



Kennisdelingsevent De klik met de burger

28 maart 2023

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden

Openingswoord

Bart Somers

Vlaams minister van Binnenlands Bestuur

Gemeente zonder gemeentehuis: Stand van zaken

Danny Lievens

Programmateam gemeente zonder gemeentehuis



102
subsidie-aanvragen

61
toegekend

78%

van de Vlaamse gemeenten bereikt

64%

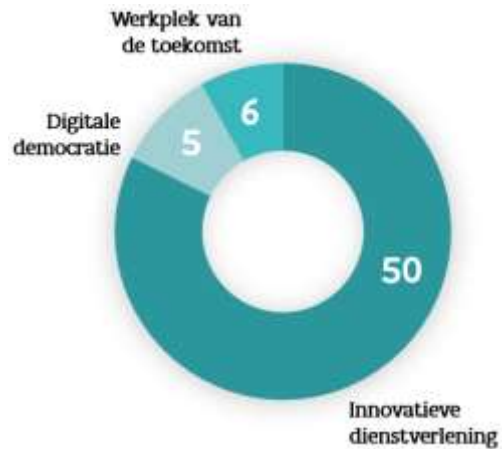
deelname



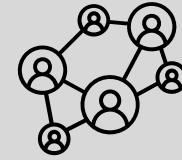
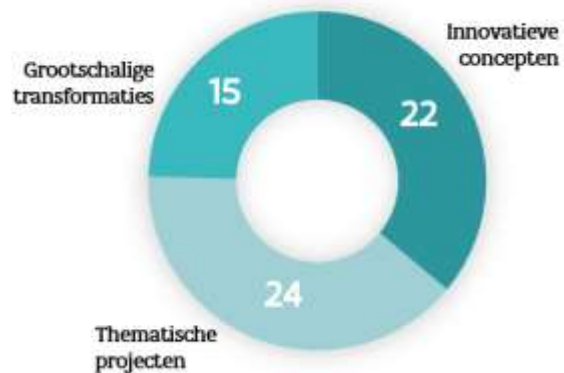
€ 52
Mio
aangevraagd

€ 33
Mio
toegekend

Focus



Type



Samenwerking

8

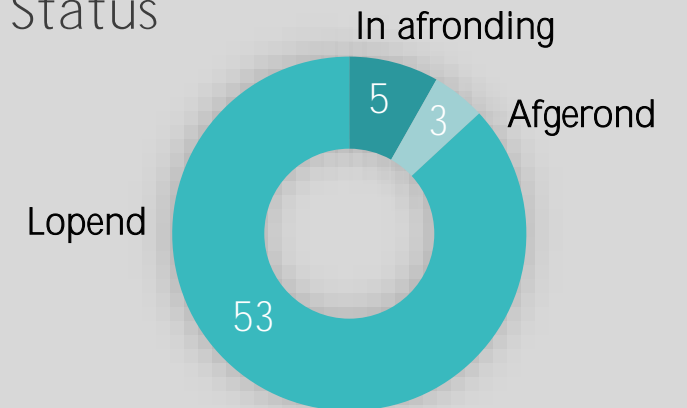
Gemiddelde grootte van de partnerschappen

NEW

Intervisie

Doelstelling: maximale interactie en kennisuitwisseling tussen verwante projecten stimuleren

Status





Stad Roeselare maakt werk van dienstverlening via videogesprekken: "Geen fysieke verplaatsing nodig"

ROESELARE Stad Roeselare werkt samen met de stad Gent aan een project om videobellen mogelijk te maken als extra dienstverleningskanaal.

Aalter stapt in het project 'Gemeente zonder gemeentehuis': "Maar natuurlijk sluit ons gemeentehuis niet"

2,5 miljoen euro voor één digitaal stadhuis in Zuid-West-Vlaanderen: "We willen betere dienstverlening voor alle 314.000 inwoners"



Home / LEVEL8540

LEVEL8540

LEVEL8540: toekomstverkenning

[Lees meer](#)



LEVEL8540: burgerparticipatie

[Lees meer](#)

Gemeente stapt mee in project 'Gemeente zonder Gemeentehuis' voor betere digitale dienstverlening



Het gemeentehuis in Sint-Elooijs-Waen. — © Stijn Van de Selve

GEMEENTEBESTUUR ZOEKT KANDIDATEN OM DIENSTVERLENING VIA WEBSITE TE EVALUEREN

Beringen

Gemeente zonder gemeentehuis: samenwerking

Dinsdag 13 september 2022



van Gemeente zonder Gemeentehuis. Met Gemeente zonder Gemeentehuis ondersteunt Vlaanderen lokale besturen die maximaal samen innovatieve, digitale oplossingen uitwerken om hun dienstverlening efficiënter en klantgerichter te maken. Beringen gaat hiervoor samenwerken met Aalter en Mechelen. Het project 'slimme raadpleging' beoogt besluiten van het lokaal

Op weg naar de 'Stadsapp Sint-Niklaas': "Ambitie tonen om te innoveren"

17 juni 2022

Recht op kansenstatuut voortaan automatisch toegekend op UITPAS



Gentenaars die een UITPAS willen kopen en recht hebben op een kansenstatuut, zullen dat voortaan automatisch krijgen. Ze hoeven dus niet langer een attest voor te leggen. Het is een van de projecten binnen de proactieve dienstverlening van de Stad Gent, en er staan er nog op het programma.

Sint-Niklaas gaat voor eigen stadsapp: "Inwoners kunnen mee beslissen over functies"

SINT-NIKLAAS De stad Sint-Niklaas lanceert binnenkort een eigen stadsapp. Inwoners krijgen de kans om mee te werken aan de concrete invulling van de app tijdens een bevraging. Het project wordt in september van dit jaar opgestart.

46 lokale besturen gaan voor een 'Gemeente zonder gemeentehuis'



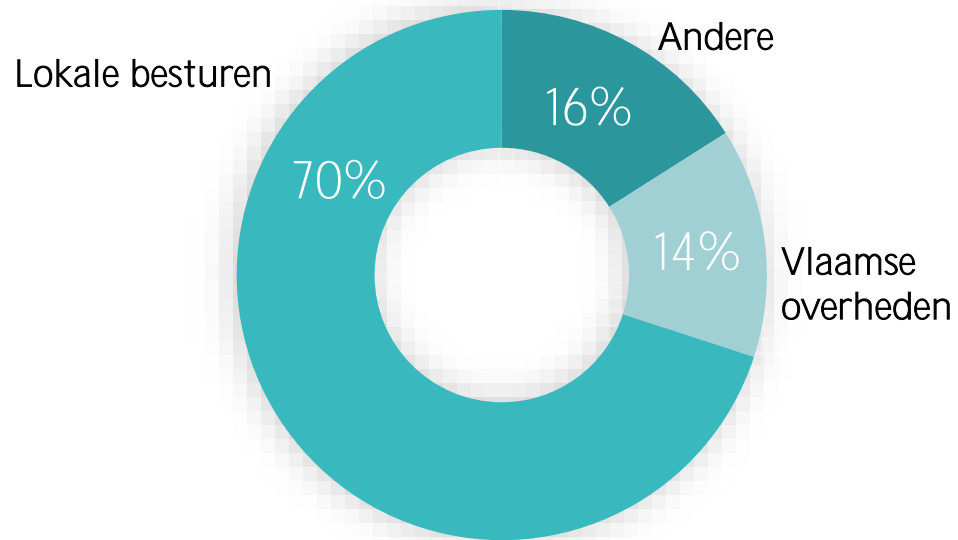
34 projectleiders > 45 projecten

Actuele loonfiches via SOLID
Toegankelijke dienstverlening met Open services
24/7 dienstverleningsconcepten
VLAGE - Volgen van Linkende Asset Gegevens
Family proEF – gerichte voordelen zonder zorgen
Subsidieprocessen voor verenigingen en organisaties
Een digitale balie: het beste van 2 werelden
Slimme digitale post via de Vlaamse documentendienst
Dina: Dienstverlening via Integratie Naadloos Aanbieden
De E-westhoek
Automatisch advies leefloon
Transparante, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening voor onze burgers, verenigingen en ondernemingen
Happy Citizen
Een gebruiksvriendelijk Verenigingsloket met ontsluiting van lokale dienstverlening
Draagbaar loket
Digitaal ondernemersloket
Vlot digitaal betalen
Tijds- en plaatsonafhankelijke klantencontacten
Eenheid van schuld

