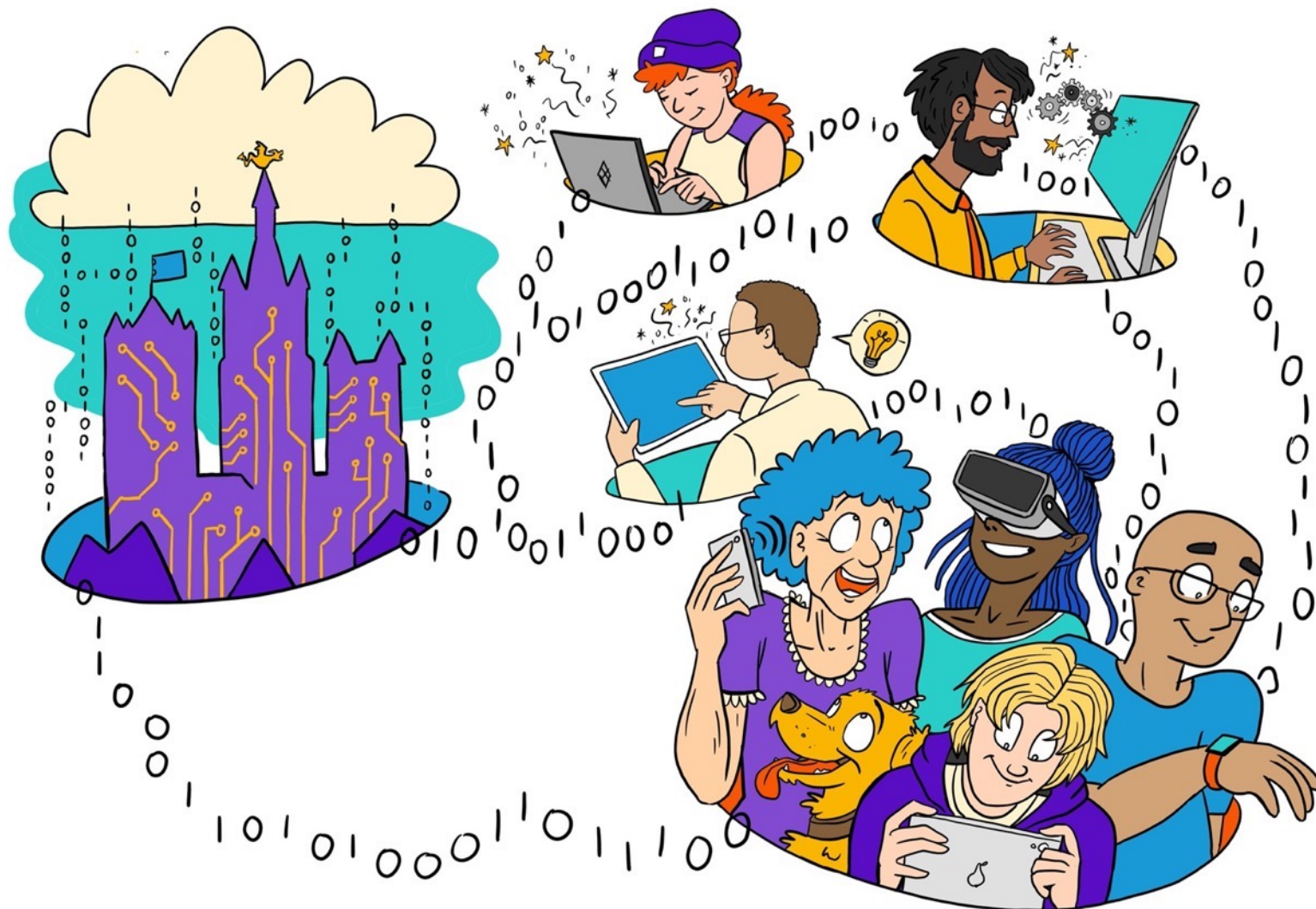


gent:



Mogelijk gemaakt dankzij subsidiëring door [Gemeente zonder Gemeentehuis](#)



gent:



District

Digitaal gedreven door Gent

Open Services

Toegankelijke dienstverlening

Mogelijk gemaakt dankzij subsidiëring door [Gemeente zonder Gemeentehuis](#)

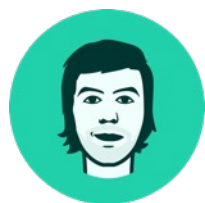


Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU



Toegankelijke dienstverlening met Open Services

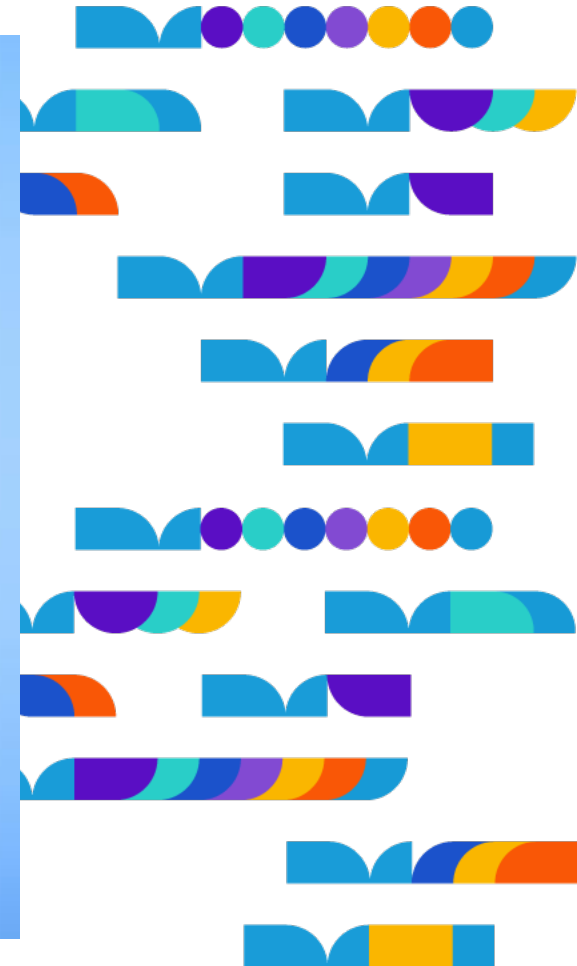
Gemeente zonder Gemeentehuis



Tim Van Achte – Digitale Innovatie Lead



Digitale innovatie





DIENSTEN

DICHTBIJ &

DIGITAAL

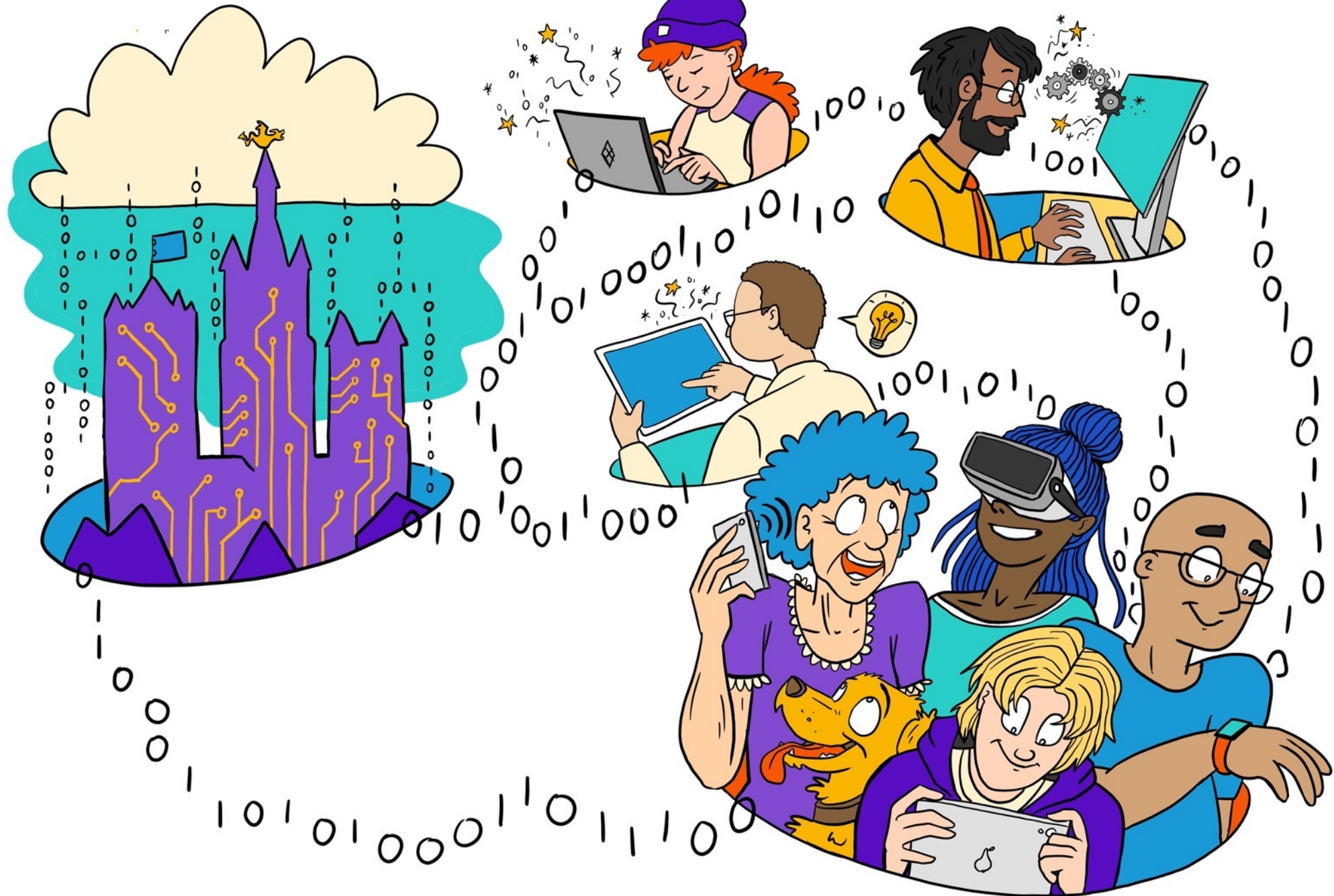
#gemeentezondergemeentehuis



- Goed idee zoekt subsidie
- Aanvragen schrijven
- Partners bijeenbrengen

- Experiment en onderzoek
- Innovatiemethodes
- Innovatie-events





“Lokale API-economie” in de slimme stad



USE APIs

We overwegen het gebruik van open services en het ter beschikking stellen van open services aan partners

We voegen diensten van partners toe in onze eigen dienstverleningsprocessen

FEEDBACK

We evolueren naar een open netwerkmodel en stimuleren vooruitgang in onze ecosystemen

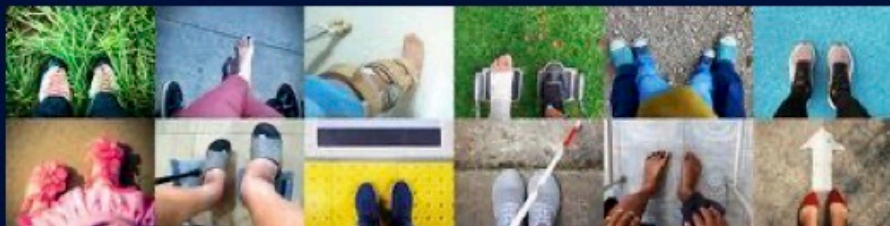
Zo kan elke derde partij:

- Zelf **alternatieve interface** (visueel, of niet) ontwikkelen waar burgers toegang tot dezelfde dienst krijgen
- Dienst **integreren** in eigen apps, webpagina's, of andere kanalen
- Dienst aan andere processen **linken**
- Dienst **combineren** met andere nuttige dienstverlening (bvb. integreren in een zgn. *Super-app*)



- Dienst **toegankelijker** of **gebruiksvriendelijker** maken, met bvb. gespecialiseerde soft- of hardware
- **Gebruikerservaring** voor de burger verbeteren. Verschillende overheidsinstanties kunnen nu aspecten van hun dienstverlening met elkaar combineren.





gent:

Demo QR Kiosk-modus: het Digitale Innovatie team

Onze website

Recentste nieuwsbrief (#72)

Onze nieuwsbrief

Onze toekomst 'spottings'

Volg ons op Instagram

Volg ons op Facebook

Volg ons op Twitter

In samenwerking met District09 

[Gebruiksvoorwaarden](#) [Privacy](#) [Responsible disclosure](#) [Toegankelijkheidsverklaring](#)



Vlaamse gebarentaal



Ingesproken audio



Plan alternatieve route

<https://lichtfestival.stad.gent/toegankelijkheid>



Bart Vermandere
@bartvermandere

Om de weg naar de bijkomende informatie sneller te vinden, zijn er deze #QR-codes. Tijdens dit #Lichtfestival zetten we ook meer in op #beleving voor bezoekers met een beperking. Zo zijn alle kunstwerken voorzien van een filmpje in #VGT of ingesproken audio of via kortere #route

Translate Tweet

“ Het technologisch meest vernieuwende en toekomstgerichte project zien we in het dossier dat Gent indiende. [...] Het open netwerkmodel heeft een groot toekomstpotentieel en is in die zin een waardevolle volgende stap in de digitale transformatie binnen Vlaamse overheden.

