moeten organiseren	16
5.1. De Stad op afspraak	16
5.2. Centraal in het nieuwe Stadskantoor	17
5.2.1. Dé centrale voordeur van Groep Gent	17
5.2.2. Optimale toegankelijkheid van de publiekzone	18
5.2.3. Informatiecentrum: Hotspot voor de laatste nieuwtjes	18
5.2.4. Warm onthaal nieuwe inwoners	19
5.3. Wijkkantoren decentraal in de stad	19
5.3.1. Rabot, Oostakker, Gentbrugge en Sint-Denijs-Westrem	19
5.3.2. Brede onthaalwerking via GentinfoPunten	20

5.3.3. Mobiel Dienstencentrum	20
5.3.4. Dienstverlening aan huis	20
5.4. Initiatieven	21
<b>6. Gentinfo: multikanaals onthaal</b>	<b>22</b>
6.1. Hét centrale aanspreekpunt voor Groep Gent	22
6.2. Ondersteuning in digitale dienstverlening	23
6.3. Multikanaals bereikbaar	23
6.4. Meertalige en begrijpelijke dienstverlening	23
6.5. Snelle en juiste info door transparantie	23
6.6. Samenhang in telefonische bereikbaarheid	23
6.7. Kwaliteitsvol klantencontact	24
6.8. Initiatieven	24
<b>7. Meten is weten</b>	<b>24</b>
7.1. Klantenbevraging	24
7.2. Afspraken voor een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening	25
7.3. Monitoring van data	25
7.4. Klachten? Die gaan centraal	25
7.5. Initiatieven	25

# Voorwoord

## **Dienstverlening is onze kerntaak**

Een stedenbouwkundige vergunning als je wilt verbouwen, een aanvraag voor een leefloon, een eerste bewonerskaart, ... Het zijn maar een paar voorbeelden van documenten die wettelijk verplicht zijn en die wij als lokale overheid moeten uitreiken. De bevolking moet weten wat ze waarvoor nodig heeft en waarvoor ze bij ons terecht kan. De organisatie van die dienstverlening, dat is de kerntaak van onze stad.

## **En die dienstverlening blijft groeien!**

Onze dienstverlening is in de loop van de jaren alleen maar breder geworden, en dat is een goede zaak. Want als Stad willen we onze inwoners nu ook informeren over:

- allerlei subsidies
- wonen in de stad
- ondernemen
- onderwijs
- opvoeding
- ...

Bovendien blijft onze stad jaar na jaar groeien én biedt de technologie steeds meer vormen van communicatie tussen de burger en de Stad aan. In tijden van 'bol.com' verwacht de burger steeds meer van digitale dienstverlening.

## **Daarom passen we ze aan om ze zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk te organiseren**

We nemen al die tendensen mee om onze dienstverlening bij te sturen en up-to-date te houden. We willen dus mee op de digitale trein, maar wel altijd op een toegankelijke manier. Want we moeten onze stedelijke dienstverlening voor de burger, onze kerntaak, zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk organiseren.

In deze beleidsnota staat hoe we dit zullen aanpakken.

Sofie Bracke

Schepen van Publiekszaken

Gent, 3 september 2020

# 1. De afgelegde weg

We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening up-to-date is en toegankelijk voor iedereen. Daarom wilden we ideeën en feedback verzamelen van alle betrokkenen. We hebben daarvoor een overlegplan opgesteld met de volgende stappen:

## a. Intern participatietraject met LEO-werkgroepen

Sinds 2013 is LEO (Loket- en Onthaalbeleid) opgezet als een masterproject binnen de organisatie Stad Gent. De voorbije jaren waren er verschillende LEO-werkgroepen. Het project leidde tot de verruiming van de Dienst Onthaal tot de Dienst Publiekszaken. De opdracht en doelstellingen van de Dienst Publiekszaken zijn ook in die interne LEO-werkgroepen afgetoetst en goedgekeurd door het college. Ook de verdere uitvoering van dit beleid zal de Dienst Publiekszaken coördineren. De dienst zal daarbij telkens afstemmen met de verschillende betrokken diensten.

## b. Bezoekersenquête site Zuid 2018

In 2018 was er een klantenbevraging in AC Zuid. We hebben gepeild naar:

- tevredenheid over medewerkers
- toegankelijkheid en openingsuren
- onthaal en wachttijd

Voor de nieuwe beleidsvoorstellen van deze beleidsnota hebben we rekening gehouden met de resultaten van de enquête.

Daarnaast werd de ontwerpbeleidsnota ook voorgelegd en besproken op de gemeenteraadscommissie Vrije Tijd, Pensioenen en Publiekszaken van 6 januari 2020.

De stedelijke dienstverlening is er voor de burger. De dienst Publiekszaken zal daarom ook blijvend tevredenheidsonderzoeken uitvoeren bij die burger, ondernemer of vereniging. Die feedback wordt gerapporteerd naar politiek niveau en suggesties ter verbetering van de dienstverlening worden onderzocht in functie van implementatie.