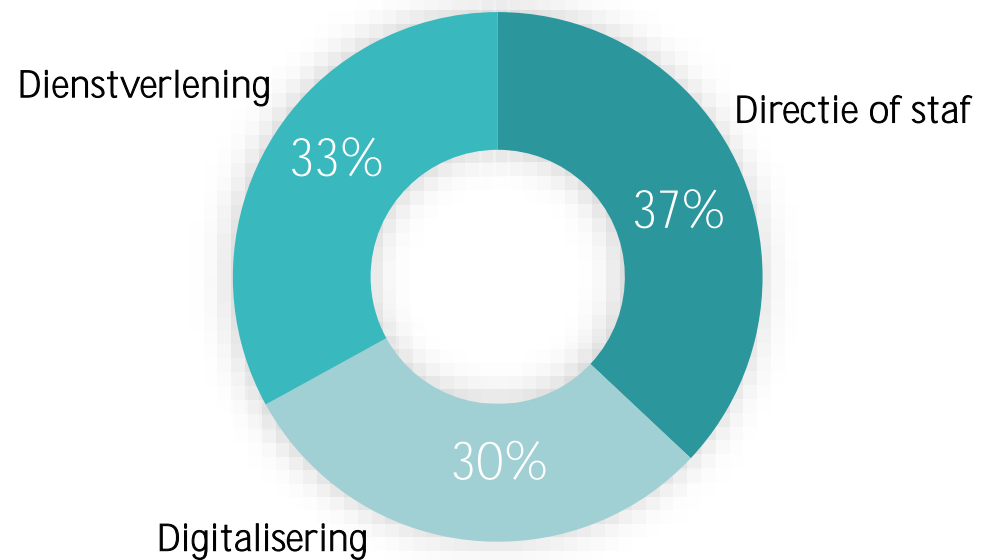
Digitaal participatieplatform als motor voor meer klimaatactie door burgers
Testhuis: mensgerichte dienstverlening
Sociaal dossier platform
Kinderopvang dichtbij en digitaal
Naar een open, nabij en loketvrij huis van de gemeente
Op zoek naar digitale oplossingen voor burgerparticipatie
Digitalisering van premie-, subsidie- en toelageprocessen
Stroomlijnen, vereenvoudigen en digitaliseren
Digitale transformatie in Zuid-West-Vlaanderen
Rijbewijsaanvraag rechtstreeks vanuit het examen centrum
Bouwdienst: samen bouwen aan dienstverlening
Processen als katalysator voor digitalisering
Dienst omgeving: samen bouwen aan dienstverlening
De virtuele assistent
Maatgerichte implementatie van een Document Management System
De slimme virtuele medewerker – Regi van de regio
Slim contactpunt als één digitale serviceorganisatie
Digitalisering van de communicatie rond en verbreding van de woningkwaliteit
Plaats- en kanaalafhankelijke sterke authenticatie
Mijn gemeenteapp
Fundament proactieve dienstverlening
E-loketdiensten voor parkeer- en GAS 4/5-dossiers

Wie zit er vandaag in de zaal?

Soort organisatie



Functie binnen de lokale besturen



Digitalisering van publieke ecosystemen: Wat hebben we geleerd in Zaragoza?

Daniel Sarasa

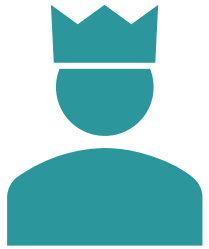
Zaragoza City of Knowledge Foundation



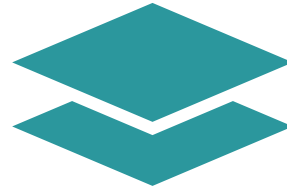
Link

Praktijkvoorbeelden uit lopende GzG-projecten

3 projecten



Burgerperspectief



Interbestuurlijk
samenwerken



Kennisdeling

Structuur



Burgerperspectief

Sint-Niklaas

Mijn Gemeente-app

Hoe organiseer ik gebruikerstesten over een groep van samenwerkende gemeenten?



Interbestuurlijk
samenwerken

Wingene

**Digitalisering premie-,
subsidie- en
toelageprocessen**

Hoe werk ik best samen met andere
overheden?



Kennisdeling

Gent

**Maatgerichte implementatie
van een document
management systeem**

Op welke manier kunnen we de opgedane
kennis zo breed en zo goed mogelijk
verspreiden?

Mijn gemeente-app: gebruikersonderzoek

Jeroen Aps
Projectleider Sint-Niklaas

1. Pitch

PITCH 'Mijn Gemeente' app

Voor alle inwoners van Vlaamse gemeenten bij hun klantinteracties met de overheid, voor Vlaamse en lokale overheden een afgestemde visie om de bouwstenen te gebruiken,

biedt deze nieuwe **aanpak**

een schaalbare manier om de dienstverlening van alle (lokale) overheden te verrijken

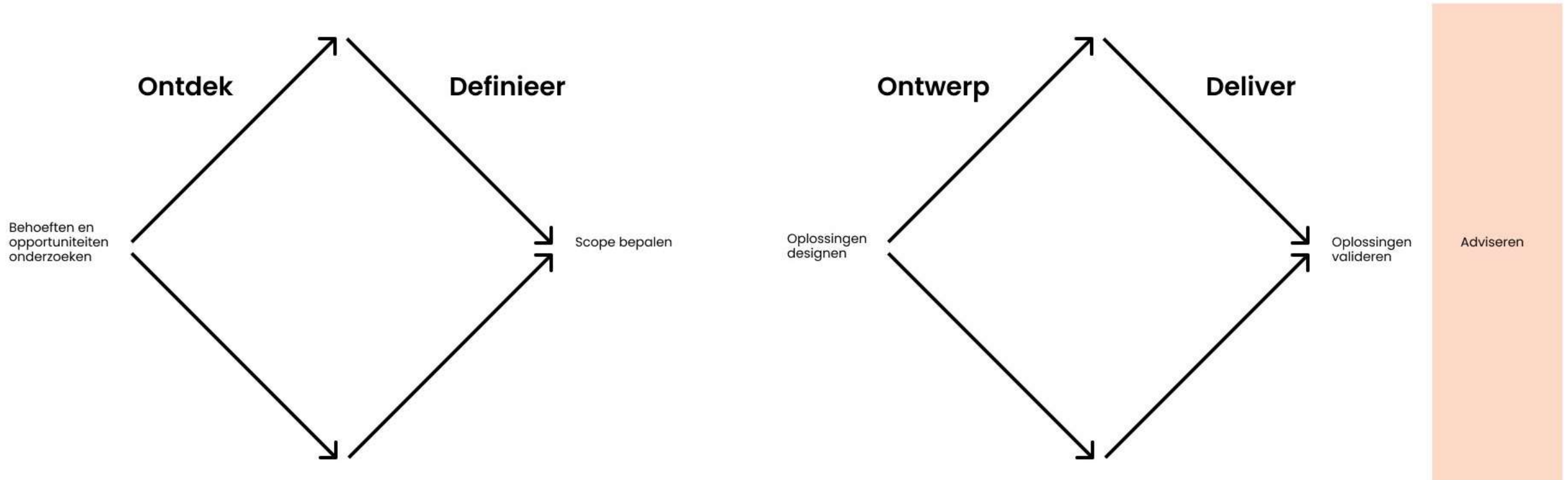
door het voeren van een behoeftenonderzoek bij de inwoners, het ontwerpen en testen van een prototype voor een mobiele app en het opstellen van een langetermijnvisie.