Agentschap Binnenlands Bestuur (Vlaamse overheid) , Gemeente zonder Gemeentehuis





Digitale transformatie

Innovatieve concepten

Voor lokale besturen met een mooi idee die deskundige begeleiding wensen, bijvoorbeeld bij het ontwerp van een ICT-veranderingstraject, de uitwerking van een proof of concept, prototype of experiment, of een behoefteanalyse. Of voor lokale besturen die standaarden willen definiëren waarop toekomstige ontwikkelingen kunnen steunen.



PITCH Toegankelijke dienstverlening met 'Open Services'

Voor 1/ Inwoners, bezoekers, toeristen en studenten met een beperking
2/ Derden (vb. appbouwers) die stadsdienstverlening digitaal willen aanroepen

biedt deze nieuwe **aanpak**

informatie op maat over omleidingen en storingen van bus en tram, en niet-bediende haltes
door dienstverlening innovatief te ontwikkelen in 'Open service' vorm, volgens de *API First*
en *Open By Design* principes


in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

Niet 'gesloten', maar open en gebruiksklaar voor externe digitale integratie van diensten. Zo
maken we gedigitaliseerde ketens van dienstverlening, automatisatie, gepersonaliseerdere
ervaring, enz. mogelijk. Voor Vlaamse lokale besturen is dit nog onontgonnen terrein.

Verloop project

Sept '22

Juni '23

Gebruikersonderzoek: blinden en slechtzienden 		Ontwikkeling: blinden en slechtzienden	Conceptverkenning: "Open Services" burgers, ondernemers, studenten, toeristen
Uitdagingen op openbaar terrein	User interface (Stad Gent website)	Brainstorms stadsdiensten	
Uitdagingen openbaar vervoer	UX (gebruikerservaring) tests, op locatie	Beoordeling opportuniteiten	
Digitale hulpmiddelen	Koppelingen en notificaties		
Digitale vaardigheden	Open API's		





Digitale ondersteuning voor mensen met een visuele beperking

Blauwdruk 1

Bart Vermandere – Toegankelijkheidsambtenaar Stad Gent

gent:

toegankelijkheid

is meer dan de Vlaamse verordening

GzG 29.06.2023



gent:

Werken aan
een toegankelijk Gent,
nog voor de eerste stap

Charter Toegankelijkheid

3 december 2019

1. We ontwerpen producten, gebouwen en publieke ruimte voor iedereen (universal design).
2. We doen dit van bij de start of zo vroeg mogelijk in het proces om kwaliteit te garanderen.
3. We sporen zwakke schakels op in de keten van toegankelijkheid.
4. We doen dit in co-creatie tussen ervaringsdeskundigen, adviesraden, partners van Groep Gent en Inter.
5. We zetten dit charter om in een actieplan dat we om de 2 jaar evalueren.

Schep en van Golljke Kansen,
Welzijn, Participatie, Buurtwerk
en Openbaar Groen

College van burgemeester
en schep en

Algemeen directeur
& managementteam

Agentschap Toegankelijk
Viaanderen Inter

Stedelijke Adviesraad voor
Personen met een Handicap

Stedelijke
Seniorenraad

sgent

gent:

beleidsmatig

universal design

handicap

uitvoerend



gent:



eisen

@bartvermandere



essentie

gent:

je welkom voelen



gent:



gent:



A man with a beard and glasses, wearing a plaid shirt, looking frustrated with his hand on his head. The background is a solid red color.

gent:

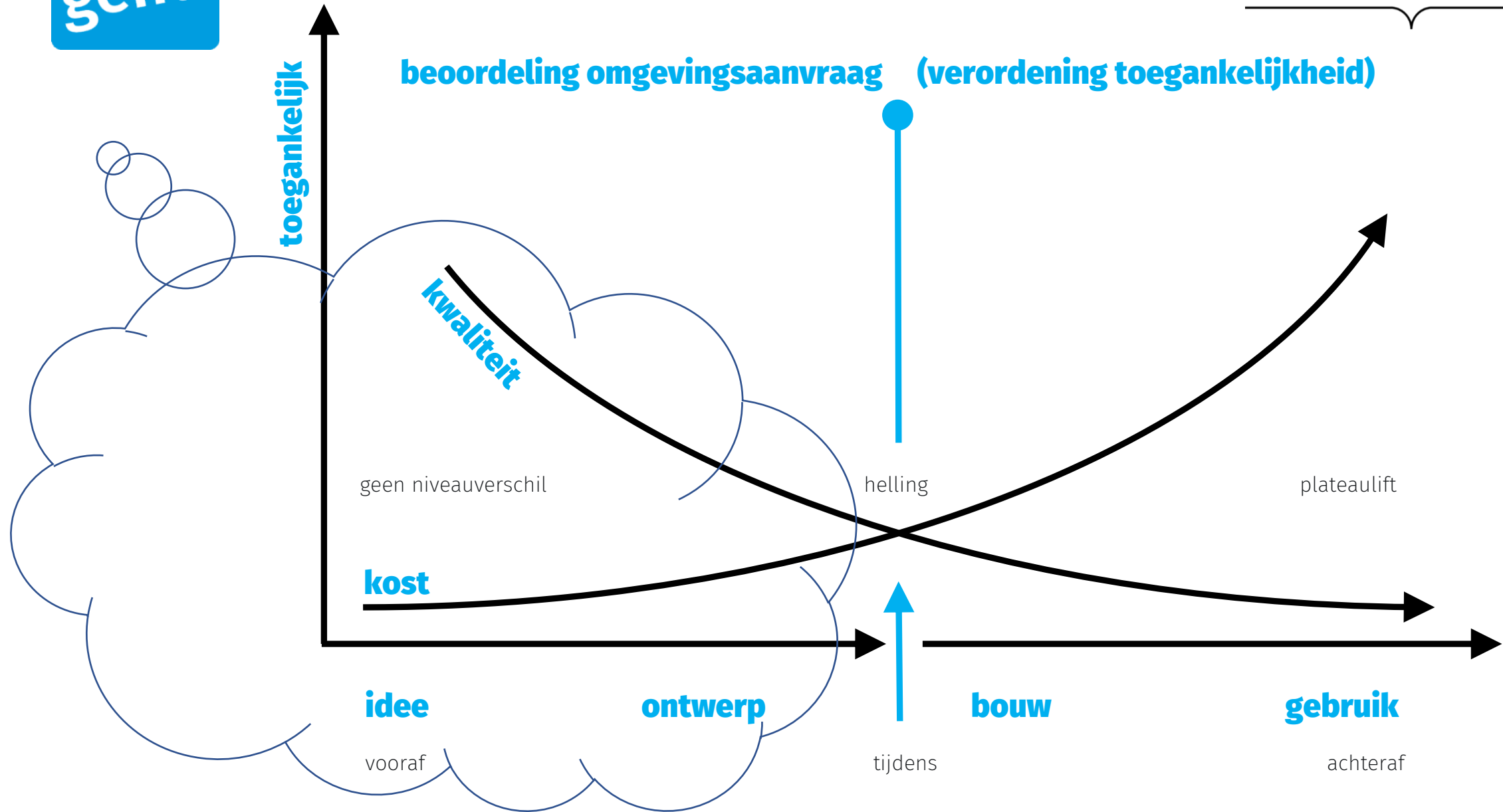
What is "universal design?"

It's design that's usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.

People often think it's just for individuals with disabilities. That's a misconception.



Werken aan een toegankelijk
Gent, nog voor de eerste stap



gent:

SBM
GENT
m m



OPEN OPROEP 003603

An aerial view of a city, likely Gent, Belgium, during sunset. The scene is dominated by a canal that winds through the city, reflecting the warm, golden light of the setting sun. The buildings are densely packed, with various rooflines and architectural styles. In the foreground, a man with a beard and mustache, wearing a dark blue jacket, is gesturing with his hands as if speaking or presenting. The overall atmosphere is serene and picturesque.

Werken aan een toegankelijk Gent,
nog voor de eerste stap.

<https://youtu.be/hyXm-e9mafww>

gent:

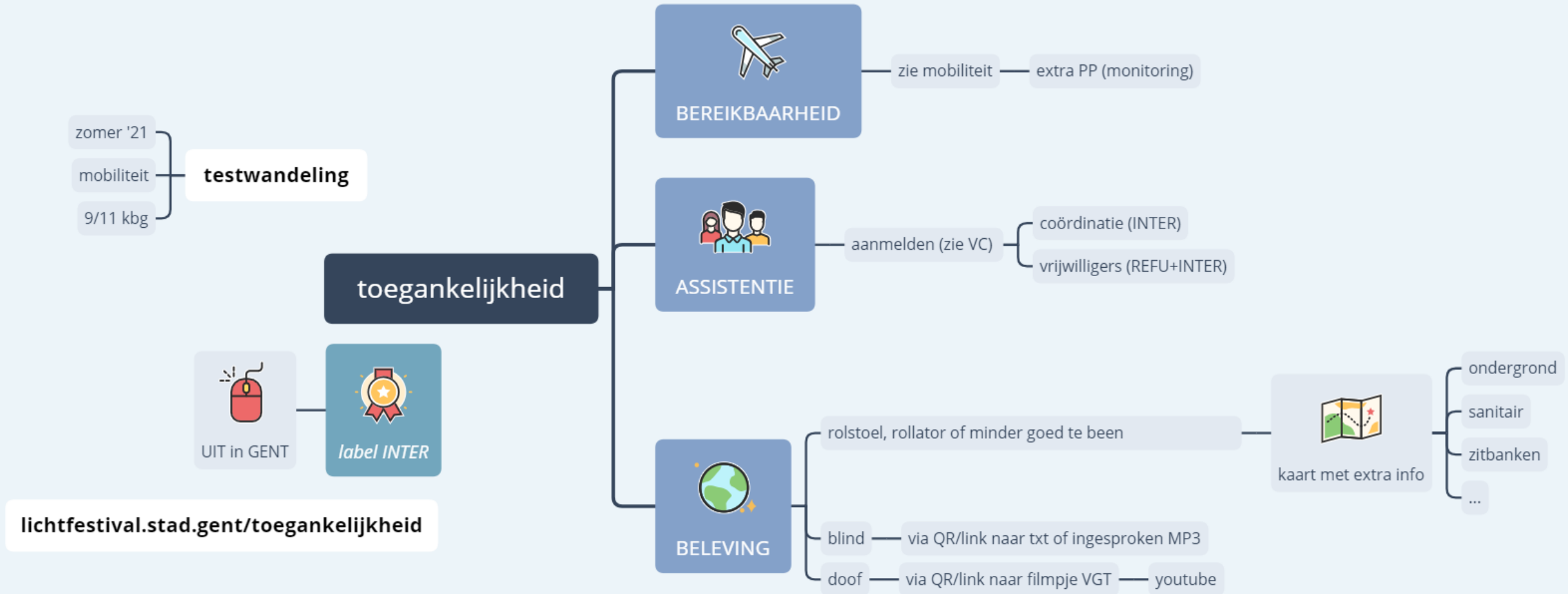
publiq



Lichtfestival Gent nov 2021



voorbereiding





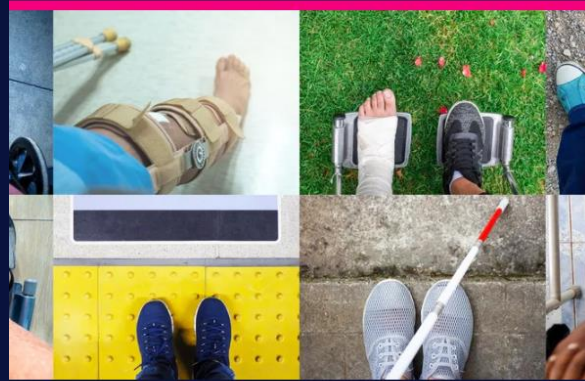
communicatie



LICHTFESTIVAL
GENT 2021

MENU

Home > Praktisch > Toegankelijkheid



Toegankelijkheid

Stad Gent wil ook deze editie zo toegankelijk mogelijk maken voor iedereen.

