

PROFIEL	Publieke Sector / Overheden
Hoofdkantoorlocatie	Gemeente- & stadhuis, OCMW, intercommunales, provincies; Vlaamse en federale administraties (Brussel, Gent, Antwerpen, Hasselt, Leuven, Brugge).
Land / Regio / Provincie	België – Vlaanderen/Brussel (lokaal, provinciaal, regionaal, federaal); vaak multi-site (dienstencentra, technische diensten, loketten).
Sector / Industrie	Publieke sector: - burgerzaken, - omgeving/ruimtelijke ordening, - welzijn/OCMW, financiën, HR, communicatie, ICT, mobiliteit, noodplanning, handhaving, burgerparticipatie.
Taal van de organisatie	NL (Vlaanderen), NL/FR (Brussel en federale diensten); formele communicatie, duidelijke taalrichtlijnen.
Aantal medewerkers	Lokaal: 50–2.000 FTE (gem. 250–600). Provincie/intercommunale: 200–1.500 FTE. Federaal/agentschappen: 500–20.000+ FTE.
Jaaromzet / Budget	Jaarbudgetten (geen omzet): - lokaal €10M–€500M; - provincies €200M–€1B; - federale entiteiten €100M–€10B+. ICT/digitalisatie vaak 0,8–2,0% van totaalbudget; 10–30% daarvan voor innovatie/AI-pilots.
Digitale maturiteit	Niveau <b>2–4</b> (Initiator → Optimizer). Sterk per dienst verschillend; kernsystemen vaak modern(er), front-office en proceskoppelingen wisselend.
AI-maturiteit	Niveau <b>1–3</b> (Awareness → Organizer). - Pilots (chatbots, samenvattingen, intake), governance in opbouw; beperkte schaal.
Beschikbaarheid van IT-team	5–80 FTE lokaal; >100 FTE regionaal/federaal. Rollen: CIO/ICT-manager, functioneel beheerders, DPO, CISO, architecten; extern via raamcontracten/VAR.
Strategische prioriteiten	- Betere dienstverlening & kortere doorlooptijd - Transparantie & uitlegbaarheid - Inclusie & toegankelijkheid - Data-bescherming & continuïteit - Kostenefficiëntie - EU/GDPR/EU AI Act conformiteit - Digitale inclusie & AI-geletterdheid.
Innovatiecultuur	Voorzichtig, regel- en audit-gedreven; experimenteren kan, maar met duidelijke kaders, DPIA's en politieke/ambtelijke afstemming; change-management cruciaal.
AI-ambitie	- Front-office: <b>virtuele loketassistent</b> , afspraakbeheer, kennis - Q&A - Mid-office: <b>documentverwerking</b> , dossierclassificatie, routing - Back-office: <b>rapport-samenvattingen</b> , vergadersamenvattingen, HR/financeself-service - <b>Responsible AI</b> & explainability by design.
Visie op digitalisering	“ <b>Digitaal tenzij</b> ”, multikanaal, mens-in-de-lus. Open standaarden, API-first. Veiligheid, privacy, archivering en openbaarheid van bestuur zijn randvoorwaarde.
Interne sponsors / champions	Algemeen Directeur/Gemeentesecretaris, ICT-manager, diensthoofden (Burgerzaken, Omgeving, HR, Financiën), Communicatie, DPO, CISO; Schepen/minister als politiek sponsor.
IT-ecosysteem	Microsoft 365/Teams/SharePoint, Azure; zaakssystemen & DMS (bv. Cipal Schaubroeck, Cevi, Remmicom, Green Valley, eGov-platformen); eID/itsme, eBox, MAGDA/OSLO-standaarden; BI (Power BI).
Automatisatietools aanwezig	Power Automate, n8n, ERP/zaak-workflows, ServiceDesk/ITSM (Topdesk/ServiceNow), RPA beperkt; formuliertools (eFormulieren) met koppelingen.
AI-tools aanwezig	- Copilot (pilot/gradueel), - ChatGPT (gecontroleerd), - transcriptie/samenvatting in Teams, - niche-AI in DMS/zaak; - soms Azure OpenAI sandbox via raamcontract.
Mate van manuele handelingen	<b>Middelmatig tot hoog:</b> - veel e-mail, - dubbele invoer tussen zaakstelsysteem, DMS en Excel; - intake en triage vaak handmatig; - veel knip-en-plak.
Attitude t.o.v. technologie	Pragmatisch, voorzichtig; - <b>veiligheid/compliance boven snelheid</b> . Bewijs van nut nodig (pilots → meetbare impact). Inclusie en toegankelijkheid meewegen.
Koopsignalen	Nieuwe <b>digitale strategie</b> of bestuursakkoord, modernisering loket/website, <b>zaakstelsysteem-migratie</b> , toegenomen loketdruk/telefonie, <b>AI-policy/DPIA</b> -traject, <b>subsidiemogelijkheden</b> (VLAIO/EFRO), veranderde wetgeving of auditbevindingen.

