



STAD KORTRIJK: VOORBEELDGEMEENTE VOOR E-OVERHEID

We reisden af naar de winnaar van ICT-prijs Gouden Bit dankzij de invoering van Thuisloket. Op geheel eigen wijze heeft de 75.000 inwoners tellende stad Kortrijk haar eigen burgermeldpunt ingericht. Vele andere organisaties klopten al aan voor een kijkje in de keuken; nu is het uw beurt.

Van papierwerk tot 1777

Voor de implementatie van TOPdesk in 2004 werkte de dienstverlening van Stad Kortrijk nog met papieren formulieren. Trajectleider Dienstverlening Hans Verscheure: 'Het toenmalige systeem was in principe een heel eenvoudig registratiesysteem zonder opvolging. Feedback naar de burger over onze afhandeling was afhankelijk van het feit of een papier wel of niet terugkwam van de interne diensten.'

Sinds 2010 heeft Kortrijk een vooruitstrevend burgermeldpunt in gebruik, dat onder meer resulteerde in het winnen van een Service Management Award.

Liesbet Vandriessche, coördinator van het meldpunt: 'Ten tijde van deze overgang hadden we naar buiten toe nog verschillende soorten meldpunten, zoals "Werk aan de weg", "Rap en Rein" en het "Algemeen

Meldpunt". Omdat we de burger het niet moeilijker wilden maken dan nodig, hebben we nu één overkoepelend meldpunt, namelijk Meldpunt 1777.'

Eén meldpunt, 75.000 aanmelders

Alle burgers van Stad Kortrijk kunnen via 1777 meldingen doen over alles wat er in de stad gebeurt. Dat kan via verschillende kanalen, naar gelang de behoefte van de burger: 'Wij krijgen meldingen binnen via de telefoon, e-mail, een digitaal formulier of gewoon door middel van een persoonlijk bezoek. Alle meldingen die binnenkomen, registreren wij in TOPdesk. En via het online contactformulier komt de melding automatisch in TOPdesk terecht', vertelt Verscheure.



Dienstverlening naar de burger toe staat bij de gemeente hoog in het vaandel: 'Wij proberen altijd zo snel mogelijk reactie te geven op een melding. Of het nou opgelost is of wanneer de oplossing toch wat langer gaat duren: wij geven altijd feedback', aldus Vandriessche.

Meestal kunnen de medewerkers van het Meldpunt 1777 vragen zelf beantwoorden. 'Soms is er echter meer expertise voor nodig', zegt Verscheure. 'Denk maar eens aan een melding over het trottoir of het snoeien van bomen. Als werkzaamheden hieromtrent in de algemene planning zijn opgenomen, kan daadwerkelijke actie langer duren dan één of twee maanden, of misschien zelfs anderhalf jaar.' Dergelijke meldingen kunnen eenvoudig digitaal worden doorgestuurd naar de betrokken dienst. De medewerkers van deze dienst onderhouden vervolgens zelf het contact met de burger. Alhoewel hun hoofdtaak vaak technisch van aard is, stimuleert het meldpunt hen ook direct met de burger te communiceren. Op deze manier zorgt 1777 dat burgers zo volledig mogelijk weten wat de status van hun melding is.

Probleembeheer 2.0

Vandriessche en haar team krijgen jaarlijks bijna 65.000 telefonische oproepen binnen. Samen met wat er digitaal binnenkomt, vertaalt zich dit in meer dan 26.500 geregistreerde meldingen. Inmiddels weten de stadsdiensten en de medewerkers van 1777 dat sommige burgermeldingen letterlijk afhankelijk zijn van het weer. 'Wij doen er veel aan om het aantal seizoensgebonden meldingen in de toekomst beter te kunnen inschatten. Overlast van bladeren, gladde trottoirs; hoe pakken we dat aan? En als een melding vaker voorkomt, is er dan iets meer aan de hand? Is er sprake van dubbele meldingen of meerdere in dezelfde buurt?'

Omdat meldingen nu eenduidig worden geregistreerd, heeft Stad Kortrijk een beter beeld van wat mensen vragen. Er is meer structuur, waardoor zij in staat zijn meer problemen op te sporen. Verscheure: 'Als er bijvoorbeeld tien mensen bellen over wat de openingsuren zijn, betekent dat er iets mis is in de communicatie hiervan. Dergelijke problemen proberen we beter te herkennen en op te vangen. Daarnaast bekijken we ook problemen per buurt.'

Hierbij maken de stadsmedewerkers gebruik van een koppeling tussen TOPdesk en lokale bevolkingsbestanden. 'Als iemand zijn of haar voor- en achternaam zegt, kunnen wij gelijk zien waar iemand woont. Als iemand opbelt, kunnen we met behulp van alle bekende gegevens deze persoon sneller helpen en is het contact een stuk persoonlijker.' TOPdesk is ook gekoppeld met een GIS-applicatie (geografisch informatiesysteem). Hierdoor kunnen medewerkers de meldingen op een kaart bekijken en zo de situatie beter inschatten, waar zij vervolgens eventueel acties aan koppelen. Het is vooral handig voor mensen die de opvolging doen om alvast even te kijken hoe een bepaalde (woon)situatie eruit ziet, voor zij ter plaatse gaan.



WIJ GEVEN ALTIJD FEEDBACK



Liesbet Vandriessche
Coördinator Meldpunt 1777


Snel meldingen indienen via een app

Voor het aanmaken van meldingen heeft de stad Kortrijk ook een app beschikbaar gesteld, waar gemeenschapswachten en geëngageerde burgers intensief gebruik van maken. De app vult automatisch de locatie van de melding in en men kan vervolgens zelf eenvoudig een foto toevoegen. Deze gegevens worden dan automatisch in TOPdesk geïmporteerd. De melding hoeft dan alleen nog aan de juiste klant te worden gekoppeld en dan kan de melding worden afgehandeld.

Vorig jaar zette Kortrijk ook een stap in de transparantie. De meest recente meldingen worden gedeeld op het open data-portaal van de stad Kortrijk, die visueel wordt weergegeven via www.1777opkaart.be. Hierbij is uiteraard rekening gehouden met privacy: er wordt geen persoonlijke informatie gedeeld, wel de locatie, datum en categorisatie van de melding.

Ombudsman voor vlotte afhandeling

Sinds eind 2015 heeft Kortrijk een onafhankelijke ombudsman. Als een aanmelder niet tevreden is met de uitvoering of het antwoord van de stad en alle communicatie tussen beide partijen stopt, wordt de ombudsman ingeschakeld. Hij bekijkt onafhankelijk wat de beste oplossing voor het probleem is en geeft het nodige advies om uit de impasse te raken.

Hier komen meteen alle voordelen van TOPdesk aan de oppervlakte. In no-time kan een rapport worden gemaakt van de melding, alle bijlagen zoals documenten en foto's zijn direct voor hem zichtbaar en er is direct een nuttige historiek van alle stappen in de melding. De ombudsman beschikt op die manier over de contactgegevens van alle behandelaars, en de melder van de melding en kan meteen aan de slag. 

Benieuwd wat TOPdesk voor uw organisatie kan betekenen?

Bezoek www.topdesk.be of neem contact met ons op via +32 (0)3 292 32 90.