

## 2/ EFFICIËNTE EN KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING

- Alle gemeentelijke diensten onder één dak of op één site
- Integratie van gemeente en OCMW verder uitwerken en vervolledigen,
- Verder inzetten op klantvriendelijkheid en digitaliseren van dienstverlening ,
- Optimaliseren van inspraak en klachtenmanagement
- Hanteren van het principe “Heerlijk-Helder” door duidelijke, verstaanbare en makkelijk raadpleegbare gemeentelijke communicatie

### Dit realiseren we door:

- werk te maken van **één toegangspunt** en dus alle diensten, inclusief het OCMW en de politie, te centraliseren op één site namelijk het huidige gemeentehuis. Naast deze fysieke plek, wordt ook één **digitaal kanaal** uitgewerkt zodat u op een eenvoudige manier zicht hebt op elke vorm van dienstverlening die de gemeente aanbiedt en er op die manier ook toegang toe krijgt.
- we herorganiseren de dienstverlening op het gemeentehuis door het **eerste onthaal (frontoffice)** te bemannen met medewerkers die over verschillende domeinen een zekere basiskennis hebben. Mocht het nodig blijken, dan kunnen zij het dossier of de vraag daarna intern naar de meer gespecialiseerde diensten doorsturen (**backoffice**). Op deze manier weet u perfect waar u terecht kan om in een eerste fase verder geholpen te worden.
- op regelmatige basis **klantenbevragingen** organiseren en zoeken naar de meest efficiënte wijze om informatie in te winnen, bv. via enquêtes, een suggestiebox...
- het maken een **kwaliteitshandvest** waarin opgenomen is wat men van ons, het lokale bestuur, mag verwachten.
- de organisatorische werking van de gemeente evalueren. We deden dit de voorbije periode met de hulp van een externe partner en volgen dit in de toekomst op door de implementatie van een **eigen intern controlesysteem**.

Recent hebben we het **klachtenmanagement** doorgelicht en aangepast zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening nog beter kunnen opvolgen. Dit zetten we in de toekomst verder.

- We denken aan een **mobiel loket** dat geregeld op bepaalde plaatsen langskomt om de dienstverlening dichterbij onze minder mobiele inwoners te brengen. Onze deelgemeente 's-Gravenwezel zou zo op bepaalde dagen/tijdstippen een gemeentelijk loket dichterbij hebben.
- We blijven onze **gemeentelijke communicatie** versterken, onder meer door onze vernieuwde **website schilde.be** constant bij te sturen zodat alle informatie vlot, eenvoudig en geordend op de webpagina op te zoeken valt. We breiden ons **e-loket** verder uit zodat meer formulieren ook online ingevuld kunnen worden.
- door een helpende hand te bieden aan inwoners die minder thuis zijn in de digitale wereld of niet beschikken over een eigen computer met internettoegang en door de mogelijkheid blijven voorzien om in de bibliotheek en andere openbare plaatsen computers ter beschikking te stellen. Ook formulieren in gedrukte vormen blijven beschikbaar.
- we werken verder aan een **uniforme opbouw van documenten**, wat het gebruiksgemak ten goede komt..
- bij het opstellen van documenten hanteren we het **“heerlijk-helder”-principe** : we communiceren in verstaanbare en correcte taal zodat de boodschap door iedereen juist begrepen wordt.
- onze **website “Schilde Schittert”** houden we online zodat u voor de gehele volgende legislatuur opnieuw kan volgen waaraan het bestuur uw belastinggeld besteedt.
- we staan voor een **neutraliteitsplicht** in de gedragsregels voor het gemeente- en OCMW-personeel

