



Vlaamse
overheid

Mini-opleiding
**Handvaten voor het beheersen van
digitalisatieprojecten**

Relanceproject
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU

binnenland.vlaanderen.be
#burgers #bestuur #verbinden

Praktische info



Tijdens de presentatie kan je vragen stellen via de **live chat**

Tijdens het project nog vragen? Geef ze door via **gzg@vlaanderen.be**

Vaststelling

Hoe kunnen we als niet-IT'ers een rol spelen in het project dat we indienen?

We hebben een leverancier die alles overneemt



Feedback van lokale besturen

We hebben geen tijd/mensen om dat allemaal zo kort op te volgen

Wij hebben als leverancier heel veel ervaring. Laat ons maar doen en het komt wel in orde.

Uitgangspunt van deze sessie



Je kan als bestuur op verschillende manieren een digitaliseringstraject opvolgen zonder zelf IT-expert te moeten zijn!

Vooraf

Dit is **geen** cursus project management

Wij schrijven niet voor **hoe** je het moet doen

De handvaten zijn altijd bruikbaar los van
een specifieke projectmethodologie (Agile, Waterval of Prince2, ...)

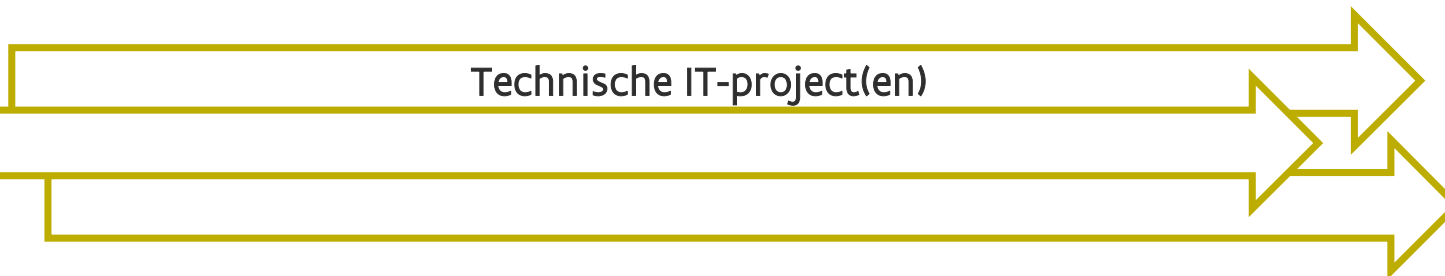
Digitalisatieprojecten

Klantenwaarde
bewaken



Rekening
houden met
gevolgen van
oplossingen

Klantenwaarde
bewerkstelligen



Oplossingen

1. Wat geef je mee als je externe hulp nodig hebt?

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.

Naam van de dienst/aanpak/proces	Digitaliseren van het aanpak/ de dienst van een eID
Doel	Doelgroep
Wat wilt u bereiken met deze aanpak/proces?	Wat wilt u bereiken met deze aanpak/proces?
Waarom is dit belangrijk?	Waarom is dit belangrijk?
Wat zijn de risico's van deze aanpak/proces?	Wat zijn de risico's van deze aanpak/proces?
Wat zijn de voordelen van deze aanpak/proces?	Wat zijn de voordelen van deze aanpak/proces?
Wat zijn de uitdagingen van deze aanpak/proces?	Wat zijn de uitdagingen van deze aanpak/proces?
Wat zijn de succesfactoren van deze aanpak/proces?	Wat zijn de succesfactoren van deze aanpak/proces?
Wat zijn de indicatoren van succes van deze aanpak/proces?	Wat zijn de indicatoren van succes van deze aanpak/proces?
Wat zijn de verantwoordelijkheden van deze aanpak/proces?	Wat zijn de verantwoordelijkheden van deze aanpak/proces?
Wat zijn de middelen van deze aanpak/proces?	Wat zijn de middelen van deze aanpak/proces?
Wat zijn de resultaten van deze aanpak/proces?	Wat zijn de resultaten van deze aanpak/proces?
Wat zijn de conclusies van deze aanpak/proces?	Wat zijn de conclusies van deze aanpak/proces?



Verwachting van regelmatig contact (zowel voor co-creatie als voor opleveringen)



