



# Niet meer van het kastje naar de muur bij gemeentediensten Aalter



tel. +32 (0)9 361 82 33  
sales@net-it.be

land: België  
sector: overheid

## profiel

Aalter is met een oppervlakte van 8.192 hectare een van de grootste gemeenten van de provincie Oost-Vlaanderen. De gemeente ligt halfweg tussen Gent en Brugge, en telt bijna 20.000 inwoners.

## uitdaging

Aalter wou zijn interne processen optimaliseren om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. In het kader van het behalen van het ISO-label ging de gemeente op zoek naar een softwarepakket dat die aanpak zou ondersteunen.

De diensthoofden en medewerkers van de gemeente Aalter gebruiken Microsoft Dynamics CRM als centrale werkomgeving. Zo kunnen ze de burgers sneller en efficiënter helpen.

De software werd geïnstalleerd en op maat aangepast door IT-partner Net IT. Aalter was bovendien pionier in het gebruik van Net IT's eigen ontwikkelde toepassing voor notulenbeheer, die ook geïntegreerd werd in CRM.

Dankzij koppelingen met gegevensbronnen zoals het bevolkingsregister, hebben de gebruikers via Microsoft Dynamics CRM nu altijd toegang tot de meest recente en correcte adresgegevens van burgers, organisaties en bedrijven in de gemeente. Ook allerlei processen zoals meldingen- en klachtenbeheer werden op basis van Dynamics CRM geautomatiseerd en gestroomlijnd.

De automatisering bij de gemeente Aalter versterkte de dienstverlening aan de inwoners en speelt een heel belangrijke rol bij het behalen en behouden van de ISO-filosofie. Aalter wil de komende jaren, met de ondersteuning van Net IT, zo veel mogelijk processen automatiseren en integreren in Dynamics CRM.

---

Microsoft Dynamics CRM

## oplossing

Net IT installeerde Microsoft Dynamics CRM en paste het aan volgens de behoeften van de gemeente. De partner verzorgde de data integratie met centrale en authentieke gegevensbronnen zoals het bevolkingsregister en installeerde de zelf ontwikkelde module voor notulenbeheer in de CRM omgeving.

## voordelen

- Betere dienstverlening aan de burger
- Centraal adressenbeheer
- Grotere efficiëntie
- Correcter en sneller werken
- Centraal dossierbeheer
- Optimalisatie van processen
- Meer doen met evenveel medewerkers
- Overzichtelijke rapportering
- Gebruiksvriendelijkheid

## software&services

Business Solutions

Microsoft Dynamics CRM 2011

Bij de gemeente Aalter dient Microsoft Dynamics CRM als centrale werkomgeving voor de dienstverlening aan de burgers. De 100 pc-gebruikers werken allemaal met het pakket, dat Net IT voor Aalter aanpaste en installeerde.

## Processen zijn efficiënter en meer consistent

“Dynamics CRM ondersteunt onze interne processen en maakt ze efficiënter en meer consistent”, vertelt gemeentesecretaris Luc Jolie. “De software doet in feite dienst als een ‘midoffice’ waar we zoveel mogelijk informatie uit verschillende applicaties en gegevensbronnen, zoals het bevolkingsregister, informatie over bedrijven en organisaties gemakkelijk en snel terugvinden. Daardoor kunnen we de burger aan elk loket onmiddellijk verder helpen. Wie bij onze gemeentediensten komt aankloppen met een vraag of een probleem, wordt dus niet van het kastje naar de muur gestuurd en hoeft ook niet in het bureau van een specifieke ambtenaar binnen te gaan.”

## Overzichtelijke rapporten

De gebruikers op de gemeentediensten zelf kunnen hun werk via het centrale beheersysteem beter organiseren. De diensthoofden maken intensief gebruik van de vele rapporteringsmogelijkheden, waardoor ze bijvoorbeeld makkelijker kunnen rapporteren aan het schepencollege en de gemeenteraad. Ook de budgetten en de timing kan men nu heel mooi en overzichtelijk in kaart brengen en opvolgen.

## Up-to-date informatie centraal beschikbaar

“Dankzij de koppeling van Dynamics CRM met Office verloopt het kantoorwerk veel efficiënter en meer geautomatiseerd”, legt Luc Jolie uit. Alle functies zijn immers geïntegreerd in één systeem.” Daardoor kunnen de gebruikers bij de gemeente Aalter bijvoorbeeld e-mails automatisch in CRM laten registreren en kunnen ze vanuit Outlook ook gegevens uit CRM gebruiken. Bovendien werkt iedereen met dezelfde, centraal beheerde gegevens. We hoeven dus geen aparte adressenbestanden meer bij te houden of meerdere keren dezelfde informatie in te voeren. Daardoor werken we niet alleen efficiënter maar ook correcter, met de meest recente informatie.”

