

PITCH Digitalisering parkeervergunning blauwe zone

Voor burgers die willen parkeren bij hun in de buurt, verhuizen naar een andere blauwe zone binnen de gemeente of wiens vergunning verloopt,

biedt deze vernieuwde **aanpak**

een volledige digitale behandeling van de parkeervergunningen

door zoveel mogelijk gekende informatie te hergebruiken en proactief uit te nodigen via email, SMS, WhatsApp om een blauwe kaart aan te passen of te verlengen

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak proactief, snel, eenvoudig en volledig digitaal en is er dus geen noodzaak om documenten, kopies, bewijzen... door te sturen of op te laden.

Doel

Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Burger die verhuist naar de gemeente en er zich voor het eerst domicilieert.</p>	<p>We willen de burger proactief benaderen tijdens het domiciliëeringsproces zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie een parkeervergunning kan aanvragen.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdsperiode tussen de domiciliëring en het ontvangen van de aanvraag van de burger - Tijdsperiode tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger 	<ul style="list-style-type: none"> - Real-time bevestiging inschrijving van de wagen door de DIV (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Mobiliteit') - Real-time bevestiging van de identiteit van de bedrijfsleider door de kruispuntbank ondernemingen. (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Onderneming') - Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag parkeervergunningen - Overzicht van opgehaalde informatie om juistheid te controleren tijdens domiciliëeringsproces. - Mogelijkheid om attest van werkgever op te laden en met OCR te interpreteren. - Aflevering parkeervergunning in digitale vorm
<p>Burgers die een tweede verblijf verwerven of bezitten in onze gemeente en dus niet door het domiciliëeringsproces gaan.</p>	<p>We willen de burger proactief benaderen na het verwerven van een tweede verblijf zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie een parkeervergunning kan aanvragen.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdsperiode tussen de verwerving en het ontvangen van de aanvraag van de burger - Tijdsperiode tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger 	<ul style="list-style-type: none"> - API voor het ondervragen van de DB belastingen tweedeverblijfshouders beheerd door Gemeentelijke dienst Financiën. - Proactief bericht (SMS, e-mail, WhatsApp...) met link of knop voor het aanvragen van een parkeervergunning. - Real-time bevestiging inschrijving van de wagen door de DIV (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Mobiliteit') - Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag parkeervergunningen - Overzicht van opgehaalde informatie om juistheid te controleren tijdens domiciliëeringsproces. - Aflevering parkeervergunning in digitale vorm
<p>Burgers reeds gedomicilieerd in de gemeente, die al een parkeervergunning hebben en verhuizen naar een andere parkeerzone in de gemeente.</p> <p>Burgers die een parkeervergunning hebben die bijna verloopt.</p>	<p>We willen de burger proactief benaderen zodat die snel, met een minimale input, administratie en effort een parkeervergunning kan aanpassen of verlengen.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdsperiode tussen de verhuis en het ontvangen van de aanvraag van de burger - Tijdsperiode tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning - Tijdsperiode tussen het vervallen van de parkeervergunning en de vernieuwing ervan - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger 	<ul style="list-style-type: none"> - Proactief bericht (SMS, e-mail, WhatsApp...) met link of knop voor het aanpassen of verlengen van een parkeervergunning - End-user tool voor het verlengen van de parkeervergunning door simpel te bevestigen door antwoord op het bericht. - End-user tool voor het veranderen van de zone van de parkeervergunning door te antwoorden op het bericht. - Aflevering van de parkeervergunning in digitale vorm
<p>Medewerkers dienst burgerzaken</p>	<p>De dienst burgerzaken wordt ontlast van veel aanvragen voor het uitlezen van de identiteitskaart en/of het leveren van een bewijs van domicilie, en/of een officieel document "model 2"</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substantiële vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor een aanvraag van een parkeervergunning - Substantiële vermindering van het manueel opvragen van attesten en bewijzen 	<ul style="list-style-type: none"> - Integratie van de MAGDA-bouwsteen in het domein 'Persoon' voor het ophalen van persoons- en domiciliëegegevens van de aanvrager - Digitalisatie van het document "model 2" en API met de beheersmodule digitale afhandeling parkeervergunningen
<p>Medewerkers onthaalbalie</p>	<p>De onthaalbalie verwelkomt de burgers. Zij zullen ontlast worden aangezien minder burgers het gemeentehuis zullen bezoeken voor het verkrijgen van een bewijs van domicilie</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substantiële vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor een aanvraag van een parkeervergunning 	<p>/</p>
<p>Parkeewachters</p>	<p>Parkeewachters zullen het bezit en de geldigheid van de parkeerkaart controleren door het scannen van de nummerplaat</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen manuele opzoeken meer - Grotere tevredenheid van de medewerkers 	<p>Tool met online connectie naar de parkeervergunningen DB</p>
<p>Het parkeerbedrijf</p>	<p>Het parkeerbedrijf beheert de software-toepassing voor het leveren van digitale parkeervergunningen</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De administratieve verwerking van bewijzen op papier daalt drastisch vergeleken met de huidige werkwijze 	<p>Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag parkeervergunningen</p>
<p>Werkgever van de aanvrager</p>	<p>Het bedrijf dat de wagen in leasing heeft, kan digitaal bevestigen dat de aanvrager effectief de hoofdbestuurder is.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90% van de gevallen in deze use case worden digitaal afgehandeld 	<ul style="list-style-type: none"> - Integratie van de MAGDA-bouwsteen in het domein 'Onderneming' voor het ophalen van de bedrijfsgegevens - Functionaliteit voor het doorsturen van het request naar de werkgever, en ontvangen / valideren van het antwoord
<p>Eigenaar van een wagen waar een andere burger mee rijdt</p>	<p>De eigenaar van de wagen kan digitaal een bewijs toevoegen dat bevestigt dat het de burger in kwestie met zijn wagen rijdt.</p> <p>Impactmeting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 90% van de gevallen in deze use case worden digitaal afgehandeld 	<ul style="list-style-type: none"> - Integratie van de MAGDA-bouwsteen in het domein 'Persoon' - Functionaliteit voor het doorsturen van het request naar de eigenaar, en ontvangen / valideren van het antwoord