Verwachting van een helder plan van aanpak in een offerte



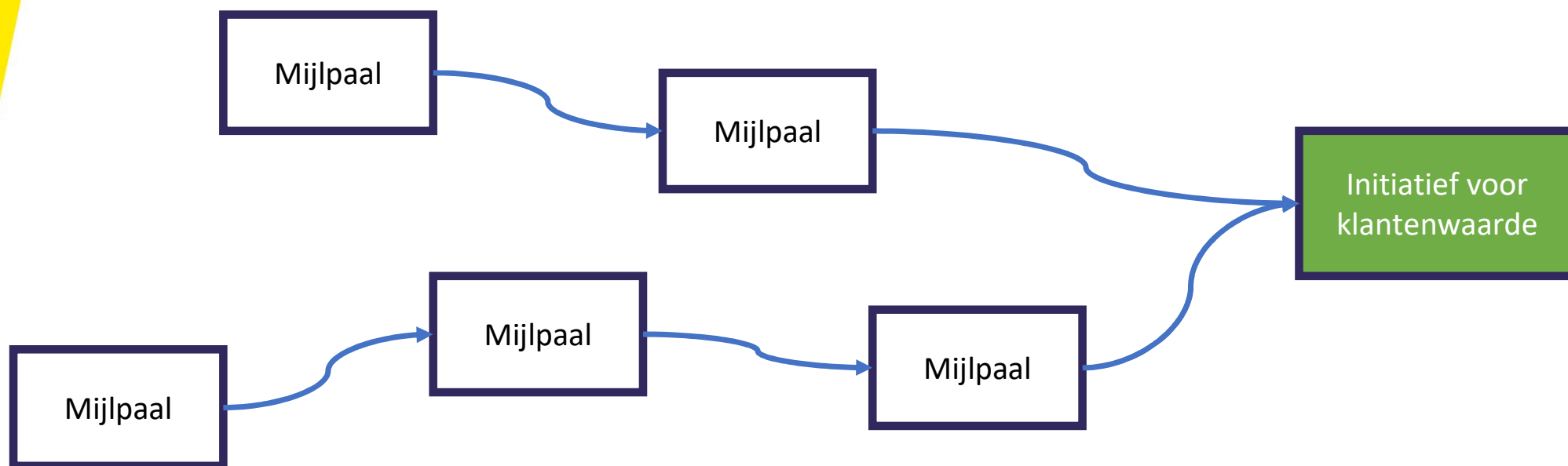
Transparantie over het budget

Wat je wil bereiken voor wie

2. Wat als het project start?

Bepalen/bevestigen tussentijdse, zichtbare mijlpalen richting klantenwaarde maar ook wat er tussentijds getoond wordt.

- Prototype
- Tussentijdse Proof of concept
- Demo van een connectie tussen twee systemen.



2. Wat als het project start?

Denk door hoe het een impact zal hebben op de organisatie
Wat is er nodig om dit in de organisatie te laten landen.

1. **Bewustzijn** bij
medewerker en burger
creëren

2. **Verlangen** om het
nieuwe te gebruiken



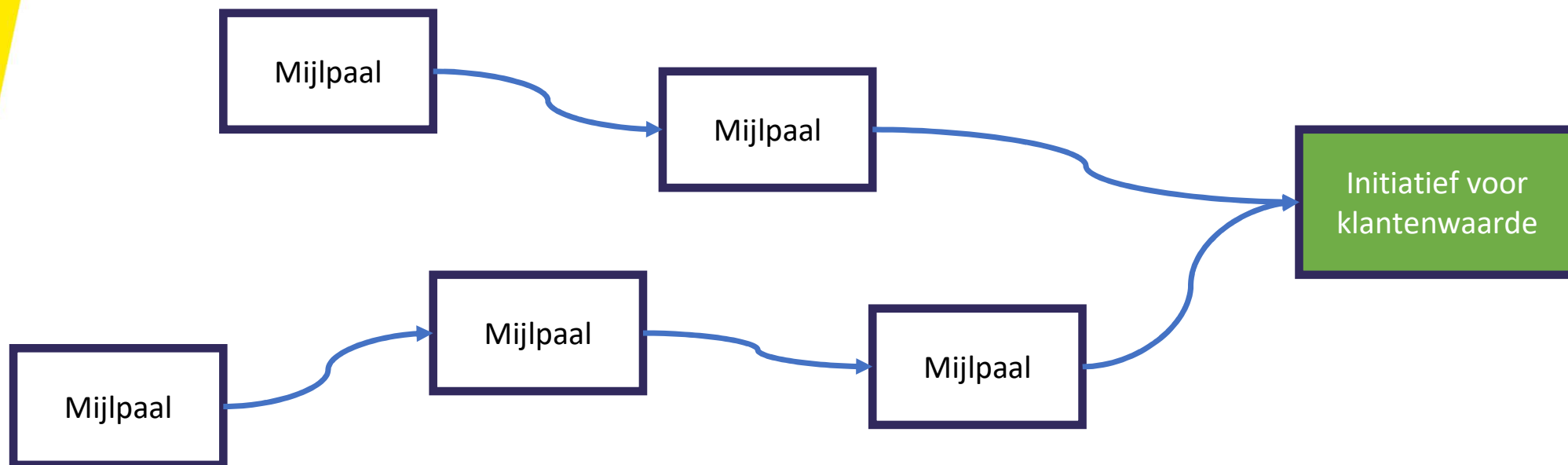
3. **Competentie** om het
te kunnen gebruiken

4. Positief **bevestigen** van
medewerkers of burgers

2. Wat als het project start?

Bepalen/bevestigen tussentijdse, zichtbare mijlpalen richting klantenwaarde maar ook wat er tussentijds getoond wordt.

