Vlaamse Regering

DE MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: Strategisch plan Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid

Samenvatting
De Vlaamse Regering wenst met een strategisch plan de prioriteiten vast te leggen wat betreft het informatie en ICT-beleid voor de Vlaamse administratie en lokale overheden voor de periode 2020-2024. Het voorliggend strategisch plan zal ook uitvoering geven aan het Vlaanderen Radicaal Digitaal 2 investeringsprogramma, conform het Regeerakkoord, dat vanaf 2021 zal ingezet worden om de doelstellingen van dit strategisch plan te realiseren. De aansturing en opvolging van het strategisch plan wordt opgenomen door het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Daartoe werd een nieuwe organisatie voor dit Stuurorgaan gedefinieerd.

1. SITUERING

A. BELEIDSDOELSTELLING

Het Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019-2024 stelt dat de digitalisering een nieuwe fase intreedt, waarbij alles met alles en iedereen met iedereen verbonden is. Digitaliseringsinitiatieven in verschillende beleidsdomeinen moeten dan ook meer dan ooit op elkaar afgestemd worden, waarbij ook interbestuurlijke samenwerking belangrijk is. De Vlaamse Regering wil dan ook van innovatie en digitale transformatie een speerpunt van haar beleid maken.

De Vlaamse Regering heeft zich in het bijzonder tot doel gesteld dat de Vlaamse administratie en lokale overheden ook radicaal digitaal gaan, om een “state of the art”-dienstverlening aan de burgers, ondernemingen en verenigingen te kunnen leveren, met zo weinig mogelijk paperassen en met nodige aandacht voor de mensen die nog niet mee zijn met de digitale trein. Om dit te realiseren stelt het Regeerakkoord dat de investeringen in de digitalisering van de overheids-processen zullen verhoogd worden, waarbij ingezet wordt op de gebruiksvriendelijkheid van de bestaande digitale platformen en de agenda Radicaal Digitaal ambitieus wordt verder gezet. Het regeerakkoord voorziet daartoe in een investering in innovatie en een ‘slimmere overheid’ met een tweede editie van het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal (het VRD2-programma).

De Vlaamse Regering wordt in de realisatie van haar digitale ambities binnen de Vlaamse administratie en bij de lokale overheden bijgestaan door het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, zoals vastgelegd in het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Volgens dit decreet bepaalt de Vlaamse Regering de strategie en de prioriteiten op het vlak van het daartoe vereiste informatie- en het ICT-beleid met een strategisch plan, waarbinnen het Stuurorgaan zijn opdrachten vervuld.

De beleidsnota 2019-2024 ICT en Facilitair Management stelt dat er nood is aan een nieuwe visie en een strategisch plan voor het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, zodat dit orgaan maximaal een coördinerende rol kan opnemen, vertrekkend vanuit de ambities van de Vlaamse Regering inzake digitale transformatie van de overheid. In meerdere documenten van belanghebbenden zoals de VVSG en de SERV[1] werd immers al nadrukkelijk gewezen op de noodzaak aan een dergelijke overkoepelende visie en strategisch plan, en aan een meer sturende en coördinerende rol voor het Stuurorgaan in de realisatie van dit plan. Hierbij dient de nodige interbestuurlijke afstemming te gebeuren om zo stroomlijning en efficiëntie te kunnen waarborgen. In deze nota wordt deze nieuwe visie van het Stuurorgaan en de bijbehorende interne organisatie verduidelijkt, en worden de prioriteiten vastgelegd van het strategisch plan waaronder het Stuurorgaan in de periode 2020-2024 zal werken.

De beleidsnota vermeldt eveneens dat de komende 3 jaren (2021, 2022 en 2023) de nodige investeringsmiddelen zullen voorzien worden voor het Vlaanderen Radicaal Digitaal 2 programma, met daarin innovatieve en gefocuste digitaliseringsprojecten waarbij intensief samengewerkt zal worden over de grenzen van beleidsdomeinen en bestuurslagen heen, opdat de Vlaamse overheid een versnelling hoger kan schakelen. Uit de ervaringen van het eerste Vlaanderen Radicaal Digitaal programma is gebleken dat de projecten die hierbinnen uitgevoerd werden te versnipperd waren, en dat er niet voldoende gericht werd samengewerkt om de gewenste resultaten te behalen. In deze nota wordt dan ook duidelijk gemaakt hoe het VRD2-programma onder de hoede van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid zal geplaatst worden om hieraan tegemoet te komen. Vermits het VDR2-programma een belangrijk instrument is om de doelstellingen van het strategisch plan te realiseren legt deze nota ook al de prioriteiten van het VRD2-programma vast.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid werd initieel opgericht bij Decreet houdende de oprichting van het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid van 23 december 2016, later aangepast in het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Dit decreet bevat een omschrijving van de opdrachten en de werking van het stuurorgaan, en vermeldt dat de Vlaamse Regering de strategie en de prioriteiten op het vlak van het informatie- en het ICT-beleid bepaalt met een strategisch plan en voorziet in bindende afspraken binnen de Vlaamse administratie zelf, en om interoperabiliteit te bewerkstelligen tussen de Vlaamse administratie en de lokale overheden.

Het Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2014-2019 en de Beleidsnota 2014-2019 Bestuurszaken bevatten de doelstelling om op het vlak van de digitalisering van de Vlaamse overheid een grote digitale sprong voorwaarts te zetten. Daaropvolgend keurde de Vlaamse Regering op 27 maart 2015 de conceptnota “Programma Vlaanderen Radicaal Digitaal” (VR 2015 2703 DOC.0283/1BIS) goed.

C. GEVOLGDE WERKWIJZE

Om de nieuwe visie en interne organisatie van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid uit te werken en de prioriteiten van het strategisch plan en van alle digitaliseringsprojecten, waaronder het VRD2-programma, te bepalen werd een uitgebreid voorafgaand consultatieproces doorlopen met alle belanghebbenden. Alle leden van het Stuurorgaan werden bevraagd en de inzichten uit deze interviews werden aangevuld met een aantal beste praktijken inzake e-government uit het buitenland om te komen tot voorliggend document. Dit document werd goedgekeurd door het Stuurorgaan op 23 april 2020. Door deze werkwijze werd gezorgd voor de

[1] Zie de aanbevelingen van het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing (Rapport 21.05.2019 - Instituut voor de overheid), VVSG (Verzekeringsmemorandum 2019 - 2024), en SERV (Rapport e-inclusie, 13.05.2019 en Rapport smart cities, 08.04.2019)

betrokkenheid van alle leidende ambtenaren en de gedragenheid van voorliggend document bij alle betrokken belanghebbenden.

2. NIEUWE VISIE EN MISSIE VAN HET STUURORGAAN

De volgende nieuwe visie voor het Stuurorgaan wordt voorgesteld:

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid wil een *coherent beleid* voeren om een *radicale digitale dienstverlening* te leveren zowel binnen de eigen overheid als voor burgers, verenigingen, ondernemingen, en andere overheden.

Deze sturing steunt op gemeenschappelijke afspraken, die afgestemd zijn binnen de Vlaamse, lokale en (inter)nationale context.

Voor de missie van het Stuurorgaan behouden we de bepalingen zoals die in het Artikel III.74 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 staan;

Het stuurorgaan heeft, binnen de krijtlijnen van het strategische plan van de Vlaamse Regering, vermeld in artikel III.78, de volgende opdrachten:
1° afspraken maken en maatregelen nemen opdat het strategische plan, vermeld in artikel III.78, door de Vlaamse administratie wordt uitgevoerd;
2° initiatief nemen ter bevordering en ter bestendiging van de digitale dienstverlening;
3° aan de Vlaamse Regering alle nuttige maatregelen voorstellen die kunnen bijdragen tot een veilige en vertrouwelijke behandeling van persoonsgegevens of tot administratieve vereenvoudiging en digitalisering;
4° beraadslagen over alle relevante overkoepelende en entiteitsoverschrijdende aspecten van het inzetten van ICT-oplossingen die gebruikt worden binnen de processen van de Vlaamse administratie;
5° overleg plegen met het Voorzitterscollege, opgericht bij de beslissing van de Vlaamse Regering van 10 oktober 2014.

