Visienota

Meise Meer dan Welkom

**Inhoudstafel**

[Situering 3](#_Toc74143779)

[Meerjarenplan 2020-2025 3](#_Toc74143780)

[Indeling 3](#_Toc74143781)

[Kritische blik op basis van interne en externe analyse 3](#_Toc74143782)

[Openingsuren 4](#_Toc74143783)

[Visie over onze toekomstige dienstverlening 5](#_Toc74143784)

[Multikanale dienstverlening 5](#_Toc74143785)

[Klantgerichte dienstverlening 5](#_Toc74143786)

[Toegankelijke dienstverlening 6](#_Toc74143787)

[Bereikbare dienstverlening 7](#_Toc74143788)

[Efficiënte dienstverlening 7](#_Toc74143789)

[Bereikbaarheid diensten 9](#_Toc74143790)

[Onthaalbalie Administratief Centrum 9](#_Toc74143791)

[Met ruime openingsuren en vrije inloop 9](#_Toc74143792)

[Snelbalie 9](#_Toc74143793)

[Op afspraak bij diensten 9](#_Toc74143794)

[Dienst burgerzaken 9](#_Toc74143795)

[Sociale dienst 9](#_Toc74143796)

[Uitvoerende diensten en leefmilieu 10](#_Toc74143797)

[Ruimtelijke ordening 10](#_Toc74143798)

[Vrije tijd 10](#_Toc74143799)

[Lokaal dienstencentrum De Spil en serviceflats Ter Wolven 10](#_Toc74143800)

[Telefonische bereikbaarheid 11](#_Toc74143801)

[Onthaal 11](#_Toc74143802)

[Diensten 11](#_Toc74143803)

[Praktische uitwerking en timing 12](#_Toc74143804)

[Ingrijpende projecten / projecten op langere termijn 12](#_Toc74143805)

[Quick Wins: 12](#_Toc74143806)

[Bijlagen 13](#_Toc74143807)

# Situering

In het meerjarenplan 2020 -2025 staat opgenomen om een eengemaakt, toekomstgericht, klantvriendelijk en efficiënt dienstverleningsmodel voor de werking in het Administratief Centrum uit te werken.

Hoe moet die dienstverlening voor onze inwoners er de komende jaren uitzien? Hoe realiseren we dit? Het project dienstverleningsconcept heeft tot doel om deze doelstelling te realiseren.

## Meerjarenplan 2020-2025

**Beleidsdoelstelling 5:**

Meise professionaliseert de werking van het lokale bestuur en stelt hierbij de klant en de klantenbeleving centraal

5.2. Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

5.2.1. Ontwikkelen van een nieuw dienstverleningsconcept met oog voor digitalisering

**Doelstellingen:**

* We ontwikkelen een nieuw dienstverleningsconcept waarbij we samen naar een **eengemaakt, toekomstgericht, klantvriendelijk en efficiënt** dienstverleningsmodel gaan voor de werking in het Administratief Centrum.
* We passen onder meer de balie en loketten aan in functie van een opsplitsing **front- en backoffice**.
* We zorgen voor **efficiëntiewinsten**, zowel voor klanten als medewerkers door het verschuiven van taken naar een snelbalie die een centrale rol opneemt alsook het installeren van werken op afspraak.
* Wachten is tijdsverlies dus investeren we in **kwalitatieve wachtruimtes**.
* We hebben oog voor de **privacy** van ons cliënteel en bespreken van gevoelige dossiers achter gesloten deuren.
* We zorgen voor een aangepaste infrastructuur zodat de diensten gemakkelijk bereikbaar zijn voor de bevolking. **De sociale dienst van het OCMW krijgt haar thuisbasis in het AC**.
* Het Administratief Centrum wordt een **centraal punt** voor onze bevolking waar alle informatie over onze diensten en gemeente samen te vinden zijn.

## Indeling

Het begrip ‘dienstverlening’ is heel ruim en omvat heel wat domeinen en diensten. Wat begrijpen we juist onder dienstverlening? Om dit overzichtelijk en gestructureerd uit te werken, werken we doorheen het project met onderstaande indeling:

* multikanale dienstverlening
* klantgerichte dienstverlening
* toegankelijke dienstverlening
* bereikbare dienstverlening
* efficiënte dienstverlening

## Kritische blik op basis van interne en externe analyse

Met deze doelstellingen voor ogen werd een interne en externe analyse uitgevoerd.