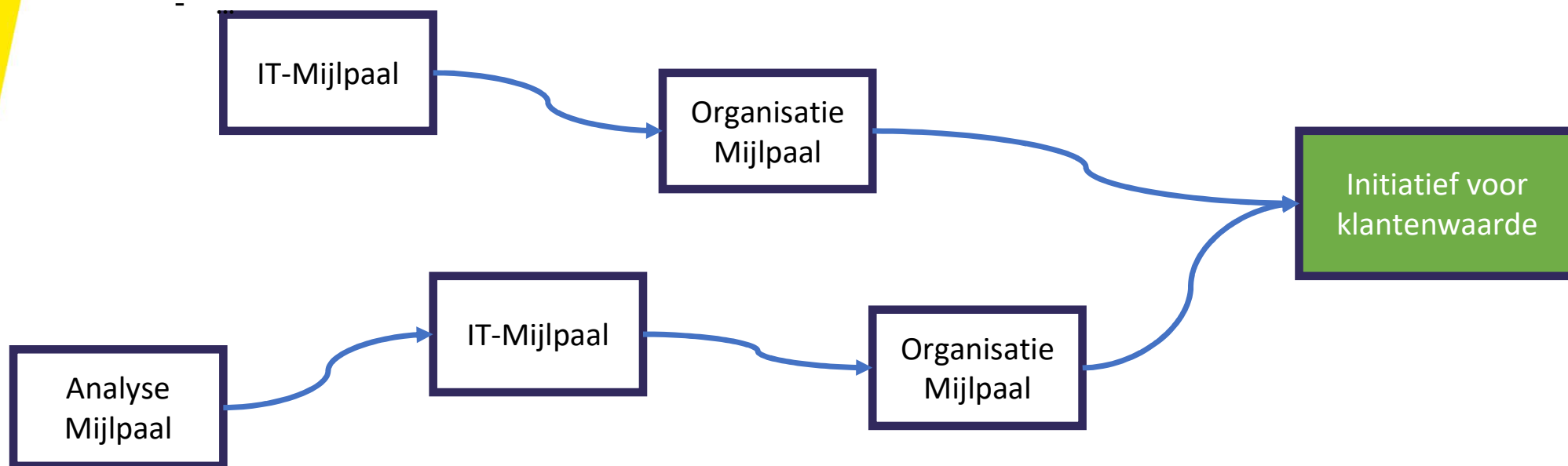
- Prototype
- Tussentijdse Proof of concept
- Demo van een connectie tussen twee systemen.



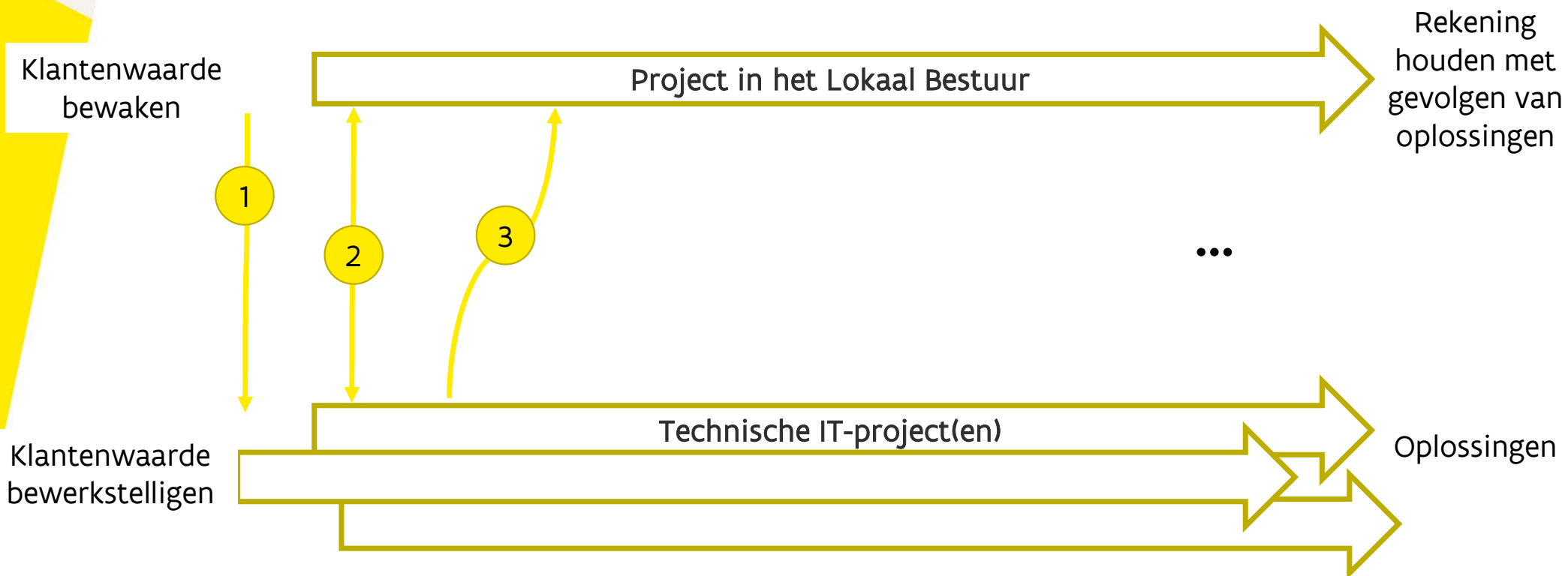
2. Wat als het project start?

Bepalen/bevestigen tussentijdse, zichtbare mijlpalen richting klantenwaarde maar ook wat er tussentijds getoond wordt.

