



**commissie vrije tijd, publiekszaken en pensioenen  
(VPP)**

Openbare dossierstukken van de vergadering van 15 januari  
2024

---

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

**e) Stand van zaken administratieve vereenvoudiging (presentatie - met bijlage voor de raadsleden)**

e) Stand van zaken administratieve vereenvoudiging (presentatie - met bijlage voor de raadsleden)

**Openbare bijlage(n)**

- 20240115\_DO\_VPP\_presentatie\_administratieve vereenvoudiging.pdf

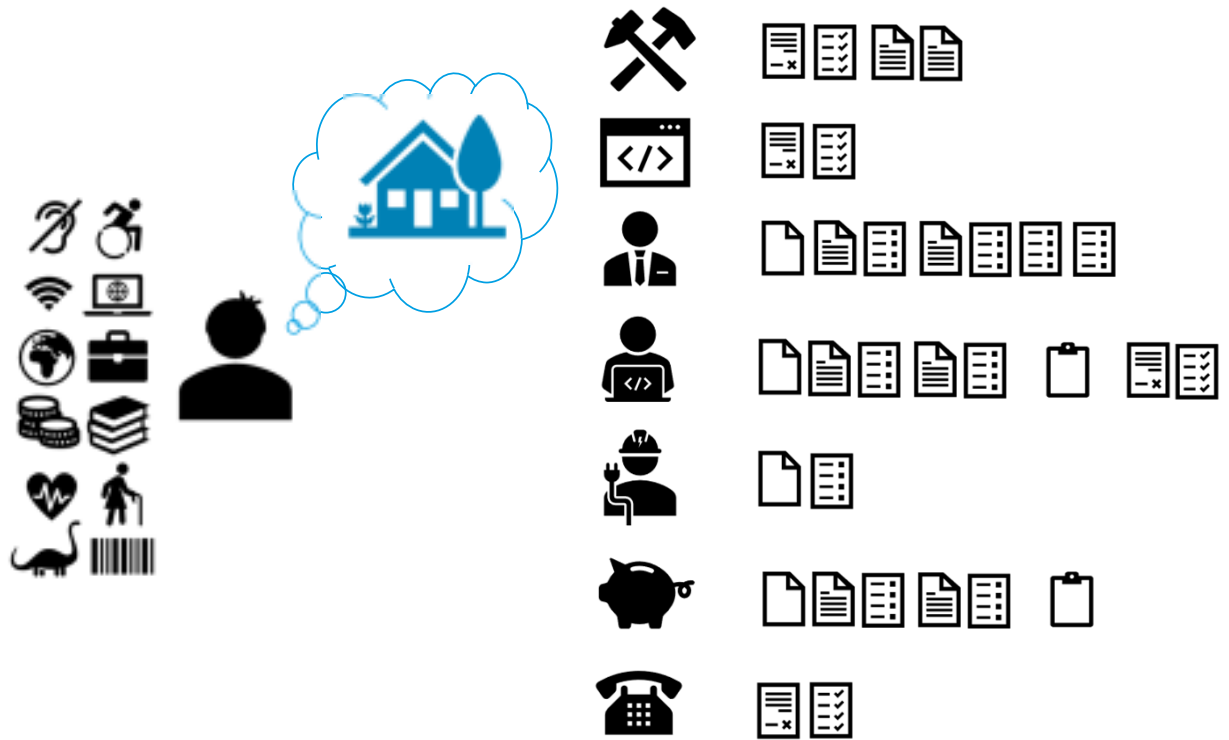
gent:

# Administratieve vereenvoudiging Stand van zaken

Gemeenteraadcommissie VVP 15/1/2024



Gebruiker centraal!



