

# Lokale e-government projecten : ijkpunten en toetsstenen

Peter Hautekiet

V-ICT-OR

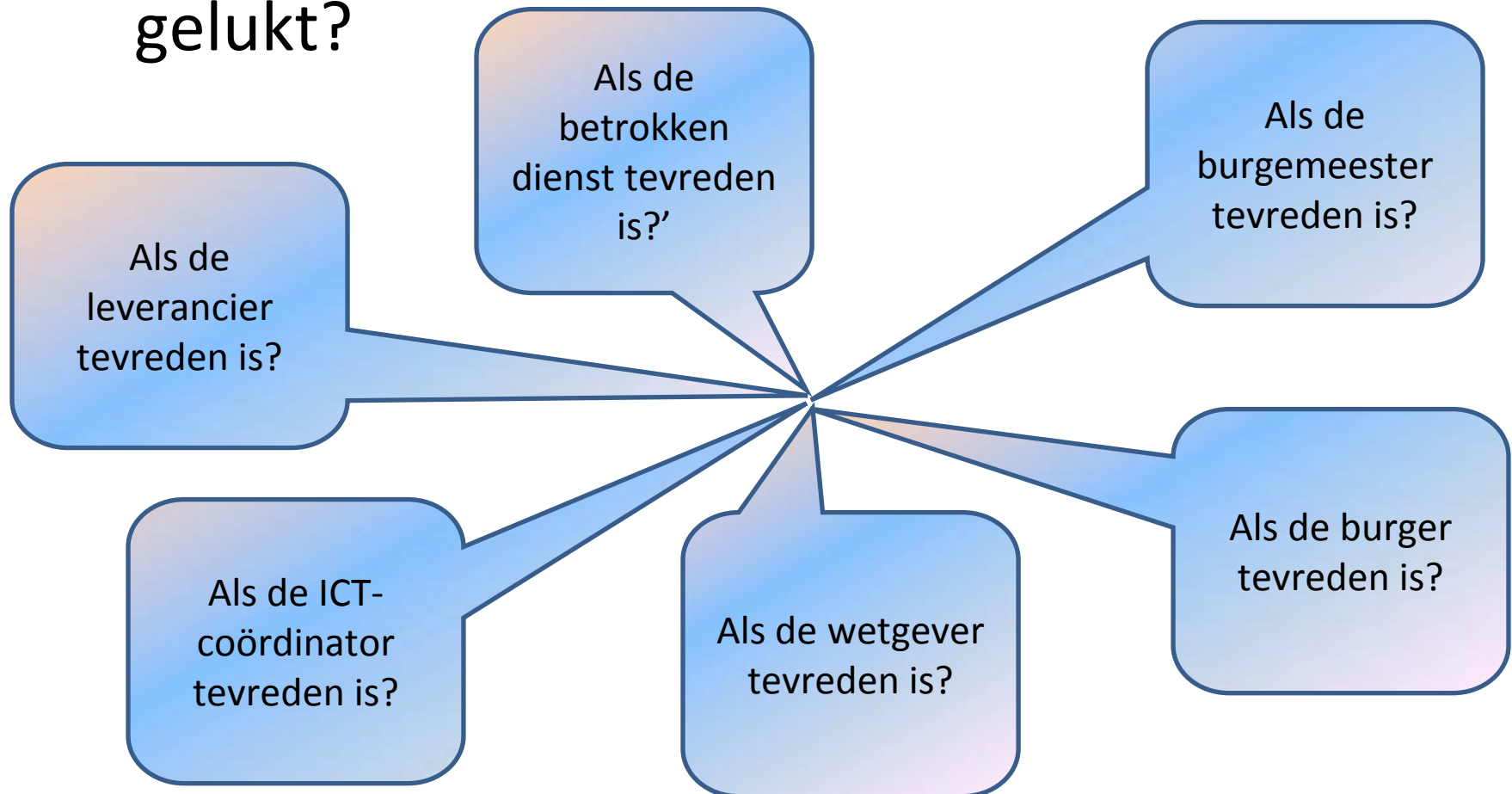
[Peter.hautekiet@v-ict-or.be](mailto:Peter.hautekiet@v-ict-or.be)

**V-ICT-OR**

Vlaamse vereniging voor informatie- en communicatie-  
technologieverantwoordelijken in het lokale bestuur

# Startvraag

- Wanneer is een lokaal e-government project gelukt?

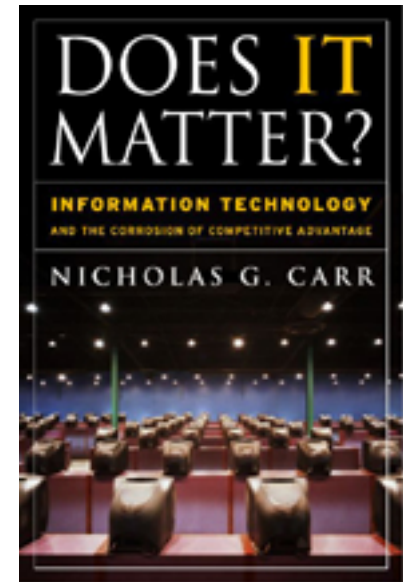


# Overzicht

- Verschil e-government en I(C)T
- IJkpunten
  - Beleidsplan
  - Wetgeving
  - Tevredenheid en take-up
  - Benchmarking
- Van bouwstenen naar toetsstenen

# ICT en e-government

- Wat is e-government?
  - Het gebruik van ICT én organisatorische veranderingen én nieuwe vaardigheden
  - Voor een betere openbare dienst
- Vanaf wanneer wordt IT een commodity?
- E-government = ICT + innovatie
  - continuïteit versus discontinuïteit
  - proces versus project



# Continuïteit en discontinuïteit

## Innovatieve niveau

- Welk soort organisatie willen we?
- Welke relaties willen we uitbouwen met klanten en partners?

## Functionele niveau

- Wat willen we als organisatie?
- Welke functies willen we gerealiseerd zien?

## Applicatieve niveau

- Welke toepassingen en systemen hebben we nodig?

## Technische niveau

- Ervoor zorgen dat “alles draait”

# Ijkpunten en toetsstenen

## IN

- Tevredenheid
- Benchmarking
- Beleidsplan
- Wetgeving

## Project

- Data
- Kanalen
- Klanten
- Overheid

## OUT

- Tevredenheid
- Benchmarking
- Beleidsplan
- Wetgeving

# IN



- Vaak wordt bij lokale e-government projecten niet gedefinieerd
  - Waarom men dit project moet/wil doen
  - Op welke manier men het project zal evalueren
  - Op welke manier men de resultaten van het project zal verankeren binnen de organisatie

# OUT

- Intern
  - Tevredenheid en take-up
  - Beleidsplan en wetgeving
- Extern
  - Benchmarking
  - Awards
  - Visie op lokaal e-government

# “And the winner is ...”


HOME | A TOT Z | VEELGESTELDE VRAGEN | CONTACT | [RSS](#)



OdeGand - zaterdag 13 september

LEVEN ↓ WERKEN ↓ BEZOEKEN ↓ BESTUUR ↓ E-LOKET →

### Foto's van de week



Meer foto's van de week →

### Stadsplan



Geef een straatnaam in  
Toon op het plan →

### Doelgroepen

- Jongeren →
- Studenten →
- Ondernemers →

Stad Gent

### In de Kijker



#### Open Monumentendag

Op zondag 14 september toont Gent een staalkaart van de 'bebouwde' 20ste eeuw in Vlaanderen.

**MEER OVER MONUMENTENDAG** →

#### Gent Fietst

Op zondag 14 september organiseert de Stad Gent, samen met Evident, de fietshappening 'Gent Fietst'.

