



NAAR BUITEN
2013



Blik naar buiten

Beste lezer,

De Vlaamse overheid 'blijkt naar buiten'... Dit zegt voor mij kort en krachtig waar het voor een overheid voortdurend om draait. Een overheidsadministratie bestaat niet voor zichzelf in een eigen universum, maar is er ten dienste van een maatschappij met concrete behoeften en verwachtingen.

Met onze 'blik naar buiten' stellen we ons als Vlaamse overheid een paar heel fundamentele vragen: Voor wie werken wij? Welke opdracht hebben wij te vervullen? En hoe kunnen wij dat doen op een manier die maximaal aansluit bij de behoeften en verwachtingen van burgers, bedrijven, andere organisaties, lokale overheden...?

Meer en meer merken we dat binnen de departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid de 'blik naar buiten' aan belang wint, zowel in de dagelijkse bedrijfsvoering als in de concrete beleidsuitvoering. De waaiers aan praktijken die u in deze brochure terugvindt, zijn hiervan het duidelijkste bewijs. Ze schetsen een beeld van een Vlaamse overheid die actief op zoek gaat naar betrokkenheid van en samenwerking met burgers, bedrijven, organisaties en belangengroepen. Ook lokale besturen worden meer en meer een betrokken partner.

Heel wat bekwame en gemotiveerde collega's steken heel veel tijd in die betrokkenheid van belanghebbenden. Zij geven vorm aan de 'blik naar buiten' die voor onze overheid zo essentieel is. Met deze brochure en de website www.bliknaarbuiten.be geven we hen de kans om met hun ervaringen naar buiten te komen. Met als belangrijkste doel: u inspireren om ook in uw entiteit (nog meer) naar buiten te kijken.

Geert Bourgeois
Minister van Bestuurszaken



Wat vind je in deze brochure?

Collega's,

Toen wij een rondvraag startten naar inspirerende praktijken rond belanghebbendenmanagement in de Vlaamse overheid voor deze Blik naar buiten-publicatie, verwachtten we een 30-tal getuigenissen. Het werden er 52, ingezonden door 31 entiteiten uit de 13 beleidsdomeinen. In deze getuigenissen vinden we een brede waaier aan ervaringen rond belanghebbendenmanagement.

Er zijn entiteiten die hun belanghebbenden betrekken bij het planningsproces (bv. bij de opmaak van een ondernemingsplan, bij het uitzetten van missie, visie en doelstellingen,...). Anderen dan weer bij de evaluatie: doen we het goed en hoe kan het beter? Entiteiten betrekken burgers en belangengroepen ook bij de uitvoering en concretisering van een specifiek project of proces. Of kaderen diezelfde belanghebbenden in een duidelijke lange termijn structuur. We zien ook entiteiten die partnerschappen aangaan en zo de juiste mix aan kennis en competenties verkrijgen om samen beleid en dienstverlening uit te bouwen. De deuren van de Vlaamse overheid gaan op vele manieren open!

Dat jij deze publicatie in je handen hebt, wil zeggen dat jij gelooft in het belang van een open overheid die haar belanghebbenden betreft bij beleid en dienstverlening. We nodigen je uit om door de praktijken te bladeren en diegene uit te kiezen die je het meest interessant vindt. We stellen elke praktijk aan je voor met een beknopte identificatie (telkens op de linkerpagina) en zes post-its (telkens op de rechterpagina) die de praktijk kort omschrijven, maar ook weergeven waar de indieners trots op zijn en welke bekentenissen ze ook wel moeten doen. Met de QR code die je bij elke praktijk vindt, beland je op de webpagina van de entiteit of het project, vanwaar je meer informatie kan vinden.

We zijn er van overtuigd dat jij in deze publicatie getuigenissen zal terugvinden die je inspireren en zelf aan het denken zetten. Maar hou deze brochure niet voor jezelf! Gebruik ze om binnen jouw organisatie te bespreken wat allemaal mogelijk is. Laat collega's en medewerkers hier ook door bladeren en vraag hen wat zij onthouden en zouden willen toepassen.

Veel denk-, doe- en durfplezier.

Afdeling advies- en dienstverlening
Agentschap voor Overheidspersoneel

Inhoudstafel

Voorwoord	3
Leeswijzer	4
Inhoudstafel	5
Adviesbevraging partners en stakeholders i.f.v. Jaarlijks Ondernemingsplan - VDAB	8
Belanghebbendenmanagement en communicatiestrategie - AKOV	10
Bestuurszaken in dialoog - DBZ	12
Bio-economie, een hefboom voor het Vlaams materialenprogramma - OVAM	14
Burgertevredenheidsmeting - Vlaamse Infolijn	16
Composteren is kinderspel dankzij de Vlaamse compostmeesters - OVAM	18
De gouden vijfhoek - VAPH	20
De samenwerkende vennootschap Vlimpers - AgO	22
Desing & Build: Harelbeke - W&Z	24
Eco ² : landschapsbuffering in de Gentse kanaalzone - VLM	26
Ecocampus - DLNE	28
E-loket - ALV	30
E-wijs - VDAB	32
Gebiedsontwikkeling van onder uit in De Wijers - VLM	34
Groenlab - ANB	36
Grote huisvestingsprojecten - samenwerken om samen te wonen - AFM	38
Het geactualiseerde Sigmaplan - W&Z	40
Huizen van het Kind - K&G	42
Inrichtingsplan Groenhove-Vrijgeweid - VLM	44
Jong in de Stad - ASCWJV	46
Jongbloed! - KMSKA	48
Kwaliteitscharter gesteunde dienstverlening - AO	50
Kwaliteitsindicatoren stimuleren tot verbetertrajecten - ZG	52
Kwaliteitsmanagement in de sociale economie - VSAWSE	54
Met de boer in bed - DLV	56

Open Kennisnetwerk Werk en kwetsbare doelgroepen - VDAB	58
Opzetten en uitvoeren van een nulmeting in het kader van het actieplan 'administratieve vereenvoudiging' - DWVG	60
Ovam gaat proactief samenwerken met steden & gemeenten - OVAM	62
Partnerschap tussen kennis en beleid - DOV	64
Patiënten-, cliënten- en familieraden - OPZC Rekem	66
Plan C: Transitienetwerk duurzaam materialenbeheer - OVAM	68
Praten met maten - VLM	70
Ronde tafel toeristisch ondernemen - DiV	72
Rondetafel Bouw - DEWI	74
Ruimte Voor Morgen, opmaakproces Beleidsplan Ruimte - Departement Ruimte Vlaanderen	76
Servicepunten zorg - VDAB	78
Stakeholderwerking met de toeristische sector in negen overlegfora en een Raadgevend Comité - TVL	80
Staten-Generaal Jeugdhulp - JWZ	82
Taksforce Duurzaam Bouwen - VDAB	84
Tussen beleid en scholen - AgODI	86
Verandertraject Vakantieopvang Vlaamse overheid - AgO	88
Vitalink - ZG	90
Vlaanderen in Actie - DDAR	92
Waalse krook: een sanering in het centrum van Gent - OVAM	94
Werkraden - FIT	96
Zorgvernieuwing Flanders' Care - DWVG	98
Meer lezen?	100
Een woord van dank...	100
Notitiepagina's	101



Getuigenissen



Stem je Jaarlijks Ondernemingsplan maximaal af op de behoeften die er leven bij je regionale en sectorale partners én bij je stakeholders. Geef hen daarom *elk jaar* tijdig de kans om hun *advies te geven* bij het plannen van de acties en de projecten voor het volgende jaar.

Adviesbevraging partners en stakeholders ifv Jaarlijks Ondernemingsplan

Werk en Sociale Economie
VDAB
Mariet Schiepers
mariet.schiepers@vdab.be

Uitdaging

Je moet je **deur durven openzetten** voor de inbreng van buitenaf. Je moet dit niet alleen doen in functie van een brede gedragenheid, maar ook om je ervan te verzekeren dat de acties die je opzet maximaal tegemoet zullen komen aan de (externe) behoeften en aan de reële problemen en knelpunten in het werkveld. **Je moet durven om vanuit de aangeleverde adviezen vooropgestelde acties ook effectief bij te sturen** én om extra acties te voorzien indien nodig. Zo verhoog je je geloofwaardigheid maar vooral je effectiviteit en impact in het veld.

Belanghebbenden

De regionale partners (RESOC en SERR);
De sectorale partners (bv. Fonds van de Bouw, VIVO, Vormelek, Cevora, Febeltex, ...);
De stakeholders (vertegenwoordigers van etnisch-culturele minderheden, de vertegenwoordigers van kansarmen, vertegenwoordigers van personen met een handicap).

Hoe betrokken?

Onze belanghebbenden worden uitgebreid **geconsulteerd** in functie van de opmaak van het Jaarlijks Ondernemingsplan. Hiertoe krijgen zij elk jaar in mei een **vragenlijst** met een aantal gerichte vragen naar aandachtspunten, knelpunten, aanbevelingen... die we dienen mee te nemen bij het operationaliseren van elke strategische doelstelling in acties.

Trots op

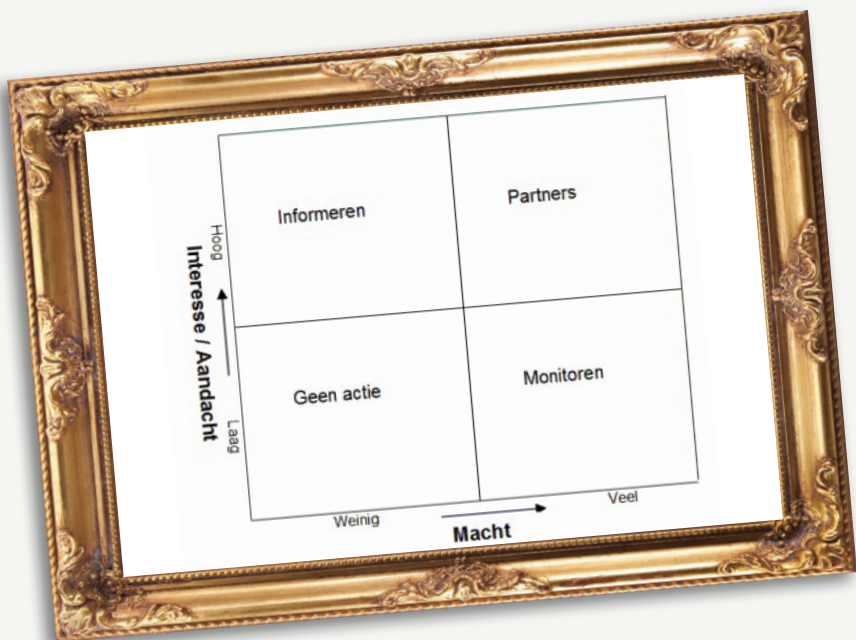
Elk jaar in januari verzorgen we bij elke bevraagde partner een **uitgebreide presentatie** over het opgemaakte Ondernemingsplan waarbij we tegelijk een terugkoppeling voorzien omtrent de aangeleverde adviezen. We leggen uit welke adviezen werden weerhouden, welke eventueel niet en waarom.

Bekentenis

Op dit moment verloopt de adviesbevraging nog erg formalistisch via een enquête waarop dan vaak een erg uitgebreide schriftelijke respons komt. We zouden graag een omslag maken naar een **meer permanente adviesbevraging** waarbij het advies het resultaat is van een rechtstreekse dialoog en waarbij het opmaken van het advies ook minder administratief belastend is. Daar werken we vanaf dit jaar aan.

Trivia

Omdat knelpunten op de arbeidsmarkt vaak regionaal verschillen, vertalen we sinds vorig jaar **regionale adviezen** verder door in een **Jaarlijks Ondernemingsplan per provincie** om nog beter tegemoet te komen aan de specifieke regionale behoeften.



aKOV
 Agentschap voor
 Kwaliteitszorg
 in Onderwijs
 en Vorming



AKOV bracht haar *belanghebbenden* in kaart en ontwikkelde een *communicatiestrategie* op maat van deze belanghebbenden.

Belanghebbendenmanagement en communicatiestrategie

Onderwijs en Vorming
 Agentschap voor Kwaliteitszorg in Onderwijs en Vorming

Uitdaging

Op het moment van de opstart van het traject belanghebbendenmanagement verliepen de contacten met de stakeholders van AKOV eerder ad hoc. AKOV wil *met alle stakeholders op de meest gepaste manier in interactie* treden met het oog op het bereiken van haar doelstellingen. Daarom was het nodig dat alle belanghebbenden in kaart werden gebracht en er een gepaste communicatiestrategie werd ontwikkeld.

Belanghebbenden

AKOV hield een *bevraging* bij de verschillende cellen van het agentschap om zo de bestaande *belanghebbenden in kaart te brengen*. Een greep uit de belanghebbenden die hieruit werden gedistilleerd:

Burgers als klant
Beleidsdomein WSE
SERV
Beleidsdomein OGV
Adviesverstrekkers (universiteiten, hogescholen, inspectie)
Intermediairen (Onthaalbureaus, Minderhedenforum, Sector- en beroepscommissies, Ad hoc commissies onderwijs)

Hoe betrokken?

De belanghebbenden werden *geclusterd* in belangengroepen. De belangengroepen werden *gewogen* voor wat betreft hun impact en belang.

Deze weging resulteerde in vier grote belanghebbendenclusters die *elk een eigen aanpak/strategie* vergen.

De resultaten van het project werden opgenomen in de communicatiestrategie van AKOV en worden jaarlijks uitgewerkt in een *communicatieplan*. De sleutelpartners worden zowel geïnformeerd als betrokken in de werking van AKOV door middel van *directe participatie*.

Trots op

Het afgelegde belanghebbendentraject heeft een enorme meerwaarde voor ons agentschap. AKOV kent per doelstelling een brede waaier van belanghebbenden. Het belang en de impact van deze lopen sterk uiteen per doelstelling. Een beperkte groep van belanghebbenden komen telkens terug en hebben een *grote impact op de organisatie*. Door al deze belanghebbenden in kaart te brengen kon AKOV hier een *gepaste communicatiestrategie* aan koppelen zodat er ruimte is voor *inspraak van onze belanghebbenden*.

Bekentenis

Het is belangrijk dat *de werking* van AKOV *afgestemd* blijft op de *verwachtingen* van onze belanghebbenden. Daarom worden periodieke interviews met onze sleutelpartners gepland.

Trivia



Bestuurszaken in dialoog is het platform waarop elke medewerker van de vlaamse overheid in een open sfeer **feedback** kan geven over onze dienstverlening. Daarna gaan wij, in cocreatie met wie wenst, op zoek naar verbetermaatregelen en we communiceren hierover ook op het platform. Zo kan iedereen volgen welke acties wij ondernemen om **onze dienstverlening** te optimaliseren.

Start en einde: 12/2012-lopende

Bestuurszaken in dialoog

Bestuurszaken
Departement Bestuurszaken, afdeling Coördinatie
Katia Cordemans
katia.cordemans@bz.vlaanderen.be

Uitdaging

Het Departement Bestuurszaken vindt het erg belangrijk om de vinger aan de pols te houden en te weten wat er bij zijn belanghebbenden leeft. Tot nu toe organiseerde het departement klassieke klantenbevragingen, met als nadeel dat ze opgesteld worden vanuit de opdrachtgever. In deze wereld van Twitter en Facebook zijn **openheid en interactie** nochtans de norm. En als voortrekkers van een goede werking van overheden, wilden we de roep naar een open en transparante overheid ernstig nemen. Daarom lanceerden we Bestuurszaken in dialoog.

Belanghebbenden

Al de **medewerkers** van de **vlaamse overheid**.

Hoe betrokken?

Enerzijds door de reeds gepubliceerde **stellingen** over onze werking te **scoren** en becommentariëren. Anderzijds door zelf stellingen over onze werking op het platform te plaatsen, waar ieder ook op kan reageren. Ze worden ook betrokken bij de verbeteracties die naar aanleiding van hun feedback worden opgesteld.

