

## **Opschrift**

Vergadering van 23 januari 2023

Nummer: 2023\_MV\_00043

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Loketten burgerzaken**

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd: Isabelle Heyndrickx

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Vele stadsdiensten en stadsloketten zitten sinds jaar en dag verspreid over onze stad; niet altijd even praktisch voor de burger, maar ook niet voor de stadsmedewerkers. Het Stadskantoor zal daar binnenkort verandering inbrengen. In afwachting daarvan werden de administratieve diensten zoals dienst burger- en personeelszaken ondergebracht in de vroegere stadsbibliotheek. Maar ook het onthaal en de snelloketten zijn er te vinden. Sinds 01.01.2023 is er een opsplitsing aan de balies van het administratief centrum Zuid namelijk snelle balies (waar burgers terecht kunnen voor producten dienst burgerzaken) en onthaalbalies waar burgers terecht kunnen voor oa het maken van afspraken voor diensten binnen de stad. Deze veranderingen blijken verwarring te creëren over de dienstverlening en openingsuren van de loketten dienst personeel en dienst burgerzaken wegens regelmatig wijzigingen van de openingsuren, het maken van afspraken is niet altijd duidelijk en de informatie op de website bleek ook niet te stroken met de realiteit, mocht ikzelf ondervinden en wordt me ook bevestigd door andere Gentenaars.

**Vraag:**

- Wat was de reden van de meerdere wijzigingen van dienstverleningen/openingsuren?
- De website is sinds kort aangepast, maar het heeft toch wel een tijdje geduurd alvorens burgers correcte informatie (openingsuren ...) op de website konden vinden. Waarom was het zo moeilijk om de website actueel te houden? Is de huidige regeling meer definitief?
- Op welke manier wordt er ingezet op betere en effectievere informatieverstrekking aan burgers die digitaal ongeletterd zijn?
- voorziet de schepen een evaluatie van de nieuwe regeling? Zal deze bijgestuurd worden indien nodig?

## Antwoord

Voor ik in ga op uw vragen wil ik aangeven dat ik mij in mijn antwoord zal beperken tot de loketwerking van de dienst Burgerzaken. U weet dat in het Stadskantoor ook andere diensten gehuisvest zijn. Als u verdere vragen heeft over Gentinfo of de loketwerking in het algemeen, kan u daarvoor terecht bij mijn collega Schepen Bracke, die bevoegd is voor Publiekszaken.

De dienst Burgerzaken is sinds het begin van deze legislatuur bezig met een interne reorganisatie. Niet alleen om efficiënter te gaan werken, maar vooral met als doel onze dienstverlening aan te passen aan de verwachtingen van de burger.

Twee elementen zijn daarbij belangrijk.

In de eerste plaats is er de doorgedreven digitalisering die wij aanbieden en waar de burger actief op ingaat. Vandaag gebeurt meer dan 90% van de aanvragen en handelingen bij Burgerzaken digitaal. Dat wil zeggen dat mensen niet meer fysiek aan het loket komen, maar thuis hun aanvraag doen. Ook al komen deze mensen niet meer fysiek aan het loket, de aanvraag moet in de backoffice van de dienst wel nog verwerkt worden. Daardoor hebben we steeds meer mensen nodig in de backoffice, en minder aan de loketten. Een verschuiving was dan ook aan de orde.

Daarnaast stelden we vast dat bepaalde momenten doorheen de week veel meer bevroegd waren dan andere. Logischerwijs worden vooral woensdagnamiddagen en avondopeningen snel ingevuld, terwijl er op pakweg dinsdagvoormiddag minder vraag is naar afspraken. Die vaststellingen hebben uiteraard mee onze keuzes bepaald wanneer we vooral inzetten op backofficewerk en wanneer we voorrang geven aan loketwerking. De twee geschetste evoluties hebben ervoor gezorgd dat we met ingang van 1 januari nieuwe openingsuren hebben ingevoerd.

Deze nieuwe openingsuren werden voorafgaand aan de invoering tijdig aangepast op onze stedelijke website. Wel is het zo dat wie via Google zoekt, een tijdlang nog de oude openingsuren te zien kreeg. Deze informatie kunnen we zelf niet aanpassen. Je moet een bewerking voorstellen en Google beoordeelt dan je voorstel. Dat neemt wat tijd in beslag. Intussen is dat gebeurd en krijgen burgers dus ook via Google de correcte informatie te zien.

Aan onze manier van afspraken maken is er niets gewijzigd. Afspraken om naar de loketten te komen worden bij voorkeur online geboekt. Maar burgers voor wie dat moeilijk is, kunnen altijd een beroep doen op Gentinfo en telefonisch een afspraak vastleggen, of ze kunnen langskomen bij de onthaalbalie in het stadskantoor. Daar krijgen ze ook steeds de meest recente informatie mee en wordt voor hen een afspraak gemaakt. Wie een vervolgspraak nodig heeft of een document moet komen afhalen, krijgt bij het eerste loketbezoek een kaartje mee met de momenten waarop dat kan.

Deze nieuwe openingsuren zijn er gekomen na een proces dat zowat een jaar heeft geduurd. Na grondige analyse van onze werking en openingsuren is er samen met een groep van medewerkers een traject gelopen. Samen is er gezocht naar een werkwijze die de Gentenaar een efficiënte en toegankelijke dienstverlening biedt én rekening houdt met de noden van de medewerkers. De openingsuren van vandaag zijn daar het resultaat van.

Evaluëren van onze werking doen we steeds; dat is ook nodig. Maar de verstreken periode is nog te kort om nu al conclusies te trekken. Op korte termijn plannen we daarom geen wijziging.

Ik hoop dat ik hiermee uw vragen heb beantwoord.

---