



Vlaamse
overheid

GzG-themadag Van burgercontact tot besluit

20/9/2023 - Brussel



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Gemeente
zonder
gemeentehuis

Volgen van linkende asset gegevens – VLAG (Gent)

Karel Peeters (Karel.peeters@stad.gent)

Elina Van Haver (Elina.vanhaver@stad.gent)

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

 AGENTSCHAP
DIGITAAL
VLAANDEREN

 AGENTSCHAP
WEGEN & VERKEER

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR  Vlaamse
overheid



1. Voorstelling van het project: Context



Locatie



Assets



Beheer



Data

Advies	Aanvullend reglement	Wegmarkering	Datum in werking	Beheerder
Verkeersbord	Status	Type	Infrastructuurelement	Datum onderhoud
	Aantal meldingen	Locatie	Besluit	

1. Voorstelling van het project

Doel 1:

Ontzorgen: Een burger meldt een gevaarlijke situatie door schade aan een verkeersbord



... maar weet niet wie het verkeersbord beheert.

1. Voorstelling van het project

Doel 2:

Klantvriendelijker: Een burger vraagt een parkeerplaats aan voor een persoon met een beperking



.... maar kan de stand van zaken niet opvolgen.

1. Voorstelling van het project

Doel 3:

Transparanter: Een burger betwist een parkeerboete omdat het verbodsbord er volgens hem niet stond en niet wettelijk is

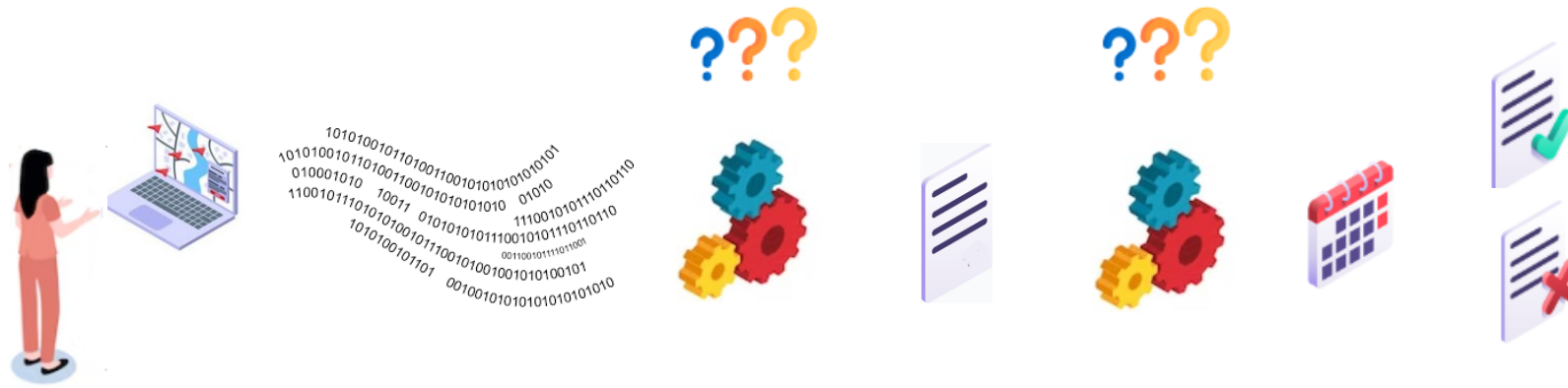


.... maar moet de informatie via mail opvragen bij de overheid.

1. Voorstelling van het project

Doel 4:

Efficiënter: Een wegbeheerder moet voor een gewijzigde of nieuwe verkeerssituatie een collegebesluit opmaken en laten goedkeuren



.... maar hij moet hiervoor zowel een plan als een tekstuele beschrijving aanleveren.

1. Voorstelling van het project

Deel 1:

- Verkeers-signalisatie
- Aanvullende reglementen

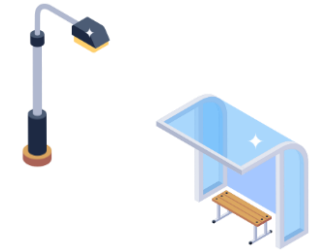


1. Verkeerssignalisatie eenvoudiger intekenen
2. Aanvullende reglementen automatisch genereren
3. Gegevens infrastructuurelementen Linked Open Data
4. Gegevens infrastructuurelementen gelinkt aan digitale systemen
5. Ontzorgen, Klantvriendelijker, Transparanter en Efficiënter
6. Ontwikkelen toepassingen
7. Kennis maximaal delen



Deel 2:

- Andere infrastructuurelementen
- Linkende assets in:
 - Dossierafhandeling
 - Meldingen
 - Aanvragen
 - Besluitvorming

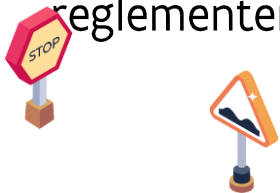


1. Voorstelling van het project



Deel 1:

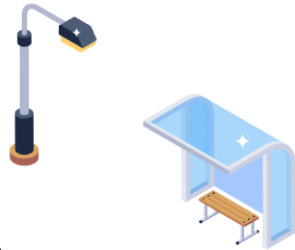
- Verkeers-signalisatie
- Aanvullende reglementen



- Omvormen Verkeersbordendatabank naar Verkeerssignalisatiedatabank
- Nieuwe en vernieuwde datastandaarden
- Redesign user-interface en tekentool
- Generieke processen en architectuur

