

# Naar een nieuwe dienstverlening

Hilde Rekkers, departementshoofd samenleving  
Lore Van den Bergh, stadswinkelmanager

Het begin...



# Afdeling burgerzaken: cijfers en feiten

- Departement samenleving
- Aantal medewerkers:
  - Bevolking: 31,0 VTE
  - Burgerlijke stand: 9,1 VTE
  - (Begraafplaatsen: 14,5 VTE)
  - De dienstverlening wordt centraal aangeboden, met beperkte dienstverlening in de dorpen (vroegere fusiegemeenten)
- Voor 2006:
  - Teams met 'specialisten' → opvolging bij afwezigheid?
  - Front en back office activiteiten in dezelfde ruimte → perceptie klanten...
  - Gehuisvest op verschillende lokaties
  - Verschillende openingsuren → verwarrend , problemen bij doorverwijzen...
  - Lange wachttijden
  - Klachten (ombudsman, ...)
- Conclusie: **verandering is nodig!**

# Uitgangspunten voor een nieuwe dienstverlening

## De klant staat centraal



- Centralisering van de dienstverlening in een duidelijk herkenbaar nieuw gebouw
- Scheiding tussen front en back office
- Onthaal aan één balie (éénloketsysteem)
- Ruime en uniforme openingsuren
- Snelle en correcte dienstverlening (automatisering!)

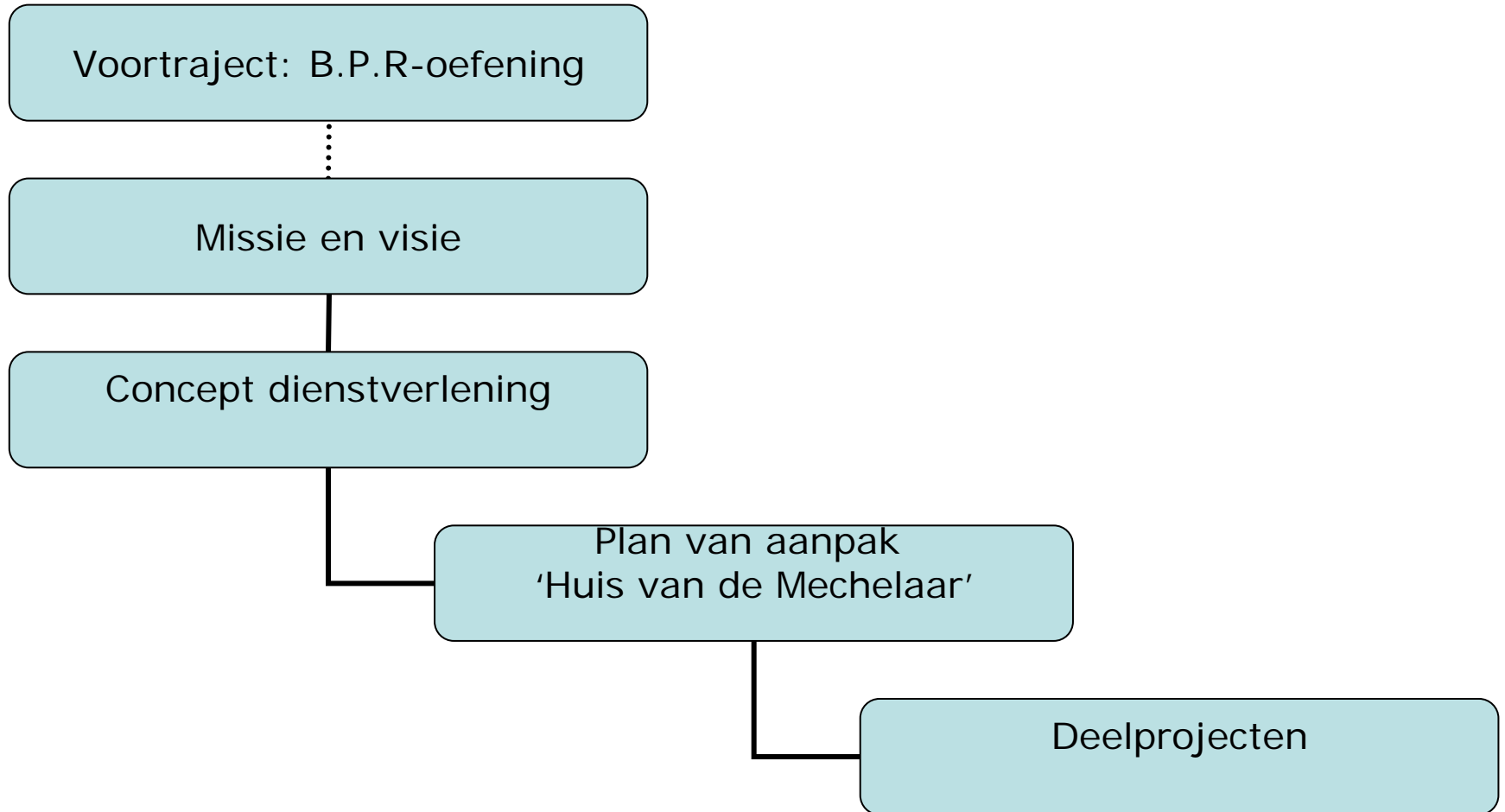
Het gezicht van de nieuwe dienstverlening:  
**het Huis van de Mechelaar**



