

Persvoorstelling Stadskantoor Nieuwpoort

11 MEI 2022

DIENSTVERLENINGS- EN ORGANISATIEMODEL STAD NIEUWPOORT

Het dienstverleningsmodel

- *Hoe bieden we aan de burger een **efficiënte** en **klantvriendelijke** dienstverlening aan die aangepast is aan de hedendaagse noden?*

Het organisatiemodel

- *Hoe **organiseren** we onze **eigen manier van werken** ter ondersteuning van het dienstverleningsmodel?*

HET DIENSTVERLENINGSMODEL

KLANTVRIENDELIJK & FUNCTIONEEL



VISIE

Stad en OCMW streven naar een dienstverlening die onze klanten

- **actief** onhaalt
- **pasklare antwoorden** biedt op hun vragen
- producten aflevert op de meest **efficiënte en flexibele** manier

Achter deze nieuwe dienstverlening huist een nieuwe manier van werken waar:

- **klantgerichtheid** en **efficiëntie** centraal staan
- **meegedacht** wordt met de klant

CENTRALE ROL VOOR DIENST ONTHAAL

Voor de uitvoering van het dienstverleningsmodel is de nieuwe dienst onthaal cruciaal:

- centraal fysiek onthaal met ruime openingsuren en **vrije inloop**
- **eenvoudige, veelgevraagde** producten
- complexere vragen → **afpraak met specialist**

SCHEIDING FRONT & BACK OFFICE

- **Front** office: hier staan we de burger te woord
- **Back** office: hier werken we aan de dossier
- onthaal (FRONT office) = zonder afspraak, vrije inloop, eenvoudige vragen en producten
- complexere vragen = altijd op afspraak
Burger wordt geholpen door een specialist die het dossier heeft kunnen voorbereiden
- Afspraak gaat door in een **afsprakenlokaal** (FRONT office) (niet op het bureau van de medewerker)

SCHEIDING FRONT & BACK OFFICE

Voordeel voor de burger:

- Hij hoeft niet aan te schuiven in een wachtrij
- Meer privacy
- Kan afspraak inplannen in zijn agenda wanneer het hem best schikt
- Medewerker weet wie komt en waarvoor en kan zich beter voorbereiden (= efficiëntie en tijdswinst)

Voordeel voor de medewerker:

- Geen 'binnenwandelande' bezoekers meer, duidelijke focus hetzij op dossierwerk, hetzij op burger te woord staan
- Tijdsbesteding kan beter ingepland worden

