



# VAN MELDINGSMIDDEL NAAR COMMUNICATIEMIDDEL

## SINT-TRUIDEN VERNIEUWT HAAR STEDELIJKE DIENSTVERLENING MET HET BURGERMELDPUNT

De historische binnenstad van Sint-Truiden wordt momenteel flink onder handen genomen, maar ook achter de schermen is de stad druk bezig. In het gemeentehuis werkt men momenteel aan een vooruitstrevend burgermeldpunt dat de gemeente meer benaderbaar en transparant moet maken. ICT-manager Jef Rayen en schepen (bestuurder – red.) Carl Nijssens over de toekomst van gemeentelijke dienstverlening.





De Vlaamse overheid vraagt om vanaf 2019 de werking van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) en gemeentelijke diensten te integreren. Voor veel gemeenten reden om hun dienstverlening kritisch te bekijken. Sint-Truiden werkt echter aan een nog ambitieuzer plan: een centraal, overal bereikbaar burgermeldpunt voor alle burgerverzoeken. ICT-manager Jef Rayen: "Meldingen van burgers waren vaak verspreid over verschillende systemen. Er was ook totaal geen verbinding met het achterliggende backoffice, zoals het stadsmagazijn of beheersdiensten. De ene gemeentelijke dienst werkte bijvoorbeeld nog met een papieren meldingssysteem en anderen weer met uitgebreide spreadsheets. Alle te verwerken meldingen efficiënter beheren is de eerste stap die we hebben gezet." Schepen Carl Nijssens vult aan: "De door Vlaanderen beoogde samensmelting gebeurt bij ons al op een organische manier, bijvoorbeeld bij diensten waar gemakkelijk samenwerkingsverbanden te vinden zijn. Denk hierbij aan de kinderdagopvang van de gemeente en die van het OCMW."

Tot voor kort gebruikte Sint-Truiden een meldingssysteem van de Belgische politie als tussenoplossing. Momenteel wordt TOPdesk intern getest voor het gecentraliseerd verwerken van en communiceren over alle meldingen. En dat is nog maar het begin. Rayen: "Bovenop een centraal backend voor alle meldingen willen we een burgermeldpunt inrichten dat via allerlei wegen te benaderen is." Voor dit burgermeldpunt gaat Sint-Truiden de applicatie Onze Stad App gebruiken. "We zoeken daarbij niet alleen naar directer contact met onze inwoners, maar ook met bezoekers die in onze gemeente recreëren of verblijven. Stel: iemand fietst door onze gemeente en ziet wat zwerfvuil liggen. Hij kan dit probleem vervolgens gemakkelijk melden via onze website of via een app

op zijn smartphone, desgewenst met foto. Omdat we niet met anonieme meldingen te maken willen krijgen, zal hij zich bovendien op meerdere manieren kunnen identificeren. Het eID is hierbij bijvoorbeeld een geschikt middel."

### Alles in één TOPdesk-omgeving

In de huidige testfase registreren de gemeenschapswachten van Sint-Truiden hun meldingen alleen via online formulieren in TOPdesk. Deze gemeenschapswachten doen in hun aangeduide wijk dagelijks een ronde, waarbij burgers hen ook kunnen aanspreken. Zodra de ontwikkelaars van Onze Stad App klaar zijn met het maken van de koppeling met de database van TOPdesk, kan Sint-Truiden de volgende stap van haar vernieuwing introduceren: een voor burgers toegankelijk burgermeldpunt. Rayen: "We willen alles uiteraard perfect laten functioneren voordat we het op onze markt brengen. We ondersteunen immers bijna 40 duizend inwoners, waar de toeristen nog bij komen." De stad wil tevens dat burgers zich snel kunnen identificeren via de app. In de ideale situatie gebruikt iemand zijn eID om automatisch zijn persoonsgegevens in te vullen, zodat hij alleen zijn melding nog hoeft in te voeren. Dit is volgens Rayen belangrijk voor de communicatie met burgers over hun vraag, melding of klacht.

### Directe en duidelijke communicatie met burgers

Sint-Truiden heeft daarnaast een burgermeldpuntcoördinator aangesteld. Deze coördinator zal in de toekomst alle meldingen die via het burgermeldpunt binnenkomen op een efficiënte manier naar de juiste gemeentelijke dienst dispatchen én houdt de burger op de hoogte van wat er met zijn melding gebeurt. Rayen: "Een burger kan bij het registreren van zijn melding kiezen hoe hij antwoorden wil ontvangen: per e-mail, sms, brief of telefoon.