Het gezicht van de nieuwe dienstverlening:  
**het Huis van de Mechelaar**



# Start van het project



# Missie en visie Stad Mechelen

## – **Missie**

Stad Mechelen. In volle vaart op mensenmaat.

## – **Visie**

Het nieuwe Mechelen is een historische woonstad op mensenmaat, waar een efficiënte en klantgerichte stadsadministratie, een boeiend en dynamisch economisch en sociaal-cultureel weefsel en een aantrekkelijk openbaar domein borg staan voor hoge levenskwaliteit.

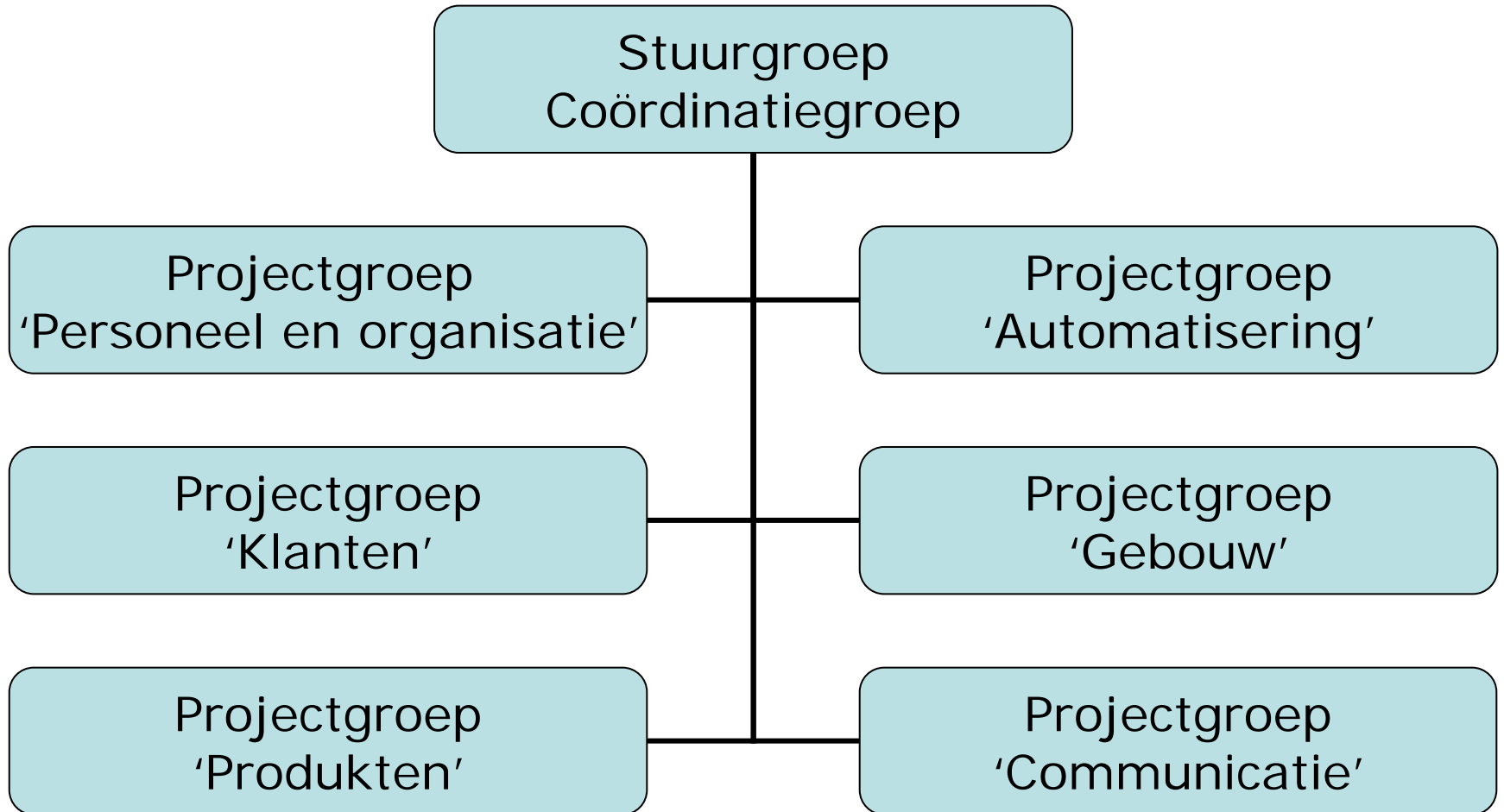
# Concept dienstverlening

- Van toepassing op alle stadsdiensten
- De kernwaarden:
  - **A**ctief
  - **B**ekwaam
  - **C**liënt-/klantgericht
  - Kwalitatief
  - Lerend
  - Coördinerend
  - Samenwerkend
  - Open
  - Respectvol

# Plan van aanpak 'Huis van de Mechelaar'

- Projectstructuur met
