

# Kom je langs, maak dan een afspraak

9  
sep  
2020



**Had je de voorbije maanden een vraag voor de stad of het Sociaal Huis? Dan zal je gemerkt hebben dat er een en ander is veranderd. Je kan alle diensten nu bellen via één nummer: 054 50 50 50. En als je langs wil komen, moet je eerst een afspraak maken.**

Anja D'herde en Pieter Cassiman zijn twee van de bezielers van het project. Anja doet dat vanuit het contactcenter, dat de telefoons beantwoordt en doorschakelt, Pieter vanuit de dienst burgerzaken.

## **Eén centraal nummer, werken op afspraak ... is deze nieuwe werking een gevolg van de coronamaatregelen?**

Anja: "Nee, helemaal niet (lacht). Het centrale nummer was er al enkele maanden vóór de coronacrisis uitbrak. Begin 2020 hebben we het klassieke onthaal vervangen door een contactcenter. Sindsdien kan je voor alle vragen voor de stadsdiensten en het Sociaal Huis terecht op één nummer, 054 50 50 50. Je komt dan bij ons terecht, in het contactcenter. Basisvragen, over rijbewijzen of reispassen bijvoorbeeld, beantwoorden we zelf. Is de vraag te specifiek, dan schakelen we door naar de diensten."

Pieter: "Als dat nodig is, kan de beller meteen een afspraak maken met de dienst. Want ook dat is dus inderdaad nieuw, we werken enkel nog op afspraak. Alleen aan het snelloket kan je een beperkt aantal documenten afhalen zonder vooraf af te spreken. De overstap naar werken op afspraak is er trouwens wél sneller gekomen door corona (lacht). We gingen in maart net met een proefproject starten, maar corona heeft ons in snelheid gepakt."

## **Wat zijn de voordelen van het werken op afspraak?**

Pieter: "Nu, in coronatijd, is het vanzelfsprekend een groot voordeel dat je mensenmassa's vermijdt. Maar ook na corona zal het werken op afspraak een bezoek aan het stadhuis of het Sociaal Huis vlotter laten verlopen. Zo weet je als bezoeker dat er iemand voor je klaarstaat, en je daardoor bij wijze van spreken in veel gevallen 10 minuten later weer buiten stapt. Een ander voordeel is dat onze diensten vooraf al kunnen informeren naar je dossier, zodat je in één bezoek verder geholpen bent. Stel dat er een stedenbouwkundig plan moet worden opgevraagd in het archief, dan kan dat al gebeuren vóór je afspraak. En de nieuwe werking schenkt ook gewoon meer rust. Iedereen is wellicht al eens net voor sluitingstijd het stadhuis binnengesprongen, om dan te merken dat er nog 5 man voor je zat. Dat creëerde druk bij de bezoeker én bij de medewerker, en die valt nu weg."



Anja en Pieter in het stadhuis

### Hoe reageren de inwoners op de nieuwe regeling?

Anja: "We krijgen positieve reacties, al zien we dat nog niet iedereen weet dat je een afspraak moet maken, dat heeft nog wat groeitijd nodig. Het positiefst zijn de mensen over de ruime openingsuren van het contactcenter. We zijn elke werkdag, met uitzondering van vrijdag, open van 8.30 uur tot 16 uur, ook tijdens de middag. Op donderdag is dat zelfs van 8.30 uur tot 19.45 uur. En ook op de diensten is er tijdens die uren telefonische permanentie."

### Maar globaal genomen is de start dus goed verlopen?

Anja: "Ik denk het wel, al moeten we nu nog verder verfijnen. Zo werken we aan productfiches voor de medewerkers van het contactcenter. Die moeten helpen om nóg meer mensen meteen verder te kunnen helpen, zonder hen door te schakelen naar een dienst."

Pieter: "En voor de werking op afspraak werken we aan de implementatie van een digitale agenda. Als inwoner kan je dan op elk tijdstip van de dag vanachter je computer een afspraak inplannen. Je zal dus niet meer hoeven te bellen voor je langskomt. Het mooie aan zo'n systeem is dat je meteen ook ziet wat je allemaal nodig hebt voor je bezoek, bijvoorbeeld een document of een pasfoto. Zo vermijden we dat je later nog 'ns terug moet komen omdat je iets vergat. Veel voordelen dus, maar ook nog veel werk om alles op punt te stellen (lacht). Maar we zijn vertrokken, en goed, daar zijn we blij om."

## Populaire items

- ■ Zwembad De Kleine Dender
- ■ Zwembad De Kleine Dender golft opnieuw
- ■ Vacatures stad en OCMW
- ■ Dienst bevolking
- ■ Maatregelen tegen het coronavirus

## ☎ Contact

- Contactcenter

### Stadhuis

Centrumlaan 100  
9400 Ninove

- T 054 50 50 50
- [contactcenter@ninove.be](mailto:contactcenter@ninove.be)

## Openingsuren

Vandaag open van 08:30 tot 19:45

Morgen open van 08:30 tot 12:00

[Alle informatie](#)