

NIEUWJAARSRECEPTIE PERSONEEL 13.1.2017

Beste personeelsleden Stad, OCMW, SOLag, Politie, brandweer,

Beste gepensioneerde personeelsleden,

Geachte ere-mandatarissen,

Collega's uit het schepencollege, de OCMW-raad en de gemeenteraad,

Hartelijk welkom op deze traditionele nieuwjaarsontvangst met een even traditionele grote opkomst. Bedankt daarvoor.

Vooreerst wens ik jullie allen, jullie familie en al jullie dierbaren een schitterend en succesvol 2017 toe, in goede gezondheid, een vredevol jaar ook. Hopelijk blijven we dit jaar gespaard van de dwaze moorddadige aanslagen van 2016.

Tijdens het voorbije jaar werden er heel wat peilingen en enquêtes gedaan in de Vlaamse steden en gemeenten. Sommige hadden betrekking op eerder materiële kwesties (toegankelijkheid van de stadskantoren - 9 op 10 -, gemeentebelastingen, kostprijs van documenten), maar vele ook over de diensten aangeboden door de Stad aan de inwoners. De algemene score van de peilingen van Het Nieuwsblad brachten onze stad op een totaalscore van 6,99 op 10. Een mooi resultaat denk ik.

De cluster "stadsdiensten" is een onderneming die als belangrijkste taak heeft een goede dienstverlening te leveren aan haar burgers. Die burgers zijn de klanten van onze onderneming. Ondertussen meer dan 35.000. Die klanten moeten zo goed mogelijk gediend worden.

Uit de deelresultaten van de krant blijkt duidelijk dat wij hier schitterende resultaten kunnen voorleggen:

- Beltest (eenvoudige telefonische vraag – hoe snel krijgt men bruikbare info en hulp) : 9 op 10 (vriendelijkheid en heldere antwoorden en beperkte wachttijd)
- Ondernemers (is er een afzonderlijke dienst – hoe snel en accuraat ontvangt men als ondernemer antwoord?) : 10 op 10
- Bereikbaarheid burgemeester (snelheid antwoord op mail) : 9 op 10

Deze resultaten bewijzen dat onze Stad, de diensten, het personeel ten volle beseffen hoe belangrijk die dienstverlening is en er ook in slagen om die op een prachtige manier uit te voeren.

Een apart aspect van de diensten die onze organisatie moet leveren is de informatie. In een enquête van Test Aankoop bleek dat onze website qua gebruiksgemak, overzichtelijkheid en de zoekfunctie tussen de 80 en 90 op 100 scoorde, en eindigde op de 5^{de} plaats van de 75 onderzochte steden en gemeenten. Een rapport van het Nieuwsblad over onze website gaf ons een 7,4 op 10.

Ook VOKA onderzocht de dienstverlening en de ondernemingsvriendelijkheid. Zowel wat betreft behulpzaamheid via de fysieke kanalen als telefonisch en digitaal staan we aan de top in onze regio.

Stuk voor stuk prestaties die mogen gezien en kenbaar gemaakt worden. We mogen hier terecht fier op zijn. En vooral, onze personeelsleden in de ganse organisatie, jullie allemaal, mogen hier fier op zijn. Namens het schepencollege, de OCMW-raad, de korpsleidingen, dank ik iedereen van harte voor hun inzet en de resultaten.

Maar, er zijn uiteraard altijd nog verbeteringen mogelijk. En die gaan we zeker proberen te realiseren. Zo hebben wij onlangs nog een onderzoek laten uitvoeren door de Thomas More Hogeschool wat betreft de stedelijke communicatie. Algemeen scoren we zeer goed, maar omdat communicatie zo belangrijk is en ook zo snel evolueert, gaan we zeker onze lessen hieruit trekken om nog wat bij te schaven.

Dames en Heren,

De samenwerking tussen Stad en OCMW is al begonnen en zal nog worden uitgebreid. De samenwerking van de brandweer binnen de brandweerzone Rivierenland komt op volle toeren. De praktische realisatie van de Politie-associatie in onze regio wordt concreet.

Uiteraard zijn dat geen zaken die in een handomdraai kunnen worden gerealiseerd. Ze zijn echter zeer belangrijk. Want de doelstelling is steeds het verlenen van een betere dienstverlening aan onze klanten, de burgers, door een efficiëntere werking van onze organisatie.

We zijn op de goede weg (dat bewijzen de onderzoeken), wij worden als beleidsverantwoordelijken hierin gesteund door het personeel (dat voelen wij duidelijk), de resultaten zijn er, en samen zullen we er verder aan werken. Nogmaals dank voor het reeds gepresteerde en op voorhand al voor wat nog gaat komen.

Frank Boogaerts

Burgemeester