

## CASES DEEP DIVE TRAJECT SHIFT

9 cases werden geselecteerd om verder mee aan de slag te gaan binnen het deep dive traject. Er zitten een drietal ruime cases bij wat ervoor zal zorgen dat hier deelcases ontstaan. De cases worden hieronder omschreven zoals wij deze ontvingen. Het is de bedoeling om deze in een eerste fase verder te gaan uitdiepen en consensus te vinden over de scope.

1. Opvolging (nieuwe) medewerker	2. Optimale informatiearchitectuur	3. Project-management
4. Optimalisatie financiële processen	5. Gebouwen-, materiaal- en voertuigenbeheer	6. Regio-bibliotheekwerking
7. Optimalisatie sociale dienst	8. Optimalisatie vakantieaanbod	9. Digitaal crisisplatform
10. ?		

Staat de case die jij indiende of waar jij op intekende niet bij deze cases? Dat wil niet zeggen dat we deze niet interessant of belangrijk vinden! Om het leerproces te maximaliseren werd echter gekozen voor deze 9. Op het startevent kunnen de deelnemers die zich echt niet kunnen vinden in deze 9 cases zich verzamelen en brainstormen over 1 gezamenlijke case waarmee men aan de slag wil gaan. Deze wordt dan case nummer 10.

Hieronder vind je ook de reden waarom we sommige cases niet meenemen in de uitwerking van de cases binnen het deep dive traject. **Niets belet je om de case alsnog uit te werken** aan de hand van onze handleiding of een andere methodiek (maar dan zonder de interventie van de docenten). We geven ook hier en daar enkele reeds bestaande projecten rond hetzelfde thema. Zo kan je ook daar te rade gaan om jouw uitdaging aan te pakken.

Veel succes!

## WEERHOUDEN CASES

### 1. OPVOLGING (NIEUWE) MEDEWERKER

Deze case is een samenvoeging van 4 cases. Het is een breed onderwerp, maar kan na scoping onderverdeeld worden in enkele subcases met subgroepen. Het is belangrijk dat de subcases met elkaar in contact blijven zodat middelen, visie en tools op elkaar afgestemd worden. Daarom wordt dit als 1 case aanzien.

De case gaat over de opvolging van het volledige on- en offboarding traject van medewerkers. Hieronder vallen de logistieke zaken, hardware, logins, rechten, inhoudelijke info, opleidingen, koppeling sociaal secretariaat,... **Het doel is te komen tot een gestroomlijnd en performant proces.** Een bijkomstigheid (en mogelijks ook voorwaarde) is een digitale ondersteuning van personeelbeheer / digitalisering personeelsdossiers en de mogelijkheid tot opvolging en centralisatie van rechten en rollen (tevens ingediende cases).

Er zijn heel wat diensten bij dit proces betrokken. Ga bij de uitwerking van deze case zeker ook te rade bij andere (openbare) organisaties (vb stad Roeselare).

### 2. OPTIMALE INFORMATIEARCHITECTUUR

**De case gaat over de omschakeling naar een moderne werkplek.** Hoe voorzien we een goede omschakeling naar informatiebeheer via Teams en Sharepoint? Hoe bekomen we tot een overzichtelijke mappenstructuur en hebben we dit überhaupt nog nodig? Hoe vinden we draagvlak bij onze medewerkers bij deze grote verandering?

Deze case is een samenvoeging van 4 cases en sluit aan bij een traject binnen atelier 3 van SHIFT. Daar werd duidelijk dat verschillende besturen extra willen inzetten op digitaal informatiebeheer. De uitwerking van deze case kan dienen als voortraject. De praktische implementatie en opzet van de digitale architectuur volgt het concept en de visie die bij deze case vormgegeven wordt. Er bestaan reeds goede praktijken binnen en buiten de regio waar er bij de uitwerking van de case te rade kan gegaan worden.

Een mogelijk subcase is het communicatieluik dat hierbij komt kijken (ook een ingediende case). Hoe kunnen we een laagdrempelig intranet opbouwen met efficiënte onderhoudsprocessen dat past binnen deze informatiearchitectuur?

