



Vlaamse
overheid

Infosessie Hulp bij het opstellen van een sterk dossier

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden

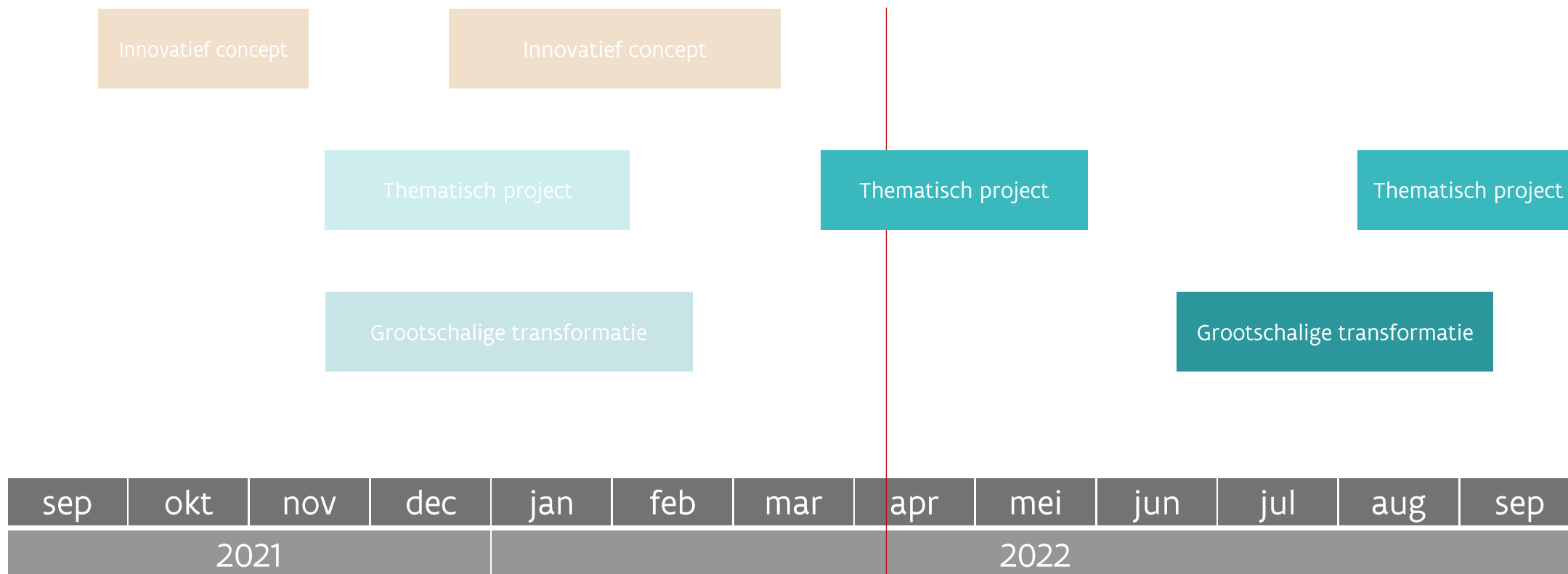
Praktische info

Tijdens de presentatie kan je vragen stellen via de **live chat**.
Gelieve je **naam en/of e-mailadres** door te geven indien je anoniem bent ingelogd.
Na elk onderdeel beantwoorden we de meest relevante vragen.

Een overzicht van de vragen en antwoorden komt sowieso op de website.
Nog vragen achteraf? Geef ze door via **gzg@vlaanderen.be**



Oproepen



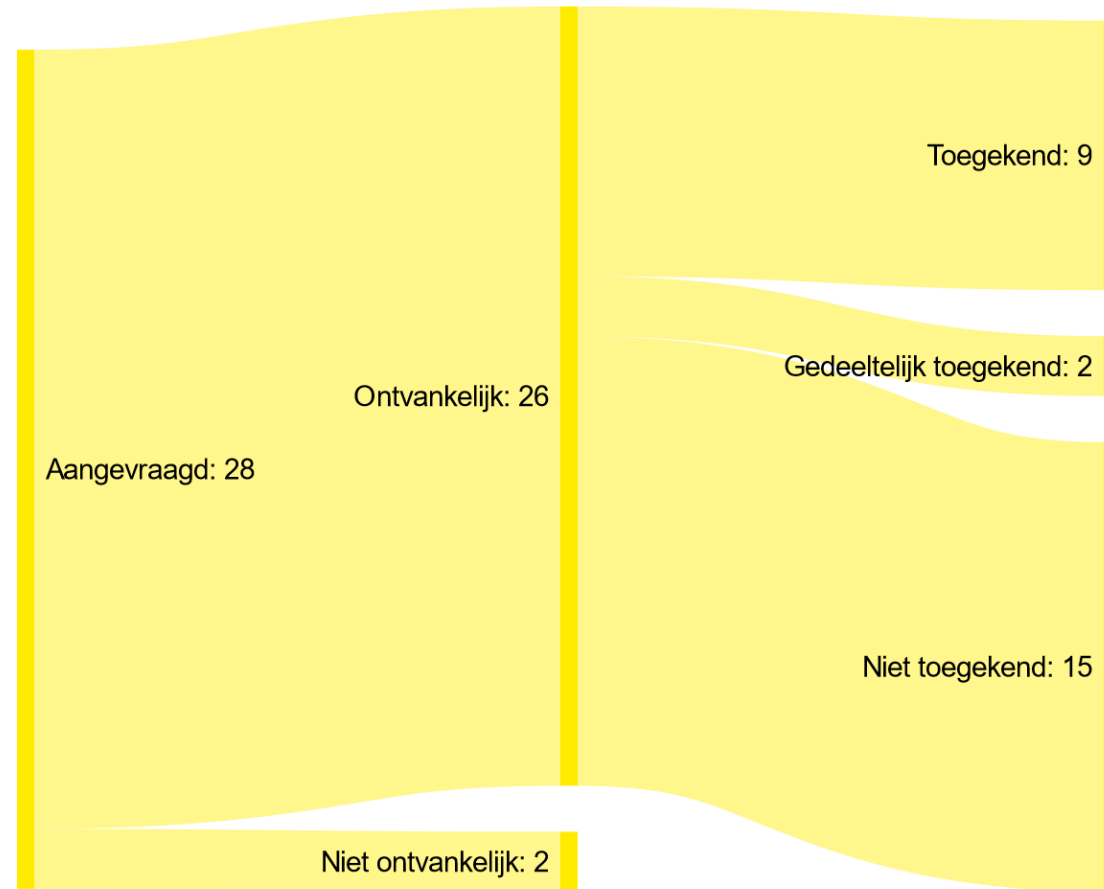
Context

We halen voorbeelden aan, niet één dossier.

We doen geen uitspraken over een volledig dossier,
enkel over dat specifieke onderdeel.

Mix van innovatieve concepten en thematische projecten.

Overzicht oproep 1



Evaluatiecriteria

Cluster 1

Focus en doelstellingen van de oproep

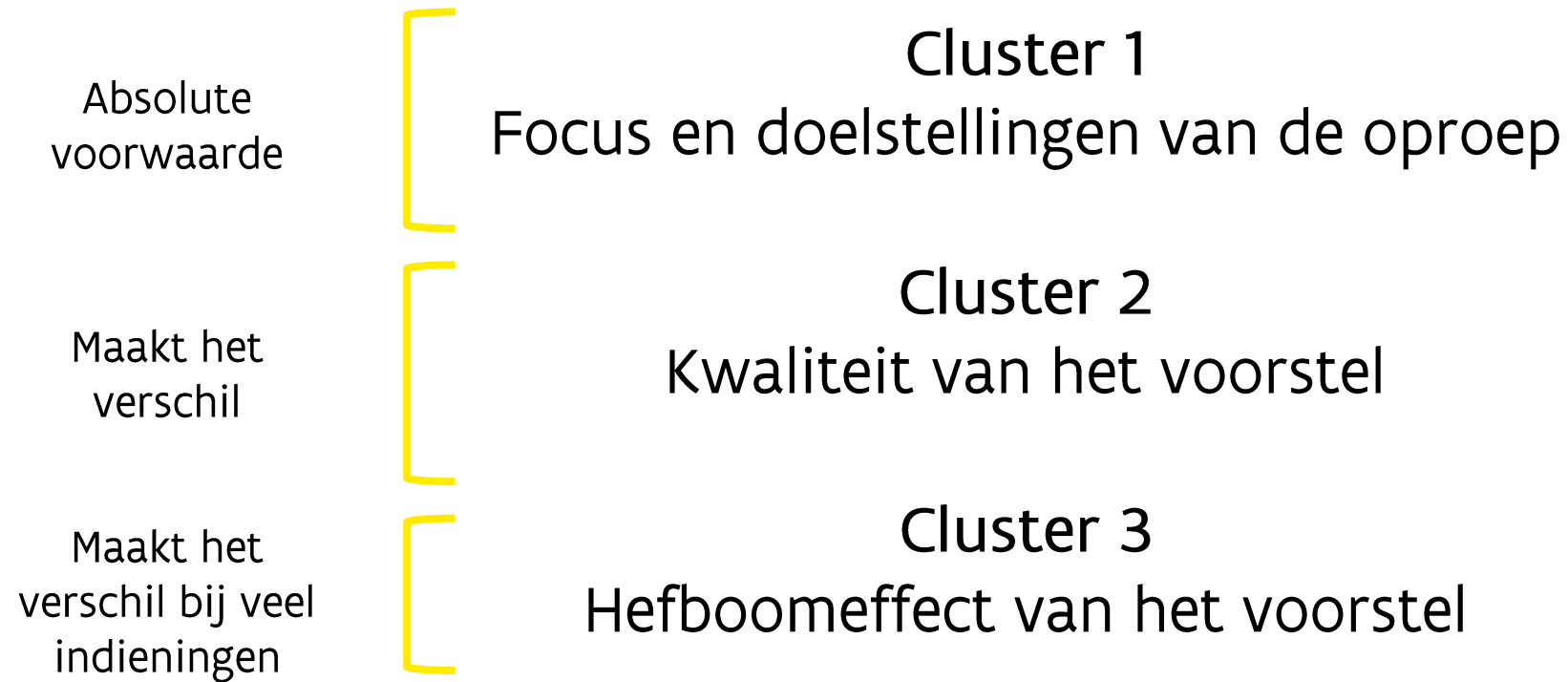
Cluster 2

Kwaliteit van het voorstel

Cluster 3

Hefboomeffect van het voorstel

Evaluatiecriteria



Aansluiting bij de doelstellingen

“We willen een CRM aankopen”

