



Dienstverlening Huis van de Mechelaar – Sociaal Huis

commissie mobiliteit – burgerzaken – dienstverlening – dierenwelzijn
27 november 2019

Taken Front Office team :

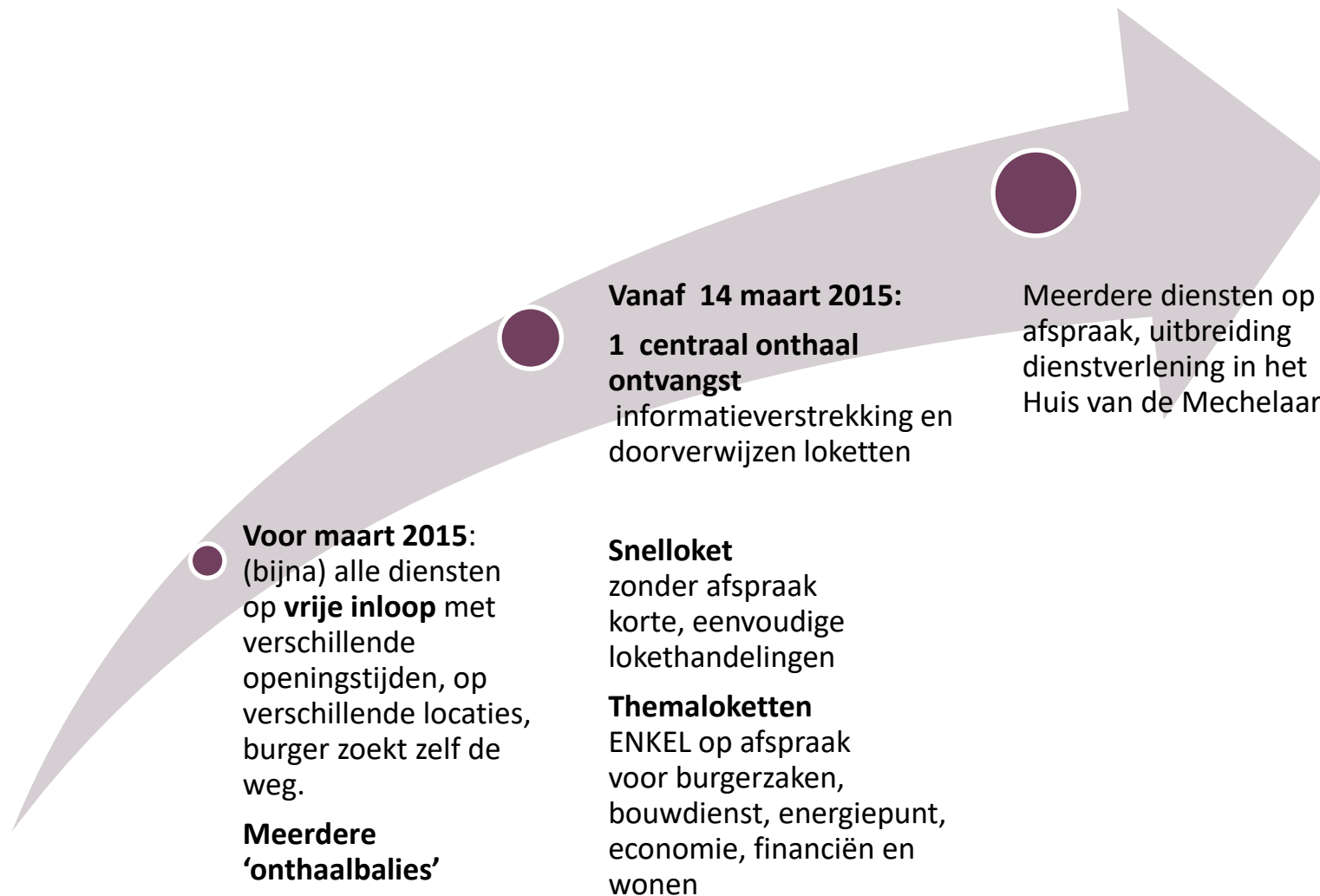
- **Contactcenter** voor:
 - Stad Mechelen
 - Sociaal Huis -> november 2019

- **Onthaal:**
 - Huis van de Mechelaar
 - Sociaal Huis

- **Snelloket** (HvdM) – **postkamer**
 - Afhandeling producten die minder dan 4 min. duren van verschillende diensten

- **Coördinatie meldingen**

Naar een ééngemaakte frontoffice





Dienstverlening Sociaal Huis



Dienstverlening Sociaal Huis



Het welzijnslandschap ...