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

meer klantgericht (functionaliteiten bevragen en voorleggen aan de inwoners), meer

kostenefficiënt (visie uitgewerkt in prototype en duidelijke kostenstructuur)

2. Methodologie: Service design



Double Diamond – Design Council UK

3. Plan van aanpak



Interviews

- Diepte-interviews:
 - Belanghebbenden én klanten
 - Ambitie en verwachtingen peilen, functionaliteiten overlopen
 - 30-tal interviews
- Straatinterviews:
 - Demo app via smartphone
 - Toelichting functionaliteiten
 - Meer dan 70 interviews



Co-creatiesessies

- As-is sessie:
 - Kader samenwerking co-creëren
 - Storyboards evaluatie bestaande functionaliteiten
- To-be sessie:
 - Storyboards nieuwe functionaliteiten op basis van interviews
- Doelstellingensessie:
 - Langetermijndoelstellingen
 - Storyboards prioriteren



Prototypes

- MVP opmaken
- Kortetermijnprototype
- Langetermijnprototype



Gebruikerstests

- Prototypes voorleggen aan klanten
- Twaalf tests afgelegd
- Onderwerpen:
 - Vraag stellen / contact
 - Suggestie / participatie
 - Verkeer / mobiliteit
 - Documenten
 - Evenementen
 - Navigatie

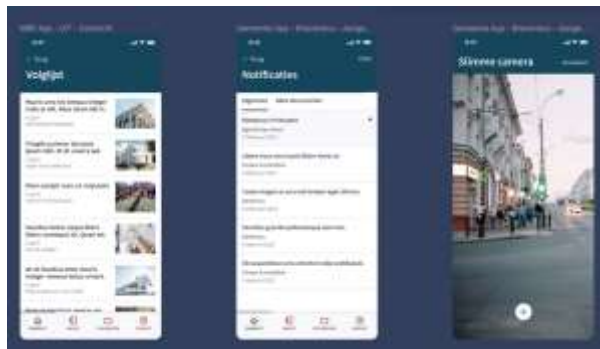
4. Resultaten



Backlog met use cases



Functionele roadmap



Ontwerpen



Adviespresentatie

5. Inzichten

Uiteenlopende noden



Juliette & Leon

"Ik ben dan wel oud, maar ik ben mee met alles hoor! Digitaal bespaart mij een ritje naar het stadhuis en daar ben ik blij om."



Sofie

"Hoe meer ik digitaal kan doen, hoe beter. Ik heb weinig tijd dus online is gemakkelijker en bespaart mij veel tijd."



Walter

"Ik heb de stad niet vaak nodig maar als ik toch iets wil doen, sowieso digitaal. Als ik maar niet moet telefoneren..."



Lia

"Voor mij is het belangrijk dat digitale toepassingen meer pictogrammen dan tekst bevatten."

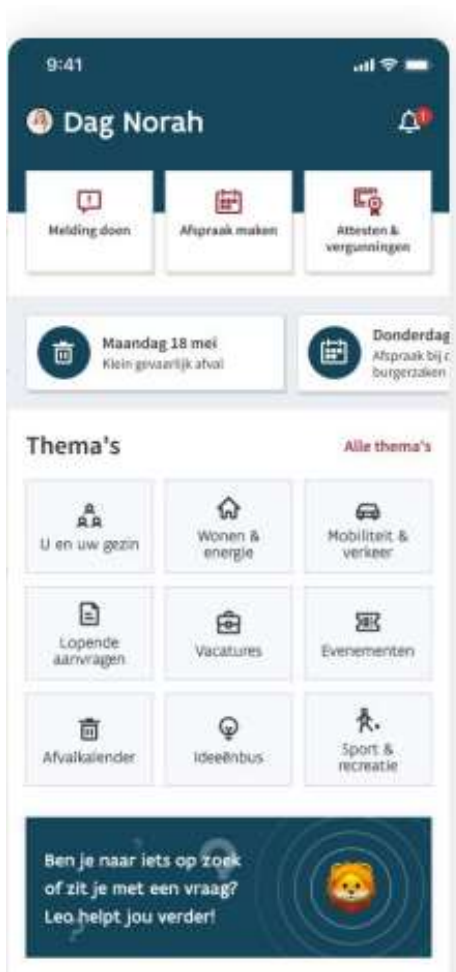


Interesse in verschillende thema's



5. Inzichten

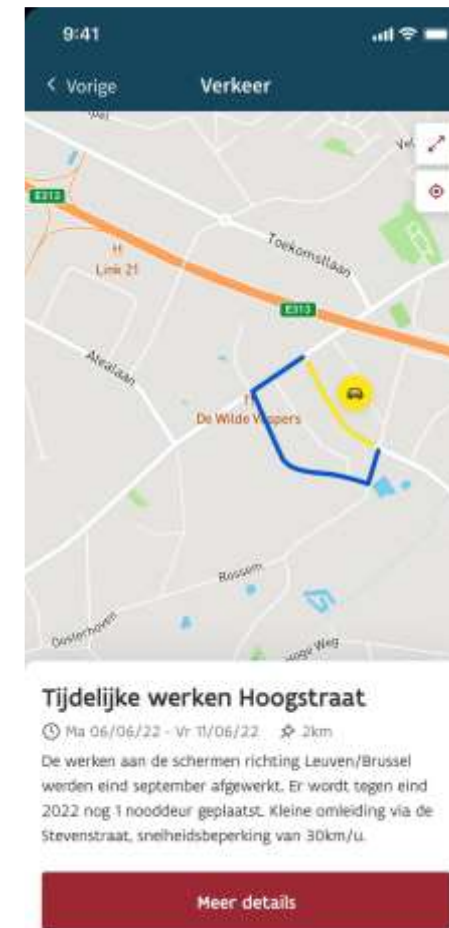
Duidelijke startpagina



Focus op toptaken



Voeg 'trekkers' toe



6. Geleerde lessen: representatie

Gebruikersprofiel	Details
Taal	<ul style="list-style-type: none">• Nederlands als moedertaal• Moedertaal is niet Nederlands (de participant moet wel Nederlands/Engels begrijpen en spreken)
Digitale vaardigheden	<p><u>Digileek</u>: Maakt weinig tot geen gebruik van digitale toepassingen, producten en diensten. Gebruikt liever niet de "digitale weg" indien deze aanwezig is. Vertrouwt op fysieke documenten en contacten.</p> <p><u>Digitaal vaardig</u>: Maakt in het dagelijks leven vaak gebruik van digitale toepassingen, producten en diensten. Gebruikt de "digitale weg" indien deze laagdrempelig aanwezig is. Valt bij moeilijkheid snel terug op fysieke documenten en contacten.</p>
Socio-economisch profiel	<ul style="list-style-type: none">• Voldoende variatie in type job<ul style="list-style-type: none">◦ Arbeider◦ Bediende◦ Werkzoekende◦ Zelfstandige/Ondernemer• Voldoende variatie in onderwijsniveau<ul style="list-style-type: none">◦ Basis onderwijs◦ Secundair onderwijs◦ Hoger onderwijs
Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none">• Sint-Niklaas: deelnemer met visuele beperking