- Genereren Aanvullend Reglement op basis van intekening verkeerssignalisatie via IRGN
- Betere doorstroming AR naar andere systemen

1. Voorstelling van het project



Deel 2:

- Andere infrastructuur-elementen
- Linkende assets in:
 - Meldingen
 - Dossierafhandeling
 - Aanvragen
 - Besluitvorming



- Gegevens infrastructuurelementen beschikbaar als Linked Open Data

- Uitwerken concepten voor Data- en IT-infrastructuur rond klantencontacten, dossierafhandeling en besluitvorming
- Bouwen van prototypes voor validatie concepten

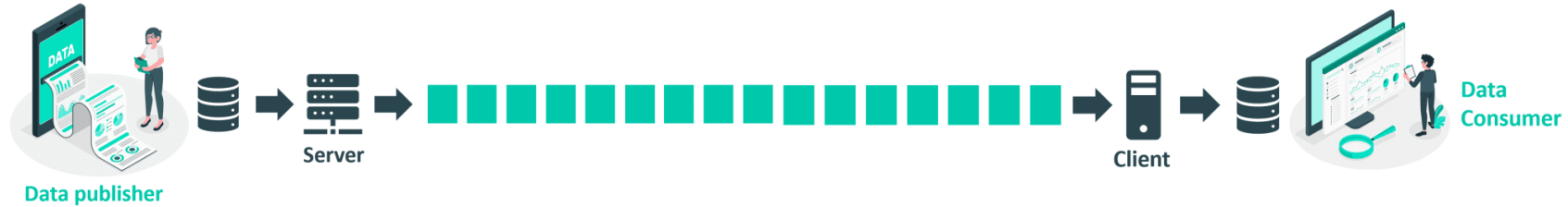
2. Visie

4 principes:



1. Only Once: vraag niet wat je al weet (vb voertuiggegevens bij aanvraag publieke laadpaal)
2. No Wrong Door: elke asset is gekoppeld aan de juiste beheerder ongeacht de toepassing die ze gebruikt
3. Opvolgbaar: statussen van aanvragen en meldingen beschikbaar
4. Maximaal automatiseren: genereren van tekst op basis van grafische schema's

3. Bouwblokken



	Ontzorgen	Transparantie	Efficiëntie	Klantvriendelijk
Obstakel	Data verspreid over: <ul style="list-style-type: none"> # systemen # beheerders 	Data zijn dynamisch én beschikbaar	Data komen terug in # processen	Opvolgen en doorgeven klantencontacten
Oplossing	Gestandaardiseerde semantisch beschreven informatie	Automatisch doorstromen veranderingen Data	Connecteren systemen (besluiten, reglementen, ...)	Bundelen good-practices om burgers te ondersteunen
Bouw-blokken	OSLO ² /OTL VSIDS	LDES DOSIS	IRGN LBLOD	GTMF Burgerprofiel

Wat ons het meest verrast heeft ...



Stad Gent – Project Meldingen - stadsbrede definities*



Definitie "Melding"

Een melding is een uiting van een burger over een situatie, gebrek of tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening of het gevoerde beleid, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijks noodzakelijk is.



Versus andere types van klantencontacten:

"Klacht"

Indien er wel sprake is van ontevredenheid over de dienstverlening



"Vraag"

Een vraag voor informatie of "Suggestie": een voorstel - onderscheiden zich van meldingen door het feit dat de melder geen specifieke actie verwacht van de stad of partner (bij een melding wel).



"Aanvraag"

Een specifieke vraag om dienstverlening van een burger naar de stadsdiensten. Het betreft een bestaande dienst uit de dienstencatalogus waarop een burger, voor zichzelf, beroep doet, al dan niet tegen betaling. Bij een melding is er sprake van informatieoverdracht naar de stadsdiensten toe over een bepaalde situatie en betreft het het algemeen belang en het publieke domein. De identiteit van de melder is dus in principe van geen belang, (bij een aanvrager is dat wel het geval).

⇒ **Opgenomen in een informatiemodel**

Stad Gent – Project Meldingen – stadsbrede principes*

Intake:

- Snel en eenvoudig
- Verschillende kanalen (persoonlijk, telefoon, digitaal)
- No wrong door
- Anoniem (indien gewenst) en zonder nood aan sterke authenticatie
- “Verhalende” vs. “Gestructureerde” meldingen
- Procesoptimalisatie
- Data gedreven beleid
- Statusopvolging

Registratie:

- Afspraken & consequente registratie
- Bedrijfsarchitectuur – meldingsplatform

⇒ Opgenomen in Visietekst*



Stad Gent - Project Meldingen - meldingsapplicaties

Intake

- Meldingsapp (sluikstortapp)



- Zeer populair – vraag naar uitbreiding
- Helaas geen duurzame toepassing => zoeken naar alternatieven
 - Mijn Burgerprofiel app onderzocht, maar geen animo op dit moment om live te gaan met een Gent-specifieke stadsapp

Registratie

- Meldingsplatform (MS CRM): database



- Open 311 standaarden
- Systeemintegratielaag
- Power BI

⇒ Hier komen VLAG en Meldingen-project samen. De resultaten van VLAG brengen idealiter een prototype voort dat op termijn breder toepasbaar is voor allerlei (geografische) meldingen binnen het openbaar domein.