



Besluit van de Vlaamse Regering tot toekenning van elf innovatieve conceptsubsidies in het kader van de 4e oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis"

Rechtsgronden

- Dit besluit is gebaseerd op: de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen, artikel 87, §1;
- de wet van 16 mei 2003 tot vaststelling van de algemene bepalingen die gelden voor de begrotingen, de controle op de subsidies en voor de boekhouding van de gemeenschappen en de gewesten, alsook voor de organisatie van de controle door het Rekenhof, artikel 11 tot en met 14;
- het decreet van 29 maart 2019 houdende de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën, artikelen 72 tot en met 76;
- het decreet van 23 december 2021 houdende de uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2022, artikel 12;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 29 maart 2019 ter uitvoering van de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën, artikelen 71 tot en met 77;
- het besluit van de Vlaamse Regering van 2 oktober 2019 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering;
- het ministerieel besluit van 23 november 2021 betreffende de aanstelling en de vergoeding van de jury voor de projectoproepen in het kader van het relanceproject 'Gemeente zonder gemeentehuis'.

Vormvereiste(n)

De volgende vormvereisten werden vervuld:

- de jury voor de innovatieve conceptsubsidies heeft advies gegeven op 22 en 28 april 2022;
- de inspectie van financiën heeft advies gegeven op 23 mei 2022;
- het begrotingsakkoord werd aangevraagd op 25 mei 2022.

Motivering



De subsidies kaderen in de vierde oproep voor innovatieve concepten van het project "Gemeente zonder gemeentehuis" als één van de projecten van het Vlaamse relanceplan Vlaamse Veerkracht. De conceptsubsidies zijn een instrument van algemeen belang en worden op basis van kwaliteitscriteria toegekend voor deskundige begeleiding bij het ontwerp van een innovatief ICT-veranderingstraject, de uitwerking van een *proof of concept*, prototype of experiment, of voor een behoefteanalyse. Binnen deze begeleiding kan ook ingezet worden op het definiëren van technische standaarden, waarop toekomstige ontwikkelingen kunnen steunen.

Juridisch kader

Dit besluit volgt het kader voor het programma "Gemeente zonder Gemeentehuis" zoals goedgekeurd door de Vlaamse regering en vastgelegd in de Nota aan de Vlaamse regering van 9 juli 2021 (met kenmerk: VR 2021 0907 VV DOC.0104/1TER).

Initiatiefnemer

Dit besluit wordt voorgesteld door de Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen.

Na beraadslaging,

DE VLAAMSE REGERING BESLUIT:

Artikel 1. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "24-7 dienstverlening" een innovatieve conceptsubsidie van € 75 191,09 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Aalter om alle burgers, verenigingen, bedrijven, ondernemers, scholen en organisaties verbonden met het Lokaal Bestuur Aalter een 24/7 aanbod aan faciliteiten zonder fysieke tussenkomst van het gemeentepersoneel aan te bieden zodat zij kunnen genieten van een 24/7 service. Dat wil het project bereiken door het onderzoeken van nieuwe concepten waarin de communicatie van de toekomst en het gemeentehuis van de toekomst centraal staan. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak vernieuwend door het aanbod van nieuwe



hoogtechnologische toepassingen. Het zal dienen als toonaangevend op vlak van technologie, duurzaamheid, maatschappij en bestuur.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 96 282,00 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Generation;
- Conceptualisation;
- Development;
- Concretisation;
- Concretisation & Launch;
- Launch & Evaluation.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt:

De jury meent dat dit technologie-gedreven project mooie resultaten kan opleveren, zowel voor de ruime externe doelgroepen als voor de medewerkers van het lokaal bestuur. Met het oog op maximale impact bij de eindgebruikers hecht de jury veel belang aan de bevraging van gebruikersgroepen en het testen van de voorgestelde nieuwe toepassing. De jury vindt het even belangrijk om dit innovatieproces open te stellen voor alle geïnteresseerde besturen terwijl het loopt. Daarnaast moeten alle blauwdrukken en rapporten toegankelijk gesteld worden, ongeacht het eigenaarschap rond IP-rechten. De jury vindt de timing van 5 maanden erg ambitieus tegenover de omvang van het project.

§6. 1° De jury formuleert de volgende dwingende voorwaarden waaraan de toekenning van de subsidie onderhevig is:

- Aalter moet het project opstarten met een gebruikersonderzoek om de huidige digitale drempels en noden bij de diverse doelgroepen in kaart te brengen;
- Aalter moet het innovatieproces openstellen voor andere lokale besturen door ze te laten meelopen tijdens de loop van het project, en niet enkel aan het einde van de rit.

De jury adviseert de gevraagde subsidie voor het innovatieve concept toe te kennen, maar het gevraagde bedrag te reduceren. De jury is van mening dat het gebudgetteerde loon van de schepen een kost is die niet kan worden gesubsidieerd en wordt daarom geschrapt: 1 090,91 €. Door het balanceren van het budget resulteert dit in een subsidiebedrag van 75191,09 €.