Het stuurorgaan organiseert op regelmatige tijdstippen een overleg met de verschillende belanghebbenden om de eenvormigheid in beraadslagingen na te streven ter bevordering en bestendiging van de samenwerking tussen de Vlaamse administratie, lokale overheden en externe overheden op het vlak van het informatie- en het ICT-beleid.

Het stuurorgaan stelt, binnen de krijtlijnen van het strategische plan, vermeld in artikel III.78, technische voorschriften en richtlijnen voor de Vlaamse administratie en de lokale overheden vast over de aanmaak, het beheer, de uitwisseling, het gebruik, het hergebruik en de archivering van de gegevens en diensten van de Vlaamse administratie en de lokale overheden met het oog op de realisatie van een efficiënt en interoperabel gebruik van gegevens.

Ambities van het Stuurorgaan

Met deze nieuwe visie wenst het Stuurorgaan tegemoet te komen aan een aantal ambities:

1. *Verhoging van het strategisch karakter van het Stuurorgaan*. Hierbij is het ook van belang de technische en financiële haalbaarheid van de beslissingen die op het Stuurorgaan ter goedkeuring voorgelegd worden mee in kaart te brengen. Via het comply-or-explain principe wordt het Stuurorgaan op een transparante manier geïnformeerd over hoe en wanneer deze beslissingen worden uitgevoerd door de overheidsinstanties.
2. *Meer flexibele werking*. Hiertegenover staat wel dat de gedragenheid van de beslissingen van het Stuurorgaan moet behouden blijven.

3. *Doorgedreven VO perspectief.* Wat betreft het standpunt van de leden van het Stuurorgaan, is het gewenst dat ze dit standpunt vanuit de Vlaamse administratie en lokale overheden als geheel innemen en dus niet enkel de eigen overheidsinstantie die wordt vertegenwoordigd. Co-creatie is een belangrijk instrument om transversale projecten te realiseren.
4. *Verhoogde efficiëntie.* Tot slot is er ook het streven om het beheer van de werkgroepen te verbeteren.

Het mandaat van het Stuurorgaan

Om deze ambities te realiseren zal het Stuurorgaan haar mandaat volgens 3 managementniveaus invullen:

Strategisch	Het mandaat vestigt zich voornamelijk op het strategisch karakter van het Stuurorgaan. Het Stuurorgaan stuurt en neemt beslissingen over afgelijnde informatie- en ICT-beleidsonderwerpen. Deze beslissingen kunnen waar nodig door de Vlaamse regering als bindende afspraken vastgelegd worden. Het sturen op beleid impliceert de borging van de effectieve uitvoering van de genomen beslissingen. De voortgang met betrekking tot de adoptie van het beleid wordt opgevolgd aan de hand van een sturingskader (zie annex) waarbinnen comply-or-explain een belangrijk sturend principe is. Het Stuurorgaan coördineert digitaliseringsprojecten binnen de Vlaamse overheid, waaronder het VRD2-programma, met het oog op een slimmere overheid en een versterking van de centrale informatie- en ICT-diensten van de Vlaamse overheid.
Tactisch	Op tactisch vlak richt het Stuurorgaan werkgroepen in en geeft hen daarbij de opdracht om afgelijnde onderwerpen te onderzoeken. Samen met het Stuurorgaan team, oefent de voorzit(s)ter van een werkgroep toezicht uit op de resultaten van zijn/haar werkgroep en koppelt dit terug aan het Stuurorgaan. Indien sommige beslissingen over het beleid niet duidelijk zijn voor overheids-instanties in termen van mogelijke risico's en impact of indien men niet kan voldoen aan de vooropgestelde planning, kan het Stuurorgaan als escalatieniveau voor deze overheidsinstanties dienen.
Operationeel	De werkgroepen onderzoeken de operationele aspecten die gelinkt zijn aan de prioritaire focusdomeinen van het strategisch plan (zie annex). Het Stuurorgaan baseert zich op het werk van de werkgroepen om beslissingen te nemen. Het Stuurorgaan zelf voert geen specifieke taken uit op operationeel vlak.

In de annex bij deze nota wordt verduidelijkt welke nieuwe organisatie het Stuurorgaan zal opzet-ten om deze ambities te realiseren en haar mandaat in te vullen. De lokale overheden blijven sterk vertegenwoordigd binnen het Stuurorgaan om de interbestuurlijke samenwerking te bevorderen.

3. PRIORITEITEN VAN HET STRATEGISCH PLAN

Volgens het decreet houdende de oprichting van het stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid van 23 december 2016, later aangepast in het Bestuursdecreet van 7 december 2018, voert het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid haar opdrachten zoals vermeld in de missie uit binnen de krijtlijnen van het strategisch plan.

Bij het bepalen van de prioriteiten van het strategisch plan wordt een onderscheid gemaakt tussen niet-functionele focusdomeinen, d.w.z. een aantal overkoepelende ICT-gerelateerde uitdagingen die geen welbepaalde functionele vereisten trachten in te vullen, en functionele focusdomeinen, d.w.z. de ontwikkeling van een aantal gemeenschappelijke functionaliteiten.

Uit de interviews met de leden van het Stuurorgaan kwamen de volgende 10 niet-functionele focusdomeinen als prioritair naar voren, gerangschikt in dalende orde van prioriteit:

1. Service strategie
2. Data
3. Strategie digitaal instrumentarium
4. Cybersecurity
5. Privacy
6. Wetgeving 'designed for digital'
7. Interbestuurlijke samenwerking
8. Innovatie
9. Financiering
10. Digital upskilling

Uit de interviews met de leden van het Stuurorgaan kwamen de volgende 4 functionele focusdomeinen als prioritair naar voren:

1. Het Stuurorgaan werkt op het verder stroomlijnen van sites en loketten
2. Het Stuurorgaan zet verder in op het ontwikkelen van gemeenschappelijke loketfunctionaliteiten
3. Het Stuurorgaan pakt generieke delen van business processen aan en automatiseert (delen van) user journeys[2]
4. Het Stuurorgaan zet verder in op een datagedreven beleid

Voor elk van deze niet-functionele focusdomeinen werd een ambitieniveau gedefinieerd.

In de annex bij deze nota worden deze niet-functionele focusdomeinen van het strategisch plan verder verduidelijkt en wordt het ambitieniveau bij elk van de functionele focusdomeinen verder toegelicht.

4. PRIORITEITEN VAN HET VRD2-PROGRAMMA

Het VRD2-programma vormt een belangrijk werkinstrument voor het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid om bovenstaande prioriteiten van het strategisch plan te realiseren.

Het Stuurorgaan dient hierbij prioriteit te geven aan digitaliseringsprojecten die essentiële functionaliteiten uitwerken om de kwaliteit van de digitale dienstverlening te verbeteren en te verzekeren. Deze functionaliteiten moeten zorgen voor een betrouwbare basisinfrastructuur, de mogelijkheid om data slim te combineren en een betere interbestuurlijke samenwerking.

Daarom zal het VRD2-programma inzetten op een radicale digitalisering van de Vlaamse overheid en een slimmere overheid door de continuïteit van het VRD1-programma te garanderen en diens generieke componenten verder uit te werken en aan te vullen. Hierbij dient het VRD2-programma ook in te zetten op interbestuurlijke samenwerking en een betere samenwerking van overheids-instanties uit de Vlaamse administratie en de lokale overheden.