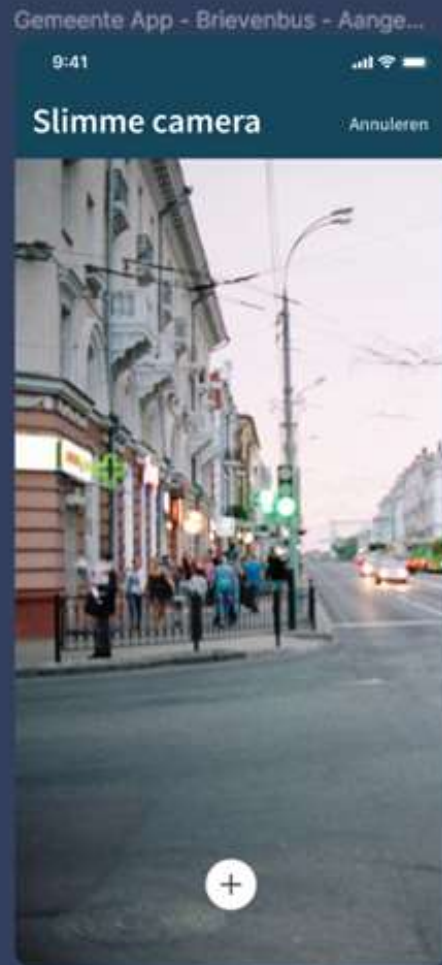
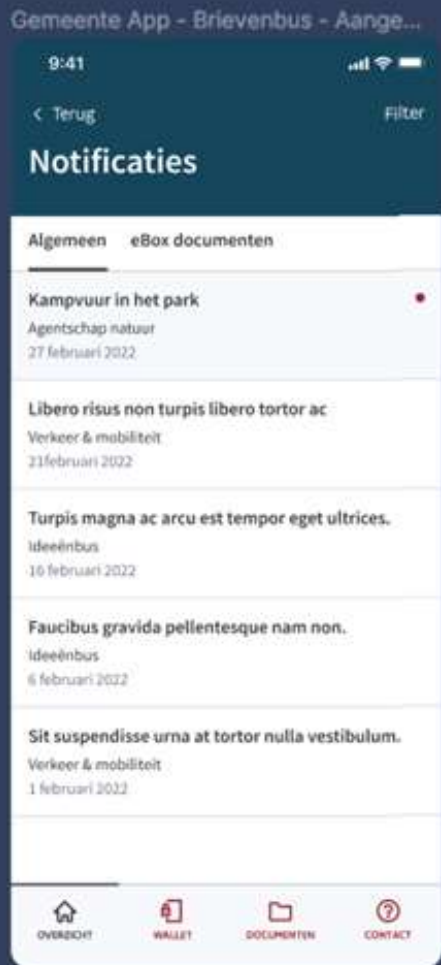
Zorg voor een representatief gebruikersonderzoek

6. Geleerde lessen: gebruikerstests



Test je bevindingen
samen met je klant

6. Geleerde lessen: WOW-factor



Ga op zoek naar de WOW-factor



AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Digitalisering van de geboortepremie
& Family ProEf:
interbestuurlijk samenwerken

Tim Denoulet
Projectleider Wingene

1. Pitch

1. Pitch

*ProEf : Proactieve en Effectieve dienstverlening

PITCH “Family ProEf*” - Gerichte voordelen zonder zorgen

Voor gezinnen met kinderen in Vlaanderen

biedt deze nieuwe **aanpak**

mogelijkheid tot gerichte, maximaal geautomatiseerde en proactieve toekenning van voordelen

door in te zetten op het hergebruik van data ter beschikking bij het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG).

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

proactief, snel, eenvoudig, rechtvaardig (automatische rechtentoekening), maximaal digitaal

en is er geen bijkomende aanvraag of dataverstrekking nodig van de burger .



Wat als...

... kersverse ouders **geen aanvraag** meer moeten indienen om hun geboortepremie te kunnen ontvangen?

... wij als lokaal bestuur deze eenvoudige premie op een **meer efficiënte** manier kunnen uitdelen?

... wij als lokaal bestuur **ALLE** nieuwe ouders kunnen bereiken?

2. Verwachte resultaten

Veel vragen

Is ons idee
realistisch

?

Kunnen we dat op
lokaal niveau

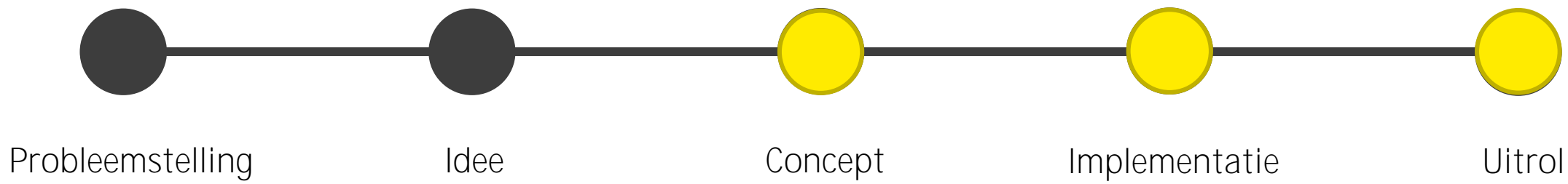
?

Welke partners
kunnen ons helpen

?

Waar gaan we de
centen halen

?



GEMEENTE 1
ZONDER
GEMEENTHUIS

februari 2022 – september 2022

GEMEENTE 7
ZONDER
GEMEENTHUIS

januari 2023 – januari 2025

Principes

impactvol

proactief

automatisch

schaalbaar

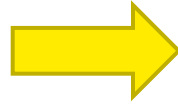
Twée pístes





• Data

- Authentieke bronnen
- Zo goed als alle domeinen



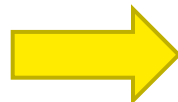
• Diensten

- MAGDA online
- Integratie webdiensten in lokale systemen
- Maatwerk, o.a. automatisch advies



- Data

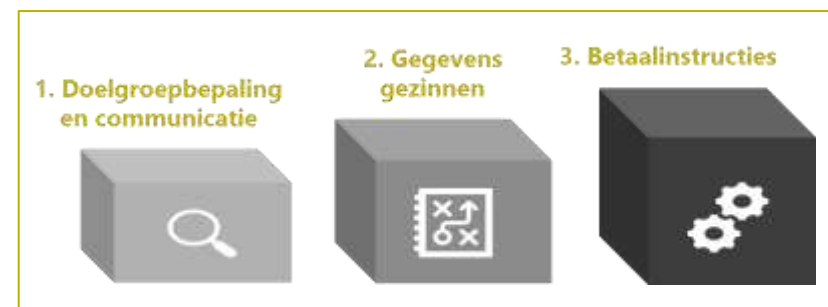
- Heel rijke set aan gegevens
- In functie van gezinsbeleid



