



Naar een nieuw dienstverleningsconcept  
startvergadering 04/02/2021



# Inhoud

- Meerjarenplan 2020 - 2025
- Doelstellingen: Waar willen we naartoe?
- Van visie naar realisatie
- Een visie over...
- Timing
- Naam?
- Stuurgroep – Werkgroepen
- Opmaak productencatalogus
- SWOT-analyse
- Bevraging inwoners en personeel
- Data volgende overlegmomenten

# 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.

# Van visie naar realisatie

- Bepalen van onze visie → **visienota** ontwikkelen
  - Eigen diensten onder de loep nemen en bevragen: oplijsting producten en SWOT-analyse
  - Bevraging tevredenheid over dienstverlening gemeente en sociale dienst bij inwoners en personeel
- Implementatie → **concreet stappenplan** uitwerken
  1. Quick wins: oplijsten, verantwoordelijken, timing
  2. Projecten op langere termijn: projectverantwoordelijken, budgetteren, stappenplan uitvoering, externe partners ...

# Een visie over...

- **Multikanale** dienstverlening  
→ digitaal, telefoon, onthaal, loketten, snelbalie ...
- **Klantgerichte** dienstverlening  
→ op maat van de burger, aangepast aan doelgroepen, privacy ...
- **Toegankelijke** dienstverlening  
→ centrale plaats, toegankelijk voor iedereen (jong, oud, handicap, anderstalig...), wachtruimtes, welkom voelen ...

# Een visie over...

- **Bereikbare** dienstverlening
  - 24u/24 en 7/7 via e-loket, afsprakensysteem, openingsuren, daluren en piekuren, telefonische bereikbaarheid ...
- **Efficiënte** dienstverlening
  - Vlotte en snelle werking, samenwerking diensten, frontoffice en backoffice, aangename werkomgeving, werkprocessen en –procedures, back-up werking ...

# Timing

- 04/02: startoverleg
- 04/02-07/03: opmaak productencatalogus en SWOT-analyse door diensten
- 15/02: projectfiche voorleggen aan SC
- 22/02-21/03: bevragen inwoners en personeelsleden (over dienstverlening)
- 22/03-03/04: analyseren van de SWOT-analyse, productencatalogus, enquêtes → opmaak samenvattende kritische blik

# Timing

- **19/4-23/4:** voorleggen van de samenvattende kritische blik aan de eerste stuurgroep
- **23/4-30/4:** voorleggen van de samenvattende kritische blik aan de grotere stuurgroep + opmaak planning
- **1/5-30/5:** afwerken van de visienota op basis van de opgenomen acties
- **1/6-15/6:** Voorleggen van de visienota aan de stuurgroep
- **Raad van juli:** Voorleggen van de visienota aan de raad
- **September:** concreet stappenplan + start uitwerking

# Naam project

Welke **inspirerende naam** krijgt ons project?

- Toekomst
- Samenwerken
- Klanten centraal
- Beleving
- Voor iedereen
- ...

# Stuurgroep - Werkgroepen

- Trekkers project: Elien (Leen vervanger)
- Kleine stuurgroep: Elien, Leen, Caroline, Sarah, Gerda DS, Liesbeth
- Grote stuurgroep: KS + Ellen, diensthoofden omgeving en uitvoerende diensten, Wim, Lore, (Werner)
- Werkgroepen: afhankelijk van de langere termijn acties

# Opmaak productencatalogus

- Naam product (alle acties waarvoor een burger terecht kan in het AC / sociale dienst)
- Extra informatie
- Verantwoordelijke dienst
- Verantwoordelijke uitvoering product
- Personeelsleden die dit product ook kunnen behandelen
- Doorlooptijd (minuten – uren – dagen)
- Ter plaatse, telefonisch, online
- Bij ter plaatse: Loket / snelbalie / andere
- Afspraak maken nodig?
- Extra opmerkingen
- → **Hulp**: oplijsting productenlijst website per dienst

# SWOT-analyse

- Handleiding
- Sjabloon



# Bevraging

- Bevraging bij inwoners en personeelsleden (zelfde vragen)
- Focus: tevredenheid over dienstverlening (onthaal, loketten, openingsuren, digitale dienstverlening, telefonische dienstverlening, bereikbaarheid, toegankelijkheid...)
- Digitaal (website), op papier (in AC), mondeling (sociale dienst)

# Agenda

- 22/04 om 11u: kleine stuurgroep
- 29/04 om 11u: grote stuurgroep

# Aan jullie!

- Vragen?
- Opmerkingen?
- Aanvullingen?
- ...