De coördinator moet dit contact vervolgens verzorgen. Daarvoor zetten we TOPdesk eveneens in: briefsjablonen staan al klaar in iedere melding, en na kleine aanpassingen kan elke correspondentie snel de deur uit. In het begin moeten meldingen vooral manueel worden beheerd, maar in de toekomst willen we een bepaalde intelligentie inbouwen. Denk daarbij aan automatische antwoorden op veelvoorkomende vragen."

### Beter beleid door beter meten

Nijssens benadrukt dat bij dit project meetbaarheid van groot belang is. "Na verloop van tijd willen we de prestaties van het burgermeldpunt meten. Het gemeentelijk bestuur is hier uiteraard erg nieuwsgierig naar, maar rapportering is pas mogelijk als er een tijdje in het gecentraliseerde systeem is gewerkt. Dan pas heb je een goedgevulde database. In de toekomst kunnen we met zo'n database probleemgebieden in de stad sneller signaleren, zoals een wijk waar heel veel

zwerfvuil wordt gevonden. Daarnaast kunnen we nu al snel alle inwoners van een bepaalde woonzone vinden, of iedereen met een specifiek beroep of van een bepaald geslacht. We kunnen echter nog niet gemakkelijk alle burgers eruit pikken die actief betrokken zijn bij een bepaald onderwerp, zoals een park of verkeersveiligheid."

Daarom is het volgens Nijssens belangrijk dat het burgermeldpunt een communicatiemiddel wordt, en niet alleen een 'meldingsmiddel'. "We willen met de burger in gesprek komen, waardoor we uiteindelijk ook meer over onze burgers weten. Stel: je meldt als burger een verkeersprobleem in je omgeving. Iets later meld je weer wat anders. Dan weten we dat je een betrokken burger bent. Als we alle betrokken burgers iets willen vragen of doorgeven, hebben we dankzij het burgermeldpunt in elk geval hun gegevens. Nu is het moeilijker om te weten wie die mensen zijn. Tot slot willen onze inwoners

“

## WE WILLEN MET DE BURGER IN GESPREK KOMEN

”

Carl Nijssens  
Schepen stad Sint-Truiden





natuurlijk graag laten zien wat wij doen met het budget dat zij ter beschikking stellen via belastinggeld.”

Rayen vult aan: “Wij willen simpelweg de eersten zijn met een uitgebreid en goed functionerend burgermeldpunt. Daarna bekijken we welke verdere aanvullingen nuttig zijn, zoals via de app kunnen zien wat er recent is gemeld in een bepaalde straat of gebied.” Voordat Rayen hiermee aan de slag kan gaan, heeft hij echter de eerste versie nodig van de koppeling tussen hun TOPdesk-database en Onze Stad App. Daarna is de gemeentelijke dienstverlening van Sint-Truiden – samen met de bestrating van haar historische binnenstad – weer helemaal vernieuwd. 



## WIJ WILLEN SIMPELWEG DE EERSTEN ZIJN MET EEN UITGEBREID EN GOED FUNCTIONEREND BURGERMELDPUNT



Jef Rayen  
ICT-manager



### Onze Stad App

Onze Stad App is een product van app-ontwikkelaar Mobicage, en is een op steden en gemeenten gerichte aanpassing van diens Rogerthat-app. “Onze technologie maakt het mogelijk dat verschillende organisaties die met een gemeenschappelijk publiek willen communiceren via één app kunnen opereren”, legt Geert Aduenaert van Mobicage uit. “Onze Stad App wordt in Vlaanderen inmiddels in een tiental gemeenten succesvol ingezet.”

“Om Onze Stad App te kunnen koppelen aan TOPdesk hebben we een klein stukje maatwerk gemaakt dat volledig open source beschikbaar is. Het komt eigenlijk neer op een koppeling tussen de API van Rogerthat en de API van TOPdesk.” Mobicage werkt voor het burgermeldpunt momenteel ook aan een koppeling met het Belgische eID. Deze koppeling maakt gebruik van het MyDIGIPASS-platform.