Dienstverlening Sociaal Huis



- Vroeger: alleen eigen diensten in sociaal Huis
- Welzijnslandschap is niet transparant...
- Zeer veel afkortingen...

... maar iedereen kent het OCMW

Vaststelling: de eerste stap is de grootste en is bepalend voor alle anderen!!!

Actie 1: Binnentrekken van andere diensten

- Transparantie voor de burger: 1 plek
- Faciliteren van doorverwijzing
- Faciliteren van samenwerking
- Wegnemen van stigma

Ondertussen zijn er zitdagen voor :

Ritmica - Sociaal Verhuurkantoor – Huurdersbond – HZIV –
Federaal Agentschap Beroepsrisico's - FOD Sociale Zekerheid
Federale Pensioendienst - RSV Zelfstandigen - Vlaams
Woningfonds

Oprichting Huis van het Kind

- Opvoedingswinkel
- Consultatiebureau's
- Loket Kinderopvang
- Expertisecentrum De Kraamvogel
- De Speeldoos
- Regioverpleegkundigen K&G

Family justice center (2017)

- Geïntegreerde aanpak van intrafamiliaal geweld

Dienstverlening Sociaal Huis



Actie 2 : oprichting ID – team



Dienstverlening Sociaal Huis



- ID = Info & Doorverwijzing
- Metafoor: geen wegwijzer, maar loods in een haven
- Doorverwijzen indien voldoende, toe leiden of mee gaan indien nodig
- Geen intake of screening!!!
- Vraag van burger is uitgangspunt
- 4 MA's & een 300 vragen per maand

Actie 3: shortcuts realiseren

Diensten kennen elkaar en verwijzen meteen naar elkaar door

Actie 4: 1 cliënt = 1 MA

Voor 2015: intaker → MA + trajectbegeleider



Dienstverlening Huis van de Mechelaar



Dienstverlening Huis van de Mechelaar



Situatie voor de start werken op afspraak

- **Front Office**

- Onthaal Huis van de Mechelaar
- Infobalie stadhuis
- Onthaal bouwdienst
- Onthaal personeelsdienst
- Onthaal uitvoeringsdiensten
- Onthaal Sociaal Huis

- **Diensten in het Huis van de Mechelaar**

- Dienst vreemdelingen
- Burgerlijke stand
- Dienst bevolking
- Lege loketten voor specifieke gelegenheden (bv. sportdienst)

Dienstverlening Huis van de Mechelaar



Openingsuren – vrije inloop

- Ma, di en vrij = 8 – 13u
- Wo = 12 – 16u
- Do = 8 -13u en 14u30 – 19u
- Za = 9 – 12 u