“Het oude systeem is een onwerkbare Excel-sheet”

“We willen afspraken beter kunnen opvolgen”

“Zo kunnen we onze medewerkers efficiënter inzetten en de doorlooptijd van de afgifte van een attest verlagen”

Ideaal

“Het proces om tot een omgevingsvergunning te komen moet vlot, efficiënt en transparant gebeuren”

Aansluiting bij de doelstellingen - Pitch

PITCH Digitalisering proces zaalverhuur

Voor Burgers, verenigingen en organisaties die iets willen organiseren in een zaal van de stad (een sportwedstrijd, vergadering, wekelijkse vrije tijdsactiviteit, babyborrel,...)

biedt deze vernieuwde **aanpak**

Een eenvoudig, eenvormig overzicht van beschikbare zalen en digitaal proces voor de huur van een zaal

door het stroomlijnen van de verschillende werkwijzen, zodat de gebruiker een overkoepelend aanbod krijgt en online kan reserveren, met een meer efficiënt en automatisch proces

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

Stadsbreed, overzichtelijk, digitaal en op te volgen via Mijn Burgerprofiel, Verenigingsloket en e-loket voor ondernemers

Aansluiting bij de doelstellingen - Pitch

PITCH Digitalisering proces zaalverhuur

Voor Burgers, verenigingen en organisaties die iets willen organiseren in een zaal van de stad (een sportwedstrijd, vergadering, wekelijkse vrije tijdsactiviteit, babyborrel,...)

Afgebakende
doelgroep = burger

biedt deze vernieuwde **aanpak**

Een eenvoudig, eenvormig overzicht van beschikbare zalen en digitaal proces voor de huur van een zaal

Duidelijke meerwaarde
voor de doelgroepen

door het stroomlijnen van de verschillende werkwijzen, zodat de gebruiker een overkoepelend aanbod krijgt en online kan reserveren, met een meer efficiënt en automatisch proces

Concrete benoeming
van het 'hoe'

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

Stadsbreed, overzichtelijk, digitaal en op te volgen via Mijn Burgerprofiel, Verenigingsloket en e-loket voor ondernemers

Heldere opsomming
van voordelen

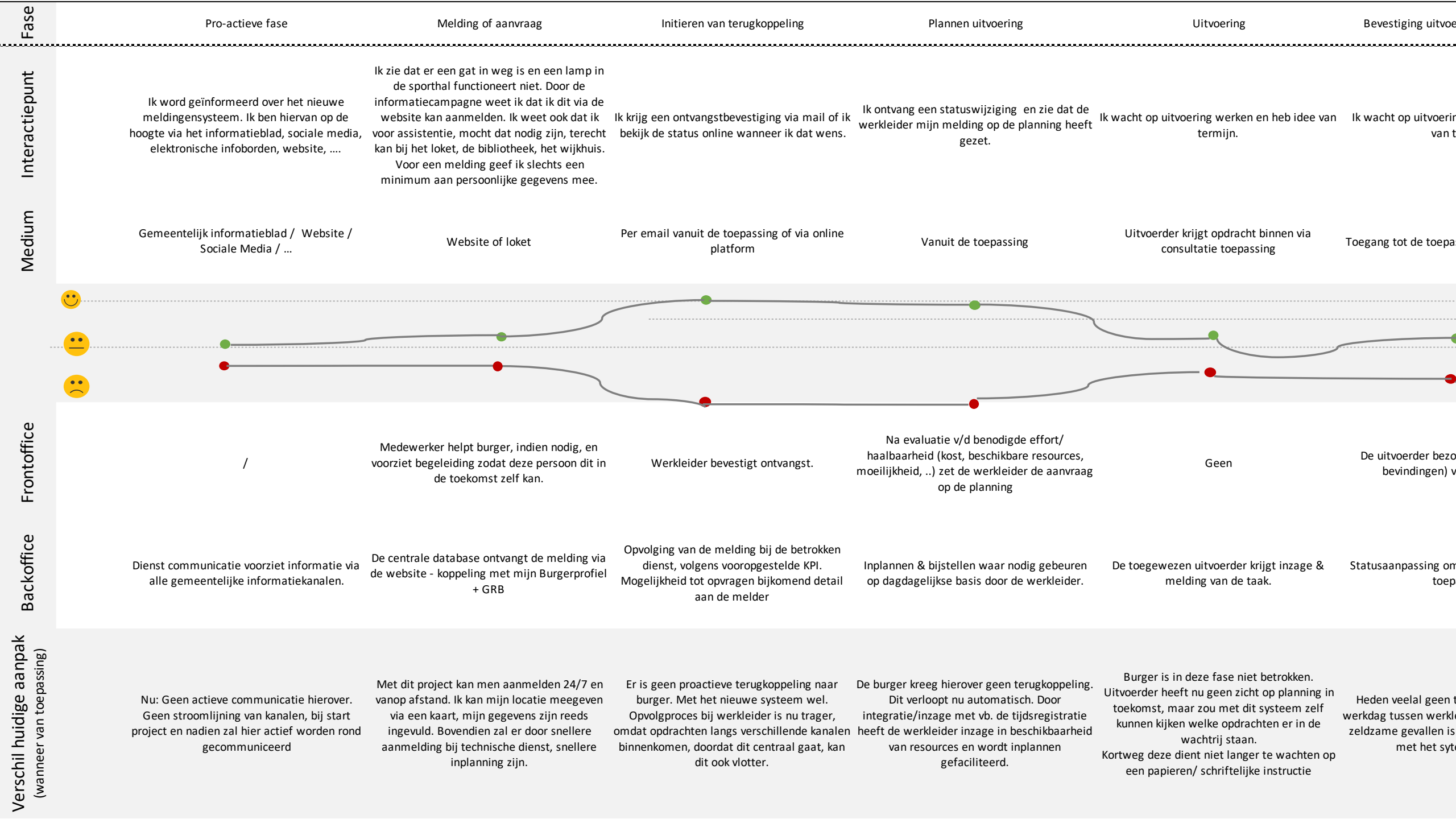
Aansluiting bij de doelstellingen - Impactmap

