



# Doel en werking van het Contactpunt Vlaanderen

Hans C. Arents, kenniscentrummanager Cel Media-innovatie, Departement Wetenschap, Innovatie en Media

Tel: (02) 553 45 63 – Fax: (02) 553 45 79 – E-mail: [hans.arents@wim.vlaanderen.be](mailto:hans.arents@wim.vlaanderen.be)

North Plaza B, Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel

### DISCLAIMER

*De informatie in deze slides is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van deze slides de grootst mogelijke zorgvuldigheid werd betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie niet van toepassing is of na verloop van tijd niet meer correct is. De Cel Media-innovatie aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor enige directe of indirecte schade welke kan ontstaan door het nemen van beslissingen of het ondernemen van acties op basis van de in deze slides verstrekte informatie.*



# Contactpunt Vlaanderen

- n Visie op overheidsdienstverlening en e-government
- n Nieuwe visie: integrale overheidsdienstverlening
- n Missie van het Contactpunt Vlaanderen
- n Wat is er nodig voor integrale dienstverlening?
- n Takenpakket van het Contactpunt Vlaanderen
- n Inbreng van bestaande structuren en entiteiten
- n Participatieve benadering via “G-programma’s”
- n Organisatie van het Contactpunt Vlaanderen





# Visie op overheidsdienstverlening

## n Charter Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (1993):

- “De klant staat centraal in onze dienstverlening”
  - gemakkelijk bereikbaar
  - persoonlijke behandeling
- “Onze organisatie is flexibel en doorzichtig”
  - afgestemd op snelle en doeltreffende uitvoering
- “Onze manier van werken is efficiënt en doeltreffend”
  - gebaseerd op een uitvoerbare en doorzichtige reglementering

## n 4 waardegebonden competenties Vlaamse overheid (2003):

- “Wij willen onze klanten (zowel interne als externe) een betrouwbare dienstverlening verzekeren. Met dit doel voor ogen zullen wij collegiaal samenwerken en voortdurend streven naar de verbetering van kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie.”
  - klantgerichtheid
  - samenwerken
  - betrouwbaarheid
  - voortdurend verbeteren



# Gewijzigde visie op e-government

**n** Afgelopen jaren: e-government was een **doel** op zich

- ambitie was heel hoog gegrepen:
  - “Vlaanderen koestert de ambitie om als eerste regio ter wereld een volwaardig e-government op te bouwen.”
- visie was heel breed geformuleerd:
  - “eenieder in Vlaanderen, onafhankelijk van plaats, tijd en communicatiedrager een efficiënte overheidsdienstverlening aan te bieden”
- doelstellingen waren heel sterk cijfergericht:
  - “tegen 2002 moet 25% van alle overheidsdiensten, tegen 2007 moet 100% van alle overheidsdiensten elektronisch beschikbaar zijn”

**n** Komende jaren: e-government wordt een **middel** om een betere overheidsdienstverlening mogelijk te maken

- een middel naast andere (BBB hervorming, wetsmatiging, PPS, ...)
- geen apart, tijdelijk project, maar een ingebed, permanent programma



# Nieuwe visie op overheidsdienstverlening

**n** Doel: uitbouwen en aanbieden door de Vlaamse overheid van

## *integrale dienstverlening*

**n** dwz. “een aanspreekbare, klantgerichte en kostenbewuste dienstverlening die op innoverende wijze zichzelf voortdurend aanpast en verder verbetert”

- aanspreekbaar
- klantgericht
- kostenbewust
- innovatief
- steeds aangepast
- voortdurend verbeterend

**è** nood aan een werkinstrument die zo’n integrale dienstverlening kan ondersteunen: het **Contactpunt Vlaanderen**



# Nieuwe visie op overheidsdienstverlening

- n** Uitgangspunten bij het uitbouwen en aanbieden van een integrale dienstverlening door de Vlaamse overheid:
- de Vlaamse overheid verzorgt een uitgebreid en heterogeen aanbod aan diensten voor burgers, bedrijven, organisaties en andere overheden
  - de beleidsdomeinen, IVA's en EVA's beschikken na BBB over de gepaste vrijheid bij het uitwerken van hun aanbod aan diensten
  - om dit aanbod aan diensten uit te bouwen tot een integrale dienstverlening hebben de beleidsdomeinen, IVA's en EVA's nood aan ondersteuning (waar men op vrijwillige basis beroep op doet)
    - è het Contactpunt Vlaanderen kan die ondersteuning leveren
  - bedoeling moet zijn om voor ieder beleidsdomein zoveel mogelijk meerwaarde qua dienstverlening (zowel elektronische als niet-elektronische) te realiseren zonder hierbij onnodige verplichtingen of beperkingen op te leggen

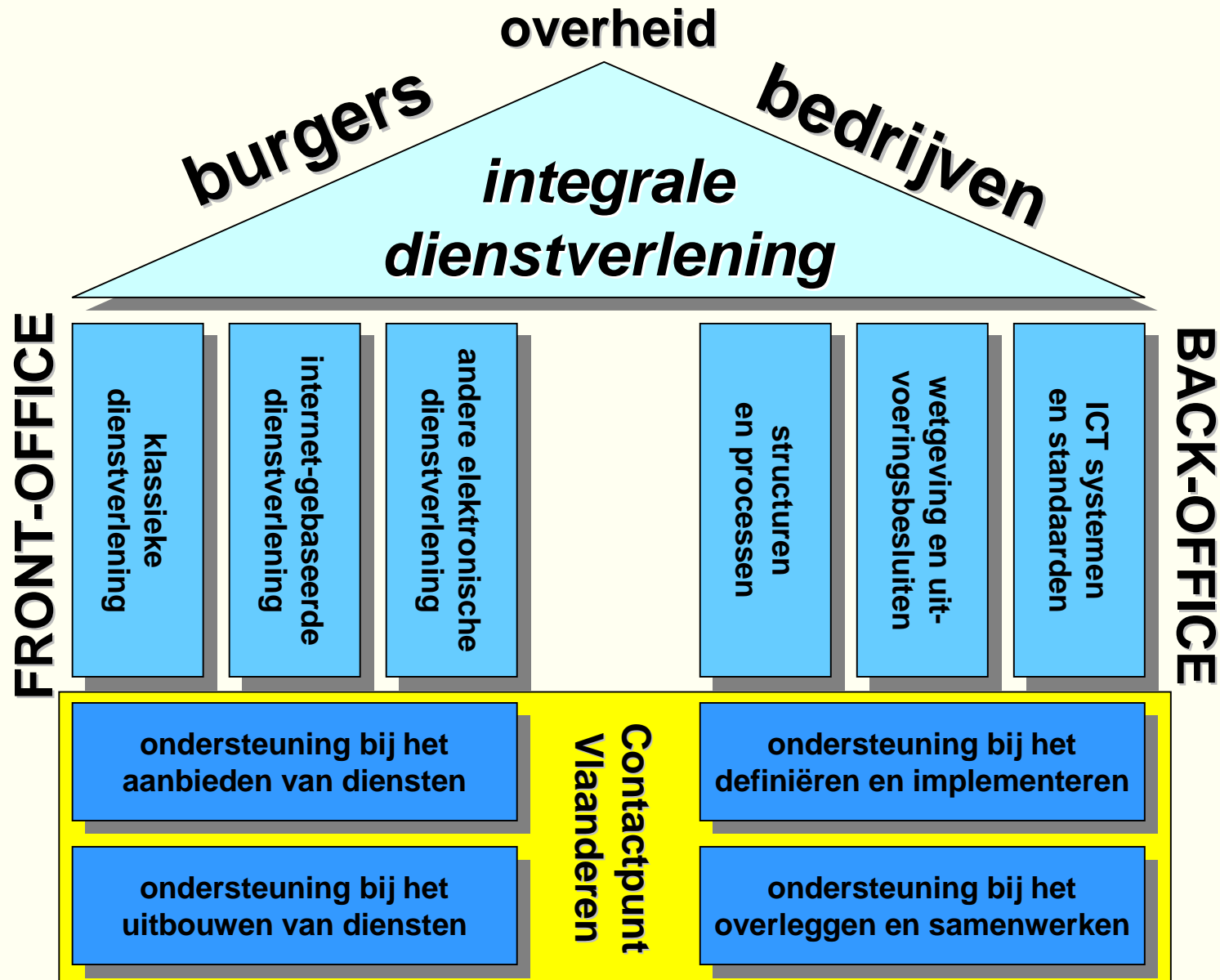


# Missie van het Contactpunt Vlaanderen

- n **“Ondersteuning bieden** bij het uitbouwen en aanbieden van een integrale dienstverlening door de Vlaamse overheid”
- n Het Contactpunt Vlaanderen is een **aanspreekpunt buiten:** naar de **burgers, bedrijven en organisaties** toe
  - bij het gebruiken van de integrale dienstverlening
  - bij het formuleren van hun verwachtingen en het detecteren van hun behoeften wat betreft de maximaal gewenste / minimaal vereiste dienstverlening
- binnen:** naar de **eigen ambtenaren en externe partners** toe
  - bij het uitbouwen van de integrale dienstverlening
  - bij het opzetten van de nodige samenwerkingsvormen en de gepaste publiek-private samenwerkingsverbanden om de uitbouw van een integrale dienstverlening mogelijk te maken



# Wat is er nodig voor integrale dienstverlening?







# Wat is er nodig voor integrale dienstverlening?

**n** Uitbouwen en aanbieden van integrale dienstverlening vereist permanente inspanningen in de front-office én in de back-office

## **n Front-office:**

- klassieke dienstverlening
  - briefwisseling, persoon tot persoon (fysiek loket, dienstenwinkel), telefoon
- internet-gebaseerde dienstverlening
  - informatie, inter- & transactie via het web (Vlaamse portaal, subportalen, ...)
- andere vormen van elektronische dienstverlening
  - op korte termijn iDTV, op langere termijn draadloos (UMTS, WiFi Max)?

## **è** nood aan:

- ondersteuning bij het **aanbieden** van deze diensten
- ondersteuning bij het **uitbouwen** van deze diensten



# Wat is er nodig voor integrale dienstverlening?

## n Back-office:

- structuren en processen
  - herdenken van structuren, busines process re-engineering, ...
- wetgeving en uitvoeringsbesluiten
  - aanpassen en vereenvoudigen van bestaande regelgeving, suggereren en uitwerken van volledig nieuwe regelgeving
- ICT systemen en standaarden
  - bouwen van gemeenschappelijke systemen & componenten, definiëren van gemeenschappelijke standaarden & richtlijnen, ...

## è nood aan:

- ondersteuning bij het definiëren en implementeren
- ondersteuning bij het overleggen en samenwerken
  - binnen de eigen Vlaamse overheid
  - met andere overheden: lokaal, federaal, Europees, ...
  - met externe partners: ICT dienstenleveranciers, intermediairen (PPS), ...

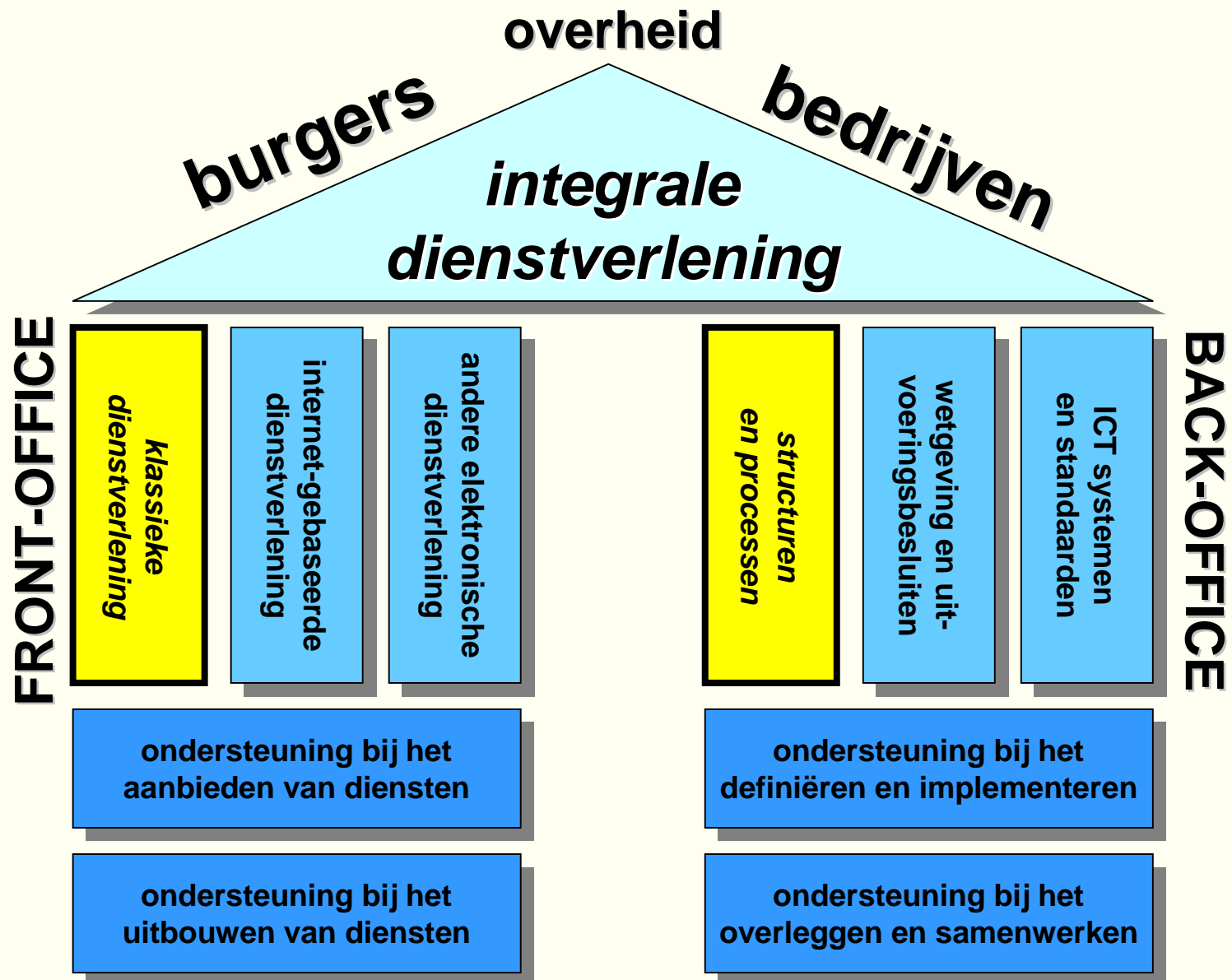


# Contactpunt Vlaanderen t.o.v. ...

- n** Als de missie van Contactpunt Vlaanderen is om ondersteuning bieden bij het uitbouwen en aanbieden van een integrale dienstverlening door de Vlaamse overheid
- n** hoe verhoudt Contactpunt Vlaanderen zich dan t.o.v.
  - de beleidsdomeinen na BBB?
  - de bestaande e-government clusters?
  - SCICT (de centrale ICT entiteit) en de de-centrale ICT entiteiten na BBB in de beleidsdomeinen, IVA's en EVA's?
  - de kenniscel wetsmatiging?
  - het kenniscentrum PPS?

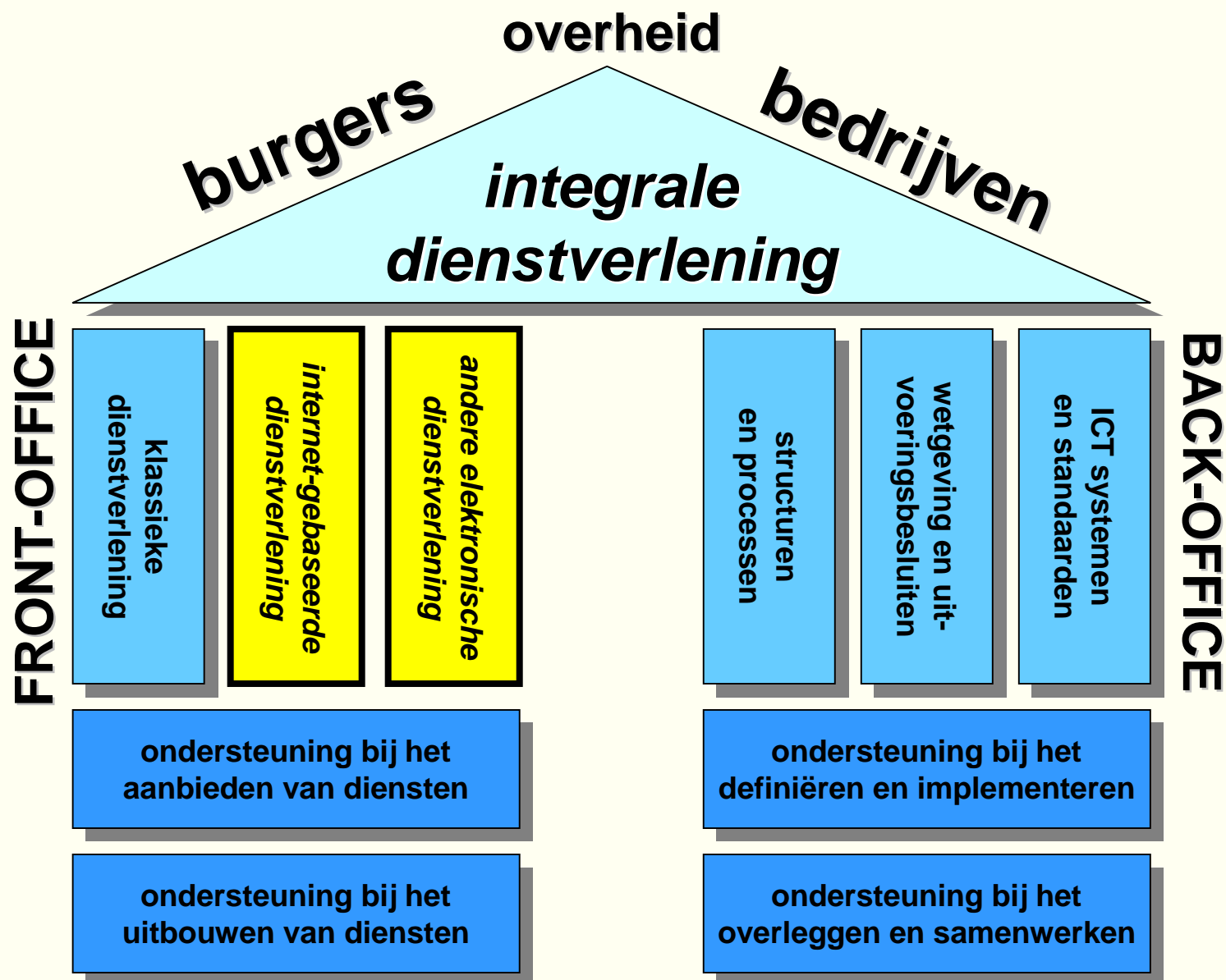


# Betrokkenheid beleidsdomeinen na BBB?



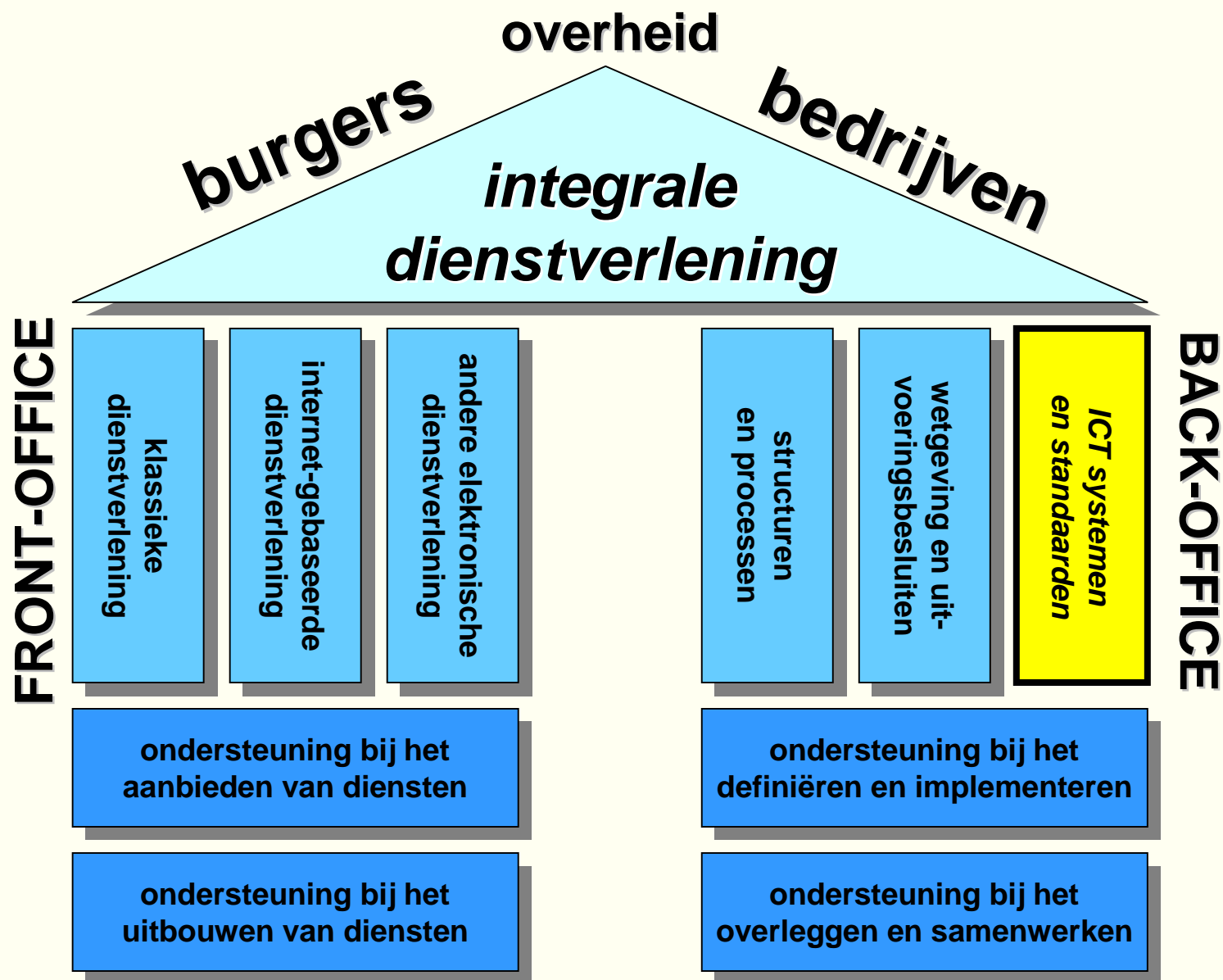


# Betrokkenheid bestaande clusters?



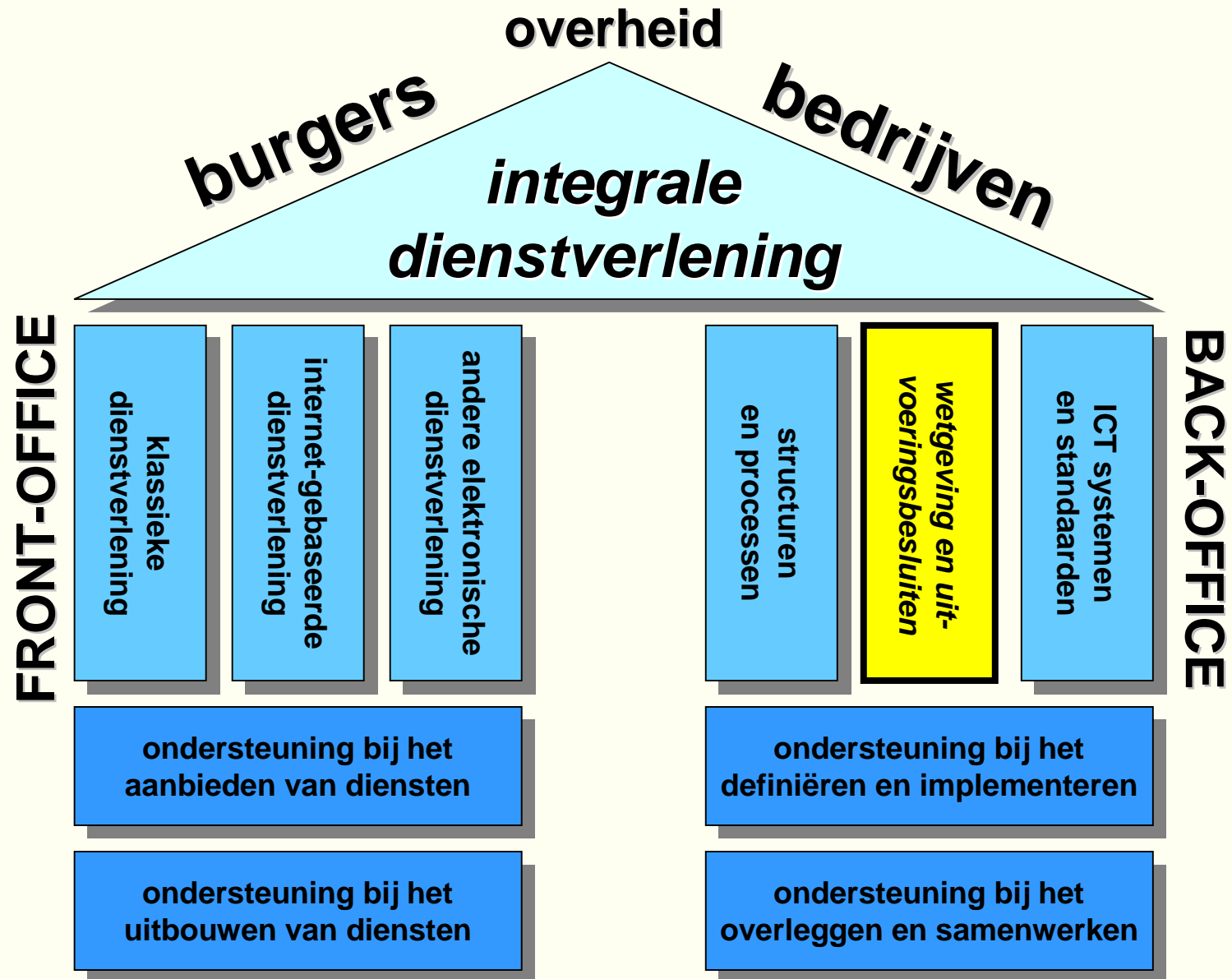


# Betrokkenheid (de-)centrale ICT entiteit(en)?



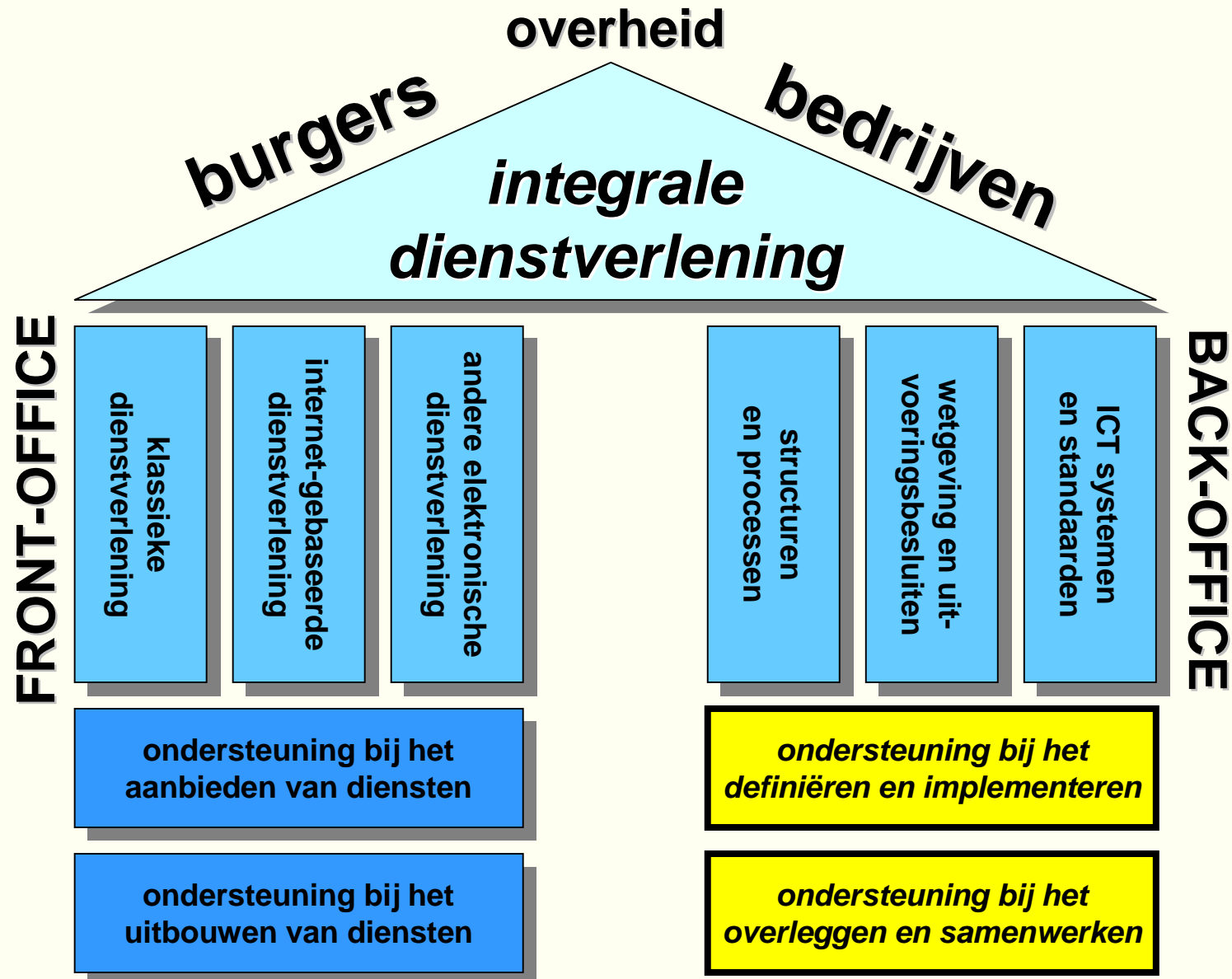


# Betrokkenheid kenniscel wetsmatiging?





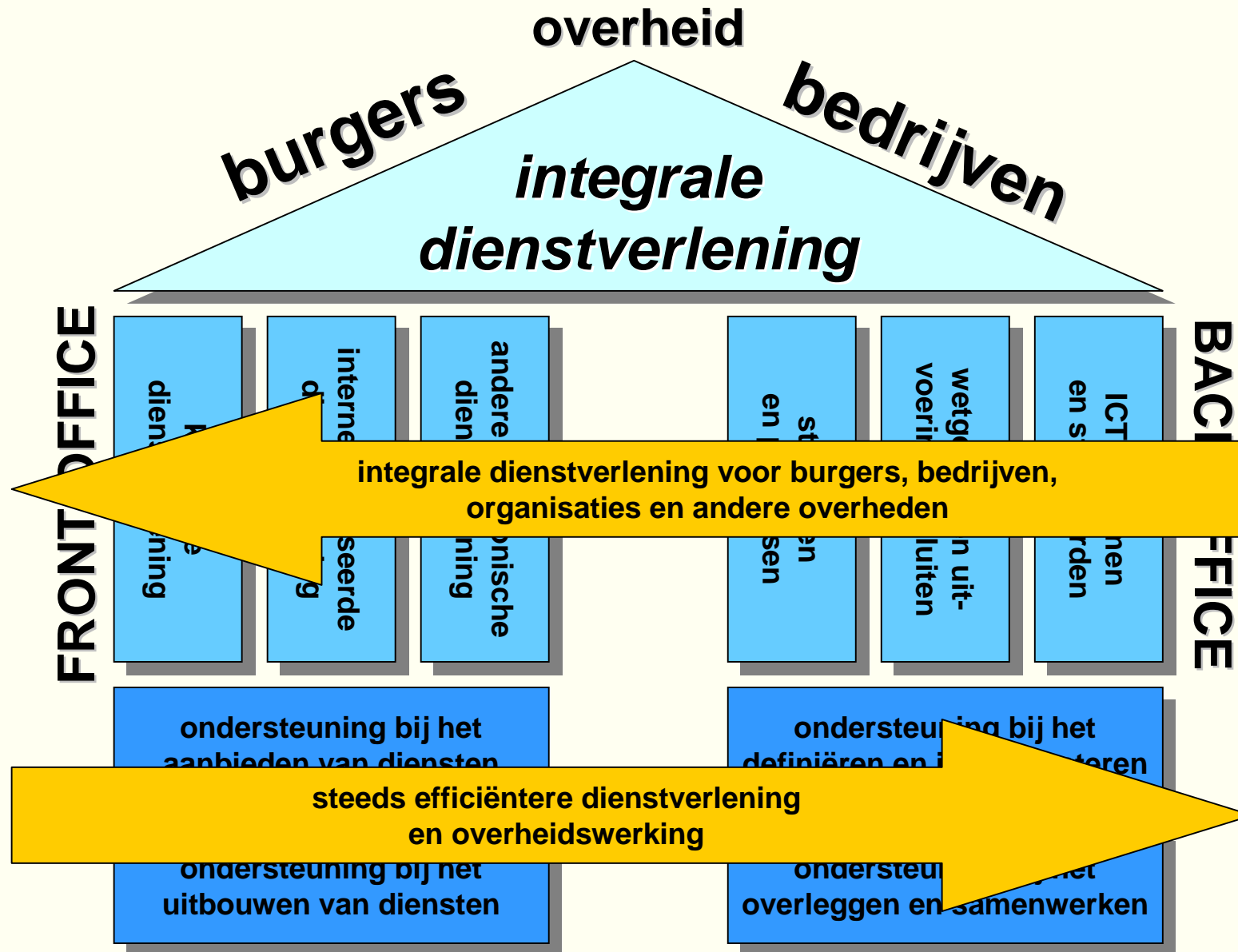
# Betrokkenheid kenniscentrum PPS?





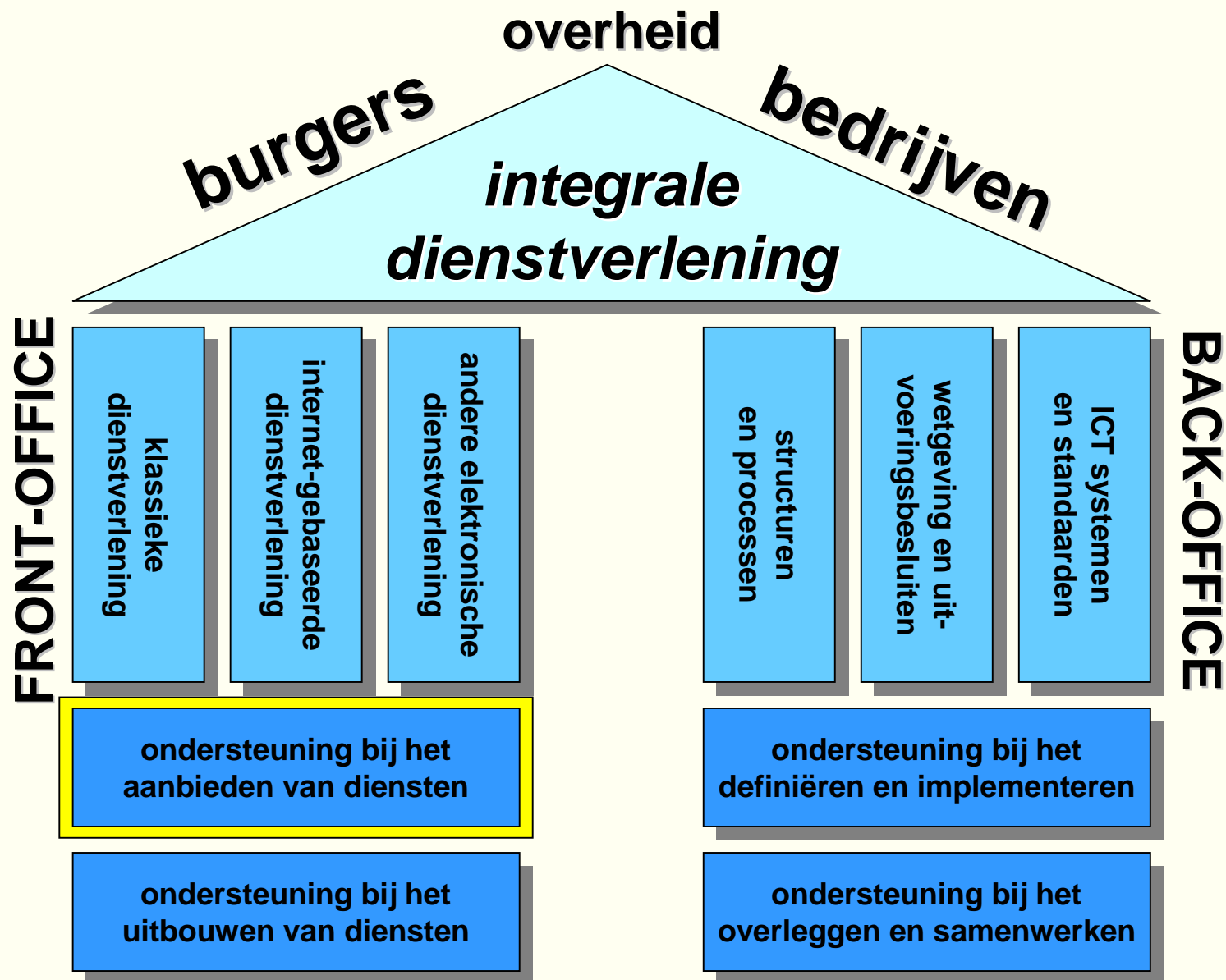


# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen





# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen





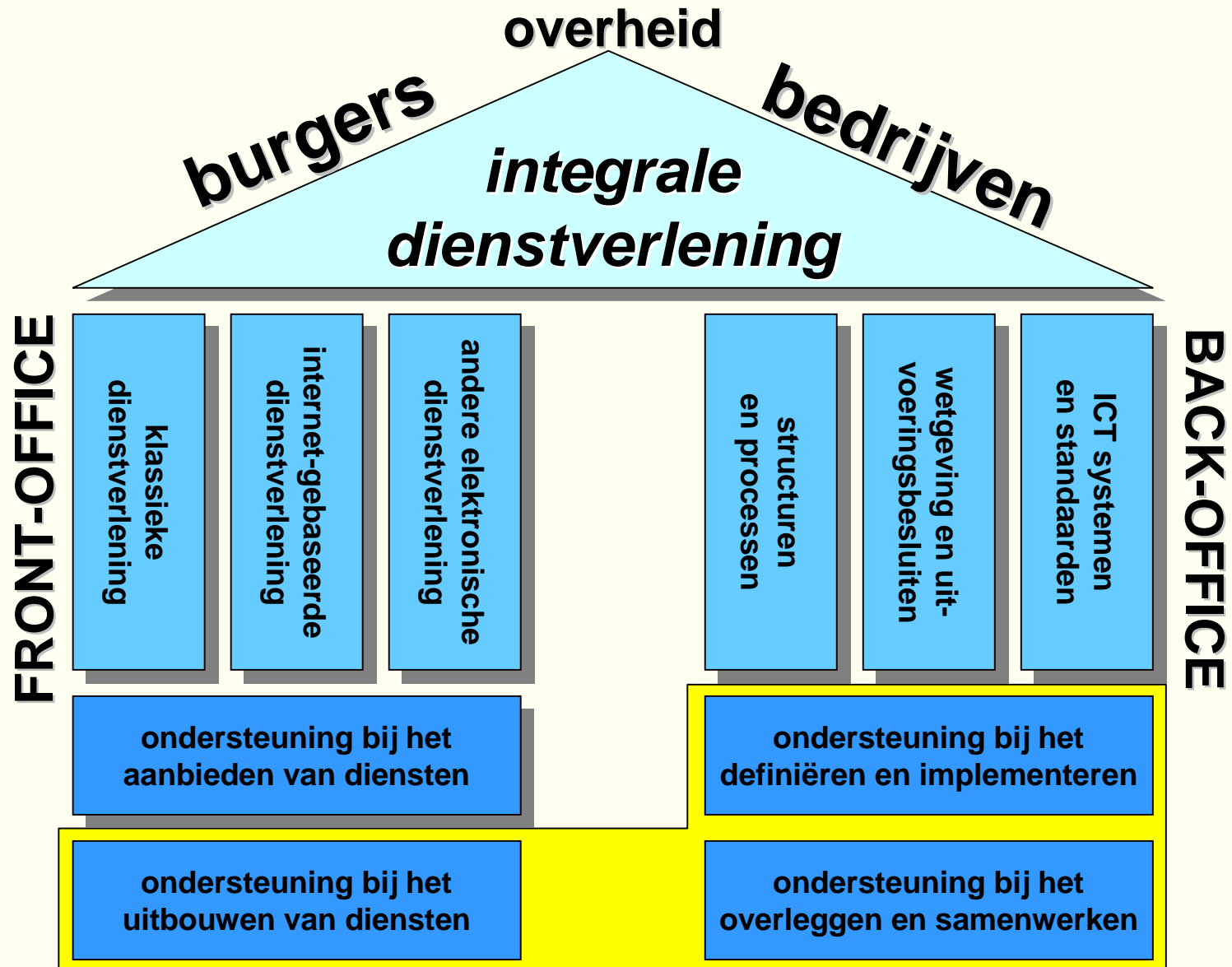
# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen

## n Ondersteuning bij het aanbieden van diensten:

- klassieke dienstverlening
  - Vlaamse Infolijn: telefonisch ondersteunen van dienstverlening
    - wegwijs informatie, eerstelijnsinformatie, dossieropvolgingsinformatie, ...
  - Vlaamse Infomobiel: ter plaatse aanbieden van dienstverlening
- internet-gebaseerde dienstverlening
  - Vlaamse Infolijn: on-line co-browsing en on-line support
    - samen zoeken naar informatie, samen uitvoeren van transacties, ...
  - Vlaamse portaal: bewaken informatie-aanbod en informatie-ontsluiting
    - beheren van de portaal: onderhoud dienstenwijzer, optimalisatie zoekmotor, ...
    - aanbieden van accurate, volledige, betrouwbare, leesbare, ... informatie
    - volgen van Vlaamse website stijlgids, behalen van het Blindsurfer label, ...
- andere vormen van elektronische dienstverlening
  - iDTV: telefonisch en e-mail ondersteunen van de dienstverlening
  - SMS: onderzoek mogelijk gebruik als innoverend communicatiekanaal



# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen





# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen

## n Ondersteuning bij het uitbouwen van diensten:

- meten dienstengebruik / benchmarken dienstenaanbod
  - e-government dashboard, verwerken cluster rapportering
- actieve klantenbevraging / pro-actieve behoeftenopsporing
  - opzetten kenniscel burgers, opzetten kenniscel bedrijven
- kennisbeheer en ervaringsuitwisseling
  - bijhouden van best practices, uitwisselen van lessons learned
- sensibilisering, propaganda en communicatie

## n Ondersteuning bij het definiëren en implementeren:

- i.s.m. clusters: G-programma's
  - strategie definitie, change management, business process re-engineering, ...
- i.s.m. ICT entiteit(en): systemen en standaarden
  - ontwikkeling van gemeenschappelijke systemen: VL service bus, ACM, ...
  - vastleggen van vrijwillige richtlijnen & definiëren van verplichte standaarden



# Taken voor het Contactpunt Vlaanderen

## n Ondersteuning bij het overleggen en samenwerken:

- binnen de Vlaamse overheid:
  - met de kenniscel Wetsmatiging rond administratieve vereenvoudiging
  - met het kenniscentrum PPS rond publiek/private e-government projecten
  - deelname aan de bestaande ICT werkgroepen binnen het MVG:
    - algemeen ICT beleid
    - strategische ICT standaarden
    - Werken onder integrale architectuur
    - Geïntegreerd Informatie Kader (GIK)
    - ...
- met de lokale en federale overheden:
  - geregeld overleg met VVSG, VVP, Wall-On-Line team, ...
  - werkgroepen in het kader van het e-government samenwerkingsakkoord
- met de Europese Unie en buitenlandse overheden:
  - opvolgen relevante EU programma's (IDAbc, eTen, eEurope 2005, ...)



# G-programma's: voortrekkersprojecten

- n Afstappen van een “dirigistische” benadering, omschakelen naar een “participatieve” benadering
  - vertrekkende vanuit de werkelijk waargenomen behoeften
- n Geen “quick win” maar “fast time-to-use” projecten
  - diensten waarbij de grootst mogelijke vooruitgang wordt geboekt op het vlak van de **verbetering van de interne werking en/of de verbetering van de dienstverlening**
  - tegen een **aanvaardbare kostprijs** en
  - binnen een **redelijke opleveringstermijn**
  - en die **clusteroverschrijdend** of **overheidsoverschrijdend** zijn
- n E-government best practice overgenomen uit het buitenland:
  - eNorway: “Lighthouse projects”
  - US FirstGov: 24 “Quicksilver initiatives”
  - UK eGovernment@Local: “Pathfinder projects”



# G-programma's: welke financiering?

## n Co-financiering vanuit centrale CPV pot:

- verdeelsleutel afhankelijk van de mate waarin een project bijdraagt aan centrale doelstellingen, bvb.
  - project maakt gebruik van centraal reeds ontwikkeld systeem of component: 80% eigen, 20% centraal
  - project draagt bij tot de ontwikkeling van nieuw centraal systeem of component: 60% eigen, 40% centraal
- verdeelsleutel afhankelijk van de mate waarin de centrale CPV pot gevuld is met geld



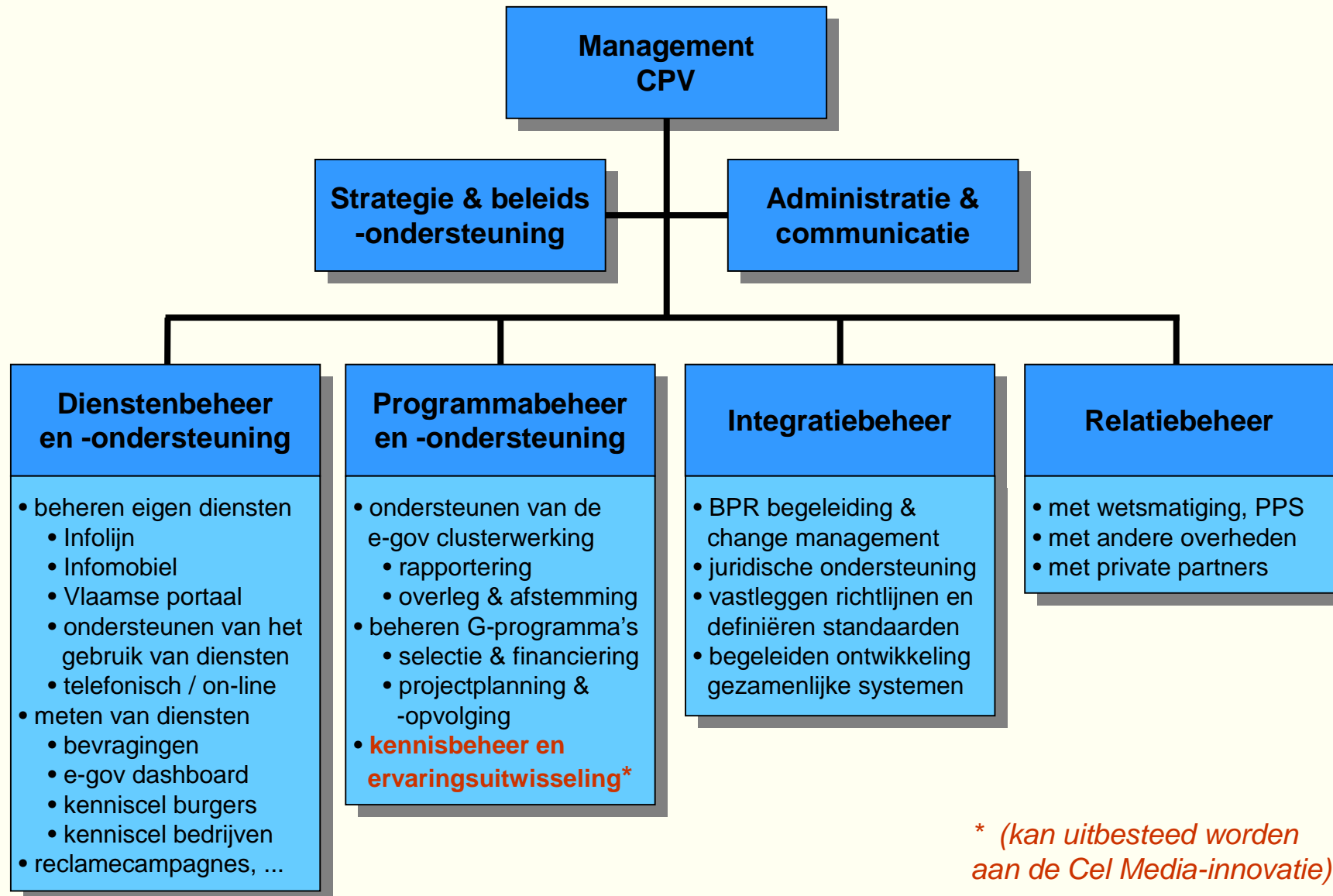
## n Selectie van kandidaat G-programma's:

- op basis van duidelijk afgesproken objectieve selectie-criteria
- graad van co-financiering in onderhandeling afgesproken
- ieder begrotingsjaar voorgedragen door het CPV
- goedgekeurd door de CPV Stuurgroep





# Organisatie van het Contactpunt Vlaanderen



\* (kan uitbesteed worden aan de Cel Media-innovatie)



# Organisatie van het Contactpunt Vlaanderen

- n** In te vullen met bestaande mensen uit de vroegere Infolijn Vlaanderen en Kleurrijk Vlaanderen teams:
  - Strategie & beleidsondersteuning
  - Administratie en communicatie
  - Dienstenbeheer en -ondersteuning
  
- n** In te vullen met bestaande mensen uit het vroegere e-government team en nieuwe mensen:
  - Programmabeheer en -ondersteuning
    - nieuw aan te werven mensen, ondersteund vanuit de e-government clusters
  - Integratiebeheer
    - domeinspecialisten (business & ICT) uit de e-government clusters
    - tijdelijke externe experts, maximaal ondersteund vanuit SCICT
  - Relatiebeheer
    - nieuw aan te werven mensen



# Kernideeën van deze nieuwe visie

## n Contactpunt Vlaanderen

- nadruk op **ondersteuning** bij het uitbouwen en aanbieden van een integrale dienstverlening
- de beleidsdomeinen, IVA's en EVA's kunnen **op vrijwillige basis** beroep doen op deze ondersteuning vanuit het Contactpunt Vlaanderen
- geen “dirigistische” benadering maar een “participatieve” benadering

## n De bestaande structuren en entiteiten worden in hun bestaan bevestigd maar beter benut:

- beleidsdomeinen na de BBB hervorming
- bestaande e-government clusters
- kenniscel wetsmatiging
- kenniscentrum PPS
- ICT entiteiten



# Vijf fases in het Vlaamse e-government

## Alomtegenwoordig

- uitbouw van een volwaardige elektronische overheid
- openstellen van de werking van de overheid
- betrekken van de burger en het bedrijf bij beleidsvorming

## In de breedte

- uitbouw van een integrale dienstverlening
- herdenken van de werking van de overheid
- betrekken van de burger en het bedrijf bij beleidswerking

## In de diepte

- uitbouw van het Contactpunt Vlaanderen
- inbedden van de clusterwerking
- integratie van de portaal met Vlaamse Infolijn
- opstarten van G-programma's

## Opstart

- start clusters
- uitbouw e-gov programmabeheer
- bouw prioritaire clusterprojecten
- ontwikkeling nieuwe portaal

## Voorbereiding

- doelstellingen
- basisprincipes
- organisatie

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009