



Voorstel nota dienstverleningsmodel

Externe begeleiding in het kader van intentie tot vrijwillige fusie Galmaarden - Gooik – Herne

8 december 2023

Groeien om klein te blijven!

Inhoud nota dienstverleningsmodel

- **Algemene uitgangspunten toekomstige dienstverlening**
- **Multikanaal dienstverlening**
- **Gelaagd dienstverleningsmodel**
 - Digitale dienstverlening via e-loket, mail, chat en telefonie
 - Onthaal- en snelbalie (fysiek)
 - Thematische balies
 - Werken op afspraak
- **Openingsuren**
- **Onthaal en klantencontact**
- **Fusiewinsten door centralisatie, maar rekening houdend met de huidige realiteit**
 - Lange termijn, korte/middellange termijn, korte termijn
 - Politieke organen
 - Ondersteunende diensten
 - Burgerzaken
 - Welzijnsdiensten
 - Ruimtelijke diensten
 - Vrije tijdsdiensten
 - Samenvatting korte termijn (01/01/2025)
- **Volgende stappen**

Algemene uitgangspunten toekomstige dienstverlening

- › We werken aan kwalitatieve en efficiënte dienstverlening
- › De dienstverlening is oplossingsgericht & afgestemd op de noden van de burger
- › We kiezen voor een klantvriendelijke en uniforme aanpak
- › We centraliseren dienstverlening waar haalbaar en opportuun
- › De dienstverlening is toegankelijk & nabij
- › We kiezen voor automatisering en digitalisering maar gaan niet radicaal digitaal



Algemene uitgangspunten dienstverleningsmodel

- We werken aan **kwantitatieve en efficiënte dienstverlening**
 - De dienstverlening is professioneel georganiseerd. De inwoner kan rekenen op deskundig advies en de nodige bedrijfscontinuïteit
 - Dienstverlening verloopt op basis van duidelijke en uniforme werkmethodes en processen
 - De inwoner staat voorop en geniet door schaalvoordelen van een uitgebreidere service
- **Oplossingsgericht & afgestemd op de noden van de burger (maatwerk)**
 - We geven niet enkel antwoorden op vragen, maar bieden oplossingen aan
 - We zorgen dat de doorlooptijd tussen vraag en antwoord zo kort mogelijk is en beperken de doorverwijzingen
 - We kiezen dienstverleningskanalen afgestemd op de noden en verwachtingen van de gebruikers
- **Klantvriendelijke en uniforme aanpak**
 - We zorgen voor een uniforme look & feel wanneer de burger in contact treedt met het bestuur. We komen naar buiten als één bestuur/één organisatie/één dienstverlener
 - De klant ervaart een vriendelijke en persoonlijke begeleiding
 - Onze medewerkers zijn klantgericht, op de hoogte en opgeleid om gebruikers te begeleiden in en toe te leiden naar de dienstverlening

Algemene uitgangspunten dienstverleningsmodel

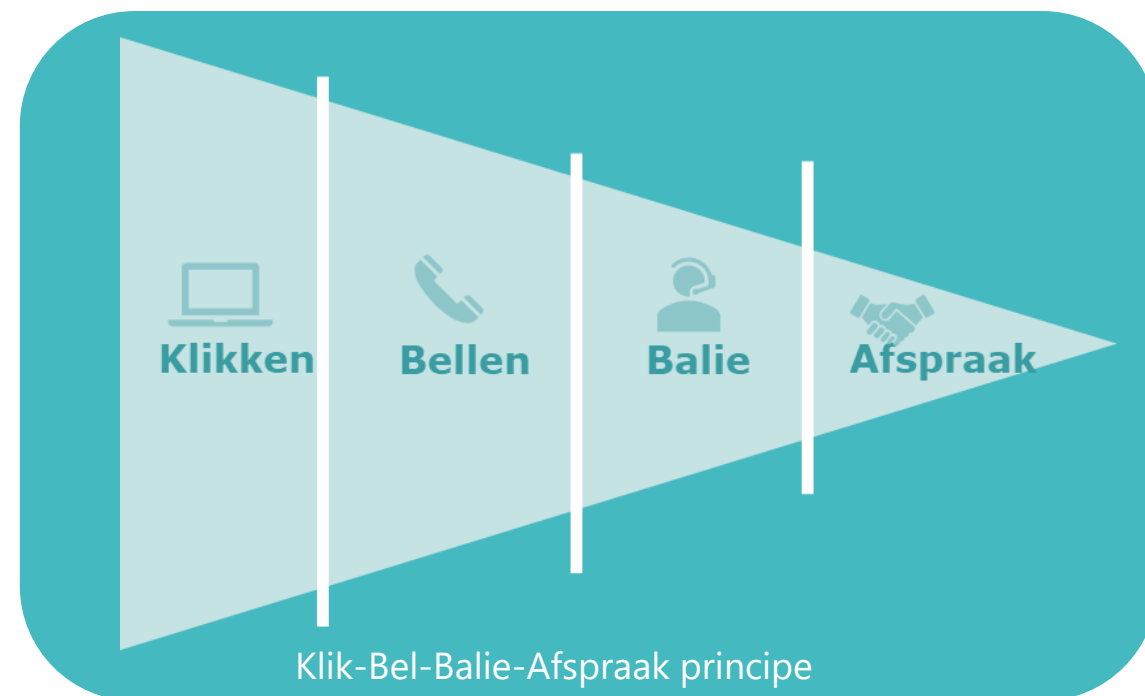
- We **centraliseren de dienstverlening** waar haalbaar en opportuun
 - Centrale en decentrale dienstverlening gaan hand in hand. Nabije dienstverlening vormt immers een uitgangspunt van ons model.
 - De keuze voor verdere centralisatie zal verder onderzocht worden. Hierbij houden we rekening met de financiële en infrastructurele haalbaarheid, efficiëntiewinsten en impact op de gebruiker.
- **Nabije en toegankelijke dienstverlening**
 - We bieden nabije en laagdrempelige dienstverlening aan via kanalen die geen barrières opwerpen
 - We bieden producten laagdrempelig aan en differentiëren de kanalen product per product op maat van de gebruiker
 - We zetten in op hedendaagse werkvormen om de dienstverlening nabij te houden (vb. outreachend werken, werken op afspraak, aangepaste openingsuren, evenwicht tussen digitaal én fysiek nabij,...)
- We kiezen voor **automatisering en digitalisering** maar niet radicaal digitaal
 - Producten en diensten die toelaten om gedigitaliseerd te worden op een wijze waarop dit een meerwaarde biedt voor de burger en/of de organisatie willen we maximaal online laten verlopen
 - Prioriteiten en noden van digitalisering worden vastgelegd door ons te baseren op de noden en behoeften van de burger en interne organisatie
 - We houden echter rekening met gebruikers die niet digitaal sterk staan en blijven fysiek bereikbaar

