



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

## testimonials projecten Intrapreneurshiptraject

---

### Actueel inkomen via SOLID

Dorien Bauwens (33), Product owner Slimme diensten, bij Informatie Vlaanderen

*“Actueel Inkomen via SOLID” wil de loongegevens van burgers automatisch opvraagbaar maken via een API, vanuit een digitale kluis. Dit is een project van Informatie Vlaanderen, Agentschap Uitbetaling Groeipakket en FONS.*

#### 1. Waarom heb je dit project ingediend?

“Als overheid willen we de dienstverlening zoveel mogelijk digitaliseren en waar mogelijk automatiseren om gebruiksvriendelijker en efficiënter te werken.

Momenteel is de Vlaamse overheid afhankelijk van de gedateerde inkomensgegevens uit de belastingaangifte. Daarom moeten we vandaag vaak het actuele inkomen rechtstreeks bij de burger opvragen, maar dat is geen gemakkelijke klus: loonfiches gaan verloren, bestaan alleen op papier, ... Die manuele verwerking zorgt ook voor extra administratie.

We merken dat verschillende diensten en lokale besturen met deze uitdaging geconfronteerd worden. Met dit project willen we de overheid laten beschikken over de actuele informatie, zodat rechten op bijvoorbeeld een uitkering toegekend kunnen worden op het moment dat het nodig is, zonder dat de burger zelf de nodige gegevens moet verzamelen.

Momenteel bestaat er geen ‘off the shelf’ oplossing. Daarom testen we innovatieve technologieën uit bij Sandbox Vlaanderen.”

#### 2. Op welke manier willen jullie deze uitdaging aanpakken?

“We willen de praktische en technische haalbaarheid van de SOLID technologie uittesten om loongegevens op een gestandaardiseerde manier uit een digitale kluis op te halen.

We vertrekken hierbij vanuit de manuele alarmbelprocedure voor de sociale toeslag en schooltoeslag. Deze toeslagen worden automatisch toegekend op basis van gekende informatie. Als het loon van een burger recent sterk is gedaald, kan hij of zij deze toeslagen steeds manueel aanvragen. We willen nagaan of we via die aanvraagprocedure de loongegevens automatisch kunnen ophalen.”



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

### 3. Hoe ziet jullie team eruit?

“Ons team bestaat uit vijf personen met diverse profielen: ikzelf als product owner Slimme diensten bij Informatie Vlaanderen, een business analist bij Informatie Vlaanderen, een project manager bij Informatie Vlaanderen, een jurist bij Agentschap Uitbetaling Groeipakket en de regioverantwoordelijke Oost-Vlaanderen bij FONNS. Die laatste is één van de vijf uitbetalers van het Groeipakket en de enige uitbetalingsinstantie van de overheid.”

### 4. De voorbije weken hebben jullie met Start it X samengewerkt in bootcampsessies, in het kader van het Intrapreneurshiptraject van Sandbox Vlaanderen. Hoe hebben jullie deze sessies ervaren?

“Dankzij de intensieve bootcampsessies is ons project in een stroomversnelling gekomen. Met deze aanpak werden we verplicht om hier echt tijd voor vrij te maken, iets wat anders niet zou lukken. Het was ook heel fijn dat er ook mensen van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket en FONNS bij waren, omdat zij de regelgeving en de huidige processen erg goed kennen. Op die manier was het nooit een theoretische oefening, maar konden we echt nadenken vanuit de praktijk.

We moesten, onder andere, ons project pitchen in 3 minuten. Dit is erg weinig, voor een project met toch een zekere complexiteit en reikwijdte. De begeleiding die we hebben gekregen om echt tot die kern te komen en de essentie bloot te leggen was erg waardevol. Uiteraard moet de onderbouwing er zijn, en ook daar is in de bootcamp aan gewerkt, maar om draagvlak te kunnen krijgen en mensen te kunnen overtuigen is het toch belangrijk om de probleemstelling, het voorstel van oplossing en de aanpak bondig te kunnen brengen.”

### 5. Wat verwacht je van de begeleiding door Start it X in de komende maanden?

“We verwachten dat Start it X ons zal helpen om een frisse blik te werpen op dit project en ons waar nodig bij zal sturen om ook voor de *proof of concept* bij de kern te blijven en ons niet te verliezen in details. We zijn al in contact met de start-up Digita die ons kan helpen bij de technologische kant van dit verhaal. Ook hiervoor kan Start it X een facilitator en accelerator zijn.”

### 6. Wat zijn jouw persoonlijke ambities?

“Ik geloof heel sterk in de waarde van dit project, waarmee we de drempels verlagen om burgers te geven waar ze recht op hebben.



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

Dit traject geeft ons de kans om ons idee voor te leggen aan mensen die veel ervaring hebben met innovatieprocessen en die ons hierbij kunnen gidsen. Tegelijk konden we ons project voorstellen aan de verschillende topambtenaren en hun mening erover te horen.

