



GOEDE PRAKTIJKEN FYSIEK ONTHAAL

FYS 1	FANC	Twee personen zijn permanent in de receptie.	3
FYS 2	FOD ECO	Fysiek onthaal aan de balie	4
FYS 3	BIPT	De algemene toegankelijkheid van de receptie	5
FYS 4	OFO	Centralisatie	6
FYS 5	WIV	Competent personeel leidt tot een klantvriendelijk onthaal	7
FYS 6	FOD SOCZ	Persoonlijke begeleiding	8
FYS 7	Kanselarij	Algemeen onthaal voor bezoekers, huurders en evenement-organisatoren	9
FYS 8	HZIV	Professioneel onthaal	10
FYS 9	RSVZ	"Klant is koning – Iedereen krijgt een warm onthaal bij het RSVZ"	12
FYS 10	IBZ	Ontvangstruimte	13
FYS 11	IBZ	Bezoekersbadge	14
FYS 12	IBZ	Toegankelijkheid	15
FYS 13	KMKG	Eerste contact Museumonthaal	16
FYS 14	FPD	Clientgericht werken met gebruik van diverse kanalen: informatie voor iedereen - gepersonaliseerd contact	17
FYS 15	Famifed	Recht op informatie in verband met kinderbijslag	18
FYS 16	BTC	Fysiek onthaal van bezoekers die bij BTC aankomen	19
FYS 17	KBR	Vereenvoudiging door vermindering van contactpunten en ingangen	20

FYS 18	FAVV	Beschikbaarheid van faciliteiten aan het onthaal	21
FYS 19	FPB	De burger goed onthalen, een goed plan !	22
FYS 20	HZIV	Integratietraject	23
FYS 21	MOB	Polyvalente onthaalruimte	24
FYS 22	KMSKB	De programma's van Museum op Maat (individueel):	25
FYS 23	Myria, Federaal Migratiecen- trum	Kwaliteitsvolle omgang door het onthaalpersoneel	26
FYS 24	FOD JUS	Klantvriendelijk en beleefd onthaal	27
FYS 25	FOD JUS	Onthaal loket	28
FYS 26	FOD JUS	Beschikbaarheid en flexibiliteit	29
FYS 27	FOD JUS	Informereren van bezoekers bij hun eerste bezoek aan de bibliotheek	30
FYS 28	FOD VVVL	Hulpmiddelen: onthaalbalie inkomhal Eurostation Brussel	31
FYS 29	FOD VVVL	Hulpmiddelen voor onthaalmedewerkers	32

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 1

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC)

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Twee personen zijn permanent in de receptie.

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Bezoekers worden onthaald door twee personen. Dit laat toe om snel de bezoeker te behandelen en mogelijks zijn wachttijd te verminderen.**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties:

- **Bezoekers worden met ijver begroet door de receptie, die zich inspannt om ze snel in verbinding te brengen met hun contact.**
- **Men ervaart menselijk kwaliteit: niemand hoeft te wachten.**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **NYS Vincent**
Telefoon: **02 289 21 45**
E-mail: **vincent.nys@fanc.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 2

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Fysiek onthaal aan de receptie

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Het onthaalpersoneel functioneert in een relaiswerksysteem en met een goed onderling overleg.**
- **De ontvangst is vriendelijk en professioneel.**
- **Applicaties zijn digitaal.**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

- **Het onthaal is een belangrijke strategische functie, want het is het eerste contact dat een bezoeker heeft met de organisatie. Dit resulteert in een indruk die nadien niet meer wijzigt. Een slechte indruk kan later niet meer worden teruggedraaid.**
- **We zijn erg trots dat al onze bezoekers over de service van ons onthaal tevreden zijn.**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Guido Pletinck**
Telefoon : **02 277 78 01**
E-mail : **guido.pletinck@economie.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 3

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

De algemene toegankelijkheid van de receptie

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Onthaal is toegankelijk van 8u tot 17u**
- **Permanentie is verzekerd op een juiste en autonome wijze door de 2 onthaalbedienden**
- **Onthaal is voorzien in het Frans, Nederlands en Engels**
- **Analyse van de vraag/probleem van de klant en doorverwijzing naar de juiste persoon**
- **Infrastructuur voor de ontvangst en vergaderzalen**
- **Beleid rond gebruik van vergaderzalen**
- **Signalering**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

