

Welkom!

Kick-off

City Deal e-inclusie by design

06/09/2022, Gent



knight
moves



TWISTED STUDIO



Welkom!

Op de agenda vandaag

- ❑ Kennismaken
 - ❑ **Handen uit de mouwen: ijsbreker**
- ❑ Voorstelling programma: wat kan je verwachten?
 - ❑ **Handen uit de mouwen: brainstormen in groep**
- ❑ Leer je coach kennen
 - ❑ **Handen uit de mouwen: speed daten**
- ❑ Experimenten bepalen
 - ❑ **Handen uit de mouwen: samen prioriteren**
- ❑ Afsluiten: volgende stappen
 - ❑ **Say cheese voor de groepsfoto**



Laten we dit moment vastleggen

We beschermen je persoonsgegevens en je privacy, scan deze QR code en vul het consent-formulier in.



1.

Kennismaken

Wie is wie

Wie is het faciliterend team?

De coaches van Knight Moves & Twisted Studio, Tom van District09 en Joris & Annik van het kenniscentrum voor Vlaamse Steden.

Meet de coaches



● Evelien (zij/haar)



● Liesbeth (zij/haar)



● Lies (zij/haar)



● Yalenka (zij/haar)

District09 ... met een team e-inclusie

Over onsWat we doenVacaturesSamenwerkenContact



District09 - Digitaal gedreven door Gent

Als ICT-partner ondersteunen we de stad Gent in de domeinen IT-infrastructuur, applicatie-ontwikkeling, digitale innovatie & e-inclusie.

Kenniscentrum Vlaamse Steden

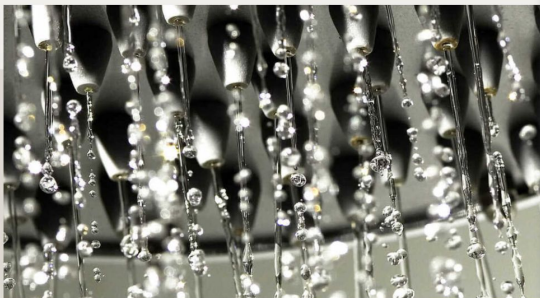


HOME NIEUWSBRIEF NIEUWS

OVER HET KENNISCENTRUM

2007-2011

2012-2016



Laatste nieuws

Doucht Vlaanderen binnenkort

In 2018 werd de Grote Waterenquête voor het eerst gelanceerd. Nu 4 jaar later polste de Grote Waterenquête die liep van 22 maart tot 22 april hoe Vlaanderen anno 2022 denkt over water.

[Lees meer...](#)

Missie en visie

Het Kenniscentrum Vlaamse Steden - Interlokale vereniging wil de stedelijkheid in Vlaanderen in al zijn facetten versterken. Stedelijkheid is immers een essentieel aspect van een duurzaam en democratisch beleid. Daarom stimuleert het kenniscentrum de leerprocessen in de steden en zorgen we voor een versterking van het netwerk van steden. Zo willen we bijdragen tot een verbetering van de stedelijke organisatie, dienstverlening en beleid en agenderen en beïnvloeden we het stedelijk beleid in Vlaanderen.

Hoe pakt het kenniscentrum dit aan?

De activiteiten van het kenniscentrum situeren zich rond vijf pijlers:

- Kennisverzameling en -ontsluiting: impliciete en expliciete kennis verzamelen en toegankelijk maken
- Kennisontwikkeling: nieuwe kennisbehoeften detecteren en kennis hierop afstemmen
- Kennisbemiddeling: (ad hoc) kennisvragen voorzien van antwoorden
- Netwerkvorming: interactie en ervaringsuitwisseling tussen de steden faciliteren en versterken
- Beleidsbeïnvloeding: vanuit de kennis het stedenbeleid van andere overheid beïnvloeden

Twisted Studio

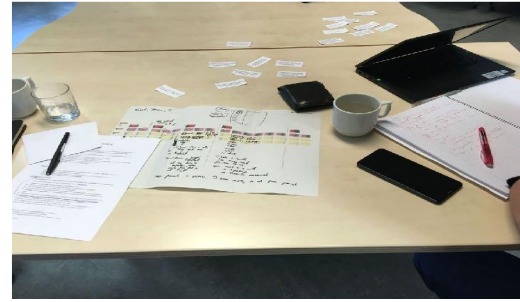
- ❑ Klein complementair team
- ❑ Trajecten in een superdiverse context



Twisted Studio

Non-profit en lokale overheden = onze habitat

- ❑ Laboratoria Mobiele Alternatieven ism Netwerk Duurzame Mobiliteit
- ❑ Een e-dossier voor OCMW Gent
- ❑ Nodenanalyse bij inschrijvingsprocessen voor vrije tijdsaanbod van VGC (lopend)
- ❑ E-inclusie by Design voor District 09
- ❑ Burgerpanels voor een Sociaal GezondheidsBeleid voor Brussel Hoofdstedelijk Gewest



Twisted Studio

Je kan ons ook kennen van

- ❑ Meetup Service Design and Social Innovation
- ❑ Sustainability en andere Jams
- ❑ Trainingen en coaching