Elke nacht wordt het bevolkingsregister van Aalter helemaal up-to-date gebracht op basis van de informatie uit het rijksregister over sterftes, geboortes en verhuizingen. Door de koppeling van het bevolkingsregister met CRM, is die informatie ook meteen beschikbaar voor de gemeen-





Luc Jolie, Gemeentesecretaris bij Gemeente Aalter: "Dankzij de koppeling van Dynamics CRM met Office verloopt het kantoorwerk veel efficiënter en meer geautomatiseerd"

tediensten en hoeft niemand meer te werken met lijstjes op papier.

### De eerste en enige ISO-gemeente

Dynamics CRM vormt als centrale informatiebron de basis van een nieuw, door Net IT ontwikkeld systeem voor dossierbeheer, inclusief postregistratie, meldingenbeheer, klachtenbehandelingen, evenementenbeheer en overheidsopdrachten. Al die processen werden voordien door de gemeente in kaart gebracht en verlopen nu meer gestroomlijnd.

"Aalter is sinds 2000 de enige ISO-gemeente van ons land", zegt Kjell King, IT-medewerker bij gemeente Aalter. "Voor de burger is dat een garantie dat we zijn vragen of klachten binnen een bepaalde termijn opvolgen. Toen we van start gingen met ISO, zijn we op zoek gegaan naar een softwarepakket om ons daarin te ondersteunen. Microsoft Dynamics CRM bleek het meest geschikt, en Net IT heeft de software aangepast aan onze behoeften als gemeente. Intussen hebben ze al heel wat nieuwe functies toegevoegd."

### Notulenbeheer geïntegreerd in CRM

"Voor ons was dit het eerste automatiseringsproject in de publieke sector. Sindsdien zijn we ons meer en meer gaan richten op steden en gemeenten", aldus

Jan Hofman, managing partner van Net IT. "De applicatie die we voor Aalter hebben gebouwd bovenop Dynamics CRM is geschikt voor de automatisering van elke gemeente. We bouwden ook een nieuwe toepassing voor notulenbeheer die geïntegreerd is met CRM. Alles wat te maken heeft met de voorbereiding van het schepencollege en de gemeenteraad en ook het nemen van notulen, gebeurt rechtstreeks in CRM waardoor alles snel op te volgen is."

Kjell King: "Als we nu van een burger een brief ontvangen met een klacht dan doorloopt die een heel traject van registratie, over het eigenlijke behandelen van de klacht en het trekken van lessen daaruit, tot het versturen van een brief naar de burger over de beslissing die werd genomen. De cirkel is dus rond."

### Gebruikers motiveren

Samen met partner Net IT, trachten de verantwoordelijken bij de gemeente Aalter alle medewerkers enthousiast te krijgen voor de nieuwe werkwijze. Het succes van het project hangt immers af van de motivatie bij de eindgebruikers. "Het is niet altijd gemakkelijk om mensen op een andere manier te laten werken", bevestigt Luc Jolie. "Daarom hebben we daar al veel aandacht aan besteed. De registratie van alle informatiestromen moet echter nog meer een



Jan Hofman

"Alles wat te maken heeft met de voorbereiding van het schepencollege en de gemeenteraad en ook het nemen van notulen, gebeurt rechtstreeks in CRM waardoor alles snel op te volgen is."

#### voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 503 31 13 of bezoek [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 (0)9 361 82 33 of bezoek [www.net-it.be](http://www.net-it.be)

Voor meer informatie over gemeente Aalter, bezoek [www.aalter.be](http://www.aalter.be)

gewoonte worden. Daarnaast moeten we ook de terminologie meer standaardiseren, zodat alles nog gemakkelijker terug te vinden is."

#### Nog meer koppelingen creëren

Voor Aalter is dit nog niet het einde in het automatiseringsproces. "Alles wat we kunnen automatiseren, willen we koppelen aan het centrale CRM-pakket", verklaart Luc Jolie. "We denken onder meer aan de integratie van CRM met een boekhoudpakket en met een stedenbouwkundig pakket. Zo kunnen onze efficiëntie nog meer verhogen en onze dienstverlening verder verbeteren en versnellen. Op termijn willen we burgers ook zelf, via een e-loket, toegang geven tot hun dossier om de stand van zaken te raadplegen. Ze zullen hun klacht of aanvraag ook kunnen aanvullen of verbeteren. Alle routinetaken zoals documenten afdrukken en gegevens dubbel checken willen we schrappen, zodat onze medewerkers inhoudelijk interessanter werk kunnen doen. Zo is het ook mogelijk om meer te doen met hetzelfde aantal mensen. Essentieel aan een gemeentebestuur is het behoeden van de identiteit van de inwoners, bijvoorbeeld door het verlenen van identiteitsbewijzen, het registeren van adresgegevens en van geboortes. Die belangrijke taken kunnen we nu correcter en sneller uitvoeren."