Bijgevolg situeren de prioriteiten van het VRD2-programma zich op het vlak van:

1. Mijn Burgerprofiel
2. e-loket voor ondernemers
3. Lokale Besluiten als geLinkte Open Data
4. Kruispuntbank Vlaanderen/MAGDA
5. Webplatform
6. Generieke loketfunctionaliteiten

In de annex bij deze nota worden deze prioriteiten verder toegelicht.

[2] User journey: de verschillende stappen die een gebruiker doorloopt tijdens een dienstverlening

5. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota is budgetneutraal, het brengt geen bijkomende uitgaven teweeg ten laste van de begroting.
Het advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 2/06/2020.
Het begrotingsakkoord werd verkregen op 22/06/2020.

A. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

B. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Dit ontwerp heeft geen weerslag op het personeelsbestand of het personeelsbudget zodat het akkoord van de Vlaamse minister van bestuurszaken niet vereist is.

C. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

a) personeel: het voorstel heeft geen weerslag op gebied van personeelsinzet.

b) werkingsuitgaven: het voorstel heeft geen weerslag op de lopende uitgaven.

c) investeringen en schuld: het voorstel heeft geen investeringen als gevolg.

d) ontvangsten: het voorstel resulteert niet in bijkomende ontvangsten.

Conclusie: het voorstel heeft geen weerslag op de personeelsinzet, werkingsuitgaven, investeringen en ontvangsten van de lokale en provinciale besturen.

6. VERDER TRAJECT

Om deze nota tot uitvoering te brengen wordt volgende roadmap voorgesteld.

	Actie	Scope	Wie	Wanneer
1.	**Advies Raad van State**	De minister vraagt het advies van de Raad van State over de wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juni 2017 tot uitvoering van titel III, hoofdstuk 3, afdeling 4, van het bestuursdecreet van 7 december 2018	Vlaamse minister, bevoegd voor Informatie en ICT-beleid	midden juni 2020
2.	**Voordracht nieuwe voorzit(s)ter**	De minister vraagt het Voorzitters-college van de Vlaamse overheid om een kandidaat-voorzit(s)ter voor het Stuurorgaan voor te dragen	Vlaamse minister, bevoegd voor Informatie en ICT-beleid	18 juni 2020
3.	**Opmaken planning**	Bepalen van de projecten die zullen	AIV	Q2 2020

	VRD2 programma	uitgevoerd worden binnen het 1e jaar van het VRD2-programma		
4.	Bekrachtigen van de nieuwe samenstelling en organisatie van het Stuurorgaan	Definitieve goedkeuring van wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 2 juni 2017 tot uitvoering van titel III, hoofdstuk 3, afdeling 4, van het bestuursdecreet van 7 december 2018	Vlaamse Regering	Q3 2020
5.	Aanstellen van de nieuwe leden van het Stuurorgaan	Benoeming van de leden, de plaatsvervangende leden en de voorzit(s)ter van het Stuurorgaan	Vlaamse minister, bevoegd voor Informatie en ICT-beleid	Q3 2020
6.	Samenstellen van het Stuurorgaan team	Aanduiden van de leden van het Stuurorgaan team, met inbegrip van de 3 digitaliserings-verantwoordelijken	Stuurorgaan	1 oktober 2020
7.	Opmaken en goedkeuren van het nieuw huishoudelijk reglement voor het Stuurorgaan	Het nieuw huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door het Stuurorgaan	Stuurorgaan	1 oktober 2020
8.	Goedkeuren planning VRD2-programma	De planning voor het 1ste jaar van het VRD2-programma wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de leden van het Stuurorgaan.	Stuurorgaan	1 oktober 2020
9.	Evalueren bestaande werkgroepen en bepalen nieuwe werkgroepen	De bestaande werkgroepen worden geëvalueerd, en eventueel behouden of nieuwe werkgroepen gedefinieerd	Stuurorgaan	Q4 2020
10.	Nota Vlaamse regering over VRD2	Goedkeuring door de Vlaamse regering van de nota met een planning voor het 1ste jaar van het VRD2-programma	AIV	Q4 2020

7. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te hechten aan de nieuwe visie en de missie van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid zoals omschreven in deze nota, en de nieuwe organisatie van het Stuurorgaan zoals vermeld in de annex;

2° haar goedkeuring te hechten aan de prioriteiten van het strategisch plan zoals omschreven in deze nota, en zoals verder verduidelijkt in de annex;

3° haar goedkeuring te hechten aan de prioriteiten van het Vlaanderen Radicaal Digitaal 2-programma zoals omschreven in deze nota, en zoals verder verduidelijkt in de annex;

4° de Vlaamse minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management te gelasten met de uitvoering van deze beslissing volgens de roadmap in punt 4 van deze nota;

De minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management

Jan JAMBON

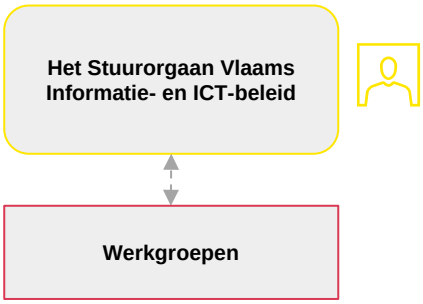
ANNEX

NIEUWE ORGANISATIE VAN HET STUURORGAAN

In dit deel van de annex wordt de nieuwe organisatie van het Stuurorgaan voorgesteld. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de structuur en de samenstelling van het Stuurorgaan, de verhouding en governance ten opzichte van andere organen en de interbestuurlijke samenwerking met het lokale en (inter)nationale niveau. Daarnaast worden ook een aantal praktische aspecten geregeld. Zo wordt verduidelijkt hoe de besluitvorming zal verlopen en wordt een sturingskader voorgesteld die het Stuurorgaan zal toelaten de beleidsvoering en de co-creatie van digitalise-ringsprojecten op te volgen en bij te sturen waar nodig. Tot slot wordt er een afsprakenkader voor de scope en agenda van het Stuurorgaan voorgesteld alsook hoe de informatiedoorstroming zal verlopen.

De organisatiestructuur van het Stuurorgaan

Om het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid te ondersteunen in haar ambities en in het realiseren van de prioriteiten van het strategisch plan zal het Stuurorgaan ondersteund worden door een secretariaat vanuit agentschap Informatie Vlaanderen, het Stuurorgaan team (zie verder), en een aantal werkgroepen.



Het Stuurorgaan team zorgt ervoor dat het Stuurorgaan tot een goede besluitvorming kan komen. Dit doen ze door de zittingen zo goed mogelijk voor te bereiden rekening houdend met het afsprakenkader (zie verder) en door de werkresultaten en beleidsvoorstellen van de werkgroepen te bundelen en in heldere taal aan het Stuurorgaan te presenteren.

De werkgroepen worden vraaggestuurd ingericht en onderzoeken afgelijnde onderwerpen in lijn met de prioriteiten van het strategisch plan. De voorzit(s)ter van elke werkgroep heeft een goede kennis van business en IT en stuurt de werkgroep aan. Hij of zij filtert de informatie die wordt teruggekoppeld aan het Stuurorgaan team.

Samenstelling en frequentie van het Stuurorgaan

Het stuurorgaan is samengesteld uit de volgende leden:

1. een voorzit(s)ter;
2. een vertegenwoordiger van N-niveau of N-1-niveau per beleidsdomein, op voorstel van de managementcomités van de respectieve beleidsdomeinen;
3. drie vertegenwoordigers van de lokale overheden, van wie één vertegenwoordiger van de provincies en twee vertegenwoordigers van de gemeenten;
4. een vertegenwoordiger van het agentschap Facilitair Bedrijf;
5. een vertegenwoordiger van het agentschap Informatie Vlaanderen;
6. twee externe innovators;
7. een vertegenwoordiger van de Vlaamse minister, bevoegd voor het informatiebeleid;
8. een vertegenwoordiger van de Vlaamse minister, bevoegd voor het ICT-beleid;
9. drie digitaliseringsverantwoordelijken als interne experten

Alle leden die in het Stuurorgaan zetelen doen dit vanuit het standpunt van de Vlaamse administratie en de lokale overheden als geheel (en niet enkel vanuit het eigen beleidsdomein of de eigen overheidsinstantie) om zo de communicatie te harmoniseren, het draagvlak te vergroten en naleving van beslissingen te bevorderen.