Knight Moves

Wij creëren diensten met een focus op mensen

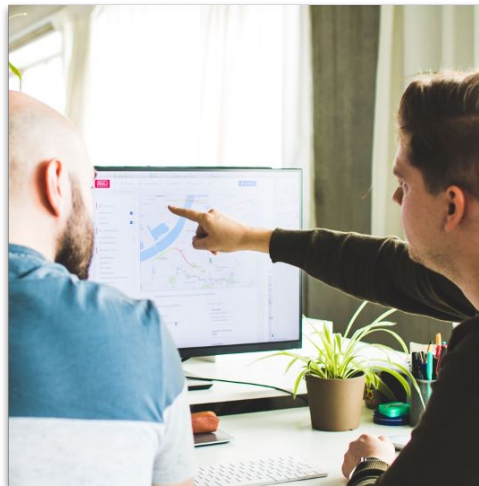
- ❑ Multidisciplinair team (#15)
- ❑ Deel van de Cronos Groep



Knight Moves

Overheid, social profit en profit

- ❑ Woningpas - Vlaamse overheid
- ❑ Slim naar Antwerpen
- ❑ Webplatform en Ondernemersloket Sint-Niklaas
- ❑ Website en intranet Brugge
- ❑ ...



Knight Moves

Wij dragen onze service design expertise op verschillende manieren uit

- ❑ Training & coaching
- ❑ Service Design Podcast
- ❑ ARENA
- ❑ GovJam
- ❑ Service design chapter



Superpower

- ❑ Maak een duo met je buur (mag een collega van je eigen stad zijn).
- ❑ Neem 2 minuten om je buur te interviewen om een superpower te ontdekken.
- ❑ Teken de superpower. Zet de naam van je buur erbij.
- ❑ Hang de de superpowers op de muur.





● Opwarmen

● Interviewen en schetsen van elkaars sterkte

Superpower resultaten

We brengen samen heel veel vaardigheden aan boord van het netwerk!

- ❑ Scheppers van orde in chaos, eenvoud in complexiteit
- ❑ Lijm van het team, match makers, vurige verbinders, aanzwengelaars van netwerk
- ❑ Gestructureerde werkers, zorgvuldige planners
- ❑ Gastvrije kachels om bij op te warmen
- ❑ Duizendpoten
- ❑ Flexibele geesten, positivo's
- ❑ Leergierigen met ruim interesseveld
- ❑ Creatieve ontwerpers
- ❑ Resultaatgedreven pragmatici
- ❑ Rustbrengers
- ❑



Poll

Succes is voor mij...

Neem je smartphone, ga naar menti.com en gebruik de code **9252 4100**.



Poll resultaten

Ik kijk tevreden terug op dit traject wanneer...

- ❑ Duidelijke afspraken: wat zijn de ieders rollen en de volgende stappen
- ❑ Persoonlijk en als team bijleren, toepasbaar doorheen de organisatie
- ❑ Actie stimuleren op lokaal niveau
- ❑ Concrete resultaten met de gebruikers centraal en dus tevredenheid
- ❑ Draagvlak voor mensgerichtheid als cultuur en reflex bekomen binnen de stad
- ❑ Perspectief van buitenaf binnen brengen in de lokale werking
- ❑ Gebruikersonderzoek en inclusie inbouwen in elke fase van elk toekomstig digitaliseringstraject

Kennismaken

De historie van de CityDeal

Tom Van Hoey, District09



● Introductie

● Wat is de historie van de City Deal?

Tussen 1 jaar geleden en vandaag

- ❑ Snuffelrondes ... snuffelrondes
- ❑ Conceptnota's en verschillende projectvoorstellen
- ❑ Naar één City Deal voorstel met alle centrumsteden
- ❑ Wachten op goedkeuring Vlaamse regering
2,89 miljoen €
- ❑ Overheidsopdrachten en gunningen: opleiding –en coachingspartner gegund; academische partner opdracht uitgestuurd
- ❑ Interne projectteams bij 14 partners worden gevormd en shortlists experimenten
- ❑ Kick-off van coaching –en opleidingstraject

Uitdaging en focus op ...

Alle lokale overheden zijn ervan overtuigd dat hun **digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk** moet zijn. Ze willen dat **de eindgebruiker centraal** staat bij hun digitale dienstverlening. We zien verschillende goede voorbeelden, maar weinig tot **geen structurele manieren van aanpak** en werkvormen om dit ten gronde te doen. Daar start de uitdaging van deze City Deal 'E-Inclusion by Design'.

In deze City Deal focussen we op het ontwikkelen van **werkvormen voor lokale overheden** om de eindgebruikers zo centraal mogelijk te zetten bij de ontwikkeling en implementatie van de digitale dienstverlening. **Via opleiding en experiment** wordt **een concrete toolbox** op maat van lokale overheden ontwikkeld.

Actueel: [Barometer 2022](#)

BESLUIT

Ondanks de inspanningen van middenveld en overheden de afgelopen jaren om digitale vaardigheden aan te scherpen en de toegang tot de digitale wereld te faciliteren, neemt het aantal Belgen dat digitaal niet mee is nog toe. Tussen 2019 en 2021 steeg het aantal mensen met een laag inkomen in digitale kwetsbaarheid tot 63%.