2° De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden:

- expertise op vlak van e-inclusie in te schakelen;
- de aanpak met het testpanel meer uit te werken, met voldoende aandacht voor een vertegenwoordiging van alle kwetsbare doelgroepen;
- het luik "dienstverlening aan huis" concreter te maken tijdens het project;



- waakzaam te zijn voor een onderschatting van de andere doelstellingen buiten toegangsbeheer die veel meer werk vergen dan de doelstellingen rond toegangsbeheer;
- de juridische haalbaarheid van alle voorgestelde toepassingen en acties af te toetsen in het licht van de GDPR;
- een intakegesprek met het OSLO-team en het VLOCA-team te organiseren om standaardisatie en hefboomeffecten te verhogen, in eerste plaats door advies bij de toepassing van bestaande standaarden.

§7. Wanneer het project voor ontwikkeling wordt ingediend in een volgende oproep, is de deelname vereist van minimum 1 partnergemeente.

§8. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE09 0910 2193 4557 van Gemeente Aalter met vermelding "GZG oproep 4 – innovatieve conceptsubsidie 24-7 dienstverlening".

Art. 2. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Ontsluiting bovenlokale diensten" een innovatieve conceptsubsidie van 87 170,43 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Brugge, in nauwe samenwerking met Destelbergen, Gent en Knokke-Heist om burgers die gebruik maken van digitale dienstverlening startend vanuit een stedelijke context een compleet aanbod via het 'no wrong door'-principe aan te bieden. Dat wil het project bereiken door te onderzoeken hoe lokaal- en Burgerprofiel kunnen integreren om zo lokale dienstverlening en het bovenlokale aanbod naadloos op elkaar aan te sluiten. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak gebruiks- en klantvriendelijker doordat het de breuklijn in dienstverlening tussen beide profielen wegneemt.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 110 670,43 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Ontdekking en omschrijving;
- Ontwikkeling;
- Oplevering.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury ziet een tweede indiening van een waardevol traject, waarbij voldoende rekening werd gehouden met de opmerkingen die werden geformuleerd op de eerdere aanvraag. De jury verwacht een significante verbetering in de gebruikerservaringen door de integratie van het lokale profiel en Burgerprofiel zodra dit project ook technisch is geïmplementeerd.



Het streven naar de naadloze ervaring tussen lokale en Vlaamse dienstverlening vanuit het perspectief van de burger wordt door de jury als een substantiële verbetering van de gebruikerservaring gezien. De doelstelling om het 'no wrong door'-principe verder uit te bouwen en deze zo naadloos mogelijk te maken voor de eindgebruiker is waardevol.

Een aantal elementen moeten tijdens de loop van het project nog concreet worden, maar dit vormt geen hindernis voor de opstart.

§6. 1° De jury formuleert de volgende dwingende voorwaarde waaraan de toekenning van de subsidie onderhevig is: De voorgestelde oplossingen moeten afgetoetst worden met een representatief gebruikerspanel waarbij voldoende aandacht gaat naar e-inclusie.

2° De jury formuleert volgende aanbeveling, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan om contact te leggen met het project 'Plaats- en kanaalafhankelijke sterke authenticatie' van Gent zodat beide projecten van elkaar kunnen leren en dubbel werk kunnen vermijden.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE98 0910 0021 0193 van Stad Brugge met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie Ontsluiting bovenlokale diensten".

Art. 3. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Naar een open, nabij en loketvrij huis van de gemeente" een innovatieve conceptsubsidie van 149 999,49 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Deerlijk; in nauwe samenwerking met Roeselare, Wervik en Wevelgem om burgers, ondernemers, verenigingen en medewerkers van het lokaal bestuur een burgernabije, warme, toegankelijke, outreachende en efficiënte dienstverlening op maat aan te bieden. Dat wil het project bereiken door een draagvlak voor digitale transformatie te creëren via participatie wat resulteert in een fysieke integratie van verschillende contactpunten. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak gericht op interne en externe kruisbestuiving, creëert ruimte voor kwalitatieve contacten, ondersteunt maximaal digitale toepassingen, werkt drempelverlagend, én is inclusief de ecologische en HR-uitdagingen van de toekomst.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 255 722,38 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende stappen en mijlpalen:

- Analyse van de huidige situatie en een blik op de toekomst met daarin



- Een overzicht en beschrijving van de huidige kwantitatieve én kwalitatieve contactmomenten met alle klanten. Dit overzicht laat ook toe de processen in de diverse meewerkende gemeenten te vergelijken en desgevallend te stroomlijnen.
- Een impactanalyse waarbij onderbouwde prognoses geformuleerd worden die aangeven hoe de toekomstige situatie de huidige dienstverlening zal veranderen en welke impact dit heeft op de medewerkers en de huidige infrastructuur.
- Bevraging met daarin
 - Een rapport met onderbouwde en realistische verwachtingen van de burger inzake algemene dienstverlening en specifieke sociale dienstverlening + analyse inzake gelijkenissen en verschillen;
 - Een rapport van de ideale dienstverleningen de optimale werkplekken, doorheen, met en dankzij de digitale transformatie gesteund op de wensen en visie van de burger en medewerker
- Service design, prototyping en testing met daarin
 - Per testopstelling volgt er een rapport met de resultaten van de tevredenheidsmetingen bij burger, medewerker en organisatie. Dit wordt telkenmale gevalideerd via het extern en intern stakeholdersplatform.
- Terugkoppeling en oplevering;
- Uitvoering.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury waardeert de holistische en geïntegreerde aanpak van dit project. Het gaat om het innovatief herdenken van een persoonlijke dienstverlening gesteund door digitalisering. Daarmee ligt het volledig in de lijn van de visie van Gemeente zonder gemeentehuis. Al is de scope redelijk breed, het solide plan van aanpak en de aankomende verbouwprojecten moeten zorgen voor voldoende concretisering van de resultaten. De jury is ervan overtuigd dat de ervaringen tijdens het traject de betrokken besturen de juiste richting zullen wijzen en interessant materiaal zullen opleveren om te zien wat werkt en wat niet werkt. Het partnerschap is sterk waardoor heel wat hefboomeffect mogelijk is.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: de jury beveelt aan:

