

Aanwezig Zineb El Boussaadani, voorzitter,
Katleen Den Roover, schepen
Fabienne Blavier, Frank Creyelman, Johan De Vleeshouwer, Kerstin Hopf,
Ingrid Kluppels, Tine Van den Brande, Jan Verbergt, Loïc Verstraeten,
commissieleden

Externen:

Ambtenaren: Gert Eraerts, departementshoofd; Lore Van den Bergh,
winkelmanager

Verontschuldigd Somers Bart, burgemeester – Marc Hendrickx, Walter Schroons, Greet
Geypen, Willem Jorissen, Björn Siffer, schepenen – L. De Keersmaecker,
Toon Diependaele, Magda Van Loon, gemeenteraadsleden

Datum 8 januari 2015 – van 20.00u tot 20.45 uur

1. Goedkeuring verslag 4 november 2014 (wordt later opgeladen in cobra@home).

Wordt goedgekeurd.

2. Goedkeuring verslag 2 december 2014.

Wordt goedgekeurd.

3. Toelichting over de nieuwe werking van de lokettenzaal in het Huis van de Mechelaar, gevolgd door een korte rondleiding (door Lore Van den Bergh, winkelmanager).

De voorzitter opent de vergadering en verleent het woord aan mevrouw Lore Van den Bergh, winkelmanager. Mevrouw Van den Bergh geeft een toelichting met betrekking tot de vernieuwde werking van het Huis van de Mechelaar aan de hand van een presentatie, opgeladen in cobra.

Tine Van den Brande: Hoeveel M-bassadeurs zijn er voorzien in dit model?

Lore Van den Bergh : Er zijn 11 mensen die deze functie opnemen, samen goed voor 8vte.

Voorzitter: Stel ik bel en wil een afspraak maken voor een reispas. Hoe gaat dat dan in zijn werk? Hoe lang moet ik hierop wachten?

Lore Van den Bergh: Dat hangt er een beetje vanaf. Voor een reispas zal je de eerstvolgende afspraak bijvoorbeeld de volgende werkdag of na 2 dagen kunnen inboeken. Dossiers van de bouwdienst moet je dan weer minstens 2 dagen op voorhand inboeken, gemiddeld is hier 1,5 week wachttijd voor je een afspraak kan krijgen. Het is zeker niet de bedoeling van een digitale wachttijd van bijvoorbeeld 2 weken te creëren. Als we merken dat de agenda's te snel vollopen, zullen we meer afspraakmogelijkheden aanbieden.

Johan De Vleeshouwer: ik volg de filosofie van het werken op afspraak, maar ik vind het toch belangrijk dat het Huis van de Mechelaar zijn open karakter kan bewaren. Het moet een

rechtstreeks aanspreekpunt vormen voor de burger, waar alle burgers terecht kunnen. We weten toch dat afspraken de drempels verhogen voor bepaalde doelgroepen? Hoe gaan we hier mee om? Welke communicatiemiddelen zetten we in om deze drempels te beslechten?

Schepen Kristel Strubbe bijvoorbeeld was in de vorige legislatuur sterk bezig rond digitalisering. Via skype enzo werden er nieuwe mogelijkheden geboden waarmee de mensen in contact konden gaan met de stadsdiensten, gaan we daar nog verder op in?

Lore Van den Bergh: Wij zijn nog steeds bezig rond bijvoorbeeld de digitalisering van dossiers vreemdelingen, het verder digitaliseren van registers, ... Het hele verhaal van skype bestaat, maar ligt wat stil.

Naar bijzondere doelgroepen toe voorzien we ook een overgangperiode. Het is nooit de bedoeling om mensen wandelen te sturen. Zo zullen we ook een spoedagenda voorzien, zodat we de nodige flexibiliteit hebben (opvangen van foutief geboekte afspraken, producten die met spoed aangevraagd moeten worden, enz...). Zij die de taal niet machtig zijn bijvoorbeeld, zullen ook aan de balie terecht kunnen om hun afspraken in te boeken, aangezien het voor die doelgroep vaak moeilijk telefoneren is. Vanaf 20 februari wordt de communicatie ingezet.

Tine Van den Brande: Wanneer gaat deze regeling gaat in ?

Lore Van den Bergh: Vanaf 1 maart kan men een afspraak inboeken, we werken effectief op afspraak vanaf 14 maart met dan ook de verruimde openingstijden voor onthaal en snelloket. Maart is een relatief rustige periode voor ons. Mei en juni worden klassiek drukker met de vakantie voor de boeg.

Jan Verbergh: dan moet ge altijd een afspraak maken?

Lore Van den Bergh: Voor het indienen van poststukken of dossiers en voor producten die je komt afhalen (attesten, rijbewijs, reispas, enz...) of kopen (huisvuilzak) hoef je geen afspraak te maken. We bevorderen tegelijkertijd het digitaal traject natuurlijk: producten die je zonder verplaatsing digitaal kan afhandelen, zullen ook duidelijk worden weergegeven op de webpagina van het afsprakensysteem. Via intellistamp kan je al veel zaken afhandelen zonder naar het Huis van de Mechelaar te moeten komen.

Johan De Vleeshouwer: Kan je dan een lijst opmaken van die producten waar geen afspraak voor nodig is en deze toevoegen aan het verslag.
(zie bijlage)

Katleen Den Roover: ifv het type afspraak dat je maakt, verkrijg je meteen ook de nodige info over wat je moet meebrengen. Dat maakt dat klanten maar 1x moeten komen en de diensten ook beter voorbereid zullen zijn.

De commissievergadering wordt afgesloten met een rondleiding in de lokettenzaal.

Verslaggever: Gert Eeraerts