

## Gemeente Destelbergen beheert informatie efficiënter en levert betere dienstverlening

Het gemeentebestuur van Destelbergen automatiseerde zijn administratie. Redenen waren een aantal decretale verplichtingen en het eigen initiatief om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. Dat laatste gebeurt nu vooral dankzij een opsplitsing van de front- en backoffice met nieuwe infobalies waar de meerderheid van de bezoekers onmiddellijk wordt geholpen. Deze snelle dienstverlening wordt mede mogelijk gemaakt dankzij de CRM-software die alle nodige informatie over de gemeentelijke producten samenbrengt en klantcontacten stroomlijnt tussen de front- en backoffice.

Door middel van de CRM-software lukt het steeds beter om informatie in de verschillende softwarepakketten uit de backoffice met elkaar te verbinden. Dit maakt het mogelijk om altijd van de meest recente klantgegevens gebruik te maken.

Destelbergen deed na een openbare aanbesteding een beroep op Net IT. Als CRM-specialist implementeerde Net IT haar specifieke softwaretoepassing voor steden en gemeenten, gebaseerd op Microsoft Dynamics CRM. Hierdoor hebben medewerkers nu toegang tot gecentraliseerde en geactualiseerde klantgegevens waaraan bovendien alle contacten kunnen worden verbonden. Al deze inspanningen moeten uiteindelijk leiden tot een verbeterde dienstverlening aan de inwoners.

### Meer transparantie door synchronisatie

De gegevens van de eigen administratie zijn dan wel gecentraliseerd bij Destelbergen, voor externe databanken met milieuvergunningen, stedenbouwkundige vergunningen, het rijksregister en het strafregister kan dat niet zomaar. De software voor steden en gemeenten van Net IT werkt daarom als een zogenaamd midoffice dat allerlei interne en externe gegevens bijeenbrengt. Het midoffice is een gestructureerde werkomgeving die centraal dossierbeheer mogelijk maakt. Kerndata, zoals persoons- en bedrijfsgegevens vanuit externe databanken, worden gesynchroniseerd en samengebracht in één overzichtelijk geheel. Hierdoor krijgt iedereen sneller volledige en betrouwbare informatie.

“Voorheen werkten we met Excel-lijsten voor e-mailadressen, telefoonnummers en adresgegevens. Het was moeilijk om er een lijn in te trekken, de ene afdeling werkte zus, de andere afdeling zo. Gegevens kwamen ook van meerdere bronnen of werden



**Gert Deryckere**  
Gemeentesecretaris van Destelbergen

“Van bij de opstart van het project hebben wij een goed gevoel bij de samenwerking met Net IT. Het is een solide integrator die heel bereikbaar en toegankelijk is en steeds bereid is samen met ons te zoeken naar oplossingen.”

niet altijd geregistreerd. Het zorgde ervoor dat we onze klanten, de burgers van Destelbergen, niet efficiënt genoeg hielpen”, zegt Gert Deryckere, gemeentesecretaris van Destelbergen.

### Betere samenwerking door OSLO

Net IT bouwde haar software voor steden en gemeenten bovenop de meest recente versie van het Common Citizen Service Platform (CCSP), een gemeenschappelijke technische basis voor CRM-toepassingen voor lokale overheden. De CRM-toepassing van Destelbergen

“Op deze manier weet de burger zeker dat hij geholpen wordt door de juiste medewerker, op een moment naar zijn keuze.”

Gert Deryckere  
Gemeentesecretaris van Destelbergen

voldoet hierdoor aan de Open Standaarden voor Lokale Overheden (OSLO). Het Europees model rond open data zorgt voor standaardisatie waardoor gemeentes vlot en veilig gegevens met elkaar kunnen uitwisselen. “De postregistratie, bijvoorbeeld, gebeurt niet alleen in Destelbergen maar in alle gemeenten. Dankzij de OSLO-standaard kunnen we onze informatie automatisch delen met andere gemeenten die ook volgens de OSLO-standaard werken. Zij hoeven daardoor alleen de applicatie over te nemen en informatie te importeren in plaats van te investeren in een volledig nieuwe applicatie”, legt Jan Hofman, managing partner van Net IT, uit.

### Digitalisering door gemeentelijke decreten

Naast het eigen initiatief van de gemeente Destelbergen om de werking efficiënter te maken, waren er ook decretale verplichtingen die leidden tot de verdere digitalisering van de administratie. Post- en meldingenregistratie, verplichtingen inzake CRAB (Centraal Referentieadressenbestand) waren zaken die de gemeente Destelbergen verplicht moest implementeren.

“Heel wat adressenbestanden werden vroeger decentraal bijgehouden. Een huisnummer in ons systeem kwam in realiteit soms met meerdere percelen overeen, of omgekeerd. Onze database was dus niet altijd geüpdatet. Net IT creëerde voor Destelbergen een koppeling met het CRAB, waardoor we onmiddellijk zien welk adres aan welk perceel is gekoppeld”, zegt Gert Deryckere.

Ook de postverwerking gebeurde vroeger manueel en dat kostte veel tijd. Nu wordt de post via een gescande streepjescode automatisch per afdeling gesorteerd. Tegelijk kan iemand alles centraal opvolgen dankzij de digitalisatie van de postregistratie in CRM. Dat is sneller en efficiënter.

Een duizendtal meldingen en klachten per jaar werden voorheen niet bijgehouden. Nu worden die gegevens automatisch geregistreerd in CRM, waardoor Destelbergen gemakkelijker statistieken kan bijhouden en alles vlotter kan opvolgen.

Als kers op de taart wordt in de CRM-toepassing van Net IT ook een oplossing geboden voor vergaderbeheer en notulering.

### Waar zit het grote verschil, wat wordt bedoeld met back- en frontoffice?

Gert Deryckere: “Het verschil is dat we voor contacten met inwoners en bedrijven - onze klanten - vertrekken van hun behoeften en we onze organisatie daar zo goed mogelijk op afstemmen. Vroeger stapte je naar de gemeente voor administratieve verplichtingen, aangiftes, vergunningen, IVAGO-stickers en dergelijke meer. Hiervoor moest je vaak een weg zoeken door de verschillende diensten in het gemeentehuis. Nu hebben we een frontoffice, de plek waar je een eerste, dikwijls snel contact hebt met het gemeentebestuur via de telefoon, brief of e-mail. Dan is er de backoffice waar de diensten achter de schermen werken aan een veelheid van dossiers. De bedoeling is dat de frontoffice zoveel mogelijk de burger kan verder helpen zodat backoffice meer tijd heeft om de dossiers efficiënt te behandelen. Natuurlijk blijven ook nog heel wat gespecialiseerde vragen over die behandeld worden door onze deskundigen. Wie doorgedreven hulp nodig heeft, krijgt een afspraak. Ervaring leert intussen dat de burger op deze manier zeker weet dat hij geholpen wordt door de juiste medewerker, op een moment naar zijn keuze.”

### Vlotte overgang door Net IT

“Onze medewerkers hebben het niet altijd even gemakkelijk met de digitalisering van hun dagtaken”, zegt Gert Deryckere. “Om die reden namen we in het bestek bijzondere eisen op rond helpdesk. Een permanente ondersteuning bij de digitalisering door Net IT zorgt ervoor dat de overgang voor iedereen haalbaar blijft. Van bij de opstart van het project hebben wij een goed gevoel bij de samenwerking met Net IT. Het is een solide integrator die heel bereikbaar en toegankelijk is en steeds bereid is samen met ons te zoeken naar oplossingen.”

