

datum: 10 juni 2024

## TWEEDE PROJECTOPROEP

### Herwonnen vertrouwen: innoveren van dienstverlening en eenvoudiger rechtentoeakening

#### 1.1. Situering

Essentiële publieke en private dienstverlening werd de laatste jaren sterk gedigitaliseerd. Kantoren worden gesloten en er wordt meer op afspraak gewerkt. In deze evolutie ging en gaat te weinig aandacht naar de noden en behoeften van (kwetsbare) gebruikers. Tegelijk zien we dat medewerkers die instaan voor deze dienstverlening een steeds hogere werkdruk ervaren en/of zelf tegen ontoegankelijke dienstverlening aanlopen wanneer zij inwoners bijstaan.

Het 'gezicht' van de overheid verdwijnt en het resultaat is dat gebruikers én medewerkers zich in de steek gelaten voelen.

Bovendien is non-take up van rechten een gekend probleem. Ondertussen groeiden de mogelijkheden die lokale besturen hebben om rechten (meer) automatisch toe te kennen. En weten we dat het loont om het toekenningsproces van rechten meer vorm te geven op basis van het wegwerken van drempels die burgers ervaren.

Naast de 6 lokale besturen (Boechout, Essen, Tessenderlo, Ham, Brugge en Zele) die we nu begeleiden, gaan we op zoek naar 5 nieuwe lokale besturen naar manieren om dienstverlening opnieuw meer nabij te maken, een gezicht te geven en rechten slimmer toe te kennen.

We zijn op zoek naar andere recepten dan communicatie of het aanbieden van one-stop services. We willen streven naar een evenwichtige en efficiënte interactie met burgers die het vertrouwen in de overheid herstelt.

#### 1.2. Opzet

VVSG wil concrete innovaties in lokale besturen ondersteunen en daaruit signalen capteren voor de belangenbehartiging van onze leden. Zo hopen we twee vliegen in een klap te slaan: tastbare verbeteringen aanbrengen in de toegankelijkheid van lokale dienstverlening én drempels wegnemen die gewenste innovaties op lokaal niveau in de weg staan.

Wij richten deze oproep daarom naar lokale besturen die tegen de geschetste problematiek aanlopen en bereid zijn hierrond samen met ons een ontwikkeltraject af te leggen. Voor die lokale ontwikkeling maken we gebruik van de methodiek van het ontwerpend denken die de gebruiker van de dienstverlening centraal stelt.

## 1.3. Wie kan deelnemen?

Alle Vlaamse lokale besturen of een samenwerkingsverband waarin lokale besturen betrokken zijn met interesse om stappen vooruit te zetten inzake de toegankelijkheid van hun dienstverlening en bereid zijn hiervoor intern veranderingen door te voeren, kunnen deelnemen aan dit project. We mikken hierbij in eerste instantie op dienstverlening gericht naar kwetsbare inwoners en met een focus op 'een gezicht geven' en/of het slimmer toekennen van rechten. Er kunnen maximaal vijf begeleidingstrajecten worden opgestart.

## 1.4. Wat haalt jouw lokaal bestuur uit deze deelname?

1. Een doordacht, (ver)nieuw(end) initiatief dat de toegankelijkheid van de dienstverlening van jouw lokaal bestuur verhoogt op maat van jouw lokale context.
2. Meer inzichten in de drijfveren van gebruikers waarop verdere aanpassingen kunnen worden geënt.
3. Opschaalbare bevindingen uit het traject met jouw lokaal bestuur worden meegenomen in de inspanningen die VVSG in haar rol als belangenbehartiger onderneemt.

## 1.5. Wat verwachten wij van jou?

Voldoende engagement om een innovatief traject te doorlopen.

In de periode december 2024 – juni 2025 plannen we een reeks workshops bij jou waarin we met jou toewerken naar een concrete verandering in de dienstverlening.

Tegelijk nemen we onze ervaringen in het aanbrengen van deze verandering mee als signalen naar andere betrokken spelers. Een workshop neemt een halve of volledige dag in beslag al naargelang de inhoud. Het traject bestaat uit maximaal zeven workshops.

Een open houding omtrent de inzichten die gebruikers aanleveren en de bereidheid om met die inzichten aan de slag te gaan om zo jouw eigen dienstverlening navenant aan te passen of te vernieuwen.

## 1.6. Starten en selecteren met een kick-off

Wij nodigen alle geïnteresseerde kandidaten uit op een startmoment in Brussel.

Tijdens deze kick-off:

- verkennen we samen jouw case en die van de andere deelnemers en zetten een eerste concrete stap vooruit.
- brengen we in kaart wie nuttige partners zijn voor het traject en dus jouw case.
- vertellen we meer over de precieze aanpak van het traject dat we voor ogen hebben.

Op basis van de uitwisseling en gesprekken op de kick-off selecteren wij maximaal vijf lokale besturen waar we effectief een traject opstarten.

**De tweede kick-off vindt plaats op woensdag 16 oktober 2024 van 9.30 uur tot 16.00 uur op de VVSG.**

Uiterlijk op vrijdag 25 oktober 2024 delen we mee welke kandidaturen werden weerhouden.

## 1.7. Hoe deelnemen?

Wij verwelkomen graag **een duo per lokaal bestuur** (bij voorkeur een leidinggevende en een eerstelijnsmedewerker) op de kick-off, dat **een concrete case** meebrengt rond (minder) toegankelijke dienstverlening en waar jouw lokaal bestuur graag mee aan de slag wil gaan. Je case hoeft geen oplossing te zijn, maar beschrijft een uitdaging m.b.t. toegankelijkheid waar je nu tegenaan loopt en graag aan wilt werken.

Inschrijven voor de kick-off kan tot en met maandag 7 oktober 2024 via de website van VVSG: [https://opleidingen.vvsg.be/Projectoproep\\_Herwonnen\\_vertrouwen](https://opleidingen.vvsg.be/Projectoproep_Herwonnen_vertrouwen)

Voor bijkomende informatie kan je terecht bij Werner De Wael (Stafmedewerker Lokaal Sociaal Beleid) via [werner.dewael@vvsg.be](mailto:werner.dewael@vvsg.be) of 0471 87 48 02.