



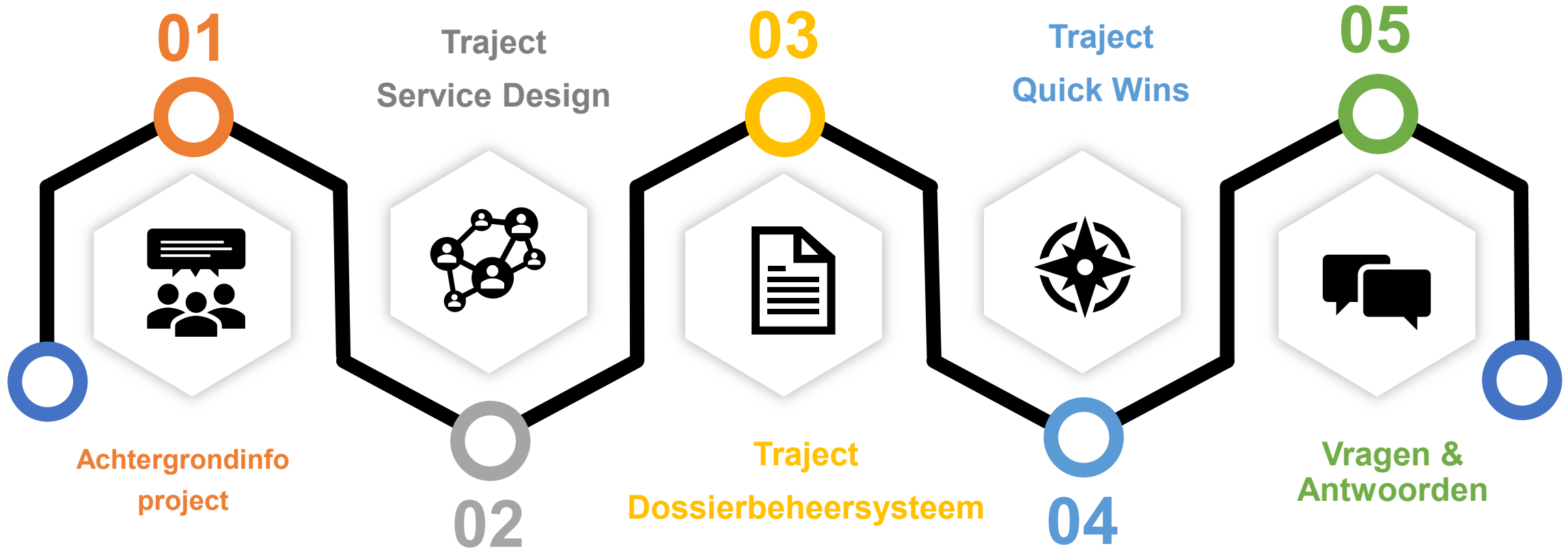
Provinciale Ondersteuning Lokale Instanties

# Werksessie EFRO: Onderneem Er Op Uit

**Optimaliseren en digitaliseren van dienstverleningsprocessen**

*Uitdagende perspectieven voor een toekomstgerichte lokale economie  
Netwerkevent 16/6/2022*

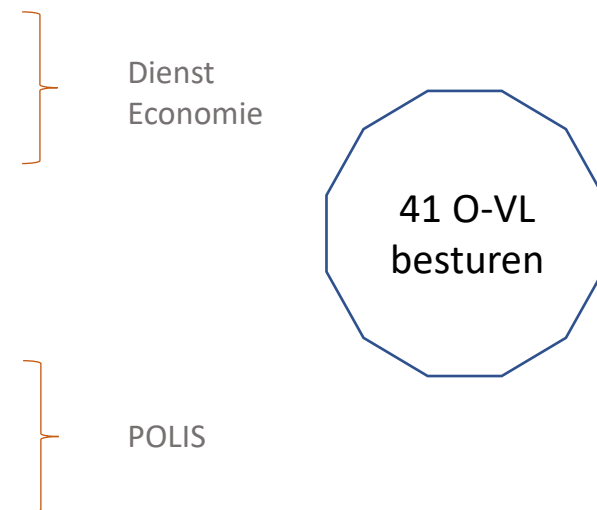
# AGENDA



# 1) ACHTERGRONDINFO PROJECT

- EFRO-project 'Onderneem Er Op Uit'
- 2 luiken
- trajecten afzonderlijk of gecombineerd

Trajecten voor lokale economie:	# besturen
Thematisch/op afroep:	
- Lokaal aankoopbeleid	16
- Strategische communicatie	4
- Van leegstand naar pop-up	5
- Startersbegeleiding	15
Gedeelde experten lokale economie	13
<b>Trajecten voor optimalisatie digitale dienstverlening:</b>	
Quick Win (QW)	15
Service Design (SD)	7
Implementatie van een dossierbeheersysteem (DBH)	3



- Doelstelling: lokale (digitale) dienstverlening naar ondernemers toe bevorderen/optimaliseren
- Instapvoorwaarde: Quick Scan (QS)

### 3 digitaliserings- trajecten

QUICK WIN



SERVICE DESIGN



DOSSIERBEHEER



Laarne	X	X	
Geraardsbergen	X	X	X
Ninove	X		
Herzele	X	X	
Ronse	X	X	
Temse		X	
Zele		X	
Aalter		X	
Aalst			X
Evergem			X
Wortegem-Petegem	X		
Berlare	X		
Erpe-Mere	X		
Nazareth	X		
Assenede	X		
Haaltert	X		
Dendermonde	X		
Lokeren	X		
Eeklo	X		
Merelbeke	X		
<b>Totaal:</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

## 2) TRAJECT SERVICE DESIGN

- Wat?
  - ✓ Optimalisatie/standaardisatie dienstverleningsprocessen (naar lokale ondernemers)
  - ✓ Digitalisering is een continue taak (is nooit af)
- Hoe?
  - ✓ Intakegesprek besturen: behoeften, noden
  - ✓ Gezamenlijke uittekening processen 'lokale economie'
  - ✓ Workshops in co-creatie/co-design (deelnemers: ambtenaar lokale economie)
- Deliverables:
  - ✓ Leidraad Procesoptimalisatie
  - ✓ Input voor Dossierbeheersysteem en Quick Win

## 2) TRAJECT SERVICE DESIGN

- **WAT** is SD? => “*Service design is all about making services usable, easy and desirable” (Design Council)*
- SD is een techniek om tijd en middelen efficiënter in te zetten, ter verbetering van de dienstverlening naar de klant toe, door interne procesoptimalisatie
- ‘out-of-the-box’ denken
- Anders kijken naar eigen handelen en werk: bestaande/aangeleerde bril even afzetten
- Een dienst(verlening) bestaat uit *contactpunten*: mensen, informatie, producten, ruimtes, ... die we tegenkomen
- SD is het proces waarbij we:
  - deze contactpunten identificeren en
  - bepalen hoe ze met elkaar en met de klant interageren
- Kenmerken SD-traject: collaboratief, iteratief, mens-gericht

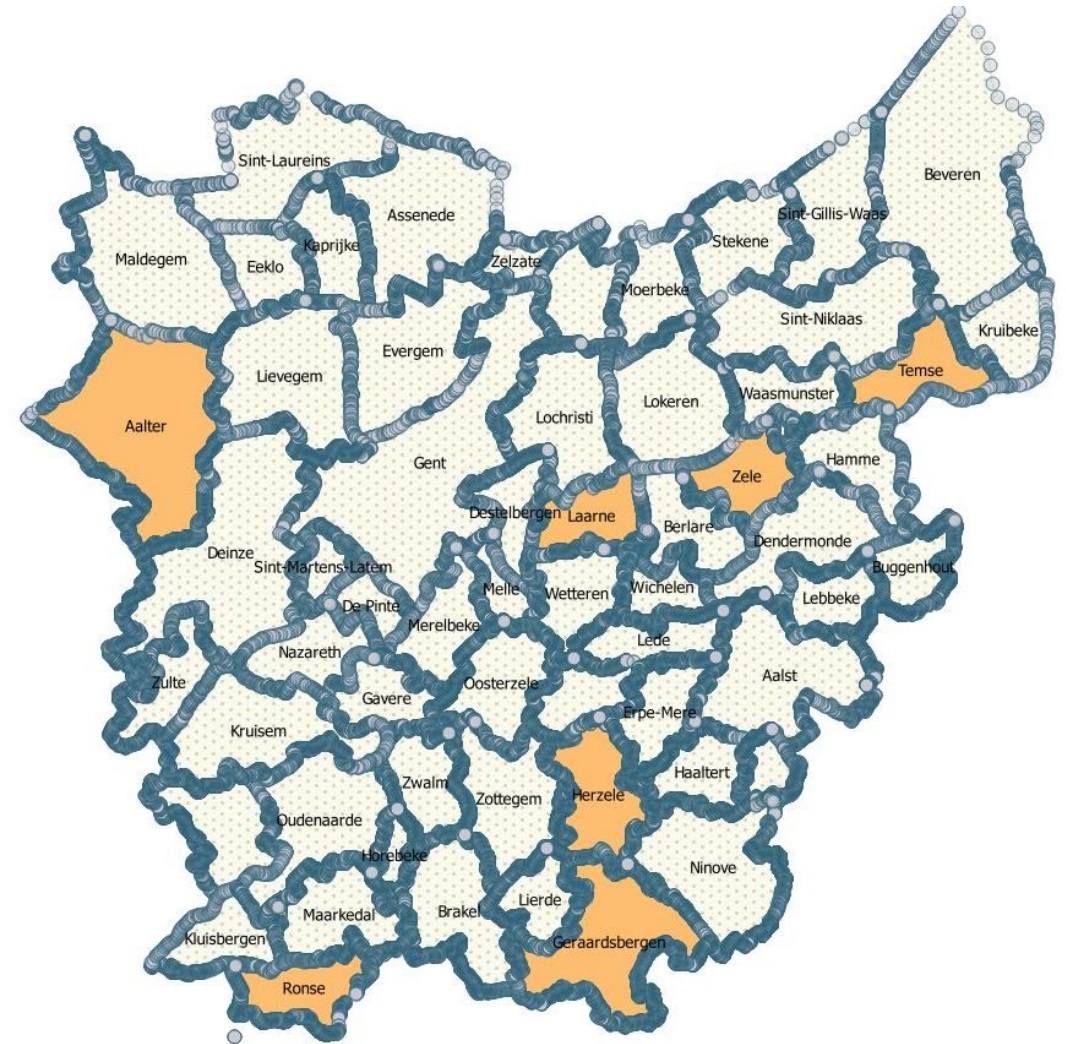


klantenreis

## 2) TRAJECT SERVICE DESIGN

Scope werkzaamheden: 5 processen

- Drankvergunning
- Terrasvergunning
- Horecavergunning
- Ambulante Handel
- Premie startende onderneming

