



Start uitrol nieuw klantvriendelijk dienstverleningsconcept

Vanaf oktober lanceert de Gemeente Londerzeel een nieuw dienstverleningsconcept dat klantvriendelijkheid centraal stelt. Dit zal bestaan uit twee concrete initiatieven: een snelbalie en een nieuw afsprakensysteem. "We willen onze huidige onthaalwerking efficiënter en vooral klantvriendelijker laten verlopen. Het Onthaal wordt opgezet als een centraal contactpunt voor alle meldingen, klachten, vragen en suggesties. De burger kiest daarbij zelf welk kanaal hij gebruikt: fysiek aan de balie, telefonisch of digitaal", vertelt burgemeester Conny Moons. Een nieuwe interne werking moet ook de telefonische bereikbaarheid van het Onthaal via het gekende 052 30 36 16-nummer verbeteren met minder wachttijden als resultaat.

In september liep er bovendien een proefproject bij de dienst Burgerzaken waarbij een snelbalie werd uitgetest. "Dit werd positief geëvalueerd en wordt nu dus definitief uitgerold", legt burgemeester Conny Moons uit. "Aan de snelbalie kunnen onze inwoners na de aanvraag bepaalde documenten gewoon – snel – afhalen bij het Onthaal van het Administratief Centrum. Dit zal het geval zijn voor het afhalen van het attest van gezinssamenstelling, attest van woonst, uittreksel uit het bevolkings- of vreemdelingenregister, bewijs van nationaliteit, bewijs van leven,... Ook een geboorte-, huwelijks- of overlijdensakte en een uittreksel uit het strafregister kan je afhalen aan de snelbalie. Na de aanvraag – online, via e-mail of telefonisch - hoef je dus voor het afhalen van deze documenten geen afspraak meer te maken."

Daarnaast werkt de Gemeente Londerzeel aan de verdere uitbouw van de online dienstverlening waarbij wordt ingezet op het online aanvragen van producten. "Ook de implementatie van een performant online afsprakensysteem met een klantgeleidingszuil in het Administratief Centrum staat gepland", gaat de burgemeester verder. "Hiervoor moet de leverancier eerst nog enkele technische aanpassingen doen. Wellicht kunnen we dit februari 2024 in gebruik nemen."