<b>Pijnpunten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veel telefonische/emails met <b>vragen die al online beantwoord worden</b></li> <li>- <b>Afspraakbeheer</b> &amp; loketplanning manueel</li> <li>- <b>Dossierintake</b> en triage traag</li> <li>- <b>Documentverwerking</b> (PDF/scan) tijdrovend</li> <li>- <b>Kennis versnipperd</b> over website/intranet/DMS</li> <li>- Lange <b>doorlooptijden</b> en onduidelijke status</li> <li>- <b>Compliance-last</b> (DPIA, archivering, openbaarheid)</li> <li>- Gebrek aan <b>AI-beleid</b> en opleiding</li> <li>- <b>Datakwaliteit</b> &amp; dubbele registraties</li> <li>- <b>Vergadersamenvattingen</b>/actieopvolging ontbreken.</li> </ul>
<b>Waar kan je ze vinden?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VVSG,</li> <li>- V-ICT-OR,</li> <li>- Digitaal Vlaanderen/TDDV,</li> <li>- Agentschappen (b.v. ABB),</li> <li>- provinciale netwerken,</li> <li>- VVSG-leerkringen,</li> <li>- VOKA/Agoria-publieke sessies,</li> <li>- Cevi/Cipal gebruikersdagen,</li> <li>- overheidsbeurzen,</li> <li>- aanbestedingsplatformen.</li> </ul>
<b>ICP interesses?</b>	Concreet <b>AI-loket</b> (Q&A, formulieren), <b>afspraak-/capaciteitsplanning</b> , <b>document-AI</b> (OCR/NLP), <b>zaak-triage</b> & routing, <b>Copilot-adoptie</b> (schrijven/samenvatten), <b>AI-policy &amp; governance</b> , <b>EU AI Act/GDPR-conformiteit</b> , <b>rapport-copilots</b> , <b>digitale inclusie</b> .
<b>AI-potentieelscore</b>	<b>65-85 / 100</b> (grote winsten in front- en mid-office; succes afhankelijk van governance en integraties met zaaksystemen).
<b>Leeftijd ICP</b>	Altijd actief; cyclisch bestuur (legislatuur 6 jaar); continuïteit met ambtelijke top (AD) is sleutelfactor.
<b>Specifieke Zaken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EU AI Act/GDPR/DPIA verplicht; mens-in-de-lus</li> <li>- Archiefwet/openbaarheid: logging, versiebeheer, bewaartermijnen</li> <li>- Toegankelijkheid (WCAG) &amp; meertaligheid</li> <li>- Aanbesteden/raamcontracten (gunningscriteria, TCO)</li> <li>- Vendor-lock-in vermijden, open standaarden/OSLO</li> <li>- Bewijs van uitleg-baarheid en bias-controles</li> <li>- Digitale inclusie: offline &amp; assisted digital blijven mogelijk</li> <li>- Korte sprints met duidelijke KPI's (wachtijd, doorlooptijd, first-contact-resolution)</li> <li>- Adoptie &amp; opleiding (AI-geletterdheid)</li> <li>- Datakoppelingen met MAGDA/eBox/itsme, DMS/zaak, website/intranet.</li> <li>- Veel Excel met macros (cruciaal)</li> <li>- Copy and Paste van ChatGPT/Copilot</li> <li>- Veel via email</li> <li>- Veel dubbele input</li> <li>- Processen niet geïntegreerd</li> </ul>

	<b>PijnPunten</b>	<b>Oplossingen</b>
<b>Informatie Vinden / Loketassistent (intranet &amp; website)</b>	Burgers/medewerkers vinden info niet; veel herhaalde telefoons/emails; inconsistent antwoord. Tijdsverlies, frustratie en overbelasting van interne teams. - veel telefonische/mail vragen, waarvan het antwoord op de website staat. - veel verloren, manueel, repetitief zelfde vragen beantwoorden. - dienstverlening beperkt tot werkuren	AI-chatbot of virtuele assistent die via natuurlijke taal snel de juiste pagina, beleidsinfo of document terugvindt en toont. Integreert met website of intranet, leert uit eerdere vragen en geeft consistente antwoorden 24/7. GenAI-Q&A + RAG op website/intranet/DMS met bronverwijzing; 24/7; meertalig; privacyfilters; escalatie naar mens.
<b>Repetitieve Administratie</b>	Veel repetitief administratief werk (bv. facturen manueel inboeken, data overtypen, dubbele invoer in systemen, herinneringen sturen, ...) → fouten + tijdverlies.	End-to-end automatisatie: workflow tools met de juiste connectoren zoals n8n of Power Automate + OCR & AI die informatie analyseert en de juiste actie doet en informatie doorstuurt
<b>Inefficiënt gebruik van AI Tools</b>	Beleidsnota's, verslagen, adviezen en persberichten worden handmatig geschreven. Hoge werkdruk en inconsistentie in stijl. AI-tools zoals Microsoft Copilot, ChatGPT, Canva Magic Write of Grammarly zijn al beschikbaar binnen de organisatie, maar: - gebruik is fragmentarisch en individueel, niet structureel; - medewerkers weten niet goed waarvoor of hoe ze de tools optimaal gebruiken; - prompts zijn slecht geformuleerd of inconsistent; - weinig meetbare productiviteitswinst; - sommige medewerkers gebruiken gratis versies buiten het bedrijfsdomein → risico op datalekken; - er is weinig AI & Automatiseringsbeleid, geen training, geen opvolging. Impact: Onvoldoende ROI op betaalde licenties. Tijdswinst en kwaliteitsverbetering blijven uit.	AI-adoptieprogramma en governance: AI Adopsie en Governance-aanpak (3 stappen): - AI-QuickScan & baseline-meting - AI-adoptie & opleidingsprogramma - Governance & beleid "AI Champions" & AI Communities Microsoft Copilot, ChatGPT Enterprise, Power Automate, AI Literacy trainingen, Notion prompt library.
<b>Data &amp; AI Compliance</b>	Lokale en niet-lokale overheden leggen nadruk op veiligheid en compliancy over snelheid. Reputatierisico bij fout of ongepast gebruik (compliance, dataprivacy).	- Opleiding AI EU Act, Data Act, GDPR - AI Policy
<b>Interne Kennisbank &amp; Training Copilot</b>	Kennis zit verspreid in mappen en e-mails. Nieuwe medewerkers vinden moeilijk terug wat ze nodig hebben.	GenAI-kennisagent die automatisch Q&A's en samenvattingen bouwt uit beleidsnota's, handleidingen en verslagen. Integreert met intranet of Teams; bevat AI-literacy-module.
<b>Slim Afspraakbeheer &amp; Loketcapaciteit</b>	Afspraakbeheer is manueel; loketten kampen met wachtrijen, dubbele boekingen en inefficiënte inzet van medewerkers.	AI-planner die agenda's analyseert, piekmomenten voorspelt en automatisch slots of herplanningen voorstelt. Kan no-shows voorspellen en reminders sturen.
<b>Dossierintake &amp; Triage-Agent</b>	Binnenkomende mails, formulieren en klachten worden handmatig gelezen, gecodeerd en toegewezen. - vaak ontbreekt informatie of is het niet duidelijk - automatisch opvolging van termijnen. - Vertragingen en fouten leiden tot frustratie.	NLP-classificatie en routingagent die dossiers automatisch herkent, prioriteert en naar juiste dienst stuurt. Integreert met zaakstelsel (bv. Cipal, Cevi, Green Valley).

<b>Document-AI &amp; Archivering</b>	Medewerkers moeten info uit pdf's of scans overtypen in zaaksysteem; openbaarheid en archiefbeheer vragen manuele selectie.	Document-AI met OCR + NLP: leest, structureert en classificeert documenten, detecteert persoonsgegevens, pseudonimiseert automatisch en koppelt aan DMS of archief.
<b>Vergader- &amp; Besluitcopilot</b>	Notulen en actiepunten worden niet of te laat verwerkt. Besluiten raken verspreid over meerdere documenten.	Archivering van opname - AI-transcriptie + besluitextractie - genereert automatisch notulen, actiepunten met verantwoordelijke en - exporteert naar SharePoint of Planner.
<b>HR Self-Service &amp; Medewerkersvragen</b>	HR ontvangt veel herhaalde vragen (verlof, fietsplan, verloning). Processen zijn manueel en niet geïntegreerd.	HR Copilot die beleid uitlegt in natuurlijke taal. Chat via intranet/Teams, koppelt aan HRIS, maakt attesten of verlofaanvragen automatisch aan.
<b>Beleidsanalyse &amp; Rapportering</b>	Beleidsmedewerkers moeten lange documenten lezen, samenvatten en rapporteren. Beleidsdata is verspreid over Excel en BI-systemen.	Reporting Copilot + Policy Analyzer: haalt data op uit Power BI, DMS en zaaksysteem, vat beleidsinformatie samen, vergelijkt teksten (decreten, nota's), detecteert verschillen en trends.
<b>Burgerfeedback &amp; Sentimentanalyse</b>	Publieke feedback via enquêtes of sociale media wordt niet systematisch geanalyseerd; inzichten gaan verloren.	AI-sentimentanalyse groepeer feedbackthema's (veiligheid, mobiliteit, dienstverlening) en maakt samenvattingen per domein. Trends en urgenties worden visueel weergegeven.
<b>Automatische Communicatie &amp; Nieuwsbrieven</b>	Nieuwsbrieven, sociale media en updates worden handmatig gemaakt; inconsistentie en tijdsdruk bij communicatie.	GenAI-communicatiecopilot: schrijft artikels op basis van beleidsbeslissingen of raadsnotulen, bewaakt tone-of-voice en publiceert automatisch via CMS of nieuwsbriefplatform.
<b>AI-Governance &amp; Compliancebeheer</b>	Onzekerheid over verantwoord gebruik van AI (Copilot, ChatGPT). Gebrek aan beleid, toezicht en juridische houvast.	AI-policy & governancekader: AI-register, DPIA-template en modelintake. AI-assistent begeleidt bij risicoanalyse, classificatie (AI Act) en nalevingscontrole.