



Hoe slim wordt uw gemeente na de verkiezingen?

Maak het leven van uw burgers eenvoudiger met slimme technologie!



met de medewerking van





Hoe slim wordt uw gemeente na de verkiezingen?

Inhoud

Voorwoord	2
Een slimme gemeente staat ten dienste van de burger	3
Een positieve impact op mobiliteit en veiligheid	5
Het internet van de burgers	7
Op weg naar een digitaal stads/gemeentekantoor	9
De digitale burger	13
De digitale ambtenaar	15
De digitale mandataris	17
Beheer uw infrastructuur efficiënt	18
Big Data als beleidsinstrument	19
Conclusie	22

ervaring

maakt het verschil



Beste vennoot,

Met de gemeenteraadsverkiezingen voor de deur, worden programma's klaargestoomd die uw gemeente richting toekomst moeten loodsen. Actiepunten op het vlak van duurzaamheid, milieu, mobiliteit, kwalitatieve dienstverlening en efficiënte overheid staan daarbij vaak centraal.

Enkele gemeentelijke mandatarissen in onze raad van bestuur stelden zich de vraag in hoeverre in de verkiezingscampagnes het thema *Informatietechnologie* aan bod komt. Sommigen lijken er van uit te gaan dat technologie een thema is voor ingenieurs. Niet voor politici.

Anderen vinden dat technologie in het beste geval een verkiezingsthema kan zijn in een grootstad. Maar dat een dorp er geen boodschap aan heeft.

Wij durven dat evenwel te betwijfelen. Onze kinderen groeien op met slimme technologie, met personal computers, tablets, smartphones, smartwatches, app stores, games, 3D, virtual reality, online shopping en zo meer. De komende jaren zal elke stad, gemeente of organisatie geconfronteerd worden met slimme technologie.

Is net daarom dan het thema technologie niet te belangrijk om aan ingenieurs over te laten?
Is dit thema, dat alle geledingen van onze maatschappij zal raken, net daarom niet een thema voor lokale politici?
Dienen lokale kandidaat-burgemeesters niet net daarom technologie als speerpuntthema vooruit te schuiven?
Dienen ze niet daarom hun gemeente of stad durven te positioneren als levend laboratorium om alzo hoop te geven aan onze jongeren dat hun dorp of stad mee zal zijn met de toekomst?
Moet net daarom digitale innovatie niet deel uitmaken van uw programma?

Hoe slim wordt uw gemeente na de verkiezingen?

Als u het ons vraagt, is de uitdaging voor 2019-2025 om een beleidsprogramma op te maken die de verbondenheid tussen politiek en burger versterkt. Een doelstelling waarin technologie ondersteunend kan werken en hét verschil kan maken.

Door digitale innovaties in het beleidsprogramma te integreren kan de interactie met burgers versterkt worden, wordt het leven van uw burgers makkelijker en eenvoudiger gemaakt, en geeft u het signaal dat u uw stad of gemeente op de kaart van de toekomst wenst te zetten.

Creëer vertrouwen in de toekomst! Frisse ideeën op basis van digitale innovatie kunnen u daarbij helpen.

Wij willen u met dit boekje een aantal ideeën aanreiken die u kan vertalen naar uw lokaal beleidsplan. We hebben daartoe aan onze oudste medewerker gevraagd zijn ideeën te verwoorden en na te denken over nieuwe digitale diensten die voor zijn bestuur, voor hem als burger en voor zijn kinderen het verschil kunnen maken.

Veel succes met uw verkiezingscampagne. Van zodra de strijd is gestreden, ondersteunt onze C-SMART ploeg uw gemeente zeer graag om uw beleidsplan "slim" te maken.

Nico Cras
Directeur-generaal

een slimme gemeente

staat ten dienste van de burger

Meer digitale interactie tussen burger en bestuur

Enkele jaren geleden werden de communicatie- en gps-toepassingen Whatsapp en Waze amper gebruikt. Vandaag zal een grote meerderheid aangeven dat ze deze toepassingen dagelijks gebruiken. Sommigen hebben het zelfs over een Waze-file als we op binnenwegen aanschuiven. Het bewijst vooral hoe snel burgers kiezen voor innovatieve oplossingen als het hen praktisch én op een gebruiksvriendelijke manier verder helpt.

Wonen we straks allemaal in een slimme stad?

Volgens Wikipedia is een slimme stad (smart city) een stad waarbij informatietechnologie en het internet der dingen (Internet of Things of IOT) gebruikt worden om de stad te beheren en te besturen. Hierbij gaat het zowel om de administratie als om de voorzieningen zoals bibliotheken, ziekenhuizen, het transportsysteem en de nutsvoorzieningen.

Het doel van een slimme stad is de levenskwaliteit te verhogen door de stad efficiënter te organiseren en de afstand tussen de inwoners en het bestuur te verkleinen. Alle onderdelen van de stad zijn verbonden via een netwerk van sensoren, internet en hoogstaande technologische apparaten met als motor het internet der dingen.

Het gaat erom dat we meer en betere data verzamelen. Hierdoor kunnen we betere beslissingen nemen.

