

Vlaamse
overheid

Mini-opleiding templates

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Medegefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden

Praktische info



Tijdens de presentatie kan je vragen stellen via de **live chat**
Na elk onderdeel beantwoorden we de meest relevante vragen

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

Neem je smartphone of laptop al bij de hand voor het interactieve gedeelte

Surf naar <https://menti.com>
Voer de code 3664 9047 in



Expliciete focus op
burger, ondernemer, vereniging
en/of
medewerker

Vier verplichte templates om
deze focus te bewaren



Doelen van de mini-opleiding

1. Templates **toelichten**

2. Templates **oefenen**

3. Tips over hoe tot de inhoud van de templates te komen

Wat is een dienst of proces?

Een reeks van activiteiten ...
die leidt tot een klantdoel

Iemand helpen iets te doen!

Je koopt geen

..... (product)



wel..... (service)

Je koopt geen

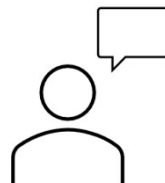
..... (product)



wel..... (service)

“Komt de aankoop van een CRM in aanmerking voor de subsidie?”

“Wij bereiden momenteel een verregaand nieuw dienstverleningsconcept voor.”



“We denken aan het vernieuwen van de geluidsinstallatie in onze raadzaal.”

“We verkennen de aankoop van een participatieplatform.”

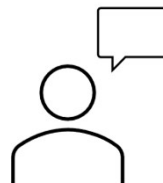
“Wij willen graag al onze diensten digitaliseren.”

“Er zijn verbouwingen nodig aan het gemeentehuis en de loketten.”

SYSTEEM “Komt de aankoop van een CRM in aanmerking voor de subsidie?”

“We verkennen de aankoop van een participatieplatform.”
SYSTEEM

“Wij bereiden momenteel een verregaand nieuw dienstverleningsconcept voor.”
CONCEPT*



“Wij willen graag al onze diensten digitaliseren.”
DIENSTEN

“We denken aan het vernieuwen van de geluidsinstallatie in onze raadzaal.” **INFRASTRUCTUUR**

INFRASTRUCTUUR
“Er zijn verbouwingen nodig aan het gemeentehuis en de loketten.”

Niet
ideaal

“We willen een CRM aankopen”

“Het oude systeem is een Excel-sheet”
(OF “Tegenwoordig heb je dat nodig”)

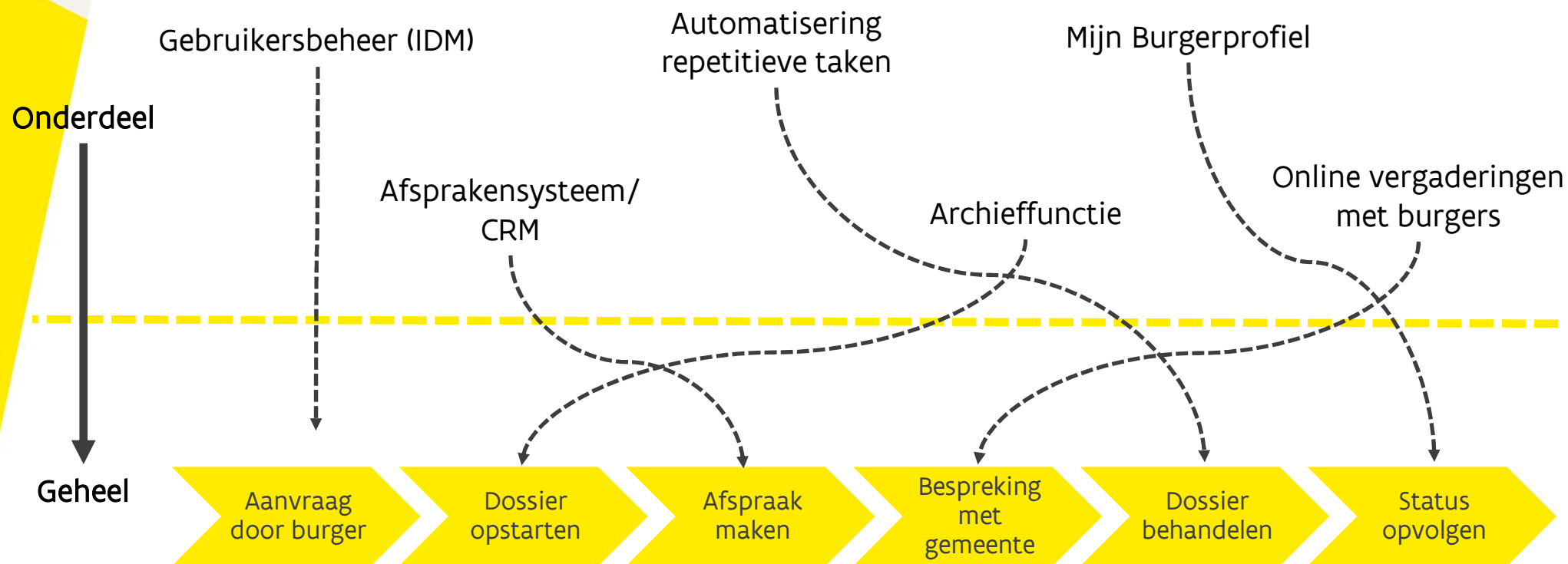
“We willen afspraken beter kunnen opvolgen”