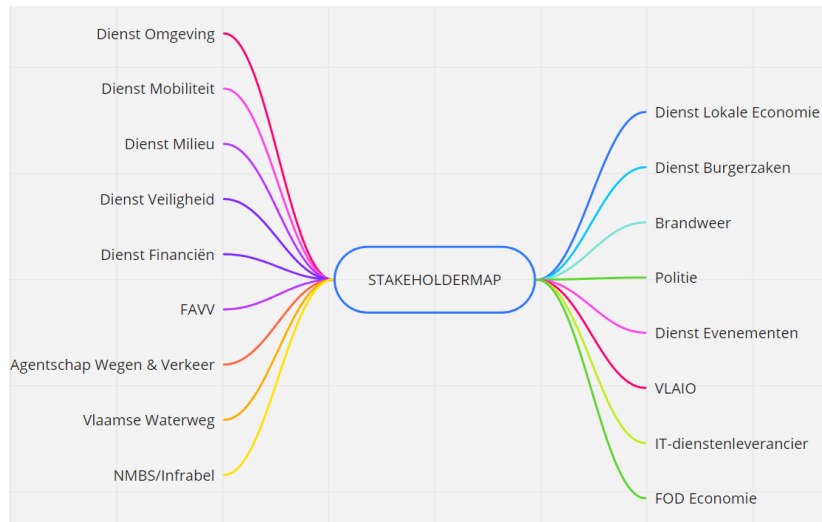


## 2) TRAJECT SERVICE DESIGN

- Verloop workshops:
  - ✓ denken over best mogelijke verloop van processen (design-experiment)
  - ✓ maar kijken vanuit de bril van een ondernemer:
    - externe klant staat centraal, procesdenken = klantdenken, eerder vraag-driven
  - ✓ met bijzondere aandacht voor interne organisatie en samenwerking doorheen volledig proces
  - ✓ rekening houdend met wetgeving/reglementering (en impact bij wijzigingen ervan op de processen)
  - ✓ activiteiten, gebeurtenissen, informatiestromen, communicatiemomenten, beslissingsmomenten, ...



# 2) TRAJECT SERVICE DESIGN



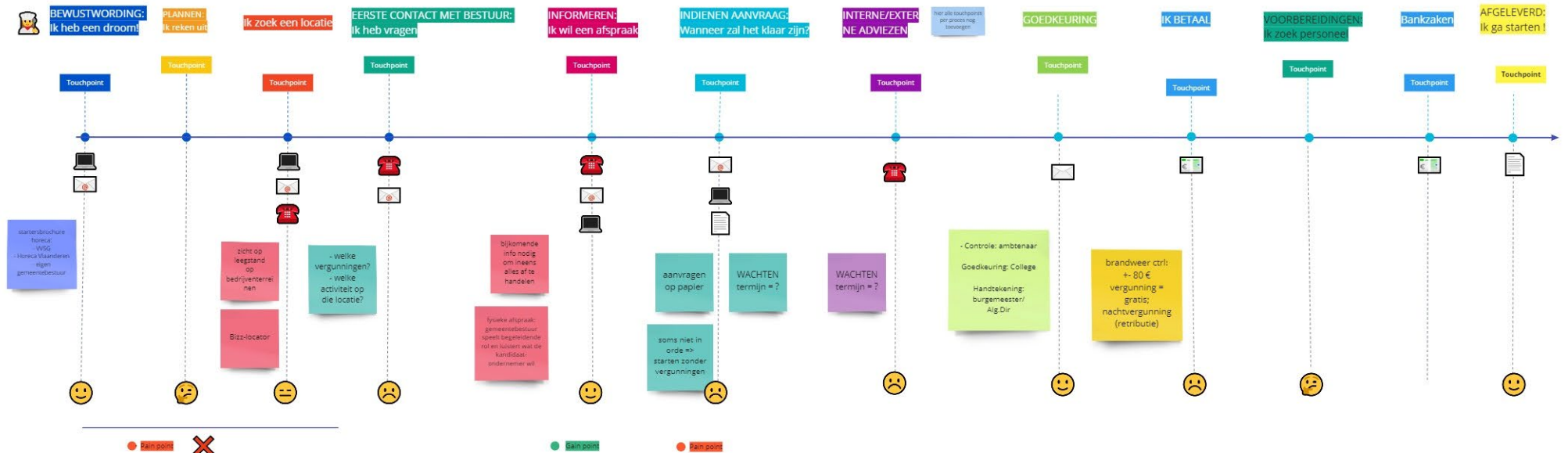
## Waarom?

- om de juiste klant/groep op de juiste manier te behandelen (niet dezelfde taal, technieken, aanpak, ...)
- om de dienstverlening en klantbeleving te verbeteren
- om de juiste communicatiekanalen te hanteren
- .....

