

Slim in de Stad-prijs 2016

Inschrijvingsformulier

Gelieve dit formulier ten laatste op 26 oktober 2016 in te dienen via stedenbeleid@vlaanderen.be.

1 GEGEVENS VAN DE INDIENER

Naam:	Ine Plovie
Telefoonnummer:	059/805500 - 0490/110074
E-mail:	Ine.plovie@oostende.be
Functie van de contactpersoon:	Strategische Coördinatie

Naam van de stad (of VGC)* :	Stad Oostende
Straat:	Vindictivelaan
Huisnummer:	1
Postcode:	8400
Gemeente:	Oostende

* Dit is een aanvraag van verschillende steden samen (optioneel):

<input type="checkbox"/>	Steden:
--------------------------	---------

2 HET CONCEPT

Gelieve het concept op maximum 5 A4-pagina's uit te werken. Dit formulier dient louter als ondersteuning bij de voorstelling.

2.1. Situering van het concept:

<input type="checkbox"/>	Op niveau stad/stadsregio/steden netwerk	<input type="checkbox"/>	Multidisciplinair karakter
<input type="checkbox"/>	Op niveau wijk/buurt	<input type="checkbox"/>	Beleidsdomein gebonden

2.2. Samenvatting van de visie

(Omschrijf beknopt de krachtlijnen van de visie. - In welke mate heeft het concept haalbare en realiseerbare ambities?)

Een slimme stad vraagt om slimme medewerkers met een klantgerichte, innovatieve, efficiënte en effectieve houding. Wellicht iets dat in elke stad prioriteit krijgt. Ervoor zorgen dat deze mindset ingebakken zit bij de medewerkers is echter andere koek en niet enkel te bereiken met een eerder top-down benadering via het bepalen van de missie, doelstellingen, acties, programma's en projecten. Uit een losse brainstorm met enkele vooruitdenkende Oostendse ambtenaren ontstonden twee alterego's "SEPPE en TOBI" en een kader waarbinnen diverse bottom-up initiatieven mogelijk zijn om te evolueren naar een innovatieve en kwalitatieve organisatie. SEPPE is **Snel, Efficiënt, Productief, Professioneel** en doet dingen op een **Eenvoudige** manier. TOBI is **Traag, Onprofessioneel, Bang** voor vernieuwing en **Inefficiënt**. De initiatieven die SEPPE onderneemt hebben meestal een online (digitaal) aspect maar ook vaak een offline aspect. Het "doen" staat centraal en er is ruimte voor "trial en error". Het alterego TOBI kan op elk moment op een ludieke manier worden ingezet en tegen SEPPE worden uitgespeeld wat een krachtige ondersteuning is voor de communicatie rondom het project en de acties die ondernomen worden.

De werking is actief op 3 niveaus. Er is een **SEPPE-denktank** opgericht waarin de medewerkers vertegenwoordigd zijn die actief meewerken aan acties, er zijn **SEPPE-ambassadeurs** die een rol opnemen om de tips, acties en initiatieven te promoten bij collega's en anderzijds input, verzuchtingen en ideeën signaleren vanuit de organisatie. Tot slot zijn er de **SEPPES** die zich zelf engageren om te groeien naar het ideale SEPPE alterego.

Deze bottom-up aanpak vormt samen met de top-down initiatieven een goed werkend duo. De aanpak zorgt ervoor dat bepaalde vernieuwende stappen sneller gezet kunnen worden omdat er zowel een top-down als bottom-up kader voor bestaat.

Tegelijk merken we dat enkele sleutelfiguren in de organisatie geleidelijk aan een rol opnemen in de SEPPE-werking en mee de drijvende kracht vormen van vernieuwing in de organisatie en bij veranderingen hun rol zowel bottom-up als top-down opnemen. SEPPE vraagt om vergiffenis, niet om toestemming.

2.3. Beoogde impact van het concept op de stad

(Welke zijn de beoogde effecten van het concept om de levenskwaliteit in de stad (of steden) of stadsregio ('s) te verbeteren?)

Via het SEPPE/TOBI concept willen we volgende effecten in onze stad realiseren:

- Een slimme "digital-driven" stad met medewerkers met de juiste competenties
- Een klantvriendelijke (intern + extern) stad. Oog voor kwaliteit bij medewerkers op elk niveau in de organisatie
- Een forum om vernieuwende ideeën voor de organisatie en de stad van onderuit te stimuleren en aan te brengen.
- Een ondersteunend netwerk om deze ideeën concreet uit te werken en te realiseren.
- Technologie, digitalisering en data als reflex bij de dagdagelijkse taken van elke medewerker.
- Kennisdeling tussen de medewerkers
- Een organisatiebreed/silodoorbrekend "peer to peer" netwerk in de stad. Stadsbreed denken en handelen wordt aangemoedigd.

2.4. Hoe wordt het technologische, de inzet van ICT en/of het gebruik van data in het conceptvoorstel geïmplementeerd?

(Beschrijving van het technologische aspect, inzet van ICT en/of de rol van data in het uitbouwen van het concept)

Binnen dit framework voor een Smart City (Deloitte, 2015) worden 7 "capability dimensions" onderscheiden. Een innovatieve cultuur en de juiste skills en competenties zijn factoren die ook bijdragen tot de andere dimensies zoals data en technologie. Zonder een solide basis op deze 7 fronten is werken aan een "smart city" zeer moeilijk. Dit stellen we ook vast in elk digitaliseringstraject.



Eén van de aanleidingen om "SEPPE en TOBI" op te richten was de vaststelling dat sommige medewerkers worstelen met de grote veranderingen die het interne digitaliseringsprogramma, opgestart in 2011, heeft ingezet.

Elke medewerker heeft ondertussen de voordelen ervaren van centrale en gedeelde technologie en data in enkele stadsbrede digitaliseringsbewegingen die de afgelopen jaren gemaakt zijn. Alle financiële stromen en besluitvormingsprocessen werden de voorbije jaren gedigitaliseerd waardoor de snelheid en transparantie van deze processen sterk verbeterd zijn. Tal van andere projecten zijn lopende, de ondersteunende IT-werking werd uitgebreid en er is een kader en strategie uitgebouwd waarbinnen digitaliseringstrajecten worden opgezet en uitgevoerd.

Toch wordt deze strategie en ervaring niet altijd doorgetrokken naar de dagdagelijkse werking en taken in de diensten. Het besef dat technologie, centrale en gedeelde data en kennisdeling heel wat vereenvoudigingen mogelijk maken, is nog onvoldoende aanwezig. Zonder deze essentiële inzichten en ervaringen is een "slimme" organisatie zeer moeilijk op te zetten.

Eén van de oorzaken is dat collega's worstelen met enkele zeer essentiële basics zoals een pdf maken en eenvoudige handelingen in Word, Excel en Outlook. Daarom werden diverse sessies "tips en tricks" georganiseerd met telkens een digitale handleiding als resultaat en gegeven door eigen medewerkers. Zowel de beginners als de gevorderden leren nieuwe dingen wat zorgt voor een positief leerklimaat. Kennisdeling staat dus centraal. Er wordt ook ingezet op nudging en communicatie, vaak met een digitale knipoo. (zie voorbeeld)

The infographic is a teal-colored poster with the title "WAAR OF VALS" in large white letters. It features five small images, each with a green checkmark and a red 'X' icon, illustrating various digitalization scenarios. The text is in Dutch.

Top Left: A server rack. Text: "Sinds Kevin Goes zijn mails niet meer mag uitprinten maar digitaal moet bewaren, kampt de dienst IT met opslagproblemen."

Top Middle: A hand using a scanner. Text: "De dienst Communicatie is enthousiast over zijn nieuwe iPad: 'Een stuk makkelijker om te kopiëren,' getuigt een tevreden medewerker!"

Top Right: A fire alarm pull station. Text: "Om de loodzware stalen brandkastdeur te beveiligen, werd een extra hangslot aangebracht."

Bottom Left: An overhead projector. Text: "Sinds PowerPoint verboden is, is de overheadprojector weer bijzonder in trek."

Bottom Right: A woman holding a document. Text: "Een goed idee is zoals geluk: het zit in de kleine dingen. Bij Openbaar Domein breken ze zich al jaren het hoofd hoe ze de schoonmaak van de thermos beter kunnen organiseren. Tot Elke Van De Moortel met een oplossing kwam: een doeltreffende aanstiplijst."

Center: The title "WAAR OF VALS" and the text: "Heb je ook ergens een prachtig idee zien ontwaken? Of was je getuige van een grote kemel? We zijn in beide geïnteresseerd! Laat ons die goeie en slachte ideeën weten via seppe@oostenda.be. We kunnen er vast iets uit leren!"

Bottom Left: The name "Jan Dewulf" in a small font.

De huidige statische kennisdelingsplatformen volstaan niet om dit proces optimaal te ondersteunen ook al werd reeds met Yammer geëxperimenteerd. Daarom worden de communicatiekanalen van SEPPE structureel verankerd in bestaande en nieuwe digitaliseringsprojecten. SEPPE/TOBI wordt prominent opgenomen in de ontwikkeling van het nieuwe intranet op basis van SharePoint. Hierin wordt zowel een statisch als dynamisch luik opgenomen o.a. via een "social feed". SEPPE zal een prominente plaats krijgen in het nieuwe luik "Kennisdeling" op intranet en ook de "ideeënbus" krijgt een nieuwe digitale toepassing naar analogie met het ideeënplatform dat actief is in het externe participatieproject "Kom uit je Schelp". De rol van de SEPPEs (3^e niveau) zal dan volop uitgespeeld worden zodat kennisdeling ook bij anderen gestimuleerd wordt. Er zal ook geëxperimenteerd worden met nieuwe vormen van kennisdeling zoals webinars en gamification. Op die manier kunnen de mogelijkheden van het "social web" ook volop intern uitgebouwd worden.

Het peer-to-peer netwerk rondom SEPPE realiseerde daarnaast ook enkele mooie digitale projecten. DO² (het Open Dataplatform van de stad dat in 2015 in de prijzen viel bij de e-govawards) is een realisatie die uit de schoot van het SEPPE-netwerk ontstond. Bovendien ademt het DO² project de filosofie van het SEPPE netwerk. Het idee kwam bottom-up, werd gewoon uitgevoerd en uitgeprobeerd (DO) en is nu één van de eenvoudige hulpmiddelen om de bewustwording rond data te vergroten. Het platform heeft nog niet alle mogelijkheden van een echt Open Data platform met real-time data maar is een platform waarop de voordelen van Open Data eenvoudigweg ervaren en gevisualiseerd kunnen worden en op één plaats onderhouden. Een ideale Open Data opstap voor de medewerker dus. Dergelijke projecten moeten binnen de SEPPE-werking ook de komende jaren een voedingsbodem krijgen. Volgens hetzelfde DO-principe werd het afgelopen jaar ook een iBeacon wandeling ("Op Zeebenen") uitgewerkt en talrijke andere technologische innovaties uitgeprobeerd.

De bedoeling is dat dit soort organische innovaties cocreatief (met zowel het formele als informele netwerk van de stad) verankerd worden in een stadsbrede visie en strategie op een Smart City van de toekomst. Deze beweging kan nu ook volop worden ingezet dankzij de best practices in de stad en het groeiende bewustzijn in de organisatie voor technologie, data en innovatie.

2.5. In welke mate is dit concept origineel en innovatief?

(Inbreng van innovatie en gebruikte technologie, ICT en/of data, wat is er nieuw en uniek aan dit concept?)

Wereldwijd zetten steden in op "Smart Cities" maar quasi elke overheidsorganisatie worstelt intern met dezelfde problemen om echt te evolueren naar een flexibele en innovatieve organisatie. Waar verandering en vernieuwing vaak top-down worden gestuurd, wordt in dit project de kans gegeven aan een onderstroom in de organisatie die volop de kaart van vernieuwing en innovatie wil trekken en zo ook de anderen meetrekt. Via trial en soms ook error bouwt dit concept het vertrouwen van de medewerkers en het management op en ondersteunt zo de verdere groei van de organisatie. Bestaande competenties worden volop aangesproken en via een peer-to-peer netwerk verder ontwikkeld.

Een lean-organisatie schrapt elementen in haar werking die geen toegevoegde waarde creëren. Dit SEPPE-concept begint bij de basis en wil onbenut talent op eender welke plek in de organisatie de ruimte geven om

aan de oppervlakte te komen. Veel mensen hebben goede ideeën die de muren van hun dienst, of zelfs hun hoofd, niet verlaten. Dit onbenut potentieel wordt aangesproken via het SEPPE-concept.

2.6. Hoe kan dit concept een voorbeeldfunctie zijn voor andere steden?

Dit SEPPE concept omvat een stapsgewijs en organisatiebreed kader om op een ludieke, laagdrempelige manier te werken aan het uitbouwen van een flexibele en innovatieve organisatie. Het concept is flexibel aan te passen naar de medewerkers en cultuur in andere organisaties zolang het proces (bottom-up van bij de start en niet een top-down geponeerd kader) gerespecteerd wordt.

2.7. Met wie werd er samengewerkt om dit concept te realiseren, en hoe beoog je deze samenwerking te bevorderen?

Het concept omvat een informele, stadsbrede samenwerking binnenin de eigen organisatie. Enerzijds door het gericht scouten van mensen, anderzijds door herhaalde oproepen werden de 3 niveaus samengesteld. Het team werd ad random samengesteld maar bevat toch enkele informele sleutelfiguren die strategisch de nodige stappen kunnen ondernemen om acties te verankeren in de formele werking van de organisatie. Hier projectleiders definiëren zou in strijd zijn met de filosofie van het SEPPE concept waarin we ons profileren als TEAM waarin we SAMEN werken aan vernieuwing en ALLEN de drijvende kracht hierin zijn.

Ook het beleid en management van de stad hebben een rol in het project. Zij geven de nodige ruimte aan het SEPPE-platform om verder te groeien en geven kansen om acties uit te voeren en hiervoor de formele kanalen, budgetten en organisatievormen te gebruiken.