

////////////////////////////////////

# DIGITALE ONDERSTEUNING

## VOOR VERENIGINGEN

Behoefte- en haalbaarheidsanalyse /

26.04.2019

////////////////////////////////////



Experteninterviews..... 82  
 Annex 2 - Stakeholderanalyse gedetailleerde uitwerking ..... 83  
 Annex 3 - Use cases - Mockups..... 84  
     Generieke schermen..... 84  
     Schermen voor Use case “Aanvragen van een subsidie door een vzw” ..... 84  
     Schermen voor use case “Organiseren van een sportevenement” ..... 84  
 Annex 4 - Roadmap - Budgettering..... 86

# MANAGEMENT SAMENVATTING

*De voorliggende behoefte- en haalbaarheidsanalyse over het ontwikkelen van een digitale ondersteuning voor verenigingen werd uitgevoerd in opdracht van het Departement Cultuur, Jeugd en Media door PwC in het voorjaar van 2019.*

*Dit onderzoek kadert in het actieplan van het Gecoördineerd Vlaams Vrijwilligersbeleid om de plan- en regellast voor verenigingen te vereenvoudigen en bouwt verder op de bevindingen van de verkennende definitiestudie uit 2018.*

## Context

Het huidige verenigingslandschap kent enkele belangrijke pijnpunten die zich vertalen in een hoge administratieve last voor verenigingen en vrijwilligers. Zo moeten verenigingen vaak verschillende instanties raadplegen en meermaals dezelfde informatie doorgeven om tot een resultaat te komen. Deze plan- en regellast wegnemen kan deels met behulp van digitalisatie. Vlaanderen zet reeds in op digitalisatie voor burgers en ondernemingen, de initiatieven voor verenigingen zijn echter nog beperkt.

De reële nood die er heerst om deze pijnpunten aan te pakken kwam ook naar voor tijdens de verkennende definitiestudie. In de definitiestudie stelden we volgende uitdagingen en noden vast om digitale steunmaatregelen te kunnen voorzien:

- Verenigingen zijn zeer **divers**, zowel naar sector, omvang, als naar juridische vorm toe;
- Er is een sterke behoefte aan duidelijke, correcte en actuele **informatie** over dienstverlening naar vrijwilligers en verenigingen;
- Er is nood aan een **authentieke bron voor de digitale authenticatie** van vrijwilligers en verenigingen;
- De **complexiteit** van de achterliggende processen moet worden verlaagd;
- De **digitale maturiteit** van de verschillende partijen moet voldoende gegarandeerd zijn;
- De medewerking van verschillende **stakeholders** is vereist.

Daarnaast hebben we krachtlijnen geformuleerd van de beoogde oplossing:

- **‘no wrong door’-principe:** hierbij zal elke deur leiden tot de gevraagde dienstverlening. Onafhankelijk van het kanaal (zoals bijvoorbeeld de website van een lokaal bestuur, een Vlaamse entiteit of een koepelorganisatie) kan een vrijwilliger steeds zijn weg vinden naar de gepaste dienstverlening en/of de informatie die hij zoekt of die de overheid over zijn vereniging heeft;
- **‘vraag niet wat je al weet’-principe:** door unieke gegevensverzameling en gegevensdeling zullen overheden in Vlaanderen slechts één keer bepaalde gegevens opvragen aan de burger;
- **‘herbruikbare ICT-bouwstenen’:** door gebruik te maken van de bouwstenen van Vlaanderen Radicaal Digitaal, zoals bijvoorbeeld het Vlaams toegangs- en gebruikersbeheer.

Uit de definitiestudie is duidelijk geworden dat het nodig is om hierover meer in detail te treden. Dit om te bekijken hoe met de uitdagingen voor digitalisering kan worden omgegaan. Daarnaast brengt de detailanalyse in kaart welke concrete stappen er gezet kunnen worden om stelselmatig de administratieve lasten te verlagen door middel van digitale dienstverlening.

## Behoefteanalyse

We hebben een bijkomende behoeftanalyse gedaan aan de hand van een veldonderzoek op basis van een aantal interviews en workshops met belanghebbenden, deskresearch en beste praktijken. Onder meer hebben we volgende partijen geïnterviewd: Internationaal Comité, 11.11.11, VERA en Toekomstforum Halle-Vilvoorde, Sport Vlaanderen, De Verenigde Verenigingen, De Federatie, Formaat, De Ambrassade, verschillende lokale besturen en meerdere vrijwilligers uit de sport-, jeugd- en zorgsector.

De prioritering van deze behoeften geeft aan dat het voorzien van een authentieke bron voor feitelijke verenigingen met een hoge prioriteit behandeld moet worden. Een dergelijke bron is namelijk een randvoorwaarde bij het behandelen van de andere behoeften. We merken tevens dat het authentiek beschikbaar stellen en herbruikbaar maken van de basisgegevens van een vereniging al een grote stap voorwaarts zou zijn. Dit zal ervoor zorgen dat gegevens kunnen hergebruikt worden door de diverse administraties en andere organisaties waar verenigingen mee in contact komen. Op die manier kunnen de administraties zelf sneller aan de slag omdat ze niet moeten wachten op input van de vereniging, en moet de vereniging niet telkens opnieuw dezelfde gegevens doorgeven.

Daarnaast biedt het aanbieden van informatie op maat en het faciliteren van aanvragen de grootste opportuniteit om de administratieve last verder omlaag te helpen.

## Beoogde architectuur

Bij het uitwerken van de architectuur is het hergebruiken van bestaande data en functionaliteiten cruciaal. Het veldonderzoek wijst namelijk uit dat er al veel bestaande oplossingen voorhanden zijn, zowel bij verenigingen als bij lokale besturen. Het is dan ook de bedoeling om op deze oplossingen verder te bouwen door middel van services, en deze zeker niet te vervangen.

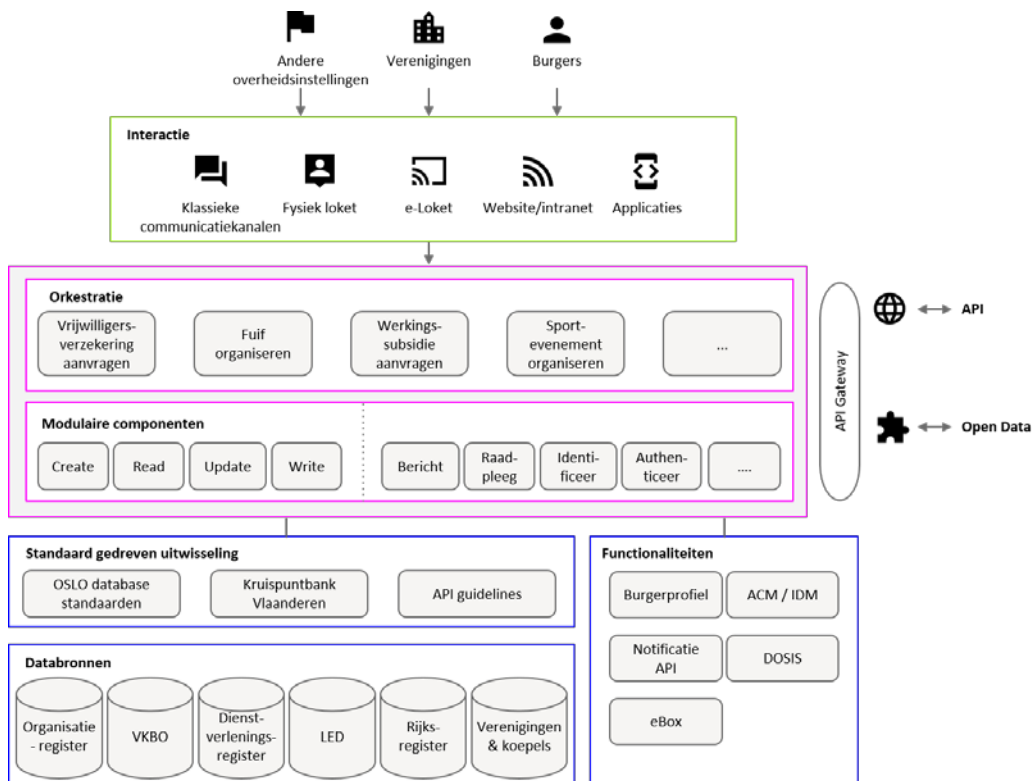
Vooraf voor burgers en ondernemingen is al heel wat digitale ondersteuning. Deze moeten gebruikt worden als bouwstenen voor de blauwdruk. Daarnaast moet verder gebouwd worden op kanalen die de verenigingen al goed kennen zoals bijvoorbeeld de website van een lokaal bestuur of koepelorganisatie. We moeten ervoor zorgen dat oplossingen en dienstverleningen ook via deze kanalen toegankelijk zijn.

De bestaande oplossingen zullen aangeboden worden als componenten. Dit kan bijvoorbeeld data uit het Organisatieregister halen zijn. Bovenop deze componenten worden services gebouwd die geïntegreerd kunnen worden in de bestaande kanalen. Een voorbeeld van dergelijke service kan het organiseren van een evenement zijn dat een lokaal bestuur aanbiedt op haar website. Deze services moeten geënt zijn op de werking en leefwereld van de verenigingen.

In het kader van de herbruikbaarheid zijn relevante bestaande databronnen en oplossingen geïdentificeerd en verder uitgediept. Hiervoor hebben we gesproken met VVSG, Het Facilitair Bedrijf, AIV, Digipolis Antwerpen, Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, AHOVOKS en Sport Vlaanderen. Meer bepaald werd bekeken wat de huidige status van deze oplossingen is, hoe deze binnen het conceptueel model passen en hoe deze een invulling kunnen krijgen binnen het verenigingslandschap.

Bestaande registers zoals het Organisatieregister en het Dienstverleningsregister of bestaande functionaliteiten zoals Mijn Burgerprofiel, ACM/IDM en het Ondernemersloket kunnen allemaal als input gebruikt worden voor het model. Hetzij rechtstreeks, via een koppeling, hetzij onrechtstreeks, door bijvoorbeeld beste praktijken uit te wisselen.

Een gedetailleerde blauwdruk is terug te vinden in volgende figuur:



Merk op dat veel van de (bestaande) oplossingen een zekere schaalgrootte zullen moeten ondersteunen. Daarom zullen dergelijke oplossingen op een Vlaams niveau moeten worden gefaciliteerd en op bepaalde punten zelfs op Vlaams niveau moeten worden ontwikkeld (vb. authentieke bron voor feitelijke verenigingen).

De ondersteuning van dit project door de Vlaamse overheid is dus cruciaal om te kunnen slagen in zijn opzet. Hier ligt bovendien de meerwaarde die de Vlaamse overheid kan betekenen met dit project voor de verenigingen en de lokale besturen.

**Gebruikers en stakeholders**

Belangrijk bij de verdere uitwerking is dat vanuit een gebruikersperspectief rekening gehouden wordt met:

- **Vrijwilligers en verenigingen:** Voor de vrijwilligers is de administratieve vereenvoudiging de belangrijkste meerwaarde die gecreëerd wordt door een digitale dienstverlening. Daarom moet goed in het oog gehouden worden of een digitale dienstverlening weldegelijk deze last vermindert en er zeker geen extra creëert. Dit geldt tevens op het niveau van verenigingen. Voor verenigingen is daarnaast het garanderen van continuïteit een belangrijk gegeven. Gezien het grote verloop in veel verenigingen gaat er aanzienlijk wat kostbare informatie verloren. Een digitale oplossing kan hier soelaas bieden.
- **Lokale besturen:** Lokale besturen zullen ook intensief gebruik maken van de digitale ondersteuning. Daarom moet voor hen de meerwaarde zeer duidelijk naar boven komen. Lokale besturen zullen vooral meerwaarde zien in de administratieve ontlasting maar ook in de transparantie die zal gecreëerd worden dankzij digitalisering.