De interne analyse gebeurde op basis van een SWOT-analyse. Elke dienst maakte een SWOT-analyse op waarin de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen voor onze dienstverlening in kaart gebracht werden.

De externe analyse gebeurde door een tevredenheidsmeting over onze dienstverlening bij onze inwoners. Ook de medewerkers konden deze tevredenheidsmeting invullen.

De werkwijze, een samenvatting van deze resultaten en conclusies en aanbevelingen staan opgenomen in de kritische blik (zie bijlage).

## Openingsuren

De openingsuren van onze diensten zijn al heel veel jaren min of meer dezelfde. Door de integratie van OCMW en gemeente, het werken op afspraak, het ontwikkelen van een snelbalie en de veranderende behoeftes van onze inwoners is het noodzakelijk om hier een nieuwe visie over te ontwikkelen. Omdat de openingsuren één van de zaken zijn die een grote invloed hebben op onze manier van werken en dus ook rechtstreeks op de werking van onze diensten en medewerkers, maken we hier een apart hoofdstuk van.

Elke dienst die rechtstreeks dienstverlening aan de inwoners verleent, maakte een analyse van de huidige openingsuren en maakte een voorstel tot aanpassing van de openingsuren voor hun dienst en voor het onthaal.

Op basis van de resultaten van de interne analyse, externe analyse en analyse van de openingsuren per dienst werd een voorstel uitgewerkt.

# Visie over onze toekomstige dienstverlening

## Multikanale dienstverlening

* Meise wil een **maximale digitale dienstverlening** aanbieden. Wat digitaal kan, moet ook mogelijk zijn in Meise.
  + Verder uitbouwen van het E-loket zodat inwoners zoveel mogelijk van thuis uit kunnen doen en niet nodeloos naar het Administratief Centrum moeten komen.
  + De mogelijkheid om digitaal een afspraak te maken uitbreiden naar alle diensten die rechtstreeks met de inwoners werken.
  + De mogelijkheid bieden om digitaal een afspraakte maken met een dienst / medewerker.
* Naast de digitale dienstverlening blijft ook de persoonlijke en telefonische dienstverlening heel belangrijk. Er zijn nog altijd heel veel mensen die nood hebben aan of de voorkeur geven aan **persoonlijke of telefonische dienstverlening**.
  + Dienstverlening kan nooit enkel digitaal beschikbaar zijn. Er moeten telkens telefonische of persoonlijke alternatieven mogelijk zijn.
  + De onthaalbalie met ruime openingsuren en bereikbaarheid zal hier een cruciale rol in spelen. Aan de onthaalbalie zal ook een snelloket ingericht worden over alle diensten heen.
  + Alternatieven voor digitaal moeten steeds vermeld worden in de communicatie over dienstverlening.
* We willen de **telefonische bereikbaarheid van het onthaal en de diensten** verbeteren. Nu duurt het te vaak lang vooraleer we de juiste persoon aan de lijn te krijgen of voordat er opgenomen wordt.
  + vernieuwen van het telefoniesysteem om een vlotte telefonische dienstverlening mogelijk te maken
  + scheiden van telefonisch en fysiek algemeen onthaal
  + uren van het telefonisch algemeen onthaal uitbreiden
  + vastleggen van de telefonische bereikbaarheid van de diensten
  + permanentiesysteem telefonische bereikbaarheid diensten
  + vaste afspraken maken om de kwaliteit van de telefonische dienstverlening te verbeteren.
* **Persoonlijke dienstverlening** in het administratief centrum klantvriendelijker en efficiënter maken.
  + Persoonlijke dienstverlening **aan het onthaal**:
    - telefonisch en fysiek onthaal scheiden
    - de openingsuren en mogelijkheden tot dienstverlening aan het onthaal uitbreiden
    - een snelloket uitbouwen over alle diensten heen
    - vaste afspraken vastleggen om de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening te versterken
  + Persoonlijke dienstverlening **bij de diensten**:
    - Er is nood aan voldoende **loketten** waar inwoners met de nodige privacy kunnen ontvangen worden over alle diensten heen.
* **Meldingen** bereiken de diensten nu via allerlei kanalen waardoor opvolging moeilijk is. Daarom willen we met een **centraal meldingensysteem** gaan werken.