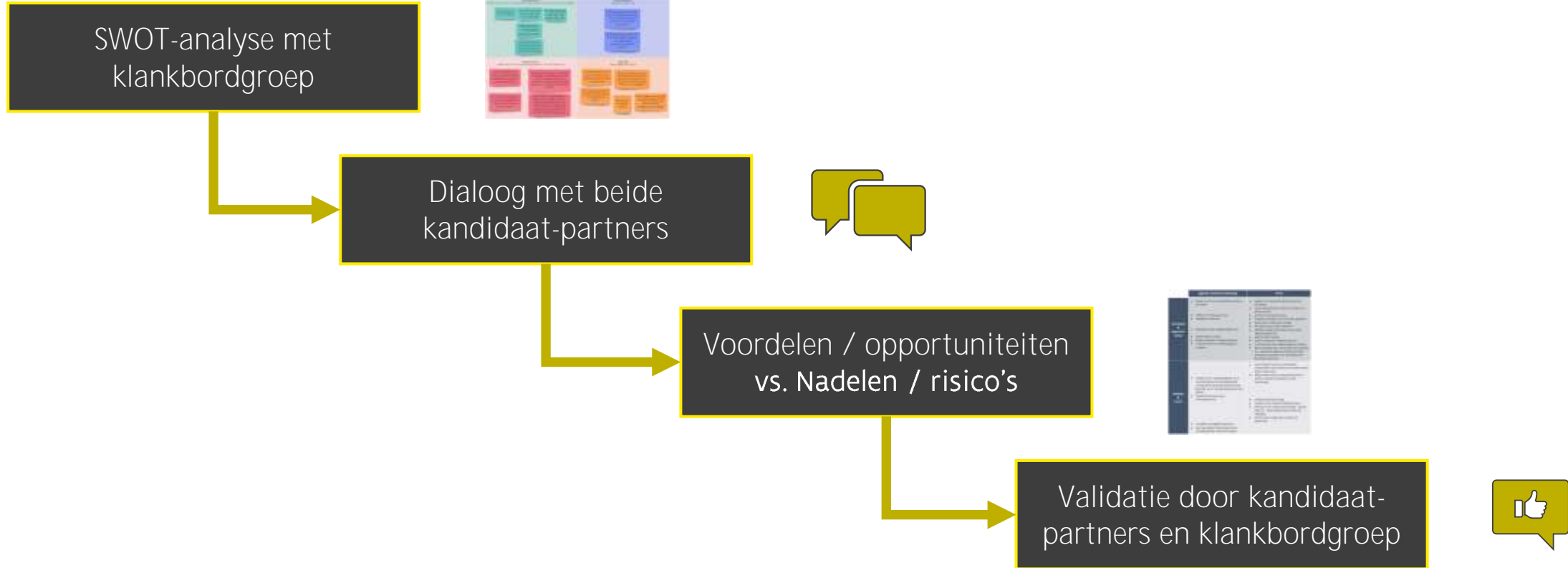
- Familiale situatie
- Financiële situatie van het gezin
- Toeslagen die kind gebonden zijn (o.a. zorgtoelages)
- Kennis over het moment van geboorte of adoptie
- Kennis over de betrokken school en kinderopvang

- Diensten

- Operationele dienstverlening aan lokale besturen
- Vandaag
 - Niveau 1
 - Leuven, Gent, ...



Afweging



Uiteindelijk concept



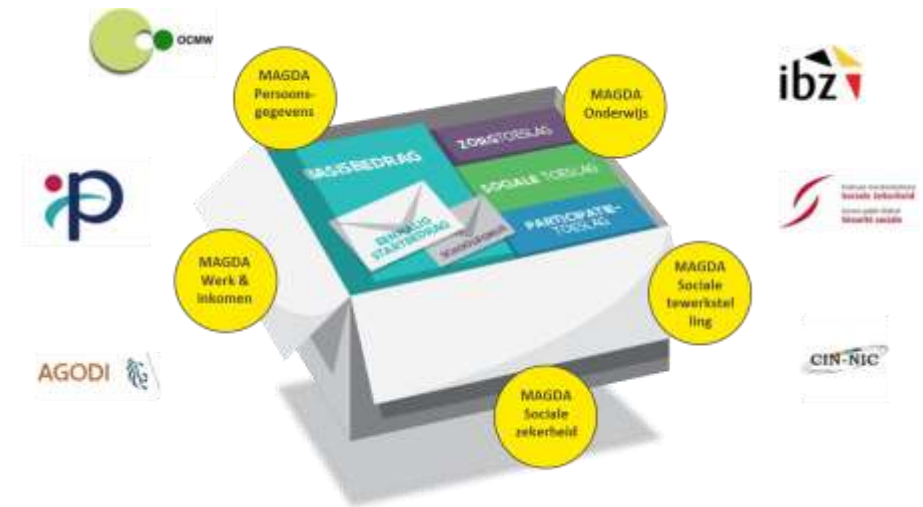
Voldoet aan alle vooropgestelde principes

Dienstverlening kan verder gaan dan subsidies

We kunnen sneller en efficiënter processen automatiseren

Maakt gebruik van authentieke bronnen bij  DIGITAAL VLAANDEREN

Beperking: enkel voor gezinnen met kinderen



Family ProEf

AGENTSCHAP
UITBETALING
GROEIPAKKET

- Dienstverlening aan lokale besturen digitaliseren en automatiseren
- Schaalbaar naar alle Vlaamse besturen

 **vingene**

- Geboortepremie en zorgtoelage

 **leuven**

- Geboortepremie en zorgtoelage voor kinderen met een beperking

 **Ledegem**
GENEGYTS

- Toelage voor kansarme gezinnen

 **midwest**
 **Welzijnszorg
Kempen**

- 2 klankbordgroepen
 - DVV Midwest – onze regio, waar 16 lokale besturen deel van uitmaken
 - Welzijnszorg Kempen – samenwerkingsverband tussen 27 OCMW's in de Kempen



- Ondersteuning projectmanagement



Dankzij
Family
ProEf...

... ontvangen kersverse ouders **zonder aanvraag**
hun geboortepremie !

... delen wij als lokaal bestuur premies en toelagen
uit **met minimale inspanning** !

... bereiken wij als lokaal bestuur **ALLE** gezinnen !

... kunnen alle **andere Vlaamse besturen** dit ook
allemaal !

3. Geleerde lessen

1. Samenwerking

lokaal | regionaal | Vlaams

bestuur | samenwerkingsverband | agentschap

klein | groot



Verrijking voor het dossier

Concept naar een hoger niveau



2. Wisselwerking lokaal – Vlaams niveau

Niet eenvoudig om als lokaal bestuur...

- ...de juiste of relevante Vlaamse partner te vinden
- ...om samen een idee of dienstverlening uit te werken.

Wij hadden het geluk dat...

- ...het VUTG met ideeën zat in de lijn van onze doelstellingen
- ...en hebben die opportuniteit met beide handen gegrepen.

Maar dat is niet altijd het geval...

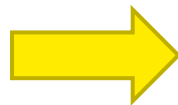
- ...en dan wordt het een moeilijke zoektocht naar de juiste partner op het Vlaamse niveau.



Contacteer



DIGITAAL
VLAANDEREN



Heel uitgebreid netwerk
Zicht op andere initiatieven

3. Ruchtbaarheid



Maak kenbaar waar je mee bezig bent!

- Communicatie vanuit GzG bij de goedkeuring / interview op LinkedIn
- Eigen communicatie (pers, LinkedIn, collegagroepen, ...)