Het Stuurorgaan wordt geleid door één voorzit(s)ter. De voorzit(s)ter is een leidend ambtenaar van de Vlaamse overheid die wordt voorgedragen door het Voorzitterscollege. De voorzit(s)ter zal liefst niet van het agentschap Informatie Vlaanderen of het agentschap Facilitair Bedrijf zijn. Deze exclusie heeft als doel de gedragenheid van het Stuurorgaan bij de andere beleidsdomeinen te vergroten. De voorzit(s)ter vertegenwoordigt noch het beleidsdomein noch de entiteit waartoe hij of zij behoort en treedt op als onpartijdige. Na een voorafgaande mededeling aan de Vlaamse Regering worden de leden, de plaatsvervangende leden en de voorzit(s)ter benoemd.

Het Stuurorgaan wordt versterkt met 3 digitaliseringsverantwoordelijken van de Vlaamse overheid als interne experten, d.w.z. deze zijn lid van het directiecomité van een entiteit en beschikken over een goede kennis van business en ICT. Deze interne experten behoren tot drie verschillende beleidsdomeinen en geen enkele expert behoort tot de entiteit waartoe de voorzit(s)ter behoort. Ze vertegenwoordigen noch het beleidsdomein noch de entiteit waartoe ze behoren. Ze worden eveneens benoemd door de minister.

Het Stuurorgaan zal minstens vijf keer per jaar samenkomen. Dit zijn vijf vaste sessies per jaar die op voorhand worden ingepland, afgelijnd op de data van het Voorzitterscollege. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om bijkomende ad-hoc zittingen te organiseren om een specifiek agendapunt te bespreken.

De samenstelling en frequentie van het Stuurorgaan team

Om tot een goede besluitvorming te komen zullen de verschillende zittingen van het Stuurorgaan goed voorbereid worden. Deze taak wordt uitgevoerd door een secretariaat, het Stuurorgaan team, samen met de voorzit(s)ter van het Stuurorgaan.

Het Stuurorgaan team is samengesteld uit de volgende leden:

1. De drie digitaliseringsverantwoordelijken als interne experten uit het Stuurorgaan
2. Een vertegenwoordiger van het agentschap Facilitair Bedrijf en een vertegenwoordiger van het agentschap Informatie Vlaanderen
3. Eén administratief medewerker van het agentschap Informatie Vlaanderen, verantwoordelijk voor onder meer het notuleren van de vergadering.

De drie digitaliseringsverantwoordelijken als interne experten uit het Stuurorgaan team zetelen mee in het Stuurorgaan en zijn verantwoordelijk voor het geven van presentaties en uitleg rond verschillende onderwerpen in duidelijke en heldere taal. Dit moet het strategisch karakter van het Stuurorgaan verhogen.

Het Stuurorgaan team zal 1 maand vóór elke vergadering van het Stuurorgaan samenkomen met de voorzit(s)ter van het Stuurorgaan om die vergadering voor te bereiden.

De samenstelling van de werkgroepen

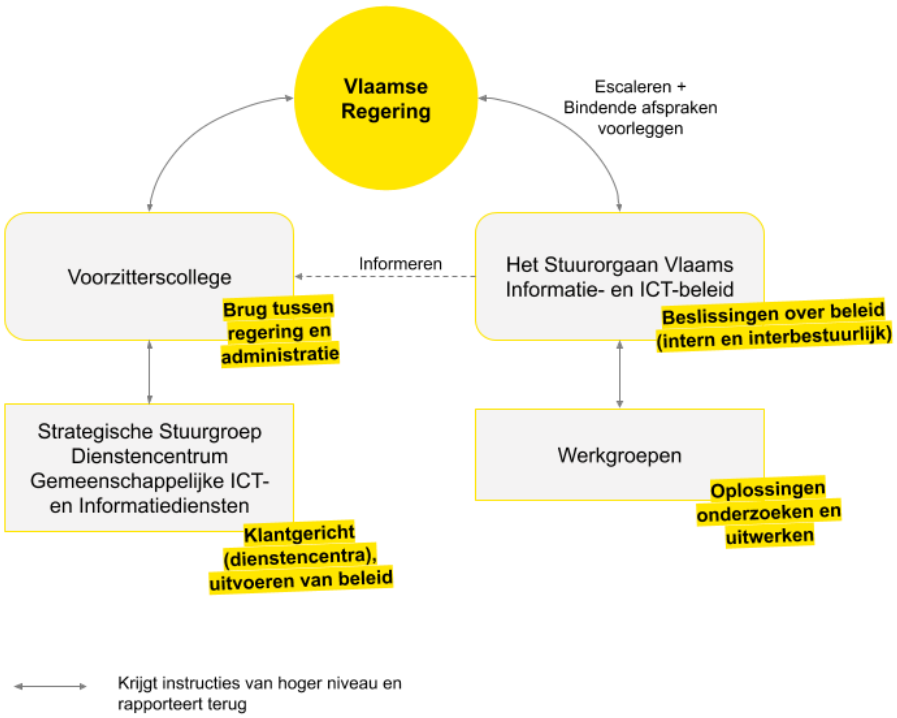
De werkgroepen worden bij aanvang van de implementatie van het nieuw strategisch plan opnieuw ingericht. Ze worden vraaggestuurd ingericht en zijn beperkt in tijd en in aantal. Indien een vraag of thema duidelijk entiteitsgebonden is, wordt de werkgroep door deze entiteit geleid (bijvoorbeeld Cybersecurity door het agentschap Facilitair Bedrijf).

Toekomstige werkgroepen zullen een duidelijke benaming krijgen met betrekking tot een onderwerp binnen de prioritaire focusdomeinen van het strategisch plan (zie verder).

De werkgroepen zijn samengesteld uit een voorzit(s)ter, ambtenaren, medewerkers van de agentschappen Informatie Vlaanderen en/of Het Facilitair Bedrijf en experten. Ook wordt er waar nodig één of meerdere vertegenwoordiger(s)/expert(en) per beleidsdomein of van de lokale overheden in de samenstelling van een werkgroep opgenomen.

De governance ten opzichte van andere organen

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid verhoudt zich verschillend ten opzichte van de Vlaamse Regering, Voorzitterscollege, Strategische stuurgroep Dienstencentrum Gemeenschappelijke ICT- en Informatiediensten en haar eigen werkgroepen. In onderstaande figuur wordt de relatie met deze organen weergegeven.



De verhouding tussen het Stuurorgaan en de Vlaamse Regering

Het Stuurorgaan beslist over Informatie en ICT-beleid. Het stuurorgaan stelt, binnen de krijtlijnen van het strategische plan, technische voorschriften en richtlijnen voor de Vlaamse administratie en de lokale overheden vast over de aanmaak, het beheer, de uitwisseling, het gebruik, het hergebruik en de archivering van de gegevens en diensten van de Vlaamse administratie en de lokale overheden met het oog op de realisatie van een efficiënt en interoperabel gebruik van gegevens. De Vlaamse Regering voorziet in bindende afspraken binnen de Vlaamse administratie zelf, en om interoperabiliteit te bewerkstelligen tussen de Vlaamse administratie en de lokale overheden.

Indien er mogelijke problemen zijn met betrekking tot het nemen van beslissingen kan het Stuurorgaan deze escaleren naar de Vlaamse Regering.