Uitgangspunt dienstverleningsmodel

Multikanaal dienstverlening

- Inwoners kunnen via **verschillende kanalen** met de nieuwe gemeente in contact/dialogo treden (klik-bel-balie-afspraak principe).
- Voor elk product/dienst zijn er voor de inwoners 1 of meerdere **kanaalalternatieven** mogelijk
 - **Digitale en telefonische dienstverlening** vormen de eerste toegangspoort
 - Digitale toegang 7/7 via de website en e-loket, e-mail (klikken)
 - Chatsessies tijdens de openingsuren (klikken)
 - Telefonisch contact tijdens de openingsuren (bellen)
 - **Fysieke dienstverlening**
 - Dienstverlening via **onthaal & snelbalie + thematische balies** als 3^e toegangspoort
 - Dienstverlening op **afspraak** als 4^e toegangspoort
- Via elk kanaal wordt dezelfde **kwaliteit** van dienstverlening verzekerd.

Uitgangspunt: "digitaal en telefonisch als het kan, maar fysiek steeds verzekerd indien wenselijk voor de klant"



Uitgangspunt dienstverleningsmodel

Multikanaal dienstverlening - Klikken, bellen, balie en afspraak

Kanaal	Kenmerken van het product of de dienstverlening
Klikken	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene informatieproducten • Eenvoudige transacties • Niet privacygevoelig
Bellen (chatten en mailen)	<ul style="list-style-type: none"> • Informatieproduct (ook persoonsgebonden) • Korte afhandelingsduur • Geen face-to-face contact nodig/wenselijk
Snelbalie	<ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige producten en dienstverlening (1^e lijn) • Persoonsgebonden contact nodig • Leveren van fysieke/wettelijke verplichtingen
Thematische balie	<ul style="list-style-type: none"> • Complexere producten en dienstverlening (2^e lijn) • Persoonsgebonden contact met beperkte afhandelingstermijn • Leveren van fysieke/wettelijke verplichtingen • Geen contact met dossierbeheerder/verantwoordelijke
Afspraak	<ul style="list-style-type: none"> • Complexe producten en dienstverlening • Persoonsgebonden contact nodig/wenselijk met langere afhandelingstijden • Leveren van fysieke/wettelijke verplichtingen • Privacygevoelige uitwisseling van informatie en dienstverlening • Contact met dossierbeheerder/verantwoordelijke

- Via elk kanaal wordt dezelfde **kwaliteit van dienstverlening** verzekerd.
- We laten de gebruiker steeds de mogelijkheid tot **vrije kanaalkeuze**, maar de kanaalkeuze wordt wel 'gestuurd' op de voorkeur van de burger enerzijds en de efficiëntie van de interne organisatie anderzijds.
- Naast de website en telefonie, blijft de **fysieke dienstverlening parallel verzekerd**.
 - De aard van verschillende producten en productinteracties leent zich nog niet voor digitaliseren van alle producten en diensten
 - We moeten rekening houden met de digitale maturiteit van onze inwoners
 - We gaan niet 'radicaal digitaal': de digitale dienstverlening vervangt de fysieke menselijke contacten niet

Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

- Niet alle producten en diensten vragen dezelfde **afhandeltijd** of vereisen een **grondige afweging**.
- Om **gebruikers niet onnodig naar het gemeentehuis/sociaal huis te laten komen**, of te laten wachten op een gemeentelijke dienst, bouwen we het **dienstverleningsmodel op in lagen**.