- met het oog op maximale innovatie te kiezen voor invalshoeken en use cases die nog niet, of minder, op andere plaatsen geanalyseerd of geïmplementeerd werden, door bijvoorbeeld voor de nationale of internationale inspiratiebezoeken op zoek te gaan naar nieuwe of minder gekende projecten eerder dan al veelvuldig besproken projecten opnieuw onder de loep te nemen;
- de manier waarop burgers gerekruteerd zullen worden vroeg in het project uit te klaren om vertragingen te voorkomen;
- te zorgen voor voldoende technologische en multidisciplinaire knowhow en input bij de hertekening en digitalisering van de



- dienstverleningsprocessen om optimale transformatie en efficiëntiewinsten te borgen;
- met het VLOCA-team te bekijken hoe de resultaten een plaats kunnen krijgen in de VLOCA-kennishub.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE24 0910 0021 4338 van gemeente Deerlijk met vermelding "GZG oproep 4 - Innovatieve conceptsubsidie Naar een open, nabij en loketvrij huis van de gemeente".

Art. 4. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "e-Westhoek" een innovatieve conceptsubsidie van 92 000,00 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van de dienstverlenende Vereniging Westhoek, in nauwe samenwerking met Alveringem, De Panne, Diksmuide, Heuvelland, Houthulst Ieper Koekelare, Koksijde, Kortemark, Langemark-Poelkapelle Lo-Reninge, Mesen, Nieuwpoort, Poperinge, Veurne; Vleteren en Zonnebeke om de 350.000 inwoners en residenten van alle 17 gemeenten van de Westhoek 24/7 een digitale interactie tussen burger en alle overheden aan te bieden. Dit wil het project bereiken door de gemeentelijke dienstverlening via een uniek e-loket voor de burger benaderbaar en transparant te maken met mijn burgerprofiel en andere Vlaamse bouwstenen. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak maximaal digitaal, uniform en laagdrempelig. Door deze toegang tot alle publieke dienstverlening van de 17 lokale besturen zijn fysieke verplaatsingen naar het gemeentehuis niet langer nodig.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 172 915,85 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Lokale verankering;
- Uitbouw van een regional IT-team;
- Inventaris van de regio;
- Rapport en plan voor de regio.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury meent dat de 17 deelnemende gemeenten met dit project de belangrijkste functionaliteiten voor een gemeenschappelijk e-loket op regioniveau in kaart willen brengen door gebruikersonderzoeken en proofs of concept. In een volgende fase voorzien de projectindieners in een grootschalig transformatieproject voor de implementatie van het loket. De uitbouw van een regionaal IT-team is hierbij een zeer sterk pluspunt, zeker ook voor de volgende projecten.



§6. 1° De jury formuleert de volgende dwingende voorwaarde waaraan de toekenning van de subsidie onderhevig is: Zowel op het operationeel niveau van dit project als op het beslissingsniveau moet een extern klankbord in het traject meegenomen en gehoord worden.

2° De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury

- Acht het niet nodig een nieuwe toolbox voor bevragingen te ontwikkelen maar stelt voor bestaande toolboxes te gebruiken. De jury wenst evenwel dat de ervaring met deze bestaande toolboxes in het realiseren van de doelstellingen worden geëxpliciteerd en gedeeld;
- Wenst dat er bij de uitwerking van de case(s) vooral aandacht wordt besteed aan burgergerichtheid.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE95 0910 2190 5558 van de Dienstverlenende vereniging Westhoek met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie e-Westhoek".

Art. 5. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Eenheid van schuld(invordering)" een innovatieve conceptsubsidie van 73 718,40 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Gent, in nauwe samenwerking met Leuven om voor financieel zwakkere burgers, medewerkers van de kerndiensten en het departement financiën één periodiek haalbare afbetaling over alle openstaande vorderingen heen zonder ophoging met kosten te bereiken. Dit wil het project bereiken door het voeren van een langdurig ethisch en sociaal verantwoord minnelijk invorderingstraject binnen onze eigen organisatie. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak differentiërend doordat de mens en zijn/haar financieel economische situatie centraal komt te staan i.p.v. de (openstaande) vordering en waarvan een globaal overzicht beschikbaar zal zijn in een nieuwe centrale oplossing (organisatorisch / IT).

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 246 900,00 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- privacy en veiligheid GDPR;
- gebruikersperspectief : interne klanten (kerndepartementen) bevragen naar de concrete noden van de burger per domein teneinde onze visie verder te verfijnen;
- analyse van het landschap van de vordering van de kerndepartementen per lokaal bestuur (business en IT processen/AS IS) m.b.t. end of life, import- exportmogelijkheden en performantie.



