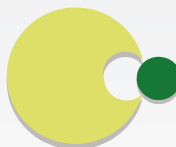




**KOM HET
NIEUWE BALIEPLEIN
BEWONDEREN**

STAD  M A A S E I K

 OCMW MAASEIK

OPENDEURDAG

**ADMINISTRATIEF CENTRUM MAASEIK
(LEKKERSTRAAT 10)**

2 DECEMBER 2017

VAN 14 TOT 17 UUR

Op zaterdag 2 december nodigen we je graag uit om tussen 14 en 17 uur de eerste fase van de verbouwingen te komen ontdekken ... Het nieuwe balieplein. Er zijn medewerkers aanwezig die je de nodige uitleg geven en die je laten kennis maken met het e-loket. Via dat loket kan je thuis zelf 24/24 een aantal attesten opvragen. Na de rondleiding bieden we je graag een drankje aan. En ervalt

ook iets te winnen! Houd zeker onze Facebookpagina '3680 Maaseik' in de gaten in de aanloop van de opendeurdag ... 'Like en deel' je ons bericht over de opendeurdag, dan maak je kans op twee tickets voor de show van Nathalie Meskens in cultuurcentrum Achterolmen. Maar ook op de dag zelf verloten we nog twee tickets voor showbeest Nathalie Meskens aan één winnaar.

EEN VERBOUWING MET AANDACHT VOOR DIENSTVERLENING



Eindelijk is het zover. De eerste fase van de verbouwwerkzaamheden is achter de rug. Het nieuwe balieplein is klaar en is absoluut iets om trots op te zijn. We kozen voor een centralisatie van de administratie in één gebouw. Daarom verbouwen we in plaats van te kiezen voor een nieuwbouw die, ons vele miljoenen meer zou kosten.

Op 27 november starten we met het werken volgens ons nieuwe dienstverleningsconcept. De dienst burgerzaken is de eerste dienst die op het nieuwe balieplein zal werken volgens het principe van snel- en themabalies. De medewerkers van burgerzaken zullen hun deskundigheid inzetten aan de themabalies en het team dienstverlening zal instaan voor het afhandelen van snelle en eenvoudige handelingen aan de snelbalies.

Ons aanbod wordt voortaan vraaggericht. Dat betekent dat de inwoner zich niet meer moet afvragen bij welke dienst hij of zij moet zijn. De klant

wordt onmiddellijk geholpen, of doorverwezen naar een balie-medewerker die de hele vraag afhandelt.

Voor simpele interacties zal de burger vanaf nu ook terug in de deelgemeentes terecht kunnen. Zowel in het ontmoetingshuis De Riet in Opoeteren als in het Administratief centrum in Neeroeteren, zal er vanaf 27 november een snelbalie 10 uur per week geopend zijn.

De start die nu genomen wordt is nog maar een begin. Op langere termijn zullen immers ook de andere loketdiensten starten met het werken volgens het nieuwe dienstverleningsconcept en wordt ook onze back-office werking zo efficiënt mogelijk opgezet.

Voor het college van burgemeester en schepenen
Dirk Verlaak

Schepen voor klantvriendelijk en klantgericht beleid



4 THEMABALIES worden voorlopig ingenomen door burgerzaken: bevolking (bv identiteitskaarten) rijbewijzen – burgerlijke stand (aangifte huwelijk) – niet belgen (bv inschrijving in het register van niet-belgen)

VOOR WELKE ZAKEN KAN JE BIJ DE SNELBALIE TERECHT?

- Afhalen elektronische identiteitskaart
- Nieuwe pincode aanvragen voor je identiteitskaart
- Pincode van e-id wijzigen en testen
- E-id deblokken
- Afhalen van reispassen
- Afhalen van rijbewijzen
- Afhalen van huisvuilzakken
- Afhalen uittreksels uit het bevolkingsregister (attesten woonst, gezinssamenstelling,...)
- Adres wijzigen op elektronische identiteitskaart (bij adreswijziging)
- Afhalen bladerzakken
- Afhalen grofvuilstickers
- Afhalen 'geen reclame' - stickers
- Aanvragen en afhalen huisnummerplaatjes
- Aanpassen inschrijvingsbewijs voertuig (bij adreswijziging)
- Afstempeling op de stempelkaart
- Afhalen token
- Betalen en protest parkeerbelasting
- Aanvragen, opzeggen en afhalen van badge voor ondergrondse parkeergarages
- Afhalen parkeerfaciliteitenkaart
- Aanvragen en afhalen van parkeerkaart voor bewoners, handelaren of medisch personeel
- Afhalen parkeerschijf
- Afgeven van documenten/ brieven/...
- Opvragen van algemene informatie
- Afspraken maken
- Meldingen (milieu/openbaar domein...) doorgeven
- Opladen budgetmeter
- Tafeltickets Dorpsrestaurants

WAT BETEKENT ONZE NIEUWE MANIER VAN WERKEN?

MULTIKANAAL WERKEN

Traditioneel vragen we je om je "naar onze loketten te begeven". Voor heel wat producten is dat vandaag niet meer noodzakelijk, er zijn andere kanalen mogelijk: via telefoon, via e-mail of via onze website. Bij de keuze voor die kanalen spelen heel wat dingen mee. De complexiteit van een product kan bepalend zijn, maar ook de voorkeur die je hebt als klant. We zullen dezelfde producten dus via verschillende kanalen aanbieden.

WIL JE EEN AFSPRAAK MAKEN OF HEB JE EEN VRAAG?

Dan kan je steeds bellen naar het algemene nummer van de stad en het OCMW op **089 56 05 60** of mailen naar **info@maaseik.be**. Dankzij kennisfiches bieden de medewerkers van het klantcontactcenter een antwoord op jouw vragen. Enkel als er uitgebreid of technisch advies over een specifiek dossier vereist is, verwijzen ze je door naar de behandelende medewerker.

Je kan het klantcontactcenter vanaf 27 november telefonisch bereiken van maandag tot donderdag van 9 tot 16.30 uur en op vrijdag van 9 tot 12 uur.

VANAF 27 NOVEMBER 2017

NIEUWE OPENINGSUREN

MAASEIK

SNEL- EN THEMABALIES ADMINISTRATIEF CENTRUM:

Maandag van 9 tot 14 uur
Dinsdag van 12 tot 19 uur
Woensdag van 9 tot 16 uur
Donderdag van 13 tot 17 uur
Vrijdag van 8 tot 12 uur

OPOETEREN

SNELBALIE ONTMOETINGHUIS DE RIET:

Dinsdag van 8 tot 13 uur
Woensdag van 14 tot 19 uur

NEEROETEREN

SNELBALIE ADMINISTRATIEF CENTRUM:

Maandag van 14 tot 19 uur
Donderdag van 8 tot 13 uur

De andere diensten zijn tijdens de normale openingsuren van het administratief centrum in Neeroeteren bereikbaar:

Maandag van 9 tot 12 uur
Dinsdag van 9 tot 12 uur, van 14 tot 17.45 uur
Woensdag van 9 tot 12 uur, van 14 tot 16 uur
Donderdag van 9 tot 12 uur
Vrijdag van 9 tot 12 uur

Aan de openingsuren van de OCMW-diensten verandert er niets.



OP AFSpraak

Wist je dat je voor de **producten van burgerlijke stand** zoals rijbewijs, huwelijk, en voor **pensioenaanvragen** je een afspraak kan maken. Dit kan eenvoudig aan de snelbalie of door contact op te nemen met ons klantcontactcenter: info@maaseik.be of T. 089 56 05 60. Deze afspraakmogelijkheden worden in de toekomst uitgebreid naar andere producten van de stad en het OCMW.

KOSTENPLAATJE VERBOUWINGSWERKEN

Verbouwing balieplein en raadzaal: **€ 327.297,50**
Nieuw meubilair: **€ 46.707,55**
ICT Infrastructuur: **€ 130.000**

LET OP!

**DIENT BURGERZAKEN
GESLOTEN OP
24 NOVEMBER 2017**

DE VERDERE VERBOUWINGSPLANNEN

Het Administratief centrum in Neeroeteren zal op termijn verkocht worden. De personeelsleden van de dienst omgeving verhuizen naar het verbouwde administratief centrum in Maaseik, waar dan ook een themabalie 'wonen en leefomgeving' wordt opgezet. De personeelsleden van de dienst werken verhuizen naar de werkhal. Deze laatste zal uitgebreid worden om deze personeelsleden ruimte te geven.

Na de verbouwing van het administratief centrum Maaseik kunnen ook de personeelsleden van de sociale dienst hier terecht en wordt er een themabalie 'welzijn' opgezet. Het administratief centrum van het OCMW wordt verkocht.

Het Gemeentehuis te Neeroeteren wordt verbouwd voor het plaatsen van de 'Snelbalie' en voor een aantal andere, externe, organisaties (o.a. Kind & Gezin).