➔ Geïnteresseerden en nieuwsgierigen melden spontaan aan

➔ Enkele ook als partner ingestapt in het concept of in het vervolgproject Family ProEf



AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Maatgerichte implementatie van een document management systeem: kennisdeling

Lien Ceûppens, projectleider Gent
Steven Degelaen, Vloca

1. Pitch

PITCH 'maatgerichte implementatie van een document management systeem (DMS)'

Voor De burgers, klanten en alle medewerkers van de Stad Gent en Stad Brugge

biedt deze nieuwe **aanpak**

Het voordeel dat één van de basisvoorwaarden voor een groei naar automatisering en vereenvoudiging, nl een performant documentbeheer, geïmplementeerd kan worden binnen een grote verscheidenheid aan besturen.

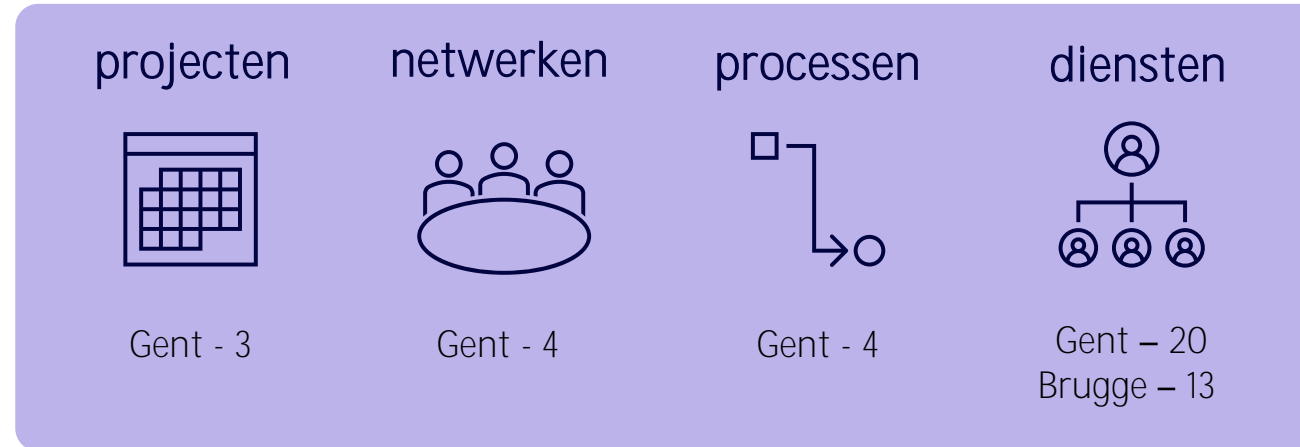
door het procesgericht organiseren van documentbeheer, het gebruik van metadata en
decentraal eigenaarschap

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

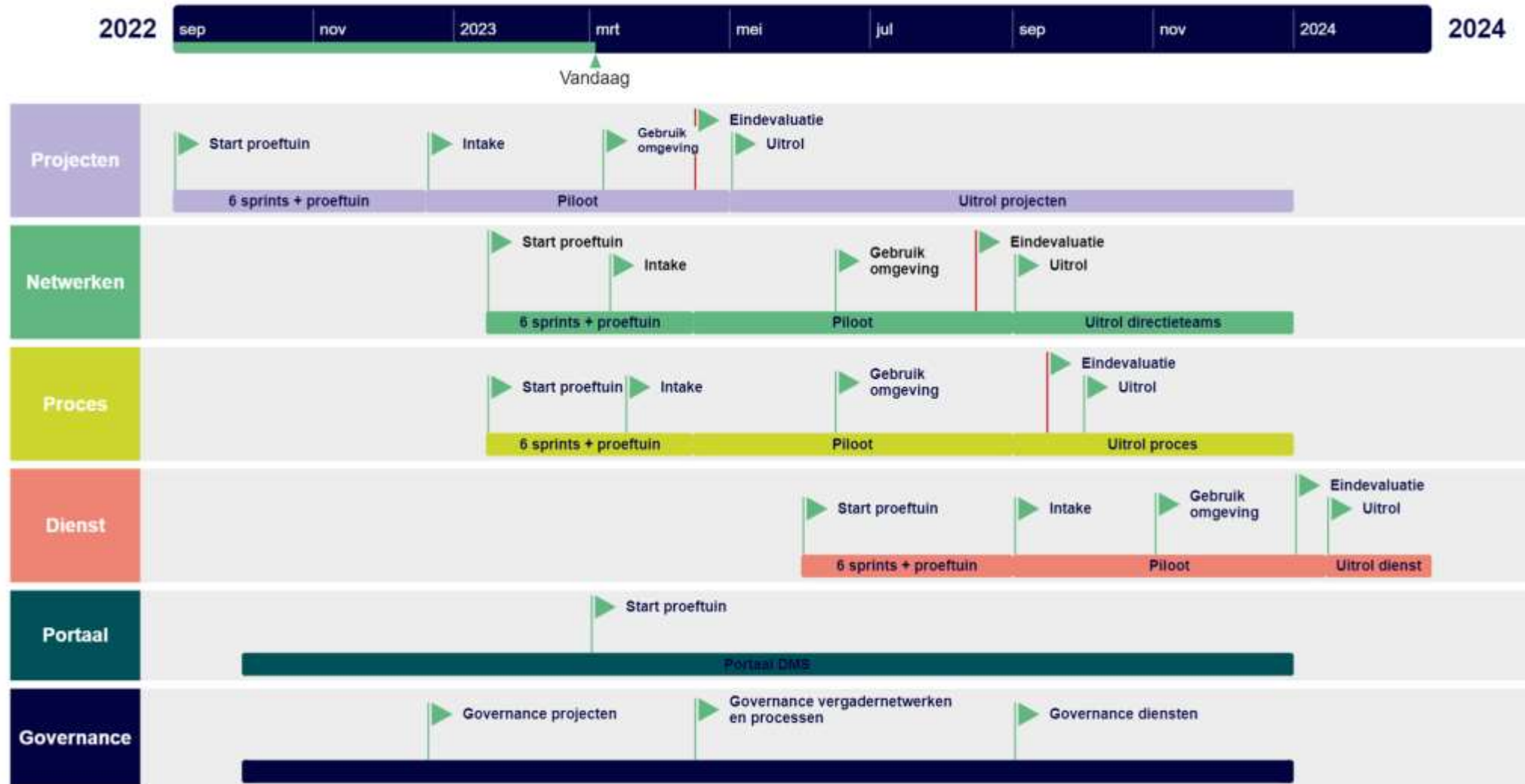
Gericht op het op maat uitrollen van DMS, met aandacht voor de verandering bij de

medewerker en toepasbaar op een heel aantal besturen van diverse maturiteit

2. Verwachte resultaten



Projectplan, vormingsplan, communicatieplan



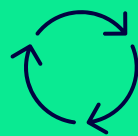
3. Geleerde lessen

Les 1



Bezint eer
ge begint

Les 2



Digitale
Werkplek

Les 3



Behapbare
onderdelen

www.floo.vlaanderen: deelplatform voor lokale besturen

2 / Meten is weten

Om te weten waarover je spreekt, verzamel je best heel wat gegevens. Het is een cliché maar meten is echt wel weten. Welke partners actief zijn op dezelfde tenant, achterhaalde je al. Maar met welke licenties gaat je organisatie aan de slag? Dat bepaalt namelijk wat je als gebruiker maar ook als beheerder kunt doen. De beschikbare opslag in je tenant wordt bepaald door het aantal licenties: hoeveel heb je er van welk type en hoeveel opslag heb je dan precies ter beschikking? Hoeveel sites zijn er en hoeveel opslag is standaard per site toegekend? Wat telt allemaal mee voor de opslag? (hint: o.a. alle versies en alle prullenbakken) Hoeveel sites zijn er in omloop en aan welke partner kan je ze toewijzen? Hoeveel opslag krijgt elke partner ter beschikking en wat heb je nodig om dat in de gaten te houden? Bij Stad Gent ziet de verdeling er voorlopig zo uit:

Partner	Toegewezen opslag (TB)
Stad (incl. AGB's en IVA's)	45,2
OCMW	8,6

Bezint eer ge begint

Bouwblok

Een DMS implementeren doe je niet in 1-2-3. SharePoint Online is onlosmakelijk verbonden met andere MS365-apps en kan bijzonder veel. Voor je er met volle goesting in duikt, check je best een aantal dingen. Welke info verzamelt je, waar hou je rekening mee? We zetten dit op een rijtje in bijgevoegde infographic.

