

1

We kennen ze allemaal, de clichés over loketbedienden. Over het luikje dat stipt op sluitingstijd net voor je neus dichtschuift. En wanneer je de volgende dag terugkeert, staan er tientallen wachtenden voor je. Waar is die tijd gebleven?

Zijn loketten nog van deze tijd?

TEKST
Willem-Jan van Ekert

ILLUSTRATIE
Charlotte Dumortier

VAAK KLOPTEN die clichés. Vandaag kiezen steeds meer lokale besturen voor een dienstverlening op maat van de burger. Met ruimere openingstijden en een snellere bediening. Heeft deze omslag naar het klantgericht denken gevolgen gehad voor de medewerkers? We vroegen het aan Carlo Devaere van de dienst bevolking van de Stad Genk.

39 uur per week open

“Ik ben begonnen in 2000. Sindsdien zijn er al heel wat rijbewijzen, reispassen, attesten en identiteitskaarten door mijn handen gegaan. Zo'n 4 jaar geleden veranderde het lokettenbeleid in Genk. Tot dan waren de loketten open van 9 tot 12 en van 13.30 tot 16 uur. Dat betekende dat je 5u30 aan het loket zat, de overige uren waren voor administratieve taken. Dankzij de verruiming van de openingsuren is de dienstverlening flink verbeterd. Je kan nu ook tijdens de middagpauze langskomen, van maandag tot woensdag van 9 tot 17 uur, op donderdag tussen 11 en

19 uur en op vrijdag tussen 9 en 16 uur. We zijn 39 uur per week open, een pak meer dan vroeger. Ik zit dagelijks halftijds aan het loket, de andere helft van de werkdag besteed ik aan administratie en opvolging.”

Haantje de voorste

“Genk is op het gebied van bestuurlijke vernieuwing altijd een beetje haantje-de-voorste geweest. We zijn langsgedaan in Leuven en Maastricht, die iets eerder startten met een verbeterde dienstverlening. Daar hebben we goed gekeken naar de voor- en nadelen. Er zijn ook steeds meer mogelijkheden om onze klant digitaal te helpen. Die hoeft niet meer voor elk documentje naar het stadhuis te gaan.

Vroeger kon je zonder afspraak langskomen. Sterker nog: je kon zelfs geen afspraak vastleggen. Dan gebeurde het wel eens dat er 20 tot 30 wachtenden voor je neus stonden. Dat was redelijk chaotisch, waardoor we vaak langer moesten werken. Sinds we op afspraak werken, hebben we voldoende

tijd om de klant te helpen. Het is minder stresserend.”

Wow-effect

Een betere dienstverlening is meer dan verruimde openingsuren. “Ook de omgevingsfactoren zijn flink verbeterd. In de wachtruimte staan leren banken, er is een gratis internetverbinding. Klanten die voor het eerst langskomen zijn vaak echt onder de indruk. Je kunt spreken van een wow-effect. Er is meer privacy dankzij de halfopen loketruimtes met geluidswerende wanden. En terwijl de loketten vroeger tot op de derde verdieping verspreid zaten, zijn nu alle loketfuncties bij de hoofdingang geïnstalleerd.”

Argwaan

“In het begin was er wel wat protest en argwaan onder de medewerkers. Vooral uit angst voor het onbekende en drempelvrees. Dat is normaal, elke verandering maakt mensen in eerste instantie onzeker. Nu kunnen we zeggen dat deze verandering voor iedereen een verbetering is.”