- Prototype
- Tussentijdse Proof of concept
- Demo van een connectie tussen twee systemen.
- Opleiding voor medewerkers
- Lanceercommunicatie voor burgers
-

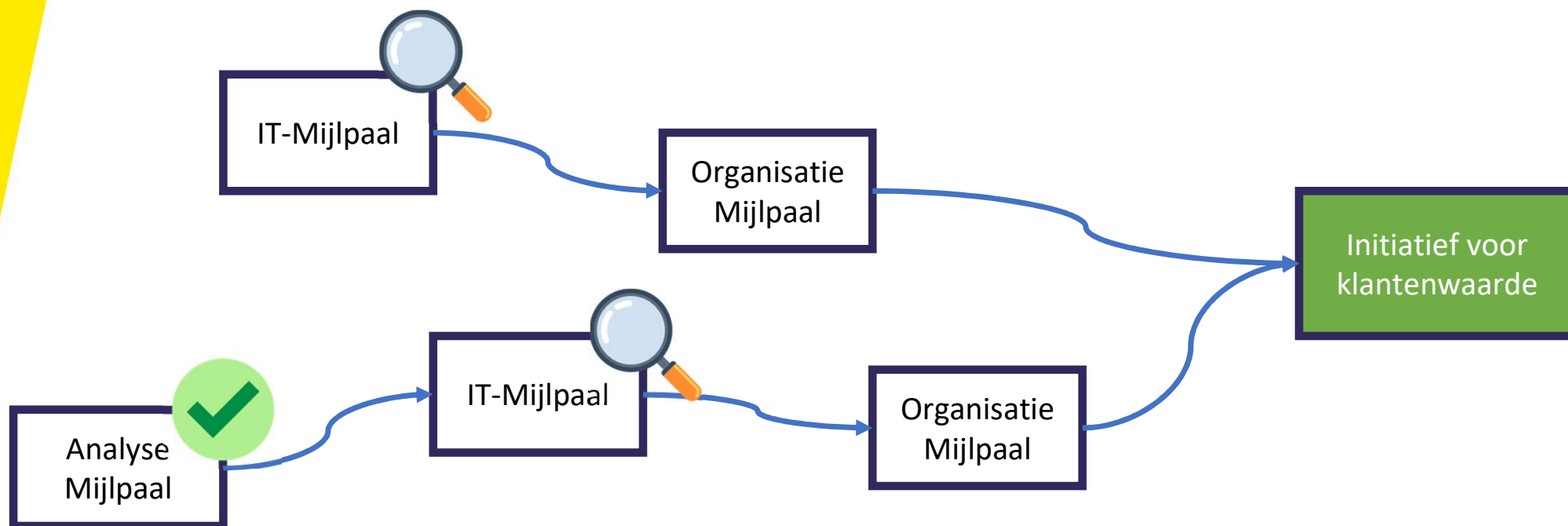


Digitalisatieprojecten

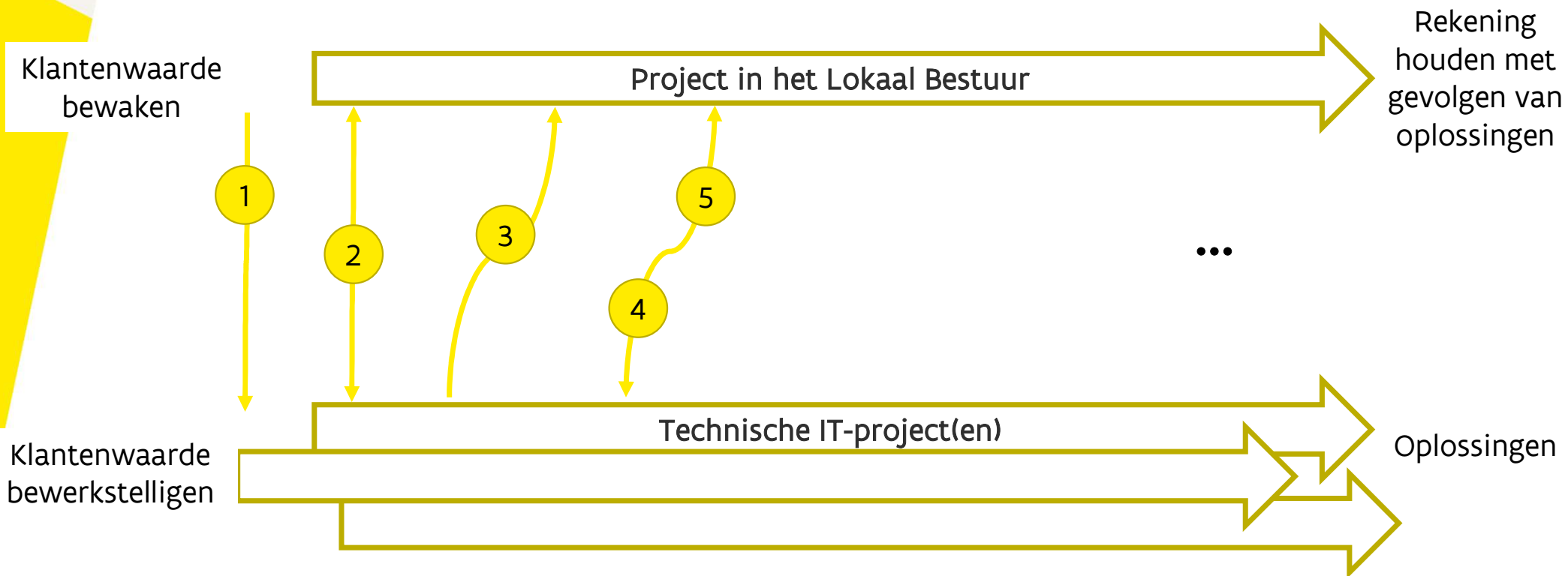


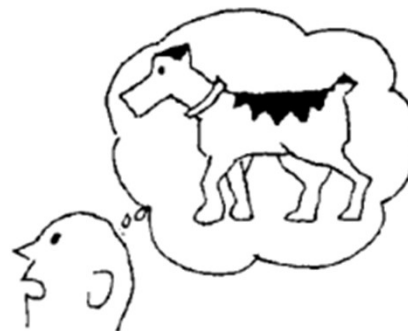
3. Wat als er een stuurgroep is?

- Inhoud van wat er gebeurt om een mijlpaal te halen primeert, (niet groen of rood)
- Betrek het bredere team om de impact op het geheel te bewaken



Digitalisatieprojecten





'Ik heb een hond gekocht'



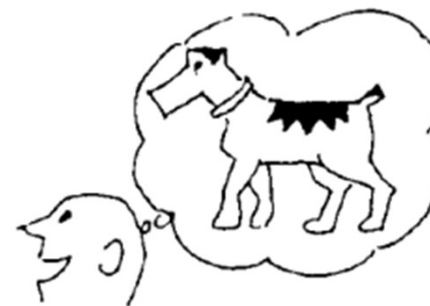
'O ja? Een grote hond?'



'Nee, niet zo erg groot'



'Is het een langharige?'



'Nee, een met korte haren'

'O ja? Een grote hond?'



'Is het een langharige?'

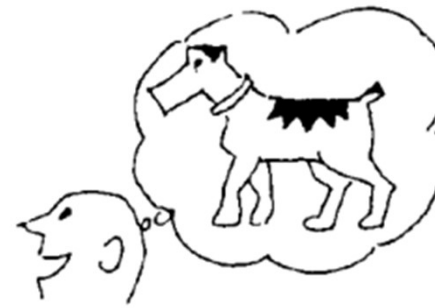


'En welke kleur?'



'Wat een leuke hond, zeg!'

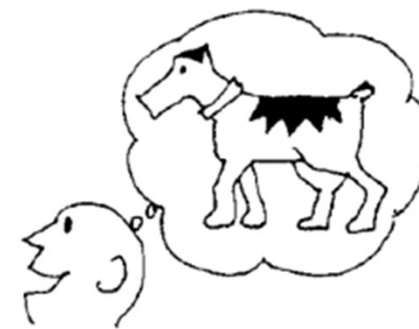
'Nee, niet zo erg groot'



'Nee, een met korte haren'



'Zwart-wit gevlekt'



4. Wat als een mijlpaal in ontwikkeling is? (I)

Tussentijdse demo's
Snap ik wat er wordt getoond?

