



Een blik op de werking van het contactcenter Gentinfo

Kirsten De Bruyn

Coördinator Gentinfo

25/04/2023

Teaser



- > Verantwoordelijkheden
- > Een dienst in beweging
- > Doelen Gentinfo
- > BESTe dienstverlening
- > Focus informeren
- > Focus faciliteren
- > Focus inspiratie
- > Vragen

Verantwoordelijkheden?

Coördinator Gentinfo

Eindverantwoordelijke voor 2 teams:

Team Gentinfo Onthaal

- Fysiek contact met de burger op 4 locaties
- Ongeveer 20 onthaalmedewerkers
- 2 Teamcoaches

Team Gentinfo Telefonie & Media

- Contactcenter
 - Ongeveer 20 operatoren
 - 2 Teamcoaches
-

Wat is er in beweging sinds augustus 2022?

- Nieuw organogram
- Raamcontract samenwerking extern contactcenter
- Rebranding
- Besparingen: aangepaste openingsuren, impact personeel
- Nieuw telefoniesysteem
- Nieuwe processen
- Nieuwe programma's
- Nieuwe opdrachten
- Opleidingen



Wat zijn de doelen van Gentinfo?

Dé BESTe dienstverlening garanderen als Stad Gent.

Betrouwbaar

Eenvoudig

Snel

Toegankelijk

elektronisch (bij voorkeur)

Burger
centraal

Onze organisatie naar een hoger niveau tillen op basis van feedback burgers.



Hoe zorgen we voor die BESTe dienstverlening?



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen



2

FACILITEERT
andere stadsdiensten



3

INSPIREERT
& blikk vooruit



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Op welke manier kan je ons contactcenter Gentinfo bereiken?

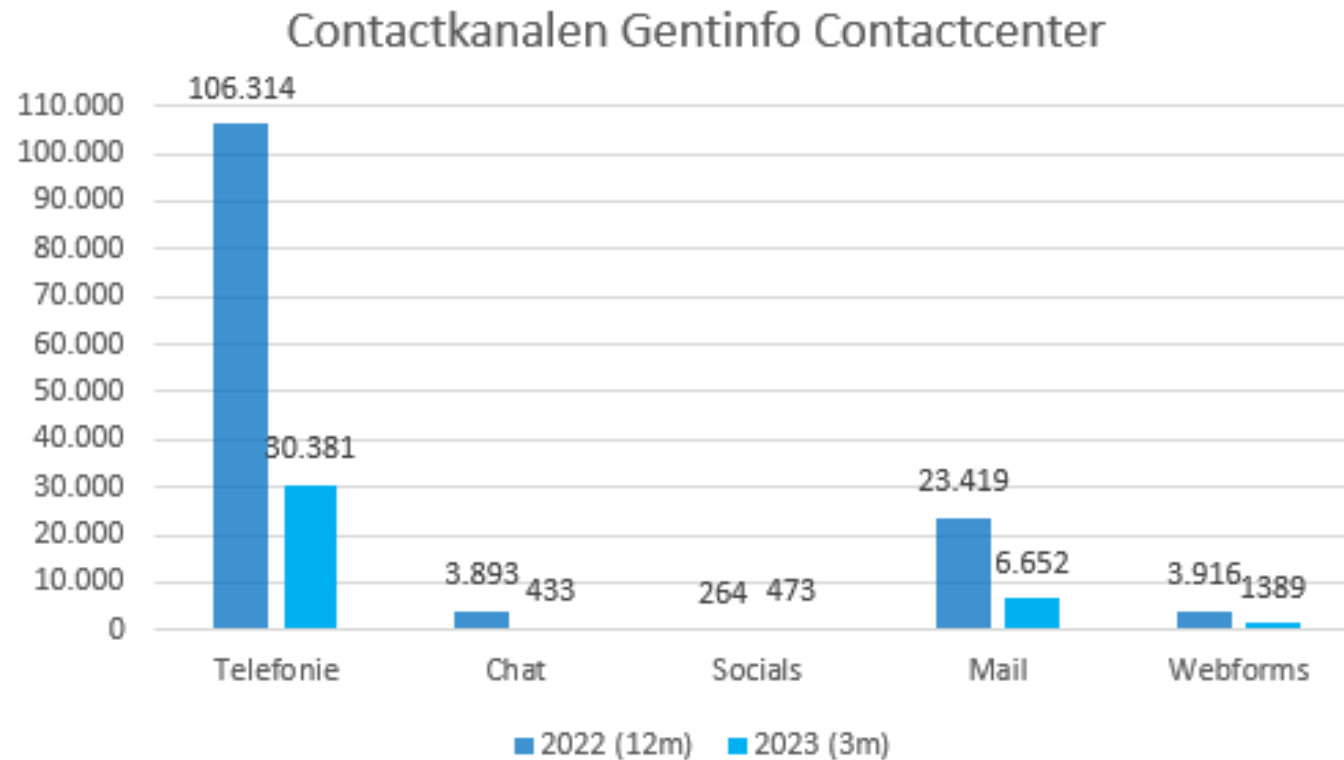
	Telefonie 	Chat 	Socials 	Mail 	Webforms 
2022 (12mnd)	106.314	3.893	264	23.419	3.916
2023 (3mnd)	30.381	433	473	6.652	1389



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Op welke manier kan je ons contactcenter Gentinfo bereiken?





1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Waarvoor kan je terecht bij Gentinfo?

Alles vertrekt vanuit vragen, meldingen, suggesties en klachten van burgers



- > Ontvangen van eerstelijnsinformatie
- > Maken van afspraken
- > Inschrijvingen voor evenementen
- > In contact brengen met de backoffice dienst voor dossiergebonden materie



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Welke bronnen gebruikt Gentinfo?

Kennisdatabank – gedetailleerde informatie

> Contacten

**Kennisfiches Contacten**
428 leden
Je bent lid
A-Z

Kennisfiches Contacten > A-Z
A-Z
A
[Aanmeldpunt nachtopvang](#)
[Abada Capoeira Benelux](#)
[ABVV Jongeren](#)
[Academie de Kunstbrug Gent - Ledeberg](#)



> Informatiefiches

**Kennisfiches Gentinfo**
369 leden
Je bent lid
A-Z

Kennisfiches Gentinfo > A-Z
A-Z
A
[Aalputten en septische putten](#)
[Aangifte van adreswijziging](#)
[Aangifte van adreswijziging naar het buitenland](#)

3.387 fiches
kennisdatabank



1

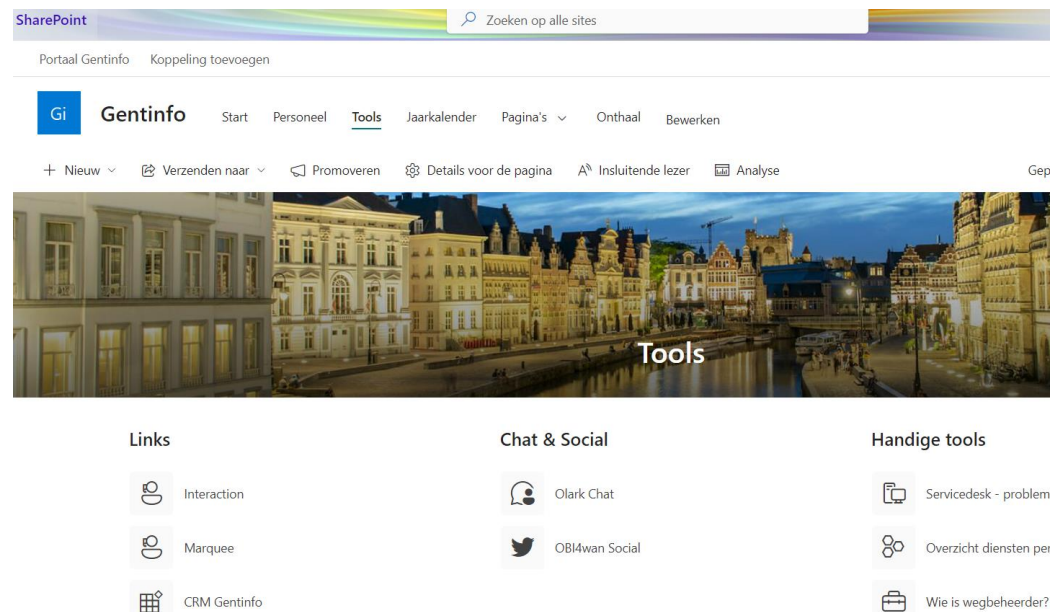
INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Hoe communiceert Gentinfo intern?

Teams

- > Kanaal
- > Hulpgroepjes met de teamcoaches

Portaal





1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Hoe gebeurt de verwerking?

Casemanagement

- Snelcase
- Case

The screenshot shows the Gentinfo dashboard with a sidebar on the left containing navigation links like 'Startpagina', 'Recent', 'Vastgemaakt', 'Mijn werk', 'Mijn startscherm', 'Startscherm Inschrijv...', 'Startscherm MO', 'Activiteiten', 'Cases', 'Nieuwe case', 'Verbeteraanbevelingen', 'Inschrijvingen', 'Evenementen', 'Inschrijvingen', 'Labels', 'Projecten', 'Klanten', 'Diensten', and 'Contacten'. The main content area is titled 'Dashboard FO' and displays a table of cases under the heading 'Wachtrij - Inbox Mails, Kloeken'. The table has columns for 'In wacht...', 'Object', and 'Wachtrij'. The cases listed include 'Werbezoek station Gent Sint-Pieters' is gebod, 'Erfgoeddag Lezing: Het zijn van het Zwijn. Hoe', 'Erfgoeddag Lezing: Het zijn van het Zwijn. Hoe', 'Vicky C... Apoth... Aanvraag tot overleg impact Gent Spoor Apoth', 'klante... Melding put R4 (KM-2023-10062)', 'Marie... Graffitiproject criminologiestudenten UGent', 'noerwi... Ticket 001060412484 nummerplaat: BD013CH', 'boekh... PRZEMYSŁAW PASZKIEWICZ ID KAAART', 'klante... Snelheidsboete als regime niet correct en verke', and 'Tanja.D... FW: baviaanstraat 31-157 - Ons kenmerk'. The table is paginated, showing '1 - 10 van 57' and 'Pagina 1'.



14.696 cases
geëscaleerd



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Welke lijnen?

Gentinfo

Sportlijn

LEZ-lijn

BoekJeBezoeklijn

Toerismelijn

Nachtopvanglijn

Toeleiderslijn

GentSpoortlijn

Telefonische bereikbaarheid

- ma – vrij
- 9u – 17u
- doorlopend





1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Meest gestelde vragen:

**Wat is LEZ?
Kan jij me een
bewonerskaart
bezorgen?**

**Wat moet ik doen
om een nieuwe
eID of reispas te
bekomen?**

**Ik ben
aangekomen in
Gent en heb een
verblijfskaart
nodig. Wat moet
ik doen?**

**Kan ik mijn kind
inschrijven voor
kinderopvang?**

**Ik zoek een
slaapplaats. Wat
moet ik doen?**

**Hoe kan ik een
melding maken
van sluikstort?**



1

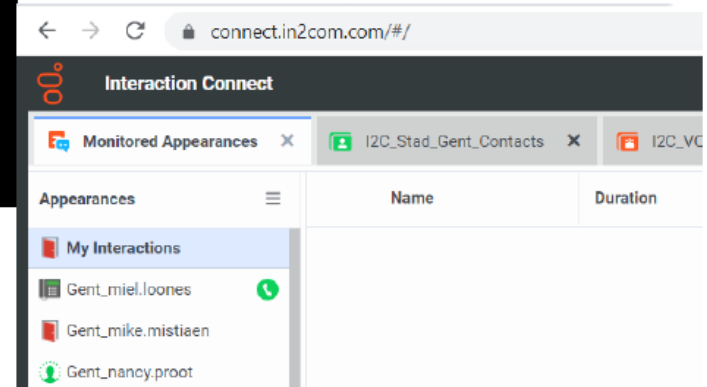
INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Monitoring

> Real time



Workgroup	Waiting	Longest Wait	Answered	Abandoned	Reachability	Availab
Gentinfo	0	00:00	447	12	97%	0
Nachtopvang	0	00:00	72	0	100%	0
Nachtopvang toeleiders	0	00:00	24	0	100%	0
Toerismelijn	0	00:00	9	1	90%	0
Sportlijn	0	00:00	24	0	100%	0
LEZ-lijn	0	00:00	26	0	100%	0
BJB-lijn	0	00:00	17	0	100%	0



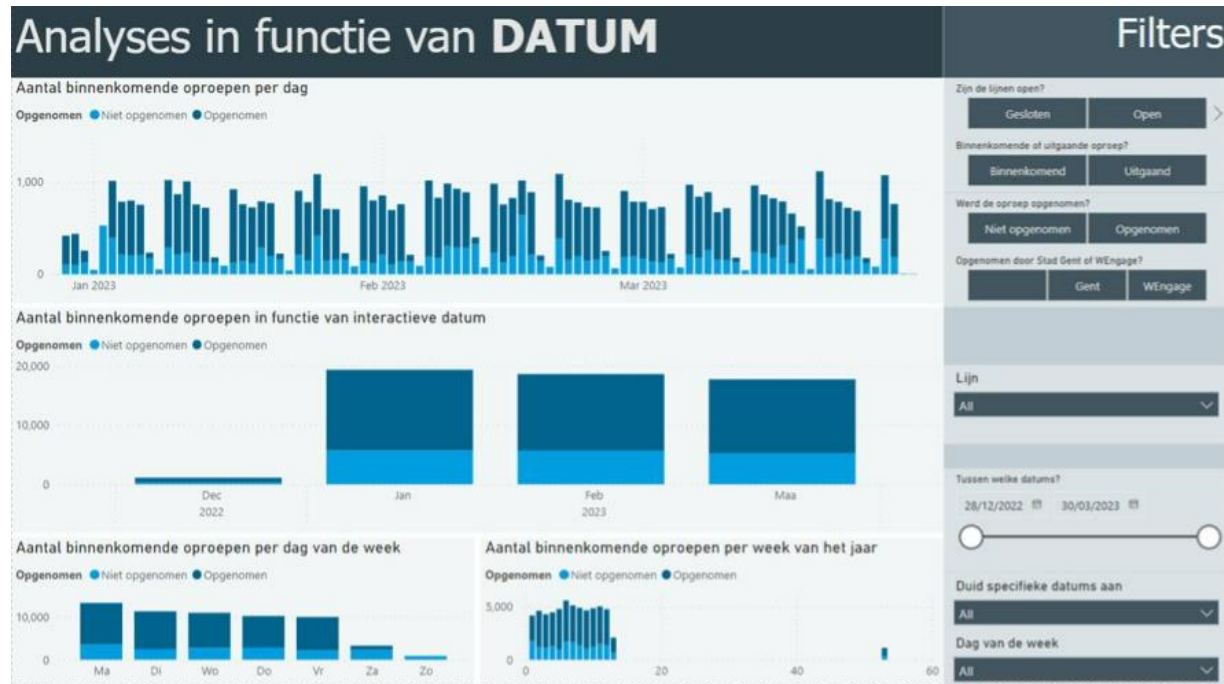


1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Rapportage

> Dashboard Power BI



> Budgetopvolging



1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Kwaliteit, daar gaan we voor!

- > Meeluistersessies
- > Opleiding
- > Case opvolging
- > 2-wekelijkse coaching gesprekken
- > Jaarlijks onderzoek klanttevredenheid
- > Cijfers 2022:



4.38/5



4.18/5



4.67/5





1

INFORMEERT
burgers, bedrijven en
verenigingen

Wie helpt onze burgers nu eigenlijk?

> Team Telefonie & Media

- 2 Teamcoaches
- 20 operatoren
- Samenwerking externe partner via raamovereenkomst Vlaamse Overheid voor telefonisch contact op piekmomenten en opleidingsmomenten.





2

FACILITEERT
andere stadsdiensten

Hoe faciliteert Gentinfo andere stadsdiensten?

Operationele ondersteuning bieden

- > Eerstelijnsinformatie
- > Inschrijvingen
- > Afspraken maken

Informatiebeheer

- > Opmaken taken op fiches indien bv. info ontbreekt

The screenshot shows the 'Kennisfiches Gentinfo' web application. On the left is a sidebar with the logo, '340 leden', 'Je bent lid', and an 'A-Z' index. The main content area has a breadcrumb trail 'Kennisfiches Gentinfo > Alle pagina's > LEZ algemeen: communicatie' and a title 'LEZ algemeen: communicatie'. Below the title are tabs for 'Case', 'snelcase', 'Taak' (highlighted in yellow), 'Fiches zoeken', and 'Contacten zoeken'. The section 'Waar gaat het over?' is visible at the bottom.



2

FACILITEERT
andere stadsdiensten

Hoe faciliteert Gentinfo andere stadsdiensten?

Signaalfunctie

- > Meldingen, klachten voor kwaliteits- en klachtencoördinatie





3

INSPIREERT
& blikt vooruit

Digitale balie: het beste van 2 werelden

Ronde 6 gemeenten zonder gemeentehuis

Transformatief project/werkplek van de toekomst

Projectteam: 8/03/2023



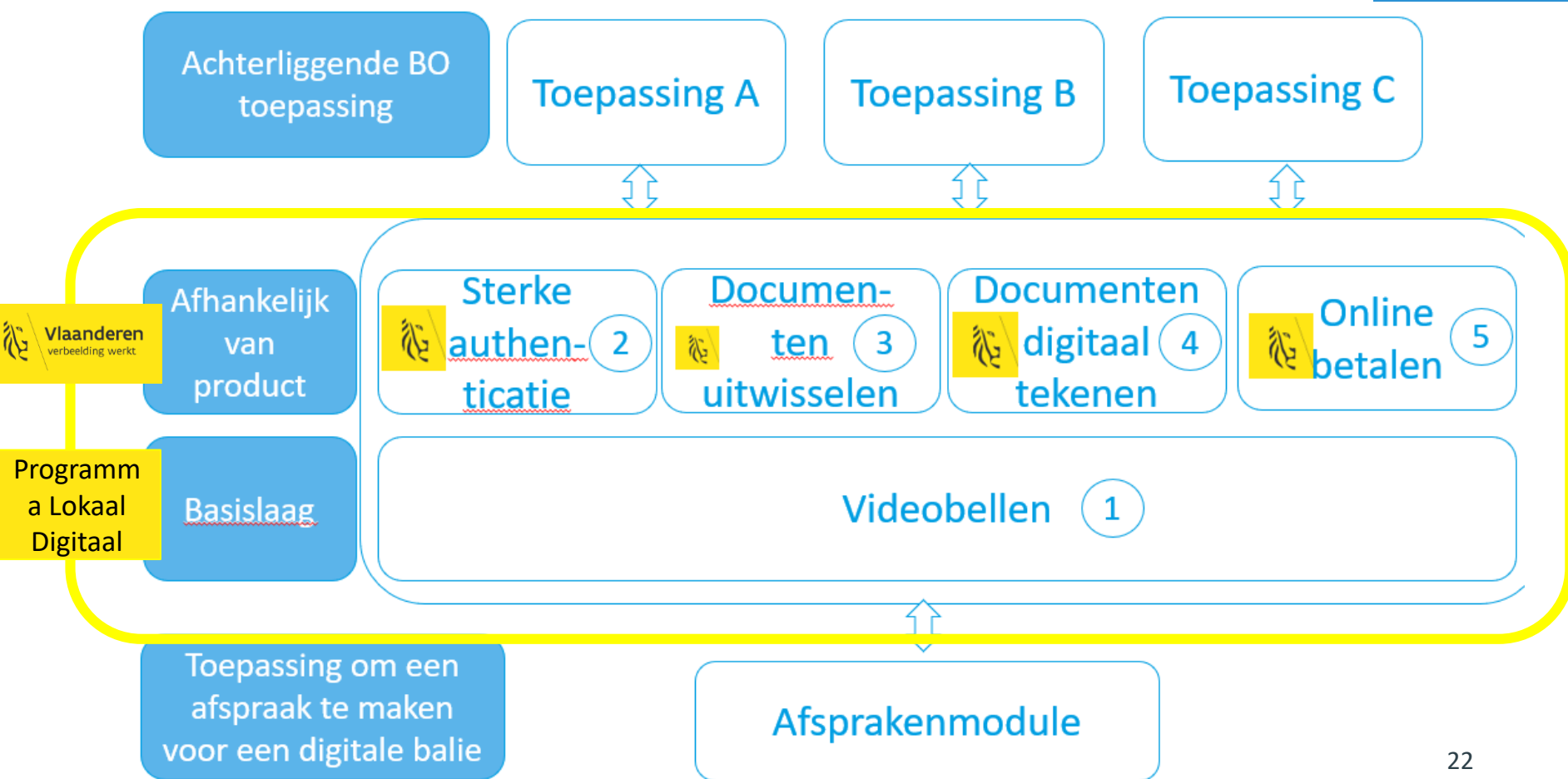
Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU





3

INSPIREERT
& blikt vooruit



Heb je nog bijkomende vragen of wens je ons eens te bezoeken?

-> kirsten.debruyn@stad.gent

