Naam van de dienst/aanpak/project:			
Doel	**Doelgroep**	**Impact**	**Deliverable**
Fase 1 : indiening: "innovatieve concepten"			
Het Mijn-gemeente e-loket: met deze nieuwe aanpak geven we de burger 24/7 plaats- en tijdonafhankelijk inzicht in zijn dossiers bij de overheid door één digitaal profiel aan te bieden binnen een e-loket waarbij hij niet alleen aanvragen kan doen, maar ook opvolgingen en historiek kan bekijken. **In Fase 1, indiening inovatieve concepten, worden de belangrijkste functionaliteiten in kaart gebracht en gedefinieerd voor een gemeenschappelijk e-loket. Dit zal worden gedaan door het uitvoeren van gebruikersonderzoeken bij inwoners en besturen als ook het opzetten van verschillende proof of concepts met betrokkenheid van elke stakeholder**	**17 Westhoekgemeenten**	**Ontwikkeling regionaal project team**	**projectmedewerkers:** aanwerving bij DVV (overkoepelend orgaan van de 17 westhoek besturen). Vooral voor uitvoerende taken, aangestuurd door de stuurgroep
			regionale stuurgroep, bestaand uit de IT coördinatoren van 7 trekkende besturen, voor aansturen van het project. 4 uur per week per medewerker vrijstelling van dagdagelijkse werking voor taken binnen de stuurgroep. De stuurgroep komt op geregelde tijdstippen samen om verdere stappen te bepalen met de projectmedewerkers. De stuurgroep staat ook in voor rapportage naar de andere besturen.
			Kennisdeelplatform "IT kenniskring", toegankelijk voor alle IT-ers en aanverwante functies (stafmedewerkers, projectmedewerkers, …) van de 17 besturen. Nemen kennis van rapportage stavaza via de stuurgroep en kunnen sugesties doen naar de stuurgroep voor verdere uitwerking (2-richtingscommunicatie)
			Westhoekoverleg Algemeen Directeurs, maandelijks overlegorgaan van de algemeen directeurs van de 17 westhoekgemeenten. Hier wordt kennis genomen van de rapportage van de stuurgroep en kunnen sugesties doen naar de stuurgroep voor verdere uitwerking (2richtingscommunicatie)
			Westhoekoverleg Burgemeesters, maandelijks overlegorgaan van de burgemeesters van de 17 westhoekgemeenten. Hier wordt kennis genomen van de rapportage van de stuurgroep en kunnen sugesties doen naar de stuurgroep voor verdere uitwerking (2-richtingscommunicatie)
		Ontwikkeling van een volledig getoetst projectplan voor de uitvoering de 'e-westhoek: één regio zonder gemeentehuizen'.	**Gebruikersonderzoek:** voorbereiding, uitvoering en rapportage
			Marktonderzoek: voorbereiding, uitvoering en rapportage
			Toetsingen door middel van Proof of Concepts: voorbereiding, uitvoering en rapportage
			Toolbox ontwikkeling voor vlotte en uniforme bevraging van de 17 besturen
			Analyse, conlusievorming
			Onderzoeksrapportage
			Plan van aanpak voor fase 2: subsidiedossier voor grootschalig transformatieproject
		Gedragenheid bij de 17 westhoekbesturen	**Door de gemeenschappelijke aanpak wordt een projectplan opgesteld voor een oplossing die gedragen wordt door de stakeholders binnen de organisatie.**

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Vlaanderen	**Hergebruik van de toolbox**	**Toolbox ontwikkeling: voor vlotte en uniforme bevraging van de besturen. Deze wordt ter beschikking wordt gesteld van andere besturen**
		Hergebruik van de software architectuur	De software architectuur en tools worden ontwikkeld of aangekocht met het oog op **hergebruik:** gezien het uniforme e-loket voor 17 besturen inzetbaar moet kunnen zijn, kan die ook ingezet worden bij andere Vlaamse gemeenten
		Maximale inzetbaarheid van Vlaamse componenten	Bij de ontwikkeling van de software architectuur wordt gewaakt op het maximaal gebruik van **Unieke Open Data bronnen** en de beschikbare **Vlaamse bouwstenen** als daar zijn Magda, Burgerprofiel, Dosis, …
	Burger	**Betrokkenheid**	**De burger van elk van de 17 gemeenten is een belangrijke stakeholder die maximaal betrokken zal worden in de gebruikersonderzoeken.** Zodoende een klaar en duidelijk beeld te krijgen van de verwachtingen van de gemiddelde burger van de 17 gemeenten
Fase 2 : Implementatie (bij voorkeur via indiening "grootschalige transformaties")			
Het Mijn-gemeente e-loket: met deze nieuwe aanpak geven we de burger 24/7 plaats en onafhankelijk inzicht in zijn dossiers bij de overheid door één digitaal profiel aan te bieden binnen een e-loket waarbij hij niet alleen aanvragen kan doen, maar ook opvolgingen en historiek kan bekijken	**Burger** als deelnemer aan een evenement:	Burger kan een overzicht vinden van allen evenementen, gesorteerd volgens zijn interesses. Live status (plaats, tijd, bezetting) raadplegen Burger kan zichzelf of gerelateerden (partners/kinderen) inschrijven op een evenement & online betalen Burger kan zijn / haar tickets altijd en overal online raadplegen en hoeft dus niet te printen Burger krijgt na afloop van het evenement/activiteit de eventuele beschikbare attesten automatisch toegestuurd via een digitaal, bijvoorbeeld de eBox waardoor ze ook steeds raadpleegbaar zijn.	
	Burger als (bestuurs)lid van een vereniging	Burger kan zijn rol binnen de erkende vereniging raadplegen en wijzigingen doorgeven. Burger kan de gegevens van zijn/haar vereniging raadplegen en aanpassen Burger kan een erkenning van een vereniging aanvragen zijn en dossier ten alle tijde opvolgen Burger kan in naam van de vereniging eventuele van toepassing zijnde subsidies aanvragen en de bijhorende dossiers opvolgen. Alsook dossiers opvolgen die door andere (bestuurs)leden in naam van de vereniging zijn aangevraagd.	

