



Opschrift

Vergadering van 12 april 2023

Nummer: 2023_MV_00223

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stephanie D'Hose: Gentinfo

Raadslid(-leden):

Stephanie D'Hose - Open Vld

Bevoegd: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Gentinfo is hét kanaal bij uitstek om als burger contact op te nemen met de stad. Dat kan zowel via chat, mail, als aan de balie in het Stadskantoor. En natuurlijk ook via de telefoon: het nummer 09/210.10.10 moet zowat het bekendste Gentse telefoonnummer zijn. Of je nu een vraag, suggestie, melding of klacht wil doorgeven: bij Gentinfo ben je aan het juiste adres. Het is een echte win-win: de burger wordt vlot geholpen en de stad krijgt heel wat relevante signalen binnen, waarmee ze haar dienstverlening nog verder op punt kan zetten.

De openingsuren werden begin dit jaar beperkt verminderd, als onderdeel van de besparingsoefening. De stad was er echter van overtuigd dat dat weinig impact zou hebben op de bereikbaarheid, aangezien het overgrote deel van de contacten ook vroeger al binnen de huidige openingsuren viel.

Gentinfo beschikt over eigen medewerkers, die standaard instaan voor het beantwoorden van vragen die via de verschillende kanalen binnenkomen. Om de drukte op piekmomenten te kunnen opvangen heeft de stad ook een contract met een externe dienstverlener. Zo blijft de bereikbaarheid gegarandeerd.

Vraag:

Hoe evalueert u de bijgestuurde openingsuren? Lukt het Gentinfo nog steeds om de bereikbaarheid te garanderen en de vele burgervragen vlot te verwerken en beantwoorden?

Hoe verloopt de samenwerking met de externe dienstverlener? In welke mate is hun inzet tijdens piekmomenten nodig gebleken?

Antwoord

Gentinfo is hét kanaal bij uitstek om als burger contact op te nemen met de stad. Dat kan zowel via chat, mail, als aan de balie in het Stadskantoor. En natuurlijk ook via de telefoon: het nummer 09/210.10.10 moet zowat het bekendste Gentse telefoonnummer zijn. Of je nu een vraag, suggestie, melding of klacht wil doorgeven: bij Gentinfo ben je aan het juiste adres. Het is een echte win-win: de burger wordt vlot geholpen en de stad krijgt heel wat relevante signalen binnen, waarmee ze haar dienstverlening nog verder op punt kan zetten.

De openingsuren werden begin dit jaar beperkt verminderd, als onderdeel van de besparingsoefening. De stad was er echter van overtuigd dat dat weinig impact zou hebben op de bereikbaarheid, aangezien het overgrote deel van de contacten ook vroeger al binnen de huidige openingsuren viel.

Gentinfo beschikt over eigen medewerkers, die standaard instaan voor het beantwoorden van vragen die via de verschillende kanalen binnenkomen. Om de drukte op piekmomenten te kunnen opvangen heeft de stad ook een contract met een externe dienstverlener. Zo blijft de bereikbaarheid gegarandeerd.

Vraag

Hoe evalueert u de bijgestuurde openingsuren? Lukt het Gentinfo nog steeds om de bereikbaarheid te garanderen en de vele burgersvragen vlot te verwerken en beantwoorden?

Hoe verloopt de samenwerking met de externe dienstverlener? In welke mate is hun inzet tijdens piekmomenten nodig gebleken?

Antwoord

Op basis van data-analyse volgt Gentinfo in realtime de binnenkomende telefoons en de bereikbaarheid op.

De data analist van de Dienst Publiekszaken houdt mee de vinger aan de pols. Uit analyses blijkt dat Gentenaars hun weg blijven vinden naar Gentinfo, ook binnen de huidige openingsuren. Dit zowel voor telefonie, als voor onze nieuwe onthaalbalie in het stadskantoor.

(telefonie)

Voor telefonische oproepen schommelde het bereikbaarheidspercentage de afgelopen maanden steeds rond 90%. Dit is een zeer mooie score voor een callcenter. 100% bereikbaarheid is immers niet realistisch. Mensen haken vaak in van zodra ze nog maar een wachtmelding krijgen, of uitzonderlijk zijn er korte pieken waarbij het aantal binnenkomende oproepen het aantal medewerkers overschrijdt.

In 2023 werden voorlopig 92% van de oproepen op de lijn van Gentinfo ontvangen tijdens de openingsuren, waarvan we effectief gemiddeld 89% beantwoord hebben. Dit percentage stijgt mede door de goede samenwerking met de externe partner.

De samenwerking met die externe partner loopt volgens de dienst heel goed en transparant. Maandelijks is er een duidelijk overleg waar de voorspelling van de komende periode wordt overlopen, en het budget wordt besproken.

De partner zet flexibel medewerkers in wanneer nodig, zodat Gentinfo op zeer korte termijn steeds beroep kan doen op de dienstverlening. U begrijpt dat die snelheid zeer belangrijk is op piekmomenten, wanneer de inzet van de externe partner noodzakelijk is.

Ook tijdens bijvoorbeeld opleidingsmomenten voor de interne medewerkers is de inzet van de externe partner zeer welkom.

(balie)

In het nieuwe stadskantoor halen we ondertussen mediaan wachttijden van 1,40 minuten; en afhandeltijden van 1,20 minuten. Ook dit zijn mooie resultaten, waar ik terecht trots op ben.

De dienst onderging recent een interne transformatie, die nu ook door de nieuwe directeur wordt verdergezet. Deze inspanningen lonen. Door sterk in te zetten op efficiëntie en opvolging van de medewerkers, blijft Gentinfo de vooropgezette doelstellingen halen. Zowel met de interne transformatie, de aangepaste openingsuren en de opening van het Stadskantoor is er heel wat veranderd voor de dienst. Het is nog te vroeg om al met zekerheid vaste trends te kunnen vaststellen. We zitten duidelijk op een goede lijn, die zich hopelijk verderzet.

De impact van de gewijzigde openingsuren lijkt alvast mee te vallen, zoals we ook hadden verwacht.
