



---

**2022\_CBS\_12629 Gewijzigd tijds kader dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken m.i.v. 1 januari 2023 - Goedkeuring**

**Beslissing:** Goedgekeurd in besloten vergadering van 22 december 2022

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

de heer Mathias De Clercq, burgemeester-voorzitter; de heer Filip Watteeuw, schepen mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; de heer Bram Van Braeckvelt, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx, schepen; mevrouw Hafsa El-Bazioui, schepen; mevrouw Evita Willaert, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen  
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-algemeendirecteur; de heer Danny Van Campenhout, adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Isabelle Heyndrickx

**Betrokken:** Sofie Bracke

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 56, § 3, 1°.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Motivering**

Burgerzaken doorloopt sinds 2020 een proces waarbij de volledige organisatie onder de loep wordt genomen. In het kader van efficiëntie en het beter bedienen van de burger werd er een proces gestart met de naam "Burgerzaken in beweging". Door de recente besparingen lag de focus niet meer alleen op de interne processen maar was de dienst genoodzaakt om in het algemeen de dienstverlening nog beter af te stemmen op de vraag en overaanbod te schrappen.

Voor de Dienst Publiekszaken is er hetzelfde verhaal. Tijdens het budgetconclaaf werd het voorstel goedgekeurd om vanaf 1 januari de openingsuren te herzien voor de balies van Gentinfo aan de Zuid en voor Gentinfo telefonie (callcenter).

De besparingen dwingen ons om het aanbod aan dienstverlening nog beter af te stemmen op de vraag. Door het werken op afspraak kunnen we onze openingsuren decentraal wijzigen zonder dat de burger hier een nadelig effect van ondervindt. We garanderen immers een goede

afstemming van vraag en aanbod, zodat de burger binnen een redelijke termijn een afspraak kan maken. Tegelijk blijven we inzetten op digitalisering. Doordat er meer en meer producten online aangevraagd en afgehandeld worden, verschuift het zwaartepunt van de dienstverlening bij Burgerzaken van frontoffice loketwerk naar backoffice werk. Om te vermijden dat de digitale aanvragen vertraging zouden oplopen, is het nodig dat we meer backoffice tijd gaan creëren. Het aanpassen van de openingsuren komt hieraan tegemoet.

Data wijzen uit dat bij de Dienst Publiekszaken het merendeel van de bezoekers nog steeds kan bediend worden binnen efficiëntere openingsuren. Gezien de besparingen zullen er vanaf 1 januari andere openingsuren van kracht zijn voor de balies van Gentinfo in AC Zuid en voor Gentinfo telefonie.

Het gewijzigd tijds kader dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken m.i.v. 1 januari 2023 is in bijlage gevoegd en ligt ter beslissing voor.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Gewijzigd tijds kader dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken (deel van de beslissing)

### **Beslissing**

**Beslist het volgende:**

#### **Artikel 1:**

Keurt goed het gewijzigd tijds kader voor de dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken m.i.v. 1 januari 2023, zoals gevoegd in bijlage.

2022\_CBS\_12629 - Gewijzigd tijds kader dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken m.i.v. 1 januari 2023

## Gewijzigd tijdschema dienstverlening Publiekszaken en Burgerzaken

<b>GentinfoPunt Ac Zuid</b>			
<b>Maandag</b>	9u-12u30	13u30-16u30	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	9u-12u30	13u30-16u30	16u30-19u
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u30	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	13u30-16u30	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u30	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten

<b>Burgerzaken Ac Zuid</b>			
<b>Maandag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	9u-12u30	Gesloten	16u30-19u
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentra Sint-Amandsberg, Gentbrugge, Wondelgem, Nieuw-Gent</b>			
<b>Maandag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	9u-12u30	Gesloten	16u30-19u
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentra Mariakerke en Oostakker</b>			
<b>Maandag</b>	Gesloten	13u30-16u	16u30-19u
<b>Dinsdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentrum Zwijnaarde</b>			
<b>Maandag</b>	Gesloten	13u30-16u	16u30-19u
<b>Dinsdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentra Sint-Denijs-Westrem en Drongen</b>			
<b>Maandag</b>	Gesloten	13u30-16u	16u30-19u
<b>Dinsdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentrum Ledeberg</b>			
<b>Maandag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Donderdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentrum Rabot</b>			
<b>Maandag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Donderdag</b>	9u-12u30	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	9u-12u30	13u30-16u	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

<b>Dienstencentrum Sint-Kruis-Winkel</b>			
<b>Maandag</b>	Gesloten	Gesloten	16h30-19h
<b>Dinsdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Woensdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Donderdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	Gesloten	Gesloten	Gesloten