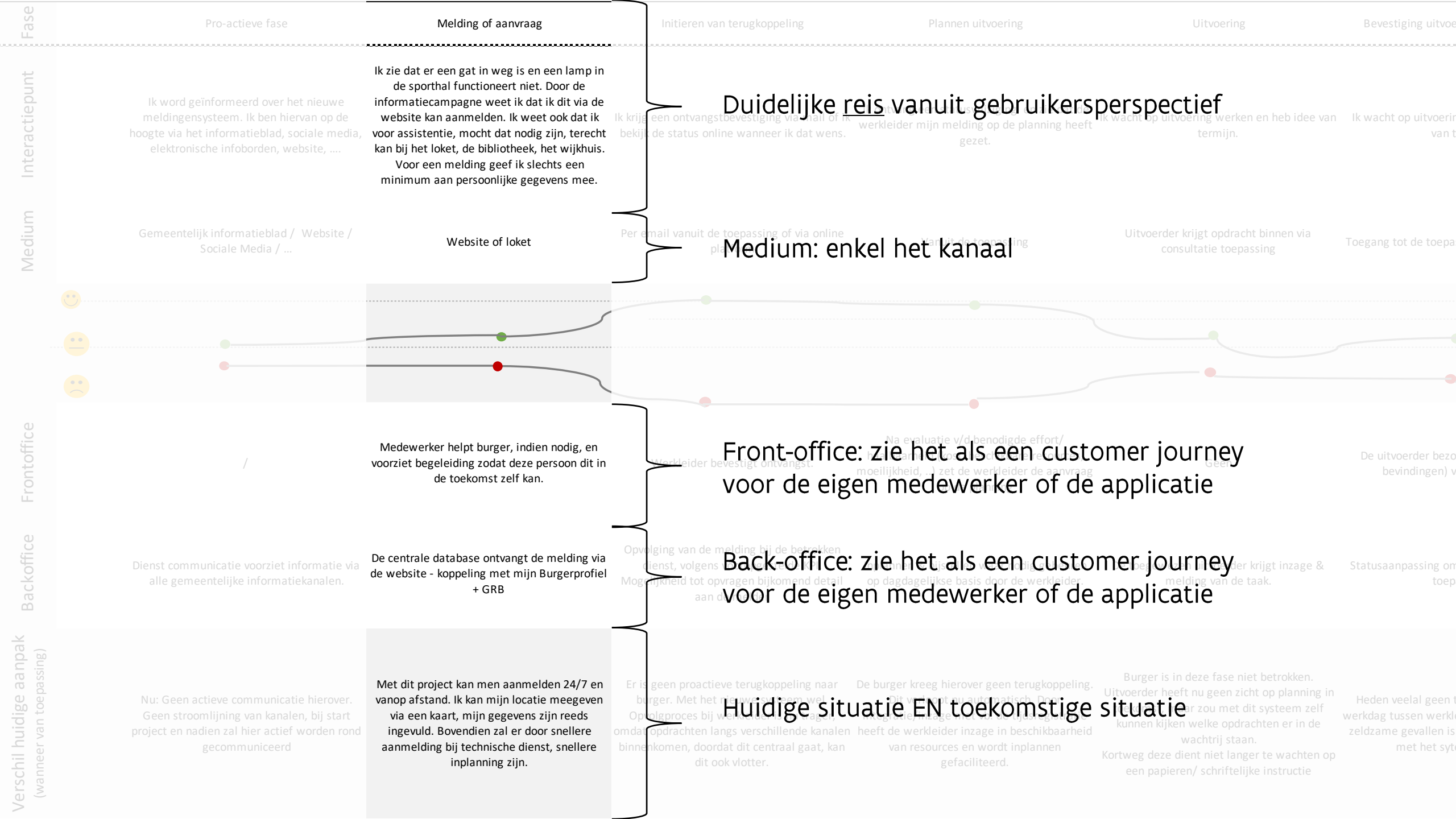
Doelgroep	Impact
Nabestaanden van de overledene	<p>Ontlasten van de administratieve verplichtingen tegenover overheid en begrafenisondernemer zodat zij zich kunnen concentreren op de uitvaart en het afscheid nemen</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none">- Nabestaanden dienen geen medische attesten meer door te geven- Nabestaanden dienen geen attesten meer op te vragen bij gemeente en begrafenisondernemer
Uitvaartondernemers	
Arts die het overlijden vaststelt	
Ziekenhuizen	
...	

Doelgroep	Impact
Nabestaanden van de overledene	
Uitvaartondernemers	<p>De uitvaartondernemer, aangesteld door de nabestaanden, meldt zich voor het aanmelden van de lijkbezorging (..) bij het digitaal platform dat automatisch de verbinding maakt met het bestaande overlijdensdossier, de informatie over de laatste wilsbeschikking van de overledene die de ondernemer ter beschikking wordt gesteld en de informatie van gemeenten of crematoria over de mogelijkheden tot lijkbezorging op de begraafplaatsen. De communicatie met gemeenten en crematoria verloopt via het platform.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - De uitvaartondernemer hoeft zich niet meer te verplaatsen of afspraken te maken bij gemeenten - Alle benodigde informatie is beschikbaar via het digitaal platform - De uitvaartondernemer kan zich concentreren op de kerntaken
Arts die het overlijden vaststelt	
Ziekenhuizen	
...	

Aansluiting bij de doelstellingen - Blauwdruk

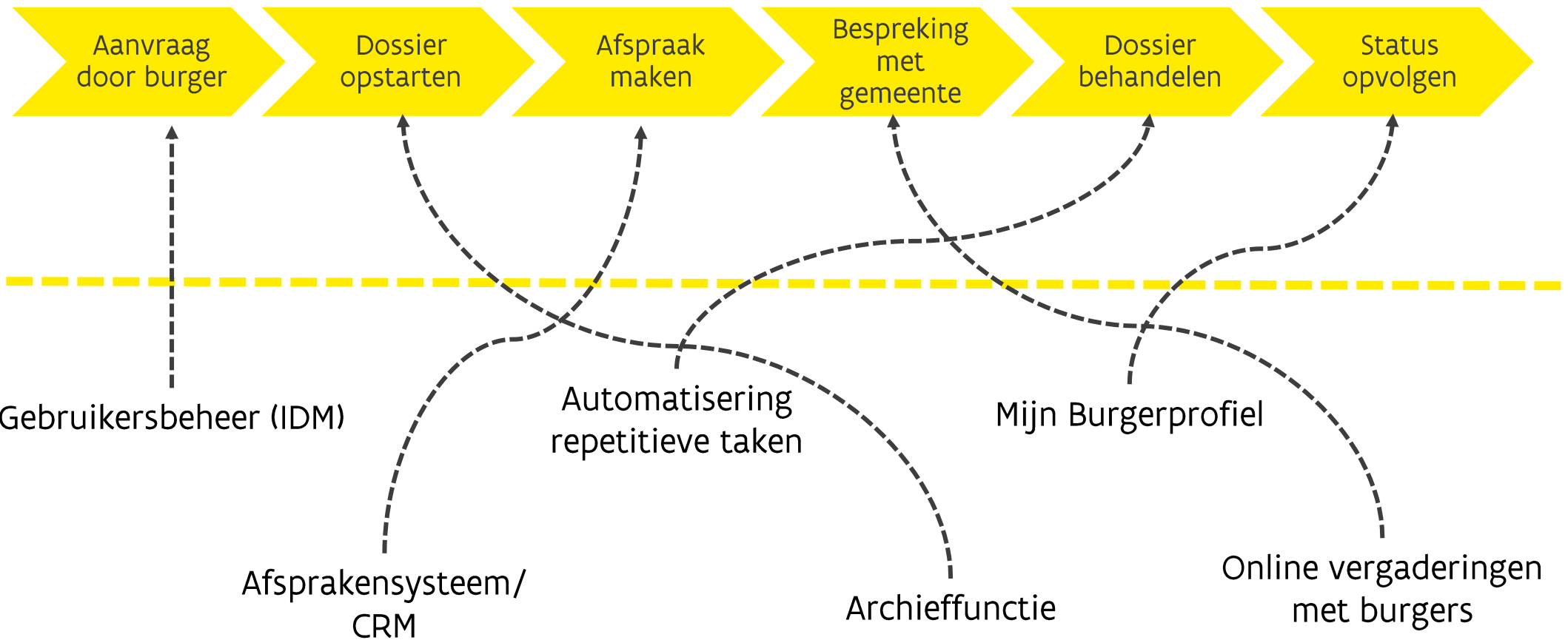
Fase	Pro-actieve fase	Melding of aanvraag	Initieren van terugkoppeling	Plannen uitvoering	Uitvoering	Bevestiging uitvoering door uitvoerder	Validatie uitgevoerde werken door Werkleider	Terugkoppeling aan burger	Periodieke Rapportage uitgevoerde werken
Interactiepunt	Ik word geïnformeerd over het nieuwe meldingsysteem. Ik ben hiervan op de hoogte via het informatieblad, sociale media, elektronische infoborden, website,	Ik zie dat er een gat in weg is en een lamp in de sporthal functioneert niet. Door de informatiecampagne weet ik dat ik dit via de website kan aanmelden. Ik weet ook dat ik voor assistentie, mocht dat nodig zijn, terecht kan bij het loket, de bibliotheek, het wijkhuis. Voor een melding geef ik slechts een minimum aan persoonlijke gegevens mee.	Ik krijg een ontvangstbevestiging via mail of ik bekijk de status online wanneer ik dat wens.	Ik ontvang een statuswijziging en zie dat de werkleider mijn melding op de planning heeft gezet.	Ik wacht op uitvoering werken en heb idee van termijn.	Ik wacht op uitvoering werken en heb idee van termijn.	Ik wacht op uitvoering werken en heb idee van termijn.	Ik krijg een melding of kan online zien dat mijn melding is afgehandeld. De put in de weg is hersteld en de lamp in de sporthal is hersteld.	Ik heb geen verdere vragen meer als burger.
Medium	Gemeentelijk informatieblad / Website / Sociale Media / ...	Website of loket	Per email vanuit de toepassing of via online platform	Vanuit de toepassing	Uitvoerder krijgt opdracht binnen via consultatie toepassing	Toegang tot de toepassing via mobiel toestel	Vanuit de toepassing	Per email vanuit de toepassing of via online platform	Via webinterface is B.I. info opvraagbaar.
Frontoffice	/	Medewerker helpt burger, indien nodig, en voorziet begeleiding zodat deze persoon dit in de toekomst zelf kan.	Werkleider bevestigt ontvangst.	Na evaluatie v/d benodigde effort/haalbaarheid (kost, beschikbare resources, moeilijkheid, ...) zet de werkleider de aanvraag op de planning	Geen	De uitvoerder bezorgt beknopte info (vb bevindingen) van de uitvoering.	Werkleider evalueert de info en neemt bijkomende actie indien nodig.	Werkleider rondt taak af.	Werkleider / departementshoofd kunnen rapporten genereren.
Backoffice	Dienst communicatie voorziet informatie via alle gemeentelijke informatiekkanalen.	De centrale database ontvangt de melding via de website - koppeling met mijn Burgerprofiel + GRB	Opvolging van de melding bij de betrokken dienst, volgens vooropgestelde KPI. Mogelijkheid tot opvragen bijkomend detail aan de melder	Inplannen & bijstellen waar nodig gebeuren op dagdagelijkse basis door de werkleider.	De toegewezen uitvoerder krijgt inzage & melding van de taak.	Statusaanpassing omtrent de melding in de toepassing.	Departementshoofd heeft inzage omtrent uitgevoerde werken en planning. Verhoogde transparantie tov heden.	Is een nieuwe taak dewelke resulteert in terugkoppeling aan burger.	Rapportage functionaliteit is een standaard kenmerk van de toepassing. Geeft de mogelijkheid tot bijsturing waar nodig alsook informatie omtrent vb bezetting, trends, ...
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Nu: Geen actieve communicatie hierover. Geen stroomlijning van kanalen, bij start project en nadien zal hier actief worden rond gecommuniceerd	Met dit project kan men aanmelden 24/7 en vanop afstand. Ik kan mijn locatie meegeven via een kaart, mijn gegevens zijn reeds ingevuld. Bovendien zal er door snellere aanmelding bij technische dienst, snellere inplanning zijn.	Er is geen proactieve terugkoppeling naar burger. Met het nieuwe systeem wel. Opvolgproces bij werkleider is nu trager, omdat opdrachten langs verschillende kanalen binnenkomen, doordat dit centraal gaat, kan dit ook vlotter.	De burger kreeg hierover geen terugkoppeling. Dit verloopt nu automatisch. Door integratie/inzage met vb. de tijdsregistratie heeft de werkleider inzage in beschikbaarheid van resources en wordt inplannen gefaciliteerd.	Burger is in deze fase niet betrokken. Uitvoerder heeft nu geen zicht op planning in toekomst, maar zou met dit systeem zelf kunnen kijken welke opdrachten er in de wachtlijst staan. Kortweg deze dient niet langer te wachten op een papieren/ schriftelijke instructie	Heden veelal geen terugkoppeling tijdens werkdag tussen werkleider en medewerker, in zeldzame gevallen is dat mondeling. Dit kan met het systeem realtime.	Op dit ogenblik enkel de informatie uitgevoerd of niet, maar met het nieuwe systeem beschikbare info omtrent de uitvoering van de taak.	Heden geen terugkoppeling aan burger. Burgers bellen vaak voor een stand van zaken, creëert extra werkdruk die nu door de verschillende momenten var feedback zullen gereduceerd en geautomatiseerd worden	Heden is er geen B.I. info beschikbaar.





