

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
Met deze vernieuwende aanpak bieden we een kader voor het nemen van beslissingen door het aanreiken van tools om tot een digitale strategie te komen	ICT-dienst	Doorheen de organisatie wordt er een maturiteitscheck uitgevoerd, vooral tot doel om te kijken hoe de gemeente een digitale strategie beheert en uitvoert. Actiepunten die hieruit voorkomen kunnen de werking van de ICT-dienst beïnvloeden	Maturiteit gemeenten verhogen
	Management van de organisatie	Het uitvoeren van veranderingen is bijzonder moeilijk, door het invoeren van een procesflow weet het management beter wat er moet gebeuren en welke stappen er worden genomen. Tegelijkertijd wordt er een kader aangeboden waardoor het management een helikopterview heeft	Draaiboek 'gerichte digitalisering van processen'
		Het opstellen van een visie, missie en strategie is iets dat bij de wisseling van de legislatuur plaatsvindt, maar voor de rest wordt dit weinig of niet opgevolgd. Door het rapport krijgt het management een tool in handen waardoor ze het beleid beter kunnen opvolgen	Maturiteit gemeenten verhogen
	Beleidsmedewerkers of organisatiemedewerkers	Aangezien beleidsmedewerkers een helikopterview hebben worden ze betrokken bij het opzetten van een veranderingsproces. Daarvoor zal een horizontale structuur nodig zijn (zie onder). De beleidsmedewerkers zullen sturende rol krijgen en zullen de procesflow die is uitgestippeld in het veranderingsproces moeten bewaken	Draaiboek 'gerichte digitalisering van processen'
	Medewerkers van de organisatie	Medewerkers worden van bij de start meegenomen bij veranderingsprocessen en zullen een belangrijke radar vormen in het proces van verandering. Het draaiboek geeft hen een betere houvast	Draaiboek 'gerichte digitalisering van processen'
		Gebruik maken van de Vlaamse bouwstenen betekent dat de loketbedienden hier (een beperkte) kennis moeten over hebben. Het zal helpen om de aanvraag te automatiseren	Maturiteit gemeenten verhogen
Met deze vernieuwende aanpak bieden we de mogelijkheid om betere organisatiebrede beslissingen te nemen door een horizontale structuur op te zetten	Medewerkers van de organisatie	Binnen de organisatie wordt een horizontale structuur opgezet, die bestaat uit overlegorganen en afsprakenkader om veranderingen en zaken zoals organisatiebeheersing en digitale transformaties op te zetten. Medewerkers van de organisatie zullen hiervoor tijd moeten vrijmaken en in sommige gevallen (bijvoorbeeld in een horizontaal project) zal de hiërarchie doorbroken worden of misschien zelfs omgedraaid worden	Voorstel tot horizontale structuur en organisatie
			Implementatie van horizontale structuur en organisatie bij 1 gemeente
	Management van de organisatie	De horizontale structuur van hierboven zal invloed hebben op het management, omdat bepaalde beslissingen binnen de horizontale structuur worden voorbereid. Het management bestaat vaak uit lijnmanagers, een patroon die we met de horizontale structuur voor een stuk willen doorbreken	Voorstel tot horizontale structuur en organisatie
			Implementatie van horizontale structuur en organisatie bij 1 gemeente

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Beleidsmedewerkers of organisatiemedewerkers	De horizontale structuur doet het belang van organisatiemedewerkers toenemen. Zij zullen een belangrijke rol spelen in de organisatie en bewaking ervan. Zij worden nauw betrokken bij het opzetten van die structuur binnen de organisatie	Voorstel tot horizontale structuur en organisatie Implementatie van horizontale structuur en organisatie bij 1 gemeente
Met deze vernieuwende aanpak bieden we gebruiksvriendelijke processen door optimalisatie in co-creatie met stakeholders en gebruikers	Loketbedienden	De aanvraagformulieren worden vereenvoudigd zodat er minder zaken gevraagd worden, waar mogelijk wordt dit ook geautomatiseerd. Dit zorgt ervoor dat er minder vragen zullen komen in een fysiek loket. Zij zullen eerder de vraag krijgen om te assisteren bij het invullen, vragen die we meer kunnen standaardiseren en waarmee we de loketbedienden specifiek kunnen opleiden  Gebruik maken van de Vlaamse bouwstenen betekent dat de loketbedienden hier (een beperkte) kennis moeten over hebben. Het zal helpen om de aanvraag te automatiseren	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
	Dossierbehandelaars	Voor elk proces dat onderwerp is van de aanvraag zullen we bekijken hoe het proces efficiënter kan verlopen, dit vereist dat we dit in nauwe samenwerking met de dossierbehandelaars zullen doen. Het geoptimaliseerde proces verloopt met minder stappen en kan daardoor binnen een korter tijds kader afgewerkt worden	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
		Door aanvragen te automatiseren krijgt de dossierbehandelaar een meer gestandaardiseerd formulier binnen waarover die minder vragen zal hebben. De dossierbehandelaar moet de aanvrager dus niet meer bevragen. De dossierbehandelaar zal bij het opzetten van die aanvraagprocedure input moeten geven om op die manier tot een efficiënt formulier te komen, zo kunnen we ook achterhalen waar Vlaamse Bouwstenen noodzakelijk zijn	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
		De processen worden in kaart gebracht en kunnen opgezocht worden door diverse actoren, waaronder de dossierbehandelaars. Dit maakt het makkelijker om te kunnen rapporteren	Procesdocumentatie
		Processen zullen verlopen volgens een aantal standaarden, waardoor er tussen de verschillende processen in de gemeente minder verschillen zullen zijn. Dossierbehandelaars kunnen dus makkelijker dossiers verwerken als ze plots een nieuw soort dossier moeten verwerken of werkzaam worden in een andere context	Standaarden ingevoerd bij alle geoptimaliseerde processen
	Externe adviseurs (politie, brandweer, Vlaamse adviesorganen,..)	De rol van de externe adviseurs wordt kritisch tegen het licht gehouden. Is elke stap daarbij wel nodig en hoe kunnen we dit zo vlot mogelijk verwerken. De externe adviseurs kunnen optioneel bevestigd in optimalisatie	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
	Aanvragende burger	De burger zal nu een digitale en kortere aanvraag kunnen doen, waarbij veel informatie al automatisch ingevuld zal zijn Aan de burger wordt niets meer gevraagd dat hij/zij al aan de gemeente heeft bezorgd	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
		In het aanvraagformulier worden zo veel mogelijk gegevens al automatisch ingevuld, die de burger enkel moet controleren. De burger kan ook beter aanvragen opvolgen via Mijn Burgerprofiel	
	Aanvragende ondernemer	De ondernemer zal nu een digitale en kortere aanvraag kunnen doen, waarbij veel informatie al automatisch ingevuld zal zijn Aan de ondernemer wordt niets meer gevraagd dat hij/zij al aan de gemeente heeft bezorgd	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
		In het aanvraagformulier worden zo veel mogelijk gegevens al automatisch ingevuld, die de ondernemer enkel moet controleren. De ondernemer kan ook beter aanvragen opvolgen via het e-loket voor ondernemers	

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Aanvragende vereniging	De vereniging zal nu een digitale en kortere aanvraag kunnen doen, waarbij veel informatie al automatisch ingevuld zal zijn	10 processen of procesgroepen zijn geoptimaliseerd
		Aan de vereniging wordt niets meer gevraagd dat hij/zij al aan de gemeente heeft bezorgd	
		In het aanvraagformulier worden zo veel mogelijk gegevens al automatisch ingevuld, die de vereniging enkel moet controleren. De vereniging kan ook beter aanvragen opvolgen via het Verenigingsloket	
Met deze nieuwe aanpak bieden we generieke processen aan aan vele lokale besturen door een Open Proceshuis op te zetten, die gemakkelijk gecapteerd kan worden door anderen	ICT-dienst	Er wordt een open-sourcebibliotheek opgezet waar de geoptimaliseerde processen gepubliceerd kunnen worden (beschouw het als een soort uitbreiding van IPDC). De ICT-dienst staat in voor de opvolging vanuit de gemeente en houdt de updates in de gaten	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
	Andere besturen	De open-sourcebibliotheek kan gebruikt worden door andere besturen die niet ingestapt zijn in het project en die een generiek proces kunnen downloaden en kunnen omzetten naar hun eigen situatie	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
	Beleidsmedewerkers of organisatiemedewerkers	Beleidsmedewerkers binnen de organisatie staan in voor de inhoudelijke opvolging van de open-sourcebibliotheek. Zij bekijken of er aanpassingen nodig zijn aan de processen die er door de gemeente (mee) zijn ingezet en bekijken de inputs van nieuw ingevoerde processen	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
	Alle operationele diensten	De open-sourcebibliotheek kan gebruikt worden door de operationele diensten van de gemeente die kunnen aangeven of ze iets willen gebruiken, zij geven dit dan door aan de beleidsmedewerkers en/of de ICT-dienst die hen hierin kunnen begeleiden	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
	Softwareleveranciers	Softwareleveranciers die een dossierbeheersysteem aanbieden aan de gemeente moeten er voor kunnen zorgen dat ze een proces kunnen downloaden vanuit de open-sourcebibliotheek	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
	Agentschap Binnenlands Bestuur/Digitaal Vlaanderen	De opensourcebibliotheek wordt best vanuit de Vlaamse Overheid opgezet en onderhouden. IPDC/LPDC en/of DOSIS zijn de beste tools waarop kan worden aangesloten	Open Proceshuis die toegankelijk is voor lokale besturen
		Softwareleveranciers	Softwareleveranciers bieden een oplossing aan om de dossiers waarvoor de processen zijn geïmplementeerd te kunnen verwerken. Er volgt een implementatiefase waarbij de dossierafhandeling in hoge mate wordt geautomatiseerd
Vanden Broele			Besturen kunnen er voor kiezen om gebruik te maken van het raamcontract dat is gemaakt om de Digitale Dienstenmotor te ontwikkelen in samenwerken met Vanden Broele. In dat geval worden de geoptimaliseerde processen via eGovflow DIY geïmplementeerd Voor de Digitale Dienstenmotor wordt een manier van werken uitgewerkt zodat een gemeente kan weten wat de tijdsinvestering is en de werklust van een jaarlijks onderhoud, dit voor de gemeente zelf. Tegelijk wordt ook uitgewerkt waar de verantwoordelijkheid van de gemeente eindigt en die van de leverancier of een andere partij begint
Dossierbehandelaars		De dossierafhandeling kan volledig digitaal verlopen, wat tijdswinst kan opleveren. De dossierbehandelaars hebben ook een helicopterview over de dossiers en kunnen makkelijk rapporteren	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		Dossierbehandelaars worden betrokken bij de implementatie van het dossierbeheer en zijn een soort testpubliek	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
		De ICT-dienst leidt samen met de Beleidsmedewerkers de keuze van een goed softwarepakket waarin de geoptimaliseerde processen geïmplementeerd kunnen worden	5 deelnemende besturen hebben keuze voor softwareoplossing gemaakt

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze vernieuwende aanpak zorgen we voor transparantie, digitalisering en zo veel mogelijke automatisering van dienstverleningsprocessen door processen te implementeren in (een) softwarepakket(ten) en zoveel mogelijk gebruik maken van (lokaal) authentieke bronnen</p>	ICT-dienst	Als er wordt gekozen voor een andere oplossing dan de Digitale Dienstenmotor dan zal de ICT-dienst de ontwikkeling of aanpassingen opvolgen, dit samen met de Beleidsmedewerkers	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
		Kiest de gemeente voor de Digitale Dienstenmotor dan zal de implementatie van de geoptimaliseerde processen in samenwerking met POLIS gebeuren	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		Bij de keuze voor de Digitale Dienstenmotor zal er samen met Vanden Broele een manier van werken worden uitgewerkt voor het jaarlijkse onderhoud van de Digitale Dienstenmotor	Manier van werken voor Digitale Dienstenmotor voor 1 gemeente opgezet
	Beleidsmedewerkers of organisatiemedewerkers	Samen met de ICT-dienst zullen de Beleidsmedewerkers een keuze maken voor een softwareleverancier voor de afhandeling van de dossiers van de geoptimaliseerde processen	5 deelnemende besturen hebben keuze voor softwareoplossing gemaakt
		Indien de keuze niet is gevallen op de Digitale Dienstenmotor dan zullen de Beleidsmedewerkers samen met de ICT-dienst instaan voor de ontwikkeling of de opvolging van de aanpassing	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
		Bij keuze voor de Digitale Dienstenmotor worden in samenwerking met POLIS de geoptimaliseerde processen geïmplementeerd	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		Beleidsmedewerkers zien toe op de opvolging en bewaking van de feedback van mogelijk klanten, grotendeels zullen ze dit ook organiseren	Feedback ontvangen van mogelijke klanten
	Aanvragende burger	De burger kan zijn dossiers opvolgen en kan alles digitaal krijgen. De verwerkingstijd is veel korter	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		De burger wordt bevestigd over het eindresultaat en mag feedback geven over het geoptimaliseerde proces en de implementatie ervan	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
	Aanvragende ondernemer	De ondernemer kan zijn dossiers opvolgen en kan alles digitaal krijgen. De verwerkingstijd is veel korter	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		De ondernemer wordt bevestigd over het eindresultaat en mag feedback geven over het geoptimaliseerde proces en de implementatie ervan	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
	Aanvragende vereniging	De vereniging kan zijn dossiers opvolgen en kan alles digitaal krijgen. De verwerkingstijd is veel korter	5 deelnemende besturen hebben 5 processen via DIDIMO geïmplementeerd
		De vereniging wordt bevestigd over het eindresultaat en mag feedback geven over het geoptimaliseerde proces en de implementatie ervan	Voor 5 deelnemende besturen hebben we implementatie voor 5 processen aangereikt
	<p>Met deze vernieuwende aanpak bieden we een betere end-to-end procesafhandeling door maximaal in te zetten op</p>	Digitaal Vlaanderen	Tijdens de implementatie van de geoptimaliseerde processen wordt er ingezet op maximale integratie met de Vlaamse Bouwstenen. Dit vereist intensieve gesprekken met DOSIS, MAGDA e.a. Dit in onder andere de intake en de uitvoering van de koppeling
Softwareleveranciers		Om de automatisatie zo ver mogelijk te laten gaan willen we zoveel mogelijk koppelingen leggen met allerlei softwarepakketten (notuleringspakketten, boekhoudpakketten, etc.). Dit vereist veel samenwerking met allerlei softwareleveranciers	Maximale integratie softwarepakketten
		Er wordt een analyse uitgevoerd van het softwarelandschap en de IT-architectuur. Er wordt daarbij vooral gefocust op de relatie met dossierbeheer van de betrokken processen. Om dit zo goed mogelijk te doen worden er ook verschillende vragen gesteld of gesprekken gevoerd met softwareleverancier	Analyse van het softwarelandschap bij deelnemende besturen

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Vlaamse bouwstenen en integratie met andere softwarepakketten, in zowel aanvraag, behandeling als advisering</p>	<p>ICT-dienst</p>	<p>Om te komen tot een maximale integratie met de Vlaamse Bouwstenen wordt de ICT-dienst betrokken, zowel bij de intake als de uitvoering. Nadat het is uitgevoerd, dan zijn er misschien minimale vragen bij het onderhoud waar de ICT-dienst is betrokken. De ICT-dienst volgt ook de ontwikkeling bij Digitaal Vlaanderen en andere Vlaamse instanties op</p>	<p>Maximale implementatie Vlaamse Bouwstenen</p>
		<p>Het contact voor het leggen van koppelingen vanuit softwarepakketten gebeurt vanuit de ICT-dienst. Idealiter gebeurt dit samen met verschillende besturen. De ICT staat ook in voor de opvolging tijdens de ontwikkeling en tijdens het onderhoud. Contacten met softwareleverancier verlopen meestal via ICT-dienst</p>	<p>Maximale integratie softwarepakketten</p>
		<p>Er wordt een analyse gemaakt van het softwarelandschap en de IT-architectuur. Daarbij wordt gefocut op dossierbehandeling bij processen. Dit vereist een nauwe samenwerking met de ICT-dienst. Mogelijk komen hier een aantal actiepunten uit, waarbij de ICT-dienst dan intensief bevroegd wordt bij de uitvoering ervan, maar die mogelijk wel leiden tot tijds- en efficiëntiewinst</p>	<p>Analyse van het softwarelandschap bij deelnemende besturen</p>
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we legal compliant processen dankzij een reglementscheck en een privacycheck uit te voeren</p>	<p>Politiek verantwoordelijken</p>	<p>Door de reglementcheck wordt er kant en klaar iets voorbereid dat door schepencollege en/of gemeenteraad direct kan worden goedgekeurd. Politiek verantwoordelijken kunnen nog feedback geven</p>	<p>Juridische en veiligheidscheck voor ieder proces dat is geïmplementeerd</p>
	<p>Dossierbehandelaars</p>	<p>Eventuele moeilijkheden die er met een reglement zijn worden via een check uitgevoerd. Die check wordt uitgevoerd door POLIS en het is de bedoeling dat we dit verbinden met LBLD. De dossierbehandelaars geeft feedback en geeft aan wat de issues zijn. Eventueel is er nog een voorbereidend overleg met een schepen, geïnitieerd vanuit de dossierbehandelaar en/of diensthoofd. De dossierbehandelaar heeft ook het eigenaarschap over de GEB</p>	<p>Juridische en veiligheidscheck voor ieder proces dat is geïmplementeerd</p>
	<p>DPO's</p>	<p>Naast reglementcheck wordt er ook een privacycheck uitgevoerd op basis van een GEB, eigenaarschap van GEB ligt bij dossierbehandelaar, maar de DPO is hier zeer nauw bij betrokken</p>	<p>Juridische en veiligheidscheck voor ieder proces dat is geïmplementeerd</p>