De verhouding tussen het Stuurorgaan en het Voorzitterscollege

Het Stuurorgaan informeert en rapporteert aan het Voorzitterscollege over de gemaakte beslissingen en genomen maatregelen. Het Voorzitterscollege heeft geen beslissingsbevoegdheid over onderwerpen van het Stuurorgaan. Het Voorzitterscollege kan wel specifieke vragen stellen aan het Stuurorgaan voor verder onderzoek.

De samenkomst van het Stuurorgaan zal vóór het Voorzitterscollege plaatsvinden, om zo de terugkoppeling efficiënt te laten gebeuren.

Verhouding tussen het Stuurorgaan en de Strategische Stuurgroep Dienstencentrum Gemeenschappelijke ICT- en Informatiediensten

De strategische stuurgroepen dienstencentra zijn in het leven geroepen zodat klanten de dienst-verlening van de dienstencentra kunnen evalueren. Er is geen rechtstreekse link tussen het Stuurorgaan en de Strategische Stuurgroep Dienstencentrum Gemeenschappelijke ICT- en Informatiediensten.

Verhouding tussen het Stuurorgaan en de werkgroepen

Het Stuurorgaan kan bij een vraag met betrekking tot een onderwerp binnen de prioritaire focusdomeinen van het strategisch plan een tijdelijke ad-hoc werkgroep oprichten. Dit kan betrekking hebben op technische aspecten, haalbaarheid, mogelijke risico's, kosten-batenanalyses, enz. van het onderwerp. De specifiek werkgroep moet tot kwaliteitsvolle hulpmiddelen leiden die voor iedereen bruikbaar zijn en die beantwoorden aan de prioriteiten van het strategisch plan. De voorzit(s)ter van een werkgroep moet bewaken of de werkgroep nog bestaansredenen heeft.

De samenstelling, de werking, de frequentie, het beslissingsrecht en de bestaansreden van de werkgroepen worden door het Stuurorgaan bepaald. In deze werkgroepen speelt de voorzit(s)ter een prominente rol. De voorzit(s)ter van een werkgroep analyseert de uitkomst van het gedane werk en de voorstellen van adviezen, en koppelt enkel de relevante informatie terug aan het Stuurorgaan team.

De interbestuurlijke samenwerking met het lokale en (inter)nationale niveau

Onder interbestuurlijke samenwerking verstaan we hoe het Stuurorgaan zal samenwerken met lokale, federale en Europese belanghebbenden. Hierbij zijn er verschillende verwachtingen en noden.

Interbestuurlijke samenwerking met de lokale overheden

Op lokaal niveau is er nood aan een gestroomlijnde samenwerking. Om dit te bereiken, bewaken de vertegenwoordigers van de provinciale en lokale overheden in het Stuurorgaan dat de voorstellen die op het Stuurorgaan voorkomen maximaal rekening houden met de belangen van de lokale overheden. Wanneer een beslissing bereikt is, verdedigen de vertegenwoordigers deze beslissingen bij de provinciale en lokale overheden zodat deze maximaal worden nageleefd.

Daarnaast zorgt het Stuurorgaan voor een betere samenwerking met de lokale besturen door een referentiekader (met daarin o.a. aandacht voor standaarden en architectuur) aan te bieden voor digitaliseringsinitiatieven.

Daarnaast zal het Stuurorgaan ook de opdracht geven aan een permanente werkgroep omtrent interbestuurlijke samenwerking om een inventarisatie van digitaliseringsprojecten op te maken en een reflectiekader te bieden voor het ondersteunen, begeleiden en delen van goede praktijken met betrekking tot toekomstige interbestuurlijke digitaliseringsprojecten. Deze werkgroep screent relevante ICT-projecten op hun toepasbaarheid op interbestuurlijk niveau om zo het interbestuurlijk ICT-landschap te optimaliseren.

Voor specifieke projecten of noden binnen een beleidsdomein, stemt de entiteit zo vroeg mogelijk af (in de conceptfase van het project) met de lokale overheden en/of andere Vlaamse overheids-instanties.

Interbestuurlijke samenwerking met het (intern)nationaal niveau

Op (inter)nationaal niveau is er vooral nood aan een goede toetsing. Het Stuurorgaan zorgt voor een toetsing en stemt waar relevant over digitaliseringsinitiatieven af met de federale overheid via het strategisch overlegcomité (ICEG) dat werd opgericht in het kader van het intergouvernementeel e-government samenwerkingsakkoord van 29 januari 2013.

Naar het Europese niveau toe, zorgt het Stuurorgaan voor een gecoördineerde aanpak van de Vlaamse visie en voor een duidelijk informatie- en ICT-beleid rond Europese thema's, in samenwerking met het dossierteam Digitalisering dat opgericht werd binnen het Strategisch Overlegorgaan Internationale Aangelegenheden (SOIA).. Het Stuurorgaan wordt daarbij bijgestaan door Informatie Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf.

Ook in deze context zal het Stuurorgaan de opdracht geven aan de permanente werkgroep omtrent interbestuurlijke samenwerking om een inventarisatie van digitaliseringsprojecten op te maken en een reflectiekader te bieden voor het ondersteunen, begeleiden en delen van goede praktijken met betrekking tot toekomstige interbestuurlijke digitaliseringsprojecten. Deze werkgroep screent relevante ICT-projecten op hun toepasbaarheid op interbestuurlijk niveau om zo het interbestuurlijk ICT-landschap te optimaliseren.

Voor specifieke projecten of noden binnen een beleidsdomein, stemt de entiteit zo vroeg mogelijk af (in de conceptfase van het project) met de federale en/of Europese overheidsinstanties.

Besluitvorming door het Stuurorgaan

Het Stuurorgaan streeft ernaar om bij consensus te beslissen. Indien er geen consensus bereikt wordt, beslist het Stuurorgaan bij twee derde meerderheid en meer bepaald aan de hand van een stemming door handopsteking. Indien een persoon zich onthoudt van een stemming zal deze niet meetellen als stem. Bij een twee derde meerderheid wordt iedereen geacht deze beslissing te verdedigen en te volgen.

Hierbij hebben enkel de voorzit(s)ter, de vertegenwoordigers per beleidsdomein, de vertegenwoordigers van de lokale overheden, de vertegenwoordiger van het agentschap Facilitair Bedrijf, de vertegenwoordiger van het agentschap Informatie Vlaanderen, en de externe innovators effectief stemrecht. De vertegenwoordiger van de Vlaamse minister, bevoegd voor het informatiebeleid en de vertegenwoordiger van de Vlaamse minister, bevoegd voor het ICT-beleid hebben enkel een raadgevende stem. De 3 digitaliseringsverantwoordelijken als interne experten hebben eveneens enkel een raadgevende stem.

Het Stuurorgaan kan slechts geldig beslissen als de meerderheid van de stemgerechtigde leden aanwezig is, tenzij in dringende omstandigheden, zoals gemotiveerd in de notulen. Het aantal stemgerechtigde leden wordt door de voorzitter bij de start van de vergadering vastgesteld en indien dit wijzigt tijdens de vergadering in het verslag genotuleerd.

Een minderheidsstandpunt is niet toegestaan om de gedragenheid van beslissingen te verhogen.

Sturingskader voor het Stuurorgaan

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid moet sturing geven aan de realisatie van de prioriteiten van het strategisch plan en de prioriteiten en digitaliseringsprojecten van het VRD2-programma. Om dit te doen is er nood aan een duidelijk sturingskader dat zorgt voor de garantie van beleidsuitvoering en de co-creatie van digitaliseringsprojecten.

