

Klantbegeleidingssysteem voor nieuw administratief centrum

Het Laatste Nieuws/Waasland - 14 Okt. 2016

Pagina 19



De gemeenteraad heeft de aankoop goedgekeurd van een nieuw klantbegeleidingssysteem. "De bouw van het administratief centrum biedt ons een niet te missen kans om ons concept van dienstverlening te herbekijken", zegt schepen Chantal Vergauwen (CD&V). "Wie het gemeentehuis binnenkomt, kan via een touchscreen of via de onthaalbalie aangeven welk product hij/zij nodig heeft, de wachttijd controleren en zien welke documenten hiervoor nodig zijn. Voor de bezoeker geeft dit

duidelijkheid. Zodra iemand aan de beurt is, verschijnt het ticketnummer op het oproepscherm, samen met het nummer van de balie waar men verwacht wordt." Voor het personeel geeft dit ook voordelen. Ze kunnen meer inspelen op drukte. "In de backoffice krijgen ze een waarschuwing als een bezoeker zich aanmeldt aan de balie. Ze begeven zich vervolgens naar de frontoffice en roepen de bezoeker op via het scherm. Als het bezoek afgerond is, kunnen ze zich terugtrekken en ongestoord aan hun dossiers verder werken." De gemeente wil het informaticasysteem nu al aankopen en meteen ook uittesten voor de ingebruikname van de nieuwbouw. Het gat om een investering van 66.498 euro.

Oppositiepartij N-VA vreest echter dat de openingsuren afgebouwd zullen worden en het gemeentehuis zal sluiten op zaterdagochtend. "Dat krijg je toch niet uitgelegd dat je een zeer duur nieuw gemeentehuis bouwt en dan de dienstverlening terugschroeft", zegt raadslid Denis D'Hanis (N-VA). Volgens het gemeentebestuur is daarover echter nog niks beslist.

(PKM)