- We onderscheiden **volgende lagen**:

- *Laag 'digitaal' (digitale dienstverlening)*
 - *Digitaal loket*
 - *Contact mail, chat en telefonisch*
- *Laag 'Onthaal' en 'Snelbalies' (fysiek)*
- *Laag 'Thematische balies' (fysiek)*
- *Laag 'Afspraak' (fysiek)*

Online, telefonie, mail

Onthaal & snelbalies

Thematische balies

Werken op afspraak

Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

› Laag: 'digitaal' = digitale dienstverlening via e-loket, e-mail, chat en telefonie

- Producten die geen interpretatie vragen en weinig administratieve handelingen, kunnen **online of via andere kanalen (vb. digitale loketten)** worden aangeboden
 - Het betreft producten zoals attesten, reservaties, akten, aangiften, etc
- Eenvoudige vragen en antwoorden kunnen via **e-mail, chatsessie of telefonisch** worden beantwoord
- De klant krijgt direct een oplossing aangereikt of wordt doorverwezen naar:
 - Snelbalie
 - Thematische balie
 - Afspraak
- De telefonie, chat en e-mails worden door een team van onthaalmedewerkers centraal ontvangen en verwerkt

Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

› Laag: 'Onthaalbalie' + 'snelbalie' (fysieke dienstverlening)

- In elk van de gemeenten wordt **één onthaal/snelbalie** ingericht op **één locatie/contactpunt**. We voorzien in het nieuwe fusiebestuur m.a.w. drie contactpunten waar de burger/gebruiker fysiek in contact kan treden met de organisatie om te genieten van fysiek geleverde dienstverlening.
 - We kiezen bewust voor één contactpunt per bestuur omwille van de duidelijkheid naar gebruiker en interne organisatie toe.
- Het algemeen principe van het fysiek onthaal is dat alle bezoekers in één van de drie contactpunten worden onthaald aan een **onthaalbalie**.
- De onthaalbalie combineert de functies van een 'info/onthaalbalie' en een 'snelbalie' in **één balie**.
 - Een fysieke opsplitsing tussen beide balies biedt geen meerwaarde voor de burger gegeven de schaal van de gemeente.
- De burger gaat na contact met het onthaal/de snelbalie bij voorkeur volledig geïnformeerd/met een oplossing ingeval eenvoudige producten en indien nodig minimaal met een afspraak naar huis.



Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

› Laag: 'Onthaalbalie' + 'snelbalie' (fysieke dienstverlening)

- Het **onthaal/snelbalie wordt ingericht** voor de behandeling van **eenvoudige informatievragen** en voor het **fysiek afhalen** van **veelgevraagde producten**:
 - De functies van de **info/onthaalbalie** zijn eerstelijnsvragen naar informatie beantwoorden, mensen naar de juiste info toeleiden, doorverwijzen naar de juiste thematische balie indien nodig, afspraken inplannen, stand van zaken m.b.t. melding meegeven, ter beschikking stellen van folders, infobrochures over allerlei diensten...
 - De functie van de **snelbalie** wordt aan de onthaalbalie vervuld door het afleveren van eenvoudige producten over alle thema's heen. De vereisten voor het afleveren van een product aan de snelbalie zijn een korte doorlooptijd (maximaal enkele minuten), het afleveren ervan is gestandaardiseerd en vereist geen kennis van specifieke wetgeving, de interactie komt zeer regelmatig voor
- Gespreid in de tijd zullen zoveel als mogelijk producten en diensten (vanuit andere diensten) naar deze snelbalies worden verschoven, zodat inwoners zonder doorverwijzing kunnen geholpen worden.
- De onthaalbalie/snelbalie is vrij toegankelijk (zonder afspraak) tijdens de openingsuren en zal de vrije inloop zoals vandaag opvangen.
- De snelbalie zal bemand worden door de een competent en specialistisch team van onthaalmedewerkers die instaan voor het onthaal/snelbalie en tevens in dezelfde poule zitten die de telefonie en mail centraal opnemen.

Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

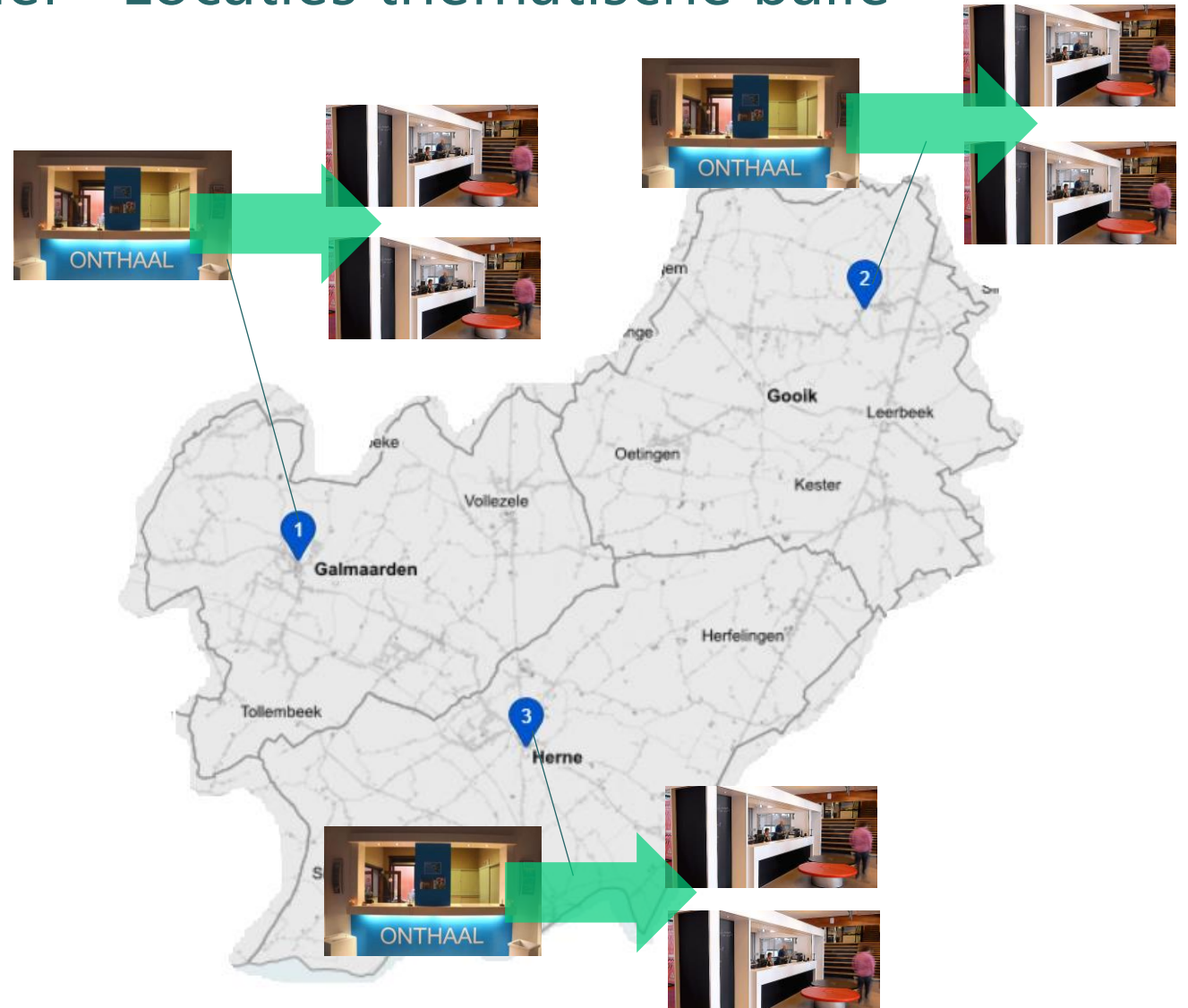
› Laag: 'Thematische balies'

- Voor vragen en complexer producten die niet aan de snelbalie kunnen behandeld worden die **meer thematische kennis vereisen maar geen lange afhandeltermijn of dossierspecifieke vraagstelling hebben (deze verlopen immers op afspraak)**, voorzien we thematische balies.
- De versterkte thematische balies vormen de tweede fysieke dienstverleningslijn. Ze vangen de fysieke aanvragen, meldingen, vragen en klachten op die niet door de snelbalies behandeld kunnen worden.
- De thematische balies fungeren volgens een **hybride model**. Ze zijn op een aantal momenten open via vrije inloop evenals op afspraak.
- Er wordt voorgesteld om **geen thematische balie te voorzien voor ruimte, vrije tijd en ondersteunende diensten**.
 - Deze dienstverlening zal worden aangeboden via snelloket (voor behouden vorm van vrije inloop) en op afspraak
- We **voorzien volgende thematische balies**:
 - Thematische balie **welzijn**:
 - › We voorzien per voormalig bestuur 1 thematische balie voor Welzijn met een maatschappelijk werker met permanentie
 - Thematische balie **burgerzaken**:
 - › We voorzien per voormalig bestuur 1 thematische balie voor burgerzaken

Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel - Locaties thematische balie