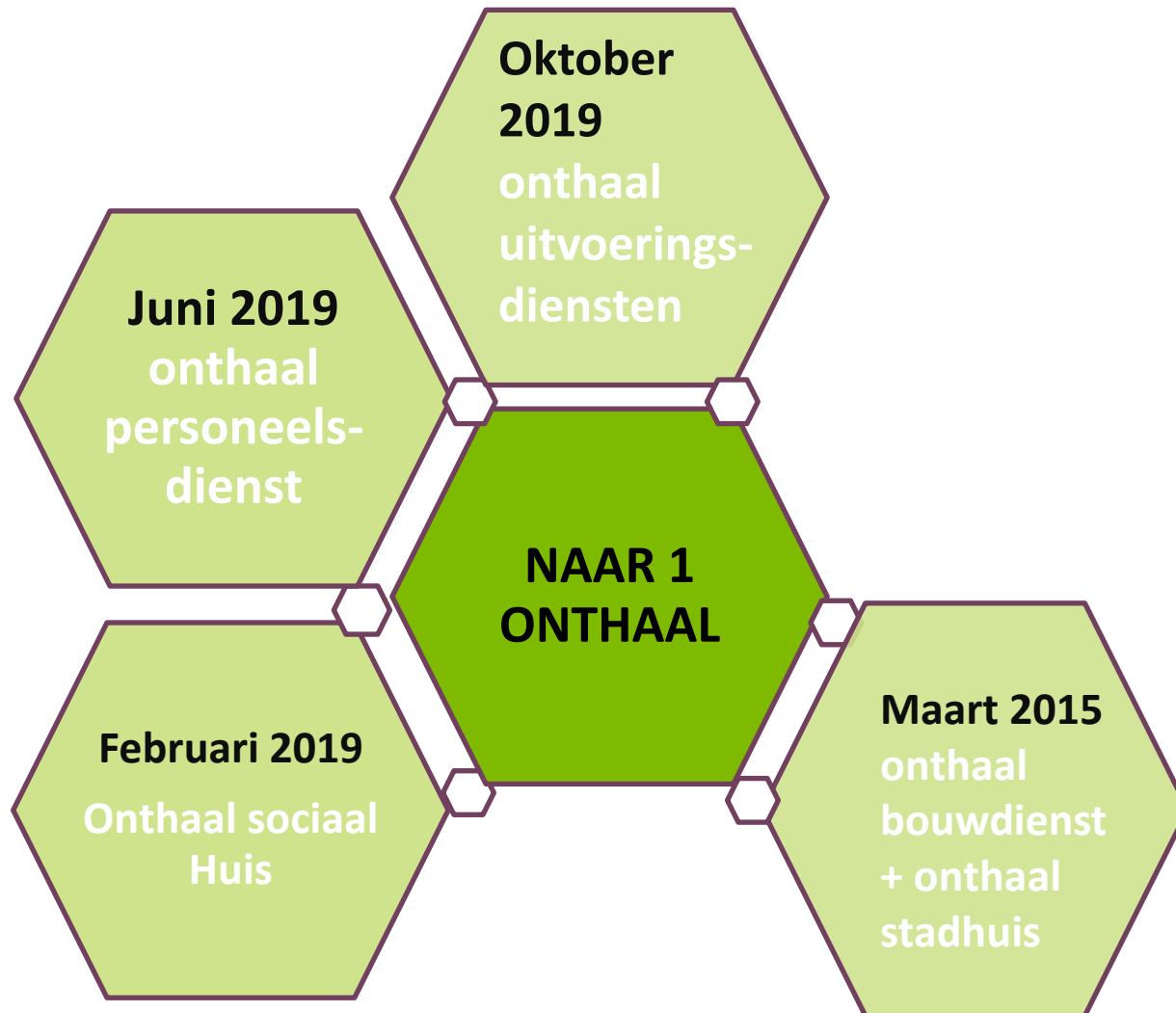
Dienstverlening Huis van de Mechelaar



actiepunten :

1. Centraliseren van diensten : 1 gemaakte front office
2. M-bassadeurs (Front Office)/ themaloketten
 - Onthaal = M-bassadeurs: 1 aanspreekpunt
 - KlantenContactCenter (= KCC)
 - Snelloket
 - Themaloketten = op afspraak
3. Herinrichting / opfrissing lokettenzaal
4. Meten is weten
 - Spreiding aantal bezoeken – bijhouden cijfers
 - Vermijden lange wachttijden
 - Beter inzetten personeel

Actie 1: centraliseren van diensten: 1-gemaakte frontoffice



Actie2 : M-bassadeurs (Front Office) / themaloketten



1 aanspreekpunt = M-bassadeurs

- **Onthaal** : afspraken voor bouwdienst, burgerlijke stand, bevolking, vreemdelingen - inzage openbaarheid van bestuur – openbaar onderzoek – assistentie aan de selfservicedesk
- **Snelloket** : producten die minder dan 4 min. tijd in beslag nemen (uitreiken reispas, rijbewijs verkoop producten (rookmelder, Romy, huisvuilzakken, taxicheques,...), uitreiken taxivergunningen, publiciteitstaks,
- **0800 nummer**

Themaloketten = op afspraak vanaf maart 2015

bouwdienst – bevolking – burgerlijke stand – vreemdelingen - Energiepunt – wetswinkel – sport op afspraak - ...