Demo

- Prototype
- Laten zien
- Actief

Doorloop een use-case tot zover al kan

Simulatie/rollenspel van een nieuwe dienstervaring

Koppeling tussen twee systemen

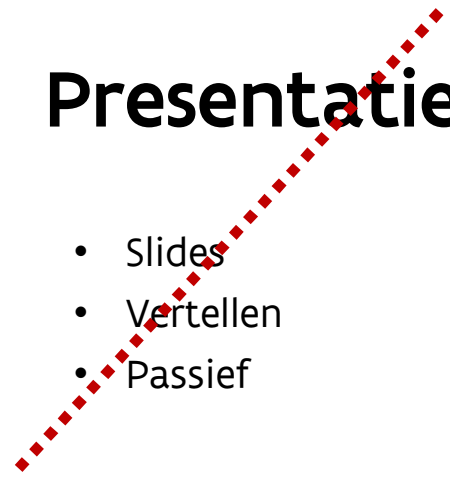
Mock-up/wireframe van een applicatie

Inzichten uit een user-testing

vs

Presentatie

- Slides
- Vertellen
- Passief

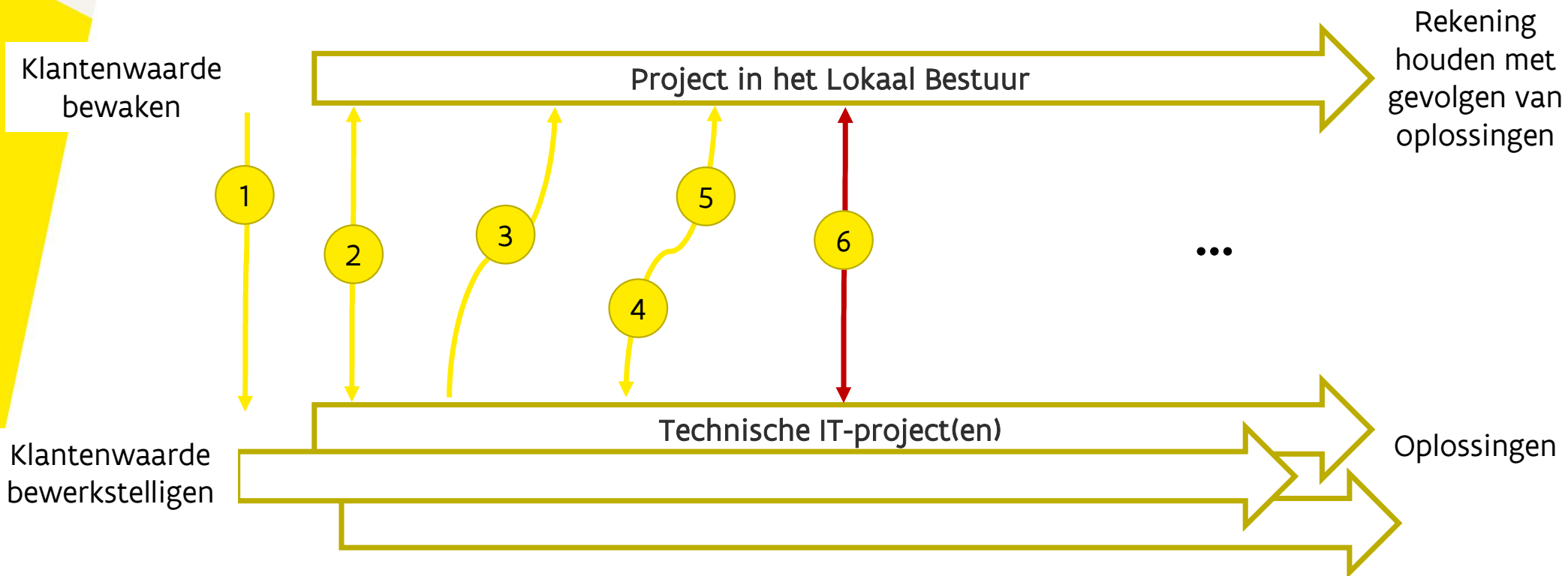


5. Wat als een mijlpaal in ontwikkeling is? (II)

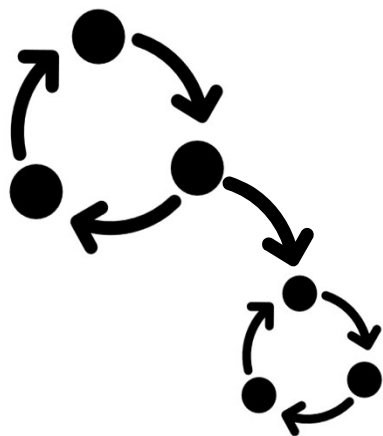


Toon tussentijdse demo's in de organisatie
om bewustzijn te creëren en feedback te
verzamelen

Digitalisatieprojecten



6. Wat als er iets misloopt?



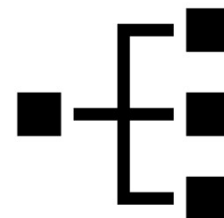
Hanteer een zinvolle methodiek voor
probleemopvolging

Hoe breng je problemen en oplossingen aan?
Hoe volg je dit (met een externe partij) op?
Naar wie en wanneer escaleren?

6. Wat als er iets misloopt?



Abstract



Concreet

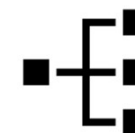
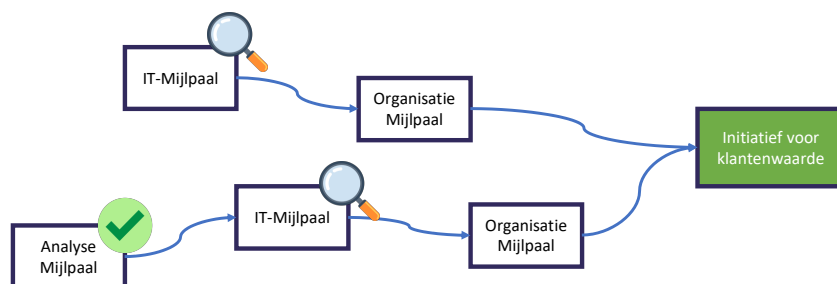
Zorg ervoor dat je het probleem begrijpt
en formuleer **samen** de nodige acties

6. Wat als er iets misloopt?

Zoom uit

en

Zoom in



Definieer een **SMART Actieplan**

Wie zal wat doen tegen wanneer? (SMART)

Bevestig afspraken schriftelijk (SM)

Wees betrokken bij de oplossing indien niet technisch (AR)

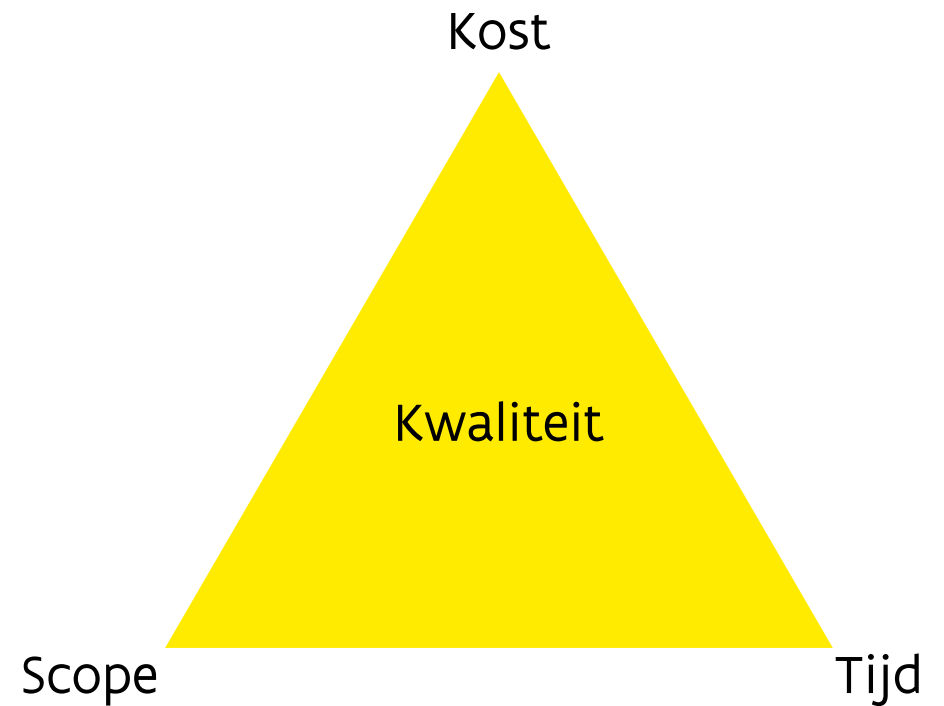
Situeer de bijkomende acties in het project en herwerk indien nodig (RT)

Bekijk de impact op het geheel van het project en bepaal of remediëren nodig is!