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

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

Ideaal

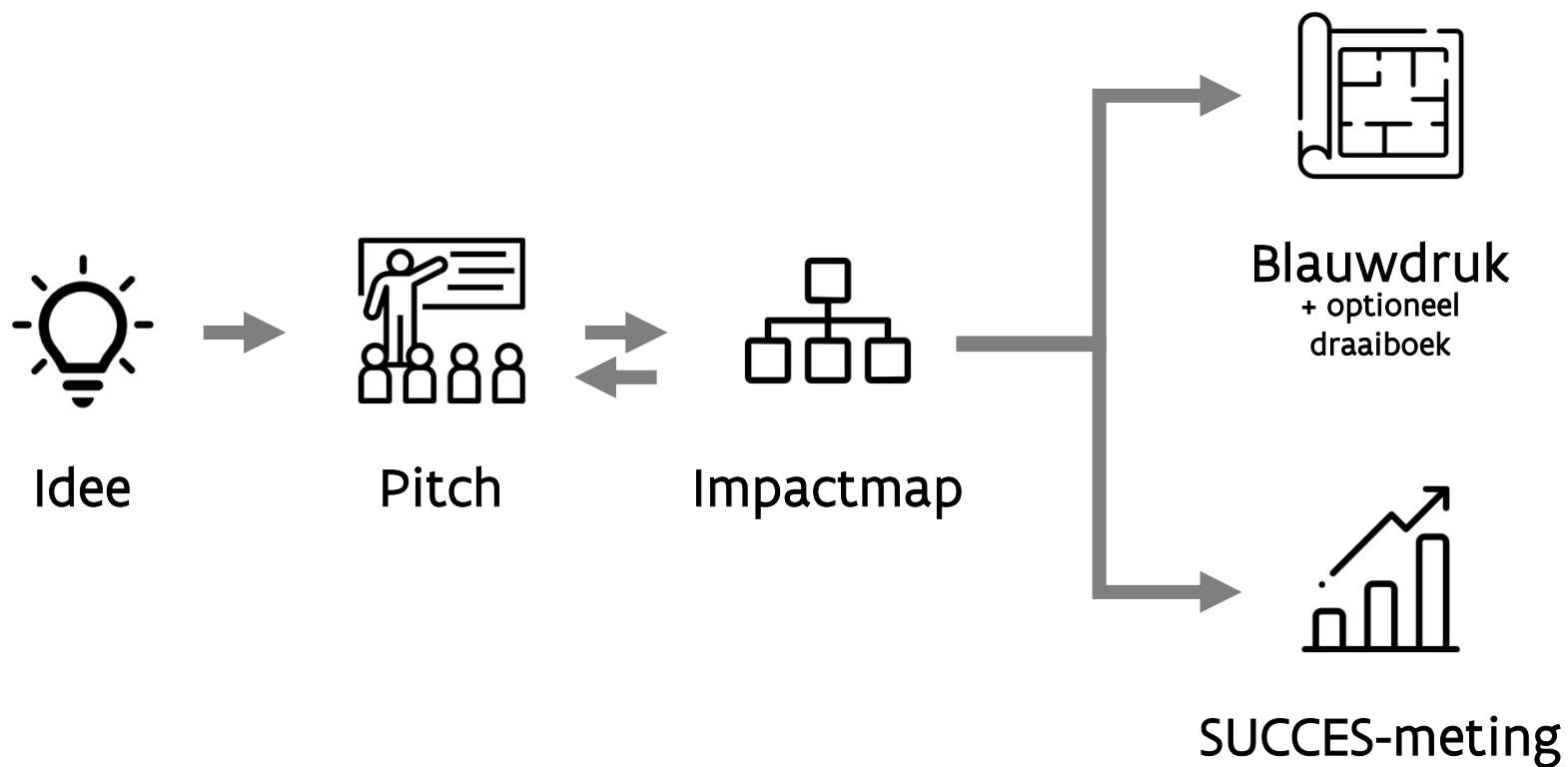
Tip! Toon een geheel voor een sterker dossier



