

## “Dienstverleningsconcept”

En wat betekent dat nu concreet?  
14 maart 2022



### Wat was het doel van deze Blink @ Noen?

Het doel van de Blink @ Noen was om meer informatie te geven over het dienstverleningsconcept dat lopende is. We willen graag iedereen op de hoogte brengen van hetgeen er beweegt, en iedereen de kans geven om feedback te geven en hun eventuele bekommernissen met ons te delen.



## Agenda

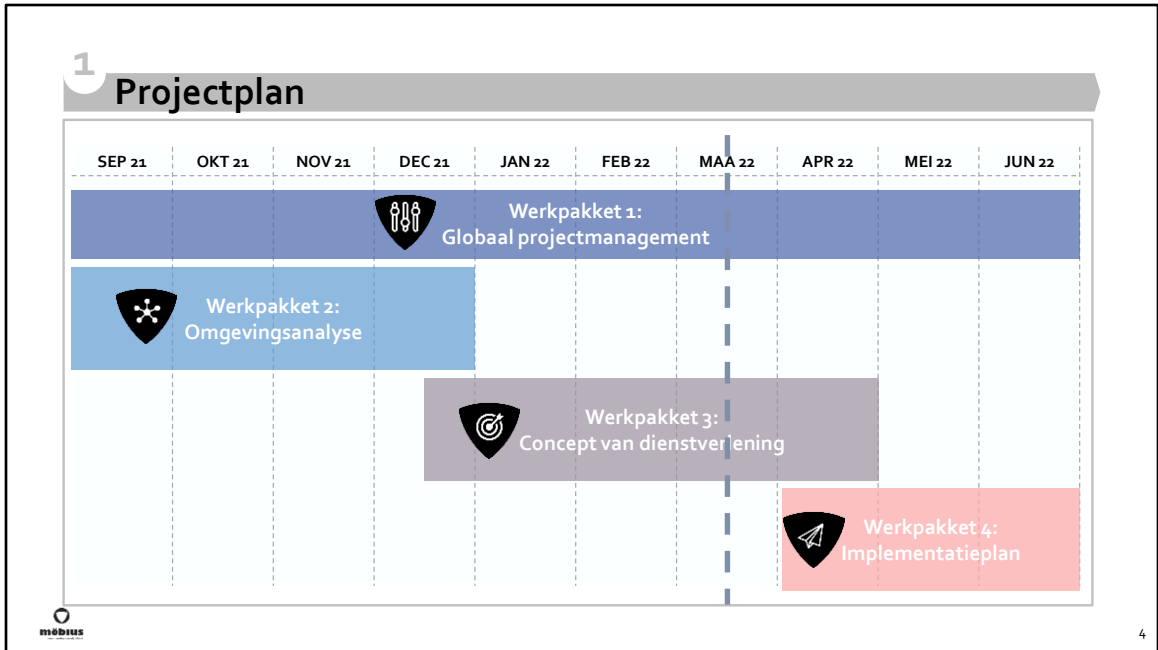
**PROJECTPLAN**

**WELKE PISTES LIGGEN ER OP TAFEL?**

**DIENSTVERLENINGSCAFÉ**



## Projectplan



## Hoe verloopt het project? Welke fases worden doorlopen?

### Fase 1: Omgevingsanalyse

- In kaart brengen van de huidige werking en situatie betreffende de externe dienstverlening van de stad naar de burger toe (inclusief verenigingen, ondernemingen, etc.)
- Aan de hand van gesprekken met diverse stakeholders veel informatie verzameld: MAT, leidinggevendenden, niet-leidinggevendenden, burgers, etc.

### Fase 2: Uitwerken concept

- Uitwerken van ambities: waar willen we naartoe als organisatie in kader van onze dienstverlening naar de burger toe?
- Op basis van informatie uit / van:
  - Omgevingsanalyse
  - MAT
  - Projectgroep: groep van 10-tal medewerkers van de verschillende clusters
  - Klankbordgroep: groep van 6 medewerkers uit de cluster Welzijn die naar de voorstellen kijken vanuit het perspectief van de kwetsbare burger
- Deze fase is nog steeds bezig, maar grote lijnen liggen er al

- Bedoeling is om vandaag en de komende weken deze grote lijnen met jullie te bespreken en jullie feedback te verwerken in de finale afwerking van het concept

### **Fase 3: Implementatiefase**

- Vertalen van de ambities naar de praktijk
- Hoe geraken we van de huidige situatie naar onze ambitie? Welke stappen moeten we hiervoor zetten de komende maanden en jaren?
- Aan de hand van verschillende werkgroepen wordt dit uitgewerkt: wat betekenen de voorstellen qua VTE, financiële kosten, nieuwe afspraken,...? En wat betekent het voor de burger?



Welke pistes liggen vandaag op tafel?



### Hoe definitief zijn deze voorstellen?

Zoals eerder aangehaald, liggen de **pistes die nu op tafel liggen nog niet volledig vast.**

De pistes die hierna volgen zijn dus eerder nog **grote lijnen**, maar deze **worden nog gefinaliseerd en in een definitieve vorm gegoten** gedurende de komende weken.

Net omdat er nog niets beslist is, is het nu het moment om **jullie feedback** te geven zodat we dit nog kunnen meenemen in het verhaal.



### Hoe willen we de burger behandelen?

We zetten een burger altijd centraal en trainen onze medewerkers tot experts in **klantgerichtheid en klantvriendelijkheid.**

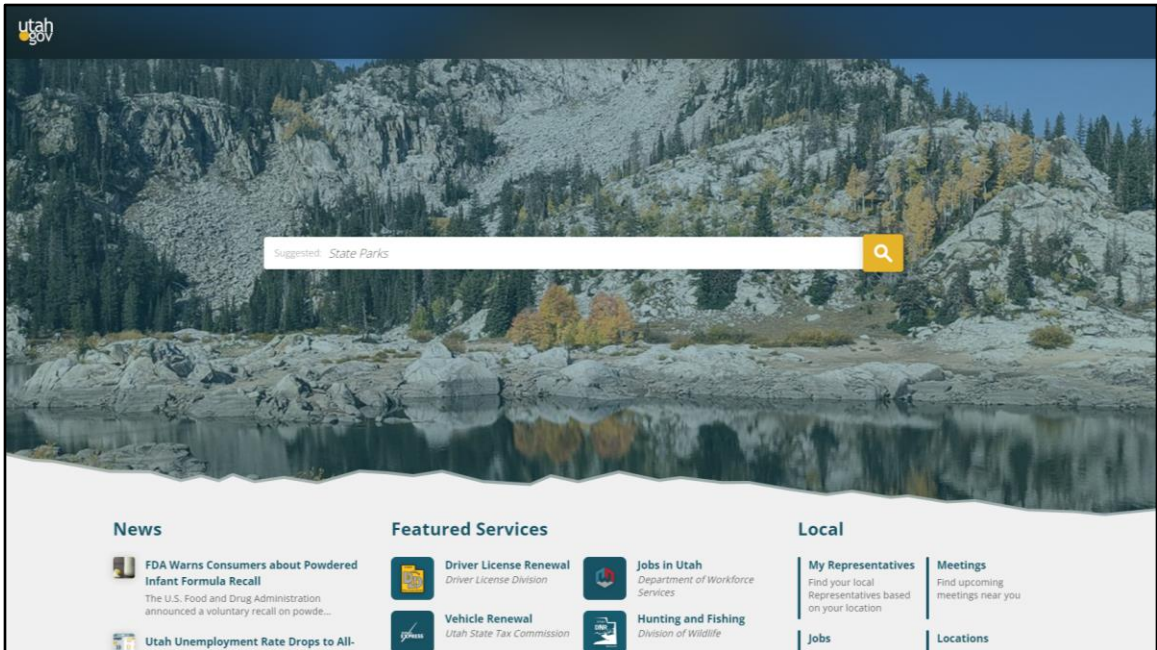
Het **algemene belang** staat wel steeds voorop. 'Klant is koning' betekent dus niet dat we op elke individuele behoefte of vraag direct 'ja' moeten zeggen. Dat kan namelijk botsen met het algemene belang. Het betekent wel dat we **binnen een redelijke termijn antwoord bieden** en de moeite doen om onze 'neen' toe te lichten, te onderbouwen en er de tijd voor te nemen om ze te communiceren en de burger in de mate van het mogelijke toch verder helpen. We ondersteunen bijkomend onze medewerkers met **opleidingen** en **handvaten** over hoe om te gaan met een steeds mondiger wordende burger, en we voorzien de nodige afsprakenkaders rond **dienstenoverschrijdende antwoordtermijnen en –procedures.**





## Hoe willen we dat de burgers naar ons kijken?

Stad & OCMW zijn één organisatie en positioneren we als **één herkenbaar, sterk samenhangend geheel** waar een burger steeds terecht kan. We fungeren als **hét aanspreekpunt** voor de burger omtrent overheidszaken. Een aanspreekpunt zijn betekent echter niet dat we op alles een antwoord kunnen bieden of voor alles het mandaat hebben. We stellen (wettelijke) grenzen aan onze eigen verantwoordelijkheden en brengen een burger op een **warme manier** in contact met andere diensten en met partners wanneer we die grenzen overgaan.