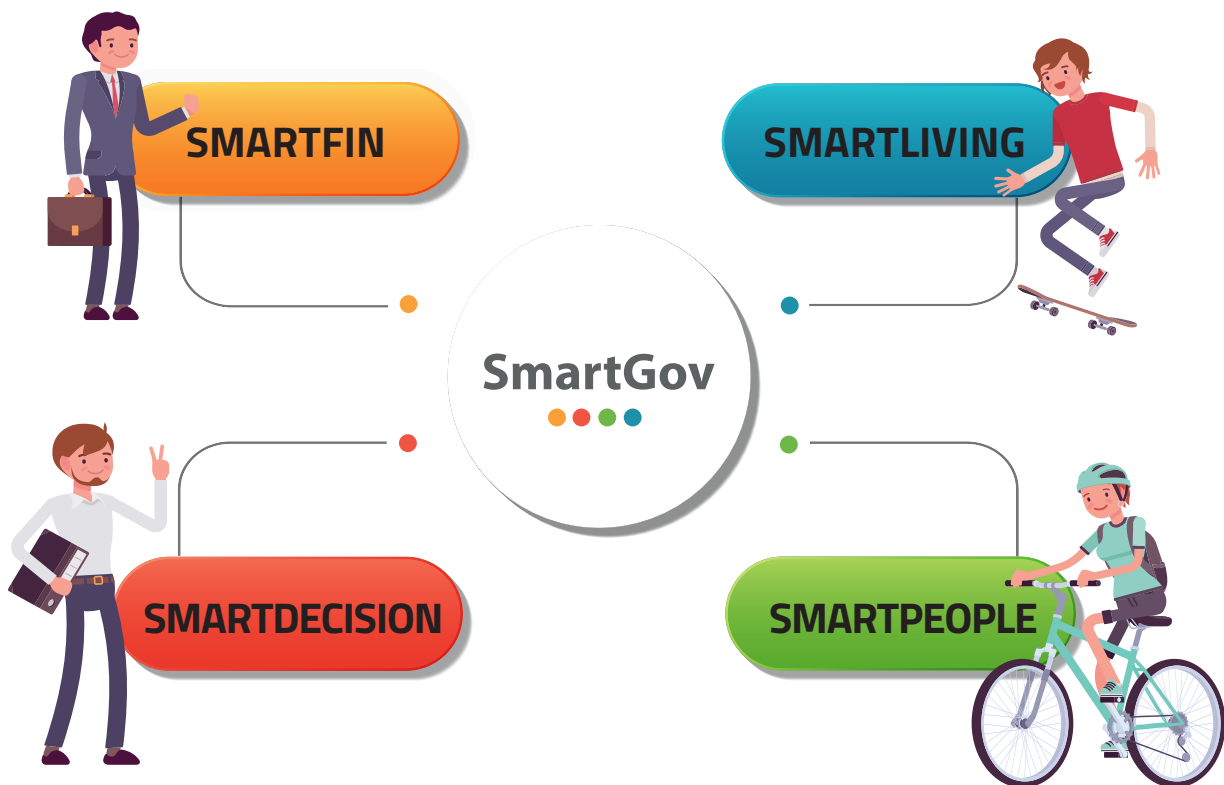
Ook Vlaanderen volgt de evolutie op de voet, maar focust zich via het Smart Flanders programma in een eerste fase voornamelijk op de 13 Vlaamse centrum-steden en de directe gemeenten binnen het omliggende stedelijke gebied.

Nochtans kunnen ook kleinere gemeenten een concrete invulling geven aan het begrip Smart City door kleinschalige initiatieven te nemen die hen Smart kunnen maken, dit zowel met initiatieven die de administratie efficiënter kunnen maken als met initiatieven ten behoeve van de burger.

En door samen te werken in een intergemeentelijk samenwerkingsverband wordt dit ook haalbaar en betaalbaar.

Een SmartGov-concept zou bijvoorbeeld gebouwd kunnen worden rond de domeinen [SmartFin](#), [SmartLiving](#), [SmartDecision](#) en [SmartPeople](#).

- ♦ Een bestuur kan niet voortbestaan zonder een professioneel uitgebouwd financieel beheer. Een SmartFin geïntegreerde benadering van zowel de inkomsten- als de uitgavenkant, voorzien van een centraal debiteurenbeheer en de nodige rapporteringstools, vormen de basis.
- ♦ SmartLiving richt zich op alles wat de levens- en belevingskwaliteit van de burger kan verhogen.
- ♦ SmartDecision bundelt alle initiatieven die een beter bestuur en beleid mogelijk maken. Betere inzichten in de dagelijkse problematiek maakt betere beslissingen mogelijk.
- ♦ En bij SmartPeople staat de burger centraal. Digitale loketten en mobiele apps zullen de interactiviteit tussen burger en overheid ondersteunen.



Een positieve impact op mobiliteit & veiligheid

**Mobiliteit en veiligheid zijn hot topics
en mogen dan ook in geen enkel
beleidsplan ontbreken.**

Laten we als aanschouwelijke voorbeeld de gemeente Bonheiden nemen, een gemeente met ongeveer 15.000 inwoners die in januari 2018 de 'Agoria Smart City award' in de wacht sleepte in de categorie kleine gemeenten.

Een mooi bewijs dat men in zijn streven naar een Smart City niet altijd een metropool of centrumstad hoeft te zijn. Bonheiden heeft het in deze context trouwens liever over een Smart Village, een slim dorp.



Om meer kinderen op de fiets te krijgen, werkte men in Bonheiden een aantrekkelijk bonussysteem uit waarbij jongeren beloond worden met 'dukaten'. Hoe meer ze met hun tweewieler naar school fietsen, hoe meer dukaten ze krijgen. Dragen ze een helm, dan krijgen ze nog meer bonuspunten.

Deze punten kan men verzilveren bij de lokale middenstand, tijdens de plaatselijke kermis of bij gemeentelijke socio-culturele activiteiten.

Om na te gaan hoe, wanneer en waar de kinderen fietsen, heeft Bonheiden een digitale sensor onder elk fietszadel aangebracht. De verplaatsingen worden gemeten dankzij intelligente paaltjes.

Op die manier werden tijdens het eerste jaar bijna 600 fietsers, ruim 30.000 ritten en bijna 115.000 gefietste kilometers gemeten. Meer nog, omdat de kinderen niet langer met de wagen naar school gebracht worden, werd bijna 10.000 liter brandstof en ruim 22.000 kg CO₂ bespaard.

Verder bouwend op deze technologie, kunnen we andere toepassingsdomeinen ontdekken, die naast milieu en mobiliteit, ook de veiligheid ten goede komen.

