

Fase	Een overtreding vaststellen	Een overtreding als burger ontvangen en onderzoeken	Een betwisting doorsturen	Een betwisting ontvangen	Een betwisting verwerken	Een betwisting terugkoppellen
Interactiepunt	<p>AS IS: Als parkeerwachter scan ik een nummerplaat van een geparkeerde wagen in. De parkeercontrole toepassing bepaalt op basis van aanwezige data (parkeerrechten, aanwezigheid van types parkeerplaatsen (die manueel ingetekend worden), ...) of er een retributie volgt of als er terecht geparkeerd is. Indien een retributie van toepassing is, ontvangt de eigenaar van de geparkeerde wagen deze retributie.</p> <p>TO BE: Als parkeerwachter scan ik een nummerplaat van een geparkeerde wagen in. De parkeercontrole toepassing bepaalt op basis van aanwezige data (parkeerrechten, aanwezigheid van types parkeerplaatsen (die gegenereerd werden op basis van open beschikbare verkeerssignalisatie, en aanwezige parkeerverboden goedgekeurd via een vergunning), ...) of er een retributie volgt of als er terecht geparkeerd is. Indien een retributie van toepassing is, ontvangt de eigenaar van de geparkeerde wagen deze retributie. De retributie geeft aan op basis van welk object deze werd doorgestuurd: bvb. Niet betaald retributie terwijl er een betalend parkeren bord stond (ook de identifier van het bord (url) wordt meegegeven, zodat het gemakkelijk opzoekbaar is)</p>	<p>AS IS: Als burger ontvang ik een retributie, ik kan enkel in de open data van Verkeersborden.Vlaanderen kijken of er een verkeersbord ingetekend is, of in GIPOD of er een tijdelijk parkeerverbod aangegeven is.</p> <p>TO BE: Als burger kan ik nagaan of er een bord in de omgeving aanwezig is of een parkeerverbod goedgekeurd is via open data, daarnaast kan ik me informeren over de levensloop van het bord, namelijk alle onderhoudstaken (plaatsing, wegname, regulier onderhoud, schade, meldingen...) die op dit bord gebeurd zijn, en of het bord goedgekeurd is via een aanvullend reglement en dus wettelijk geplaatst is. Dit kan via de doorgegeven identifier (url) van het bord.</p>	<p>AS IS: Als burger ga ik naar een infopagina op de website van Stad Gent waar ik een online webformulier kan invullen door het retributienummer in te vullen. Als burger kan ik verschillende bijlagen meesturen. Als burger moet ik echter een melding/betwisting doen per retributie en kan geen overzicht van openstaande retributies navragen.</p> <p>TO BE: Als burger kan ik de retributie betwisten via een link die op de retributie werd doorgegeven, bijkomend kan ik als burger via een infopagina een retributiebetwistingsformulier invullen als ik het retributienummer doorgeef.</p> <p>Als burger kan ik, als ik mij sterk authenticer, een overzicht krijgen van al mijn openstaande retributies en deze samen betwisten door dit aan te geven op een interactief portaal. Via sterke authenticatie kan ik ook de status van mijn betwisting opvolgen via Mijn Burgerprofiel en in het interactieve portaal.</p>	<p>AS IS: Als medewerker ontvang ik in de parkeercontrole toepassing een betwisting van een retributie</p> <p>TO BE: Als medewerker ontvang ik in de parkeercontrole toepassing een betwisting voor een retributie</p> <p>Als burger kan ik via Mijn Burgerprofiel en in het interactieve portaal nagaan of mijn betwisting ontvangen is</p>	<p>AS IS: Als medewerker onderzoek ik de betwisting. Ik neem hiervoor contact met de aanvrager via de parkeercontrole toepassing voor meer informatie indien dit nodig is, ik neem via mail contact op met andere diensten die mij informatie kunnen verschaffen over het al dan niet aanwezig zijn van een parkeerverbod of verkeerssignalisatie, en over de aanwezigheid van een aanvullend reglement. Op basis van de mij doorgestuurde informatie en communicatie oordeel ik of de retributie al dan niet terecht is.</p> <p>TO BE: Als medewerker kan ik data raadplegen om na te gaan of de retributie correct werd toegekend. Ik heb zicht op alle informatie met betrekking tot parkeerverboden en ik heb zicht op alle informatie die vasthangt aan verkeerssignalisatie (aanvullend reglement, plaatsing, wegname, onderhoud, schademeldingen, ...), bij onzekerheid neem ik contact op via mail (minderheid van de gevallen) met andere diensten, indien blijkt dat er een fout zit in de informatie kunnen de andere diensten deze info corrigeren.</p> <p>Op basis van de beschikbare informatie en communicatie oordeel ik of de retributie al dan niet terecht is.</p> <p>Als burger kan ik de status van mijn betwisting opvolgen in Mijn Burgerprofiel en in het interactieve portaal</p>	<p>AS IS: Als medewerker stuur ik een mail richting de burger vanuit de parkeercontrole toepassing. Indien de betwisting terecht is, vervalt de retributie. Indien de betwisting onterecht is, wordt de retributie terug geactiveerd.</p> <p>TO BE: Als medewerker stuur ik een mail richting de burger vanuit de parkeercontrole toepassing. Indien de betwisting terecht is vervalt de retributie. Indien de betwisting onterecht is, wordt de retributie terug geactiveerd.</p> <p>Als burger kan ik de status van mijn betwisting opvolgen in Mijn Burgerprofiel en in het interactieve portaal</p>