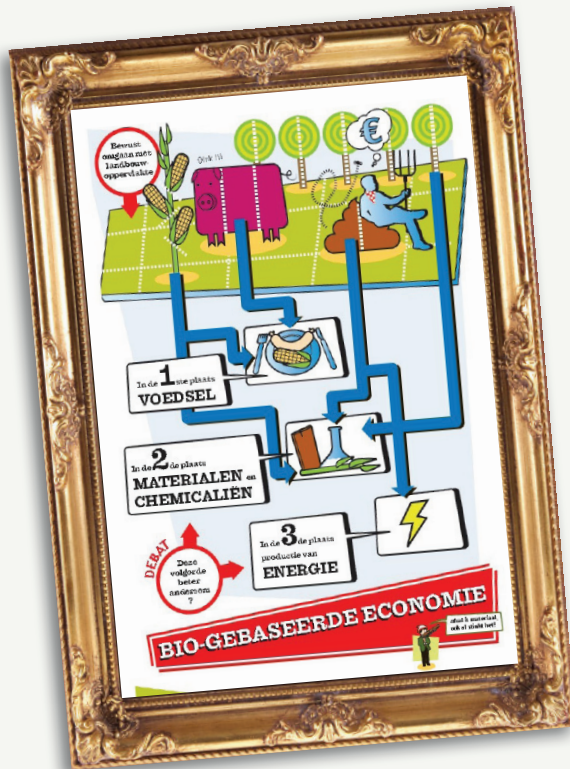
Trots op

Het feit dat we onze belanghebbenden de mogelijkheid geven om **samen** met ons naar **oplossingen** te zoeken. De openheid en transparantie waarmee we met onze belanghebbenden omgaan.

Bekentenis

Het is **moeilijk** om de belanghebbenden warm te krijgen om feedback te geven. Een intensieve communicatiecampagne met herhaling is nodig om het **publiek warm te krijgen** voor dergelijke toepassing.

Trivia



Betrek actief belanghebbende overheden en middenveldorganisaties en geef sectororganisaties die specifieke expertise hebben de kans om zelf acties te trekken. Dergelijke *vertrouwen en responsabilisering* maakt het mogelijk om samen complexe uitdagingen aan te pakken.

Start en einde: 2012 - lopende

Bio-economie, een hefboom voor het Vlaamse materialenprogramma

Leefmilieu, Natuur en Energie
 OVAM, afdeling Afval- en Materialenbeheer
 Ann Braekevelt & Nico Vanaken
 ann.braekevelt@ovam.be & nico.vanaken@ovam.be

Uitdaging

Binnen Vlaanderen in Actie is het Vlaams Materialenprogramma (VMP) één van de uitdagingen voor concrete realisaties, en daarbinnen is een bio-economie (BE) één van de hefboomen. Een BE bevat de hele waardeketen van de productie van biologische grondstoffen, hun voorbereiding en industriële omzetting tot duurzame producten, en commerciële toepassing ervan. Essentieel is een coherent beleid over de betrokken sectoren heen. Een **duurzame bio-economie** verzoent voedselproductie, materiaalvalorisatie en energiewinning uit biomassa.

Belanghebbenden

Het stakeholdersoverleg verenigt zo'n **twintigtal belanghebbenden**:

- Vlaamse overheden,
- Openbare koepel- en private sectororganisaties,
- Landbouw- en milieuvereniging.

De overheid werkt nauw samen met o.m. de land- en bosbouw, voedingsindustrie, veevoederindustrie, houtverwerkende sector, bouwsector, transportsector, papierindustrie, textielindustrie, farmaceutische/chemische industrie, vergisters, andere afvalverwerkende sectoren.

Hoe betrokken?

Het **stakeholdersoverleg** werd opgericht naar aanleiding van de selectie van bio-economie als hefboom binnen het VMP. De belanghebbenden selecteren de prioritair acties die op korte termijn moeten worden ingevuld en leveren een aantal trekkers voor bepaalde acties. Belanghebbenden worden op een informele en (pro-)actieve manier betrokken. De positieve en constructieve inbreng resulteert in een verdere **betrokkenheid voor de acties** op langere termijn.

Trots op

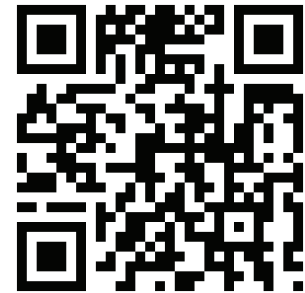
De stakeholders waarderen de mogelijkheid tot **concrete inbreng**. In de lopende projecten op korte termijn pakken we niet voor de hand liggende thema's en uitdagingen samen aan waaronder een optimale bestemming van biomassa afval via beperking van voedselverliezen, nutriëntenrecuperatie,...

Bekentenis

Het afstemmen, het **vinden van trekkers** en het opleveren van resultaten op korte termijn is géén sinecure, vooral als men als overheid weinig financiële stimuli kan aanbieden om dat engagement te ondersteunen. Belangrijk is om in te zetten op een goede dialoog en het creëren van draagvlak en vertrouwen.

Trivia

Bio-economie is een actueel thema waar diverse stakeholders en belangen meespelen. Aangezien dit thema niet stopt aan de grens, zijn we over het muurtje gaan kijken. We hebben **experts van Duitsland en Nederland** gevraagd naar hun aanpak. Een werklunch met de betrokken Vlaamse overheden en de buitenlandse expert leverde veel inspiratie op.



Om haar toegevoegde waarde aan te tonen en de *vinger aan de pols* te houden bij de klanten, organiseert de afdeling Vlaamse Infolijn *kwantitatieve en kwalitatieve tevredenheidsmetingen* van haar dienstverlening via de kanalen 1700 en vlaanderen.be.

Start: mei 2012

Burgertevredenheidsmeting

Diensten voor het algemeen Regeringsbeleid
Vlaamse Infolijn
Mireille Van Pollaert
mireille.vanpollaert@dar.vlaanderen.be

Uitdaging

We durven **elke dag** de kwaliteit van onze dienstverlening te bevragen bij alle klanten die 1700 een vraag stellen. We durven **elk jaar** een grondig kwalitatief onderzoek uit te voeren van de website vlaanderen.be om zo verbeterpunten te kunnen detecteren.

Belanghebbenden

Alle burgers.

Hoe betrokken?

via **kwantitatief** onderzoek
- Burgertevredenheidsmeting contactcenter: Sinds mei 2012 krijgt de burger die de vraag stelde, steeds de gelegenheid zijn tevredenheid over de dienstverlening te beoordelen.

via **kwalitatief** onderzoek
- Gebruikerstesten www.vlaanderen.be: 1 keer per jaar voert een 3de, neutrale partij een onderzoek bij een testpanel uit naar de gebruikersbeleving en tevredenheid van de site

Trots op

Bij de tevredenheidsmeting van 1700 zijn we er trots op dat:
- De gemiddelde score tussen de 8 en 9 op 10 is
- Er meer klanten deelnemen aan de enquête dan we hadden ingeschat

Bij de gebruikerstesten op **vlaanderen.be** zijn we er trots op dat:
- We elk jaar dit onderzoek organiseren
- We meteen een verbeterproject voor de website opstarten op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek

Bekentenis

We zoeken voor de site www.vlaanderen.be nog naar een manier om op een meer **permanente basis feedback** te vragen over de site. Tevredenheid meten van websites is erg moeilijk.

Met de huidige burgertevredenheidsenquête contactcenter kunnen we nog niet goed beoordelen of de burger ook langer na de oproep, wanneer hij het antwoord al wat heeft kunnen laten bezinken, tevreden was over de **inhoud van het antwoord en de geboden dienstverlening**.

Trivia

Een burger belde een tweede keer naar 1700 omdat hij na de eerste oproep in de tevredenheidsenquête een 10 op 10 wou geven, maar door te lang aarzelen een 1 op 10 had gegeven. Dit wou hij graag rechtzetten.

Een gelukkige burger na de gebruikerstesten op www.vlaanderen.be: "Ik wist niet eens dat er zoveel informatie was op deze website."



Haal veel meer uit je beleid via het doelgericht samenbrengen van je belanghebbenden.

In dit project werden alle lokale besturen verenigd via Vlaco en worden compostmeesters opgeleid om het kringlooptuiniëren te promoten via scholen en verenigingen, onder het motto "Jong geleerd is oud gedaan. Maak de kids vertrouwd met de biologische kringloop!"

Start en einde: sinds 2000

"Composteren is kinderspel" dankzij de Vlaamse compostmeesters

Leefmilieu, Natuur en Energie
OVAM, afdeling Afval- en Materialenbeheer
Ann Braekevelt
ann.braekevelt@ovam.be

Uitdaging

De Vlaamse overheid wil Vlaanderen positioneren als Europese topregio inzake de biologische materialenkringloop en het duurzaam omgaan met materialen. 'Kringlopen' moet een actieve levensstijl worden, die dynamisme, creativiteit en vernieuwing uitstraalt, die een heel brede én een nieuwe doelgroep zal aantrekken. Via het samenbrengen van alle belanghebbenden willen we dit integreren in een doelgerichte vrijwilligerswerking van **compostmeesters** en **kringloopkrachten**. En die beginnen er best **zo jong mogelijk** mee...

Belanghebbenden

Vlaco vzw, Intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (IGSV), vrijwilligers (compostmeesters, lesgevers...), Scholen.

Hoe betrokken?

Er is actieve betrokkenheid van de OVAM en IGSV rond de planning en programmering via de **bestuursvergaderingen** van Vlaco. De praktische uitwerking gebeurt in overleg met de **STAT-werkgroep** (Stimuleer Thuiscomposteren en AfvalarmTuinieren) waarin alle belanghebbenden vertegenwoordigd zijn.

Trots op

OVAM heeft reeds een 10-tal jaar een stevige **reputatie** binnen en buiten Vlaanderen rond de samenwerking met Vlaco, IGSV en vrijwilligers die compostmeester worden met op maat gesneden materiaal voor de verschillende doelgroepen.

Leerkrachten kunnen de actuele infomap 'Composteren met kinderen' gebruiken in hun lessen en bij het bereiken van de eindtermen. Er zijn specifieke opgeleide **kringloopkrachten** op pad om de leerkrachten op school met veel praktische raad en daad bij te staan.

Bekentenis

Voorbeelden en variatie spreken het best aan voor zogenaamde "achterblijvers", gemeenten of scholen. Daarnaast omvat dé biologische kringloop vele organische facetten van de materialenkringloop verspreid over heel Vlaanderen. Steeds duiken er nieuwe thema's op die van ver of dichtbij aan de biologische kringloop kunnen gelinkt worden. Het blijft een ferme **uitdaging** om goed in te spelen op **nieuwe vragen** van belanghebbenden en **trends**.

Trivia

Ook in tijden van nintendo's en sociale media is er behoefte aan een **kidsbrochure**, zoals 'Keuken- en tuinresten thuis composteren? Dat is kinderspel!'. Op enkele dagen tijd gingen er een paar duizend over de toonbank.



Met deze praktijke realiseren we - samen met personen met handicap, kansarmen, ouderen, ... - *Community Building* (bouwen aan een warme samenleving) in heel vlaanderen, bevorderen we het sociaal ondernemerschap en koppelen we woongarantie voor personen met handicap aan zorggarantie.

Start en einde: 2012 - lopende

De gouden vijfhoek

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
Dany Dewulf
dany.dewulf@vaph.be

Uitdaging

Bij heel veel overheidsorganisaties wordt de beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie 'geadviseerd'. Wij gaan een stap verder: **vanuit de levenslijn van de burger** (en deze van de sociaal ondernemer) gaan we **co-creërend de grote maatschappelijke uitdagingen** aan. Op die manier aligneren we de maatschappelijke rol van het VAPH en het politieke primaat op de echte noden in de samenleving en dichten we de kloof tussen politiek, burgers, belanghebbenden en overheid. We worden evenwaardige partners, elk met een eigen rol.

Belanghebbenden

Het VAPH gaat hier co-creërend te werk in de **'gouden vijfhoek'** van (1°) burgers (personen met handicap, kansarmen, ouderen, burgers in de lokale samenleving), (2°) sociaal ondernemers, (3°) alle betrokken politieke en administratieve overheden (lokale en andere bestuursniveaus), (4°) netwerken van burgers, (sociaal) ondernemers en overheden, en (5°) investeerders (overheid en privé).

Hoe betrokken?

In **lerende netwerken** worden **'ambassadeurs'** gevormd onder burgers, sociaal ondernemers en overheden om via de techniek van co-creatie community building en sociaal ondernemerschap in heel Vlaanderen te realiseren. Zij zetten samen financieringsconstructies op met overheidsmiddelen en privékapitaal. Ze promoten hun initiatieven en projecten in bestaande belanghebbendenetwerken en overheidsnetwerken en enthousiasmeren zo alle betrokken stakeholders om de initiatieven te vermenigvuldigen. Daarnaast via het adviesstelsel (Raadgevend Comité, Permanente Werkgroepen).

Trots op

De blinkende ogen bij de burgers, de personen met handicap, kansarmen, sociaal ondernemers, ambtenaren ... omdat ze niet alleen hun eigen **doelstellingen en aspiraties waargemaakt** zien, of perspectief zien dat die zullen worden waargemaakt, maar dat ze daarbij een **overheid** zien die gigantische **verbindingskracht ontwikkelt** en erin slaagt om alle human resources te mobiliseren en verbondenheid tot stand te brengen, zowel in de samenleving als binnen de overheid.

Bekentenis

Personen met handicap en sociaal ondernemers zien de overheid, waaronder het VAPH, als een 'administratie', met bureaucratische kenmerken. Een overheid die erkent, subsidieert, controleert. Nu maken we binnen het VAPH de **omslag naar een innovatieve overheidsinstantie**, die ondersteunt, faciliteert, onderneemt en partnerships aangaat. Dit gaat gepaard met een enorme cultuuromslag en transitie inzake leidinggeven (i.h.b. inzake het ontwikkelen van leiderschap, coaching en ondernemen).

Trivia

VAPH lanceerde een oproep om per provincie een **ambassadeur inzake community building** aan te duiden.



Vlimpers was al *cocreatie* nog voor het woord werd uitgevonden.

Start- en einde: even oud als Vlimpers zelf: sinds 2002

**De samenwerkende vennootschap:
Vlimpers**

Bestuurszaken
Agentschap voor Overheidspersoneel
Erna Avonts
erna.avonts@bz.vlaanderen.be

Uitdaging

In het post-BBB lappendeken van de Vlaamse overheid ontwikkelen en onderhouden we één standaard EHRM systeem dat **100% gebruikersgestuurd** is.

Belanghebbenden

De **eindgebruikers** van het EHRM-systeem: de personeelsdiensten, de dossierbeheerders, de PGO-ers

Hoe betrokken?

Belanghebbenden **bepalen de vlimpers functionaliteiten en optimaliseren het systeem** continu op basis van praktijkervaring.

Trots op

De professionele gebruikers van vlimpers werken continu samen aan hun systeem. **Over grenzen van organisaties heen en met een oog voor het algemeen vo-belang.** Ze steken ook hun nek uit voor de ontwikkeling van nieuwe modules in cocreatie en cofinanciering.

Bekentenis

Het **'wij - gevoel'** moet je steeds bewaken want zeker als het druk is - en dat is het - en onder stress vervallen we gemakkelijk terug in 'wij versus zij'.

Trivia

Onze omgeving verandert, er ontstaan nieuwe belangen en dus nieuwe belanghebbenden. **Welkom aan boord!** Hoe meer co-creanten, hoe meer vreugde.



Door alle betrokken (overheids-)instanties reeds vanaf de opmaak van het bestek voor de design & build te betrekken, zijn alle (al of niet tegenstrijdige) eisen en randvoorwaarden vanaf het begin bekend en kan de nodige tijd worden besteed aan het vinden van een geïntegreerde ontwerplossing.

Start: april 2010

Design & Build Harelbeke

Mobiliteit en Openbare Werken
Waterwegen en Zeekanaal NV, Afdeling Bovenschelde
ir. Ellen Maes
ellen.maes@wenz.be

Uitdaging

De **nieuwe stuwsluis** met **vispassage** moet gebouwd worden in stedelijke omgeving, in een zeer krappe ruimte met veel (soms tegenstrijdige) eisen en randvoorwaarden.

Belanghebbenden

RWO, ANB, INBO, Onroerend Erfgoed, stadsbestuur, jachthaven Kuurne, intercommunale Leiedal, bedrijven Geldof, Verschuere en Renobato, vzw Banmolens, ...

Hoe betrokken?

In **bilateraal overleg** is telkens afgetoetst wat zij als potenties en bedreigingen zien in het project. Dit werd geïncorporeerd in het bestek, waarna ze bij de verdere uitwerking van het ontwerp door de verschillende kandidaten zijn betrokken. Tijdens de verschillende fasen van de DGB-contractering werd hun **advies gevraagd** over de op tafel liggende ontwerpen.

Trots op

Door alle belanghebbenden **van bij het begin van het project mee te betrekken** wordt er meerwaarde voor W&Z gecreëerd op vlakken buiten het loutere binnenvaartgebeuren, zoals erfgoed, landschap, wonen, recreatie. Dit verhoogt tevens het **draagvlak** voor het project. En de geheimhouding die aan het dossier gelinkt is tijdens de contracteringsfase maakt het er niet eenvoudiger op!

