

Slim in de Stad-prijs 2016

Inschrijvingsformulier

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

1 GEGEVENS VAN DE INDIENER

Naam:	Sara Van den Bossche
Telefoonnummer:	03 778 30 63
E-mail:	sara.vandenbossche@sint-niklaas.be
Functie van de contactpersoon:	beleidsadviseur

Naam van de stad (of VGC)* :	Stad Sint-Niklaas
Straat:	Grote Markt
Huisnummer:	1
Postcode:	9100
Gemeente:	Sint-Niklaas

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

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

2 HET CONCEPT

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

2.1. Situering van het concept:

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

2.2. Samenvatting van de visie

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

Het concept 'Naar een geïntegreerde dienstverlening voor ondernemers' past in een globale visie om de dienstverlening van de stad naar onze klanten (burgers, ondernemers, verenigingen,...) te verbeteren. De bedoeling is om een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening uit te bouwen, waarbij maximaal gebruik wordt gemaakt van digitale informatiesystemen. Een specifieke doelgroep hierbij zijn de ondernemers. In vergelijking met andere centrumsteden zien we dat de economische aantrekkingskracht en het economische leven van onze stad heel wat ruimte tot verbetering bieden. Daarom wil de stad ondernemers beter ondersteunen om van hun zaak een succes te maken. Bloeiende ondernemingen dragen op hun beurt bij tot een bloeiende en aantrekkelijke stad. Binnen dit concept wil de stad ondersteuning bieden door middel van een toegankelijke, geïntegreerde digitale dienstverlening waarbij de klant (de ondernemer) centraal staat.

Om deze ambitie waar te maken, hebben we een actieplan uitgewerkt. Het is de bedoeling om een digitaal ondernemersplatform op te zetten, bestaande uit een portaalsite en e-loket dat actief informatie-uitwisseling bevordert tussen stad-ondernemer, ondernemer-stad en ondernemers onderling. Het e-loket vormt het startpunt voor de verdere geautomatiseerde afhandelingsstroom. Deze dienstverlening is niet enkel toegankelijk via de website. Ook via apps zal de ondernemer aanvragen kunnen doorgeven en afhandelen. Via het sms-kanaal zal de ondernemer op de hoogte zijn van de status van zijn aanvraag en ander nieuws.

Het ondernemersplatform is afgestemd op de noden van de lokale ondernemers en gebaseerd op data uit de bedrijvendatabank, een lokale authentieke bron. Het is klantgericht, bereikbaar, efficiënt en geïntegreerd in de achterliggende processen en systemen. Specifiek ter ondersteuning van handelaars in de winkelstraten werken we ter plaatse een digitaal infopunt uit. Handelaars kunnen hierop allerlei informatie kwijt over hun zaak, lopende handelaarsacties,

andere nieuwtjes, enz. De infokiosk assisteert winkelende bezoekers zo in het makkelijk vinden van de juiste zaak en laat hen nieuwe zaken in de winkelkern ontdekken. Om dit alles te realiseren zijn de nodige middelen vrijgemaakt en ontvangen we ook subsidies van het EFRO, de Vlaamse overheid en de provincie Oost-Vlaanderen.

2.3. Beoogde impact van het concept op de stad

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

Het concept is erop gericht om een positief ondernemersklimaat te ondersteunen en past in een groter verhaal om creatieve, innovatieve ondernemers aan te trekken. Sinds enkele jaren worden heel wat inspanningen geleverd om de handelskern terug aantrekkelijk te maken. Belangrijk hierbij was de fysieke heraanleg van onze voornaamste winkelstraat. De handelskern is intussen opnieuw een aangename plek om te vertoeven (zowel voor bezoekers als bewoners) en heeft intussen een positiever imago tegenover enkele jaren terug. Daar werken we nu systematisch aan verder. In het algemeen trachten we met de verschillende initiatieven de economische aantrekkingskracht van de stad te bevorderen (en zo ook lokale werkgelegenheid te creëren) en het imago van de stad te versterken.

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

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

Essentieel binnen dit concept is het opzetten van een bedrijvendatabank, een lokale authentieke bron waarin alle contactgegevens en andere centrale informatie zal opgeslagen worden. De gegevens in deze databank worden door tussenkomst van diensten en andere bronnen (vb. VKBO) actueel gehouden en zal als basis dienen voor verschillende applicaties (het ondernemersportaal, GIS,...). Hiervoor is het koppelen met de Vlaamse en federale systemen zoals het MAGDA-platform en DOSIS (DossierStatusInformatieSysteem voor ondernemingen Vlaanderen) een noodzaak.

De bedrijvendatabank past binnen onze vernieuwde ICT enterprise architectuur en vormt de basis voor een goede dienstverlening aan onze ondernemers en het vertrekpunt voor honderden andere processen. De databank moet op termijn kunnen dienen om de vele lokale bestanden in Excel en Acces te vervangen en om de kwaliteit van de gegevens en de efficiëntie bij de diensten te verhogen door het delen van correcte informatie.

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

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

Dit project bestaat uit verschillende onderdelen (portalsite, e-loket, info via SMS en apps, bedrijvendatabank, informatiekiosken) waarbij data en data-uitwisseling steeds de sleutel tot succes zijn. Het realiseren van een samenspel tussen de verschillende onderdelen maakt dit project innovatief. We willen werken aan één werkend geheel dat elkaar in de achtergrond voedt en in alle richtingen van informatie voorziet.

We leggen een solide basis voor het verder delen van informatie (open data) binnen onze stedelijke administratie ten behoeve van ondernemingen. Het delen van informatie over de diensten heen zal immers zorgen voor een vlottere en efficiëntere dienstverlening, die de verkoking tussen de diensten doorbreekt en die de klant centraal stelt.

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

In heel wat andere steden wordt ongetwijfeld ook gewerkt aan een geïntegreerde dienstverlening voor ondernemers. We moeten hier niet telkens opnieuw het warm water uitvinden, maar gaan kijken hoe dit elders wordt aangepakt en van mekaar leren.

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

Andere steden en gemeenten (stedennetwerk of stadsregionaal)

Team van de stad (met de gegevens van de personen die aan het project hebben meegewerkt) en eventuele andere steden en gemeenten

Bedrijven die hebben meegewerkt (naam en gegevens projectleider)

Onderzoeksinstellingen (naam en gegevens projectleider)

Andere (naam en gegevens projectleider)

Binnen de stad is er een werkgroep die dit project opvolgt, bestaande uit: Eric Van Remortel (diensthoofd economie en projectleider), Silvie Maes (clustermanager dienstverlening), Iris Cools (adviseur dienstverlening), Jo Crappé (departementshoofd ICT), Stefan Bauwens (clustermanager omgeving), Jan Smet (diensthoofd communicatie), Jeroen Aps (deskundige communicatie), Sara Van den Bossche (beleidsadviseur).

Er is afstemming voor dit project met de Vlaamse overheid (VLAIO), omdat daar een soortgelijk project wordt uitgevoerd in het kader van Vlaanderen Digitaal (o.a. Veerle De Bock).

Voor de bouw van een nieuwe website (met onder andere de portalsite voor ondernemers) is een aanbesteding lopende. Ook voor het opzetten van een bedrijvendatabank wordt nog een aanbesteding uitgeschreven.