  - Multidisciplinair samengestelde projectgroepen
  - Systematische opvolging (coördinatiegroep)
  - Systematische terugkoppeling met beleid (stuurgroep)
- Participatie van de medewerkers (bottom up)
- Gefaseerd (evolutionair)
- Start: 1 september 2004
- Opening huis van de Mechelaar: april 2006

# Projectstructuur:



# Participatie van de medewerkers

- Kick-off meeting
  - Plenair
  - Start van het project: doelstellingen, concept dienstverlening, Huis van de Mechelaar,
- Brainstormsessies:
  - Kleinere groepjes
  - Inhoud: Huisstijl 'omgaan met klanten', profiel medewerkers, ...
- Werkgroepssessies:
  - Kleinere groepjes
  - Inhoud: verder uitwerken huisstijl, openingsuren, inhoud opleiding 'diversiteit in de dienstverlening', intern communicatieplan

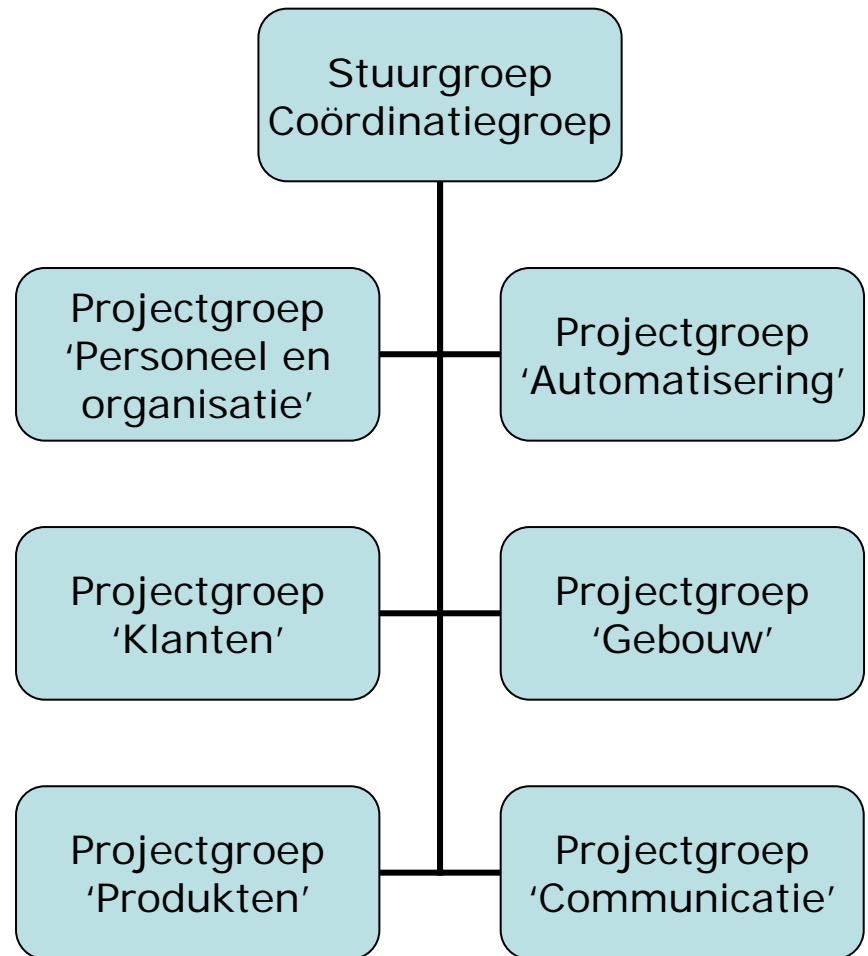
# Participatie van de medewerkers (2)

- Informatiesessies
  - Inhoud: terugkoppeling van de resultaten van brainstorm- en werkgroepsessies, beslissingen college, ...
- Opleiding:
  - Algemeen gedeelte (klantvriendelijkheid, diversiteit in de dienstverlening, Babel, ...)
  - Specifiek gedeelte (afhankelijk van de resultaten van de screening)
- Plannings- en functioneringsgesprekken
- Werfbezoeken
- Doorlopend: nieuwsbrief, intranet, intern (praktische zaken)

# Plan van aanpak & automatisering

3 projectgroepen waren intensief betrokken bij de automatisering:

1. Automatisering
2. Produkten
3. Klanten



# Projectgroep 'Automatisering'

- **Opdracht**

Het leveren van de automatisering nodig voor het huis van de Mechelaar

- **Hoe?**

1. Plan van eisen
2. Marktverkenning
3. Aankoop (overheidsopdracht)
4. Implementatie en opleiding medewerkers

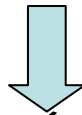
# Projectgroep 'Producten'

## Opdracht

- Aanbod volgens vraag van de klant
- Minimum aan doorverwijzing (één-loket principe)

## Hoe?

- Oplijsten van alle producten
- Toewijzen van producten aan dienst/team
- Procesanalyse per product



**Kennisdatabank** (PROTOS) toegankelijk via intranet

# Projectgroep 'Personeel'

- Doel

De nodige competenties (kwantiteit en kwaliteit) zijn aanwezig

- Hoe?

1. Bepaling van de personeelsbehoefte
2. Functie- en profielbeschrijvingen
3. Recruitering van nieuwe medewerkers
4. Opleiding

# Automatisering: het resultaat

## Wat wilden we bereiken?

- Efficiëntie via digitalisering
- Aandacht voor scheiding tussen front office (loketten) en back office (afhandeling dossiers)
- Ondersteuning van medewerkers en management

# Loketten stadswinkel



# Automatisering: wat?

1. Digitalisering van archief
2. Automatisering kassasysteem en betalingen aan het loket
3. Kennisdatabank
4. Klantenbegeleidings-systeem
5. Self Service Document Desk





# Automatisering: hoe?

## 1. **Digitaal archief** – Cival Scansearch

Aktes van burgerlijke stand worden ingescand omwille van scheiding front office en back office.

Resultaat: Er ontstaat een digitaal archief dat zowel aan het loket als in back office toegankelijk is. Medewerkers kunnen rechtstreeks de gevraagde aktes genereren.

# Automatisering: hoe?

2. Invoering van **multifunctioneel kassaprogramma** Cassandra en mogelijkheid tot **elektronisch betalen** aan elk loket.


