

Aanwezig Fabienne Blavier, voorzitter.  
Bart De Nijn, Kathleen De Roover, schepenen.  
Christiaan Backx, Catherine François, Melikan Kucam, Patrick Princen, Marc Van hammée, Jan Verbergt, commissieleden.

Externen:

Ambtenaren: Steven Vermeeren.

Verontschuldigd Greet Geypen, Marina De Bie, schepenen, Liesbet De Keersmaecker, Stefaan Deleus, Karel Geys, Tom Kestens, Glenn Nason, Frank Nobels en Magda Van Loon, commissie leden.

Datum 12 mei 2015 – 20.00 uur

**1. Verslag 29 april 2015 (wordt later opgeladen in cobra).**

Wordt later ter goedkeuring voorgelegd.

**2. Resultaten implementatie tablets/topdesk (toelichting door Steven Vermeeren, noodplanambtenaar).**

De toelichting bestaat uit 4 onderdelen:

- de historiek rond de nood *aan* en implementatie *van* de SMS (Service Management Software) Topdesk; een 4-ledige probleemstelling;
- geïmplementeerde oplossingen per probleemstelling;
- eerste resultaten van de implementatie;
- data als beleidsinstrument.

**Historiek, een 4-ledige probleemstelling**

De huidige SMS werd initiëel aangekocht als antwoord op de vraag vanuit de stedelijke uitvoeringsdiensten naar nieuwe, uniforme meldingsbeheerssoftware. De nood aan deze nieuwe software ontstond uit het feit dat:

- de uitvoeringsdiensten intern met een veelvoud aan niet-compatibele databeheersystemen werkten;
- vakkennis gefragmenteerd aanwezig was onder de diverse administratieve krachten;
- er een veelvoud aan meldingskanalen bestond;
- er een gebrek was aan software-toegankelijkheid op het terrein.

In september 2011 werd een nieuw softwarepakket geïmplementeerd bij 2 teams binnen de stedelijke uitvoeringsdiensten: team onderhoud openbaar domein en de wijkonderhoudsteams. In de loop van de volgende jaren ontdekten diverse andere stadsdiensten de voordelen van het nieuwe software-pakket en werd de focus verlegd naar een organisatiebrede implementatie van SMS.

**Geïmplementeerde oplossingen**

Met de implementatie van de SMS in september 2011 kwam een einde aan de niet-compatibele databeheersystemen; hierbij werd voorrang gegeven aan de teams die doorgaans het gros van de burgermeldingen behandelen.

De uniforme software en het gebruik van generieke, intuïtief opgebouwde ingaveformulieren maakten het mogelijk dat meldingen door alle administratieve krachten konden worden ingegeven. De gefragmenteerde vakkennis vormde alsdus niet langer een probleem bij ingave van meldingen/klachten. Bij uitbreiding geldt deze vereenvoudigde ingave voor al het stadspersoneel. Ook de burger kan heden gebruikmaken van een nieuw, vereenvoudigd webformulier om meldingen te maken. De ingave in kwestie wordt rechtstreeks ingeladen in de SMS.

Door –oa via een informatiecampagne, begin 2015- de nadruk te leggen op het gratis infonummer 0800.20.800 en het nieuwe webformulier, wordt het veelvoud aan meldingskanalen langzaam maar zeker afgebouwd.

De software-toegankelijkheid op het terrein werd verholpen door het ter beschikking stellen van tablets aan de respectievelijke hoofdtechnici in maart 2015. Via deze tablets kunnen de hfd.technici zelf meldingen opvolgen, statuswijzigingen en opmerkingen invoegen, verloopt planning- en afspraakbeheer efficiënter en wordt achterliggende data (plannen, foto's, historiek etc) eenvoudig te raadplegen op de werf.

Aangezien het digitaal databeheer op het terrein aanzienlijk sneller kan verlopen dan de vroegere "papier keten" tussen administratie en hfd.technici, kunnen SLA's veel nauwkeuriger opgevolgd worden, wat resulteert in representatievere rapporten en een geautomatiseerde, correcte terugkoppeling naar de burger.

### **Eerste resultaten**

Sinds medio maart 2015 zijn alle eerdervermelde oplossingen simultaan actief.

Uit cijfers van de maanden maart en april bleek reeds een verdubbeling van het aantal meldingen, wat getuigt van het succes van de informatiecampagne rond het nieuwe webformulier en de 0800-lijn. Vanzelfsprekend zal dit aantal in de volgende maanden een lichte terugval kennen, dit zodra het nieuwsgehalte rond het vernieuwde webformulier afneemt.

De efficiëntiewinst als gevolg van de digitalisering blijkt uit een toename van het aantal uitgevoerde meldingen met ca 30% (ref TOOD).

Ook de burger weet de sneller opvolging en consequentere terugkoppeling te smaken, getuige de talrijke positieve reacties via mail.

### **Data als beleidsinstrument**

Tijdens de toelichting dd 12/05/2015 worden twee voorbeelden getoond van hoe efficiënt databeheer nuttige input kan genereren tbv het beleidsniveau.

Enerzijds worden gegevens rond riolerings-gerelateerde interventies geïnventariseerd, geïnterpreteerd en gecorrigeerd ifv straatlengte/-opp om zicht te krijgen op zgn. quick-wins bij het opstellen van toekomstige investeringsprojecten.

Anderzijds wordt een soortgelijke oefening voorgesteld rond oppervlakkige schade aan wegdekverhardingen.

*Bijlage:*

*presentatie van de toelichting "resultaten implementatie SMS (Topdesk) en tablets" dd 12/05/2015*

Verslaggever: Steven Vermeeren