Naast de gebruikers is ten slotte de Vlaamse overheid zelf een belangrijke stakeholder. Zij heeft een significante impact op het slagen van de digitale ondersteuning. Op Vlaams niveau kan er namelijk draagvlak gecreëerd worden om deze ondersteuning in een eerste fase te helpen uitbouwen, maar ook om in een tweede fase de



adoptie van de oplossing te stimuleren. Daarnaast is het essentieel dat de Vlaamse overheid als collectief naar buiten komt om softwareleveranciers aan te spreken. Indien niet elk lokaal bestuur haar applicaties apart moet laten ontwikkelen, kunnen de kosten gedrukt worden en kan versnippering tegengegaan worden.

### Aanpak en budget

In een eerste fase moeten de krijtlijnen van de oplossing uitgezet worden, onafhankelijk van de gebruikers of use cases. Deze fundamentele randvoorwaarden zijn noodzakelijk om de oplossing verder te kunnen ontwikkelen:



Analyseren van het juridisch kader



Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel



Aanmelden als vereniging



Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod



Ondersteunen voor het hergebruik van informatie over organisaties en dienstverlening

Eens de fundamentele randvoorwaarden van de oplossing er staan moet, gezien de omvang van de opdracht en het versnipperde landschap, een use case gedreven aanpak gevolgd worden. Door een use case gedreven implementatie wordt bij elke stap een tastbaar resultaat - en dus een directe meerwaarde - opgeleverd.

Tijdens het onderzoek werd voor twee specifieke use cases, het organiseren van een evenement en het aanvragen van werkmiddelen, al een verdere uitwerking gedaan. Het is aangeraden eerst deze use cases te behandelen. Hierbij stellen we een agile en case gedreven benadering voor die gerealiseerd wordt in sprints.

Dit kan uiteraard in parallel gebeuren met meer specifieke uitwerkingen, zoals al eerder dit jaar gebeurde met de ontwikkeling van de nieuwe digitale procedure voor de aanvraag van de gratis vrijwilligersverzekering, als piloot voor dit project.

We schatten dat het project in totaal tussen de 8 en 11 miljoen euro zal kosten op een doorlooptijd van acht jaar. Echter kan de meerwaarde van de opzet en de eerste use cases al gerealiseerd worden op een termijn van vier à vijf jaar. Hiervoor is een intensieve samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen en entiteiten cruciaal.

### Conclusie

We concluderen dat er een sterke behoefte is aan digitalisering binnen het verenigingslandschap. Het lijkt dan ook een logische volgende stap om na de investeringen voor digitalisering bij ondernemingen en burgers dit verder te trekken naar verenigingen.



Het is belangrijk dat er op korte en middellange termijn concrete stappen worden gezet die tot effectieve en voelbare voordelen leiden. Hiervoor moeten de fundamenten op punt staan om de dienstverlening op een slimme manier te ontsluiten en het aanmelden en hergebruiken van gegevens mogelijk te maken.

Daarnaast moet de digitale dienstverlening bovenop deze fundamenten gerealiseerd worden.

Om dit te bewerkstelligen moet een team samengesteld worden die de verdere uitwerking zal ondersteunen en begeleiden. Een coördinerende rol is hier weggelegd voor de Vlaamse overheid.

Algemeen kan dus besloten worden dat, mits het juist hergebruiken van de bestaande oplossingen, een goede aanpak en voldoende ondersteuning op Vlaams niveau, er een zeer grote meerwaarde schuilgaat achter de digitalisering voor verenigingen en vrijwilligers.





# WOORDENLIJST

Hieronder worden vaak gebruikte woorden en termen die in het rapport voorkomen nader toegelicht:

- Artificiële intelligentie**      Artificiële intelligentie is een koepelterm die verschillende technologieën omvat. Op basis van algoritmes, kunnen systemen complexe besluitvormingen automatiseren door menselijke beslissingen en gevoelens na te bootsen.
- Blockchain**                      Een blockchain is een decentrale verzameling van gegevens. Wegens het gedecentraliseerde karakter kunnen data niet ongezien gemanipuleerd worden.
- CAPEX**                              Staat voor Capital Expenditure. Dit geeft de werklast weer voor het ontwikkelen en leveren van elementen die het fundament van de toepassing en niet-verbruikbaar zijn.
- Customer journey**              De customer journey brengt in deze context de complete ervaring - van begin tot eind - die een vereniging meemaakt tijdens haar interactie met de overheid. In plaats van enkel één aspect van deze interactie te bekijken zal de customer journey de volledige ervaring documenteren.
- Mockup**                             Een mockup is een ontwerp van een oplossing zonder hierbij de oplossing van functionaliteit te voorzien. In deze oefening gaat het om de voorstelling van de hypothetische oplossing en worden de mockups voorgesteld als webpagina's. De mockups zullen meer inzicht geven in hoe dergelijke oplossing er in praktijk zou kunnen uitzien en kunnen gebruikt worden voor demonstratie, evaluatie of eventuele andere doeleinden.
- OPEX**                                Staat voor Operating Expenses. Dit geeft de inspanningen weer die terugkerend zijn. De OPEX worden gekenmerkt door een groeiende constante in de eerste jaren die uiteindelijk zal leiden tot een gestabiliseerde kost. Deze initiële stijging houdt rekening met het gegeven dat de nodige (ondersteunende) inspanningen zullen toenemen in de eerste jaren waardoor de effectieven zullen worden verhoogd. Eens een bepaalde massa is bereikt kunnen we aannemen dat de vereiste inspanningen een constante zullen bereiken.
- Robotica**                            Robots zijn machines of software die gebruikt worden om repetitieve menselijke taken te automatiseren of hen hierbij te ondersteunen.
- Stakeholder**                      Een stakeholder is een partij, instantie of persoon met een zekere bezorgdheid of interesse in het onderwerp. In deze context kunnen verschillende stakeholders van toepassing zijn: Vlaamse overheid, lokale besturen, vrijwilligers, verenigingen, koepelorganisaties, externe partijen, enz.
- Use case**                            Een use case is een opeenvolging van acties en/of gebeurtenissen waarbij interactie nodig is. In deze context zal de interactie tussen de vereniging en de overheid zijn of tussen de vereniging en een systeem. Een use case is breed genoeg om na de opeenvolging van acties tot een resultaat te komen, maar is ook beperkt genoeg om het bevattelijk en inzichtelijk te maken.





## 2 CONTEXT EN SITUERING

In het geactualiseerd actieplan Gecoördineerd Vlaams Vrijwilligersbeleid besliste de Vlaamse Regering eind 2017 om te onderzoeken of een digitaal instrument de plan- en regellast voor vrijwilligers en verenigingen zou kunnen beperken:

*“Het is wenselijk om te bekijken of een digitaal vrijwilligers- of verenigingenloket kan uitgebouwd worden waarlangs vrijwilligers toegang kunnen hebben tot al deze diensten zonder zich telkens opnieuw te moeten identificeren en voor gegevens kan terugvallen op reeds geregistreerde gegevens.”*

Daaropvolgend werd in het voorjaar 2018 door het Departement Cultuur, Jeugd en Media en het Agentschap Informatie Vlaanderen een verkennende definitiestudie uitgevoerd, met ondersteuning van het Facilitair Bedrijf en in samenwerking met verschillende partners.

In deze studie werd:

- Een eerste behoefteanalyse uitgevoerd;
- Een voorstel uitgewerkt voor een gefaseerd stappenplan;
- Verschillende uitdagingen beschreven:
  - Diversiteit van het landschap: verenigingen zijn zeer divers, zowel naar sector, omvang, als naar juridische vorm;
  - Versnippering van informatie: er is een sterke behoefte aan duidelijke, correcte en actuele informatie over dienstverlening aan vrijwilligers en verenigingen.;
  - Er is nood aan een authentieke bron voor de digitale authenticatie van vrijwilligers en verenigingen;
  - De complexiteit van de achterliggende processen moet worden vereenvoudigd;
  - De digitale maturiteit van de verschillende partijen moet voldoende gegarandeerd zijn;
  - De medewerking van verschillende stakeholders is vereist.
- Verschillende krachtlijnen van de beoogde oplossing beschreven:
  - ‘no wrong door’-principe: hierbij zal elke deur leiden tot de gevraagde dienstverlening. Onafhankelijk van het kanaal (zoals bijvoorbeeld de website van een lokaal bestuur, een Vlaamse entiteit of een koepelorganisatie) kan een vrijwilliger steeds zijn weg vinden naar de gepaste dienstverlening en/of de informatie die hij zoekt of die de overheid over zijn vereniging heeft;
  - ‘vraag niet wat je al weet’-principe: door unieke gegevensverzameling en gegevensdeling zullen overheden in Vlaanderen slechts één keer bepaalde gegevens opvragen aan de burger;
  - ‘herbruikbare ICT-bouwstenen’ door gebruik te maken van de bouwstenen van Vlaanderen Radicaal Digitaal, zoals bijvoorbeeld het Vlaams toegangs- en gebruikersbeheer.

De voorliggende definitiestudie was echter nog te algemeen om een antwoord te bieden op alle vragen die het ontwikkelen van een digitaal instrument zoals geformuleerd in het actieplan oproept. De verkennende studie vormt wel het vertrekpunt en belangrijke input voor het uitdiepen van de analyse.

Deze analyse is een meer gedetailleerde haalbaarheidsstudie die de beoogde oplossing op organisatorisch, technisch en semantisch niveau analyseert alsook de haalbaarheid evalueert. Op basis van de verkennende studie werd deze diepte-analyse uitgevoerd met als belangrijkste uitgangspunten:

- Het verder in kaart brengen van de behoeften, enerzijds verdieping van de behoeften waar al zicht op is en anderzijds verbreding door een ruimer draagvlak aan te spreken;
- Uitwerken van het concept (of een blauwdruk), haalbaarheid analyseren en randvoorwaarden definiëren;
- Initiële schermontwerpen introduceren voor een geselecteerde set van de eerder geïdentificeerde behoeften;
- Stappenplan en budget voor het vervolgtraject.

Het resultaat van deze studie geeft een duidelijk zicht op de volgende stappen en het plan van aanpak. Met dit rapport als leidraad kan de volgende fase geïnitieerd worden om een digitaal instrument voor de verenigingen te ontwikkelen en in de markt te plaatsen.



### 3 VOORTRAJECT

Uit de definitiestudie “digitale ondersteuning voor vrijwilligers en verenigingen” blijkt dat er een reële nood bestaat bij vrijwilligers en organisaties aan informatie op maat en eenvoudige begeleiding naar de juiste diensten en dienstverleningen. Een digitaal instrument kan hier absoluut een zekere nood invullen. Digitalisering kan de bestaande procedures en regels vereenvoudigen en eventueel eenvormiger maken. Een betere informatiedoorstroming en proactieve berichtgeving kunnen ervoor zorgen dat er minder vaak dezelfde informatie moet worden doorgegeven.

