

# Programma Goesting

Dienstverlening en digitale  
transformatie



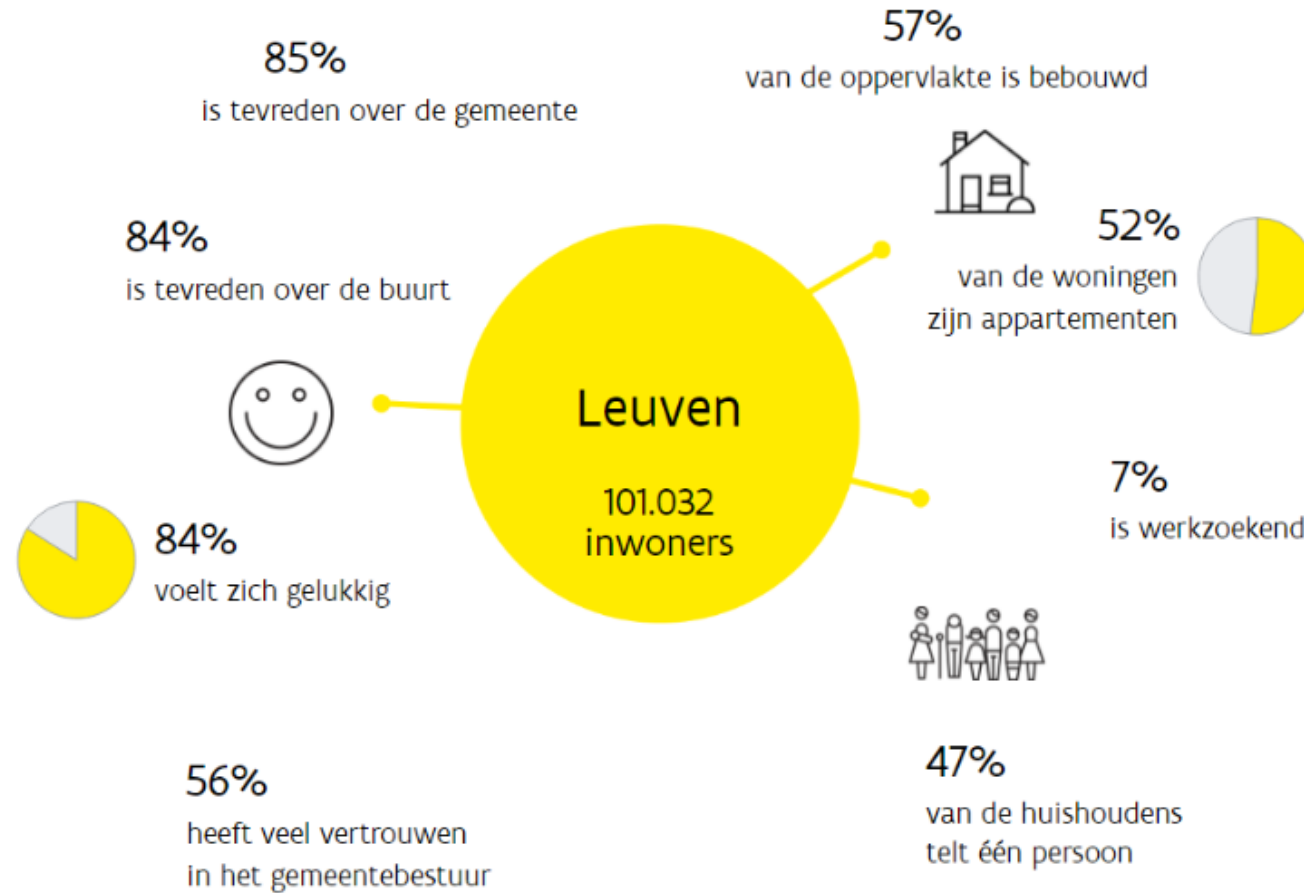
leuven



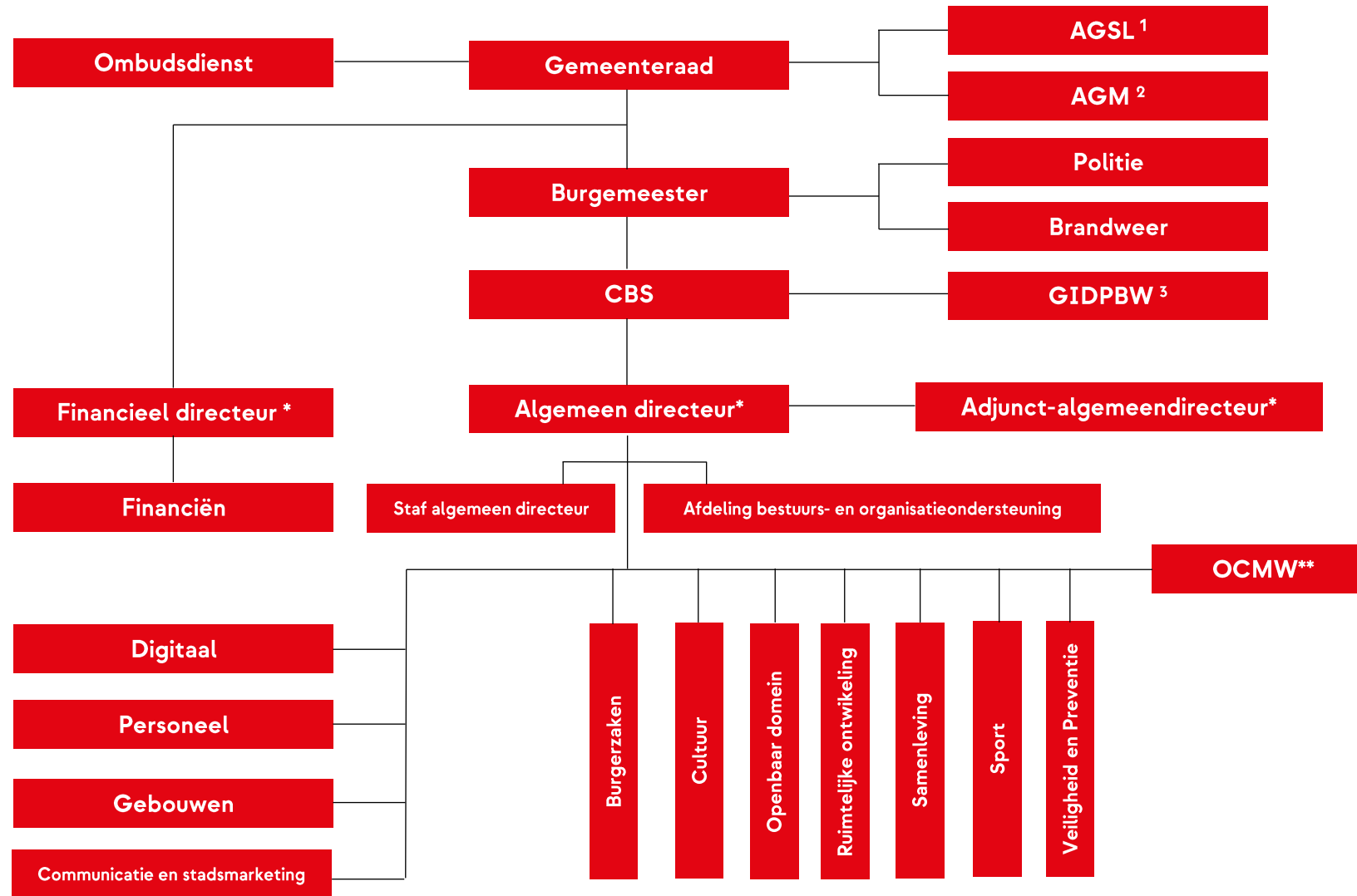
**Maak kennis met onze  
organisatie**



# Nieuwsgierig naar Leuven 🔍



# Organogram



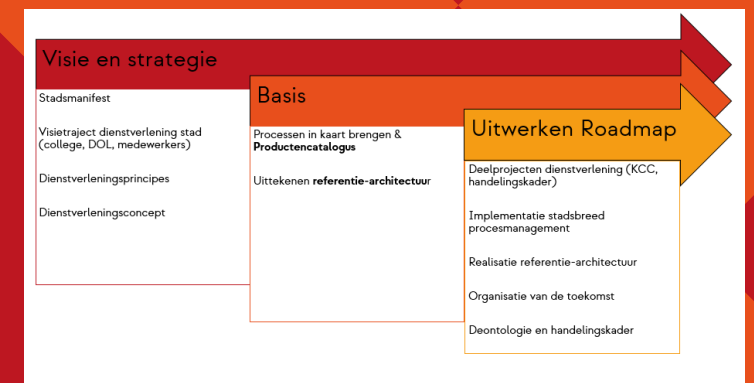
(1) Autonomo gemeentebedrijf Stadsontwikkeling Leuven - (2) Autonomo gemeentebedrijf museum (M-Museum Leuven)

(3) Gemeenschappelijke Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk

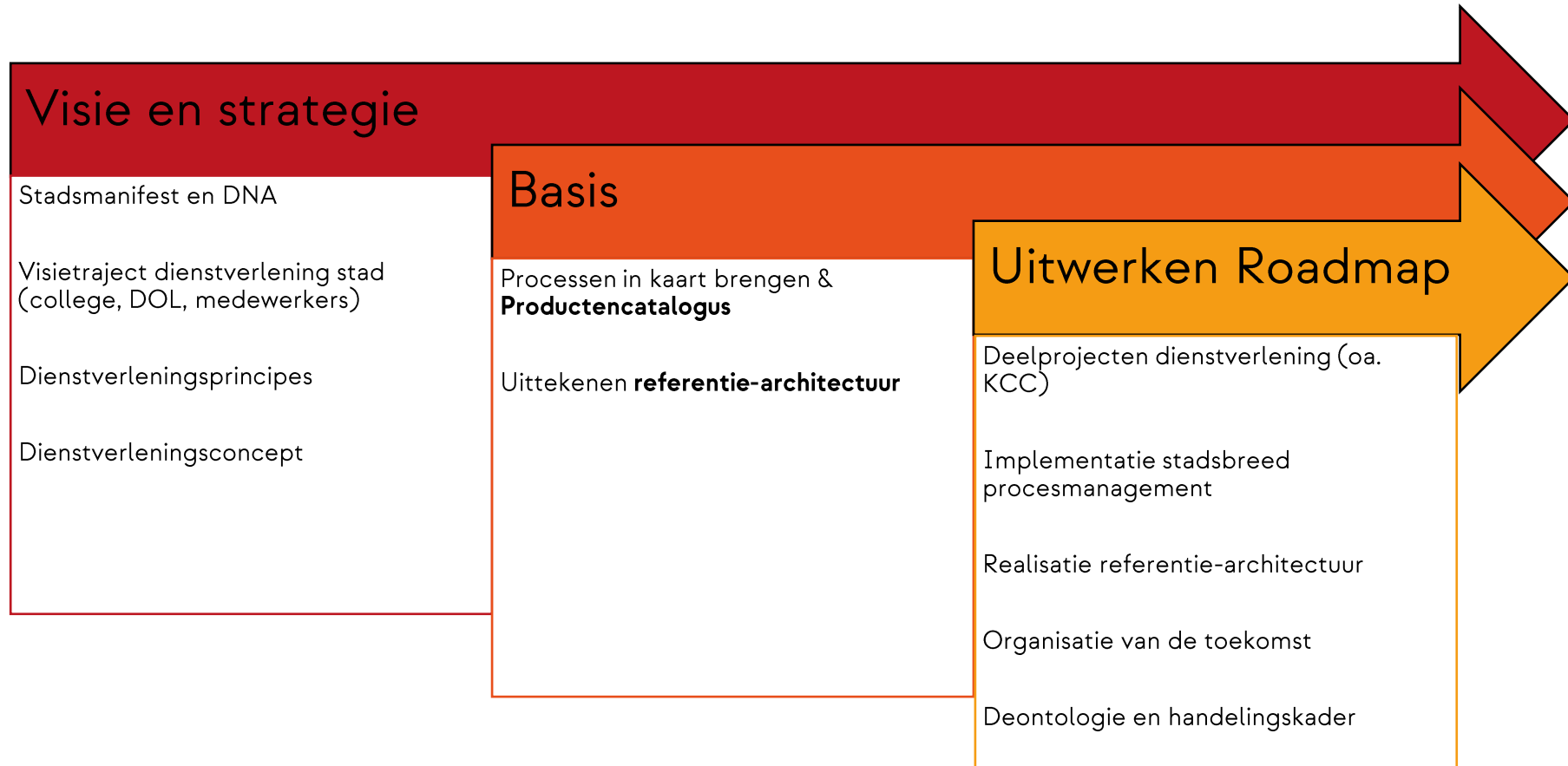
(4) (\*) Functies waaraan het lidmaatschap van het managementteam verbonden is (zowel MAT stad als OCMW)

(\*\*) OCMW valt bestuursmatig onder OCMW-raad en Vast Bureau - qua ambtelijke leiding dezelfde als de stad

# Visievorming dienstverlening



# Aanpak traject 2021



# Ons DNA

## Ons stadsmanifest

Leuven is je hoofd- en je hartstad.

We verbinden het warme en het slimme,  
het lokale en het internationale.

We zijn tijdreizigers, samen onderweg van een straf verleden  
naar een buitengewoon morgen voor iedereen.

We zijn een stad van mogelijkheden.  
Een stad die liever ja zegt dan nee.

Wie hier toekomt, is thuis. Hier blijf je groeien.  
We geven om elkaar, we laten niemand los.

We hebben een open en onbevangen blik op de wereld.  
We verleggen grenzen door samen te werken,  
door mensen en ideeën te verenigen.

Met dezelfde positieve houding ijveren we tegelijk  
voor het wereldklimaat en een beter leefklimaat.

We zijn een stad van de wereld.  
Hier, met een grenzeloos vertrouwen,  
voelen meer dan 170 nationaliteiten zich thuis.

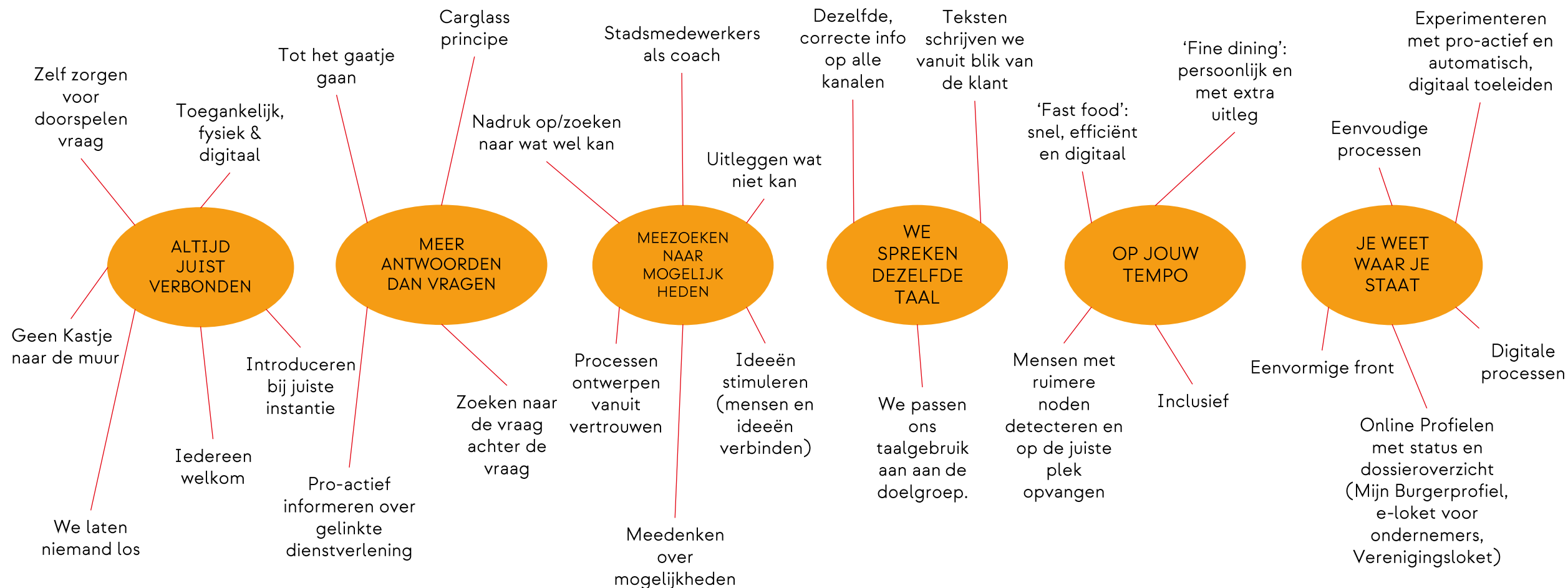
Door baanbrekende vernieuwing en slimme innovaties  
werken we aan een betere wereld.

We zijn 'forever young', van hart en van geest.  
Met onze jonge dynamiek willen wij een voorbeeld zijn.  
De wereld inspireren en tonen hoeveel er wel kan.

## Onze waarden

- **Onbevangen**  
We zijn open en zonder vooroordelen.
- **Samen**  
We omarmen diversiteit en bundelen onze krachten.
- **Baanbrekend**  
We hebben lef en durven richtingaangevend te zijn.
- **Geëngageerd**  
We zorgen voor morgen en gaan de grote uitdagingen aan.
- **Respectvol**  
We geven iedereen kansen.
- **Zorgzaam**  
We laten niemand in de steek.

# Dienstverleningsprincipes





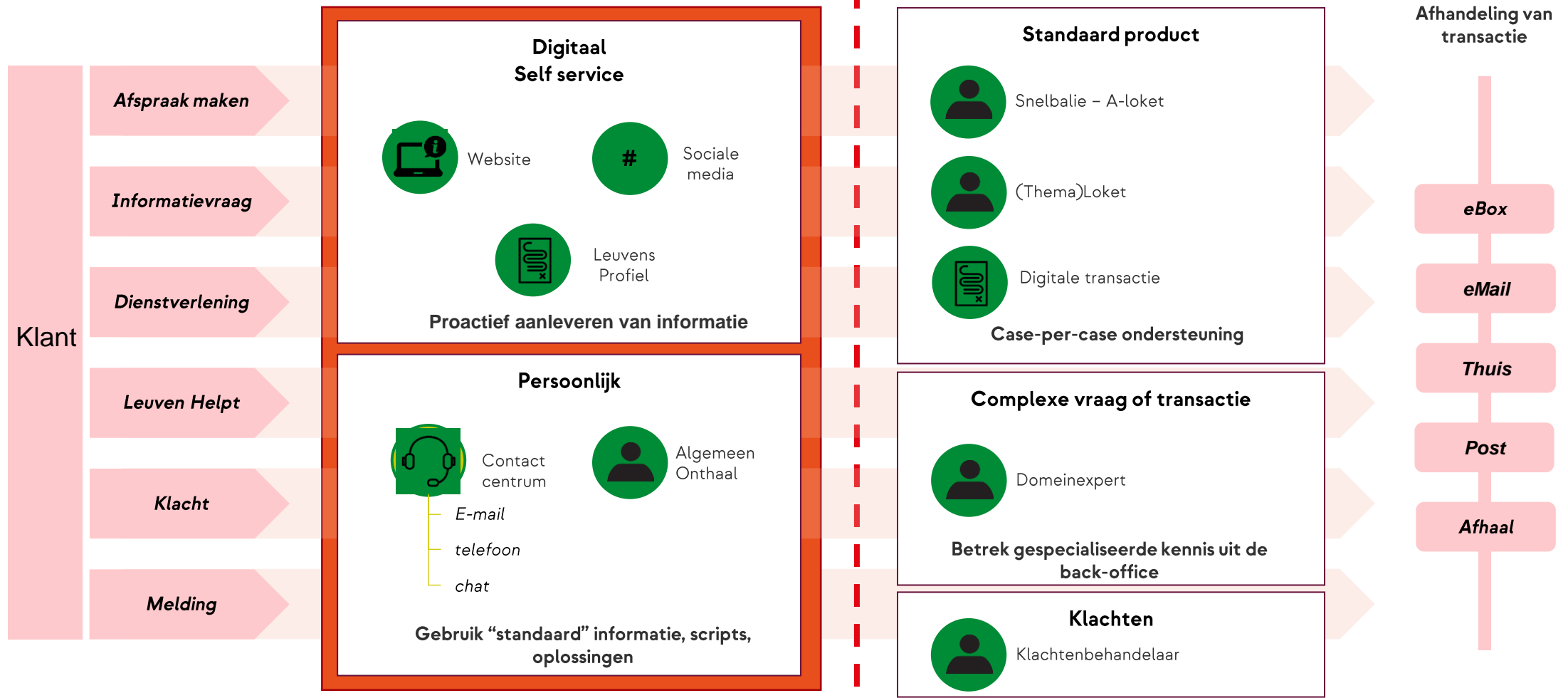
# Dienstverleningsconcept

FRONT - EERSTE LIJN

Consistente informatie - PDC

TWEEDE LIJN

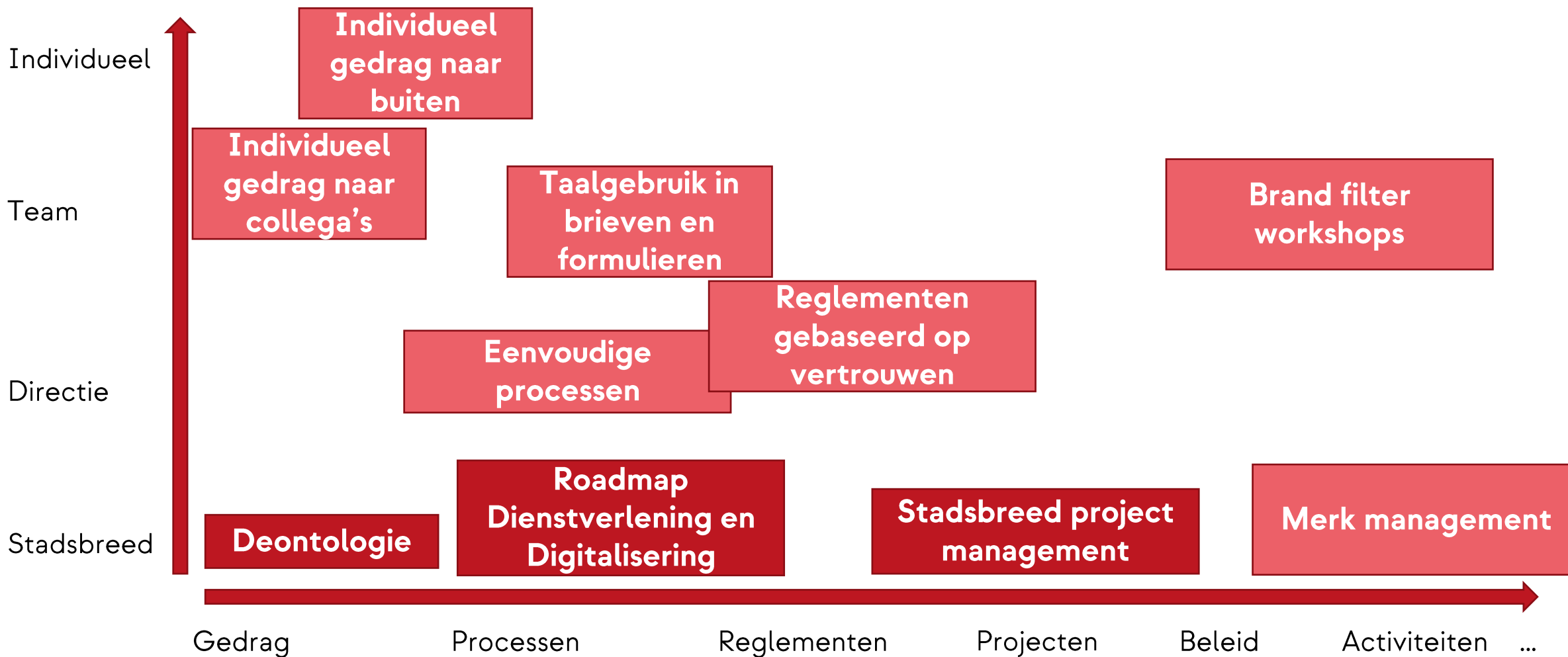
Transactie - dossiergebonden informatie



Data als brandstof, Digitale fundamenten als motor

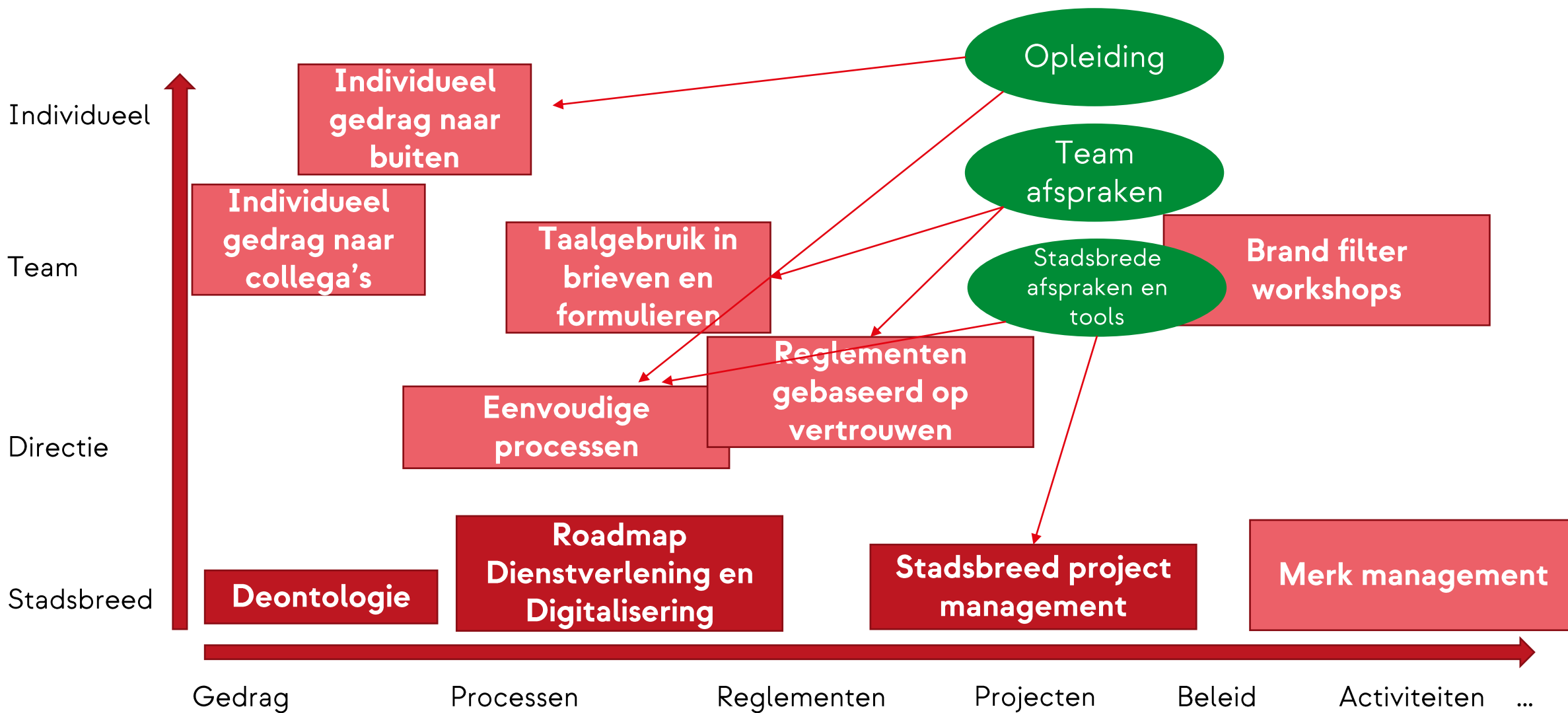
# DNA en principes doorvertalen op verschillende niveaus

## Aspecten en focus



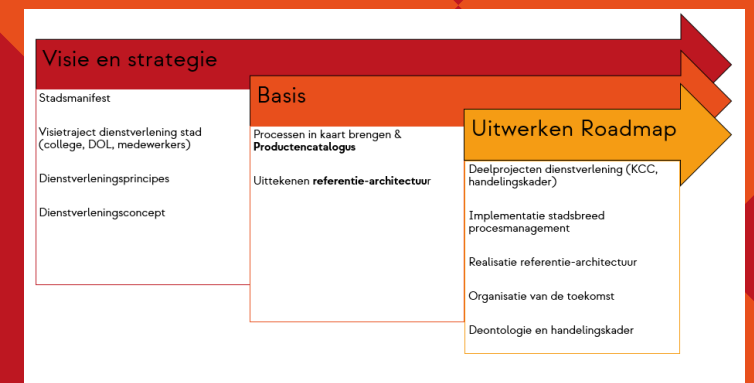
# DNA en principes doorvertalen op verschillende niveaus

## Aspecten en focus



# 2. De basis

## Productencatalogus en Digitale Organisatie Architectuur



# 1. Productencatalogus



Q1 '21

Opmaak productenlijst

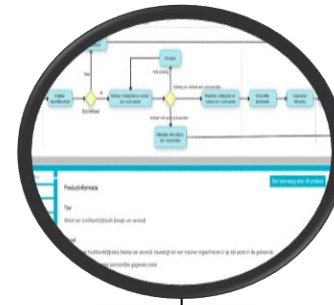
Meer dan 500 producten in kaart gebracht



Q2 - 4 '21

Input PDC

Start stelselmatige input van productfiches in productencatalogus.



2022

Nazicht fiches

Alle fiches worden nagelezen en met producteigenaars afgestemd.  
**Work in progress.**



2023

Doorstroom website

In 2022 wordt bekeken hoe productinformatie kan doorstromen naar website ivf 'multikanaal content management'

# 1. Productencatalogus

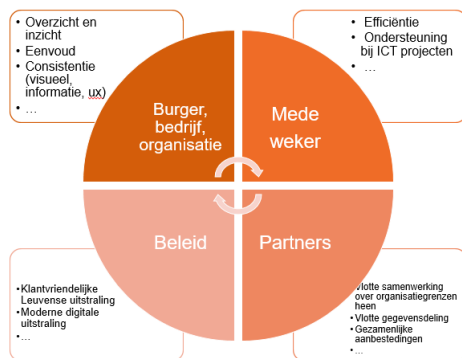
## Waarom een productencatalogus?

- Zicht op wat we doen en aanbieden aan verschillende gebruikers (burger, ondernemer, bezoeker, vereniging,...)
- Zicht op gelijklopende, 'generieke' processen en digitaliseringsmogelijkheden
- Basis voor multi-kanaal content management:
  - ◆ Kennisbank met informatiefiches over al onze producten voor klantencontactcentrum
  - ◆ Basisteksten per product voor web en andere kanalen (extern en intern)
  - ◆ Centraal actualiseren ifv gelijke info op elk kanaal
- Input voor Interbestuurlijke Producten- en DienstenCatalogus (IPDC): voedt Rechtenverkenner, Single Digital Gateway,...

# 2. Digitale Organisatie Architectuur

## Overzicht aanpak

### 1. Stakeholders en verwachtingen bepalen



Juni '21

### 2. Bepalen architectuurprincipes + governance uittekenen

BUSINESS	DATA	APPLICATIES	INFRASTRUCTUUR
Eenvoud en efficiëntie voor de klant, medewerker en de organisatie	Flexibele datastromen, unieke bronnen	Uitbouw van een set van generieke, herbruikbare componenten	Future proof infrastructuur
Proces verbeteren vooraf in digitaliseren	Single source of truth: vastleggen unieke databronnen	Consuly or explain bij gebruik componenten	Cloud strategie
Gebruikersgemak en situational in front- en backoffice	Vlotte datastromen dankzij datauitwisselingsplatform	Vertrek van generieke processen voor uitbouw componentenplan	Informativiteit
Only once	Consequent beheer databronnen	Flexibiliteit en openheid van toepassingen	Disaster recovery
Een portaal, Single Sign-On	Aansluiten van data infrastructuur aan real-time dataplatform	Voortschrijdende organisatie	Sterk gebruikersbeheer, rollen en machtigen

September '21

### 3. Architectuurvisie uittekenen + fundamenten



November '21

### 4. Roadmap obv prioriteiten



December '21

Lopende projecten als piloot en leertraject (ticketing,...)

# 2. Digitale Organisatie Architectuur Principles

## BUSINESSPRINCIPES

- B1. Klant staat centraal
- B2. Vertrek vanuit generieke processen
- B3. Eigenaarschap processen
- B4. Proces optimalisatie
- B5. Continuïteit van de dienstverlening
- B6. Ruimte voor innovatie
- B7. Toegankelijkheid en intuïtiviteit
- B8: Interbestuurlijke samenwerking

## DATA PRINCIPES

- D1. Eigenaarschap van data
- D2. Gebruik van open datastandaarden
- D3. Only Once principe
- D4. Single source of truth
- D5. Inzicht-gedreven organisatie
- D6. Informatieveiligheid en privacy

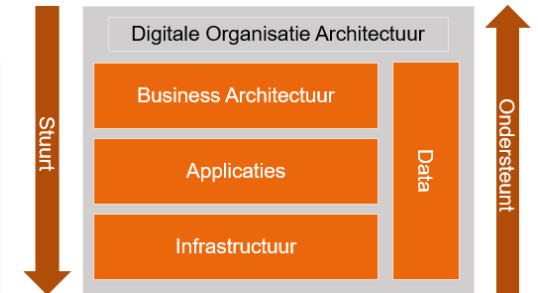
### DOA PRINCIPES – STAD LEUVEN

## APPLICATIE PRINCIPES

- A1. Streven naar eigenaarschap applicaties
- A2. Reuse before buy, before build
- A3. Bibliotheek van digitale bouwstenen obv generieke processen/productgroepen