# Automatisering: hoe?

## 3. **Kennisdatabank** aangemaakt in Protos

- Voor elk product wordt stap voor stap weergegeven welke vragen men als onthaalmedewerker moet stellen vooraleer men een klant doorverwijst naar de juiste dienst
- Doel: vermijden dat klanten foutief worden doorverwezen + nagaan of de nodige documenten aanwezig zijn



## Stadswinkel HvdM

 [Documenten](#)

 [Index](#)

[Hoofddomeinen](#) - [Alle domeinen](#) - [alle modellen](#) - [procesmodellen](#)



Stadswinkel HvdM (procesmodellen)

### [Stadswinkel HvdM](#)


#### [Attesten](#)

-  [Bewijs van leven](#)
-  [Historiek adressen](#)
-  [Nationaliteitsbewijs](#)
-  [Samenstelling van gezin](#)
-  [Uittreksel kiesregister](#)
-  [Woonstbewijs](#)
-  [Woonstbewijs voor huwelijk](#)

#### [Dieren](#)

-  [Aanvraag slachtbewijs](#)
-  [Houden reisuiven](#)

#### [Eensluidendverklaring](#)

-  [Eensluidendverklaring](#)

#### [Geboorte/adoptie](#)

-  [Aangifte adoptie](#)
-  [Aangifte geboorte](#)
-  [Erkenning voor de geboorte](#)
-  [Uittreksel geboorteakte](#)



#### [Huisvuil](#)

-  [Huisvuilzakken en containerpark](#)

#### [Huwelijk/samenwoning/echtscheiding](#)

-  [Aangifte huwelijk](#)
-  [Bewijs van huwelijksaangifte \( huwelijksbelofte\)](#)
-  [Document mutualiteit](#)
-  [Samenwoning - verklaring](#)
-  [Uittreksel echtscheiding \( overschrijving vonnis\)](#)
-  [Uittreksel/afschrift huwelijksakte](#)
-  [Verlofbriefjes](#)
-  [Woonstbewijs voor huwelijk \( k\)](#)

#### [Identiteitsdocumenten](#)

-  [Identiteitskaart of identiteitsbewijs](#)
-  [Voorlopig identiteitsbewijs](#)

#### [Militie](#)

Stadswinkel HvdM

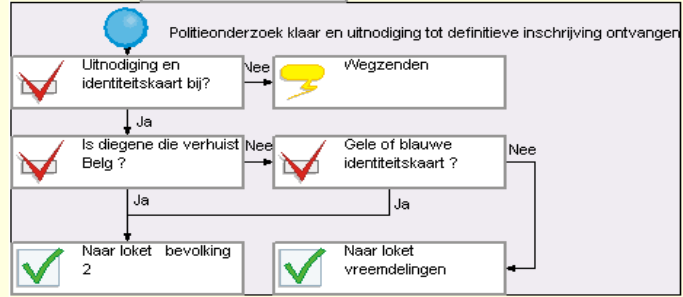
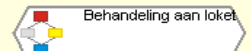
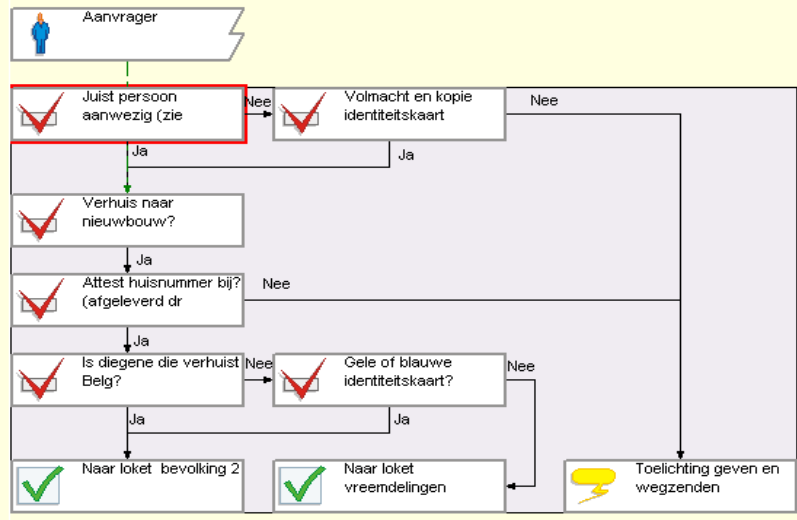


# Adreswijziging (verhuis binnen Mechelen)

(Versie 0.8)

- [Domeinpagina](#)
- [Hoofdproces](#)
- [Overzicht](#)
- [Scherm](#)
- [Index](#)

## Hoofdproces



[Algemeen](#)