## Klantgerichte dienstverlening

* Om ervoor te zorgen dat klanten alle aandacht krijgen en medewerkers niet gestoord worden door telefoon, e-mail, collega’s willen we **frontoffice / backoffice werken** voor de diensten onthaal, burgerzaken, omgeving en sociale dienst.
  + frontoffice: werken met klant en niets anders
  + backoffice: telefoon, e-mails, contacten collega’s, interne afspraken, afwerken dossiers…
* Om klantgericht werken meer op de voorgrond te plaatsen, zal het noodzakelijk zijn om de **gelijkvloerse verdieping opnieuw in te delen en in te richten**. Er wordt een opdracht uitgeschreven om de nodige werken uit te voeren. De betrokken diensten en medewerkers worden mee betrokken bij de opmaak van de plannen. Volgende zaken zijn hierin opgenomen:
  + Er moet **comfortabel en klantvriendelijk back- en frontoffice** gewerkt kunnen worden.
    - Om inwoners goed te kunnen ontvangen en helpen en voldoende privacy te garanderen bij het behandelen van dossiers, moeten voldoende en aangename **onthaalruimtes / loketten** voorzien worden.
    - De medewerkers moeten ongestoord en in een aangename omgeving kunnen werken aan dossiers. De **indeling van de burelen** moet hiervoor ingericht worden.
  + Er zal een **kwaliteitsvolle centrale wachtruimte** voorzien worden met aandacht voor klantenbeleving en kindvriendelijkheid. Hierbij houden we ook rekening met promotie van eigen activiteiten en diensten, folderbeheer, bib tweede leven…
  + De **onthaalbalie** moet beter gepositioneerd worden tegenover de hoofdingang. Ook de inrichting moet aangepast worden aan de nieuwe werking (scheiding telefonisch en fysiek onthaal)
  + **De inkomhal / foyer moet ingedeeld en ingericht worden** zodat ze meer voldoet aan onze huidige noden en zodat ze het visitekaartje kan worden voor onze gemeente. Het moet een belevenis worden om ons te bezoeken.
* Onze diensten moeten ook **kindvriendelijk** toegankelijk zijn, bvb. voorzien van een speelhoek in de wachtruimte, luiertafel installeren in het toilet…
* We werken **algemene afspraken en richtlijnen** uit over het begroeten van klanten, opnemen van de telefoon, beantwoorden van e-mails… We stellen algemene richtlijnen op en geven de nodige opleidingen aan de medewerkers.
* Meten is weten. Om onze dienstverlening te beoordelen, moet **een evaluatiesysteem** geïmplementeerd worden. Dit kan bvb. zowel automatisch via mail aan de afsprakensoftware gekoppeld worden, maar ook gerichte mondelinge bevraging is mogelijk.

## Toegankelijke dienstverlening

* Sinds januari 2019 zijn gemeente en OCMW Meise geïntegreerd. De diensten werken sindsdien meer en meer samen. Een volgende stap is om ook meer en meer   
  **als één organisatie naar buiten te treden**. Om de integratie van het OCMW met het gemeentebestuur duidelijk te maken naar de inwoners, zal de term **'Lokaal bestuur Meise'** gebruikt worden in plaats van 'Gemeente en OCMW Meise'. We gebruiken **de huisstijl** en het logo van de gemeente, aangezien deze neutraal is, het meest gekend is bij de inwoners en meer mogelijkheden heeft dan de huisstijl en het logo van het OCMW.
* De **sociale dienst verhuist naar het administratief centrum.** Dit maakt deze dienstverlening meer toegankelijk en drempelverlagend. Dit zorgt er bijkomend voor dat we een eengemaakt onthaal kunnen inrichten.
* De **signalisatie** in het administratief centrum is niet meer duidelijk en up-to-date. Bij de uitwerking van het nieuwe dienstverleningsconcept zullen er nog meer wijzigingen komen. De signalisatie zal dan aangepast worden.
* Het onthaal is elke namiddag geopend, maar momenteel is er geen dienstverlening in de namiddag. Daarom zal er een **centraal snelloket ingericht worden aan het onthaal dat altijd toegankelijk** is als het onthaal bemand is. Dit snelloket zal dienstoverschrijdend werken. Bij het snelloket kunnen inwoners terecht voor algemene informatie en inlichtingen, om afspraken te maken bij de diensten, om allerlei zaken te doen die maximum vijf minuten in beslag nemen en waarvoor het niet nodig is om een afspraak te maken bij een dienst (ophalen documenten, een aanvraag doen, dingen kopen, een afspraak maken, algemene informatie vragen … ).
* Om inwoners zo goed mogelijk te kunnen helpen en onze diensten efficiënter te laten werken, zal **werken op afspraak voor de diensten verder uitgebouwd worden.** Sinds de coronacrisis werken alle diensten in het administratief centrum enkel op afspraak. We merken dat dit zowel voor de inwoners als voor de medewerkers positief is. Momenteel werkt enkel de dienst Burgerzaken hiervoor met een online softwareprogramma dat ook een klantenbegeleidingssysteem is. De diensten die op afspraak werken, zullen ook gebruik maken van deze software. Hiermee kunnen:
  + inwoners eenvoudig een afspraak inboeken. Dit kan online van thuis uit of via telefoon, bij / door de dienst zelf of via het onthaal.
  + medewerkers van de diensten kunnen zich voorbereiden op hun afspraken.
  + medewerkers kunnen efficiënt ingezet worden.
  + de onthaalmedewerkers kunnen bezoekers veel beter begeleiden.
* De huidige **openingsuren / contacturen en bereikbaarheid van de diensten** voldoen niet meer aan de noden en verwachtingen. Door de integratie van gemeente en OCMW zijn momenteel ook de bereikbaarheidsuren niet helemaal op elkaar afgestemd. Er komt een hertekening en herschikking van de bereikbaarheid en openingsuren die voldoen aan de reële noden van de inwoners en de mogelijkheden van onze diensten. zie p. 8
* Er wordt een beleid uitgewerkt voor het onthalen en begeleiden van **anderstalige inwoners**.