We zijn trots op alle hierboven genoemde elementen, die over het algemeen resulteren in een zeer goede tevredenheid bij interne klanten en de bezoekers van het BIPT. In het niet hebben van een uitgebreid overzicht van het niveau en de kwaliteit van de service bij andere administraties, is het moeilijk om een goede praktijk van het BIPT aan anderen te adviseren. Toch zijn wij van mening dat het permanentiesysteem in gebruik bij het BIPT toelaat om brede openingstijden hebben gedurende het hele jaar.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Dirk Appelmans**
Telefoon : **02 226 87 67**
E-mail : **dirk.appelmans@bipt.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 4

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

OFO-IFA

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Centralisatie

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk (bullet points)

- **Iedereen (deelnemers, opleiders, bezoekers, ...) die bij het OFO moet zijn, heeft 1 aanspreekpunt voor alles wat ze nodig hebben: het Contact Center (bv. Opleiders: sleutel lokaal, aanwezigheidslijst, probleem in klas melden, extra materiaal nodig...)**
- **Als het Contact Center zelf niet kan helpen, dispatchen ze de vraag naar de juiste dienst (secretariaat, Facility, ICT, ...)**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties (bullet points).

- **Omdat er maar 1 aanspreekpunt is, is het voor opleiders, deelnemers, bezoekers veel makkelijker om hun weg te vinden, ze moeten zelf niet uitvissen voor welk probleem ze waar moeten zijn**
- **We kunnen iedereen op een snelle, vlotte vriendelijke manier helpen**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Inge Oris**
Telefoon: **02/573 73 15**
Email: **inge.oris@ofoifa.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 5

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

WIV-ISP

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Competent personeel leidt tot een klantvriendelijk onthaal

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

Fysiek onthaal: meertalig (NL-FR-D-E) personeel, informatie op schermen/papieren beschikbaar in 2 landstalen, aangename onthaalruimte. Inschrijving is verplicht en de onthaalruimte is afgesloten van andere afdelingen (veiligheid wordt gewaarborgd). Procedures omtrent inschrijving bezoekers, pakketjes & stalen zijn aanwezig en gekend bij het personeel.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties).

**Meertalig personeel
Nieuwe website "user friendly"**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Jocelyn Charlet/Daisy Tysmans**
Telefoon: **02 642 50 43/ 02 642 52 64**
Email: **Jocelyn.Charlet@wiv-isp.be/Daisy.Tysmans@wiv-isp.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 6

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Sociale Zekerheid

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Persoonlijke begeleiding

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Mensen met een handicap die naar Brussel komen voor hun medisch onderzoek, worden persoonlijk begeleid naar de medische kabinetten.**
- **Hulp wordt aangeboden voor minder mobiele personen.**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

- **Goede ondersteuning aan een zwakke populatie**
- **Mogelijkheid om vragen te stellen**
- **Mensen lopen niet verloren in het grote gebouw**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Isabelle Wauters**
Telefoon: **02/509.84.82**
E-mail : **isabelle.wauters@minsoc.fed.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 7

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

**Internationaal Perscentrum – Residence Palace
Dienst Externe Communicatie bij de Kanselarij van de Eerste Minister**

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Algemeen onthaal voor bezoekers, huurders en evenement-organisatoren

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk (bullet points)

- **Onthaal van allerhande bezoekers (koeriers, genodigden van een evenement, bezoekers aan onze huurders, toeristen, mensen die info wensen over de organisatie of het gebouw,...)**
- **Verwelkoming van de organisatoren van een evenement, bijstaan bij het goede verloop van het evenement, alle vragen en wensen van de klant zo vlot mogelijk tegemoetkomen, oplossingen zoeken bij onvoorziene problemen.**
- **Rondleidingen geven aan potentiële klanten; Bezoek van de zalen, voorstellen van de diensten (audio-visuele diensten, catering)**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties (bullet points).

