




DIENSTVERLENING BURGERZAKEN

MECHELEN



- 
- Mobiele dienstverlening
Gent
 - Dienstverlening in
beweging
 - Toekomst
 - Gemeente zonder
gemeentehuis



MOBIELE DIENSTVERLENING IN GENT

- Er zijn 2 vaste medewerkers van Burgerzaken (2 back-ups) en 4 van Gentinfo/Stadswinkel.
 - identiteit / verhuizen / reizen en rijden / akten, uittreksels en attesten / verkiezingen
 - registratie en ontbinding wettelijk samenwonen / huwelijksaangifte
 - Wettigen handtekening / eensluidend verklaren / aankoop taxicheques
 - Aangifte laatste wilsbeschikking en verklaring euthanasie / aanvraag pensioen
 - Informatie stad Mechelen, burgerzaken, tegemoetkoming handicap, vervoer mobiele persoon
 - Uitpas
- Om te rijden met deze vrachtwagen van 11,5 m heb je een rijbewijs C nodig.
- MOBI is gekoppeld aan een dienstencentrum, waar de documenten ook bewaard worden. Transport is dus miniem.
 - Er is geen beveiligd transport nodig
- Sedert 1 oktober terug operationeel.
 - Op jaarbasis hebben we zo'n 11.000 'klanten' voor 4 locaties.
 - Totaal aantal inwoners = 263.429 (Mechelen = 87.280)
- Er is vrije inloop.
 - Wat je aanvraagt in MOBI, moet je daar ook afhalen
- In 2023 komt er 1 stadkantoor (centraliseren van alle administratie op 1 plek)



DIENSTVERLENING IN BEWEGING

2015

- Centralisatie loketten
 - Burger kan voor administratie fysiek op 1 plaats terecht = Huis van de Mechelaar
 - Dienstverlening aan huis, gevangenis, ziekenhuis,...
 - Start met werken op afspraak
 - Onthaal – Snelloket = niet op afspraak
 - Themaloketten = op afspraak
- Een onthaal dat ruim toegankelijk is
 - Het aanspreekpunt en gezicht voor stad Mechelen = M-bassadeurs
- Telefonisch onthaal omvormen tot algemeen klantencontactcenter met gratis telefoonnummer = 0800 20 800
- Digitale stad
 - Uitbouw e-loket met aandacht voor e-inclusie
 - Plaatsen van selfservicedesk in het Huis van de Mechelaar
 - Nieuwe website met uitbreiding e-loket (eigen webformulieren)



DIENSTVERLENING IN BEWEGING

- 2017: Bevraging klanttevredenheid (van januari tot en met augustus)
 - Afstemming van openingstijden
- 2017: Decentralisatie van de dienstverlening dienst bevolking en snelloket
 - Start met werken op afspraak (twee halve dagen per maand) in dorpshuizen Leest, Walem en Muizen met beveiligd transport
 - 2019: uitbreiding van twee halve dagen, naar vier halve dagen per maand
 - Eind 2019: stopzetting van dienstverlening dienst bevolking en snelloket in de dorpshuizen Walem en Muizen
- 2019: Modernisering van de burgerlijke stand
 - 2019: Aankoop csDABS
 - 2019: Aankoop EgovFlow – digitaal aanvragen en onmiddellijk ontvangen van akten
 - 2020: uitbreiding van EgovFlow naar attesten
 - 2020: uitbreiding van EgovFlow naar uittreksel strafregister en reistoelating minderjarigen
- 2020: Afhalen van e-ID kan zonder afspraak aan het snelloket



DIENSTVERLENING IN BEWEGING

- 2020: online registratie orgaandonatie / laatste wilsbeschikking is mogelijk
- 2020: aankoop kennisplatform
 - Hoger niveau van dienstverlening
 - Verdere professionele uitbouw van het KCC
 - 2021: uitbreiding dienst vreemdelingen
- 2020: Start geboorteloket
 - 2 halve dagen / week
 - 2021: Uitbreiding naar 3 halve dagen / week
- 2021: Start overlijdensloket
 - Aangifte overlijden op hoofdbegraafplaats



TOEKOMST

- Optimalisatie openingsuren Huis van de Mechelaar
- Heropening dienstverlening dienst bevolking en snelloket in het dorps huis Leest
- Aanvraag pin –en pukcode via EgovFlow
- Aanvraag rijbewijs via eigen webformulier
- Hulp bieden aan selfservicedesk/telefoon voor aanvragen via EgovFlow en/of maken van afspraken
- DVZ is bezig met een digitaliseringstraject en dit brengt zeker opportuniteiten met zich mee
- Samenwerken met Tina (stafmedewerker Leeftijdsvriendelijkheid / toegankelijkheid)
- Onderzoeken of:
 - We meer aan huis dienstverlening kunnen bieden
 - Er nood is aan informatieavonden over onze dienstverlening
 - Er een mogelijkheid is om producten op andere plaatsen te laten afhalen (bv. reispas afhalen in bib)



GEMEENTE ZONDER GEMEENTEHUIS

Het project Gemeente zonder gemeentehuis kadert in het relanceplan Vlaamse Veerkracht, een ambitieus investeringsplan van de Vlaamse Regering om het economisch en maatschappelijk weefsel te herstellen na de zware impact van COVID-19.

Het relanceplan is onderverdeeld in 7 speerpunten, 35 clusters en 180 projecten. **Digitale transformatie** is één van de zeven prioriteiten in het Vlaamse relanceplan.



GEMEENTE ZONDER GEMEENTEHUIS

- Rijbewijzen:
 - Automatische verwittiging verval van rijbewijs
 - Controle authenticatie via Burgerprofiel
 - Betaling via Burgerprofiel
 - Gebruiken pasfoto e-ID
 - Keuze gemeente aflevering in veilige omgeving bv bibliotheek, cc post,...
- Polio:
 - KB in voorbereiding
 - Volledig via Vaccinet
- Slachtvergunning
 - Via Sanitel
- Voorlopige bewindvoering
 - Via rechtbank



GEMEENTE ZONDER GEMEENTEHUIS

- Identiteitskaart
 - Verwittiging vernieuwing automatisch ontvangen in e-box
- Burgerlijke stand: het mogelijk maken om verschillende zaken te digitaliseren (KB is in de maak)
 - Pre/post erkenning van kind
 - Aangifte huwelijk
 - Aangifte geslachtswijziging
 - Naamsverandering
 - Registratie wettelijke samenwoning