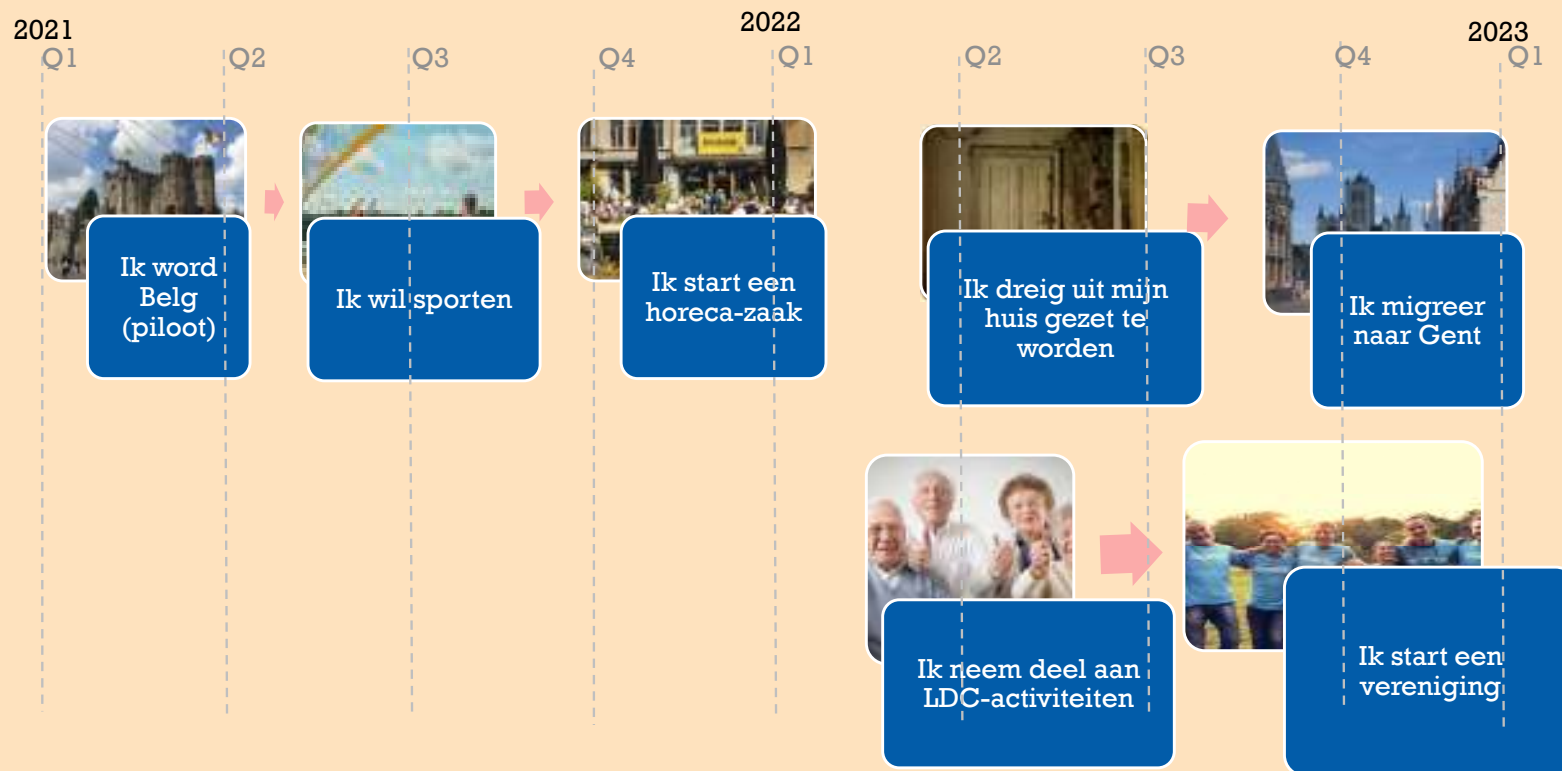
gent:

# 1) Life-eventscans aanpak & SVZ

Gemeenteraadcommissie VVP 15/1/2024



# Gerealiseerde life-eventscans



# Life-eventscan: Ik word Belg

jan 21 - april 21

**Aanpak scan**  
7 interviews medewerkers  
11 interviews stakeholders  
2 interviews andere steden  
4 interviews burgers  
6 interne werkgroepen:  
5 persona's  
5 customer journeys  
BPMN-proces uitgewerkt  
1 voormiddag observatie werkvloer

- Scope van de scan**
- Nationaliteitsverklaring info voorwaarden en procedure
  - Verwerking en indienen aanvraag aan parket
  - Bezwaren & beroepen



- Voornaamste verbeteracties**
- Heldere brochure geeft beter inzicht in verloop proces
  - Aantal nodige bezoeken per verklaring doen dalen
  - Betaling al tijdens vorig bezoek laten uitvoeren: spaart een extra loketbezoek
  - Inlichtingenfiche loodst burger doorheen het proces

**Inzichten**

- Onduidelijke voorwaarden, complex proces: burger weet niet waar te beginnen
- Intensief traject om Belg te worden; 5 a 6 loketbezoeken voor nodig
- Interpretatie parket bepaalt ook welke stukken vereist zijn: afstemming nodig met parket

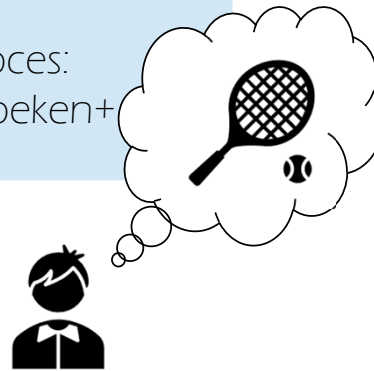
Ik wil sporten: mei 21 – sept 21

### Aanpak

8 interviews medewerkers  
6 interviews stakeholders  
11 interviews burgers  
Enquête: 211 ingevulde vragenlijsten  
8 proceswandelingen (ism Lokaal Sociaal Beleid)  
2 interviews observatie recreatex  
7 interne werkgroepen  
Desk-research website + UX onderzoek (ism dienst communicatie)  
2 BPMN-processen uitgetekend  
6 persona's  
6 customer journeys

### Scope van scan

- Inschrijven kampen / inschrijven cursussen
- Reserveren zwembeurt
- Informeren over aanbod
- Focus op kwetsbare groepen
- Backoffice proces: lesgevers inboeken+ facturatie



### Voornaamste verbeteracties

Gebruikersinzichten mee binnen ORB-traject opnemen

Gebruikersinzichten doorvertalen in herwerking website

Afstemming met Farys

Contracten lesgevers via handtekenplatform

Veelheid aan kortingsgroepen maakt aanbod/ communicatie/ afhandeling complex

### Inzichten

Inboeken kampen en lesgevers in backoffice is zeer tijdsintensief

Backofficeproces om facturen, terugbetalingen, kortingen toe te passen is zeer tijdsintensief en foutgevoelig

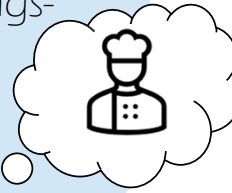
Ik start een horecazaak:  
okt 21 – jan 22

### Aanpak

6 interviews medewerkers  
3 interviews stakeholders  
3 interviews andere steden  
5 interviews horeca-  
uitbaters  
Enquête: 5 ingevulde  
enquêtes  
Desk research website +  
UX onderzoek (i.s.m. dienst  
communicatie)  
4 interne WG  
BPMN-flow horeca-attest  
4 persona's  
4 customer journeys