Op lange termijn willen we een oplossing ontwikkelen voor verschillende dienstverleningen en wie weet ook private organisaties. Denk maar aan de loonfiches die je aan de bank moet bezorgen voor een lening, of aan een makelaar om een woning te huren,..."



Dorien Bauwens



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

## Automatische antwoorden voor ondernemersvragen

Erwin Van de Mosselaer (49), Diensthoofd van het Contact Center van het Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO)

*Met Artificiële Intelligentie en NLP (Natural Language Processing) wil VLAIO*

- *Inkomende mailberichten van ondernemers automatisch filteren op thema*
- *Antwoordsuggesties creëren om de VLAIO voorlichters te ondersteunen*
- *Zorgen voor een automatische rapportering in de CRM*

### 1. Waarom heb je dit project ingediend?

“Dit project kan onze interne werking nog efficiënter en performanter maken. Het past perfect in onze missie om ondernemers in Vlaanderen optimaal te ondersteunen en te inspireren.

Onze klantvriendelijke medewerkers beantwoorden alle ondernemersvragen zo snel en accuraat mogelijk. Maar dat is niet evident: dit jaar ontvingen we bij VLAIO al 60.000 mails, naast de duizenden vragen per telefoon of Whatsapp.

Met Artificiële Intelligentie kunnen we de verwerking van die vragen verbeteren. Enerzijds kunnen we sneller een klantvriendelijk, juist én volledig antwoord bieden aan de ondernemers. Anderzijds kunnen onze medewerkers sneller werken en meer ondernemers een antwoord op maat bieden. Door de accuratere CRM-rapportering houden we ook beter voeling met de noden van de ondernemers in Vlaanderen.”

### 2. Wat zijn jouw persoonlijke drijfveren voor dit project?

“Persoonlijk geloof ik sterk in het gebruik van AI bij administratieve processen en een vlotte dienstverlening. Dit boeiend traject vormt een mooie opportuniteit om, over de organisatiegrenzen heen, met een gemotiveerd team af te tasten wat er al mogelijk is in de praktijk.

Het geeft voldoening om met een innovatief project bij te dragen tot een snellere én betere dienstverlening. Dat vertaalt zich in grotere arbeidsvreugde bij onze medewerkers én tevreden ondernemers.”

### 3. Op welke manier willen jullie deze uitdaging aanpakken?

“We willen een realistische, technologische oplossing ontwikkelen met Artificiële Intelligentie en Natural Language Processing. Die technologie kan niet alleen bij VLAIO maar ook bij heel



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

wat andere publieke én private organisaties zorgen voor betere kwaliteit, tijds- en efficiëntiewinsten.”

#### 4. Hoe ziet jullie team eruit?

“Ons team is samengesteld uit ervaren professionals met een achtergrond in IT, communicatie en linguïstiek die actief zijn binnen VLAIO, AIV en het Vlaams Departement Buitenlandse Zaken.”

#### 5. De voorbije weken hebben jullie met Start it X samengewerkt in bootcampsessies, in het kader van het Intrapreneurshiptraject van Sandbox Vlaanderen. Hoe hebben jullie deze sessies ervaren?

“De bootcampsessies verliepen digitaal omwille van de covid-19-maatregelen. Dit zette echter geen rem op deze interessante ervaring. Zowel de goede ondersteuning door Start it X en andere gastsprekers als het enthousiasme van ons team en de andere teams, zorgden ervoor dat er toch een warm groepsgevoel ontstond.

Ik vond vooral de aanpak inspirerend. Met een goede afwisseling van meer theoretische stukken met *hands-on* praktijkoefeningen konden we meteen heel concreet aan ons projectidee werken. Er was ook een goede afwisseling tussen “plenaire delen” en teamwerk in de breakout rooms. Inhoudelijk waren vooral de klantgerichte onderdelen, de speedcursus pitch en het uitwerken van een business model interessant.”

#### 6. Wat verwacht je van de begeleiding door Start it X in de komende maanden?

“Ik verwacht dat Start it X ons zal blijven uitdagen om steeds kritisch, vanuit diverse oogpunten, naar het project te kijken zodat het eindproduct een antwoord biedt op échte noden van échte mensen: ondernemers, medewerkers en klanten.”

#### 7. Wat zijn jouw persoonlijke ambities?

“Op korte termijn wil ik, samen met het team, dit project verder ontwikkelen tot een Proof of Concept om het vervolgens ook echt uit te rollen rond enkele afgebakende thema’s.

Op langere termijn willen we het project verbreden zodat de technologie meerdere thema’s op een gelijkaardige manier kan verwerken. Idealiter integreren we hierbij een vorm van ‘Speech-to-Text’ en chatbot-oplossingen. We willen de technologie ook ter beschikking stellen van andere organisaties, zowel publiek als privaat.”



