



Customer case Sint-Pieters-Leeuw

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Gemeenschapswacht Sint-Pieters-Leeuw digitaliseert meldingssysteem met Microsoft Power Platform app

Door de ontwikkeling van een op maat gemaakte app gebeuren de meldingen van de gemeenschapswachters van Sint-Pieters-Leeuw sinds kort digitaal. Zo winnen ze heel wat tijd, gaan er een pak minder mails rond bij de gemeente en is er een betere opvolging mogelijk. Een win-win situatie voor zowat alle stakeholders want ook de burgers kunnen nu rekenen op een efficiëntere dienstverlening. Dit project is een mooi voorbeeld van hoe Sint-Pieters-Leeuw de weg van digitalisering wil inslaan, met het Microsoft 365 pakket aan z'n zijde. Ze willen hier volop op inzetten en gebruiken de hulp van Inetum-Realdolmen om het volledige potentieel van het pakket te ontplooiën in hun organisatie.

De ogen en oren op straat

Sint-Pieters-Leeuw ligt in de rand van Brussel en telt zo'n 35.000 inwoners. Bij het lokale bestuur werken zo'n 400 personeelsleden. Ze zetten hard in op digitalisering, ook bij de dienst Maatschappelijke Veiligheid. Voor alle niet-politionele, publieke veiligheidsfuncties bestaat er één overkoepelende naam: gemeenschapswacht. De gemeenschapswachters verhogen door hun ontradende aanwezigheid in de wijken het veiligheidsgevoel van de burger. Ze vormen de schakel tussen de gemeente en de bevolking en signaleren wat er goed of fout gaat in de gemeente aan de bevoegde gemeentelijke diensten of aan de politie.

Een overvloed aan mails

De gemeenschapswachters brengen dus heel wat tijd door op straat, maar ook achter hun bureau. "We waren al langere tijd op zoek naar een manier om meldingen makkelijker op te volgen, maar vooral naar een manier om het aantal mails te verminderen. Voorheen werden alle meldingen via mail doorgegeven aan de desbetreffende diensten. Eventuele foto's werden als bijlage toegevoegd. Als diensthoofd werd ik bij alle mails in kopie gezet, wat zorgde voor een overvloed aan mails. Dit werd na verloop van tijd onoverzichtelijk", vertelt Jolien Touchant, diensthoofd Maatschappelijke Veiligheid Sint-Pieters-Leeuw. Enerzijds was het niet altijd simpel om meldingen goed op te volgen, maar we hadden ook weinig zicht op het aantal meldingen van wederkerende problematieken zoals bijvoorbeeld sluikestort. We waren dus op zoek naar een manier om

gemakkelijk meldingen door te geven aan de juiste dienst en tegelijkertijd ook iets te kunnen doen met al deze gegevens. We liepen al een tijdje rond met ideeën om dit te optimaliseren maar hadden niet de expertise om het effectief op poten zetten", besluit Jolien Touchant.

Sint-Pieters-Leeuw werkt al langer samen met Inetum-Realdolmen om hen te begeleiden naar zoveel mogelijk digitaal werken met behulp van Microsoft 365. Deze samenwerking gebeurt via het raamcontract van de stad Brugge. "We hebben in eerste instantie een workshop gekregen waarin de verschillende processen die wij wilden digitaliseren, werden overlopen. De roadmap die hieruit voortvloeide, gebruiken we als ruwe planning voor hoe we Microsoft 365 binnen onze organisatie kunnen gebruiken en uitrollen. Ook het digitaliseren van het meldingssysteem paste in dit kader, dus gingen we samen aan de slag", zegt Inge Van Bamis, archivaris en projectleider uitrol Microsoft 365 bij Sint-Pieters-Leeuw.

De experts van Inetum-Realdolmen zijn toegankelijk, heel bereid om te luisteren en staan steeds paraat bij dringende vragen. Zelfs tijdens de coronaperiode is het contact altijd heel persoonlijk gebleven.