Bekentenis

Ook al is er een duidelijke meerwaarde te bereiken, soms **ontbreekt** het W&Z **aan** de (financiële) **mogelijkheden** om hier effectief ook in te participeren.

Trivia

Door hen **van bij het begin** te betrekken en hen te tonen hoe het uiteindelijke ontwerp tot stand komt, is het makkelijker om hen ervan te overtuigen dat de meest optimale oplossing is bereikt.



VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ SAMEN INVESTEREN IN DE OFEN RUIMTE



Boeren, bedrijven en burgers bouwen samen aan de *buffering van de Gentse kanaalzone* via een marktgerichte, participatieve en gebiedsgerichte aanpak.

Start en einde: 2008 - lopende

ECO²: landschapsbuffering in de Gentse kanaalzone

Leefmilieu, Natuur en Energie
Vlaamse Landmaatschappij
Sylvie Fosselle
sylvie.fosselle@vlm.be

Uitdaging

Het zwaar 'veranderde' landschap in de kanaalzone bufferen en leefbaar maken;

Sociale cohesie in het gebied versterken;

Boeren een eigen invulling laten geven over de buffering van het landschap;

Een duurzaam beheer voorzien via oprichting van een landschapsfonds, gestuurd door boeren, bedrijven en burgers;

Boeren, bedrijven en burgers mede verantwoordelijk maken voor de buffering van het landschap.

Belanghebbenden

Boeren, burgers, bedrijven en lokale besturen van de Gentse kanaalzone.

Hoe betrokken?

Boeren werden betrokken via 'landschapsateliers', burgers en bedrijven via infoavonden en overleg.

Trots op

We zijn trots op het feit dat alle partijen die anders wantrouwig tegenover elkaar (en de overheid) stonden wilden mee- en samenwerken. De boeren wilden op hun eigen percelen aanplanten, de bedrijven kwamen met geld over de brug en de burgers supporterden.

Bekentenis

Het hele proces kostte veel tijd. Je moet eerst uitzoeken hoe je zoveel mogelijk mensen kan bereiken in je gebied en vervolgens moet je ze kunnen overtuigen om mee te werken. In ons gebied hebben we niet alle burgers kunnen bereiken. Dat was jammer.

Trivia

Las een informeel moment in. Met een pintje na het overleg kom je veel te weten en bovendien zorgt het voor dat tikkelkje meer om mensen te overtuigen.



eco
campus



Ecocampus faciliteert een proces waarin samen met de doelgroep en andere actoren wordt gewerkt aan een **vlaams Hoger Onderwijs** dat bijdraagt aan de transitie naar een duurzame maatschappij.

Ecocampus

Leefmilieu, Natuur en Energie
Departement LNE
Team Ecocampus
ecocampus@lne.be

Uitdaging

De uitdaging om vanuit het hoger onderwijs **afgestudeerden af te leveren die duurzaamheid** in hun privé- én professioneel leven **toepassen**. Dat mensen in hun professioneel leven beslissingen nemen waarin de belangen van duurzaamheid en commerciële en andere belangen afgestemd zijn op de draagkracht van het leefmilieu.

Belanghebbenden

De doelgroep **hoger onderwijs** (studenten, onderzoekers, onderwijzend en niet-onderwijzend personeel, bestuursleden), koepelorganisaties van het hoger onderwijs, overheidsorganisaties en middenveld.

Hoe betrokken?

Een groep **experten** op vlak van duurzaamheid en hoger onderwijs wordt betrokken via **netwerkmomenten** en geeft tussentijds feedback en advies. Via **debatcafés** die Ecocampus organiseert op de campus worden **studenten** gevraagd naar hun ervaring met betrekking tot duurzame ontwikkeling binnen hun opleiding. Enkele **bestuursleden** vanuit het hoger onderwijs adviseren via de **commissievergadering**. Ecocampus gaat alle hogeronderwijsinstellingen **bezoeken** en met hen nadenken hoe bij te dragen aan een duurzaam hoger onderwijs, en hoe samen te werken.

Trots op

We zijn trots op het feit dat de **experten** die deel uitmaakten van de **expertengroep** van Ecocampus echte **ambassadeurs** zijn en zich mede-eigenaar voelen van het proces duurzaam hoger onderwijs dat Ecocampus faciliteert. Daarnaast zijn we ook heel erg trots op de "**Strategie Duurzaam hoger Onderwijs in Vlaanderen**" als resultaat van het participatief traject dat Ecocampus gefaciliteerd heeft. Deze Strategie geeft aan op welke manier de heroriëntatie naar een duurzaam hoger onderwijs in de praktijk kan omgezet worden.

Bekentenis

Hoewel het om een participatief traject gaat, komt Ecocampus toch af en toe in de **verleiding om het proces te versnellen** door haar belanghebbenden niet voortdurend te betrekken.

Trivia

Aangezien Ecocampus heel veel krijgt van de belanghebbenden (feedback, ondersteuning bij de organisatie van evenementen,...), **proberen we hen ook veel te bieden**, bijvoorbeeld in de vorm van kosteloze interessante lezingen. We houden er ook aan hen vaak te **danken** voor hun inspanningen. Dit werkt heel motiverend en versterkt de band.



Landbouwers en dienstverleners zijn sterk betrokken bij het *uitwerken en uittesten* van een *e-loket*.

Start en einde: 2006-lopende

E-loket

Landbouw en Visserij
Agentschap voor Landbouw en Visserij
Lieve Van Geldre
lieve.vangeldre@lv.vlaanderen.be

Uitdaging

We willen de **administratieve last van landbouwers verlagen**. Dankzij het e-loket hebben de landbouwers een centraal archief voor hun bedrijfsadministratie. Het e-loket vereenvoudigt het invullen van aanvragen en vermindert de foutenmarge in aanvragen aanzienlijk - waardoor landbouwers optimaal van hun premies kunnen genieten. Bijkomende voordeel is dat e-aanvragen sneller kunnen verwerkt worden door het agentschap. Op deze wijze kan **menskracht binnen het ALV vrijgemaakt worden** (meer met minder doen).

Belanghebbenden

Landbouwers en dienstverleners (landbouworganisaties, landbouwconsulenten, boekhouders) die in naam van de landbouwers aanvragen op het e-loket indienen. Dat ALV zich ook richt tot de landbouwers zelf i.p.v. tot haar "klassieke" belanghebbenden (landbouworganisaties, verwerkende industrie, toeleveranciers, banken, ...), is nieuw.

Hoe betrokken?

Bij de oprichting van het e-loket werden de landbouwers in een **pilootgroep** rechtstreeks betrokken. Dit liet toe om de schermen te ontwerpen volgens hun logica. Vervolgens werd deze oefening herhaald in een pilootgroep voor dienstverleners. Deze twee-sporen aanpak liet toe om snel een groot aandeel e-aanvragen te bereiken. Overleg over uitbreiding en optimalisering van het e-loket werd ingepast in het **periodiek overleg** met landbouworganisaties.

Trots op

... de **grote groei** in het gebruik van het **e-loket** voor het indienen van verzamel-aanvragen: van 1% in 2007 tot 63% in 2012 (in absolute aantallen van 256 in 2007 tot 19.883 in 2012).

... het **foutenpercentage** in de aanvragen dat sterk is **teruggedrongen**: 36% voor papieren dossiers naar 8% voor e-loket dossiers. Het financieel steunverlies ligt hierdoor bijna 50% lager.

... dat voor verschillende aanvragen de **overstap naar verplicht** via het e-loket indienen zeer **vlot** genomen en aanvaard is.

De landbouwers zijn enthousiast over het e-loket!

Bekentenis

Belanghebbenden hebben vaak goede ideeën die in de uitwerking om technische redenen sneuvelen of niet volledig gerealiseerd worden zoals het initieel verhoopt was. Goede **feedback** hierover is essentieel om dit naar alle partijen toe te kaderen en bij te sturen.

Trivia

Het e-loket heeft **enkele prijzen** weggekaapt: de spitsprijs in 2007 en de eGOV award in 2008 (winnaar op gewestelijke vlak). Bovendien won de foto (zie links) getrokken door personeelsblad 13 naar aanleiding van een artikel over het e-loket de tweede plaats in de categorie 'beste foto' in de FEIEA Grand Prix 2008.

Het e-loket wordt nog elk jaar **geoptimaliseerd**, en het wordt nog **volop gepromoot** om tegen 2014 alle grote aanvragen via de digitale weg te laten verlopen.



VDAB
samen sterk voor werk



Iedereen bemiddelaar ook met een "e"!
of iedereen E-wijs!

Start: januari 2013

E-Wijs

Werk en Sociale Economie
VDAB
Veerle Torrekens
veerle.torrekens@vdab.be

Uitdaging

Via concrete projecten en realisaties willen we **actief inzetten op sociale media**, de dienstverlening aan de klant via deze kanalen versterken, productinnovatie uitbouwen en werken aan **VDAB als converserende organisatie**.

De sociale media strategie wordt intern uitgewerkt onder de noemer 'E-Wijs' en wordt gekoppeld aan 'Iedereen Bemiddelaar'. Het actieplan E-wijs voorziet in een overall communicatie-, opleidings- en actieplan om op termijn de hele organisatie mee te nemen in het gebruik van sociale media in zijn doelactiviteiten.

Belanghebbenden

Via E-wijs willen we **medewerkers** voldoende wapenen en trainen in het gebruik van sociale media en e-bemiddelen. E-wijs wordt gevoed door onderzoek en experimenten. Succesvolle trajecten worden opgenomen als mainstreamdienstverlening.

Hoe betrokken?

We gaan uit van drie pijlers: **communicatie, training, support**. Een centrale rol is weggelegd voor de **E-wijsambassadeurs**, die regionaal ondersteuning en begeleiding van het integreren van sociale media in de dienstverlening ondersteunen.

Via hands-on training, workshops, online support en concrete projecten/ experimenten wordt er gewerkt aan het realiseren van de krachtlijnen van het actieplan.

Trots op

Vanuit de experimenteerfase zijn een aantal acties reeds langer omgezet naar mainstream dienstverlening. Hierbij denken we aan **e-leren** en aan onze **Facebook en twitteraccounts**.

Binnen onze e-dienstverlening is "**E-sollicitatiecoaching**" onze jongste telg. Burgers kunnen voor advies rond cv, sollicitatiebrief en -vragen terecht bij een virtuele pool van online sollicitatiecoaches. De dienstverlening verloopt hier volledig via e-kanalen (via de website, maar ook via een aparte Facebookpagina 'sollicitatiecoaches').

Bekentenis

De kennis over en het gebruik van sociale media verloopt met **verschillende snelheden**: dit is niet enkel een aandachtspunt (of een muur) voor onze klanten maar ook voor onze medewerkers: alle schakeringen van early adopters (pioniers of true believers) tot laggards (achterblijvers of non-believers) zijn ook binnen E-wijs terug te vinden.

Door gemis aan kennis en vaardigheden ontbreekt de vertaalslag waarbij sociale media ondersteunend kan werken binnen de eigen dienstverlening.

Trivia

Als organisatie zijn we **overtuigd van de meerwaarde** van het gebruik van sociale media in onze bedrijfsvoering. VDAB heeft resoluut de kaart getrokken om sociale media vanuit een corporate strategie in te zetten in zijn dienstverlening en zijn communicatie met (potentiële) klanten. Bij de lancering van het actieplan werd dan ook gebruik gemaakt van de **kenmerken/functionaliteiten (prikkel, motiveren, delen, engageren...)** die eigen zijn binnen sociale media. Er werd onder andere gebruik gemaakt van video, game ...



Door middel van intensief overleg tussen de belanghebbenden, geregisseerd door de VLM, werd voor De Wijers een *duurzaam toekomstbeeld* opgesteld en dit rond "4 uitdagingen voor De Wijers".

Rond deze uitdagingen worden nu projecten en initiatieven opgestart, iedereen volgens eigen bevoegdheid (overheden), maar evenzeer op basis van eigen engagement en interesse (belanghebbenden).

Start en einde: 2010 - lopende

Gebiedsontwikkeling van onder uit in De Wijers

Leefmilieu, Natuur en Energie
Vlaamse Landmaatschappij
Paul Van der Sluys
paul.vandersluys@vlm.be

Uitdaging

Heel veel sectoren en functies verdringen zich in het buitengebied en het randstedelijk gebied: tot een visie komen kan alleen door **samen heel intensief te overleggen en af te stappen van de 'instruerende' overheid**. In dialoog treden met actoren, niet vertrekkend vanuit de sectorvisies van iedereen, noch vanuit knelpunten in het gebied De Wijers, maar **vanuit de intrinsieke kwaliteiten en potenties die het gebied heeft** (principe van Ecosystemendiensten).

Belanghebbenden

De **17 projectpartners** aan De Wijers: de 7 Wijer-gemeenten Diepenbeek, Hasselt, Heusden-Zolder, Houthalen-Helchteren, Genk, Lummen, Zonhoven, de provincie Limburg, Vlaamse administraties (ANB, RWO, VLM), Toerisme Limburg, en andere betrokken organisaties (Regionaal Landschap Lage Kempen, Limburgs Landschap, Natuurpunt, Boerenbond en European Landowners' Organisation).

Hoe betrokken?

Participatieve workshops gedurende twee jaar, infosessies en bilaterale besprekingen met projectpartners en organisaties hebben uitgemond in de publicatie "Uitdagingen voor De Wijers".

Trots op

Door iedereen rond de tafel te brengen om **na te denken over de potenties** van De Wijers en niet te vertrekken vanuit knelpunten en problemen wordt op een positieve manier gewerkt aan **draagvlak, enthousiasme en engagement** bij projectpartners en belanghebbenden. Dit draagt bij tot de overtuiging – bij iedereen – dat De Wijers inderdaad een uniek gebied is (het "land van 1001 vijvers") dat verdient om gekoesterd en ontwikkeld te worden.

Bekentenis

Een workshoptraject is intensief waarin je **heel wat tijd investeert**, om enerzijds belanghebbenden te enthousiasmeren om mee te denken en werken én om anderzijds uit de traditionele denkkaders (sectorvisies, tegenstrijdige belangen) te treden om vóór een gebied te denken. Een **continu aandachtspunt** in zo'n langlopend traject is om steeds de **verschillende rollen** (wie coördineert? wat wordt verwacht van deelnemers in deze fase?) **helder te houden** en dit in relatie te brengen tot de eigen verwachtingen en belangen van de partnerorganisaties.

Trivia

Op 30 september 2012 vond de eerste "**Dag van De Wijers**" plaats, een evenement georganiseerd voor én door inwoners en organisaties in dit gebied en dit om de inwoners van de streek te laten kennismaken met deze unieke parel in hun achtertuin. Met meer dan 50 activiteiten en meer dan 10.000 deelnemers hebben we hiermee de grootste groep belanghebbenden bereikt. Want zijn de **inwoners van De Wijers niet dé beste "ambassadeurs"** om de toekomst van dit unieke gebied te garanderen?



Agentschap voor
Natuur en Bos



Door een beroep te doen op een online denktank "Groenlab" (Online netwerk van experts) tot creatieve mogelijkheden komen voor meer groen in de stad. Een selectie van deze ideeën is gebundeld tot een inspiratieboek voor steden en gemeenten.

Start en einde: publicatie in 2011

Groenlab

Leefmilieu, Natuur en Energie
Agentschap voor Natuur en Bos (ANB)
Heidi Van Praet
heidi.vanpraet@lne.vlaanderen.be

Uitdaging

Prickelen van "nieuwe" belanghebbenden om enkele ideeën voor stadsgroen op te doen en te implementeren.

Belanghebbenden

Nieuwe belanghebbenden voor ANB, in dit geval vnl. lokale besturen (steden en gemeenten) en provincies.

Hoe betrokken?

Via een (online en papieren) inspiratieboek, website en applicatie.

Trots op

De projecten in Vorselaar en de dag van het Park in Hasselt zijn geïnspireerd door het Lab. We konden het tv-programma Groenland inspireren (bijv. mosgraffiti). Het ideeënboekje is zeer vernieuwend en werd goed onthaald. We zijn het meest trots op de twee safari's die we vorig jaar organiseerden, die werden ook aangekondigd in het ideeënboek en wisten een zeer divers publiek aan te trekken.

Bekentenis

Het is belangrijk verder te kunnen gaan dan het klassieke, gestructureerde koepel- of ad hoc overleg met de klassieke belanghebbenden. ANB wil voor sommige projecten uitbreken naar nieuwe belanghebbenden.

