



PERSBERICHT
12 januari 2022

“Welkom bij het ContactCenter van het lokaal bestuur Sint-Truiden”, in 2021 ontving het ContactCenter 30.080 oproepen van Truienars

Sinds de start in maart 2020 kende het ContactCenter een exponentiële groei. Verdere professionalisering, opleiding en een performant telefoniesysteem zorgen ervoor dat de burger klantvriendelijk en resultaatgericht wordt geholpen. In 2021 kwamen er maar liefst 30.080 oproepen binnen op het ondertussen bekende nummer 011 70 14 14.

Bij het begin van de pandemie lanceerde de stad Sint-Truiden op 14 maart 2020 een ContactCenter. Inwoners kunnen er sindsdien telefonisch terecht met hun stadsgerateerde vragen.

“In het begin van de coronacrisis beslisten we om onze stadskantoren tijdelijk te sluiten. Dankzij het nieuwe ContactCenter konden we onze burgers nog steeds te woord staan. We kregen heel veel vragen rond maatregelen, de boodschappendienst en de toegankelijkheid van de stadsdiensten tijdens de lockdown. Dankzij onze telefooncentrale [bleef verzekeren wij eende](#) maximale dienstverlening [ge vrijwaard voor onze inwoners](#)”, vertelt burgemeester Veerle Heeren.

“Ondertussen is het ContactCenter onderdeel geworden van de communicatiedienst. We werken met een vast team dat op de hoogte is van het reilen en zeilen op alle andere stadsdiensten. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk burgers meteen verder te helpen. Zo stellen we vast dat de meeste oproepen in 2021 gingen over het maken van afspraken bij bvb. de dienst burgerzaken of in het containerpark, informatievragen over regelgeving voor het aanvragen van een omgevingsvergunning of het bekomen van een uittreksel uit het strafregister. Daarnaast krijgen we ook veel telefonische meldingen [van over](#) afval dat niet werd opgehaald, defecte openbare verlichting, sluikstorten enzovoort. Die worden verzameld en verder opgevolgd in het burgermeldsysteem [waarna de betrokken stadsdiensten of externe diensten het herstel in hun planning kunnen opnemen](#)”, luidt het.

“Als lokaal bestuur beseffen we dat niet alle inwoners over de nodige digitale vaardigheden beschikken om de informatie die ze zoeken via onze website te raadplegen of onze diensten langs die weg te contacteren. Ons ContactCenter biedt voor hen de ideale ondersteuning. Bovendien is het belangrijk om de vinger aan de pols te houden van wat er leeft bij de Truienaren. Wanneer we een oproep krijgen over een afvalophaling die niet zou gebeurd zijn, kunnen we heel snel terugkoppelen naar de betrokken dienst en de andere leden van het communicatieteam die de boodschap dan via onze andere kanalen verspreiden. Meteen zien we dat het aantal oproepen daalt en de ongerustheid bij de burgers afneemt”, vertelt burgemeester Veerle Heeren.

Truienaren kunnen op weekdays van 9 tot 16 uur en op zaterdag van 9 tot 12 uur terecht bij het ContactCenter op het nummer 011 70 14 14. “Een team van acht mensen staat in voor het beantwoorden van vragen. Zij geven informatie, verwijzen onze inwoners door of maken een afspraak zodat de betreffende dienst hen persoonlijk kan verder helpen”, luidt het.

Namens het college van burgemeester en schepenen

Veerle Heeren | *burgemeester* | [communicatie](#)
M 0496 80 52 88 | veerle.heeren@sint-truiden.be

Communicatie stad Sint-Truiden
M 0497 41 30 21 | info@sint-truiden.be