### Scope van de scan

- OOG: ondersteuning en algemene info startende horecazaken
- Horecacoach & Horeca-attest
- Verplichtingen brandweer
- Stedenbouw: info en ondersteuning omgevingsvergunning
- Terrasvergunning (IPR)
- Pop-up: inthebox
- Ruimtevrager



### Voornaamste verbeteracties

Website meer vanuit gebruikersperspectief opzetten

Complexiteit stedenbouwkundige functiewijziging: info / flow

Horeca-attest in e-loket (Single Digital Gateway)

Dossiers via e-formulier ook naar OOG i.p.v. horecacoach

Belang stedenbouwkundige vergunning bij start horecazaak

### Inzichten

Rollen OOG versus horeca-coach niet helemaal helder

Eén front naar klant is er, maar optimalisatie nodig bij Interne afstemming tussen achterliggende diensten: OOG, IPR, Stedenbouw, horecacoach...

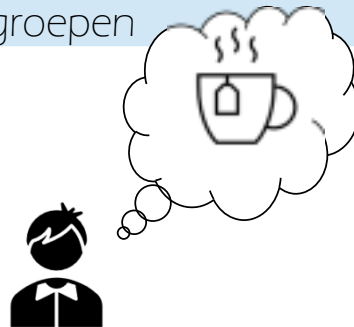
Ik ga naar een Lokaal Diensten-Centrum: feb 22 – mei 22

### Aanpak

6 + 10 interviews medewerkers  
10 interview stakeholders  
Desk-research website + benchmark andere gemeenten  
4 observaties in 3 LDC's  
24 gesprekken met gebruikers  
Enquête met 570 respondenten  
7 proceswandelingen (ism lokaal sociaal beleid)  
3 interne WG  
4 persona's  
4 customer journeys  
1 BPMN-flow

### Scope van de scan

- Informeren en communicatie over aanbod
- Processen van inschrijven, reserveren, factureren activiteiten
- Webwinkel
- Take-up bij kwetsbare doelgroepen



### Inzichten

Problematiek inschrijvingen in verschillende LDC's – gebruik UIT-pas

Grote variatie in de doelgroepen met verschillende noden

Grote meerwaarde in outreachende werking

Digitale kloof

### Voornaamste verbeteracties

Optimalisaties webwinkel

Afstemming met partners

Optimaliseren administratieve processen rond facturatie thuiszorg, vervoer,...

Online communicatie verbeteren

Ik dreig uit mijn huis gezet te worden  
Jan 22 – april 22

### Aanpak

5 interviews medewerkers  
1 observatie vredegerecht  
1 observatie welzijnsonthaal  
10 interviews stakeholders  
2 interviews andere OCMW's  
4 interne WG  
4 persona's  
4 customer journeys  
2 herwerkte "heerlijk helder"  
brieven (ism taalambtenaar)  
1 uitgewerkte BPMN flow

### Scope van de scan

- Preventie uithuiszetting door dienst woonbemiddeling
- Intake Welzijnsonthalen
- Huurachterstallen SHVM



### Voornaamste verbeteracties

Duidelijke brochure over werking, aanbod vanuit OCMW + info op website

Herwerkte "heerlijk helder" brieven

Kennisdeling en afstemming met stakeholders: deurwaarders, CAW, orde van advocaten,...

Meer outreachende werking opzetten + bekendmaken

### Inzichten

50% van aangeschreven burgers reageert niet op brief

Belangrijke stakeholders kennen het aanbod van dienst woonbemiddeling niet

Intern onduidelijk voor welzijnsonthalen welk aanbod er nog is

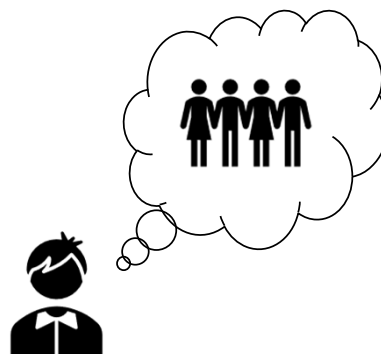
Ik organiseer mijn vereniging: juni 22 – sept 22

### Aanpak

2 interviews medewerkers  
4+3 interviews stakeholders  
Verwerking cijfergegevens en enquête verenigingswijzer  
Desk research UX website  
+ benchmark andere gemeenten  
1 interne WG  
3 externe WG sessie met gebruikers (12 interviews)  
3 persona's  
3 customer journey's  
1 verwerkingssessie IOD

### Scope

- Informeren over verplichtingen en procedures
- Organiseren van een evenement / inname openbaar domein
- Subsidies aanvragen



### Voornaamste verbeteracties

Meer informatie (gebruiksvriendelijk én op maat) op website aanbieden

Optimaliseren webformulieren

Kennisdeling stimuleren

Afstemming met partners

Ontbreken algemene ondersteuning om de weg te vinden naar het aanbod

### Inzichten

Hoge administratieve last voor verenigingen bij aanvragen

Belang van netwerk

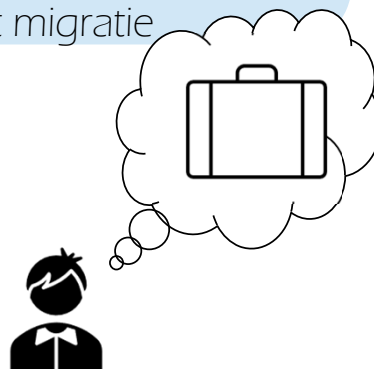
Ik migreer naar Gent: juni 22 – nov 22

### Aanpak

5 interviews medewerkers  
2 interviews stakeholders  
Desk research UX website  
+ benchmark andere gemeenten  
1 externe WG sessie met gebruikers (5)  
4 persona's  
4 customer journey's