Deze digitalisering zal uiteraard de nodige uitdaging met zich meebrengen:

- Er is nood aan een authentieke bron voor de digitale authenticatie van vrijwilligers en verenigingen;
- De complexiteit van de achterliggende processen moet worden vereenvoudigd;
- De digitale maturiteit van de verschillende partijen moet voldoende gegarandeerd zijn;
- De medewerking van verschillende stakeholders is vereist.

Het concluderend advies van de definitiestudie heeft betrekking tot het opstarten van een detailanalyse waaruit de verder te nemen beslissingen omtrent ontwikkeling moeten genomen worden.

*Bron: Definitiestudie Digitale ondersteuning voor vrijwilliger en verenigingen*



## 4.2 GEÏDENTIFICEERDE BEHOEFTE

We onderscheiden twee soorten behoeften:

- **Directe behoeften** zijn behoeften waar de betrokkene een rechtstreekse nood aan heeft. Deze behoeften kwamen linea recta naar boven tijdens de interviews en zijn gemakkelijk te identificeren. Deze worden namelijk rechtstreeks door de belanghebbenden aangehaald. Bij het invullen van zulke behoefte wordt dan ook een onmiddellijke nood opgelost. Voorbeelden van dergelijke behoeften zijn: het online kunnen aanvragen en opvolgen van een subsidie; informatie op maat kunnen consulteren; of een aanvraag voor het huren van materiaal gemakkelijk kunnen doen en opvolgen.
- **Indirecte behoeften** zijn behoeften waar de betrokkenen geen onmiddellijk nood aan hebben, maar die wel nodig zijn voor het invullen van de directe behoeften. Deze behoeften worden typisch niet rechtstreeks aangehaald tijdens de ondervragingen, maar komen naar boven wanneer wat dieper gegraven wordt naar mogelijke invullingen van directe behoeften. Voorbeelden van dergelijke behoeften zijn de beschikbaarheid van een authentieke bron voor feitelijke verenigingen of het inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod.

Op basis van de input beschreven in [4.1](#) kunnen de belangrijkste directe behoeften ingedeeld worden in 6 categorieën:



Aanvragen

(zie [4.2.1](#))



Documentatie

(zie [4.2.2](#))



Informatie  
op maat

(zie [4.2.3](#))



Communicatie

(zie [4.2.4](#))



Subsidies

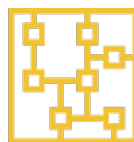
(zie [4.2.5](#))



Netwerk

(zie [4.2.6](#))

Daarnaast is er één belangrijke indirecte behoeften naar boven gekomen, namelijk het voorzien van een authentieke bron voor de identificatie van verenigingen:



Authentieke  
bron

(zie [4.2.7](#))

In wat volgt worden de behoeften verder toegelicht alsook voorbeelden aangehaald. Voor elk van de behoeften wordt ingezoomd op volgende facetten:

- de strategische waarde en urgentie;
- betrokken stakeholders;
- haalbaarheid en potentieel van digitalisering;
- knelpunten.

Op basis hiervan zal een prioriteit aan de behoefte worden toegekend.

#### 4.2.1 Aanvragen

Aanvragen vertrekken voornamelijk vanuit de verenigingen. Vaak is er echter bijkomend nood aan **communicatie in twee richtingen**. Dit komt vooral omdat aanvragen een zekere opvolging nodig hebben zoals een bevestiging, goedkeuring of verdere aanvulling.

Voorbeelden van aanvragen zijn:

- Aanvraag aan de gemeente om een evenement te organiseren;
- Aanvraag voor het huren van materiaal bij de gemeente/provincie/Vlaamse Overheid;
- Aanvraag voor het huren van een zaal aan de gemeente;
- Aanvraag bij Sabam om auteursrechten te betalen;
- Aanvraag bij de gemeente voor het krijgen van een uitzondering op de geluidsnormen;
- Aanvraag bij de gemeente voor inname openbaar domein;
- Aanvraag om een tent uit te lenen bij de Uitleendienst voor Kampeermateriaal (ULDK).

##### Strategische waarde en urgentie

Aanvragen wordt aanzien als de meest **omvangrijke en belangrijkste categorie**. Zowel qua volume als op gebied van frequentie zijn het aantal aanvragen groot. De impact van een aanvraag op de werklust is tevens aanzienlijk gezien het hoog aantal betrokken stakeholders. Een aanvraag moet namelijk eerst opgesteld worden door de vrijwilliger waarna deze door een andere instantie (bv. een lokaal bestuur) wordt ontvangen en verwerkt. De werklust zit dus verspreid over meerdere betrokkenen. Voor lokale besturen impliceert aanvragen de behoefte om de **dossierbehandeling en opvolging** op een vlotte en efficiënte manier te kunnen verwerken.

##### Betrokken stakeholders

Bij aanvragen is quasi het **volledige spectrum** van stakeholders betrokken. Aanvragen vertrekken vanuit de vrijwilligersorganisatie maar kunnen overal terecht komen. Andere verenigingen, koepelorganisaties, lokale besturen, federale overheid, derde partijen... allen komen ze in aanraking met het verwerken van aanvragen.

##### Haalbaarheid en potentieel van digitalisering

Hoewel het potentieel voor digitalisering afhankelijk is van het soort aanvraag kan algemeen gesteld worden dat het potentieel hoog is. Meestal gaat het om een simpel te verwerken proces dat nu nog vaak op papier of via mail gebeurt maar op een relatief **eenvoudige wijze** kan **gedigitaliseerd** en geüniformeerd worden. Digitalisering kan hier ook een significante meerwaarde bieden op het vlak van **administratieve vereenvoudiging**.

Daarnaast is er het potentieel om te **personaliseren** en te **consolideren**. Personaliseren wil zeggen dat de aanvraag in de digitale tool kan gespecificeerd worden op basis van de noden van de dienstverlener. Elke







documenten van de vereniging kwamen hier ook naar boven, maar dit is in dit kader minder relevant en moeilijker te bewerkstelligen<sup>1</sup>.

- **Tussen organisaties onderling:** Tussen organisaties is er de, tevens beperkte, behoefte om zicht te krijgen wie welke rol vervult bij bepaalde verenigingen. Zo wil een lokaal bestuur bijvoorbeeld zicht hebben op de vrijwilligers en hun taken binnen een bepaalde organisatie om zo rechten binnen de vereniging te kunnen afleiden.

#### Strategische waarde en urgentie:

Documentatie heeft een grote impact op zowel de werking van de interne organisatie als op de werking van organisaties onderling.

- **Intern** kan het helpen met **kennisoverdracht** en de impact van het - meestal hoge - verloop in te perken. Dit kan onder meer door het verzamelen van de nodige bewijzen en justificaties zoals onkostennota's en attesten.
- **Tussen organisaties onderling** kan het andere categorieën zoals bijvoorbeeld "Aanvragen" (zie 4.2.1) **vereenvoudigen**. Zo zou, indien een bepaalde aanvraag dit behoeft, de bevoegdheid van een persoon binnen een organisatie gemakkelijker gecontroleerd kunnen worden door een lokaal bestuur mits goede documentatie. Dit **verlaagt dan ook de administratieve last voor deze lokale besturen**. Dit hangt nauw samen met de authentieke bron voor feitelijke verenigingen (zie 4.2.7).

#### Betrokken stakeholders:

De belangrijkste betrokkenen zijn de **vrijwilligers** en **verenigingen** zelf. Zij zullen de nodige documentatie moeten **voorzien** en deze ook **aanpassen** indien nodig. Zo kan bijvoorbeeld een update van informatie worden gevraagd bij het aanvragen van subsidies vooraleer het proces kan verdergezet worden.

Merk hierbij op dat de informatie die een vrijwilliger voorziet zal bijdragen tot de informatie van de organisatie waar hij/zij in actief is. Het gaat dus deels om het **individueel verzamelen** van informatie die als **collectief een nieuwe invulling** krijgt. Zo wordt bijvoorbeeld de structuur van een vereniging duidelijk wanneer alle individuele leden hun rol en functie juist documenteren. Echter moet er hiervoor de juiste drijfveer en motivatie zijn voor zowel de organisatie als de vrijwilliger om dit op een correcte manier te doen. Het lijkt dan ook eerder utopisch dat dit in de praktijk ook effectief gedaan zal worden. Daarnaast kwam uit de gesprekken dat de nood aan een volledig overzicht van de vereniging eerder beperkt is.

Andere betrokkenen zullen eerder **consument** zijn van deze informatie. De motivatie om deze informatie te gaan gebruiken is tevens hoog gezien dit de werkdruk aanzienlijk kan verlagen.

#### Haalbaarheid en potentieel van digitalisering:

Een digitale oplossing bieden voor deze categorie heeft op technisch vlak enkele uitdagingen. De grootste uitdaging schuilt hem in de **veiligheid en privacy** van de data. Garanderen dat de data op een veilig manier en in lijn met de privacy vereisten wordt behandeld is een hele opgave. Het harmoniseren van de informatie en in

---

<sup>1</sup> In de loop van het onderzoek kwam een grote behoefte naar boven bij verenigingen en lokale besturen naar een geüniformeerd, betaalbaar en gebruiksvriendelijk intern beheersysteem voor het opvolgen van vrijwilligers, bvb. contactgegevens, taken, competenties, interesses, verantwoordelijkheden, vergoedingen, enz. Dit zou een grote ontlasting van de verenigingen zijn voor hun interne administratie en is dus een reële behoefte, maar laten we buiten beschouwing van deze studie omdat het niet binnen de scope van dit onderzoek valt.

////////////////////////////////////

kaart brengen van waar deze zich bevindt is geen simpele opdracht. Uiteraard hangt dit af van het type informatie. Sommige, mindere gevoelige, data kunnen makkelijker meegenomen worden.

#### Knelpunten:

**Privacy** is binnen deze categorie het voornaamste knelpunt. Er moet zeker de mogelijkheid bestaan om **gegevens af te schermen** van de buitenwereld. Daarnaast moet het systeem garant staan als veilige plaats voor het opslaan van persoonlijke gegevens.

Een ander knelpunt is de hoge **setup kost** voor de verenigingen. Alle mogelijke informatie en data **verzamelen** zal een **tijdrovende en dure** stap zijn voor veel organisaties. Het beschikbaar stellen van de bestaande data zal via bepaalde interfaces moeten gebeuren. Deze uitwerken en ontwikkelen, bijvoorbeeld in de vorm van API's, is iets waar weinig verenigingen kennis van hebben en een kost die veel verenigingen niet kunnen dragen.

Daarnaast zal het systeem pas zijn meerwaarde en nut kunnen aantonen eens deze informatie voorzien is en meerdere partijen er gebruik van maken. Voordat deze kritische massa bereikt is kan de motivatie om het systeem te voorzien van data laag zijn.

Tot slot is het **garanderen van up-to-date informatie en exhaustiviteit** quasi onmogelijk.

#### Prioriteit:

Documentatie op niveau van de organisatie geeft een **structurele meerwaarde**. Vooral het documenteren van de **basisinformatie** (ondernemingsnummer, het bankrekeningnummer, de contactgegevens van de voorzitter...) is hier zeer hoog aangeschreven. Dergelijke informatie moet namelijk vaak herhaald worden bij administratieve taken. Het is tevens belangrijke input voor het creëren van een **authentieke bron voor feitelijke verenigingen** (zie [4.2.7](#)). Vandaar wordt documentatie op organisatieniveau gezien als een prioriteit.