## Bereikbare dienstverlening

* Om onze digitale dienstverlening uit te breiden, zal **het e-loket** verder uitgebouwd worden. Attesten en formulieren bij de dienst Burgerzaken zullen volledig digitaal kunnen aangevraagd en ondertekend worden. Hiervoor zal een softwareprogramma geïnstalleerd worden. Volgende zaken zullen zonder tussenkomst van de dienst aan de burger bezorgd worden:
  + Aangifte adreswijziging
  + Bewijs van woonst
  + Uittreksel adoptieakte
  + Uittreksel geboorteakte
  + Uittreksel huwelijksakte
  + Uittreksel overlijdensakte
  + Attest van leven
  + Attest van Belgisch kiezer
  + Attest van Belgische nationaliteit aanvragen
  + Attest van gezinssamenstelling aanvragen
  + Attest van verblijfplaats met het oog op een huwelijk
  + Attest wettelijke samenwoning
  + Attest wijze van teraardebestelling en/of rituelen
* Het **afsprakensysteem zal uitgebreid worden** naar alle diensten met publiekswerking.
* Er wordt een algemeen afsprakenkader uitgewerkt voor de **telefonische bereikbaarheid** van de diensten. Ook bij de uitwerking van een nieuw telefoniesysteem, zal dit meegenomen worden.

## Efficiënte dienstverlening

* Om efficiënter te werken, zullen per dienst **het aantal loketten in functie van daluren en piekuren** bepaald moeten worden.
* De **combinatie onthaal van bezoekers en het algemeen telefoonnummer** opnemen, is niet efficiënt en klantvriendelijk. Fysiek onthaal en telefonisch onthaal zal gescheiden worden.
* Bij afwezigheden van personeelsleden kan de dienstverlening niet altijd gegarandeerd worden. Alle diensten krijgen de opdracht om een **back-upsysteem uitwerken en hun procedures en processen te inventariseren.**
* Door de specifieke werking van het onthaal, de grote kennis over de werking van alle diensten (gemeente en OCMW) en de uitbreiding van de openingsuren van het onthaal, zal de werking van de dienst Onthaal voldoende kennis en vaardigheden vereisen. Het huidige **aantal VTE onthaalmedewerkers** zal niet toereikend zijn. Hiervoor zullen oplossingen gezocht worden. Daarnaast moet om de **afwezigheden** van de vaste onthaalmedewerkers op te vangeneen goed systeem met vaste back-ups uitgewerkt worden.
* **Samenwerking tussen verschillende diensten** loopt niet altijd vlot. Mogelijke samenwerking tussen diensten kan versterkt worden door maximaal inzetten van de beschikbare softwaresystemen en zo nodig overlegstructuren uit te werken.
* Verkopen aan het onthaal verlopen voorlopig via een excel-bestand. Een echt **kassasysteem** invoeren aan het onthaal, is een must als er een snelbalie zou komen.
* **Doelstellingen vastleggen én meten** zou de werking van onze dienstverlening versterken en professionaliseren (bvb. wachttijd van de klanten, gemiste oproepen, beantwoorden en doorverbinden van oproepen, bereikbaarheid, begroeten van klanten, omgaan met klanten, beantwoorden van mails).
* Meer en meer mensen gebruiken sociale media om in contact te komen met de gemeentelijke diensten. Sociale media zijn ook een snel medium waar snel een antwoord op verwacht wordt. Een **beheerssysteem voor sociale media** zou kunnen helpen bij het beheer van de sociale mediakanalen.
* In functie van het dienstverleningsconcept kunnen de **vormingsnoden uitgebreid** worden.
* Als er een nieuw telefoniesysteem komt, zou er best een goed systeem aan gekoppeld zijn om door te schakelen naar gsm, pc, aan- en afmeldingensysteem…