Kom je met de rolstoel, rollator of ben je minder goed te been?

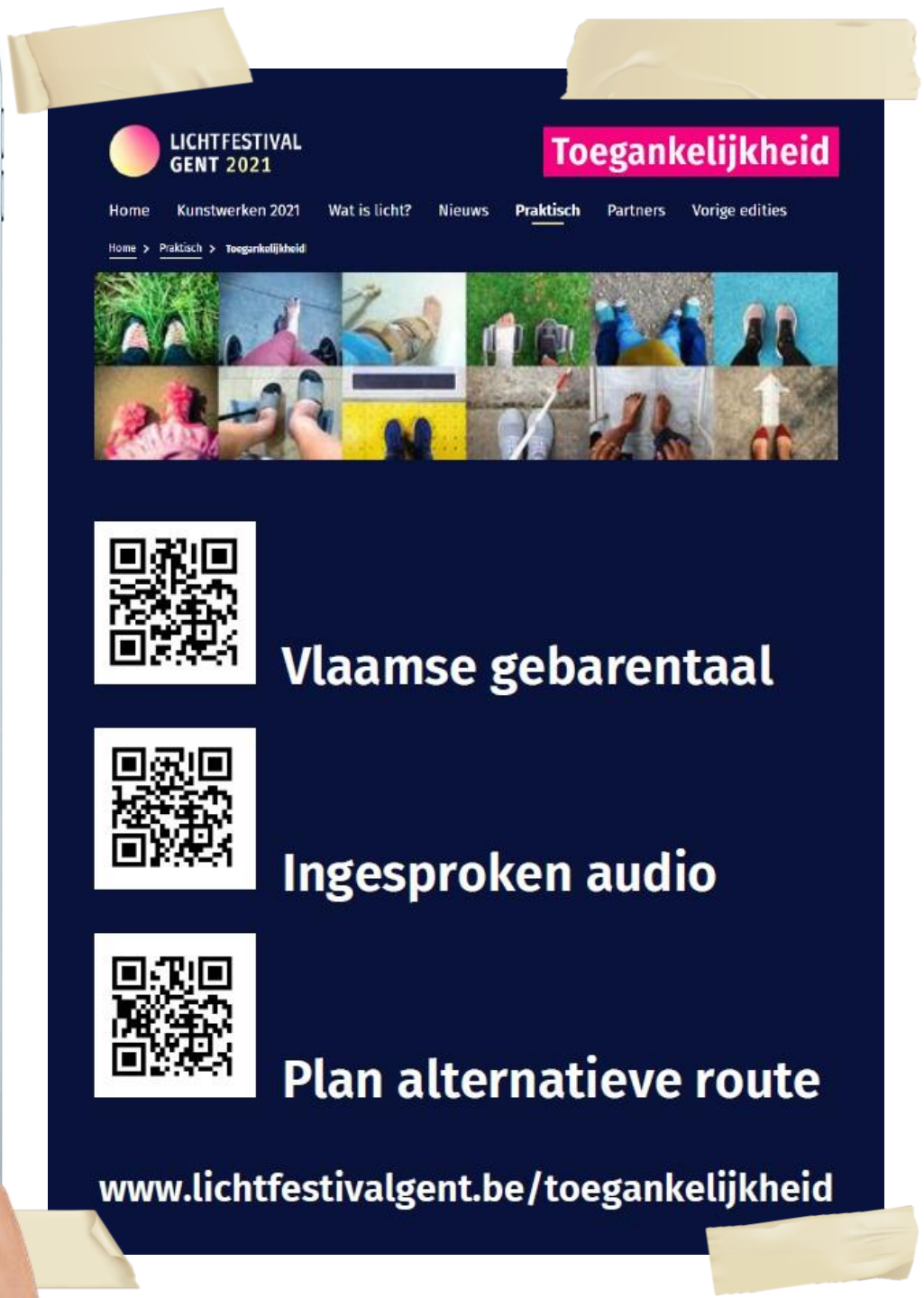
Het parcours loopt door het historische centrum en is 7,2 km lang. Dat is een behoorlijk lange wandeling met

Ben je blind?

Voor elk kunstwerk is de info ingesproken beschikbaar via onderstaande link.

Ben je doof?

Voor elk kunstwerk is een Vlaamse Gebarentaal beschikbaar z... alva...
inleiding.



LICHTFESTIVAL
GENT 2021

Toegankelijkheid

Home Kunstwerken 2021 Wat is licht? Nieuws Praktisch Partners Vorige edities

Home > Praktisch > Toegankelijkheid



Vlaamse gebarentaal



Ingesproken audio



Plan alternatieve route

www.lichtfestivalgent.be/toegankelijkheid

gent:



Stad Gent

3 december om 00:00 · 🌐

'Niet zo heel lang geleden pikte een volledig ontredderde buschauffeur mij op aan een halte richting Oostakker. Het was de eerste keer dat ze die route moest doen en ze was de weg kwijt. Toen ik haar, met mijn blindenstok in mijn handen, geruststelde en zei dat ik haar de weg wel zou wijzen, zette ze uiteraard grote ogen op. Maar op het gevoel en ervaring loodste ik haar doorheen elke bocht, over ieder kruispunt en langs alle haltes, tot we bij mijn eindpunt kwamen. Ze lachte... Meer weergeven



Herman

👍❤️ 1,8 d.

140 opmerkingen 151 keer gedeeld

👍 Vind ik leuk

💬 Opmerking plaatsen

➦ Delen



[Home](#) > [Over Gent & stadsbestuur](#) > [Stadsmagazine](#)



Benieuwd naar wat er allemaal in Gent gebeurt?

[Lees het Stadsmagazine van juni. →](#)

PDF (2.27 mb)

Beluister het Stadsmagazine

Voor Gentenaars met een leesbeperking publiceert de Stad Gent 'Stadsinfo Gent' samen met Blindenzorg Licht en Liefde vzw op een Daisy-CD-ROM.

De Daisy-CD-ROM (Daisy is de Engelse afkorting van Digital Accesible Information System) verschijnt vanaf september 2023 nog 6 keer per jaar en wordt aan het begin van een nieuwe maand verstuurd naar geabonneerden.

De cd-rom bevat de ingelezen teksten van het papieren Stadsmagazine, aangevuld met relevante informatie voor blinde en slechthorende burgers.



Heb je zelf een Daisy-speler thuis?

[Download de meest recente versie van 'Stadsinfo Gent' →](#)

gent:





W3C[®] Web Accessibility
Initiative WAI

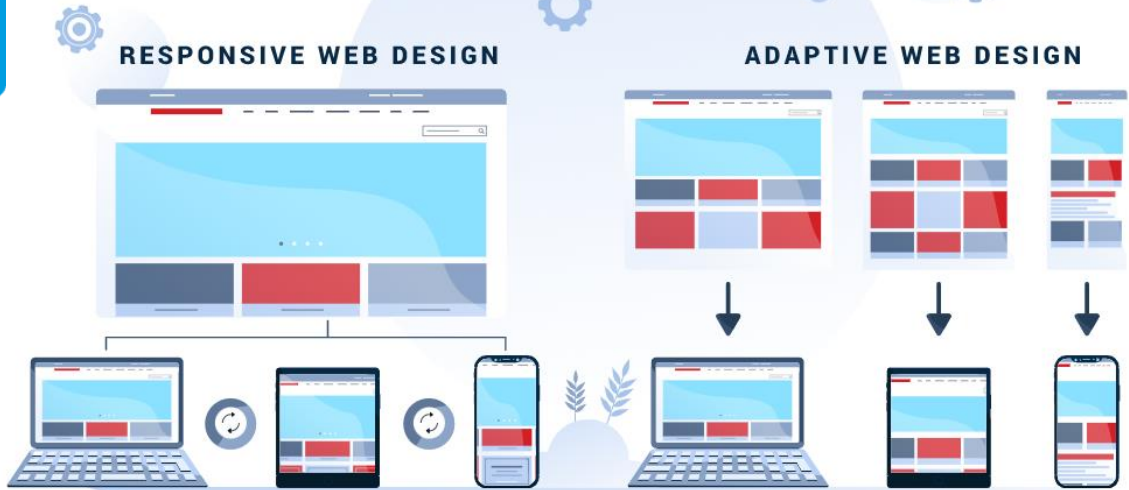
WCAG 3

W3C Accessibility
Guidelines 3



gent:

<https://pixelplex.io/blog/how-do-blind-people-use-the-internet/>



gent:



vragen?



gent:

DANKZIJ BART ...

is iedereen mee



wie Bart Vermandere, toegankelijkheidsambtenaar waar Oude Dokken

...d voor iedereen toegankelijk is een werk van lange adem. ...als het gaat over de middelstraten en gebouwen", zegt Vermandere. Bart geeft samen met ervaringsdeskundigen advies over openbare ruimte en toegankelijkheid. "Voor mensen met een beperking is het vaak moeilijker te navigeren in de stad. Het is belangrijk om oplossingen die werken, te vinden. Profiteren ook anderen van de stad? Denk maar aan ouderen die moeite hebben met de trap. Of mensen met een rolstoel die niet kunnen komen aan de Oude Markt. Via het stadsbedrijf sogent zijn we nu meer betrokken bij het organiseren van evenementen als de Lichtfestival. Onze adviezen worden gevolgd. Het magazine is nog zo'n voorbeeld: het toont hoe het er in gesproken vorm kan zijn. Maar er is nog veel te doen. We willen nog meer gebruikmaken van ervaringsdeskundigen met een fysieke, visuele of andere beperking. Mag ik een voorbeeld geven? Ik zoek mensen voor mijn klankbordgroep."

...meehelpen? Contacteer de toegankelijkheidsambtenaar op toegankelijkheid@stad.gent - 09 267 03 00 of www.stad.gent/toegankelijkheid



DANKZIJ

Steven

In een nieuwe brochure toont toeristisch Gent zich van z'n meest toegankelijke kant voor Gentenaars en bezoekers met een beperking. Steven nam de proef op de som en testte de locaties en de wandelroute mee uit.

wie Steven Pauwels, projectcoördinator toegankelijkheid waar Groentenmarkt



"Ik ben ervaringsdeskundige, zoals je ziet. Elke dag geef ik advies over hoe we de stad toegankelijker kunnen maken. Makkelijk is dat niet, zeker niet in een historische stad als Gent. De vele kasseien zijn voor een rolstoel de hel. Toch ben ik ervan overtuigd dat je een mooie middenweg kunt vinden tussen ergoed en comfort. De Korenmarkt is daar een goed voorbeeld van. Die is relatief vlak, met relieflijnen voor blinden, zonder in te boeten aan historisch gevoel. Je ervaart het zelf als je de wandelroute volgt die bij de brochure hoort. Die leidt Gentenaars en bezoekers met een beperking veilig door de binnenstad. Iedereen moet de kans krijgen om zonder zorgen onze stad te bezoeken. Wat voor de meest kwetsbaren toegankelijk is, komt uiteindelijk alle inwoners en toeristen ten goede."