Om de beleidsuitvoering door de overheidsinstanties op te volgen zal het Stuurorgaan duidelijke doelstellingen formuleren in lijn met de gestelde verwachtingen. Het Stuurorgaan meet de voortgang van de uitvoering van het beleid aan de hand van high level KPI's, die specifiek kunnen zijn per entiteit. Deze KPI's zijn gelinkt aan meetbare trajecten.

Via het comply-or-explain principe wordt het Stuurorgaan op een transparante manier geïnformeerd over hoe en wanneer het beleid wordt uitgevoerd door de overheidsinstanties en of KPI's voor een specifieke overheidsinstantie behaald zijn. Indien overheidsinstanties dit niet kunnen voorleggen, leggen ze uit waarom.

Mits een mandaat van de Vlaamse Regering, kan het Stuurorgaan overheidsinstanties aanspreken, opvolgen en sturen op hun vooruitgang. Hierop volgend, rapporteert het Stuurorgaan over de voortgang van de uitvoering van de beleidsbeslissingen aan het Voorzitterscollege en/of de Vlaamse Regering. De rapporten worden voorbereid door het Stuurorgaan team.

Daarnaast streeft het Stuurorgaan ernaar om beter samen te werken rond digitaliseringsprojecten. Een deel van deze digitaliseringsprojecten zullen onder het VRD2-programma worden uitgevoerd. Voor andere digitaliseringsprojecten die niet onder het VRD2-programma vallen maar die wel relevant zijn, kan het Stuurorgaan een reflectiekader bieden.

Voor projecten die onder het VRD2-programma vallen, zal het Stuurorgaan instaan voor:

- Marketing en communicatie. Het Stuurorgaan stelt acties op om VRD2-functionaliteiten beter te laten gebruiken;
- Kwaliteitsborging. Het Stuurorgaan gaat de kwaliteit van de aangeboden functionaliteiten na en evalueert de functionaliteiten om betere resultaten te bereiken;
- Projectopvolging. Het Stuurorgaan volgt de voortgang van de VRD2-projecten op;
- Budgetopvolging. Het Stuurorgaan volgt de budgetten van de VRD2-projecten op.

Het Stuurorgaan heeft ook een belangrijke taak als toetsingsplatform voor digitaliseringsprojecten die niet onder het VRD2-programma vallen maar die wel op de Vlaamse Regering komen[3].

Bijkomend kan het Stuurorgaan een reflectiekader bieden en een rapportering voorzien voor digitaliseringsprojecten van overheidsinstanties die zelf om ondersteuning vragen of andere projecten die voldoen aan een of meer van de volgende parameters:

- projecten die impact hebben op meerdere overheidsinstanties en/of besturen;
- projecten die gebruikmaken van generieke componenten die reeds bestaan;
- projecten die het potentieel hebben om nieuwe generieke componenten te genereren.

Het Stuurorgaan faciliteert en zorgt voor een gemeenschappelijke sturing om samen met de leden en andere belanghebbenden de digitalisering van de Vlaamse administratie en de lokale overheden te verbeteren. Het Stuurorgaan kan de belanghebbenden ondersteunen door middel van volgende acties:

- Afstemming. Voor digitaliseringsprojecten die niet onder het VRD2-programma vallen maar wel op de Vlaamse Regering komen, stemt het Stuurorgaan af of er interbestuurlijke of intra-bestuurlijke raakvlakken zijn;
- Samenwerking. Het Stuurorgaan gaat na of de betrokken overheidsorganisatie gebruik kan maken van reeds bestaande functionaliteiten en bouwblokken van de Vlaamse overheid;
- Projectopvolging. Het Stuurorgaan volgt digitaliseringsinitiatieven op en gaat na of ze passen in het ICT-ecosysteem van de Vlaamse overheid;
- Financiering. Het Stuurorgaan kan de overheidsorganisatie in kwestie helpen met het zoeken van partners en mogelijke sponsors. Het Stuurorgaan zal echter geen financiering verlenen aan deze projecten.

De scope en de agenda van het Stuurorgaan

Om de vergaderingen van het Stuurorgaan vlot te laten verlopen wordt volgend afsprakenkader gevolgd:

1. Relevante thema's en onderwerpen om op het Stuurorgaan te brengen kunnen door iedereen worden voorgesteld. De voorzit(s)ter van het Stuurorgaan bepaalt welke besproken zullen worden.

5. Indien een onderwerp niet voldoet aan de voorwaarden, komt het niet op de agenda.

[3] Inclusief de dossiers die ten gevolge van een begrotingsopmaak of een begrotingsaanpassing op de Vlaamse Regering komen.

2.	De agenda en het presentatie-materiaal worden drie weken op voorhand gecommuniceerd door het Stuurorgaan team zodat het vooraf door de leden intern kan worden afgestemd.	6.	De bespreking van de onderwerpen worden tijdens de vergadering onderworpen aan een strikte timebox - dit wordt gemodereerd door de voorzit(s)ter.
3.	De onderwerpen worden in de agenda gelabeld met een specifieke doelstelling (ter beslissing, ter informatie, voorstel, enz.)	7.	Voor elk onderwerp wordt er een verantwoordelijke aangesteld voor informatiedoorstroming (wie, hoe, wanneer?).
4.	De presentaties en besprekingen worden in duidelijke en heldere taal gebracht (zowel in tekst- als spraakvorm). Deze worden bij voorkeur gebracht door de 3 digitaliseringsverantwoordelijken van het Stuurorgaan team.		

Dit afsprakenkader wordt bewaakt door het Stuurorgaan team. Onder punt 1 kunnen ook algemene aanbevelingen met betrekking tot informatie- en ICT-beleid vanuit Audit Vlaanderen vallen.

Informatiedoorstroming door het Stuurorgaan

Het Stuurorgaan communiceert de genomen beslissingen aan heel Vlaanderen (zowel overheid als maatschappij) en voert hier de nodige promotie over. Dit gebeurt op een duidelijke en heldere manier, onder de vorm van mededelingen.

De vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen in het Stuurorgaan communiceren op een systematische manier de uitkomst van de vergaderingen terug aan hun managementcomité en andere belanghebbenden. De vertegenwoordigers van de lokale overheden koppelen terug naar hun leden.

De overheidsinstanties zijn verantwoordelijk om te rapporteren over de voortgang van de uitvoering van de genomen beslissingen en verduidelijken hierbij de roadmap die ze volgen.

De agentschappen Informatie Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf zijn verantwoordelijk voor informatiedoorstroming en kennisdeling met betrekking tot het uitvoeren van beleid.

PRIORITEITEN VAN HET STRATEGISCH PLAN

Bij het bepalen van de prioriteiten van het strategisch plan wordt een onderscheid gemaakt tussen niet-functionele focusdomeinen, d.w.z. een aantal overkoepelende ICT-gerelateerde uitdagingen die geen welbepaalde functionele vereisten trachten in te vullen, en functionele focusdomeinen, d.w.z. de ontwikkeling van een aantal gemeenschappelijke functionaliteiten.

Niet-functionele focusdomeinen

Om tot een goed beleid te komen zal het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid moeten sturen op een aantal overkoepelende ICT-gerelateerde uitdagingen die geen welbepaalde functionele vereisten hebben. Deze algemene uitdagingen kwamen ter sprake tijdens de interviews met de leden van het Stuurorgaan en werden gebundeld in een aantal focusdomeinen.

Al deze niet-functionele focusdomeinen (zie hieronder) spelen een belangrijke ondersteunende rol in de verdere digitalisering van de Vlaamse administratie en de lokale overheden. Ze vormen immers de basis waarop de digitale dienstverlening verder uitgebouwd kan worden.

Uit de interviews met de leden van het Stuurorgaan kwamen de volgende 10 niet-functionele focusdomeinen als prioritair naar voren, gerangschikt in dalende orde van prioriteit.