## 2. Het beleid samengevat

**Het is onze taak om de ruime stedelijke dienstverlening altijd weer zo goed mogelijk te organiseren om zo de burger correct, efficiënt, maar ook persoonlijk te helpen.**

Een identiteitskaart of bouwvergunning aanvragen, advies krijgen over hoe de eerste stappen te zetten in het ondernemerschap, of de aanvraag van een leefloon. Voor dit en heel veel andere zaken kunnen of moeten Gentenaars naar de loketten van de Stad of het OCMW. **Jaarlijks komen meer dan 220.000 bezoekers naar het Administratief Centrum Zuid en nemen meer dan 150.000 mensen contact op met Gentinfo, waarvan 100.000 via de telefoon.**

Gent telt op dit moment meer dan 270.000 inwoners en blijft groeien. Bovendien is Gent met zo'n 160 verschillende nationaliteiten een erg diverse stad. Dat zijn **meer en meer Gentenaars die een beroep doen op de stedelijke dienstverlening op verschillende momenten in hun leven**. De groeiende waaier aan communicatiemogelijkheden biedt kansen om die Gentenaar **steeds sneller en persoonlijker** te bereiken. Tegelijkertijd verwacht de burger door die online mogelijkheden dat organisaties **altijd bereikbaar** zijn en hun dienstverlening op elk moment beschikbaar. De Dienst Publiekszaken is verantwoordelijk voor de manier waarop onze dienstverlening georganiseerd wordt en doet dit voor de hele Stad en het OCMW. We werken nauw samen met de verschillende loketdiensten (zoals Wonen, Mobiliteitsbedrijf, Milieu, Stedenbouw, OCMW en Burgerzaken).

**Daarom werken we met een aantal speerpunten aan een kwaliteitsvollere, digitalere, maar ook toegankelijker en klantgerichte dienstverlening**

Vanuit het principe dat de Gentenaar centraal staat in onze dienstverlening brengen we de volgende speerpunten naar voren in deze beleidsnota:

1. **Spontaan digitaal: digitale dienstverlening vanuit een positieve ervaring.** De digitale trein raast verder en de stedelijke dienstverlening evolueert mee. We halen onze achterstand in en trekken volop de kaart van nieuwe technologieën. Voor burgers die geen gebruik kunnen maken van de digitale mogelijkheden is er altijd ook minimaal 1 ander kanaal of persoonlijke begeleiding, want toegankelijkheid staat centraal.
2. Met een bril van **administratieve vereenvoudiging** op, dagen we alle stedelijke diensten uit om de dienstverlening eenvoudiger te maken. Door dat centraal te coördineren, zullen we daarbij vanuit 1 visie werken. We (her)ontwerpen processen die zorgen voor een verbetering van de noodzakelijke klantencontacten en doorlooptijden.
3. De stadskantoren in de wijken blijven bestaan, zodat **dienstverlening dicht bij de burger** blijft. De stedelijke dienstverlening in de binnenstad brengen we samen in een **nieuw Stadskantoor** op de site Zuid met ruimte voor een nieuw centraal informatiecentrum. Toegankelijkheid en klantgerichtheid staan centraal op deze fysieke plekken.
4. **Gentinfo** is al meer dan tien jaar ons toonaangevend telefonisch onthaal van de Stad Gent. We blijven investeren in Gentinfo en bouwen het uit tot een **multikanaals onthaal** dat ook



bereikbaar is via chat(bot), de website en Whatsapp. Voor algemene info over diensten heen, kunnen Gentenaars terecht bij Gentinfo.

5. **Metten is weten.** We gaan onze stedelijke dienstverlening niet vanuit 'een aanvoelen' veranderen maar wel vanuit data. We bevragen onze burgers en toetsen zo de kwaliteit van de dienstverlening. We volgen bezoekerscijfers op, zodat we onze dienstverlening op basis van gegevens kunnen aanpassen en verbeteren voor de Gentenaar.



## 3. Spontaan digitaal

### 3.1. Uitbreiding van de digitale dienstverlening

We investeren gericht in het digitale aanbod, omdat de burger het recht heeft om ook door de overheid digitaal geholpen te worden.

*Bestuursakkoord: We schakelen een versnelling hoger in de uitbouw van de digitale dienstverlening.*

#### **We investeren in digitaliseren én in een warmer en persoonlijker onthaal**

Online dienstverlening maakt het mogelijk om op élk moment en vanop élke locatie in interactie te gaan met de Stad Gent. Dat voordeel willen we maximaal benutten. We streven ernaar het aantal digitale gebruikers te laten groeien. We gaan voor een ruim aanbod aan gebruiksvriendelijke online dienstverlening, zodat steeds meer burgers ervoor kiezen om hun verrichtingen online te doen. Burgers die het moeilijker hebben met die digitalisering helpen we gericht. Digitaliseren betekent niet onpersoonlijker. Integendeel, we investeren in digitalisering én in een warmer en persoonlijker onthaal door onze medewerkers.

#### **We schuiven het digitale kanaal naar voren én stroomlijnen tegelijk onze dienstverlening via de verschillende kanalen: zo kan de burger altijd rekenen op kwaliteitsvolle en herkenbare dienstverlening**

We brengen 1 lijn in de aanpak van onze online dienstverlening. Het digitale kanaal schuiven we naar voren. Maar we waarborgen dat de verschillende kanalen een gelijke kwaliteitsstandaard, een gelijkwaardig resultaat, en een voorspelbare aanpak/flow voor de burger hebben.