- opstellen business case ter voorbereiding van de latere ontwerp- en uitvoeringsfase + keuze van piloten;
- opmaken bestek voor gunning software;
- communicatie naar de diensten en naar de burger;
- algemene projectwerking.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury ziet een ambitieus voorstel van Gent en partner Leuven in het zoeken naar een systeem voor eenheid van schuld(invordering). Gent en Leuven hebben kunnen overtuigen dat de voorgestelde oplossing een meer geïntegreerde aanpak mogelijk maakt rond de problematiek van inning van vorderingen, en dat een goede technische oplossing hiervoor noodzakelijk is. De jury kijkt uit naar de resultaten van het project en van het vervolgtraject dat de uiteindelijke ambtelijke en maatschappelijke meerwaarde zal realiseren.

Daarnaast is de jury ervan overtuigd dat de voorgestelde beperking tot een zuiver voorbereidingstraject er op lange termijn voor zal zorgen dat het eindresultaat optimaal aansluit bij de doelstellingen die Gent en partner Leuven voor ogen hebben.

Het gewenste hefboomeffect is voldoende aanwezig. De jury geeft wel mee dat Gent en Leuven er strikt op dienen te letten dat de resultaten maximaal opschaalbaar zijn naar andere centrumsteden en gemeenten toe.

De jury erkent de wenselijkheid van de brede domeinverkenning dat het project ambitieert. Indien een vervolgproject wordt overwogen, acht de jury het evenwel wenselijk om het consortium te verdiepen met relevante partijen actief rond schuldinvordering, armoede en financiële werking van lokale besturen. Dit moet toelaten een effectieve scope van een oplossing uit te werken.

§6. De jury brengt een positief advies met aanbevelingen uit over dit project.

- De jury erkent de wenselijkheid van de brede domeinverkenning die het project ambitieert. Indien een vervolgproject wordt overwogen, acht de jury het evenwel wenselijk om het consortium te verdiepen met relevante partijen actief rond schuldinvordering, armoede en financiële werking van lokale besturen. Dit moet toelaten een effectieve scope van een oplossing uit te werken, en in te dienen als een aanvraag voor een thematisch project.
- De jury beveelt ook aan om de resultaten van de juridische oefening maximaal ter beschikking te stellen.

De jury adviseert de gevraagde subsidie voor het innovatieve concept toe te kennen, maar het gevraagde bedrag te reduceren. De jury is van mening dat de gebudgetteerde investeringen voor software en koppelingen niet voldoende aansluiten bij het type van de oproep en eerder deel uitmaken van een implementatietraject en worden daarom geschrapt: 152 563,20 €. Door het balanceren van het budget resulteert dit in een subsidiebedrag van 73 718,40 €.



§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE34 0910 0027 7790 van Stad Gent met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie Eenheid van schuld(invordering)".

Art. 6. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Open services" een innovatieve conceptsubsidie van 69 072,60 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Autonoom Gemeentebedrijf District09 (Gent) om inwoners, bezoekers, toeristen en studenten met een beperking alsook derden (vb. appbouwers) die stadsdienstverlening digitaal willen aanroepen informatie op maat over omleidingen en storings van bus en tram, en niet-bediende haltes aan te bieden. Dit wil het project bereiken door dienstverlening innovatief te ontwikkelen in 'Open service' vorm, volgens de API First en Open By Design principes. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak niet 'gesloten', maar open en gebruiksklaar voor externe digitale integratie van diensten. Zo maakt men gedigitaliseerde ketens van dienstverlening, automatisatie, gepersonaliseerde ervaring, enz. mogelijk. Voor Vlaamse lokale besturen is dit nog onontgonnen terrein.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 86 340,75 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Problemen en verwachtingen blinden en slechtzienden duidelijk;
- Testen eerste werkend resultaat door blinden en slechtzienden;
- Eerste Open Service is live+ Tool Gent is live;
- Slotmoment.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury waardeert het erg innovatieve karakter van dit project. Het opent, vanuit een concrete case, de deur naar open service-implementaties binnen de Vlaamse lokale besturen. De evolutie naar een open netwerkmodel heeft een groot toekomstpotentieel. Ook de bijdrage aan de ontwikkeling van een lokale API-economie via open services en open data is een groot pluspunt. In die zin is het een waardevolle 'volgende stap' in de digitale transformatie binnen Vlaamse overheden.

De expertise die tijdens dit proefproject opgebouwd wordt, zal niet alleen waardevolle input opleveren op ICT-technisch vlak maar ook op vlak van interne organisatie en samenwerking met derde partijen. Doorheen de opzet van dit project voorziet Gent ook in schaalbaarheid en kennisdeling zodat de andere lokale besturen zeker kunnen meegenieten van de lessons learned.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- om nog meer naar de externe vraagzijde te kijken en meer relevante belangenorganisaties en hergebruikers van open services (zoals universiteiten en start-ups) te betrekken bij het project;



- om de optimalisatie van de procedures, proces en flows uitdrukkelijk in het project mee te nemen;
- om kennisopbouw over de belangrijkste componenten van open services zoals technische toegankelijkheid, vrije toegang, hergebruik, toestaan van licenties, vindbaarheid, begrijpelijkheid, etc. mee op te nemen in dit project en te delen met andere lokale besturen;
- om de principes van het open data-charter na te leven;
- om bij de eerste use case ernaar te streven dat de toepassing potentieel in heel Vlaanderen toepasbaar is.

