



SPIDER

Ondersteuning van  
Publieke dienstverleningsinnovatie  
Met behulp van design  
in Europese Regio's



SPIDER

Ondersteuning van  
Publieke dienstverleningsinnovatie  
Met behulp van design  
in Europese Regio's

# DOELSTELLING

SPIDER voorziet innovatieve oplossingen voor grote sociale uitdagingen in Europa via een ambitieus programma van service design projecten voor publieke diensten.

Publieke dienstverlening staat complexe uitdagingen te wachten, bijvoorbeeld hoge werkloosheid, vergrijzing, en een groeiend verwachtingspatroon van burgers. Deze uitdagingen dienen zich aan, ondanks de huidige beperkte budgettaire situatie, en het feit dat overheidsdiensten in heel Europa de weerslag van de recessie moeten opvangen.

Om lokale overheidsdiensten hiermee te helpen wordt binnen SPIDER service design gebruikt als probleemoplossend proces met een creatieve en gebruikersgerichte aanpak. Service design is een populaire methode in de private sector, en wordt via SPIDER voor de eerste maal op dergelijke schaal toegepast op publieke diensten.

Service design zal via verschillende SPIDER-projecten in Wales, België, Frankrijk, Engeland en Ierland in de publieke sector worden gebruikt, met als belangrijkste output:

1: SPIDER zal service design gebruiken om 11 kostenefficiënte, creatieve en gebruikersgerichte diensten te creëren die concrete verbeteringen voor burgers opleveren.

2: SPIDER zal 400 overheidsmanagers opleiden in service designmethodes en -tools. Zo kunnen de benaderingen die binnen SPIDER gebruikt worden in elke overheidsdienst worden verankerd.

# PROJECTEN

SPIDER focust op drie belangrijke uitdagingen van lokale overheidssdiensten. Alle projecten lopen parallel voor een periode van tien maanden. Partners werken eerst samen aan een project binnen één regio, vooraleer de resultaten overgeheveld worden naar een andere regio:

JONGEREN ACTIVEREN OP DE  
ARBEIDSMARKT

---

OUDEREN LANGER  
ZELFSTANDIG LATEN WONEN

---

CULTURELE VERANDERING BIJ  
LOKALE OVERHEIDSDIENSTEN.

Via SPIDER wordt bij elk project vooraf de reeds bestaande expertise gedeeld, tijdens de uitvoering de impact versterkt en na afloop de best practice doorgegeven. Hierdoor kan het resultaat in aangepaste vorm in heel Europa worden ingezet.

Naast de uitvoering van concrete service design trajecten wordt er bovendien binnen SPIDER een trainingsprogramma voor lokale dienstverleners opgezet. Hierin wordt design gedreven diensteninnovatie aangeleerd via praktische tools en workshops teneinde het proces en de methodes van SPIDER in elke organisatie te kunnen herhalen.

# RESULTATEN

- 1: 11 projecten met een vernieuwende dienstverlening voor 4 000 burgers
- 2: 400 werknemers uit de publieke sector die opgeleid zijn in de tools, methodes en proces van service design
- 3: Een bewustmakingscampagne omtrent de best practices voor design in publieke diensten
- 4: Een evaluatiemodel voor een vergelijkende analyse tussen de regio's



SPIDER



## PARTNERS

PDR / Design Wales (Lead Partner)	UK
Cardiff City Council	UK
Partas	IE
Design Vlaanderen	BE
Maaslands Huis	BE
Stadsbestuur Geel	BE
Association of Flemish Cities and Municipalities	BE
Seine Maritime County Council	FR
Border, Midland and Western Regional Assembly	IE

# CONTACT

[info@thespiderproject.eu](mailto:info@thespiderproject.eu)

[@spiderprojecteu](https://twitter.com/spiderprojecteu)

[www.thespiderproject.eu](http://www.thespiderproject.eu)



SPIDER

Ondersteuning van  
Publieke dienstverleningsinnovatie  
Met behulp van design  
in Europese Regio's

Investing in Opportunities



This project has received  
European Regional  
Development Funding  
through INTERREG IV B.



INTERREG IVB