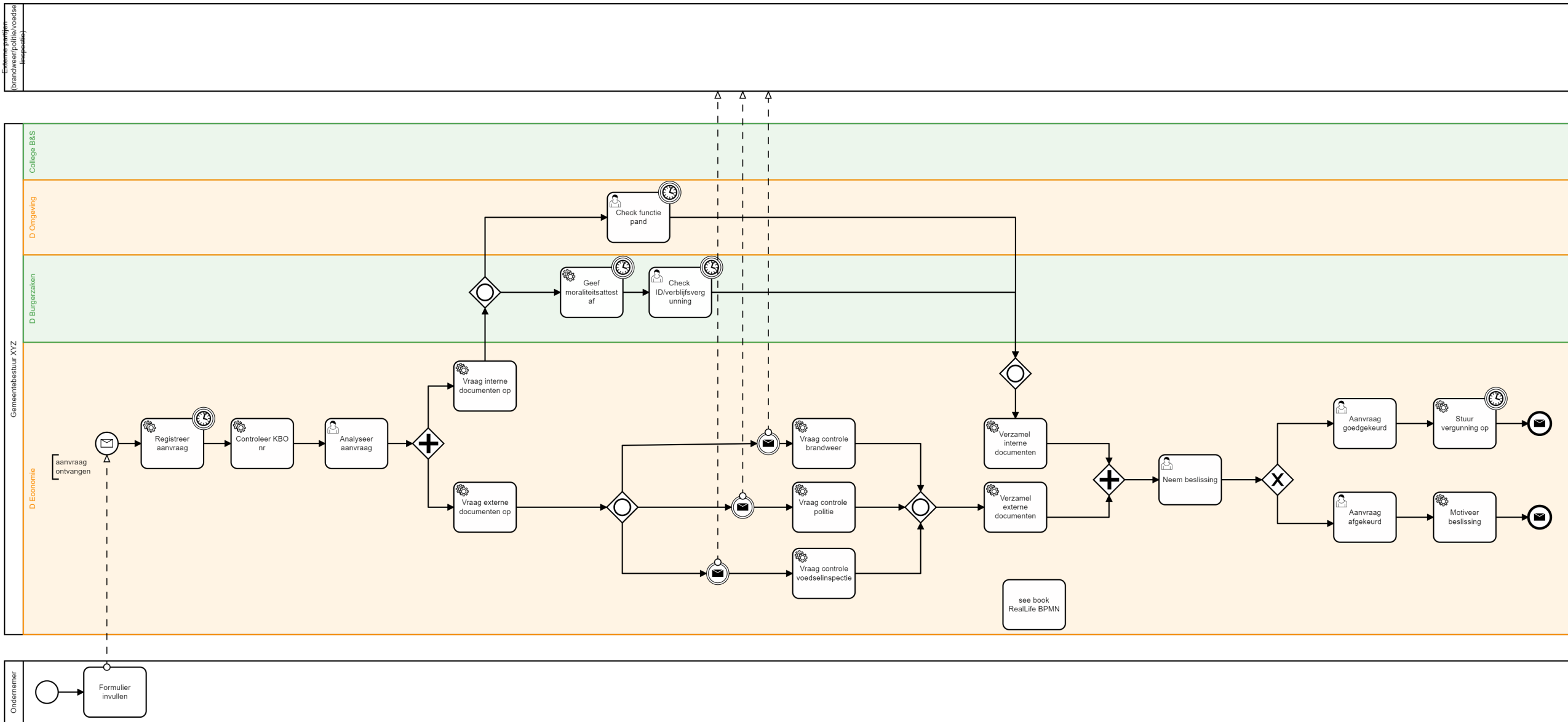
Kijken als een klant



Welke stappen onderneemt de kandidaat-ON?  
 Touchpoints  
 Communicatiemiddelen  
 Gevoel  
 Pijnpunten  
 Opportuniteiten - Verbeterplan