Actie2 : M-bassadeurs (Front Office) / themaloketten



Het Huis van de Mechelaar



Enkel op afspraak ook in Mulzen, Walem & Leest

- www.mechelen.be/afspraak
- 0800 2 0800
- aan het **onthaal**

Openingsuren onthaal en snelloket

- ma-di-wo **9u – 12.30u** en
13.30u – 16.30u
- do **13.30u – 19.30u**
- vr **9u – 12.30u**
- za **9u – 12u**

Gratis nummer 0800 2 0800

- ma-di-wo-do **8.30u – 12.30u**
en **13.30u – 17u**
- vr **8.30u – 12.30u**

- Ruim onthaal en snelloket
- Themaloketten open in functie van de vraag
- Uren van de loketten op elkaar afgestemd : onthaal open = maximaal aantal loketten open

Actie2 : M-bassadeurs (Front Office) / themaloketten



Huis van de Mechelaar werkt binnenkort op afspraak

13/12/2014 om 04:30 door Sven Van Haezendonck

Print



Foto: Stad Mechelen



MECHELEN - De administratie van de stad in het Huis van de Mechelaar stapt in het voorjaar van 2015 over naar een werking op afspraak. In de pas vernieuwde lokettenzaal komen er op termijn ook heel wat diensten bij met een loketfunctie.

- Opgestart begin februari (1,5 maand vooraf)
- Belettering Huis van de Mechelaar
- Boodschap: Het Huis van de Mechelaar. We staan na afspraak klaar.
- Via briefwisseling (stickers), affiches naar partnerorganisaties/verenigingen/wijk- en dorpshuizen, enz., algemene stadskanalen (website, streekkrant, facebook, ...)
- Blocnotes voor bezoekers
- Persconferentie bij start
- Artikel Nieuwe Maan

Tot je dienst

Huis van de Mechelaar: we staan na afspraak klaar!

Vanaf 14 maart werkt het Huis van de Mechelaar voor een aantal diensten enkel op afspraak. Zo kun je nog beter bediend worden. Want als je, heb je een nieuwe eID nodig, een reispas, kom je een geboorte aangeven, ... Plan dan vooraf een bezoeke in.

Wie maak je een afspraak?
Via www.mechelen.be/afpraak of via de telefoon op 0800 20 800. Het is ook mogelijk om een afspraak te maken op werkdagen vóór 17 uur 's ochtends op de Mechelaar. Het is ook mogelijk om een afspraak te maken op werkdagen vóór 17 uur 's ochtends op de Mechelaar. Het is ook mogelijk om een afspraak te maken op werkdagen vóór 17 uur 's ochtends op de Mechelaar.

Wanneer kun je geen afspraak maken?
Voor een aantal zaken kan je nog steeds binnen afhalen in het Huis van de Mechelaar terecht.

Documenten indienen
Zaken indienen, aanvragen, aanvragen...

Documenten afhalen
Een reizen, vervoer, uitkering en het indienen van een aanvraag voor een vergoeding van een schadevergoeding of een vergoeding van een schadevergoeding of een vergoeding van een schadevergoeding.

Stapel in documenten
Zaken die aangevraagd worden en die kunnen die aangevraagd zijn in het huis van de Mechelaar.

Samenwerken
Het gemeentebestuur werkt samen met andere diensten van de stad om de dienstverlening te verbeteren.

Aankomst van het huis van de Mechelaar
Algemeen informatie zoals de openingstijden, de diensten en de diensten van de Mechelaar.

Wat is een afspraak?
Het Huis van de Mechelaar werkt op afspraak. Dit betekent dat je een afspraak moet maken om de dienstverlening te krijgen.

Klimaatneutraal, wat is dat?
Klimaatneutraal worden houdt in dat we de uitstoot van broeikasgassen die we dagelijks uitstoten herleiden tot de hoeveelheid die een natuurlijk bosland, zeeaan- of oeverstrook kan opvangen. Als we deze stappen, dragen we niet meer bij aan de opwarming van de aarde.

Dossier M

Samen maken we Mechelen klimaatneutraal

Mechelen wil zo snel mogelijk een klimaatneutrale stad worden. Met z'n allen kunnen we dat realiseren door minder energie te verbruiken: thuis, op kantoor, op school of onderwijs. Gelukkig kan je met kleine aanpassingen je energieverbruik beperken en zo elke maand veel geld besparen. Win-win!