- ♦ *Waarom aan drukke verkeersaders of gevaarlijke punten geen digitale aankondigingsborden plaatsen waarop een melding verschijnt wanneer er fietsers in aantocht zijn? Dit kan via de sensoren aan de fiets.*
- ♦ *In landelijke gemeenten met veel paardenliefhebbers kunnen we sensoren bevestigen aan de zadels, zodat automobilisten verwittigd worden wanneer ruiters in de buurt van een oversteekplaats komen.*
- ♦ *Bij evenementen kunnen we aan de hand van sensoren in polsbandjes bewegingen van de massa in kaart brengen (heat maps), om zo het bewaken van de veiligheid optimaal te organiseren.*

Aangezien we via diverse sensoren en meetinstrumenten toch over een massa gegevens beschikken, die als Big Data gecombineerd en geanalyseerd kunnen worden, zijn we in staat nog een stap verder te denken:

- ♦ *Dankzij intelligente toestellen die (draadloos) verbonden zijn met het stads- of gemeentenetwerk kan op elk moment data verzameld en uitgelezen worden over het aantal fietsers, het aantal wagens, de hoeveelheid fijn stof, de luchtvervuiling en hoe gezond uw gemeente wel is.*
- ♦ *U kan op die manier de gezondste (fiets- of wandel)routes in kaart brengen, of routes die vermeden moeten worden, of de meest veilige routes en kruispunten.*
- ♦ *In combinatie met intelligente verkeerslichten en verkeersborden, kan u binnen uw gemeente verkeersstromen effectief dirigeren.*
- ♦ *Vervolgens kan u de informatie online, aanschouwelijk en visueel ter beschikking stellen via uw gemeentelijke website in combinatie met algemeen gekende toepassingen zoals Google Maps.*
- ♦ *Of, waarom zou u sensoren op fietsen niet gebruiken om gestolen fietsen in kaart te brengen (en in combinatie met ANPR-camera's mogelijk de dief te identificeren). Een 'Zoek mijn fiets'-toepassing wordt op die manier een handig middel om deze vorm van criminaliteit in te dijken.*
- ♦ *Steden en gemeenten die deelfietsen aanbieden weten hiermee ook precies op elk moment waar deze fietsen zich bevinden en kunnen bij piekmomenten (aan bijvoorbeeld treinstations) ervoor zorgen dat er toch voldoende fietsen aanwezig zijn.*

het internet van de burgers

Het voorgaande hoofdstuk is een 'schoolvoorbeeld' van hoe een stad of gemeente digitale innovatie kan stimuleren op een zeer aantrekkelijke manier.

De gegevens, de data, worden verzameld en op een handige manier verwerkt in zeer bruikbare metingen die niet alleen het bestuur ten goede komen, maar vooral de burger een betere, veiligere en aangenaamere levenskwaliteit bieden.

Die toepassingen worden tot leven gebracht door wat men aanduidt als het 'Internet of Things' waarbij heel wat toestellen (zoals een fiets) korte databerichtjes uitzenden. Soms wordt er ook wel gesproken over het 'Internet of Humans', het 'internet van de burger'.



De burger staat centraal, wil ook meer digitale innovatie en verwacht dus ook dat zijn politieke overheid duidelijk en transparant communiceert.

Het aanbod van gratis WiFi in de stadskantoren, maar ook op meerdere publieke plaatsen, is zeker aangewezen, zowel voor de eigen werknemers als voor burgers.

Data van het WiFi-netwerk geven een zicht op het aantal bezoekers bij festivals, markten, ...

Dankzij WiFi kunnen ook talrijke interessante data verzameld worden, over de meest geraadpleegde websites, diensten en lokaal nieuws.

Gratis WiFi is echter slechts een pluspunt als de kwaliteit en de beschikbare bandbreedte voldoende is.

Die gegevens kunnen worden aangewend voor een verhoogde aandacht voor wat er leeft in een gemeente. De burgers zijn zelf ook veel meer bereid om hun gegevens te delen. Dat blijkt uit de ontelbare interacties met de sociale media.

Geef uw burgers en werknemers een digitaal platform waar ze mogelijke veiligheidsrisico's, slechte wegen, overlast of onverwachte problemen kunnen melden.

Denk daarbij niet enkel aan klassieke infrastructuurvoorbeelden, maar ook sociaal gerelateerde zaken, zoals het opsporen van zwerfvuil, kansarmoede, eenzaamheid, verwaarlozing, omgangsproblemen in de samenleving, ...



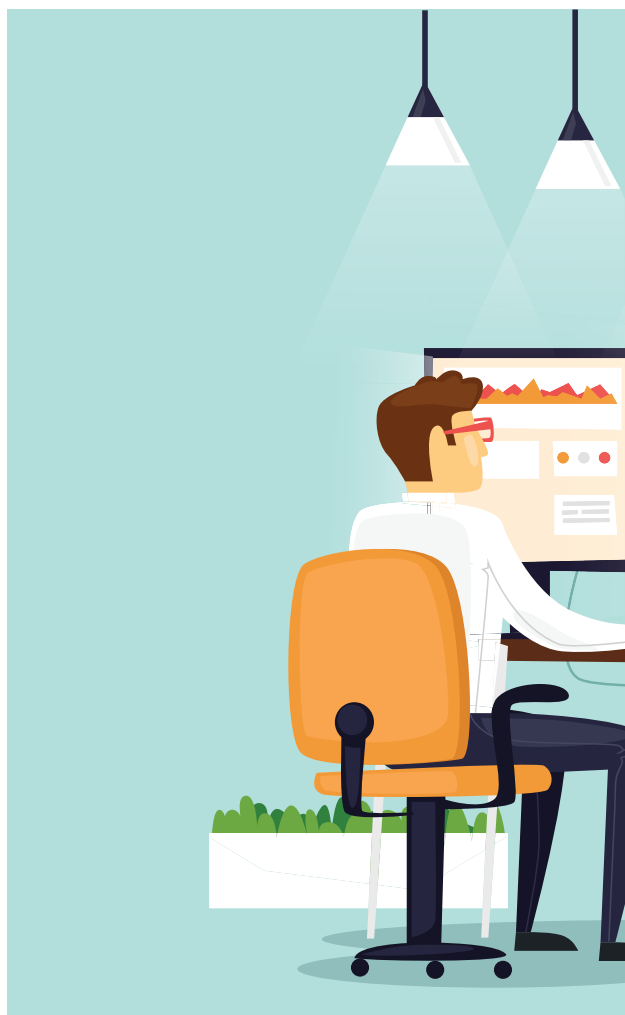
Op weg naar een digitaal stads/gemeentekantoor

Een hedendaags bestuur werkt aan een geïntegreerde en volledig digitale dienstverlening voor wie dat wenst. Het gemeentehuis of stadhuis is uiteraard daarbij dé plek bij uitstek waar burgers terecht kunnen voor alle formaliteiten die verband houden met de overheid. Een open huis, zoveel is duidelijk, maar steeds meer documenten kunnen digitaal aangevraagd en desgevallend afgeleverd worden.

Er zijn zelfs besturen die streven naar een gemeentehuis zonder loketten. De mosterd hiervoor haalt men dikwijls bij de Nederlandse gemeente Molenwaard - een nieuwe gemeente die ontstond door een fusie van onder meer 3 gemeenten - en waar men in 2014 besloot om alle loketten te sluiten.

De burger blijft echter niet in de kou staan. Als ontmoetingsplekken zijn er zes mobiele aanvraaglocaties verspreid over de verschillende dorpen en voor complexere zaken komt de gemeente bij de mensen thuis. Daarnaast heeft de gemeente een gespecialiseerde bezorgdienst ingeschakeld om paspoorten en andere documenten veilig bij de mensen thuis of op het werk te bezorgen.

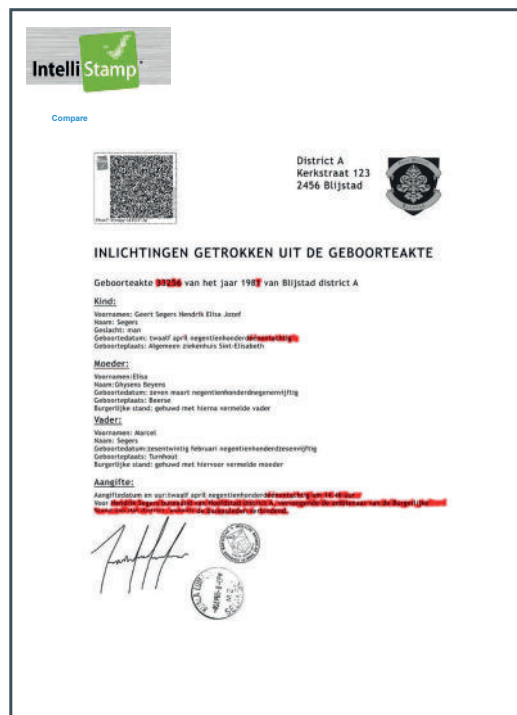
In een tijd waar ook in Vlaanderen fusies aan belang winnen, loont het toch de moeite om dit project als voorbeeld te nemen.



Een digitaal handtekenplatform zorgt voor een geïntegreerde en rechtsgeldige digitale ondertekening van documenten.

Door bijvoorbeeld gebruik te maken van de unieke Intellistamp® technologie blijven de digitale documenten ook na afdruk rechtsgeldig. Via een unieke QR-code op elk document kan zowel de authenticiteit als de inhoud van het document worden gecontroleerd en worden vervalsingen zichtbaar.

Tevens zorgt dit voor een concreet aantoonbare werkdrukvermindering voor uw administratie omdat manuele tussenkomst voor routinezaken vermeden wordt.



Markeringen op een met een Intellistamp ondertekend document laten bij controle duidelijk zien waar er wijzigingen of vervalsingen werden aangebracht.

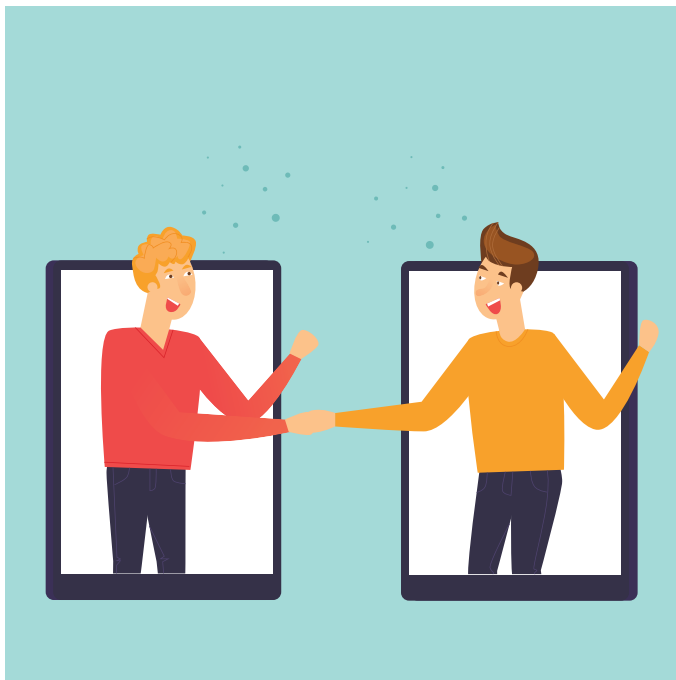


Een volledige digitalisering van de gemeentelijke diensten en de inburgering van apps maken het leven van de burger daarbij nog veel eenvoudiger. De meeste burgers beschikken vandaag immers over een smartphone.