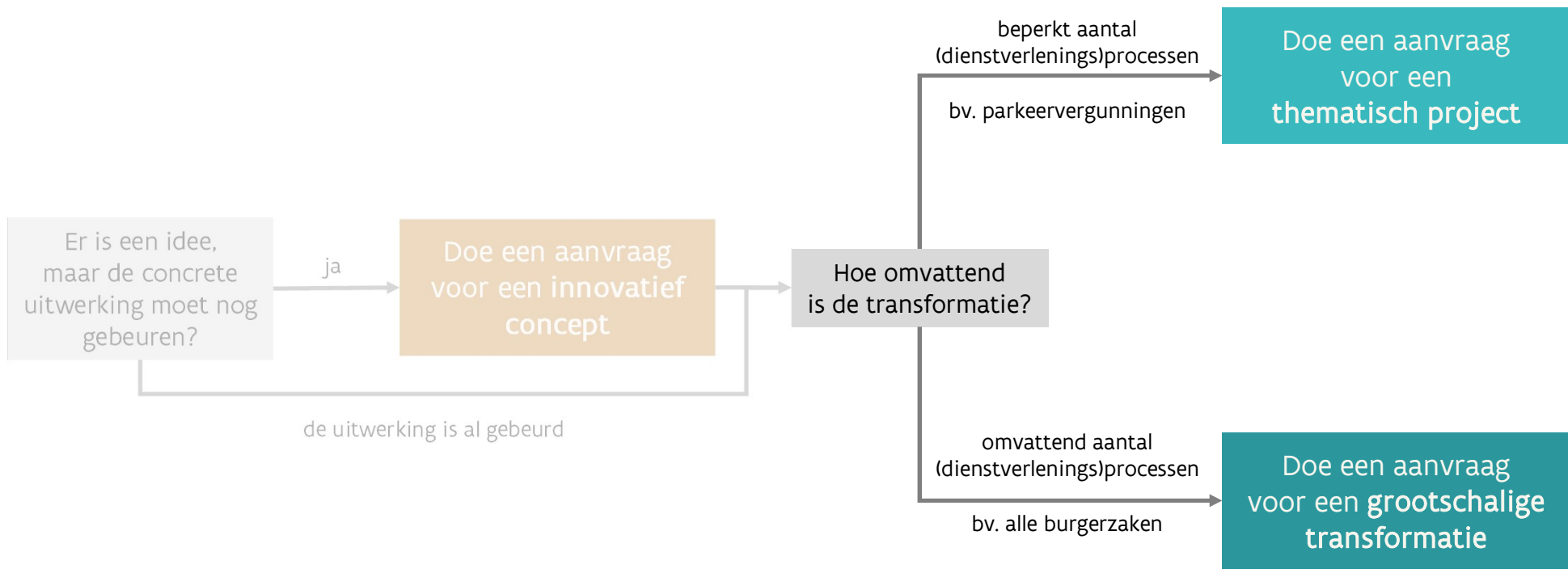
bv. aanvraag bouwvergunning

Templates

zijn gemakkelijker vanuit een geheel



3 Types projecten



Wanneer welke template?

| 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) | ✓ | ✓ |



Subsidieaanvraag formulier



Financieel luik



Samenwerkingsovereenkomst

Twee opties om tot de invulling van de templates te komen

Zelf tijdens de opmaak van
een aanvraagdossier

Tijdens een
innovatief concept

Wanneer welke template?

| 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) | ✓ | ✓ |



Subsidieaanvraag formulier

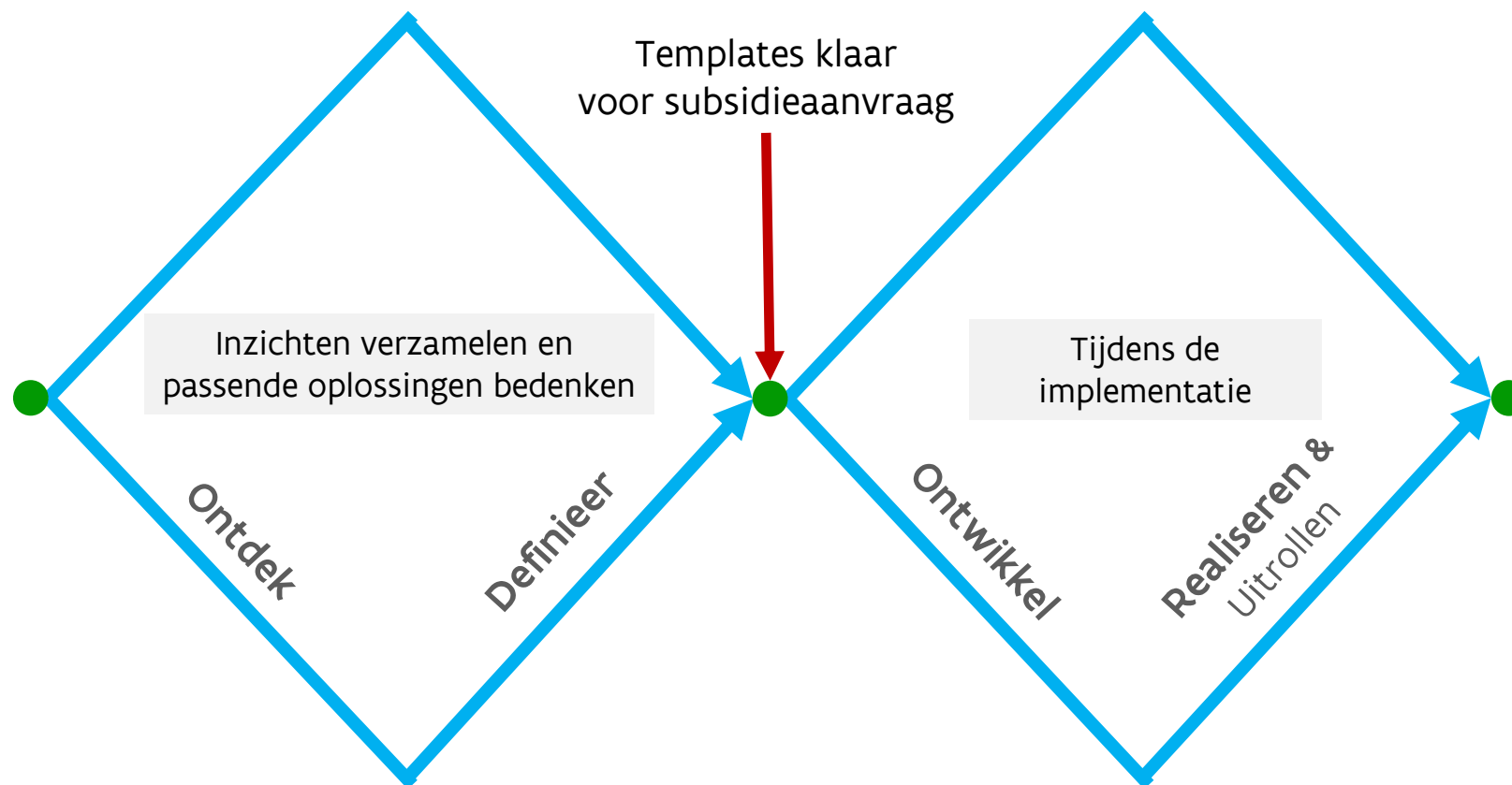


Financieel luik



Samenwerkingsovereenkomst

Hoe komen de templates tot stand?