### 3. PROJECTMANAGEMENT

De case inzake projectmanagement sluit heel nauw aan bij de case rond optimale informatiearchitectuur. Hou bij de uitwerking rekening met elkaars traject. Deze case is een samenvoeging van 2 cases. **Het doel is het bekomen van een optimale flow inzake projectmanagement.** Dit enerzijds om het project tot een goed einde te brengen en anderzijds om de verschillende projecten over de gehele organisatie op te volgen en op elkaar af te stemmen. Het is binnen deze case een meerwaarde om de oplossing op regionaal niveau te bekijken. Zo ontstaat een overzicht van alle projecten uit de regio wat samenwerking bevordert.

### 4. OPTIMALISATIE FINANCIËLE PROCESSEN

Deze case is een samenvoeging van 5 gelijkaardige cases. Het is een breed onderwerp, maar kan na scoping onderverdeeld worden in enkele subcases met subgroepen. Het is belangrijk dat de subcases met elkaar in contact blijven zodat middelen, visie en tools op elkaar afgestemd worden.

Daarom wordt dit als 1 case aanzien. Door krachten te bundelen kunnen we leveranciers overtuigen om implementaties die vloeien uit de case(s) te voorzien of versneld mogelijk te maken.

De case gaat enerzijds over het onderzoeken van de mogelijkheden tot digitalisering van de financiële processen in de ruimste zin. Anderzijds werden ook een paar zeer concrete uitdagingen naar voor geschoven: proces onkostenvergoeding personeel, proces controle inkomende facturen, flow goedkeuring aankoop en proces beleidsrapporten. **Het doel van de case is het optimaliseren van interne processen en efficiëntiewinst halen binnen financiële diensten en bij uitbreiding de gehele organisatie.**

Eén groep kan afstemming zoeken inzake prioriteiten en samenwerking voor financiële rapportage terwijl andere groepen zich focussen op de uitwerking van 1 specifieke flow.

## 5. GEBOUWEN-, MATERIAAL- EN VOERTUIGENBEHEER

Deze case is een samenvoeging van 3 cases. Het is een breed onderwerp, maar kan na scoping onderverdeeld worden in enkele subcases met subgroepen. Het is belangrijk dat de subcases met elkaar in contact blijven zodat middelen, visie en tools op elkaar afgestemd worden. Daarom wordt dit als 1 case aanzien.

De case gaat over het verhuren en reserveren van zalen, vervoersmiddelen en materiaal aan medewerkers, burgers en verenigingen. Er wordt onderzocht hoe werkplekken, vergaderzalen, dienstencentra, sportcentra en alle andere mogelijke locaties die kunnen gebruikt worden door derden optimaal kunnen beheerd en geboekt worden. Gekoppeld hieraan zoeken we het optimale proces inzake stocktelling/inventaris, leveringen van materiaal, registratie van beschadiging, handleiding bij gebruik,... **Het doel van de case is komen tot een efficiënte en duurzame inzet van zowel locaties, materiaal en personeel.** En hoe kan een regionale aanpak een extra meerwaarde vormen voor de burger / medewerker?

## 6. REGIOBIBLIOTHEEKWERKING

**Deze case wil innovatieve diensten aan de burger aanbieden en interne efficiëntiewinst creëren.** Dit door het delen van expertise maar ook enkele specifieke processen aanpakken zoals het afstemmen van collectiesoftwarepakket, afstemmen reglementen (processen en retributies), toegang verbreden tot digitale collectie,....

## 7. OPTIMALISATIE SOCIALE DIENST

De case werd ingediend als 'digitaliseren sociale dossiers'. Er zijn veel voorwaardelijke processen betrokken om dergelijk digitaliseringstraject te implementeren. De case wordt opengetrokken tot 'optimalisatie sociale dienst' om in de eerste fase na te gaan wat wordt bedoeld met 'digitaliseren sociale dossiers', welke processen betrokken zijn, welke impact we hebben en op wie en hoe we met dit alles efficiënt aan de slag kunnen om de sociale dienst op zich optimaler in te zetten. Neem hierbij zeker de verschillende betrokken organisaties mee en bekijk de mogelijkheden op regionaal niveau. Zijn er goede praktijken in andere besturen? **Het doel van de case is om te komen tot een optimale flow die het digitaliseren van sociale dossiers mogelijk maakt en efficiëntiewinsten creëert door in te zetten op randvoorwaarden.**