Voor documentatie op het niveau van vrijwilligers en tussen organisaties is de meerwaarde beperkt maar ligt ook de haalbaarheid lager. Vandaar moeten deze onderdelen minder prioritair behandeld worden.

### **4.2.3 Informatie op maat**

Onder informatie valt alle mogelijke **input** die een vrijwilliger of een vereniging kan gebruiken voor de **werking** van die organisatie. Dit gaat om administratieve zaken, opleidingsmateriaal, beste praktijken, stappenplannen, enz.

Deze informatie wordt **niet** door de vrijwilliger of vrijwilligersorganisatie **zelf geproduceerd**, in tegenstelling tot de categorie documentatie. Afhankelijk van het onderwerp betreft de bron van de informatie lokale besturen, de Vlaamse overheid, de federale overheid of derde partijen. Uiteraard wordt de informatie in vele gevallen wel doorgespeeld of zelfs ontsloten door andere organisaties of via bijvoorbeeld koepelorganisaties.

Voorbeelden van behoeften binnen de categorie informatie zijn:

- Opleidingsmateriaal en beste praktijken, bijvoorbeeld omtrent een nieuwe wetgeving zoals AVG (GDPR);
- Overzicht van bestaande subsidies;
- Stappenplan met uitleg over hoe bepaalde processen verlopen;
- Uitleg over hoe een proces verloopt binnen een bepaalde gemeente;
- Checklist voor het organiseren van een evenement;
- Vzw-wetgeving en verplichtingen, enz.

Uiteraard wil een vrijwilliger niet geconfronteerd worden met alle mogelijke beschikbare informatie. Daarom is een belangrijk aspect de vrijwilliger te begeleiden in de zoektocht naar informatie en deze zo **specifiek** mogelijk proberen aan te bieden.

Strategische waarde en urgentie:

Informatie is een belangrijk gegeven binnen vrijwilligersorganisaties. In de complexe samenleving waarin we leven, is er vaak onvoldoende parate kennis voorhanden binnen de organisatie om administratieve zaken snel tot een goed einde te brengen. De juiste informatie inwinnen is daardoor vaak een tijdrovende bezigheid, dit vooral voor onervaren vrijwilligers. Zo kan externe informatie een oplossing bieden.

Desalniettemin is het beschikbaar stellen van informatie geen garantie tot succes: Vaak is die informatie **moeilijk terug te vinden**, is deze **niet volledig** of **niet van toepassing** in een specifiek geval. Daarnaast is informatie ook vaak versnipperd of spreken verschillende bronnen elkaar tegen. We zien ook dat er al heel wat informatie voorhanden is, maar deze meestal niet tot bij de juiste partijen geraakt. Dit komt onder meer door het grote verloop bij tal van verenigingen.

De grootste meerwaarde zit hem in het aanbieden van vlot toegankelijke, en meteen als betrouwbaar te herkennen **informatie op maat**. Zoals eerder aangehaald is er zeer veel informatie beschikbaar. Dit kan overweldigend en ongestructureerd overkomen voor een vrijwilliger of vereniging. Daarom moet binnen deze categorie gefocust worden op ‘informatie op maat’; de specifieke informatie waarnaar gezocht wordt moet gemakkelijk terug te vinden.

Betrokken stakeholders:

De belangrijkste stakeholders binnen deze categorie kunnen teruggevonden worden aan de **bron** van de informatie. De partijen die de informatie produceren zijn de lokale besturen, Vlaamse overheid, federale overheid of derde partijen die sectorspecifieke informatie voorzien.

Een vrijwilligersorganisatie kan rechtstreeks bij deze partijen informatie opvragen of in sommige gevallen consulteren via een platform. Koepelorganisaties kunnen eventueel ook de informatie gaan faciliteren en aanbieden op een gebruiksvriendelijke wijze. Tot slot kan een vrijwilligersorganisatie de nodige informatie verzamelen en deze via een eigen kanaal delen met haar vrijwilligers.

Daarnaast moeten deze partijen uiteraard rekening houden met de **gebruikers** van de informatie. De informatie die voorzien wordt moet gericht zijn op het publiek en afhankelijk van dit publiek kunnen de noden sterk verschillen.

Het is tevens belangrijk dat de producenten van deze informatie dit **gemakkelijk vindbaar** maken. Zo is de ‘metadata’, de data waarin wordt bijgehouden voor welke sectoren, thema's, organisaties, grondgebieden, activiteiten en verenigingen deze informatie relevant is, even belangrijk.

Haalbaarheid en potentieel van digitalisering:

Zoals eerder aangehaald is al heel wat informatie voorhanden, meestal in een digitaal formaat. Het beschikbaar stellen en gemakkelijk vindbaar maken van informatie zou dus in eerste instantie moeten gezien worden als het **consolideren, structureren** en **makkelijk doorzoekbaar** maken van de reeds **bestaande informatie**.

Het is hierbij zeker niet de bedoeling om bestaande informatie te gaan dupliceren, maar eerder te **verwijzen** naar de juiste bron, relevant voor de vereniging of vrijwilliger. Hierbij is het belangrijk de vrijwilliger te **begeleiden** in zijn of haar zoektocht naar die informatie. Gezien de grote hoeveelheid aan informatie kan deze

//

namelijk snel door de bomen het bos niet meer zien. Hier kan het gebruik van **filters** een meerwaarde bieden. Zo lijkt het handig om bijvoorbeeld te kunnen filteren op basis van grondgebied, soort vereniging, activiteit of op een bepaald thema. Vanuit dit oogpunt is het voorzien van een digitale oplossing op een relatief eenvoudige manier te bewerkstelligen.

Technisch zijn er geen grote knelpunten die dit zouden kunnen tegenhouden. De grootste technische uitdaging bestaat uit het bijhouden van de links naar authentieke bronnen en het **up-to-date** houden hiervan.

#### Knelpunten:

Er zijn enkele mogelijke knelpunten bij het voorzien van een digitale oplossing omtrent het aanbieden van informatie.

De grootste moeilijkheid heeft betrekking tot de **fragmentatie** van de bestaande informatie. Om alles op een degelijke manier te consolideren moet voorafgaand grondig onderzocht worden welke informatie reeds voorhanden is en op welke manier hier best kan naar verwezen worden.

Daarnaast is **accuraatheid en correctheid** van de informatie potentieel een probleem. Het is zeer moeilijk te achterhalen of bepaalde informatie juist is. Tevens kan informatie verouderd worden op lange termijn.

Verder is er bij het voorzien van de geconsolideerde oplossing geen garantie dat de organisatie de **weg gaat vinden** naar dit digitaal instrument. Dit kan echter wel deels opgelost worden door het goed documenteren van de metadata en het gemakkelijk doorzoekbaar maken van de informatie door bijvoorbeeld het toepassen van filters.

Tot slot moet er voor de vrijwilligers die minder ervaring hebben met digitale tools ook altijd een **offline aanspreekpunt** beschikbaar zijn. De gegevens van dit aanspreekpunt moeten tevens gemakkelijk terug te vinden zijn.

#### Prioriteit:

De technische implementatie kan redelijk snel gebeuren. Echter zal het zeer moeilijk worden alle bestaande informatie in één keer te capteren. De **initiële opstart** kan dus redelijk snel gebeuren, wat ook aan te raden is.

Het **aanvullen** van de informatie is echter een **incrementeel** gegeven waarover een langere tijd zal lopen. Hier moet wel de juiste balans gevonden worden tussen de hoeveelheid data die beschikbaar worden gesteld en het nut voor de vrijwilliger. Dit instrument zal namelijk pas gebruikt worden wanneer een kritische massa aan informatie voorhanden is.

### 4.2.4 Communicatie

De behoefte omtrent communicatie omvat alle communicatie van en naar zowel individuen als organisaties. Binnen het verenigingslandschap kunnen verschillende lagen van communicatie worden onderscheiden:

- **Externe communicatie:** Communicatie van verenigingen of haar leden naar de buitenwereld toe en omgekeerd (bijvoorbeeld communicatie van de overheid naar een vereniging toe);
- **Interne communicatie:** Communicatie binnen een vereniging of binnen een koepel. Hieronder vallen volgende sub-lagen:
  - **Communicatie van de koepelorganisatie naar al haar lokale afdelingen:** Dit gaat meestal om algemene communicatie;
  - **Communicatie van de koepelorganisatie naar de individuele vereniging:** Dit gaat meestal om specifieke communicatie;

////////////////////////////////////

- o **Communicatie van de vereniging naar haar leden:** Dit gaat meestal om interne communicatie;
- o **Communicatie binnen de leden van een vereniging onderling.** Dit gaat meestal om informele communicatie.

Voorbeelden van communicatie zijn:

- Publicatie van evenementen op bijvoorbeeld UiT in Vlaanderen, de website van een gemeente of de website van de koepelorganisatie;
- Een vrijwilligersorganisatie die haar leden op de hoogte wil brengen van een structurele verandering;
- Een koepelorganisatie die haar organisaties wil laten weten dat bepaalde subsidies op tijd moeten aangevraagd worden.

Strategische waarde en urgentie:

Vandaag gebruiken quasi alle verenigingen hun **eigen communicatiemiddelen**, wat tot op heden vlot lijkt te werken. Platformen zoals WhatsApp, Facebook Messenger, Facebookgroepen, sms, e-mail, gedeelde Excel bestanden en dergelijke zijn nu eenmaal media waar de meesten toegang tot hebben en mee vertrouwd zijn. Uiteraard zou een uniform systeem kunnen bijdragen tot de structuur en eenvormigheid van de organisaties maar de meerwaarde lijkt hier vooral bij interne communicatie eerder beperkt. Voor **externe communicatie** hebben platformen zoals UiT in Vlaanderen hun **nut en werking** al bewezen.

Betrokken stakeholders:

Het **volledig spectrum van stakeholders** is bij deze categorie betrokken. Iedereen die iets met het verenigingsleven te maken heeft zal nood hebben aan communicatie met een van de betrokken partijen.

Haalbaarheid en potentieel van digitalisering:

Een nieuw communicatiekanaal ontwikkelen stelt niet onmiddellijk grote problemen op technisch vlak. Echter vormt de **adoptie** en het **gebruik** van dergelijke kanalen vaak een **probleem**. Vaak is het moeilijk om een zoveelste kanaal aan de man te brengen en blijven mensen gebruik maken van de bestaande en ingeburgerde kanalen.

Een consolidatie van deze bestaande kanalen lijkt weinig meerwaarde te hebben.

**Digitalisering** van **externe communicatie** kan zeker overwogen worden gezien de eerder succesvolle beste praktijken. Hiervoor moet echter geen nieuw platform ontwikkeld worden maar kan het gebruik van bestaande digitale oplossingen aangemoedigd worden.

Knelpunten:

Het belangrijkste knelpunt bij deze categorie is dat er al reeds op **grote schaal** gebruik wordt gemaakt van de **bestaande kanalen**. Mensen een nieuw kanaal laten gebruiken is een langzaam en moeilijk proces dat bovendien geen garantie tot slagen heeft. Het medium is namelijk maar zo goed als het aantal mensen dat het gebruikt.









1. Het **identificeren** van de persoon: is deze persoon wie hij/zij beweert te zijn?



2. **Bestaat de vereniging** waarvoor subsidies worden aangevraagd?



3. Maakt de persoon wel degelijk **deel uit van de vereniging** en heeft hij/zij het recht om een aanvraag te lanceren?



4. Heeft deze vereniging **recht op een bepaalde subsidie**?

Voor de eerste stap, het **identificeren van de persoon**, kunnen bestaande tools zoals de eID-reader of itsMe gebruikt worden. Dit blijkt soms wel een drempel te zijn voor mensen die minder vertrouwd zijn met een digitale omgeving. Bovendien werkt bijvoorbeeld itsMe niet voor jongeren onder 18 jaar.

De tweede stap, controleren of de vereniging bestaat, is niet altijd even voor de hand liggend. Voor vzw's kan de check relatief simpel gebeuren aan de hand van de KBO. Maar tot op heden is er **geen authentieke bron van feitelijke verenigingen** beschikbaar wat het identificeren van dergelijke verenigingen een stuk moeilijker maakt.

In de derde stap moet de **persoon gelinkt** kunnen worden aan de **juiste organisatie** waarvoor de subsidie wordt aangevraagd. Om deze stap succesvol te kunnen voltooien moet er ook eerst een authentieke bron van feitelijke verenigingen worden opgezet. De vereniging moet namelijk te identificeren zijn voordat de link met een persoon kan gelegd worden. Voor vzw's worden enkel de bestuurders gedocumenteerd in het KBO. Daarom moet het voor vzw's ook mogelijk zijn mandaten uit te delen aan de juiste personen zodat zij dergelijke zaken kunnen en mogen aanvragen.

De laatste stap controleert of de vereniging recht heeft op een bepaalde subsidie. De mogelijkheden hiertoe hangen sterk af van het soort subsidie. Er wordt in het kader van "slimme subsidies" wel al gewerkt aan een proces om dit vlotter te faciliteren.

Digitaliseren van subsidieprocessen kan ook invulling geven aan het "only-once" principe. Zo kunnen **beschikbare gegevens van de vereniging hergebruikt worden in de bestaande oplossingen**. Zo moet de vrijwilliger dergelijke informatie niet steeds herhalen, wat een lagere administratieve last tot gevolg heeft.

Tot slot kan het digitaliseren van bepaalde subsidies **complex** worden zowel op technisch vlak als op gebied van gebruiksvriendelijkheid.

#### Knelpunten:

Er zijn twee grote knelpunten bij het digitaliseren van subsidies. Het eerste knelpunt is de **diversiteit** aan **processen** binnen de subsidieaanvragen. Dit zorgt ervoor dat het proces moeilijk te uniformiseren valt in één digitale flow. Hierdoor moeten de verschillende processen geanalyseerd en vervolgens gedigitaliseerd worden. Dit kan zeer tijdrovend worden en hoge kosten met zich meebrengen. Daarom is het aan te raden om enkele veelvoorkomende subsidies te selecteren en hiermee van start te gaan.





Ten tweede is er **geen authentieke bron voorhanden voor feitelijke verenigingen**. Dit is een must om een vereniging te kunnen identificeren en hier een persoon aan te kunnen linken. Zolang dergelijke identificatie niet kan gebeuren is het digitaal aanvragen en toekennen van subsidies zeer moeilijk (zie [4.2.7](#)).

Prioriteit:

Allereerst is voor subsidies het creëren van een authentieke bron van feitelijke verenigingen het belangrijkste. Dit wordt het uitgangspunt voor een succesvolle digitalisering van de subsidieaanvragen. Eens het identificatieproces op punt staat, kan gewerkt worden aan een digitaal instrument dat het subsidieproces faciliteert. Hiervoor dient eerst het aanbod van subsidies inzichtelijk gemaakt te worden. Dit hangt deels samen met Informatie op maat (zie [4.2.3](#)).

#### 4.2.6 Netwerk

**Leren van elkaar en informatie delen** is het uitgangspunt van de behoefte rond een netwerk. Er is al zeer veel informatie voorhanden en verenigingen en organisaties kunnen steeds meer leren van elkaar. Daarom is het belangrijk dat vrijwilligers beroep kunnen doen op het bestaande netwerk. Op deze manier kunnen personen belangrijke tijd besparen op het zoeken naar het juiste antwoord op een bepaalde vraag.

Strategische waarde en urgentie:

Op dit moment wordt het netwerk al op **verschillende manieren** benaderd. Dit zowel offline als online via reeds bestaande digitale kanalen, een groep op Facebook bijvoorbeeld. De urgentie om dit te formaliseren is daarom niet zeer hoog.

Echter kan het samenbrengen van gelijkgezinden op een digitaal platform het verenigingsleven bevorderen en, zoals eerder aangehaald, zorgen voor het efficiënter afhandelen van administratieve zaken.

Betrokken stakeholders:

De belangrijkste stakeholders zijn de **individuele vrijwilligers**. Hoewel de vereniging of de koepelorganisatie kan promoten om informatie met elkaar te delen zal de input moeten komen van “de mensen in het veld”, de vrijwilligers zelf dus.

Haalbaarheid en potentieel van digitalisering:

Het meest voor de hand liggende dat het netwerk kan ondersteunen is het aanbieden van een specifiek platform. Op dit platform zouden mensen zowel proactief als reactief vragen kunnen stellen of op zoek kunnen gaan naar antwoorden op reeds gestelde vragen. Dergelijk platform is makkelijk op te bouwen en kan snel veel tractie krijgen mits dit goed in de markt is gezet, de juiste marketing heeft en het gaat om een gebruiksvriendelijke ervaring.

Knelpunten:

Twee mogelijke knelpunten zijn de **controle op informatie** en het aantrekken van een **kritische massa**.

Bij het eerste punt is het duidelijk dat er **geen controle heerst** op de informatie die voorhanden komt. Een vrijwilliger voorziet het platform met zijn of haar **ervaring of beste praktijk**, wat niet noodzakelijk garant staat voor de correcte manier van handelen of het juiste antwoord op de specifieke vraag. Echter kan dit wel snel bevestigd worden door andere betrokkenen en kan een antwoord een bepaalde quotering krijgen zodat andere gebruikers snel zien wat de **betrouwbare** antwoorden zijn.



Het aantrekken van een kritische massa is cruciaal in deze categorie. Dergelijk platform bewijst pas haar nut wanneer er **voldoende informatie** voorhanden is of er **voldoende mensen** actief zijn om te antwoorden op bepaalde vragen. Het aantrekken van deze kritische massa is een hele uitdaging en een mogelijk knelpunt.

Prioriteit:

Er is slechts een **beperkte meerwaarde** voor het creëren van een digitaal instrument voor deze categorie, tevens zal deze afhangen van enkele **kritische succesfactoren**. Het is daarom aangeraden dit niet als een prioriteit te behandelen maar eerder als een “nice-to-have”.

#### 4.2.7 Authentieke bron

Volgens de definitie van Informatie Vlaanderen is een authentieke bron een informatiebron met volgende kenmerken:

- Authenticiteit;
- Interoperabiliteit
- Kwaliteit;
- Openheid;
- Herbruikbaarheid.

Dergelijke informatiebron voor de **identificatie van feitelijke verenigingen** is een indirecte behoefte die naar boven kwam voor de realisatie van verschillende categorieën van directe behoeften.

Een authentieke bron kan in deze context gebruikt worden om een vereniging in staat te stellen zich te **identificeren** als zijnde de organisatie in kwestie. Deze organisatie kan vertegenwoordigd worden door een persoon, of de organisatie kan gezien worden als entiteit op zich. Hierdoor kan een vereniging zich kenbaar maken bij andere stakeholders waardoor digitalisering van bepaalde diensten een stuk vlotter kan verlopen.

Daarnaast stelt het verenigingen ook in staat om hun **informatie te hergebruiken**.

Op dit moment is de unieke identificatie aan de hand van een authentieke bron vooral een groot probleem voor feitelijke verenigingen. Waar er momenteel het KBO is voor vzw kan een feitelijke vereniging zich op geen enkele manier uniek registreren en identificeren.

Strategische waarde en urgentie:

Veel van de directe behoeften hebben als randvoorwaarde en noodzakelijke basiscomponent een authentieke bron voor de identificatie van feitelijke verenigingen nodig, hetzij volledig of deels:

- **Aanvragen:** Bij het doen van een aanvraag is er de behoefte dat organisaties zich uniek moeten kunnen identificeren. Dit laat dienstverleners toe om na te gaan of een vereniging al dan niet een aanvraag mag indienen op basis van haar identificatie. Dit zal ook de basis leggen voor een dienstverlener zoals bijvoorbeeld een **lokaal bestuur** om aanvragen **gemakkelijker op te volgen** aangezien een vereniging nu uniek geïdentificeerd kan worden;
- **Documentatie:** Documentatie zal belangrijke input zijn voor de authentieke bron van feitelijke verenigingen. Het gaat hier vooral om documentatie op organisatieniveau (Naam vereniging, bankrekeningnummer, voorzitter...). In de omgekeerde richting zal de authentieke bron, eens operationeel, een motivatie en aanzet zijn voor verenigingen om de belangrijkste informatie te documenteren. Zeker wanneer hierdoor hun aanvragen of subsidieaanvragen een stuk vlotter kunnen verlopen;



- **Informatie op maat:** Informatie op maat kan gemakkelijker aangeboden worden wanneer er meer geweten is over de organisatie in kwestie. Zo kan bijvoorbeeld al op basis van de sector waarin de organisatie actief is meer specifieke informatie worden aangeboden;
- **Subsidies:** Zoals eerder aangehaald is het grootste knelpunt voor subsidies de beschikbaarheid van een authentieke bron van feitelijke verenigingen. Daarnaast is er nood aan een gelaagdheid van controle voor aanvragen met een financiële dimensie. Een authentieke bron van feitelijke verenigingen kan helpen deze gelaagdheid te faciliteren.

#### Betrokken stakeholders:

In eerste instantie zijn de betrokken stakeholders de verenigingen zelf, en meer bepaald de **feitelijke verenigingen**. Vzw's hebben namelijk al de KBO als authentieke bron om zich te identificeren. Daarnaast zal de **Vlaamse overheid hier een belangrijke rol spelen**. In eerste instantie moet zij deze authentieke bron faciliteren. Uit verschillende interviews bleek dat dit op lokaal niveau doen onhaalbaar is, waardoor de Vlaamse overheid hier een wezenlijke meerwaarde kan bieden. Daarnaast heeft de Vlaamse overheid een grote impact op de perceptie van deze bron. Het is haar taak om de authentieke bron vanop een hoog niveau te erkennen en aan te prijzen. Zo zullen lokale besturen sneller geneigd zijn hiervan gebruik te maken.

#### Haalbaarheid en potentieel van digitalisering:

Voor het aanbieden van een authentieke bron voor de unieke identificatie van verenigingen kan verder gebouwd worden op **bestaande oplossingen**. In het hoofdstuk rond de blauwdruk (zie 6) wordt uitgelegd hoe zoveel mogelijk van de bestaande oplossingen moeten hergebruikt worden. Na uitgebreide afstemming bleek het Organisatieregister de ideale kandidaat voor het invullen van deze rol. Meer informatie hieromtrent kan teruggevonden worden in 6.2.1. Databronnen onder **Organisatieregister**.