Ontdek inzichten rond een bepaald (dienstverlenings)proces

Kwalitatief onderzoek

Interviews

Observaties

Case studies

Kwantitatief onderzoek

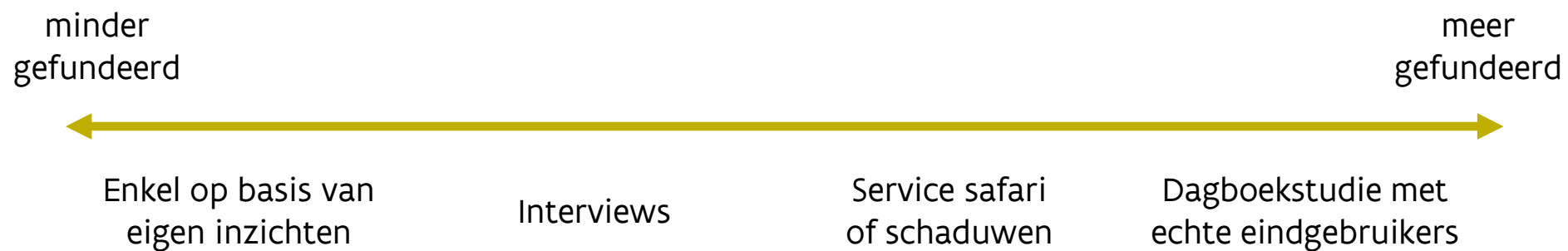
Data-analyse

Enquêtes

Nulmetingen

Idealiter beide soorten onderzoek voor een gefundeerd, volledig geheel

Tip! Kwalitatief onderzoek -> opties



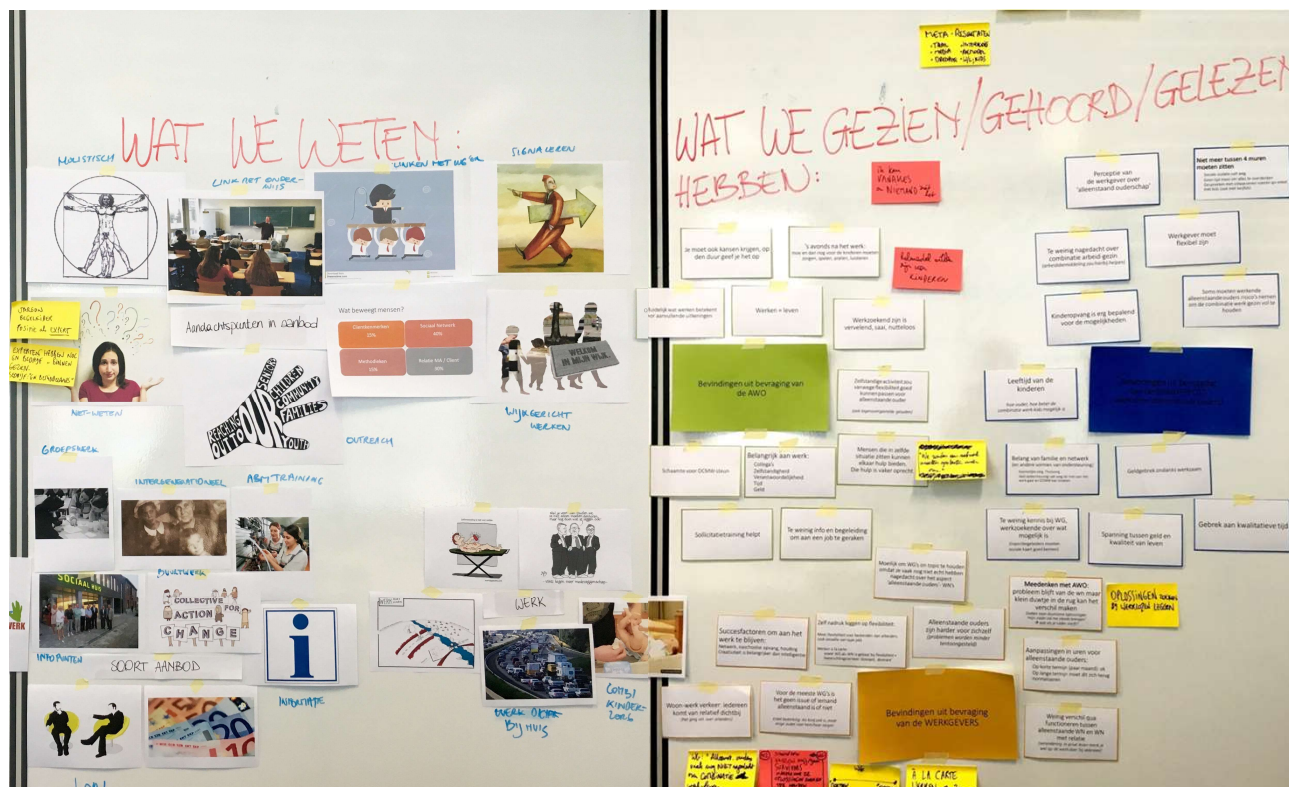
Stel dat je van een doelgroep in beeld wilt krijgen hoe een bepaalde dienstverlening gaat en ervaren wordt, dan kan je vragen dat enkele mensen uit deze doelgroep gedurende een maand een foto trekken van elke mail, brief en afspraak.

Door daarna samen met deze persoon een gesprek te voeren over deze foto's, zal je veel meer informatie krijgen, dan door iemand van de doelgroep gewoon te interviewen.

Dagboekstudie

Ontdek – Inzichten samenbrengen

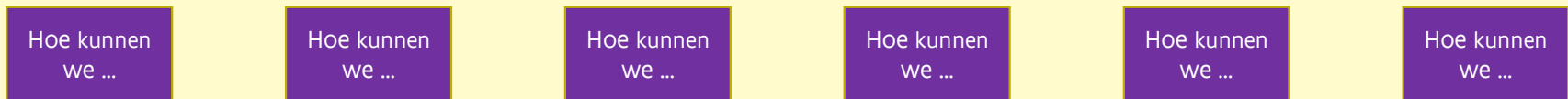
vb. onderzoeksmuur



Wat we gezien/gelezen/gehoord hebben



Inzichten



Ontdek – Inzichten samenbrengen

Wat we gezien/gelezen/gehoord hebben

Bevindingen uit
bevragingen

Kwantitatieve
bevindingen

Literatuur/andere
bronnen

Inzichten

Hoe kunnen
we ...

Hoe kunnen
we ...

Hoe kunnen
we ...

Hoe kunnen
we ...

Hoe kunnen
we ...

Hoe kunnen
we ...

Ontdek – Inzichten samenbrengen

Definieer – Mogelijke oplossingen bedenken en kiezen

Er zijn verschillende soorten brainstormtechnieken
Een snelle internet-zoekactie brengt snel vele opties naar boven

