
NOTA DIGITALE TRANSFORMATIE LOKALE BESTUREN ZUID-WEST-VLAANDEREN

INLEIDING

Na eerdere besprekingen binnen de schoot van Exelon Zuid-West-Vlaanderen en de Conferentie van de Burgemeesters, werd besloten om in september 2021 een tweedaagse denkoefening rond dienstverlening in de regio te organiseren.

Doelstelling van de tweedaagse visievorming was om met alle gemeenten (steeds de algemeen directeur en een strategisch medewerker) een traject te doorlopen:

- Komen tot een streekvisie op dienstverlening tijdens en na digitale transformatie
- Elementen te bepalen om eventueel mee te doen aan een of meerdere subsidiecalls in het kader van Gemeente Zonder Gemeentehuis
- Werkafspraken om van visie naar uitvoering te komen

De tweedaagse kwam tot volgende conclusies:

1. Een bewustwording van verschillende gedeelde IT-uitdagingen
2. Het inzicht dat lokale IT-uitdagingen het best via samenwerking en waar mogelijk regionaal worden aangepakt
3. Een gezamenlijk ontwerp van een visie op dienstverlening, die los moet staan van de subsidieoproep. De visie is belangrijker dan het al dan niet succes hebben op de call. Het is de ambitie deze visie uit te dragen ook na 2023.
4. Het inzicht dat lokale besturen belangrijke contactpunten voor de burger blijven. Het samenwerken rond IT en de ruimte die digitalisering biedt, creëert net de ruimte die ertoe leidt om de nabijheid bij burgers te versterken. Dit is het grote verschil van een lokaal bestuur en bv banken. Lokale besturen blijven in de buurten én versterken hun werking. Samenwerken rond IT is hierbij essentieel.

Het grootste risico dat op de tweedaagse werd gedetecteerd, was dat de dynamiek eind 2023 (einde oproepen Gemeente Zonder Gemeentehuis) zou stilvallen. Daarbij wordt verwezen naar de ervaringen van 'Sterke Regio, Sterk Besturen' waar een wenselijk project uiteindelijk stilviel. Als mitigatie willen de algemeen directeurs een aanpak aanhouden waarbij voldoende snel van de theorie naar de praktijk wordt gegaan; willen ze hiervoor een werkstructuur en dynamiek opstellen; en willen vooruit gaan door (samen) te werken rond concrete projecten.

Men vond het ook belangrijk om de samenwerking die wordt opgestart, verder gaat dan de subsidiecalls (einde 2023). Ook dan blijven werken rond het vernieuwen van dienstverlening en blijven kansen zoeken naast deze calls.

VISIE

De lokale besturen van de regio werken samen aan een betere dienstverlening, waarbij de digitale transformatie een hefboom is om een warme, toegankelijke en lokale dienstverlening te verankeren.

Bemerk dat het woord digitale transformatie een hefboom is om een ander doel te realiseren, en geen doel op zich. Bij de visie is aan een handleiding gewerkt:

- Lokaal: vanuit de sterkte van lokale besturen en met respect voor de eigenheid van ieder bestuur, verder werken op streekniveau. Het lokaal bestuur is essentieel om de beleidsmatige component in elke gemeente te verankeren en is een organisatorisch steunpunt voor de streek en voor de burger.
- Regionaal: is – gezien de traditie van goede samenwerking – evident, maar deze samenwerking moet verder gaan en ook doorwerken op het vlak van dienstverlening, gedeelde informatie en doorstroming.
- Samenwerking: samen werken en samenwerken zijn uitdagingen. Elke gemeente moet, wat ook haar grootte en draagkracht is, kunnen meedoen als de gemeente dit wil. Dit impliceert dat indien een groep gemeenten passen in een bepaald project, deze moeten kunnen samenwerken. Binnen de tweedaagse werd dit de ‘Coalition of the Willing’ genoemd.
- Beter: is de definitie over hoe de ‘Coalition of the Willing’ er uit kan zien. Immers, de toets van de verandering moet de verbetering zijn van bestaande of toekomstige dienstverlening. Indien een project voor vier gemeenten een verbetering is en niet voor een vijfde, kan deze operationalisering door de vijfde gemeente worden gebruikt om niet deel te nemen maar de samenwerking tussen de andere vier gemeenten te laten doorgaan.
- Digitale transformatie: de tweedaagse verkoos bewust om niet het begrip ‘digitalisering’ te gebruiken omdat wat zich aandient veel verder gaat dan louter digitaliseren (in plaats van analoog) en het optimaliseren van processen. Dit houdt in dat per definitie ook rekening wordt gehouden met de effecten van digitalisering op de contacten met de burger (zowel digitaal als fysiek), maar evenzeer dat rekening wordt gehouden met wie digitaal niet mee kan. De keuze voor digitale transformatie als hefboom impliceert ook dat de algemeen directeurs er zich bewust van zijn dat deze ontwikkelingen impact hebben op de interne organisatie alsook de functiebeschrijvingen van de medewerker. De digitale transformatie staat met andere woorden niet op zich, maar is (enkel) een hefboom om te komen tot onderstaande:
- Warm, toegankelijke en lokale dienstverlening: dienstverlening moet nabij zijn en burgergericht, zowel inzake haar fysieke als digitale dimensie. Dit impliceert dat deze dienstverlening (fysiek én digitaal) inclusief is, transparant en gericht op ontmoeting.