Een afspraak reserveren op de gemeente via de lokale app, een overzicht oproepen en onmiddellijk inschrijven voor events op de cultuur- en sportkalender, sportkampen, kinderopvang, muziekacademie, ... zijn zo gewoon kinderspel.

Het bestuur kan hier meer dan een actieve rol spelen en alle digitale uitwisselingstoepassingen, inclusief de digitale handtekening, voluit promoten.

Online aanvragen van documenten, computergestuurd opzoeken, digitaal handtekenen en afleveren is geen *rocket science* meer. De oplossingen hiervoor zijn beschikbaar.



Ervaringen in andere besturen hebben ertoe geleid dat meer besturen overgaan naar werken op afspraak. Wachttijden aan de loketten worden vermeden en burgers kunnen voor zaken die een diepgaand onderhoud vergen, een apart tijdsslot met de administratie reserveren via de lokale website.

We leven in een tijd waar communiceren via *Messenger*, *Skype* en *WhatsApp* gemeengoed geworden is. In het bedrijfsleven wordt dagelijks beroep gedaan op elektronische agenda's met dito vergaderverzoeken.

- *Waarom breidt u uw loketten niet uit met de mogelijkheid om een online vergadering te houden tussen de burger en de betrokken ambtenaar? Tijdrovende verplaatsingen naar het administratief centrum worden hierbij vermeden, terwijl er toch een face-to-face contact mogelijk blijft.*

"We leven in een tijd waar communiceren via Messenger, Skype en WhatsApp gemeengoed geworden is"

Aanvragen voor de inname openbaar domein kunnen reeds volledig digitaal verlopen zonder manuele tussenkomst. Via een online app vraagt de burger de toelating aan (vb. bij een verhuis) en doet desgevallend online de betaling van het retributierecht.

- *Het beheer van de digitale verkeersborden nodig voor het afbakenen van het openbaar domein kan vanop afstand vanuit het stadskantoor, aangezien de borden beschikken over een digitaal aankondigingsbord (i.p.v. het traditionele krijt). En omdat de borden een ingebouwde GPS-sensor hebben is er minder misbruik en diefstal. Automatisch krijgt u minder misnoegde burgers.*
- *Dezelfde technologie kan u gebruiken voor het plaatsen van intelligente vuilnisbakken.*
- *Sommige steden experimenteren met centrale vuilnisophaalplaatsen in plaats van individuele vuilnisbakken. Sensoren detecteren wanneer vuilnisbakken vol zijn en kunnen de ophaaldienst efficiënt via een app aansturen, gekoppeld aan GPS-tracking om de meest efficiënte ophaalroute te bepalen.*



Sociale diensten en OCMW's zetten stilaan de stap naar een volledig digitaal sociaal dossier (DSD). Met dit DSD wordt er komaf gemaakt met de dikke mappen waarmee medewerkers zeulen, met het geloop naar kelders of archiefruimten om documenten uit oude dossiers op te zoeken en de papierstroom die doorheen de organisatie circuleert.

Met het DSD kunnen alle relevante documenten op één centrale plaats worden geklasseerd binnen het dossier waarin ze thuishoren en geordend in een structuur die herkenbaar is voor elke medewerker.

Op die manier zet men een concrete stap naar een papierloos dossier.

- *Het sociaal dossier, de financiële steunverlening, het budgetbeheer, de tewerkstelling en alle administratieve beslissingen worden in één digitaal platform geïntegreerd.*
- *Door een strikt gebruikersbeheer en een digitale logging worden de kansen om fraude te plegen drastisch beperkt.*
- *Een digitaal sociaal dossier betekent niet enkel een voordeel voor de ambtenaar, maar ook voor de betrokken burger, aangezien zijn dossier sneller en efficiënter behandeld kan worden.*

Met de komst van de omgevingsvergunning worden sinds 1 januari 2018 de vroegere dossiers voor stedenbouw, verkaveling en milieu verenigd tot één enkele centrale vergunning. Burger en architect dienen nog slechts één aanvraag in via het Vlaamse omgevingsloket.

Geïntegreerde IT-oplossingen voorzien de gemeente daarbij van de nodige functionaliteiten om omgevingsdossiers op gebruiksvriendelijke wijze te beheren en de communicatie met het omgevingsloket te automatiseren.

- *Bij de verwerking van omgevingsaanvragen spelen evenwel verschillende actoren een rol, ook betrokkenen die niet dagelijks in de back-office-oplossing werken, zoals het College, de interne adviesverlener en de burger.*
- *Daarom zijn er intuïtieve loketten of portaal-sites voorzien die per betrokkene enkel die informatie weergeeft die nuttig is voor zijn of haar werking.*





de digitale burger

Burgers worden mondiger. Burgers uiten hun goedkeuring of ongenoegen via de sociale media. De klassieke beleidsmethoden komen onder druk te staan.

Burgers willen actief deelnemen aan het beleid. Maar er wordt ook steeds meer informatie van die burger bijgehouden.

Met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (of GDPR, General Data Protection Regulation) die op 25 mei 2018 van kracht is gegaan, heeft de burger ook inzagerecht in zijn gegevens.

Een IT-oplossing kan u helpen om alle gegevens, die uw bestuur over de burger bezit, in kaart te brengen en dit over alle verschillende toepassingen heen die binnen uw bestuur gebruikt worden.

Dit vereenvoudigt in ruime mate de administratieve taken om te voldoen aan het inzagerecht van de burger.



Om de burger meer met het beleid in zijn gemeente te betrekken, vormen burgerparticipatieplatformen een ideaal instrument.

Burgers kunnen er stemmen over bepaalde agendapunten van de gemeenteraad, ideeën of suggesties aanreiken voor verbeteringen in hun gemeente,... en de communicatie kan door het bestuur in goede banen geleid worden doordat de gemeente actief kan deelnemen via haar officieel kanaal.

Iets wat veel minder het geval is bij openbare discussiegroepen die ontstaan op sociale media, dikwijls bij gebrek aan een officieel kanaal.

Het volgen van de sociale media – en het eventueel modereren ervan – is heden een must.

Om de participatie te verhogen, namen een aantal besturen recent het initiatief om hun gemeenteraad live uit te zenden via de gemeentelijke site. Burgers en beleid worden also actief betrokken en gemotiveerd.

Bouw uw sociale mediakanalen uit en volg ze dagelijks. Volg ook de evolutie van de kanalen die uw burgers het meest gebruiken (Facebook, Instagram, Twitter, ...).

de digitale ambtenaar

De hedendaagse ambtenaar dient proactief te kunnen werken.

Een 360° zicht op de burger is daarbij belangrijk, zeker bij de eerstelijnsdienstverlening. Hierdoor kunnen we burgers helpen nog voor ze er zelf om vragen.

Bijvoorbeeld, een nieuw gezin komt in uw gemeente wonen. Een analyse van de beschikbare data levert onmiddellijk een palet aan van interessante gemeentelijke en OCMW-diensten die aan de burger aangeboden kunnen worden.

Een geïntegreerde omgeving, waar toepassingen en data met elkaar gelinkt zijn, helpen de ambtenaar om volledig digitaal te werken.

- *Nieuwe toepassingen zoals een digitaal handtekenplatform om documenten – zelfs zonder manuele tussenkomst – digitaal te ondertekenen, of om woonstcontrole eenvoudiger te maken voor de politie, of om leegstand op te sporen en te inventariseren, kunnen het de ambtenaar makkelijker maken om digitaal te werken en de burger minder met administratie lastig te vallen.*

En voor de burger is het één geïntegreerd proactief dienstenaanbod zodat hij zich niet bij diverse diensten hoeft aan te melden.

Bezorg uw medewerkers ook de nodige hulpmiddelen om een echte digitale ambtenaar te worden.





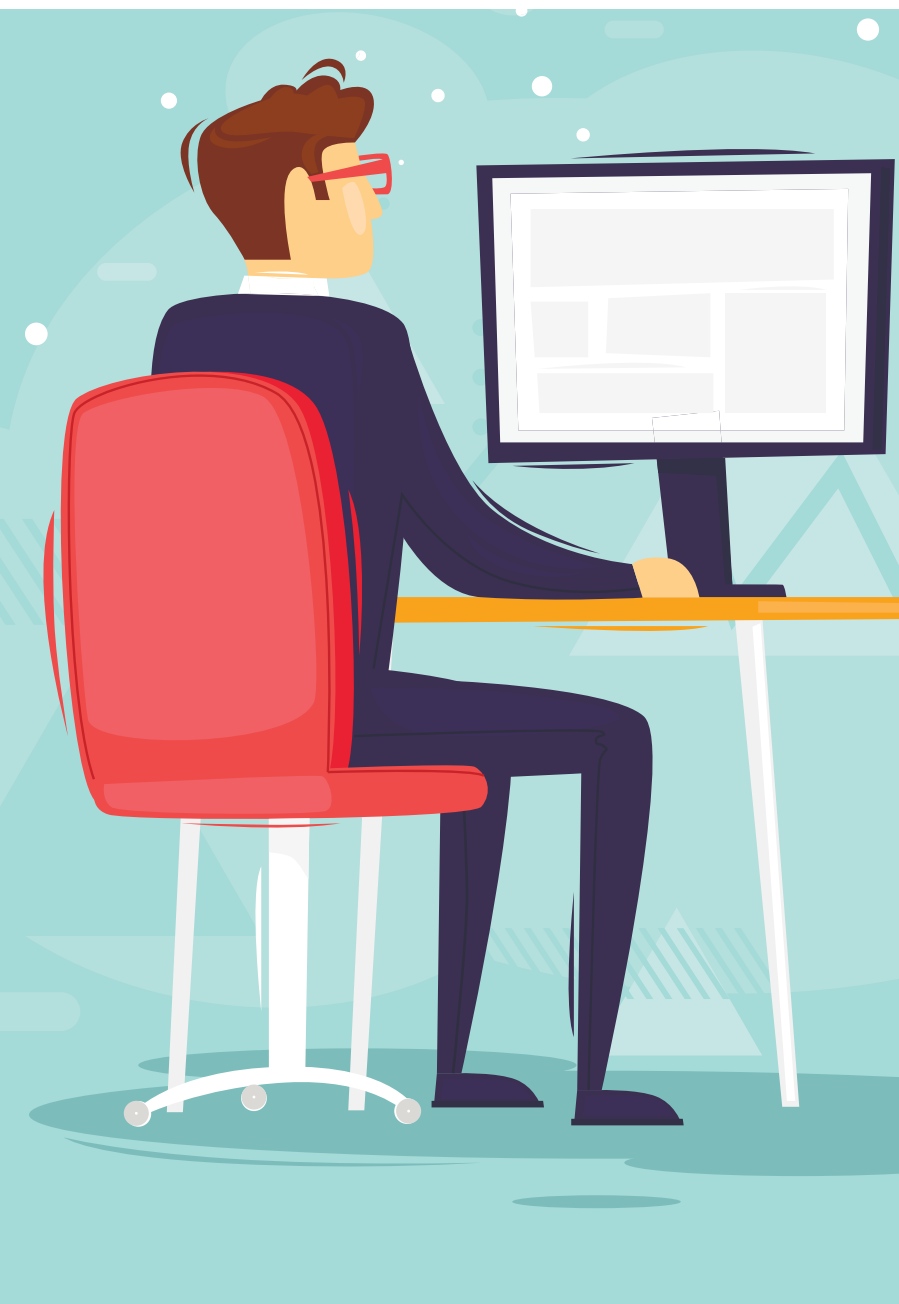
Een digitaal werkstation (*workstation*) aangesloten op de server in het datacentrum (in plaats van een klassieke PC) of een notebook behoren tot de standaarduitrusting.

Dit kan u aanvullen met een smartphone.

- *Een van de grootste centrumsteden heeft recent een project opgestart waarbij elke werknemer van de stad een smartphone ter beschikking krijgt. Hierop worden standaard mobiele apps geïnstalleerd voor bv. insturen van online meldingen (zwerfvuil, overlast).*
- *In de zeer nabije toekomst zullen werknemers van die stad via een app op hun smartphone eveneens online kunnen 'in- en uittikken'. Op die manier bespaart men op tijdsregistratieterminals op alle verschillende locaties en kan personeel de werktijd registreren als ze zich bv. op een andere werkplek bevinden of bij thuiswerk.*

Klassieke backoffice-toepassingen kunnen daarbij uitgebreid worden met een mobiele component (APP), als onderdeel van de geïntegreerde werkplek.

de digitale mandataris



Moderne managementdashboards helpen beleidsmakers om accurate informatie aan te leveren bij het nemen van beslissingen.

Toepassingen kunnen informatie aanleveren die op een tablet of smartphone gevisualiseerd kunnen worden. Bouw daarvoor een portaal uit waarop alle relevante informatie beschikbaar gemaakt wordt.

Dit portaal kan worden gevoed uit de backoffice toepassingen, zoals financiën, het notuleringssysteem, e.d.

De toepassingsmogelijkheden zijn legio:

- fluctuaties in ontvangsten en uitgaven kunnen dagelijks gemonitord worden;
- beleidsdoelstellingen kunnen per zitting gevoed worden op basis van feedback uit de data;
- dossiers kunnen met moderne notuleringssystemen ter zitting geraadpleegd worden;
- de feitelijke toestand rond genomen beslissingen van het college of raad kan via data-analyse en dashboards tijdens de zitting getoond worden;
- over de agendapunten kan digitaal – desgevallend op voorhand - gestemd worden, zodat de raadszitting efficiënter en sneller kan verlopen.

Beheer uw *IT-infrastructuur* efficiënt

De hoeveelheid data groeit exponentieel. Alle data die geproduceerd wordt kan u niet zelf bewaren. Evenmin kan u de technische infrastructuur ervoor beheren. Dit is trouwens ook niet de kernactiviteit van een lokaal bestuur.

Hiervoor is een Smart City of IOT-platform (*Internet of Things*) nodig dat bij voorkeur ondergebracht is in een datacenter met de nodige beveiligde connecties naar de buitenwereld.

Een datacenter, bij voorkeur beheerd door de overheid of een overheidsorganisatie, garandeert het bestuur de meest veilige en stabiele technische omgeving waarin servers en toepassingen ondergebracht kunnen worden.

Een overheidsnetwerk fungeert daarbij als de communicatieknoop naar verschillende hogere overheden (RR – RSZ – Belpic – bankdiensten – DIV ...).

Wees als bestuur ook niet bevreesd voor de *cloud* waarbij data niet langer in het eigen pand wordt bewaard, maar beheerd en beveiligd wordt door gespecialiseerde aanbieders.

Heel wat grote Belgische bedrijven en kmo's hebben de overstap naar de *cloud* reeds gemaakt. Ook burgers maken gebruik van talloze clouddiensten die op hun smartphone geïnstalleerd zijn.

Innovatieve gemeente- en stadsbesturen spelen daar ook op in en zijn duidelijk in de wolken. Daarom hebben verschillende lokale overheden in het recente verleden reeds beslist om hun IT-infrastructuur onder te brengen in een datacenter.

Op die manier wordt de interne IT-dienst ook ontlast van repetitieve routinetaken die het dagelijks beheer van de infrastructuur met zich meebrengt.

Hierdoor kunnen lokale IT-managers en IT-coördinatoren hun aandacht beter toespitsen op het uitwerken van een echt IT-beleid binnen het bestuur, alsook het identificeren en in kaart brengen van nieuwe toepassingsgebieden die aan het beleid voorgelegd kunnen worden.





Big Data

als beleidsinstrument

Om beleidsdoelstellingen binnen uw bestuur waar te maken en ook daadwerkelijk in kaart te brengen, zijn gegevens het hulpmiddel bij uitstek.

Metten is immers weten. Al die gegevens brengen we samen en benoemen we als **Big Data**.

Een kenmerk van Big Data is dat het over zeer grote aantallen gegevens gaat die uit diverse bronnen komen en die snel wijzigen.

De verzamelde gegevens kunnen we opdelen in primaire bronnen, de informatie uit IT-toepassingen, sensoren en meetinstrumenten, en secundaire bronnen die gegeneerd worden door de onderlinge koppeling van de beschikbare

gegevens en het hergebruik van de data.

Primaire data kan afkomstig zijn van diverse meetinstrumenten waarover de gemeenten reeds beschikken, zoals de klassieke diverse gemeentelijke IT-toepassingen, demografische gegevens en gemeentelijke online diensten.

Maar we beschikken ook over ANPR-camera's, sensoren die de verkeerstrafiek meten, sensoren die de luchtkwaliteit meten, sensoren die vrije parkeerplaatsen en -garages in kaart brengen, ...

Actuele, betrouwbare en toegankelijke beleidsinformatie is dan ook een essentieel onderdeel van de beleidscyclus bij (lokale) overheden.