minder
gefundeerd

meer
gefundeerd



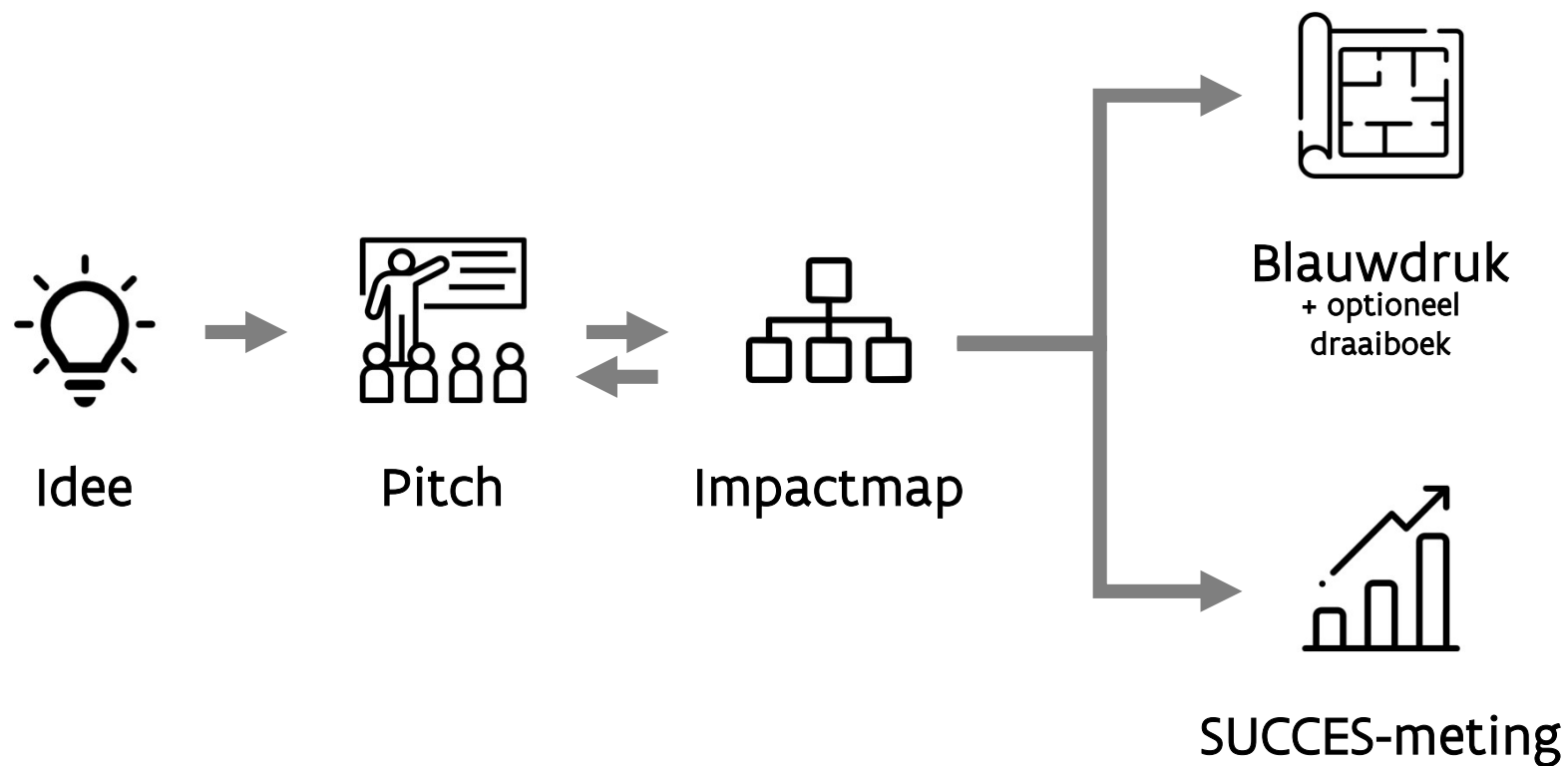
Alleen

met collega's

breder groep
collega's (van andere
diensten)

met doelgroep

Definieer – Vastleggen in templates





Pitch



Pitch

PITCH

Naam van de dienst of het project

Voor

Doelgroep en objectief (intentie) van deze doelgroep

biedt deze nieuwe/vernieuwde **aanpak**

Uitkomst of voordeel voor de gebruiker

door

Unieke eigenschap

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

Belangrijkste onderscheid

Pitch

Analyse

Parkeervergunningen aanvragen is moeilijk

Welke elementen zijn moeilijk? Bekijk het proces van begin tot eind

Klachten over de doorlooptijd

Welke doorlooptijd communiceren we? Zijn er cijfers over de doorlooptijd? Waar zitten de grootste ophoudingen?

Aanvrager heeft niet altijd de juiste documenten

Welke documenten dienen ingediend te worden? Zijn er varianten? Communiceren we dit goed?

Medewerkers zijn niet altijd beschikbaar

Werklast voor medewerkers beter organiseren

Welke personen leveren deze dienst? Hoe zijn ze georganiseerd?

Kunnen er taken anders worden ingericht?

Proces makkelijker en duidelijk maken

Zijn er quick wins? Waar zitten de grootste drempels?

Pitch Analyse

Parkeervergunningen aanvragen is moeilijk

Klachten over de doorlooptijd

Aanvrager heeft niet altijd de juiste documenten

Medewerkers zijn niet altijd beschikbaar
Werklast voor medewerkers beter organiseren

Proces makkelijker en duidelijk maken

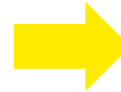
Parkeervergunningen aanvragen verloopt vlot en is eenvoudig

Het proces is snel (of tenminste transparant)

We hergebruiken maximaal beschikbare informatie

Het proces is digitaal en altijd online beschikbaar

(reeds gecapteerd)



Pitch

Projectdefinitie

Naam van de
dienst/project

Proactieve toekenning van parkeervergunningen

Doelgroep en objectief
van de doelgroep

- 1) Burgers die in de eigen buurt willen parkeren
- 2) Burgers die verhuizen naar een andere blauwe zone binnen de gemeente
- 3) Burgers van wie de vergunning verloopt

Uitkomst of voordeel voor
de gebruiker

Een volledig digitale behandeling van de parkeervergunningen

Unieke eigenschap

- 1) Hergebruik van informatie en documenten
- 2) Proactieve uitnodigingen via e-mail, SMS, WhatsApp

Belangrijkste onderscheid

Het nieuwe proces is proactief, snel, eenvoudig en volledig digitaal
We beschikken (meestal) reeds over de nodige documenten



Pitch

PITCH

Naam van de dienst of het project

Voor

Doelgroep en objectief (intentie) van deze doelgroep

biedt deze nieuwe/vernieuwde **aanpak**

Uitkomst of voordeel voor de gebruiker

door

Unieke eigenschap

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

Belangrijkste onderscheid



Pitch

PITCH

Proactieve toekenning parkeervergunning

Voor burgers die in de eigen buurt willen parkeren, verhuizen naar een andere blauwe zone binnen de gemeente of van wie de vergunning verloopt

biedt deze vernieuwde **aanpak**

een volledig digitale behandeling van de parkeervergunningen

door zoveel mogelijk gekende informatie te hergebruiken en proactief uit te nodigen via e-mail, 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, kopieën, bewijzen, ... door te sturen of op te laden

Naam van de dienst/project

Doelgroep en objectief van de doelgroep

nieuwe/vernieuwde

Uitkomst of voordeel voor de gebruiker

Unieke eigenschap

Belangrijkste onderscheid

PITCH eID aan huis

Voor burgers die niet meer in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen voor hun eID

biedt deze nieuwe **aanpak**

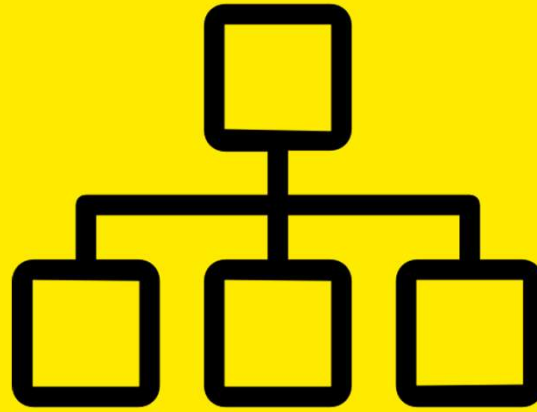
een alternatief niet gebonden aan het gemeentehuis

door aan huis te komen met de nodige apparatuur om de biometrische gegevens

te verzamelen en vervolgens de eID via een mobiele ambtenaar af te leveren.