*Bestuursakkoord: We bekijken permanent de nieuwe mogelijkheden die ontstaan door digitale innovaties en zetten gericht in op bijkomend development.*

De voorbije jaren is er sterk ingezet op online dienstverlening. Toch hebben we nog niet voor al onze dienstverlening een digitale variant. We breiden het digitale aanbod uit naar alle producten waarvoor dit mogelijk is. Voor die producten die vandaag een bezoek aan het loket vragen, sporen we actief kansen op en vertalen die online. De doelstelling is dat iedereen mee is op de digitale weg. We blijven bijvoorbeeld investeren in nog meer online formulieren.

### 3.2. Interne efficiëntie voor de burger

Als we dienstverleningsprocessen digitaliseren, bekijken we het hele proces van het begin tot het einde. Dat betekent concreet dat we het digitaliseren niet beperken tot de frontoffice of wat de burger ziet. Ook de achterliggende processen moeten maximaal digitaal verlopen. We organiseren daarom een uniforme digitale verwerking in de backoffice voor onze digitale dienstverlening én voor onze dienstverlening via een fysiekloket. Die efficiënte (digitale) organisatie van de backoffice versterkt de

kwaliteit van de dienstverlening. Naast de burger zullen we ook ons personeel opleiden in deze digitalisering.



### 3.3. Online reserveren en betalen

Voor verschillende van onze producten moeten de aanvragers iets betalen. We willen ze zo veel mogelijk de kans geven die dienstverlening veilig online te reserveren én te betalen. De voordelen zijn:

- een vlot reserverings -en betalingsproces
- minder administratie
- minder kansen op fouten

### 3.4. Je dossier gemakkelijk raadpleegbaar

De burger/vereniging/onderneming kan via het Mijn Gentaccount gebundeld zien wat de status is van de verschillende (lopende) dossiers. We streven ernaar om het Mijn Gentaccount te koppelen aan het Vlaamse Burgerprofiel voor burgers, en Vlaanderenonderneemt.be voor bedrijven. Beide voorbeelden zijn initiatieven van de Vlaamse overheid die een overzicht geven van lopende aanvragen door de burger of door bedrijven. We onderzoeken ook hoe we vanuit de Stad Gent digitale documenten in de federale e-box (een digitale postbus voor de Belgische burger) kunnen plaatsen.

### 3.5. Herkenbaarheid van digitale dienstverlening

We plannen een uniforme gebruikerservaring in alle stappen van onze digitale processen. We werken gelijkaardige processen (status van het dossier opvragen, betalen, aanmelden, ...) op éénzelfde manier uit, los van de uitvoerende dienst. Dat verhoogt de herkenning bij de burger/ondernemer en zorgt ervoor dat onze digitale dienstverlening ook gemakkelijker te leren is voor personen die minder vlot zelf hun weg daarin vinden.

*Bestuursakkoord: We investeren ook in het klantenmanagementsysteem waardoor iedereen online zijn/haar dossier kan opvolgen.*

### 3.6. Ook met een smartphone

In 2018 had meer dan 80 % van de Gentenaars een smartphone<sup>1</sup>.

Bij de ontwikkeling van digitale dienstverlening houden we daarom rekening met de gebruiksvriendelijkheid op mobiele toestellen.

*Bestuursakkoord: Samen met creatieve en ondernemende Gentenaars zullen we bovendien nieuwe applicaties ontwikkelen of verbeteren, die alle stedelijke dienstverlening laagdrempelig maken of op een andere manier verbeteren.*

### 3.7. Oog voor iedereen



Door de samenwerking van de Dienst Publiekszaken met Digitaal Talent@Gent worden mensen die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld, opgevangen. Met Digipunten op strategische locaties en publieke computers aan de loketten helpen we elke Gentenaar. Burgers kunnen terecht bij het contactcenter Gentinfo als ze dreigen vast te lopen bij het gebruik van onze online dienstverlening. Dat kan ook:

- via de chatbot (zie ook pagina 23)
- aan de publieke pc's in het Stadskantoor. Daar is iemand die ze individueel kan begeleiden.

*Bestuursakkoord: In de onmiddellijke omgeving van fysieke loketten stellen we computers ter beschikking om de Gentenaars kennis te laten maken met de digitale dienstverlening. Wie dat nodig heeft, kan daar ook persoonlijke bijstand krijgen.*

### 3.8. Initiatieven

1. We maken van alle formulieren webformulieren
2. We digitaliseren het volledige dienstverleningsproces (front- én backoffice) en leiden ons personeel daar ook voor op
3. We maken online reserveren en betalen mogelijk, ook via gsm

<sup>1</sup> <http://www.ilikemedia.be/9-lessen-die-we-trekken-uit-de-nieuwe-digimeter-cijfers-2018/>

4. Via een koppeling van Mijn Gent aan het Vlaamse Burgerprofiel en Vlaanderenonderneemt.be geven we iedereen de mogelijkheid om de status van dossiers op te volgen
5. We werken aan een uniforme digitale beleving over producten en diensten heen
6. Digitale ontwikkelingen werken op pc én op laptop, ipad en smartphone
7. We helpen burgers die hulp nodig hebben om de digitale dienstverlening te gebruiken

## 4. Administratieve vereenvoudiging

### 4.1. Inleiding: KUS

De 3 principes van onze administratieve vereenvoudiging zijn:

1. klantgericht
2. uniek
3. simpel

Afgekort KUS, dus.

**Klantgericht.** We plaatsen de burger centraal en bouwen daar onze dienstverlening rond. In samenspraak met de burgers stellen we onze manier van werken kritisch in vraag:

- Wat ervaren de burgers als last?
- Hoe ervaren ze onze werking?
- Wat willen ze en wat willen ze niet?

