

Startnota

Dienstverlening op jouw maat

Onderwerp

Het faciliteren van een vraaggestuurde dienstverlening via digitale loketten en platformen voor verschillende productlijnen

Meerjarenplan

AC000027 - Het faciliteren van een vraaggestuurde dienstverlening
MJP000702 - digitale loketten en platformen voor verschillende productlijnen

Link met andere projecten of acties

Actieplan 6 – innovatief dienstverleningsconcept
Actie 26 – digitale vertaling nieuw dienstverleningsconcept - het inzetten op heldere en digitale communicatiekanalen
AC000053 - Het realiseren van een administratief centrum voor de toekomst

Sponsor (politiek)

Dirk Bauwens (2 mei 2022)

Afgelegd traject

Alle beslissingen en overlegmomenten op te lijsten.

Dienstverlening op jouw maat
<https://schildeschittert.be/meerjarenplan/topics/1137/entries/13210>

Inhoud

Beschrijving as is

De lokale overheden hebben steeds meer de mogelijkheid om digitaal te werken voor de inwoners.

- Via het omgevingsloket en het burgerprofiel via de gemeentelijke website worden heel wat attesten en documenten voor specifieke producten ter beschikking gesteld.
- Er is een online afsprakenplatform voor dienst burgerzaken.
- Dienst burgerzaken stapte over naar het Vlaamse handtekenplatform.
- In 2020 is een nieuwe website aangekocht als basisplatform voor digitale dienstverlening. In juni 2021 ging de website live. Op deze website kan de burger naar 'mijn burgerprofiel'.
- Een nieuw verenigingsplatform is opgestart. Op 18 oktober 2021 keurde het college van burgemeester en schepenen een actieplan goed om de zichtbaarheid van het verenigingsleven te verhogen. Verenigingen werden uitgenodigd om hun persoonlijke pagina aan te maken. Erkende verenigingen kunnen hier op een duidelijke en professionele manier hun organisatie in de kijker zetten. Inwoners krijgen gemakkelijk een overzicht van de verenigingen die aansluiten bij hun interesses.
- Ondertussen werd ook geïnvesteerd in bijkomende tools voor de dienst omgeving en wonen: nieuwe digitale beeldvorming laat toe percelen in 360° en over de jaren heen te bekijken.

Visie

Digitaal voor wie het kan, persoonlijk voor wie het wil.

Adaptatie van technologie heeft het feitelijk gebruik van data en technologie de afgelopen jaren een sterke vlucht doen nemen. De snelheid waarmee technische innovaties mekaar opvolgen nemen overhand toe waardoor **digitale verwachtingen** stijgen en soms vooroplopen op de mogelijkheden van de lokale overheid.

Volgens IMECS digimeter2021 verwacht 63% van de respondenten dat het lokaal bestuur met respect voor privacy proactief digitale informatie doorsturen dat is aangepast aan levensgebeurtenissen en –fasen. Ze willen maar 1 maal hun gegevens doorgeven (35%) en 80% wil één centrale online plaats waar ze al hun formulieren en documenten van en voor de overheid kunnen beheren en consulteren. In hetzelfde onderzoek wordt eveneens gesteld dat 27% van de bevroegden liever een **bezoek aan het loket** brengen.

De vraag naar meer digitale overheid is geen trend maar een concrete klantenvraag waar de lokale overheid mee aan de slag moet. Ze zet steeds de klantennood centraal, biedt het best mogelijke antwoord en faciliteert dit op de manier die het meeste **comfort** geeft.

Efficiënte dienstverlening gaat verder dan reactief antwoorden op een vraag. Wanneer klanten recht hebben op een product of dienst, moeten zij hiervan op de hoogte gebracht worden en kunnen kiezen om er makkelijk gebruik van te maken. Bij een (financieel) voordeel gebeurt er bij voorkeur een **automatische rechtentoekenning**. We voorkomen non-take-up van rechten, producten en diensten.

Om de behoeften en verwachtingen van de klanten digitaal te onderbouwen garanderen we dat data en toepassingen maximaal renderen. We koppelen data van verschillende bronnen voor een 360° beeld om data gedreven klantencontacten te ondersteunen. Via dataprofilering van klantenprofielen kennen we de behoeften, het gedrag en effect. **Slimme data** helpen bij betere inschattingen, voorspellingen en beslissingen. Vanuit de data denken we na over het voorkomen van onnodige klantencontacten, het schrappen van onnodige stappen en het proactief informeren en klaarzetten van relevante gegevens. Het veilig en integer omgaan met persoonsgegevens is daarbij een belangrijk aandachtspunt. De verordening van de algemene gegevensbescherming wordt steeds gegarandeerd.

Een goede digitale dienstverlening voor de klant gaat hand in hand met de zorg voor sterke en **digitaal vaardige medewerkers**. Om mee te zijn in het verhaal hebben ze de juiste tools, kennis en opleidingen. De telematica-infrastructuur is actueel, performant, veilig en staat garant voor flexibel en plaats onafhankelijk werken.