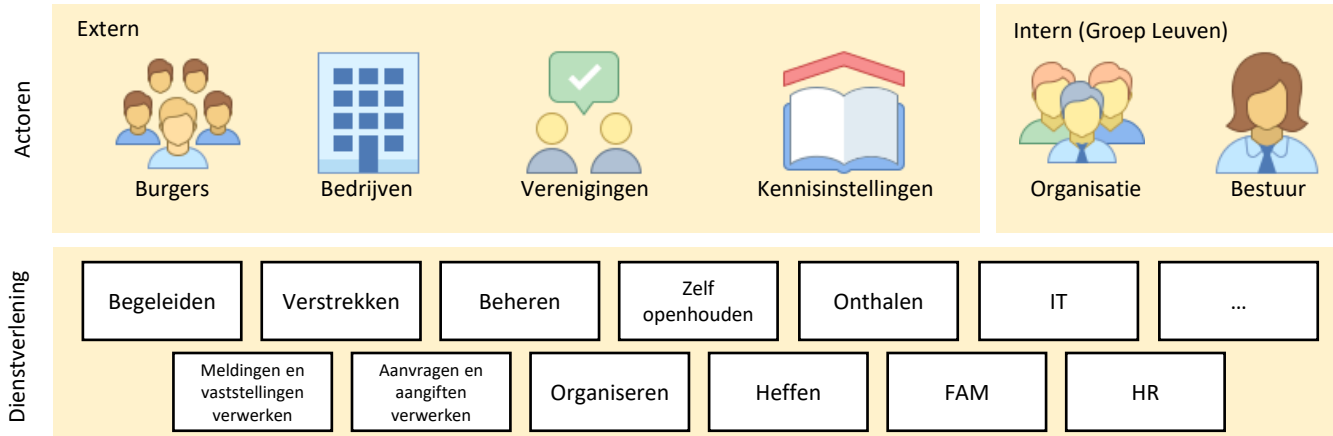
## INFRASTRUCTUUR PRINCIPES

- I1. Schaalbare en duurzame technologie-architectuur
- I2. Strategische kader mbt cloud en on premise opslag
- I3. Beveiliging IT-landschap
- I4. Interoperabiliteit
- I5 Vendor lock-in vermijden

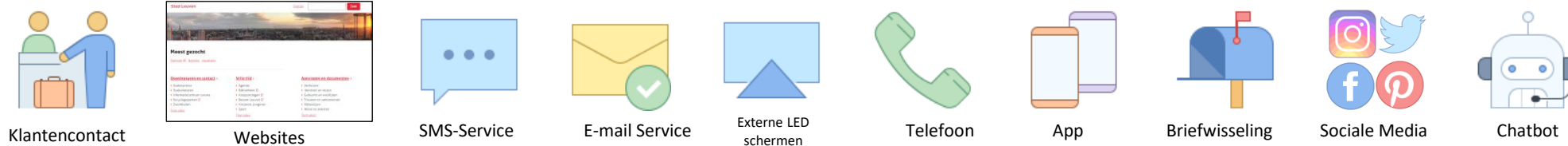




# Architectuurvisie (2021)



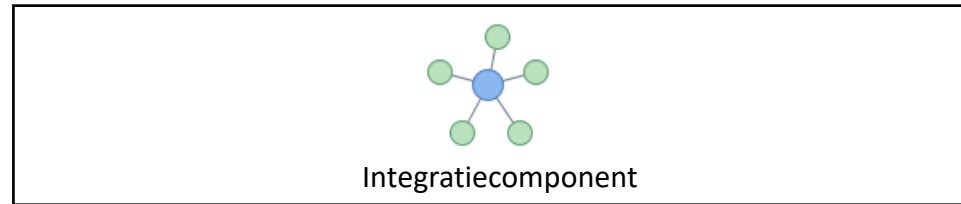
Interactiekanaalen



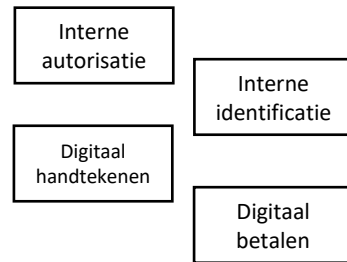
Publieke ICT bouwstenen

- Identificatie en authenticatie**
  - Vlaams Toegangsbeheer (ACM)
  - Vlaams Gebruikersbeheer (IDM)
- Gegevens**
  - Vlaamse authentieke gegevensbronnen
- Dienstverlening**
  - Mijn burgerprofiel
  - Ondernemers & verenigingen loket
  - Federale e-box
  - Digitaal Factureren
  - Digitaal handtekenen
  - Digitaal betalen
  - Digitaal Archief Vlaanderen
- Interconnectiviteit**
  - Vlaamse dienstenintegrator (MAGDA)
  - KSZ dienstenintegrator

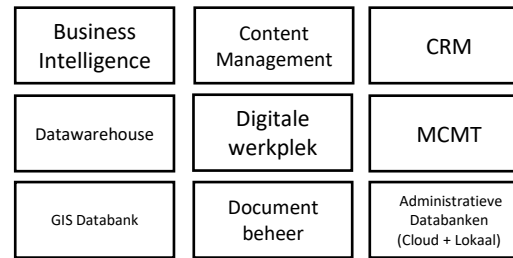
Integratie



Interne bouwstenen



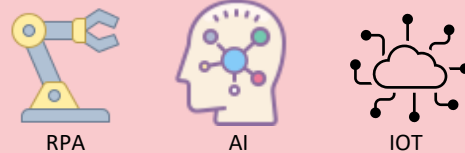
Fundamenten



Backoffice Toepassingen



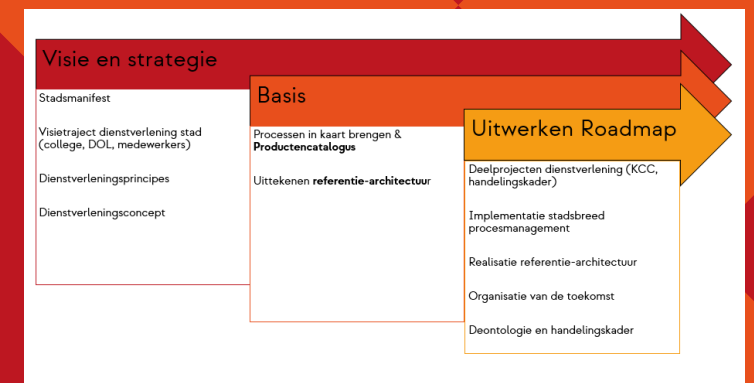
Innovatie



Lokale infrastructuur



# 3. Roadmap 2022-2025



## WERF 1

### **De eengemaakte persoonlijke front: het klantencontactcentrum**

We zorgen dat mensen altijd juist terecht komen en begeleiden wie dat wenst.

## WERF 2

### **Digitale front op maat**

We zorgen voor een eengemaakte, toegankelijke digitale front, met de gebruiker centraal.

## WERF 3

### **Eenvoudige, klantgerichte en digitale processen**

We bundelen processen en pakken ze aan vanuit het perspectief van de klant.

## WERF 4

### **Digitale bouwstenen als motor, data als brandstof**

We creëren digitale bouwstenen die aaneengeschakeld kunnen worden tot betekenisvolle digitale processen.

## WERF 5

### **Toekomstgerichte organisatie**

We zetten in op governance, talentontwikkeling en veranderingstrajecten.

	2022	2023	2024	2025
<b>Persoonlijke front</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>°KCC</li> <li>Uitbreiden afspraken + online</li> <li>Vraagregistratie en doorstroom naar diensten en Leuven Helpt</li> <li>Multi-kanaal content management opzetten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociale media</li> <li>Whatsapp</li> <li>Ondersteuning digitale aanvragen</li> <li>Fysiek infopunt stadskantoor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chat</li> <li>Lokale infopunten</li> </ul>	
<b>Digitale front</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse en Bestek website</li> <li>Piloot e-box</li> <li>Analyse profiel vs MBP</li> <li>Onderzoek V-loket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal toeleiden</li> <li>Digitale formulieren</li> <li>Implementaties MBP</li> <li>Implementaties V-loket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experimenten pro-actief communiceren</li> <li>Digitaal betalen</li> <li>Implementaties e-loket ondernemers</li> <li>Implementaties MBP</li> <li>Implementaties V-loket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementaties e-box</li> <li>Implementaties e-loket ondernemers</li> <li>...</li> </ul>
<b>Digitale processen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces toeleiden en begeleiden</li> <li>Implementatie ticketing</li> <li>Inname openbaar domein</li> <li>Processen OD/HR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proces inschrijven</li> <li>Proces zaalverhuur</li> <li>Proces subsidies</li> <li>Proces ...</li> </ul>		
<b>Organisatie &amp; change</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitrol governance (°DIGI-TEAM, p-mgmt)</li> <li>Goed (IT) opdrachtgeverschap</li> <li>Opleidingsprogramma basis-skills (IT, datakwaliteit en hostmanship) en expertopleidingen (BA, BI, UX)</li> <li>Kader voor dienst overschrijdend samenwerken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vormgeven samenwerkingen partners</li> <li>Opleiding Goed (IT) opdrachtgeverschap</li> <li>Experimenten dienst overschrijdend samenwerken</li> </ul>		
<b>Data &amp; fundamenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM/CMT</li> <li>Integratiecomponent</li> <li>Data-strategie</li> <li>Digitaal handtekenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DMS</li> <li>Uitrol data-management</li> <li>DWH en BI - tool</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Server – cloud strategie</li> <li>Open Data platform (realtime data)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Testing real-time dataplatform</li> </ul>

## WERF 5

### Toekomstgerichte organisatie

We zetten in op governance, talentontwikkeling en veranderingstrajecten.

- **Opleidingen**
  - ◆ Business analyse
  - ◆ Service design
  - ◆ Hostmanship
- **Stadsbrede governance en ondersteuning bij digitale projecten**
  - ◆ DIGI-team
  - ◆ Generieke eisen voor bestekken met digitale component
- **Aanpak Project management**
  - ◆ Standaard aanpak met tools die zowel eigen noden als gebruikersnoden kan capteren, omzetten in functionele vereisten en testen bij gebruikers
- **Stimuleren van dienst overschrijdend samenwerken**

# 4. Aan de slag met digitale inclusie



# Iedereen Digitaal @ Leuven

## Wat doet de Leuvense digibank?

Met het project Iedereen Digitaal @ Leuven willen we dat elke Leuenaar die dat wil, kan deelnemen aan de digitale samenleving. Dit doen we in een sterke samenwerking met verschillende lokale partners. Gesubsidieerd vanuit departement WSE Vlaamse overheid.

Concreet:

- Toegang tot hardware, software en internet:
  - ◆ Leuenaars in een financieel kwetsbare situatie kunnen een laptop in bruikleen nemen en intekenen op een goedkope internetoplossing (Telenet Essentieel).
  - ◆ Alle Leuenaars kunnen terecht in 20 digipunten om gratis openbare computers met internet te gebruiken.
- Vorming en opleiding
  - ◆ Verschillende samenwerkingspartners bieden bestaande vormen en opleidingen aan (bv. centra voor basiseducatie en volwassenenonderwijs). Samen mappen we wat er ontbreekt en ontwikkelen nieuw aanbod.
- Ondersteuning
  - ◆ In verschillende digipunten is er een wekelijks digitaal spreekuur waar je terecht kan met digitale vragen. Dit aanbod breiden we verder uit.
  - ◆ Vrijwillige digibuddies zorgen voor één-op-één traject op maat om de digitale vaardigheden van Leuenaars te versterken.

# City Deal e-inclusion by design

## De gebruiker centraal in ontwikkeling digitale dienstverlening

- Een project van de 13 centrumsteden en de VGC (project tot eind 2024)
- Getrokken door stad Gent/District 09 en het Kenniscentrum Vlaamse Steden
- Gesubsidieerd vanuit actieplan Iedereen Digitaal Vlaamse Overheid
  
- In de City Deal werken we samen aan gebruiksvriendelijkere digitale dienstverlening vanuit human-centered design / mensgericht ontwerpen.
- Hiervoor organiseren we binnen lokale pilootprojecten een aantal experimenten vanuit mensgericht ontwerpen / human-centered design.
- Elke stad wordt hierin gecoacht en krijgt vorming aangeboden over human-centered design.
- De opgebouwde kennis en ervaring wordt nadien ontsloten in een toolbox.



# Bouwen aan een e-inclusiebeleid

## Digitale inclusie verankeren in het Leuvense beleid

- Stad Leuven tekende in op de recente subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid (Vlaamse overheid – ABB)
- Hiermee willen we werk maken van een overkoepelend en stadsbreed e-inclusiebeleid
  - ◆ Brede lokale analyse van bestaande initiatieven
  - ◆ Doelstellingenkader en actieplan ontwikkelen
  - ◆ Initiatieven, acties en werking op elkaar afstemmen
  - ◆ Implementeren in beleids- en meerjarenplannen

# Bedankt! Vragen?



**leuven**

[Saar.verhoogen@leuven.be](mailto:Saar.verhoogen@leuven.be)