De nieuwe brochure *Gent, toegankelijk voor iedereen* biedt naast de wandelroute, een overzicht van toegankelijke bezienswaardigheden, cafés, restaurants, musea en openbare toiletten langs de route. Haal je exemplaar in het Infokantoor van Visit Gent (Saint-Veerleplein 5) of download het via de website. www.visitgent.be - 09 266 56 60 (Visit Gent)



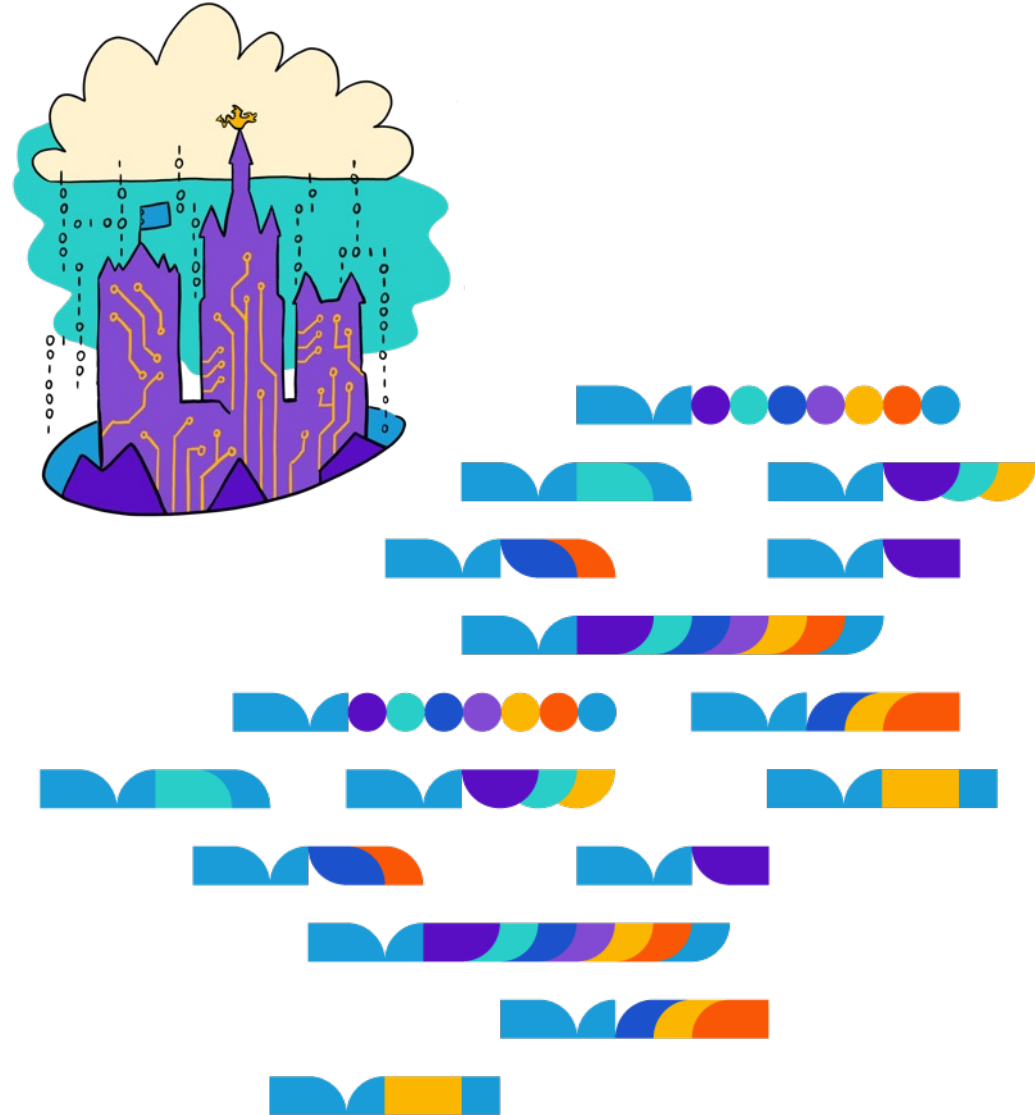
Groentenmarkt



Technische toelichting en geleerde lessen

Blauwdruk 1 'hinderberichtjes'

Thimo Thoeye – Koen Mestdag – Tim Van Achte





Blauwdruk 1

1. Achtergrond (Thimo Thoeye)
2. Onder de motorkap (Koen Mestdag)
3. Lessons learned (Tim Van Achte)





De missie van de Digitale Agenda voor Gent is

“*Spontaan Digitaal*”

We willen dat iedereen spontaan voor de digitale weg kiest. En dan bedoelen we ook écht iedereen: jong, oud, Gentenaars, toeristen, bedrijven, verenigingen, noem maar op. En niet te vergeten: de medewerkers van Groep Gent zelf natuurlijk.





Achtergrond

De digitale agenda voor Gent steunt op 4 pijlers:

1. Drempelloze dienstverlening
1. ICT als slimme schakel
2. Data als fundament
3. Samen durven we innoveren





Drempelloze dienstverlening

Niet voor iedereen is het eenvoudig om gebruik te maken van de digitale tools die de Stad aanbiedt, in het bijzonder wanneer die tools niet ontwikkeld zijn voor jouw doelgroep.

Blinden en slechtzienden zijn hier een typevoorbeeld van.





ICT Als slimme schakel

Door ICT op een doordachte manier in te zetten kunnen we allerhande schaalvoordelen en besparingen realiseren. Het gebruik van interne “services” is daar een goed voorbeeld van. Een service moeten we maar 1 keer ontwikkelen en onderhouden, terwijl we anders telkens opnieuw een integratie met verschillende pakketten moeten realiseren.





Data als fundament

Stad Gent is al meer dan 10 jaar sterk georganiseerd op het gebruik van data. De Stad heeft een open data portaal, data.stad.gent, maar ook intern ligt er een grote nadruk op degelijk gegevensbeheer.

Data is de lijm tussen alle verschillende applicaties, en wordt ook meer en meer ingezet om allerhande stedelijke beslissingen te onderbouwen





Samen durven we innoveren

Innovatieve ICT oplossingen willen en kunnen we niet alleen ontwikkelen. District09 is geen ontwikkelaar, maar een incubator / facilitator.

Voor ons is het niet enkel belangrijk dat de Stad over goede ICT oplossingen beschikt om haar beleid goed te kunnen voeren, maar ook dat de lokale ICT sector, door in interactie te gaan met de Stad en met elkaar, verder kan boomen.





Samen durven we innoveren

Een eerste stap die het makkelijker maakt voor geïnteresseerde partijen om op digitaal vlak samen te werken met de Stad, is het publiceren van **open data**. Gent probeert dit nog steeds op een duurzame en kwalitatieve manier te doen, en onderhoudt ondertussen een van de oudste open data portalen in België.

Daarenboven zijn we niet vies van real-time data, linked data en zetten we tal van projecten op om daar boeiende dingen mee te doen.



Druk op Esc om het volledige scherm te sluiten

DE KROOK

#AppsForGhent

Don't feed the hackers!

More info

www.AppsForGhent.be

genti

dispaliz

DIGITALE CULTUUR

- NIVEAU -4 KANTOREN
Innc, L&inc, Cultuurscans
 - NIVEAU -3 BIBLIOTHEEK
Linnood, Muziek, Kantoren
Kranten en verspreiden
 - NIVEAU -2 BIBLIOTHEEK
Non-Fictie
DIGITAL TALENT PLANT
ADVIEUPLANT De SlaapTOPpunt, Wetenschap
ZAAL Vergieten Straat, De Verandering (digitaal)
 - NIVEAU -1 BIBLIOTHEEK
Fictie, Muziek, Film, Taal, Strip
ZAAL De Laatste, De Testtoestel
DE TRAP VAN STEEN EN WOLVEN
 - NIVEAU 0 BIBLIOTHEEK
Agora, Inname en zelfstudie, Reserveringen
KROOKCAFE
 - NIVEAU -1 KINDERBIBLIOTHEEK
Zelfstudie
INFO en ONTHALP
ZAAL De Blaune Vogel, Van, Nieuw
L&inc, Innc
 - NIVEAU -2 JONGERENBIBLIOTHEEK
Zelfstudie
LABOY
L&inc, Innc
- ① 🖨️ 📶 📱 📺 📺 📺 📺 📺

Digitale cultuur geeft cultuur een nieuwe dimensie

volg ons

www.cultuurconnect.be



Samen durven we innoveren

Open Services zijn een volgend belangrijk onderdeel van deze strategie. Zij laten toe om eenvoudig in te haken op de digitale dienstverlening van de Stad, bijvoorbeeld om zo een eigen applicatie te ontwikkelen.

Dit kunnen applicaties zijn voor de Stad in het kader van een aanbestedingsprocedure, of gewoon in eigen beheer en voor een andere klant. Het is zelf helemaal OK als derden de open services rechtstreeks aanspreken in het kader van een onderzoek of experiment.





Open Services

Met een “open service” bedoelen we gewoon het openstellen van een aantal van onze interne API’s, zodat iedereen daar gebruik van kan maken.

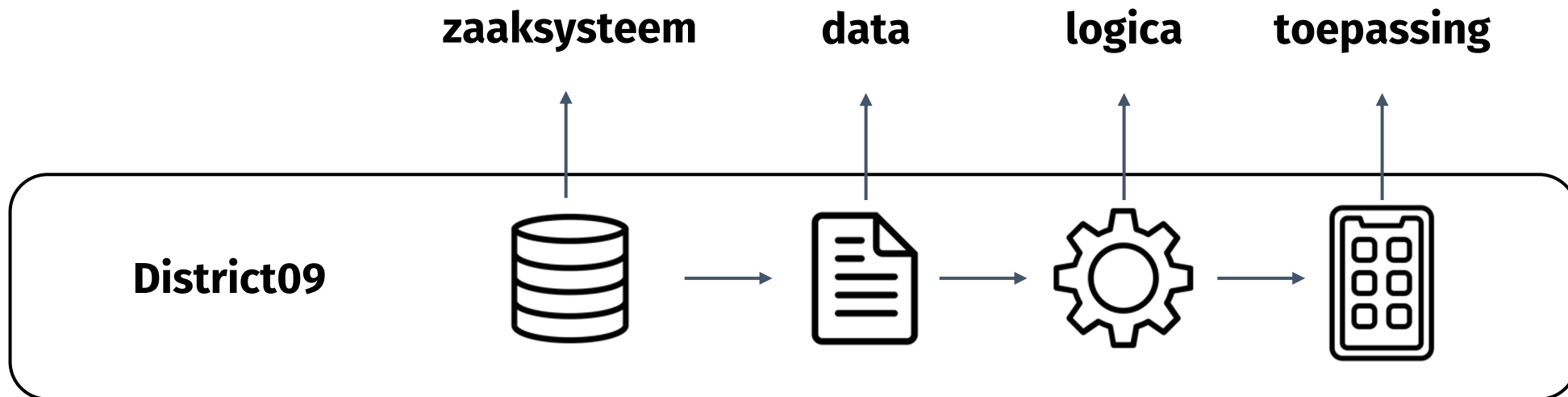




Open Services



Om uit te leggen wat een “API” is, bekijken we een typisch integratieproces bij District09 ziet er als volgt uit:

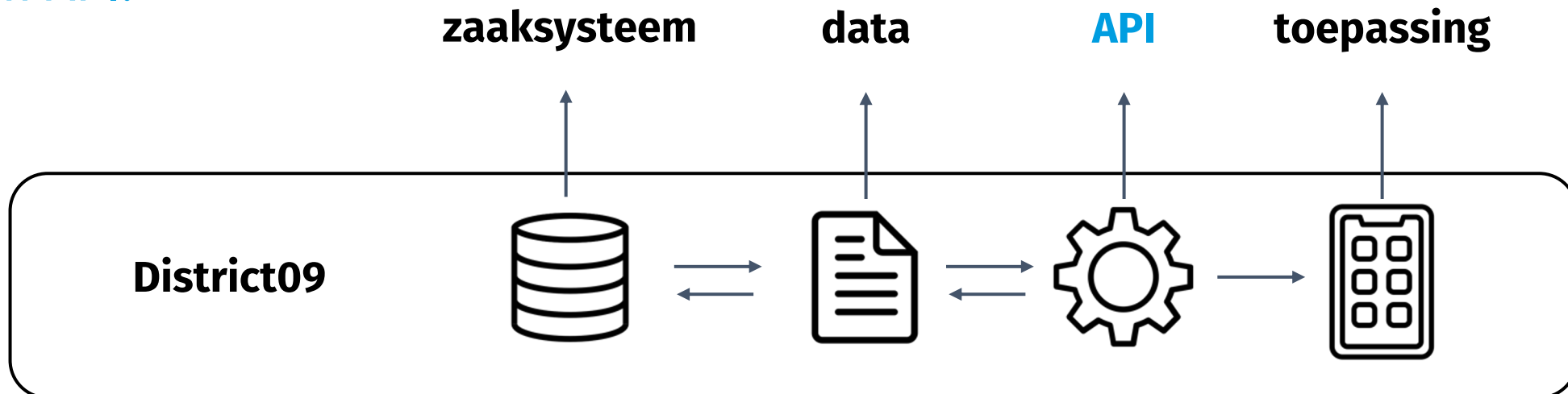




Open Services



De “logica” waar de uiteindelijke toepassing zich op baseert kan uiteraard ook meerdere databronnen raadplegen. Wanneer deze ook toelaat om opdrachten uit te voeren waar de toepassing om vraagt spreken we van een API.





Open Services



Dit zijn slechts enkele services of API's waar onze toepassingen elke dag gebruik van maken:

De Lijn Notifier v1 Service

De Lijn Notifier v1.

[lees meer →](#)

Diko Read v1 Service

DIKO Read API.

[lees meer →](#)

Document Disclosing Status v1 Service

Services for the Digipolis public DSS Statussen.

[lees meer →](#)

Document Disclosing v1 Service

Services for the Digipolis public DSS.

[lees meer →](#)

Document Generation Service V2

Service factory document generation service V2.

[lees meer →](#)

Dossiers v1 Service

Dossiers Service.

[lees meer →](#)

Email Service V2

Service factory email service V2

[lees meer →](#)

Email v3 Service

Service Factory email v3 service.

[lees meer →](#)

Externe Toegang Service

Externe Toegang - SelfService

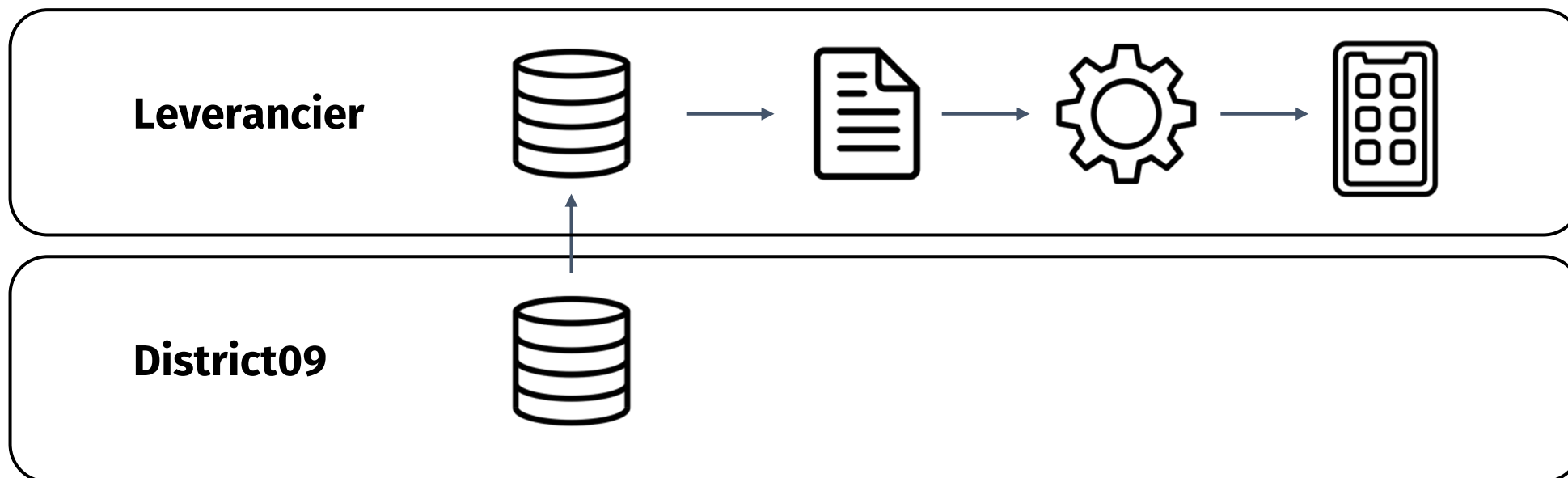
[lees meer →](#)



Open Services



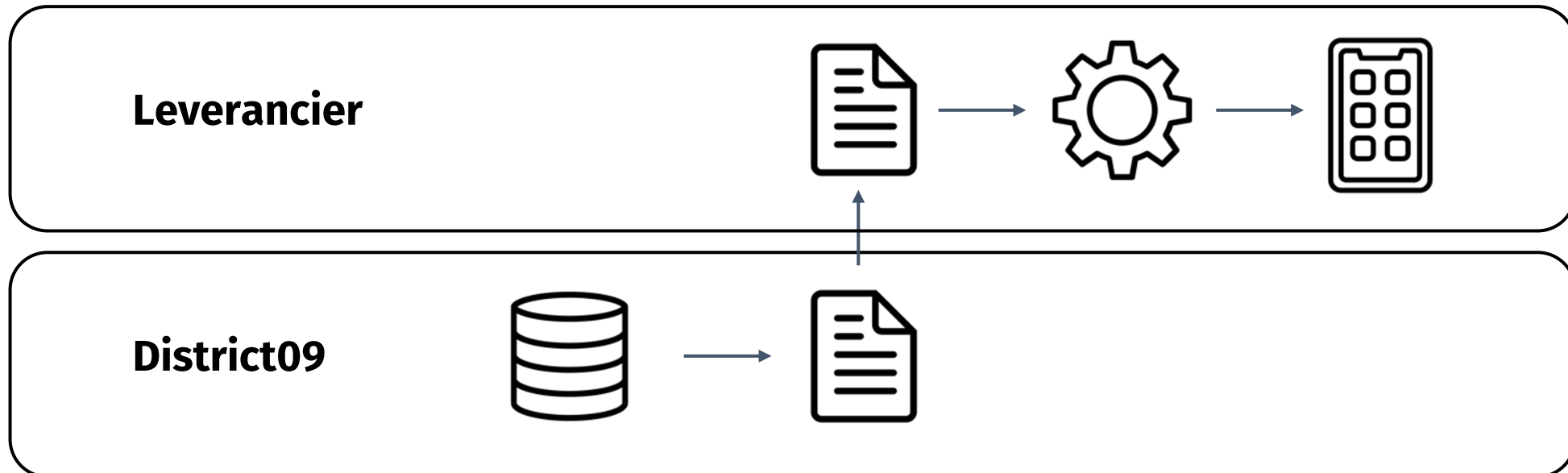
Indien we toepassingen laten ontwikkelen door derde partijen ziet het er vaak zo uit:





Open Services

Door open data te publiceren maakt men hier ook vaker en vaker gebruik maken, met alle voordelen van dien op vlak van veiligheid en privacy





Open Services

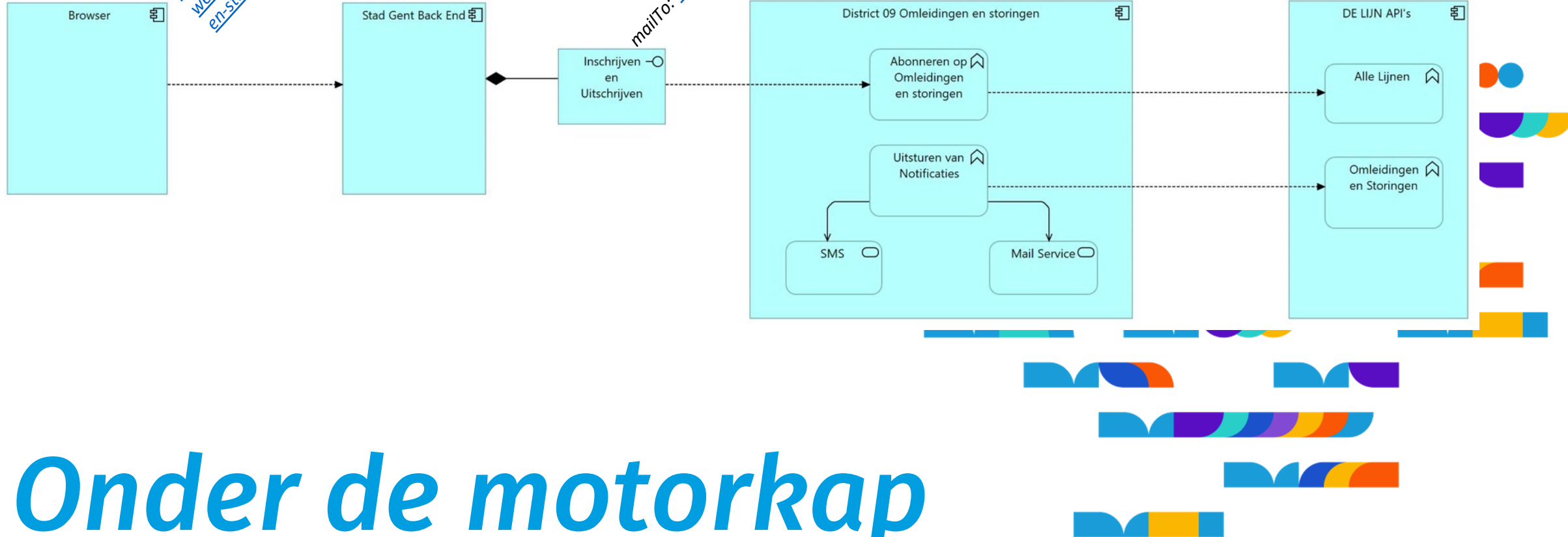


Met open services beogen we de volgende stap:

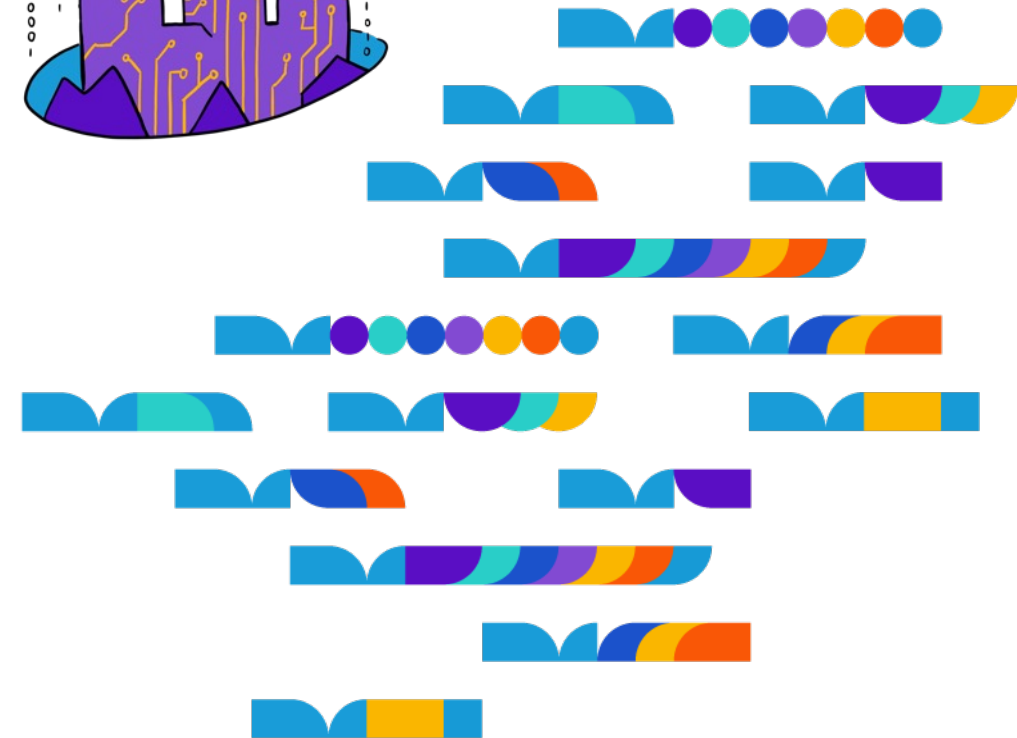
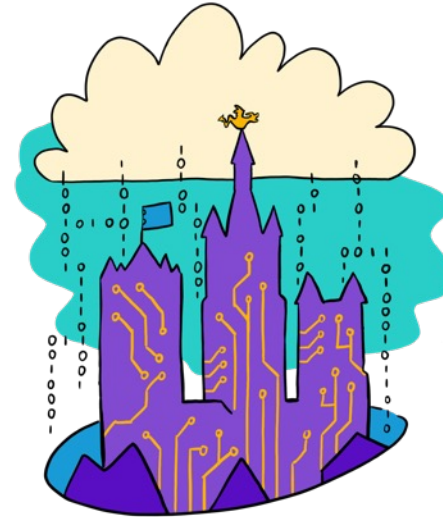




<https://stad.gent/n/mobiliteit-openbare-werken/blijf-op-de-hoogte-van-omleidingen-en-storingen-bij-de-lijn>



Onder de motorkap



Geleerde lessen

Blauwdruk 1 'hinderberichtjes'



Tim Van Achte – Digitale Innovatie Lead

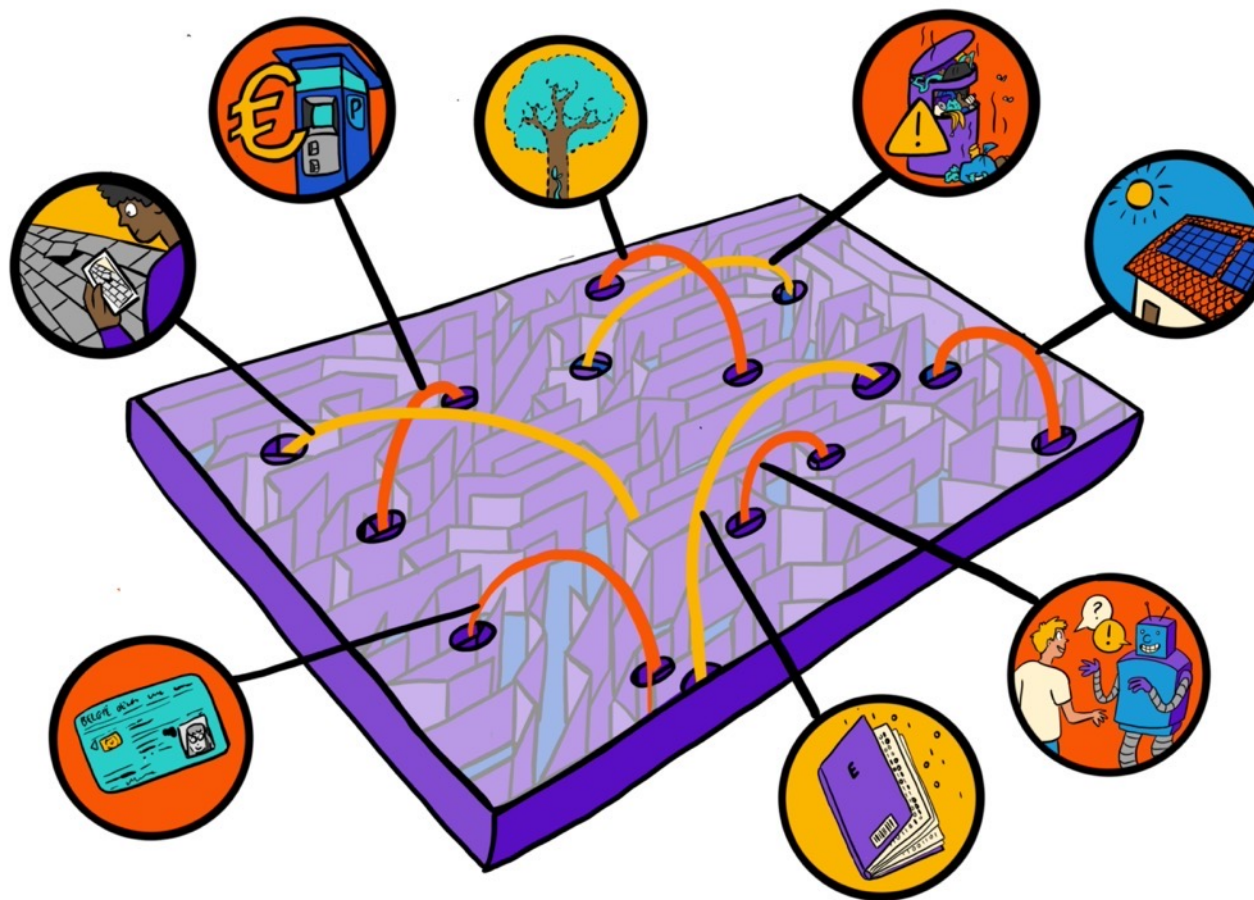
Enkele geleerde lessen

1) Gebruiker centraal

- Inlevingsvermogen alleen is te beperkt
- Ga vooraf luisteren
- Ga frequent langs, betrek iteratief (blindenschool, testpanel Stad Gent)
- Leer individuen kennen
- **Elke test levert een rijke oogst op!**

4) (2 factor) Authenticatie

→ Gebruikerservaring van blinden legt grotere e-inclusie uitdaging bloot



2) Toegankelijkheid is nooit een **checkbox**

- Apparaten
- Screenreaders*
- Voice assistenten
- Browsers
- Voorkeuren
- Kennis
- Vaardigheden
- Toegankelijkheidsnoden en voorzieningen

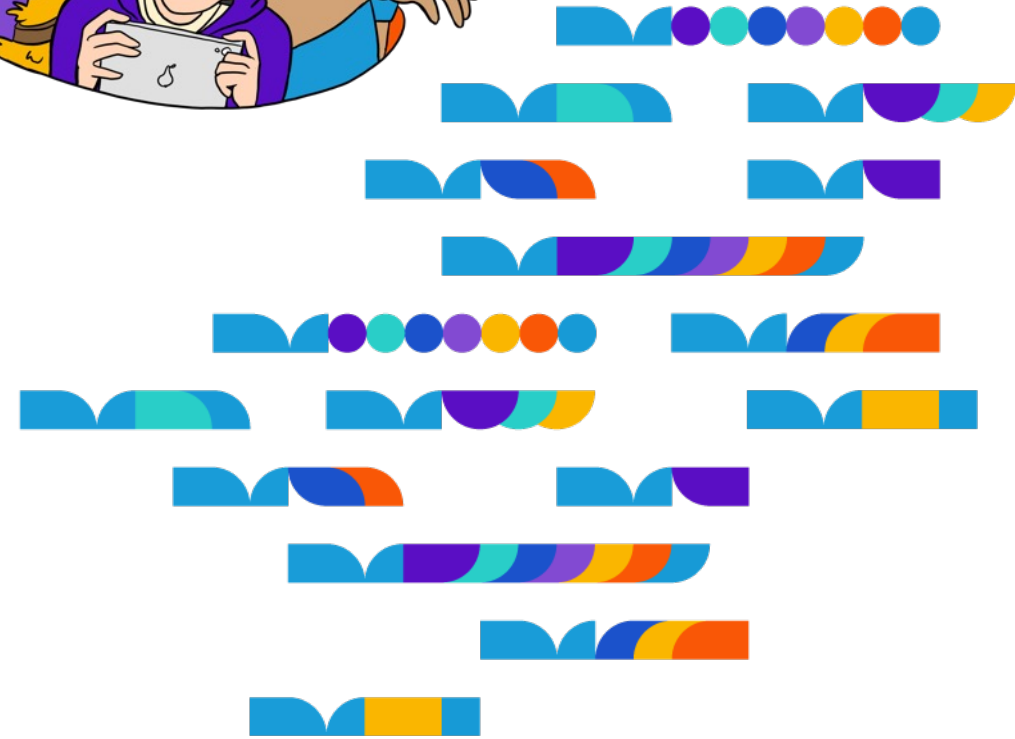
3) **Ontwikkelaars** – focus op **élke** tijdswinst

- Muis aan de kant, toetsenbord aan, screenreader aan
- Stel berichten op zoals iemand zou spreken. Leestekens geven hints aan screenreaders.
- Web interfaces kunnen minimaler en eenvoudiger
- Overbodige en herhalende pagina elementen
- Links (URL's): korter, minimaal speciale karakters (brailletoetsenbord*)
- Samenwerking met screenreader aanbieders

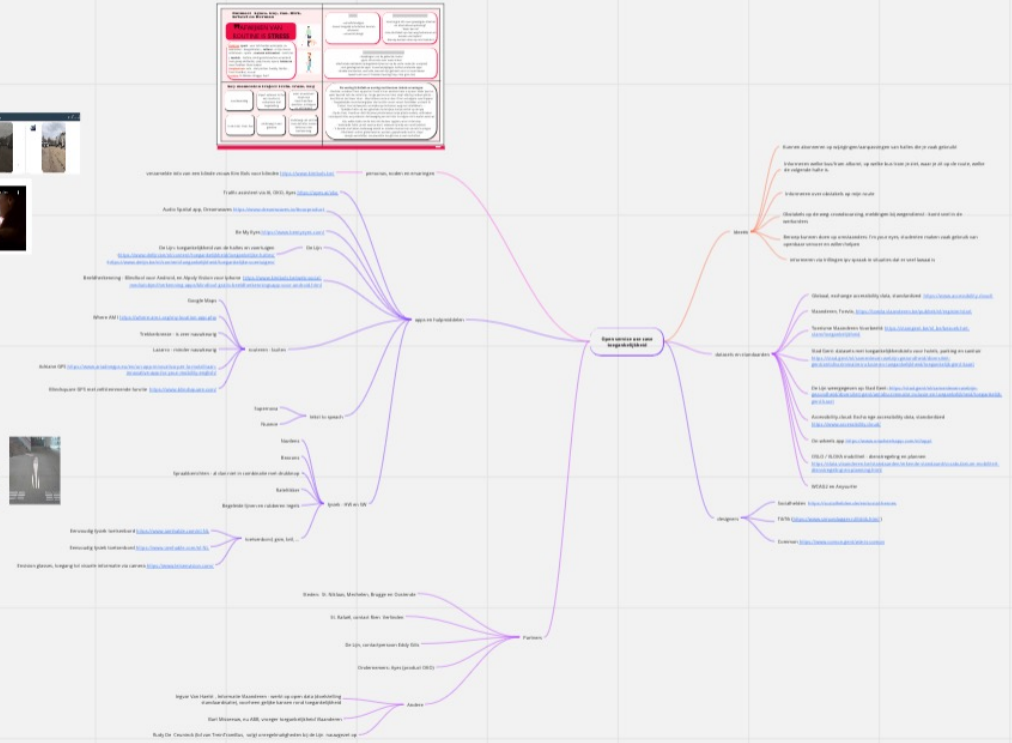
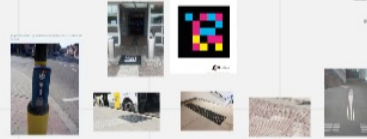


Events, en de weg ernaartoe

Blauwdruk 2



Tim Van Achte – Digitale Innovatie Lead





Ontmoet Agnes, Guy, Jan, Dirk, Kristel en Herman

”AFWIJKEN VAN ROUTINE IS STRESS

Hobbies: sport - voor zichtverlies waterpolo, nu zwemmen - boogschieten -, cultuur - er zijn mooie initiatieven - opera -, mensen ontmoeten - lunch, les), muziek - fanfare, sinds gezichtsverlies veranderd naar groep dichterbij - pop, house, opera, tuineren - meer hobbies thuis zoeken

Verplaatsen: auto - met partner, buddy, familie -, TreinTramBus, te voet

Locatie: St-Niklaas, Brugge, Gent

Doel

- verzelfstandigen
- zoveel mogelijk activiteiten kunnen uitvoeren
- universal design

Observatie/Nood

- Hoe krijg ik info over gewijzigde situaties en alternatieve oplossing?
 - Waar ben ik?
- Hoe obstakels op mijn weg herkennen en kunnen vermijden?
- Beroep kunnen doen op omstaanders

Hindernis/Frustratie

- afwijkingen van de gekende routes
- geen informatie over waar ik ben
- allerhande obstakels op begeleide lijnen en op de vaste route (vb. voetpad)
- niet geïntegreerde apps, te veel wijzigingen, batterij vretende apps
- drukke momenten, veel volk, mensen zijn gehaast en er is meer lawaai
- teveel tools voor 2 handen (leuning trap, stok, gsm, tas)

Key momenten traject trein, tram, weg

voorbereiding	traject oefenen tot het een routine is, verkennen met begeleiding	waar en wanneer stopt mijn trein/tram/bus (wachten, instappen en uitstappen)
in de trein, tram, bus	onderweg in een gebouw	onderweg van vertrek naar de halte, tussen haltes en naar bestemming

Zie verslag St-Rafaël en overleg met Herman. Enkele ervaringen:

- Routine: voorkeur trein op perron 9 ook al is er eerdere trein is op een ander perron, waar bevindt zich de vaste trap - lange perrons en train stopt altijd op andere plaats -, bus 39 kan niet meer door - alternatieve route via bus 70 en vervolgens overstappen
- Toegankelijke route belangrijker dan kortste route: vanuit Oostakker via Gent St-Pieters naar Antwerpen, vermijden grote banen, weg met rateltickers, ...
- Tijdelijke halte: op een gekende route kijk je niet proactief op de app
- Op de trein, tram/bus: dicht bij deur plaatsnemen (vrije plaats vinden), ontbreken omroepen halte, we proberen de beweging van de tram te volgen om te weten waar we zijn, welke zijde van de trein zal de deur opgaan, waar is de knop
- Verkeerde halte: je niet waar je bent, rekenen op hulp van omstaanders.
- 's Avonds niet alleen onderweg omdat er minder mensen zijn om iets te vragen
- Obstakels: vuilnis, glazenwasser, werken, geparkeerde auto's, steps
- Hoogte verschillen: onverwachte hoogte kan je niet inschatten

Herscholingscentrum voor volwassenen met een visuele handicap

39

Blauwdruk:

Naam van de dienst/aanpak/project

Datum:

Fase



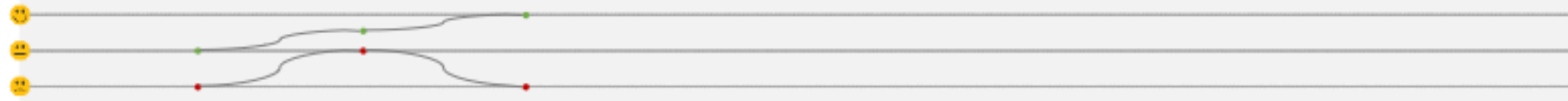
Interactiepunt



Medium



Ervaring



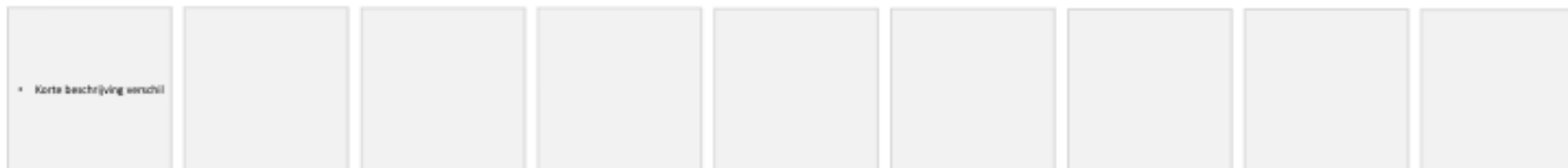
Frontoffice
(acties zichtbaar voor de klant)



Backoffice
(achterliggende acties)



Verschiil huidige aanpak
(aanpak van toepassing)



Fase

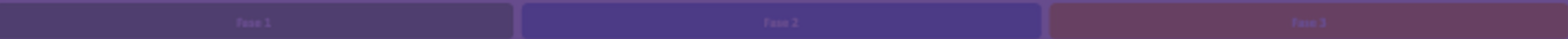
Interactiepunt

Medium

Ervaring

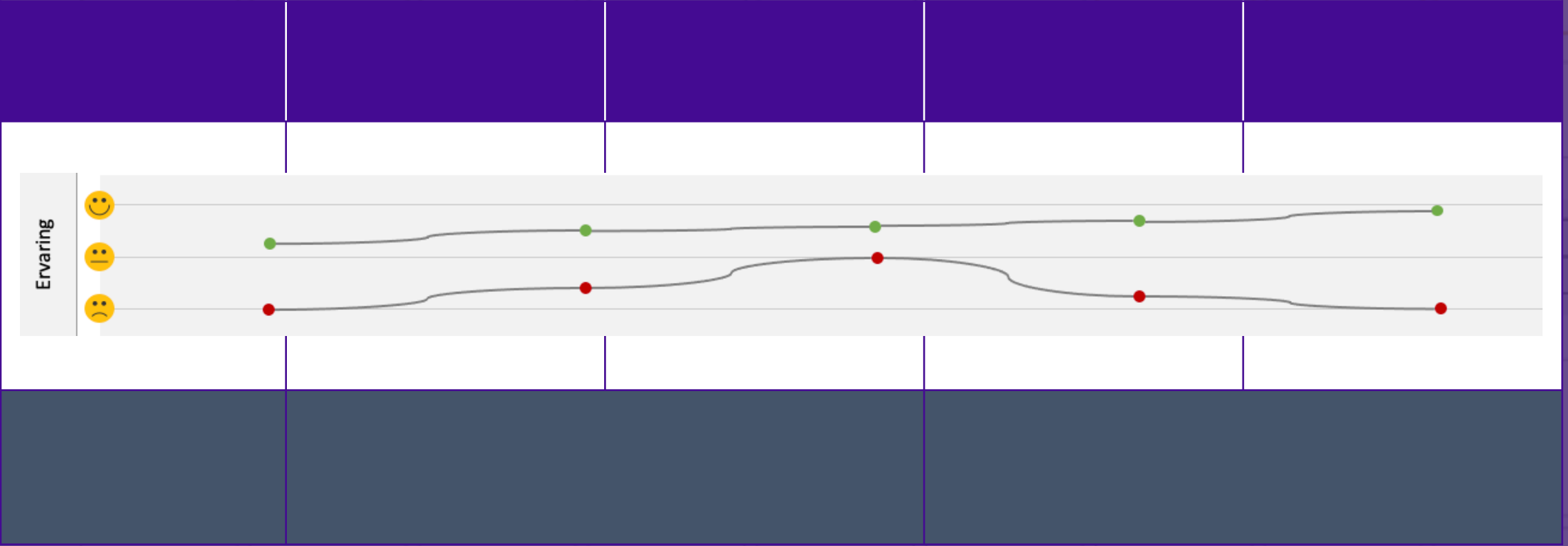
Frontoffice

(niet zichtbaar voor)



Toegankelijkheidsvoorzieningen voor blinden en slechtzienden bij het deelnemen aan events, en op weg ernaartoe

Beschrijf het interactiepunt vanuit het perspectief van de klant



Fase

Interactiepunt

Medium

Ervaring

Frontoffice

Toegankelijkheidsvoorzieningen voor blinden en slechtzienden bij het deelnemen aan events, en op weg ernaartoe

	Inschrijven event		Verplaatsen naar event	Deelnemen event en terugkeer
	<p>Alle stappen in 1 ervaring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Event • Hoofd transportmiddel • Voorzieningen (vb. assistentie) • Route voetpaden • Betalen • Meldingenservice 		<p>Meldingen hinder Routebegeleiding Obstakels onderweg Obstakels melden (beleidsdata) Meldingen ter plekke (over bvb. gereserveerde voorzieningen)</p>	<p>Meldingen hinder/wijzigingen Routebegeleiding</p> <p>→ Meer kansen om deel te nemen aan openbaar leven</p>
	<p><i>Betrokken organisaties verlenen elkaar de functionaliteiten en data via Open Services → 1 ervaring voor de eindgebruiker</i></p>		<p><i>Blinde of slechtziende moet toegankelijkheidsvoorzieningen minder bijeenzoeken/alles apart regelen/apart attesten aanleveren</i></p>	

Fase

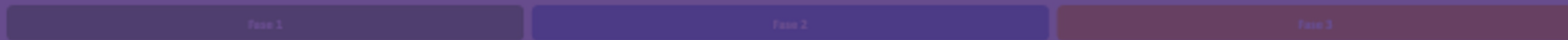
Interactiepunt

Medium

Ervaring

Frontoffice

Backoffice



Toegankelijkheidsvoorzieningen voor blinden en slechtzienden bij het deelnemen aan events, en op weg ernaartoe

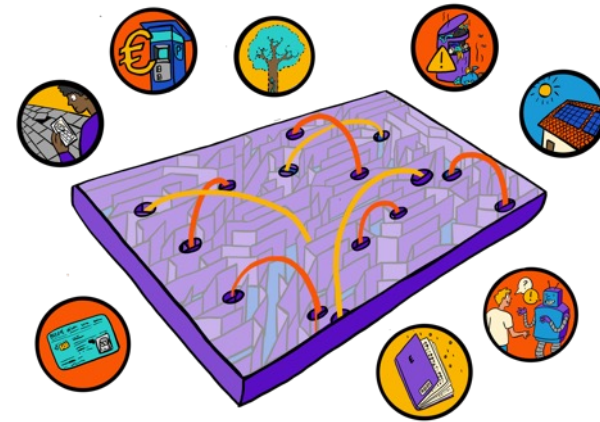
Dienstverlening leren kennen	Inschrijven event	Ondersteuning bij gebruik tool	Verplaatsen naar event	Deelnemen event en terugkeer
Ik verneem dat ... Kanalen (/toegankelijkheid norm)	Alle stappen in 1 ervaring: <ul style="list-style-type: none"> • Event • Hoofd transportmiddel • Voorzieningen (vb. assistentie) • Route voetpaden • Betalen • Meldingenservice 	Ik loop ergens vast → Digipunt, Digibank, tel. infonummers, tijdens opleiding	Meldingen hinder Routebegeleiding Obstakels onderweg Obstakels melden (beleidsdata) Meldingen ter plekke (over bvb. gereserveerde voorzieningen)	Meldingen hinder/wijzigingen Routebegeleiding → Meer kansen om deel te nemen aan openbaar leven
	Betrokken organisaties verlenen elkaar de functionaliteiten en data via Open Services → 1 ervaring voor de eindgebruiker		Blinde of slechtziende moet toegankelijkheidsvoorzieningen minder bijeenzoeken/alles apart regelen/apart attesten aanleveren	



Conceptverkenning Open Services in het lokaal bestuur

Blauwdruk 3

Koen Mestdag

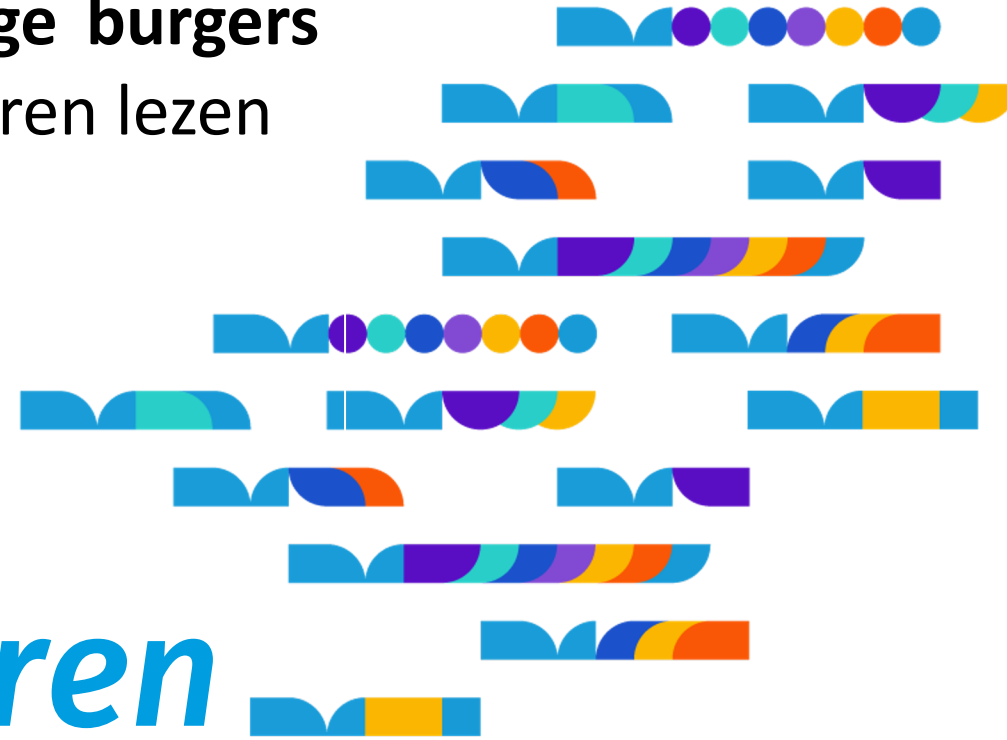


1. Brainstormen en prioriteren

- **Niet Nederlandstalige vaardige burgers ondersteunen**, leiden in het leren lezen (meertaligheid, maatschappelijk interessant)
- **Onderbreking van dienstverlening**: een generieke service, gepersonaliseerde informatie aanbieden over onderbrekingen van bepaalde dienstverlening. Dit kan in de hoofdthema's voor dienstverlening in de stad opgedeeld worden: verkeer-veiligheid-vuilmis. GPS-route opladen? Gebied selecteren? Straal rond woning?
- **Vergunningenservices**: vergunningen bvb. voor toegang tot het voetgangersgebied kunnen aanvragen/regelen via een andere app ipv louter via het form op de stadswaie - denk bvb. aan een Mobility as a service app (bvb. KBC, Olympus, ...)
- **Aanvragen bij Publiekszaken via API's**: stadsfunctionaliteit rechtstreeks mogelijk maken in een app met brede dienstenaai (bvb. de KBC app). Een specifiek voorbeeld in de context van banken: gekoppeld aan proces "verlies van je bankkaart" wil je misschien ook je nieuwe identiteitskaart aanvragen
- **PaaS aanbieden aan verenigingen**. Bvb. droogte- en grondwaterdata services, waarmee we bepaalde citizen science projecten slimme API's als bouwstenen kunnen bieden voor dataopslag, databeheer, back-ups, sensordataverwerking, enz. Hier denken we bvb. aan het aanbieden van API's aan de indiener op het wijkbudget of andere "uitgaande subsidies" (innovatiefondsen, enz.)
- **Studeerplaatsen**: een app van Universiteit Gent toont alle beschikbare studeerplaatsen, ook die in Stad Gent gebouwen, doordat Stad Gent via een Open API data beschikbaar stelt over naar gebouwen, en via die API's eventueel zelfs acties (reserveren, ...) mogelijk maakt
- **Grondwaterstanden**: bouwbedrijven kunnen gebruik maken van onze grondwaterstanden om te bepalen of bronbemaling al dan niet nodig / wenselijk is



- **Niet Nederlandstalige vaardige burgers ondersteunen, leiden in het leren lezen**

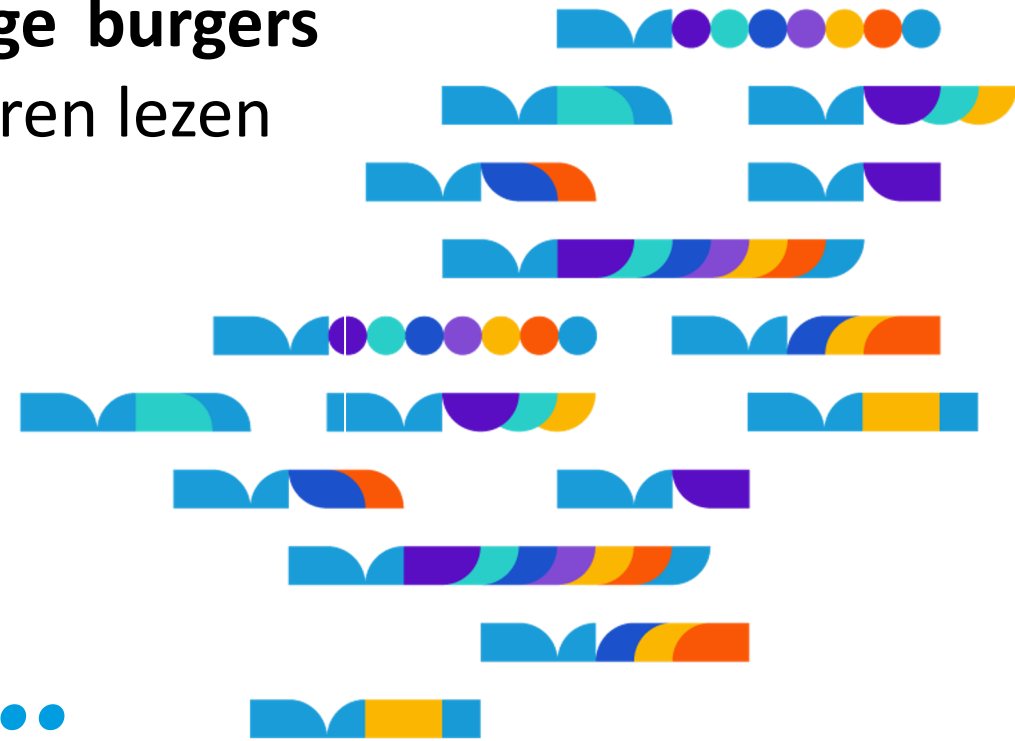


2. *Informatie vergaren*

- **Niet Nederlandstalige vaardige burgers ondersteunen, leiden in het leren lezen**



3. *Verdere stappen...*



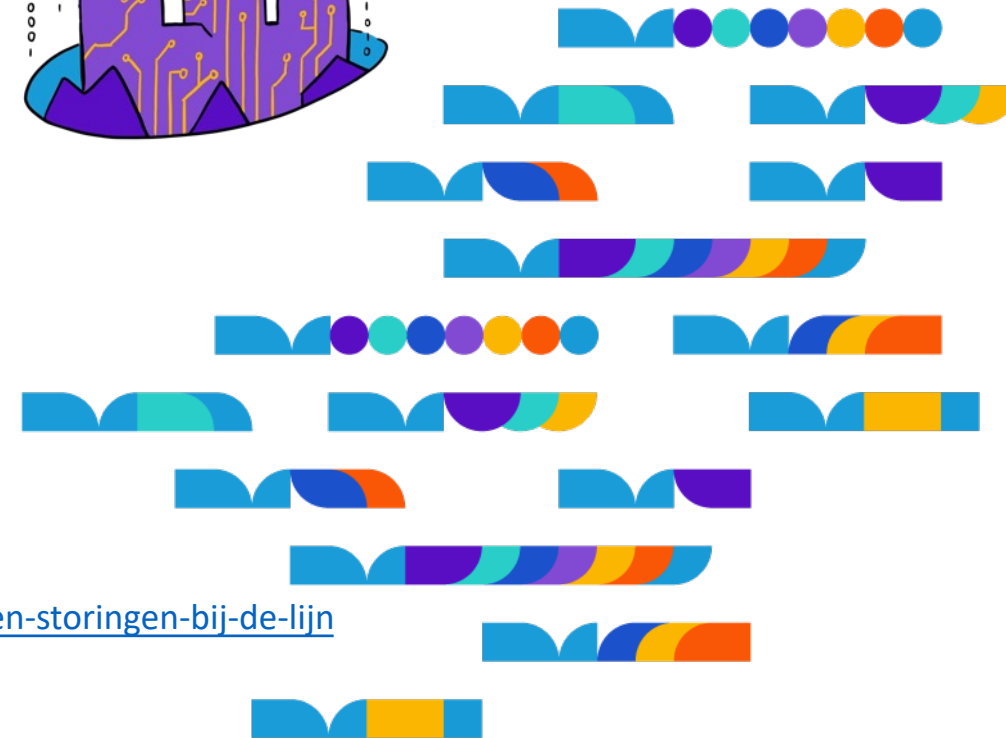
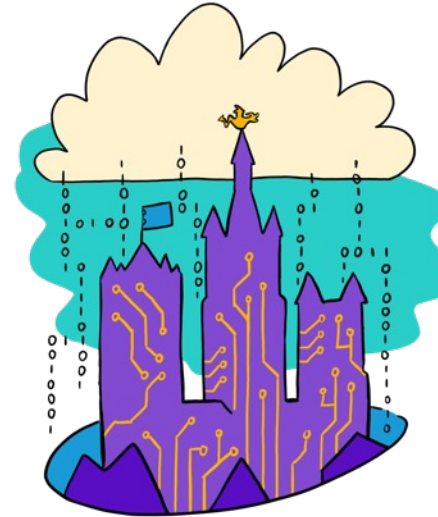


Demo: notificatiedienst sms en e-mail

Blauwdruk 1

<https://stad.gent/nl/mobiliteit-openbare-werken/blijf-op-de-hoogte-van-omleidingen-en-storingen-bij-de-lijn>

Koen Mestdag



Omleiding voor lijn
72 richting Merelbeke
Molenhoek.
Periode
Van maandag 25 april 2022
tot het einde van de werken.

Niet-bediende haltes
. Merelbeke : Potaardeberg,
Molenhoek

Vervanghaltes
. Merelbeke : Potaardeberg,
Kerkstraat, Bergwegel,
Notelaarstraat,
Populierenhof,
Kastanjestraat, Pold

Alles weergeven



09:00





Ervaringen gebruikerstests

Testpanel ervaringsdeskundigen

Diederik Decroix, Herman Caulier



gent:



Sofie Bracke, schepen van Digitalisering

Mogelijk gemaakt dankzij subsidiëring door Gemeente zonder Gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU



Slotwoord

Toegankelijke dienstverlening
met Open Services

Eddy Vandendaele



Bedankt!

Vragen?

*Tool en
meer info* >



Developers > openapi@district09.gent



Mogelijk gemaakt dankzij subsidiëring door Gemeente zonder Gemeentehuis



**Gefinancierd door
de Europese Unie**
NextGenerationEU



Spreker contacteren?

Koen.Mestdag@district09.gent

Thimo.Thoeye@district09.gent

Bart.Vermandere@stad.gent

Tim.VanAchte@district09.gent

Diederik.Decroix@district09.gent

Eddy.Vandendaele@district09.gent

Herman.Caulier@skynet.be



*Tool en
meer info* >



Developers > openapi@district09.gent



Mogelijk gemaakt dankzij subsidiëring door Gemeente zonder Gemeentehuis



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU