

## Wat is AVSA 21?

Na veel voorafgaande inspanningen ter vereenvoudiging van processen en verbetering van de dienstverlening zijn er nog steeds tal van verbeteringsopportunities aanwezig binnen alle domeinen van de federale overheid. Het Regeerakkoord 2014 stelt als doelstelling om de administratieve last te verminderen met 30%. Daarnaast formuleerde ze de ambitie om "te zorgen voor een dienstverlening met de hoogst mogelijke kwaliteit en performantie en de beste verhouding prijs/kwaliteit."

De raamovereenkomst AVSA 21 heeft als doel federale overheidsdiensten te ondersteunen bij projecten op het vlak van administratieve vereenvoudiging, het verhogen van de efficiëntie en de effectiviteit, organisatieontwikkeling en het ter beschikking stellen van leermogelijkheden.

- DAV treedt op als opdrachtcentrale.
- Looptijd: 2017-2021
- Entiteiten: beleidscellen, FOD's, POD's, Min. van Defensie, OISZ, Federale Politie, organisaties behorende tot de federale uitvoerende en rechterlijke macht

## Welke ondersteuning bieden we aan?

### 01/ Transformatie

Fundamentele **veranderingstrajecten** met impact op de **essentiële bouwstenen** van de federale overheid: structuren, personeelsbeleid, cultuur, werkplaats, samenwerking tussen burgers, ondernemers, overheidsmedewerkers en organisaties die leidt tot **een duurzame impact** (doorwerking op cultuur en gedrag).

Bv. Digitale transformatie, herstructureringen, strategieontwikkeling, uitwerken nieuwe businessplannen, new ways of working, leerplannen, coaching, cultuuronderzoek, etc.



### 03/ Continue verbetering

Verankeren van resultaatgerichtheid, meten om te weten, "lean" denken, innovatie (én falen), lessen leren, enz. in elk project, initiatief en proces.

Bv. Lean facility Management, innovatietrajecten, definiëren en meten indicatoren, business cases, smart working, inbedden kwaliteitsmanagement insight-driven organisation, project/programma-based werken, invoeren procesbeheer, etc.



### 02/ Vereenvoudiging

Specifieke projecten om **procedures en processen te vereenvoudigen en te innoveren**, onder meer door het naleven van de Only Once-wetgeving.

De vereenvoudiging richt zich niet alleen naar burgers en ondernemingen (waaronder KMO's), maar ook op de vereenvoudiging van de overheid zelf.

Bv. Ontsluiting authentieke bron, procesoptimalisatie, e-government projecten, begeleiding opmaak beheersovereenkomst, smart government, juridisch advies, digitaliseringstrajecten, etc.



## Een waaier aan projecten zijn mogelijk via AVSA 21

### Ondersteuning op maat voor Only Once implementaties

Deloitte begeleidt DAV bij de opvolging van de Only Once implementatie en rapporteert over de voortgang aan de ministerraad. Federale entiteiten kunnen zelf ook gebruik maken van de raamovereenkomst voor een begeleiding op maat op vlak van Only Once (opmaak en opvolging actieplan, evaluatie van formulieren ontsluiten authentieke bronnen, controleren en aanpassen regelgeving).

### Begeleiden van complexe transformaties en verbeterprojecten

Federale entiteiten kunnen ook gebruik maken de raamovereenkomst voor de externe begeleiding van transformaties en verbeterprojecten. Zo geeft Deloitte mee de hervorming van de sociale inspectiediensten vorm die moet leiden tot een betere samenwerking, coördinatie en hogere daadkracht.

## Onze krachtlijnen



Brede **ervaring binnen de publieke sector**



Een **pragmatische aanpak** tijdens projecten



Een goede **analyse van de praktijk** (regels en maatregelen, werkprocessen, handhaving, etc.)



Aandacht voor de **specifieke kenmerken** en de organisatie van een overheidsdienst



Focus op **co-creatie** en afstemming met alle betrokkenen, ook federaties en eindgebruikers



Rekening houden met de **veranderingen** die dergelijke projecten met zich meebrengen (processen, werkwijzen, cultuur, etc.)



Expertise met betrekking tot het realiseren van **Only Once verplichtingen**



Een goed begrip van de hefboomen voor **digitale transformatie**



Expertise inzake het vereenvoudigen van processen vanuit een ketenperspectief, met aandacht voor **customer journeys**.

## Waarom met ons samenwerken?

Deloitte en haar partners bundelen de krachten om een **geïntegreerde dienstverlening** aan te bieden tijdens projecten. Zo kunnen **projecten op maat** worden aangeboden met de juiste verhoudingen op vlak van expertise en ervaring.



**Erwin De Pue**  
ASA DAV



**Gentil Noens**  
NMI Strategy  
Consultants



**Steven Lambert**  
MCS



**Stef Steyaert**  
Levuur



**Hilde Van de Velde**  
Deloitte

“Vereenvoudiging van de processen en de optimalisatie van de dienstverlening is een kerntaak van elke overheidsmanager. Via de raamovereenkomst AVSA 21 kan beroep worden gedaan op externe expertise.”

Onze gemeenschappelijke kritische succesfactoren zijn onder andere onze ruime expertise binnen verschillende domeinen zoals de publieke sector, de optimalisatie van de werkplekomgeving, het Lean Facility Management en in het begeleiden en implementeren van participatieve en co-creatieve processen, maar ook onze pragmatische aanpak en bottom-up aanpak laat toe dat we steeds op zoek gaan naar win-win situaties.

Bovendien ligt onze sterkte in de multidisciplinariteit van ons team dat ervoor zorgt dat onze kennis complementair is en op die manier toelaat snel te schakelen in functie van de noden van de klanten. Zo komen we tot een resultaatgericht advies met een sterke focus op kennisoverdracht.

Het gebruik van **innovatieve methodes** en technieken staat centraal in onze aanpak. Onderstaande technieken laten toe om op een interactieve en vernieuwende manier antwoorden te formuleren op de verschillende aanwezige uitdagingen.

- “Play to Win”
- Scrum
- Agile
- Smart working toolkit
- Co-creatie
- Simplification lab
- Activity Measurement
- Customer Journey
- CxO lab
- Change by Design
- Engagement barometer
- Learning lab
- Lean lab
- High Impact Session
- Creative Design Thinking
- Deloitte Digital
- Transversale projecten
- Innovation lab
- Smart workplace metingen
- Culture Diagnostic
- Employer branding
- Workplace Doctor

Een overzicht van alle DAV raamovereenkomsten is te vinden op de website [www.verereenvoudiging.be](http://www.verereenvoudiging.be)

**AVSA 17**  
2013-2017

- IT-ondersteuning voor de projecten van administratieve vereenvoudiging
- Uitvoerders: DXC Technology, Cronos en IBM (cascade)

**AVSA 19**  
2017-2021

- De ondersteuning van federale overheidsdiensten bij informatieverzameling via marktonderzoek
- Uitvoerder: GFK Belgium

**AVSA 20**  
2017-2021

- De ondersteuning van federale overheidsdiensten bij het evalueren van kosten verbonden aan regelgeving, het meten van beleidsimpact en het uitvoeren van efficiëntie- en werklastmetingen
- Uitvoerder: UHasselt

## Wenst u meer informatie?

**Kris Blancke**

**Eerste contactpunt  
DAV**

+ 32 471 99 99 64  
Kris.Blancke@premier.fed.be

**Hilde Van de Velde**

**AVSA 21  
Deloitte & partners**

+ 32 497 05 37 25  
hivandevelde@deloitte.com

**Stijn Vandeweyer**

**AVSA 21  
Deloitte & partners**

+ 32 495 59 49 12  
svandeweyer@deloitte.com

**Nathalie Vandaele**

**AVSA 21  
Deloitte & partners**

+ 32 497 05 08 60  
nvandaele@deloitte.com



[www.deloitte.com/be/AVSA21](http://www.deloitte.com/be/AVSA21)