



Microsoft®

Gemeente Maldegem biedt betere dienstverlening via geautomatiseerde processen



tel. +32 9 361 82 33
info@net-it.be

land: België
sector: overheid

profiel

Maldegem is een gemeente in de Belgische provincie Oost-Vlaanderen, in de regio Meetjesland.

Maldegem telt ruim 23.000 inwoners. Bij de gemeentediensten werken ongeveer 160 administratieve medewerkers – allemaal pc-gebruikers - en 90 arbeiders. De IT-afdeling omvat drie medewerkers.

uitdaging

De Gemeente Maldegem beschikte over verschillende adressenbestanden die door individuen of diensten manueel werden bijgehouden. Die lijsten waren vaak niet up-to-date en ze waren niet met elkaar geïntegreerd, zodat burgers soms meerdere keren dezelfde brief ontvingen. Naast een centraal

Bij de gemeente Maldegem installeerde Net IT een op maat gemaakte applicatie op basis van Microsoft Dynamics CRM. Zo stapten 80 administratieve medewerkers over van aparte, manueel bijgehouden adressenlijsten en postregistratie op papier naar een gecentraliseerde contactenlijst en digitale postregistratie met geautomatiseerde workflows. In een volgende fase zal ook de behandeling van klachten digitaal gebeuren.

Net IT integreerde het centrale adressenbestand met de informatie uit het rijksregister en uit de verrijkte kruispuntbank voor ondernemingen. De gebruikers hoeven die gegevens dus niet meer manueel in te voeren en iedereen werkt met dezelfde up-to-date informatie. Zo kunnen ze hun dossiers efficiënter en ook dienstoverschrijdend opvolgen en krijgen de burgers een betere dienstverlening. Bovendien beschikt het gemeentebestuur over gedetailleerde rapporten.

adressenbestand had de gemeente Maldegem ook een geautomatiseerd postregistratiesysteem en een klachtenbeheersysteem nodig.

oplossing

Net IT heeft ervaring met Dynamics CRM bij de overheid en paste de software aan volgens de behoeften van de gemeente Maldegem. De partner installeerde de software en gaf aan de 80 gebruikers ook een opleiding.

voordelen

- Minder manueel werk
- Betere dienstverlening
- Rapportering
- Integratie met Office
- Up-to-date informatie voor alle gebruikers
- Beter samenwerken tussen diensten
- Zelf te beheren
- Gebruiksvriendelijk
- Workflows

software&services

Servers

Developer Tools

Windows

Desktop Applications

Business Solutions
Dynamics CRM

Online Services

Microsoft Services

Microsoft Technologies

Microsoft Security

Net IT hielp de gemeente Maldegem bij de implementatie van Microsoft Dynamics CRM voor de medewerkers van de gemeentediensten. Met Dynamics CRM kunnen de gebruikers van de verschillende diensten efficiënter informatie delen. De burgers krijgen daardoor een meer efficiënte dienstverlening en het gemeentebestuur beschikt over gedetailleerde rapporten.

De gemeente Maldegem wilde overstappen naar een centraal adressenbestand zodat iedereen met dezelfde up-to-date informatie zou werken in plaats met aparte adressenlijsten per dienst. Daarnaast wou men de – wettelijk verplichte – registratie van binnenkomende en uitgaande post niet langer op papier maar wel digitaal en geautomatiseerd gaan doen. Later moest het nieuwe systeem ook dienen om klachten te registreren.

Flexibel aan te passen software

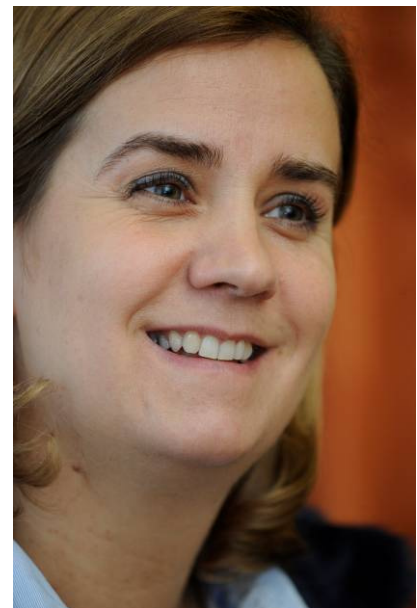
De gemeente ging op zoek naar een softwaretoepassing die een antwoord kon bieden op die drie vragen, en naar een partner om de nieuwe technologie te installeren. Men koos voor Microsoft Dynamics CRM. "Microsoft is geen nichespeler voor de publieke sector, zodat we meer vrijheid hebben dan bij een vaste leverancier", zegt Christine Blondeel, diensthoofd informatica bij de gemeente Maldegem.

Steven Bral, ICT-medewerker bij de gemeente Maldegem: "Het is een algemeen systeem waarmee je achteraf nog alle kanten uit kan. Dat vonden we een grote troef. Bovendien is Microsoft Dynamics CRM moduleerbaar en is het heel compatibel met onze bestaande Microsoft-omgeving. Zo is het perfect te integreren in Office."

Net IT kwam bij Maldegem met een mooi voorstel voor Dynamics CRM op maat van de gemeente. "Net IT beschikte over de expertise om het pakket op onze maat aan te passen en had ook al ervaring met Dynamics CRM in andere gemeenten", aldus Christine Blondeel. "Daarnaast paste het prijskaartje binnen ons budget."

Geautomatiseerde synchronisatie

Net IT koppelde het adressenbestand van de gemeentediensten aan de informatie uit het rijksregister en zorgde ook voor de integratie met de verrijkte kruispuntbank voor ondernemingen (VKBO). De informatie wordt nu dagelijks gesynchroniseerd, zodat de gebruikers niet meer manueel adressen moeten invoeren van bedrijven en inwoners van Maldegem. "Zo beschikken de gebruikers nu altijd over



Christine Blondeel, diensthoofd ICT bij de gemeente Maldegem: "Met Dynamics CRM verloopt onze dienstverlening naar de burger efficiënter en professioneler."

dezelfde, meest recente gegevens", verduidelijkt Pieter Van Besien, Account Manager van Net IT.

Change management

Het CRM-project in Maldegem verliep in twee fasen. In een eerste fase ging iedereen Dynamics CRM gebruiken voor de postregistratie, en in een tweede fase gebeurde dat ook voor de klachtenbehandeling. Door de software geleidelijk in te voeren, wilde de gemeente de aanpassing voor de gebruikers minder groot maken. Er was ook behoorlijk wat aandacht voor change management.

Christine Blondeel: "Die begeleiding was wel nodig omdat het voor de gebruikers een compleet nieuwe manier van werken is – van postregistratie op papier naar een geautomatiseerd digitaal systeem. We hebben de medewerkers samengebracht in een werkgroep om de verschillende diensten actief te betrekken bij de implementatie. Net IT heeft ook aan alle 80 gebruikers een opleiding gegeven. We proberen nu steeds meer handelingen in processen te vatten en workflows in te stellen. We gaan ook nog langs bij de verschillende diensten en we hebben een stappenplan uitgewerkt om geregeld extra opleidingen te geven die zeer praktisch gericht zijn. De bedoeling is om elke week een korte sessie te houden. Op die manier hoeven de gebruikers niet zelfstandig

terug te vallen op een papieren handleiding, wat meer weerstand zou geven."

Beheer in eigen handen

De postregistratie bij de gemeente Maldegem verloopt nu volledig digitaal. De ingescande poststukken krijgen een barcode en komen op basis daarvan automatisch bij de juiste dienst terecht. "Per dienst en per naam is er in CRM een soort wachtrij", legt Pieter Van Besien uit. "We zorgden ook voor een zeer uitgebreide workflow engine. Die wordt beheerd door de IT-dienst van de gemeente, die bijvoorbeeld gemakkelijk zelf een extra wachtrij kan creëren wanneer er een gemeentedienst bij komt. De IT-afdeling kan dus flexibeler inspelen op de behoeften van de verschillende gemeentediensten. Net IT moet alleen te hulp komen als er grote wijzigingen in het programma nodig zijn."

Het beheer van de klachten zal pas vanaf mei 2012 via Dynamics CRM gebeuren, na de opening van het nieuwe gemeentehuis van Maldegem. "Eerst willen we alle gebruikers mee krijgen met de digitale postregistratie", verklaart Steven Bral. "Er komt op termijn een klachtenbeheerder die elke klacht doorstuurt naar de juiste contactpersoon. Een klacht kan via verschillende kanalen komen – e-mail, brief, telefoon, ... - en wordt dan geregistreerd in CRM. "Door



Pieter Van Besien

"De gebruikers beschikken nu altijd over dezelfde, meest recente gegevens."

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. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Net IT, bel naar +32 9 361 82 33 of bezoek www.net-it.be

Voor meer informatie over Maldegem, bezoek www.maldegem.be

alles digitaal en centraal te registreren verwachten we een betere opvolging van klachten en een betere en meer uitgebreide rapportering over de aard van de klachten en de termijn waarbinnen ze worden opgelost."

Betere dienstverlening

Ook al is het CRM-project bij Maldegem nog niet rond, toch is het voor de gemeente duidelijk dat de software op alle niveaus voordelen oplevert.

"We werken sneller en efficiënter en we kunnen beter rapporteren naar het beleid. Ook onze dienstverlening naar de burger verloopt efficiënter en professioneler. Wanneer een burger de gemeentediensten contacteert, kan de ont-haalmedewerker meteen zien wat er al voor zijn dossier is gebeurd. Dankzij het centrale registratiesysteem is het ook veel gemakkelijker om het werk van collega's op te volgen. Zo kunnen we meer dienstoverschrijdend gaan werken. Op termijn willen we nog meer processen via Dynamics CRM beheren, zoals de reservatie van zalen of het traceerbaar maken van agendapunten van de gemeenteraad voor klachtendossiers. Automatisering is in ieder geval noodzakelijk voor een gemeente. De burger is mondiger dan vroeger en zeker de jongere generatie verwacht – terecht – een efficiënte dienstverlening", besluit Christine Blondeel.