### Scope

- Afspraak maken bij dienst migratie
- Loket migratie – verblijfsdocumenten
- Infopunt Migratie
- E-loket migratie



### Voornaamste verbeteracties

Zie ook Burgerzaken in beweging: 1 "ingang" / 1 werking

Meer informatie (gebruiksvriendelijk én op maat) op website aanbieden, **infofiches** obv meest voorkomende vragen

Afsprakentool meer op maat maken: eenvoudiger

### Inzichten

Website biedt weinig informatie, we roepen enkel op om langs te komen

e-loket wordt niet echt gebruikt of gepromoot

Zeer complexe materie, lange wachttijden nu voor afspraak infopunt

# Planning life-eventscans

2023

2024

2025

Q4  
okt

Q1  
jan

Q2  
apr

Q3  
juli

Q4  
okt

Q1  
jan

Q2  
apr

Q3  
juli



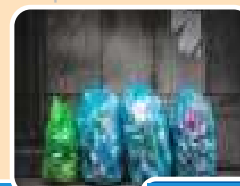
Ik organiseer een buurtfeest



Ik wil energiezuinig renoveren



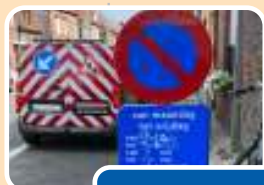
Ik heb financiële hulp nodig



Ik wil mijn afval kwijt



Ik verleng de grafconcessie van een naaste



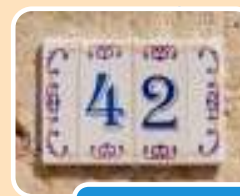
Ik moet werken uitvoeren/ iets leveren in Gent



