



Vlaamse
overheid

GzG-themadag Van burgercontact tot besluit

20/9/2023 - Brussel



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Gemeente
zonder
gemeentehuis



Van melding tot oplossing (Herenthout)

Jan De Backer, Herenthout
Charlotte Van Ouytsel/Karel Nijs, Olen

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Waarom dit project?



- 1 CONTAINER GEPLAATST 4/09

Werkfiche		Datum 11 of 12/09/2023	
Datum	11 of 12 /09/2023	Uur	
Organisatie	GP Rik Van Looy VZW	Plaats activiteit	P. Van Lommelstraat (foto in bijlage)
Activiteit	GP Rik Van Looy	Datum activiteit	17 september 2023
Contactpersoon	Pieter	Telefoon
- 120 nadars			
- 40 NADARS OP DEN HOEK			
<input type="checkbox"/> Banner GDPR meeleveren (enkel voor activiteiten van de gemeente, vzw Keizer Karel)			
Anja Belmans		Op datum van 21 juni 2023	

Waarom dit project? -vervolg



MELDPUNT

ACT-19158

Taakdienst 1

Scherf Terras Kapao stuk

Uitvoerder: Technische dienst

Type:

Prioriteit:

Uiterste uitvoeringsdatum 30/09/2023

Bekijken om het te herstellen.

Geregistreerd door: Luc Ven

Gegevens melder:

Melding uit dossier:
Locatie:

G.S.V. = offerte maken

Na afwerking deze werkbond terug aan administratie bezorgen!



MELDPUNT

ACT-19221

LDC/bureau Evelien en Tinne verlichting

Uitvoerder: Technische dienst

Type:

Prioriteit: OK

SH.

Uiterste uitvoeringsdatum 25/08/2023

Verlichting nakijken in bureau van Evelien en Tinne

Licht ging gisteren aan zonder aan de schakelaar te komen, en vandaag ging het niet direct aan, toen we het licht uiteindelijk konden laten branden ging het even later automatisch terug uit

Geregistreerd door: Hilde Vermeulen

Gegevens melder:

Melding uit dossier:

Locatie: LDC

Na afwerking deze werkbond terug aan administratie bezorgen!

1. Voorstelling van het project

VOOR burgers en medewerkers die een melding / werkopdracht aan het lokaal bestuur willen doorgeven én opvolgen

Biedt deze vernieuwde aanpak een volledig digitale behandeling van aanvraag tot oplossing.

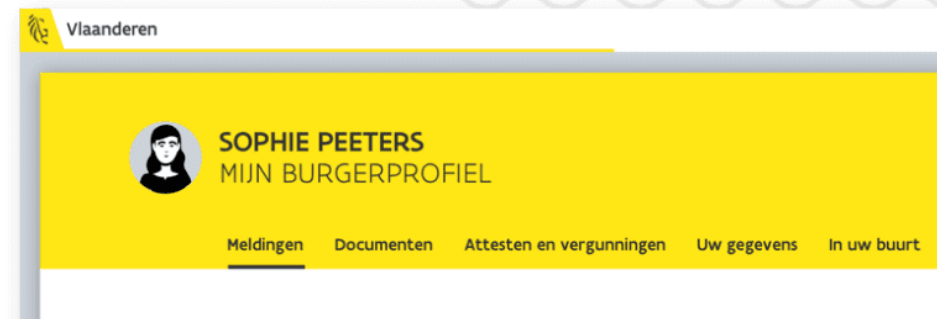
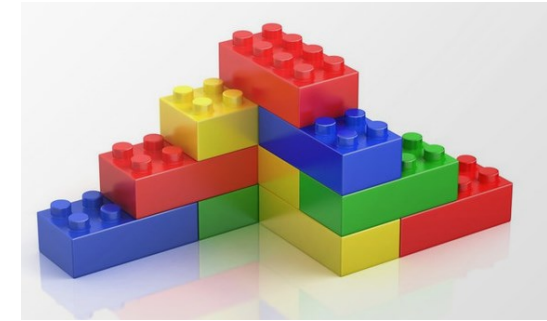
Door alle taken te centraliseren in een software oplossing die mogelijk gekoppeld is met andere softwarepakketten, waardoor de werkleider werkschema's kan opmaken en onze arbeiders op hun smartphone kunnen afvinken wanneer de taak werd uitgevoerd. Burgers krijgen van al deze stappen automatisch feedback .

In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

uniform, snel, efficiënt, transparant, eenvoudig, digitaal, tijds- en plaatsonafhankelijk en interactief waardoor de planning efficiënter kan verlopen en burgers automatisch feedback krijgen van alle stappen tot hun melding afgehandeld is.

3. Bouwblokken

- Aanbod bouwblokken
 - Via Digitaal Vlaanderen
- Wat is de relevantie voor ons project?
 - Behoeftanalyse
 - Burgerbevraging
 - Overleg Digitaal Vlaanderen opschaalbaarheid
- Conclusie
 - Mijn Burgerprofiel



Wat ons het meest verrast heeft ...

- **Tijd**

- Tijdsbesteding van het projectteam mag niet onderschat worden.
 - Goeie interne afspraken, opvolging, bijsturing en ondersteuning blijven noodzakelijk.
- Medewerkers projectteam zijn ook inhoudelijke kennishouders (twee petten). Dat vergt extra tijd van hen.
- Samenwerken is een investering die tijd kost, waar je kennis en inzichten deelt en dat maakt het dat waard.
- Samen aanbesteden vanuit twee lokale besturen zorgt voor extra complexiteit (>x2)
 - Draagt bij tot de synchronisatie tussen de besturen
 - Afstemming interne administratie
 - Timing beslissingsorganen loopt doorgaans niet gelijk (CBS, GR)
 - Verschillende structuren & cultuur (bij een gezamenlijk traject moet hier marge/ruimte voor zijn)



- **Samenwerken**

- Medewerkers van dezelfde diensten uit de verschillende gemeenten bij elkaar zetten, levert zeer nuttige kennisdeling op voor alle partijen.
- De interactie met andere lokale besturen die een gelijkaardig traject lopen (leren van elkaar, valkuilen vermijden, ...) is waardevol.
- De begeleiding van de 3^{de} party (EY) is een bijzondere toegevoegde waarde
 - Selectie van een begeleidende partij via raamcontract
 - Draagt bij tot de synchronisatie tussen de besturen
 - 'Trekt' via een gestructureerde planmatige aanpak, waarvan de methodiek is bewezen

- **Algemeen**

- De combinatie van een marktverkenning waarbij zowel leverancier als klant-lokaal-besturen aan bod komen, zorgt voor een totaalbeeld.
- Voordelen wanneer software door meerdere besturen gebruikt wordt.