Met deze vernieuwde aanpak bieden we een volledige digitale behandeling van de parkeervergunningen door zoveel mogelijk gekende informatie te hergebruiken en proactief uit te nodigen om een parkeervergunning aan te passen of te verlengen

Fase	Proactieve uitnodiging	Initiatie van de aanvraag	Betaling	Aflevering van de parkeervergunning		
Interactiepunt	<p>Ik ontvang een bericht (WhatsApp, eMail, SMS, brief) met de vraag of ik een parkeervergunning wens aan te vragen of te verlengen.</p> <p>Het bericht vertelt me dat ik dit meteen online kan doen, of ter plaatse in het gemeentehuis</p> <p>Het bericht bevat een knop, een URL en/of een telefoonnummer zodat ik meteen actie kan ondernemen en/of meer informatie kan verkrijgen over de procedure en de kost. Ik kan indien nodig ook meteen een afspraak maken op het gemeentehuis</p>	<p>Ik druk/klik op de knop/link en beland op een online pagina met meer informatie, de voorwaarden en de kost.</p> <p>Ik kan mijn bestelling/verlenging bevestigen door op een knop te drukken/klikken</p>	<p>Ik druk/klik op de knop/link en krijg meteen een volledig overzicht van mijn aanvraag. Ik hoef niets in te vullen. Alle gegevens zijn reeds gekend. Ik kan controleren of alle gegevens correct zijn, en bepaalde velden kan ik desgevallend aanpassen. Ik hoef geen bewijsstukken te scannen en op te laden.</p> <p>Ik kan meteen de betaling uitvoeren. Ik hoef gewoon te bevestigen.</p>	<p>Ik heb mijn aanvraag/verlenging en data bevestigd. Ik kan kiezen hoe ik wens te betalen, en de webpagina brengt me meteen naar de betaalinterface. Ik handel de betaling meteen af.</p> <p>Na de betaling keer ik meteen terug naar de webpagina en de transactie is bevestigd. De parkeervergunning is een digitale vergunning. Ik hoef niet te wachten op een parkeerkaart. De vergunning gaat meteen in.</p>		
Medium	/	e-mail, WhatsApp, SMS of brief	Website	Website	Bank payment interface / Bankapp	Website
Ervaring						
Frontoffice	/	Afleveren van het bericht	Webpagina http://www.webpagina.be	Webpagina http://www.webpagina.be	http://www.mijnbank.be Banking APP Payconic	- Webpagina http://www.webpagina.be - Bevestiging via e-mail
Backoffice	<ul style="list-style-type: none"> - Tweewekelijkse check op parkeervergunningen die binnen de 4 weken verlopen als trigger voor bericht. - Check op nieuwe domiciliëring of verwerven van een woning en contactgegevens bekend bij gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Genereren van bericht in CRM - Automatisch versturen bericht via CRM 	<ul style="list-style-type: none"> - Bezoek aan de website automatisch loggen om eventueel later extra actie te ondernemen voor mensen die de aanvraag niet afronden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dankzij de unieke link kan het systeem alle nodige gegevens opvragen in de authentieke bronnen van de Federale, Vlaamse en gemeentelijke databases. Dit gebeurt real-time 	<ul style="list-style-type: none"> De burger wordt omgeleid naar de geïntegreerde betaalapplicatie. Bij een succesvolle betaling wordt de parkeervergunning opgeslagen in de DB en bevestigd naar de burger 	<ul style="list-style-type: none"> - Aanpassing in database met parkeervergunningen - Registratie van transactie in CRM
Verschild huidige aanpak (wanneer van toepassing)		De burger hoeft niet meer naar het gemeentehuis te komen en kan het online afhandelen als die dat wenst.		De gekende gegevens worden maximaal hergebruikt waardoor de burger geen bewijsstukken moet verzamelen.		