# VOORBEELD HORECAVERGUNNING: BPMN NIVEAU 3



see book  
RealLife BPMN

## 2) TRAJECT SERVICE DESIGN: INPUTS

- Aanvraagformulier (zie ook traject QW & 'only-once')
- Vereiste documenten (in te dienen door aanvrager)
- Controle voorwaarden
- Geldigheidsduur vergunning: geen of zolang er geen wijzigingen zijn (uitbater(s) of gebouw)
- Tijdslimieten:
  - ✓ Indienen aanvraag: (45) dagen vooraf
  - ✓ Controle voorwaarden: (2) dagen
  - ✓ Uitgifte vergunning/positief bericht/machtiging: max. (14) dagen behandeltijd of ASAP
- Formulier vergunning: inhoud en handtekening(en)

# 3) DOSSIERBEHEERSYSTEEM

- Raamovereenkomst (2 opdrachtgevers: POLIS & VERA)
- Gegund aan de leverancier **Skryv-Vanden Broele**
- Duurtijd RO: januari 2021 – december 2024
- RO in het belang van LB's, OCMW's, PZ, HVZ, Intercommunales, ...
- Samenwerking staat centraal
- Platform om allerlei soorten processen te digitaliseren
- Open 24/7
- Geen standaard SW-pakket, eerder grote flexibiliteit en ruimte voor eigen accenten (personalisatie mogelijk)
- No-code, geen IT-kennis vereist
- E2E-oplossing: van aanvraag tot afhandeling
- Alles blijft binnen hetzelfde platform: voor je medewerkers én voor je klanten
- Dienstverlening in eigen handen (zelf aanpassen: DIY)
- Procesbibliotheek

# 3) DOSSIERBEHEERSYSTEEM

☐ Procesbibliotheek vandaag:

POLIS	VERA
Drankvergunning	Evenementen
Terrasvergunning	Premie (generiek)
Horecavergunning	Mindermobielencentrale
Ambulante handel	Klusjesdienst/oppasdienst
Premie startende onderneming	Afhandeling klachten
	Aanvraag parkeerplaats handicap

# 3) DOSSIERBEHEERSYSTEEM

- Basisaanbod processen POLIS & VERA in de Procesbibliotheek
- Maar ook maatwerk mogelijk:
  - Aanpassingen in de flow/formulieren/templates
  - Koppelingen:
    - ✓ standaard koppelingen:
      - Adressenregister
      - Betaalmodule
      - Digitaal tekenen
      - E-Box/MAGDA
      - GIPOD
      - MBP/DOSIS
      - ....
    - ✓ op maat connecties: bv. boekhoudprogramma, notuleringspakket, GIS, ...

# 4) QUICK WINTRAJECTEN

- 3 Quick Wintrajecten
  - Aansluiting op het e-loket voor ondernemers
  - Optimalisatie van (web)formulieren
  - Optimalisatie van websitestructuur
- Besturen konden één traject kiezen
- Ca. 4 dagen ondersteuning per bestuur
  - In de praktijk vaak minder
- Ieder traject had ook een pilootbestuur
- 5 processen waren onderwerp, 3 van de 5 uit traject Servicedesign

# 4) QUICK WINTRAJECTEN

- Aansluiting op e-loket voor ondernemers
  - Deelnemende besturen waren aangesloten op e-loket
  - Aantal processen staan online
    - Enkel doorverwijzing naar website
  - Handleiding hoe ze verder moeten gaan in e-loket
    - Dossieropvolging
    - ACM/IDM
    - ...
- Optimalisatie Webformulieren
  - Bestaande formulieren worden gescreend
  - Nieuw voorstel van formulier
  - Zo veel mogelijk Only-onceprincipe
  - Minimale aansluiting e-loket



# 4) QUICK WINTRAJECTEN

- Optimalisatie websitestructuur
  - Nieuw voorstel voor structuur gedeelte economie
  - Inhoudelijke beschrijving van producten
  - Minimale aansluiting e-loket