§7. Wanneer het project voor ontwikkeling wordt ingediend in een volgende oproep, is de deelname vereist van minimum 1 partnergemeente.

§8. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE02 0910 2233 0540 van Autonoom Gemeentebedrijf District09 (Gent) met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie Open services".

Art. 7. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Happy citizen" een innovatieve conceptsubsidie van 122 502,70 euro toegekend.

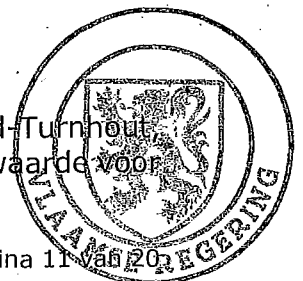
§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Oud-Turnhout, in nauwe samenwerking met Geel en Kontich om de verscheidenheid aan (nieuwe) inwoners die zich inschrijven in het bevolkingsregister van de gemeente een positieve klantenervaring aan te bieden die het bureaucratische en logge imago van een lokaal bestuur ontkracht. Dit wil het project bereiken door proactief en op maat dienstverlening aan te bieden, met bijzondere aandacht voor een minimale 'administratieve burden' en maximale 'happiness'. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak gestuurd vanuit het perspectief van de burger, met bijzondere aandacht voor het gebruik van gedragsinzichten uit de consumentenpsychologie en public service design.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 153 320,20 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Voorbereiding en voorstudie;
- Opmaak bestek, overheidsopdracht en gunning;
- Opleiding 'Gedragsinzichten en nudging in beleid';
- Kick-off;
- Ontdekking en omschrijving;
- Ontwikkeling en oplevering;
- Veldexperiment.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: Het traject dat Oud-Turnhout, Geel en Kontich willen doorlopen, is relevant als essentiële voorwaarde voor



het uittekenen van om het even welk digitaal proces: doelgroepen en noden in kaart brengen en daarop het proces bouwen met digitale bouwstenen. Op zich is service design niets nieuws, maar de methodiek in combinatie met gedragsinzichten uit de consumentenpsychologie (bv. nudging) dat de initiatiefnemers opzetten, kan inspirerend werken voor andere lokale besturen. Ook het partnerschap dat ze rond dit initiatief verzamelen, is interessant. Vanuit dat oogpunt is het essentieel te waken over een voldoende pragmatische aanpak van de experimenten met vertaalslag in praktische rapporten, en nog meer in te zetten op kennisdeling.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- de keuze van dienstverlening 'nieuwe inwoner' te herzien of uit te breiden en te gaan voor (een) dienstverleningsproces(sen) waar innovatie via digitale tools beter uitgetest kan worden, bijvoorbeeld het dienstverleningsproces rond een verhuizing;
- het veldonderzoek pragmatisch aan te pakken met voldoende iteraties om tot praktische bevindingen en verfijningen te komen, om zo bevindingen uit wetenschappelijk onderzoek concreet te vertalen naar praktische inzichten en methodieken, wat herbruikbaar moet zijn voor andere besturen;
- de praktische resultaten actiever en wijder te verspreiden, bijvoorbeeld op congressen of via VVSG;
- de klankbordgroep open te stellen voor alle lokale besturen;
- de aard van die samenwerking met het Instituut voor de Overheid van KULeuven toe te lichten alsook de beschrijving van de door de KULeuven gehanteerde methodiek op te nemen in de deliverables van het project.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE97 0910 0010 8749 van Gemeente Oud-Turnhout met vermelding "GZG oproep 4 - Innovatieve conceptsubsidie Happy citizen".

Art. 8. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Testhuis Mensgerichte Dienstverlening" een innovatieve conceptsubsidie van 86 354,90 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Stad Roeselare, in nauwe samenwerking met Deerlijk om alle burgers van de stad en medewerkers van de eerstelijnsdiensten van stad & ARhus de kans aan te bieden om drempels en oplossingen voor fysieke en digitale dienstverlening te detecteren. Dit wil het project bereiken door in cocreatie met burgers en medewerkers designtrajecten te doorlopen om drempels bij dienstverleningsprocessen weg te werken en om de burger digitaal te prikkelen. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak een opportuniteit om -gebruikmakend van het partnerschap met ARhus - de dienstverlening van vandaag en morgen vorm te geven, en dit met het mensgerichte aspect als vertrekpunt.



§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 122 869,64 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Uitschrijven van basis service blue prints met inventarisatie van de stappen in elk van de zes processen;
- Bepalen van de steekproef;
- Voorbereiding voor medewerkers;
- Ontwikkelen van concrete testopzetten voor de drie designtrajecten met het geselecteerde testpubliek en de medewerkers;
- Uitvoering en evaluatie van de testopzetten.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury is van mening dat de methodiek die de projectindieners met dit project wil gebruiken om drempels bij fysieke en digitale dienstverlening te detecteren en op te lossen zeker een goede kans verdient. Dat gebeurt via een zogenaamd Testhuis, een fysieke en virtuele omgeving waarbij dienstverlening wordt herdacht aan de hand van 'human centered design'. Vooral deze laatste aanpak weet de jury erg te waarderen.