[Juist persoon aanwezig \(zie instructie\) ?](#)

### Instructie

#### Verhuis gezin:

- 1 van ouders of volwassen gezins- leden aanwezig

#### Verhuis samenwonende partners

- 1 van beiden aanwezig
- beiden voordien reeds op zelfde adres ingeschreven

#### Verhuis naar rusthuis:

- verantwoordelijke rusthuis met identiteitskaart bejaarde
- ofwel: familielid met volmacht en identiteitskaart bejaarde

#### Verhuis minderjarige:

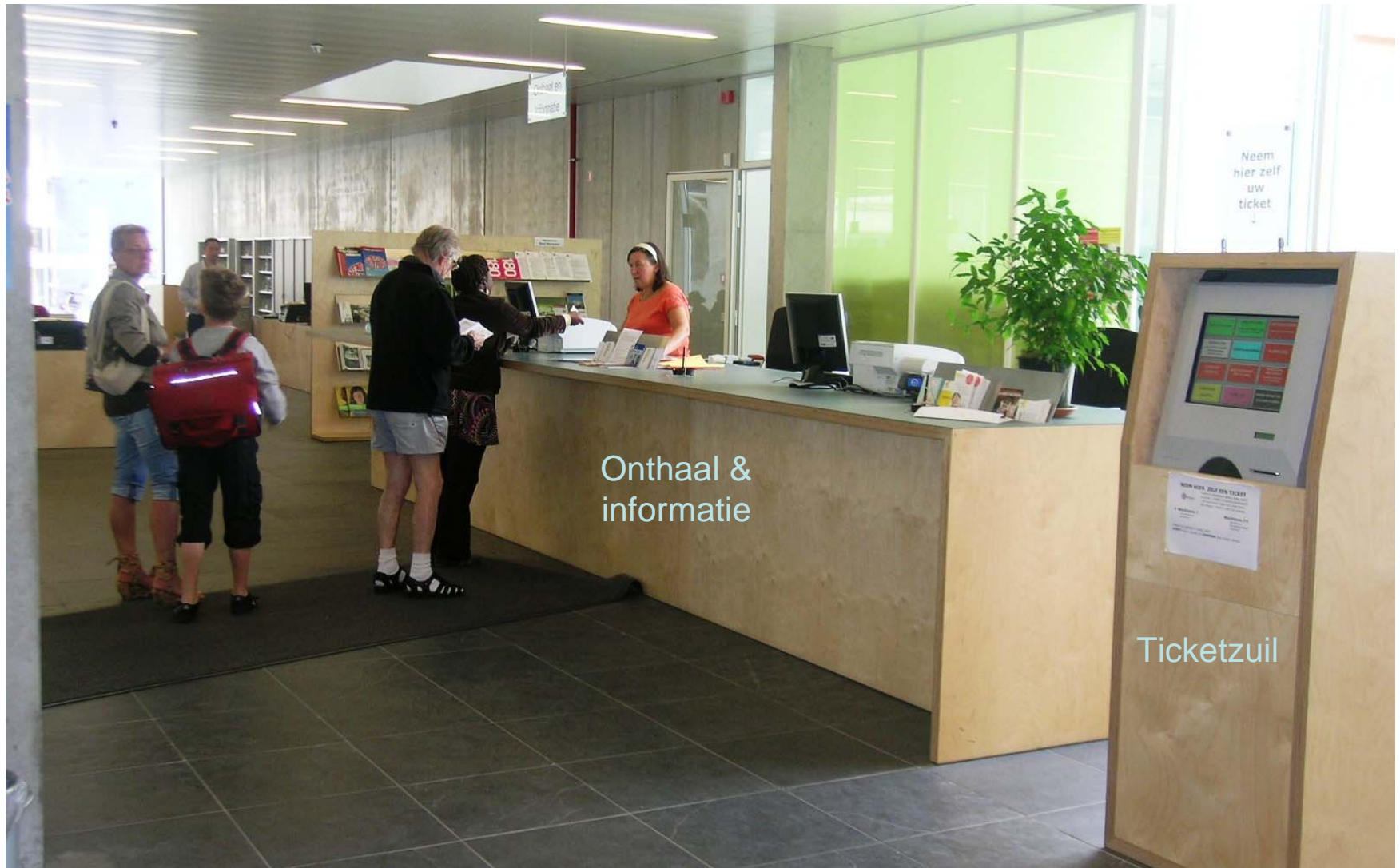
- persoon met hoederecht
- ingeval van scheiding: beslissing van rechtbank voorleggen (als deze er al is)

