

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe/vernieuwde aanpak bieden we ... door ...</p>	<p>1) Nele, gezinshoofd van tweeverdienersgezin, vindt vlot haar weg in de digitale wereld. Ze gebruikt digitale media nauwgezet en grondig en ziet een grote meerwaarde in tijd- en plaatsonafhankelijkheid. Ze heeft weinig hulp nodig om nieuwe dingen aan te leren. Ze verwacht van het lokaal bestuur 24/7 dienstverlening, indien mogelijk van thuis achter haar PC. Ze woont eerder landelijk en wil zich zo weinig mogelijk fysiek verplaatsen naar het stadhuis. Beroepshalve werkt ze regelmatig van thuis.</p>	<p>Een burger die toestemming heeft gegeven om overheidsdocumenten af te leveren in zijn eBox, verwacht dat de verzender dit maximaal zal doen. Burgers die dat niet wensen, blijven hun documenten op papier ontvangen.</p>	<p>Hertekening proces (digitaal) verzenden van documenten naar de burger (Atelier I)</p>
		<p>De betrokken burger is geïnteresseerd wat er met het belastinggeld gebeurt, en verwacht transparantie over mobiliteit in zijn stad. Hij consulteert regelmatig de website om de gegevens van de vervoersregio te consulteren.</p>	<p>Ontsluiting naar de burger van mobiliteitsdata waarover besturen beschikken (Atelier IV) Regionale benadering van infrastructuur en connectiviteit (Atelier IV)</p>
		<p>Ook mensen die in het buitengebied wonen verwachten van "de overheid" dienstverlening op vlak van connectiviteit. Waar je woont mag geen invloed hebben op de snelheid van je verbinding.</p>	<p>Fiber to the home (Atelier IV)</p>
		<p>Een substantieel deel van de inwoners ziet digitalisering niet als een nice to have, maar als een must have voor de uitbouw van professionele dienstverlening. Het leidinggevend kader van de besturen moet eveneens van dit idee doordrongen zijn en dit uitdragen en doorvertalen in de organisatie.</p>	<p>Het leidinggevend kader van de lokale besturen volgt opleiding digitaal leiderschap binnen Atelier II</p>
	<p>2) Harry, alleenstaand, vindt vlot zijn weg in de digitale wereld. Heeft weinig of geen hulp nodig om nieuwe dingen aan te leren, maar heeft behoefte aan sociaal contact. Daarom wil hij zich graag naar het stadhuis verplaatsen. Hij verwacht snelle, correcte en efficiënte dienstverlening van de medewerkers.</p>	<p>De burger verwacht dat hij snel en efficiënt verder geholpen wordt. Niets vervelender voor de burger dan een medewerker die aan het loket veel te lang moet zoeken achter gegevens.</p>	<p>Ontsluiting van interne data naar de medewerkers om effectieve en efficiënte dienstverlening te verzekeren (Atelier IV)</p>
		<p>De klant verwacht klantvriendelijke en kwalitatieve dienstverlening, van medewerkers die vertrouwd zijn met de (digitale) toepassingen om hun werkprocessen te ondersteunen.</p>	<p>De medewerkers van de lokale besturen volgen opleiding om hun digitale maturiteit te versterken (Atelier II)</p>
	<p>3) Georgette, gepensioneerd, heeft de nodige basisvaardigheden en -kennis en is sterk gemotiveerd om digitale media te gebruiken. Zij weet/kan net genoeg om niet met zich te laten sollen op digitaal vlak, maar doet ook niet veel meer dan wat nodig is. De digitale wereld blijft een dagelijkse strijd. Georgette is onzeker bij het gebruik van online toepassingen. Ze contacteert het stadhuis voor ondersteuning bij dienstverlening, om kennis te maken met de digitale toepassingen zodat zij er volgende keer zelf mee aan de slag kan.</p>	<p>De burger verplaatst het kanaal voor meldingen van mondeling contact met de bevoegde schepen en een telefoon naar het stadhuis, naar digitaal melden, want hij wil op de hoogte gehouden worden bij de opvolging van zijn melding.</p>	<p>Regionale afstemming en hertekening proces meldingen (Atelier I)</p>
		<p>De burger verwacht een zelfde opvolging en afhandeling van een melding, wanneer hij een gelijkaardige melding doet in de buurgemeente, voor een familielid.</p>	<p>De IT-specialisten en helpdeskmedewerkers van de lokale besturen volgen opleiding om regionaal dezelfde taal te spreken (Atelier II) Regionale pooling helpdeskmedewerkers en IT-specialisten (Atelier III) Uniformiseren van hard- en software in de regio (Atelier III)</p>

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	<p>4) Saïd, gezinshoofd, anderstalig. Hij voelt zich overspoeld en bedreigd door de digitale wereld. Het gaat veel te snel en hij voelt zich hulpeloos. Hij gebruikt maar weinig digitale media omdat hij de juiste vaardigheden en kennis mist. Hij stelt zich defensief op en houdt degene die willen helpen op een afstand. Hij verwacht van het lokaal bestuur actieve bijstand om dienstverleningsvragen opgelost te krijgen.</p>	<p>Een deel van de burgers zal actief beroep doen op de loketmedewerkers in functie van dienstverlening. Ze verwachten dat de medewerkers de nodige tijd vrij kunnen maken om hen van antwoord te dienen, ofwel op korte afstand van zijn woonplaats, en waarom niet bij hem thuis.</p>	<p>Het uitwerken van de diverse acties moet tijd vrij maken bij medewerkers om zich te ontfemen over complexere dienstverleningsvragen, of over burgers die op vandaag (nog) niet digitaal vaardig zijn.</p>
	<p>5) Jessy, algemeen directeur lokaal bestuur uit de regio. Ze merkt een groot verschil qua dienstverleningsniveau in vergelijking met collegabesturen in de regio, en zelfs tussen interne diensten onderling. Er is geen gemeenschappelijke methodiek. Er is een toenemende complexiteit en diversiteit in de dienstverleningsvragen. Bovendien volgen de evoluties in het Vlaams, federaal en technologisch landschap mekaar in sneltempo op, wat het moeilijk maakt om op schaal van het lokaal bestuur bij te benen.</p>	<p>De medewerkers van de organisatie gebruiken digitale skills om adaptief te evolueren en zelf mee in spelen op nieuwe noden. Het leidinggevend kader van de organisatie fungeert als uithangbord van digitalisering en draagt deze manier van werken zelf uit. Door samenwerking met andere en door eenzelfde taal te spreken in de regio wordt een andere schaalgrootte bereikt en kan sneller geschakeld worden om de organisatie op vlak van dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.</p>	<p>Het leidinggevend kader van de lokale besturen volgt opleiding digitaal leiderschap (Atelier II)</p> <p>De medewerkers van de lokale besturen volgen opleiding om hun digitale maturiteit te versterken (Atelier II)</p> <p>De IT-specialisten en helpdeskmedewerkers van de lokale besturen volgen opleiding om regionaal dezelfde taal te spreken (Atelier II)</p> <p>Regionale pooling helpdeskmedewerkers en IT-specialisten (Atelier III)</p> <p>Uniformiseren van hard- en software in de regio (Atelier III)</p> <p>Regionale benadering van infrastructuur en connectiviteit (Atelier IV)</p>

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)