De jury adviseert de gevraagde subsidie voor het innovatieve concept toe te kennen, maar het gevraagde bedrag te reduceren. De jury is van mening dat de gebudgetteerde ontwikkeling van de testtool niet in verhouding is met wat deze zal aanbieden en wordt daarom geschrapt: 36 300,00 €. Door het balanceren van het budget resulteert dit in een subsidiebedrag van 86 354,90 €.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- In samenspraak met Deelrijk de keuze van de zes processen te herbekijken in functie van extrapoleerbaarheid naar andere besturen;
- Een blauwdruk uit te werken voor de zes uiteindelijk gekozen processen;
- Te leren van interessante e-inclusieprojecten in binnen- en buitenland;
- Meerdere testcontexten te hanteren binnen Roeselare, buurgemeenten of daarbuiten.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE07 0910 0024 6266 van Stad Roeselare met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie Testhuis Mensgerichte Dienstverlening".

Art. 9. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Mijn gemeente-app" een innovatieve conceptsubsidie van 75 968,64 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Sint-Niklaas, in nauwe samenwerking met Grimbergen, Haacht, Halle, Lokeren en Zemst om alle inwoners van Vlaamse gemeenten bij hun



klantinteracties met de overheid de kans te bieden om mee de visie en functionaliteiten voor een gemeente-app vorm te geven. Dit wil het project bereiken door het deelnemen aan klantinterviews, cocreatie-sessies, straatinterviews en gebruikerstests van het prototype voor een mobiele app. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak meer klantgericht (functionaliteiten bevragen en voorleggen aan de inwoners), meer kostenefficiënt (op voorhand duidelijkheid over functionaliteiten en roadmap).

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 115 723,35 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

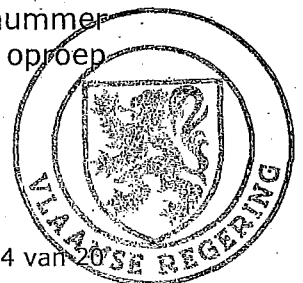
- Voorfase
- Gebruikersonderzoek
- Co-creatie
- Prototype en user tests
- Advies
- Evaluatie.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury meent dat de functionele roadmap ter voorbereiding van een technische implementatie voor toekomstige gemeente-app(s) alle kansen verdient. Een app ontwikkelen is op zich niet innovatief. Wat dit project aantrekkelijk en relevant maakt, is het feit dat men wil werken op basis van bestaande ervaringen, een designtraject wil voeren met burgers en op basis daarvan relevante diensten wil ontwikkelen.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- De aanpak van dit project samen te leggen met het project dat vanuit de wijkverbeteringscontracten is opgestart. De jury raadt aan om samen met het team wijkverbeteringscontracten te bekijken of er synergiën mogelijk zijn met hun burgerbevestigingen;
- In het exploratief onderzoek ook te kijken naar voorbeelden van apps in binnen- en buitenland;
- Voor de app een marktonderzoek te doen door meerdere verschillende stadsapps te gebruiken, te testen en feedback te verzamelen door deze te verspreiden bij pilootgebruikers
- Kennisopbouw te stimuleren en ervoor open te staan dat niet alles digitaal zal gebeuren en dat de kennisopbouw op een geleidelijke manier zal gebeuren.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE46 0910 0033 0536 van Stad Sint-Niklaas met vermelding "GZG oproep 4 - Innovatieve conceptsubsidie Mijn gemeente-app".



Art. 10. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Bestrijding van Non take up van lokale sociale rechten door innovatieve interventies" een innovatieve conceptsubsidie van 118 181,82 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van Welzijnsvereniging Welzijnszorg Kempen, in nauwe samenwerking met Balen, Ravels en Rijkevorsel om zowel kwetsbare burgers die hun sociale rechten sneller en meer kunnen opnemen, naast het lokaal bestuur als organisatie om efficiënter en effectiever sociale rechten toe te kennen als het lokaal bestuur als regelgevende overheid bewust maken van het gegeven van non take up. Een merkbare vermindering van non take up te verwezenlijken door een uitgeschreven proces aan te bieden waarbij op belangrijke touchpoints digitale tools in gezet worden waardoor er meer sociale rechten opgenomen kunnen worden. Dit wil het project bereiken door Gebruik te maken van een proces van design thinking en iteratie waarbij alle mogelijke drempels duidelijk worden en waar gezocht wordt naar digitale en analoge oplossingen die voorgelegd worden aan een kwalitatief en kwantitatief panel. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak innovatief omdat de focus ligt op het participatief proces met kwetsbare doelgroepen. De concrete oplossingen zullen tijdens het traject gevormd en beoordeeld worden door de kwetsbare doelgroepen waarbij e-inclusie een rode draad vormt.

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 150.000,00 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:

- Verkennende fase om de scope scherp te stellen;
- Workshops om na te gaan welke digitale tools het proces kunnen vergemakkelijken;
- Ontwikkelingsfase om via iteratie te komen tot een concept dat het meeste impact heeft;
- Implementatievoorstel per sociaal recht.

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: De jury ziet in deze aanvraag van Welzijnszorg Kempen een goed uitgewerkt project dat aansluit bij de doelstellingen van de oproep. De finaliteit van het project om de drempels weg te werken in de aanvraag en de toekenning van dienstverlening en sociale rechten wordt door de jury gezien als een waardevolle doelstelling die complementair kan zijn met het geheel van dienstverleningen dat door de overheid wordt aangeboden.