## 8. OPTIMALISATIE VAKANTIEAANBOD

Er is een versnipperd aanbod inzake vrijetijdsactiviteiten. Dit zowel lokaal (per dienst) als regionaal. De case wil het aanbod voor ouders en kinderen makkelijker maken. **Het doel is te**

**komen tot beter informatie en inschrijvingsmogelijkheden.** Er is een link met het BOA-decreet. Binnen een GZG-project is er een tool in ontwikkeling. Het is de bedoeling van de case om de vraag te definiëren en op die manier te bekijken of de tool tegemoet komt aan de vraag en de meest optimale situatie ter implementatie te creëren. Het is van belang om de processen op elkaar af te stemmen en aan visievorming te doen.

## 9. DIGITAAL CRISISPLATFORM

**Deze case heeft tot doel het voorzien van een toegankelijk platform in crisissituaties.** Op die manier heeft men op een gemakkelijke manier alles bij de hand te hebben, zonder een beroep te moeten doen op screenshots, overal verspreide instructies en wachtwoorden van allerlei verschillende platformen. Indien crisiscommunicatie of andere acties nodig zijn kan makkelijk teruggegrepen worden naar het platform. Er zijn heel wat interne, maar ook externe diensten (politie, brandweer, ..) betrokken bij deze case waardoor de uitwerking een meerwaarde is voor de gehele regio.

## NIET WEERHOUDEN CASES

### a. WEGENS GEEN OF TE WEINIG INSCHRIJVERS

- *Klantgerichte burgerzaken*
- *Online hulpverleningsplan implementatie*
- *Efficiënte activiteitenintegratie*
- *Doorverwijzingstool voor vragen*

Bij deze case kwam ook de meertaligheid aan bod. Hiervoor verwijzen we naar Groep Ubuntu die een tool wil ontwikkelen om real time vertaling tijdens gesprekken mogelijk te maken.

- *Optimalisatie omgevingsvergunningen*

Mechelen wil samen met 69 deelnemende lokale besturen voor burgers en professionelen met omgevingsvragen een digitaal platform creëren waarop ze op eenvoudige wijze [omgevingsvragen](#) kunnen stellen en opvolgen.

Maarkedal werkte een project af voor burgers die een [inname van het openbaar domein of een evenement](#) willen aanvragen. De aanpak biedt een volledig digitale behandeling van de vergunningen voor inname openbaar domein en evenementen door een digitaal portaal aan te bieden waar de aanvrager transparant zijn aanvraag kan doen, zijn vergunningen kan opvolgen en kan afhaken wanneer ze definitief zijn:

- *Online dienstverlening buiten de kantooruren*
- *Werkplanning-, opvolging en – rapportering*
- *Automatische tijdsregistratie per project*
- *Duurzame mobiliteit*

Indien het gaat over uitleensystemen wil Leiedal graag meedenken.

- *Postregistratie*

Er bestaat hiervoor heel wat software. Eventueel kan een ander bestuur een goed werkend proces delen. Neem ook eens een kijkje op het [VlaVirGem-platform van V-ICT-OR](#) om te zien wie welke software gebruikt en wat ze ervan vinden.

- *Laagdrempelige infovideo per dienst*
- *Backoffice woon- en energieloket*

## b. AANGEZIEN ZE REEDS MEEGENOMEN WORDEN IN EEN SHIFT-ATELIER

- *Automatisatie dataopvolging zorg en welzijn*
- *Centrale informatie dak- en thuisloosheid*
- *Efficiënte gegevensdeling met verschillende IT tools*

Deze 3 cases worden behandeld in [atelier 4 – data](#). Filip onderzoekt de mogelijkheid om data op een toegankelijke manier te ontsluiten. Ook datasets van W13 en Leiedal worden hierin meegenomen.

- *Centraal meldpunt voor de burger*

Deze case wordt meegenomen in [atelier 1](#) van SHIFT. Sarah werkt samen met de besturen in de coalition of the willing een concept uit van één centraal meldpunt. Zowel de front voor de burger als de dispatching achterliggend komt hier aan bod.

- *Verzamelen en bijhouden van mobiliteitsdata*

Deze case is onderdeel van [atelier 4 – data](#). Binnen de mijlpaal Mobiliteit wordt een gedeeld platform opgezet om data inzake mobiliteit te verzamelen, op te schonen en te ontsluiten.