- Blokkerend voor het geheel?
- Jammer, maar niet blokkerend?

6. Wat als er iets misloopt?

Wees bewust van de **impact** van bepaalde gebeurtenissen en ingrepen op het project



7. Accepteer enkel afgesproken kwaliteit



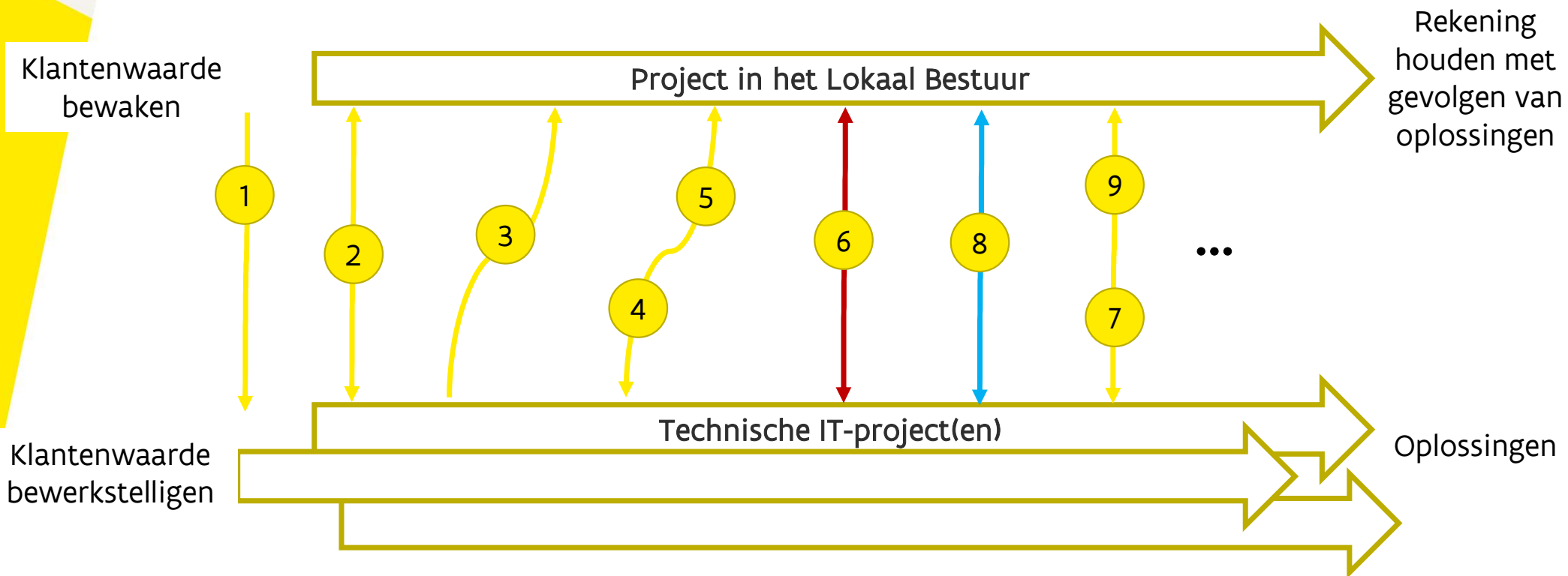
Bepaal de kwaliteitseisen en verwachtingen op voorhand voor iedere mijlpaal
Voorbeeld: een applicatie die niet door de eigen IT-dienst ondersteund kan worden, is geen goede applicatie

Toets de kwaliteit bij **tussentijdse opleveringen**

- “Wat zijn momenteel de beperkingen van het systeem? Waar zal op worden gewerkt?”
- Stel prioriteiten op basis van wat de meeste waarde zal opleveren.

Stel een kwaliteitsevaluatie als voorwaarde voor het aanvaarden van de oplevering.

Digitalisatieprojecten



8. Kijk periodiek terug

Retrospectieve

Regelmatige reflectiesessie van het team op het teamproces, werkwijze, en onderlinge relaties.

Niet over de inhoud van mijlpalen, opleveringen of planning!



WIND
Wat hielp ons vooruit?