Ondanks een aantal onduidelijkheden in de projectaanpak is de jury voldoende overtuigd van de manier waarop Welzijnszorg Kempen hun project wilt aanvatten. Het project is een degelijke voorbereiding op een uiteindelijk implementatietraject. De jury is enthousiast over de aanpak rond het betrekken van personen in een kwetsbare situatie voor de uitwerking van mogelijke oplossingen.



De aanpak rond samenwerking, kennisdeling en opschaalbaarheid die in de aanvraag beschreven is, is volgens de jury voldoende uitgewerkt. Dit garandeert dat de resultaten van dit project een springplank kunnen vormen voor het werken naar een maximale ondersteuning van lokale besturen in dienstverlening aan personen in een kwetsbare situatie.

§6. De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- om rekening te houden met de interbestuurlijke aspecten. Sociale rechten zijn lokaal, regionaal en federaal. Onderzoeksresultaten en uiteindelijke implementaties moeten afgestemd worden op wat er reeds beschikbaar is op de verschillende lagen van overheid.
- om de geleerde lessen te hergebruiken uit het project 'Automatisch Advies Leefloon', dat in oproep 1 ingediend werd door Gent, het project 'Digitaliseren van subsidieprocessen' met als focus de geboortepremie dat in oproep 1 werd ingediend door Wingene, het project 'Fundament proactieve dienstverlening' dat in oproep 2 door Gent werd ingediend en met de trajecten rechtenverkenning en automatische rechtentoekenning van het Kenniscentrum Vlaamse Steden.

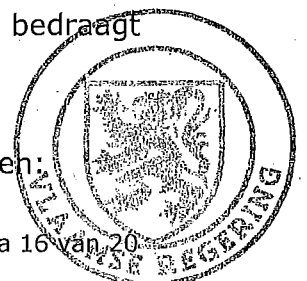
§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE82 0910 1021 8068 van Welzijnsvereniging Welzijnszorg Kempen met vermelding "GZG oproep 4 – Innovatieve conceptsubsidie Bestrijding van Non take up van lokale sociale rechten door innovatieve interventies".

Art. 11. §1. In het kader van de vierde oproep van het relanceproject "Gemeente zonder gemeentehuis" wordt aan het project "Lokale digitale assistent" een innovatieve conceptsubsidie van 67 760,00 euro toegekend.

§2. De inzet van de innovatieve conceptsubsidie kadert in een ruimere aanpak van gemeente Wichelen, in nauwe samenwerking met de dienstverlenende vereniging DDS om inwoners en ondernemers die tijd verliezen door op verschillende kanalen te zoeken naar informatie en die verwachten dat de gemeente proactief met hen communiceert; 24/7 menselijke, laagdrempelige begeleiding die een antwoord kan bieden op alle vragen aan te bieden. Dit wil het project bereiken door Open Data te capteren bij de bron (LBL0D, IPDC,...) en zo efficiënt mogelijk op een breed aantal vragen te kunnen antwoorden en gidsen doorheen formulieren. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak 24/7 toegankelijk, op gestandaardiseerde, open data gebaseerd, vraaggericht, geautomatiseerd laagdrempelig en vereist geen kennis van hoe een lokaal bestuur werkt (opdeling in afdelingen,...).

§3. De geraamde totale kostprijs van het volledige project bedraagt momenteel 84 700,00 euro.

§4. De subsidie dient besteed te worden aan de volgende mijlpalen:



- Concept, bestaande uit de fasen "concept studie", "concept bevraging en testing" en "concept development";
- Aanbesteding, bestaande uit de fasen "bestek uitschrijven op basis van concept" en "eigenlijke aanbesteding".

§5. De motivering van de jury luidt als volgt: Wichelen legt als kleinere gemeente een boeiend, waardevol en degelijk geschreven aanvraag voor. De jury erkent dat het streven naar een 24/7-communicatiekanaal dat de klassieke chatbot overstijgt een nuttige oefening is. Wichelen legt een correcte en doordachte aanpak voor om dat onderzoek te kunnen realiseren. De iteratieve aanpak waarbij ontwerpen en mock-ups worden voorgelegd aan burgers om feedback te geven, wordt als doeltreffend gezien om tot een kwalitatief en gedragen concept te komen.

De jury is van mening dat dit ambitieuze project een meerwaarde kan bieden voor de regiogemeenten die betrokken zullen worden en hoopt dat Wichelen dit project breed kan uitdragen naar andere gemeenten en lokale besturen.

§6. 1° De jury formuleert de volgende dwingende voorwaarde waaraan de toekenning van de subsidie onderhevig is: Wichelen moet aantoonbaar rekening houden met het project 'De Virtuele Assistent', dat door Kortrijk in oproep 2 werd ingediend en waarvoor een GzG-subsidie werd toegekend, met als doel het maximaal laten aansluiten van beide projecten en dubbel werk te vermijden. De opvolging hiervan wordt gedaan door het GzG-programmateam.

