



Vlaanderen
verbeelding werkt

**Begeleidingsgids
Subsidieaanvragen
Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis**

11/12/2023

**DE VLAAMSE
VEERKRACHT**

**Vlaamse
overheid**



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU

www.vlaanderen.be

INHOUD

1.	Inleidend	4
2	Welke projecten komen in aanmerking?	5
2.1	Inhoudelijk kader	5
2.2	Verwachte Impact	7
2.3	Wat zijn de zeven specifieke projectoproepen?	8
2.4	Wie mag een aanvraag indienen?	9
2.5	Samenwerkingsverband in een samenwerkingsovereenkomst	9
2.6	Andere betrokken partijen	9
2.7	Andere voorwaarden voor indiening	10
3	Van oproep naar subsidieaanvraag tot eindafrekening	12
3.1	Openen van de oproep	12
3.2	Informatiesessie	12
3.3	(optioneel) delen van ideeën via website GZG	12
3.4	(optioneel) Mini-opleiding specifieke templates	12
3.5	(optioneel) Check-in moment met programmteam GzG	12
3.6	(aangeraden) Informatiesessie Bouwstenen en standaarden	13
3.7	Een aanvraagdossier samenstellen en indienen	14
3.8	Van subsidieaanvraag tot subsidie	18
3.9	Uitvoering	20
3.10	De uitbetalingsprocedure	20
3.11	Formeel voortgangsrapport (enkel bij grootschalige transformaties!)	21
3.12	Het eindrapport	22
3.13	Kennisdeling	23
4	Toelichting templates	24
4.1	Impactmapping	24
4.2	Blauwdruk	27
4.3	Pitch	30
4.4	Succes-meting	32

Versie	Doel / Wijzigingen	Datum
1	Versie bij lancering Gemeente zonder gemeentehuis	7/9/2021
2 (n.a.v. opening oproep 1)	Verduidelijkingen o.b.v. feedback van gemeenten. Excel-sjabloon toegevoegd voor financiële gegevens. (Pagina 15)	20/9/2021
3	- Eenduidiger gebruik van thema en focus. (doorheen het document) - Toevoeging van OCMW als mogelijke indiener van een aanvraag. (Pagina 9) - Verduidelijking van ondertekening samenwerkingsovereenkomst. (Pagina 9)	14/10/2021
4 (n.a.v. opening oproep 2 & 3)	- Mogelijke initiatiefnemers verduidelijkt (pagina 9) - Extra duiding rond samenwerkingen (pagina 9) - Verschillende toevoegingen rond kosten en bewijzen van redelijkheid hiervan (pagina 16) - Verklaring op eer: referentie naar voorbeeld op de website. (pagina 16) - Meer informatie mondelinge toelichting van een grootschalige transformatie. (pagina 18)	22/11/2021
5	- Samenwerkingsovereenkomst moet door iedere initiatiefnemer getekend zijn bij indienen aanvraag. - Contactmogelijkheden rond potentieel van bouwstenen en standaarden (pagina 13)	15/12/2021
6	- Focus "Werkplek van de toekomst" toegevoegd aan oproep 7 - Links toegevoegd naar diverse informatiesessies en mini-opleidingen	14/2/2022
7	- Focus "Werkplek van de toekomst" toegevoegd aan oproep 5 - Verduidelijkingen rond instapkosten en (terugkerende) licentiekosten (pagina 16 & 17) - Verduidelijkingen rond omgaan met investeringen en afschrijvingen (pagina 16 & 17)	30/4/2022
8	- Voorwaarde voor toekenning: minstens 1 formele samenwerkingsovereenkomst (pagina 9)	30/5/2022
9	- Focus "Digitale democratie" toegevoegd aan de oproepen 6 en 7	16/6/2022
10	- Verduidelijkingen periodieke voortgangsbesprekingen en het (tussentijds) werkingsverslag (pagina 20-23)	07/07/2022
11	- Updaten van link USG Public-Sourcing prijslijst (pagina 16) en alle links naar de (vernieuwde) GzG-website	11/12/2023

VOORWOORD

In het voorjaar van 2021 werd een adviesraad aangesteld door de Minister-president en de Minister bevoegd voor het Binnenlands Bestuur om zich te buigen over een [adviserende visietekst](#) over de wijze waarop de lokale besturen hun dienstverlening en interne werking via nieuwe ICT-toepassingen transformationeel en burgergericht kunnen vernieuwen. Het relanceproject Gemeente zonder Gemeentehuis bouwt op deze visietekst. Het wil de lokale besturen ondersteunen in de start of voortzetting van hun traject naar een transformatie van de dienstverlening en werking.

Onduidelijkheden in deze begeleidingsgids?

Bekijk de opnames van de [Infomomenten](#), of stel je vraag via gzg@vlaanderen.be

1. INLEIDEND

Het [relanceproject Gemeente zonder gemeentehuis](#) kent subsidies toe om de lokale besturen te ondersteunen bij transformatieve ICT-gedreven veranderingsprocessen die een verbeterde en meer burgergerichte werking en dienstverlening voor ogen hebben. Het ontplooit daartoe een **meerjarig programma**, waarbij in 2021 en 2022 oproepen worden gelanceerd, waarbij de lokale besturen worden uitgenodigd om maximaal gezamenlijk, onderbouwde en vernieuwende voorstellen in te dienen die, na selectie en jurering, begeleid en financieel ondersteund zullen worden, tot operationele, opschaalbare en exemplarische voorbeelden voor andere lokale besturen.

Gemeente zonder gemeentehuis kadert in het relanceplan Vlaamse Veerkracht van de Vlaamse Regering dat gefinancierd wordt door de Europese Unie via NextGenerationEU. De coördinatie van het relanceproject Gemeente zonder gemeentehuis gebeurt vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur door het programmateam Gemeente zonder gemeentehuis.

In deze gids vind je toelichting bij het inhoudelijke kader en de criteria waaraan aanvragen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor financiering. Daarnaast vind je de procedure die een aanvraag doorloopt en de bijhorende formulieren. Ook lichten we graag de ondersteuningsmogelijkheden toe die we aanbieden vanuit het project.

1.1.1 Impactmap van het relanceproject GzG

Welke impact willen we met Gemeente zonder gemeentehuis hebben voor wie?

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze nieuwe dienstverlening bieden we een programma dat innovatieve, digitale oplossingen ondersteunt door begeleiding en het toekennen van subsidies.		Versnelde uitrol en ontwikkeling, of versnelde conceptuele analyse, door extra financiële ondersteuning. Impactmeting: Per oproep wordt minimaal 90% van de beschikbare middelen toegekend. Na de laatste oproep zijn alle middelen toegekend aan projecten.	Verschillende oproepen doorheen de tijd om zowel concepten als realisaties te ondersteunen. Duidelijke criteria waaraan subsidievoorstellen worden afgetoetst. Financiële middelen toegekend aan projecten.
	Lokale besturen die samen een nieuwe innovatieve oplossing willen implementeren, of een innovatief concept willen uittekenen, voor een betere dienstverlening, interne werking of digitale democratie (burgerparticipatie)	Gebruik van nieuwe tools om duidelijk te maken wat ze willen bereiken. Impactmeting: Alle subsidieaanvragen zijn a.d.h.v. basistemplates beschreven.	Gebruiksklare templates om een subsidievoorstel vorm te geven vanuit het perspectief van de burger/medewerker. Mini-opleiding en e-learnings om deze templates te leren gebruiken.
		Maximaal hergebruik van bestaande generieke bouwstenen, standaarden en authentieke databronnen Impactmeting: Iedere subsidieaanvraag wordt gescreend en ondersteund door Digitaal Vlaanderen.	Introductie tot bestaande generieke bouwstenen, standaarden en authentieke databronnen door Digitaal Vlaanderen. Suggesties rond potentieel van bestaande generieke bouwstenen, standaarden en authentieke databronnen voor ieder subsidievoorstel door Digitaal Vlaanderen. Opvolging en ondersteuning door Digitaal Vlaanderen tijdens de uitvoering om maximaal hergebruik te waarborgen.
	Lokale besturen die willen voortbouwen op reeds bestaande uitgewerkte dienstverleningen.	Inspirationale en herbruikbare beschrijvingen van projecten beschikbaar. Impactmeting: Voor alle oplossingen die vanuit GzG worden gesubsidieerd is een generieke blauwdruk beschikbaar.	Publicatie van de generieke blauwdrukken van digitale oplossingen die met steun van GzG werden ontwikkeld.
	Lokale besturen die graag aansluiten bij initiatieven van andere lokale besturen. Lokale besturen die op zoek zijn naar andere Lokale besturen om samen mee aan de slag te gaan.	Meer samenwerking en daardoor meer herbruikbare en schaalbare oplossingen die publiek beschikbaar zijn. Impactmeting: Alle gesubsidieerde projecten zijn een samenwerking tussen minstens twee lokale besturen.	Publicatie van voorstellen op de website van GzG om samenwerking te faciliteren. Vrijblijvende koppeling van gelijkaardige subsidievoorstellen.

Voor lokale besturen die maximaal samen hun dienstverlening en werking klantgericht willen versterken,

biedt deze nieuwe **aanpak** een programma dat innovatieve, digitale oplossingen ondersteunt **door** lokale besturen te begeleiden, te connecteren, financieel te ondersteunen en hergebruik van oplossingen te bevorderen

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak gericht op oplossingen die tot stand komen dankzij samenwerking, kennisdeling, hergebruik en opschaling

2 WELKE PROJECTEN KOMEN IN AANMERKING?

2.1 INHOUDELIJK KADER

2.1.1 Visietekst Lokaal Digitaal

Gemeente zonder gemeentehuis kadert in de visie van de Vlaamse Regering rond lokale digitalisering. Elf experts bundelden hun adviezen in de [visietekst](#) 'Lokaal Digitaal'. In een notendop omvat het toekomstperspectief:

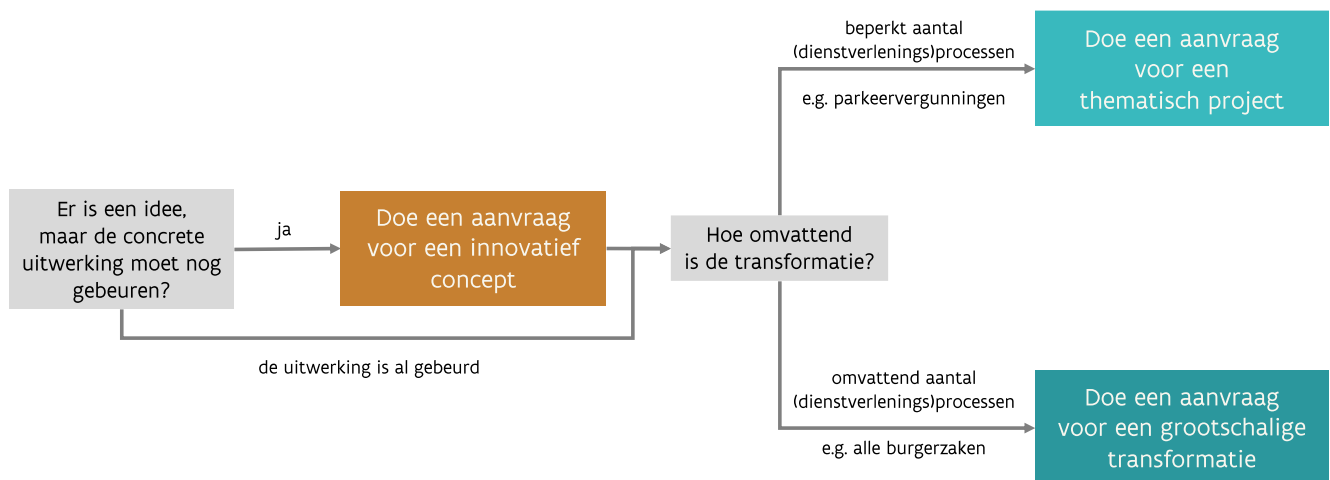
- **Burgergerichte, toegankelijke dienstverlening:** De burger kiest hoe hij in interactie gaat met het lokale bestuur: **meer dan ooit digitaal**, maar altijd de burger centraal. Via digitale oplossingen kan de burger 24/7 zijn dossier bij de gemeente inkijken en transacties uitvoeren. In alle veiligheid. Zonder verplaatsing, zonder tijdverlies, zonder gedoe. Liever een persoonlijk gesprek? Ook dan heeft hij de keuze uit een ruime waaier aan digitale communicatiemogelijkheden, of kan hij kiezen voor een fysieke ontmoeting.
- **Plaatsonafhankelijk:** Kiezen burgers voor een fysieke ontmoeting, dan liefst dicht bij huis. Het gemeentehuis is niet langer de enige ontmoetingsplaats. Ambtenaren trekken de gemeente in, met de laptop onder de arm. Alle info die ze nodig hebben, is online beschikbaar. Ze staan burgers te woord in cultuurcentra, bibliotheken of eender welke geschikte decentrale locatie. Of waarom zouden ze de burger niet thuis opzoeken?
- **Gebruiksvriendelijk, efficiënt en datagedreven:** Digitale toepassingen zijn eenvoudig in gebruik, **processen zijn geoptimaliseerd**, digitale systemen zijn onderling verbonden. Dat kan ook door in te zetten op gedeelde backoffices of in een breder verhaal van fusie of regionale samenwerking. Door maximale, beveiligde gegevensdeling tussen overheden kunnen lokale besturen gekende, correcte **data hergebruiken**. Met respect voor de privacy want de burger is eigenaar van zijn of haar data. Informatie hoeft maar een keer ingebracht te worden. Tijdsintensieve, repetitieve taken behoren tot het verleden.
- **Proactief, gepersonaliseerd en oplossingsgericht:** Gemeenten kunnen beschikbare data slim inzetten om burgers proactief diensten voor te stellen en automatisch steunmaatregelen toe te kennen. Dankzij **efficiëntiewinsten** kunnen ze focussen op de essentie van hun werk:

oplossingsgericht meedenken met de burger en **maatwerkdienstverlening** bieden bij complexere vragen.

- **Digitale democratie:** Het gaat om meer dan transactionele, administratieve contacten. Gemeenten hanteren nieuwe manieren om burgers te informeren, te raadplegen en te adviseren. Of te laten (mee)beslissen en samen projecten realiseren. Burgers kunnen via digitale platformen hun stem laten horen en zo het lokale beleid mee vormgeven.
- **Werkplek van de toekomst:** Gemeentelijke medewerkers kunnen aan de slag met moderne digitale tools en worden begeleid om hun digitale kennis continu bij te spijkeren. Alle info die ze nodig hebben, is online beschikbaar. Gedaan met stoffige, papieren dossiers opzoeken in ellenlange kasten. Met de laptop onder de arm kunnen ze vaker thuis of in coworking spaces terecht, in decentrale locaties of bij de burger thuis. Bovendien kunnen ze focussen op de essentie van hun werk: oplossingsgericht meedenken met de burger, op basis van correcte en geactualiseerde data. Ze moeten die gegevens vaak niet zelf invoeren dankzij het “only once”-principe. Door maximale gegevensdeling tussen overheden kunnen lokale besturen gekende informatie hergebruiken. Dankzij optimalisatie en digitalisering van processen, behoren tijdsintensieve, repetitieve taken tot het verleden.

2.1.2 Types Projecten (uit Nota aan de Vlaamse Regering PVV 51)

Ieder aanvraagdossier moet passen binnen de oproep waarbinnen het wordt ingediend. Dankzij de variatie in de oproepen komen projecten van diverse omvang en complexiteit in aanmerking.



1. Oproepen voor **Innovatieve concepten:** dit resulteert in de toekenning van conceptsubsidies die gebruikt worden voor deskundige begeleiding bij het ontwerp van een ICT-veranderingstraject, de uitwerking van een *proof of concept*, prototype of experiment, of een behoefteanalyse (wat bestaat al en wat nog niet?). Binnen deze begeleiding kan ook ingezet worden op het definiëren van standaarden, waarop toekomstige ontwikkelingen kunnen steunen. Deze subsidie bedraagt maximaal 150.000 euro per project. Binnen **maximaal** 1 jaar na de toekenning van deze subsidie worden de eraan gekoppelde output opgeleverd.
2. Oproepen voor **Thematische projecten:** dit type van oproepen jaagt innovatie aan in relatie tot een afbakenbare cluster van processen of omvat een afgebakende focus binnen één van de thema's; en resulteert in de ontwikkeling en implementatie van het project in een periode van maximaal drie jaar na selectie van het project. De subsidie bedraagt maximaal 500.000 euro per project.
3. Oproepen voor **Grootschalige transformaties:** dit type van oproepen mikt op transformatieve projecten waarbij simultaan grootschalige veranderingen worden doorgevoerd aan de werkprocessen, de structuur, de ICT-systemen en datahuishouding van een omvattend aantal processen. Dit zijn meerjarige trajecten. De subsidie bedraagt maximaal 2.000.000 euro per project. Afgerond uiterlijk 31 december 2025.

Ideaal leidt een subsidie voor een **innovatief concept** tot een nieuwe aanvraag voor een **thematisch project** of **grootschalige transformatie** om het concept effectief te implementeren of op te schalen. Hou daarom bij de duur van het uitwerken van het innovatief concept rekening met de timing van de andere oproepen.

N.B. Het verkrijgen van een subsidie voor een innovatief concept geeft geen garantie voor een verdere subsidie.

2.1.3 Focus

Ieder aanvraagdossier moet ook passen binnen **een van de focussen van de oproep** waarbinnen het wordt ingediend.

- A. **Innovatieve dienstverlening:** binnen deze oproepen ligt de klemtoon op innovatie en transformatie van de gemeentelijke dienstverlening en de primaire processen. Ze leiden tot zichtbare en substantiële innovaties en verbeteringen van de dienstverlening, zoals hoger geschetst.
- B. **Digitale democratie.** De focus ligt hier op innovatieve trajecten die vernieuwende praktijken neerzetten op het vlak van e-participatie. Het begrip “participatie” wordt daarbij breed geïnterpreteerd, gaande van informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren tot (mee)beslissen. Ook de besturende of (management)processen vallen binnen dit thema.
- C. **De werkplek van de toekomst:** binnen deze oproepen ligt de klemtoon op projecten die focussen op de interne processen (het niet-zichtbare deel van de organisatie voor de burger). De focus ligt hier op innovatieve projecten die de werkplek van lokale medewerkers transformatief vernieuwen en waarbij ICT-tools ten volle worden benut voor onder meer plaats- en tijdonafhankelijk werken.

Doorheen de drie focussen is er ook ruimte voor projecten met een interbestuurlijke component (verticaal: tussen verschillende overheidsniveaus) en/of een inter-organisatorische invalshoek (verschillende lokale besturen, middenveldinstanties, private instanties).








2.2 VERWACHTE IMPACT

Voor elke subsidieaanvraagdossier is de voorziene **impact op burger, vereniging, onderneming en/of medewerker** cruciaal. Daarom reiken we specifieke templates aan, zodat dit duidelijk meegegeven kan worden aan de juryleden en dat deze in staat zijn dit over de aanvragen heen te vergelijken.

- Een **impactmap** is een visueel overzicht dat het verband aantoont tussen jouw doel, de specifiekere doelgroep, de gewenste impact op iedere doelgroep en wat er aangepakt moet worden om die impact te hebben.
- Een **blauwdruk** van een dienstverlening of proces is een beschrijving van de praktische organisatie, onderliggende processen en technologie van een nieuwe of getransformeerde dienstverlening of werkplek vanuit het perspectief van de eindgebruiker (burger of ambtenaar).
- Een **pitch** is een manier om een idee voor een dienstverlening kort en krachtig voor te stellen.
- Een **succes-meting** geeft aan hoe de verwachte impact van een verandering gemeten kan en zal worden. Er wordt gestart van kwalitatieve doelen die worden vertaald in kwantitatieve meetbare indicatoren.

2.3 WAT ZIJN DE ZEVEN SPECIFIEKE PROJECTOPROEPEN?

Er zijn in totaal zeven projectoproepen voorzien. De tabel hieronder geeft een overzicht van de combinaties van types en focussen.

Oproep	Omvang	Focussen		
		Innovatieve dienstverlening	Digitale democratie	Werkplek van de toekomst
1	Innovatieve concepten 	Welke dienstverlening wil je burgergericht herdenken /uittekenen?	Welke vorm van digitale participatie wil je uitwerken/bedenken? Waarop leg je de focus? (informer, raadplegen, adviseren, coproduceren en/of (meel)beslissen)?	Welke ideeën wil je conceptueel uitwerken rond de werkplek van de toekomst?
2	Thematische projecten 	Welke dienstverlening wil je vernieuwen of uitrollen?		Welke interne processen wil je reorganiseren of opzetten?
3	Grootschalige transformaties 	Welk omvattend geheel van diensten of dienstverlening wil je transformeren?		Welk omvattend geheel van werkprocessen wil je transformeren?
4	Innovatieve concepten 	Welke dienstverlening wil je burgergericht herdenken /uittekenen?	Welke vorm van digitale participatie wil je uitwerken/bedenken? Waarop leg je de focus? (informer, raadplegen, adviseren, coproduceren en/of (meel)beslissen)?	Welke ideeën wil je conceptueel uitwerken rond de werkplek van de toekomst?
5	Thematische projecten 	Welke dienstverlening wil je vernieuwen of uitrollen?	Welke nieuwe digitale manier van participeren wil je uitrollen?	Welke interne processen wil je reorganiseren of opzetten?
6	Grootschalige transformaties 	Welk omvattend geheel van diensten of dienstverlening wil je transformeren?	Met welke digitale manier van participeren wil je je e-democratie transformeren?	Welk omvattend geheel van werkprocessen wil je transformeren?
7	Thematische projecten 	Welke dienstverlening wil je vernieuwen of uitrollen?	Welke nieuwe digitale manier van participeren wil je uitrollen?	Welke interne processen wil je reorganiseren of opzetten?

2.4 WIE MAG EEN AANVRAAG INDIENEN?

Volgende **initiatiefnemers** kunnen een aanvraag indienen en middelen ontvangen:

- een lokaal bestuur;
- een lokaal bestuur dat optreedt als penhouder voor verschillende lokale besturen (de betrokken besturen duiden de penhouder formeel aan);
- een intergemeentelijk samenwerkingsverband zoals bepaald in deel 3 van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, dat optreedt als penhouder voor verschillende lokale besturen (de betrokken besturen duiden de penhouder formeel aan);
- de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC, in het kader van de gemeenschapsmaterie)

Voor de initiatiefnemers in het kader van Gemeente zonder gemeentehuis beperken we lokale besturen tot de Vlaamse gemeenten. Gezien de verregaande integratie van OCMW en gemeente, kunnen OCMW's ook een aanvraag indienen bij *Gemeente zonder gemeentehuis*. Ook autonome gemeentebedrijven (AGB's) kunnen een aanvraag indienen: het zijn immers diensten met rechtspersoonlijkheid opgericht door de gemeente en belast met een welbepaalde taak van gemeentelijk belang.

2.5 SAMENWERKINGSVERBAND IN EEN SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Samenwerking is een belangrijk aspect in Gemeente zonder gemeentehuis. Dit kan van tijdelijke aard zijn voor de duur van het project. We verwachten ook niet dat iedere initiatiefnemer een gelijke rol opneemt zolang de rolverdeling en inbreng maar duidelijk zijn.

Gebruik steeds het model van samenwerkingsovereenkomst dat op onze website ter beschikking staat (*bijlage 03 Samenwerkingsovereenkomst oproepen GzG.*). Dat model bevat immers alle essentiële punten die noodzakelijk zijn voor Gemeente zonder gemeentehuis. Als je dat wenst, kan je de modelovereenkomst uitbreiden met bijkomende clausules die binnen jullie specifieke samenwerking belangrijk zijn.

Bij het indienen van de subsidieaanvraag verwachten we dat de **initiatiefnemers** vastliggen in de ondertekende samenwerkingsovereenkomst. Initiatiefnemers zijn de besturen die bijdragen aan het project met financiële middelen en/of die personeel inzetten als medewerkers in het project. Elk van de initiatiefnemers moet de samenwerkingsovereenkomst rechtsgeldig laten ondertekenen door zijn administratie (algemeen directeur).

Belangrijk! Voor toekenning van subsidies dient er vanaf oproep 5 minstens één formeel samenwerkingsverband te bestaan tussen twee lokale besturen (of een organisme dat deze besturen vertegenwoordigt).

Belangrijk! Als de samenwerkingsovereenkomst niet tijdig rechtsgeldig getekend raakt, kan de jury **geen** rekening houden met de erin beschreven samenwerking.

2.6 ANDERE BETROKKEN PARTIJEN

De entiteiten van de Vlaamse overheid kunnen optreden als **partner** van de initiatiefnemer(s) en kunnen in die hoedanigheid ook middelen ontvangen van de initiatiefnemer, op voorwaarde dat dit bijdraagt aan de opschaling van de initiatieven.

Ondernemingen of kennisinstellingen kunnen als **onderaannemer** optreden (bv. deelname aan marktverkenningen, externe begeleiding aanbieden, aanbieden van ontwikkelingen, diensten en toepassingen), maar kunnen zelf geen aanvraag indienen. Respecteer als initiatiefnemer steeds de regelgeving rond overheidsopdrachten.

Bij het indienen van de subsidieaanvraag hoeven **partners** nog niet gekend te zijn. Onderaannemers moeten nog niet gekend zijn zolang maar duidelijk is voor wat er **onderaannemers** worden ingezet. Een beschrijving van de reeds gekende partners en andere betrokken partijen verduidelijkt natuurlijk wel het dossier i.v.m. samenwerkingsverbanden zoals bedoeld in de beoordelingscriteria.

2.7 ANDERE VOORWAARDEN VOOR INDIENING

Subsidies worden verleend binnen de perken van de kredieten die op de begroting van het *relanceproject Gemeente zonder gemeentehuis* staan ingeschreven. Of een subsidie wordt verleend, en de grootte van het toegekende bedrag, is afhankelijk van deze beschikbare middelen, de middelen voor een specifieke oproep en van de kwaliteit van de aanvraag. Dit wordt bekeken in verhouding tot alle aanvragen die in dezelfde oproep ingediend zijn.

Er moet aan een beperkt aantal andere ontvankelijkheidscriteria worden voldaan. Een subsidieaanvraag die hier niet aan voldoet, komt niet in aanmerking voor subsidie. Andere elementen zijn eerder richtinggevend en vergroten de kans op een positieve beoordeling van de aanvraag.

2.7.1 Ontvankelijkheidscriteria

Aan alle onderstaande ontvankelijkheidscriteria moet worden voldaan om een ontvankelijke subsidieaanvraag te hebben:

- Het gaat om een project dat binnen de maximale looptijd van die oproep wordt uitgevoerd.
- De aanvraag is in het Nederlands opgesteld.
- De maatschappelijke zetel van de aanvrager is gevestigd in het Nederlandse taalgebied of in het tweetalige gebied Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- De aanvrager voldoet aan de voorwaarden om een aanvraag in te mogen dienen.
- Het aanvraagdossier is volledig ingevuld en correct en tijdig ingediend.
- De aanvrager engageert zich om met eigen middelen minstens 20% van het ingediende project zelf te financieren.

2.7.2 Elementen die kunnen bijdragen tot een positieve beoordeling

Om een kwalitatieve score toe te kennen aan de ingediende subsidieaanvragen, hebben we een transparant puntensysteem opgezet dat rekening houdt met de relevante beoordelingscriteria. Met dit puntensysteem bieden we elk lokaal bestuur de beste kansen om maximaal te voldoen aan de criteria.

De beoordelingscriteria zijn gegroepeerd in 3 clusters die elk een gelijk belang kregen in de berekening (100 punten).

- Cluster 1: De mate waarin het voorstel inspeelt op de focus en doelstellingen van de oproep
- Cluster 2: De kwaliteit van het voorstel
- Cluster 3: Het hefboomeffect van het voorstel

Elk criterium binnen elke cluster heeft een specifiek gewicht. Punten worden toegekend volgens vastgestelde waarden. Wanneer bepaalde criteria uitzonderlijk niet relevant of toepasbaar zijn voor een

specifiek project, worden ze geschrapt. We werken ook met bonuspunten wat betreft samenwerking om bijzondere bijdragen te belonen.

Overzicht van clusters en hoofdstukken.

- Cluster 1: De mate waarin het voorstel inspeelt op de focus en doelstellingen van de oproep
 - Mate waarin het project bijdraagt tot de creatie van innovatieve dienstverlening, digitale democratie of werkplek van de toekomst, met onder andere: proceseffectiviteit, procesefficiëntie, betrokkenheid van de burger, plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening voor burger en ambtenaar
 - Inclusiviteit van diverse kwetsbare doelgroepen.
 - Gebruikersgerichtheid
 - Meerwaarde en maatschappelijke impact
- Cluster 2: De kwaliteit van het voorstel
 - Haalbaarheid van het voorstel, met name op vlak van projectdoelen en projectaanpak
 - Hergebruik van generieke componenten, indien relevant
- Cluster 3: Het hefboomeffect van het voorstel
 - Kennisdeling
 - Interoperabiliteit
 - Schaalbaarheid
 - Samenwerking en regiovorming

De gedetailleerde criteria zijn beschikbaar in [Bijlage 01 Criteriakompas](#)

2.7.3 Non-discriminatie en integriteit

Vlaanderen draagt het verbod op discriminatie hoog in het vaandel. Organisaties die hierop inbreken hebben uiteraard geen recht op subsidies. Daarom vragen we om 'een clause van non-discriminatie en integriteit' te ondertekenen als onderdeel van het aanvraagformulier. Als dit engagement tijdens de looptijd van het project verbroken wordt, kan de subsidie ingetrokken worden en kunnen reeds uitbetaalde bedragen teruggevorderd worden.

3 VAN OPROEP NAAR SUBSIDIEAANVRAAG TOT EINDAFREKENING

3.1 OPENEN VAN DE OPROEP

Bij het openen van een oproep wordt de specifieke informatie voor die oproep op de website van Gemeente zonder gemeentehuis (<https://gzg.vlaanderen.be>) gepost. Via verschillende kanalen wordt dit ook in de verf gezet, denk hierbij aan de nieuwsbrief van Gemeente zonder gemeentehuis, de algemene nieuwsbrief van ABB, Twitter en LinkedIn. Ook partnerorganisaties verspreiden de opening van een nieuwe oproep.

3.2 INFORMATIESESSIE

Tijdens de informatiesessie lichtten we de inhoud, de vormelijke vereisten van een aanvraag en de timing van een oproep toe. Je kan de opname van de informatiesessie herbekijken op [onze website](#). Heb je nog vragen? Stel ze gerust via [mail](#).

3.3 (OPTIONEEL) DELEN VAN IDEEEN VIA WEBSITE GZG

Om lokale besturen te ondersteunen in het vormen van samenwerkingen bieden we de mogelijkheid om een idee of initiatief op de website van Gemeente zonder gemeentehuis te laten publiceren. Enerzijds kan een lokaal bestuur op deze manier aangeven open te staan om met andere besturen samen te werken. Anderzijds kunnen besturen die graag aansluiten bij een project kijken welke projecten andere besturen (waarschijnlijk) zullen indienen en te kennen geven hieraan te willen meewerken.

N.B. Na het sluiten van de oproep worden alle gepubliceerde ideeën en initiatieven weer verwijderd. Uiteindelijk gesubsidieerde projecten worden sowieso ter informatie en inspiratie later weer op de website gepubliceerd en aangevuld op basis van de voortgang van het project.

3.4 (OPTIONEEL) MINI-OPLEIDING SPECIFIEKE TEMPLATES

Omdat de [specifieke templates](#) die we vereisen voor veel lokale besturen nieuw zijn, organiseerden we een mini-opleiding om deze toe te lichten, om voorbeelden te delen en het gebruik te oefenen. Wie niet kon deelnemen aan deze online-opleiding kan [de opname van de sessie bekijken](#).

3.5 (OPTIONEEL) CHECK-IN MOMENT MET PROGRAMMATEAM GZG

Wanneer een idee of initiatief inhoudelijk vorm begint te krijgen, bieden we vanuit het programmateam van GzG en Digitaal Vlaanderen de mogelijkheid om een check-in van één uur rond het voorstel te organiseren. Tijdens dit informele feedbackmoment krijg je de kans om wat er dan al op tafel ligt, voor te stellen en af te toetsen en om specifieke vragen te stellen. Het programmateam geeft feedback vanuit de beoogde impact, Digitaal Vlaanderen vanuit de bouwstenen. Dit is geen formele beoordeling maar is bedoeld om voorstellen voor de effectieve indiening sterker te maken en samenwerking te stimuleren. De plaatsen voor deze check-ins zijn beperkt, dus schrijf snel genoeg in via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.

3.6 (AANGERADEN) INFORMATIESESSIE BOUWSTENEN EN STANDAARDEN

De Vlaamse overheid werkt al geruime tijd aan bouwstenen en standaarden waar lokale besturen gebruik van kunnen maken bij het transformeren van hun (dienstverlenings-)processen. Denk hierbij aan LBLD, MAGDA, het ondernemersloket, mijn burgerprofiel, DOSIS, de security bouwstenen ... en VLOCA, OSLO. Gemeente zonder gemeentehuis heeft tot doel het gebruik ervan te stimuleren en beoordeelt projecten in de mate waarin ze gebruikt worden.

Er is ook een potentieel voor uitbreidingen of nieuwe bouwstenen. Tijdens het uitwerken van **innovatieve concepten en projecten** wordt dan de delta gedefinieerd tussen wat er al is en wat er nog gebouwd of geïmplementeerd moet worden. Waar mogelijk wordt een VLOCA- en/of OSLO-traject opgestart om de behoefteanalyse te onderbouwen en maximale opschaling en hergebruik te garanderen. De resultaten van de trajecten rond standaardisering van digitale, open stadsarchitectuur worden ingebed in de projecten. Van groot belang is:

- Co-creatie en samenwerken
- Standaardisatie en hergebruik
- Opschaalbaarheid

Benieuwd welke bouwstenen er beschikbaar zijn? Bekijk dan de [informatiesessie bouwstenen en standaarden](#) die we, in samenwerking met Digitaal Vlaanderen, organiseerden. Deze sessie is bedoeld om lokale besturen en partners bij het indienen zowel technisch als inhoudelijk de juiste handvaten aan te reiken. Zo kunnen alle lokale besturen vlot aan de slag met de generieke Vlaamse bouwstenen bij het opstellen van hun projectdossier.

Heb je specifieke vragen over het (potentieel) gebruik van generieke bouwstenen en standaarden? Neem dan gerust rechtstreeks contact op met je vertrouwde contactpersoon bij ABB, Digitaal Vlaanderen, VLAIO of CJM (Departement Cultuur, Jeugd en Media). Je kan je vraag ook doorgeven via gzg@vlaanderen.be. We verwijzen je graag door naar de correcte contactpersonen.

3.7 EEN AANVRAAGDOSSIER SAMENSTELLEN EN INDIENEN

Het aanvraagdossier bevat alle informatie die nodig is om de vormelijke en inhoudelijke beoordeling uit te voeren. De jury gebruikt dit om elk project te scoren en vervolgens de verschillende aanvragen te vergelijken.

3.7.1 Wat?

Een aanvraagdossier bestaat uit:

- een volledig ingevuld **aanvraagformulier**
- de nodige ingevulde **templates** afhankelijk van het type oproep (zie onderstaande tabel). Instructies en voorbeelden vind je in bijlage van deze leidraad.
- bijkomende documentatie over de inhoudelijke en financiële werking van de organisatie
- een samenwerkingsovereenkomst met minstens 1 andere initiatiefnemer (zie [Bijlage 03 Samenwerkingsovereenkomst oproepen GzG](#))

Template	Impactmap	Blauwdruk	Pitch	Succes-meting
Oproep voor ...				
Innovatieve concepten	✓ (beperkt tot doel, doelgroep en impact)		✓	
Thematische projecten	✓	✓	✓	✓
Grootschalige transformaties	✓ (beperkt tot drie à vijf typerende dienstverleningsprocessen)	✓ (beperkt tot drie à vijf typerende dienstverleningsprocessen)	✓	✓

3.7.2 Hoe?

Een aanvraagdossier kan enkel, in PDF-formaat, elektronisch ingediend worden via het [Loket voor lokale besturen](#) (module subsidiebeheer). Het lokale bestuur dat formeel aangeduid is als penhouder dient de aanvraag in.

Heb je nog geen gebruik gemaakt van het Loket voor lokale besturen, dan kan je rechten aanvragen bij je lokale beheerder.

Voor meer uitleg:

- [de aanmeldingsprocedure](#)
- [het gebruik van de module subsidiebeheer](#)

3.7.3 Wanneer?

Een aanvraagdossier kan ten vroegste vanaf de opening van een oproep en ten laatste voor de sluiting van een oproep worden ingediend. Zie de tabel op de website van Gemeente zonder gemeentehuis voor de timing van de oproepen.

Als indiendatum geldt de elektronische verzendingsdatum (in het Loket voor lokale besturen).

3.7.4 Hoe?

3.7.4.1 Het aanvraagformulier

De aanvraag stel je op a.d.h.v. de [formulieren die op de website ter beschikking staan](#).

- Inhoudelijke gegevens in het Word-sjabloon
- Financiële gegevens in het Excel-sjabloon

Het aanvraagformulier bestaat uit een inhoudelijk en een financieel luik.

De gegevens hierin vermeld, vormen de basis voor de beoordeling van het projectvoorstel en de eventuele toekenning van een subsidie. Het is belangrijk dat de aanvraag doordacht wordt voorbereid en getuigt van een kwaliteitsvolle aanpak. Je vindt in het model onder iedere vraag een verduidelijking bij de informatie die verwacht wordt. Lukt het niet alleen, geen nood, je kan ons steeds contacteren voor vragen over de beste aanpak.

3.7.4.2 De inhoudelijk gegevens

Om te beginnen, zorg je dat alle nodige templates (impactmap, pitch, blauwdruk en succesmeting) als bijlage in pdf bij het aanvraagformulier zitten. Dit zijn de primaire documenten waar de jury mee aan de slag gaat.

In de rest van het inhoudelijke luik heb je de mogelijkheid om een aantal zaken extra toe te lichten als dat in de templates niet mogelijk was. Dit gaat voornamelijk over de wijze van aanpak, de timing, de promotie, enzovoort. We raden aan om het project zo volledig en helder mogelijk te beschrijven en alle elementen op te nemen die belangrijk zijn voor een goed begrip van het voorstel. en richt je hierbij op de criteria waarop een aanvraag wordt beoordeeld.

Je geeft ook aan wie de projectleider van het project is. Deze persoon is het inhoudelijk contactpunt voor het project en is ook steeds aanwezig bij de tussentijdse opvolging. We verwachten dat dit iemand is van de gemeente die penhouder is voor de aanvraag.

Hou het voor zowel de templates als de andere inhoudelijke vragen duidelijk, to the point. We willen de jury zo goed en efficiënt mogelijk laten vatten wat je wil aanpakken en hoe.

3.7.4.3 De financiële gegevens

Een sterk uitgewerkte aanpak gaat samen met een duidelijke en doordachte begroting. Deze begroting geeft een duidelijke schatting en verantwoording van alle uitgaven die voor de realisatie van het projectvoorstel nodig zijn en van de inkomsten die hier tegenover staan.

Hou bij het opstellen van de begroting rekening met de volgende elementen:

	A	B	C	D	E	F
Gegevens van de aanvrager en identificatie van het project						
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
Raming begroting project						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						
65						
66						
67						
68						
69						
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						
81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						
91						
92						
93						
94						
95						
96						
97						
98						
99						
100						

UITGAVEN

Geef een algemeen overzicht van alle voorziene uitgaven binnen het schema. Maak hierbij gebruik van de onderverdeling in categorieën van het Excel-sjabloon. Zowel personeelskosten (loonkosten), uitgaven voor werkmiddelen, overheadkosten, externe prestaties, als investeringskosten voor materiaal (in te brengen a ratio van de projectduur) komen in aanmerking. Als aanvrager(s) blijf je verantwoordelijk voor het respecteren van de regelgeving rond overheidsopdrachten (bv. minimaal 3 offertes opvragen).

Omschrijf en geef een korte verantwoording voor de verschillende kosten die in de begroting opgenomen worden en toon de redelijkheid aan binnen de context van het project:

- **Werkingskosten:** Onder werkingskosten verstaan we onder meer: kantoorkosten, vervoerkosten, materialen, opleidingskosten, ICT-kosten die zuiver projectondersteunend zijn. Hieronder vallen dus ook projectondersteunende software(licentie)kosten, dit wil zeggen: de kosten die nodig zijn om het project uit te werken, en enkel voor de uitwerking van dit project worden ingezet en beperkt zijn tot de duur van de uitwerking van het project.
- **Externe prestaties** moeten aan een redelijke prijs geleverd worden. Er zijn twee mogelijkheden.
 - o Dagtarief: inhuur van expertise wordt getoetst conform de maximale richtprijzen per mandag (8 uur) die USG Public-Sourcing hanteert (**zie prijslijst**).
 - o Vastgestelde prijs: Respecteer de regelgeving rond overheidsopdrachten (bv. minimaal 3 offertes opvragen)
- **Personeelskosten:** Geef een verantwoording bij de kosten voorzien per medewerkersprofiel voor de prestaties binnen het project (op basis van de loonkosten op jaarbasis, met duidelijke weergave van de gehanteerde barema's). Bij de loonkosten wordt een verklaring op eer gevoegd dat het gaat om bijkomende personeelsinzet (zie Bijlage 08 Verklaring op eer loonkosten GzG op de website van Gemeente zonder gemeentehuis)
 Als het geen nieuw maar reeds aanwezig personeel betreft dat wordt ingezet voor het project, dan moet bij een eventuele audit kunnen aangetoond worden wie de vroegere taken van het betrokken personeelslid of personeelsleden overneemt en in welke mate.
- Wat betreft werkings- en personeelskosten betreft het dus enkel die kosten die rechtstreeks aan het project kunnen worden toegewezen.
- **Overhead** is enkel mogelijk indien personeelskosten voorzien werden en bedraagt maximaal 15% van de personeelskosten.
- **Investerings:**
 - o Wanneer is een kost een investering en met welke afschrijftermijnen moet je rekening houden in het financiële luik van de projectaanvraag?

Bedrag	Type kost	Afschrijvingsduur	Voorbeeld
Minder dan 1500 euro	Werkingskost (geen investering)	/	Camera's met gezichtsherkenning 1000 euro
Vanaf 1500 euro	Investering	Economisch nut korter dan 3 jaar Volledig opnemen in investeringen	Promotiefilms om het project kenbaar te maken 5000 euro Kost om in te brengen in het project = 5000 euro
		Economisch nut langer dan 3 jaar Opnemen in investeringen rekening houdend met een afschrijvingsduur van min 4 jaar en verrekend naar de looptijd van het project	Server van 100.000 euro in een project dat 3 jaar duurt, met economisch nut van 5 jaar Afschrijving = 100.000 euro/5 = 20.000 euro/jaar Kost om in te brengen in het project = 3 x 20.000 = 60.000 euro

- Software die niet zuiver project ondersteunend is:
 - Aankoop van software wordt vergeleken met standaard raamcontracten of op basis van vergelijkende offertes tijdens de aanbesteding.
 - Terugkerende (licentie)kosten die doorlopen na het project worden **niet** gesubsidieerd.
 - Licentiekosten of eenmalige instapkosten voor software waarvan het gebruik het project overstijgt, worden **niet** aanvaard.
- Bouwprojecten (nieuwbouw of aanpassingen aan een bestaand gebouw) worden **niet** gesubsidieerd. Alleen kosten voor de digitalisering van de werking en de dienstverlening van gemeenten zijn aanvaardbaar.
- Eenmalige (instap)kosten zijn enkel een aanvaardbare projectkost als dit nodig is om het project uit te voeren en als dit strikt beperkt is tot wat er nodig is voor het project.
- Andere investeringskosten die specifiek gelinkt zijn aan het project (bv. hardware) zijn eveneens aanvaardbaar.
- Bij het opleveren van het eindrapport moet de afrekening een overzicht bevatten van de daadwerkelijk gemaakte investeringen en afgeschreven kosten.

INKOMSTEN

- Geef een algemeen overzicht van alle voorziene inkomsten binnen het schema zoals weergegeven in het model van aanvraagformulier.
- De verschillende financiële bronnen moeten duidelijk af te leiden zijn uit de begroting. Geef daarom duidelijk aan welk bedrag aan Gemeente zonder gemeentehuis wordt gevraagd. Geef ook aan bij welke andere instanties en voor welk bedrag een aanvraag is ingediend (of al werd toegezegd) voor de realisatie van het project.
- De subsidie bedraagt maximaal 80% van de totale projectkost. Minstens 20% van het ingediende project moet gefinancierd worden door de lokale besturen die het voorstel indienen. Kosten die niet in aanmerking komen als projectkost, kunnen natuurlijk ook niet als eigen inbreng worden ingebracht.

Let op!

- De begroting moet altijd in evenwicht zijn. Het totaal aan inkomsten en uitgaven moet gelijk zijn aan elkaar. Dubbele financiering van dezelfde kost is uiteraard niet toegestaan.
- Het aanvraagformulier wordt (zo mogelijk elektronisch) ondertekend en gedateerd.

3.7.4.4 Aanvullende documentatie

Voeg – indien relevant – achtergrondinformatie toe als extra bijlage bij het aanvraagformulier. Deze informatie (bijvoorbeeld een beschrijving hoe een dienstverlening nu verloopt) geeft bijkomend inzicht in het project en/of in de algemene werking van de organisatie of vereniging.

3.8 VAN SUBSIDIEAANVRAAG TOT SUBSIDIE

De beoordeling van de subsidieaanvraag gebeurt in twee fases. Eerst een controle op ontvankelijkheid en volledigheid, nadien een beoordeling op inhoud.

3.8.1 Controle van de gegevens

Elke aanvraag wordt na ontvangst door het programmateam van Gemeente zonder gemeentehuis gecontroleerd op o.a. de volgende elementen:

- Is het aanvraagformulier volledig ingevuld?
- Zijn de nodige templates ingevuld?
- Zijn de vormelijke projectvoorwaarden (begroting in evenwicht, ondertekening enz.) vervuld?

Na deze controle sturen we een ontvangstmelding. In sommige gevallen vragen we eventueel ontbrekende gegevens door te sturen.

3.8.2 Mondelinge toelichting (enkel voor grootschalige transformaties)

Omdat het bij grootschalige transformatie om grotere subsidiebedragen gaat, wordt de aanvrager verzocht zijn aanvraag mondeling toe te lichten voor de jury. Je krijgt 30 minuten om het voorstel toe te lichten en er zijn 15 minuten voorzien voor vragen. De exacte datums van deze toelichting is te vinden op de website van *Gemeente zonder gemeentehuis* bij de oproep waarin je indient.

3.8.3 Inhoudelijke jurering

Alle ingediende ontvankelijke dossiers worden beoordeeld door een deskundige jury die op maat van elke oproep door de minister bevoegd voor het Binnenlands Bestuur wordt samengesteld. Zij formuleren een inhoudelijk advies a.d.h.v. de [eerder vernoemde criteria](#). De jury kan in zijn advies voorstellen om bepaalde onderdelen te schrappen, budgetten te verminderen en/of bepaalde voorwaarden toe te voegen (bv. het gebruik van een bepaalde generieke bouwsteen).

In functie van de delegatieregels legt de Vlaamse Regering of de bevoegde Vlaamse minister een lijst voor subsidiëring vast, met een motivering en met een concrete beschrijving van de gesubsidieerde activiteiten per project, alsook met het bedrag van de toegekende subsidies.

De goedgekeurde dossiers gaan voor advies door naar Inspectie van Financiën en worden, afhankelijk van de hoogte van het bedrag van de subsidie, voorgelegd voor begrotingscontrole.

3.8.4 Toekenning van de subsidie

Wanneer ook de Inspecteur van Financiën de projecten positief adviseert, ondertekent de minister een ministerieel subsidiebesluit. Daarin worden het bedrag en de modaliteiten van uitbetaling van het subsidiebedrag opgenomen. Eens de vastlegging van de subsidie rond is, brengt het programmateam je officieel op de hoogte van de toekenning van de subsidie en krijg je een exemplaar van het subsidiebesluit toegestuurd.

Bij een definitieve negatieve beslissing brengt het programmateam je hiervan schriftelijk op de hoogte, met vermelding van redenen waarom het project werd afgewezen.

Let op!

- De volledige procedure vanaf indiening van aanvraag tot de officiële toekenning van de subsidie kan 3 maanden in beslag nemen. Vanaf de aanvraag kan het project op eigen risico reeds van start gaan en kunnen vervolgens kosten ingebracht worden als de subsidie uiteindelijk wordt toegekend. Wat betreft de tijdslijn is het belangrijk dat de gunning bij aanbestedingen in het kader van de geselecteerde aanvragen moet plaatsvinden na de toekenning van de subsidie.
- Vermeld in alle publicaties en promotie over het project dat het project tot stand kwam met medewerking van de Vlaamse overheid en de Vlaamse minister van Binnenlands Bestuur. [Op de website is de richtlijn in detail te vinden.](#)

3.9 UITVOERING

3.9.1 Start van de uitvoering

De projecten starten binnen een termijn van maximaal twee maanden na de ontvangst van de eerste schijf van de toegekende subsidie. Vanaf de aanvraag kan het project op eigen risico reeds van start gaan en kunnen vervolgens kosten ingebracht worden als de uiteindelijk subsidie toegekend wordt. Mocht de projectleider in de tussentijd gewijzigd zijn, geef dit dan door via gzg@vlaanderen.be.

Wat betreft de tijdslijn is het belangrijk dat de gunning bij aanbestedingen in het kader van de geselecteerde projecten (bijvoorbeeld externe consultants of leveranciers) moet plaatsvinden na de toekenning van de subsidie.

3.9.2 Opmvolging en ondersteuning tijdens periodieke voortgangsbesprekingen

Het programmteam, eventueel aangevuld met leden van de betrokken jury, volgt de uitvoering van de projecten op en biedt begeleiding en ondersteuning aan bij de uitvoering. Dit kan onder meer bestaan uit:

- Begeleiden en ondersteunen van lokale besturen bij de uitwerking/verfijningen van de burgergerichte werkwijze van projecten.
- In samenwerking met Digitaal Vlaanderen begeleiding naar bouwstenen, standaarden en raamcontracten die de Vlaamse overheid aanbiedt.
- Opmvolgen van de lopende projectoproepen om barrières in de regelgeving en op het niveau van de processen te detecteren.
- Wanneer nodig mediëren en faciliteren van de partnerschappen in een samenwerkingsverband.
- Het aanbieden van bijstand bij opschaling,
- Periodieke tussentijdse voortgangsbesprekingen van ieder project.

De bevoegde minister kan eventuele wijzigingen aan het project goedkeuren op voorwaarde dat de jury hiervoor een gunstig advies verleent, na een gemotiveerde aanvraag door het bestuur, en zonder effect op de ranking.

Afhankelijk van het type oproep voorziet het programmteam in periodieke voortgangsbesprekingen. We werken met deze cadans om wendbaar mee op te kunnen volgen en wanneer nodig bij te sturen. Deze cadans wordt het best ook opgenomen in het projectplan. We voorzien een eenvoudig format om dit steeds op dezelfde manier te doen.

	maandelijks	driemaandelijks	Ad-hoc op vraag
Oproep voor ...			
Innovatieve concepten	✓		✓
Thematische projecten		✓	✓
Grootschalige transformaties		✓	✓

3.10 DE UITBETALINGSPROCEDURE

Is de subsidieaanvraag definitief goedgekeurd, dan ontvangt de aanvrager, naargelang het type van de toegekende subsidie, een voorschot. Het voorschot wordt spontaan door de administratie overgeschreven na officiële toekenning van de subsidie.

De subsidie voor **Innovatieve concepten** wordt als volgt uitbetaald:

- een eerste schijf van 80% na vastlegging van de toegekende subsidie;
- een saldo van 20% 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, uiterlijk op 31 december 2025.

De subsidie voor **Thematische projecten** wordt als volgt uitbetaald:

- een eerste subsidieschijf van 80% na de vastlegging van de toegekende subsidie;
- een saldo van 20% 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, uiterlijk op 31 december 2025.

De subsidie voor **Grootschalige transformaties** wordt als volgt uitbetaald:

- een eerste subsidieschijf van 30% na de vastlegging van de toegekende subsidie;
- een tweede subsidieschijf van 30% als uit het voortgangsrapport blijkt dat een eerste reeks van subdoelstellingen van het project (eveneens opgenomen in het subsidiebesluit), conform de in het subsidiebesluit gestelde voorwaarden, werden gerealiseerd;
- een saldo van 40% 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, uiterlijk op 31 december 2025.

In het besluit van de Vlaamse Regering tot toekenning van de subsidie wordt naast een financiële verantwoording ook een kwalitatieve (inhoudelijke) verantwoording gevraagd. Dat gebeurt op basis van voortgangs- en eindrapporten die worden voorgelegd aan het Agentschap Binnenlands Bestuur. Die rapporten zijn bepalend voor de uitbetaling van het tussen- of eindsaldo.

Op basis van het formele voortgangsrapport, het eindrapport of via aanvullende controles, wordt nagegaan of aan de verantwoordingen wordt voldaan. Indien uit deze controle blijkt dat de vooropgestelde doelstellingen niet of slechts gedeeltelijk werden gerealiseerd of dat er niet aan de voorwaarden werd voldaan, dan kan de toegekende subsidie worden herbekeken. ABB kan aan de minister van Binnenlands Bestuur voorstellen te beslissen om niet over te gaan tot de uitbetaling van de subsidie, dan wel deze opnieuw te berekenen, de uitbetaling ervan stop te zetten of de terugbetaling te eisen indien de wettelijke bepalingen niet worden gevolgd, de voorwaarden gekoppeld aan de subsidie niet worden nageleefd of de begunstigde de controle verhindert of belemmert. Dit alles wordt nader gepreciseerd in de subsidiebesluiten.

3.11 FORMEEL VOORTGANGSRAPPORT (ENKEL BIJ GROOTSCHALIGE TRANSFORMATIES!)

3.11.1 Waarom?

[Het formeel voortgangsrapport](#) bevat een inhoudelijk werkingsverslag dat aantoonst dat de eerste reeks van subdoelstellingen van het project behaald zijn. Deze subdoelstellingen zijn als mijlpaal omschreven in het subsidiebesluit van elke grootschalige transformatie. Onder meer op basis van dit verslag wordt beslist of de tweede subsidieschijf al dan niet wordt uitbetaald.

3.11.2 Wat?

HET WERKINGSVERSLAG

Stel dit werkingsverslag op volgens het [sjabloon op de website](#).

Beschrijf in dit werkingsverslag de activiteiten die in het kader van het project werden uitgevoerd. Illustreer deze beschrijving aan de hand van projectmateriaal indien beschikbaar. Zorg voor een kritische

beschouwing en toetsing van de resultaten aan de vooropgestelde doelstellingen. Geef ook een beeld van de bereikte resultaten en effecten. Waar nodig geef je aan waarom de vooropgestelde resultaten niet of slechts gedeeltelijk zijn behaald.

3.11.3 Wanneer?

Bezorg zo snel mogelijk na het behalen van de subdoelstellingen van het project (mijlpaal uit het subsidiebesluit) het voortgangsrapport aan het programmteam van Gemeente zonder gemeentehuis.

3.11.4 Hoe?

Laad het werkingsverslag, in een PDF-versie, en de relevante bijlagen op in **de SharePointsite voor projectrapportering**.

Stuur ook gelijktijdig een door de burgemeester en de algemeen directeur digitaal ondertekende schuldvordering voor het bedrag van de tweede subsidieschijf door via gzg@vlaanderen.be. Dit geldt meteen als bericht dat het voortgangsrapport opgeladen en definitief is.

3.12 HET EINDRAPPORT

3.12.1 Waarom?

[Het eindrapport](#) bevat een inhoudelijk werkingsverslag en een financiële eindafrekening. Onder meer op basis van dit verslag wordt beslist of het saldo al dan niet wordt uitbetaald.

3.12.2 Wat?

HET WERKINGSVERSLAG

Stel het werkingsverslag op volgens het [sjabloon op de website](#):

- Als bijlage bij dit verslag verwachten we alle finale versies van de verschillende templates.
- In het werkingsverslag geef je een beschrijving van de activiteiten die in het kader van het project werden uitgevoerd. Illustreer deze beschrijving door projectmateriaal indien beschikbaar. Zorg voor een kritische beschouwing en toetsing van de resultaten aan de vooropgestelde doelstellingen. Het verslag geeft een beeld van de bereikte resultaten en effecten. Ook geeft het – waar nodig – aan waarom de vooropgestelde resultaten niet of slechts gedeeltelijk zijn behaald.

DE FINANCIËLE AFREKENING

Stel de financiële afrekening op volgens het [sjabloon op de website](#). De financiële verantwoording omvat:

- Een staat van de inkomsten en uitgaven met betrekking tot de realisatie van het project volgens het model.
- Een overzicht van de bewijsstukken per kostencategorie van gedane uitgaven. De bewijsstukken zelf stuur je niet mee maar hou je voor inzage en eventuele controle ter beschikking bij de begunstigde van de subsidie. Voor de personeelskosten gelden uittreksels van loonstaten als bewijsstuk. Voor andere uitgaven zijn dat facturen en onkostenstaten. Deze stukken hebben uiteraard betrekking op de projectactiviteiten van de toegekende subsidie.
- Een lijst van (toe)leveranciers die werden betaald met de subsidiegelden.

Let op!

- Uit de staat van inkomsten moet blijken welke subsidies je voor de realisatie van het project ontvangen hebt.
- Pas nadat alle nodige stukken bij het programmteam Gemeente zonder gemeentehuis zijn ingediend, onderzocht en goedgekeurd, wordt het saldo gestort.
- In tegenstelling tot de projectbegroting verwachten we niet dat de eindafrekening van het project in evenwicht is.
Als de kosten lager zijn dan de toegekende subsidie, wordt het overschot teruggevorderd of afgehouden van het saldo.
- Als geen eindrapport ingediend wordt (of als dit niet tijdig gebeurt), of als het project niet of niet geheel wordt uitgevoerd, kunnen de verkregen voorschotten worden teruggevorderd.

3.12.3 Wanneer?

Bezorg dit eindrapport ten laatste 2 maanden na afloop van het project aan het programmteam van Gemeente zonder gemeentehuis.

3.12.4 Hoe?

Laad het werkingsverslag, in een PDF-versie, samen met de financiële eindafrekening in Excel en de relevante bijlagen op in **de SharePointsite voor projectrapportering**.

Stuur ook gelijktijdig een door de burgemeester en de algemeen directeur digitaal ondertekende schuldvordering voor het bedrag van het gevraagde saldo door via gzg@vlaanderen.be. Dit geldt meteen als bericht dat alles opgeladen en definitief is.

Tip: Begin zo vroeg mogelijk met het opstellen van het eindrapport en vul het stelselmatig aan doorheen het project.

3.13 KENNISDELING

Met onze begeleiding willen we in de eerste plaats lokale besturen triggeren en ondersteunen om vorm te geven aan initiatieven en daarbij samenwerking te stimuleren. Natuurlijk is verdere kennisdeling ook belangrijk en daarom:

- Publiceren we van iedere gesubsidieerde aanvraag een [samenvatting op de website](#). Naast een korte omschrijving stellen we ook de templates (blauwdruk, impactmap, pitch & succes-meting) ter beschikking. Zo worden de inzichten beschikbaar gemaakt voor andere gemeenten. Verdere verdieping wordt niet gedeeld omdat die vaak gemeente-specifiek is.
- Organiseren we eind 2022 een moment waar projecten en realisaties voorgesteld kunnen worden. Die sessie zal toegankelijk zijn voor alle lokale besturen.

4 TOELICHTING TEMPLATES

De templates zijn te downloaden op [de website van Gemeente zonder gemeentehuis](#).

Om een goed idee te geven wat we verwachten rond de specifieke templates, hebben we een aantal fictieve voorbeelden gemaakt. Bekijk deze op [de website van Gemeente zonder gemeentehuis](#).

4.1 Impactmapping

4.1.1 Wat is een impactmap?

Een impactmap is een visueel overzicht dat het verband aantoont tussen je doel (**waarom** doen we dit project?), de specifiekere doelgroep (**wie** worden erdoor beïnvloed?), de gewenste impact op iedere doelgroep (**hoe** willen we dat deze doelgroep zich anders kan gedragen) en wat er aangepakt moet worden die impact te hebben (**wat** moet je leveren?)

4.1.2 Hoe ziet een impactmap eruit?

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze vernieuwde aanpak bieden we een volledige digitale behandeling van de parkeervergunningen door zoveel mogelijk gekende informatie te hergebruiken en proactief uit te nodigen om een parkeervergunning aan te passen of te verlengen</p>	Burger die verhuist naar de gemeente en er zich voor het eerst domicilieert.	<p>We willen de burger proactief benaderen tijdens het domiciliëeringsproces zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie een parkeervergunning kan aanvragen.</p> <p>Impactmeting: - Substantiële vermindering van de doorlooptijd voor de burger - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Real-time bevestiging inschrijving van de wagen door de DIV (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Mobiliteit') - Real-time bevestiging van de identiteit van de bedrijfsleider door de kruispuntbank ondernemingen. (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Onderneming') - Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag parkeervergunningen - Overzicht van opgehaalde informatie om juistheid te controleren tijdens domiciliëeringsproces. - Mogelijkheid om attest van werkgever op te laden en met OCR te interpreteren. - Aflevering parkeervergunning in digitale vorm
	Burgers die een tweede verblijf verwerven of bezitten in onze gemeente en dus niet door het domiciliëeringsproces gaan.	<p>We willen de burger proactief benaderen na het verwerven van een tweede verblijf zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie een parkeervergunning kan aanvragen.</p> <p>Impactmeting: - Substantiële vermindering van de doorlooptijd voor de burger - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger</p>	<ul style="list-style-type: none"> - API voor het ondervragen van de DB belastingen tweedeverblijfshouders beheerd door Gemeentelijke dienst Financiën. - Proactief bericht (SMS, e-mail, WhatsApp...) met link of knop voor het aanvragen van een parkeervergunning. - Real-time bevestiging inschrijving van de wagen door de DIV (MAGDA-bouwsteen in het domein 'Mobiliteit') - Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag parkeervergunningen - Overzicht van opgehaalde informatie om juistheid te controleren tijdens domiciliëeringsproces. - Aflevering parkeervergunning in digitale vorm
	Burgers reeds gedomicilieerd in de gemeente, die al een parkeervergunning hebben en verhuizen naar een andere parkeerzone in de gemeente. Burgers die een parkeervergunning hebben die bijna verloopt.	<p>We willen de burger proactief benaderen zodat die snel, met een minimale input, administratie en effort een parkeervergunning kan aanpassen of verlengen.</p> <p>Impactmeting: - Substantiële vermindering van de doorlooptijd voor de burger - Substantiële vermindering van het administratieve werk voor de burger</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proactief bericht (SMS, e-mail, WhatsApp...) met link of knop voor het aanpassen of verlengen van een parkeervergunning - End-user tool voor het verlengen van de parkeervergunning door simpel te bevestigen door antwoord op het bericht. - End-user tool voor het veranderen van de zone van de parkeervergunning door te antwoorden op het bericht. - Aflevering van de parkeervergunning in digitale vorm
	Medewerkers dienst burgerzaken	<p>De dienst burgerzaken wordt ontlast van veel aanvragen voor het uitlezen van de identiteitskaart en/of het leveren van een bewijs van domicilie, en/of een officieel document "model 2"</p> <p>Impactmeting: Substantiële vermindering van het aantal aanvragen voor een bewijs van domicilie op basis van de identiteitskaart</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proactief bericht (SMS, e-mail, WhatsApp...) met link of knop voor het aanpassen of verlengen van een parkeervergunning - End-user tool voor het veranderen van de zone van de parkeervergunning door te antwoorden op het bericht. - Aflevering van de parkeervergunning in digitale vorm
	Medewerkers onthaalbaie	<p>De onthaalbaie verwelkomt de burgers. Zij zullen ontlast worden aangezien minder burgers het gemeentehuis zullen bezoeken voor het verkrijgen van een bewijs van domicilie</p> <p>Impactmeting: Substantiële vermindering van het aantal bezoeken in het gemeentehuis voor een aanvraag van een parkeervergunning</p>	/
	Parkeerwachters	<p>Parkeerwachters zullen het bezit en de geldigheid van de parkeerkaart controleren door het scannen van de nummerplaat</p> <p>Impactmeting: Geen manuele opzoeken meer</p>	Tool met online connectie naar de parkeervergunningen DB
	Het parkeerbedrijf	Het parkeerbedrijf beheert de software-toepassing voor het leveren van digitale parkeervergunningen	Integratie van alle bouwstenen en API's nodig voor de digitalisering van het volledige proces aanvraag

4.1.3 Hoe maak je een impactmap voor een subsidieaanvraag?

- Stap 1 – Bepaal **het doel** van het project door de volgende zin aan te vullen:
“Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we ... door ...”
 - **Voorbeeld 1:** *“Met deze nieuwe aanpak bieden we een alternatief voor het aanvragen van een eID in het gemeentehuis door aan huis te komen.”*
 - **Voorbeeld 2:** *“Met deze nieuwe aanpak stellen we ons flexibeler op voor ondernemingen door het opzetten van een digitaal bedrijvenloket”*
 - **Voorbeeld 3:** *“Met deze vernieuwde aanpak bieden we een snelle en gecoördineerde interventie in geval van een crisissituatie door de taken van werkende helpdesk-medewerkers snel te heroriënteren en zelfs medewerkers die niet aan het werk zijn van thuis uit te laten bijspringen.*
- Stap 2 – Bepaal **wie je impacteert** met het project. Wie wordt erdoor beïnvloed? Start met de relevante eindgebruiker (burgers, ondernemingen, verenigingen of medewerkers). Vul daarna aan met de andere geïmpacteerden (vb. interne diensten). Hoe specifieker de doelgroep, hoe beter.
 - Voorbeelden van burgers, ondernemingen of verenigingen
 - **Voorbeeld 1:** Werkende pendelaar, alleenstaande ouder en digitaal onzekere senior.
 - **Voorbeeld 2 (persona’s):** Nelly met een eenmanszaak in binnenhuisarchitectuur, Boris de uitbater van een feestzaal, Ellen pas aan het hoofd van het familiebedrijf in volle expansie en Pascal met een bloemenwinkel.
 - **Voorbeeld 3 (mediaprofielen):** digitale eekhoorn, digitale das, digitaal everzwijn, digitale vos, digitale kat, digitaal konijn, digitale ree, digitale egel digitale beer & digitale wolf.

De [mediaprofielen van mediawijs](#) geven een overzicht van de verschillende manieren waarop mensen tegenover digitalisering staan. Deze kun je gebruiken om een specifieke dienstverlening vanuit verschillende aspecten te bekijken.
 - Voorbeelden van andere geïmpacteerden: Medewerkers dienst burgerzaken, medewerkers onthaal of medewerkers dienst gemeentebelastingen.
- Stap 3 – Bepaal, voor iedere doelgroep **de gewenste impact** die je wil bereiken met het project. **Hoe** willen we dat deze doelgroep zich anders kan gedragen. Dit bestaat uit twee delen: gewenste impact op iedere doelgroep
 - Korte kwalitatieve beschrijving van de specifieke, realistische en aanvaardbare impact voor de doelgroep die we willen bereiken.
 - Korte beschrijving van een impactmeting die de impact bewijst.

TIP! *Er kunnen meerdere impacts zijn voor eenzelfde doelgroep.*

- Stap 4 – Deliverables zijn de zaken (per impact) die aangepakt moeten worden in de werking om de impact effectief te verwezenlijken. **Wat** moet je leveren?
- Stap 5 – Beschrijf ieder punt in de impactmap, indien nodig, wat uit in een extra toelichting of verduidelijking.

4.1.4 Welke tools gebruik je om een impactmap te maken.

Er zijn verschillende mogelijkheden qua tools om een impactmap te maken. Hieronder doen we een aantal suggesties. De eerdere zijn meer geschikt voor het doel dan de latere.

- Software met een mindmap-functionaliteit (zoals online whiteboards zoals [Miro](#) of [Mural](#))
- Excel (Template beschikbaar via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.)
- PowerPoint

4.1.5 Wanneer is de impactmap van tel?

Bij de aanvraag van een subsidie voor **innovatieve concepten** verwachten we een impactmap tot en met het niveau van de impact (stap 3). Tijdens het vormgeven van het concept kan de impactmap nog verfijnd worden en verwachten we dat de deliverables (stap 4) als eindresultaat worden aangevuld.

Bij een subsidieaanvraag voor een **thematische project** verwachten we een complete impactmap tot en met het niveau van de deliverables (stap 4).

Bij een subsidieaanvraag voor een **grootschalige transformatie** verwachten we drie tot vijf complete impactmappen voor typerende dienstverleningsprocessen tot en met het niveau van de deliverables (stap 4).

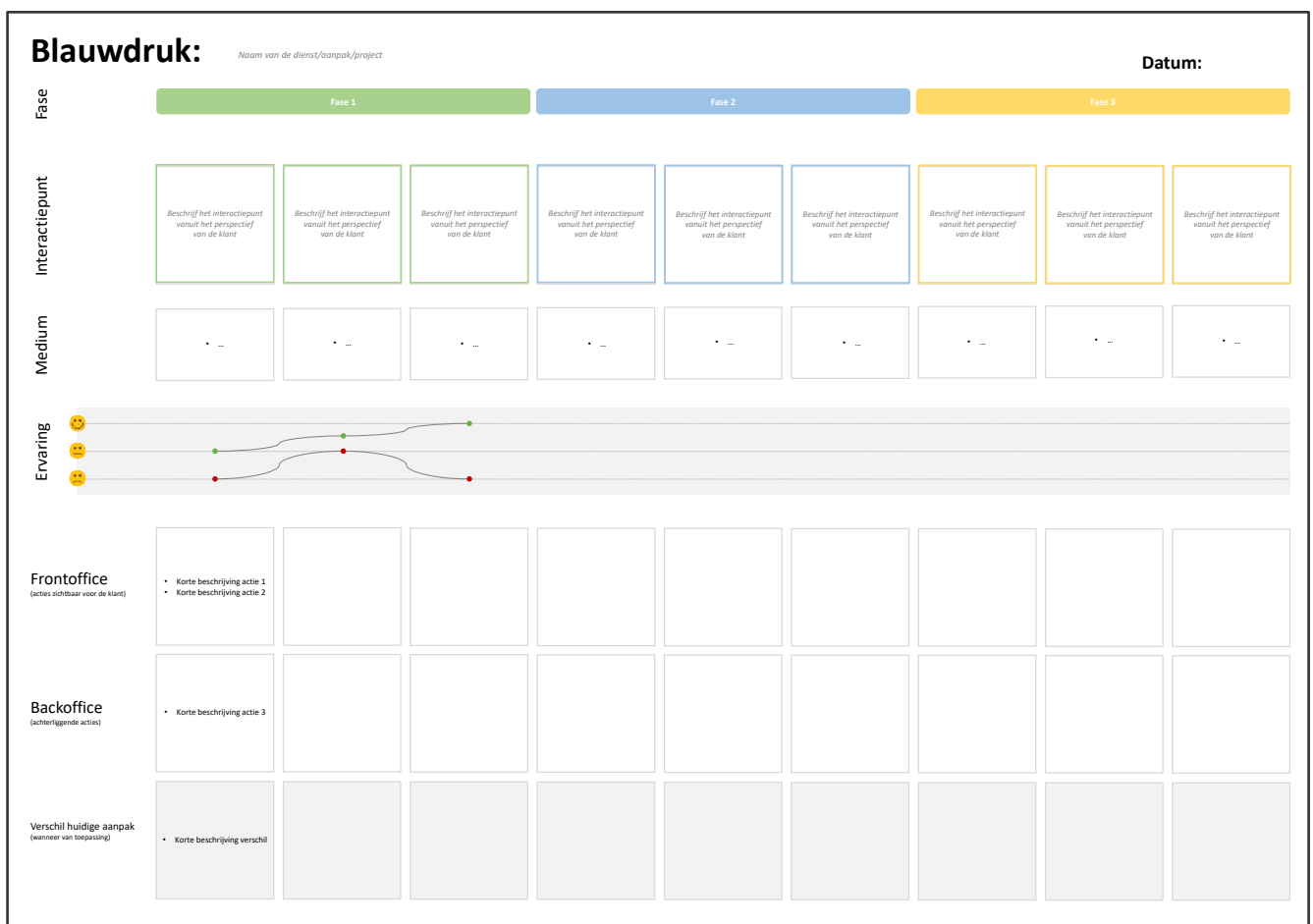
4.2 Blauwdruk

4.2.1 Wat is een Blauwdruk?

Een blauwdruk van een dienstverlening is een beschrijving van de praktische organisatie, onderliggende processen en technologie van een nieuwe of getransformeerde dienstverlening of aanpak vanuit het perspectief van de klant of medewerker. Het geeft inzicht in de nodige acties in *frontoffice*, *backoffice* en (eventuele) *Interbestuurlijke ketens*.

In het kader van de oproepen van het relanceproject Gemeente zonder gemeentehuis gebruiken we de Blauwdruk om een aanpak te beschrijven. De blauwdrukken die horen bij een subsidieaanvraag moeten ook verplicht ter beschikking gesteld worden via de website van Gemeente zonder gemeentehuis zodat besturen deze kennis met elkaar kunnen delen. Dit geldt niet voor de optionele bijhorende verdieping omdat deze vaak gemeente-specifiek is.

4.2.2 Hoe ziet een Service Blueprint eruit?



Het bovenste deel is de klantenreis. Dit laat zien hoe de eindgebruiker (burger of medewerker) een bepaalde dienst ervaart en meemaakt (wat doet hij, wat denkt hij, wat voelt hij).

De backoffice of backstage is alles wat er achter de schermen gebeurt, wat de eindgebruiker niet kan zien. Het kunnen systemen zijn, maar ook menselijke acties.

