

Harelbeke: nieuw onthaal voor burgers

De stad Harelbeke nam haar organogram en formatie onder handen en werkte een nieuw dienstverleningsmodel uit. Een opvallende nieuwbouw aan de Marktstraat vertaalt dat model naar de burgers.

TEKST BART VAN MOERKERKE BEELD HARELBEKE



Heel erg groot is het niet, maar je kunt er toch niet naast kijken. Het markante nieuwe onthaalgebouw aan de Harelbeekse Marktstraat staat tussen het stadhuis en de Stedelijke Academie voor Beeldende Vorming, maar heeft met die twee historisch waardevolle gebouwen weinig tot niets gemeen. De transparantie, de schuine lijnen maar vooral het witte materiaal waaruit zowel gevel als dak zijn opgetrokken, springen in het oog. Gedurfd, maar het werkt. Op het Marktplaatsplein staat nogal wat banale hoogbouw uit de jaren zeventig, de plek kon een kwaliteitsinjectie gebruiken.

Nieuwe dienstverlening

Met de nieuwbouw is de derde fase van de werkzaamheden aan het stadhuis afgerond. De realisatie heeft een lange voorgeschiedenis. De tweede fase van de werken – de uitbreiding van het stadhuis aan de achterzijde – dateert van meer dan tien jaar geleden. De ideeën om de bouwvallige informatiedienst te vervangen door een nieuw onthaalgebouw bleven in de kast liggen. Drie jaar geleden kwamen ze er weer uit. Omdat de stadsdiensten meer ruimte nodig hadden, werd beslist een deel van de Stedelijke Academie voor Beeldende Vorming op te nemen in de site van het stadhuis. Het nieuwe onthaalgebouw moest de twee panden met elkaar verbinden.

Maar het is meer dan een kwestie van stenen: de nieuwbouw is onlosmakelijk verbonden met een grondige herschikking van de interne stedelijke organisatie. Dat proces begon in 2008 en leidde in maart 2010 tot de goedkeuring van een nieuw organogram en een nieuwe formatie door de gemeenteraad. 'Vroeger hadden we dertig stadsdiensten, nu hebben we er nog acht,' verduidelijkt stadssecretaris Carlo Daelman. 'De acht diensthoofden vormen het management- >



→ team. Die interne organisatie is omgezet in een nieuw dienstverleningsconcept voor de inwoners van Harelbeke. Centraal staat een doorgedreven splitsing van front- en backoffice. Vroeger waren de loketten verspreid over het hele stadhuis en over alle diensten. Nu hebben we een strak frontoffice met vier fysieke loketten die gegroepeerd zijn. Daarin speelt de nieuwbouw een cruciale rol. Hij visualiseert de interne vernieuwing.'

Vier loketten

Bezoekers van het stadhuis komen voortaan binnen via de nieuwe vleugel. In de ruime en lichte onthaalruimte zien ze aan hun rechterkant een lange balie. De twee onthaalmedewerkers kunnen hen wegwijs maken. Wie geen hulp nodig heeft, kan meteen een van de informatiezuilen raadplegen: op het scherm kan hij aanklikken met welke vraag of voor welk product hij naar het stadhuis komt. Schepen van Informatie en Communicatie Alain Top: 'Bij de onthaalmedewerkers of aan de informatiezuilen krijg je dan een ticket met een nummer en het loket waar je wordt verwacht. Een signalatiesysteem met kleuren en het plattegrondje op het ticket brengen je naar de juiste plek. In de wachtruimtes zie je op grote schermen wanneer je aan de beurt bent: je nummer en de balie waar je wordt verwacht, verschijnen op het scherm. De loketmedewerker weet op dat ogenblik al voor welke dienst of welk product je komt want zodra je in de onthaalruimte een ticket hebt genomen verschijnt die informatie op zijn computerscherm. Zo kan hij zich al voorbereiden.'

Zoals gezegd zijn er vier frontoffice-loketten. Het eerste is het onthaal zelf,

het heeft een gele kleur. De medewerkers daar hebben niet enkel een doorverwijfsfunctie, burgers kunnen er ook producten zoals huisvuilzakken, stickers 'geen reclamedrukwerk' of eerder aangevraagde documenten afhalen. Het tweede loket is 'vrije tijd en toerisme', het frontoffice voor cultuur, jeugd, sport, musea, toerisme, stadsarchief en evenementen. Alles wat met deze balie te maken heeft, kreeg een blauwe kleur. Het derde frontoffice is rood van kleur en heet 'burger

de stedelijke academie. De binnenkoer en de voorgevel van de academie aan de straatzijde werden volledig vernieuwd, net als de voorgevel van het 'oude' stadhuis. Hier kregen onder meer het loket 'vrije tijd en toerisme' en de informatiedienst een plek.