2° De jury formuleert volgende aanbevelingen, waaraan gevolg dient gegeven te worden: De jury beveelt aan:

- om ook te kijken naar de ervaringen en opgedane kennis bij andere projecten en trajecten rond digitale assistenten, bijvoorbeeld de aanvragen van Kortrijk, Gent en Roeselare;
- om bij aanvang van het project samen met het programmateam van GzG te bekijken hoe de interne kennisopbouw veilig wordt gesteld om de afhankelijkheid van externe expertise te vermijden;
- om tijdens en na het project verder in te zetten op de duurzame verankering en opschaalbaarheid van de resultaten van het project;
- om in de uitvoering van de conceptbevraging aantoonbaar voldoende aandacht besteden aan de impact van de oplossing op digibeten.

§7. Het bedrag van de conceptsubsidie wordt gestort op rekeningnummer BE81 0910 0033 9024 van gemeente Wichelen met vermelding "GZG oproep 4 - Innovatieve conceptsubsidie Lokale digitale assistent".

Art. 12. Ten laatste 1 jaar na de toekenning van deze subsidies voor het uitwerken van de innovatieve concepten worden de er aan gekoppelde outputs opgeleverd.

Art. 13. Deze subsidies zullen aangerekend worden op begrotingsartikel S10-1SMC2GD-WT, basisallocatie 1SM64600 (1 017 920,07 euro): Gemeente zonder Gemeentehuis.



Art. 14. §1. De innovatieve conceptsubsidies worden als volgt uitbetaald:

1° een eerste schijf van 80% wordt toegekend na vastlegging van de toegekende subsidie;

2° een tweede schijf van 20% wordt toegekend na afloop van het gesubsidieerde project als uit het eindrapport blijkt dat het project, conform de gestelde voorwaarden, werd gerealiseerd en de subsidie integraal werd aangewend voor de realisatie van het project.

§2. De innovatieve conceptsubsidies blijven beperkt tot de som van de werkelijk gedane uitgaven die bewezen worden na afloop van het traject.

Art. 15. Het eindrapport wordt op het einde van het project in een digitale versie ter beschikking gesteld van het agentschap Binnenlands Bestuur. Het sjabloon van dit eindrapport is beschikbaar op de website van het programma "Gemeente zonder gemeentehuis" en bestaat uit:

- a) Een werkingsverslag voor de functionele verantwoording
- b) Een financiële afrekening voor de financiële verantwoording
- c) De finale templates

Art. 16. De voortgang en de kwaliteit van de projecten worden opgevolgd tijdens minimaal twee voortgangsbesprekingen met het programmateam binnen het agentschap Binnenlands Bestuur, eventueel aangevuld met juryleden.

Als uit de verantwoording blijkt dat de uitvoering van de activiteiten onvoldoende is, kan de minister van Binnenlands Bestuur beslissen het resterende saldo van het subsidiebedrag of een gedeelte ervan niet uit te betalen of de subsidie terug te vorderen.

Art. 17. De minister van Binnenlands Bestuur kan eventuele wijzigingen aan het project goedkeuren op voorwaarde dat de jury hiervoor een gunstig advies verleent na een gemotiveerde aanvraag door het bestuur.

Art. 18. De gesubsidieerde werkings- en personeelskosten zijn enkel kosten die rechtstreeks aan het project kunnen worden toegewezen. Bij de loonkosten werd bij de aanvraag van de innovatieve conceptsubsidie een verklaring op eer gevoegd dat het een bijkomende personeelsinzet betreft.

Art. 19. Overhead is enkel mogelijk indien personeelskosten voorzien werden en bedraagt maximaal 15% van de personeelskosten.

Art. 20. Voor de controle ter plaatse door medewerkers van het programmateam van Gemeente zonder gemeentehuis van het Agentschap Binnenlands Bestuur, houdt de projectindienaar een bijzonder klassement bij van alle facturen die betrekking hebben op de uitgaven in het project.



Art. 21. §1. De projectindieners dient maandelijks een voortgangsbespreking te hebben met het programmateam van Gemeente zonder gemeentehuis van het Agentschap Binnenlands Bestuur. Tijdens de voortgangsbespreking toont de projectindieners de vooruitgang van het project aan, zowel administratief, financieel als inhoudelijk.

Art. 22. §1. De projectindieners zal op alle publicaties vermelden dat het project gerealiseerd wordt met subsidiëring door Gemeente zonder Gemeentehuis, een project van Vlaamse Veerkracht, het relancebeleid van de Vlaamse Regering dat gefinancierd werd door de Europese Unie via NextGenerationEU.

§2. De projectindieners verwittigt het team Gemeente zonder Gemeentehuis en het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor het binnenlands bestuur schriftelijk over elk publieksmoment rond het project.

Art. 23. De Vlaamse minister, bevoegd voor Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen, is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel,

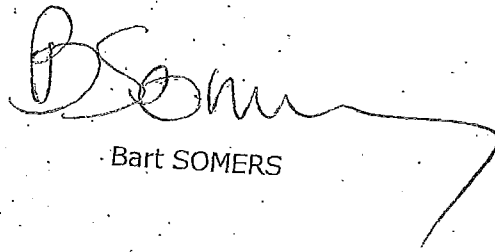
17-06-2022

De minister-president van de Vlaamse Regering,

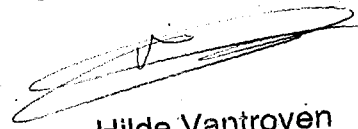
Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen,




Bart SOMERS

Eensluidend afschrift,



Hilde Vantroyen
Hoofdmedewerker