- *Uniformiteit binnen datamanagement*

In [atelier 4 – data](#) werd een regionale strategie op data afgeklopt. Deze zorgt voor uniformiteit binnen dataprojecten.

- *Archivering*

Een aantal ingediende cases focussen zich op archivering. De weerhouden case 'optimale informatiearchitectuur' ondervangen we gedeeltelijk het digitaal bijhouden van dynamische stukken. Binnen atelier 3 is een project lopende waarbij enkele gedeelde profielen aangeworven worden voor papieren en digitaal archief. Het gehele archiefstuk wordt onder de loep genomen en goede praktijken uit de regio en daarbuiten worden opgeschaald. Zaken als bewaartermijnen, koppeling register, link naar notariële aktes en plannen,... (cases die ingediend werden) nemen we mee binnen dit traject.

## c. ANDERE REDENEN

- *Betere klantervaring vrije tijdsdiensten*

met als cases 'doelgroep analyse sporters', 'digitalisering subsidieaanvragen sportverenigingen', 'centralisatie basiserkenning verenigingen', 'automatisatie MIA kwartaalafrekening Uitpas'.

Deze cases hadden weinig of geen inschrijvers en werden om deze reden gebundeld. Het zijn allemaal interessante processen. Er loopt reeds een project met dezelfde insteek. De uitkomst moet opschaalbaar zijn. Leuven, Brugge, Dendermonde en Kortrijk willen een [digitale aanvraag- en beheeromgeving](#) creëren voor een breed aanbod van lokale subsidies zodat het makkelijker wordt voor verenigingen en

organisaties om subsidies aan te vragen en voor lokale besturen om aanvragen te verwerken.

Indien deze processen aangepakt worden is het heel belangrijk om zowel de medewerker als de gebruiker (burger, vereniging) mee te nemen in het gehele proces.

- *Automatisatie dossieropmaak*

De case vertrok van een technologie, zijnde AI. We vertrekken de cases vanuit een uitdaging en niet enkel vanuit de mogelijkheden van een tool. We koppelen deze case met de weerhouden case inzake projectmanagement.

- *Planning poetshulpen*

Er waren weinig inschrijvers voor deze case. Daarnaast gaat het vooral over implementatie van bestaande software. We raden aan om te gaan kijken bij andere organisaties en hun aanpak evalueren om eventueel te implementeren. Eventueel kan een samenwerking ontstaan voor aankoop, implementatie, opleidingen...

- *Adressenbeheer*

Binnen het GZG-project 'website van de toekomst' doorloopt men een oefening m.b.t. datasets. Het is belangrijk om steeds te koppelen met de authentieke bron. Zo is er geen dubbele opslag en blijft alle info up to date. Deze case zien we als een interessant data-traject.

- *Interne communicatie*

We nemen deze case mee als uitloper van de weerhouden case 'optimale informatiearchitectuur'.

- *Optimalisatie subsidieaanvragen*

De 2 cases die we ontvingen gingen specifiek over sport en omgeving. Er waren slechts weinig inschrijvers. Daarnaast kunnen we ook hier verwijzen naar het project: Leuven, Brugge, Dendermonde en Kortrijk willen een [digitale aanvraag- en beheeromgeving](#) creëren voor een breed aanbod van lokale subsidies zodat het makkelijker wordt voor verenigingen en organisaties om subsidies aan te vragen en voor lokale besturen om aanvragen te verwerken.

Ook het [Family ProEf-project](#) is hier een mooi voorbeeld.

- *Performant geo-loket*

Bij deze case leggen we de link met het intergemeentelijk GIS overleg en het project website van de toekomst. Deze case zien we tevens als een data-traject.

- *Digitaal loket overlijden*

Er is reeds een project lopende dat tegemoet komt aan de opgegeven inhoud van de case. Zowel als [conceptstudie](#) als [implementatie van het concept](#) waarbij verschillende steden het huidige proces van aangifte van een overlijden willen vereenvoudigen en digitaliseren om een lichter en sneller administratief proces aan te bieden aan de nabestaanden van de overledene, de artsen die de overlijdens vaststellen, de uitvaartondernemers, de crematoria, de gemeenten en de hogere overheden.