Actie2 : M-bassadeurs (Front Office) / thema loketten



Het Huis van de Mechelaar: je aanspreekpunt voor de stad

VANAF
14 MAART

Enkel op afspraak

Boeken kan vanaf 1 maart

- www.mechelen.be/afspraak
- **0800 20 800**
- aan het onthaal



Ruimere openingsuren onthaal en snelloket

- ma-di-wo & vr **9u – 17u**
- do **13.30u – 19.30u**
- za **9u – 12u**

Nieuw gratis nummer **0800 20 800**

- ma-vr **8u – 12u en 13u – 17u**

- Blocnotes
- Website
- E-mailhandtekening
- Ter plaatste bijkomende signalisatie
- Klantenbevraging/invulkaartjes (tevreden?)
- E-inclusie: ppt voor lesgevers kansengroepen/lessen inburgering, enz... met handleiding, screenshots, oefeningen 'hoe werkt het Huis van de Mechelaar?'



Op 13 maart is het Huis van de Mechelaar uitzonderlijk gesloten voor een vlotte omschakeling naar het nieuwe afsprakensysteem.



Het Huis van de Mechelaar

Enkel op afspraak

- www.mechelen.be/afspraak
- **0800 20 800**
- aan het onthaal



Openingsuren onthaal en snelloket

- ma-di-wo & vr **9u – 17u**
- do **13.30u – 19.30u**
- za **9u – 12u**

Gratis nummer **0800 20 800**

- ma-vr **8u – 12u en 13u – 17u**

Actie2 : M-bassadeurs (Front Office) / thema loketten



HET HUIS VAN DE MECHELAAR
we staan na afspraak klaar!



Hoog contrast

EEN AFSpraak MAKEN

1 Activiteit(en)

Kies uw activiteit(en) waarvoor u een afspraak wilt maken.

- Aankomstverklaring TOERIST
- A-kaart - doc voorleggen verlenging
- Arbeidskaart
- Belgische nationaliteit aanvragen

Aantal

1

Toon benodigdheden



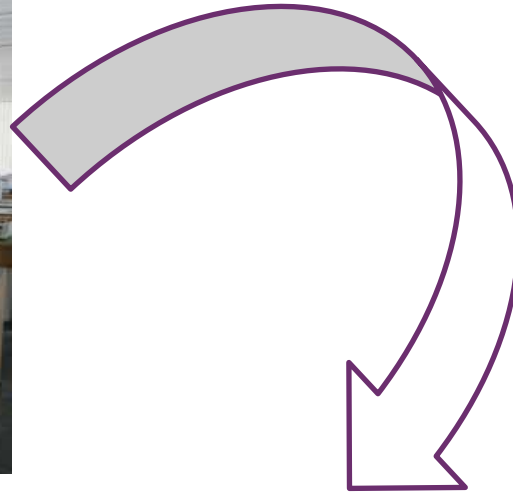
Volgende stap

2 Locatie en tijdstip

3 Contactgegevens

4 Bevestig afspraak

Actie 3 : Herinrichting / opfrissing lokettenzaal



Actie 4 : meten is weten

Hoe frequent/wanneer komt de burger naar het Huis van de Mechelaar?



**2/3
op afspraak**



**+/- 350
per dag**



**1/3
vrije inloop**

Gemiddeld ontvangt het Huis van de Mechelaar 350 bezoekers per dag (In vakantieperiodes kan dit oplopen tot 600 bezoekers. 2/3^{de} van de bezoekers komt op afspraak: deze agenda's kunnen worden aangepast tijdens vakantieperiodes en/of drukte om zoveel mogelijk burgers van dienst te zijn.

Actie 4 : meten is weten



Totaal # bezoekers
in 2018:

108.277

Totaal # afspraken
in 2018:

77.176

Totaal aantal
bezoekers in juni
2018

9.168

Gemiddelde digitale
wachttijd als je
afspraak wil maken:

0 werkdagen (voor
burgerzaken)

Gemiddelde
wachttijd aan
loket *met*
afspraak

1:52 min

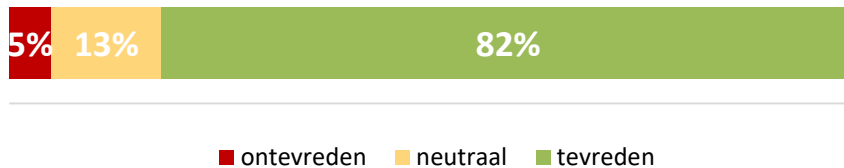
burgers die zelf
afspraak via
internet maakt