4.2.3 Hoe maak je een Blauwdruk van dienstverlening voor een subsidieaanvraag?

- Stap 1 – Maak een **klantenreis** voor de nieuwe of vernieuwde aanpak. Een klantenreis bestaat uit de effectieve opeenvolgende interactiepunten tussen de eindgebruiker (burger, onderneming, organisatie of medewerker) en de gemeente. Beschrijf steeds kort en krachtig wat de eindgebruiker daar doet of moet doen. Hieronder staan een aantal voorbeeldbeschrijvingen van één contactpunt in de klantenreis.
 - **Voorbeeld 1:** *“Ik bekijk op de website van de gemeente wat ik moet doen om een bepaald attest aan te vragen en ben verrast: na aanmelding met mijn eID kan ik het attest met één druk op de knop downloaden.”*
 - **Voorbeeld 2:** *“Op het afgesproken uur staat de ambtenaar voor de deur van mijn bejaarde moeder om de nodige biometrische gegevens voor haar eID te verzamelen.”*
 - **Voorbeeld 3:** *“Door op een link te klikken, kom ik in een virtuele vergadering met de ambtenaar van de bouwdienst terecht. Zo kunnen we samen mijn dossier en mijn vragen overlopen.”*

Vul vervolgens per interactiepunt aan welk **medium** wordt gebruikt (vb. digitaal loket, website, fysieke afspraak, etc)

Geef met de groene bolletjes aan hoe **de ervaring** wordt. Geef met de rode de huidige aan. Verbind vervolgens de ervaringspunten om het verloop van de ervaring goed te zien.

- Stap 2 – Bepaal de **activiteiten in de frontoffice** voor ieder interactiepunt van de klantenreis. Deze activiteiten in de “voorkant” van de aanpak verlopen steeds in direct contact (fysiek of digitaal) met de eindgebruikers (burgers, ondernemingen, verenigingen of medewerkers).
 - **Voorbeeld 1:** *“Ik verwijs de burger die een specifiek attest nodig heeft door naar de website waar hij/zij dit zelf kunnen downloaden. Als ik merk dat dit toch een drempel is, ga ik samen met de burger naar die website en doorlopen we het samen.”*
 - **Voorbeeld 2:** *“Ik bel aan en word binnengelaten. Ik check de identiteit van de burger en verzamel vervolgens met mijn mobiele set-up haar vingerafdrukken.”*
 - **Voorbeeld 3:** *“Aan de hand van het voorbereide elektronisch dossier kan ik snel meegeven wat mogelijk interessante ondersteuningsmogelijkheden vanuit de gemeente voor haar zijn. Door mijn scherm te delen, kan ik laten zien hoe deze in haar online dossier klaarstaan.”*
- Stap 3 – Bepaal alle **achterliggende activiteiten in de backoffice** die nodig zijn om de dienst te doen werken. Deze kunnen zich voor, tijdens of na iedere contactmoment afspelen en zijn niet zichtbaar voor de burger, onderneming en/of organisatie. Expliciteer ook wie of wat (systeem) voor deze activiteiten instaat.
 - **Voorbeeld 1:** Door de koppeling van de website van de gemeente met *Mijn Burgerprofiel* wordt het genereren en afleveren van attest x vanzelf mogelijk.
 - **Voorbeeld 2:** Bij het maken van de afspraak wordt de oude foto van burger tijdelijk ingeladen op een tablet. Deze kan de ambtenaar gebruiken om ter plaatse te verifiëren dat het om de juiste burger gaat.

- **Voorbeeld 3:** Ieder dossier wordt in een CRM vastgelegd. Doordat deze gekoppeld is aan de specifieke burger(s) worden bepaalde onderdelen automatisch via hun eigen profiel zichtbaar.
- Stap 4 – Zet het verschil met de huidige aanpak in de verf door dit kort te beschrijven bij de relevante interactiepunten. Doe dit enkel wanneer van toepassing en als dit de verbeterde aanpak duidelijker maakt.
- Optionele stap 5 – Beschrijf in een draaiboek het verloop van typerende activiteiten in front- en backoffice in meer detail. Denk hierbij aan gedetailleerde instructies over wie wat wanneer doet, en hoe men tewerk moet gaan. Do's en Don'ts plus uitleg hierover.

4.2.4 Welke tools gebruik je om een Blauwdruk te maken.

Er zijn verschillende mogelijkheden qua tools om een Blauwdruk te maken. Hieronder lijsten we een aantal suggesties op die allemaal voldoen. De eerdere zijn meer geschikt voor het doel dan de latere.

- [Smapply](#) (online klantenreis tool)
- Excel (Template beschikbaar via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.)
- Visio

4.2.5 Wanneer is de Blauwdruk van tel?

Bij de aanvraag van een subsidie voor **innovatieve concepten** verwachten geen Blauwdruk. Het is wel een verplicht eindresultaat zodat deze, na afloop van het project, gedeeld kunnen worden via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.

Bij een subsidieaanvraag voor **thematische projecten** verwachten we een blauwdruk.

Bij een subsidieaanvraag voor een **grootschalige transformatie** verwachten we blauwdrukken voor de drie tot vijf gekozen typerende dienstverleningsprocessen.

Blauwdrukken van gesubsidieerde aanvragen worden vanaf de aanvang reeds gedeeld via de website van Gemeente zonder gemeentehuis ter inspiratie van andere besturen.

4.3 PITCH

4.3.1 Wat is een Pitch?

Een (elevator)pitch is een manier om een idee voor een dienstverlening of werking kort en krachtig voor te stellen. Het is **een eindresultaat** van de oefening die binnen een bestuur (of groep van besturen) plaatsvindt naar aanleiding van het indienen van een subsidieaanvraag.

4.3.2 Hoe ziet een Pitch eruit?

In het kader van Gemeente zonder gemeentehuis gebruiken we volgende Pitch-formulering.

PITCH _____

Voor _____,

biedt deze _____ **aanpak**

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

PITCH Proactieve parkeerkaarten

Voorbeeld

Voor _____ burgers die willen parkeren bij hun in de buurt, verhuizen naar een andere blauwe zone binnen de gemeente of wiens vergunning verloopt _____,

biedt deze _____ vernieuwde **aanpak**
_____ een volledige digitale behandeling van de parkeervergunningen
door _____ zoveel mogelijk gekende informatie te hergebruiken en proactief uit te nodigen via email, SMS, WhatsApp om een blauwe kaart aan te passen of te verlengen _____

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak
_____ proactief, snel, eenvoudig en volledig digitaal en is er dus geen noodzaak om documenten, kopies, bewijzen... door te sturen of op te laden. _____

4.3.3 Hoe maak je een Pitch voor een subsidieaanvraag?

Vul de pitch-template in en voeg deze in PDF bij de aanvraag.

- **Voor:** Zeg duidelijk op wie de aanpak impact heeft. Gaat het om burgers, ondernemingen en/of organisaties of een subgroep (bv lokale winkeliers) of medewerkers van het lokale bestuur?
- **die:** Wat wil die doelgroep bereiken ('Job-to-be-done')? Wees hier zo specifiek mogelijk in.

Bijvoorbeeld:

- voorbeeld 1:
burger wil een parkeerkaart (te algemeen)
> burger wil parkeren in de buurt (specifieker)

- > burgers die willen parkeren bij hen in de buurt, verhuizen naar een andere blauwe zone binnen de gemeente of van wie de vergunning verloopt (specifieker)
- voorbeeld 2:
 - burger wil naar het gemeentehuis komen (te algemeen)
 - > burger wil een reispaspoort aanvragen (specifieker)
 - > burger wil op reis om familie te bezoeken. (specifieker)
- **biedt deze ...** : Kies tussen
 - *nieuwe*: een nieuw aanbod dat tegemoetkomt aan noden die eerder nog niet ingewilligd werden.
 - *Vernieuwde*: een bestaand aanbod herbekijken en herontwerpen.
- **aanpak ...** : Wat is de nieuwe uitkomst voor de doelgroep?
- **door ...** : op welke unieke manier wordt die uitkomst mogelijk? Hoe ga je dit doen?
- **in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze dienst ...** : Zet het verschil nog extra in de verf.

4.3.4 Welke tools gebruik je om een Pitch te maken.

Er is een PowerPoint-template beschikbaar via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.

4.3.5 Wanneer is de Pitch van tel?

Zowel bij de aanvraag van subsidie voor **innovatieve concepten, thematische projecten** als **grootschalige transformaties** verwachten we minstens één ingevulde pitch.

Bij **grootschalige transformaties** kunnen er ook meerdere pitches ingediend worden om duidelijk te maken welke verschillende aspecten veranderen. Dit kan bijvoorbeeld voor ieder van drie tot vijf typerende dienstverleningsprocessen die gekozen werden voor de impactmap.

4.4 SUCCES-METING

4.4.1 Wat is een Succes-meting?

Een succes-meting geeft aan hoe de verwachte impact van een verandering gemeten kan en zal worden. Er wordt gestart van kwalitatieve doelen die worden vertaald in kwantitatieve meetbare indicatoren.

In het kader van de oproepen van het relanceproject Gemeente zonder gemeentehuis gebruiken we de succes-meting om duidelijk te maken welke meetbare impact wordt nagestreefd.

4.4.2 Hoe ziet een SUCCES-meting eruit?

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART Specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
<i>We willen de burger proactief benaderen tijdens het domiciliëringsproces zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie, een parkeervergunning kan aanvragen.</i>	<i>Tijdspanne tussen de domiciliëring en het ontvangen van de aanvraag van de burger</i>	<i>De gemiddelde duur in uren/dagen tussen registratie van de domiciliëring en het ontvangen van de aanvraag</i>	3 weken	2 dagen
	Tijdspanne tussen het ontvangen van de aanvraag van de burger en de aflevering van de vergunning	De gemiddelde duur in uren/dagen tussen het ontvangen van de aanvraag en de aflevering ervan	7 dagen	4 uur

4.4.3 Hoe maak je een SUCCES-meting voor een subsidieaanvraag?

- Stap 1 – Lijst de reeds geformuleerde impacten van de impactmap opnieuw op in de tabel.
 - **Voorbeeld:** “We willen de burger proactief benaderen tijdens het domiciliëringsproces zodat die snel, met een maximaal hergebruik van informatie een parkeervergunning kan aanvragen”
- Stap 2 – Specifieer voor iedere impact het (de) meetpunt(en) dat je zal gebruiken.
 - **Voorbeeld:** aantal dagen/uren voor het uitreiken van een parkeervergunning.
- Stap 3 – Formuleer voor ieder meetpunt een SMART (Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgebonden) specificatie.
 - **Voorbeeld:** “de doorlooptijd in uren/dagen van het moment dat de aanvraag wordt gestart tot de geactiveerde en afgeleverde parkeervergunning.”
- Stap 4 – Geef voor ieder meetpunt de **huidige waarde** en de **doelwaarde** .

4.4.4 Welke tools gebruik je om een SUCCES-meting te maken.

Er is een Excel-template beschikbaar via de website van Gemeente zonder gemeentehuis.

4.4.5 Wanneer is de SUCCES-meting van tel?

Bij de subsidieaanvraag voor **innovatieve concepten** verwachten we geen SUCCES-meting. Het is wel een verplicht eindresultaat.

Bij een subsidieaanvraag voor **thematische projecten en grootschalige transformaties** verwachten we SUCCES-metingen voor alle impacten gespecificeerd in de impactmap(pen).

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:
VLAAMSE OVERHEID
AGENTSCHAP BINNENLANDS BESTUUR

Havenlaan 88 bus 70
1000 Brussel

Tel.: 02-553 40 21

downloaden via:
gzg.vlaanderen.be