Bij de nieuwbouw was duurzaamheid een belangrijk aspect. De isolatiegraad is hoger dan wettelijk voorgeschreven. Zonnepanelen zorgen voor de invulling van een deel van de energiebehoefte. Het

“Vroeger hadden we dertig stadsdiensten, nu hebben we er nog acht.

en welzijn', voor de thema's burgerlijke stand, bevolking, welzijn, vreemdelingen, reispassen en rijbewijzen. De nieuwe wachtruimte garandeert de privacy aan de verschillende balies van dit frontoffice. Ten slotte is er het loket 'grondgebiedszaken' met de balies milieu en stedenbouw, in een groene kleur.

Het werken met een frontoffice voor de publieksdiensten betekent niet dat de andere diensten niet meer openstaan voor de inwoners. Op de informatiezuil staan ook enkele knoppen voor de ondersteunende diensten, bijvoorbeeld vragen in verband met belastingen voor de dienst Financiën. Als iemand zich daarvoor aandient, belt de onthaalmedewerker naar de betrokken dienst om de bezoeker aan te melden.

Duurzaamheid en toegankelijkheid

Het onthaalgebouw ontsluit de volledige site van het stadhuis en is de schakel tussen het 'oude' stadhuis en de geklasseer-

gebouw heeft geen airconditioning. Een van de voordelen van het witte dak is dat de opwarming binnen beperkt blijft. Waar nodig is zonnewering aangebracht.

Veel aandacht ging naar de toegankelijkheid van het onthaalgebouw. De entree is goed zichtbaar, heeft een hellend vlak en geautomatiseerde deuren. De vloer is egaal gegoten en drempelvrij. Rolstoelgebruikers kunnen via de lift ieder deel van het gebouw bereiken. Omdat de niveaus van het 'oude' stadhuis en de academie niet overeenkomen, kan de lift halt houden op zeven niveaus en kan hij aan twee zijden open. Een geleidelijk met noppen en een reeks lichtpunten in de vloer begeleiden blinden en slechtzienden naar de onthaalbalie. Via een ringleiding kan informatie rechtstreeks naar het hoorapparaat van slechthorenden worden gezonden.

De ingebruikname van het onthaalgebouw ging gepaard met een uitbreiding van de openingsuren van het stadhuis.



Op donderdag is de deur open tot 19 uur, op vrijdag doorlopend van 9 tot 14 uur. Elke tweede zaterdag van de maand zijn het onthaal en het loket 'burger en welzijn' open van 9 tot 12 uur, de andere loketten zijn dan enkel op afspraak open.

Rustpunt

Tijdens het kermisweekend van 17 en 18 september bezochten 3000 inwoners het vernieuwde stadhuis. Op 20 september werden de vier loketten en het klantgeleidingssysteem in gebruik genomen. Voor de medewerkers was dat het ogenblik waarop het nieuwe dienstverleningsmodel waaraan meer dan een jaar was gewerkt, vorm kreeg. 'Na enkele spannende jaren met heel veel veranderingen is het tijd om een rustpunt in te bouwen voor het personeel,' weet secretaris Carlo Daelman. 'We zijn eerst met onszelf bezig geweest, nu geven we het stadhuis terug aan de inwoners. Naar buiten toe volgen er nog enkele belangrijke veranderingen in januari 2012 wanneer we onze nieuwe huisstijl introduceren, met een nieuwe website en een nieuw informatieblad.'

Ondanks dat tijdelijke rustpunt voor de medewerkers wordt er al nagedacht over de laatste fase van de verbouwing van het stadhuis. Dat moet het sluitstuk worden van de vernieuwde werking. 'Dan willen we tot een atrium komen waar de vier loketten op uitgeven en tot één grote wachtzaal waar je rustig de krant kunt lezen of een kop koffie kunt drinken terwijl je op je beurt wacht. Hopelijk duurt het niet nog eens tien jaar voordat we dat kunnen realiseren,' besluit burgemeester Rita Beyaert. ■

Bart Van Moerkerke is redacteur van *Lokaal*

U vindt een filmpje over het nieuwe onthaalgebouw op www.harelbeke.be