

DE GEKANTELENDE OVERHEID

e-Government als
hefboom voor een betere
organisatie en een bredere
dienstverlening in de
regio Kortrijk

**“EEN MINIMUM AAN MIDDELEN VOOR
EEN MAXIMUM AAN RESULTAAT.”
ZO LUIDT HET MOTTO VAN DE
INTERCOMMUNALE LEIEDAL DIE VIA EEN
EXTRANET DE DIENSTVERLENING AAN
DE BURGER WIL VERBETEREN.”**

TRENDS - 30/11/2006

De intercommunale Leiedal is al vijftien jaar actief in ICT-ondersteuning voor de gemeenten van het arrondissement Kortrijk. In 2004 werd binnen Leiedal de cluster e-government opgericht die alle ICT-gerelateerde diensten omvat. Initiatieven zoals de Digitale Regio Kortrijk (gemeentelijke websites), de GIS-ondersteuning en de lokale e-government-werking hebben hun waarde bewezen en vinden navolging in Vlaanderen.

In de afgelopen drie jaar werd Leiedal voor haar e-governmentprojecten meermaals bekroond en dit zowel nationaal, Europees als internationaal. Europese samenwerking met regio's uit de UK, Nederland, Duitsland, Zweden, Denemarken en Noorwegen behoren tot de dagdagelijkse realiteit en gebeurt in nauw overleg met de gemeenten van het arrondissement.

Goedgekozen Europese projecten fungeren als drager en motor van de e-governmentwerking van Leiedal en de regio Kortrijk. Centrale vraag blijft steeds: "Hoe kunnen wij onze lokale besturen betere elektronische diensten laten uitbouwen ten dienste van de bevolking en de bedrijven?" Het is een proces waarbij we de nieuwste beleidsmatige en technologische inzichten proberen om te zetten in concrete projecten: de informatisering van het bibliotheekverkeer, gekoppeld aan de elektronische identiteitskaart (Avelgem); de bedrijvendatabank, gebaseerd op de Kruispuntenbank voor Ondernemingen (Waregem); de uitbouw van nieuwe websites waarbij gemeenten hun geodata kunnen koppelen aan de gegevens van andere overheden dankzij de unieke Generieke Informatie Infrastructuur; het Digitaal Sociaal Huis (Harelbeke); de vierde generatie gemeentelijke websites (DRK4),...

Er bestaat geen éénduidige definitie van e-government. Alle definities hebben wel enkele zaken gemeen als het gaat om middelen en doelstellingen van dit beleidsdomein. Bij de opsomming van de middelen wordt zowel verwezen naar de inzet van vernieuwende technologieën als naar het doorvoeren van organisatorische veranderingen. Bij de doelstellingen is er zowel de betere dienstverlening aan de klant als een meer efficiënte overheid. Een breed werkveld dus, waar Leiedal de gemeenten van het arrondissement met een groot zelfvertrouwen ondersteunt.

Ervaring leert dat de introductie van e-government in een gemeente geen doel op zich mag zijn. e-Government moet eerder beschouwd worden als een methodiek die beleidsvoerders kan helpen bij het realiseren van hun doelstellingen. e-Government gaat niet zozeer over de "e" in e-government, maar om het uitbouwen van een hedendaagse dienstverlening. e-Government is geen "old government" plus internet; het is op de eerste plaats een manier om de overheidsbesturen in hun organisatie en hun werking efficiënter te maken, om de administratieve vereenvoudiging te bevorderen en een betere dienstverlening uit te bouwen. De klantvriendelijkheid en de administratieve vereenvoudiging vormen de kern uit van elk e-governmentverhaal.

Deze brochure geeft een overzicht van enkele van de e-governmentactiviteiten van Leiedal. Het is geen opsomming van producten en diensten, maar een schets van de domeinen waar Leiedal de gemeenten én de regio ondersteunt.

Ir. Karel Debaere
algemeen directeur

“DE BIBLIOTHEEK VAN AVELGEM MAG ZICH DIT JAAR DE BELGISCHE ‘E-GOV-CHAMPION’ NOEMEN. DE JURY WAS VOORAL ONDER DE INDRIJK VAN HET FEIT DAT DIT PROJECT RESOLUUT VOOR HET GROTE PUBLIEK EN VOOR GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID HEEFT GEKOZEN.”

DATANNEWS - 8/11/2006



e-Government is een manier om de **kwaliteit van de openbare dienstverlening** aan burgers en ondernemingen te **verbeteren** door gebruik te maken van de **opportunities van moderne technologie, internet en nieuwe media** (informatie- en communicatietechnologie) in combinatie met **organisatorische veranderingen** en nieuwe **vaardigheden**.

Door e-Government wijzigen de interacties tussen de overheid, de ondernemingen en de burgers op vijf vlakken:

Sneller: omdat de gebruikers zich niet meer voor elke dienstverlening moeten verplaatsen, omdat er geen sprake meer is van reisduur, van wachttijden en van overlappende administratieve formaliteiten.

Gebruiksvriendelijker: omdat de gebruikers 24 u op 24 u en 7 dagen per week toegang hebben tot de overheid, onafhankelijk van de plaats waar ze zich bevinden.

Eenvoudiger: omdat gegevens van burgers en ondernemingen slechts éénmaal worden ingewonnen, omdat gegevens maximaal uitgewisseld worden tussen de administraties en omdat deze pro-actief worden beheerd.

Transparanter: omdat burgers en ondernemingen een grotere inspraak kunnen uitoefenen bij beslissingen, omdat ze rechtstreeks met de bevoegde overheidsdiensten kunnen communiceren en omdat ze toegang hebben tot hun persoonlijke gegevens waarover de overheid beschikt.

Goedkoper: daarnaast kunnen door het gebruik van ICT de kosten voor het leveren van overheidsdiensten aanzienlijk worden verlaagd.

e-Government komt dus niet zomaar uit een doos, klaar om te worden uitgepakt, geïnstalleerd en opgestart. Succesvolle e-governmentprojecten zetten een stap vooruit in minstens één van volgende aspecten:

e-Government is vooruitzien.

De technologie van vandaag stelt ons in staat om veel preciezer en gericht te communiceren, te handelen en te be-

sturen. De overheid kantelt van een bureaucratische organisatie die diensten levert naar een interactieve klantgerichte overheid midden de mensen. e-Government gaat over het uitbouwen van een overheid die vooruit ziet, die persoonlijk is en die pro-actief handelt.

e-Government gaat over organisatie.

Een nieuw concept en een nieuwe organisatie van de overheidsdiensten: de overheidsdiensten moeten op basis van de behoeften van de burgers en de ondernemingen bekeken worden, dat wil zeggen dat zij op geïntegreerde wijze vanuit één gebruiksvriendelijk elektronisch loket geleverd moeten worden.

e-Government is samenwerken.

Een nauwe samenwerking tussen de besturen op de verschillende overheidsniveaus is belangrijk om de uitwisseling van gegevens tussen de overheden te bevorderen en de levering van geïntegreerde elektronische overheidsdiensten mogelijk te maken.

e-Government is vertrouwen.

De levering van elektronische overheidsdiensten moet in een online-omgeving gebeuren waarin men vertrouwen heeft en waarin de bescherming van persoonsgegevens en de procedures voor identificatie en authenticatie gewaarborgd en betrouwbaar zijn.

e-Government is toegang voor iedereen.

Dankzij de ontwikkeling van e-government zullen steeds meer 'slimme' elektronische overheidsdiensten geleverd kunnen worden met een grote meerwaarde ten opzichte van de fysieke loketten van de besturen. De overheid moet er dan ook voor zorgen dat e-government de digitale kloof niet groter maakt. Elektronische overheidsdiensten worden toegankelijk via een ruime waaier aan kanalen. Opleidingsprogramma's zorgen voor de basiskennis die nodig is om van ICT gebruik te kunnen maken.

e-Government is communicatie.

Welk nut heeft een elektronische dienst als die niet gekend is en niet gebruikt wordt?



1 ONDERSTEUNING GEMEENTELIJKE EN REGIONALE ICT-WERKING

Leiedal helpt gemeenten en regionale organisaties bij het uitwerken van een beleid en bij de uitvoering van ICT-gerelateerde projecten. Dit kan gaan van het opmaken van een gemeentelijk beleidsplan e-Government tot advies geven over de juiste technologische keuzes. De organisatie van intergemeentelijke werkgroepen en e-Government Academies en Ateliers zorgen ervoor dat de gemeenten en de organisaties uit de regio bijblijven en vooruit durven kijken.

2 ONDERSTEUNING BELEID

Door concrete projecten helpt Leiedal ambtenaren, politici en organisaties op een innovatieve, efficiënte en effectieve wijze een betere dienstverlening aan te bieden én politieke beleidsdoelstellingen te realiseren. Leiedal helpt gemeenten doelstellingen en informatiemiddelen beter op elkaar af te stemmen en kanalen voor informatie, diensten en communicatie te differentiëren.

“DE VLAAMSE OVERHEID HEEFT DE INTERCOMMUNALE LEIEDAL GESELECTEERD ALS ÉÉN VAN DE DRIE LAUREATEN VAN VOORBEEDEN GOEDE PRAKTIJK. LEIEDAL STELDE ZICH KANDIDAAT MET DE ONTWIKKELING VAN EEN PRODUCTENCATALOGUS. DEZE CATALOGUS, MET ALS CONCREET VOORBEELD HET DIGITAAL SOCIAAL HUIS, WERD ONTWIKKELD VOOR DE STAD HARELBEKE. HET SOCIAAL HUIS BRENGT ALLE SOCIALE DIENSTEN ONDER ÉÉN DAK.”

3 WEBSITES EN ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING

De Digitale Regio Kortrijk met de twaalf gemeentelijke websites van het arrondissement Kortrijk is aan de vierde generatie toe. Dit succesvolle project waarbij gemeenten financieel en inhoudelijk samenwerken leidt bij elke generatie websites tot vernieuwing en verbetering en vormt de ruggengraat van de elektronische dienstverlening van de gemeenten in de regio. Het webplatform laat gemeenten toe burgers en bedrijven te informeren, met hen te communiceren en elektronische diensten aan te leveren, en dit steeds dankzij de nieuwste technologieën en nieuwe inzichten.

4 GEOGRAFISCHE INFORMATIE

Kaartmateriaal is vandaag de dag de universele taal waarmee niet alleen overheden, maar vooral ook burgers en bedrijven informatie vinden. Of het nu gaat om het in kaart brengen van bedrijven, diensten of andere plaatsgebonden informatie, een kaart en de achterliggende gegevens vormen een uitstekend analyse- en beheersinstrument. Leiedal ondersteunt de gemeenten in de uitbouw van een performante GIS-werking en biedt hen de infrastructuur om hun geodata online aan te bieden aan burgers en bedrijven.

5 E-PARTICIPATIE

Het beleid heeft de stem van de burger nodig. Naast de representatieve democratie staat de participatieve democratie. De burger denkt mee en neemt deel aan het bestuur en krijgt inspraak in het beleid. Kortom: de burger beslist mee. Leiedal begeleidt het gebruik van bestaande én nieuwe participatie-instrumenten. Het kiezen van het juiste medium én het formuleren van de juiste vraag binnen het politieke kader zijn bepalend in dit proces.

6 ICT-INFRASTRUCTUUR

Geen elektronische middelen zonder infrastructuur. Leiedal helpt de basisarchitectuur uit te tekenen, software en hardware te kiezen en staat aan uw kant bij aanbestedingsprocedures. Via gezamenlijke aankoop of het maken van een regionaal project kan de prijs worden gedrukt en door samenwerking stijgt de kwaliteit van een oplossing. Leiedal staat de ICT-diensten bij in hun dagelijkse werking en strategisch beleid en verzamelt systematisch kennis over nieuwe ontwikkelingen.





7 PROJECT- EN ORGANISATIEBEGELEIDING

e-Government grijpt in op organisatiestructuren. e-Government is een middel om processen, middelen en zelfs doelstellingen in uw organisatie in vraag te stellen. Bij elke ICT-oplossing hoort een gedegen organisatiestructuur en heel vaak ook een organisatieveranderingstraject. Leiedal staat in voor de begeleiding van uw projecten, ook als de technische klus af is. Leiedal helpt u ook bij de voorbereiding van een Vlaams, federaal of Europees projectdossier, van de initiatiefase tot en met de uitvoering.

8 COMMUNICATIE EN OVERLEG

Streekoverleg zorgt voor het bundelen van krachten en het verrijken van geesten. e-Government schakelt zich in in de jarenlange traditie van het arrondissement Kortrijk om samen te werken rond verscheidene beleidsthema's. Door regelmatig overleg, gezamenlijke projecten en een fundamenteel vertrouwen in de sterkte van elke partner weet elke organisatie zich betrokken bij het regionale e-governmentverhaal, en het bredere verhaal van Leiedal.

9 INNOVATIE

Een trapje hoger, een versnelling. Dit is wat het e-Governmentteam beoogt bij elk project. Om geïnspireerd te worden en de lat telkens hoger te kunnen leggen, werken we ook samen met partners en regio's uit andere landen in Europese projecten. Innovatie vormt de benzine, de gemeentelijke samenwerking de motor, Europa het gaspedaal.

EEN MODERNE EN EFFICIËNTE
COMMUNICATIE MET HAAR INWONERS
EN BEDRIJVEN STOND ALS EEN VAN
DE KRACHTLIJNEN INGESCHREVEN
IN HET WEVELGEMSE BELEIDSPLAN.
DE BEDRIJVENGIDS KOMT DAAR
RUIMSCHOOTS AAN TEGEMOET. DE
BEDRIJVENGIDS HELPT DE GEMEENTE
OM EEN PASSEND ECONOMISCH
BELEID UIT TE BOUWEN EN BESTAANDE
BELEIDSINSTRUMENTEN ZOALS DE
NOOD- EN INTERVENTIEPLANNEN,
HET WINKELBELEID EN DE
MOBILITEITSPANNEN TE VERFIJNEN.

Uiteraard heeft e-government een uitgesproken technische dimensie, maar dit vormt maar een deel van het verhaal. e-Government heeft vooral een grote invloed op de organisatie van een bestuur: op de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, op de inrichting van processen en op de bedrijfscultuur. Daarnaast heeft e-government ook een bestuurskundige, een financieel-economische en een juridische dimensie. Dit beklemtoont het belang van een doordachte visie op elektronische dienstverlening, een politiek gedragen strategie en een aanpak die door de administratie wordt ondersteund. Even belangrijk is de ruimere context waarin een e-governmentproject zich bevindt: de samenwerking met andere overheden op alle overheidsniveaus. e-Government projecten bestaan zelden volledig op zich. Naast de gemeentelijke context werkt Leiedal op regionaal niveau. Waar mogelijk worden goede ideeën en bewezen projecten of oplossingen regionaal vertaald.

In onze werking blijven we streven naar een versterkte samenwerking binnen de Kortrijkse regio tussen besturen, het maatschappelijk middenveld en de burgers en bedrijven.

In samenspraak met onze Europese partners zal Leiedal in de periode 2008-2011 experimenteren met nieuwe methodieken zoals "co-design", waarbij doelgroepen (zoals jeugd en bedrijven) worden geëngageerd in de ontwikkeling van elektronische diensten. Van bij de aanvang van het proces worden alle actoren (provinciaal, Vlaams, federaal) betrokken die bewezen oplossingen mee kunnen uitdragen naar een ruimer gebied.

Oplossingen en ideeën worden tenslotte voortdurend getoetst bij onze Europese partners. Bewezen oplossingen, ontwikkeld in het buitenland worden binnen de regio getoetst op hun haalbaarheid en waar nodig lokaal of regionaal vertaald.

Filip Meuris

filip.meuris@leiedal.be

Coördinator cluster

Mady Decuypere

mady.decuypere@leiedal.be

Secretariaat

Lawrence Beernaert

lawrence.beernaert@leiedal.be

Geografische informatie

Dieter Beheydt

dieter.beheydt@leiedal.be

Analyse & ontwikkeling

Bob Bulcaen

bob.bulcaen@leiedal.be

Gemeentelijke websites

Bart Noels

bart.noels@leiedal.be

e-Participatie en communicatie



“DE INTERCOMMUNALE LEIEDAL ORGANISEERT SAMEN MET ENKELE PARTNERS PHARE WEST. DAT INTERACTIEF INTERNETPROJECT MOET JONGEREN BEVRAGEN OVER DE REGIO ZUID-WEST-VLAANDEREN EN HAAR BRAINDRAIN. PHARE WEST WIL EEN ANTWOORD BIEDEN OP DE ZOGENAAMDE BRAINDRAIN WAARMEE DE REGIO ZUID-WEST-VLAANDEREN KAMPT EN OP DE EERDER NEGATIEVE PERCEPTIE VAN JONGEREN OP WONEN, LEVEN EN WERKEN IN DEZE STREEK.”

HET NIEUWSBLAD - 30/9/2006

Intercommunale Leiedal
e-Government
President Kennedypark 10
BE - 8500 Kortrijk
tel + 32 56 24 16 16
fax + 32 56 22 89 03
www.leiedal.be/egovernment

Project websites

www.drk.be
www.govmaps.eu
www.bird-project.eu
www.evoice-eu.net
www.login-project.net
www.smartcities.info
www.productencatalogus.be