De versnelling van de digitalisering tijdens de sanitaire crisis is in de eerste plaats ten goede gekomen aan degenen met een hogere sociaaleconomische en culturele

status. In vergelijking met mensen met een laag inkomen en een lage opleiding profiteren bevoorrechte personen meer van de digitalisering: zij zijn nog steeds beter uitgerust, hebben betere toegang tot internet en digitale diensten, en beschikken over meer geavanceerde digitale vaardigheden.

De positie van digitaal kwetsbare personen in een hyperdigitale maatschappij wordt nog wankeler. De digitalisering creëert drempels waar ze niet op eigen kracht overheen kunnen. Om deze

digitale kloof dicht te rijden moet blijvend geïnvesteerd worden in dienstverlening die toegankelijk is voor iedereen naast het inzetten op aanleren of bijschaven van digitale vaardigheden. Er moet rekening worden gehouden met de personen die digitaal niet mee zijn, door naast digitale kanalen ook de telefoon en live-afspraken te behouden. **Bij de ontwikkeling van digitale tools moet inclusie in het ontwerp ingebakken zitten, zodat ook mensen die niet vlot weg zijn met digitale diensten ze makkelijk kunnen gebruiken.**

Werkpakketten **in actie**

WP1: Kennisopbouw

- ❑ Opleidingsvoorstel onderhandeld
- ❑ Start opleidingsreeks in najaar 2022: gezamenlijk en op maat

WP2: Coaching en experiment

- ❑ Coachingstraject onderhandeld
- ❑ Start coachingstraject en experimenten
- ❑ Organisatie kick-off
- ❑ Maandelijkse netwerk gepland

Werkpakketten **in actie**

WP4: Schaling en spreiding

- ❑ OV opdracht academische partner uitgewerkt
- ❑ Procedure gunning in sept-okt
- ❑ Start academische partner in november

WP5: Projectbeheer

- ❑ SWO's en handtekeningen verzamelen
- ❑ OV's uitschrijven en gunningsprocedures organiseren
- ❑ Partneren en netwerken
- ❑ Projectorganisatie

Werkpakketten **in voorbereiding**

WP3: E-inclusie risk indicator en tooling

- ❑ OV opdracht deel 1 in voorbereiding in najaar 2022 en uitsturen einde najaar 2022

WP4: Schaling en spreiding

- ❑ Partner voor afwerken methodieken en omzetten in toolbox
- ❑ OV opdracht begin 2023

Rol D09 in dit traject

Inhoudelijk coördinator District09 (stad Gent) staat in voor:

- ❑ Het inhoudelijk uitwerken en beoordelen van de gunningsopdrachten.
- ❑ Inhoudelijk voorbereiden van de overheidsopdrachten; verzamelen en verwerken van de verwachtingen van de partners in de opdrachten.
- ❑ Het inhoudelijk aansturen van de samenwerkingen met de externe partners.
- ❑ De inhoudelijke samenwerking tussen de partnersteden
- ❑ Via de organisatie van het coachingstraject en het nauw samenwerken met de Knight Moves – Twisted Studio
- ❑ Het opvolgen en aansturen van de planning van de verschillende werkpakketten.
- ❑ Het fungeren als inhoudelijke woordvoerder van deze City Deal.
- ❑ Het samenstellen en aansturen van de inhoudelijke rapportage.

Rol D09 in dit traject

Binnen het coachingstraject (WP2):

- ☐ Verzorgen van de samenwerking met de coachingspartner (faciliterend team)
- ☐ Coördineren van de planning van dit coachingstraject
- ☐ Afstemming met extra externe partners binnen dit coachingstraject
- ☐ Koppeling leggen met de andere WP's van deze City Deal
- ☐ Monitoren van de projectstrategie

Rol KCVS in dit traject

Administratief coördinator KCVS staat in voor:

- ☐ Het administratief opmaken en verwerken van de gunningsopdrachten. Organiseren van de gunningsprocedures.
- ☐ Het administratief verdelen en beheren van de financiële middelen.
- ☐ Het opvragen en verzamelen van de financiële verantwoordingsstukken.
- ☐ De financiële rapportage naar de overheid.

Rol KCVS in dit traject

Binnen het coachingstraject (WP2):

- ❑ Lid faciliterend team (KVS – D09 – KnightMoves/TwistedStudio)
- ❑ Communicatierol naar de partnersteden in de opstart van het coachingstraject

2.

Voorstelling programma

Wat kan je verwachten?

Ons gezamenlijke doel

Kennis- en expertise-opbouw in **het inclusief maken van digitale dienstverlening**, door het toepassen van Human Centered Design in reële experimenten in verschillende steden.

Onze focus

01

Volop inzetten op kruisbestuiving, binnen en tussen de lokale besturen.

02

Focus op interactie en engagement bij elk contactmoment en via elk kanaal.

03

Tastbare en duurzame impact realiseren door leerlessen te verankeren.

04

Opleidingen vertrekken vanuit de vragen en leerlessen vanuit het werkveld en de coaching.

05

Focus op het opbouwen van de juiste mindsets, reflexen en zelfvertrouwen.

Opleiding

Aanleren van kennis, vaardigheden en mindset van Human Centered Design

- ❑ Basisopleidingen
- ❑ Verdiepende opleidingen
- ❑ Focus zowel op **leren in het lokaal bestuur** als **over de besturen heen**

Coaching van het netwerk

- ❑ Ondersteunen bij het **toepassen van Human Centered design** in lokale experimenten
- ❑ Focus op het **netwerk**: samen leren uit de praktijk, ervaringen delen, elkaar inspireren en tot gedeelde inzichten komen

Coaching van het netwerk

2022		
Kick-off Lancering van het netwerk + samenwerking en afspraken in manifesto	VAC Gent - 6 september, 10u-16u	Coördinatoren; Faciliterend team; Kernteams
Kennismakingsgesprek Maturiteit en vragen in kaart brengen	Online September - oktober	Kernteam met coach
Spreekuur Dringende vragen beantwoorden	Online (te boeken via spreadsheet) Wekelijks 3 '20 min-slots' Vanaf september	Iemand van kernteam of projectteam met vraag + coach
Netwerkoeverleg Delen, stand van zaken, samen leren en beslissen	Online Maandelijks 3u Vanaf september	Coördinatoren; Faciliterend team; Kernteams
Netwerk-debrief Werking evalueren, manifesto bijsturen	Live 1 halve dag /jaar December	Coördinatoren; Faciliterend team; Kernteams

Coaching van het netwerk

2023 - 2024		
Boosts Specifieke vragen in diepte exploreren	Online 2-4u 15 in totaal	Beperkte groep uit kernteams of projectteams met dezelfde vraag (+ coördinatoren; faciliterend team)
Spreekuur Dringende vragen beantwoorden	Online (te boeken in tool) Wekelijks 3 '20 min-slots' vanaf september	Iemand van kernteam of projectteam met vraag + coach
Netwerkoeverleg Delen, stand van zaken, samen leren en beslissen	Online Maandelijks 3u	Coördinatoren; Faciliterend team; Kernteams
Netwerk-debrief Werking evalueren, manifesto bijsturen	Live 1 halve dag /jaar December	Coördinatoren; Faciliterend team; Kernteams

Tools voor de coaching

- ❑ **Logboek** van overkoepelende inzichten
- ❑ **Overzicht van alle lokale experimenten** met indicatie van status
- ❑ **Nieuwsbrieven** elke 6 maanden

Logboek van inzichten

	Inzicht beschrijving	Meer informatie	Terugkerende thema's	Relevant voor	Toegevoegd door	Bron inzicht
1	Bv: Hoe inclusief rekruteren van gebruikers is een cruciale vraag voor lokale besturen die al ervaring hebben met HCD.	Inspiratie halen kan bij link .	User research	Toolbox Opleiden	Naam persoon (rol)	Bericht in de online community van persoon op datum
2	Bv: Hoe zien we de link met het webplatform van Vlaanderen & de Citydeal experimenten?	Open vragen bij dit inzicht zijn...	Digitaal	Netwerk Beleid	Naam persoon (rol)	Kick-off op datum
...				Barometer		

Overzicht van experimenten

Geplande experimenten	Lopende experimenten	Backlog
Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam persoon (rol) Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam persoon (rol)	Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam persoon (rol) Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam persoon (rol)	Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom. Naam experiment Korte beschrijving experiment: wat, voor wie en waarom.

Individuele opdracht

Wat wil je delen met anderen?

Wat wil je leren van anderen?

Reflecteer over deze 2 vragen:

1. Wat wil jij delen met anderen in het netwerk?
2. Wat wil je leren van anderen in het netwerk?

Noteer je verwachtingen op post-its
1 post-it per idee

3 minuten



Uitwisseling in groep

Wat wil je delen met anderen?

Wat wil je leren van anderen?

**Vorm 6 groepen van 4-5 personen
(mix van steden)**

1. Deel je verwachtingen met de groep
2. Ga samen op zoek naar thema's: welke verwachtingen horen bij elkaar?
Cluster de post-its

15 minuten



Deel met de groep

Deel 1 iets wat je wil leren van andere steden

Deel 1 iets wat je wil delen met andere steden



- Deel met de groep
- Wat wil je leren en delen van de andere steden?



- Deel met de groep
- Wat wil je leren en delen van de andere steden?

Conclusies uitwisseling

Wat wil je delen? Wat wil je leren?

Wat wil je delen met de groep?

- ☐ Expertise met digitale inclusie
- ☐ Expertise met human centered design
- ☐ Niet alleen successen delen, maar ook onze moeilijke momenten en falen
- ☐ De kennis en ervaring die we hier opdoen ook verspreiden naar externen (andere overheden)

Wat wil je leren van de groep?