Tip! Toon een geheel voor een sterker dossier

bv. aanvraag bouwvergunning



Aanvraagformulier

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

- **Procesefficiëntie**
 - Wij willen het examenresultaat via een API rechtstreeks van het examencentrum naar de FOD Mobiliteit sturen, samen met de betaling van het rijbewijs. Die API bestaat zelfs al maar wordt enkel gebruikt ter controle. Wij zouden dezelfde data graag gebruiken voor de actieve aanvraag van het rijbewijs. Dankzij deze oplossing moet de kandidaat-bestuurder maar één keer naar het gemeentehuis in plaats van twee keer.
 - Dit concept zorgt voor een
 - snellere afhandeling van de procedure
 - vermindering van het aantal manuele tussenkomsten door diverse betrokken instanties en dus ook het risico op fouten
 - vermindering van het aantal stappen dat de kandidaat-bestuurder zelf moet zetten, hetgeen een belangrijke verbetering is op het vlak van klantvriendelijkheid
 - inclusieve dienstverlening, omdat er minder handelingen van de burger verwacht worden en de burger niet digitaal vaardig hoeft te zijn om van de dienst te genieten
 - Concrete besparing in tijd/personeelsinzet
 - Burger: die hoeft nog maar één keer naar het stad- of gemeentehuis te gaan in plaats van twee keer (in afwachting van het toevoegen van het rijbewijs aan de eID of aan een digitale identiteit of in afwachting van de afschaffing van het rijbewijs door zelfrijdende voertuigen).
 - Lokaal bestuur: dat hoeft enkel nog het rijbewijs af te leveren en niet langer de aanvraag te doen. Bv. voor Houthalen-Helchteren zou dit een tijdsbesparing opleveren (alle types van rijbewijzen samen) van 500 werkuren per jaar.
- **Ambitieniveau**
 - We mikken op een rechtstreekse link tussen de examencentra en de FOD Mobiliteit.
 - Omdat we al langer proberen dit te realiseren, weten we dat er niet bij alle betrokken partijen bereidheid is om hieraan mee te werken. Indien onze eerste doelstelling echt niet haalbaar blijkt, willen we een link tussen het examencentrum en de lokale besturen realiseren.

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Koppeling met de criteria

Tip: haal vooral aan waar je project het beste op scoort

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

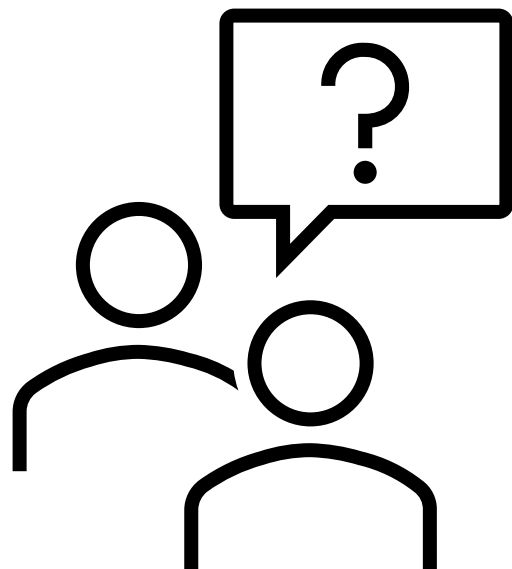
- **Procesefficiëntie**

- Wij willen het examenresultaat via een API rechtstreeks van het examencentrum naar de FOD Mobiliteit sturen, samen met de betaling van het rijbewijs. Die API bestaat zelfs al maar wordt er nu nog niet toegepast. Wij willen deze API gebruiken om de betaling van het rijbewijs te automatiseren. Dankzij deze oplossing moet de kandidaat-bestuurder maar één keer naar het gemeentehuis in plaats van twee keer.
- Dit concept zorgt voor een
 - snellere afhandeling van de procedure
 - vermindering van het aantal manuele tussenkomsten door diverse betrokken instanties en dus ook het risico op fouten
 - vermindering van het aantal stappen dat de kandidaat-bestuurder zelf moet zetten, hetgeen een belangrijke verbetering is op het vlak van klantvriendelijkheid
 - inclusieve dienstverlening, omdat er minder handelingen van de burger verwacht worden en de burger niet digitaal vaardig hoeft te zijn om van de dienst te genieten
- **Hoe zorgen deze elementen voor een het gewenste effect**
 - Burger: die hoeft nog maar één keer naar het stad- of gemeentehuis te gaan in plaats van twee keer (in afwachting van het toevoegen van het rijbewijs aan de eID of aan een digitale identiteit of in afwachting van de afschaffing van het rijbewijs door zelfrijdende voertuigen).
 - Lokaal bestuur: dat hoeft enkel nog het rijbewijs af te leveren en niet langer de aanvraag te doen. Bv. voor Houthalen-Helchteren zou dit een tijdsbesparing opleveren (alle types van rijbewijzen samen) van 500 werkuren per jaar.

- **Ambitieniveau**

- We mikken op een rechtstreekse link tussen de examencentra en de FOD Mobiliteit.
- Omdat we al langer proberen dit te realiseren, weten we dat er niet bij alle betrokken partijen bereidheid is om hieraan mee te werken. Indien onze eerste doelstelling echt niet haalbaar blijkt, willen we een link tussen het examencentrum en de lokale besturen realiseren.

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR



Vragen

Meest voorkomende reden voor negatief advies?

Kwaliteit van het voorstel

Fundamentele onduidelijkheden en beperkte omschrijvingen



Projectmatig denken

WIE zal WAT doen tegen WANNEER, HOE en aan welke KOST

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

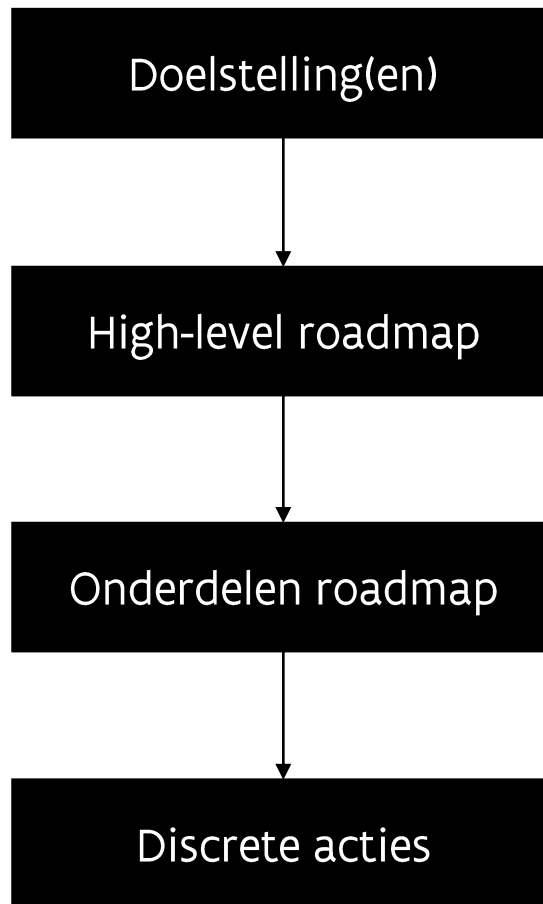
Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid



Hoe wil de jury een project
kunnen lezen?