- De thematische balies worden op 3 contactpunten voorzien (1 contactpunt per voormalige bestuur).
- De **thematische balies Welzijn en burgerzaken** worden voorzien op dezelfde locatie waar het onthaal/snelbalie is ingericht.
- Aandachtspunten thematische balies op 3 locaties:
 - Vermijden dat inwoners shoppen tussen balies op 3 locaties
 - Cruciaal dat processen, software en medewerkers voldoende afgestemd zijn om gelijke dienstverlening aan te bieden los van de locatie



Uitgangspunten dienstverleningsmodel

Gelaagd dienstverleningsmodel

› Laag: 'Afspraak'

- In ons dienstverleningsmodel wordt, waar opportuun voor gebruiker en het lokaal bestuur, gekozen voor **werken op afspraak**
- Door een toegenomen complexiteit van dienstverlening vereisen dossiers steeds vaker een **grondigere en persoonlijkere behandeling**, dit kan beantwoord worden via werken op afspraak.
 - Het gaat om **complexere vragen** die door gespecialiseerde medewerkers op afspraak worden behandeld. Dossiers waarvoor een open loketconcept aan de thematische balie niet wenselijk is, bijvoorbeeld omdat de interactie lang duurt, zaken die privacygevoelig zijn, er een dossierinhoudelijke complexiteit is, ... Voor dergelijke gespecialiseerde vragen opteren we om met de expert in een gesprekruimte het desbetreffend dossier te bespreken.
- **Werken op afspraak belemmert de vrije inloop niet.** Deze blijft gegarandeerd via de onthaal/snelbalie en de thematische balies in de 3 contactpunten.
- Werken op afspraak kan in principe zowel **plaatsvinden in de thematische balies als in gesprekruimtes**. Hier kan per dienst een verschillende aanpak zijn – we waken erover dat dit echter logisch en duidelijk blijft voor de burger.



Openingsuren

- In de nieuwe gemeente worden **laagdrempeligheid en toegankelijkheid** hoog in het vaandel gedragen en ligt de focus op klantgerichte openingsuren.
- Dit wordt bewerkstelligd door:
 - De digitale bereikbaarheid website en e-loket 24/24 – 7/7;
 - De bereikbaarheid via telefoon, mail, chat tijdens de openingsuren bvb. van 9-17u;
 - Het fysiek afhalen van eenvoudige producten of stellen van vragen via de snelbalie op de drie locaties en dit gedurende de openingsuren (bvb. van 9-17u) en tijdens weekend en avondopeningen (bvb. dinsdagavond, donderdagavond en zaterdagvoormiddag)
 - Bereikbaarheid van de thematische balies op afspraak evenals tijdens enkele vrije inloopmomenten gespreid over de 3 locaties
 - Werken op afspraak hoofdzakelijk tijdens de openingsuren of volgens de uurregeling van de dienst.
 - De openingsuren zullen in de nieuwe fusiegemeente uitgebreid worden doordat dezelfde dienstverlening op 3 locaties kan worden aangeboden.

Team onthaal en klantencontact fusiebestuur
(centrale telefonie en mail + bemannen onthaal/snelbalies op 3 locaties)

Contactpunt Gooik

Onthaal- & snelbalie

Balie burger

Balie welzijn

Op afspraak

Contactpunt Galmaarden

Onthaal- & snelbalie

Balie burger

Balie welzijn

Op afspraak

Contactpunt Herne

Onthaal- & snelbalie

Balie burger

Balie welzijn

Op afspraak

Backoffice

Onthaal en klantencontact

Team onthaal en klantencontact fusiebestuur
(centrale telefonie en mail + bemannen onthaal/snelbalies op 3 locaties)

- › Een apart team “**onthaal en klantencontact**” zal instaan voor het in eerste lijn behandelen van de inkomende vragen van inwoners, ondernemers, verenigingen en organisaties en treedt op als het eerste contactpunt bij telefonische, digitale en fysieke dienstverlening.
- › Voordelen om te werken met een **team onthaal en klantencontact** zijn:
 - Onmiddellijke dienstverlening aan de inwoners zonder doorverwijzing;
 - Medewerkers in de backoffice worden niet gestoord;
 - Opbouwen van expertise rond dienstverlening;
 - Organisatiebrede aansturing van de dienstverleners;
 - Organisatiebrede opvolging van verbetering van de dienstverlening;
 - Waken over een correcte toepassing van de kanaalstrategie over de verschillende teams heen.
- › **Succesfactoren** team onthaal en klantencontact:
 - Onthaalmedewerkers die de kennis en kunde hebben om oplossingen te bieden
 - Uniforme Systemen/databanken die toelaten om oplossingen te bieden
 - Het delen en actualiseren van informatie tussen eerste lijn en andere lagen van dienstverlening (o.a. productencatalogus, werkafspraken)
 - Een deskundige/coördinator die dit team aanstuurt en zich buigt over het dienstverleningsmodel van de organisatie

Onthaal en klantencontact

Team onthaal en klantencontact fusiebestuur
(centrale telefonie en mail + bemannen onthaal/snelbalies op 3 locaties)

