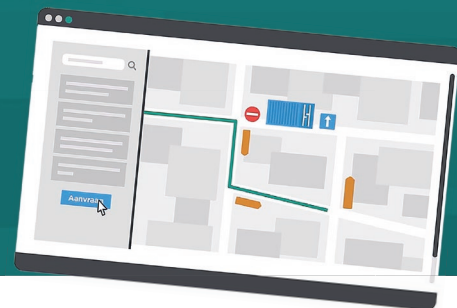


Eagle strekt zijn vleugels bij Stad Aalst



Tom Van Neyghem, Teamverantwoordelijke Ruimtelijke en Stedelijke Ontwikkeling bij de stad Aalst, legt uit hoe Eagle het vergunningsproces voor innames van het openbare domein in zijn stad vereenvoudigd heeft en welke de meest opmerkelijke extra faciliteiten van het programma zijn.

“Wij gebruiken Eagle vandaag voor de ‘innames van het openbare domein’. Dat is een typische ambtenarenterm waarmee bedoeld wordt dat particulieren of aannemers een bepaald stuk van het openbaar domein tijdelijk mogen ‘innemen’. In de meeste gevallen gaat het om werkzaamheden, waarbij men een stelling, container of kraan wil plaatsen op de openbare weg of op het voetpad”, verduidelijkt Tom Van Neyghem.

Drie keer sneller

“Vanzelfsprekend kan zo’n inname enkel toegestaan worden als daar vooraf een vergunning voor aangevraagd en toegekend is. Vroeger was dat een arbeidsintensieve aangelegenheid, met veel papierwerk en/of e-mailverkeer. Als je bedenkt dat we in 2016 zo’n 4.000 vergunningsaanvragen hebben behandeld, kun je je voorstellen dat daar heel wat mankracht aan verloren ging. Sinds we overgeschakeld zijn op Eagle wordt een dossier gemiddeld drie keer zo snel afgehandeld. En dan gebruiken we niet eens alle mogelijkheden van het programma. Met Eagle is er veel minder menselijke tussenkomst nodig, terwijl er uiteindelijk veel meer gebeurt.”

Automatisch publiceren in GIPOD

Als de burger een vergunning aanvraagt via Eagle, moet hij daar zelf een tekening bij maken op een digitale kaart. Zo is het voor alle betrokkenen meteen duidelijk waar de inname precies zal plaatsvinden. Het aanvraagformulier reikt een aantal praktische hulpmiddelen aan, zodat het intekenen ook voor de modale burger geen problemen stelt. Tijdens de aanvraag kan de burger ook meteen zien of er eventueel conflictsituaties zijn door andere aanvragen. Door een andere periode te kiezen of een kleinere zone af te bakenen, kan de burger het conflict zelf oplossen. De aanvraag wordt automatisch geregistreerd in GIPOD (Generiek Informatieplatform Openbaar Domein) als ‘niet-vergund’. Van zodra de aanvraag goedgekeurd is, wordt de status aangepast naar ‘vergund’.

Eén voor allen, allen voor één

“Een ander sterk punt is dat alle documenten, compleet met alle bijlagen, automatisch samengevoegd worden in één dossier. Want dat betekent dat we ook alles meteen bij de hand hebben als we iets willen opzoeken, en dat er niets meer verloren kan gaan.

En aangezien Eagle web-based is, kan voortaan elke dienst met eender welk apparaat – smartphone, tablet, laptop, pc – er mee aan de slag.”

“Als het om een wat complexere inname gaat – bijvoorbeeld in een winkelstraat of aan een druk kruispunt – moet er vaak eerst advies ingewonnen worden bij de politie of bij de dienst openbare werken. Dat resulteerde vroeger in een grote hoeveelheid extra mailverkeer, terwijl dat in Eagle automatisch verloopt. We vinken gewoon de desbetreffende dienst aan en de adviesaanvraag belandt rechtstreeks bij de juiste dienst. Ook dat bespaart weer heel wat tijd.”



Eagle versnelt en vereenvoudigt het vergunningsproces voor innames van het openbare domein. Bovendien zorgt het platform dat de gemeente conform het GIPOD-decreet functioneert.

