

# FLEXPUB

## De nieuwe generatie van flexibele dienstverlening – de casus van geografische informatie

DUUR  
 15/12/2015 - 15/03/2020

BUDGET  
 754 654 €

### PROJECT BESCHRIJVING

Overheden en publieke organisaties hebben een grote behoefte om hun dienstverlening te innoveren. Enerzijds moeten overheden het hoofd bieden aan complexe maatschappelijke uitdagingen en wordt van hen steeds meer maatwerk verwacht inzake publieke dienstverlening. Anderzijds zijn publieke organisaties beperkt in middelen en kennis. Het ontwikkelen van efficiënte en creatieve elektronische (e-)diensten die zich flexibel kunnen aanpassen aan de veranderende noden is hierbij van groot belang.

In dit multidisciplinaire onderzoek zullen twee universiteiten (KU Leuven en UNamur) en een federale overheidsinstelling (Nationaal Geografisch Instituut) samenwerken en bestuderen hoe dergelijke (e-)diensten ontwikkeld en beheerd kunnen worden en hoe de federale overheid ze blijvend kan stimuleren en ondersteunen. Om praktische redenen zal de focus van dit onderzoek liggen op e-diensten waarvan de beleidsfocus ruimtelijk georiënteerd is (denk hierbij bijvoorbeeld aan bosbrandpreventie, adressenbeheer, fraudebestrijding, etc.).

De twee hoofddoelen van dit project zijn: 1) het ontwikkelen van een omvattende federale strategie voor flexibele e-dienstverlening met een ruimtelijk karakter, en 2) het maken van een blauwdruk voor een innoverende overheid met aanpassingsvermogen. Subdoelen van het project zijn: in kaart brengen van de huidige stand van zaken betreffende 'ruimtelijke' e-dienstverlening, identificeren van de toekomstige gebruikersnoden en het bepalen van mogelijkheden die een antwoord kunnen bieden op de totstandkoming van die veranderende noden.

Aan de hand van een nulmetingsstudie, behoeftanalyses, relevante casestudies en scenariostudies zal onderzocht worden wat de huidige stand van zaken is betreffende de e-dienstverlening in België, wat verwachte noden voor toekomstige e-dienstverlening zijn, en hoe de federale overheid dergelijke diensten kan ontwikkelen, beheren en het gebruik ervan kan stimuleren. Deze onderzoeksresultaten vormen tevens de basis voor het identificeren van de technologische, informatica, juridische, bestuurskundige en organisatorische implementatievoorwaarden waaraan voldaan dient te worden om zo duurzame e-diensten te creëren.

Om de genoemde hoofddoelen te bereiken is een interdisciplinaire aanpak onontbeerlijk. De verschillende partners binnen het consortium zijn elk expert die het onderzoeksonderwerp analyseren vanuit hun respectievelijke discipline. Dit onderzoek integreert de verschillende perspectieven met elkaar.

Naar verwachting zal dit onderzoek een grote maatschappelijke impact hebben aangezien publieke e-diensten veel belanghebbenden uit verschillende sectoren (zowel binnen als buiten de publieke sector) en op verschillende administratief niveaus (van lokaal tot mondiaal) kan raken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan relevante beleidsmakers en publieke dienstverleners maar ook aan burgers en e-dienstontwikkelaars die een belang hebben in onderwerpen als ruimtelijke planning, milieu, veiligheid, transport, gezondheid, en werkgelegenheid. Vaak worden deze e-diensten ook gebruikt voor het nemen van belangrijke beslissingen in de relevante beleidsdomeinen. Vanuit wetenschappelijk opzicht is de interdisciplinaire, systematische en empirische onderzoeks aanpak binnen dit project van grote unieke toegevoegde waarde. De onderzoeksresultaten zullen ander onderzoek inspireren.

# FLEXPUB

Zoals eerder vermeld zullen de strategie voor flexibele e-dienstverlening met een ruimtelijk karakter en het maken van de blauwdruk voor een innoverende overheid de belangrijkste tastbare onderzoeksresultaten zijn. Andere onderzoeksresultaten zijn een nulmetingrapport over e-dienstverlening in België, lijsten van verwachte gebruikersnoden, casestudierapporten, mogelijke beleidsopties, etc. De belangrijkste resultaten zullen gepubliceerd worden in wetenschappelijke en/of populaire vaktijdschriften. Om het onderzoek verder te valoriseren zal een Staten-Generaal over het e-dienstverleningsonderwerp met relevante beleidsverantwoordelijken georganiseerd worden naast het organiseren van een aantal workshops. Ten slotte zullen ook nog een set van richtlijnen en een toolbox opgeleverd worden.

## CONTACT INFORMATIE

### Coördinator

#### **Joep Cromptvoets / Geert Bouckaert / Bruno Broucker**

Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven)  
Instituut voor de Overheid

[joep.cromptvoets@soc.kuleuven.be](mailto:joep.cromptvoets@soc.kuleuven.be)

[geert.bouckaert@soc.kuleuven.be](mailto:geert.bouckaert@soc.kuleuven.be)

[bruno.broucker@kuleuven.be](mailto:bruno.broucker@kuleuven.be)

### Partners

#### **Monique Snoeck**

Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven)  
Onderzoeksgroep Beleidsinformatica

[monique.snoeck@kuleuven.be](mailto:monique.snoeck@kuleuven.be)

#### **Naji Habra**

Université de Namur (UNamur)  
Research Centre on Information Systems Engineering

[naji.habra@unamur.be](mailto:naji.habra@unamur.be)

#### **Cécile De Terwangne**

Université de Namur (UNamur)  
Research Centre on Information, Law and Society

[cecile.deterwangne@unamur.be](mailto:cecile.deterwangne@unamur.be)

#### **Ingrid Vanden Berghe**

Nationaal Geografisch Instituut (NGI)

[Ingrid.Vanden.Berghe@ngi.be](mailto:Ingrid.Vanden.Berghe@ngi.be)