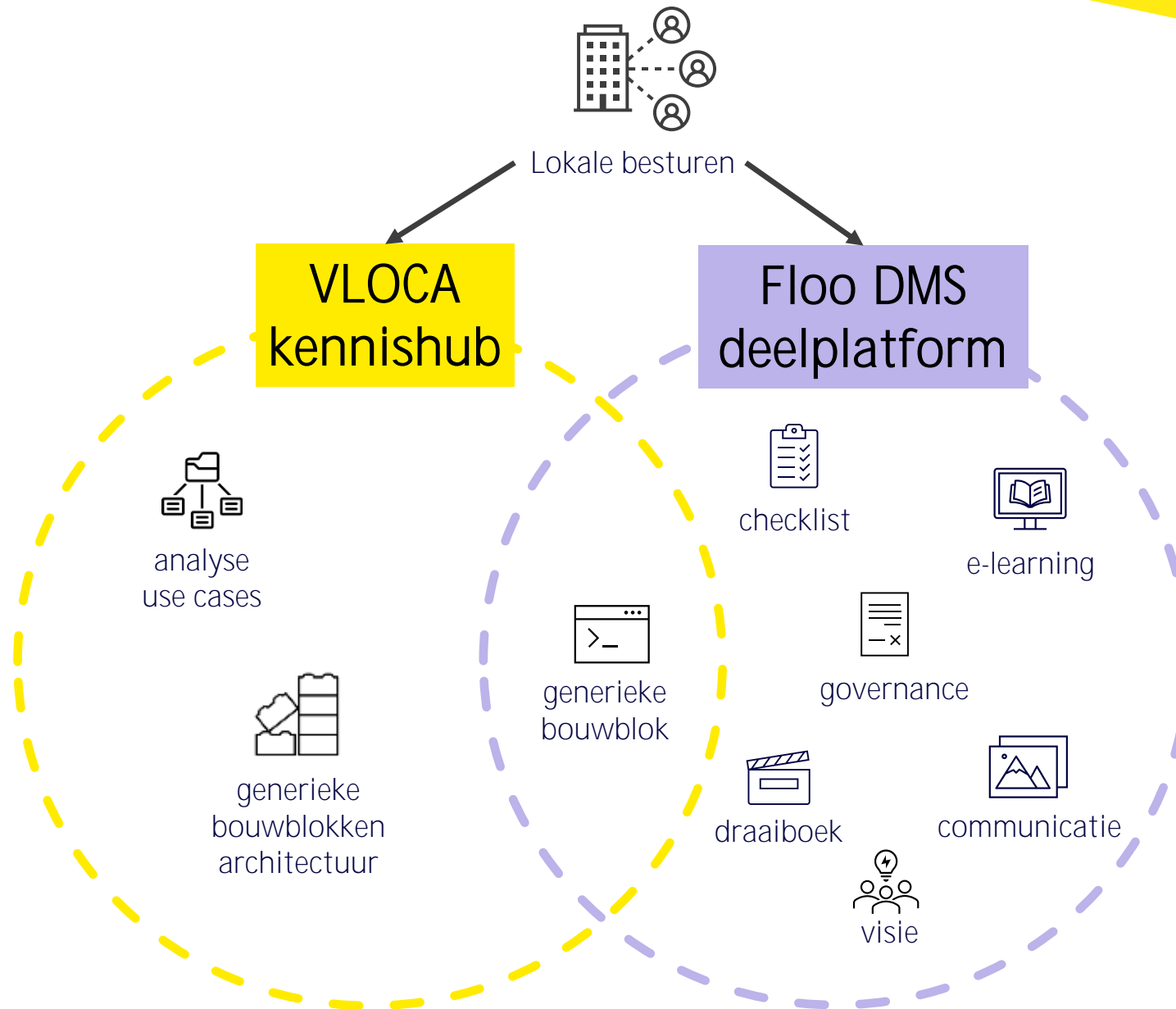
Download

[Infographic "Tien dingen om te checken voor je begint"](#)

Blog

[Tien dingen om te checken voor je begint](#)

4. RoI VLOCA



“VLOCA
helpt lokale besturen in hun slimme-stad-
ambities door samen herbruikbare bedrijfs-
en IT-architectuur **uit te tekenen**”

What's in it for you?

Samenwerken met VLOCA betekent:



Architectuuroplossingen



Vraaggedreven use cases



Quadruple helix



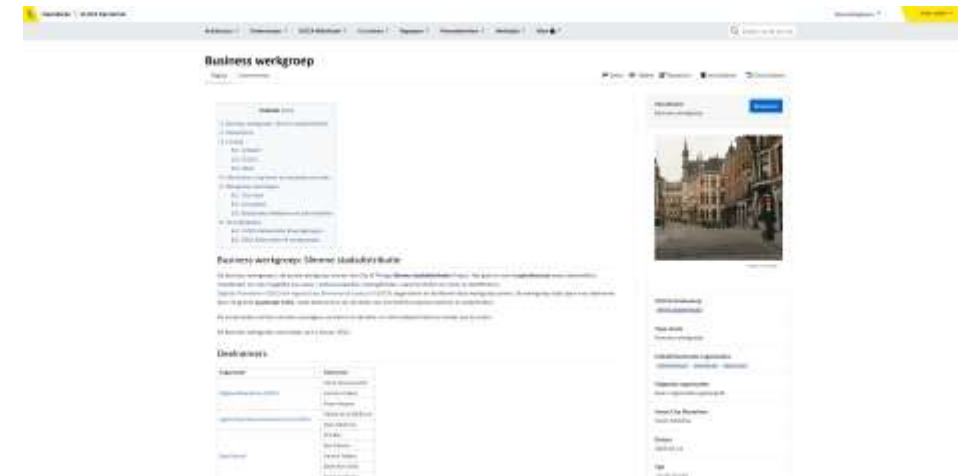
Herbruikbare bouwstenen



Elk lokaal bestuur



Basis voor aanbesteding



Positionering van VLOCA-Traject



Vragen?



vloca-kennishub.vlaanderen.be



Page discussions



vloca@vlaanderen.be



AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Panelgesprek:

Hoe kunnen lokale overheden nog meer impact hebben?

- Carlo Daelman, stad Kortrijk
- Martine Delannoy, Digitaal Vlaanderen
- Filip Meuris, Intercommunale Leiedal
- Jef De Backker, Blenders
- Pieter Lenaerts, Agentschap Binnenlands Bestuur
- Moderator: Geertrui Mieke De Ketelaere

De thema's van jullie voorkeur ?