- **Het belang van de klant staat voorop, wij staan als team steeds ter beschikking om zo vlot mogelijk op alle vragen te beantwoorden. Bij problemen wordt steeds naar een oplossing gezocht die de klant alsnog tevreden stelt. Flexibiliteit, vriendelijkheid en ervaring helpen ons om het zowel voor de klant als voor onszelf aangenaam te maken.**
- **Het is aan te raden om dit ook toe te passen in de Federale Administratie omdat de klant bovenstaande puntjes zeer weet te appreciëren en bijgevolg dus zeer tevreden zal zijn over de organisatie in het algemeen.**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Saskia De Landtsheer
Telefoon: 02 235 21 11
Email: saskia.delandtsheer@presscenter.org

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 8

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

HZIV - CAAMI

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Professioneel onthaal

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

De HZIV organiseert regelmatig opleidingen voor medewerkers die contact met het publiek hebben. Deze vormingen moeten een kwalitatieve ontvangst en behandeling verzekeren, hetzij het nu ten gronde of vormelijk is.

Deze training bestaat uit:

- **goede praktijken van een face-to-face of telefonische communicatie;**
- **ensceneringen en geleefde situaties;**
- **uitwisseling van ervaringen tussen de deelnemers;**
- **besprekingen en advies over de toepassing van onze referentienorm.**

Deze "groepen van collega's" worden georganiseerd en begeleid door deskundigen van de hoofdzetel in Brussel.

Daarnaast stimuleert de directie medewerkers om opleiding op het IFA in verband met klantgerichtheid te volgen. Deze opleidingen worden besproken tussen de evaluator en de geëvalueerde, met name in het kader van de ontwikkelingscirkels.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

Als service provider van een bijzondere soort, moeten we onze gebruikers ondersteunen of dat het nu is om hen hun rechten toe te kennen, of om hen te herinneren aan hun verplichtingen.

Deze dubbele rol, positief en negatief, vereist een constante begeleiding om zich naar best te kunnen aanpassen aan elke situatie en bij alle profielen.

Een besluit, a fortiori negatief, zou alleen te begrijpen zijn als het goed is overgekomen. En dit ongeacht het kanaal (telefoon, loket, maar ook e-mail).

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **De Beule**
Telefoon: **02 229 34 80**
Email: **bruxelles@caami.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 9

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

RSVZ - Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

"Klant is koning – Iedereen krijgt een warm onthaal bij de RSVZ"

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

Het onthaal in het nieuwe gebouw van de Centrale Administratie van de RSVZ (Willebroekkaai 35-1000 Brussel) is goed doordacht en werd op maat gemaakt voor de burger.
Een moderne goed verlichte en comfortabele infrastructuur voor de burgers is een uitnodiging om klanten te verwelkomen.
De twee onthaalbedienden die achter een moderne balie werken begroeten de klanten met een glimlach.
Ze verwittigen de betrokken diensten en de burgers kunnen ondertussen wachten in een comfortabele stoel en ondertussen een tijdschrift lezen.
De toiletten zijn toegankelijk en men heeft ook een waterverdeler voorzien. Er is ook een informatiescherm bij de receptie, waarop veel relevante informatie verschijnt.
Burgers kunnen ook folders bekijken over alle aspecten van het sociaal statuut van zelfstandige ondernemers.
De klant wordt ontvangen in speciaal ontworpen en uitgeruste lokalen op het gelijkvloers. Deze ruimtes bestaan uit gesloten muren en glazen wanden, die zowel privacy en veiligheid combineren.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

De receptie is het visitekaartje van de RSVZ, "you'll never get a second chance for a first impression" (U krijgt nooit een tweede kans om een goede eerste indruk te maken).
Als het eerste contact met de RSVZ via de Onthaaldienst goed verloopt, biedt dit een echte uitnodiging tot samenwerking.
De lokalen voor het verwelkomen van onze bezoekers en de vergaderzalen zijn ingericht om te zorgen voor maximaal comfort, vriendelijkheid en veiligheid.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Marleen Hamerlynck
Telefoon: 09.379.49.60
E-mail : Marleen.Hamerlynck@rsvz-inasti.fgov.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 10

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Binnenlandse Zaken

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Ontvangstruimte

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk (bullet points)

- **Ruimte ingericht waar bezoekers even kunnen wachten**
- **Informatiescherm zichtbaar**
- **Info over vergaderingen beschikbaar**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties (bullet points).