47.974

Actie 4: meten is weten

Er zijn drukke dagen...en **minder** drukke

TEVREDENHEID OPENINGSUREN*



* Resultaten klantvriendelijkheidsbevraging Huis van de Mechelaar jan-feb 2017



Door loketten optimaal in te plannen (openingsuren gelijktrekken voor alle clusters) kunnen we pieken en dalen beter opvangen

ALGEMENE SCORE DIENSTVERLENING HVDM*



- De meeste burgers zijn tevreden over de openingsuren en de algemene dienstverlening van het Huis van de Mechelaar.
- Jonge mensen zijn het meest kritisch en vinden dat het beter kan. Voor de oudere burger zijn de openingstijden quasi perfect
- Tijdens weekdays komen de bezoekers graag in de voormiddag. Verder zijn zaterdagvoormiddag en donderdag in de late namiddag de populairste tijdstippen: de loketten zijn dan op maximale bezetting (meer loketten open = meer afspraken)

Actie 4: meten is weten

Wanneer de burger op afspraak komt...

- Werken op afspraak zorgt ervoor dat de burger slechts 2 min moet wachten, ook tijdens drukke periodes
- Ongeveer 60 procent van deze afspraken wordt al online geboekt
- Desondanks is 16% van de afspraken niet op tijd of komt niet opdagen. Dit % dient te worden gemonitorred. Het niet komen opdagen heeft direct effect op doorstroom, efficiëntie en digitale wachttijd



