

THEMA 3

Digitalisering van werkprocessen en dossiers

Je wil als bestuur je inwoners, bedrijven en verenigingen... zo snel en zo goed mogelijk verder helpen. 'Dienstverlening vanop afstand' is hiertoe een uitstekend middel. De voorbije jaren werden al veel inspanningen geleverd op dit vlak, maar er ligt nog heel wat werk op de plank. Nog veel meer producten en diensten zouden naast de bestaande kanalen ook via digitale weg aangeboden kunnen worden.

ZELF WERKPROCESSEN EN DOSSIERS DIGITAAL AFHANDELEN

Voor veel subsidies, vergunningen of kleine aanvragen zijn er op dit moment geen kant-en-klare softwaretoepassingen op de markt. Wanneer die er wel zijn, gaat het vaak om gesloten oplossingen met een beperkt toepassingsbereik. Kiezen voor dergelijke 'best-of-breed' producten bemoeilijkt sterk de integratie van verschillende diensten en doet het totale IT-kostenplaatje al snel de pan uit swingen. Zeker als je voor elke wijziging of aanpassing die verschillende leveranciers ook nog eens moet betalen.

Hoe pak je het dan best aan als je een groot deel van je productenaanbod van a tot z digitaal wil afhandelen? Enkel een online formulier voor de burger aanbieden op je website, zorgt nog niet voor een efficiënte verwerking door de behandelende diensten. Als de dossieropvolging louter via e-mails en diverse losse documenten verloopt, worden automatiseringskansen gemist, en zijn de werkprocessen vaak niet optimaal onder controle.

Om uit deze patstelling te geraken hebben we een **raamovereenkomst 'Digitale dienstenmotor'** afgesloten die **een oplossing** biedt voor het automatiseren van de

typische dossieropvolging die veelvuldig aan de orde is binnen jouw dienstverleningsportfolio. Binnen het gebruiksvriendelijke, 'no-code' beheersplatform zet je zelf dossiertypes op en beheer je het werkproces dat dossierbehandelaars moeten doorlopen voor de correcte, efficiënte en klantvriendelijke afhandeling van allerhande dossiers binnen jouw bestuur. Je kan dus als bestuur zelf producten en diensten digitaal opzetten, zonder daarbij te moeten programmeren. Beschouw het als een soort blokkendoos waarmee je zelf stap voor stap je digitale dienstverlening verder uitbouwt.

In het platform zullen basisversies van veel gebruikte processen zoals evenementenbeheer (cfr. het project Eventmachien), vergunningen, subsidies/premies, klachten... beschikbaar worden gesteld. Het is de bedoeling om deze **basisbibliotheek** samen met jullie systematisch uit te breiden en via deze weg niet alleen digitale producten en diensten, maar ook kennis en ervaringen uit te wisselen. Het platform voorziet ook in een aanbod aan **generieke koppelingen met veelgebruikte databronnen en applicaties**, om maximaal te integreren met bestaande voorzieningen binnen en buiten je bestuur. Ook dit aanbod zal op termijn verder worden uitgebreid, in overleg met deelnemende besturen.

HOE KAN VERA JE HELPEN?

Heb je interesse in deze vernieuwende aanpak, die de focus legt op (kosten-)efficiëntie, zelfredzaamheid en gebruiksvriendelijkheid voor dossierbeheerders, volg dan onze **online infosessie op donderdag 28 januari** waar alle details over de raamovereenkomst worden toegelicht.

Je vindt meer info over deze nieuwe raamovereenkomst op www.vera.be/digitaledienstenmotor.