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

niet meer gebonden aan het gemeentehuis.



Impactmap



Impactmap

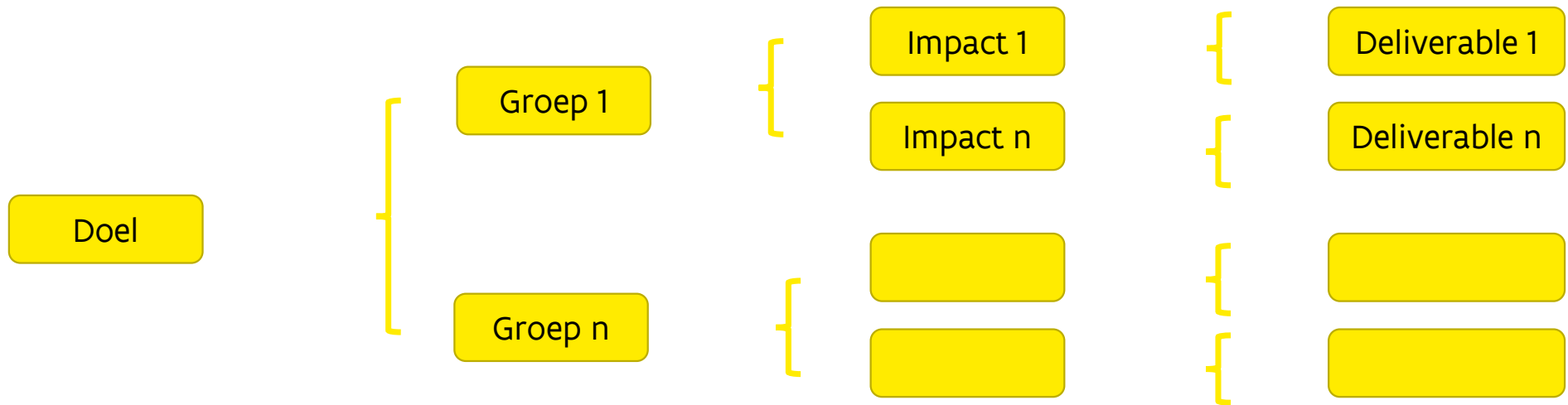
Wat?

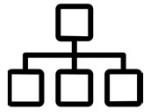
Een visueel overzicht



Waarom?

Met een impactmap hou je de focus op de impact terwijl je anders te gefocust kan zijn op de interne organisatie of technologie.





Impactmap

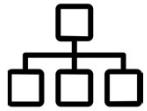
Wat?

Een visueel overzicht



Waarom?

Met een impactmap hou je de focus op de impact terwijl je anders te gefocust kan zijn op de interne organisatie of technologie.



Impactmap

TIP! Er kunnen meerdere impacts zijn voor eenzelfde doelgroep!



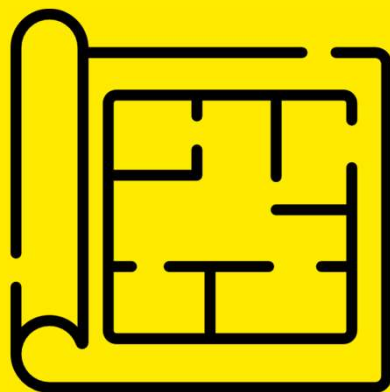
Stap 1 – Bepaal het doel van het project door de volgende zin aan te vullen:
“Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we ... door ...”

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.

| Doel | Doelgroep | Impact | Deliverable |
|----------------------------------------------------------|-----------|--------|-------------|
| Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we ... door ... | - | - | - |
| | - | - | - |
| | - | - | - |
| | - | - | - |
| | - | - | - |
| | - | - | - |
| | - | - | - |

Stap 2 – Bepaal wie je impacteert met het project. 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.

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?



Blauwdruk



Blauwdruk

Wat?

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*.

De blauwdruk kan verder worden omschreven in een draaiboek om de aanpak te beschrijven.

Waarom?

Door de verbinding te maken tussen de ervaring van de eindgebruiker en de interne werking wordt echt duidelijk hoe het geheel werkt



Blauwdruk

Fase

Fase 1

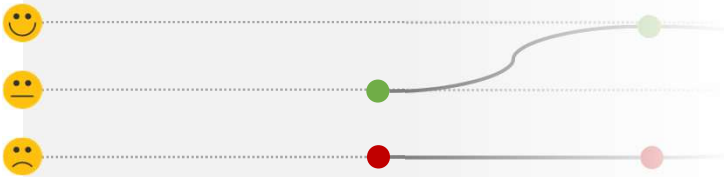
Interactiepunt

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Medium

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Ervaring



Stap 1 - Maak een **klantenreis**

Bepaal de **fases** van de nieuwe of vernieuwde aanpak.

Beschrijf de effectieve opeenvolgende **interactiepunten** tussen de eindgebruiker (burger, onderneming, organisatie of medewerker) en de gemeente.

Vul per interactiepunt aan welk **medium** gebruikt wordt.
(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.



Blauwdruk

Frontoffice

(acties zichtbaar voor de klant)

Backoffice

(achterliggende acties)

Vershil huidige aanpak
(wanneer van toepassing)

Stap 2 – Bepaal de **activiteiten in de frontoffice** voor ieder interactiepunt van de klantenreis. Deze zijn steeds in direct contact (fysiek of digitaal) met de eindgebruikers.

