

Gemeente BEVEREN introduceert centraal meldpunt voor haar inwoners

Procesgeoriënteerde afhandeling van meldingen van de inwoners



GEMEENTE BEVEREN

Inwoners:

46.000

Oppervlakte:

15.000 ha

Contact:

meldpunt@beveren.be



"Foto: Pascal Wyncke, SeniorenNet.be"

"Onze inwoners wisten dikwijls niet waar ze binnen de Gemeente Beveren terecht konden voor hun meldingen, klachten of suggesties.

De invoering van OMNITRACKER maakt het nu mogelijk om via dezelfde procedure te communiceren met de Gemeente via het centrale meldpunt op de Grote Markt of via telefoon, post en e-mail.

Naast het melden van zaken als putten in de weg en kapotte verlichting kunnen onze inwoners ook de status zien en daadwerkelijk opvolgen wat er met hun melding gedaan wordt."

Marc van de Vijver
Burgemeester Gemeente Beveren

Gemeente Beveren vooruitstrevend in oplossen issues Gemeentebesturen

De gemeente Beveren is gelegen in de noord-oostelijke hoek van de provincie Oost-Vlaanderen, aan de oost rand van het landelijke Waasland. Beveren is de grootste gemeente van Vlaanderen en staat bekend als vooruitstrevend in het oplossen van issues binnen de Gemeentebesturen.

Hedendaagse uitdaging Gemeentelijke dienstverlening:

1. Gemeenten/Steden/Provincies ondersteunen een groot gamma aan producten en diensten.
2. Diverse aanvraagmogelijkheden:
 1. Loket
 2. Telefoon & Fax
 3. Post (briefwisseling)
 4. Email & Internet (web access)
3. Opvolging niet eenvoudig:
 1. Interne opvolging van alle aanvragen, meldingen, klachten, brieven, mails binnen vaak verschillende afdelingen.
 2. Mondige burgers die feedback en snelle actie verwachten.
 3. Prestatiemeting van aanvraag tot aflevering. (E-Governance)

Introdactie van Gemeentelijk Meldpunt

De omslag naar het kwaliteitgericht denken binnen de Gemeente besturen had het introduceren van het Gemeentelijk meldpunt tot gevolg. Speerpunten van het kwaliteitgericht denken zijn:

1. Documenteren van de dienst als proces
2. Zelfevaluatie kader
3. Verhoogde tevredenheid bij burgers en medewerkers

Voor klachten en suggesties was het voor velen niet duidelijk waar binnen de Gemeente het juiste meldpunt was. En daarnaast was de opvolging een probleem. Als je een melding of suggestie deed—wat gebeurde er dan met deze melding? Werd er iets mee gedaan? En waarom duurde het zolang voordat er actie ondernomen werd? Met de introductie van het meldpunt infokantoor aan de Grote Markt is er een grote stap gemaakt naar het beter en transparanter communiceren tussen de Gemeente en haar inwoners. Meldingen, klachten en suggesties kunnen op de Grote Markt aan de balie worden doorgegeven. Ook is het mogelijk om dit via de telefoon of e-mail te doen.

OMNITRACKER verzorgt proces- afhandeling van nieuw Gemeentelijk centraal meldpunt

OMNITRACKER is de software oplossing die bij Beveren is geïmplementeerd en voorziet in de procesmatige melding, afhandeling en terugkoppeling van de diverse aanvragen, klachten en suggesties van de inwoners.



OMNITRACKER ondersteunt het centraal meldpunt en maakt mogelijk:

1. integratie van verschillende communicatie kanalen (decentrale afhandeling mogelijk)
2. Overzichten bieden vanuit diverse perspectieven (coördinatie)
3. Proces georiënteerd door middel van voorgedefinieerde workflows (standaardisatie)
4. Vereenvoudiging administratie, gebruiksvriendelijkheid, automatisatie (efficiëntie)
5. Integratie (technisch en organisatorisch) met bestaande systemen als Rijksregister, Active Directory, Gemeente archief

Om zo een goede afhandeling; en effectieve communicatie te waarborgen van de diverse vaak complexe processen binnen de gemeente Beveren. Resultierend in tevreden medewerkers binnen de Gemeente door de toegenomen controle en eenduidige procedures en processen. En tevreden inwoners omdat er naar ze geluisterd wordt en er gecommuniceerd wordt.



Email: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Nederland
President Kennedylaan 19
NL 2517 JK The Hague
Tel: +31 (70) 711 8381
Fax: +31 (70) 711 8389

Email: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET Technologies NV/SA
Remysite-Vaardijk 3
B 3018 Leuven
Tel: +32 (16) 498 520
Fax: +32 (2) 498 529