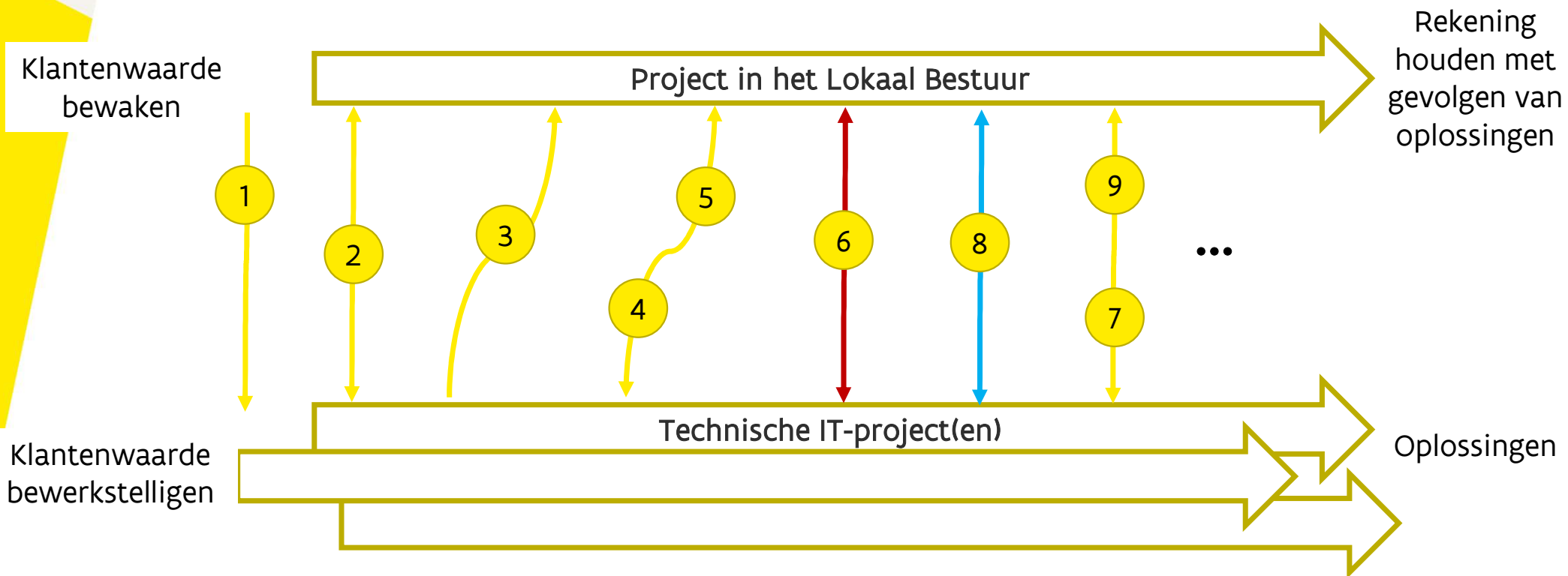
SUN
Wat deed ons goed voelen?



Anker
Wat hield ons tegen?

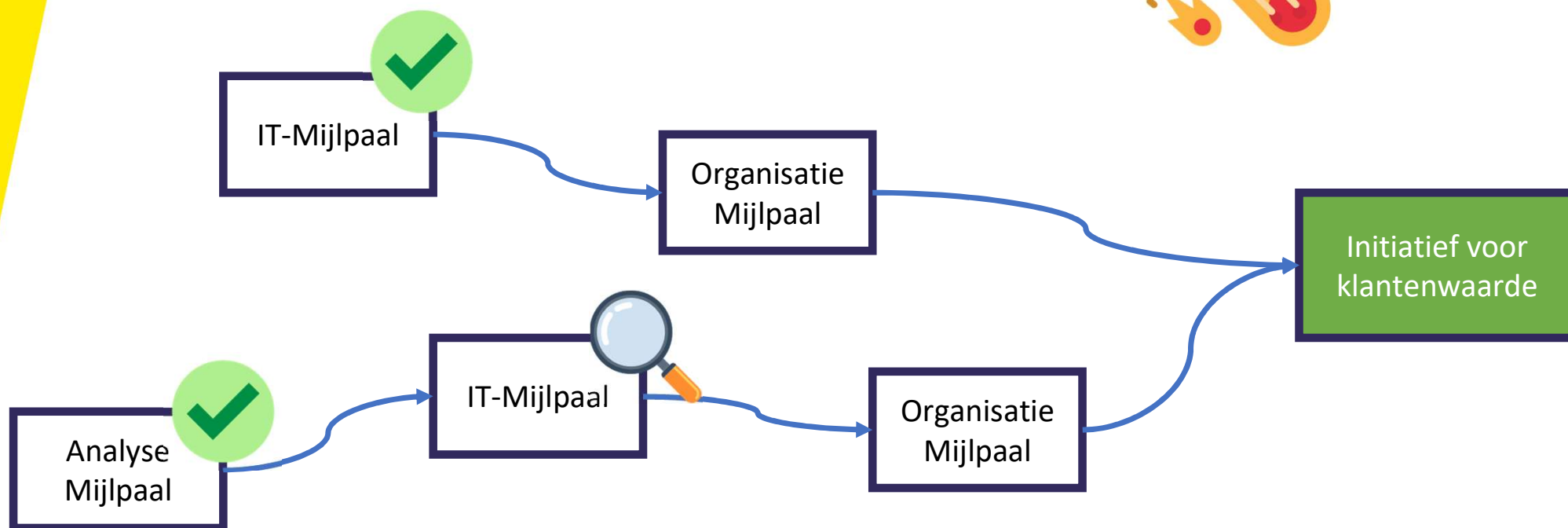


Digitalisatieprojecten



9. Wat als een mijlpaal wordt opgeleverd

Vier de mijlpaal en hou je klaar voor de volgende mijlpalen!



Wat hebben we geleerd?

- Focus – De impact op de klant is leidend
- Geheel – Kijk niet alleen naar het technische aspect
- Transparantie - Maak je projectplan met mijlpalen zichtbaar en bepaal de kwaliteit vooraf
- Regelmatig - Breng een kadans in het project om te kijken hoe het loopt (geheel en mijlpalen)
- Tonen - Focus op tonen en verbeteren i.p.v. vertellen
- Ingebed – Betrek en informeer de organisatie vroeger dan later.
- Terugblikken - Kijk ook regelmatig terug over hoe het loopt
- Samen - Zorg dat het projectteam betrokken is bij iedere stap (ook jij)

Vragen? Opmerkingen?