- **Comfortabel wachten voor de bezoekers**
- **Nuttige info voor de bezoekers**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Centrale Cel voor Informatie en Communicatie
Telefoon: 02 500 22 09
Email: info@ibz.fgov.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 11

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Binnenlandse Zaken

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Bezoekersbadge

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Toegang voor bezoekers enkel met badge**
- **Na presentatie aan het onthaal**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties :

In het kader van de veiligheid

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Centrale Cel voor Informatie en Communicatie**
Telefoon: **02 500 22 09**
Email: **info@ibz.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 12

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Binnenlandse Zaken

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Toegankelijkheid

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk (bullet points)

- **Gebouw toegankelijk voor rolstoelgebruikers**
- **Naast trapje ook een hellend vlak**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties (bullet points).

Toegankelijkheid van de FOD in het algemeen

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Centrale Cel voor Informatie en Communicatie**
Telefoon: **02 500 22 09**
Email: **info@ibz.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 13

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis (KMKG)

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Eerste contact | Museumonthaal

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Menselijk en aangepast onthaal, evenwel verplicht neutraal bij elke omstandigheid.**
- **Zakelijke contacten met ruimte voor hartelijkheid, noodzakelijk juist gedoseerd.**
- **Behulpzaamheid en goede beschikbaarheid.**
-

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

- **Hoewel het nog altijd verbeterd kan worden, zijn we waar mogelijk trots op ons vriendelijk en hoffelijk onthaal. We streven er altijd naar als eerste te begroeten of om nooit een "hallo" of "goeiendag" onbeantwoord te laten. Ons personeel is opgeleid en heeft ook een goede kennis van de instelling. Ook in geval van zelfs specifieke inlichtingen gebeuren verwijzingen over het algemeen op een vlotte manier. We zien er op toe - voor zover mogelijk - dat er ook rekening wordt gehouden met specifieke situaties van iedereen. Opdat ze op hun beurt rekening houden met omstandigheden in het museum.**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Klara Herremans**
Telefoon: **02 741 74 44**
Email: **k.herremans@kmkg.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 14

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FPD (Federale Pensioendienst)

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

**Klantgerichtheid door het gebruik van verschillende kanalen:
informatie voor allen - persoonlijk onthaal**

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Gepersonaliseerd onthaal (ontvangen in een kantoor - zittend en niet staand in een wachtrij aan een loket)**
- **Pre-onthaal en onthaal: sorteren van bezoekers (indienen van een document of vragen over regelgeving / map (toewijzing - betaling)**
- **De kwaliteit van onze IT-tools**
- **De veelzijdigheid van onze medewerkers (receptie - Telefoon - correspondentie - e-mail)**
- **Point permanenties gedecentraliseerd en pensioenen (multi Plannen van het Huis)**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

- **Graden van klanttevredenheid**
- **Effectiviteit**
- **Veelzijdigheid medewerkers: 3 vakgebieden: fysiek onthaal - telefoon - geschreven en elektronische correspondentie: laat het telewerken toe**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **BOUCHEZ Anne-Catherine**
Telefoon : **02. 529.3353**
E-mail : **anne-catherine.bouchez@sfpd.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 15

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Famifed, Federaal agentschap voor de kinderbijslag

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Recht op informatie in verband met kinderbijslag

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

- **Als de bezoeker aan het loket komt, vragen we altijd eerst de identiteitskaart.**
- **We checken de rol van de bezoeker in het kinderbijslagdossier. (rechthebbende, bijslagtrekkende, kind, 4^{de} actor, andere)**
- **We verstrekken enkel die informatie die past bij de rol van de bezoeker in het dossier.**
- **Voorbeeld : Attest van uitbetaalde kinderbijslag. We maken dit enkel op vraag van de bijslagtrekkende.**
- **Voorbeeld : De rechthebbende vader en de bijslagtrekkende moeder zijn gescheiden. We geven geen adres door van de ene aan de andere.**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

Het is belangrijk dat we er op toezien de gepaste informatie aan de juiste persoon mee te geven. Dit alles met respect voor de privacy.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Katrien De Vlieger
Telefoon: 02/ 237 21 61
Email: katrien.devlieger@famifed.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 16

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Belgisch ontwikkelingsagentschap BTC

