



Opschrift

Vergadering van 10 oktober 2022

Nummer: 2022_MV_00505

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stephanie D'Hose: App 'Mijn Burgerprofiel'

Raadslid(-leden):

Stephanie D'Hose - Open Vld

Bevoegd: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Het Vlaamse digitale overheidsloket 'Mijn Burgerprofiel' biedt gebruikers het voordeel dat alle officiële gegevens en heel wat overheidsdocumenten er gebundeld worden. Zo kan je er bijvoorbeeld subsidieaanvragen starten, maar ook de verwerking ervan opvolgen. Kortom: één portaal voor alle overheidscommunicatie in plaats van allemaal verschillende toepassingen en wachtwoorden. Ook de stad Gent werkt samen met Mijn Burgerprofiel.

Mijn Burgerprofiel lanceerde recent ook een eigen app. Die biedt het voordeel van een nog vlottere toegankelijkheid, maar ze kan ook aangepast worden per gemeente. Gentenaars zouden op die manier direct de Gentse subsidieaanvragen en andere dienstverlening van de stad te zien krijgen.

Daarnaast bevat de app ook een 'digitale wallet', een beveiligde plek om officiële documenten te stockeren: een kopie van je identiteitsbewijs, rijbewijs of een verkregen vergunning voor het organiseren van een evenement of het uitvoeren van een verbouwing. Men is van plan om nog extra functionaliteiten toe te voegen: zo zou de app in de toekomst bijvoorbeeld ook gebruikt kunnen worden als toegangsbewijs voor een recyclagepark.

Vraag:

Is de stad Gent van plan om voor haar eigen dienstverlening de link te leggen met de nieuwe Mijn Burgerprofiel-app?

Antwoord

Het antwoord op de vraag of de Stad Gent van plan is om linken te leggen tussen de eigen dienstverlening en de nieuwe burgerprofielapp is volmondig ja!

Voor het app-verhaal hebben we twee duidelijk keuzes om aan te sluiten. Of je neemt zoveel mogelijk functionaliteiten op in de algemene 'Mijn Burgerprofiel app', of je ontwikkelt een eigen lokale app met deze extra functionaliteiten.

Het succes van een app hangt uiteraard af van de mate van het gebruik. Het is dan ook geen toeval dat we tendensen zien die gebruikers het gevoel willen geven van een one-stop-shop: 1 centraal punt van waaruit je zoveel mogelijk kan realiseren. Denk bijvoorbeeld aan de bankingapp van KBC, waar je ook een ticket kan aankopen voor De Lijn en de NMBS of een parkeerbeurt kan betalen.

Dat is ook de filosofie van 'Mijn Burgerprofiel'. Willen we de klant centraal zetten en die niet overladen met het downloaden van verschillende apps, dan is het belangrijk dat we maximaal inhoud leveren aan de Mijn Burgerprofiel app, zonder dit te willen verkokeren in vele eigen lokale apps.

Enkel op die manier kan je in de toekomst scenario's realiseren waarbij je bijvoorbeeld sluikestort in zowel Gent als Brugge met dezelfde app kan melden, of het aanvragen van een LEZ-vergunning in Antwerpen en Gent in één en dezelfde app. Je hoeft zo dus niet telkens een andere app te downloaden of meermaals te registreren.

Voor Gent trekken we daarom duidelijk de kaart van Mijn Burgerprofiel, waarbij we zoveel mogelijk Gentse inhoud beschikbaar maken. Inhoud die op die manier ook meteen doorstroomt naar de Mijn Burgerprofiel app.

Alle basisfunctionaliteiten die nu al te vinden zijn in de webversie van Mijn Burgerprofiel, zijn ook te vinden in de app. De Stad Gent publiceert bijvoorbeeld op dit moment al de statussen van de subsidiedossiers van de Dienst Milieu en Klimaat in Mijn Burgerprofiel, en zo dus ook in de app.

Momenteel maken we werk van bijkomende koppelingen van enkele back-office toepassingen naar het 'Statusmagazijn', dat vervolgens publiceert in het juiste profiel van de doelgroep van de bewuste dienstverlening. Op dit moment is dat hoofdzakelijk voor Mijn Burgerprofiel. In de toekomst zullen we ook dienstverlening ontsluiten via het 'e-Loket ondernemers' (het profiel voor ondernemers) en het 'Verenigingsloket' (het profiel voor verenigingen).

Wanneer we trouwens documenten als Stad Gent versturen naar de E-box van burgers, dan kan de burger dit document openen in zowel de webversie van Mijn Burgerprofiel als in de app. Wanneer een burger dus bijvoorbeeld een attest voor gezinssamenstelling wil opvragen, dan kan hij dat via de app opvragen. Op die manier zijn er al linken met Gentse producten en Gentse dienstverlening.

Naast het verder ontsluiten van de status van bijvoorbeeld subsidieaanvragen en het opvragen van documenten, bekijken we momenteel ook nog volgende 3 aansluitingspistes:

1. Voor meldingen loopt er een project dat kijkt naar de toekomst van de sluikestortapp. Het advies in het recente onderzoeksrapport is net om in de toekomst meldingen mogelijk te maken via de app van Mijn Burgerprofiel. De gesprekken met Vlaanderen zijn lopende om te kijken of en hoe vlot we dit kunnen opzetten en of aan alle voorwaarden voldaan is.

2. We bekijken om op korte termijn een koppeling te maken tussen het afsprakensysteem en Mijn Burgerprofiel. Zo kunnen burgers afspraken maken, verplaatsen of annuleren via Mijn Burgerprofiel.
3. Het project ‘Ontwikkelen van een e-dossier voor de cliënten van de Sociale Dienst’ onderzoekt ook de mogelijkheid om te linken met Mijn Burgerprofiel. Ook hiervoor lopen de verkennende gesprekken.

Kortom, we trekken als Stad Gent volop de kaart van Mijn Burgerprofiel en de Mijn Burgerprofiel app. We bouwen daarom al enkele jaren het ‘Mijn Gent’ profiel af. We zetten de klant hierbij centraal. We gaan voor een optimaal gebruikersgemak en bouwen daarom niet aan eigen Gentse stadsapps, maar trekken volop de kaart van de burgerprofielapp door voor een maximale Gentse inhoud te zorgen.
