

Aanwezig Zineb El Boussaadani, voorzitter
Katleen Den Roover schepenen
Fabienne Blavier, Frank Creyelman, Liesbet De Keersmaecker (later),
Kerstin Hopf, Hans Keldermans, Tine Van den Brande, Jan Verbergt, Loïc
Verstraeten, commissieleden

Ambtenaren: Katrien Vandessel, Ranja Van Asbroeck, Lore Van den Bergh

Verontschuldigd Bart Somers, burgemeester,
Marc Hendrickx, Walter Schroons, Björn Siffer, Greet Geypen, Wim
Jorissen, schepenen
Johan De Vleeshouwer, Toon Diependaele, Magda Van Loon,
commissieleden
Gert Eeraerts

Datum 8 september 2015 – van 20.00 tot 21.30 uur

1. Goedkeuring verslag 5 mei 2015.

Verslag werd goedgekeurd.

2. Goedkeuring verslag 2 juni 2015.

Verslag werd goedgekeurd.

3. Toelichting werking AGB SAM (toelichting door K. Vandessel, beheerder sportinfrastructuur AGB SAM).

De voorzitter geeft het woord aan Katrien Vandessel (presentatie is in bijlage toegevoegd).

Tijdens de presentatie worden vragen gesteld ter verduidelijking.

Vraag Hans Keldermans over De Plaon: waarom is er een opsplitsing tussen de cafetaria en de ontmoetingsruimte? Wat is het verschil tussen cafetaria en ontmoetingsruimte?

Katrien Vandessel: Ontmoetingsruimte is in beheer van SALAAM en de cafetaria is in eigen beheer.

Hans Keldermans: Is het schenken van alcohol misschien een reden om dit apart te doen?

Voorzitter: we laten ons niet leiden door geruchten...

Katrien: opsplitsing is eerder te wijten aan andere invulling van cafetaria en ontmoetingsruimte (kinderopvang, enz...)

Vraag voorzitter: kan Sporthal Arena gebruikt worden door anderen?

Katrien Vandessel: Deze sporthal kan verhuurd worden aan externen, wel enkel voor sportgerelateerde activiteiten. Men dient ook rekening te houden met afspraken ivm sleuteluitleen. De sporthal wordt vaak voor verjaardagsfeestjes/omnisport verhuurd.

Vraag Hans Keldermans: In maart of april 2015 werd in de gemeenteraad een vraag gesteld ivm de investering voor buitentoestellen. Is hier al meer zicht op?

Katrien Vandessel: de sportdienst volgt dit op, zeker dit jaar nog eerste zichtbaar 'outdoor'-fitness.

Vraag Hans Keldermans: Is Mechelse rugbyclub ook betrokken bij plannen rond nieuwe sportinfrastructuur?

Katrien Vandessel: Rugby is in Mechelen inderdaad sterk aan het opkomen en zit momenteel in een erbarmelijk gebouw. We zijn samen met hen aan het bekijken om op heel korte termijn een oplossing te zoeken qua huisvesting. Eventueel in een nieuw gebouw

Vraag Hans Keldermans: Maar dan heeft dit wel implicaties voor KWB voetbal?

Katrien Vandessel: Rugby zal niet de plaats van KWB voetbal innemen, dit moet in totaal plaatje bekeken worden van sportinfrastructuur.

Vraag Tine Van den Brande: is er vast % afgesproken ivm cofinanciering?

Katrien Vandessel: ja, wij betalen €2, zij betalen €1. Ze zouden liever geen cofinanciering moten gebruiken, maar zien dat dit niet anders kan

<p>4. Evaluatie en bijsturing werking Huis van de Mechelaar (toelichting door Lore Van den Bergh, winkelmanager en Ranja Van Asbroeck, stafmedewerker strategie en ontwikkeling).</p>
--

De voorzitter geeft het woord aan Ranja Van Asbroeck en Lore Van den Bergh (presentatie is in bijlage toegevoegd).

Tijdens de presentatie worden vragen gesteld ter verduidelijking.

Vraag Hans Keldermans (slide 10): De normtijd die per product bepaald is, geeft dit geen extra werkdruk voor het personeel?

Lore Van den Bergh: De opgelegde normtijd is niets nieuw en werd op basis van werkelijke afhandelingstijd ingesteld om zo de duur van een afspraak correct in te schatten. Deze normtijden zijn een gemiddelde van de werkelijke afhandelingstijd Het is belangrijk om realistische normtijden in te stellen zodat evenwicht tussen aantal afspraken en tijd per afspraak accuraat zijn. In de klantengeleidingsmodule is voor medewerker de mogelijkheid voorzien om producten/motivatie toe te voegen als klant meerdere zaken vraagt. De normtijd wordt hierdoor verlengd. In het afsprakensysteem zijn ook pauzes ingebouwd voor de medewerkers om even naar toilet te kunnen bijvoorbeeld.

Ranja Van Asbroeck: Bij de invoering van werken op afspraak werden ook de betrokken medewerkers van de diensten bevroegd na eerste opstart. Uit deze bevraging bleek o.a. dat het werken op afspraak en het wegvallen van fysieke wachtrijen voor de loketten net voor meer rust ipv meer stress zorgt. De wachttijden en files aan het loket zijn verdwenen.

Vraag voorzitter (slide 13): Actie 2 (onthaal en snelloket samen): is dit al in voege? Of nog in onderzoek?

Lore Van den Bergh: Dit is nog niet in voege. De opleiding voor het personeel is lopende, opstart voorzien vanaf november 2015.

Vraag voorzitter: Is er bij de Self desk iemand om dit mee te begeleiden? Te leren?

Lore Van den Bergh: Bij de self desk kan hulp ingeroepen worden van medewerker van het onthaal. Er wordt ook een lespakket voorzien rond 'hoe werkt het Huis van de Mechelaar/Hoe maak ik een afspraak/ Hoe kan ik online een melding doorgeven ...' in overleg met dienst Onderwijsondersteuning dat kan gebruikt worden in computerlessen bij o.a.anderstaligen/inburgering, armoedeorganisaties zoals De Lage Drempel enz... om zo e-inclusie te bevorderen.

Vraag Tine Van den Brande: Bouwdienst, kan niet online, enkel telefonisch? Ik vind dit niet op website? Misschien van naam veranderd?

Lore Van den Bergh: op afsprakenpagina <http://www.mechelen.be/afspraak> vind je terug hoe je een afspraak maakt voor de diensten , informatie van de bouwdienst vind je hier ook terug. Voor de bouwdienst kan je inderdaad geen online afspraak maken omdat afspraken bij de correcte dossierbehandelaar ingeboekt moeten worden (elke dossierbehandelaar heeft zijn of haar vaste afspraakmomenten).

Vraag Tine Van den Brande: Is de website – vormgeving al onder loep genomen?

Lore Van den Bergh: De website is inderdaad in volle ontwikkeling en zal overgaan naar een vernieuwde vormgeving die meer flexibel is (oa dynamische webformulieren enz...).

Vraag Lies De Keersmaeker: Zijn er problemen geweest ivm invoering? Bijvoorbeeld voor Energiepunt: enkel maandag van 9.30u afspraak mogelijk? Klopt dit?

Lore Van den Bergh: Energiepunt werkt maandagvoormiddag op afspraak vanaf 9:30u en donderdagavond op vrije inloop. Elke dienst bepaalt binnen de openingstijden wanneer men afspraken openstelt. Dit gebeurt in overeenstemming tussen vraag/aanbod en beschikbaar personeel.

Vraag Tine Van den Brande (slide 20):Op welke termijn kan Mikipedia (kennisdeelsysteem) geïmplementeerd worden?

Ranja Van Asbroeck:Telkens er een nieuwe dienst opstart in het Huis van de Mechelaar worden de producten en processen in kaart gebracht voor dit overgeheveld wordt naar de medewerkers van het team Onthaal en Informatie om zo de kennis die nodig is om correcte info te geven centraal beschikbaar wordt gesteld.

Vraag voorzitter ivm toegang stadhuis: Moeten we voor commissies via stadhuis of Huis van de Mechelaar?

Ranja Van Asbroeck: Bij gemeenteraad en commissies zal er nog permanentie zijn aan infobalie stadhuis. Commissies kunnen in de toekomst ofwel in Wollebrandt ofwel in Panorama (Zeeridder) plaatsvinden. Personeel of genodigden van andere vergaderingen dan Commissies kunnen na 18.30u altijd via de Zakstraat het Huis van de Mechelaar verlaten.

Verslaggever: Lore Van den Bergh