# Bereikbaarheid diensten

## Onthaalbalie Administratief Centrum

### Met ruime openingsuren en vrije inloop

De onthaalbalie wordt het hart van de gemeente. Inwoners moeten hier ruim terecht kunnen. Aan de onthaalbalie worden mensen begeleid naar hun afspraak, naar de wachtruimte, ze kunnen er terecht voor algemene informatie, om via het snelloket kleine en dienstoverschrijdende zaken te doen. De openingsuren van het onthaal zijn, behoudens enkele uitzonderingen, de enige openingsuren die echt van belang zullen zijn voor onze inwoners en bezoekers.

De openingsuren van de onthaalbalie zullen er als volgt uitzien:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 15u30 | 8u30 – 19u | 8u30 – 15u30 | 8u30 – 15u30 | 8u30 – 12u | 9u –12u |  |

### Snelbalie

Aan de onthaalbalie wordt een snelloket ingericht. Dit is toegankelijk via vrije inloop tijdens de openingsuren van het onthaal. Dit snelloket is overkoepelend voor alle diensten. zie p. 6 bij ‘toegankelijke dienstverlening’.

## Op afspraak bij diensten

Voor dienstverlening die niet via het snelloket kan gebeuren, gaan we werken met het afsprakensysteem en het klantenbegeleidingssysteem. Daartoe stellen we een kader voor waarbinnen diensten **minimaal afspraakmogelijkheden** voor de inwoners moeten aanbieden.

De uren zijn zoveel mogelijk op elkaar afgestemd, maar verschillen soms licht van elkaar omwille van de specifieke dienstverlening of de specifieke werking van een dienst.

Woensdag namiddag is het moment waarop veel vraag is naar mogelijkheid tot dienstverlening aan onze inwoners.

Op basis van een analyse van de daluren en piekuren moet bepaald worden hoeveel balies voor welke dienst wanneer open moeten zijn.

### Dienst burgerzaken

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 9u - 12u |  |
| / | 16u – 19u | 13u30 – 15u30 | / | / |  |  |

### Sociale dienst

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | / | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u |  |  |
| / | 16u – 19u | / | / | / |  |  |

De sociale dienst zal wel beperkt met vrije inloop werken om aanmelding van nieuwe cliënten zo laagdrempelig mogelijk te maken. De bestaande cliënten krijgen telkens een vervolgafspraak.

De sociale dienst voert ook frequent huisbezoeken uit. Om dit mogelijk te maken, moeten er vrije momenten zijn. Vandaar dat het op woensdag niet mogelijk is om op afspraak of met vrije inloop langs te komen.

### Uitvoerende diensten en leefmilieu

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u |  |  |
| / | 16u – 19u | 13u30 – 15u30 | / | / |  |  |

### Ruimtelijke ordening

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| / | / | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | / |  |  |
| / | 16u – 19u | 13u30 – 15u30 | 13u30 – 15u30 | / |  |  |

Voor de werking van de dienst Ruimtelijke Ordening is het noodzakelijk om maandag en dinsdag voormiddag vrij te houden om de nodige adviezen te kunnen formuleren tegen het volgende college. Daarom worden de afspraken voor de dienst Ruimtelijke Ordening gebundeld op dinsdagavond, woensdag een hele dag en donderdag een hele dag.

Afspraken voor de dienst Ruimtelijke ordening vergen veel voorbereidend werk. Om deze voorbereiding vlot te kunnen doen, is vrijdag voormiddag voorzien.