#### Knelpunten:

Voordat we effectief overgaan tot de erkenning van een authentieke bron voor de identificatie van feitelijke verenigingen, dienen we de data te verzamelen. Hierbij moet er goed worden nagedacht over de governance en het beheer van deze data. Zo moet het duidelijk zijn hoe en wie data zal aanreiken naar de bron en hoe deze data zullen verwerkt worden. Dit wordt uitgebreid besproken in de projectfiches (zie 8.2)

Daarnaast is het zeer sterk aangewezen data van reeds bestaande bronnen te **hergebruiken** mits de juiste machtigingen. Echter moet hier bekeken worden wie de **eigenaar** van deze data is en hoe **aanpassingen** doorgevoerd worden.

Daarnaast zijn de **kwaliteit**, de mate van **vertrouwen** en de **authenticiteit** die kan worden gesteld in de bronnen mogelijk knelpunten. Dit zal namelijk bepalen wat men kan of wil doen met de bron.

Tot slot dienen we deze bron te laten erkennen als **authentieke bron**. Hier speelt de Vlaamse overheid een belangrijke rol om deze bron naar voor te schuiven als 'enige bron van waarheid'.

#### Prioriteit:

Gezien de grote afhankelijkheid naar de andere behoeften toe, is dit een behoefte met zeer hoge prioriteit.

////////////////////////////////////

### 4.3 PRIORITERING VAN DE BEHOEFTEEN

Uit de analyse kunnen we de prioriteit van de verschillende categorieën ten opzichte van elkaar afwegen. Tabel 1 geeft een overzicht weer van de elementen die in acht genomen zijn alsook de corresponderende prioriteit bij elke categorie.

	Authentieke bron	Aanvragen	Informatie op maat	Documentatie	Subsidies	Communicatie	Netwerk
<b>Strategische waarde en urgentie</b>	Zeer hoog	Hoog	Hoog	Organisatie-niveau: Medium Andere: Laag	Medium	Zeer laag	Zeer laag
<b>Betrokken stakeholders</b>	Hoog	Zeer hoog	Hoog	Hoog	Medium	Hoog	Medium
<b>Haalbaarheid en potentieel digitalisering</b>	Hoog	Hoog	Medium-hoog	Zeer hoog	Laag	Laag	Hoog
<b>Knelpunten</b>	Governance, Data Management & Erkenning	Consolidatie van informatie	Fragmentatie, Accuraatheid	Privacy, Kosten, Exhaustiviteit	Fragmentatie, Authenticatie	Bestaand gebruik, Privacy	Controle, Kritische massa
<b>Prioriteit</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Geen prioriteit</b>	<b>Geen prioriteit</b>

Tabel 1: Prioritering van de categorieën.

- Het voorzien van een **authentieke bron** voor de identificatie van feitelijke verenigingen is de basis voor veel behoeften. Zo zal het beschikbaar hebben van een authentieke bron van feitelijke verenigingen heel wat aanvragen kunnen ondersteunen. Daarnaast zal ook het digitaliseren van het subsidieproces een stuk vlotter kunnen verlopen. Gezien deze grote impact en grote strategische waarde is dit de hoogste prioriteit.
- **Aanvragen** is de belangrijkste categorie binnen de directe behoeften. Binnen deze categorie raden we aan te analyseren welke aanvragen het meest impact hebben en het makkelijkst te digitaliseren zijn. Op deze manier kunnen enkele beste praktijken worden vastgelegd en volgende aanvragen behandeld worden.
- De urgentie voor **informatie op maat** ligt hoog. Dit vooral op vlak van publieke dienstverlening. Zo willen verenigingen makkelijk kunnen terugvinden welke vergunning moeten aangevraagd worden voor het organiseren van een specifiek evenement. Vooral het positieve effect dat informatie op maat kan hebben op vrijwilligers en verenigingen zorgt ervoor dat dit hoog op de prioriteitenlijst komt te staan. Daarenboven is de haalbaarheid van een digitale oplossing relatief hoog. Daarnaast zijn een hoog aantal stakeholders betrokken waardoor deze categorie samen met aanvragen prioriteit twee heeft gekregen.
- **Documentatie** heeft tevens een hoge prioriteit. Het is belangrijk op te merken dat enkel documentatie op een organisatieniveau hier een hoge prioriteit heeft. Dit vooral omwille van het belang dat deze documentatie kan hebben bij het aanvullen van de authentieke bron voor feitelijke verenigingen. Op het niveau van de vrijwilliger en tussen verenigingen onderling is de meerwaarde beperkt en dus ook een mindere urgentie om dit verder uit te werken.



- Het digitaliseren van **subsidies** heeft als belangrijke randvoorwaarde het beschikbaar hebben van een authentieke bron van feitelijke verenigingen. Daarnaast zal per subsidie moeten bekeken worden in hoeverre digitalisering mogelijk is en wat hiervoor moet gebeuren. Ondertussen kan het herbruikbaar maken van beschikbare gegevens in bestaande toepassingen al een grote stap in de goede richting zijn om de administratieve last omlaag te helpen.
- De nood voor een extra **communicatie**kanaal is laag, de meerwaarde zal dus bijgevolg ook beperkt zijn. De plaats proberen in te nemen van andere communicatiemiddelen op de markt is niet opportuun. Er zijn wel bepaalde kanalen die ingezet of promoot kunnen worden. Daardoor werd er aan de categorie communicatie geen prioriteit toegekend.
- Tot slot is **netwerk** de categorie met de laagste prioriteit. Dit vooral door de redelijk hoge complexiteit dat hoort bij het digitaliseren en de lage urgentie en beperkte meerwaarde.

#### 4.3.1 Fasering van de oplossing

Merk op dat bovenstaande prioriteiten geen alles of niets verhaal is. Het is namelijk mogelijk om al een deel van de mogelijke oplossingen te faciliteren en aan te bieden. Zo kan in een eerste fase, met minimale ontwikkelingen en kost, bekeken worden hoe bestaande oplossingen reeds een deel van de behoeftes kunnen invullen en op die manier de administratieve last al deels omlaag helpen. Voorbeelden van hoe dergelijke “light”-oplossingen kunnen opgezet worden zijn:

- De hoge nood aan een authentieke bron kan voor vzw’s al ingevuld worden met behulp van de KBO (zie [6.2.1](#)). Zo kunnen bijvoorbeeld aanvragen voor vzw’s die een identificering behoeven gefaciliteerd worden. Er kan dus in eerste instantie al een oplossing uitgewerkt worden voor vzw’s. Dit zou tevens dienst kunnen doen als pilootproject. Eens deze initiële versie op punt staat en de authentieke bron voor feitelijke verenigingen beschikbaar is kan de uitwerking voor feitelijke verenigingen van start gaan;
- Informatie op maat kan nu al deels bekomen worden door de gegevens in het Dienstverleningsregister beter inzichtelijk te maken (zie [6.2.1](#)). Hiervoor hoeven geen extra dienstverleningen gedocumenteerd te worden maar volstaat het om de huidige dienstverlening van metadata te voorzien.



bijvoorbeeld kan dit namelijk een belangrijke impact hebben. Hoe deze bestaande oplossingen binnen het verhaal passen wordt verder toegelicht in 6.

- Tot slot zijn de **kosten** die voortvloeien uit het ontwikkelen van of het koppelen met een digitale oplossing een belangrijk aspect. Het mag namelijk niet de bedoeling zijn dat verenigingen of lokale besturen zelf grote implementatie zullen moeten doen. Budget, maar ook kennis is hiervoor meestal te beperkt. De kosten om de oplossing te implementeren kunnen deels worden opgevangen door een aantal beleidsopties zoals subsidies, raamcontract, het gratis aanbieden van benodigde tools, enz.



## 5 STAKEHOLDERANALYSE

In de stakeholderanalyse gaan we dieper in op verschillende aspecten van de stakeholders. Het gaat hier om de stakeholders die betrokken zijn bij, of invloed kunnen hebben op de vereenvoudiging van administratieve lasten voor verenigingen.

### 5.1 AANPAK

Om de stakeholderanalyse vorm te geven hebben we volgende aanpak gevolgd:

1. Relevante stakeholders **identificeren** en opsommen op basis van interviews;
2. **Analyse** van deze stakeholders op basis van vier elementen: verwachte commitment, impact op de stakeholder, invloed van de stakeholder op de oplossing en de potentiële rol;
3. **Prioritering en mapping** op basis van de analyse.

### 5.2 IDENTIFICATIE VAN DE STAKEHOLDERS

Op basis van de interviews hebben we een aantal stakeholders kunnen identificeren. Merk op dat dit **geen statische noch exhaustieve lijst** is. Deze lijst dient op regelmatige basis gerevalueerd en indien nodig aangepast te worden.

De lijst is gebaseerd op de huidige stand van zaken, het huidige zicht op de te voorziene oplossing en onze voorlopige objectieven. Wanneer er zich een verschuiving in het landschap voordoet, of wanneer bepaalde stakeholders zich van mening of input herzien kan deze een andere vorm krijgen.

Echter schetst de huidige lijst wel een duidelijk beeld van het algemene spectrum en zijn grote verschuivingen eerder uitgesloten. Het overzicht van de stakeholders kan teruggevonden worden in de eerste kolom van Annex 2.

### 5.3 STAKEHOLDERANALYSE

Per stakeholder worden volgende vier elementen bekeken:

- **Verwachte commitment:** Wat is het verwachte commitment van deze stakeholder voor het project? Hier bekijken we de meerwaarde van de stakeholder op het project kan zijn. Tevens wordt bekeken hoe relevant hij is om mee te nemen in de verdere ontwikkeling. Hier zijn 6 verschillende niveaus van toepassing:
  - **Bewustzijn:** Het is voldoende dat de stakeholder op de hoogte is dat er iets gaande is. Een diepgaand begrip van de oplossing is niet vereist;
  - **Begrip:** De stakeholder weet dat er iets gaande is maar ook wat de oplossing zal inhouden;
  - **Erkenning meerwaarde:** De stakeholder kent de oplossing en ziet er ook de meerwaarde van in;

//



- **Gebruik van de oplossing:** De stakeholder gaat de oplossing effectief gebruiken, persoonlijk of binnen de organisatie;
- **Input voorzien:** De stakeholder voorziet het project van de nodige informatie waartoe hij/zij toegang heeft;
- **Co-creatie:** De stakeholder zal deel uitmaken bij de verdere analyse en ontwikkeling van de oplossing.
- **Impact op de stakeholder:** Dit element zal inschatten wat de impact van de oplossing op de stakeholder kan zijn. Hier zijn er 4 niveaus:
  - Geen impact;
  - Minimale impact;
  - Medium impact;
  - Hoge impact.
- **Invloed op de oplossing:** Hier wordt bekeken welke invloed de stakeholder kan uitoefenen op de oplossing. Invloed kan in dit opzicht vanuit verschillende hoeken komen: voorzien van informatie, aan de markt brengen van het product, financiering.... De invloed heeft drie niveaus:
  - Minimaal
  - Neutraal
  - Hoog
- **Potentiële rol:** Tot slot wordt de potentiële rol van de stakeholder binnen het project bekeken. Mogelijke rollen kunnen bijvoorbeeld zijn:
  - Informatiestructuur mee helpen faciliteren;
  - Lobbyen bij lokale besturen;
  - Input voorzien en testen;
  - Promotie voeren;
  - Feedback verzamelen;
  - Gebruik en aanzetten tot gebruik van de tool;
  - Financiering, enz.

Aan de eerste drie elementen wordt per stakeholder een score toegekend die afhankelijk is van het bepaalde niveau. Vervolgens wordt dit samen met de "potentiële rol" bekeken om de prioriteit per stakeholder te bepalen. De details van deze analyse is terug te vinden in [Annex 2](#).