- ☐ Opzetten en uitvoeren van gebruikersonderzoek
- ☐ Omgaan met organisatieverandering en de bijhorende ongerustheden bij collega's
- ☐ Draagvlak creëren en zorgen dat je iedereen meekrijgt
- ☐ Verbeteren van processen in de organisatie
- ☐ Hoe gaan we verder na deze 2 jaar? Hoe zorgen we voor blijvende impact van dit project?

Coaching: taken en verantwoordelijkheden

Wat doen wij? Wat doen jullie?

Faciliterend team (coaches)

- ❑ Netwerk organiseren en faciliteren: activiteiten en bijeenkomsten, overzicht experimenten, communicatie...
- ❑ Leren in het netwerk ondersteunen: experimenten monitoren, leerinzichten ophalen en delen, leerlessen verankeren

De steden

- ❑ Duo van projectleider en partner zijn lid van dit netwerk
- ❑ Experimenten opzetten, uitvoeren en opvolgen met breder projectteam in de stad
- ❑ Actieve deelname aan activiteiten
- ❑ Ervaringen delen met anderen: in de eigen stad, in dit netwerk...

Uitwisseling in groep

Wat is er nodig om dit netwerk te doen draaien?

- ❑ Wat is er nodig van de coaches?
- ❑ Wat is er nodig van de steden?
- ❑ Wat moet er zeker aan bod komen tijdens het maandelijks netwerkoeverleg?



Uitwisseling in groep

Wat is er nodig om dit netwerk te doen draaien?

Werk in dezelfde groep

Welke ideeën hebben jullie hiervoor?

- ❑ Noteer in elke kolom jullie ideeën.
- ❑ De gespreksleider noteert de antwoorden op de template.

15 minuten

Kick-off

Wat is er nodig om het netwerk te doen draaien?

- Schrijf je idee op post-its en plak ze hieronder.
- We bespreken ze in groep.
- Bepaal per kolom de belangrijkste nood.
- Presenteer ze aan de volledige groep.

15'

Nodig van de coaches	Nodig van de steden	Nodig van het netwerkoverleg

knight moves • TWISSER STAD • COÖPERATIE •



- In break-out groepen
- Wat is er nodig om dit netwerk te doen draaien?

Conclusies uitwisseling

Wat is er nodig om dit netwerk te doen draaien?

Coaches

- ☐ Inspiratie en meedenken
- ☐ Wisselwerking tussen IT en dienstverlening stimuleren
- ☐ Enthousiasme
- ☐ Structuur en overzicht
- ☐ Bereikbaarheid
- ☐ Koppelaar zijn tussen steden en andere partners, zorgen voor verbinding
- ☐ Hands-on te werk gaan
- ☐ Ook tussentijdse resultaten delen

Steden

- ☐ Enthousiasme en openheid
- ☐ Inspiratie
- ☐ Actieve betrokkenheid
- ☐ Transparantie en kwetsbaarheid bij inzicht geven in experimenten
- ☐ Mandaat en tijd hebben voor experimenten
- ☐ Opvolging na dit project
- ☐ Ambassadeurschap
- ☐ Diversiteit van experimenten

Netwerkoeverleg

- ☐ Veilige bloetheid en eerlijkheid
- ☐ Duidelijke agenda en voorbereiding
- ☐ Concreet en praktisch (geen update van elk experiment)
- ☐ Kennisdeling en met elkaar meedenken
- ☐ aandacht voor kleine vs grote steden
- ☐ Interactief (ook online)
- ☐ samen sterk tov leveranciers en overheidsdata

Deel met de groep

Elke groep deelt wat het **belangrijkste** is om het
netwerk te doen draaien

1 item per kolom presenteren



- Deel met de groep
- Wat is er nodig om dit netwerk te doen draaien?

Individuele opdracht

Hoe ga je kennis delen binnen je eigen bestuur?

Maak jouw actieplan op

Wat kan jij doen om kennis te delen in je eigen bestuur?

- ☐ Welke (digitale) communicatiekanalen kan je gebruiken?
- ☐ Welke activiteiten/overlegmomenten kan je aangrijpen?
- ☐ Hoe kan je de beslissers betrekken?

10 minuten

Kick-off

Mijn actieplan



Via communicatiekanalen

Via overleg en activiteiten

Bv. Mijn plan delen met de aanwezige collega's

Met de beslissers

knight moves | TWISTED STUDIO | COOPERATION |



● Individuele oefening

● Mijn actieplan

Opleidingen

2022:

- ❑ **Basis video opleiding** van 2h
- ❑ **1-daagse fysieke basisopleiding** voor 15 deelnemers per lokaal bestuur

2023:

- ❑ **1-daagse fysieke opleiding** voor nog eens 15 deelnemers per lokaal bestuur
- ❑ **3 verdiepingsopleidingen van een halve dag** voor selectie van deelnemers over steden heen (15/sessie). Wordt op 2 locaties gegeven.
- ❑ **14x een ééndaagse verdiepingsopleiding** op maat van elk lokaal bestuur

Deelname aan opleiding

Kernteam per stad:

- ☐ Elke stad heeft 1 projectleider
- ☐ Wij raden aan om per stad een enthousiaste duo partner mee te nemen
- ☐ Dit duo sluit aan bij alle opleidingen en coaching momenten

Breder 'projectteam' per stad:

- ☐ Video kan met iedereen gedeeld worden
- ☐ Basis- verdiepingsopleidingen
- ☐ Spreekuur en boosts kunnen benut worden door collega's die op de experimenten werken



Poll

Wat verwachten jullie van het opleidingstraject?