JOLIEN TOUCHANT,
DIENSTHOOFD MAATSCHAPPELIJKE
VEILIGHEID SINT-PIETERS-LEEUW

Microsoft Power Platform zorgt voor meldingssysteem dat in broekzak past

Om snel businessoplossingen te bouwen, is er Microsoft Power Platform. Dit platform is toegespitst op het automatiseren van dagelijkse taken, zonder ellenlange ontwikkelprocessen. De ideeën van Jolien werden omgezet in een krachtige oplossing. "Onze gemeenschapswachters beschikten allemaal al over een smartphone. Een digitaal meldingssysteem in de vorm van een app was dus een perfecte match. Eén van onze vereisten was gebruiksvriendelijkheid, onze gemeenschapswachters zijn immers altijd onderweg. Daarnaast waren we vooral op zoek naar een gestroomlijnd proces. Van het signaleren tot de afhandeling", zegt Jolien Touchant. Die vereisten waren het startpunt om het ontwerp en features van de app uit te tekenen. Dit gebeurde op een pragmatische manier. Elke week organiseerden we een updatemeeting waarin werd getoond wat er gebouwd was en capteerden we feedback. Na een paar weken konden de gemeenschapswachters aan de slag met een testversie. Op basis van hun ondervindingen evolueerden we naar een gebruiksklare versie van de app. "Wij hebben dit ontwikkelproces als heel vlot ervaren", gaat Jolien Touchant verder. "We hielden de communicatielijnen kort, wat zorgde voor een heel open en constructieve dialoog. De experts van Inetum-Realdolmen zijn toegankelijk, heel bereid om te luisteren en staan steeds paraat bij dringende vragen. Zelfs tijdens de coronaperiode is het contact altijd heel persoonlijk gebleven."

Efficiëntie zorgt voor betere dienstverlening

De app bewijst elke dag z'n nut in de praktijk. Jolien Touchant vertelt: "Met enkele klikken wordt een melding geregistreerd. De exacte locatie wordt automatisch opgeslagen. Door het type incident weet de app ook welke achterliggende diensten op de hoogte moeten worden gebracht. Tussen het vaststellen en doorsturen zit hoogstens één minuut. De kans dat er fouten worden gemaakt of dat er iets vergeten wordt, is enorm gereduceerd. Ook het aantal mails ligt nu drastisch lager. Nieuwe collega's zijn veel sneller mee aangezien het proces grotendeels geautomatiseerd is. De gemeenschapswachters brengen ook veel meer tijd op straat door, voorheen keerden ze sneller terug naar het bureau om alles administratief af te handelen. Aangezien ze hun meldingen nu kunnen opvolgen, kunnen ze ook feedback geven aan burgers. Burgers

appreciëren dat en voelen zich gehoord. Ons efficiëntere proces heeft dus rechtstreeks invloed op de kwaliteit van onze dienstverlening."

De toekomst zit vol opportuniteiten

De toegevoegde waarde is duidelijk en dat effent de weg voor nog heel wat extra functionaliteiten en gebruikers in de toekomst. "Op termijn willen we evolueren naar een algemeen klacht- en meldingssysteem. Het is de bedoeling dat ook de gemeentewerkers, die ook veel op straat zijn en veel zien, toegang krijgen. Idealiter komen de meldingen van de burgers zelf ook toe op dezelfde plek zodat die allemaal centraal kunnen worden opgevolgd en afgehandeld door de bevoegde diensten. We gaan een werkgroep opstarten om dit systeem breed en gedragen uit te rollen in onze volledige organisatie", zegt Jolien Touchant. "Ook willen we verder aan de slag met alle gegevens die we nu aan het verzamelen zijn. In eerste instantie gaan we intern aan de slag met de meldingsstatistieken maar op termijn willen we deze ook terugkoppelen naar de burgers om hen op die manier te sensibiliseren. In een iets verdere toekomst zouden we zelfs, aan de hand van algoritmes, voorspellingen kunnen doen en zo geoptimaliseerde routes voor onze gemeenschapswachters voorstellen. Uit de cijfers kan bijvoorbeeld komen dat op woensdag een bepaalde wijk extra aandacht vraagt. We gaan voor een gefaseerde aanpak maar willen dit verder modulair uitbouwen. Hierbij blijven we zeker rekenen op de begeleiding van Inetum-Realdolmen", besluit Inge Van Bamis.

Zie de app tot leven
komen in de video
testimonial



MEER INFO?

Over Sint-Pieters-Leeuw: www.sint-pieters-leeuw.be
Over Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com

Over ons raamcontract met Stad Brugge:
<https://www.realdolmen.com/nl/raamcontract-brugge>