

Wevelgem: Dienstverlening op maat van de burger

De bevraging in Wevelgem leert op welke manieren burgers informatie zoeken over de gemeente. Afhankelijk van het soort contact (informatievraag, inschrijving, melding, etc.) kiest men voor een ander communicatiemiddel. Het gemeentebestuur moet dus zowel de telefonie, het onthaal, het persoonlijk contact aan de balies als de website zo goed mogelijk uitbouwen.

Het aantrekken van een communicatieambtenaar in 2009 en de vernieuwing van de infokrant begin 2010 is een eerste stap. De infokrant staat immers met stip op één als het communicatiemiddel waar de gemeente moet op inzetten.

Een leuke opsteker daarnaast is dat in Wevelgem de digitale infoborden hoger beoordeeld worden dan in de andere gemeenten van de regio.

Het gemeentebestuur wil op basis van de resultaten geen haastige veranderingen doorvoeren. De conclusies van de enquête hebben wel geleid tot een visienota over dienstverlening in Wevelgem. Deze visietekst zal de leidraad vormen in de acties van de volgende jaren en gaat uit van vier principes:

1) Wevelgem spreekt je aan zonder omwegen

De gemeentelijke dienstverlening moet zo eenvoudig mogelijk verlopen. Overbodige formulieren en stappen moeten vermeden worden. Is een loketbezoek niet noodzakelijk, dan wordt de dienst online of per telefoon aangeboden. Moet je toch in het gemeentehuis zijn, dan zijn de openingstijden duidelijk, de wachttijden beperkt en zijn de verschillende balies goed aangeduid. Wil je een medewerker telefonisch bereiken, dan is een vlotte doorschakeling de standaard.

2) Wevelgem spreekt je persoonlijk aan

Inwoners verkiezen voor een aantal diensten, zoals uitleg over huisvestingspremies, persoonlijk contact. Met de aanwerving van een woonconsulent en de opstart van een woonloket zet de gemeente nu al extra in op dit persoonlijk contact.

3) Wevelgem spreekt je vriendelijk aan

Een vriendelijke afhandeling van een vraag aan het loket of via de telefoon bepaalt hoe de gemeente zal beoordeeld worden. Daarom is het ook belangrijk om vooraf duidelijk te stellen wanneer de burger een antwoordt mag verwachten op zijn brief, telefoon of mail.

4) Wevelgem spreekt je digitaal aan

Het gemeentebestuur moet het e-loket nog verder uitbouwen. Online inschrijven en betalen voor vrije-tijdsactiviteiten moeten mogelijk zijn, net zoals het doorgeven van meldingen.

De enquête heeft reeds heel wat antwoorden gegeven over de dienstverlening in Wevelgem. Toch zijn nog extra gegevens nodig over de telefonie, de wachttijden aan de loketten, welke diensten het meest gevraagd worden, ... In 2010 zullen verschillende gegevens verzameld worden. Samen met de visietekst zullen deze de volgende jaren leiden tot verdere verbeteringen in de gemeentelijke dienstverlening.

Contactpersonen:

Mevr. Marie De Clerck, schepen van informatisering en administratieve vereenvoudiging
(0475/49 65 53)

Mevr. Lisa Yserbyt, expert kwaliteitszorg (056/43 34 19)