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN



Erwin Van de Mosselaer

---



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

## VRAAGMAAR

Stefan Geerts (35), Ingenieur op het Waterbouwkundig Laboratorium, Dienst Mobiliteit en Openbare Werken

*VRAAGMAAR zet Virtual en Augmented Reality in voor een interactieve hulplijn voor technici van de Vlaamse overheid.*

### 1. Waarom heb je dit project ingediend?

“Onze technici herkennen het allemaal als ze bellen met een collega: ‘Er zou een gele draad moeten zijn, maar het kan ook een groene zijn,’ ‘Ik vind hem niet’ of ‘Stuur eens een foto via Whatsapp.’ Het is duidelijk dat we op dit vlak efficiënter kunnen werken, met innovatieve technologie. Met dit project willen we ook de technici van het Waterbouwkundig Laboratorium in Oostende verbinden met de collega’s in Antwerpen, zonder telkens de verplaatsing te moeten maken.”

### 2. Op welke manier pakken jullie deze uitdaging aan?

“Met AR/VR ziet de expert vanop afstand wat jij - als technicus op locatie - ziet. Je collega kan met je spreken en aantekeningen maken in jouw gezichtsveld, zonder zich te verplaatsen. Dat zorgt voor een tijds- en kostenefficiënte oplossing.”

### 3. Hoe ziet jullie team eruit?

“Ons team bestaat uit vier mensen met een eerder technisch profiel; een ingenieur, ICT’er, softwareontwikkelaar en 3D modelleur.”

### 4. De voorbije weken hebben jullie met Start it X samengewerkt in bootcampsessies, in het kader van het Intrapreneurshiptraject van Sandbox Vlaanderen. Hoe hebben jullie deze sessies ervaren?

“Ons team heeft vooral een technische achtergrond. Daarom was het heel nuttig om tijdens de bootcamp aandacht te besteden aan de randvoorwaarden, de gebruikers en het businessmodel van ons project. Concreet kregen we tools en methodieken om objectief en efficiënt te onderzoeken wat onze potentiële gebruikers nodig hebben. Zeer nuttig!”

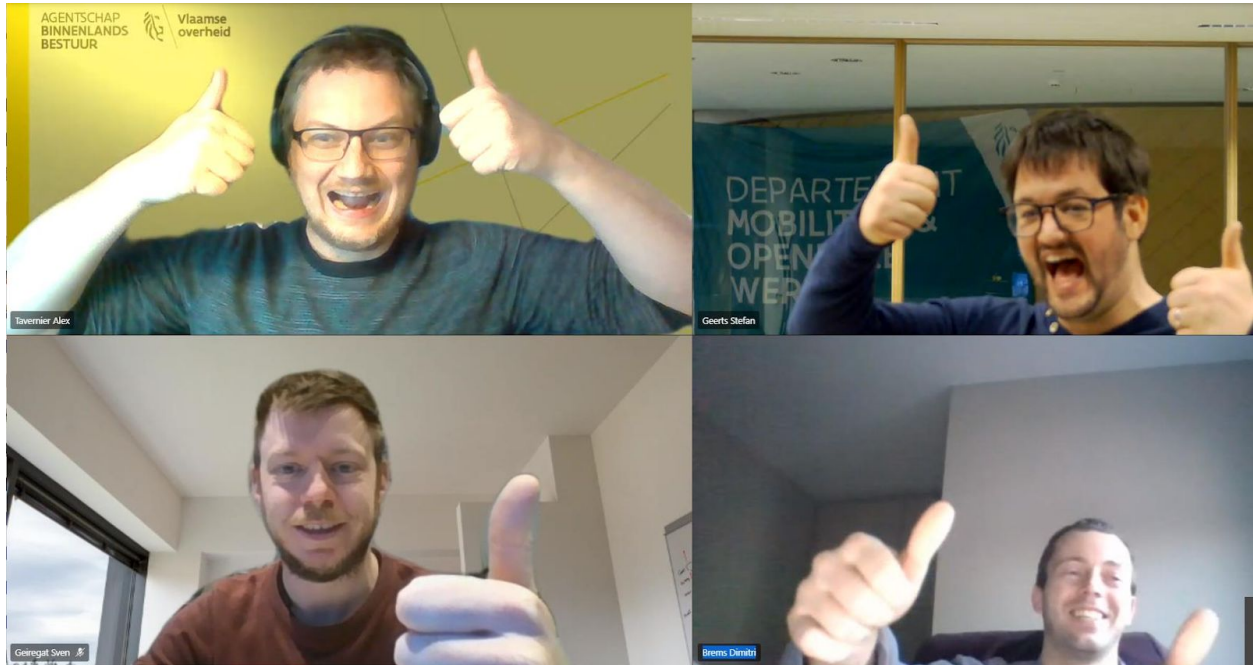
### 5. Wat zijn jouw persoonlijke ambities?



START IT X

SANDBOX  
VLAANDEREN

“Ik wil op lange termijn blijven nadenken over innovatieve en creatieve oplossingen voor het nautisch experimenteel onderzoek.”



Team VRaagmaAR

---