- Het team onthaal en klantencontact zal instaan voor zowel het telefonisch, mail, chat als fysiek contact aan de onthaal/snelbalies
 - De medewerkers van dit team staan allemaal in voor alle vormen van contact en werken over de grenzen van de voormalige besturen heen
- Het digitaal en telefonisch onthaal wordt gescheiden van het fysiek onthaal, om te voorkomen dat de medewerker een fysieke interactie moet pauzeren om de telefoon op te nemen.
 - Het telefonisch en digitaal (e-mail, chat, etc) onthaal zal centraal aangestuurd worden en georganiseerd worden op niveau van de fusiegemeente
- De medewerkers van het team zullen het fysieke onthaal/snelbalie op de 3 contactpunten bemannen
 - Het aantal in te zetten medewerkers zal afhangen van de openingsuren van de onthaalbalie/snelbalie en of ook tijdens sluitingsuren de onthaalbalie bemand moet blijven voor ontvangst klanten op afspraak

Fusiewinsten door centralisatie, maar rekening houdend met de huidige realiteit

- Op lange termijn is het uitgangspunt van de fusie een dienstverleningsmodel uit te werken dat, **waar haalbaar en opportuun, inzet op verdere centralisatie van de dienstverlening.**
- Centralisatie heeft volgende voordelen:
 - Duidelijkheid voor de burger/inwoners waar hij de dienstverlening kan genieten
 - Kostenefficiëntie op vlak van personele, financiële, infrastructurele en IT-middelen
- Centralisatie van dienstverlening kan echter pas gerealiseerd worden door:
 - Verder in te zetten op digitalisering op maat van de burger
 - Nieuwe vormen van dienstverleningskanalen aan te boren en oplossingen te vinden voor het overbruggen van de ruimtelijke afstanden (vb. via outreachend werken, dienstverlening aan huis, etc)
 - De fases van verandermanagement gefaseerd te doorlopen zowel bij de medewerkers en inwoners opdat iedereen gemotiveerd is om de verandering te omarmen



Fusiewinsten door centralisatie, maar rekening houdend met de huidige realiteit

- Op korte/middellange termijn is het uitgangspunt van de fusie een dienstverleningsmodel te ontwikkelen dat waar mogelijk inzet op centralisatie van de dienstverlening met behoud van decentrale contactpunten, en rekening houdt met:
 - Impact op de beleving van de burger (nabijheid in eigen bestuur)
 - Impact op de medewerker
 - Operationele haalbaarheid
 - Infrastructurele haalbaarheid (geen centraal gebouw op dit moment, beschikbare werkplekken,...)
 - Realiseerbaarheid op vlak van personeel, ICT, processen,...



Fusiewinsten door centralisatie, maar rekening houdend met de huidige realiteit

- Op korte termijn willen we:
 - De ondersteunende dienstverlening centraliseren op 1 locatie
 - De publieksgerichte dienstverlening:
 - Centraliseren we waar opportuun voor organisatie en gebruiker
 - Wanneer we niet volledig kunnen/willen centraliseren (vb. omwille van infrastructurele redenen, omwille van de klant, etc) blijven we deze dienstverlening decentraal aanbieden maar worden de medewerkers (over de gemeentegrenzen heen) structureel of periodiek in backoffice samengebracht.
 - Dit om processen, werkwijzen, methodieken, etc af te stemmen opdat er één uniforme aanpak over het gehele grondgebied van de fusiegemeente kan gegarandeerd worden





Fusiewinsten door centralisatie, maar rekening houdend met de huidige realiteit

Centralisatie en decentralisatie in het nieuwe fusiebestuur

- Op de volgende pagina's gaan we dieper in op de **decentralisatie of decentralisatie van volgende dienstverlening/thema's**:
 - Politieke organen
 - Ondersteunende diensten
 - Burgerzaken
 - Welzijnsdiensten
 - Ruimtelijke diensten
 - Vrije tijdsdiensten
 - Samenvatting korte termijn (01/01/2025)



Politieke organen

- Nastreven **centralisatie tegen 2025** van de politieke organen:
 - CBS, vast bureau en raden op 1 locatie organiseren
 - Niet afwisselend binnen de 3 gemeentehuizen
 - We kiezen voor deze centralisatie omwille van:
 - Duidelijkheid zowel voor mandatarissen, leden CBS, medewerkers en inwoners
 - Mogelijkheid om CBS en raadzaal uit te rusten met hedendaagse instrumenten (vb. i.k.v. online raden,...)
 - Algemeen directeur (en indien mogelijk ook financieel directeur) wordt op dezelfde locatie gehuisvest



Ondersteunende diensten

- Nastreven **centralisatie tegen 2025** van de ondersteunende diensten:
 - ICT
 - Personeel
 - Financiën
 - Communicatie
 - Noodplanning
 - Kwaliteit
 - Secretariaat
 - Beleidsondersteuning
 - Welzijn en preventie op het werk
 - Coördinerende functie zoals ondersteuning, poets,...