# 4) QUICK WINTRAJECTEN

- Start: intakegesprek (gelijklopend)
  - Bevraging met een aantal kernmedewerkers  
(organisatiemedewerker, medewerker economie, IT-er, communicatiemedewerker)
  - Keuze van processen
- Aantal workshops
  - Bepaling klantenrelatie (e-loket)
  - Analyse webformulier (webformulieren)
  - Beschrijving proces (websitesstructuur)
  - Wanneer dit kon met meerdere besturen
- Implementatie
  - Afgewerkte producten
  - 1-op-1 met besturen
  - Maximaal 1 dag

## 4) QUICK WINTRAJECTEN

- Laarne, Ninove en Merelbeke staan actief op e-loket
  - Andere besturen volgen binnenkort
  - Allen hebben een rapport waardoor ze makkelijker aansluiting kunnen uitbreiden
- Ninove en Merelbeke hebben websitestructuur aangepast
  - Assenede volgt nog
- Niet alles rozegeur en maneschijn...
  - Aantal besturen zijn afgehaakt
  - Moeilijk om concrete implementatie rond te krijgen

# Conclusie

- Concrete resultaten
  - 5 uitgewerkte processen
  - Er is een DIY-platform, besturen maken hier gebruik van
  - Via Quick Wintrajecten een aantal stappen vooruitgezet
- Specifieke focus (economische trajecten) helpt
- Er waren wel een aantal uitdagingen
  - Concreet engagement in de drie trajecten was moeilijk
  - Geen structurele stap voorwaarts in digitalisering
  - Lokale besturen hebben weinig kennis en expertise om digitalisering rond te krijgen
    - Vaak ook te weinig mankracht
    - Organisatiebrede veranderingen verlopen niet zo makkelijk

# Gemeente zonder Gemeentehuis

- Dienstverlening van de toekomst: eenvoudig, efficiënt en transparant
  - Verandering inbedden in de strategie en organisatie van de structuur
  - Processen optimaliseren
  - Processen implementeren
- Geraardsbergen als penhouder
- Hoe?
  - Zo veel mogelijk in co-creatie
  - Zo veel als mogelijk only-onceprincipe
  - Met behulp van Vlaamse Bouwstenen
  - Aanbieden van experts en mensen
  - Blijvende structuur zodat verandering en digitalisering vlotter gaat
- Op basis van EFRO-traject
  - Valkuilen zijn geïntegreerd
  - Belangrijke rol Digitale Dienstenmotor
  - Servicedesign → procesoptimalisatie
  - Technieken Quick Win → vormen basis in project

# Gemeente zonder Gemeentehuis

- Intentieverklaring
  - Besturen kunnen aangeven dat ze mee willen doen
  - Eerste gesprek met ons
  - Later volgt concreet engagement
- Hebt u vragen?
  - We zijn altijd bereid om het gesprek aan te gaan!
  - Zie contactgegevens
  - [polis@oost-vlaanderen.be](mailto:polis@oost-vlaanderen.be)



Provinciale Ondersteuning Lokale Instanties

## CONTACT

**Essin FEHMIEVA**

(+32 9 267 77 53 / +32 473 562 532)

[essin.fehmieva@oost-vlaanderen.be](mailto:essin.fehmieva@oost-vlaanderen.be)

**Remco BRUIJNJE**

(+32 9 267 77 41 / +32 477 99 50 05)

[remco.bruijnje@oost-vlaanderen.be](mailto:remco.bruijnje@oost-vlaanderen.be)

Het EFRO-project 'Onderneem Er Op Uit' wordt gefinancierd vanuit het provinciebestuur Oost-Vlaanderen (372.025,92 EUR), het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (372.025,92 EUR) en het Vlaamse Hermesfonds (186.012,96 EUR)



AGENTSCHAP  
INNOVEREN &  
ONDERNEMEN



EFRO  
EUROPEES FONDS  
VOOR REGIONALE  
ONTWIKKELING



Europese Unie