Trivia

Er wordt een vervolg gebreed aan Groenlab, en er wordt een netwerkoverleg opgestart voor centrumsteden over groen in de stad.



afm uw noodzaak
onze kerntaak
Agentschap voor Facilitair Management



Welke ambtenaar verhuist er graag?
Wie geeft er zijn vaste bureau met plezier op voor het clean desk-principe?
Grote huisvestingsprojecten gaan steevast gepaard met weerstand. Met een geïntegreerde, participerende aanpak zoekt het AFM het broze evenwicht tussen de beschikbare ruimte, het budget en de wensen van de klanten.

Grote huisvestingsprojecten: samenwerken om samen te wonen

Bestuurszaken
Agentschap voor Facilitair Management (AFM)
Geert Delmulle
geert.delmulle@bz.vlaanderen.be

Uitdaging

Verschillende klanten integreren in één gebouw:

Diverse woonwensen en dienstverlening op elkaar afstemmen.

De **eisen van alle klanten maximaal invullen**:

- rekening houdend met timing, budget en ruimte;
- standaarden en flexibiliteit aanbiedend.

Een ideaal begeleidingstraject aanbieden voor entiteiten en ambtenaren.

Het invoeren van Het Nieuwe Werken.

Belanghebbenden

De te huisvesten entiteiten

Het Agentschap voor Overheidspersoneel

Het Departement Bestuurszaken

- Afdeling Proces- en Informatiebeleid (PIB)

- Afdeling Preventie en Bescherming (APB)

- Dienst Emancipatiezaken

Team Vlaams Bouwmeester

De entiteit ICT-beleid (e-IE)

De bouwpartners en de eigenaar (in geval van huur)

Het beleidsniveau

Hoe betrokken?

Structurele overlegmomenten:

- Stuurgroep
 - Werkgroepen per thema
 - Bilaterale overlegmomenten
- verder nog:
- Projectwebsite
 - Werfbezoeken
 - Huiswerk voor de verhuizende entiteit
 - Werkplekspel ter voorbereiding van de nieuwe huisvesting
 - ...

Trots op

De geslaagde kantooromgevingen van het Ellipsgebouw, het Dirk Boutsgebouw (VAC Leuven), het Jacob van Maerlantgebouw (VAC Brugge)... **van inrichting en verhuizing tot bewoning en uitbating.**

Bekentenis

Het is niet eenvoudig om aan klanten duidelijk te maken dat **niet alle wensen kunnen opgevangen worden.**

Klanten verwachten dat ze op ieder moment van gedachten kunnen veranderen, implicaties reiken vaak verder dan men denkt.

Klanten hebben onvoldoende zicht op hun processen, zodat ze die niet kunnen afstemmen op het Nieuwe Werken. De meeste klanten staan niet te springen voor Het Nieuwe Werken ... tot ze in zo'n omgeving werken.

Trivia

Hoe vroeger je de klant in het bad kan trekken, hoe beter.



Bij het realiseren van het geactualiseerde Sigmoplan kiest Waterwegen en Zeekanaal NV voluit voor een consequente, volgehouden en heldere **communicatie en overleg**.

"Consequent": steeds de dubbele doelstellingen (veiligheid én natuur) als uitgangspunt, met respect voor de economische doelstelling;

"Volgehouden": bij elk van de projecten dezelfde manier van werken;

"Helder": de soms moeilijke boodschap op een verstaanbare en eerlijke manier overbrengen.

Het geactualiseerde Sigmoplan

Mobility and Public Works
Waterwegen en Zeekanaal NV, afdeling Zeeschelde
Wim Dauwe
wim.dauwe@wenz.be

Uitdaging

Waterwegen en Zeekanaal NV wil **samen** met de verschillende partners - de projecten van het geactualiseerde Sigma-plan realiseren binnen de vooropgestelde **timing** en met een zo groot mogelijk **draagvlak** van alle betrokkenen.

Belanghebbenden

Vlaamse overheid: LNE (ANB, dienst MER, VLM), RWO (Ruimte Vlaanderen en Onroerend Erfgoed) & LV (Afd. Duurzame Landbouwwontwikkeling)
Provinciale en gemeentelijke overheden: Provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Zeeland (NL), Vlaamse Vereniging voor Polders en Wateringen (VVPW) & alle betrokken gemeenten
Belangenorganisaties op Vlaams en lokaal niveau: Landbouworganisaties: Boerenbond, Algemeen Boerensyndicaat, Vlaams Agrarisch Centrum
Natuurorganisaties: Natuurpunt, vzw Durme ...
Omwonenden en ruime bevolking

Hoe betrokken?

Er overleg op het **overkoepelend niveau**, waarbij de principes voor alle Sigma-projecten worden vastgelegd en waar er wordt teruggekoppeld over de projecten. Hier zijn de Vlaamse entiteiten en de belangenorganisaties op Vlaams niveau vertegenwoordigd.
Per project is er overleg met de gemeenten, provincies en de belangrijkste lokale actoren. Voor specifieke thema's worden er subwerkgroepen opgericht. Bijkomend wordt bilateraal overleg georganiseerd. Zo is er ruimte om **in te spelen op concrete kansen**.
Omwonenden en de ruime bevolking worden **geïnformeerd** via de website, nieuwsbrieven en infomarkten.

Trots op

Het overlegproces in de Klankbordgroep loopt al meer dan 6 jaar en heeft het **wederzijds begrip** voor standpunten en visies doen groeien. De verschillende belangenorganisaties en de initiatiefnemers staan **samen** achter het geactualiseerde Sigma-plan en alle projecten. Natuurpunt benadrukte bij de herdenking van de overstromingsramp in Zeeland in 1953 het belang van de volgehouden inspanningen om het geactualiseerde Sigma-plan uit te voeren.

Bekentenis

De uitvoering van het geactualiseerde Sigma-plan vraagt inspanningen van een heel aantal partijen. Het is dan ook een belangrijke **uitdaging** om in overleg met alle betrokken partijen tot aanvaardbare en gedragen oplossingen te komen.

Trivia

Sporadisch ontvangen we **internationale** delegaties uit alle hoeken van de wereld, wat bovendien resulteert in internationaal gesubsidieerde deelprojecten.
We hebben een **prijs** van de Boerenbond ontvangen voor Innovatief Ondernemen.



Kind & Gezin



De Huizen van het Kind zijn een lokale strategische samenwerking tussen organisaties en actoren die (aanstaande) gezinnen met kinderen en jongeren ondersteunen.

Huizen van het Kind

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Kind en Gezin, Afd. Preventieve Gezinsondersteuning
Wannes Blondeel (wannes.blondeel@kindengezin.be)
info@huizenvanhetkind.be

Uitdaging

Gezinnen met kinderen worden door tal van organisaties, diensten en actoren ondersteund. Deze brede ondersteuning aan gezinnen is een grote kracht. Een sterkere onderlinge verbondenheid zou deze kracht nog kunnen vergroten. De Huizen van het Kind kunnen een belangrijk instrument zijn om naar een **integrale, geïntegreerde en lokaal afgestemde dienstverlening** te gaan.

Een faciliterende en stimulerende regelgeving moet de opstart van Huizen van het Kind stimuleren en de reeds bestaande goede praktijk verder ontwikkelen.

Belanghebbenden

In de **Huizen van het Kind** is elke partner die zich inzet voor het welbevinden van (aanstaande) gezinnen met kinderen en jongeren een cruciale actor. Kind en Gezin zet de door haar **gesubsidieerde sectoren** (oa. consultatiebureaus, inloopteams, opvoedingswinkels,...) in en stimuleert **andere organisaties om mee synergie** te zoeken. Elk Huis van het Kind zal er anders uitzien, want potentiële partners die zich inzetten voor het welbevinden van (aanstaande) gezinnen met kinderen en jongeren verschillen immers van plaats tot plaats.

Hoe betrokken?

Partners worden lokaal betrokken in de vormgeving en uitgedaagd om samen meerwaarde te creëren voor de lokale gezinnen met kinderen.

Trots op

De Huizen van het Kind, zoals ze conceptueel ontwikkeld zijn, **sluiten zeer dicht aan bij een natuurlijke behoefte van veel actoren**. Dit toont zich in de praktijk waar, voorafgaand aan de regelgeving, veel inspirerende voorbeelden aan het ontstaan zijn (en reeds bestonden).

Bekentenis

De Huizen van het Kind zijn een vrij open concept en zullen een lokale invulling kennen. Dit maakt het soms moeilijk om aan belanghebbenden te duiden wat de Huizen van het Kind kunnen betekenen voor hun eigen praktijk. Telkens moet op basis van de lokale realiteit dezelfde oefening gemaakt worden, waardoor belanghebbenden in het ene Huis van het Kind een wat andere rol kunnen hebben dan in het andere. Dit is enerzijds een appreciatie van de **lokale diversiteit**, maar zorgt anderzijds voor **mogelijke verwarring**.

Trivia

Een hulpmiddel bij belanghebbendenmanagement is rondlopen, veel **rondlopen**.



VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ SAMEN INVESTEREN IN DE OFEN RUIMTE



Het opbouwen van een inrichtingsplan vanuit de problematiek van de burgers, afgetoetst aan de noden van het beleid en stapsgewijs uitgevoerd. Het inrichtingsplan wordt niet enkel toegelicht aan maar ook opgebouwd vanuit de vragen en wensen van de bewoners van het (plattelands)gebied.

Start en einde: 2011 - lopende

Inrichtingsplan Groenhove - Vrijgeweid

Leefmilieu, Natuur en Energie
Vlaamse Landmaatschappij
Eva Verstraete
eva.verstraete@vlm.be

Uitdaging

Heel veel sectoren en functies verdringen zich in de gebieden buiten de steden: tot een *visie* komen kan alleen door *samen intensief te overleggen* en af te stappen van de 'instruerende' overheid;

Een grotere *dynamiek en gedragenheid* verkrijgen voor de keuzes in het gebied, garanties inbouwen dat het gebied duurzaam blijft ontwikkeld en beheerd;

De gewone burger staat ver van ingewikkelde procedures: door het bespreken van het inrichtingsplan van bij de opbouw is een beter *begrip mogelijk van het werk van de overheid*.

Belanghebbenden

Gewone burgers (landbouwers, bewoners, eigenaars) en gemeentebesturen, provincie, verenigingen en vzw's van ter plaatse.

Hoe betrokken?

Participatieve workshops in de opstartfase, na de opmaak van het plan en straks ook in de fase van de uitvoering.

Trots op

De *enthousiaste reactie* van de participanten op de aanpak van de overlegmomenten, het feit dat ook de *minder mondige burger aan bod kwam*. Dit alles resulteerde in een lijst met *aandachtspunten* die sterk *aanvullend* zijn op het themagerichte inventarisatiewerk dat door de projectmedewerkers werd uitgevoerd.

Bekentenis

De *uitvoering laat nogal lang op zich wachten*, de *procedure* is vaak *ingewikkeld*, de projectleider durft nogal eens veranderen.

Trivia

We kregen een *spontaan mailbericht van een man die overgelukkig* was dat de overheid zo enthousiast en gedreven met omgevingskwaliteit bezig was, dit in een tijd waarin niemand daar lijkt wakker van te liggen.



agentschap
**Sociaal-
Cultureel
Werk**
voor jeugd en volwassenen



Jong zijn in de stad heeft vele invalshoeken: veiligheid, school, ontspanning, sport. Het is een grote uitdaging om dit allemaal te integreren. **Hoe moet de stad van de toekomst er dan uitzien voor jongeren?** ASCW besloot om 100 jongeren zelf deze vragen voor te leggen. De resultaten van deze gesprekken dienen als basis voor een conferentie en worden gebundeld in een publicatie '100 maal jong in de stad'

Start en einde: juni 2012 - 6 maart 2013

Jong in de stad

Cultuur, jeugd, sport en media
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en
Volwassenen
Els Cuisinier & Lieve Caluwaerts
els.cuisinier@cjsm.vlaanderen.be &
lieve.caluwaerts@cjsm.vlaanderen.be

Uitdaging

Meer en meer jonge mensen wonen in de steden, de **steden** zijn de toekomst, maar moeten heel **veel functies combineren**. Hoe kunnen we zorgen dat onze jongeren een plek vinden in de stad en zelf vorm kunnen geven?

Voorbij de clichés en abstracte uitdagingen, maar als overheid voelen en proeven hoe de jongeren zelf dagelijks hun stad beleven op het vlak van veiligheid, werk, sport

Meer **draagvlak, geloofwaardigheid en transparantie**, omgaan met de hoge verwachtingen die er bestaan

Belanghebbenden

Interviews met 100 **jongeren uit grote en kleine steden** om te weten wat ze denken over de stad, wat ze goed en minder goed vinden, hoe ze willen dat de stad er gaat uit zien en hoe zijzelf en anderen daaraan kunnen werken, welke verwachtingen ze hebben ten opzicht van het beleid.
Conferentie op 6 maart.

Hoe betrokken?

Interviews

Actieve betrokkenheid bij een aantal **workshops** op 6 maart
Jongeren geven zelf ook vorm aan de **conferentie** door reporter te zijn, barman/vrouw, TED-spreker, ...

Trots op

We zijn er trots op dat we er in slaagden, door de enthousiaste medewerking van verschillende partners 100 **jongeren te bereiken met zeer diverse profielen/ achtergronden**. Ook jongeren die anders nauwelijks gehoord worden, bereikten we via deze methode.

Bekentenis

Het is niet eenvoudig om de medewerking te krijgen van de bestaande koepelorganisaties (jeugdraad bv) om rechtstreeks naar de jongeren te stappen. De positieve effecten zijn duidelijk, maar het **evenwicht vinden**, de rollen duidelijk maken is moeilijk en wat bedreigend voor de bestaande koepelorganisaties.
Het is ook niet altijd eenvoudig om jongeren binnen het **formalistische kader van de overheid** echt een plek te geven.

Trivia

Ook met het **jongerenpact** zijn we rechtstreeks naar de jongeren gestapt en hebben we heel verrassende en interessante gesprekken gehad tussen bv vertegenwoordigers van voka, unizo, de vakbonden en jongeren, die normaalgezien weinig met elkaar spreken. Deze discussies waren verrijkend voor het jongerenpact en mondden uit in 10 engagementen voor 2020.



KONINKLIJK
MUSEUM
VOOR SCHONE
KUNSTEN
ANTWERPEN



De *wisselwerking* tussen het KMSKA en een groep externe jongeren houdt de geesten in het museum scherp én prikkelt de creativiteit van de groep jongeren.

Gestart in 2011

Jongbloed!

Cultuur, Jeugd, Sport en Media
KMSKA
Vik Leyten
vik.leyten@kmska.be

Uitdaging

Een betere **programmering aanbieden op maat** van individuele jongeren (16-24), traditioneel de moeilijkst te bereiken groep in een museum.
Ideeën uitwisselen tussen jongeren, museumstaf en museumdirectie.
Jongeren enthousiast maken voor het museum en zijn werking.
De museumstaf alert houden voor veranderingen in het museumbezoek.

Belanghebbenden

Individuele jongeren tussen 16 en 24

Hoe betrokken?

De groep jongeren **organiseert de activiteiten van het KMSKA voor deze doelgroep**. Bovendien gaan ze in dialoog met museummedewerkers en publiek. Enkelens schrijven voor het museummagazine Zaal Z.
In 2012 ontwierpen ze een iPad-applicatie bij de tentoonstelling Randon Permeke, en organiseerden ze nocturnes bij verschillende tentoonstellingen. In 2013 krijgen ze een opleiding om te gidsen en ontwerpen ze een pop-upmuseum. In 2014 maken ze hun eerste tentoonstelling.

Trots op

- De ontwikkeling van de interactieve iPad-applicatie in 2012
- Het feit dat ze echt een tentoonstelling zullen maken in 2014
- Het feit dat ze gerespecteerd worden door de museumstaf
- Het Jongbloed-project is als **good practice geselecteerd op de twee belangrijkste congressen voor museumcommunicatie in 2013**. KMSKA en Jongbloed! zullen ook op beide congressen spreken voor een publiek van honderden museumprofessionals.

Bekentenis

Museumcuratoren denken en programmeren nog te vaak vanuit hun eigen specialisatiegebieden of interesses, en hebben daarbij te weinig oog voor wat leeft bij het geïnteresseerde publiek. De introductie van Jongbloed! heeft alvast het begin van een **mentaliteitswijziging** op gang gebracht.

Trivia



*"Gesteunde dienstverlening, kwaliteitsvolle dienstverlening!"
"Het Kwaliteitscharter is een tool om de kwaliteit van de dienstverlening van de door het Agentschap Ondernemen gesteunde projecten ten voordele van bedrijven en ondernemers, te waarborgen."*

Start en einde: april 2012 – lopend

Kwaliteitscharter gesteunde dienstverlening

Economie, Wetenschap en Innovatie
Agentschap Ondernemen, afdeling Diensten en Team Ondernemerschap
Caroline Pollet
caroline.pollet@agentschapondernemen.be

Uitdaging

Projectpromotoren engageren zich tot kwaliteitsvolle dienstverlening, door medewerking aan validatie van de resultaten, systematisch klantentevredenheidsonderzoek en effectmeting, nadat het project afgelopen is. Projectpromotoren ondersteunen de waarden van de Vlaamse Overheid.

Belanghebbenden

De reguliere projectpromotoren, dit zijn middenveldorganisaties die in contact staan met ondernemers en bedrijven in Vlaanderen.

Hoe betrokken?

Jaarlijks bilateraal overleg en het Raadgevend Comité, getrokken en geanimeerd door het Agentschap.

Trots op

We zijn heel trots op de systematische aanpak waarvoor nu de basis gelegd is en het bilateraal overleg dat uitgaat van een win-win situatie met respect voor zowel het overheidsoptreden als het optreden van de belanghebbende middenveldorganisaties.

Bekentenis

Belanghebbenden aanpak was veeleer een persoonlijke aanpak, dan wel een algemene objectieve aanpak.

Trivia

Doel is het kwaliteitscharter te ondertekenen op een publiek event, waardoor de projectpromotor 'exposure' krijgt en zijn medewerkers een extra motivatie om kwaliteitsvol werk te leveren.

Op die manier dragen wij bij tot meer en beter ondernemerschap via de doelgroep 'middenveldorganisaties'.



Samen met zorgvoorzieningen zoals woonzorgcentra en ziekenhuizen bepalen we meetbare graadmeters die een verbeterbaar aspect van kwaliteit in een zorgvoorziening meten. Door zorgvoorzieningen hun meetgegevens met elkaar te laten vergelijken, zetten we ze aan tot zelfverbetering.

Kwaliteitsindicatoren stimuleren tot verbetertrajecten

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Joris Moonens
joris.moonens@wvg.vlaanderen.be

Uitdaging

Enerzijds zorgvoorzieningen een **zicht geven op de kwaliteit** van hun dienstverlening en hen een houvast bieden om keuzes te maken waar ze (eerst) iets aan kunnen verbeteren. Anderzijds iets veelomvattends als "**kwali-teit**" **zichtbaar** en vergelijkbaar maken, ook voor de burger.

Belanghebbenden

De koepelverenigingen van de zorgvoorzieningen en vertegenwoordigers uit het werkveld.

Hoe betrokken?

De koepelverenigingen en vertegenwoordigers uit het werkveld zijn in **formele overleggroepen** betrokken bij de keuze van de graadmeters en bij het ontwikkelen van de methodes om te meten.

De graadmeters worden getest tijdens een **piloot** naar haalbaarheid in de praktijk.

De koepelverenigingen **informer**en hun leden over de graadmeters.

De zorgvoorzieningen worden **aan-gemoedigd** om hun **resultaten bekend te maken** aan hun klanten.

Trots op

Alle woonzorgcentra en bijna alle ziekenhuizen beginnen dit jaar met **het meten van de indicatoren**.

Volgend jaar kunnen we daarvan de eerste resultaten voorleggen aan het publiek en kunnen de verbetertrajecten starten.

De werkwijze vindt nu **ook ingang in andere sectoren** zoals de geestelijke gezondheidszorg.

Bekentenis

Een thema als kwaliteit ligt gevoelig en er leeft een zekere angst op averechtse effecten of misverstanden bij het publiek (verkeerde interpretaties van de indicatoren).

Dat maakt dat er **nog werk** aan de winkel is **om resultaten toegankelijker en openbaar te maken**.

Trivia



Vlaams Subsidieagentschap
voor Werk en Sociale Economie



Ondersteunt jouw werk!



De gezamenlijke opbouw van een
aangepast **kwaliteitssysteem** van en
voor de sectoren sociale én beschutte
werkplaatsen. Als voorbereiding op een
decreet waarin beide soorten organi-
saties dezelfde financiering zouden
krijgen werd samen met deze sectoren
ook beslist een gezamenlijke kwali-
teitsaanpak voorop te stellen.

Start en einde: 1 mei 2011 tem 30 april 2013

Kwaliteitsmanagement in de sociale economie

Werk en Sociale Economie
Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale economie
Eric Vernailen
eric.vernailen@wse.vlaanderen.be

Uitdaging

Professionaliseren van de sector van de sociale economie zodat zij haar mannetje kan staan in een economisch klimaat dat steeds meer eisen en verwachtingen stelt.

Belanghebbenden

Het project werd vormgegeven in **partnerschap met de koepels** (SST en VLAB) en het ESF-agentschap. Ook de koepel **KOMOSIE** leverde een belangrijke bijdrage vanuit hun expertise met de kringloopwinkels. Tijdens de diverse studiedagen en evenementen werden uiteraard ook de ruimere belanghebbenden betrokken.

Hoe betrokken?

De koepelorganisaties zijn partner in het project. Zij geven het project mee vorm en nemen net als het VSA en ESF-agentschap **een deel van het werk** voor hun rekening. Zij staan ook in voor het luik "sensibilisatie", de **participatiegraad** en feedbackmetingen tonen aan dat ook dit aspect zeer geslaagd was.

Trots op

- De nieuwe aanpak in het **constructief begeleiden van onze promotoren**. Dit resulteert in een positieve respons en een enthousiasmerend effect om werke te maken van de kwaliteit van organisatiebeheersing.
- Het feit dat **investeren in samenwerking** met belanghebbenden (en klanten) leidt tot het nastreven van dezelfde doelstellingen.
- Het **open vizier** van het management van de betrokken organisaties.

Bekentenis

Naarmate er belangrijke knopen moesten doorgehakt worden i.f.v. het decreet werd de **wil tot samenwerking soms overschaduwd** door de respectievelijke rollen van zuinige overheid en belangenbehartiging van de leden.

Voor de werkplaatsen bleek **voldoende tijd vinden** voor het kwaliteitsassessment geen evidentie. Na het assessment blijkt dat de bestede tijd quasi unaniem als zeer tot uiterst zinvol werd ervaren.

Trivia

Het is uiteraard **geen ongenueanceerd goed-nieuws-verhaal**. Er waren enkele promotoren die vooraf zeer kritisch ingesteld waren en het niet zagen zitten dat externen zich kwamen verdiepen in hun interne keuken. Enkele maanden later bleek dat net deze personen veel lovende reclame maakten voor het assessment en de assessoren binnen de sector ...



De bestaande traditie om belanghebbenden te betrekken is meer structureel in de organisatie verankerd. De belanghebbenden zijn in kaart gebracht en bevroegd, wat resulteerde in een uitgewerkte visie. Als sluitstuk werd interne kennisdeling over belanghebbendenmanagement op touw gezet vanuit concrete projecten in een "worldcafé".

Start en einde: 2010-lopende

Met de boer in Bed

Landbouw en Visserij
Departement Landbouw en Visserij
Leen Bas
leen.bas@lv.vlaanderen.be

Uitdaging

De **kwaliteit van het beleid** bevorderen, door steeds waar mogelijk rekening te houden met de inbreng van belanghebbenden. Het betrekken van de belanghebbenden is een vanzelfsprekendheid in elk proces en project;

Een grotere **dynamiek** creëren en **gedragenheid** verkrijgen voor de beleidsvoorstellen van het departement;

Blijvend **intern uitwisselen** van en bijleren over (methoden van) het betrekken van belanghebbenden bij concrete projecten en processen.

Belanghebbenden

Dit is een **dynamisch gegeven**: wie te betrekken, kan verschillend ingevuld worden naargelang het onderwerp, de mogelijke beleidsruimte, de context en de vragende partij.

Hoe betrokken?

Dit is een **dynamisch gegeven**: hoe en hoeveel te betrekken, kan verschillend ingevuld worden naargelang het onderwerp, de mogelijke beleidsruimte, de context en de vragende partij. Belangrijk hierbij is dat er bij de start duidelijk over gecommuniceerd wordt, zodat iedereen met dezelfde **verwachtingen** aan een project of proces begint.

Trots op

Het **uiteindelijke resultaat** van de inbreng van alle belanghebbenden. Dit kan zijn onder vorm van een gezamenlijke actieplan, strategie of een onderbouwd beleidsvoorstel naar de Minister.

Bekentenis

Het betrekken van belanghebbenden is het afgeven van controle, een beetje "zien waar je uitkomt" i.p.v. dit volledig zelf in de hand te hebben en houden. **Politieke steun** hiervoor is heel belangrijk.

Trivia

In 2013 wordt gestart met een **jaarlijks roepeloverleg**, zodat de belanghebbenden zelf een overzicht houden en kunnen aangeven in welke processen en projecten ze betrokken willen worden. Daar kunnen de belanghebbenden dan ook hun inbreng gaan doen aan onze jaarlijkse planning van het departement.



VDAB
samen sterk voor werk



De VDAB wil een toekomstgericht beleid voeren ten aanzien van de begeleiding naar werk en de loopbaanontwikkeling voor alle werkzoekenden en werknemers. De VDAB beseft dat zij dit beleid niet alleen kan maken, en wil beroep doen op de expertise die ontwikkeld werd en wordt in het ruime netwerk van partnerorganisaties en belanghebbenden. Specifiek ontwikkelt de VDAB een **open kennisnetwerk "werk en kwetsbare groepen"**.

Open Kennisnetwerk Werk en kwetsbare doelgroepen

Werk en Sociale Economie
VDAB
Wendy Ranschaert
wendy.ranschaert@vdab.be

Uitdaging

Sommige personen bevinden zich in een **kwetsbare positie op de arbeidsmarkt**. Die kwetsbaarheid kan samenhangen met problemen van allerlei aard: medische, mentale, psychische en/of psycho-sociale. Het zijn bijvoorbeeld personen met een arbeidshandicap, maar ook personen met een niet aangeboren hersenletsel ten gevolge van een verkeersongeval, mensen die geconfronteerd worden met een armoedeproblematiek, mensen die behoren tot de MMFP-doelgroep ...

Belanghebbenden

Het open kennisnetwerk wordt gedragen door een **vaste kern**, aangevuld met vertegenwoordigers van de diverse grote actoren en een vertegenwoordiging van de platformen of projecten die zich binnen het brede werkdomein ontwikkelen.

Hoe betrokken?

Het Open Kennisnetwerk kiest een prioritair **thema**, aan de hand waarvan de verschillende acties uitgewerkt worden.

Elke werkgroep komt samen rond een concrete **onderzoeksvraag** aan de hand waarvan zij informatie verzamelen, producten selecteren of inhoud ontwikkelen die teruggekoppeld kan worden naar veldwerkers en experts.

Elk jaar is er een open **kennisnetwerkdag** waarop de resultaten gedeeld worden met een breder publiek.

Trots op

We zien dat de werkgroepen zich samensmelten tot een structureel **“zorgplatform”**. De belanghebbenden hebben elkaar gevonden en blijven samen nadenken, ook buiten het Open Kennisnetwerk.

De resultaten van dit eerste thema hebben gediend als rechtstreekse **input voor de conceptnota** ‘van arbeidszorg naar een nieuw geïntegreerd beleidskader’ die door de Vlaamse Regering werd gevalideerd.

Bekentenis

Het **samenbrengen van mensen uit de doelgroep** zelf, vergt een specifieke aanpak en zeer goede begeleiding. Het nieuwe thema behandelt de samenwerking met werkgevers, en het blijkt enorm moeilijk te zijn om werkgevers te bereiken en bereid te krijgen om aan de werkgroepen deel te nemen.

Het zoeken naar creatieve oplossingen en innovatieve vormen van samenwerking blijkt ook in de werking van het OKN een belangrijk proces!

Trivia



Meten is weten... en belanghebbenden weten wát te meten.
Met de kennis en kunde van experts slaagde WVG erin essentiële data te verzamelen voor een ambitieus maar haalbaar actieplan voor administratieve vereenvoudiging.

Start en einde: 2007– 2008

Opzetten & uitvoeren van een nulmeting in het kader van het actieplan 'administratieve vereenvoudiging'.

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Departement, stafdiensten van de Secretaris-Generaal
Els Dufour
els.dufour@wvg.vlaanderen.be

Uitdaging

De uitkomsten van de nulmeting zijn neergeschreven in een meetverslag.

Dit verslag vormde de **basis voor een concreet actieplan**. Hiermee beoogde WVG o.a.:

- Voorkomen van 'tweedelijnscommunicatie'.
- Inwinnen van expertise vanuit het veld om meer bruikbare input te vergaren.
- Aftoetsen op het vlak van volledigheid en duidelijkheid.
- Toepassen van het pareto-principe naar inzicht van de experts.
- Vermijden dat het een louter administratieve "bureautafel" meting werd.

Belanghebbenden

- Het departementaal werkoverleg, met een departementale projectcoördinator en -medewerkers en de dienst wetsmatiging.

- Een operationele werkgroep, met vertegenwoordigers van alle entiteiten van het beleidsdomein.

- Overleg met de koepelorganisaties

- De beleidsraad fungeerde als stuurgroep.

Het was een **streven naar een ideale mix van personen** die de meest nauwkeurige informatie konden leveren

Hoe betrokken?

- Er zijn **panelgesprekken** opgezet. De koepelorganisaties namen daarbij de taak op zich om deelnemers, zijnde vertegenwoordigers uit het werkveld, voor de gesprekken uit te nodigen.

- De deelnemers leverden parameters & meetgegevens aan die als **input dienen voor het actieplan**. De interactieve techniek leverde bovendien een waardevol surplus aan informatie die de nulmeting optimaliseerde en het actieplan verfijnde.

Trots op

- De **constructieve samenwerking** met enthousiaste belanghebbenden, in de verschillende fasen van de nulmeting... het werkte motiverend!

- Het **meerrichtingsverkeer** dat de informatie-uitwisseling voor en tijdens de nulmeting kenmerkte... het werkte inspirerend!

Bekentenis

We moeten ons geregeld de vraag blijven stellen of we altijd alle belanghebbenden in het vizier hebben.

Trivia

Het aanvankelijke wantrouwen is snel veranderd in een fijne en gezamenlijke medewerking.



Met de OVAM-samenwerkingsverbanden willen we **partnerships op maat van lokale besturen** realiseren, om samen complexe uitdagingen op vlak van afval-, materialen- en bodenbeleid aan te pakken. Een OVAM-samenwerkingsverband is de start van een continue dialoog tussen de OVAM en de stad of gemeente.

Start en einde: 2011 tot ...

OVAM gaat proactief samenwerken met steden & gemeenten

Leefmilieu, Natuur en Energie
OVAM, Algemene Diensten
Hans Maes
hans.maes@ovam.be

Uitdaging

De uitdaging is tweeledig:

1. De **nood tot samenwerking** op het lokale beleidsniveau, waarbij we het lokale bestuursniveau als meer beschouwen dan louter uitvoerders.
2. Afleveren van **maatwerk** voor een lokaal bestuur voor de OVAM-beleids-thema's gericht op concrete realisaties, gebaseerd op co-creatie.

Belanghebbenden

VVSG-Interafval;
VVSG-Vlinter;
Kenniscentrum Vlaamse Steden;
Verscheidene gemeenten en steden en hun bijhorende intercommunales.

Hoe betrokken?

Voor en tijdens de beleidsfase worden steden en gemeenten **proactief** betrokken. Om de verschillende diensten van een lokaal bestuur beter te bereiken, laten we de vergaderingen altijd doorgaan bij de lokale besturen zelf.

Trots op

We pakken niet voor de hand liggende thema's en uitdagingen **samen** aan. Bovendien werkt het OVAM-samenwerkingsverband **drempelverlagend**: het brengt partijen dichterbij elkaar en maakt knelpunten makkelijker bespreekbaar.

Bekentenis

Het afleveren van maatwerk is geen sinecure, het veronderstelt een vertrouwensband. Bij het opstarten van een dialoog stellen de verschillende partners zich **kwetsbaar** op. Zowel OVAM-medewerkers als medewerkers van lokale besturen moeten de bestaande verhoudingen tussen de bestuursniveaus overstijgen.

Trivia

In een OVAM-samenwerkingsverband behandelen we niet enkel de klassieke beleidsthema's maar is er ook plaats voor **projectideeën**. Zo zullen de stad Mechelen en de OVAM aandacht besteden aan de verduurzaming van Mechelse evenementen.



Het verder uitbouwen van een sterke **partnerschap** tussen de belanghebbenden op het vlak van **kennisproductie** en de **beleidsvoorbereiding** met het oog op een meer evidence based onderwijsbeleid.

Partnerschap tussen kennis en beleid

Onderwijs en Vorming
DOV, afd. Strat. beleidsondersteuning, team kennisbeleid
Jeroen Backs
jeroen.backs@ond.vlaanderen.be

Uitdaging

Realiseren van samenwerkingsverbanden tussen de instellingen & mensen die instaan voor onderzoek & ontwikkeling en het beleid.

- Door het onderzoeksveld gesteunde **hervorming** van het huidige programma.
- Uitbouw van een sterke **netwerk** onderzoekers met formele en informele activiteiten.
- **Onderzoeksthema's** & programma opbouwen zodat het onderzoek beleidsrelevant is en zodat de onderzoeksresultaten wetenschappelijk gevalideerd kunnen worden.

Belanghebbenden

De betrokken belanghebbenden zijn **alle onderzoeks-, wetenschappelijke of academische instellingen** die aan onderzoek en ontwikkeling doen dat gericht is op Onderwijs en Vorming.

Hoe betrokken?

- Herwerking van de huidige website van het onderzoeksprogramma tot een uniek informatiepunt.
- Actief betrekken bij de aanpassing van het onderzoeksprogramma.
- Onderzoekers als experts inzetten in sommige interne werkgroepen die beleidsprojecten van de minister voorbereiden.
- Meer directe en open communicatie over lopende onderzoeken.
- Organiseren van begeleidende stuurgroepen bij elk door de overheid gefinancierd onderzoek.

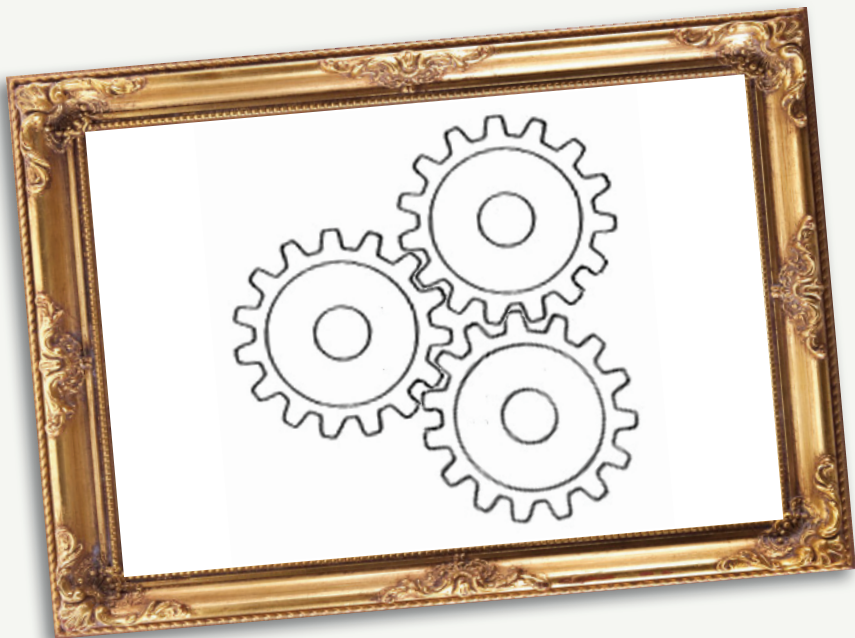
Trots op

- Steeds meer evidence based onderwijsbeleid.
- Een grotere **erkenning** van de inspanningen door de onderzoekers.
- De overheid **investeert** in wat op internationaal vlak als **pioniersonderzoek** beschouwd wordt.
- **Onderzoekers mengen zich actief in het maatschappelijke debat** over onderwijs en vorming.
- Ook **praktijgerichte output** van het onderzoek.

Bekentenis

De huidige ontwikkelingen zijn nog work in progress. Het netwerk moet zich verder uitbreiden.

Trivia



Openbaar
Psychiatrisch
Zorgcentrum
Rekem



Patiënten, familieleden en zorg-
verstrekkers maken brugsgewijs
verbinding door onderlinge feed-
back en zetten stappen op weg naar
wederzijdse verrijking.

Start en einde: 2000-met uitbreiding in 2010

Patiënten-, cliënten- en familieraden

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem
John Vanacker
john.vanacker@opzcrekem.be

Uitdaging

We organiseren patiënten-, cliënten- en familieraden om de inspraak van patiënten en familieleden/naastbetrokkenen te vergroten en zodoende de **kwaliteit van de zorg en de dienstverlening** in het OPZC Rekem te verhogen.

Belanghebbenden

Patiënten en **familieleden/naastbetrokkenen**;
Vertegenwoordigers van **externe organisaties** (Nienspiegel vzw, Similes vzw);
Zorgverstrekkers;
Het beleid.

Hoe betrokken?

De **patiënten- en familieraden** denken actief mee, formuleren suggesties en mogelijke oplossingen voor knelpunten en brengen nieuwe ideeën naar voren. De begeleidster bespreekt dit met de leidinggevende van de zorgseenheid of met de directie.
De **cliëntenraden** werken volgens hetzelfde principe. Hieraan participeert wel personeel, naast de begeleidsters van de patiëntenraden en nienspiegel vzw.
We hechten veel belang aan het inhoudelijke aspect (verhoging van de kwaliteit) en het verbindende aspect (proces) van deze raden.

Trots op

We bouwen mee aan een **participatiecultuur**. We merken dat dit de betrokkenheid en responsabilisering verhoogt; dat het leidt tot meer nuancering; dat er verruiming van houding en perspectief komt; en dat voor patiënten herstel bevorderd wordt door hen aan te spreken in "gezonde" aspecten en hen te laten ondervinden een zekere "impact" te hebben op hun situatie.
We zijn er ook erg fier op dat er een **draagvlak** is in onze organisatie voor **onze werking** en dat deze structureel verankerd is (financiering en continuïteit).

Bekentenis

Het is niet eenvoudig om de **cost-effectiveness** van onze werking aan te tonen maar hoe kunnen we onze "resultaten" zichtbaar (meetbaar) krijgen?
De **motivatie van patiënten is soms erg wisselend** vb onder invloed van het ziekteproces (eerst te ziek, dan te gezond); in staat zijn om te spreken...

Trivia

Het **verbindend proces** bewaken tussen alle betrokken actoren is even belangrijk als "oplossingen" of "resultaten". In dat proces is het zich serieus genomen voelen voor zowel patiënten als medewerkers een erg krachtig gegeven! Het vergroot draagkracht en creativiteit, het helpt relativeren en het geeft vooral mensen betekenis en bestaansrecht.



In 2006 begon Plan C als een kleine groep mensen met een gedeelde passie en interesse voor duurzaam materialenbeheer. Zes jaar later wisselt Plan C intensief van gedachten met tientallen mensen uit het bedrijfsleven, universiteiten en hogescholen, onderzoekscentra, maatschappelijke organisaties en overheidsinstellingen en individuele 'durfdoeners'. OVAM is fier op haar bijdrage aan een community waarin baanbrekende ideeën en radicale, duurzame innovaties goed gediĳen.

Start en einde: 2006-2012

**Plan C: transitienetwerk
Duurzaam Materialenbeheer**

Leefmilieu, Natuur en Energie
OVAM, afdeling Afval- en Materialenbeheer
Walter Tempst & Elmar Willems
walter.tempst@ovam.be & elmar.willems@ovam.be

Uitdaging

Plan C gaat uit van het feit dat grondstoffen beperkt voorradig zijn en hun gebruik vaak een negatieve milieupact heeft. De uitdaging: **materiaalgebruik beperken en materialen in gesloten kringlopen aanwenden**. Plan C heeft tot doel organisaties, bedrijven, overheden en burgers samen te brengen en het debat hierrond te stimuleren. Dit **debat** leverde toekomstvisies op, die sturend zijn voor experimenten binnen bedrijven en/of organisaties en die doorbraken naar een duurzame materialenmaatschappij dichterbij brengen.

Belanghebbenden

Door de jaren heen heeft Plan C **een mix van betrokken actoren**, met gemengde belangen en interesses, kunnen samenbrengen. Zoals bedrijven of bedrijfsfederaties, kenniscentra, middenveldsorganisaties en andere overheden. Zij sluiten zich tijdelijk of definitief, actief of passief aan bij het netwerk.

Hoe betrokken?

Kennis en ideeën worden uitgewisseld in de context van een **lerend netwerk**, en actie is nooit ver weg. Bedrijven en organisaties die voor concrete innovatie-uitdagingen staan, krijgen **begeleiding** bij het zoeken naar een antwoord dat past binnen de transitieagenda voor duurzaam materialenbeheer. **Hulpmiddelen** daarbij: sociale media, website, virtuele werkplekken voor concrete projecten, mailinglists, workshops, community events ("netwerkdagen"), (toekomst) specifieke dienstverlening, (toekomst) de mogelijkheid van "premium" lidmaatschap.

Trots op

- dat de OVAM erin geslaagd is een maatschappelijk **debat** open te gooien;
- dat er tal van **spin-offs** zijn geweest;
- dat een **verzelfstandiging** van Plan C succesvol is afgerond, en daarmee de toekomst lijkt verzekerd;
- dat de overheidsbetrokkenheid bescheiden is geprofileerd teneinde te kunnen spreken van een netwerk met **gelijkwaardige partners**;
- dat er met **beperkte** (overheids) **middelen** een belangrijke thema op de kaart is gezet;
- dat de OVAM andere **overheidsentiteiten** kon **betrekken** bij nut- en noodzaak om Plan C te ondersteunen.

Bekentenis

Plan C heeft een groot netwerk aan enthousiastelingen verzameld. De visie is duidelijk. Er zijn tal van ideeën gegenereerd en verspreid. Het blijft met name een **uitdaging om trekkers te vinden** die een experiment gaan opstarten en leiden. Plan C moedigt aan dat er een initiatiefnemer samen met partners verder gaat met het vertalen van visie en ideeën in concrete acties, maar heeft hiervoor geen specifieke middelen.

Trivia

Wat betekent de naam Plan C? De oplossingen van vandaag voldoen niet meer. Het volstaat niet om slechts één aspect van het materiaalbeheer, bijvoorbeeld afvalbeheer, aan te pakken. Er is dringend nood aan een ingrijpend alternatief. Geen Plan B, dat alleen symptomen bestrijdt, maar een **Plan C** dat streeft naar **radicale systeeminnovaties**.



Inwoners van het dorp Dudzele werden gevraagd om mee te denken over de inrichting van de bufferzone "Cathemgoed" tussen het dorp Dudzele en de haven van Zeebrugge. De geïnteresseerde inwoners organiseerden zelf de overlegmomenten, genaamd "Praten met Maten", bij hen thuis.

Start en einde: 2012

Praten met Maten

Leefmilieu, Natuur en Energie
Vlaamse Landmaatschappij
Paul Van der Sluys
paul.vandersluys@vlm.be

Uitdaging

De inwoners van Dudzele **voelen zich (mede-)eigenaar** van de bufferzone Cathemgoed en zien de inrichting ervan als een opportuniteit en niet als een bedreiging.

De inwoners **denken zelf na over hun toekomstige noden** inzake gebruik van de publieke ruimte.

Belanghebbenden

De **volledige bevolking** van het dorp kreeg de kans te participeren.

Hoe betrokken?

Iedereen kon vrienden, bekenden, familie, ... uitnodigen en een **"Praten met Maten"-sessie** organiseren thuis of op café of in het lokaal van de vereniging. Bij elke sessie was er **ondersteuning van een moderator en een illustrator**. Zo kon elke groep zijn ideaal buffergebied ontwerpen.

Trots op

Dat er in 10 huiskamers in Dudzele door erg verscheiden groepen **open en constructief is nagedacht over de toekomst** van een deel van het dorp. Er hebben op een tijdsspanne van 5 weken immers 10 "Praten met Maten"-sessies plaats gehad.

Bekentenis

Het was een **arbeidsintensief** proces maar het geeft grote voldoening om inzicht te krijgen in het reilen en zeilen van een dorp. Het moeilijkste is om de rode draden te **vinden waar alle deelnemers** aan het participatieproces samen **willen voor gaan** voor hun dorp.

Trivia

Voor elke vorm van participatie moet je heel duidelijk kunnen aangeven:

- wat "beslist beleid" is en wat de **onderhandelingsmarge** is,
- goed weten wat je wil **bereiken**,
- vooraf een goede **stakeholderanalyse** doen, zodat je alle belanghebbenden of alle groepen aan bod kunt laten komen.



Departement internationaal Vlaanderen
Flemish Department of Foreign Affairs



Ruim een jaar geleden verhuisde de uitvoering van het **decreet betreffende het toeristisch logies** van Toerisme Vlaanderen naar Div. We wensen de dialoog met de belangrijkste belanghebbenden uit de sector op een gestructureerde wijze verder te zetten. 1 jaar na de migratie is een uitstekende gelegenheid om terug te blikken op de mate waarin verwachtingen van toen zijn gerealiseerd en om vooruit te blikken naar nieuwe uitdagingen.

Start: 13 maart 2013

Ronde Tafel Toeristisch Ondernemen

Internationaal Vlaanderen
Departement internationaal Vlaanderen
Koen Verlaeckt
koen.verlaeckt@iv.vlaanderen.be

Uitdaging

Als Vlaamse overheidsdienst **verantwoordelijkheid afleggen** over onze werkzaamheden tegenover onze stakeholders en hun de gelegenheid geven hun oordeel erover te vellen.

Belanghebbenden

De topmensen van de **beroepsverenigingen van de logiessectoren** in Vlaanderen en **collega's van de agentschappen** die eveneens nauw samenwerken met deze sectoren (hotels, campings, gastenkamers, verhuurders van vakantiewoningen en andere logiesvormen).

Hoe betrokken?

Via een **ronde tafelvergadering** wordt in dialoog gegaan met een aantal sleutelfiguren uit het werkveld van het toeristisch logies.

De deelname is persoonlijke en de groep deelnemers beperkt om iedereen de gelegenheid te geven te participeren aan de dialoog.

Trots op

De meerwaarde voor de entiteit is enerzijds op goede wijze uitvoering te hebben gegeven aan de politieke beslissing tot overdracht van de uitvoering van Vlaamse toeristische regeling aan het departement internationaal Vlaanderen en anderzijds op korte termijn **een relatie te hebben aangegaan met een nieuwe groep van stakeholders (klanten)**.

Bekentenis

De administratieve lasten die met de uitvoering van de vergunningsregeling gepaard gaan.

Trivia

NIEUW INDUSTRIEEL BELEID

Samen vormgeven aan de economie van de toekomst



De **Rondetafel Bouw** was een pilootproces voor een nieuw sectorbeleid binnen het **Nieuw Industrieel Beleid**. De sociale partners binnen de bouwsector werden in beweging gebracht om een **strategische agenda** op te maken voor een transformatie van de sector in een bouw-milieu-energiecluster. De overheidsdiensten die beleidsmatig met de bouwsector te maken hebben, werkten samen in de Coördinatiegroep Bouw aan een gezamenlijke visie en **strategie**.

Start- en einddatum: februari 2012 - februari 2013

Rondetafel Bouw

Economie, Wetenschap en Innovatie
Departement EWI, Afdeling Ondernemen en Innoveren
Jan Larosse
jan.larosse@ewi.vlaanderen.be

Uitdaging

- Opschuiven van de agenda van korte termijn knelpunten naar lange termijn transformatie in het sector-overleg.
- Gaan van een logica van zuiver belangenvertegenwoordiging naar zelfactiviteit.
- Sectoroverschrijdend samenwerken.
- Concrete transformatieplatformen realiseren.

Belanghebbenden

Sectororganisaties en sectorale vakbonden.
Overheidsdiensten die met de bouwsector werken.

Hoe betrokken?

Platformen rond thema's, waarbij telkens één organisatie 'trekker' is.
Transformatieplatform rond de financiering van particuliere energiezuinige woningen en kwaliteitsvol bouwen (trekker: VCB/ Bouwunie);
Transformatieplatform rond gebruik van PPS-constructies: (trekker: ORI Vlaanderen, de brancheorganisatie van advies- en ingenieursbureaus);
Transformatieplatform rond waterrobuust bouwen (trekker: de Vlaamse Architectenorganisatie NAV);
Werkgroep skills (trekker: ACV);
Werkgroep werkbaar werk (trekker: ABVV)

Trots op

- Het feit dat de zes partners (vakbonden, werkgeversorganisaties, beroepsverenigingen) deze uitwisseling en samenwerking over 'transformatie van de sector' positief waarderen. Ze wensen dat ook in de toekomst verder te zetten in het kader van de nieuwe lange termijnagenda.
- Het feit dat we met een aantal overheidsdiensten een gemeenschappelijke visie en standpuntbepaling ten opzichte van dit proces hebben ontwikkeld.

Bekentenis

We staan na een jaar minder ver als verwacht in het opstellen van een geïntegreerd plan. Voor de actoren was het moeilijk om een overzicht op te bouwen. Ook aan de kant van de overheid is het nog niet gelukt om een geïntegreerde overheidsstrategie op te stellen.

Trivia

De Vlaamse Regering zal op 7 maart op het VBOC (Vlaams Bouwoverlegcomité) reageren op de eindnota 'een aanzet tot strategische agenda voor de bouw-, energie- en milieucluster' waar ook een voorstel tot vervolgtraject in staat.



**RUIMTE
VLAANDEREN**
DEPARTEMENT VAN DE VLAAMSE OVERHEID



Een beleidsplan mag geen product van de overheid alleen zijn. Door de belanghebbenden uit te nodigen om te participeren in het totstandkomingsproces, krijgen we zicht op en inzicht in elkaars belangen.

Start en einde: 28 april 2011 - medio 2014

Ruimte Voor Morgen, opmaakproces Beleidsplan Ruimte

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
Ruimte Vlaanderen
Mie Van den Kerchove
mie.vandenkerchove@rwo.vlaanderen.be

Uitdaging

OPENGDOOIEN

Belanghebbenden

Ruimte Vlaanderen brengt op structurele basis ruim 100 partners samen uit **overheid, middenveld en bedrijfsleven** om input te verzamelen voor het inhoudelijke proces. Ook het **brede publiek** krijgt inspraak via publieksparticipatie.

Hoe betrokken?

Partnerdialogen
Werkgroepen van groenboek naar witboek: samen de inhoudelijke basis voor het Witboek produceren en inzicht geven in de verschillende standpunten.
Omkerend overleg: specifiek overleg zoals met de lokale besturen, bepaalde maatschappelijke sectoren en buurlanden/regio's. Uitkomsten hiervan voeden de coproductie van de inhoud.
Publieksparticipatie: via breed sensibiliserende jaarlijkse campagnes. Zo peilt Ruimte Vlaanderen naar het draagvlak voor bepaalde beleidsvoorstellen. Burgers kunnen ook zelf ideeën aanbrenge.

Trots op

De website van de **campagne Ruimte voor Morgen** omvatte een module "test-jezelf" waarmee iedereen te weten kon komen hoe zijn ideale leefomgeving er uit ziet. Op een maand tijd deden 46.000 mensen de test. Samen met de geposte ideeën leverde de test een schat aan informatie op. De deelnemers aan de test konden zich inschrijven voor een burger-event. De synthese van de burgerparticipatie is gebundeld in een brochure. De vereniging voor overheidscommunicatie 'Kortom' beloofde de campagne met de **prijs voor overheidscommunicatie 2011**.

Bekentenis

Coproductie van beleid is een **leerproces**. We zijn er niet altijd in geslaagd om het verschil met klassieke adviesverlening goed te duiden. Sommige partners zijn afgehaakt in het coproductietraject omdat het erg **tijdsintensief** is en om een **actieve bijdrage** vraagt.

Trivia

Het **Groenboek** hebben we besproken met **jongeren uit de Vlaamse Jeugdraad**. We hebben aan de hand van foto's en gerichte vragen afgetast hoe jongeren tegenover de voorstellen in het Groenboek staan. De jongeren formuleerden soms zeer concrete ideeën zoals in het weekend parkeerplaatsen gebruiken om te voetballen. Een mooi voorbeeld van zorgvuldig ruimtegebruik!



VDAB
samen sterk voor werk



Met de Servicepunten Zorg brengt VDAB informatie over (opleidingen om te) werken in de zorg- en welzijnssector op een laagdrempelige wijze tot bij u!

Servicepunten Zorg

Werk en Sociale Economie
VDAB
Stefan Baeyens
stefan.baeyens@vdab.be

Uitdaging

De zorg- en welzijnssector heeft de komende jaren veel nieuwe arbeidskrachten nodig. Voor zowat elk talent is er een geschikte job in zorg en welzijn. Om mensen hierover nog beter te informeren, opent VDAB over heel Vlaanderen Servicepunten Zorg. Iedereen kan er terecht met vragen over vacatures, zorgberoepen, opleidingen en loopbaanmogelijkheden.

Belanghebbenden

Het brede publiek dat vragen heeft over werken in de sector
De werkgevers uit de sector
De sector
Opleidingsverstrekkers

Hoe betrokken?

Het brede publiek: specifiek en gericht advies over (werken in) de sector of over het social profit opleidingsaanbod
De dienstverlening aan werkgevers: ondersteuning bij werving van kandidaten. Advies over opleidingsmogelijkheden voor kandidaat-werknemers.
Samen met de sector imagoversterkende initiatieven opzetten om werken in de sector te promoten.
Aan opleidingsverstrekkers kan informatie en advies verstrekt worden over het organiseren van innovatieve opleidingen.

Trots op

De zeer vlotte samenwerking met alle stakeholders bij de opstart (sinds januari 2013 zijn in alle Vlaamse provincies Servicepunten Zorg actief) van de Servicepunten Zorg.
Het enthousiasme van de dedicated consultants om de opstart en de werking van de Servicepunten Zorg tot een succes te maken.

Bekentenis

Professionele dienstverlening in een Servicepunt Zorg aanbieden, vergt heel wat inspanningen van de dedicated consultants. Het is een complexe sector om zich eigen te maken en het opleidingsaanbod varieert snel.

Trivia

De Servicepunten Zorg nemen deel aan de Dag van de Zorg op 17 maart. In elke Vlaamse provincie zal één 'mobiel' Servicepunt Zorg te bezoeken zijn tijdens deze 'Openbedrijvendag van de zorgsector'.



toerisme
vlaanderen



Het Raadgevend Comité adviseert, de
fora inspireren.

Start: 20-12-2011

**Stakeholderwerking met de
toeristische sector in negen overleg-
fora en een Raadgevend Comité**

Internationaal Vlaanderen
Toerisme Vlaanderen
Raf De Bruyn
raf.debruyne@toerismevlaanderen.be

Uitdaging

Een gestroomlijnd en duidelijk raamwerk bieden voor overleg met de sector.

Kennis en informatie delen en uitwisselen met de sector.

De slagkracht van het agentschap vergroten.

Een gedragen beleidsuitvoering realiseren.

Belanghebbenden

Publieke en private spelers uit de toeristische sector en publieke en private spelers uit flankerende sectoren.

Naast het Raadgevend Comité zijn er negen overlegfora actief: Kunststeden, Brussel, Vlaamse Regio's, Kust, Toeristische Private Sector, Toerisme voor Allen, Bereikbaarheid & Mobiliteit, Cultuur & Erfgoed en Onderwijs.

Hoe betrokken?

Via overlegmomenten, plaatsbezoeken, werkbezoeken, studiedagen en seminars.

Het agentschap duidde dedicated relatiebeheerders aan die als draaischijf fungeren naar hun respectievelijke stakeholdergroep.

Leden van het Raadgevend Comité zitten de verschillende fora voor, zodat waar nodig, een optimale informatie-doorstroming gegarandeerd is.

Trots op

De beschikbaarheid van een raamwerk voor constructief overleg en dialoog met de sector.

Het open en constructief discours dat gevoerd wordt in de verschillende fora en het Raadgevend Comité.

Bekentenis

Interne doorstroming van adviezen en suggesties niet steeds op punt.

Trivia

Investeer in het verzamelen van gedragen, kritische en constructieve sectorvertegenwoordigers.



Staten-generaal
JEUGDHULP
18 juni 2012

Met de kracht van de jeugd!

jongerenwelzijn
JONG LEVEN RICHTING GEVEN



We zijn er als agentschap in geslaagd om samen met de andere agentschappen, samen met het middenveld en de betrokken voorzieningen en samen met gebruikersorganisaties een *visie op jeugdhulp in 2020* te ontwikkelen.

Start en einde: 4 juli 2011 – 18 juni 2012

Staten-Generaal Jeugdhulp

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Agentschap Jongerenwelzijn
Inge Debel
inge.debel@jongerenwelzijn.be

Uitdaging

De jeugdhulp in Vlaanderen is **versnipperd en sectoraal georganiseerd**. We willen samen met elkaar die betrokken is op jeugdhulp werken naar hetzelfde doel. vandaar de ontwikkeling van een gedeelde en gedragen visie op jeugdhulp.

Belanghebbenden

De administraties, het middenveld, de voorzieningen, de gebruikersorganisaties en de academici van de betrokken sectoren.

Hoe betrokken?

Door deelname aan voorbereidende themagroepen, door deelname aan breed opgezette rondetafels en door de mogelijkheid te bieden hen te laten reageren op ontwerp teksten. Alle stappen van het hele traject waren te volgen op een website en werden gecommuniceerd via nieuwsbrieven.

Trots op

Jongerenwelzijn is trots op de **betrokkenheid en het enthousiasme** van elkaar die een bijdrage heeft geleverd. Maar bovenal op de **"jongeren met ervaring"** die actief een bijdrage hebben geleverd aan de visie en aan de Staten-Generaal Jeugdhulp.

Bekentenis

Trivia

De jongeren die werden betrokken doorheen het proces hebben behalve het formuleren en presenteren van hun visie, ook een filmpje gemaakt over hoe zij het proces en hun betrokkenheid erbij hebben ervaren.



VDAB
samen sterk voor werk



Excellent partnerschap VDAB - bouwsector waarbinnen een strategie en actieprogramma wordt uitgewerkt voor de verdere uitbouw van de behoeften en duurzame competenties in functie van de bouwberoepen. Binnen dit algemeen plan van aanpak, opende VDAB in Hamme zijn eerste **competentiecentrum 'Duurzaam Bouwen'**.

Taskforce Duurzaam Bouwen

Werk en Soziale Economie
VDAB
Nico Van Damme
nico.vandamme@vdab.be

Uitdaging

In samenwerking **nieuwe 'groene' en arbeidsmarktgerichte opleidingen** in kader van de 2020-doelstellingen ontwikkelen voor de werkzoekenden, leerlingen en werknemers die duurzaam willen (leren) verbouwen.

Belanghebbenden

Bouwverwante sectoren en sociale partners
Industriële partners
Andere opleidingsverstrekkers

Hoe betrokken?

De belanghebbenden zijn de leden van de taskforce. We **werken gezamenlijk aan de strategie en het actieprogramma** zodat de noden van iedere organisatie mee worden opgenomen binnen de uit te werken acties en opleidingen.

Trots op

We zijn er trots op dat we binnen dit partnerschap samen met de sectoren en hun sociale partners, opleidingsverstrekkers en industriële partners, kunnen **werken aan de competenties van de bouwvakker van morgen**. Fier zijn we omdat we in 2012 de **Gouden Baksteen** in ontvangst mochten nemen voor onze volgehouden investeringenspanningen in diverse, innoverende en toekomstgerichte bouwopleidingen en dat dit jaar één van onze partners binnen de taskforce duurzaam ondernemen deze gerenommeerde trofee heeft mogen ontvangen.

Bekentenis

Duurzaam bouwen uit zich in alle geledingen van de bouwsector. Dat houdt in dat we onze **acties zorgvuldig moeten kiezen** en de juiste prioriteiten moeten leggen in functie van de evoluerende arbeidsmarkt.

Trivia

De dynamiek binnen de taskforce duurzaam bouwen zorgt ervoor dat er vorig jaar verscheidene nieuwe partners zijn bijgekomen zodat we **nog meer en beter kunnen samenwerken** aan de duurzame doelstellingen binnen de bouwsector.



Het Agentschap voor Onderwijsdiensten heeft een stevige traditie opgebouwd in belanghebbendenmanagement. AgODi houdt maandelijks een middagoverleg met de sociale partners; voorziet opleidingen en vorming zowel voor directies als schoolsecretariaten en bouwt ook informele contacten uit op het veld. IAVA kende dan ook een **maturiteitsniveau 4** toe aan het **belanghebbendenmanagement** van AgODi.

Tussen beleid en scholen

Onderwijs en Vorming
Agentschap voor Onderwijsdiensten
Guy Janssens
guy.janssens@ond.vlaanderen.be

Uitdaging

De corebusiness van AGODi is 'dienstverlening'. Het agentschap heeft zichzelf hiervoor heel hoge normen opgelegd. Het wil dan ook een **ambassadeur zijn voor al zijn stakeholders**; een transparante organisatie waar alle stakeholders met hun vragen terecht kunnen.

Onder scholen verstaan we alle actoren die samen 'school' maken: onderwijsinstellingen, scholen voor basis-, secundair en deeltijds kunstonderwijs, internaten, leerlingen en ouders, schoolbesturen, personeel, centra voor leerlingenbegeleiding, lokale overlegplatforms.

Belanghebbenden

De **sociale partners** (GO!, koepels en vakbonden) tijdens het middagoverleg; **Schoolsecretariaten**/directies voor cursussen en bezoeken aan AGODi; **Directies** in opleiding in samenwerking met de opleidingsactoren van alle netten; directies voor de Ronde van Vlaanderen; **Consumentengroepen** om de dienstverlening te optimaliseren; **Scholen**: het college van afdelingshoofden (COVA) bezoekt o.a. een vijftal keer per jaar een school, waarbij meestal de hele scholengroep betrokken wordt.

Hoe betrokken?

Doel is luisteren, problemen en bekommernissen aankaarten, oplossingen zoeken en een go between vormen naar het beleid.

De sociale partners via het **middagoverleg**;

De directies en schoolsecretariaten via **verschillende communicatiekanalen** (Schooldirect, website, frequente contacten via telefoon en e-mail, bezoek...);

De consumentengroepen via de **focusgroep**.

Trots op

De **Ronde van Vlaanderen** is een paradepaardje van AGODi. Er wordt samengewerkt met de andere entiteiten van het beleidsdomein Onderwijs en Vorming;

De schoolsecretariaten, directies en personeelsleden in het onderwijs die tevreden zijn over de werking van AGODi. Dat blijkt ook uit het **klanten-tevredenheidsonderzoek**;

We stellen vast dat er een steeds **grotere vraag is naar bezoeken** aan AGODi.

Bekentenis

AGODi wordt regelmatig geconfronteerd met de **'informatieparadox'**. Enerzijds wil het agentschap graag communiceren, omdat de stakeholders om informatie vragen. Aan de andere kant is dat soms moeilijk omdat op het politieke niveau nog niet alle beslissingen genomen zijn. Meestal gaat het dan om moeilijke en gevoelige materie. AGODi moet dan steeds afwegen of het al kan communiceren onder voorbehoud, of dat het beter is nog even te wachten tot er een definitieve beslissing is.

Trivia

De directies waren in het algemeen **tevreden over de Ronde van Vlaanderen**; De **positieve reacties** van wie bij AGODi op bezoek komt of een cursus volgt. We leiden dat ook af uit het feit dat directies, vakorganisaties... elk jaar opnieuw om een bezoek, een cursus... vragen. Er zijn steeds meer aanvragen; Als AGODi een school bezoekt, is die school daar meestal **trots** op. De directie deelt het bezoek soms mee aan de lokale pers wat af en toe een krantenartikel oplevert, vb. bij GO! Campus Genk.



Door een *actieve betrokkenheid en intensieve communicatie* met ouders-personeelsleden, vakbonden, agentschappen, sociale diensten, management en kabinet zag een *vernieuwde vakantieopvang* het licht die groei toelaat, kwalitatief goed is en voor alle partijen betaalbaar blijft!

Start en einde: 2011 – december 2012

Verandertraject Vakantieopvang Vlaamse overheid

Bestuurszaken
Agentschap voor Overheidspersoneel
Inge Cammaerts, Koen Vanheule &
Katrien Van Cleynenbreugel
vakantieopvang@vlaanderen.be

Uitdaging

Een vakantieopvang waar ouders zeer tevreden over waren, maar die kwalitatief, financieel en qua accommodatie vast zat hertekenen naar een nieuwe vorm.

Samenwerken met een externe gespecialiseerde partner,

Voldoen aan de kwalitatieve eisen die de overheid aan de sector oplegt,

Doorgroeien naar 15000 kindopvangdagen,

Voldoen aan de RSZ begrenzing en de vakantieopvang financieel gezond maken

Belanghebbenden

900 **personeelsleden VO** met kinderen van 3 jaar tot 13 jaar die gebruik maken van de opvang

Minister van Bestuurszaken
Vakbonden en secretarissen

Interne partners: de gebouwverantwoordelijken, de collega's van AGO
PSO-verantwoordelijken en sociale diensten

De Directie van AGO

Top Vakantie, Idee Kids en Free Time,
onze externe partners voor de vakantieopvang Vlaamse overheid

Hoe betrokken?