## 5.4 PRIORITERING EN MAPPING

De prioritering deelt de stakeholders op in drie groepen:

- **Primair:** Bij primaire stakeholders is het belangrijk om zeer nauw samen te werken. Stakeholder moeten betrokken zijn bij de ontwikkeling, moeten regelmatig op de hoogte gehouden worden en zullen het project vaak van de nodige input voorzien;
- **Secundair:** Secundaire stakeholders moeten op de hoogte gehouden worden van de evolutie van het project en kunnen van tijd tot tijd input of feedback voorzien. Een intensieve samenwerking is echter niet vereist;
- **Tertiair:** Het volstaat om deze groep te informeren over wat er gaande is en welke noden de oplossing zal invullen.

Hoe om te gaan met deze verschillende groepen wordt verder toegelicht in 8.2.2 Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel.

Figuur 1 geeft een visuele voorstelling.



Figuur 1: Stakeholder mapping

## 5.5 GEBRUIKERS VAN DE OPLOSSING

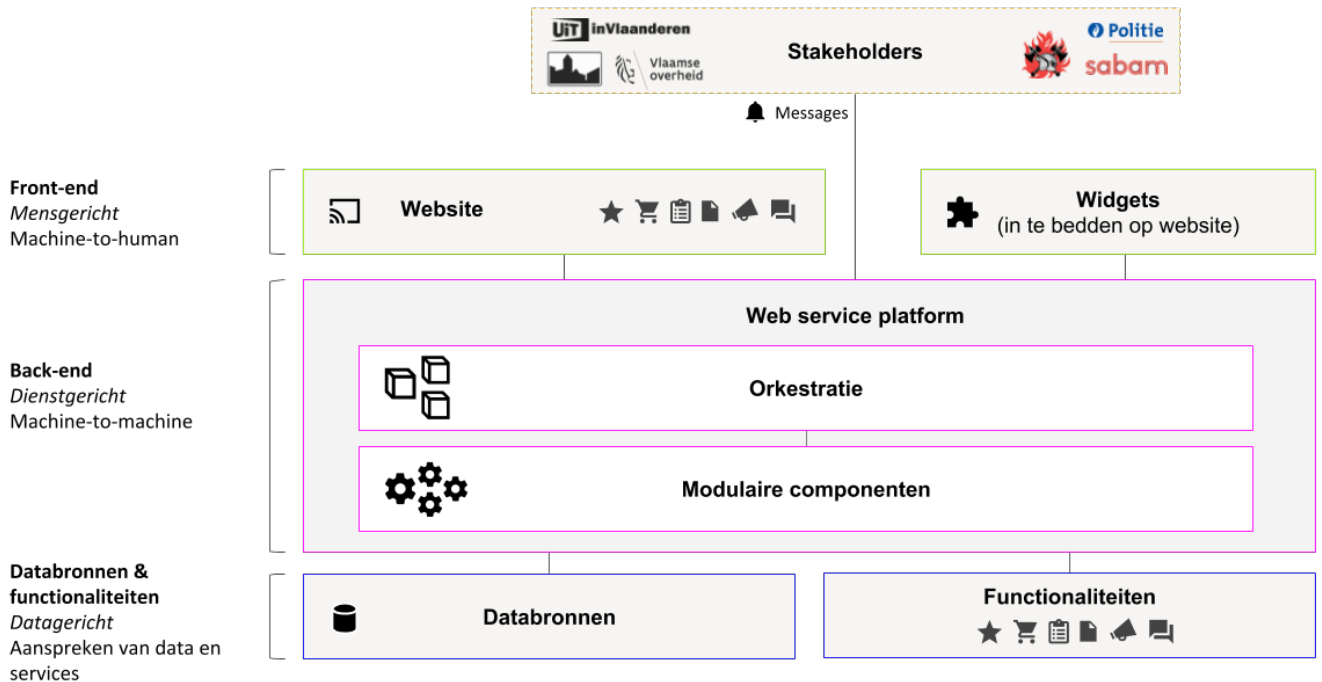
Wanneer we het hebben over een digitale oplossing is het belangrijk de gebruikers in acht te nemen. De oplossing moet namelijk aantrekkelijk zijn voor elk van die gebruikers voordat deze geslaagd is. Voor de mogelijke digitale oplossingen in het verenigingslandschap kan een zeer grote diversiteit van gebruikers van toepassing zijn. Echter **primeert het om voor drie soorten gebruikers extra aandacht te besteden** aan de meerwaarde die voor hen gecreëerd wordt:

- **Burger als vrijwilliger:** De burger zal in bijna alle gevallen de eindgebruiker zijn. Burgers treden op in naam van verenigingen, vaak als vrijwilligers. Gezien de opzet (het weghalen van de administratieve last voor de vrijwilligers) van deze oefening is de burger hierbij een belangrijk gegeven. Het is namelijk voor hem/haar dat we de administratieve last zoveel mogelijk willen laten dalen;
- **Vereniging:** Een burger zal veel van de handelingen niet kunnen uitvoeren zonder hierbij de vereniging te betrekken of in naam van de vereniging op te treden. Daarom is het ook cruciaal verenigingen mee te nemen bij het nadenken over het verminderen van de administratieve last door middel van een digitale tool;
- **Lokaal bestuur:** Lokale besturen zullen een belangrijke rol spelen in het slagen van voorgestelde digitale oplossingen. Zij zullen namelijk ook de meerwaarde van de tool moeten inzien om het een succesverhaal te maken.

Voor elk van deze drie groepen zit de **meerwaarde van een digitale oplossing** vooral in volgende zaken:

- **Voor burgers als vrijwilliger:** Voor de burgers is **administratieve ontlasting** de belangrijkste meerwaarde van een digitale oplossingen. De verschillende manieren waarop dit kan wordt aangehaald tijdens de behoefteanalyse (zie 4)
- **Voor verenigingen:** Binnen verenigingen kan een digitale oplossing de **continuïteit** beter garanderen en een tijdsbesparing opleveren. Het stelt namelijk in staat om **historieken bij te houden** of om **mandaten gemakkelijk over te geven** aan andere vrijwilligers. Een voorbeeld hiervan is het “e-loket organisator” van Sport Vlaanderen (zie 6.2.2), waarbij aanvragen van vorige jaren makkelijk gekopieerd kunnen worden naar het huidige jaar.
- **Voor lokale besturen:** Voor lokale besturen kunnen er verschillende zaken een meerwaarde bieden:
  - **Administratieve ontlasting:** Net zoals bij de burgers kunnen lokale besturen dankzij het digitaal faciliteren van bepaalde diensten ontlast worden op administratief gebied. Dit kan bijvoorbeeld doordat er geen papieren aangiftes meer worden gedaan of doordat een tool automatische dossierbehandeling doet. Slimme subsidies zijn een mooi voorbeeld van het verlagen van administratieve lasten voor lokale besturen.
  - **Transparantie:** Een digitale tool kan transparantie bieden voor lokale besturen. Zo kan bijvoorbeeld door één bepaald lokaal bestuur via het “e-loket organisator” van Sport Vlaanderen (zie 6.2.2) bekeken worden wat een ander lokaal bestuur beslist heeft over een bepaald dossier. Een authentieke bron voor feitelijke verenigingen zou ook voor transparantie kunnen zorgen bij lokale besturen. Dit vooral met betrekking tot het identificeerbaar maken van dergelijke verenigingen.





Figuur 3: Gedetailleerde blauwdruk

De bouwblok omtrent “**databronnen en functionaliteiten**” bestaat voornamelijk uit twee elementen:

- **Databronnen** hebben betrekking tot data die reeds **bestaan** en voorhanden is, of data die nog **aangemaakt** moet worden. Uit de eerdere behoefteanalyse bleek dat al zeer veel data beschikbaar zijn. Daarom is het ook aangewezen om zoveel mogelijk bestaande databronnen te hergebruiken in de oplossing. Dit ligt ook in lijn met het “only once”-principe. Echter zijn huidige databronnen zeer verspreid over de verschillende stakeholders;
- Binnen de eerste bouwblok vallen ook **functionaliteiten**. Functionaliteiten zijn toepassingen die gebruikers rechtstreeks of onrechtstreeks in staat stellen iets uit te voeren of informatie te verkrijgen. Dit gaat bijvoorbeeld over een meldingssysteem of het automatisch afhandelen van dossiers. Hier kunnen, net als bij de databronnen, reeds bestaande functionaliteiten hergebruikt worden. Gezien het grote scala aan beschikbare functionaliteiten is dit zeker aan te raden. De functionaliteiten binnen deze bouwblok lopen in grote lijnen gelijk met de categorieën besproken in “4.2. Geïdentificeerde behoeften”. De volgorde van ontwikkeling kan dus onder meer bepaald worden aan de hand van de prioriteiten gegeven aan deze categorieën in “4.4. Prioritering van de behoeften”.

Aan de andere kant van het spectrum hebben we de **front-end** bouwblok. Dit is het deel van de oplossing waar de **eindgebruiker rechtstreeks mee in contact zal komen**. Er zijn twee mogelijkheden om de gebruiker te bereiken:

- De eerste mogelijkheid is om een **specifiek platform** aan te bieden. Deze optie zorgt voor uniformiteit en voorkomt de versnippering van diensten. Echter is het onwaarschijnlijk dat gebruikers onmiddellijk op dit platform zullen terechtkomen. Meestal zoeken deze gebruikers via vertrouwde kanalen de nodige informatie op, bijvoorbeeld via de website van de koepel of van het lokaal bestuur. Daarnaast willen dienstverleners in bepaalde gevallen hun diensten rechtstreeks op hun eigen website blijven aanbieden;
- In het voortraject kwam naar boven dat het “*no wrong door*”-principe een belangrijk element is bij het vereenvoudigen van administratieve lasten bij verenigingen. Daarom moet er de mogelijkheid zijn om

**modules** aan te bieden aan de dienstverleners. Modules stellen de dienstverlener in staat gebruik te maken van de bestaande back-end, databronnen en functionaliteiten maar dan op hun eigen website of platform. Een module is een webcomponent die ingebouwd wordt in de front-end van bestaande websites en platformen. Op deze manier kan een organisatie gemakkelijk de services aanbieden die voorhanden zijn, zonder te verwijzen naar een andere webpagina. Hier is het cruciaal de kost van de implementatie bij de dienstverlener zo laag mogelijk te houden. We zien in het huidige landschap ook al het gebruik van dergelijke modules terugkomen. De slimme header ontwikkeld in het kader van Mijn Burgerprofiel is hier een uitstekend voorbeeld van.

Bij de front-end bouwblok is het tevens belangrijk de **gebruikerservaring** in het achterhoofd te houden. Bij “7.1 Mockups” wordt er een idee gevormd van hoe dergelijke oplossing er zou kunnen uitzien.

