



De stad gaat helemaal voor digitaal (of toch een groot stuk)

MEERJARENPLAN 2020-2025 VERDER BOUWEN AAN EEN KRACHTIGE, PROFESSIONELE EN KLANTGEDREVEN OVERHEID

Bij de woorden 'digitaal' en 'online bestellen' denk je wellicht niet meteen aan het stadhuis. En toch ontvangt de stad jaarlijks duizenden digitale bestellingen via het thuisloket. Een mooi aantal, maar het moet binnen een aantal jaren nog veel hoger liggen. Hoe de stadsdiensten dat willen bereiken, vertellen algemeen directeur Bart Baele en Thomas Buyse, stafmedewerker organisatiebeheersing bij de stad.

Meer digitaliseren, dat klinkt heel goed, maar zijn alle inwoners klaar voor die omslag?

Bart: "Een heel grote groep wel. We bestellen vandaag massaal spullen van aan onze keukentafel, en verwachten dat die de dag later aan onze deur staan. Waarom zouden wij, als stad, ook zo geen dienstverlening kunnen garanderen? Heel wat van onze diensten zouden we ook digitaal kunnen leveren. Wel, dan moeten we dat ook doen."

En de inwoners die minder mee zijn met het digitale verhaal?

Bart: "Voor hen moeten we er zeker ook zijn, nog meer dan vandaag. Binnen een vijftal jaar willen we de helft van onze klantcontacten digitaal afhandelen. Maar als je ons wil bezoeken, dan kan dat natuurlijk ook. We mogen zeker geen Facebook worden, waar je geen telefoonnummer vindt. We gaan ervan uit dat, bovenop de 50% digitale vragen, een 25% van de inwoners ons zal bellen, en 20% zal langskomen. De laatste vijf procent zijn mensen die niet naar het stadhuis kunnen komen, zoals bewoners van woonzorgcentra. Hen gaan we zelf opzoeken, in hun huis of verblijf."

Thomas: "We gaan de volgende jaren ook starten met buurtwerkers, de aanvraag loopt momenteel. We hopen dat die buurtwerkers contact kunnen leggen met inwoners die we nu niet voldoende bereiken, en de weg naar de stadsdiensten moeilijk vinden."

Het wordt dus een en-en verhaal. Én meer digitaal, én meer op maat.

Bart: "Klopt, inwoners die van thuis uit snel-snel een product willen aanvragen, moeten dat kunnen. Maar het contact blijft ook bijzonder belangrijk. We willen zo klantgericht mogelijk werken. Eigenlijk moeten we de burger, onze klant, meer geven dan die zelf vraagt. Kom je bijvoorbeeld langs voor een domicilielijziging, dan kunnen we meteen vragen of je al een aanvraag openbaar domein deed, voor het plaatsen van de borden voor de verhuizing. Of als we zien dat je je identiteitskaart niet kan betalen, moeten we misschien wel 'ns vragen hoe het financieel met je gaat."

Het klinkt allemaal heel mooi, maar het lijkt niet voor morgen.

Bart: "Er is inderdaad nog heel veel werk, maar we werken er ook heel hard aan. De eerste verwezenlijkingen zijn er al, trouwens. Sinds begin dit jaar werken we met een contactcenter. Je belt alle stadsdiensten op één nummer, en onze collega's proberen je meteen verder te helpen. Zit je met een specifieke vraag, dan verbinden ze je door met de bewuste dienst."

Thomas: "Ook nieuw is de digitale gemeenteraad. Tot voor enkele maanden maakten we duizenden prints voor de gemeenteraad; nu gaat alles digitaal. De raadsleden hebben ook allemaal een iPad waarop ze de agenda kunnen bekijken. We zijn trouwens een van de weinige steden die de gemeenteraad live laat streamen op het internet."

Bart: "En in het voorjaar zijn we gestart met het digitaal inschrijvingssysteem voor de sportkampen, dat nu ook wordt gebruikt als

reservatiesysteem in het zwembad. Binnenkort zal je er ook onder meer de buurthuizen mee kunnen huren.”

Thomas: “We hebben ook een proefproject lopen met digitale handtekeningen, werken aan een digitaal afsprakensysteem, en ga zo maar door ...”.

De implementatie zal dus product per product gebeuren?

Bart: “Dat doen we inderdaad geleidelijk aan, zodra de software op punt staat. Volgend jaar komt er bijvoorbeeld een nieuw SIS-systeem, waarmee je meldingen kan doorsturen.

Nu is dat een webformulier op onze website, maar binnenkort kan je met je smartphone een foto maken van bijvoorbeeld sluikstort, en die doorsturen naar de stad. Je smartphone geeft meteen mee waar je de foto nam.

Die software online zetten, kan makkelijk, maar we willen ook de tijd nemen om onze werking op punt te zetten. Als we inwoners foto’s laten doorsturen naar de technische dienst, moeten we ook opvolging kunnen garanderen. We weten dat daar nog een serieuze groeimarge zit.”

Thomas: “Het hele digitaliseringsverhaal doe je niet in één-twee-drie, maar we gaan goed vooruit. We werken voor dit verhaal trouwens samen met 18 andere gemeentebesturen. In plaats van een groot commercieel softwarepakket aan te kopen, ontwikkelen we met onze collega’s alles zelf, op onze maat. En als we dan toch programma’s aankopen, zorgen we ervoor dat ze perfect samenwerken met de software die we ontwikkelen.”

Bart: “Het worden boeiende jaren, op het vlak van digitalisering. En ik hoop dat de burger snel voelt dat we vooruitgang boeken. We zitten nog niet zover dat we je naam intypen en meteen zien dat je bijvoorbeeld een bouwaanvraag indiende twee jaar terug en je nu een adreswijziging aanvraagt, maar daar willen we wel naartoe, om het de Ninovieter makkelijker te maken.”