AANPAK

Om van de 'theorie naar de praktijk' te komen; om te vermijden stil te vallen; en om op de lange termijn te blijven samenwerken, is een eerste projectstructuur bepaald. De deelnemers aan de tweedaagse werden op vrijwillige basis over vijf werkgroepen verdeeld.

Digitale Strategie. De werkgroep Digitale Strategie zorgt ervoor dat vanuit de gedeelde visie een digitale strategie wordt bepaald en van daaruit acties en projecten worden gedefinieerd. Doelstelling van de werkgroep is om een globaal project uit te werken en op verschillende lagen te definiëren wat nodig is. Finaliteit is het indienen van een transformatief streekproject met een grootorde van twee miljoen euro.

Digitaal archief. Alle gemeenten hebben – mede door COVID-19 – versneld de sprong gemaakt naar Office365. Dit leidt tot het snel opzetten van digitale kamers en delen van documenten. Evenwel, geen enkele gemeente heeft een eenduidige strategie waar documenten uiteindelijk te bewaren. Moet nog worden gewerkt met de klassieke mappenstructuur? Met SharePoint? Met een eigen (gedeelde) server? Gebeurt het opzoeken van dossiers uitsluitend via een zoekfunctie? In deze werkgroep willen de gemeenten gebruik maken van de expertise van enkele voorlopers in de regio om gezamenlijk af te spreken hoe in de toekomst documenten worden bewaard. Sommige deelinitiatieven zullen allicht niet passen in een subsidieproject, maar worden niettemin als waardevol geacht omdat het overnemen van een doorgedachte strategie, waardevoller is dan elk een eigen strategie te moeten ontwikkelen.

Regionaal meldpunt. Sommige gemeenten van de regio hebben meldpuntsoftware, anderen niet, nog anderen gebruiken hiervoor de website. Indien vandaag in het weekend iets gebeurt waar een interventie nodig is vanuit het lokale bestuur, leidt dit vaak tot het contacteren van een burgemeester/schep en vervolgens de algemeen directeur. In verschillende gemeenten is dit te weinig gestructureerd uitgebouwd. De werkgroep wil komen tot een gezamenlijk bemand regionaal meldpunt, waarbij bij acute problemen efficiënt, effectief en gestructureerd wordt opgetreden.

Persoonlijk digitaal (sociaal) dossier. Deze werkgroep focust op efficiëntiewinsten die in de sociale sector te halen zijn. Alle gemeenten van de regio stellen vast dat als mensen en gezinnen die verhuizen in de regio, de sociale onderzoeken steeds opnieuw moeten gebeuren, met steeds hetzelfde resultaat. De werkgroep onderzoekt of een project kan worden ingediend, waarbij het sociaal dossier van een persoon/gezin kan worden overgenomen van de buurgemeente, wat moet leiden tot een snellere dienstverlening.

Website van de toekomst. Vandaag wordt in de regio inzake digitale communicatie samengewerkt in het project 'Digitale Regio Kortrijk'. Het DRK-project heeft een gezamenlijk bepaald ambitieniveau. Indien de gemeenten willen komen tot een digitale transformatie, is een sterke digitale inrijpoort nodig mogelijk onder de vorm van een andere website. Doel van deze werkgroep is om een in te dienen project voor te bereiden dat de huidige website future-proof en performanter maakt.

DE WERKSTRUCTUREN

Een volgende uitdaging is om de werkgroepen te verankeren. Het initiatief is vertrokken van Exello Zuid-West-Vlaanderen, het overleg van de algemeen directeurs van de gemeenten. Er is evenwel geen structuur noch omkadering, enkel een maandelijkse rapporteringsvergadering. Om de voortgang van de ambities en doelstellingen te bewaken, zal dit overleg gedeeltelijk moeten worden verbouwd. Er zal maandelijks worden teruggekoppeld op de bestaande vergadering maar ook daarnaast is het wenselijk regelmatig thematische werkvergaderingen te organiseren om de projecten vorm te geven en af te kloppen. Het is ook wenselijk de deelnemers van de tweedaagse op regelmatige basis bijeen te brengen. Het uitbreiden van de groep van de algemeen directeurs met medewerkers was verrijkend en leidde tot een botsing van ideeën.