Neem je smartphone, ga naar menti.com en
gebruik de code **9252 4100**.



Poll resultaten

Van het opleidingstraject verwacht ik...

- ❑ Draagvlak en enthousiasme bij medewerkers en politiek versterken.
- ❑ Principles van human-centered design verspreiden binnen de organisatie.
- ❑ Skills, handvatten, tips, inspiratie en inzicht opdoen.
- ❑ Waarom human-centered design toepassen op lokaal niveau (meerwaarde)?
- ❑ Andere collega's leren kennen en inzichten en voorbeelden van andere steden meepikken.
- ❑ Aandacht voor kwetsbare gebruikers en digitaal inclusief ontwerp.
- ❑ Aandacht voor het volledige dienstverleningsproces, on- and offline!
- ❑ Hoe pak je het aan (proces & timing)?

3.

Leer je coach kennen

Speeddaten



● Speeddaten

● Leer elkaar en je coach kennen

Speed dating

Groepjes

Groep 1: Lies

- ❑ Aalst
- ❑ Roeselare
- ❑ Turnhout
- ❑ Inter

Groep 2: Evelien

- ❑ Gent
- ❑ Kortrijk
- ❑ Oostende
- ❑ ABB
- ❑ VVSG

Groep 3: Liesbeth

- ❑ Antwerpen
- ❑ Brugge
- ❑ Mechelen
- ❑ Sint-Niklaas
- ❑ KCVS

Groep 4: Yalenka

- ❑ VGC Brussel
- ❑ Genk
- ❑ Hasselt
- ❑ Leuven
- ❑ District09

Speed dating

Topics

Check-in

- ☐ Hoe zitten jullie hier vandaag?
- ☐ Zijn er al praktische vragen of zaken die ik moet weten?
- ☐ Waar ben je bezorgd over?
- ☐ Waar ben je enthousiast over?
- ☐ Wanneer zal dit traject een succes voor je zijn?

Speed dating

Topics

Maak kennis met mijn organisatie

- ☐ Mijn stad / organisatie is the place to be want ...
- ☐ Je kent mijn stad / organisatie pas als je weet dat ...
- ☐ De medewerkers van mijn stad / organisatie zijn een kei in ...
- ☐ Mijn stad / organisatie is dé stad/organisatie van de toekomst want ...
- ☐ Inclusie staat in mijn stad / organisatie hoog op de agenda want ...
- ☐ Mijn stad / organisatie is mensgericht want ...

Maak kennis met mij als persoon

- ☐ Ik ben op mijn best om ...uur
- ☐ Ik laad helemaal op als ...
- ☐ Ik verlies energie als ...
- ☐ Als ik één dienst mocht herontwerpen dan is het ...
- ☐ Als ik op safari mocht met gebruikers, dan kies ik voor ...
- ☐ Ik voelde me als gebruiker uitgesloten wanneer ...



Experiment bepalen

Samen prioriteren

Lokale experimenten voeden het netwerk

Elk lokaal bestuur voert zelfstandig twee experimenten uit gedurende het traject.

Dit coachings- en opleidingstraject is één van de ondersteuningsmogelijkheden voor de projectleider(s) van deze experimenten.

In het coachingstraject voeden de experimenten het **leren van en met elkaar**.

Human-centered design lokaal toepassen voor een inclusieve digitale stad

Elke stad zal twee experimenten kiezen voor de ondersteuning (coaching & opleiding).

1. Najaar 2022 — voorjaar 2023
2. Najaar 2023 — voorjaar 2024

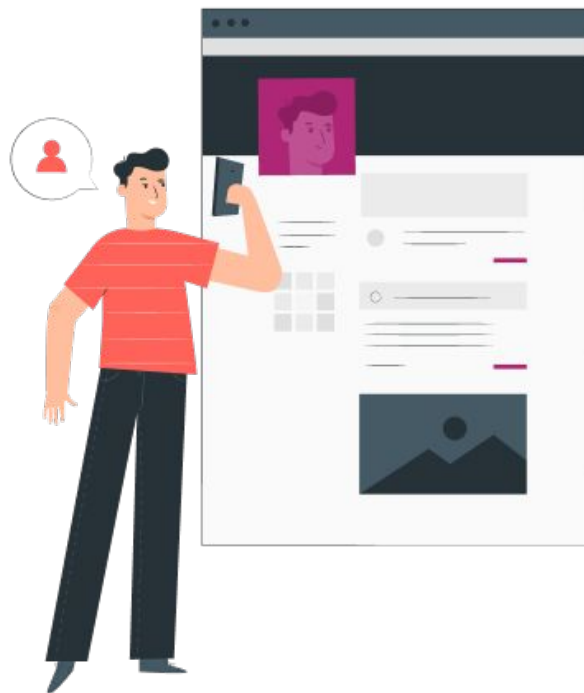
Elke stad identificeerde ter voorbereiding van deze kick-off aantal mogelijke experimenten (min. 2 en max. 4). Zo kunnen we op deze kick-off samen een diverse en haalbare selectie maken. De begeleiding kan een extra zetje geven in verschillende fasen maar doorloopt het project niet per se van A tot Z.