# Automatisering: hoe?

## 4. **Klantenbegeleidingssysteem** – Management Systems

- Doorverwijzen van klanten naar juiste dienst
- Keuze tussen onthaal of zelf een ticket nemen aan ticketzuil
- Niet alleen doorverwijzen, ook het permanent opvolgen van wachttijden en aantal klanten
- Aanmaken van statistieken mogelijk

# Onthaalbalie en ticketzuil in het Huis van de Mechelaar



Onthaal & informatie

Ticketzuil

Neem  
hier zelf  
uw  
ticket



IDENTIFIKAANT Identificeer u met uw kaart voor toegang tot de tentoonstelling	TOEGANGSKAART Toegang tot de tentoonstelling voor maximaal 1 persoon	TOEGANGSKAART Toegang tot de tentoonstelling voor maximaal 1 persoon
REVISIE VAN Kaart, wijziging naam, adres, geboortedatum, achternaam, etc.	VERVOLGINGSKAART Vervolgkaart voor de tentoonstelling	ALTERNATIEF Alternatieve kaart voor de tentoonstelling
PASPOORT (KOPIEER)	ERFSTAMMELIJN Erfstamboom voor de tentoonstelling	OPDRACHT Opdracht voor de tentoonstelling
GOEDKOPPE ADAPTIE	HUWELIJK Huwelijk voor de tentoonstelling	ARBEIDSKAART Arbeidskaart voor de tentoonstelling

**NEEM HIER ZELF EEN TICKET**  
In de tentoonstelling kunt u zelf een ticket kopen. Het ticket is geldig voor maximaal 1 persoon.  
De ticketprijs is € 10,-.  
De ticketprijs is € 10,-.  
De ticketprijs is € 10,-.

← Wachzone 1  
Wachzone 2 →

DE TENTOONSTELLING IS GEFINANCIËRD DOOR DE STAD ROTTERDAM.

# Close-up van ticketzuil

# Doorverwijzen van klanten naar wachtzones en loketten



Wachtzone 1 bij team bevolking en  
vreemdelingenzaken



Wachtzone 2 bij  
burgerlijke stand,  
bevolking 2 en het loket  
van jeugd & sport