Ik zoek opvang voor mijn kind/baby



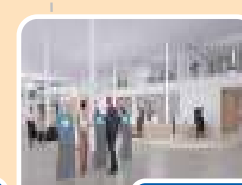
Mijn kind start aan de lagere school



Mijn adres/ gezinsverband wijzigt ambtshalve



Mijn kind heeft nood aan begeleiding



*(ntb) Ik maak een afspraak bij de Stad*

Q4  
okt

Q1  
jan  
2024

Q2  
apr

Q3  
juli

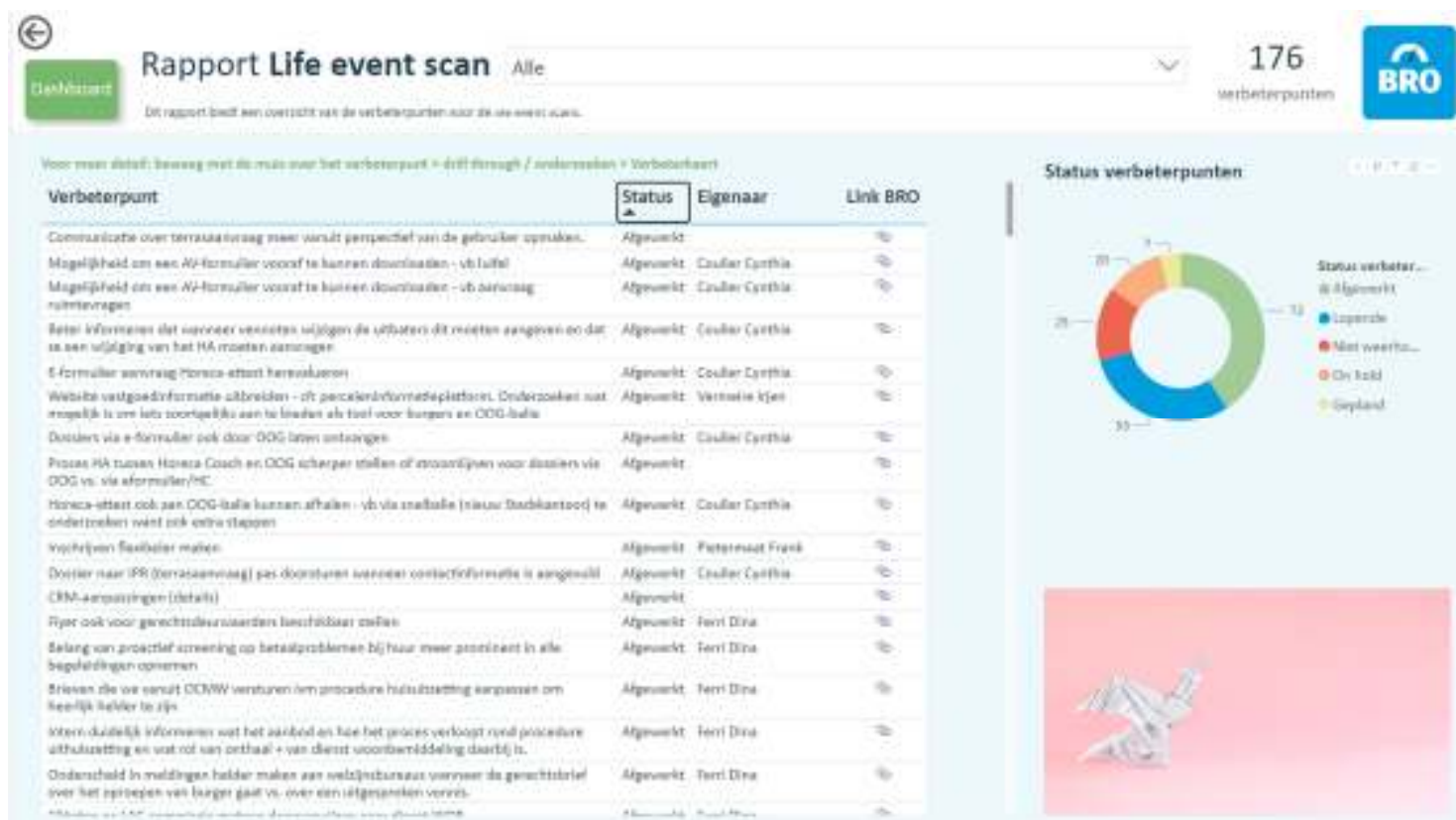
Q4  
okt

Q1  
jan  
2025

Q2  
apr

Q3  
juli

# Opvolging verbeter suggesties in stadsbrede opvolgtool (BRO)



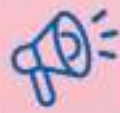
- > BRO = stadsbrede tool om beleids- en risico-opvolging te monitoren
- > Koppeling met Strategische en Operationele Doelstellingen
- > Opvolging na L.E.S: tot 2 jaar na scan: 2 à 3 opvolg-gesprekken met de betrokken dienst
- > Bespreking voortgang verbeteracties & impact

gent:

## 2) Campagne Eenvoudige Administratie SVZ

Gemeenteraadcommissie VVP 15/1/2024



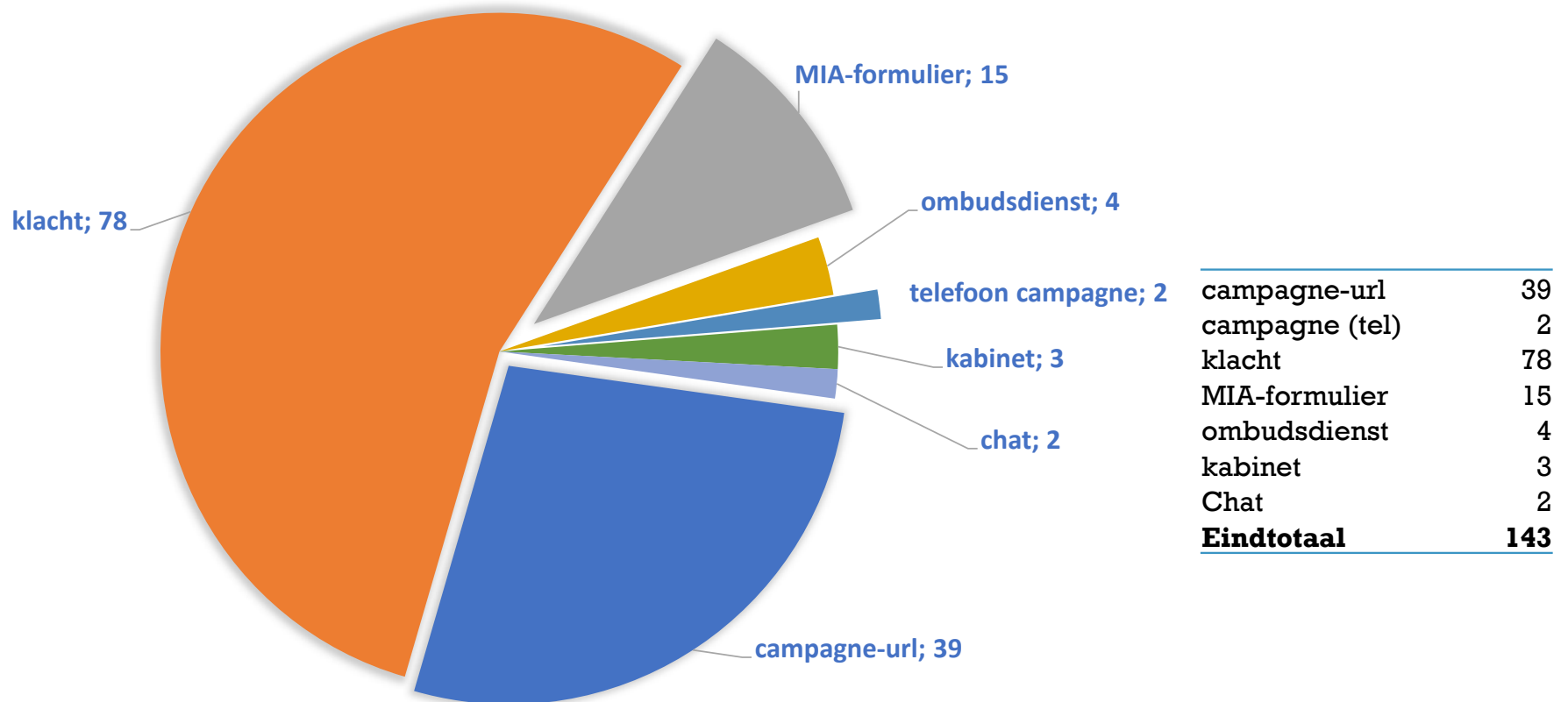


Gentinfo 09 210 10 10  
stad.gent/Eenvoudiger



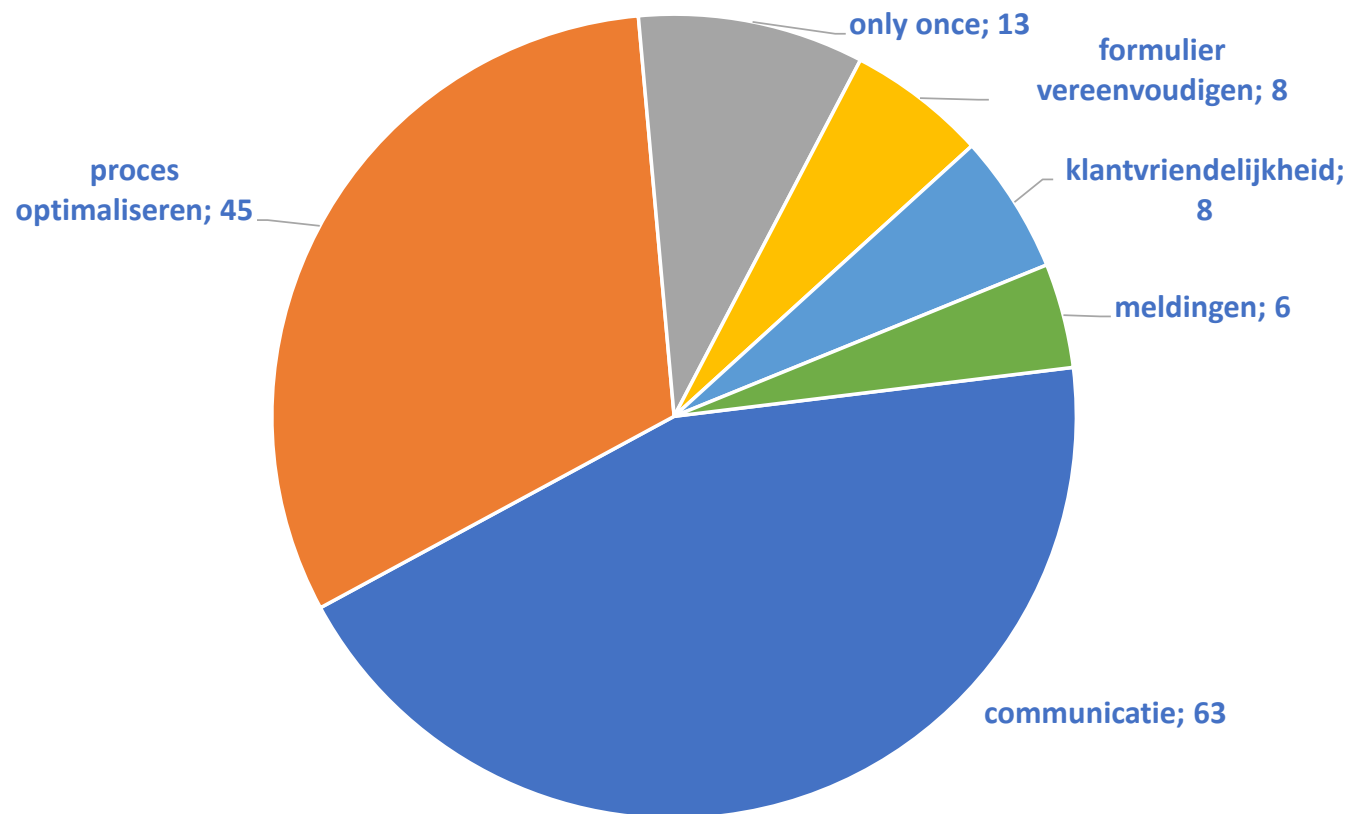
# Aantal “EVOA”-cases (14/10/21 – 13/10/23) – kanaal

\*EVOA = eenvoudige administratie



# Aantal “EVOA”-cases (14/10/21 – 13/10/23) – thema

\*EVOA = eenvoudige administratie



communicatie	63
proces optimaliseren	45
only once	13
formulier vereenvoudigen	8
klantvriendelijkheid	8
meldingen	6
<b>Eindtotaal</b>	<b>143</b>

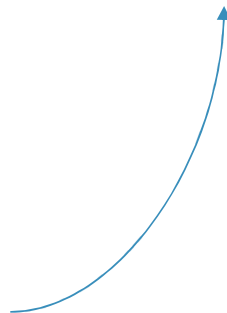
“Het gebeurt af en toe dat iemand meldt dat de gestructureerde mededeling een ongeldige waarde is en dat men het formulier niet kan verzenden. **Ik overliep het probleem met een beller.** Het probleem blijkt te zitten bij de **schuine strepen**: deze moeten ook getypt worden, anders krijg je een foutmelding.

De **burger doet de suggestie om de schuine strepen vast te laten staan in het venster**, zodat enkel de cijfers ingevuld moeten worden. Kan deze suggestie aan het Mobiliteitsbedrijf bezorgd worden?.”

frontoffice-medewerker  
Gentinfo



Bespreking gebruikersoverleg  
voor alle diensten die  
**CityControl** gebruiken.



- ✓ **layout van de boetebrieven** wordt meer gelijk getrokken, waarbij het te gebruiken boetennummer duidelijk vermeld zal worden – zonder strepen
- ✓ de betwisting/verweer formulieren voor zowel Parkeerheffingen, als LEZ, als GAS4 zullen allen **ZONDER** strepen zijn
- ✓ Voor parkeerheffingen wordt het **e-formulier** dus een nummer-vak beschikbaar waar de burger geen strepen moet invullen

### Parkeerretributie - Stel je vraag

1. selectie

2. formulier

3. bevestiging

4. bezorging

in gegevensvak 'formulier' is het formuliernummer vermeld. Dit vak wordt gebruikt voor de retributie.