Wat is een goed experiment voor een inclusieve digitale stad?

Een experiment kadert binnen een breder project of traject. In de selectie houden we rekening met:

- ❑ Het doel van het project is om een bepaalde dienstverlening te digitaliseren.
- ❑ Het resultaat heeft als doelgroep de burgers (of een specifieke subgroep zoals nieuwe bewoners of ouders).
- ❑ Het resultaat mag zich eventueel ook richten op interne gebruikers (medewerkers) indien de oplossing doorheen de hele organisatie gebruikt zal worden.
- ❑ Het project maakt jou en je team enthousiast en waarvoor je tijd en ruimte kan vrijmaken in de komende periode.



De lokale experimenten

Je ontwerpuitdaging

Een ontwerpuitdaging beschrijft het probleem dat je probeert op te lossen, en helpt om de scope te definiëren voor het experiment. Wat doen we, voor wie en waarom?

- ❑ Voorbeeld: We willen de KinderOpvangzoeker gebruiksvriendelijker maken voor alle ouders zodat ouders zich ondersteund voelen in hun zoektocht naar kinderopvang.

**“ We willen uitkomst
bereiken voor doelgroep zodat
lange termijn impact .”**



- Structuur van een ontwerpuitdaging

De lokale experimenten

De context

Welke opportuniteiten zijn er?

- ❑ Voorbeelden: Er lopen al bestaande initiatieven intern, er is politiek draagvlak, organisaties met toegang hebben tot de doelgroep,...

Welke risico's zijn er?

- ❑ Voorbeeld: Het is weinig haalbaar op korte termijn, het is geen politieke prioriteit, er is interne weerstand ten opzichte van het project,...

De lokale experimenten

Timing

In deze kick-off focussen we op de experimenten die in het eerste deel van het traject lopen.

- ☒ Najaar 2022 – voorjaar 2023
- ☐ Najaar 2023 – voorjaar 2024

Een experiment bevindt zich mogelijks in één of meerdere fasen tijdens die periode, we zoeken naar een mooie spreiding.

- ☐ Opstart
- ☐ Ontdekken van gebruikersnoden
- ☐ Definiëren van de ontwerpuitdaging
- ☐ Ontwerpen van de oplossing
- ☐ Opleveren en testen van de oplossing

Handen uit de mouwen

Experiment definitie

1. **Per stad** voorbereiding
bekijken en aanvullen (5')
2. **In groepjes** delen & feedback
(15'/stad)
3. **Plenair** mapping
experimenten op de fasen (20')

Handen uit de mouwen

Groepjes

Groep 1: Lies

- ❑ Aalst
- ❑ Roeselare
- ❑ Turnhout

Groep 2: Evelien

- ❑ Gent
- ❑ Oostende
- ❑ Kortrijk

Groep 3: Liesbeth

- ❑ Antwerpen
- ❑ Brugge
- ❑ Mechelen

Groep 4: Yalenska

- ❑ Brussel VGC
- ❑ Genk
- ❑ Hasselt

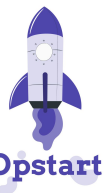
Groep 5: Tom

- ❑ Sint-Niklaas
- ❑ Leuven

Handen uit de mouwen

Plenair

Plak een post-it met de naam van je experiment en stad in de fase waar het zich in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 bevindt.



Opstart

Plak hier een post-it met de naam van je experiment en stad indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de opstartfase zit.



**Ontdekken van
gebruikersnoden**

Plak hier een post-it met de naam van je experiment en stad indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de gebruikersnoden ontdekken.



**Definiëren
ontwerputdaging**

Plak hier een post-it met de naam van je experiment en stad indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de ontwerputdaging definiëren.



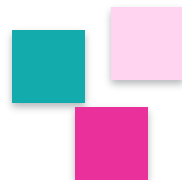
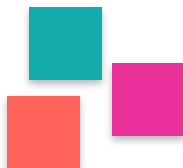
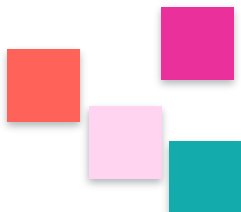
**Ontwerpen van de
oplossing**

Plak hier een post-it met de naam van je experiment en stad indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de oplossing ontwerpen.



**Opleveren & testen
van de oplossing**

Plak hier een post-it met de naam van je experiment en stad indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de oplossing opleveren en testen.



Mapping experimenten



Opstart

Pik hier een post-it met de naam van je experiment en steek indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de opstartfase zit.



Ontdekken van gebruikersnoden

Pik hier een post-it met de naam van je experiment en steek indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de gebruikersnoden ontdekken.



Definiëren ontwerpuitdaging

Pik hier een post-it met de naam van je experiment en steek indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de ontwerpuitdaging definiëren.