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 eindgebruiker

Stap 4 – Beschrijf kort het verschil met de huidige aanpak bij de relevante interactiepunten. Doe dit enkel wanneer van toepassing en als dit de verbeterde aanpak duidelijker maakt.

BESTUUR



SUCCES-meting

Een succes-meting opmaken

1 – Neem de impacten uit de impactmap over

Impactmeting

- Tijd tussen het moment waarop de vernieuwing wordt gecommuniceerd en het moment van de aanvraag
- Tijd tussen het ontvangen van de aanvraag en verzameling van biometrische gegevens
- Tijd tussen de verzameling van biometrische gegevens en aflevering van het eID
- Substantiële vermindering van het aantal aanslepende dossiers van mindervalide personen
- Substantiële vermindering van de doorlooptijd van dossiers van mindervalide personen

Een succes-meting opmaken

2 – Specificeer de meetpunten

Impactmeting

- Tijd tussen het moment waarop de vernieuwing wordt gecommuniceerd en het moment van de aanvraag
- Tijd tussen het ontvangen van de aanvraag en verzameling van biometrische gegevens
- Tijd tussen de verzameling van biometrische gegevens en aflevering van het eID
- Substantiële vermindering van het aantal 'hangende' dossiers van mindervalide personen
- Substantiële vermindering van de doorlooptijd van dossiers van mindervalide personen

| Meetpunten | Specificatie |
|------------|--------------|
| | |

Een succes-meting opmaken

3 – Formuleer een SMART-specificatie

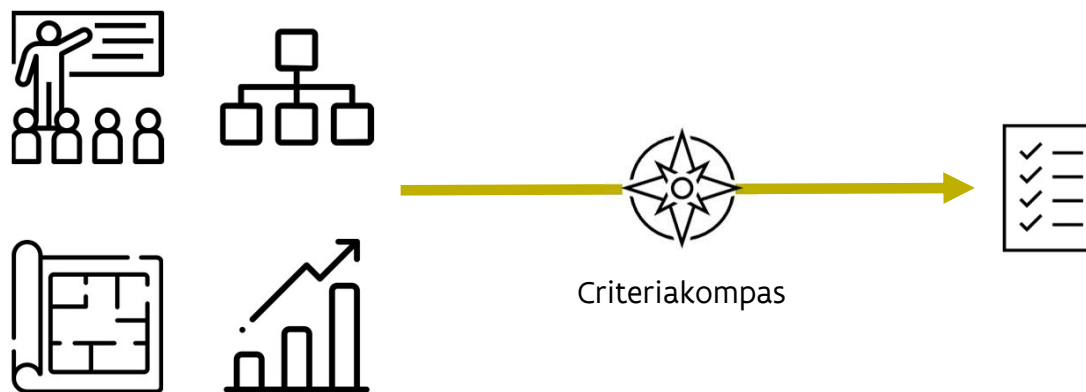
Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdsgebonden

| Meetpunten | Specificatie | Huidige waarde | Doelwaarde |
|------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|------------|
| Dagen tussen communicatie vernieuwing en aanvraag | | | |
| Dagen tussen start aanvraag en verzameling biometrische gegevens | | | |
| Aantal aanslepende dossiers | | | |
| Dagen tussen communicatie vernieuwing en aflevering eID | | | |
| ... | | | |

4 – Bepaal de huidige waarde en de doelwaarde

| Meetpunten | Specificatie | Huidige waarde | Doelwaarde |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| Dagen tussen communicatie vernieuwing en aanvraag | Mediaan van het aantal dagen tussen de communicatie van de vernieuwing en het moment waarop de gebruiker de aanvraag indient, over de afgelopen 3 maanden | | |
| Dagen tussen start aanvraag en verzameling biometrische gegevens | Mediaan van het aantal dagen tussen het indienen van de aanvraag en het moment waarop de biometrische gegevens verzameld zijn, over de afgelopen 3 maanden | | |
| Aantal aanslepende dossiers | Het aantal dossiers met een doorlooptijd van meer dan 2 maanden, per maand | | |
| Dagen tussen communicatie vernieuwing en aflevering eID | Mediaan van het aantal dagen tussen de communicatie van de vernieuwing en de fysieke levering van het eID bij de gebruiker | | |
| ... | | | |

Tip – Evalueer je eigen aanvraag



Criteriakompas

| Focus en doelstellingen van de oproep | Kwaliteit van het voorstel | Hefboomeffect van het voorstel |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Proceseffectiviteit | Haalbaarheid van het voorstel | Kennisdeling |
| Procesefficiëntie | Hergebruik van generieke componenten | Interoperabiliteit |
| Innovatie met digitale tools | | Opschaalbaarheid |
| Usercentric | | Samenwerking |
| Meerwaarde en maatschappelijke impact | | |
| Mate waarin het project rekening houdt met e-inclusie | | |

Bekijk het criteriakompas op de website!



Problemen of moeilijkheden?

Boek een check-in via g zg.vlaanderen.be/check-ins

AGENTSCHAP
BINNENLANDS
BESTUUR

Contacteer ons via

gzg@vlaanderen.be

Programmamanagement

Danny Lievens

Coördinatie

David Suijkerbuijk

Communicatie

Veerle De Wispelaere

Business analyse

Tim Vereecken