## Hoe kunnen we onze website vereenvoudigen voor de burger?

Onze dienstverlening moet **eenduidig** en **toegankelijk** zijn. Een burger hoeft zelf niet na te denken over welk kanaal hij het best gebruikt om geholpen te worden. Om dit te bereiken hanteren we het principe van een **centrale toegangspoort** voor de verschillende klassieke kanalen zoals fysieke locaties, telefonie, mail, website, sociale media, etc. We maken voor een burger **abstractie van achterliggende complexiteiten binnen onze organisatie**.

Een burger redeneert op **product- of activiteitsniveau**. Een burger vraagt bijvoorbeeld naar een identiteitskaart, hoe een evenement te organiseren of een vorm van financiële ondersteuning bij verbouwingen en vraagt niet een product burgerzaken, beleving of omgeving. Hoe we intern georganiseerd zijn in termen van diensten en clusters staat dus los van hoe we communiceren naar een burger toe. Concreet betekent dit voor onze digitale kanalen zoals de website dat we kiezen voor een centrale digitale toegangspoort met **slimme zoekbalk**.

De burger moet hierbij dus niet langer nadenken over de thema's of diensten waartoe zijn vraag behoort, maar kan eenvoudigweg het gezochte product invullen en

automatisch uitkomen bij de juiste dienst die hem kan verder helpen.



014 44 33 11 (*onthaal stad*)

014 47 11 00 (*welzijsonthaal*)



Uitzonderingen publieke contactgegevens:

- Regionale samenwerking (Wonen Stadsregio Turnhout)
- Sites met ruimere openingsuren (bibliotheek, musea, toeristisch infopunt, kinderopvang, sporthal, scholen)

10

## Hoe kunnen we onze telefonie en mail vereenvoudigen voor de burger?

Net zoals we een **centralere toegangspoort** wensen op de website, willen we dit ook wat betreft telefonie (en bij uitbreiding mail). De standaard is dus dat we niet langer dienstnummers of persoonlijke nummers extern communiceren naar de burger toe.

We bouwen naar één centraal onthaalnummer toe waar de burger **bij een eerste contact** steeds naartoe belt. Op die manier creëren we opnieuw **duidelijkheid** en **toegankelijkheid** voor de burger.

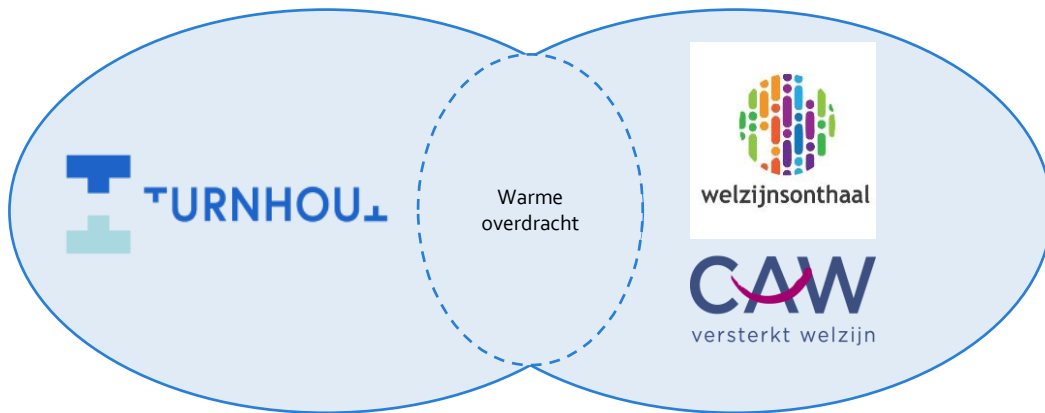
Het **welzijsonthaal** behoudt omwille van de nood aan laagdrempeligheid en de huidige samenwerkingsovereenkomst met het CAW zijn onafhankelijkheid.

Op de centralisatie van publieke contactgegevens maken we een eerste uitzondering wat betreft **regionale samenwerkingen**, zoals bij de contactgegevens van Wonen Stadsregio Turnhout. Een tweede en meteen laatste uitzondering zijn publieke contactgegevens omwille van **openingsuren die verschillen van het onthaal**, namelijk van de volgende (exhaustieve lijst van) diensten: de bibliotheek, de musea, het

toeristisch infopunt, de kinderopvang, de sporthal en de scholen.

Een **meer persoonlijke benadering** met contactgegevens van dieper in de organisatie is mogelijk wanneer een burger niet via de centrale toegangspoort met ons in contact komt, maar **wanneer wij zelf met een burger contact nemen**, breed communiceren rond een topic waarvoor **vakinhoudelijke kennis vereist is** of een **wederkerig warm contact** hebben met een burger of partnerorganisatie binnen eenzelfde dossier of proces. Of we die meer persoonlijke gegevens delen met een burger, **dient een bewuste keuze te zijn** waar voorzichtig mee dient omgesprongen te worden. Denk bijvoorbeeld aan een vereniging gekend bij de cluster beleving die contact neemt in verband met de programmatie (wederkerig warm contact) of bijvoorbeeld het vermelden van het mailadres van team Financiën op een aanslagbiljet gemeentebelasting (stadsbrede communicatie rond topic waarvoor vakinhoudelijke kennis vereist is).

## Onafhankelijkheid Welzijnsonthaal



### Hoe past het Welzijnsonthaal in dit verhaal van centralisatie?

Stad Turnhout en het Welzijnsonthaal blijven **aparte entiteiten** met hun eigen publieke contactgegevens, grenzen en verantwoordelijkheden. De burger kan iedere entiteit voor ieder onderwerp gerelateerd aan Stad Turnhout, OCMW of CAW aanspreken (we zijn immers **hét aanspreekpunt**), maar dit wil niet zeggen dat iedere dienst alle hulp moet kunnen bieden.

We zetten wel blijvend in op het **delen van informatie** tussen de entiteiten, groeien vanuit die samenwerking verder en zorgen steeds voor een **warme overdracht** indien we een burger moeten begeleiden naar een andere dienst. Zo kan bijvoorbeeld een 3-mansoverdrachtsgesprek (2 medewerkers en een burger) plaatsvinden voor een dossier van een kwetsbare burger.

# Groeien naar één sterk eerstelijns team voor Stad & OCMW

Reeds toegepast in andere steden en gemeenten zoals Mechelen en Aalst



## Wie zal deze oproepen allemaal beantwoorden? Wat betekenen deze veranderingen bv voor het onthaal?

Indien we meer contactopnames via een centrale weg willen laten lopen (bv telefonie), dienen we het team die deze oproepen ontvang sterk uit te bouwen.

We kiezen dan ook om te evolueren naar **één sterk eerstelijns team voor Stad & OCMW** samen. Zij zijn de toegangspoort en het uithangbord van Stad & OCMW. Dit team bestaat uit een **fysiek en telefonisch onthaal** en wordt aangestuurd en gecoacht door **1 onafhankelijke leidinggevende dienstverlening**. Dit wil zeggen dat de huidige baliemedewerkers losgekoppeld worden van burgerzaken.

Dit eerstelijns team gaat aan de hand van een uitgebreid groeiproces over meerdere jaren een **6-tal front-office taken op zich nemen** waarbij ze rechtstreeks in contact komen met de burger:

- 1) Een **fysiek onthaal** bestaande uit een balie met medewerkers die een warme ontvangst bieden, basisvragen kunnen beantwoorden (bv een burger tonen waar hij voor zijn afspraak verwacht wordt).

- 2) Een **snelloket** waar zeer eenvoudige producten aan de burger bezorgd kunnen worden, waar weinig tijd voor nodig is (bv verkoop van vuilzakken, afhalen van een reispas, etc.)
- 3) Een **telefonisch onthaal** (zie eerder) dat losgekoppeld is van het fysiek onthaal en bestaat uit 'generalisten'. Dit zijn werknemers die sterk zijn in het verduidelijken van een vraag van de burger en mensen die een goede basiskennis hebben van de verschillende diensten en producten die we aanbieden. Deze mensen zullen bij **eenvoudige vragen** de burger helpen en bij **complexe vragen** een afspraak inboeken bij de juiste dienst.
- 4) Het helpen van mensen die vragen hebben bij het invullen van het **meldingsformulier**, of mensen die in het algemeen een melding willen doen bij de Stad.
- 5) Het beheren van het **algemene info-mailadres** van de Stad, een taak die op dit moment door het secretariaat gedaan wordt.
- 6) Het registreren en behandelen van de **inkomende post**, een taak die eveneens op dit moment door het secretariaat gedaan wordt.

Dit eerstelijnssteam komt dus heel centraal te staan en zal dus verantwoordelijk zijn voor een **heel groot deel van de binnenkomende contacten**.

Een belangrijke voorwaarde hier is uiteraard dat deze mensen **heel sterk ondersteund worden** met de nodige systemen. Dit zal een **groeiproces** zijn waar we op lange termijn naartoe gaan werken. Voorbeelden zijn een centrale kennisbank met productfiches en beslissingsbomen, feedbackprocedures, technische voorzieningen, etc.