- Stafdiensten (vb. secretariaat, beleidsondersteuning, kwaliteit, communicatie, indien mogelijk personeel) gekoppeld aan de AD worden op zelfde locatie als AD ondergebracht

- Indien mogelijk alle ondersteunende diensten centraliseren op 1 locatie
 - Indien niet mogelijk op basiswerkplekken en verspreiding over diverse locaties



Burgerzaken

› Korte termijn:

- De thematische balie burgerzaken wordt decentraal georganiseerd per contactpunt in ieder lokaal bestuur op dezelfde locatie waar het onthaal/snelbalie en thematische balie welzijn wordt georganiseerd
- De medewerkers in back office worden op dezelfde locatie ondergebracht daar waar de thematische balie wordt ingericht
- Periodiek worden de medewerkers uit de 3 contactpunten samengebracht op 1 locatie i.k.v. kennisdeling
- Medewerkers werken in principe op eigen locatie maar kunnen ook op andere locaties als back-up worden ingezet
- Maximaal op afspraak, maar met vrije inloop
 - Nadenken over complementaire openingsuren voor de thematische balie burgerzaken dit over de 3 locaties heen

› Lange termijn:

- Centrale baliewerking op 1 administratieve site (backoffice) + decentrale contactpunten



Welzijn

› Korte termijn:

- De thematische balie welzijn wordt georganiseerd per contactpunt in ieder lokaal bestuur op dezelfde locatie waar het onthaal/snelbalie en thematische balie burger wordt georganiseerd
 - Insteek is thematische balie organiseren nabij de cliënt/gebruiker in kader van nabijheid en bereikbaarheid
- De themabalie welzijn kan ook omschreven worden als een “maatschappelijk werker met permanentietaak”,
- Noot: het hoeft geen fysieke balie te zijn omwille van het belang van de privacy
- De medewerkers in back office worden op dezelfde locatie ondergebracht daar waar de thematische balie wordt ingericht
 - Impact: medewerkers sociale diensten gehuisvest in de bestaande sociale diensten worden overgeheveld naar de plaats (in de eigen voormalige gemeente) waar de thematische balie wordt ingericht
 - Periodiek worden de medewerkers uit de 3 contactpunten samengebracht op 1 locatie ikv kennisdeling
 - Medewerkers werken in principe op eigen locatie maar kunnen ook op andere locaties als back-up worden ingezet
- Maximaal op afspraak maar met vrije inloop op bepaalde momenten op bestaande locaties



Welzijn

› Lange termijn:

- Verder te onderzoeken of deze vorm van dienstverlening verder gecentraliseerd kan worden vanuit perspectief klant + decentraal contactpunt
 - Kwetsbaardere gebruikers hebben niet steeds middelen om zich te verplaatsen naar 1 centrale locatie
 - › Mogelijke oplossing: dienstverlening nabij de gebruiker brengen



Zorg

› Korte en lange termijn:

- Zorgdiensten centraliseren ikv het uitwerken en toepassen van een uniform beleid en visie voor alle inwoners
 - Indien niet haalbaar op korte termijn nood om medewerkers in backoffice zeer periodiek samen te brengen
- Geen thematische balies voor zorg maar enkel werken op afspraak
- Producten/diensten via snelbalie en voor de rest via afspraak met iemand uit backoffice.

Ruimtelijke diensten: omgeving en openbare werken (RO, stedenbouw, milieu, klimaat, mobiliteit,...)

› Korte termijn:

- Ruimtelijke diensten centraliseren ikv het uitwerken en toepassen van een uniform beleid en visie over het volledige grondgebied
 - Indien niet haalbaar op korte termijn nood om medewerkers in backoffice zeer periodiek samen te brengen
- Geen thematische balies voor ruimte maar enkel werken op afspraak
- Producten/diensten via snelbalie en voor de rest via afspraak met iemand uit backoffice. Teveel specialisatie waarvoor gebruikers echt bij de juiste medewerker moeten zijn voor hun vraag.
- Afspraak op vrij te bepalen contactpunt: contact met de klant kan op eender welke locatie of via digitaal overleg. De klant en medewerker verplaatsen zich naar locatie die voor hen op dat moment meest geschikt is.