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Fysiek onthaal van bezoekers die bij BTC aankomen

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Met de glimlach de bezoekers ontvangen**
- **De juiste vragen worden gesteld**
- **Aan de praktische vragen van de bezoekers zo goed mogelijk een gevolg geven**
- **Onthaal in hun eigen taal (NL, FR, EN), krijgen een bezoekersbadge**
- **Bezoekers aangekondigd**
- **Gratis drankje aangeboden (koffie, thee)**
- **Tafels en stoelen beschikbaar**
- **Toilet beschikbaar**
- **Publicaties van BTC beschikbaar**
- **Videoscherm met recente kerncijfers BTC**
- **In de ontvangstruimte is meestal een tentoonstelling lopende die min of meer betrekking heeft op onze activiteiten (foto's)**
- **Bezoekers worden opgehaald door hun contactpersoon en naar de vergaderruimte begeleid**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties

Professionele ontvangst: de missie van de receptie is: een eerste goede indruk geven.

Er is 'wat te doen' voor het geval de bezoekers even moeten wachten: er is lectuur en expo.

Bezoekers en collega's geven een positieve feedback over ons onthaal

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk:

Naam: Romina Loggia en Onur Ozkezer

Telefoon:02/505 37 00

Email:mailboxreception@btcctb.org

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 17

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Koninklijke Bibliotheek van België

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Vereenvoudiging door vermindering van contactpunten en ingangen

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

De centralisatie van diverse taken naar een fysiek contactpunt (telefooncentrale, onthaal, post en kaartlezer) liet toe om tegenover de bezoekers duidelijker te communiceren. Deze weten niettemin dat ze effectief zullen geholpen worden daar waar ze zich aanbieden.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

We zijn er in geslaagd om een negatieve ervaring in verband met veiligheidsrisico's om te zetten in een positieve actie.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Joachim Spyns**
Telefoon : **02 519 55 97**
E-mail : **joachim.spyns@kbr.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 18

Gelieve de naam van je organisatie op te geven:

Federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV)

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Beschikbaarheid van faciliteiten aan het onthaal

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

- **een aangename wachtruimte met zitgelegenheid;**
- **een aanbod van koffie, thee en water;**
- **WIFI voor onze bezoekers.**
- **(mogelijkheid tot frisdranken tegen betaling).**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

- **Het geeft een goede eerste indruk van de organisatie;**
- **De klant voelt zich gerespecteerd;**
- **Een klant die een beetje moet wachten wordt minder snel ongeduldig in aangename omstandigheden.**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk :

Naam: **Annelies Van Den Borre**
Telefoon: **02 211 94 16**
Email: **annelies.vandenborre@favv.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 19

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Federaal Planbureau

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

“De burger goed onthalen – een goed plan!”

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

Bezoekers van het Federaal Planbureau:

♣ **richten zich tot de receptie (een vrouw achter de balie).**

♣ **schrijven zich in in het register van de bezoekers;**

De dame van de receptie gidst de bezoekers naar een wachtkamer waar de persoon die het bezoek verwacht hen ophaalt.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Françoise HERBIET

Telefoon: 02/507 73 26

E-mail : fh@plan.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 20

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

HZIV

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Integratietraject

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Voorstelling van een dienst**
- **De inhoud**
- **Voorbeelden**
- **Wetteksten**
- **De meest voorkomende gevallen**
- **Referentiepersonen voor de specifieke materies**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

Een initiatietraject laat toe een algemeen beeld over de werking van de instelling te geven, om onze opzoekingen beter te kunnen oriënteren en de juiste referentiepersoon, specifiek voor een bepaalde situatie, te kunnen vinden.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Van Driessche**
Telefoon: **02/504.94.77**
Email: **LVandriessche@caami-hziv.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 21

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Mobiliteit en Vervoer

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Polyvalente onthaalruimte

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

Renovatie van het gebouw wordt afgesloten met een herinrichting van de inkomhal. Samenbrengen van verschillende onthaalfuncties:

- **Fysiek onthaal**
- **Telefonisch onthaal**
- **Overlegplaatsen voor klantendossiers**
- **Werkruimte voor bezoekers/collega's (met wifi)**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

- **Externaliseren van de "nieuwe" bedrijfscultuur – NWOW**
- **Verbeteren van de samenwerking tussen telefonisch en fysiek onthaal (bijstaan bij drukke momenten)**
- **Beperken van meerderheid van bezoekers buiten veilige kern van gebouw (badgebeveiliging)**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Jan Mathu / Thomas De Spiegelaere**
Telefoon: **02/277 31 29 – 02/277 34 06**
Email: **jan.mathu@mobilit.fgov.be / thomas.despiegelaere@mobilit.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 22

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

De programma's van Museum op Maat (individueel):

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

- **Equinox voor de blinde en slechtziende bezoeker (blindengeleidehonden zijn ook toegelaten)**
- **Sesam voor mensen in economische, sociale of culturele moeilijkheden**
- **Komeet voor mensen met een mentale en/of fysieke beperking**
- **Gebarentaal voor doven en slechthorenden (aangepaste visiogidsen)**
- **Toegankelijkheid in het hele museum voor PBM**
- **Rolstoelen ter beschikking**
- **Draagzak vooraan om de ouders te ontlasten tijdens het bezoek**
- **Kleine vouwstoeltjes voor ouderen en zwangere vrouwen**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

« Museum op Maat » is een baanbrekend concept en staat model voor vele andere openbare gelegenheden. Het Museum en haar programma « Museum op Maat » worden regelmatig gevraagd om deel te nemen aan colloquia over de toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen. Dit programma van EDUCATEAM (de educatieve dienst van de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België) is er voor mensen die vaak buiten de mazen van het – culturele – net vallen: blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden, mensen met een laag inkomen, nieuwkomers in België, thuisloze jongeren, mensen met een mentale en/of fysieke beperking, psychiatrische patiënten, allochtonen, mensen van diverse etnische achtergronden... . Museum op Maat biedt rondleidingen, creatieve parcours, ateliers en thema-activiteiten aan, op maat van deze specifieke doelgroepen.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Marie-Suzanne Gilleman
Telefoon : 02 508 33 59
E-mail : marie.suzanne.gilleman@fine-arts-museum.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 23

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Myria, Federaal Migratiecentrum

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Kwaliteitsvolle omgang door het onthaalpersoneel

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

De onthaalmedewerker kan een afspraak vastleggen in de juridische permanentie agenda van Myria voor de bezoeker.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

Ondanks de drukbezette agenda van de juridisch medewerkers van Myria, zorgt deze werkwijze er voor dat de bezoekers voor de juridische permanentie zich gerespecteerd voelen vanaf hun eerste contact met Myria (onthaal en juridisch medewerkers).

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Goris Katleen**
Telefoon: **02 212 31 22**
Email: **katleen.goris@myria.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 24

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD JUSTITIE

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Klantvriendelijk en beleefd onthaal

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

De onthaalbeambten wordt op het hart gedrukt elke klant vriendelijk, voorkomend en beleefd te ontvangen en dit liefst in de taal van de klant.

Hiertoe volgen zij verschillende opleidingen:

- **Tweede landstaal**
- **Omgaan met moeilijke klanten**
- **Voor wie het wou, Engels**
- **Velen volgden de gecertificeerde opleiding: communiceren in een onthaaldienst**

Er word ook voor een uitwisseling van kennis gezorgd van de verschillende onthaaldiensten van de centrale gebouwen.

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

Bij enquêtes die al gehouden werden onder de bezoekers kregen we telkens een heel hoge score op de beleefde, vriendelijke manier van ontvangst door ons onthaalpersoneel

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Andre Van Hauwaert
Telefoon: 02/542.69.89
Email: andre.vanhauwaert@just.fgov.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 25

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD JUSTITIE Centraal Strafregister

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Onthaal loket

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Klantvriendelijkheid ten aanzien van de gebruikers**
- **Snelheid van de dienst bij aflevering van documenten**
- **Een goede doorverwijzing naar andere diensten**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

**Goed onthaal van de gebruiker + snelheid
Voldoening bij de klant**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Dosonge**
Telefoon: **02/552.27.47**
Email: **claude.dosogne@just.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 26

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD JUSTITIE Dienst Legalisaties

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Beschikbaarheid en flexibiliteit

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **De dienst Legalisaties neemt steeds op tijdens de stamtijden (van 9u tot 12u en van 14u tot 16u)**
- **Om de continuïteit te verzekeren, krijgt de vaste medewerker, indien nodig, ondersteuning van zijn collega's van de cel Parlementaire Vragen of versterking van een team van het Onthaal (2 medewerkers zijn daartoe speciaal opgeleid).**
- **De aanvragen worden behandeld in meerdere talen (vademecum in NL? FR, Engels , Duits in de buurt).**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties .

**Voor bepaalde departementen is de toegankelijkheid niet altijd verzekerd.
Geen klachten**

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Wilfried Kennes**
Telefoon: **02/542.69.16**
Email: **wilfried.kennes@just.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 27

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD JUSTITIE Dienst documentatie en contact – cel bibliotheek

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Informereren van bezoekers bij hun eerste bezoek aan de bibliotheek

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

Bij het eerste bezoek van lezers trachten wij steeds een korte rondleiding te geven over de verschillende aspecten van de bibliotheek.

- **Informereren over de indeling van de bibliotheek**
- **Hoe opzoeken te doen (gebruik van de databank)**
- **Hoe alles terug te vinden (uitleg systeem universele decimale classificatie)**
- **Betaling kopies**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties.

Bezoekers zijn onmiddellijk wegwijs in de bibliotheek. Ze zullen ook de toekomst veel minder vragen moeten stellen aan het personeel van de bibliotheek, wat dan ook weer tijdwinst oplevert voor het personeel. Bezoekers voelen zich meteen thuis door deze vorm van klantvriendelijkheid.

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: **Steve Vangilbergen**
Telefoon: **02/542.65.45**
Email: **steve.vangilbergen@just.fgov.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 28

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van Voedselketen en Leefmilieu

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Hulpmiddelen: onthaalbalie inkomhal Eurostation Brussel

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

- **Hulpmiddelen voor bezoekers:**
 - **Inschrijving met e-ID om gegevensverwerking te versnellen**
 - **Plan des locaux / la signalétique om medewerkers naar juiste zaal te kunnen brengen**
 - **Centraal onthaal (inkom) + onthaal op 1^{ste} verdieping waar alle vergaderzalen gecentraliseerd zijn voor meetings met externen**
 - **Bezoekers voor een andere verdiepingen moeten afgehaald worden door personeelslid aan onthaal**
 - **Hulpmiddelen voor onthaalmedewerkers:**
 - **Uniform voor onthaalpersoneel balie**
 - **Werken met bezoekerslijsten die vooraf verwerkt kunnen worden (versnelt onthaalprocedure)**
 - **Werken met identificatie via e-ID**
 - **E-organogram met telefoonnummers om medewerkers terug te kunnen vinden**
 - **Telefoon / Mail / Lync om personeelsleden snel te kunnen contacteren**
- Procedurebeschrijving**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk

Naam: Luc Baele
Telefoon: 02/524.98.02
Email: Luc.Baele@gezondheid.belgie.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – FYS 29

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van Voedselketen en Leefmilieu

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

het fysiek onthaal	X
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Hulpmiddelen voor onthaalmedewerkers

(onthaalbalie inkomhal Eurostation Brussel¹)

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk :

- **Hulpmiddelen voor onthaalmedewerkers:**
 - **Uniform voor onthaalpersoneel balie**
 - **Werken met bezoekerslijsten die vooraf verwerkt kunnen worden (versnelt onthaalprocedure)**
 - **Werken met identificatie via e-ID**
 - **E-organogram met telefoonnummers om medewerkers terug te kunnen vinden**
 - **Telefoon / Mail / Lync om personeelsleden snel te kunnen contacteren**
 - **Procedurebeschrijving voor onthaalpersoneel (Word-bestand)**

Gelieve kort weer te geven waarom je als organisatie trots bent op de goede praktijk en waarom het aan te raden is om dit ook toe te passen in andere Federale Administraties:

Gelieve de contactgegevens te noteren van de referentiepersoon voor de goede praktijk:

Naam: **Luc Baele**
Telefoon: **02/524.98.02**
Email: **Luc.Baele@gezondheid.belgie.be**

¹ Bespreekt niet het fysieke onthaal van klanten in onze buitendiensten