Snel en efficiënt rapporteren

“Er wordt nu ook automatisch een database opgebouwd. Dat is handig om snel statistische gegevens boven water te krijgen. Stel dat we willen weten hoeveel stellingen er vorig jaar vergund werden of welke zaken er allemaal vergund werden in een bepaalde straat, dan kunnen we daar onmiddellijk het juiste antwoord op krijgen. Vroeger zou dat een hoop opzoekwerk gekost hebben.”

Extra inkomsten

“De controle op innames – ter plaatse nagaan of een inname correct vergund werd – is altijd een zwak punt geweest. Daardoor is de stad in het verleden al flink wat inkomsten misgelopen, want op de meeste innames worden belastingen geheven. Eagle vereenvoudigt de controleprocedure aanzienlijk. Daardoor kunnen we nu – gewapend met een tablet – actief overtreders opsporen in de stad. Als een controleur bijvoorbeeld een stelling of een container ziet, kan deze via Eagle meteen op een kaart nakijken of het al dan niet om een correct vergunde inname gaat en of de signalisatie conform is. De controleurs kunnen via Eagle ook foto's toevoegen van overtredingen en deze uploaden naar het juiste dossier. Ze kunnen daar eventueel ook nog een actiepoint aan koppelen en de overtreding doorgeven aan de politie.”

Het laatste papier?

“We hebben het volste vertrouwen in Eagle, maar we hadden vooraf besloten om de mogelijkheden die het programma biedt stapsgewijs te introduceren. En dus hebben we eerst onze backoffice overgeschakeld, om nadien ook de aanvragen door de burger via Eagle te laten verlopen.”

“Op korte termijn zal de stad ook elektronische handtekeningen toelaten, en dan zal ook het laatste stukje papier dat we vandaag nog nodig hebben – de vergunningen worden nog op papier gehandtekend door de burgemeester – verdwijnen. Eagle is er vandaag al klaar voor, alleszins. Dat geldt trouwens ook voor elektronisch betalen. Ook dat willen we binnen afzienbare tijd introduceren.”



“Sinds we overgeschakeld zijn op Eagle wordt een dossier gemiddeld drie keer zo snel afgehandeld!”

Gebruiksgemak

Gebruiksgemak is een uiterst belangrijke factor als het om software gaat. Zeker als de software moet gebruikt worden door een groep mensen waarvan de achtergrond en het opleidingsniveau sterk variëren. “Iedereen kon van bij de introductie al meteen goed overweg met het programma, wat toch wel aantoonde dat Eagle echt gebruiksvriendelijk is.”

“De introductie van Eagle is pijnloos verlopen. We hebben weliswaar een paar kleine technische uitdagingen gehad, maar die waren telkens in geen tijd opgelost. Op geen enkel moment is onze werking in het gedrang gekomen. Ook heeft onze ICT-dienst geen acties moeten ondernemen met betrekking tot Eagle. Een goede zaak, want hun agenda zit overvol. Het feit dat Eagle niet op onze servers draait, maakt de zaken er natuurlijk alleen maar eenvoudiger op.”

“We kunnen ook heel veel zelf aanpassen in het programma zonder dat daar een tussenkomst van Merkator voor nodig is. Zo hebben we onlangs nieuwe briefsjablonen aangemaakt en kunnen we zelf gebruikers aanmaken en beheren, enzovoort. Dat is niet alleen handig, maar ook kostenbesparend. Het mag duidelijk zijn dat we bijzonder tevreden zijn over Eagle, alsook over de samenwerking met Merkator nv. Het programma deed al vanaf dag één voor 95% wat het moest doen. En dan heb ik het nog niet eens over alle mogelijkheden die we nog moeten exploreren...”



Vliegwezenlaan 48
1731 Zellik, België

Tel: +32 2 3092 112
Email: eagle@merkator.com
BTW/TVA BE 0.839.944.576

“

Iedereen kon al van bij de introductie goed overweg met het programma, wat toch wel aantoonde dat Eagle echt gebruiksvriendelijk is.

”