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Doelstelling(en)

Proces om een rijbewijs te bekomen vereenvoudigen

Risicoanalyse

High-level roadmap

Vier deelfases

Personeelsinzet

Onderdelen roadmap

Fase 1: modellering, ... **Uitkomst:** overzicht van alle elementen om doel te realiseren

Beoogde resultaten

Concrete acties

Projectcoördinator en medewerkers burgerzaken
lijsten de bronnen op die geconsulteerd moeten
worden

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Doelstelling(en)

High-level roadmap

Onderdelen roadmap

Concrete acties

Start – eind project

Per onderdeel
(evt. In kwartalen)

Doorlooptijd in weken
+ beoogde startdatum

Tip: de goedkeuring en uitbetaling komen niet onmiddellijk na indiening

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

- **Eerste fase – januari 2022**

- Oplijsten welke gegevens er allemaal nodig zijn om de aanvraag van een rijbewijs te kunnen doen. Wie? Projectcoördinator in samenwerking met medewerkers burgerzaken van de deelnemende lokale besturen
- Oplijsten welke bronnen we moeten consulteren om deze gegevens te kunnen raadplegen. Wie? Projectcoördinator in samenwerking met medewerkers burgerzaken van de deelnemende lokale besturen en met de partners die de bronnen beheren.
- Uitzoeken of alle nodige bronnen zonder problemen gekoppeld kunnen worden. Wie? Projectcoördinator in samenwerking met de partners die de bronnen beheren (examencentra, FOD Mobiliteit, Digitaal Vlaanderen, mogelijk nog andere partners zoals FOD Justitie). We voorzien hier externe ondersteuning voor de technische analyse. Dit zou kunnen resulteren in een bestek voor de bouw van het systeem plan B (functioneel en technisch kan gebundeld worden).
- Uitzoeken hoever Digitaal Vlaanderen staat met hun project om examenresultaten te laten doorstromen naar de FOD Mobiliteit en bekijken hoe dit de uitrol van ons project kan helpen. Wie? Projectcoördinator in samenwerking met Digitaal Vlaanderen.
- **Eindresultaat:** een overzicht van alle elementen die nodig zijn om ons doel te realiseren.

- **Tweede fase – februari-april 2022**

- Alle betrokken partners samenbrengen om de informatie uit de eerste fase te overlopen en op

Koppeling met de criteria

Plan van aanpak

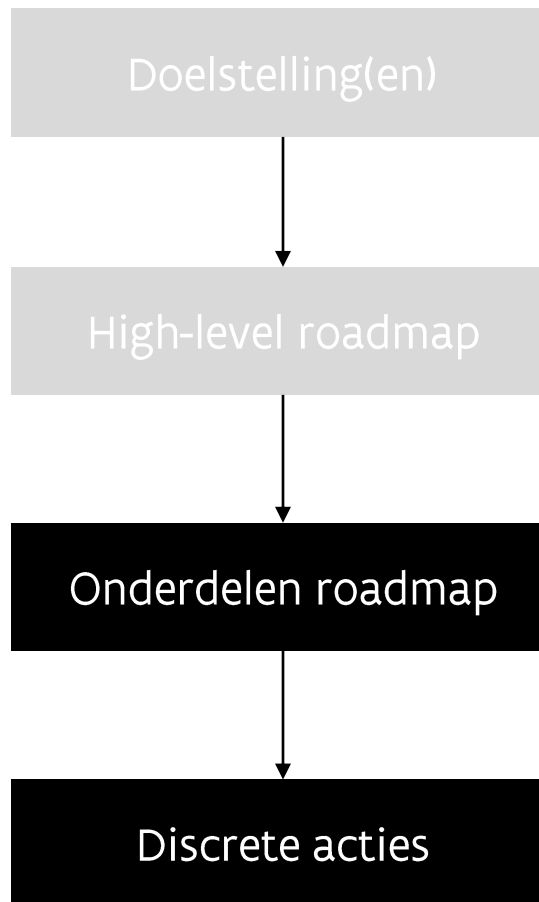
Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid



Niet
“We voorzien een gebruikersonderzoek dat ook rekening houdt met e-inclusie”

Wel
“Er zijn 3 workshops voorzien in Q2 2023 waar minimum 10 burgers van elke betrokken gemeente bevroegd zullen worden. Er worden minstens 5 minder digitaal vaardige burgers bevroegd. De resultaten hiervan zijn 4 persona’s waarop het ontwerp van de dienstverlening zal worden gebaseerd.”

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Risicoanalyse



Risicobeheersing

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Risicobeheersing

Wat zijn de randvoorwaarden van mijn project?

Voorbeeld: afhankelijkheid van het engagement
van een andere overheidsinstantie



Hoe kan ik dit risico beperken?

Voorbeeld: ondertekende engagementsverklaring

Tip: laat een collega kritische vragen stellen

Koppeling met
de criteria

Sterk

Plan van aanpak

Risicobeheersstrategie met Probability - Impact beschrijvingen
en actieplan met risicomitigerende acties

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Opsomming van een paar risico's

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

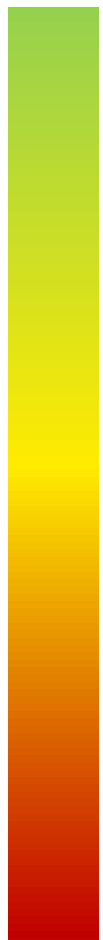
"Mijn project heeft geen risico's"

Zwak

Duurzaamheid

Koppeling met
de criteria

Sterk



Zwak

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

?

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Weerstand van leveranciers

Risico

Werken met drie verschillende leveranciers betekent dat zij alle drie akkoord moeten gaan met een generieke koppeling (=API) die door de Virtuele Assistent wordt aangeleverd (fase 2). Leveranciers die reeds een API-koppeling ter beschikking hebben, kunnen dit als niet interessant beschouwen.

Oplossing

Door de generieke opbouw van de API-koppeling van de Virtuele Assistent zorgen we ervoor dat deze ook herbruikbaar wordt. Leveranciers zullen door deze opbouw de koppeling kunnen hergebruiken in andere gemeenten die ook een Virtuele Assistent hebben of willen. We bekijken daarnaast de mogelijkheid om toepassingsbeheerders en andere leveranciers te verplichten met de generieke koppeling te werken, door dit in de toekomst op te nemen in bestekteksten die door alle 13 Zuid-West-Vlaamse gemeenten worden gebruikt.

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

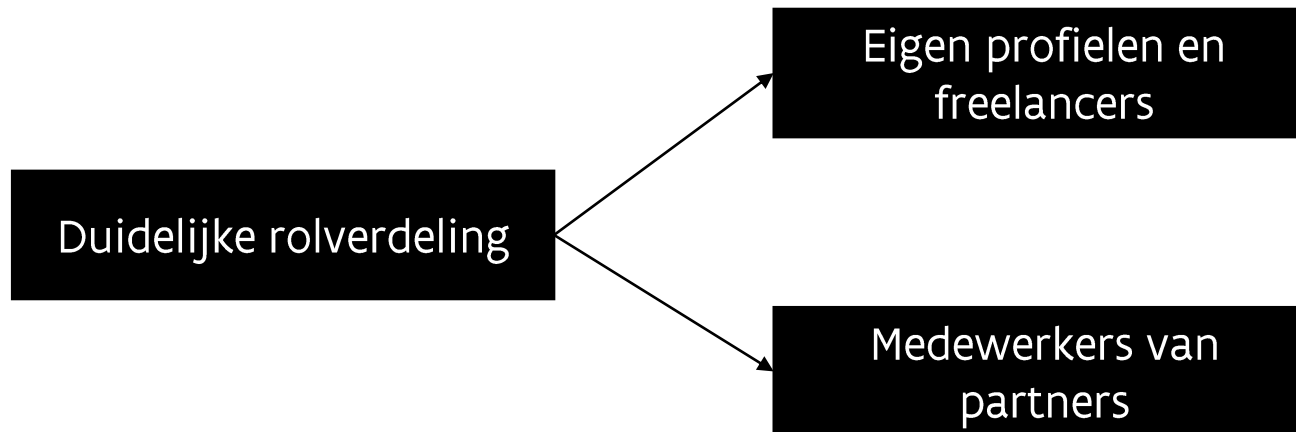
Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid



Wie doet wat, wanneer en volgens welk budget?