Op basis hiervan organiseren we ons volgens de logica van onze burgers. Wat zij als last ervaren, bannen we uit onze werkwijze.

**Uniek.** We doen handelingen maar 1 keer en we doen ze meteen goed. Er zijn geen overbodige controles en geen dubbel werk. Zo beperken we ook de kans op fouten door bijvoorbeeld gegevens vanuit systemen naar andere systemen door te laten vloeien in plaats van ze over te typen.

**Simpel.** Administratieve handelingen maken we zo helder en makkelijk mogelijk. De burger mag ze niet ervaren als moeilijk en onoverkomelijk. 'Waarom moeilijk als makkelijk ook kan?' is het uitgangspunt. En alle ballast moet er uit.

## 4.2. KAFKA-meldpunt en focusgroepen

We werken al jaren actief administratieve lasten weg, maar zetten dat te weinig in de kijker. In de toekomst tonen we actiever wat we doen voor administratieve vereenvoudiging. Als Stad Gent laten we zien dat vereenvoudiging ons even nauw aan het hart ligt als digitalisering. We laten ons inspireren door onze eigen medewerkers. Een vereenvoudiging binnen 1 bepaalde dienst kan interessant zijn voor andere diensten.

We maken ook een fysiek en online, centraal meldpunt voor suggesties voor administratieve vereenvoudiging, zoals dit ook bij andere overheden of organisaties bestaat. We integreren het meldpunt in Gentinfo.

## 4.3. Helder en begrijpelijk



Sinds 2011 passen we de KUS-principes toe bij het maken van formulieren en reglementen. We investeren daar verder in. De invuller van een formulier:

- ziet duidelijk dankzij de huisstijl dat het om een formulier van de Stad Gent gaat
- weet wat de volgende stappen zijn na het verzenden van het formulier
- waar hij terecht kan als hij vragen heeft. De vragen in het formulier zijn in een eenvoudige taal

opgesteld. We vragen alleen die informatie op die noodzakelijk is. En bij elk nieuw formulier stellen we ons de vraag of het een noodzakelijk formulier is, of niet. Bij het digitaliseren van formulieren bekijken we of er formulieren zijn die we kunnen samensmelten. Het systeem leidt aanvragers door een onlineformulier op basis van hun antwoorden. Zo moeten ze alleen invullen wat voor hen van toepassing is en houden we de administratieve last zo laag mogelijk.

*Bestuursakkoord: We nemen alle stedelijke reglementen onder de loep, gaan na of ze nog actueel, nuttig en nodig zijn, en vertalen ze in begrijpelijke en vooral visueel toegankelijke taal. We betrekken de gebruikers bij de aanpassing van de reglementen, zodat ze ook bruikbaar en verstaanbaar zijn voor de burger.*

We screenen alle reglementen op nut, doel, administratieve last en helder taalgebruik en passen waar nodig aan. Zo verbeteren we de toegankelijkheid van alle reglementen en beperken we het aantal. Een vaste volgorde van artikelen in elk reglement, maakt ze al een pak overzichtelijker.

## 4.4. We laten de data lopen, niet de burger

De dienstverlening van onze stad bestaat uit verschillende administratieve stappen. We nemen actief dienstverleningsprocessen vast om de administratieve lasten te verminderen en de regeldruk voor burgers, ondernemingen en bedrijven en verenigingen weg te werken. We bekijken dit maximaal vanuit het perspectief van die burger. De data die we als Stad hebben, vragen we niet telkens opnieuw op. Meer nog, we gebruiken de data, als we er toestemming voor hebben, om proactief

stedelijke dienstverlening aan burgers of ondernemers te bezorgen. Bij de aangifte van een geboorte geven we bijvoorbeeld mee dat de Stad een premie voor herbruikbare luiers heeft. Of bij de bespreking van renovatieplannen krijgen Gentenaars ook meteen alle premiemogelijkheden mee.

*Bestuursakkoord: Onnodige administratieve lasten willen we zoveel mogelijk vermijden, met als uitgangspunt: 'De gegevens moeten lopen, niet de mensen.' Dit geldt zowel voor individuele burgers als voor ondernemers, bedrijven en verenigingen.*

## 4.5. Digitale handtekening

Heel wat documenten worden vandaag ondertekend. Die handtekeningen zijn niet altijd juridisch nodig. De naam en de functie van de ondertekenaar zijn vaak voldoende. Hierdoor winnen we aan snelheid om documenten te versturen. Die documenten kunnen - als we het mailadres van de burger hebben - digitaal de deur uit zonder dat ze nog ergens geprint en (digitaal) getekend moeten worden.

## 4.6. De Dienst Publiekzaken coördineert in samenwerking

De Dienst Publiekzaken coördineert de ambities in deze beleidsnota. De dienst bekijkt de overkoepelende dienstverleningsaspecten vanuit het perspectief van de Gentse burgers, detecteert wat beter kan en treedt respectvol in gesprek met de diensten en het stadsbestuur om de dienstverlening klantvriendelijker en efficiënter te maken. De Dienst Publiekzaken zet niet alleen strategisch maar ook conceptueel de bakens uit en zorgt voor de realisatie van die visie in samenwerking met de andere stadsdiensten en het OCMW. Dat onder leiding van een dienstverleningscoördinator.

*Bestuursakkoord: De Stad Gent als slagkrachtige en wendbare organisatie. We gaan zoveel mogelijk de verkokering tegen en versterken de kruisbestuiving tussen de verschillende beleidsdomeinen.*

Om de overkoepelende strategie voor de dienstverlening van de Groep Gent op te stellen, te bewaken en erover te rapporteren is 1 aanspreekpunt nodig. De Dienst Publiekzaken zal die rol opnemen. De dienst is de trekker en coördinator van dienstoverschrijdend projecten rond digitale, fysieke en telefonisch dienstverlening, altijd in gesprek met de andere diensten. Publiekzaken zal instaan voor de centrale behandeling van informatie. We beheren de eerstelijnsinformatie, en organiseren uniformiteit in de kennisopbouw en –uitwisseling via het centrale informatieplatform. Die integrale aanpak moet leiden tot doelgerichte processen en efficiënte resultaten die bruikbaar zijn voor de organisatie en herkenbaar voor de doelgroep.

## 4.7. Initiatieven

8. Gebruikersinzichten leren we via focusgroepen en een centraal KAFKA-meldpunt
9. We vereenvoudigen onze formulieren en gebruiken daarbij heldere taal.
10. De data die we al hebben van de burgers, gebruiken we. We laten mensen niet telkens alles opnieuw invullen.
11. We trekken zoveel mogelijk de kaart van de digitale handtekening
12. De Dienst Publiekszaken zal de centrale ondersteuning voor een klantgerichte dienstverlening en administratieve vereenvoudigingstroom waarborgen onder begeleiding van een dienstverleningscoördinator.

# 5. Onze fysieke dienstverlening en hoe we ze moeten organiseren

## 5.1. De Stad op afspraak

De Gentse burgers staan centraal in dit verhaal. Ze genieten van de dienstverlening op een moment en op de locatie die hun het best past. Op diverse locaties bieden we een verzameling van diensten en producten aan.

*Bestuursakkoord: Voor korte verrichtingen zijn er snelbalies. Voor meer complexe of individuele dienstverlening zijn er de themabalies, waar men op afspraak werkt.*

Ook het fysieke bezoek aan het Stadskantoor of een dienstencentrum willen we zo klantgericht en efficiënt mogelijk laten verlopen. Bij het eerste onthaal, bij een algemene vraag, bij een eerste intake bij het OCMW of bij een andere dienstverlening die laagdrempeligheid vereist, kunnen burgers altijd terecht zonder afspraak. Ook bij de snelbalies kunnen mensen vrij langskomen voor korte en eenvoudige verrichtingen (zoals om een reispas af te halen). Voor complexere of individuele dienstverlening zijn er themabalies die op afspraak zullen werken. De duur, locatie, en benodigdheden voor het bezoek zijn op voorhand duidelijk. Bovendien kunnen burgers het best passende tijdstip kiezen volgens hun agenda. Een sms herinnert ze 24 uur op voorhand aan de afspraak. Ook de medewerkers

kunnen zich beter voorbereiden op hun afspraken. Door te werken op afspraak ervaren de burgers dus een kortere wachttijd en behandelingstijd. Een afspraak aanvragen kan:

- online via stad.gent
- telefonisch via Gentinfo
- fysiek via een GentinfoPunt

## 5.2. Centraal in het nieuwe Stadskantoor



### 5.2.1. Dé centrale voordeur van Groep Gent

*Bestuursakkoord: Alle diensten van de Stad worden zoveel mogelijk fysiek samengebracht in het Stadskantoor aan de Zuid en ingericht op maat van elke Gentenaar.*

De komende legislatuur opent het nieuwe Stadskantoor de deuren. Een nieuwe, moderne, centrale ontmoetingsplek waar zo veel mogelijk van onze dienstverlening samenzit. We verwelkomen onze



bezoekers in de centrale publiekszone waar alle stedelijke dienstverlening georganiseerd wordt.

Een informatiemedewerker ontvangt ze er warm en begeleidt ze persoonlijk. Bezoekers kunnen terecht aan de snelbalie voor een breed aanbod aan snelle dienstverlening. Hebben ze een

afspraak dan verwijst de informatiemedewerker ze door naar de juiste themabalie of spreekruimte. De achterliggende taken (backoffice) gebeuren in een aparte ruimte. Ook een eerste intake bij het OCMW is er mogelijk.

### 5.2.2. Optimale toegankelijkheid van de publiekszone

Een bezoek aan het Stadskantoor of Wijkkantoor wijst zichzelf uit. De toegankelijkheid moet optimaal zijn voor alle doelgroepen. We zorgen voor een warm onthaal door onze fysieke klantgeleiding in de publiekszones. De centrale aansturing voor signalisatie en het beheer van klantbegeleidingssystemen garanderen de uniformiteit en duidelijkheid voor de burger. We zetten in op meertaligheid (met videotolken), maar ook op een kindgericht ontwerp van onze publiekszones en balies.

Bezoekers kunnen terecht aan de laadstand voor smartphones, of drinken een koffie/water tijdens het wachten. Samen met de toegankelijkheidsambtenaar maakt de Dienst Publiekszaken een vlotte circulatie mogelijk op de locaties met baliewerking. Voor kinderen en jongeren zijn het Stadskantoor en de Wijkkantoren aangename en interessante plekken om te vertoeven.

*Bestuursakkoord: We richten het Stadskantoor en de Wijkkantoren kindvriendelijk in met speelhoeken, en er komt een verzorgingstafel.*

### 5.2.3. Informatiecentrum: Hotspot voor de laatste nieuwtjes

Naast het nieuwe Stadskantoor komt het nieuwe informatiecentrum en een stadswinkel. Die plaats stimuleert de betrokkenheid van de Gentenaars.



Ze vinden er laagdrempelige basisinformatie over het aanbod van Groep Gent. Hoewel informatie op vele andere stadskanalen te vinden is, geeft het informatiecentrum met de stadswinkel de mogelijkheid om op een centrale en zichtbare plaats stedelijke initiatieven uit te lichten op een moderne manier (bijvoorbeeld via digitale projectie en interactieve schermen). Ook kunnen er inspraakmomenten plaatsvinden. Burgers voelen zich er welkom en een warme kop koffie of water is altijd binnen handbereik. We streven naar een uitgebreid en actueel aanbod in de stadswinkel. Het publiek zal er terecht kunnen om producten van Groep Gent te kopen, zoals de 'Sport Na School'- pas,

taxicheques en boeken. Ook producten van partners van Stad Gent, zoals UGent, de UiTPAS en Ivago, zullen er mooier gepromoot worden. Daarnaast zullen ook tijdsgebonden thema's er meer zichtbaarheid krijgen (bv Winterfeesten, Gentse Feesten,...).

## 5.2.4. Warm onthaal nieuwe inwoners

Om nieuwe inwoners van onze stad warm te verwelkomen, zorgt het informatiecentrum voor een praktisch informatiepakket voor elke nieuwe Gentenaar. Het informatiecentrum en de stadswinkel lenen er zich perfect toe om de informatiepakketten actueel te houden. In het welkomstkoffertje zit ook een uitnodiging voor een persoonlijke ontvangst op het stadhuis om kennis te maken met het stadsbestuur. De Dienst Publiekszaken organiseert dit onthaal 4 keer per jaar. Nadien mogen de deelnemers een verrassingspakket samenstellen met een keuze aan gadgets, toegangstickets,...

*Bestuursakkoord: Gent wil een open stad zijn, waar iedereen zich welkom voelt, zowel expats die zich hier voor korte tijd vestigen als mensen die hun hele toekomst in Gent willen uitbouwen.*

## 5.3. Wijkkantoren decentraal in de stad

### 5.3.1. Rabot, Oostakker, Gentbrugge en Sint-Denijs-Westrem

Terwijl het Stadskantoor voor de burger een ontmoetings- en aanknopingspunt wordt met het ruime aanbod van stedelijke dienstverlening, richten de Wijkkantoren zich op de kenmerken van de buurt. Voor de uitbouw van de wijkkantoren houden we rekening met het volledige aanbod van dienstverlening van de Groep Gent. We verbinden interne en externe gegevens over de wijk om de dienstverleningsnoden te ontdekken. We objectiveren zo waar en wanneer een Wijkkantoor wenselijk is en met welk aanbod. We maken per wijk een behoefteplan op, gebaseerd op de centrale dienstverleningsprincipes, en een evaluatie van de huidige centra in de wijken. We onderzoeken ook



de noden om met dienstverlening aanwezig te zijn op plaatsen die buiten onze vaste locaties liggen. We komen naar de burger door zitdagen in ziekenhuizen of woonzorgcentra te organiseren. We onderzoeken in welke mate pop-upstands voor urgente dienstverlening een mogelijkheid zijn. We maken burgers bewuster van onze dienstverlening (zoals premies) door proactief aanwezig te zijn op strategische locaties of events (infodesk op markt).

In deze bestuursperiode komen al zeker nieuwe wijkkantoren in Oostakker en Gentbrugge. Daarnaast ontwikkelen we het plan voor het wijkkantoor van Sint-Denijs-Westrem, ingebed in de wijkstructuurschets.

### 5.3.2. Brede onthaalwerking via GentinfoPunten

Om laagdrempelige Groep Gent-dienstverlening te kunnen blijven bieden, versterken we de GentinfoPunten. Ook bouwen we verder aan naamsbekendheid van Gentinfo. De bekende rode telefoon met directe doorschakeling naar Gentinfo is aanwezig in de onmiddellijke omgeving van elke stedelijke balie zoals de bibliotheken, zwembaden, ziekenhuizen, het toerisme-informatiecenter, ... We ondersteunen het samenwerkingsverband Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO) dat het OCMW aangaat met het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. Het doel is aansluiting en synergiën te vinden met de brede onthaalwerking uitgebouwd vanuit de GentinfoPunten.

### 5.3.3. Mobiel Dienstencentrum

De diensten die we aan de centrale snelbalie van het Stadskantoor zullen leveren, worden zoveel mogelijk meegenomen in de werking op de decentrale locaties maar ook in die van het Mobiel Dienstencentrum. Een uitgebreider aanbod aan diensten, zorgt voor een hogere aantrekkingskracht en efficiëntie van het Mobiel Dienstencentrum. De plaatsen waar het Mobiel Dienstencentrum halt houdt, worden jaarlijks geëvalueerd op basis van bezoekerscijfers en klantentevredenheid. Zo kunnen we desgevallend bijsturen, blijven we continue efficiëntie nastreven en kunnen we tegemoetkomen aan nieuwe noden



### 5.3.4. Dienstverlening aan huis

We analyseren voor welke stedelijke producten een thuiservice mogelijk is voor ofwel de aanvraag, ofwel de aflevering. We onderzoeken voor welke producten we de burger de mogelijkheid aanbieden om van deze extra service gebruik te maken mits betaling.