**MEER OVER GENT FIETST** →

### Zoeken

Nieuwsbrief

Schrijf u in →

### Handige Links

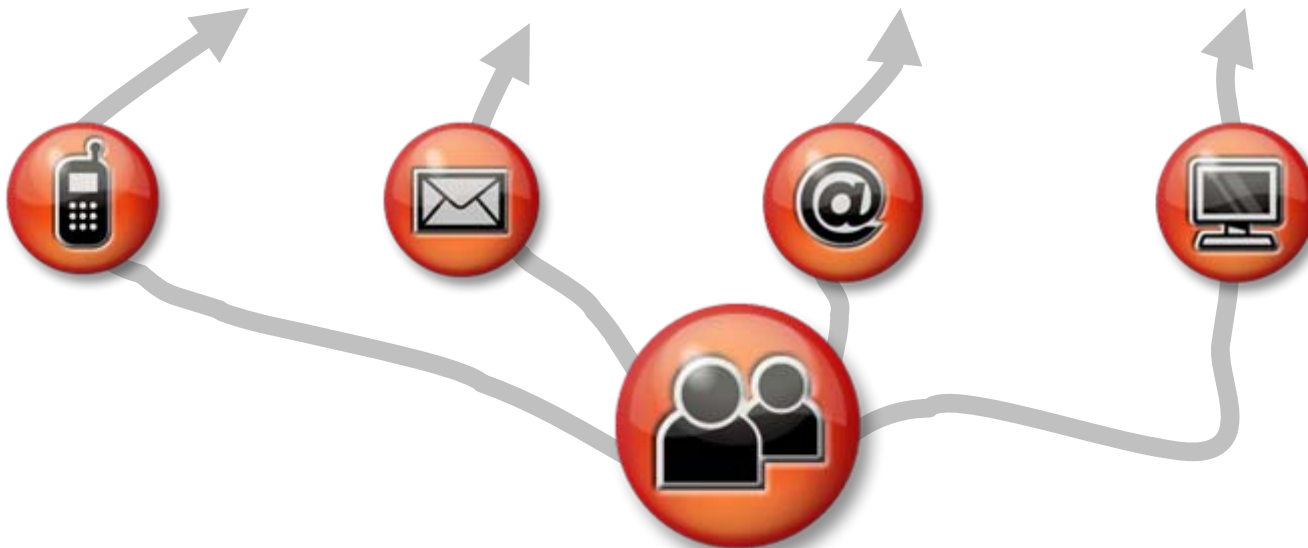
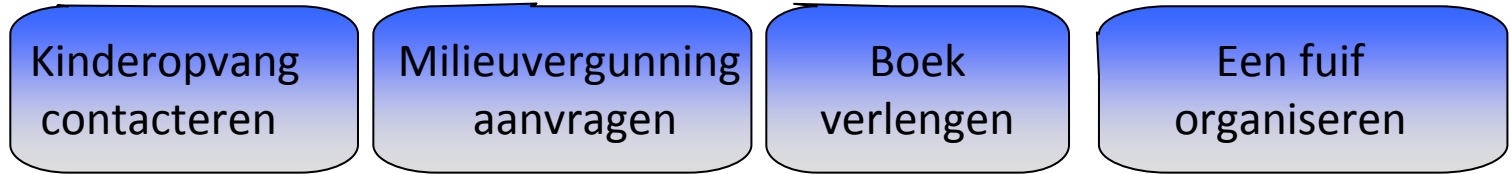
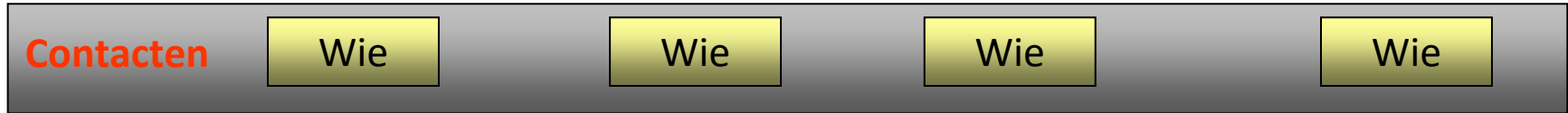
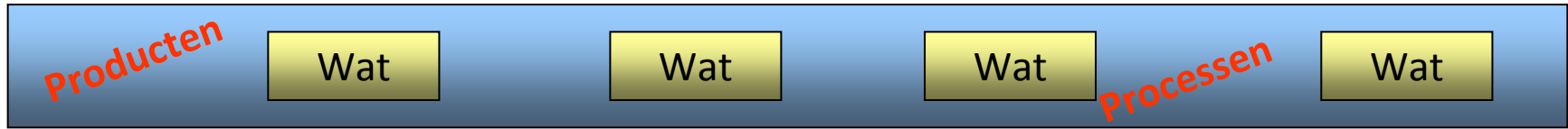
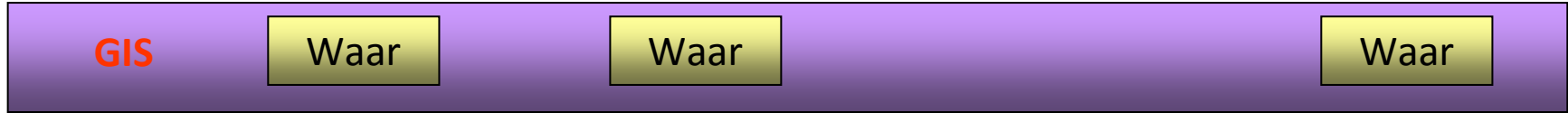
- Evenementen - kalender →
- E-loket →
- Bibliotheek: online reserveren en verlengen →
- Bewonersvignet →
- Stadstv →
- Naar de wijksites →
- (Her)beluister de gemeenteraad en commissies →

# Indigov eGov Monitor 2008

Gemeente	Plaats 2008	Score 2008	Vershil plaats t.o.v. 2007	Vershil score t.o.v. 2007	Provincie	Aantal inwoners
Gent	1	164,8	0	-16,99	Oost-Vlaanderen	237.250
Leuven	2	164,2	+1	+1,46	Vlaams-Brabant	92.704
Zwijndrecht	3	158,4	-1	-7,04	Antwerpen	18.421
Edegem	4	156,9	+6	+4,08	Antwerpen	21.389
Bornem	5	154,9	+35	+21,39	Antwerpen	20.347
Aalst	6	153,9	-2	-8,23	Oost-Vlaanderen	78.271
Antwerpen	7	149,6	+15	+7,71	Antwerpen	472.071
Neerpelt	8	148,9	+72	+28,93	Limburg	16.247
Brasschaat	9	148,6	+141	+44,29	Antwerpen	37.190
Meeuwen-Gruitrode	10	144,6	+53	+18,83	Limburg	12.664

# Awards and good practice

- eGov awards
  - Bornem (2004): eID en e-loket
  - La Zembla (2005): communitywebsite voor jongeren
  - Avelgem (2006): met je chip naar de bib
  - Leuven (2007): audio notulering
  - ...



# Bouwstenen

- Gebruikers
  - Klanten, burgers, participanten, inwoners, bedrijven, toeristen, verenigingen, doelgroepen,...
- Kanalen
  - Loket, post, telefoon, fax, e-mail, website, sms, messenger, idtv,...
  - Intermediairen: vereniging, onderwijs, straathoekwerker, thuiszorg,...

# Bouwstenen (2)

- Data
  - van data naar informatie naar kennis
- Overheden
  - Belang van de overheid
  - Belang van het lokale niveau groeit

# Continuïteit en discontinuïteit

## Innovatieve niveau

- Welk soort organisatie willen we?
- Welke relaties willen we uitbouwen met klanten en partners?

## Functionele niveau

- Wat willen we als organisatie?
- Welke functies willen we gerealiseerd zien?

## Applicatieve niveau

- Welke toepassingen en systemen hebben we nodig?

## Technische niveau

- Ervoor zorgen dat “alles draait”

# Verankering?

Innovatieve  
niveau



Functionele  
niveau



Applicatieve  
niveau



Technische  
niveau

# Eigenaarschap?