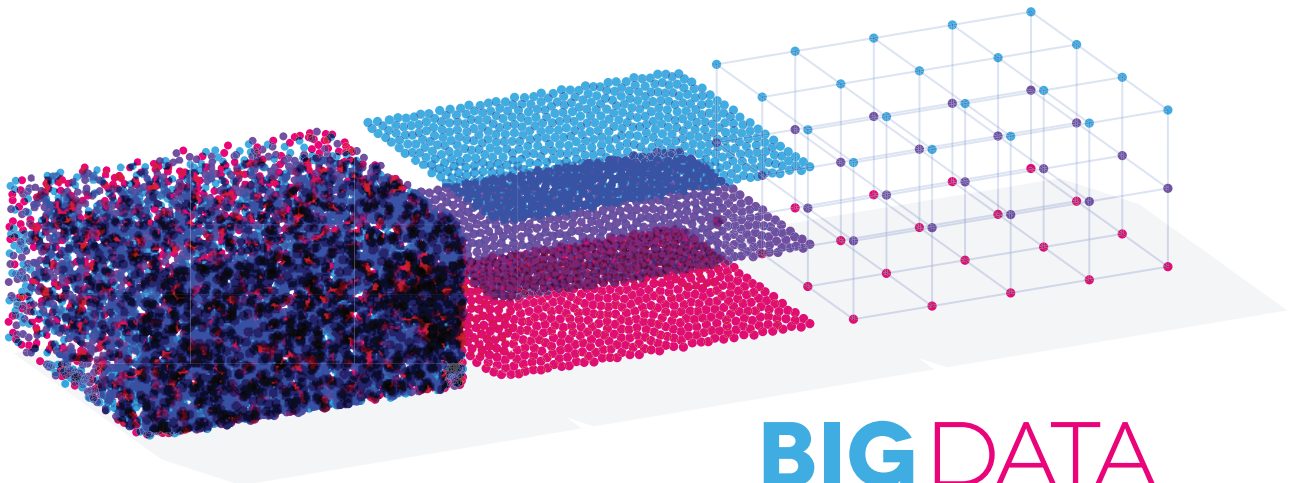
Of het nu gaat om het ontwikkelen en implementeren van een nieuw beleid of het evalueren, opvolgen en bijsturen van een bestaand beleid, gegevens zijn vaak wel beschikbaar, maar veelal verspreid over verschillende bronnen binnen en buiten de organisatie en verborgen in verschillende informatiesystemen.

Om de stap te zetten van moeilijk toegankelijke gegevens in verschillende subsystemen naar relevante beleidsinformatie, is een gemakkelijk toegankelijk formaat voor de gebruiker noodzakelijk.

Zorg binnen uw administratie voor de nodige rapporteringstools waarin dashboards en rapporten gebouwd kunnen worden.

Op die manier kan u en uw administratie:

- vanuit een selfservice-invalshoek zelfstandig, op een eenvoudige, gebruiksvriendelijke en intuïtieve manier, analyses & dashboards produceren;
- informatie flexibel op verschillende manieren visualiseren om zo tot nieuwe inzichten te komen;
- verbanden tussen datasets identificeren, waarbij trends zichtbaar worden, berekeningen gemaakt kunnen worden en waar nodig *management by exception* in de praktijk omgezet kan worden.



BIG DATA



smart city

CONCLUSIE

Na de verkiezingen breekt er een nieuwe periode aan van zes jaar waarin u uw doelstellingen waar kan maken. Digitale innovatie kan je als bestuur inzetten op diverse domeinen, zoals bijvoorbeeld mobiliteit en veiligheid. Maar ook op alle andere domeinen binnen een lokaal bestuur is innoveren nuttig, zowel binnen de eigen administratie als naar buiten, naar de burger.

Digitaliseren is immers een middel om de kerndomeinen van uw bestuur efficiënter en accurater te kunnen aanpakken. Nadenken over een Smart Village of Smart City, en projecten implementeren die hiermee verband houden, biedt voordelen op het vlak van levenskwaliteit voor burgers en samenleving.

Tevens zorgt het inzetten van digitale middelen vaak voor een kostenreductie omdat bronnen efficiënter ingezet kunnen worden. Digitaliseren is geen doel op zich, maar moet wel een onderdeel vormen van het beleidsprogramma van elk bestuur voor de komende jaren. De uitdagingen en de mogelijkheden bieden immers unieke kansen aan onze steden en gemeenten.

Maar daarnaast bestaat tevens het gevaar dat elke stad en gemeente haar eigen interpretatie geeft aan het concept 'Smart'. Deze versnippering zorgt voor een verkapt landschap en een verdeling van de beschikbare middelen. Het uitwerken van gemeenschappelijke projecten, bijvoorbeeld binnen een intergemeentelijk samenwerkingsverband, kan hier een uitkomst bieden.

Het Smart Flanders-programma van de Vlaamse overheid spreekt in dit verband van het vuurtorenmodel, waarbij grotere Vlaamse centrumsteden de motor van innovatie kunnen zijn, en kleinere steden en gemeenten de oplossing kunnen dupliceren, implementeren en opschalen. Echter een mobiliteitsproject zoals in Bonheiden bewijst dat ook kleinere steden en gemeenten een voorbeeldrol kunnen opnemen. Ook dit kan worden gedupliceerd in andere steden en gemeenten. Men hoeft daarbij het initiatief niet exclusief over te laten aan de grotere entiteiten. Echter, grensoverschrijdende dialoog (buiten de gemeentegrenzen) en de wil tot samenwerken zal altijd een cruciale factor zijn om tot duurzame resultaten te komen.

We kunnen tenslotte ook een antwoord geven op de vraag: "Wat moeten lokale besturen met al die gegenereerde data?". Het antwoord is nochtans eenvoudig. Een juiste en intelligente interpretatie van gegevens maakt dat doelstellingen gemonitord kunnen worden waardoor we in de toekomst nog beter kunnen sturen om onze leefomgevingen meer leefbaar te maken. Slimme steden zijn geen einddoel maar een middel om de leefomgeving van burgers efficiënter, comfortabeler en aangenamer te maken.

Wij hopen dat we u met dit boekje alvast een aantal ideeën hebben kunnen aanreiken die u kunnen helpen om in te zetten op digitale diensten die voor uw bestuur en burger het verschil kunnen maken.

Uiteraard blijft ons C-SMART team u met raad en daad bijstaan om uw initiatieven en projecten mee vorm te geven.



NOTITIES



C-SMART
Bell-Telephonelaan 2D • 2440 Geel
info@c-smart.be • www.c-smart.be