### Vrije tijd

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 9u – 12u | 9u – 12u | 9u – 12u | 9u – 12u | 9u – 12u | / |  |
| 13u30 – 15u30 | 13u30 – 19u30 | 13u30 – 15u30 | 13u30 – 15u30 | / |  |  |

De dienst Vrije Tijd werkt ook in hoofdzaak op afspraak, maar maakt hiervoor geen gebruik van het afsprakensysteem. In de praktijk werken zij vooral via overlegmomenten en informelere contacten met partners samen. De dienst Vrije Tijd is beschikbaar voor afspraken tijdens de glijtijduren en op dinsdag avond.

Vrije inloop blijft beperkt mogelijk voor de dient Vrije Tijd. De voorkeur gaat uit naar afspraken maken, maar indien de medewerker beschikbaar is, kunnen bezoekers ook onverwacht met vragen bij deze medewerkers terecht.

### Lokaal dienstencentrum De Spil en serviceflats Ter Wolven

Na de verhuis van de sociale dienst, zal er geen fysiek onthaal meer voorzien worden in de Godshuisstraat.

Gebruikers van het dienstencentrum kunnen via telefoon, e-mail of op afspraak terecht bij de centrumleider. De centrumleider is tijdens de openingsuren van de cafetaria ook geregeld in de cafetaria en is zo ook gemakkelijk aanspreekbaar. De cafetaria van het dienstencentrum is dagelijks geopend van 11u tot 17u en hier is altijd een medewerker aanwezig.

De bewoners van de serviceflats kunnen bij de coördinator terecht via telefoon, e-mail of op afspraak. De coördinator voorziet ook vaste permanentiemomenten waar bewoners vrij kunnen langskomen met vragen. De coördinator gaat zo nodig ook op huisbezoek bij de bewoners van de serviceflats.

## Telefonische bereikbaarheid

### Onthaal

De telefonische bereikbaarheid van het onthaal is dezelfde als de openingsuren van het onthaal.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 15u30 | 8u30 – 19u | 8u30 – 15u30 | 8u30 – 15u30 | 8u30 – 12u | 9u – 12u |  |

Het is noodzakelijk om het telefonisch onthaal en het fysiek onthaal te scheiden, zeker tijdens de piekuren.

### Diensten

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ma** | **Di** | **Wo** | **Do** | **Vr** | **Za** | **Zo** |
| 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u | 8u30 – 12u |  |  |

Tijdens de voormiddag moeten alle diensten telefonisch bereikbaar zijn voor telefonische dienstverlening. In de namiddag behandelt het onthaal de inkomende telefoons. Zo krijgen de diensten in de namiddag meer ruimte om dossiers af te werken. Diensten zijn wel intern telefonisch bereikbaar.

# Praktische uitwerking en timing

De geplande veranderingen zijn ingrijpend en kunnen niet van vandaag op morgen uitgevoerd worden. Nadat de visienota wordt goedgekeurd door de gemeenteraad in september, starten we met de feitelijke uitwerking.

We delen de realisatie in twee grote groepen in: ‘quick wins’ en ‘projecten op langere termijn’.

## Ingrijpende projecten / projecten op langere termijn

De projecten die grote impact hebben, worden opgesplitst. Per project wordt een projectfiche opgemaakt, een werkgroep samengesteld, projectverantwoordelijke aangeduid, timing en budget opgesteld.

De werkgroepen volgen de projecten op en rapporteren hiervoor op gestructureerde manier aan de stuurgroep. De projecten zullen er min of meer als volgt uitzien:

* Indelingen gelijkvloers administratief centrum
* Verhuis sociale dienst
* Werken op afspraak en snelloket
* Vernieuwen telefonie

Tegen eind 2022 stellen we voorop als streefdatum om het project dienstverleningsconcept uit te voeren.

## Quick Wins:

Dit zijn alle zaken die we snel en zonder grote financiële en/of organisatorische impact kunnen uitvoeren.

We lijsten de quick wins op en koppelen er een timing en verantwoordelijke aan. Via structurele opvolgmomenten, volgen we de uitvoering op.

Na de goedkeuring van de visienota door de gemeenteraad, zal de stuurgroep het overzicht van quickwins met timing en verantwoordelijken eraan gekoppeld opmaken. De verantwoordelijken rapporteren vervolgens op een gestructureerde manier aan de stuurgroep.

Enkele voorbeelden van quick wins:

* invoeren van het kassasysteem aan het onthaal
* werken op afspraak voor bepaalde diensten
* verder uitbouwen van het E-loket

Quick-wins wensen we in 2021 te realiseren.

# Bijlagen

* projectfiche
* presentatie start project
* kritische blik
* overzicht huidige openingsuren en samenvatting voorstellen per dienst