Te bereiken resultaat

- Toekomstige dienstverlening is optimaal beschikbaar via **swipe-click-call-connect**. We hanteren hierbij onderstaande principes:
 - Digital first
 - SMS alert
 - Loketfunctie fysiek en telefonisch
 - (Video) chat voor vragen
- Afsprakenbeheer voor alle klantgerichte dienstverlening via een transparant en gebruiksvriendelijk digitaal afsprakenplatform.
- Inwoners kunnen documenten voor het bestuur digitaal ondertekenen.
- Uitgaande post kan digitaal ondertekend en verzonden worden via de eBox of het burgerprofiel.
- Inwoners worden op de hoogte gebracht van individuele rechten en waar mogelijk wordt dit recht automatisch toegekend.
- Medewerkers werken maximaal digitaal.
- De efficiëntie wordt verhoogd via de rationalisering van toepassingen en datagebruik.
- We optimaliseren het voorspelbaar karakter en effectiviteit van data zodat deze innovatie, slimme beslissingen en kostenefficiëntie onderbouwd.
- Systemen worden veiliger en beheerd zodat bij verlies of diefstal het gevaar op een datalek geminimaliseerd is.
- We onderzoeken of bepaalde eenvoudige wederkerende processen via automatisatie kunnen worden opgevangen.
- We onderzoeken de mogelijkheden van een native app om innovatieve dienstverlening uit te breiden.

Indicatoren om te meten of het resultaat bereikt is

- Gemeente en OCMW hebben samen een nieuwe website – gerealiseerd
- Er wordt systematisch gewerkt aan het faciliteren van vraag gestuurde dienstverlening door het ontwikkelen en verbeteren van digitale loketten en platformen voor verschillende productlijnen

Te vervullen randvoorwaarden

- Uitrol laptops en afbouw thin clients bij OCMW.
- OCMW en Gemeente zijn digitaal een geheel
- Nieuwe mappenstructuur is actief.
- Implementatie Power Bi rapportage voor de dienst financiën.
- Security en systemen wordt nauwgezet gemonitord. Rapporten zijn beschikbaar.
- Multifactor authenticatie is uitgerold.
- Maatregelen voor een cyberveilige administratie zijn verhoogd.
- Adviezen van de security audit zijn geïmplementeerd.
- Logging voor incidentmanagement is opgezet.
- Volledig respecteren van de GDPR.
- Digitale zelfredzaamheid, vaardigheden en mediawijsheid van de klant en medewerker.

Proces

Stakeholders/doelgroep

Bestuur – informatie
Medewerkers – adaptatie
Burgers – adaptatie
Leveranciers – aanbod – co-creatie
Interne Zaken – uitvoering

Aandachtspunten voor participatie

- Betrokkenheid van interne diensten.
- Snelheid van digitale innovatie gealigneerd met de adaptatiemogelijkheden van de klant en medewerkers.

Financiële neerslag

Raming - verplicht onderdeel voor opgestarte projecten in 2020

Jaarlijks voorzien: 15.000 euro

- In 2022 implementeren we een nieuw afsprakensysteem voor Burgerzaken, Grondgebied zaken en Sociale Zaken.
- We sluiten in 2022 aan op een sms-service voor ondersteuning afsprakenbeheer.
We ramen € 0.07 per sms vanaf 10.000

- We voorzien in 2022 x-aantal mandagen voor website integrator om het afsprakensysteem te implementeren in de website.
- We implementeren in 2022 en 2023 e-Box om het aantal per post verstuurd aangetekende zendingen te verminderen. De focus ligt hierbij op de grootste gebruikers.

Subsidiemogelijkheden

Gemeente zonder gemeentehuis - <https://gzg.vlaanderen.be/>

- Oproep 5: Dienstverlening vernieuwen
- Oproep 6: Transformatie
 - Innovatieve dienstverlening.
 - De werkplek van de toekomst.

Personeelsinzet

De actie kan uitgevoerd worden binnen een volledig ingevuld personeelskader. Externe expertise wordt ingeroepen voor de verschillende deelopdrachten en opleidingen.

Timing

2022

- Er is een nieuw afsprakensysteem beschikbaar.
- Afspraken worden ondersteund via sms.
- De eerste brieven zijn via eBox verstuurd.
- Automatisch toe te kennen rechten zijn in kaart gebracht.

2023

- De website is WCAG compliant.
- Aantal producten en/of diensten digitaal beschikbaar.

2024

- Eerste product waarvoor automatisch rechten worden toegekend.

Sociale toets

- Door het verminderen van de interacties voor veel producten komt er tijd vrij voor een meer persoonlijke aanpak wanneer het nodig is.
- Wegnemen van fysieke en sociale drempels via digitalisering.
- Voldoende breed aanbod van kanalen zodat iedereen terecht kan.
- Verhogen van digitale zelfredzaamheid.

- De website wordt WCAG compliant gemaakt.
- Automatische rechtentoeakening om onderconsumptie van voordelen tegen te gaan.

Privacy toets

- Dienstverlening via opt-in en opt-out. Enkel wie dit wenst krijgt berichten.
- Zie ook rubriek randvoorwaarden qua security en GDPR.

Input pop-up

- De termijn van een bouwaanvraag moet bekeken worden. Een meer persoonlijk aanpak is zeer gewenst.
- Communicatie en organisatie van het evenementenloket kan beter.
- Graag een ambtenaar om de verenigingen te ondersteunen en mee te coördineren via de adviesraden. Bijvoorbeeld een vereniging moet stoppen door een gebrek aan vrijwilligers (voorzitter, secretaris, penningmeester ...) en door de hoge leeftijd van de leden. De ambtenaar zou mee de praktische dingen kunnen doen (administratie).

Input raadscommissie

Niet van toepassing voor projecten opgestart in 2020.

Er waren geen vragen of opmerkingen.