



DE GENTENAAR TEST UW GEMEENTE

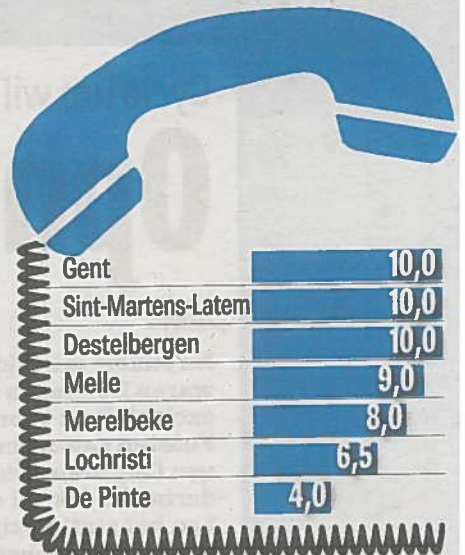
DE GENTENAAR Alle resultaten voor uw stad/gemeente op gentenaar.be/grotegemeentetest

Van wachtmuziek tot pieptoon

Een belangrijke taak van elke gemeente is inwoners wegwijs maken in de dienstverlening. Voor deze Grote Gemeentetest belden we in de week van 30 mei t.e.m. 3 juni naar het onthaalnummer van alle Vlaamse steden en gemeenten met de eenvoudige vraag: "Ik ben van plan te verbouwen en wil een container plaatsen voor het bouwafval. Welke vergunning heb ik daarvoor nodig en hoeveel kost die?"

In liefst 265 gevallen kregen we een vriendelijk en helder antwoord. Geen verrassing voor Machteld Weyts, docent Overheidscommunicatie aan de Arteveldehogeschool. Zij was betrokken bij het opstellen van onze test. "Steden en gemeenten beseffen maar al te goed dat een vriendelijk onthaal belangrijk is. Het bepaalt hoe de inwoners naar de gemeente kijken, dus investeren de meesten erin. In een aantal gevallen, ook in grote steden, kon

geen helder antwoord worden gegeven op onze vraag. "We werden meermaals doorverwezen naar de website, wat een slecht idee is", zegt Weyts. "Door te bellen geef je duidelijk je voorkeur in communicatie aan. Websites zijn niet voor elke burger de oplossing." Ook verkeerdelijk of eindeeloos doorverbonden worden, roept vragen op. "Van een onthaalbediende verwacht je dat hij of zij kan doorverbinden naar de juiste mensen."



Eén uur bij Gentinfo 50 VRAGEN, 50 ANTWOORDEN

De Gentinfo lijn scoorde bijzonder goed in deze aflevering van de Grote Gemeentetest. 10 op 10, hoe is dat mogelijk? Tijd dus om eens een kijkje te nemen in het centrum van de kennis over onze stad: de kantoren van Gentinfo. Hoe weten de mensen aan de lijn op zo'n korte tijd het antwoord op al uw vragen?
CEDRIC MAES

"Goeiemorgen met de dienst Mobiliteit, wat kan ik voor u doen?", is een van de eerste vragen die we mee beluisteren. Mobiliteit? Inderdaad, ook de vragen voor de Sportdienst, Burgerzaken, kinderopvang ... komen bij Gentinfo terecht. Op het scherm van de telefoon zien de medewerkers naar welke dienst wordt gebeld, waardoor ze op een gepaste manier kunnen opnemen en antwoorden.

Vijftien operatoren en een team van zeven mensen die de info beschikbaar stellen, werken zes dagen op zeven om iedereen zo goed mogelijk te woord te staan.

Info op enkele seconden

Mobiliteit dus. "Een bewonerskaart voor een bedrijfswagen aanvragen, zegt u? Ik zoek het even op." Operator Pieter Casier klikt en scrollt en op enkele seconden vindt hij de juiste info. Nog geen 30 seconden later weet de beller hoe of wat. "In de computer vind ik met een tref-

woord de juiste info, die ik meteen kan meegeven aan de beller", zegt Casier.

Een systeem dat werkt, stellen we vast. Bij elke oproep die we volgen, vindt de operator in geen tijd de juiste info. "Dat is het werk van de zeven mensen in het kantoor hiernaast", zegt directeur Hilde Ballegeer. "Zij houden de informatie up-to-date. Wanneer we het antwoord niet weten, moeten zij dat zo snel mogelijk zoeken en de informatie in de computer updaten.

De operator belt of mailt dan de vraagsteller terug met de juiste info."

We luisteren nog even verder en alle vragen krijgen een antwoord. Zelfs om de leentijd te verlengen van een biebboek, kun je bij Gentinfo terecht.

INFO

Gentinfo is van maandag t.e.m. zaterdag van 8 tot 19 uur te bereiken op 09-210.10.10, gentinfo@gent.be, Twitteraccount @StadGent of www.stad.gent

- Vriendelijk en helder antwoord: basisscore van 9/10.
- Correct antwoord, maar onvriendelijk: basisscore van 7/10.
- Geen helder antwoord maar wel vriendelijk: basisscore van 4/10.
- Geen antwoord en onvriendelijk: basisscore van 2/10.
- Minpunten voor lange wachttijden, onnodig doorverbinden en moeten terugbellen.
- Pluspunten voor extra info en antwoord via mail.

De volledige berekeningswijze en resultaten van elke gemeente vindt u op www.gentenaar.be/grotegemeentetest



De vijftien operatoren en zeven medewerkers van Gentinfo beantwoorden al uw vragen over de Stad en haar werking.

GENT

Hilde Ballegeer (Publieke Zaken): "Blijven inzetten op telefonie"

Aan het hoofd van Gentinfo staat directeur Publieke Zaken Hilde Ballegeer, uiteraard fier met de perfecte score. "Het doet deugd te zien dat ons harde werk loont", zegt ze. "Ook in het digitale tijdperk blijft de Stad inzetten op telefonie en het mag duidelijk zijn dat het belangrijk blijft." In 2015 verwerkte Gentinfo zo'n 130.000 vragen (zowel telefonisch, via mail, twitter, chat ...). "Dat aantal stijgt jaar na jaar", zegt Ballegeer. "Gelukkig ziet het huidige - en de vorige - stadsbestuur het belang van het verstrekken van informatie in, en blijft het vol achter dit project staan."

Hilde Ballegeer mag blij zijn met die 10/10, ook in de wetenschap dat Antwerpen en Brugge het heel wat minder goed doen, met respectievelijk een 2,5/10 voor Antwerpen en een 2/10 voor Brugge (zie hiernaast). (cma)



Hilde Ballegeer: "Het doet deugd te zien dat ons harde werk loont."

GENT

Brugge en Antwerpen flink gebuisd

Hoe perfect de Gentse score is, zo slecht is de score van Antwerpen en Brugge. Onze Antwerpse vrienden scoren amper 2,5 op 10. We werden er vriendelijk onthaald, maar na ruim 7 minuten kregen we geen antwoord op onze vraag. In Brugge doen ze nóg slechter met een schamele 2 op 10. Daar kregen we na ruim 6 minuten ook geen antwoord op de vraag en was de onthaalmedewerker niet echt enthousiast om ons te helpen. Nochtans is een goede score op deze test geen uitzondering. Hasselt, Aalst en Kortrijk halen een mooie 9 op 10, Leuven doet even goed als Gent met 10 op 10. In Gent is er dan weer nog een beetje werk aan de winkel met een 7 op 10. Daar kregen we een duidelijk antwoord van een vriendelijke medewerker, maar een kwartier aan de lijn is toch te lang om goed te zijn. (cma)