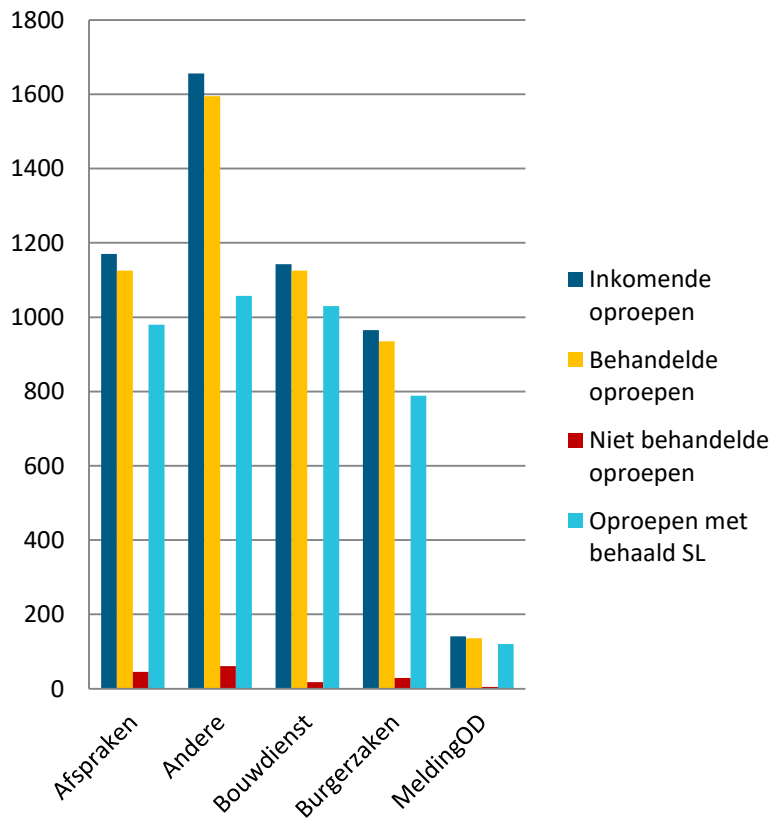
7%
niet gemeld



16%
te laat*

Actie 4: meten is weten

Januari 2019 - Oproepen per inbelpunt



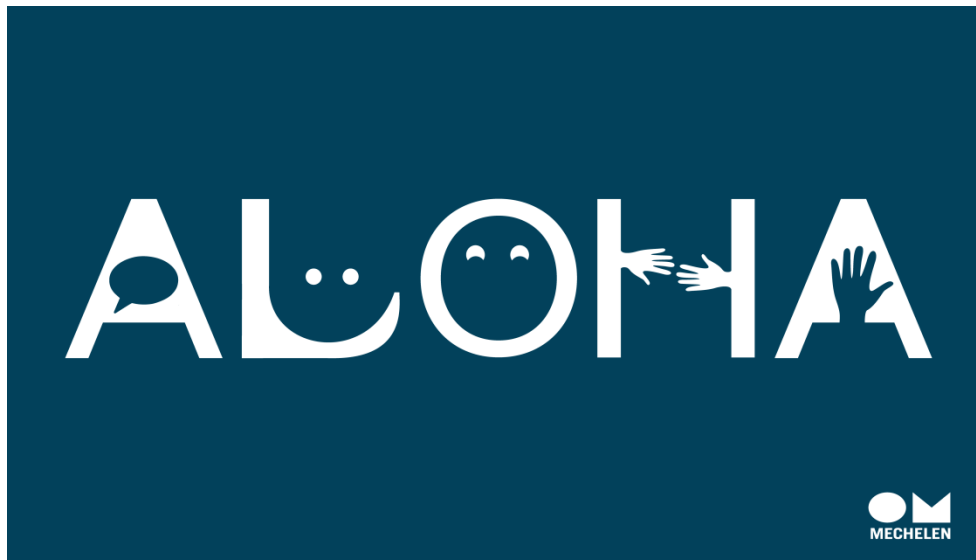
- Via het 0800 nummer ontvangt de stad ongeveer **5,500 oproepen** per maand: gemiddeld **250 vragen per dag**
- **Maandag is de drukste bel-dag** en het aantal telefoontjes vermindert naargelang de week.
- Burgers bellen voornamelijk **in de voormiddag en vroege namiddag, piek ligt tussen 10.00-12.00.**

Uitdagingen voor de toekomst



We willen gaan voor een dienstverlening die klantvriendelijk is, klantgericht en professioneel.

- Opleiding telefoonskills
- Klantvriendelijkheid in de lokettenzaal



Uitdagingen voor de toekomst



- De frontoffice stuurt de backoffice aan (dialoog, cijfers telefonie, ...)
- Verdere digitalisering (egovflow – burgerprofiel – self servicedesk)
- Klantenbevragingen
- Uitbouw Midoffice systeem (kennisdatabank , CRM, multi-kanalenaanpak ...)

Meldingen



Probleemstelling

- De externe meldingen binnen Groep Mechelen worden **niet uniform** behandeld.
- De externe klant wordt **niet op de hoogte gehouden** van de status van de behandeling.
- Wanneer een externe uitvoerder betrokken wordt bij de behandeling van de melding, is er **geen opvolging** meer door Groep Mechelen m.b.t. de status van de uitvoering.

Doelstelling procesverbetering

- Gradueel evolueren naar een **transparant en uniform proces** 'Behandelen van externe meldingen binnen Groep Mechelen'.
- **Uniforme afspraken maken voor communicatie met de externe klant.**
- Uniforme afspraken maken over **opvolgen van de externe meldingen** (inclusief eventuele uitvoering door externe uitvoerders)

Belangrijkste wijzigingen (1)

- Aanpassing webformulier
- 1 centrale meldkamer
- Behandelaarsgroepen

Behandelaarsgroepen	
Onderhoud openbaar domein (facility)	Afdeling beheer openbaar domein
Netheid openbaar domein	Afdeling omgeving en economie en wonen
Directie vrije tijd	Directie algemene ondersteuning en STRO
Afdeling projecten en planning	Directie samen leven
Fietsteam	

Belangrijkste wijzigingen (2)

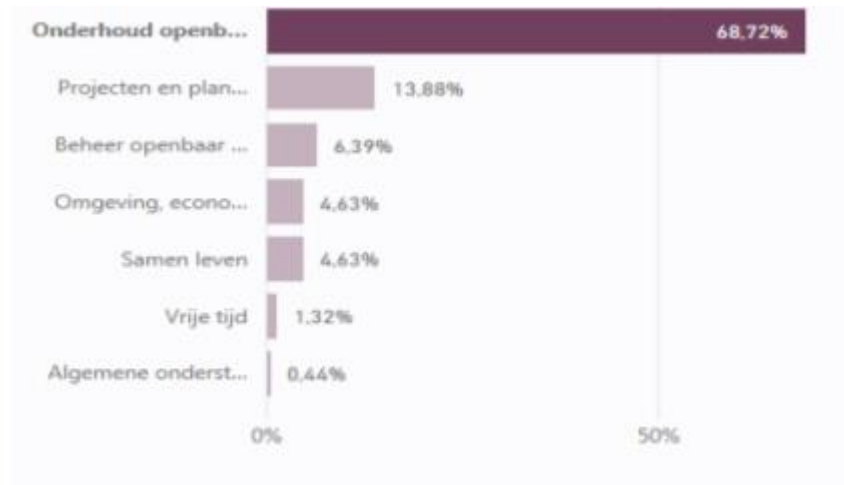
- Feedback naar de melder
 1. Bij ontvangst van de melding
 2. Bij het in behandeling nemen van de melding
 3. Bij het afsluiten van de melding + feedbackvraag
- Meldingen voor externe uitvoerders
- Rapportering (in opbouw via PowerBi)
 - ❖ Globale kwartaalrapportering 'Behandelen externe meldingen' die gerapporteerd wordt aan het M-team en CBS.
 - ❖ Tweewekelijks realtime rapport meldkamer (oneven weken)
 - ❖ Tweewekelijks realtime rapport van de verschillende behandelaarsgroepen (even weken)

