



Vlaamse
overheid

GzG-themadag Van burgercontact tot besluit

20/9/2023 - Brussel



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Gemeente
zonder
gemeentehuis



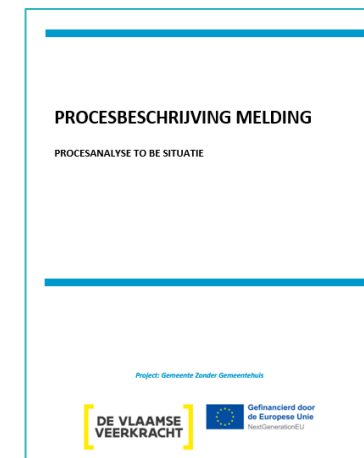
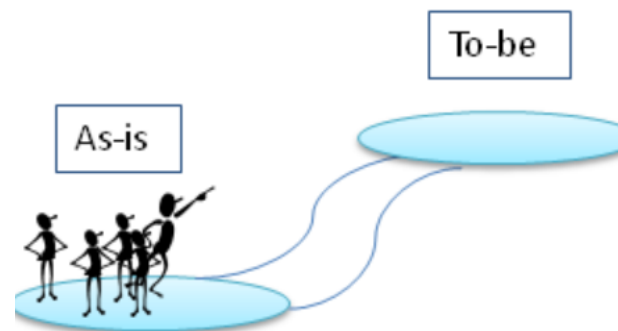
Dienstverlening van de toekomst: eenvoudig, efficiënt en transparant (Geraardsbergen)

Essin FEHMIEVA, Provincie Oost-Vlaanderen

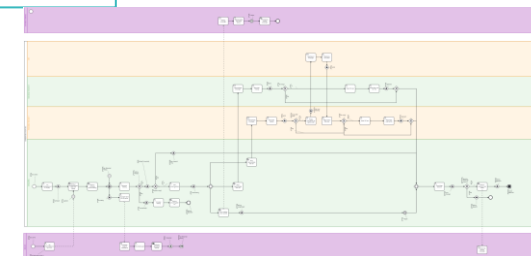
AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

1. Voorstelling van het project

- ❑ GzG-project 'Dienstverlening van de toekomst', met 9 deelnemende Oost-Vlaamse besturen (Aalst, Assenede, Dendermonde, Geraardsbergen, Kruisem, Maarkedal, Merelbeke, Wichelen, Zelzate)
- ❑ 8 van die besturen willen een *hernieuwde aanpak* voor de afhandeling van meldingen (alle types)



- ❑ Werkwijze: overgaan van As Is naar To Be (workshops)
- ❑ Alle processtappen worden grondig geanalyseerd en geoptimaliseerd



2. Visie

Enkele knelpunten vandaag

Geen uniforme definitie van een melding (overal anders geïnterpreteerd)

Geen dwingende wetgeving/reglementering

Proces Melding: vereist bovenlokale samenwerking (buiten de gemeentegrenzen)

Geen stroomlijning i.h.k.v. bovenlokale samenwerking

Enkele voorstellen voor de toekomst:

Melder weet niet wie waarvoor bevoegd is => één toegangspoort geven om iets te melden (via de gemeentelijke kanalen)

De back-officeafhandeling: moeten bevoegde instanties zelf achter de schermen uitwerken

Een pak stakeholders (intern/extern): bovenlokale samenwerking en afspraken zijn belangrijk!

Samenwerking kan heel ver gaan en diverse vormen aannemen, technologie kan daarbij helpen

Voorsorteren/pre-filteren van meldingen en (eventueel) op de juiste manier doorverwijzen, kan werklast verminderen