Gemeentelijke eigenheid
of gelijkheid?

Te ver of
niet ver genoeg?

Burger centraal

Publiek-privaat-
academische
partnerschappen

Bovenlokaal
samenwerken

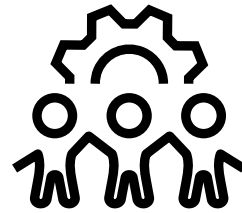
Aankondigingen

- Tony Vanderstraete, afdelingshoofd digitale strategie en transformatie Digitaal Vlaanderen
- Pieter Lenaerts, ICT-directeur Agentschap Binnenlands Bestuur

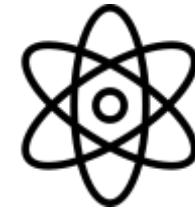
Gemeente zonder Gemeentehuis



Buitengewoon
veel goesting,
innovatie en
veranderingsdynamiek



Een basis voor
standaardisering,
hergebruik van bouwstenen
en vernieuwende architectuur



Intergemeentelijk,
interbestuurlijk en
publiek-privaat
samenwerken

Steden en gemeenten rekenen op de Vlaamse overheid
bij de uitvoering en opschaling.

Vlaamse Veerkracht

Interbestuurlijk samenwerken



Aanbod Lokaal Digitaal

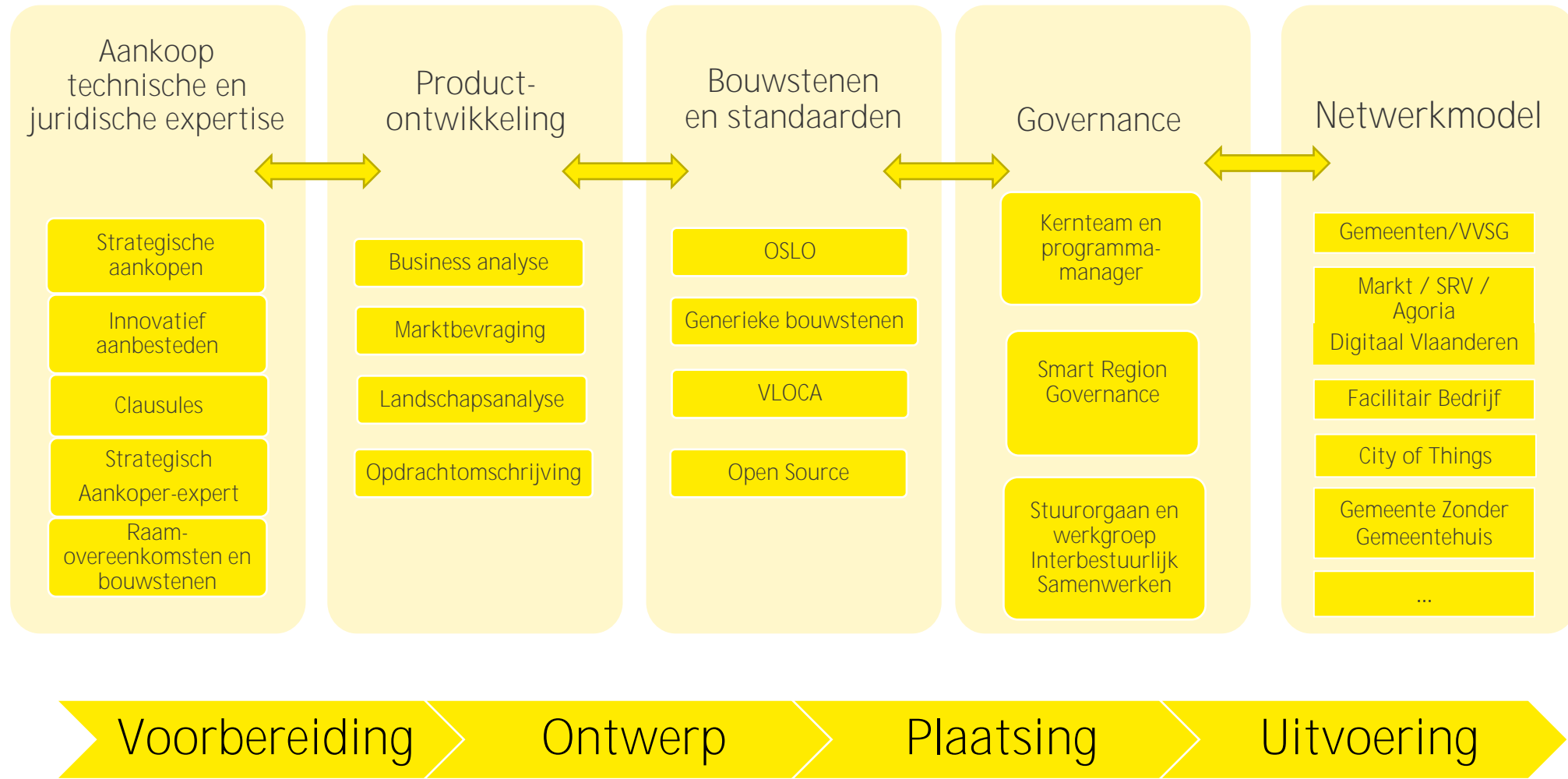


Vraag van lokale besturen en het aanbod van de markt afstemmen en valideren



Ondersteunen van gezamenlijke aanbesteding van verdere implementaties door lokale besturen

De fundamentelementen van Lokaal Digitaal (fase 1)



Eerste caseselectie



Case Security
Operations Centre
as a service

Trofee voor digitale balie Rotterdam

14 juni 2021 DOOR NIOSKE MDEN



Case De digitale balie
Gemeente zonder Gemeentehuis
(Gent = penhouder)



Case Virtuele assistent
Verschillende GzG-
Projecten (Kortrijk,
Rumst, Wichelen)



Case Afspraakwerken
Gemeente zonder
Gemeentehuis (Haaltert)

Het succes van fase I leidt naar fase II



Onderzoek
en evaluatie

Lokaal Digitaal en Gemeente zonder Gemeentehuis



GEMEENTE ZONDER
GEMEENTEHUIS



LOKAAL DIGITAAL

SMART REGION OFFICE

Aanbod Lokaal Digitaal + GzG-boost

Opportunities

Vraag van lokale besturen en het aanbod van de markt afstemmen en valideren

Ondersteunen van gezamenlijke aanbesteding van verdere implementaties door lokale besturen



Zorgen dat de eerste implementaties van dienstverleningen maximaal herbruikbaar zijn over lokale besturen heen.

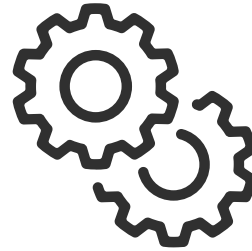
Denk hierbij aan het standaardiseren van zowel de dienst (bv. OSLO) als de organisatie van de dienstverlening (bv. proces of burger-ervaring)

Wat voegen we toe vanuit GzG-opschaling?

Substantiële bijkomende ondersteuning in GzG-cases



Inzetten op standaardisering
binnen de projecten
via OSLO en VLOCA



Versterkt linken
naar bouwstenen



Inpassen van de projecten
in de loketten-strategie

Vanuit de gedachte van één opschalingsteam!

Slotwoord

Jeroen Windey

Administrateur-generaal Agentschap Binnenlands Bestuur

Lunch - netwerkmoment