*Bestuursakkoord: Waar dat wettelijk mogelijk is, worden documenten zoals rijbewijzen en reispassen aan huis bezorgd, wat een tweede bezoek aan het loket uitspaart.*

We brengen met de diensten de mogelijkheden in kaart, en detecteren nieuwe wensen vanuit klantenbevragingen. Buitenlandse voorbeelden (zoals Utrecht) leren ons alvast dat deze dienstverlening interessant wordt bevonden.

## 5.4. Initiatieven

13. We rollen het werken op afspraak verder uit.
14. In het Stadskantoor zullen we nieuwe, klantgerichte dienstverleningsprincipes toepassen.
15. We streven een optimale toegankelijkheid van de publiekszone na.
16. Het Informatiecentrum wordt een hotspot voor stadsnieuwtjes
17. Elke nieuwe inwoner krijgt een informatiepakket en wordt ontvangen op het stadhuis
18. We openen nieuwe wijkkantoren in Rabot, Oostakker, en Gentbrugge. Voor St.-Denijs-Westrem worden eerste plannen gemaakt.
19. We detecteren noden in Gentse wijken om dienstverlening verder te clusteren
20. We versterken en breiden GentinfoPunten uit in de wijken
21. We zetten verder in op MOBI
22. We analyseren de mogelijkheid om stedelijke dienstverlening aan huis af te leveren

## 6. Gentinfo: multikanaals onthaal



### 6.1. Hét centrale aanspreekpunt voor Groep Gent

Het contactcenter Gentinfo vierde in 2018 zijn 15-jarig bestaan met het 1,5 miljoenste contact, en is uitgegroeid tot een sterk merk van de Groep Gent. De burger vindt steeds makkelijker de weg naar Gentinfo, want met 157.107 contacten in 2018 is het een van de belangrijkste speerpunten van de Gentse eerstelijnsdienstverlening. Gentinfo behartigt de belangen en faciliteert de werking van vele diensten. Communicatiemiddelen veranderen en de kanaalstrategie van Gentinfo evolueert mee. Gentinfo blijft dus bereikbaar op verschillende manieren. Gentinfo werkt daarvoor nauw samen met de Dienst Communicatie.

*Bestuursakkoord: Gentinfo wordt verder uitgebouwd tot hét centrale aanspreekpunt voor de volledige Groep Gent.*

De komende legislatuur groeit Gentinfo verder. We streven naar 1 centraal aanspreekpunt met meer contacten op maat van de burgers. Zij krijgen op nog meer vragen een antwoord via Gentinfo, en de interne diensten kunnen vertrouwen op een kwaliteitsvolle ondersteuning als ze het eerstelijnscontact overdragen naar Gentinfo. Het algemeen nummer staat standaard vermeld op eerstelijnsinformatie en –communicatie. Gentinfo ondersteunt diensten voor hun telefonische dienstverlening, en neemt over waar mogelijk. We verspreiden zo weinig mogelijk telefoonnummers per dienst extern. Alleen bij specifieke dossiers of antwoorden op vragen geven we wel een persoonlijk telefoonnummer of het telefoonnummer van de dienst mee. De centralisatie van onze eerstelijns telefonie creëert herkenbaarheid bij het publiek, extra bereikbaarheid door de ruime openingsuren van Gentinfo, en efficiëntiewinsten voor de volledige organisatie.

## 6.2. Ondersteuning in digitale dienstverlening

We bieden burgers ondersteuning aan als ze dreigen vast te lopen in ons aanbod van digitale dienstverlening. We maken werk van een helpdesk bij Gentinfo voor digitale dienstverlening.

*Bestuursakkoord: Gentinfo vervult een belangrijke rol in de ondersteuning van mensen die geen toegang hebben tot digitale dienstverlening.*

## 6.3. Multikanaals bereikbaar

We gaan voor meer contacten voor Gentinfo, en meer contacten op maat van de burger. Het doel is de eerstelijnsinformatie zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te maken, dat gebeurt vandaag al via telefoon, e-mail, chat, en de socialemediakanalen Facebook en Twitter.

Om de bereikbaarheid te maximaliseren, zetten we nieuwe communicatiekanalen in op maat van de verschillende doelgroepen. We gaan als Stad mee in de trends voor interactie via sociale media. Twitter en Facebook zijn al ingeburgerd. We onderzoeken de mogelijkheden van Whatsapp. We bouwen ook een chatbot, die automatisch kan chatten met burgers die algemene vragen hebben.

## 6.4. Meertalige en begrijpelijke dienstverlening

We zetten meertalige Gentinfo-operatoren in om anderstaligen makkelijker aansluiting te laten vinden met onze dienstverlening. Bij de ontwikkeling van de chat(bot) op de website worden FAQ's geprogrammeerd in het Engels. Dat gebeurt steeds met respect voor de taalwetgeving. Zowel de Gentinfo-operatoren als de medewerkers in het Stadskantoor en de wijkkantoren hanteren heldere en begrijpelijke taal. Ze worden daarvoor opgeleid.