Koppeling met de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Wie?	Wat?	Kostensoort	Inzet
Gemeente – projectleider	Projectmanagement, inhoudelijke opvolging en aansturing, beheer en nazorg, communicatie en verder roadmap	(niet ingebracht in dossier)	Halftijds voor de loop van het project
Gemeente – medewerker	Inhoudelijke toelichting van regels en speciale cases, proces, gebruikersonderzoek, opvolging en testing opzetten.	(niet ingebracht in dossier)	6d
Gemeente – Medewerker departement Onderwijs			6d
Gemeente – Medewerker LEZ			6d
AGB - projectleider	Projectmanagement opvolgen en aansturen van het technisch opzet	Externe prestaties	30d
AGB – technisch profielen	Functioneel analist: detailanalyse Developers: bouwen REST API voor puntbevraging Aut. Adv., bouwen UI, onboarding service naar UI en backoffice, ...	Externe prestaties	120d
Digitaal Vlaanderen	Business analyse regels, developer, projectmanagement	Externe prestaties	100d

Tip: er kunnen ook elementen zijn van het project die niet worden ingebracht maar wel relevant zijn voor het dossier

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Vraagstelling

Wanneer is het project geslaagd?

Koppeling met
de criteria

Sterk

Plan van aanpak

Wanneer we in deze mate onze doelstelling(en) gerealiseerd
Impact per doelgroep: dit is de grens voor succes

Risicoanalyse

Opsomming van de deliverables

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

“Als het project klaar is”

Zwak

Duurzaamheid

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Met de Virtuele Assistent willen we dat de interactieve dienstverlening die we met de 13 lokale besturen uit de referentieregio Zuid-West-Vlaanderen aan onze inwoners aanbieden, snel en efficiënt verloopt.

Vanuit de doelwaarden, geformuleerd in de succes-meting template, willen we tegen het einde van het project de volgende resultaten bereiken:

1/ 100.000 inwoners uit de regio Zuid-West-Vlaanderen:

- gebruiken de Virtuele Assistent om informatie op te zoeken over de stad en/of haar diensten, en/of
- gebruiken de Virtuele Assistent omeen aanvraagte doen bij de stad of de gemeente, en/of - gebruiken de Virtuele Assistent omde status van een aanvraag bij de stad of de gemeente te kennen, en/of
- gebruiken de Virtuele Assistent omeen afspraakte maken bij de stad, en/of
- gebruiken de Virtuele Assistent om attesten van het thuisloket op te vragen.

2/ De gemeentelijke onthaal- en balie diensten uit Zuid-West-Vlaanderen:

- krijgen 15% minder telefonische vragen van burgers over diensten, dienstverlening of producten van de stad;
- krijgen 10% minder burgers over de vloer met vragen naar informatie, het doen van aanvragen, of het maken van afspraken ivm het opvragen van attesten.

3/ Het gebruik van Mijn Burgerprofiel gaat in de regio Zuid-West-Vlaanderen met 15% omhoog.

4/ Andere lokale besturen buiten de regio Zuid-West-Vlaanderen hebben concrete plannen om (delen van) de Virtuele Assistent te implementeren in hun stad of gemeente.

De gewenste resultaten worden gemeten aan de hand van data die we als stad zelf ter beschikkingen hebben, hetzij binnen de dienst burgerzaken, hetzij via de Virtuele Assistent, hetzij via de projectrapportage en de deelnemende partners/onderaannemers.

**AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR**

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

Voortgangs- en
kwaliteitsbewakingsstrategie

Methodes

Overzicht van welke methodes
voor welk projectonderdeel

Projectonderdelen

Toepassing

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid

We voorzien verschillende werkwijzen om te verzekeren dat we de vooropgestelde mijlpalen realiseren:

- Agile projectwerking: incrementeel te ontwikkelen epics om concrete resultaten op te leveren
- Wekelijkse scrum met de projectleiders en betrokken medewerkers zorgt voor een nauw contact met de business zodat tijdig bijgestuurd kan worden
- Testen op cruciale momenten zowel technisch als key users
- Tussentijdse demo's
- Gebruikersonderzoek bij de medewerkers zodat de oplossing binnen de bestaande context past

Mijlpaal	Wie	Methode
Duidelijke regelset per dienstverlening: welke data is nodig en welke regels gelden	PL gemeente + betrokken diensten	Valideren met key users van betrokken dienst
Procestekening over 'to-be' procesflow		BPMN-flow ism betrokken dienst
Connectoren externe databronnen	Digitaal Vlaanderen	Demo adhv mock data
Platform interne databronnen	AGB	Demo bij oplevering
Regels => machineleesbaar	Digitaal Vlaanderen	Testen door DV en AGB en key users
API naar applicatie (analyse/bouw/testing)	Digitaal Vlaanderen + AGB	Testing API AGB en key users
UI-scherm voor baliemedewerkers	AGB + gemeentediensten	Demo en testing AGB en key users
...

Koppeling met de criteria

Sterk



Zwak

Plan van aanpak

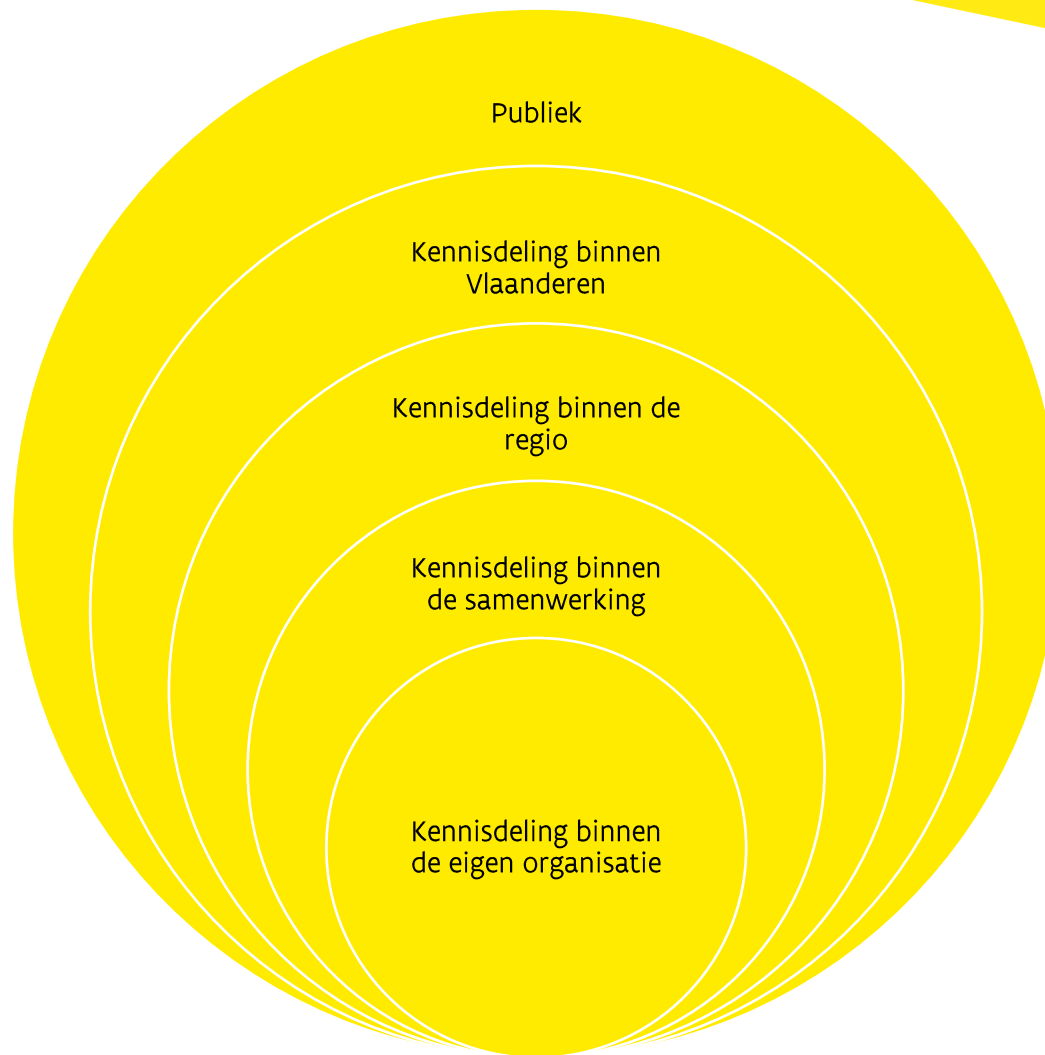
Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid



**AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR**

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

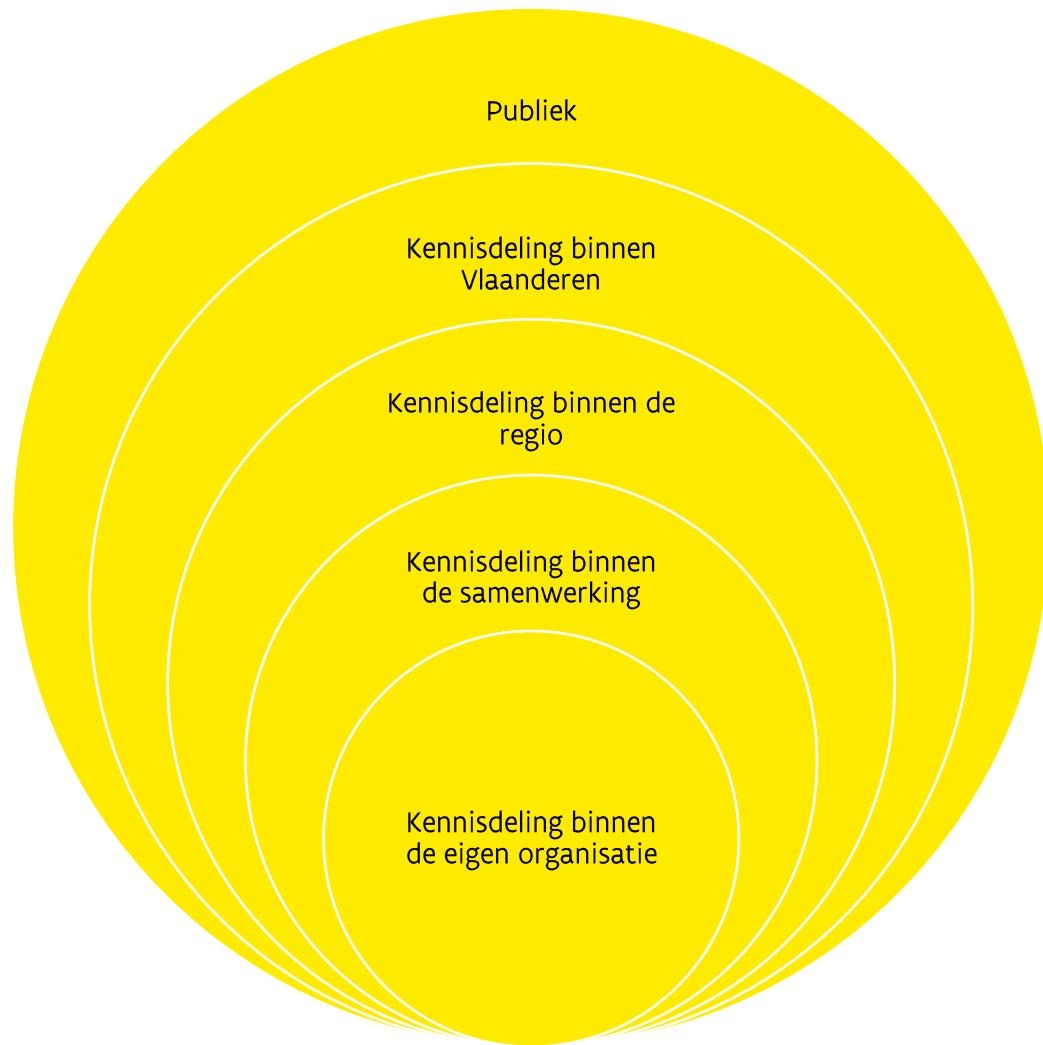
Risicoanalyse

Personeelsinzet

Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

Duurzaamheid



Kennisdelingsstrategie

Bekendmaking van de
resultaten

Stappen om bij te dragen aan
de verdere uitrol

Randvoorwaarden voor
opname in reguliere
financiering/duurzame
verankering

Koppeling met
de criteria

Plan van aanpak

Risicoanalyse

Geschatte recurrente kosten na oplevering en financieringsbronnen ervoor

Eens het project is uitgebouwd voorzien we een recurrente kost aan productbeheer met een schatting van 5 mandagen per jaar aan de zijde van het AGB. Daarnaast voorzien we een kost voor de databevraging van de authentieke bron, maar die komt niet hoger dan 500 euro op jaarbasis.

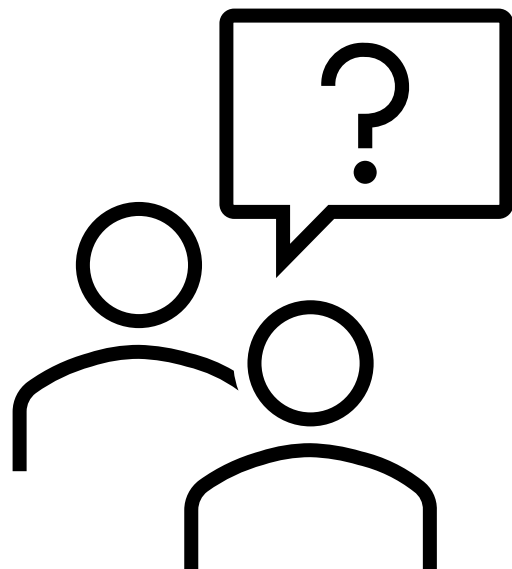
Uitbreidingen van het project, volgens de roadmap, zullen verder gefinancierd worden via de interne stuurgroep digitalisering.

Personeelsinzet

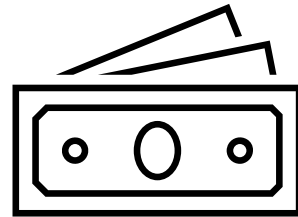
Beoogde resultaten

Voortgang- en
kwaliteitsbewaking

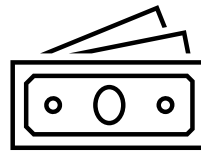
Duurzaamheid



Vragen



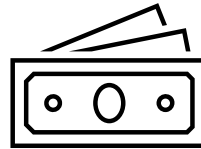
Toegelaten kosten
in het budget



Toegelaten kosten in
het budget

Proportioneel

Additioneel

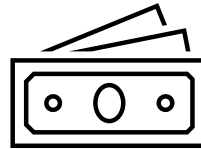


Toegelaten kosten in
het budget

Proportioneel

Additioneel

De kost moet in verhouding zijn tot bv.
duurtijd of scope van een project
OF:
“Enkel voor de duurtijd van het project”



Toegelaten kosten in
het budget

Proportioneel

Additioneel

Een subsidie mag een publieke
uitgave niet vervangen

OF:

Kost moet noodzakelijk zijn voor het
uitvoeren van het project

Niet subsidieerbaar

Eénmalige (instap)kosten voor een pakket van software of diensten

Terugkerende licentiekosten voor een pakket van software of diensten

Subsidieerbaar

Eénmalige instapkost voor een specifieke applicatie of dienst

Licentiekosten die zuiver projectondersteunend zijn

Eénmalige ontwikkelkost

Let op: de regels voor projectkosten en eigen inbreng zijn identiek

Gedeeltelijke toekenning vermijden

Helderheid en **transparantie**
in budget en projectaanpak

Overlap met andere aanvragen
minimaliseren en **complementair** werken

Gegevens van de aanvrager en identificatie van het project

Naam organisatie:

Straat en nummer:

Postnummer :

IBAN - Bankrekeningnummer:

Naam van het project:

Raming begroting project

Bedrag excl. BTW

Bedrag incl. BTW

	Bedrag excl. BTW	Bedrag incl. BTW		
Werkingskosten	€ 0,00	€ 0,00	Eigen inbreng (financiering)	€ 0,00
Externe prestaties (onderaannemers)	€ 0,00	€ 0,00	Gevraagde subsidie relanceproject GZG	€ 0,00
Personeelskost	€ 0,00	€ 0,00	Andere inkomsten of subsidies	€ 0,00
Investeringskosten	€ 0,00	€ 0,00		
Overheadkosten	€ 0,00	€ 0,00		
Totaal uitgaven (A)	€ 0,00	€ 0,00	Totaal ontvangsten (B)	€ 0,00
Aanvraagformulier GZG		Begroting in evenwicht		

Samenvatting

Werkingskosten

Externe Prestaties

Personeelkosten

Investeringskosten

Eigen inbreng

Andere inkomsten of subsidies

Versiebl... +

Gele velden worden automatisch ingevuld als je de corresponderende bladen

Blauwe velden worden automatisch ingevuld als je de corresponderende blad

Groene velden vul je rechtsreeks in

Totaal externe prestaties:		Bedrag excl. BTW € 82.550,00		Bedrag incl. BTW € 99.885,50
Korte beschrijving van de externe prestaties	Rol binnen het project	Bedrag excl. BTW	BTW %	Bedrag incl. BTW
Externe prestaties		€ 82.550,00	21,00%	€ 99.885,00



Totaal externe prestaties:	Bedrag excl. BTW € 82.550,00	Bedrag incl. BTW € 99.885,50
-----------------------------------	---	---

Korte beschrijving van de externe prestaties	Rol binnen het project	Bedrag excl. BTW	BTW %	Bedrag incl. BTW
Business analisten - 70 mandagen	Adviserend	€ 60.900,00	21,00%	€ 73.689,00
Communicatie analisten (specialiteit toegankelijkheid) - 5 mandagen	Adviserend	€ 4.250,00	21,00%	€ 5.142,50
Juridisch experts - 20 mandagen	Adviserend			€ 0,00

Zwak



Sterk

Totaal externe prestaties:	Bedrag excl. BTW € 82.550,00	Bedrag incl. BTW € 99.885,50
-----------------------------------	---	---

Korte beschrijving van de externe prestaties	Rol binnen het project	Bedrag excl. BTW	BTW %	Bedrag incl. BTW
Business analisten - 70 mandagen	Adviserend	€ 60.900,00	21,00%	€ 73.689,00
Opstellen user stories				€ 0,00
Definiëren business rules				€ 0,00
Procesanalyse				€ 0,00
Analyse koppelingen (API's)				€ 0,00
Beschrijven Use Cases				€ 0,00
Beschrijven customer journey (front end)				€ 0,00
Beschrijven functionaliteiten back end				€ 0,00
Beschrijven testscenario's				€ 0,00
Communicatie analisten (specialiteit toegankelijkheid) - 5 mandagen	Adviserend	€ 4.250,00	21,00%	€ 5.142,50
Evaluatie Customer journey				€ 0,00
Beschrijven vereiste compliances (WCAG e.d.) in functie van toegankelijkheid				€ 0,00
Juridisch experts - 20 mandagen	Adviserend			€ 0,00
Onderzoek wettelijke verankering digitaal recht in wetgeving (wegcode e.a.)				€ 0,00
Advies met betrekking best geplaatste aanbestedene overheid				€ 0,00
Indien lokaal bestuur aanbesteedt, advies met betrekking tot structuur/kader voor deling		€ 17.400,00	21,00%	€ 21.054,00
Begeleiding indienen machtigingsaanvraag KSZ				€ 0,00
Vorbereiden aanbestedingsdossier				€ 0,00

Zwak



Sterk

Gedeeltelijke toekenning vermijden

Helderheid en **transparantie**
in budget en projectaanpak

Overlap met andere aanvragen
minimaliseren en **complementair** werken



Matchmaking

Heb je een idee of initiatief dat je samen met andere gemeenten wil uitwerken? Laat het ons weten, dan publiceren we je idee op deze website zodat geïnteresseerde gemeenten kunnen reageren.

