



Vlaamse  
overheid

# GzG-themadag Van burgercontact tot besluit

20/9/2023 - Brussel



Gefinancierd door  
de Europese Unie  
NextGenerationEU

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

Gemeente  
zonder  
gemeentehuis



# **Slim Contactpunt voor de stad/gemeente als één digitale serviceorganisatie (Izegem)**

**Elisabeth Wiels**

**AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR**

# 1. Voorstelling van het project

Het Slim Contact Punt biedt

de burger, vereniging of ondernemer

een contactpunt naar keuze

waar hij een antwoord kan vinden op zijn vraag of een dienst kan starten en opvolgen.

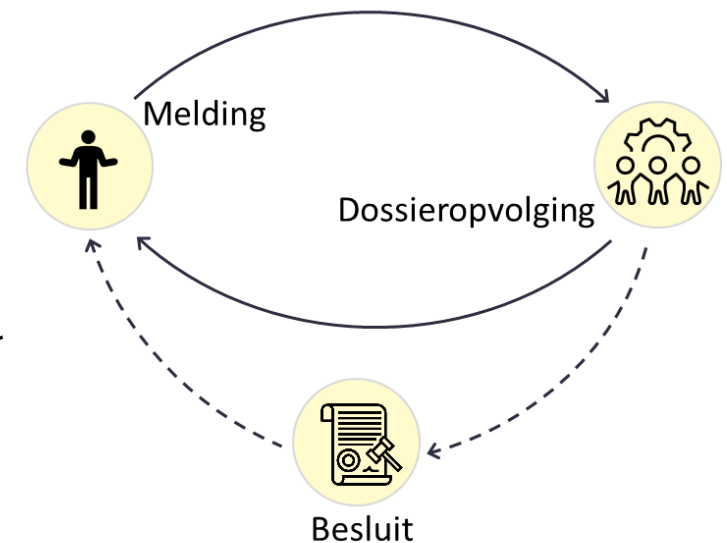
Het Slim Contact Punt is een sluitstuk van een gemeente die zich georganiseerd heeft tot één serviceorganisatie.

**SLIM** = intelligent en slank

**CONTACT** = één open en transparante overheid dichtbij









**PUNT** = keuzevrijheid en op maat van elke burger/ondernemer

**ÉÉN DIGITALE SERVICEORGANISATIE** = grootschalige en organisatiebrede impact



## 2. Visie

### Maturiteitsmodel Slim Contactpunt

	1	2	3	4	5
 <b>BURGER COMMUNICATIE</b>   <b>A</b>	1	7	5	7	4
 <b>BURGER ZELF SERVICE</b>   <b>B</b>		1	2	2	2
 <b>ORGANISATIE BEWUSTZIJN</b>   <b>C</b>	1	7	2	2	2
 <b>SERVICE SOFTWARE</b>   <b>D</b>	1	7	2	2	2
 <b>PLANNING ORGANISATIE</b>   <b>E</b>	1	7	2	2	2
 <b>MASTER DATA MANAGEMENT</b>   <b>F</b>	1	7	2	2	2
 <b>DIGITALE DOCUMENTEN</b>   <b>G</b>	1	7	2	2	2
 <b>RAPPORTERING</b>   <b>H</b>	1	7	2	2	2

Maturiteitsmodel met gedeelde ambities:

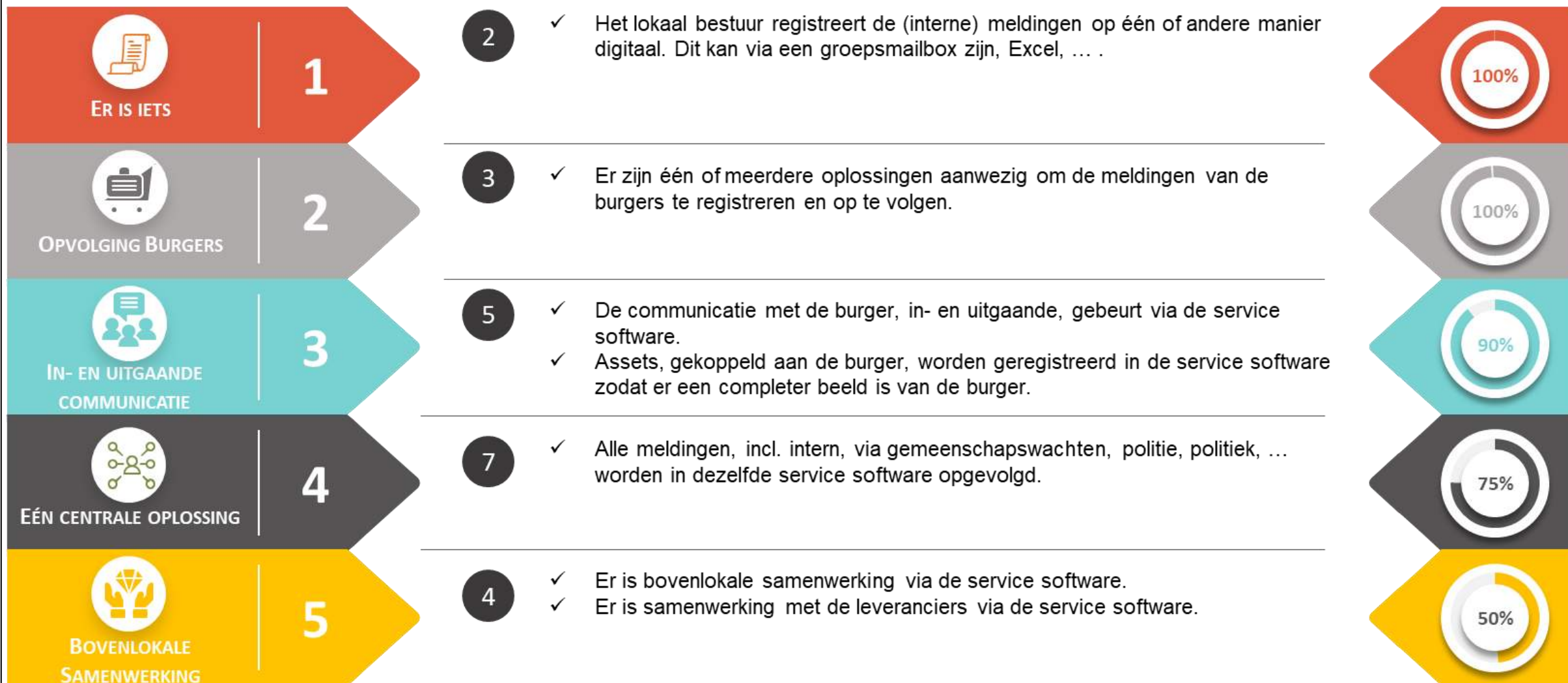
- Iedere gemeente/stad start vanuit een unieke positie
- We doorlopen allemaal de nodige vervolgstappen
- We halen samen een hoger niveau
- Samen versterken we elkaar

➔ Een model voor ieder lokaal bestuur om hun organisatie op dit domein naar een hoger niveau te tillen

➔ We vertrekken vanuit de flow van een melding maar implementeren een organisatiebrede digitale transitie



# vb: status stad Roeselare





## CHECKLIST MATURITEITSMODEL

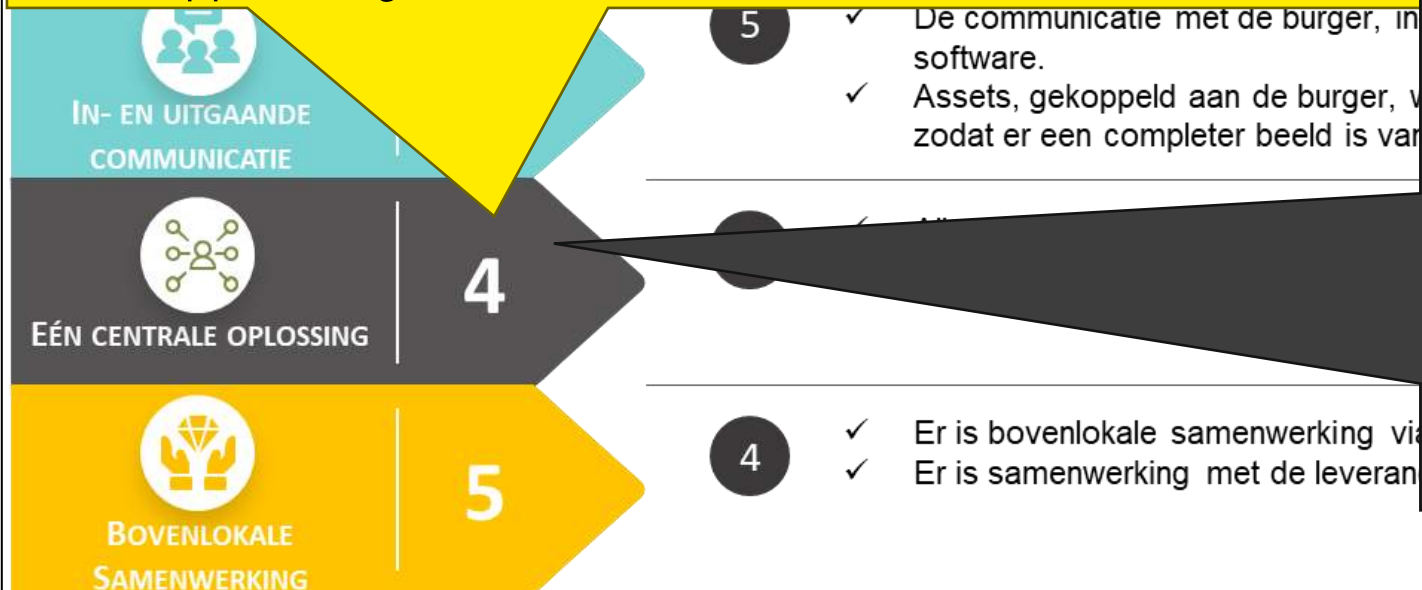
- Mailboxen automatisch inlezen
- Unieke opvolgingsnummers in alle communicatie
- Communicatie vanuit de software (en niet vanuit de mailbox)
- Inkomende én uitgaande communicatie bijhouden
- Contactcenter kan alles raadplegen en opvolgen (los van de behandelende dienst)
- Meldingen kunnen aan andere teams toegewezen worden
- Iedere burger is geregistreerd als unieke persoon
- Leidinggevenden kunnen meldingen efficiënt opvolgen en bijsturen
- De software bevat alle data om de nodige rapporten van stroom H (rapportering) te ondersteunen

(... ) meldingen op één of andere manier  
... zijn, Excel, ...



## PROJECTPLAN IZEGEM

- Gunning service-software
- Opbouw helpdesk IT als leerschool
- Opbouw werkstroom meldingen
- Self service-portaal instellen
- Opbouw CRM binnen service-software
- Uitbouw behandelarsgroepen
- Uitbouw workflows
- Opleiding leidinggevenden
- Opleiding medewerkers
- Opleiding contactcenter
- Applicatiebeheer (ifv correcte data), assets, enz.



# 3. Knelpunten en uitdagingen

- Digitale geletterdheid
  - Burger
  - Medewerker
- Draagkracht bestuur (financieel, personeel, kennis, netwerk)
  - Kleine gemeente (Wingene)
  - Middelgrote stad (Izegem)
  - Centrumstad (Roeselare)
- Eén overheid?
  - Gemeente zelf
  - Politiezone
  - Vlaanderen
  - Intercommunales
  - Uitgegeven werk aan externen

# 4. Bouwblokken

- Digitale geletterdheid

- Burger
- Medewerker

Identificatie & authenticatie  
Vlaams Toegangsbeheer  
(ACM)

- Draagkracht bestuur (financieel, personeel, kennis, netwerk)

- Kleine gemeente (Wingene)
- Middelgrote stad (Izegem)
- Centrumstad (Roeselare)

Dienstverlening  
Mijn Burgerprofiel app  
OF  
Eigen stadsapp?

- Eén overheid?

- Gemeente zelf
- Politiezone
- Vlaanderen
- Intercommunales
- Uitgegeven werk aan externen

Interconnectiviteit  
OSLO-standaard meldingen



## 5. Wat ons het meest verrast heeft ...

- Om één workflow te optimaliseren, moet je op veel terreinen actie ondernemen

Maturiteitsmodel als  
stappenplan

- Belang van een goede visie & strategie

Maturiteitsmodel geeft  
richting

- Heel de organisatie wil mee in bad

Prioriteiten stellen

- Samenwerken loont

Gaat sneller, minder  
valkuilen, durven aanpassen