

## OraVision Faciliteert Maastricht

In de Nederlands Limburgse gemeente Maastricht -door Randstedelingen vaak de stad van 'reserve-Belgen' genoemd heeft de bedrijvencombinatie OraVision en BCT -The Document Store het digitale één-loket-principe daadwerkelijk gerealiseerd.

Bij het Maastrichtse één-loket geldt keihard, dat het vanuit elke locatie benaderd kan worden: fysiek of virtueel. Het maakt niet of de burger de gemeente via internet c.q. e-mail bezoekt, of per post of in persoon: hij of zij zal altijd met dat ene loket in contact treden.

Dankzij het systeem van 'vraagtrechtering' kan de klant zichzelf bedienen -inclusief transacties. Óf hij wordt langs de kortste route verwezen naar een specialist. In dat geval kan men desgewenst via een digitale agenda zélf een afspraak plannen met de betreffende ambtenaar.

De productencatalogus van de gemeente Maastricht is de basis van de één-loket-gedachte. De catalogus wordt actief ingezet om direct aan de meeste wensen van burgers tegemoet te komen. Zeker als het relatief eenvoudige, veel gevraagde producten betreft.

Zo kan de burger bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister vanuit de luie stoel aanvragen en betalen. Binnen 24 uur thuisbezorgd. In dit proces wordt een achterliggende applicatie aangesproken, die automatisch en zonder menselijke interventie een afschrift afdruckt. Gevolg: enorme tijdwinst en verlichting van de werkdruk binnen de organisatie.

### OraVision en BCT - The Document Store

De bedrijvencombinatie OraVision en BCT -The Document Store (beide organisatie's met vestigingen in zowel België als Nederland) begeleidt en faciliteert het één-loket-traject bij de gemeente Maastricht. De uit Visé afkomstige projectmanager Jo Hendriks vertelt: "Maastricht is één van de weinige Nederlandse gemeenten, waar de één-loket-gedachte zo strikt is doorgevoerd".

#### Applicatie van het Jaar

Van het Nederlands vakblad VIP, ontving het één-loket-project bij de gemeente Maastricht afgelopen maand een Eervolle Vermelding, die als volgt werd gemotiveerd: "De realisatie van de applicatie op een niveau waar met respect op kan worden teruggekeken, heeft de redactie van VIP doen besluiten deze initiatieven te belonen met een Eervolle Vermelding".