Medium	Parkeercontrole toepassing	<p>AS IS: GIPOD Verkeersborden.Vlaanderen</p> <p>TO BE: GIPOD Verkeersborden.Vlaanderen De doorgegeven identifier (url) van het bord Open data portaal (data.stad.gent - Gelinkte open data over meldingen, verkeerssignalisatie, parkeerverboden, aanvullende reglementen, onderhoudstaken, ...)</p>	<p>AS IS: Webformulier</p> <p>TO BE: Webformulier, Interactief portaal, koppeling Mijn Burgerprofiel (openstaande retributies, sterke authenticatie)</p>	Parkeercontrole toepassing, Interactief portaal, Mijn Burgerprofiel	Parkeercontrole toepassing, Dossieropvolgingssysteem, Interactief portaal, Mijn Burgerprofiel	Parkeercontrole toepassing, Dossieropvolgingssysteem, Interactief portaal, Mijn Burgerprofiel
Ervaring						
Frontoffice	Doorsturen retributie via de parkeercontrole toepassing	/	<p>AS IS: Webformulier</p> <p>TO BE: Webformulier of Interactief portaal met stadsbreed alle openstaande vorderingen &amp; retributies</p>	<p>AS IS: Automatisch toewijzen aan dossierbeheerder + stopzetting betalingsprocedure</p> <p>TO BE: idem</p>	/	<p>AS IS: Resultaat van deze stap wordt vanuit de parkeercontrole toepassing gecommuniceerd naar burger</p> <p>TO BE: Resultaat van deze stap wordt vanuit de parkeercontrole toepassing gecommuniceerd naar burger + via interactief portaal raadpleegbaar</p>
Backoffice	<p>Scannen nummerplaat</p> <p>Ingeven parkeerovertreding</p>	Open data	/	/	<p>AS IS: Motivatie toetsen aan afwegingskader + eventueel onderzoek naar omstandigheden controle</p> <p>TO BE: Motivatie toetsen aan afwegingskader + beschikbare semantische en machineleesbare informatie nodig voor de behandeling van de betwisting</p>	<p>AS IS: Indien betwisting terecht: annulatie van retributie en betalingsprocedure Indien betwisting onterecht: betalingsprocedure heropstarten</p> <p>TO BE: Indien betwisting terecht: annulatie van retributie en betalingsprocedure Indien betwisting onterecht: betalingsprocedure heropstarten Indien oorzaak in de datakwaliteit: opstart remediëring in dossiersopvolgingstool bevoegde dienst</p>
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	De data in huidige parkeercontrole toepassingen met betrekking tot waar welk parkeerrecht geldt, wordt hoofdzakelijk manueel ingetekend. Dit kan door de beschikbare open data van verkeerssignalisatie en vergunde innames grotendeels automatisch gebeuren en afgetoetst worden op de wettelijkheid en effectieve plaatsing van verkeerssignalisatie.	Data die leidt tot een retributie is gemakkelijk, semantisch beschreven en open beschikbaar, zodat de burger indien hij meer info wenst deze kan raadplegen aan de hand van linked open data	In plaats van een webformulier kan de burger beschikken over een interactief portaal waar deze alle retributies en hun status kan opvolgen en/of betwisten	De status van de betwistingen kunnen via Mijn Burgerprofiel opgevolgd worden	De geografische locatie in de parkeercontrole toepassing kan herbruikt worden om andere semantische en machineleesbare data (parkeerverboden, verkeerssignalisatie, aanvullende reglement, onderhoudsgegevens,...) snel en gemakkelijk op te vragen zodat de betwisting snel op basis van beschikbare data kan verwerkt worden.	De oorsprong van de melding aan de andere diensten is traceerbaar en bruikbaar i.v.m. prioriteitsbepaling, locatie en momentbepaling, ...
			De status van de betwistingen kunnen via Mijn Burgerprofiel opgevolgd worden	Indien blijkt dat een niet vergund parkeerverbod aanwezig was kan dit zorgen voor en PV voor niet vergund parkeerverbod, indien blijkt dat een parkeerbord niet zichtbaar was op het terrein kan dit leiden tot een melding van schade aan het openbaar domein.	Indien blijkt dat de beschikbare data fouten bevat, kunnen deze onmiddellijk door de bevoegde databeheerder gecorrigeerd worden. Dit voorkomt nieuwe betwistingen!	Automatische ontsluiting via Mijn Burgerprofiel (in geval van mail in 'Ongewenste mail' folder ontvangen, kan de burger het resultaat op externe bron raadplegen)
					De status van de betwistingen kunnen via Mijn Burgerprofiel opgevolgd worden	Geografisch verankeren van betwistingen => mogelijkheid tot rapportage (aantal keer als oorzaak tov. keren terecht) + hotspots van deze locaties mogelijks structureel aanpakken

