

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 295

van **KRIS VAN DIJCK**

datum: 26 april 2022

---

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

---

### *Project 'Gemeente zonder Gemeentehuis' - Thematische oproepen*

Met het project 'gemeente zonder gemeentehuis' ondersteunt de Vlaamse Regering lokale besturen die samen hun dienstverlening en werking klantgericht willen versterken door middel van digitalisering. Zo worden er zeven oproepen gelanceerd tussen september 2021 en september 2022 om subsidies voor digitaliseringsprojecten te verkrijgen. In totaal is daarvoor 35 miljoen euro beschikbaar.

Er is een ruime keuze van projecten die in aanmerking komen. Zo komen zowel innovatieve dienstverlening, digitale participatie en werkplekken van de toekomst in aanmerking. Belangrijk voor de projecten is het samenwerken tussen gemeenten, de kennisdeling, het hergebruik van bestaande componenten en schaalbaarheid.

Op dit moment is de vijfde oproep aan de gang. Gemeenten kunnen zich nog inschrijven tot 27 mei. Voor de eerste oproep staan er al cijfers online. Zo is er op basis van het grote aantal sterke dossiers beslist om het vooropgestelde budget voor oproep 1 van 871.308 euro op te trekken naar 1.107.397,55 euro.

1. Kan de minister voor de oproepen 2, 3 en 4 volgende informatie als bijlage bezorgen:

- de goedgekeurde projecten;
- het subsidiebedrag per project;
- een korte toelichting van het project alsook een tijdslijn voor de realisatie ervan.

Als er voor de desbetreffende oproepen nog geen definitieve bestedingen werden opgeleverd, kan de minister dan aangeven wanneer de definitieve selectie gepland staat (per oproep)?

2. Er werd aangegeven dat ten gevolge van de budgetuitbreiding voor oproep 1 het bedrag bij de daaropvolgende oproepen gecompenseerd zou worden.

Op welke manier zal deze compensatie verlopen? Wordt daarbij een bepaald aspect van de werkwijze (gelet op de verschillende focuspunten en types binnen het gehele project) geïnviseerd?

3. Heeft de minister reeds een eerste evaluatie gemaakt wat betreft de respons op de oproepen en de gehanteerde focuspunten en types?

**BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

**ANTWOORD**

op vraag nr. 295 van 26 april 2022

van **KRIS VAN DIJCK**

1. De onderstaande tabellen geven voor de oproepen 2 en 3 een overzicht van de geselecteerde projecten, samen met een korte beschrijving van de doelstelling, de indiener, het toegekend subsidiebedrag en de aanvangs- en einddatum zoals deze uit de aanvraag blijkt.

Oproep 2: Titel en omschrijving project	Indiener	Toegekende subsidie	Start Einde
Digitalisering vergunningsproces inname openbaar domein en evenementen - Het project beoogt voor burgers die een inname van het openbaar domein of een evenement willen aanvragen binnen de gemeente, een volledig digitale behandeling van de vergunningen voor inname van het openbaar domein en evenementen.	Maarkedal	€ 4 694,50	1/05/2022 - 30/06/2022
Digitalisering van aanvragen en uitkeren van subsidies - Het project beoogt voor burgers, ondernemers en verenigingen die recht hebben op subsidies, een volledige digitale behandeling van deze subsidieaanvragen.	Peer	€ 270 992,91	4/02/2022 - 31/12/2024
Fundament Proactieve dienstverlening - Het project beoogt voor burgers die recht hebben op een Uitpas aan kansentarief, op een korting bij facturen stedelijk onderwijs en kinderopvang of op sociale maatregelen in de LEZ automatisch het juiste tarief te berekenen zonder dat deze burgers dit recht zelf moeten aantonen of bewijsstukken moeten aanleveren.	Gent	€ 207 502,00	7/02/2022 - 31/01/2023
De Virtuele Assistent - Het project beoogt aan burgers de mogelijkheid te geven om 24/7 zeer eenvoudige informatie, diensten of producten bij hun stad op te vragen.	Kortrijk	€ 426 660,46	1/06/2022 - 31/05/2025
Van melding tot oplossing - Het project biedt aan burgers die een melding of werkopdracht aan de technische dienst willen doorgeven én opvolgen een volledige digitale behandeling van aanvraag tot oplossing.	Herenthout	€ 316 240,00	1/04/2022 - 31/05/2024
Digitaal Ondernemersloket - Het project biedt aan startende en bestaande ondernemers, bedrijven en overheidsmedewerkers een integraal platform met loketfunctie voor ondernemersvragen, ondernemersproducten en samenwerking.	Mechelen	€ 500 000,00	1/06/2022 - 31/05/2024
Digitaal op afspraak - Het project biedt aan	Haaltert	€ 53 162,02	1/03/2022

burgers, verenigingen en ondernemingen die een afspraak moeten maken bij de organisatie, de mogelijkheid om op een efficiënte manier tijds- en plaatsonafhankelijk, een online afspraak te maken bij de diensten van de organisatie.			- 1/03/2023
Slimme digitale post via de Vlaamse Documentendienst - Het project biedt aan burgers die enkel nog digitale post van hun gemeente willen ontvangen en lokale besturen die "e-box/Mijn Burgerprofiel ready"-burgers beter willen serviced een oplossing voor het blind naast elkaar versturen van digitale en papieren post.	Zemst	€ 187 996,30	4/07/2022 - 4/05/2023
Vlot digitaal betalen - Het project biedt aan burgers, ondernemingen en verenigingen de mogelijkheid om vlot, rechtstreeks en volledig digitaal facturen te betalen.	Haacht	€ 10 344,00	1/02/2022 - 30/06/2023

Oproep 3: Titel en omschrijving project	Indiener	Toegekende subsidie	Start Einde
<p>DINA: Dienstverlening via Integratie Naadloos Aanbieden - Het transformatief project focust op 4 cases:</p> <p>1° De digitale ondersteuning van het Klantencontactcentrum. Hiermee wil de projectindieners aan alle inwoners, bezoekers, verenigingen en ondernemers die informatie zoeken en vragen hebben over de stadsdienstverlening de juiste informatie aan de klant aanbieden, die gevolgd zal worden van het eerste klantencontact tot de opstart en opvolging in het juiste proces of begeleidingstraject (met respect voor ieders privacy). Dit wil het project bereiken door (1) Eenvormige informatie in de eerste lijn (multi-kanaal content management), (2) statusinformatie en opvolging in profielen, (3) stadsbrede vraagregistratie, doorstroom en opvolging, (4) een digitale assistent. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak stadsbreed, hoeft de klant niet te weten bij welke dienst hij moet zijn, wordt elke vraag beantwoord, wordt een klant niet van het kastje naar de muur gestuurd, weet men welke vragen worden gesteld en kan men de informatie en dienstverlening bijsturen</p> <p>2° Leuven helpt. Hiermee wil de projectindieners aan alle inwoners met een ruime hulp- en ondersteuningsvraag (al dan niet ondersteund door een intermediair) de juiste hulpverlening door de juiste vrijwilliger, buurtinitiatief of professionele partnerorganisatie aanbieden. Dit wil het project bereiken door hulpvragen en hulpverlening stadsbreed en organisatieoverschrijdend te matchen en te</p>	Leuven	€ 1 360 390,78	1/4/2022 - 31/12/2025

<p>volgen van het eerste klantencontact tot de opstart en opvolging in het juiste begeleidingstraject (met respect voor ieders privacy). In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak digitaal ondersteund in plaats van handmatig, waardoor matching tussen vraag en hulpverlening meer door automatische processen ondersteund kan worden.</p> <p>3° Energiecoach. Hiermee wil de projectindieneer aan alle inwoners met verbouwplannen de volledige ondersteuning van het verbouwproces met de juiste informatie over verplichtingen en mogelijkheden, maar ook de juiste toeleiding naar mogelijke subsidies en andere ondersteuning aanbieden. Dit wil het project bereiken door een centraal klantdossier uit te bouwen waar het volledige verbouwproces in wordt opgevolgd en gegevens m.b.t. het verbouwproces maximaal hergebruikt en gedeeld worden met alle betrokken actoren. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak geïntegreerd met partners, met hergebruik van historiek en gegevens uit authentieke bronnen, die nu niet geraadpleegd of bijgehouden worden.</p> <p>4° Digitalisering proces zaalverhuur. Hiermee wil de projectindieneer aan burgers, verenigingen en organisaties die iets willen organiseren in een zaal van de stad (een sportwedstrijd, vergadering, wekelijkse vrije tijdsactiviteit, babyborrel, ...) een eenvoudig, eenvormig overzicht van beschikbare zalen en digitaal proces voor de huur van een zaal aanbieden. Dit wil het project bereiken door het stroomlijnen van de verschillende werkwijzen, zodat de gebruiker een overkoepelend aanbod krijgt en online kan reserveren, met een meer efficiënt en automatisch proces. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak stadsbreed, overzichtelijk, digitaal en op te volgen via Mijn Burgerprofiel, Verenigingsloket en e-loket voor ondernemers.</p>			
<p>Maatgerichte implementatie van een document management systeem (DMS)- Dit transformatief project wil aan de burgers, klanten en alle medewerkers het voordeel bieden dat één van de basisvoorwaarden voor een groei naar automatisering en vereenvoudiging, nl. een performant documentbeheer, geïmplementeerd kan worden binnen een grote verscheidenheid aan besturen. Dit willen zij bereiken door het procesgericht organiseren van</p>	Gent	€ 1 420 908,45	1/9/2022 - 30/9/2025

documentbeheer, het gebruik van metadata en decentraal eigenaarschap. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak gericht op het op maat uitrollen van DMS, met aandacht voor de verandering bij de medewerker en toepasbaar op een heel aantal besturen van diverse maturiteit.			
<p>Transparante, efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening voor onze burgers, verenigingen en ondernemingen - Dit transformatief project wil een plaats- en tijdsafhankelijke dienstverlening voor de burger realiseren en daarnaast de werking van verschillende raden ondersteunen door een digitaal participatieplatform te installeren. Het transformatief project focust op 2 cases:</p> <p>1° Registratie en opvolging van alle klantencontacten. Hiermee wil de gemeente Boechout aan de burgers, verenigingen en ondernemingen die contact opnemen met het lokaal bestuur een efficiënte manier aanbieden om alle communicatie met de klanten van het lokaal bestuur op te volgen. Dit wil Boechout bereiken door de huidige CRM oplossing te migreren naar het LB365 platform waarbij ze integreren met MS Teams calling, Sharepoint, 'Mijn Burgerprofiel' en MAGDA-documentendienst. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak klantvriendelijker, transparanter, veiliger en volledig digitaal.</p> <p>2° Digitaal participatieplatform. Hiermee wil de gemeente Boechout alle leden van een adviesraad die efficiënt willen vergaderen en samenwerken een digitaal samenwerkingsplatform aanbieden waarin alle informatie en communicatie tussen de leden wordt samengebracht. Dit wil Boechout bereiken door alle informatie te centraliseren op één plaats en samenwerken aan documenten mogelijk te maken. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak efficiënter (alle informatie staat centraal), veiliger en transparanter (alle leden beschikken altijd over dezelfde informatie).</p>	Boechout	€ 379 877,48	1/6/2022 - 31/12/2025
Tijds- en plaatsafhankelijke klantencontacten - Dit transformatief project heeft als focus de verbetering van de interne werking. Het biedt een aantal hybride ontmoetingsmomenten binnen het kader van werkplek van de toekomst en PTOW voor eigen medewerkers en burgers tijdens het contact met het bestuur. Het geheel biedt belangrijke voordelen in de vorm van aantoonbare tijdsinstellingen en financiële besparingen. Om deze besparingen te kunnen realiseren en	Mortsel	€ 590 906,15	1/9/2022 - 31/12/2025

silowerking tegen te gaan stapt men in LB365. De vier cases waar het project op focust zijn:

1° Ik wil een melding doen van beschadigde verkeerssignalisatie. Hiermee wil men aan alle burgers en gebruikers die iets willen melden, een snellere en efficiëntere behandeling van de melding aanbieden. Dit wil men bereiken door de interne en externe dispatch van de melding te kanaliseren via een midofficesysteem. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak sneller omdat de workflow van meldingen efficiënter doorstroomt naar interne en externe uitvoerders.

2° Ik wil informatie over bouwen en verbouwen. Hiermee wil men aan inwoners die informatie wensen over bouwen en verbouwen een klantencontact op maat van de burger aanbieden. Dit wil men bereiken door de burger de mogelijkheid te geven te kiezen hoe hij zijn klantencontact wenst en daarnaast automatische feedbackmomenten in te bouwen naar de burger. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak meer klantgericht, en tijds- en plaatsonafhankelijk, omdat de burger zelf inspraak heeft over hoe hij zijn klantencontact wenst en zij daar als lokaal bestuur flexibel op inspelen.

3° Ik wil een factuur sturen. Hiermee wil men alle klanten en rechtspersonen die hun diensten hebben aangeboden en een factuur sturen, een volledig digitale en deels automatische behandeling van facturen aanbieden. Dit wil men bereiken door een document-capturingstool te koppelen aan het midofficesysteem en de boekhouding en uitgaande communicatie via MAGDA documentendienst of PEPPOL te regelen. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak efficiënter, zowel voor klanten als voor medewerkers.

4° Ik wil een zaal reserveren. Hiermee wil men aan alle burgers, verenigingen, e.d. die een zaal wensen te reserveren en gebruiken een volledig digitale reservatie en toegangscontrole van zalen aanbieden. Dit wil men bereiken door een reservatiesysteem aan te bieden op de website, het beheer ervan op te vangen via een midofficesysteem (zaalreservatiesysteem) en het toegangssysteem diep te integreren in deze flow. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak volledig tijds- en plaatsonafhankelijk. Omdat zowel het ingewikkelde sleutelbeheer als het reserveren van zalen beperkt was tot fysieke dienstverlening binnen de kantooruren.

<p>Burgerloket – Dit transformatief project wil een aantal (interbestuurlijke) processen van de dienst Burgerzaken vereenvoudigen. Hiermee streeft Mechelen, samen met 36 andere lokale besturen, naar een automatisering van zoveel mogelijk processtappen, het schrappen van procesonderdelen zonder meerwaarde, en een beperking van het aantal actoren. Waar mogelijk vermijden ze dat een burger een fysiek bezoek aan het gemeentehuis moet brengen. In concreto gaat het om de volgende 12 processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanvraag identiteitskaart;</li> <li>- Aanvraag reispaspoort;</li> <li>- Aanvraag en verlenging rijbewijs;</li> <li>- Aanvraag slachtvergunning;</li> <li>- Verkiezingen: oproepingsbrief, verlenen van volmacht, registratie niet-Belgische kiezer;</li> <li>- Geboorteaangifte;</li> <li>- Erkenning van een kind;</li> <li>- Registratie poliovaccinatie;</li> <li>- Huwelijksaangifte;</li> <li>- Registratie/beëindiging wettelijk samenwonen;</li> <li>- Registratie voorlopige bewindvoering;</li> <li>- Aanduiding gezworenen bij het Hof van Assisen.</li> </ul> <p>Het perspectief van de burger staat centraal met onder andere minder fysieke verplaatsingen naar het gemeentehuis en een bundeling van alle overheidsinformatie (federaal, Vlaams en lokaal) via het platform van Mijn Burgerprofiel.</p> <p>Vier cases bij wijze van voorbeeld om dit te illustreren:</p> <p>1° Automatisering poliovaccinatie. Hiermee wil men aan personen die de zorg/verantwoordelijkheid dragen over een kind, een volledig geautomatiseerde afhandeling van de registratie van de poliovaccinatie aanbieden. Door gebruik te maken van de bestaande databank(en) schrapt men overbodige administratieve last voor klant en lokaal bestuur. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak klantgedreven, efficiënter, lean en volgens het subsidiariteitsprincipe.</p> <p>2° Automatisering rijbewijzen. Hiermee wil men aan burgers die een eerste rijbewijs aanvragen of hun rijbewijs willen verlengen een alternatief niet gebonden aan het gemeentehuis aanbieden. Dit wil men bereiken door de aanvraag en de herinnering voor hernieuwing te automatiseren en de aflevering anders te organiseren dan via het gemeentehuis. In tegenstelling tot de huidige manier van werken</p>	Mechelen	€ 1 999 907,37	31/3/2022 - 31/12/2025
---	----------	----------------	------------------------------