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Burger die verhuis naar de gemeenten en er zich voor het eerst domicilieert				
Tijdspanne tussen de domiciliëring en het ontvangen van de aanvraag van de burger	Aantal dagen tussen domiciliëring en ontvangst van aanvraag	De mediaan van het aantal dagen tussen het moment van domiciliëring en het moment van ontvangst van de aanvraag over de afgelopen 3 maanden	14	7
Tijdspanne tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning	Aantal dagen tussen ontvangst van de aanvraag en aflevering van de vergunning	De mediaan van het aantal dagen tussen het moment van ontvangst van de aanvraag en het moment van aflevering van de vergunning over de afgelopen 3 maanden	21	7
Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger	Tijd gependeed aan het proces	Het maximum van het aantal minuten dat de burger in contact is met de gemeente om het proces van begin tot eind door te lopen, over de afgelopen 3 maanden	80	30
Burgers die een tweede verblijf verwerven of bezitten in onze gemeente en dus niet door het domiciliëringproces gaan				
Tijdspanne tussen de verwerving en het ontvangen van de aanvraag van de burger	Aantal dagen tussen de verwerving en ontvangst van de aanvraag	De mediaan van het aantal dagen tussen het moment van verwerving en het moment van ontvangst van de aanvraag over de afgelopen 3 maanden	14	7
Tijdspanne tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning	Aantal dagen tussen ontvangst van de aanvraag en aflevering van de vergunning	De mediaan van het aantal dagen tussen het moment van ontvangst van de aanvraag en het moment van aflevering van de vergunning over de afgelopen 3 maanden	14	7
Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger	Tijd gependeed aan het proces	Het maximum van het aantal minuten dat de burger in contact is met de gemeente om het proces van begin tot eind door te lopen, over de afgelopen 3 maanden	120	20
Burgers reeds gedomicilieerd in de gemeente, die al een parkeervergunning hebben en verhuizen naar een andere parkeerzone in de gemeente en burgers die een parkeervergunning hebben die bijna verloopt				
Tijdspanne tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning	Aantal dagen tussen ontvangst van de aanvraag en aflevering van de vergunning	De mediaan van het aantal dagen tussen het moment van ontvangst van de aanvraag en het moment van aflevering van de vergunning over de afgelopen 3 maanden	7	7
Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger	Tijd gependeed aan het proces	Het maximum van het aantal minuten dat de burger in contact is met de gemeente om het proces van begin tot eind door te lopen, over de afgelopen 3 maanden	60	15
Medewerkers dienst burgerzaken				
Substantiële vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor een aanvraag van een parkeervergunning	Aantal bezoeken in het gemeentehuis voor de aanvraag van een parkeervergunning	De mediaan van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor de aanvraag van een parkeervergunning per maand, over de afgelopen 6 maanden	117	25
Substantiële vermindering van het manueel opvragen van attesten en bewijzen aan het fysieke loket	Aantal manuele opvragingen van attesten en bewijzen aan het fysieke loket	Het maximum van het aantal manuele opvragingen van attesten en bewijzen aan het fysieke loket per week, over de afgelopen 3 maanden	50	10
Parkeewachters				
Geen manuele opzoeken meer	Aantal manuele opzoeken	Het maximum van het aantal manuele opzoeken per dag, over de afgelopen 3 maanden	55	0
Grotere tevredenheid van de medewerkers	Tevredenheid van de medewerkers	Gemiddelde verandering van de tevredenheidsindicator van de parkeewachters, over de afgelopen 3 maanden	-0,5	+2
Werkgever van de aanvrager				
90% van de gevallen in deze use case worden digitaal afgehandeld	Verhouding van aantal digitale bevestigingen t.o.v. niet-digitale bevestigingen	Het percentage van het aantal bevestigingen dat digitaal verloopt, over de afgelopen 3 maanden	28%	90%
Eigenaar van een wagen waar een andere burger mee rijdt				
90% van de gevallen in deze use case worden digitaal afgehandeld	Verhouding van aantal digitale bewijzen t.o.v. niet-digitale bewijzen	Het percentage van het aantal bewijzen dat digitaal wordt doorgegeven, over de afgelopen 3 maanden	13%	90%