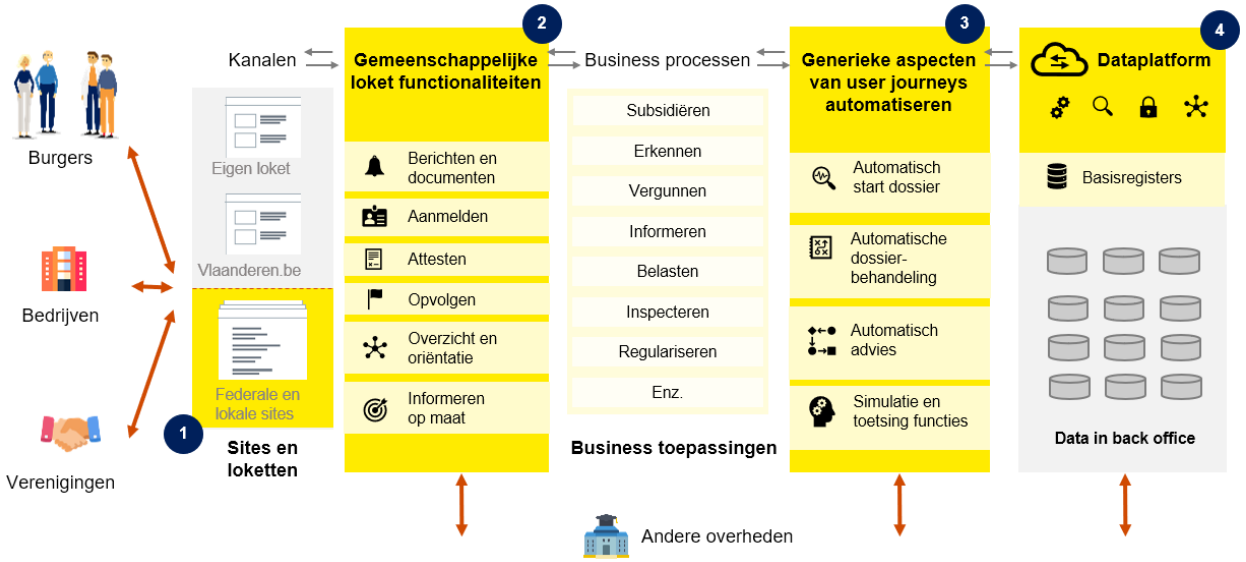
1.	Service strategie	Een visie op digitale dienstverlening formuleren, die processen stroomlijnt en naar een hoger niveau tilt. Bijvoorbeeld: het momentum m.b.t. de realisatie van de Single Digital Gateway verordening aangrijpen om een algemeen betere en geïntegreerde dienstverlening te kunnen aanbieden.
2.	Data	Een volledige datastrategie aanbieden die het beheer, de kwaliteit, de standaarden, de uitwisseling en het hergebruik van data en databronnen behelst. Bijvoorbeeld: het bepalen van een kader voor datakwaliteit of het vastleggen van prioriteiten om data op een efficiënte manier uit te wisselen
3.	Strategie digitaal instrumentarium	Een gemeenschappelijke strategische richting bepalen voor de uitbouw van overkoepelende digitale en ICT-instrumenten. Bijvoorbeeld: het uitwerken van een cloudstrategie
4.	Cybersecurity	Een eenduidige visie en aanpak opstellen en volgen om digitale veiligheid te waarborgen. Bijvoorbeeld: concrete richtlijnen rond cybersecurity opstellen
5.	Privacy	Privacy, veiligheid en ethiek borgen bij het uitwisselen en gebruiken van persoonsgegevens en dit op een efficiënte manier. Bijvoorbeeld: het creëren van een kader voor afstemming tussen DPO's of een kader om de privacy-maturiteit te bepalen
6.	Wetgeving 'designed for digital'	Wetgeving en regelgeving 'digital proof' maken om innovatie mogelijk te maken en te stimuleren. Bijvoorbeeld: voorbeelden en goede praktijken aanreiken bij het schrijven van digitaalvriendelijke regelgeving

7.	Interbestuurlijke samenwerking	Een gedragen afsprakenkader scheppen die een aantal principes en richtlijnen voor interbestuurlijke ICT-projecten vooropstelt. Bijvoorbeeld: inventarisatie van interbestuurlijke projecten en het opmaken van een reflectiekader voor het ondersteunen, het begeleiden en delen van goede praktijken met betrekking tot interbestuurlijke digitaliseringsprojecten
8.	Innovatie	Innovatieve projecten faciliteren om de werking en digitale dienstverlening te verbeteren Bijvoorbeeld: PoCs en samenwerkingen met startups mogelijk maken.
9.	Financiering	Digitale ambities waarmaken door de juiste financiering van projecten te garanderen. Bijvoorbeeld: het mogelijks opzetten en het beheren van een digitaliseringsfonds
10.	Digital upskilling	Centrale opleidingen voorzien op alle niveaus om de Vlaamse ambtenaren een basiskennis IT en digitalisering te geven en hun samenwerking te versterken Bijvoorbeeld: door een aanbod van gerichte digitale opleidingen samen te ontwikkelen

Het opvolgen van deze niet-functionele focusdomeinen moet leiden tot specifieke acties, zoals de ontwikkeling van nieuwe diensten, technische oplossingen, opleidingen, kennisdelingen, enz. Indien deze acties kwantificeerbaar zijn, zal het Stuurorgaan hier high level KPI's aan koppelen, zodat deze via het sturingskader (hierboven vermeld) kunnen opgevolgd worden.

Functionele focusdomeinen

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid moet er ook naar streven om het ICT-ecosysteem van de Vlaamse overheid te optimaliseren. Dit door zowel te streven naar een generieke front-office als een generieke back-office via een aantal gemeenschappelijke functionaliteiten. Deze gemeenschappelijke functionaliteiten worden voorgesteld in onderstaande afbeelding:



Voor elk van deze functionele focusdomeinen werd in de interviews met de leden van het Stuurorgaan een duidelijke ambitie geformuleerd, die hieronder verduidelijkt wordt:

Functionele focusdomein ❶: Het Stuurorgaan werkt op het verder stroomlijnen van sites en loketten

De ambitie is om ervoor te zorgen dat de dienstverleningen door de verschillende samenwerkende overheidsinstanties in "één loket in de Dorpsstraat" worden aangeboden. Voor burgers, ondernemingen en verenigingen is het belangrijk om een gestroomlijnd proces te ervaren en goed geholpen te worden ('no wrong door' principe), zonder te hoeven weten met welke overheids-instantie ze contact hebben. Een burger, onderneming of vereniging zou zo idealiter via de website of het e-loket van zijn lokale overheid toegang moeten kunnen krijgen tot alle administratieve processen die door de Vlaamse, lokale of federale overheid worden aangeboden.

Om dit te bereiken zal er ingezet moeten worden op de integratie van de verschillende bestaande loket-inspanningen. Meer specifiek door te zorgen dat de sites van de Vlaamse, lokale en federale dienstverleningen inplugbaar zijn in de lokale sites en in de lokale dienstverleningen. Bovendien zetten we verder in op 1 digitaal gezicht van de Vlaamse overheid. Hier moet er maximaal gebruik gemaakt worden van de huidige loketplatformen (Mijn Burgerprofiel en e-loket voor ondernemers) en onderliggende bouwblokken. Deze loketfunctionaliteiten zullen de referentie en standaard moeten worden voor digitale dienstverlening naar burgers, bedrijven en verenigingen. Ook zal het Webplatform hét gemeenschappelijk platform van de Vlaamse overheid worden waar entiteiten hun doelpubliek beter mee kunnen informeren en begeleiden bij het digitaal regelen van hun zaken met de overheid.

Functionele focusdomein ❷: Het Stuurorgaan zet verder in op het ontwikkelen van gemeenschap-pelijke loketfunctionaliteiten

De ambitie is om in te zetten op een samenhangend, coherent geheel van loketfunctionaliteiten die door de burger als één loket ervaren wordt. Zo worden de loketfunctionaliteiten inplugbaar gemaakt in de federale en lokale sites en diensten. Hierbij zal er moeten ingezet worden op diensten met een hoog aantal gebruikers en een hoge gebruiksfrequentie. Dit zal mogelijk gemaakt worden door bestaande loketfunctionaliteiten te verbeteren en nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen, zoals:

- Aanmelden
- Oriënteren / Hulp verkrijgen
- Overzichten / Notificaties / Opvolgen dossierstatus
- Aanvragen / Starten van een dienstverlening
- Informeren op maat

Functionele focusdomein ❸: Het Stuurorgaan pakt generieke delen van business processen aan en automatiseert (delen van) user journeys[4]

De overheid wordt niet alleen geconfronteerd met steeds veeleisender burgers en ondernemingen, maar ze moet ook haar interne werking aanpassen aan de nieuwe uitdagingen. De kwaliteit en snelheid van de dienstverlening moeten steeds beter, terwijl daarnaast de nadruk onverminderd blijft liggen op kostenefficiëntie, performantie en transparantie. Deze continue druk verplicht overheidsorganisaties om fundamentele hervormingen door te voeren en radicale keuzes te maken in de manier waarop ze georganiseerd zijn en hoe ze intern werken om zo betere diensten aan hun klanten – burgers, ondernemingen en verenigingen – te kunnen aanbieden.

[4] User journey: de verschillende stappen die een gebruiker doorloopt tijdens een dienstverlening

De ambitie in dit focusdomein is om datadiensten slim te koppelen zodat een user journey steeds meer geautomatiseerd verloopt en we naar automatische rechtentoekenning en automatische dossierbehandeling kunnen evolueren. Dit zal voor bepaalde dienstverleningen tot een grondige herziening van processen leiden. Voorbeelden van dergelijke functionaliteiten zijn:

- Dossier opstarten
- Automatisch advies (inkomen en andere persoonlijke parameters berekenen)
- Betalingen uitvoeren
- Simulaties en toetsingen

Deze voorbeelden kunnen zich vertalen in enkele nieuwe functionaliteiten, bijvoorbeeld: een automatisch advies-functionaliteit of een toetsingsfunctionaliteit.

Functionele focusdomein ❹: Het Stuurorgaan zet verder in op een datagedreven beleid

Door haar beleid te baseren op datagedreven inzichten kan een overheid slimmer worden. Een slimmere overheid betekent in de eerste plaats dat beslissingen worden genomen op basis van de analyse van gegevens. Dankzij data kunnen vooropgestelde doelstellingen op een efficiënte en effectieve manier gehaald worden of kunnen bepaalde zaken bijgestuurd worden.

De ambitie is om de schat van gegevens binnen de Vlaamse administratie en bij de lokale overheden zo te beheren dat beleidsvoorbereiding en -evaluatie accurater worden dan ooit en maximaal als open data beschikbaar worden gesteld. Hier speelt het aanbieden en beheren van diensten gebaseerd op administratieve, persoonlijke en ook sensorgegevens met respect voor privacy en in samenwerking met andere overheden een cruciale rol. Voorbeelden hiervan zijn:

- Wetgeving (bijv. Lokale Besluiten als geLinkte Open Data)
- IoT-platformen om de toevloed en archivering van sensordata aan te pakken
- Anonimiseren van persoonsgegevens

PRIORITEITEN VAN HET VRD2-PROGRAMMA

Het VRD2-programma vormt een belangrijk werkinstrument voor het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid om de prioriteiten van het strategisch plan te realiseren.

In eerste instantie zal het VRD2-programma de goed lopende bestaande projecten voortzetten en verder uitwerken. Hieronder verstaan we de verdere verfijning van de huidige loketplatformen (Mijn Burgerprofiel en het e-loket voor ondernemers), van het Webplatform hét gemeenschappelijk platform maken en het inzetten op loketfunctionaliteiten met een hoog aantal gebruikers en een hoge gebruiksfrequentie.

Het VRD2-programma zal ook verder inzetten op het interbestuurlijke aspect. Concreet verstaan we hieronder het uitbreiden van KBV/MAGDA en hiervan de betrouwbaarheid garanderen om zo te evolueren tot de unieke en verplicht te gebruiken data-draaischijf voor de uitwisseling van authentieke gegevens binnen de Vlaamse publieke sector, waaronder de steden en gemeenten, en met de federale dienstenintegratoren om zo de data-uitwisseling voor alle overheidsactoren te verbeteren. Daarnaast zal er ook gestreefd worden naar het creëren van meerwaarde op data die interbestuurlijk beheerd en uitgewisseld wordt tussen de lokale overheden en de Vlaamse overheid.

Hieronder worden de prioriteiten van het VDR2-programma opgelijst en verduidelijkt:

1.	Mijn Burgerprofiel	Mijn Burgerprofiel verder uitbouwen tot het “unieke loket in de Dorpstraat” en hét opvolgsysteem van de Vlaamse en lokale dienstverlening aan burgers.
2.	e-loket voor ondernemers	Het e-loket voor ondernemers verder uitbouwen tot de unieke toegangspoort tot, en het opvolgsysteem van, de Vlaamse dienstverlening en ondersteuning aan ondernemers via éénmalige aanmelding.
3.	Lokale Besluiten als geLinkte Open Data	Lokale Besluiten als geLinkte Open Data verder uitbouwen als een manier om meerwaarde te creëren op data die inter-bestuurlijk beheerd en uitgewisseld wordt tussen lokale overheden en de Vlaamse overheid. Andere voorbeelden hiervan zijn vastgoedinlichtingen van lokale overheden en Vlaamse overheid, en sensordata op (boven)gemeentelijk niveau.
4.	Kruispuntbank Vlaanderen/MAGDA	Van KBV/MAGDA dé data-draaischijf binnen de Vlaamse publieke sector maken door 1) het generiek data-aanbod uit te breiden vanuit het perspectief van de gebruiker, 2) een hoogwaardige dienstverlening te garanderen via concrete afspraken vastgelegd in overeenkomsten (Service Level Agreements), 3) databronnen op die manier via API te ontsluiten zodat ze vlot inzetbaar zijn voor (big) data analyse met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en 4) (artificiële) intelligentie toe te passen op de data tijdens het transport met het oog op het verhogen van procesefficiëntie bij de afnemers of met het oog op automatische rechtentoekenning
5.	Webplatform	Uitbouw tot hét gemeenschappelijk platform van de Vlaamse overheid waar entiteiten hun doelpubliek beter mee kunnen

		informeren en begeleiden bij het digitaal regelen van hun zaken met de overheid. Webplatform en Mijn Burgerprofiel versmelten de komende jaren tot één loketoplossing waar gebruikers zich informeren en oriënteren, dienstverlening aanvragen en opvolgen, en die dienstverlening waar mogelijk ook volledig digitaal afgeleverd krijgen.
6.	Generieke loketfunctionaliteiten	Maximale impact garanderen door in te zetten op diensten met hoog aantal gebruikers en een hoge gebruiksfrequentie. Loketfunctionaliteiten inplugbaar maken in de federale en lokale sites en diensten. Mogelijke loketfunctionaliteiten: ● Aanmelden ● Oriënteren / Hulp verkrijgen ● Overzichten / Notificaties / Opvolgen dossierstatus ● Aanvragen / Starten van een dienstverlening ● Informeren op maat

De verdere ontwikkeling van deze generieke functionaliteiten zal er voor zorgen dat alle bestaande en toekomstige digitaliseringsprojecten die van deze functionaliteiten gebruikmaken maximaal voordeel halen uit het hergebruik van de ICT-componenten die deze functionaliteiten leveren.