



Federaal Netwerk **Klantgerichtheid**
Réseau fédéral **Orientation Client**

GOEDE PRAKTIJKEN LOGISTIEK ONTHAAL

LOG 1	FANC	In de nabijheid van vergaderzalen een gezellige ontvangstruimte inrichten	2
LOG 2	Kanselarij	Algemeen onthaal voor bezoekers, huurders en evenement-organisatoren	3
LOG 3	RSVZ	Klant is koning – Iedereen krijgt een warm onthaal bij het RSVZ	4
LOG 4	FOD B&B	Optimalisatie	5
LOG 5	KBR	Vereenvoudiging door vermindering van contactpunten en ingangen	6
LOG 6	RSVZ	"Klant is koning – Iedereen krijgt een warm onthaal bij de RSVZ"	7
LOG 7	FOD VVVL	Hulpmiddelen: meeting center	8

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – LOG 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	
het telefonisch onthaal	
het elektronisch onthaal	
het logistiek aspect bij het onthaal	X

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

In de nabijheid van vergaderzalen een gezellige ontvangstruimte bewerkstelligen.

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

- **Na een renovatie werd de infrastructuur van de receptie heringericht (wachtplaats, sanitair, drank, ..). Dit laat toe om bezoekers te ontvangen in een prettige en comfortabele omgeving.**
- **Het centraliseren van vergaderzalen met externen op hetzelfde verdiep als de receptie zorgt voor een beter verkeer en zichtbaarheid van de bezoekers.**
- **Een beeldscherm toont de verschillende bijeenkomsten van de dag die plaats vinden op deze verdieping, de lokalen waar zij zullen worden gehouden en de naam van de verantwoordelijke van een vergadering.**

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 meer open en gastvrije omgeving is opgezet**
- **Een direct en menselijk contact met de bezoekers**
- **Een vergemakelijkt bezoekersverkeer**

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 – LOG 2

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

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)

- **Het maken van prijsoffertes voor een reservatieaanvraag.**
- **Het ter beschikking stellen van een opslagruimte voor allerhande op voorhand geleverde materialen voor evenementen.**

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 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 – LOG 3

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

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 – LOG 4

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

FOD Budget en Beheerscontrole

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

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

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Optimalisatie – PERFORMANT ONTHAAL

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk:

Logistieke aspecten van het onthaal

- **Buiten de kantooruren kunnen bezoekers zich op de verdieping aanmelden via een bel (bel per etage) aan de hoofdingang.**
- **Als er een vergadering is belegd met externe deelnemers verzorgt Unia het onthaal (Unia en de FOD B&BC delen hetzelfde gebouw). De dag voor de vergadering moet de organisator van de vergadering Unia een mail sturen met zijn personalia. Unia neemt contact op met het betrokken personeelslid van de FOD B&BC.**

- **Als er veel bezoekers worden verwacht, is een van de bodes aan de hoofdingang om hen in het gebouw binnen te laten.**

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: Rika Denduyver (fysiek en logistiek), Elke Blommaert (elektronisch)
Telefoon: 02/212.39.20 (Rika), 02/212.37.02 (Elke)
E-mail: rika.denduyver@budget.fed.be; elke.blommaert@budget.fed.be

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – LOG 5

Gelieve de naam van je organisatie weer te geven:

Koninklijke Bibliotheek van België

Gelieve het juiste thema aan te vinken:

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

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 (bullet points)

- **Om veiligheidsrisico's te verminderen heeft de Bibliotheek verschillende ingangen moeten sluiten.**
- **Onder deze omstandigheden is nagedacht over een bijkomende signalisatie en vereenvoudiging van de dienstverlening.**

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 van een negatieve ervaring, veiligheidsrisico's, een positief verhaal te maken.

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

Naam: **Joachim Spyns**
Telefoon: **02 519 5597**
Email: **joachim.spyns@kbr.be**

GOEDE PRAKTIJK ONTHAAL – LOG 6

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

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:

In aanvulling op de echte 'klanten' (onze burgers die beroep doen op de operationele diensten van de RSVZ), is deze dienst ook gastheer voor werknemers van andere kantoren en andere personen die naar de vergaderingen van de RSVZ komen. De vergaderzalen zijn gegroepeerd op de 1e verdieping om gemakkelijk toegang te verzekeren, maar ook om te voorkomen dat bezoekers rondwandelen op andere verdiepingen die voorbehouden zijn voor het RSVZ-personeel. Diverse vergaderzalen zijn modulair en / of uitgerust met touch screens. Een elektronisch informatiebord toont dagelijks de geplande vergaderingen en de ruimtes waar ze plaatsvinden. Een gezellige ruimte (koffiehoek) is ingericht in een lounge-stijl centraal gelegen tussen de vergaderzalen.

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 – LOG 7

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

Gelieve een titel te geven aan je goede praktijk

Hulpmiddelen: meeting center

Gelieve een korte omschrijving te geven van je goede praktijk

Centraliseren van vergaderzalen op eerste verdiep (meeting center) voor meetings

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**