[Dien hier je idee in](#)

Of sluit aan bij een van onderstaande ideeën.

Locatie Omvang Zoeken op trefwoord

[Zoek Project](#)



Houthalen-helchteren
Rijbewijsaanvraag rechtstreeks vanuit het examen centrum
Omvang:
Innovatief concept
Streefdatum van indiening:
12/11/2021

Dit project interesseert me



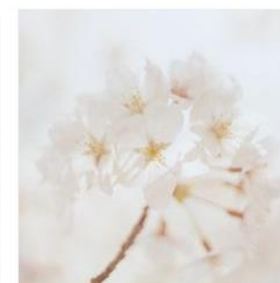
Genk
Gem-Bot: 100% geautomatiseerde dienstverlening
Omvang:
Innovatief concept
Streefdatum van indiening:
12/11/2021

Dit project interesseert me



Sint-Niklaas
Stagiairs en bedrijven matchen via webtoepassing
Omvang:
Innovatief concept
Streefdatum van indiening:
04/02/2022
















Dit project interesseert me



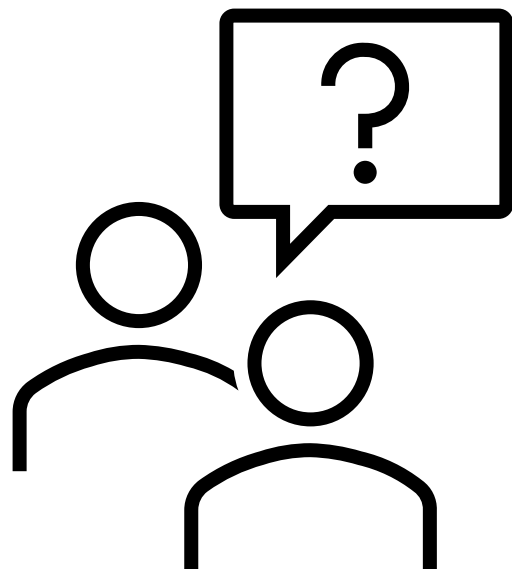
Oostende
Digitalisering Scharniermoment Overlijden
Omvang:
Innovatief concept
Streefdatum van indiening:
12/11/2021

Dit project interesseert me

Matchmaking

 <p>Houthalen-helchteren Bijbewijsaanvraag rechtstreeks vanuit het examen centrum Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Genk Gem-Bot: 100% geautomatiseerde dienstverlening Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Sint-Niklaas Stagiairs en bedrijven matchen via webtoepassing Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 04/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Oostende Digitalisering Scharniermoment Overlijden Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>
 <p>Antwerpen Digitalisering parkeervergunning personen met een handicap Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Gent Een gebruiksvriendelijk Verenigingsloket met ontsluiting van lokale... Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Kortrijk Persoonlijk digitaal sociaal dossier (FERDISOOD) Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Oud-Turnhout Happy citizen Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 25/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>
 <p>Oud-Turnhout Afspraak is afspraak Omvang: Thematische transformatie Streefdatum van indiening: 04/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Genk Versnellen van transitie naar digitaal parkeren en GAS-boetes Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Hemiksem Digitale verslaggeving vergaderingen Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Halle DigitHalle Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 25/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>
 <p>Halle World of Werkmens Omvang: Innovatief concept Streefdatum van indiening: 12/11/2021</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Halle Stedelijke Nieuwsapp Omvang: Thematische transformatie Streefdatum van indiening: 04/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	 <p>Halle Physikal loket Omvang: Thematische transformatie Streefdatum van indiening: 04/02/2022</p> <p><input type="checkbox"/> Dit project interesseert me</p>	

- 20 projectvoorstellen
- +100 reacties door gemeenten, intercommunale, AGB (autonoom gemeentebedrijf)



Vragen

Hefboomeffect

Sterk



Zwak

Kernsamenwerking
met meerdere
gemeenten

EN
OF

Aantoonbare
opschaalbaarheid (~90%
generieke resultaten)

Alleen ingediend

EN

Enkel toepasbaar
op de eigen
gemeente

Samenwerkingsverbanden met andere initiatiefnemers

Samenwerkingsovereenkomst

Het project wordt begroot op € 100.000, Gemeente brengt € 15.000 in en intercommunale € 5000 voor een geheel van minstens 20%

Gemeente brengt inhoudelijk de projectcoördinatie, organisatie, communicatie en analyses aan en qua middelen 100D projectmanager, digitale marketeer 10D

Intercommunale brengt inhoudelijk de implementatie aan en qua middelen 10D web developer

Aanvraagformulier – plan van aanpak

De projectmanager (Gemeente) zal tijdens fases 1 tot 3 van het project de organisatie van de stuurgroep op zich nemen. We voorzien hierbij de volgende activiteiten:

...

Budget

Projectmanager - Gemeente	Organisatie stuurgroep	10 dagen
Projectmanager - Gemeente

Samenwerking met andere organisaties/entiteiten

Sterk



Ondertekende afspraken met de aanbieder van een bouwsteen met gebudgetteerde kosten en geschatte doorlooptijd

Vermelding van één of meerdere bouwstenen

Geen vermelding van bouwstenen of standaarden

Zwak

Samenvattend

Begin met wat je wilt bereiken

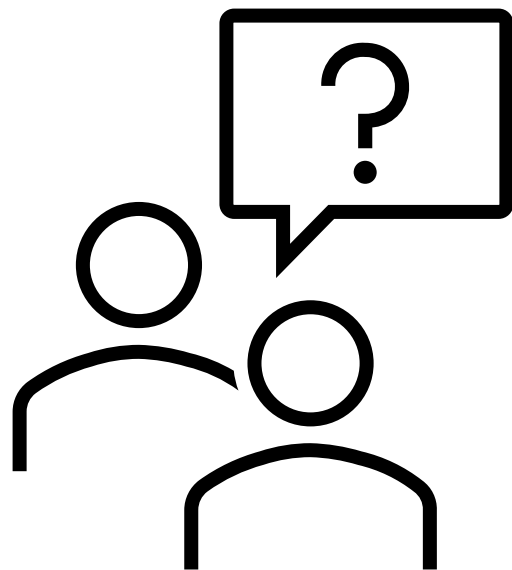
Beschrijf hoe je dit wilt doen

Leg uit hoe dit betaald wordt

Maak duidelijk hoe dit gedeeld zal worden

Zoek het juiste niveau op basis van de voorbeelden

Zorg dat er een geloofwaardig geheel is.



Vragen

Contacteer ons via

gzg@vlaanderen.be

Programmamanager

Danny Lievens

Coördinator

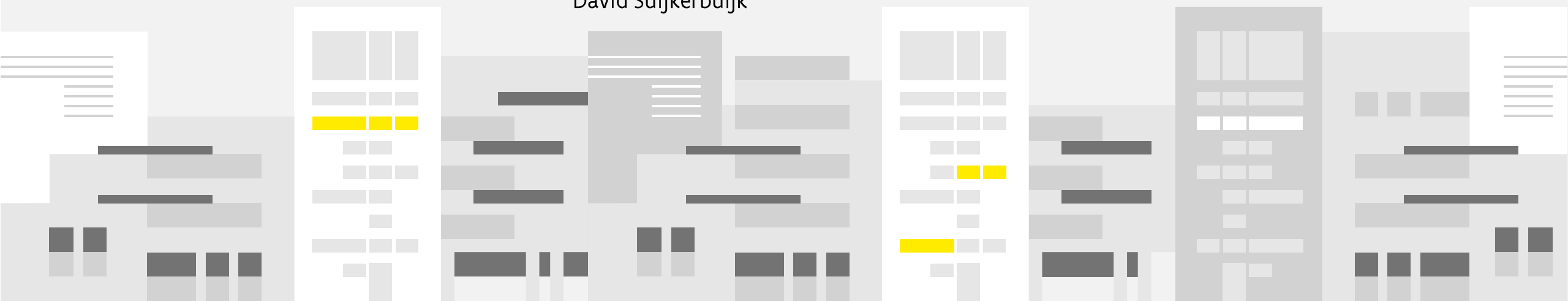
David Suijkerbuijk

Communicatie

Veerle De Wispelaere

Business analyse

Tim Vereecken





Vlaamse
overheid

Infosessie Hulp bij het opstellen van een sterk dossier

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden