

# Kwaliteitsvolle Dienstverlening

---

## Resultaten enquête digitale dienstverlening.

De inwoner van Zwevegem vraagt een behoorlijke en efficiënte dienstverlening. De gemeente en het ocmw besteden dan ook permanent aandacht aan de kwaliteit en de klantvriendelijkheid van die dienstverlening. De voorbije jaren hebben we heel veel initiatieven genomen om deze dienstverlening te verbeteren. Zowel intern via bijsturingen op het vlak van organisatie als extern. Denken we maar aan het verruimen van de **openingsuren** (incl. avondopening), het vernieuwen van de **website**, het invoeren van een **gratis groen meldnummer** (0800/18550), het **dagverzorgingscentrum** binnen de muren van het OCMW en recent de **b@bus**.

Wij zijn overtuigd dat het nog beter kan. Onze dienstverlening willen we inpassen binnen het digitaal tijdperk waarin we vandaag leven. Om de behoeften en de noden van onze Zwevegемse burgers te kennen werd begin 2010 een ruime enquête afgenomen. Dezelfde bevraging werd ook uitgevoerd in Harelbeke, Kortrijk, Waregem en Wevelgem.

## Wat onthouden we zeker uit deze bevraging?

- In uw zoektocht naar gemeentelijke info (infokrant, website, wegwijsfolder, brochures, teletekst, telefonie en balie) vindt u nog steeds de infokrant veruit het belangrijkste kanaal al wint de website steeds meer aan belang. Zo leren we dat 58% van de inwoners regelmatig de website van de gemeente raadpleegt om informatie op te zoeken. 82% van alle inwoners raadpleegt de gemeentelijk infokrant. De tevredenheid over de gemeentelijke website en de gemeentelijke info is erg hoog.
- Er is zeker sprake van een digitale kloof vooral bij 60 plussers en bij laaggeschoolden. Zij maken significant minder gebruik van internet dan de gemiddelde Zwevegемnaar.
- 20% van de Zwevegемnaren heeft reeds online een attest of iets gelijkaardigs aangevraagd (e-loket).
- Er zijn geen grote verschillen tussen de gemeenten en steden onderling al behaalt de gemeente Zwevegem wel de beste score op het vlak van tevredenheid over onze openingsuren.
- De wegwijsfolder met informatie over de gemeentelijke dienstverlening is onvoldoende bekend bij de Zwevegемse burger.
- De inwoner van Zwevegem zou het leuk vinden om met al zijn vragen terecht te kunnen aan 1 loket.
- De gemeente kan best inzetten op de verdere uitbouw van het e-loket, één-loket...alvorens te starten met nieuwe zaken (SMS-berichtgeving...)

## **Wat gaan we er mee doen?**

- De wegwijsfolder wordt binnenkort vervangen door een uitgebreide klapper (de vroegere flapuit) die bestaat uit 2 delen: private adressen en de gemeentelijke informatie. Vanaf eind mei krijgt u de klapper in de brievenbus.
- Verder uitbouwen van het e-loket op de website en zeker ook de promotie van dit e-loket. Het online inschrijven voor activiteiten is een prioriteit.
- De digitale kloof aanpakken gebeurt via computerinitiaties in de computerhoeken in het gemeenschapshuis van Moen, het rusthuis, de jeugddienst en in de bibliotheek.
- Op publieke plaatsen willen we een hotspot-netwerk uitbouwen om nog meer inwoners op de digitale snelweg te krijgen.
- De vraag om een uniek loket (één-loket) klinkt steeds luider. De b*Ⓢ*bus beantwoordt aan deze vraag. De ervaringen op de bus bepalen mee ons klantenconcept in het nieuw administratief centrum – het gemeentepunt. We hopen u daar in de nabije toekomst op een klantvriendelijk en kwaliteitsvolle manier te bedienen.

Het volledige rapport kan u vinden op [www.zwevegem.be](http://www.zwevegem.be)