Personeelsleden via **verschillende communicatie-kanalen** (nieuwsbrief, website, mailadres, ...) en directe communicatie via infosessies
Kabinet en management AGO via **systematische rapportering** en directe communicatie op sleutelmomenten
Vakbonden via een klankbordgroep en systematische rapportering
Contactpersonen bij de agentschappen, de gebouwverantwoordelijken, ... door geregelde infovergaderingen en actieve communicatie

Trots op

Doelstellingen zijn bereikt: groei, kwaliteitsvolle opvang, samenwerking met externe partners, financieel gezond en voldoen aan de RSZ-begrenzing
Goede verstandhouding met belanghebbenden

Model en organisatie die in de toekomst verder kan ontwikkelen en innoveren

Tevredenheid van ouders

Het geven van infosessies verhoogde het vertrouwen van de ouders.

Slechts 2% van de ouders had het grensbedrag van de RSZ begrenzing overstegen

Bekentenis

Belanghebbenden betrokken laten voelen met het project heeft tijd nodig en vraagt intensieve communicatie.

Iedere belanghebbende vindt zijn eigen belang in het verhaal het belangrijkste, het grote geheel laten inzien of de meerwaarde van de verandering is niet altijd makkelijk. Men leest en hoort vaak wat men wil lezen en horen. **Duidelijk en consequent blijven in je communicatie is dan de boodschap.**

Trivia

Individueel contact heeft meer invloed dan groepscontact

1 nieuwe klant erbij en met 2 mogelijke nieuwe klanten in gesprek

Actief naar buiten treden en open/eerlijke communicatie zijn sleutelbegrippen

Verschillende profielen/competenties in een werkgroep hebben grote meerwaarde
Beroep doen op mensen met kennis van zaken opent je ogen

Naar kleine successen toewerken en deze benutten in het proces geeft moed
Wees fier op je werk!



 **vitalink**
gegevens delen, van vitaal belang



Vitalink is het *nieuwe digitale platform om zorg- en welzijnsgegevens veilig te delen*. Iedere zorgverlener, van huisarts tot thuisverpleger, beschikt zo op een eenvoudige manier over correcte en actuele *patiënteninformatie*. Dat gebeurt met respect voor de privacy en onder strenge beveiligingsvoorwaarden. Zo werken zorgverleners beter samen en krijgen patiënten de beste medische begeleiding. Vitalink is een initiatief van de Vlaamse overheid en wordt *beheerd door vertegenwoordigers van zorgverleners en patiënten*.

Vitalink

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
Marleen Van Dijk
marleen.vandijk@wvg.vlaanderen.be

Uitdaging

Vitalink gaat over veel **meer dan gegevens delen**. Vitalink gaat over betere samenwerking en betere organisatie, over veiligheid en over nieuwe evoluties, over **rechten van de patiënt** en over **mogelijkheden voor de zorgverlener**. En uiteindelijk gaat Vitalink altijd over betere zorg voor iedereen. Iets van 'vitaal' belang.

Belanghebbenden

Zorg en gezondheid coördineert en wordt daarbij aangestuurd door het **Samenwerkingsplatform Eerstelijnsgezondheidszorg**. Dit is opgericht door de Vlaamse regering. Hierin zetelen o.a. academici, het Vlaams patiëntenplatform, de **ziekenfondsen**, diverse **disciplines** uit de eerste lijn in welzijns- en de gezondheidssector, koepelorganisaties van woonzorgcentra en ziekenhuizen, verenigingen van **gebruikers en mantelzorgers**, verenigingen waar armen het woord nemen, ... Daarnaast zijn ook softwarebedrijven, het federale eHealth-platform en de andere agent-schappen uit het **beleidsdomein WVG** actief betrokken.

Hoe betrokken?

Het Samenwerkingsplatform Eerstelijnsgezondheidszorg voert zijn opdrachten uit op basis van een **projectmatige aanpak via werkgroepen**, onder meer via de werkgroep ICT. De werkgroep ICT: **valideert** het projectcharter met de scope, timing en kwaliteit; is verantwoordelijk voor de validatie van de geleverde producten en diensten; bepaalt de **prioriteiten** en neemt strategische beslissingen; geeft **advies** aan het Samenwerkingsplatform Eerstelijnsgezondheidszorg; **vertegenwoordigt** de Vlaamse zorgorganisaties; bespreekt **knelpunten** en stemt af met projecten zoals kadaster, eHealth-platform, eHealth-box, ...

Trots op

We zijn er fier op dat we met Vitalink zorgverleners met elkaar en zorgverleners met patiënten kunnen **verbinden**. Een betere - lees ook correctere - gegevensdeling leidt tot **beter geïnformeerde patiënten en mantelzorgers** en tot **meer kwaliteit en veiligheid in de zorg**.

Bekentenis

Het betrekken van zoveel belanghebbenden (met hun eigen rollen en belangen) is een constante **evenwichtsoefening**. Dit vergt de nodige **tijd**, maar het is ook de **enige manier** om van Vitalink een succesverhaal te maken.

Trivia



Vlaanderen in Actie wil vlaanderen tegen 2020 bij de vijf topregio's van Europa laten behoren.

Vlaanderen in Actie (ViA)
Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Departement DAR, Stafdienst Vlaamse Regering –
afd. Communicatie
Brigitte Mouligneau
brigitte.mouligneau@dar.vlaanderen.be

Uitdaging

Klimaat, mobiliteit, economie, ... allemaal thema's waarbinnen fundamentele omwentelingen nodig zijn. Op 10 juli 2006 stelde de Vlaamse Regering het **toekomstproject** Vlaanderen in Actie voor: Vlaanderen zou tegen 2020 bij de vijf topregio's van Europa moeten behoren. Dat vraagt echter een grote **systeeminnovatie** die de overheid niet in haar eentje kan/wil realiseren. De uitdaging was dan om ook innovatieve ondernemers, middenveldorganisaties, onderzoekers, burgers mee laten participeren.

Belanghebbenden

Met tal van consultatierondes (ateliers, ronde tafels, ...) werd Vlaanderen in Actie opgestart. Een **Raad van Wijzen**, samengesteld uit vertegenwoordigers van middenveldorganisaties, adviseert de Vlaamse Regering op metaniveau over de richting en uitvoering van viA.

Hoe betrokken?

Stakeholders worden vanuit diverse achtergronden samengebracht rond één centraal thema. Samen werken ze een langetermijnvisie uit om die vervolgens ook in de praktijk te brengen. De **middenveldorganisaties** worden **geïnformeerd en geconsulteerd** over de uitvoering van viA. Het **brede publiek** wordt **geïnformeerd** met communicatiecampagnes en op de viA-website. Er is een constante vraag naar participatie en iedereen wordt uitgenodigd om engagement op te nemen: **de overheid kan viA niet in haar eentje realiseren.**

Trots op

Het maatschappelijke belang van viA
De **brede betrokkenheid**
De diverse samenwerkingsverbanden
De transities

Bekentenis

Engagement vragen is één zaak, het engagement kunnen waarmaken is een andere. Soms zijn de randvoorwaarden voor een goede samenwerking onvoldoende ingevuld waardoor het enthousiasme bij partners en belanghebbenden moeilijk vast te houden valt. Betrokkenheid van de stakeholders beperkt zich nog te vaak tot 'informeren en consulteren'. Om effectief de stap naar co-creatie te zetten, is meer nodig dan een informatiecampagne of een website. Het blijft een **constante inspanning om van samen denken over te gaan naar samen in actie treden.**

Trivia

Vlaanderen in Actie heeft 892 volgers op facebook en 2762 op twitter.



Dankzij een unieke samenwerking tussen Waterbedrijf TMVW, cvba Waalse Krook (Stad Gent, Provincie Oost-Vlaanderen, iMinds en Ugent) en de OVAM betekent de start van de saneringswerken ook de eerste spade-steek voor de *herontwikkeling van dit Gents stadsdeel.*

Start sanering: 9 januari 2013

Waalse Krook: een sanering in het centrum van Gent

Leefmilieu, Natuur en Energie
OVAM, afd. Interventies, Verwijderingen en Saneringen
Inge De Vriese
inge.de.vriese@ovam.be

Uitdaging

Tegen 2015 moet in het centrum van Gent, vlakbij het 'Zuid', de **nieuwe Stadsbibliotheek en een Centrum voor Nieuwe Media** verrijzen, een plek met internationale uitstraling, waar cultuur, media, economie en digitale technologie op een innovatieve manier met elkaar in dialoog gaan, en waar iedereen uit Gent en daarbuiten inspiratie en ontspanning kan vinden. Het project voorziet ook in aantrekkelijke pleinen en kades, fiets- en voetgangersbruggen over de Schelde, en nieuwe verbindingen naar de binnenstad.

Belanghebbenden

Waterbedrijf TMVV
cvba Waalse Krook
Stad Gent
Provincie Oost-vlaanderen
Iminds
Universiteit Gent

Hoe betrokken?

Het project en het traject werd samen met alle belanghebbenden uitgetekend (**co-creatie**).

Trots op

Dankzij de **intensieve en constructieve samenwerking** met de belanghebbenden konden we de **strakke deadlines** behalen, met het oog op een centrum voor cultuur en innovatie in het centrum van Gent.

Voor de realisatie van het project zal naar schatting 17.000 ton verontreinigde grond moeten afgevoerd worden, waarvan minstens 90% via het water. In plaats van 1.610 vrachtwagens van +- 25 ton, geeft dit een 270-tal boten van +- 150 ton. Milieuvriendelijker, en het beperkt de (verkeers)overlast voor de buurt.

Bekentenis

Wat onder de grond gebeurt, is voor grote bouwprojecten dikwijls triviaal. Wat bovengronds gerealiseerd wordt, dat is hetgeen wat telt en waar tijd en energie naartoe gaat. Het vergt dan ook wel wat overredingskracht om hen te **overtuigen van het belang van een goed bodemonderzoek** (waar dus tijd en budget voor nodig is) en onderzoek naar de beste saneringstechniek. Maar ook tijdens de saneringswerken zitten de projectmanagers al vaak met hun hoofd bovengrond. Voldoende gehoord worden is dus voor ons een belangrijke muur.

Trivia

Het gebruik van **plaatselijke benamingen** zorgt voor **meer draagvlak** bij de omwonenden. Waalse Krook is de naam van het steegje tussen de Schelde en de Platteberg. 'Krook' is een oud woord voor een kreuk. Het verwijst naar de scherpe bocht die de Schelde daar neemt, en die het schippers knap lastig maakte. In de 18de en 19de eeuw transporteerden Waalse schippers steenkool uit de Henegouwse mijnen naar Gent en de Scheldemonding. De korte bocht in combinatie met de sterke stroming vroeg om oplettende schippers, om geen averij op te lopen.



FIT gaat er prat op dat het betrekken van de vlaamse sectorfederaties en middenveldorganisaties via de werkraden of jaarlijkse overlegmomenten bij de opmaak van het jaarlijks actieprogramma resulteert in een **actieprogramma** dat een **breed draagvlak** kent.

Werkraden

Internationaal Vlaanderen
Flanders Investment & Trade, Afd. Internationale Handel
Ariane Devriendt
ariane.devriendt@fitagency.be

Uitdaging

FIT peilt met deze praktijk naar de noden en wensen van de Vlaamse bedrijven die internationaal (willen) ondernemen.

Met input van het uitgebreid Buitenvlaamse Netwerk dat een duidelijk zicht heeft op de opportuniteiten die zich buiten de grenzen van Vlaanderen voordoen, worden de **behoeften van onze Vlaamse bedrijven vertaald in een concreet actieprogramma** dat een breed draagvlak kent.

Belanghebbenden

Bedrijfsgroeperingen, middenveldorganisaties, sectorfederaties.

Hoe betrokken?

FIT toetst zijn jaarlijks actieprogramma aan de behoeften van de Vlaamse bedrijven die internationaal (willen) ondernemen.

FIT organiseert hiervoor jaarlijks 12 werkraden per sector. De Vlaamse sectorfederaties en werkgeversorganisaties zijn hierin vertegenwoordigd. Het resultaat is een **evenwichtig actieprogramma** van economische missies, groepsdeelnames aan buitenlandse beurzen, exportdagen, seminaries, product sample booths, uitnodigingen van buitenlandse aankopers en decision makers dat voldoet aan de noden van de Vlaamse KMO's.

Trots op

De werkraden zijn een jaarlijks weerkerend moment van overleg dat door alle stakeholders naar waarde wordt geschat. Jaarlijks brengt FIT zo'n 90 partijen rond tafel.

Concreet betekenen deze werkraden voor zowel de belanghebbenden als voor FIT een **uitwisseling van informatie en tendenzen in het buitenland**. De kennisuitwisseling gebeurt niet enkel tussen FIT en de betrokken partijen, deze werkraden **bevorderen ook de dialoog** tussen de belanghebbenden onderling.

Bekentenis

FIT heeft een **jarenlange ervaring** opgebouwd met deze werkraden en kan geen obstakels of moeilijkheden aanhalen met betrekking tot deze praktijk.

Trivia

Een hulpmiddel bij belanghebbendenmanagement is **rondlopen, veel rondlopen**.



 Departement Welzijn,
Volksgezondheid & Gezin
Samen bouwen aan beleid en zorg



De vlaamse overheid wil in Flanders' Care een goed overleg met de betrokken actoren. Daarom is het Zorgvernieuwingsplatform opgericht. Dit stakeholdersplatform is een uniek klank-en adviesbord voor Flanders' Care en heeft als taak het Interministerieel Comité te adviseren.

Start: november 2010

Zorgvernieuwingsplatform Flanders' Care

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Departement WVG
Bart Lemmens
bart.lemmens@wvg.vlaanderen.be

Uitdaging

Flanders' Care wil op aantoonbare wijze en door innovatie het aanbod van *kwaleitsvolle zorg* verbeteren en *verantwoord ondernemerschap in de zorgeconomie stimuleren*.

Belanghebbenden

Zorgwereld (zorgkoepels, zorggebruikers, ziekenfondsen, ...), ondernemers (werkgeversorganisaties, beroepsgroepen, ...), kennisinstellingen en de politiek-uitvoerende wereld (kabinetsmedewerkers).

Hoe betrokken?

via het *zorgvernieuwingsplatform* van Flanders' Care, dat maandelijks samen komt.

Trots op

De bijzonder *succesvolle rondetafels* van Flanders' Care in het kader van Vlaanderen in Actie: in 2012 rond de gegevensdeling in de zorg, in 2013 rond het efficiënt inzetten van zorgverleners.

Bekentenis

Flanders' Care zou volstrekt onmogelijk zijn zonder de actieve en enthousiaste *participatie van de relevante captains of society*.

Trivia

Meer lezen?

Een aantal getuigenissen moesten we inkorten om ze in deze brochure te laten passen. Alle volledige getuigenissen vind je terug op www.bliknaarbuiten.be.

Omdat we in de publicatie het aantal praktijken per entiteit hebben beperkt, zijn een aantal cases van OVAM en VDAB jammer genoeg niet opgenomen in deze publicatie. Je vindt deze getuigenissen wel terug op www.bliknaarbuiten.be.

Concreet gaat het om:

- Pragmatisch saneren van woongebieden met historische bodemverontreiniging (OVAM)
- Strategisch plan, gedeelde toekomstvisie (OVAM)
- Samenwerking aan betere afvalinzameling voor KMO's (OVAM)
- Doedagen voor leerlingen van het zesde leerjaar (VDAB)
- Stakeholdersforum (VDAB)
- Kelchtermansprojecten en taalcoaching met een + (VDAB)

Een woordje van dank ...

... gaat in de eerste plaats naar alle entiteiten die ons een praktijk bezorgden, voor de enthousiaste reacties en tijdige inbreng. Indieners OVAM en VDAB deden extra hun best om veel praktijken in te dienen en verdienen daarom een extra pluim. Maar meer nog danken we al die enthousiaste en gedreven medewerkers die deze praktijken bedachten, uitwerkten en concretiseerden en zo de 'blik naar buiten' van de Vlaamse overheid vorm gaven.

Notities

Notities

Blik naar buiten 2013

Verschijningsdatum: 19 maart 2013
Uitgever: Frans Cornelis, Administrateur-Generaal, AgO
Uitgave op papier en digitale versie op website.

D/2012/3241/084



'Blik naar buiten' is een
initiatief van het Agentschap
voor Overheidspersoneel.