2. Visie

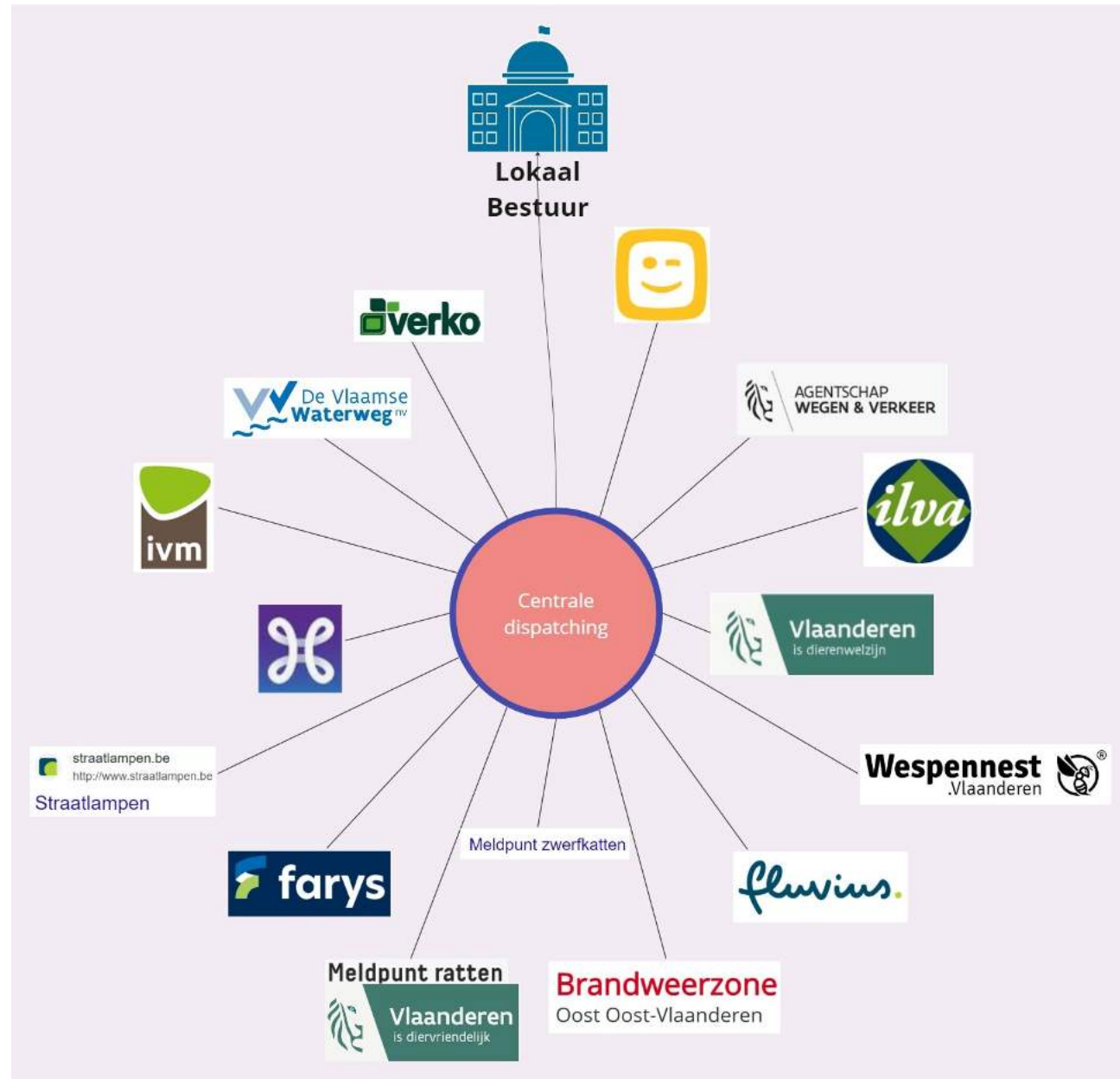
- ❑ Samenwerkingsvormen en gradaties: enkele mogelijkheden

Fase 1	LB: digitale flow + automatische overdracht melding naar AO
	AO: antwoord per mail
Fase 2	LB: digitale flow + automatische overdracht melding naar AO
	AO : antwoord via digitale toepassing LB (mits toegang, afspraken en uitgewerkte procedures)
Fase 3	LB+AO: werken met eigen toepassing OF dezelfde (centrale) toepassing met centraal, geautomatiseerd dispatchingsysteem
	Quid: wie wordt de centrale beheerder/dispatcher? Afspraken en uitgewerkte procedures nodig!

- ❑ Samenwerkingsvorm: er zijn telkens juridische implicaties aan verbonden en voorafgaande afspraken zijn noodzakelijk!
- ❑ Zonder kader en afspraken: momenteel enkel Fase 1 mogelijk
- ❑ Bovenlokale samenwerking: in kleine stappen aanpakken (eerst digitaliseren binnen LB, pas erna erbuiten)

2. Visie

- Samenwerkings-vormen en gradaties



3. Bouwblokken

□ Geïdentificeerde bouwstenen:

- ACM/IDM (⇔ anonieme meldingen?)
- MAGDA Geef Persoon
- CRAB (adressenregister) + geolocatie

□ Andere integraties:

- Notuleringspakket (beslissing CBS)
- 3P (afhandelen werkopdrachten)



Wat ons het meest verrast heeft ...

- Gebrek aan scope/uniforme definitie van een 'melding'
- De diversiteit tussen de lokale besturen om dezelfde dienstverlening/product af te leveren
- Werken en denken vanuit standpunt diensten/silo's (en niet vanuit standpunt 'melder')
- Nog geen uniforme Vlaamse meldingen-catalogus voorhanden (best gelinkt aan IPDC 1837)
- Weinig samenwerking tussen de lokale besturen
- Groot verschil in *opvolging* meldingen tussen lokale besturen onderling: van doorsturen tot intensieve opvolging