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
maar ook opvolgingen en historiek kan bekijken. **De opsomming van fase 2 is momenteel een concept dat toch reeds een duidelijk beeld geeft van waar we in fase 2 naar toe kunnen gaan, de lijst is niet definitief en zal weliswaar worden bijgestuurd op basis van de bevindingen uit fase 1**	**Burger** als organisator van een evenement.	Burger kan de beschikbaarheid van een zaal/plein en/of materiaal raadplegen Burger kan een zaal/plein en/of materiaal aanvragen via een digitaal loket en deze aanvragen digitaal opvolgen. Hij/zij krijgt notificaties wanneer de status wijzigt en krijgt digitaal een overzicht van de aanvraag. Burger kan eventuele bijhorende betalingen online uitvoeren. Burger kan nodige vergunningen (inname openbaardomein, drank, …) aanvragen en status van de aanvraag opvolgen. Alsook de verkregen vergunningen online raadplegen en downloaden.	
	Burger als melder van een probleem of klacht	Burger kan eenvoudig een probleem of klacht melden vanaf zijn computer of mobiel toestel. Door middel van eenvoudige stappen en technologische ondersteuning (gps van het mobiel toestel, foto's toevoegen doormiddel van de camera, …) Burger kan steeds de status van zijn melding opvolgen en eventuele feedback van de betrokken diensten raadplegen alsook zelf het dossier nog verrijken met informatie achteraf. Burger kan (indien hij/zij dit wenst) meldingen krijgen bij veranderingen van status van zijn probleem/klacht dossier	
	Burger als digitale bezoeker van burgerzaken/bevolking	aanvragen van attesten aanvragen van wijzigingen	
	Burger als digitale bezoeker van omgeving	Bouwvoorschriften online raadplegen Bouwaanvragen indienen Historiek van zijn perceel raadplegen	
	Burger die een virtuele afspraak wenst te maken		
	Burger die toch een fysieke afspraak wenst te maken	Burger kan online de afspraak maken voor de gewenste dienst / categorie Burger kan online de status van de afspraak opvolgen en krijgt notificaties als de status wijzigt Door het digitaal toegankelijk maken van de gemeentelijke diensten zullen minder loketboeken nodig zijn, waardoor de burger die toch fysiek een afspraak wil, meer ruimte zal hebben om langs te komen. Medewerkers zullen meer tijd kunnen besteden om bij fysiek dossier uitgebreider en persoonlijker te werk te kunnen gaan.	
	Burger die digitaal niet actief is en minder mobiel is.	Door alle loketten digitaal, tijds-en plaats onafhankelijk beschikbaar te maken en ze toegankelijk te maken voor de medewerkers van het bestuur, kunnen de medewerkers ook naar de minder mobiele burgers gaan voor dienstverlening terplaatse (huisbezoeken, antenne loketten in deelgemeente, wekelijkse bezoeken woonzorgcentra, …)	

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
	Verhuizende **burger**	Gezien het om een loket gaat dat over 17 gemeentes van de westhoek wordt uitgerold, zal de look een feel van het e-loket er vertrouwd blijven uitzien.	
	Medewerker onthaal / front office	Door alle loketten digitaal, tijds-en plaats onafhankelijk beschikbaar te maken en ze toegankelijk te maken voor de medewerkers van het bestuur, kunnen de medewerkers van het onthaal & front office dienstverlening aan de balie doen.	
	Medewerker op de baan	Door alle loketten digitaal, tijds-en plaatsonafhankelijk beschikbaar te maken en ze toegankelijk te maken voor de medewerkers van het bestuur, kunnen de medewerkers van het onthaal & front office dienstverlening op verplaatsing doen	
	Medewerker back-office	Medewerker back-office kan dossier toewijzen / toegewezen krijgen volgens zijn/haar bevoegdheden en specialisaties en daar de focus op houden Medewerker moet zich niet bezighouden met terugkoppeling naar front-office en burger. Dit doet het systeem automatisch op gedefinieerd stappen binnen het proces	
	Medewerker onthaal / front office van een ander bestuur binnen de westhoek	Door alle loketten digitaal, tijds-en plaats onafhankelijk beschikbaar te maken en ze toegankelijk te maken voor de medewerkers van het bestuur, kunnen zelfs medewerkers van een ander bestuur bepaalde dossiers initiëren. Bijvoorbeeld aangifte van geboorte in gemeente van domicilie en niet in gemeente van geboorte	
	Bestuur en management	Permanente en realtime opvolging aan relevante cijfers en gegevens om effectieve management beslissingen te kunnen nemen zonder dat ze medewerkers moeten belasten met het exporteren en herformateren van gegevens.	