Vul de gegevens in die op je retributie staan:

voornaam:

achternaam:

nummerplaat voertuig die op de retributie staat:

geef nu de meest passende aanleiding van de retributie in:

aan type of soort de aanleiding retributie te geven.  
(max 2000 tekens)

Vul in hoe we je indien nodig kunnen bereiken

e-mail:

Burger wil geluidshinder melden via de website van Stad Gent. Hij vindt de juiste pagina maar wanneer hij het e-formulier openklikt heeft die als titel "Milieuhinder melden" en denkt hij dat dit niet het juiste meldingsformulier is en belt vervolgens Gentinfo.

**Burger linkt geluidsoverlast niet met een milieuklacht.**



frontoffice-medewerker  
Gentinfo

## Milieuhinder melden

← Lees meer

Wat is milieuhinder en hoe kan je dit melden?

[Doe je aanvraag online](#)

### Inhoud

[Wat valt er onder milieuhinder?](#) [Hoe kan je milieuhinder melden?](#)  
[Zijn er uitnodigingen?](#)

### Wat valt er onder milieuhinder?

Met het formulier op deze pagina kan je online een melding doen wanneer je milieuhinder ervaart, meet dat in een milieubedrijf gezegd wordt of milieuschade veroorzaakt wordt, zoals:

- Geluids- en geurhinder
- Rook- en stofhinder
- Luchthinder
- Oerslag van afval

## Meldpunten

← Lees meer

Heb je opmerkingen over toegankelijkheid, dieren, afval, geluid, geur of andere problemen? Dan kan je ook terecht bij deze meldpunten.

Zoek op trefwoord

Thema

[Zoeken](#)

### Complexe en onnodige administratie

[Betrokkenheid](#)

Meld onverschillige en verwarrende procedures of formulieren

[Lees meer](#)

### Sluikstort

[Afval](#)

Meld sluikstort op het openbaar domein

[Lees meer](#)

### Sluikstort of afval privéterrein

[Afval](#)

Meld sluikstort of het onjuist opheven van (bedrijfs)afval

[Lees meer](#)

### Glasscherven

[Afval](#)

Meld glasscherven op het voetpad, fietspad of de riweg aan RWGO

[Lees meer](#)

### Achternelaten fietsen

[Fietsen](#)

Meld fietsvakken of wreefheilen

[Lees meer](#)

### Graffiti, affiches en zelfklevers

[Graffiti](#) [Affiches en zelfklevers](#)

Meld storende of ongewenste graffiti, affiches en zelfklevers

[Lees meer](#)

### Openbare verlichting

[Verlichtingsstoel](#)

Meld een defect of beschadiging aan de verlichting van een openbare weg

[Lees meer](#)

### Beschadiging en defecten

[Verlichtingsstoel](#)

Meld een probleem met het wegdek, het fiets- of voetpad, verkeerslichten of een (nieuwe) gevaarlijke verkeerssituatie

[Lees meer](#)

### Riolering en drinkwater

[Verlichtingsstoel](#)

Meld problemen met riolering en drinkwater

[Lees meer](#)

### Lawaai van bedrijven, horeca en evenementen

[Geluidsoverlast](#)

Meld geluidshinder door commerciële activiteiten

[Lees meer](#)

### Verkeerslawaai

[Geluidsoverlast](#)

Meld geluidshinder door verkeer via het Meldpunt Verkeer

[Lees meer](#)

### Lawaai door burgers

[Geluidsoverlast](#)

Meld geluidshinder in je omgeving (van buren of passanten)

[Lees meer](#)



Afstemming  
juridische dienst/  
mobiliteitsbedrijf

Heel wat vragen en telefoons  
over GAS 4 boetes, de  
boetebrief legt niet zo duidelijk  
uit hoe je verweer kan indienen.



- ✓ Toevoegen emailadres op website
- ✓ Herwerking infofiches
- ✓ Aanpassingen door contactpersonee communicatie
- ✓ Wordt ook in Life-eventscan vanuit mobiliteitsbedrijf verder door gebruikers onderzocht

#### Hoe dien je een verweerschrift GAS 4 in?

GAS 4 boetes vastgesteld door Politie: inbreuken op stilstaan en parkeren

GAS4-boete van € 70 of minder = enkel schriftelijk verweer.

Je stuurt je verweerschrift binnen de 30 dagen per e-mail naar [gasverkeer@stad.gent](mailto:gasverkeer@stad.gent) 

of per gewone post naar Stad Gent - GAS Parkeren, Botermarkt 1, 9000 Gent.

Verbetersuggestie door burger die voederpas aanvraagt om zwerfkatjes te mogen voeren op erkende voederplaatsen:

“Beperkt aantal mensen hebben dit nodig. Beperkt aantal mensen vragen dit aan. Het is een bewuste aanvraag; een engagement. Het formulier vraagt reeds de persoonlijke gegevens. Maar **vervolgens is nog een kopie van voor- en achterzijde van het paspoort nodig**. Vond ik beetje veel, beetje overroepen, beetje "GDPR-brug" te ver. Hoeft deze laatste stap?”

Bijlagen

Waagt u voor de eerste keer een voederpas aan? Gelieve dan een kopie van uw identiteitskaart toe te voegen.



*Burger dient  
verbetersuggestie in*

Klacht onderzocht  
door bevoegde  
dienst

- ✓ Het doorgeven van een kopie van de identiteitskaart hoeft inderdaad niet. Een rijksregisternummer samen met naam en adresgegevens is in dit geval voldoende.
- ✓ De procedure loopt momenteel al een hervormingstraject dus bij de volgende aanvraag zal dit niet meer nodig zijn.

“Als jongbakken ouders word je in de eerste weken overspoeld met vragen en papieren. Zo krijg je in de eerste week ook de vraag om de poliovacinatie, wanneer afgerond, aan het stadsbestuur door te geven.