<p>is deze aanpak minder gebonden aan het gemeentehuis, efficiënter en sneller.</p> <p>3° Verkiezingen. Hiermee wil men kiezers en gemeenten, een eenvoudig en digitaal alternatief aanbieden. Dit wil men bereiken door het oproepen van kiezers, het geven van volmachten en het registreren van niet-Belgische kiezers te automatiseren en via Mijn Burgerprofiel te laten verlopen. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak digitaal, efficiënter en sneller.</p> <p>4° Registratie en beëindigen wettelijk samenwonen. Hiermee wil men aan burgers die eenvoudig en snel hun wettelijk samenwonen willen registreren of beëindigen een alternatief, niet gebonden aan het gemeentehuis, aanbieden. Door de registratie en beëindiging digitaal afhandelbaar te maken, schrappt men zoveel mogelijk de fysieke contactmomenten tussen klant en lokaal bestuur. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak minder gebonden aan de locaties met dienstverlening, maximaal beschikbaar, efficiënter en sneller.</p>			
<p>Sociaal Dossier Platform - Dit transformatieve project wil aan de burgers die in contact komen met sociale begeleiding en de medewerkers die hen begeleiden, meer zelfredzaamheid, verhoogde controle, beter overzicht, innerlijke rust aanbieden. Door de digitale processen klantgedreven, efficiënt, effectief &amp; kanaalonafhankelijk in te richten en op het juiste moment te brengen. In tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak een transformatie van een organisatie en procesgedreven werking die 35 jaar dienst heeft gedaan naar een klantgedreven benadering met de juiste systemen, processen en kanalen aangepast aan de actuele standaarden en verwachtingen voor sociale dienstverlening.</p>	Antwerpen	€ 2 000 000,00	18/2/2022 - 31/12/2025

De Vlaamse regering heeft voor wat betreft de vierde oproep nog geen beslissing genomen. Dit zal naar alle verwachting in de eerste helft van juni 2022 gebeuren, na het inwinnen van onder meer het advies van de Inspectie van Financiën en de deliberatie door de jury.

Ik verwijs ook naar de timings zoals aangegeven op:  
<https://gzg.vlaanderen.be/7oproepen>

- Er zijn in totaal zeven oproepen, zoals geschetst in de nota aan de Vlaamse Regering omtrent het relanceprogramma 'Gemeente zonder Gemeentehuis' (zie: [nota](#) ) met de daaraan gekoppelde budgetten.  
 Bemerk in de voornoemde nota het voorziene budget voor elke oproep en de mogelijkheid daarbij om, in functie van onder meer het aantal ingediende dossiers, het budget per oproep te herzien tussen de verschillende oproepen. De volgende totaalbedragen aan subsidies werden reeds door de Vlaamse Regering toegekend voor



oproepen 1, 2 en 3: voor oproep 1 euro betreft het 1.107.397,55 euro, voor oproep 2 betreft het 1.977.592,19 euro en voor oproep 3 betreft het 7.751.990,23 euro. De budgetuitbreiding van oproep 1 kon m.a.w. worden gecompenseerd op het budget van oproep 2 dat immers niet volledig werd benut.

3. Gelet op het aantal ingediende dossiers en het aantal gemeenten die zich daarin verenigen, beschouw ik het enthousiasme van de gemeenten t.a.v. het programma, als een succes. Voor een globale evaluatie van de doelmatigheid van dit programma is het nog te vroeg, gelet op de beginfase van de projecten voor wat hun uitvoering betreft.