HET ORGANISATIEMODEL

FLEXIBEL & RESULTAATSGERICHT

HET NIEUWE & HYBRIDE WERKEN

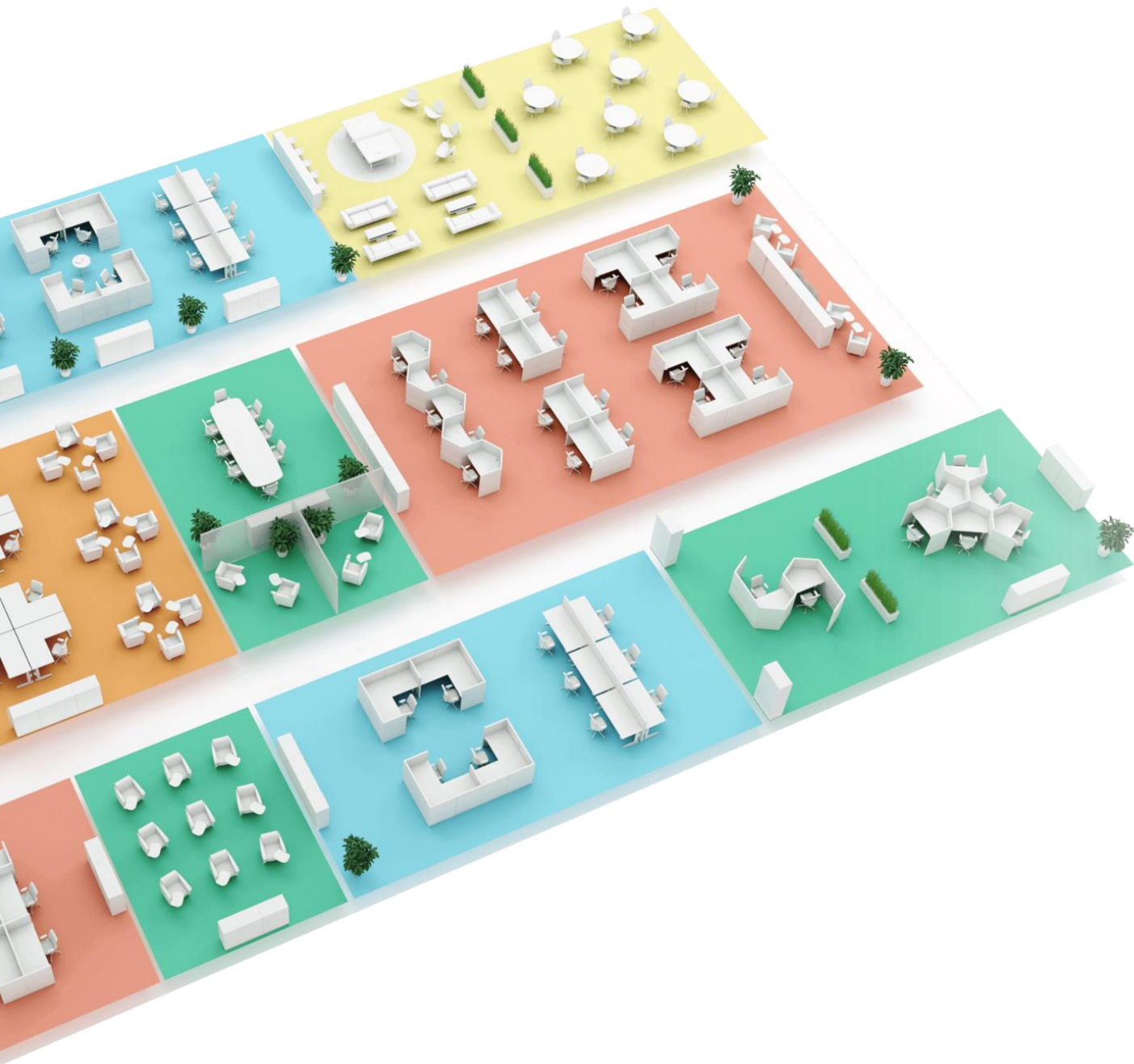
Ons organisatiemodel is gebaseerd op de principes van **het 'nieuwe' werken**

= aangepaste werkplek voor het soort werk

= **ACTIVITY BASED WORKING**

Niet langer: de medewerker heeft zijn bureau, zijn stoel en zijn computer en *that's it*

Maar wel: de medewerkers kiezen in functie van de aard van hun werk de op dat moment meest geschikte werkplek



- Werkplekken om ongestoord **geconcentreerd** werk te kunnen verrichten
- **Teamzones** waar de verschillende medewerkers van de dienst hun werkplek hebben (bevordert de **samenwerking**)
- **Open overlegplekken**
- **Aanlandplekken**
- **Stille** werkruimtes
- **Brainstormruimtes**
- **Cockpits**
- **Koffiehoek**

HET NIEUWE & HYBRIDE WERKEN

GEVOLG:

- Welbehagen medewerkers stijgt
- Efficiëntie & productiviteit stijgt
- We stappen af van de vaste werkplek, ruimte wordt efficiënter benut

HET NIEUWE & HYBRIDE WERKEN

Het nieuwe **hybride** werken=

Het nieuwe werken (activiteitsgebonden)
gecombineerd met het **thuiswerken**

Voor functies waar dit mogelijk is en voor taken
die hiervoor geschikt zijn kan van thuis gewerkt
worden

NIET GEWACHT OP STADS- KANTOOR

Het concept achter het dienstverlenings- en organisatiemodel is geschreven in functie van het nieuwe stadskantoor.

Maar ten gevolge van corona werden de theoretische concepten **versneld in de praktijk** gebracht.

- Scheiding tussen front en back office
- Alle producten buiten het onthaal zijn op afspraak
- Afsprakenlokalen in stadshalle
- Flex-werken/thuiswerken