## Waar zullen we onze dienstverlening aanbieden?

Tenslotte willen we ook toewerken naar een **centralisatie van onze dienstverlening** op campus Blairon en de Welzijns-campus. Dit is immers **professioneel, kwaliteitsvol** en biedt **duidelijkheid** voor de burger. Bovendien zijn er wegens de relatief beperkte oppervlakte van Turnhout geen grote winsten te halen bij het decentraal (doorheen de stad) aanbieden van onze diensten.

Uiteraard blijft **nabije en mobiele dienstverlening** voor (kwetsbare) burgers behouden, net als **vrijtijdssites** zoals de bibliotheek en het toeristisch infopunt. Hier worden echter **géén** andere diensten aangeboden, maar louter de thematische. Dit betekent dat zij dus hun huidige focus blijven behouden en geen extra zaken op zich zullen nemen die niet gerelateerd zijn aan die van hun dienst.

## Huis van de Mechelaar

### OPENINGSUREN

maandag	van 09:00 tot 12:30, van 13:30 tot 16:30
dinsdag	gesloten
woensdag	van 09:00 tot 12:30, van 13:30 tot 16:30
donderdag	van 13:30 tot 19:30
vrijdag	gesloten
zaterdag	van 09:00 tot 12:00
zondag	gesloten

*Voorbeeld openingsuren Mechelen volgens logica burger en met focustijd voor medewerker  
Op zaterdag in Mechelen enkel afspraken burgerzaken*



### In welke mate gaan de openingsuren wijzigen?

Zoals eerder beschreven, willen we de diensten meer samenbrengen en meer via dezelfde wegen in contact brengen met de burger. In lijn hiermee is het ook belangrijk om **de openingsuren te herbekijken** en meer **gelijkaardig** te maken.

We stroomlijnen dus de openingsuren tussen de verschillende stadsdiensten en **matchen de fysieke en telefonische bereikbaarheid**. Op die manier creëren we duidelijkheid voor een burger én voor onze eigen medewerkers.

Belangrijk is dat **de logica van een burger** voorrang krijgt op het stroomlijnen van de openingsuren tussen de stadsdiensten. **Wanneer kan de burger langskomen?** Hierbij zijn extra avond- en zaterdagopeningen mogelijke pistes om te bekijken, zoals naar het voorbeeld van Mechelen zoals op de slide. Vrijetijdssites zoals bijvoorbeeld onze

bibliotheek hanteren al dergelijke logica. Dit zijn echter louter mogelijkheden, hierover is nog niets beslist.

Het kan goed zijn dat we ook evolueren naar **minder openingsuren**, waarbij we dan wel **beter bereikbaar** zijn wanneer we wél open zijn. Buiten deze uren echter, heb je als werknemer meer **focustijd** aangezien je niet kan gestoord worden.

Uitzonderingen die andere openingsuren kunnen volgen zijn locaties die gelden als **ontmoetingsplek** (de bibliotheek, de musea, het jeugdcentrum, het toeristisch infopunt, de kinderopvang, de sporthal en de scholen).

## Data intern delen en centraal beheren

Eerst een intern opvolgingsysteem...

Nr.	Naam	Aanvraagdatum	Periode	Locatie	Reden inname	Status	Tips	In behandeling door
4036	Michael Bansen (SB Bani) (V)	05/02/2021	05/02/2021 - 13/10/2021	Grote Markt 77	Aanvraag inmassen	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	
3136	Yves Bakermans (Café reizen)	03/05/2021	07/05/2021 - 31/10/2021	Begijnenvaart 27	Aanvraag inname Openbaar Domein, Voorleg	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	Dorien Vanduyck
4096	Dries Vergouwe (M&M) (V)	29/11/2022	12/02/2022 - 01/02/2023	Grote Markt 18	Aanvraag inmassen	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	
4346	Dorien Vanduyck (B&T Turfhou)	16/03/2022	13/03/2022 - 13/03/2022	Grote Markt 1	Aanvraag inname Openbaar Domein, Akkoorden van de staat	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	Dorien Vanduyck
4641	Bert Vanriet (Bouze) (V)	22/03/2022	15/03/2022 - 30/04/2022	Prijsvrijstraat 29	Aanvraag inname Openbaar Domein, Bouwverg	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	carlos billyou
4647	Christelle Prockel	24/02/2022	03/03/2022 - 05/03/2022	Berthebaat 10	Aanvraag inname Openbaar Domein, Voorleg	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	
4643	Kristie Peeters (Café & Coffee)	24/02/2022	01/04/2022 - 29/10/2022	Zwenderopje 11	Aanvraag inmassen	Tu behandelen	<a href="#">Overzicht</a> <a href="#">Overname</a>	Dorien Vanduyck

Voorbeeld spotbooking

Later misschien zelfs extern...

Je pakje Barcode van type: 00011007000004470000

De postbode kwam langs met je pakje op 27 november maar kon het niet afleveren. Je pakje is onderweg naar het postkantoor **MERELBEKE CENTRUM**. Je kan het daar ophalen **vanaf vrijdag om 11.00**.

Datum	Tijdstip	Status	Plaats
27/11/2017	16:00	Zending aangekomen - bevestiging aflevering - berijkt postkantoor van bestemming	MERELBEKE MAIL
27/11/2017	09:12	Zending onderweg naar bestemming	MERELBEKE MAIL
24/11/2017	20:36	De zending wordt gearriveerd	MERELBEKE & PAREDEL BOUTE
24/11/2017	20:20	De zending wordt gearriveerd	MERELBEKE & PAREDEL BOUTE

Voorbeeld bpost

## Hoe kunnen we betere bruggen en connecties bouwen tussen diensten?

We willen diensten meer samenbrengen, wat dus ook wil zeggen dat we willen bouwen naar een **organisatiebreed intern opvolgingsysteem**.

We verzamelen en delen informatie over contacten met onze burgers in een **centraal, technisch ondersteund systeem**. Op deze manier hebben de verschillende diensten (conform de privacy-voorschriften) zicht op de **historiek van een burger bij de Stad**. Op deze manier kan er enerzijds een **beter oplossing** aangeboden worden aan de burger, en kunnen anderzijds collega's **eenvoudiger overnemen** bij bijvoorbeeld ziekte.

Op langere termijn kunnen we hier verder in groeien en bekijken in welke mate we ook informatie kunnen **delen met de burger**. Dit zoals het principe van Bpost, waarbij de burger een zicht kan krijgen op de termijn wanneer hij bijvoorbeeld zijn attest zou

kunnen afhalen.

## Uitbouwen e-loket en digitale balie

Doe-Het-Zelf producten		
Sportkampen	Geboorteakte	Attest hoofdhistorie
Melding of vraag	Attest van hoofdverblijfsplaats (attest van woonst)	Aanmelden notaris
Uittreksel uit het centraal strafregister	Rooilijplannen	Overl.....
Aangifte van een adreswijziging	Wettelijk samenwonen	Nieuwe PIN en PUK-code aanvragen
Omgevingsvergunning	Bewijs van leven	Spontaan solliciteren
Identiteitskaart vernieuwen	Huwelijksakte	Echtscheidingsakte
Inname openbaar domein - Signalisatievergunning	Orgaandonatie	Aanmelden en inschrijven kleuter- en lager onderwijs
Attest gezinssamenstelling	Aanmelden en inschrijven secundair onderwijs	
	Bewijs van nationaliteit	

**GEMEENTE  
ZONDER  
GEMEENTEHUIS**

Diensten dichtbij en digitaal





16

### Hoe en in welke mate surfen we mee op het digitalisatieverhaal van deze tijden?

We bieden dienstverlening **digitaal waar kan**. Voor de burgers die dit willen en/of kunnen, bieden we **tijds- en plaatsonafhankelijke dienstverlening** aan. De burger kan van eender waar en op eender welk moment genieten van onze dienstverlening.

Op die manier heeft de burger voor sommige producten de keuze om **fysiek of digitaal** zijn product af te nemen.

Ook indien er **face-to-face** interactie nodig is met een medewerker, willen we de burger de kans geven om een digitale afspraak te hebben. Net zoals bij een fysiek loket, wordt de burger dan geholpen vanuit een **digitale balie** via bijvoorbeeld de smartphone of laptop. Voor zaken zoals bijvoorbeeld een geboorteangifte kan dit een grote meerwaarde bieden aangezien de ouders van thuis uit de aangifte kunnen doen.

## Op afspraak vs. vrije inloop

- Hoe was het vroeger?
  - Vrije inloop
  - “Maandagavond stond 200 man in de rij op Blairon”
  - Iedereen werkte op kantoor

Vroeger was alles beter.  
Gisteren was het  
bijvoorbeeld nog  
weekend.

OM  
DENKEN

### Gaan we op afspraak blijven werken of switchen we opnieuw naar vrije inloop?

Voor corona werkte quasi heel Stad Turnhout via **vrije inloop**. Enerzijds had dit als resultaat dat het moeilijk was om te controleren wanneer burgers langskomen, waardoor er **soms grote pieken** ontstonden. Anderzijds betekende dit dat **iedere werknemer continu op kantoor** moest zijn tijdens de openingsuren om de burger te kunnen helpen, voor het geval dat er veel burgers langskwamen.

## Op afspraak vs. vrije inloop

- Waar willen we naartoe?
  - Uitgangspunt = persoonlijk waar nodig
  - Standaard = op afspraak
  - Hybride werken
  - Als een burger toch binnenwandelt, vertrekt hij minstens met een afspraak
  - Vrije inloop enkel ikv dringende (Welzijns-campus) en op ontmoetingsplekken jeugdcentrum, bibliotheek, musea en toeristisch infopunt



Het gemeentehuis in Aartselaar © Benoit De Fretse

### Gemeentediensten blijven ook na corona op afspraak werken: “Veel flexibeler voor de burger”

**AARTSELAAR** De gemeentediensten zullen ook na de coronacrisis op afspraak blijven werken. Dat heeft burgemeester Sophie De Wit (N-VA) bevestigd tijdens de afgelopen gemeenteraad.



18

## Gaan we op afspraak blijven werken of switchen we opnieuw naar vrije inloop?

In de toekomst willen we ons beter op organiseren op de problemen van de vorige slide.

Net zoals veel andere steden en gemeenten is ons uitgangspunt: **persoonlijk waar nodig**. We willen inspelen op noden en verwachtingen van de burger.

Wij en andere steden constateren dat de **doorsnee burger wil langskomen op afspraak**. Dit biedt meer **flexibiliteit**: de burger kan dit **inplannen wanneer het hem uitkomt**, hoeft geen rekening te houden met eventuele **wachtrijen** en is **zeker dat hij geholpen wordt** op het voorziene moment.

De voordelen zijn dat we 1) **controle** hebben op het aantal burgers die langskomen en 2) ons hierop kunnen organiseren qua **aantal werknemers op kantoor**, iets dat bijvoorbeeld nodig zal zijn wanneer sommigen van ons thuis zullen werken.

Dit als standaard, maar het uitgangspunt blijft: **persoonlijk waar nodig**. We blijven dus **laagdrempelig toegankelijk en inclusief**.



Dit wil zeggen dat **een burger die geen afspraak kan of wil maken** om welke reden dan ook, nog steeds vrij kan **binnenwandelen**. In dat geval is het de taak van het onthaal om deze mensen zo snel mogelijk een afspraak te bezorgen. De burger gaat dus nooit met lege handen naar huis.

Opnieuw zijn er **uitzonderingen** mogelijk waar vrije inloop behouden kan blijven:

- Diensten waarvoor onmogelijk een afspraak kan gemaakt worden (in kader van **dringendheid** zoals vaak bij Welzijnsonthaal)
- Diensten die dienen als **ontmoetingsplek** voor een groot aantal bezoekers

Maar: dit zijn de uitzonderingen, de standaard zal zijn om op afspraak te werken.

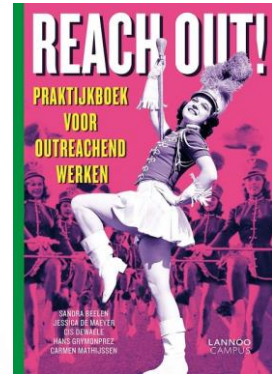
## Versterken outreachende (partner)werking op inhoudelijk vlak



Ervaaringsdeskundige Anika Van Nuyen, programmaregisseur Armoede Kathleen Meucci, brugfiguur Britt Borghs en schepen van Welzijn Kelly Verheyen. — © Bart De Deken

### Stad Turnhout stelt tachtig pagina's tellend Plan Armoede voor: "Investeren in de toekomst vanaf de buik"

**Turnhout** - Mensen insluiten, armoede uitsluiten. Dat is de slagzin van het nieuwe Plan Armoede dat schepen van Welzijn Kelly Verheyen (Vooruit) voorstelt. "We willen kinderarmoede aanpakken nog voor het kind geboren is", zegt ze. "Het plan is concreet en praktisch. Het bevat zelfs een checklist."



19

## Wat met 'kwetsbare' burgers? Hoe behouden we laagdrempeligheid?

We organiseren ons op de noden van onze burgers.

Dit wil zeggen dat voor burgers die drempels ervaren om bij ons te komen, we blijven proberen om hun **proactief** en **outreachend** te bereiken.

Zowel intern als extern (met partners) bekijken we continu **hoe we kwetsbare burgers tot bij ons krijgen en kunnen helpen**.

We **bundelen de expertise** om enerzijds **inhoudelijk goede beleidsplannen** op te zetten (plan armoede, welzijnsonthaal, etc.).

## Versterken outreachende (partner)werking op technisch vlak

 digidak



### Wat met 'kwetsbare' burgers? Hoe behouden we laagdrempeligheid?

Anderzijds bundelen we ook onze krachten om op **technisch gebied** burgers te ondersteunen (bv digidak, digibank).

Door een uitgebreide outreachende werking willen we aan **iedereen** de mogelijkheid bieden om van alles dat we als stad aanbieden gebruik te maken.



## Hoe blijven we continu groeien en onze dienstverlening verbeteren?

**Metten is weten;** we willen bijhouden hoe we als organisatie vooruit gaan. De analyse van data ondersteunt ons in het beter begrijpen van een burger en het nemen van beslissingen ter verdere professionalisering van onze dienstverlening.

Eenzijds: **technisch organiseren** (bv nieuw telefoniesysteem, nieuw intern opvolgingssysteem) om **kwantitatieve dataverzameling** (cijfers) te verbeteren. Anderzijds: **kwantitatieve feedback**, meer inhoudelijk dan enkel cijfers. Hiervoor willen we inzetten op een gepaste mate van **burgerparticipatie**.

Een voorbeeld hiervan is een 2-tal weken geleden opgestart: de **enquête naar burgertevredenheid**.

Hopelijk hebben jullie de E-blink reeds zien passeren, maar hierbij nogmaals een warme oproep om de burger te laten weten dat hij **korte feedback** geven over zijn ervaringen met onze diensten.

## “Trust The Process”



 möbius

22

### Hoe snel gaan deze veranderingen doorgevoerd worden?

Conclusie:

Veel info en veel grote ambities.

Belangrijk om te weten is dat dit **ambities** zijn om naartoe te **groeien**. Het is niet de bedoeling om alles volgende week te implementeren, maar het is eerder een plan voor **meerdere jaren**. **Bovendien staat nog niets dat in deze presentatie vermeld werd, vast.**



Nu wordt een **implementatieplan** opgesteld om stap voor stap te bekijken hoe we deze **ambities in de praktijk** kunnen laten werken.

Vandaar de oproep: **trust the process**. Volgende stappen worden pas gezet eenmaal de organisatie er klaar voor is.



Dienstverleningscafé

## Nog vragen? Kom naar het dienstverleningscafé op donderdag 24 maart!



Nieuwsbrief  
E-blink

**Wat is het dienstverleningscafé?**

Op 24 maart staan Ruben en Dario (Möbius) klaar om al je vragen te beantwoorden. Ze komen langs op 3 verschillende locaties. Op Stadsbedrijven starten we met een infosessie.

Dagschema dienstverleningscafé:

- 8 tot 10 uur: Stadsbedrijven - refter
- 11.30 tot 13.30 uur: Blairon - refter
- 15 tot 17 uur: Welzijns-campus - koffiecorner derde verdieping

Ruben en Dario zetten de koffie klaar, zorgen voor wat drankjes en snacks en gaan zo informeel met jou in gesprek. Er is een vrije inloop. Kom dus zeker langs wanneer het jou past.

24

### Hoe kunnen jullie jullie mening laten horen?

24/03 is hét moment om jullie vragen, bezorgdheden, tips & tricks, ideeën met ons te delen.

Wat vinden jullie goed aan deze ambities?

Waarover maken jullie je zorgen?

Wat gaat dit betekenen voor jouw dienst? Of voor jou persoonlijk?

Heb je twijfels bij een bepaalde ambitie?

Kom het met ons delen!

We komen fysiek langs op 3 plekken (zie slide).

Kom langs op één van die plekken, iedereen is op iedere locatie welkom: wat jou het beste uitkomt

Trek aan ons mouw, vertel wat op je lever ligt en dan gaan we bekijken hoe we dat kunnen meenemen in het verhaal.

Daarnaast kunnen jullie Ruben en Dario ook steeds mailen of bellen via de contactgegevens op de volgende slide.



# Bedankt!



**Ruben Rombauts**



+32 471 13 57 04



ruben.rombauts@mobius.eu



**Dario Goeman**



+32 471 17 72 39



dario.goeman@mobius.eu



## MÖBIUS GENT

Kortrijksesteenweg 152  
9830 Sint-Martens-Latem  
+32 9 280 74 20

## MÖBIUS BRUSSEL

Archimedesstraat 61  
1000 Brussel  
+32 2 710 19 39



## Hoe kunnen wij onze mening laten horen?

Stuur ons gerust een mailtje, of bel ons even op indien je vragen hebt!