## 6.5. Snelle en juiste info door transparantie

Een nieuw plannings- en aanwezigheidssysteem zal de dienstoverschrijdende werking beter en gemakkelijker maken. Gentinfo kan hiermee collega's doelgericht doorverbinden door te weten wie er wel is en wie niet door ziekte, vakantie, vergadering, enz. Voor de burger betekent dit snelle en juiste info.

## 6.6. Samenhang in telefonische bereikbaarheid

We analyseren ook de telefonische openingsuren van de diensten. Daarmee willen we de telefonische dienstverlening helder en efficiënt organiseren. Gentinfo blijft bereikbaar tijdens zijn ruime openingsuren (ook tijdens het weekend), de diensten zelf zijn bereikbaar op maat van de verschillende soorten burgers.



## 6.7. Kwaliteitsvol klantencontact

We maken interne afspraken over de diensten heen als houvast voor het slagen van belangrijke dienstverleningsmomenten. We organiseren ook opleidingsmomenten voor onze loketmedewerkers. Het gaat om richtlijnen voor een klantvriendelijke call, een succesvol gesprek aan het loket, hoe correct om te gaan met meertaligheid, het brengen van een minder aangename boodschap, ... Na een vraag is het duidelijk voor de burger wat hij mag verwachten. We zijn betrouwbaar en doen wat we zeggen.

## 6.8. Initiatieven

23. Gentinfo wordt verder uitgebouwd tot hét centrale aanspreekpunt voor Groep Gent.
24. We integreren een helpdesk voor digitale dienstverlening bij Gentinfo.
25. Gentinfo wordt multikanaal bereikbaar en meertalig.
26. We investeren in een transparant plannings- en een aanwezigheidssysteem.
27. We brengen samenhang in de telefonische bereikbaarheid van diensten.
28. We plannen extra opleidingsmomenten rond klantgericht werken voor de loketmedewerkers.

# 7. Meten is weten

## 7.1. Klantenbevraging

De burgers zijn coproducteur van onze dienstverlening. Niemand is beter in staat om ideeën, meningen, ervaringen over de dienstverlening te uiten dan de burgers zelf. We betrekken de Gentenaars bij het beleid en uitvoering van de dienstverlening. Meer nog, het startpunt is hun ervaring. We zorgen ervoor dat we van al onze digitale systemen kunnen tracken hoeveel mensen ze gebruiken, hoe lang ze erover doen, enz. We zetten deze gegevens in om onze dienstverlening te verbeteren.

*Bestuursakkoord: Transparantie, betrokkenheid, maatwerk, klantvriendelijkheid, participatie en datagedreven werken vormen de basis voor het nieuwe Gentse stadsbestuur.*

We voeren metingen naar klanttevredenheid om knelpunten in onze dienstverlening in kaart te brengen. We grijpen het moment van interactie met burgers aan om burgerbevragingen te doen.

Burgers kunnen kiezen om feedback te geven na een ervaring van onze dienstverlening: na een telefonisch gesprek, bezoek aan het loket, digitale procedure. Geregeld organiseren we bevestigingen in samenwerking met gespecialiseerde lokale partners. We richten een focusgroep op met een (gediversifieerd) panel om in dialoog te gaan over de evolutie van onze dienstverlening. Klachten en signalen over dienstverlening pikken we op én we gaan ermee aan de slag. Op basis van de ervaring van de klant sturen we onze dienstverlening bij.

## 7.2. Afspraken voor een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening

De Dienst Publiekzaken maakt afspraken met de stadsdiensten over succesfactoren van een kwaliteitsvolle klantgerichte dienstverlening (bereikbaarheid, wachtrijen, afhandeltijden, antwoordtermijnen, ...). Dat gebeurt in continu overleg met de diensten en volgt de evolutie van producten. We ontwikkelen ook een afsprakenprotocol voor de interactie tussen front- en backoffice en dat zorgt voor een comfortabele en duidelijke werksituatie.

## 7.3. Monitoring van data

Tal van systemen leveren ons waardevolle data over het gebruik van onze dienstverlening. Een dashboard voor dienstverlening centraliseert die data. Monitoring en rapportering van die data is onmisbaar voor het welslagen van de gemaakte afspraken. Het dashboard wordt een belangrijk beleidsinstrument om de stedelijke dienstverlening blijvend op te volgen.

## 7.4. Klachten? Die gaan centraal

Niet enkel meldingen of suggesties voor administratieve vereenvoudiging zullen mogelijk zijn. Ook het klachtenmanagement voor de Groep Gent wordt vanuit de Dienst Publiekzaken georganiseerd.

*Bestuursakkoord: Klachten worden op een performante manier opgevolgd.*

Dit gaat over de verwerking, de opvolging en de rapportering van eerstelijns-klachten. Door die centrale coördinatie zijn we zeker dat elke burger een antwoord op zijn klacht krijgt, en dat signalen gecapteerd en doorgegeven worden aan diensten en het bestuur. We benutten die kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

## 7.5. Initiatieven

29. We organiseren op verschillende momenten en via verschillende kanalen klantenbevestigingen.
30. We maken interne afspraken voor een klantgerichte dienstverlening.

- 31.** Aan de hand van gegevens gaan we na of onze dienstverlening performant is.
- 32.** De Dienst Publiekszaken volgt klachten centraal op, en verwerkt en rapporteert ze.