Voor het meekrijgen van elk individueel bestuur is de algemeen directeur het aanspreekpunt van de op stapel staande trajecten. Hij is verantwoordelijk om de eigen diensten mee te krijgen. Wat moet worden vermeden is dat dit een verhaal wordt die in de lucht hangt maar geen lokaal draagvlak kent.

OPROEPEN GEMEENTE ZONDER GEMEENTEHUIS

De in 2021-2022 voorziene oproepen in het kader van Gemeente Zonder Gemeentehuis zijn een stimulans om verder te werken. De drie types van subsidietrajecten (transformationele projecten met een maximumsubsidie van 2 miljoen; thematische projecten met een maximumsubsidie van 500.000 euro en experimentele proof of concepts met een maximumsubsidie van 150.000 euro) laten voldoende differentiëren en maatwerk toe.

Vandaag zijn vanuit de lokale besturen van de regio Zuid-West-Vlaanderen geen projecten ingediend, wel werd een timing afgesproken richting mei 2022. Dit is meteen een harde deadline gezien het dan de laatste keer is dat een transformationeel project kan worden ingediend. Eind februari moet een blauwdruk klaar zijn en zal een draagvlak worden gezocht voor wie mee wil indienen in mei. Het in te dienen project is dan niet van gemeente X maar van alle lokale besturen van Zuid-West-Vlaanderen.

In de eerste call werd wel door enkele lokale besturen uit de regio als co-indiener ingestapt. Zo nam Harelbeke deel aan een project van Houthalen-Helchteren rond het digitaliseren van de aanvraag van rijbewijzen; nam Deerlijk deel aan een project ingediend door Puurs Sint-Amands over het digitaliseren van een overlijdensakte; en nam Kortrijk deel aan projecten ingediend door Aalter (Lokale data), Antwerpen (parkeerkaart voor personen met een handicap), Gent (automatisch leefloon), Gent (verenigingsloket) en Roeselare (digitaal raadplegen perceelsgebonden informatie)

EERSTE REACTIE CONFERENTIE VAN BURGEMEESTERS OP DE RAPPORTERING VAN DE TWEEDAAGSE VISIEVORMING

De Conferentie meent dat lokale besturen de toegelichte digitale uitdagingen niet uit de weg kunnen gaan. De digitalisering zal gebeuren en het is belangrijk zich daarop tijdig en goed voor te bereiden. Het is positief dat de algemeen directeurs hier het voortouw hebben genomen.

De Conferentie neemt akte dat er sedert de tweedaagse al veel is gebeurd. Het is waardevol dat er een strategie op tafel ligt om de ideeën en ambities in de praktijk om te zetten.

De Conferentie stelt vast dat nog niet in elke gemeente het beleid op de hoogte is van de voorgestelde aanpak, of vandaag bereid is deze te ondersteunen. Zo wordt ondermeer verwezen naar de impact op personeel. In verschillende steden en gemeenten is wel al een briefing gebeurd door de algemeen directeur naar het beleid en wordt al gewerkt aan een draagvlak bij de diensten. Uiteraard moet het initiatief nog concreter worden - wat deel uitmaakt van de voorgestelde aanpak.

De Conferentie acht het essentieel dat binnen elke gemeente van de regio de algemeen directeur 100% mee is in de oefening. De Conferentie acht het wenselijk dat de komende weken bij alle gemeenten wordt gepolst of er op het niveau van zowel beleid als diensten eventuele issues en randvoorwaarden zijn. Aan de initiatiefnemers wordt gevraagd hierover de Conferentie te briefen, bij voorkeur via een nota.

Om de toetsing met de gemeenten aan te gaan, acht de Conferentie het aangewezen de presentatie te vertalen in de vorm van een nota die resulteert in concrete vragen aan de gemeenten en vervolgens de gevraagde engagementen (op niveau politiek en ambtelijk) expliciteert. Deze nota wordt bij voorkeur overgemaakt aan het College van Burgemeester en Schepenen, en kan de basis vormen van verdere gesprekken met de gemeenten.

De Conferentie is er zich bewust van dat deze oefening extra werk vraagt waarvoor niet overal voldoende tijd en ruimte is. De Conferentie acht het wenselijk dat alle gemeenten meewerken. De uitdagingen zijn van die aard dat ze uiteindelijk elke gemeente aanbelangen. Met een goede aanpak kan het hele traject resulteren in positieve effecten in alle gemeenten, met daarbij respect voor de eigenheid van de gemeenten. De ene gemeente kan daarbij de andere meetrokken.