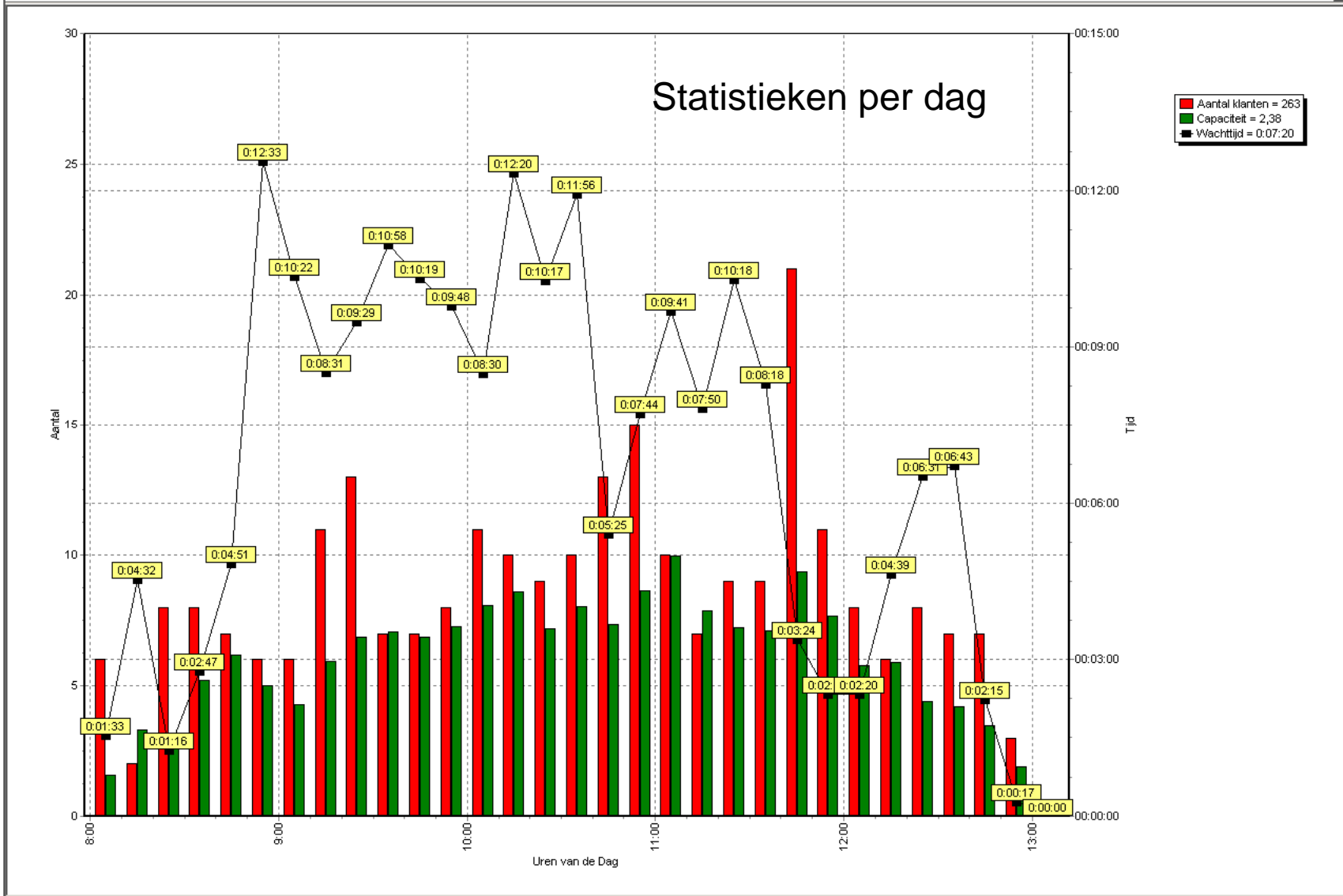
Oproepen van  
klant via  
plasma'schermen



Loketten bevolking 1

	Naam	Nr.	Aantal wachtenden	Gem. geschatte wachttijd	Max. geschatte wachttijd	Werkelijke cap.	Noodzakelijke cap.	Gemidd. gesprek	Kwaliteitscoëff.	Coëff. Behoud Bevoeg.	Aantal gespr.
Ticketverdel...	Bevolking 1	1	7	0:10:23	0:13:34	2,58	2,85	0:04:42	97	97	175
	Bevolking 2	2				4,00	1,22	0:07:47	100	100	124
Oproepstrat...	Geboortes - nationaliteit	3				1,00	0,00	0:10:39	94	94	22
	Huwelijken	4				1,00	0,00	0:10:45	100	100	22
Werkplekken	Overlijden - stempelcontrole	5				1,00	0,00	0:12:12	100	100	2
	Vreemdelingen	6	2	0:05:44	0:06:43	2,00	1,51	0:06:15	100	100	51
Onthaaldienste n	Snelloket	7						0:02:00			
	Onthaal	8				1,00	0,00				
	Zuil	9							100	100	124
	Activatie EIK	10	2	0:12:19	0:12:24	0,42	0,49	0:03:42	100	100	16
	Algemeen	11		0:09:53	0:13:34	13,00	6,07	0:07:00	98	98	536

Afbeelding van Sirius Vision → opvolging van het aantal klanten en geschatte wachttijd per dienst



# Automatisering: hoe?

## 5. **Self service document desk** (SSDD) –

Cipal

- Zelf attesten aanvragen met elektronische identiteitskaart
- Afhalen van het document aan het snelloket waar de medewerker de nodige stempels en handtekening aanbrengt.
- Voordeel: tijdswinst en ontlasting van andere loketten
- Bedoeling om aanbod in de toekomst verder uit te breiden

# Self Service Document Desk



# Voorwaarden tot succes

- Gefaseerd plan van aanpak met duidelijke doelstellingen en aanduiding van verantwoordelijkheden.
- De projectorganisatie moet de nodige flexibiliteit toelaten.
- Aandacht voor interne communicatie en inspraak.
- Goede projectopvolging.