› Lange termijn:

- 1 centrale administratieve site onderzoeken

Ruimtelijke diensten: technische uitvoeringsdienst

› Korte termijn:

- De drie sites blijven behouden en technische uitvoerend medewerkers blijven decentraal op drie locaties gehuisvest (zoals heden)
- Overkoepelende aansturing, planning, aankopen, overzicht op machines, materialen en medewerkers organiseren
- Periodiek samenbrengen van medewerkers in backoffice en periodiek (vb. wekelijks) samenbrengen leidinggevenden en middenkader in backoffice opdat uniforme werking kan worden gegarandeerd.
- Technische diensten delen materialen, machines en kennis en expertise
- Geen thematische balies maar enkel werken op afspraak (beperkt in dit domein)
- Producten/diensten via snelbalie en voor de rest via afspraak met iemand uit backoffice

› Lange termijn:

- Verder onderzoeken of 3 sites nog nodig zijn en eventueel kan gereduceerd worden naar 2 of 1 site
 - Opgelet: de uitgestrektheid van het grondgebied moet meegenomen worden in de verdere centralisatieoefening



Vrije tijd

› Korte termijn & lange termijn:

- Samenbrengen van alle vrije tijdsmedewerkers op **1 locatie** (erfgoed, cultuur, jeugd, sport, toerisme, beleid/projecten)
- Geen thematische balies voor vrije tijd maar enkel werken op afspraak
- Centraliseren administratie evenementen, zaalreservaties van de gemeenschapscentra,...
- Centraliseren administratie speelpleinwerking
- Centraliseren uitleendienst
 - 1 centrale administratie en 1 logistieke uitleensite
 - › Voordeel: controle op uitleen en kans om volume/aanbod uitbreiden
 - › Nadeel: grotere afstanden
 - › Eaglebe: op te nemen door administratief profiel



Vrije tijd

› Korte termijn & lange termijn:

- Decentraal behouden logistieke opvolging zaalverhuur
- Decentraal behouden technisch medewerkers bepaalde sites (sportsites, Baljuwhuis, ...)
 - Zaalwachters en concièrges blijven op locatie
 - Poetsmedewerkers centraal aan te sturen
 - Technische uitvoerend medewerkers (klusjesmannen exclusief thuiszorg) onderbrengen onder technische uitvoeringdienst maar eventueel wel toewijzen aan een preferente site
- Decentraal behouden speelpleinwerking (operationeel, niet administratief, nood aan centrale sturing en coördinatie)
 - Decentraal behouden met pool van animatoren die op verschillende locaties inzetbaar zijn
 - Centraal aangestuurd/gecoördineerd

Vrije tijd

› Korte termijn & lange termijn:

- Bibliotheek:
 - Centraliseren tegen 2025 niet realistisch en wenselijk: behouden van decentrale sites op 3 locaties.
 - 3 bibliotheken met elk een eigen loketwerking behouden.
 - Bibliotheekmedewerkers wel meenemen in verhaal centralisatie backoffice vrije tijd
 - › Vrije tijdsmedewerkers periodiek samenbrengen op 1 locatie maar medewerkers bibliotheek blijven vanuit huidige bibliotheek werken
 - Mogelijk op lange termijn uitdoofscenario waarbij we evolueren naar 2 of 1 bibliotheken
 - › Afhankelijk van aantal gebruikers per locatie en collecties die per locatie kunnen aangeboden worden
- Toerisme:
 - 2 à 3 tal toerismepunten (digitaal en/of fysiek)
 - › Paddenbroek
 - › Baljuwhuis/kerk Galmaarden
 - › Herne (te bepalen)
 - Medewerkers toerisme zitten in gecentraliseerde vrije tijdsdienst

Samengevat: uitgangspunten op korte termijn (01/01/2025)

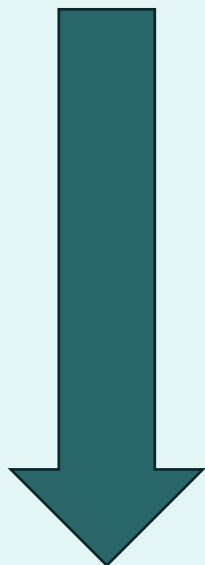
Centraal

- Ondersteunende diensten
- Zorgdiensten
- Ruimte omgeving
- Ruimte openbare werken: duurzaamheid, mobiliteit, lokale economie, milieu, ...
- Technisch uitvoerende diensten (sturing)
- Uitleendienst (logistiek + administratie)
- Vrije tijd (sport, cultuur, jeugd, toerisme, ...)

Decentraal

- Burgerzaken
- Sociale diensten (welzijn)
- Technisch uitvoerende diensten (uitvoering en ploegen)
- Bibliotheek

Fasering



- Ondersteunende diensten
- Onthaal/balies
- Burgerzaken/Welzijn
- Ruimte/Vrije tijd/...

Fasering in de tijd volgens prioriteit (nog verder te bepalen met stuurgroep)



Volgende stappen

- Op basis van dit voorstel en de beschikbare werkplekken onderzoeken welke diensten op welke plaats kunnen worden gehuisvest
 - Werkgroep wordt geactiveerd om dit uit te werken
- Openingsuren
 - Voorstel van openingsuren opmaken i.s.m. stuurgroep en diensten
- Personeelsbezetting balies
 - Te bepalen na duidelijkheid openingsuren



- Mandus Faingnaert
 - mandusfaingnaert@probis.be
- Michelle Rommelaere
 - michellerommelaere@probis.be
- Jelle Vermeulen
 - jellevermeulen@probis.be

www.probis.be | info@probis.be