Ontwerpen van de oplossing

Pik hier een post-it met de naam van je experiment en steek indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de oplossing ontwerpen.



Opleveren & testen van de oplossing

Pik hier een post-it met de naam van je experiment en steek indien het in de periode van najaar 2022 tot voorjaar 2023 in de fase zit waar we de oplossing opleveren en testen.

- ❑ Brugge - sociale kruidenier
- ❑ Aalst - contactcenter
- ❑ Mechelen - erkenning kind/wettelijk samenwonend
- ❑ Oostende - afsprakenmodule
- ❑ Hasselt - intern Kennisportaal
- ❑ Sint-Niklaas - interne productencatalogus

- ❑ Turnhout - online ondersteuning
- ❑ Roeselare - inschrijvingsproces vrijetijdsaanbod
- ❑ Genk - premie nutsvoorzieningen
- ❑ VGC- inschrijvingsprocesvrij etijdsaanbod
- ❑ Gent - software kinderopvang

- ❑ Leuven - inname openbaar domein

- ❑ Kortrijk - virtuele assistent
- ❑ Antwerpen - internetfactuur OCMW



- Delen in groep
- In welke fase bevindt het eerste lokale experiment zich bij de start van de coaching?



- Delen in groep
- In welke fase bevindt het eerste lokale experiment zich bij de start van de coaching?



Volgende stappen

Wat kan je verwachten na deze kick-off?

Volgende stappen

Lokale stappen na deze kick-off

Wat	Wie	Wanneer
1 vaste vertegenwoordiger + 'plus-one' van het experiment vastleggen voor je stad	ELKE STAD	ZO SNEL MOGELIJK
1-op-1 kennismaking met je coach	VERTEGENWOORDIGERS VAN DE STAD MET COACH VAN DE STAD	ELKE STAD PRIKT EEN DATUM MET EIGEN COACH. COACH BEZORGT DAARVOOR EEN E-MAIL MET OPTIES TEGEN 12/09
De basisopleiding inplannen	VERTEGENWOORDIGERS VAN DE STAD MET COACH VAN DE STAD	DOEN WE IN HET KENNISMAKINGSGESPREK
Videoreeks verspreiden	VERTEGENWOORDIGERS VAN DE STAD	NA DE KENNISMAKINGSGESPREKKEN
Je vraag stellen in het spreekuur (optioneel)	VERTEGENWOORDIGERS STAD 1 COACH	VANAF 15/09 ELKE DONDERDAG VAN 16U-17U

Volgende stappen

Het kennismakingsgesprek

Online gesprek van 1u tussen coach en vertegenwoordigers van elke stad

- ☐ Persoonlijk kennismaken
- ☐ Experiment keuze
- ☐ Bespreking sterktes, verwachtingen, risico's
- ☐ Keuzes m.b.t. basisopleiding: wie, wat, waar, wanneer

Stappen met **het netwerk** na deze kick-off

1e netwerkoeverleg: 06/10/22, 9u-12u, Online (Teams)

- ❑ Voorbereiding door elke stad:
 - ❑ Welke stappen ga je in jouw stad ondernemen om je experiment op te starten?
 - ❑ Wat verwacht je dat goed gaat gaan? Wat zijn risico's?
- ❑ Sessie zelf in Miro-bord:
 - ❑ Delen van de stand van zaken in elke stad
 - ❑ Identificeren van gemeenschappelijke uitdagingen in opstart experiment
 - ❑ Uitwisseling van ideeën voor aanpak van belangrijkste uitdagingen met elkaar onder begeleiding van coach

Volgende stappen

Stappen met **het netwerk** na deze kick-off

Netwerkkick-off	6/09/2022	10:00:00	16:00:00	Virginie Lovelinggebouw (VAC Gent)
Netwerkoeverleg oktober	6/10/2022	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerkoeverleg november	10/11/2022	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg december	1/12/2022	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerk debrief	12/01/2023	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg februari	2/02/2023	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerkoeverleg maart	2/03/2023	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg april	30/03/2023	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerkoeverleg mei	4/05/2023	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg juni	1/06/2023	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerkoeverleg september	7/09/2023	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg oktober	5/10/2023	09:00:00	12:00:00	Online
Netwerkoeverleg november	9/11/2023	09:00:00	12:00:00	Fysiek
Netwerkoeverleg december	7/12/2023	09:00:00	12:00:00	Online





- Afsluiten
- Wat zijn de volgende stappen?

Volgende stappen

Poll

Wat vonden jullie van deze kick-off?

Neem je smartphone, ga naar menti.com en
gebruik de code **9252 4100**.



Poll resultaten

Ik vond de kick-off



Poll resultaten

Wat kan er beter de volgende keer...

- ☐ Duidelijke agenda op voorhand delen
- ☐ Tussendoortjes en pauzes
- ☐ Voldoende tijd voor de experimenten in detail
- ☐ Afspraken al inplannen voor tijdswinst
- ☐ Meer inleiding i.v.m de City Deal (context)

Bedankt!

knight
moves



TWISTED STUDIO



● Afsluiten

● De groepsfoto