Rapportage meldingen

In de periode van 1 september 2019 tot en met 30 september 2019 waren er 708 meldingen

Aantal per behandelaarsgroep:

1. Onderhoud openbaar domein: 312
2. Projecten en Planning : 63
3. Openbaar Domein : 29
4. Omgeving , economie en wonen: 21
5. Samenleven : 21
6. Vrije tijd : 6
7. Algemene ondersteuning en stro: 2



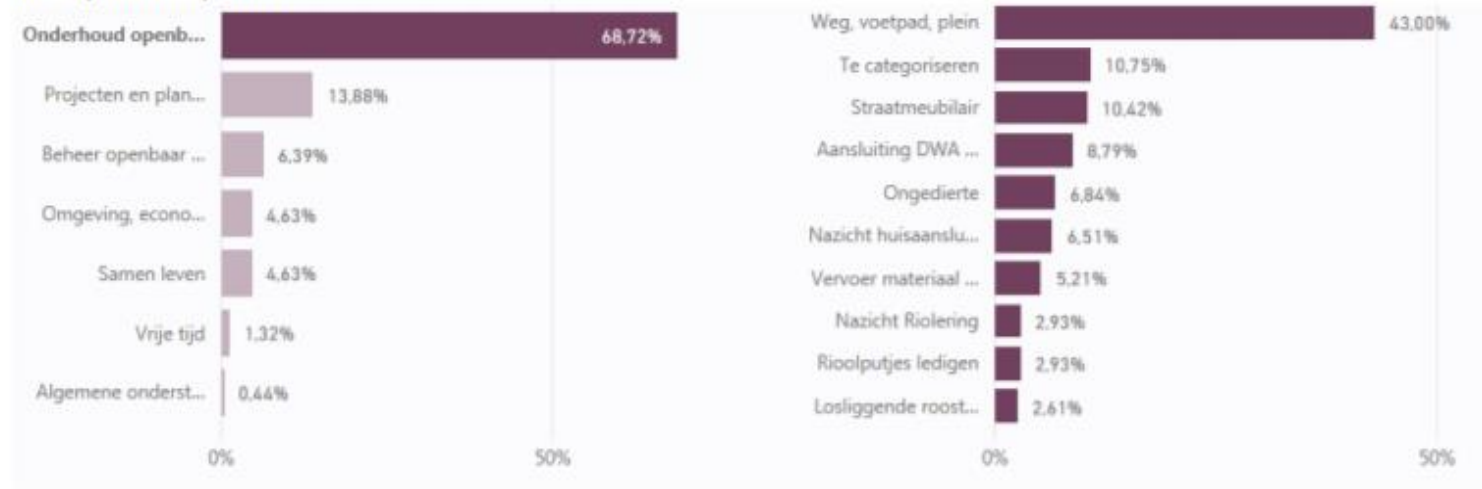
8. Openbare netheid: 203 Dit is een groep die er later is bijgekomen en zit nog niet in de automatische rapportering en grafieken. Als we gaan kijken in TOPdesk zelf, zien we dat het in de maand september over 203 meldingen gaat.

9. Fietsteam: 51 (vanaf 18 september) Deze behandelaarsgroep zit nog niet in de rapportering van september. Het gaat hier over 51 meldingen.

Rapportage meldingen

Onderhoud Openbaar domein (312 meldingen) :

Voor wat betreft onderhoud Openbaar domein ging 43 procent van de meldingen over een weg, voetpad of plein.



Bedankt

November 2019

