

1. We maken van alle formulieren webformulieren.
2. We digitaliseren het volledige dienstverleningsproces (front- én backoffice) en leiden ons personeel daar ook in op.
3. We maken online reserveren en betalen mogelijk, ook via gsm.
4. Via een koppeling van MijnGent aan het Vlaamse Burgerprofiel en Vlaanderenonderneemt.be bieden we iedereen de mogelijkheid om de status van dossiers op te volgen.
5. We werken aan een uniforme digitale beleving over producten en diensten heen.
6. Digitale ontwikkelingen werken zowel op pc als op laptop, iPad en smartphone.
7. We helpen burgers die het nodig hebben bij het gebruik van de digitale dienstverlening.
8. Gebruikersinzichten leren we via focusgroepen en een centraal KAFKA-meldpunt.
9. We vereenvoudigen onze formulieren en gebruiken een klare taal.
10. De data die we al hebben van de burger gebruiken we. We laten mensen die telkens alles opnieuw invullen.
11. We trekken zoveel mogelijk de kaart van de digitale handtekening.
12. De Dienst Publiekszaken zal de centrale ondersteuning voor een klantgerichte dienstverlening en administratieve vereenvoudigingstroom waarborgen onder begeleiding van een dienstverleningscoördinator.
13. We rollen het werken op afspraak verder uit.
14. In het Stadskantoor zullen nieuwe, klantgerichte dienstverleningsprincipes toegepast worden.
15. We streven een optimale toegankelijkheid van de publiekszone na.
16. Het Informatiecentrum wordt een hotspot voor stadsnieuwtjes.
17. Elke nieuwe inwoner krijgt een informatiepakket en wordt ontvangen op het stadhuis.
18. We openen nieuwe wijkkantoren in Rabot, Oostakker, en Gentbrugge. Voor St.-Denijs-Westrem worden eerste plannen gemaakt.
19. We detecteren noden in Gentse wijken om dienstverlening verder te clusteren.
20. We versterken en breiden GentinfoPunten uit in de wijken.
21. We zetten verder in op MOBI.

- 22.** We analyseren de mogelijkheid om stedelijke dienstverlening aan huis af te leveren.
- 23.** Gentinfo wordt verder uitgebouwd tot hét centrale aanspreekpunt voor Groep Gent.
- 24.** We integreren een helpdesk voor digitale dienstverlening bij Gentinfo.
- 25.** Gentinfo wordt multikanaal bereikbaar en meertalig.
- 26.** We investeren in een transparant plannings- en aanwezigheidssysteem.
- 27.** We brengen samenhang in de telefonische bereikbaarheid van diensten.
- 28.** We voorzien bijkomende opleidingsmomenten rond klantgericht werken voor de loketmedewerkers.
- 29.** We organiseren op verschillende momenten en via verschillende kanalen klantenbevragingen.
- 30.** We maken interne afspraken voor een klantgerichte dienstverlening.
- 31.** Aan de hand van data gaan we na of onze dienstverlening performant is.
- 32.** Klachten worden centraal opgevolgd, verwerkt en gerapporteerd vanuit de Dienst Publiekszaken.