Na een aantal vaccinaties en een periode van anderhalf jaar is het dan zo ver, het stadsbestuur moet op de hoogte gebracht worden. Dit gebeurt steeds na een bezoek aan kind en gezin. Je krijgt een formulier mee dat gehandtekend is en de data van vaccinaties vermeld. Op het **formulier vind je nergens waar het naar toe moet.**

Ik zoek de originele documenten op en ook daar staat nergens vermeld waar het document heen moet (enkel vermeld dat het aan stadsbestuur bezorgd moet worden). De dreigende taal, dat wanneer het document niet bezorgd wordt dat er dan strafmaatregelen volgen, zijn wel helder verwoord. Na een zoektocht op internet staan dan de verschillende opties, een emailadres, aan het zuid of zelfs de post. **Ik was blij de taal en communicatie-kanalen van de stad goed machtig te zijn, anders was dit niet gelukt.**

Gezien vaccinaties steeds toegediend worden door een erkende organisatie en ook officieel registreren, **lijkt het me logisch dat er tussen deze partijen een brug gebouwd wordt en een eenvoudige check georganiseerd wordt. Alle info is hiervoor voor handen.**

In tussentijd lijkt een heldere communicatie op alle documenten over de manier van aanleveren een kleine stap vooruit.”



verbetersuggestie

Afgestemd met federale overheid en werd mee als topic opgenomen in een GZG-project “Burgerloket” (olv Stad Mechelen) waarbinnen de noodzaak om (onder andere) dit via lokale bestuur te laten lopen, onderzocht wordt en hopelijk afgeschafte kan worden (alle vaccinaties zijn immers zichtbaar in Vaccinet)

#### Welke stappen zijn er?

- Bij de geboorteaangifte van je kind zit een polioattest. Bewaar dit totdat je kind volledig ingeënt is tegen polio.
  - Laat na de laatste dosis (op 15 maanden) het attest invullen en ondertekenen door de arts die de baby heeft gevaccineerd.
  - Bezorg dit attest bij de Dienst Burgerzaken - Identiteit vóór de baby 18 maanden wordt. Je kunt het ingevulde en ondertekende attest:
    - uploaden [en digitaal versturen](#)
    - mailen naar [identiteit@stad.gent](mailto:identiteit@stad.gent)
    - afgeven aan de [afhaalbalie](#) Burgerzaken in het Stadskantoor Woodrow Wilsonplein 1, 9000 Gent
    - afgeven in een dienstencentrum (na afspraak)
    - opsturen met de post naar de Stad Gent - Identiteit, Batsmarkt 1, 9000 Gent.
- Op basis van het attest kan gecontroleerd worden of de inenting toegediend werd.

Anderzijds, (en in de tussentijd) binnen de Stad Gent: tekst op website/brief is aangepast. Er moet bovendien geen afspraak meer gemaakt worden om een attest van poliovacinatie af te geven. Dit is mogelijk via de **afhaalbalie** voor Burgerzaken.

“only once”

Ik ben vandaag naar het Administratief Centrum in Gent geweest om mijn reispas op te halen en ik kom daar te weten dat recent de openingsuren veranderd waren. Ik had een kaartje om mijn reispas af te halen (zie foto's CC) en daar stonden nog de **oude openingsuren**. Hoewel de mensen heel vriendelijk waren en wouden helpen, mochten ze niet. Ik vind dat dit niet kunnen en dat dit in het vervolg zeer duidelijk gecommuniceerd moet worden (ook de openingsuren op google maps zijn niet upgedate hiervoor). Ik had namelijk ook van mijn werk afgenomen om dit te kunnen komen halen.



Klacht doorgegeven  
aan Burgerzaken en  
communicatie

- ✓ Sinds 1 januari kun je voor de afhaling van je reispas terecht aan de afhaalbalie van Burgerzaken in het Stadskantoor en niet langer in het GentinfoPunt.
- ✓ De openingsuren zijn inderdaad niet gelijklopend. Bovendien waren de openingsuren op het kaartje dat je meekreeg voor de afhaling van je reispas jammer genoeg nog niet aangepast.
- ✓ Die fout is ondertussen rechtgezet.

Meneer heeft geen computer thuis en wil graag een abonnement aanvragen voor de parkeertoren in Ledeberg.  
Hij is al 2 keer langs geweest op afspraak en men kan hem daar niet mee helpen.  
Hij moet blijkbaar een digipunt zoeken om dit aan te vragen.  
Ze hebben nu al 2 keer zijn gegevens genoteerd om hem terug te bellen, maar dat gebeurt niet. Mr wil gewoon een parkeerabonnement betalen.  
Hij vindt het niet kunnen dat dit niet aan een balie kan, het is bijna makkelijker om een abonnement aan te vragen voor de voetbal. Dit kan niet de bedoeling zijn.

*frontoffice-medewerker  
Gentinfo*



Afstemming  
Mobiliteitsbedrijf  
en Gentinfo

- ✓ Burgers kunnen via mail of via Gentinfo laten weten dat zij in persoon een afspraak willen hiervoor.
- ✓ Er wordt dan door de medewerkers van onze cel Off-Street Parkeren een afspraak vastgelegd met de burger om deze aanvraag te verwerken.

# Toekomst Administratieve Vereenvoudiging



Campagne Eenvoudige  
Administratie in 2024



Roadmap life-eventscaans



Netwerk Gebruiker Centraal  
binnen de Stad verder uitwerken



Aanpak rond gebruikerstesten  
verder professionaliseren