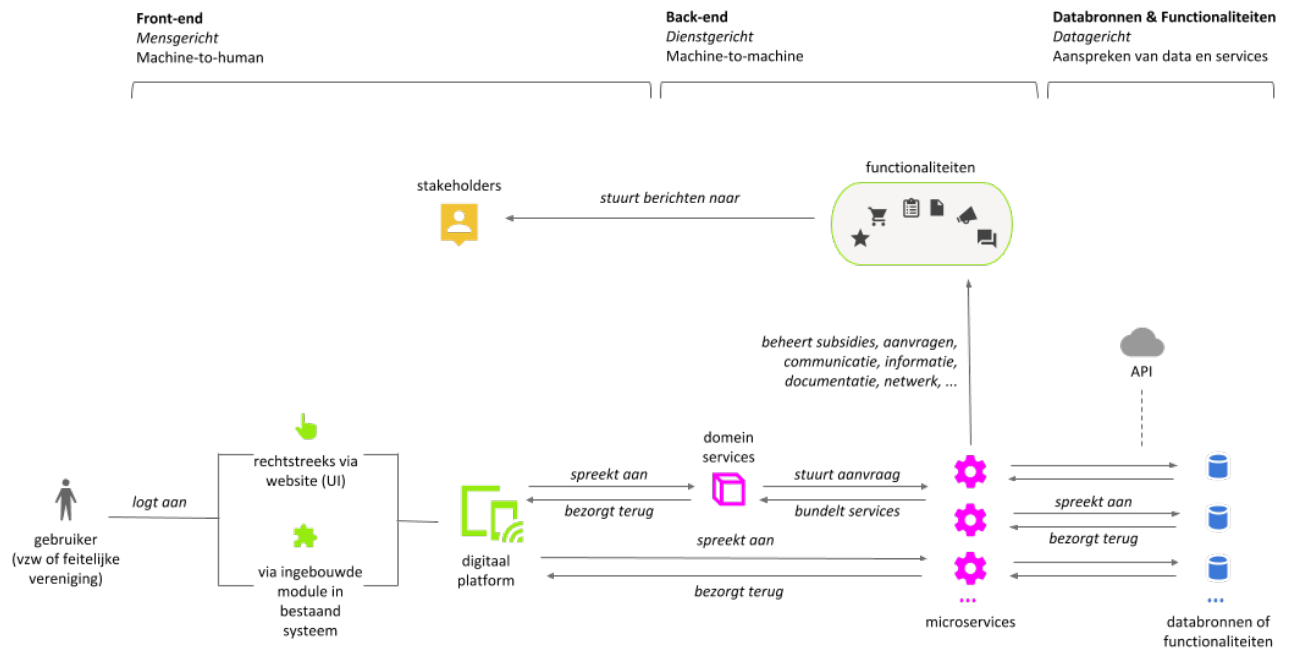
Tussen de front-end en de databronnen wordt alles gefaciliteerd door de **back-end**. In deze bouwblok bevinden zich de modulaire componenten en de orkestratie ervan:

- Een **modulaire component** kan gezien worden als de kleinst mogelijk uitvoerbare taak met een specifiek resultaat. Dit kan bijvoorbeeld zijn: data uit het Organisatieregister of Dienstverleningsregister halen, het opvolgen van de status van een subsidie, een melding sturen of krijgen.... Deze modulaire componenten zullen rechtstreeks gebruik maken van de databronnen en functionaliteiten die beschikbaar zijn. Modulaire componenten kunnen tevens bestaande componenten zijn en dus hergebruikt worden;
- De **orkestratie** zorgt ervoor dat meerdere modulaire componenten worden aangesproken zodat een volledig end-to-end verhaal ontstaat. De orkestratie zal meestal vertrekken vanuit een specifieke use-case of vanuit een specifiek thema. Zo kan ervoor gezorgd worden dat er slechts één service moet ingebouwd worden in de front-end die dan de achterliggende modulaire componenten kan aanspreken. Een voorbeeld van de orkestratie kan het “organiseren van een fuif” zijn. In plaats van de gebruiker elk component apart te laten aanspreken kan deze met behulp van de orkestratie een hele reeks services na elkaar oproepen: data uit het Dienstverleningsregister halen, vervolgens een automatische aanvraag versturen, een melding krijgen wanneer er een nieuwe status is, automatische afhandeling, enz. Het vertrekken vanuit de orkestratie is ook gebruiksvriendelijker en zal de administratieve last verder omlaag helpen. Verder zorgt orkestratie voor een “event”-gedreven karakter. Dit is namelijk de manier waarop verenigingen denken en willen daarbij zo weinig mogelijk geconfronteerd worden met de achterliggende complexiteit.

Tot slot kwam uit de behoefteanalyse dat **andere stakeholders** ook een prominente rol spelen in het verenigingslandschap. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan dienstverleners zoals Sabam, of instanties die nauw samenwerken met lokale besturen de politie of de brandweer. Deze stakeholders moeten ook kunnen aansluiten of hergebruik kunnen maken van de componenten. Daarnaast moeten zij ook hun diensten kunnen aanbieden via deze weg. Om hun interne werking niet aan te tasten moet omgegaan kunnen worden met **verschillende niveaus van digitale maturiteit**. Sommige stakeholders zullen namelijk al systemen beschikbaar hebben waarmee geïntegreerd kan worden en waar componenten kunnen ingebouwd worden. Anderen zullen nog niet zo ver staan. Hiervoor moet worden voorzien dat de verwerking semi-manueel kan gebeuren. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een e-mail die binnenkomt wanneer een bepaalde aanvraag gestart is.

*Figuur 4* geeft een idee van het proces dat een gebruiker doorloopt bij het verwerken van een bepaalde dienstverlening.





Figuur 4: Proces bij het gebruik van een dienstverlening



## 6.2 BESTAANDE OPLOSSINGEN

Zoals eerder aangehaald is het gebruiken van reeds bestaande oplossingen een belangrijk aspect in deze oplossing. Om een beter zicht te krijgen op de databronnen en functionaliteiten die momenteel voorhanden zijn, werden interviews afgelegd met de betrokken partijen:

Onderwerp	Organisatie	Personen
De oplossingen bij gemeenten (Mijn Burgerprofiel, eventmachien,...)	VVSG	Nathalie Dumarey Ward Van Hal
ACM/IDM API Gateway	Het Facilitair Bedrijf	Stefaan Becu
Basisregisters Organisatieregister Dienstverleningsregister Automatisch Advies	AIV	Evelien D’Hollander Ziggy Van Lishout Dorien Bauwens An Taelemans
Mijn Burgerprofiel	AIV	David Van den Brande
Digipolis	Digipolis Antwerpen	Steven Grysolle Elise Luyckx
Gratis vrijwilligersverzekering	Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk	Lies Pelismakers
Connectie met de LED databank	AHOVOKS	Jeroen Seels
e-Loket Organisator	Sport Vlaanderen	Fee Vanhille

Tabel 2: Overzicht interviews herbruikbare oplossingen.

De verworven informatie tijdens deze interviews werd samen met de nodige deskresearch geanalyseerd. Hieruit kwam de mate waarin een oplossing past binnen de blauwdruk en de eventuele impact hiervan.

### 6.2.1 Databronnen

In dit onderdeel worden enkele databronnen die al reeds voorhanden zijn nader bekeken. Hier wordt ook toegelicht hoe eventuele wijzigingen of uitbreidingen aan deze databronnen passen binnen de voorgestelde blauwdruk. Volgende bronnen worden besproken:

- Organisatieregister;
- Andere bestaande authentieke bronnen;
- Dienstverleningsregister;
- MAGDA.

//



## Organisatieregister

Het Organisatieregister is volgens de beschrijving een basisregister dat de publieke organisaties van Vlaanderen bevat. Elke overheidsdienst **beheert zijn of haar eigen informatie**. Uit de interviews kwam echter naar voor dat de ambitie van het Organisatieregister veel verder reikt. Op termijn moet het register een verzameling worden van alle organisaties die interactie hebben met de overheid. Het register wordt momenteel beheerd door het Agentschap Informatie Vlaanderen. Het is opgericht om inzicht te verschaffen in de publieke dienstverlening in Vlaanderen en stelt gebruikers zo in staat om eenvoudig met de juiste partijen in contact te komen. Het bevat basisinformatie van organisaties, onder andere:

- Naam;
- Unieke code (ovo nummer);
- Contacten en hoedanigheden;
- Locaties;
- Toepassingsgebieden, enz.

In het Organisatieregister komen ook verenigingen voor, zowel feitelijke verenigingen als vzw's. Data worden onder andere gehaald uit reeds bestaande bronnen zoals KIOSK voor feitelijke verenigingen en de VKBO voor vzw's.

Tijdens de behoefteanalyse kwam naar boven dat het uniek kunnen identificeren van een vereniging en haar vertegenwoordigers de belangrijkste behoefte is. Hiervoor is authentieke en betrouwbare informatie nodig. Het beschikbaar hebben van een **authentieke bron voor de identificatie van verenigingen** is hier een mogelijke invulling van.

Daarenboven moeten, zoals meermaals naar boven kwam, zoveel mogelijk van de bestaande databronnen en functionaliteiten hergebruikt worden. Het Organisatieregister kadert perfect hierbinnen. Gezien de huidige opzet van het systeem en de reeds beschikbare informatie kan, mits enkele aanpassingen, **het register in combinatie met het KBO gebruikt worden als authentieke bron voor alle verenigingen**.

Het register haalt op dit moment al data uit enkele **bestaande bronnen**. Om deze verder te verrijken met informatie van feitelijke verenigingen kan dezelfde methode gebruikt worden. Informatie kan gehaald worden uit databronnen van bijvoorbeeld **koepelorganisaties of grote verenigingen** zoals 11.11.11, Sport Vlaanderen of Chirojeugd Vlaanderen. Daarnaast hebben **lokale besturen** in veel gevallen een goed zicht op de verenigingen binnen hun gebied, en is dit in sommige gevallen al uitgebreid gedocumenteerd. Dit kan tevens als input gebruikt worden om het register verder uit te breiden.

Om van het Organisatieregister een authentieke bron te maken en te integreren met bijvoorbeeld bovenvermelde databronnen dienen we rekening te houden met een aantal aandachtspunten:

- **Data governance:** *Hoe wordt met de data omgegaan en welke data zijn “master”?*
  - a. **Master Data:** Wanneer informatie uit meerdere bronnen gehaald wordt, moet worden gedefinieerd welke informatie gezien wordt als “de waarheid”. Hier moet de geloofwaardigheid van de bron in acht genomen worden. Wanneer het gaat om een bron waar de informatie eerst grondig gevalideerd wordt, kan deze gebruikt worden als input voor het register. Daarenboven kan dergelijke bron ook de “master” zijn. Dit wil zeggen dat wanneer er wijzigingen gebeuren aan de informatie binnen die bron, dit doorgespeeld wordt naar het register. Daarnaast moet bekeken worden in hoeverre wijzigingen aan de informatie binnen het register ook

doorgespeeld worden naar de bron in kwestie. Het bepalen van deze wisselwerking zal in elk geval bekeken moeten worden.

- b. **Databeheer:** *Wie beheert de data?* Hier is er de mogelijkheid dit centraal of decentraal te doen.
- **Centraal databeheer** betekent dat er een validatie wordt gedaan voordat de informatie doorstroomt naar het register. Dit zorgt voor een uniform proces en hogere zekerheid van correcte data. Echter brengt dit hoge werklust met zich mee. Verder kan het moeilijk worden om incorrecte data eruit te halen omdat de partij die de validatie doet verder van de vereniging in kwestie zal staan. Daarnaast moet ook bepaald worden wie de validatie van de data zal uitvoeren.
  - Bij **decentraal databeheer** wordt de validatie gedaan aan de bron. De data kunnen dus van de bron doorstromen naar het register zonder extra check. Hierdoor zal de validatie gebeuren door partijen die dichter bij de verenigingen staan en dus beter zicht hebben op wat incorrect is. Echter is er geen garantie dat doorgestroomde data volledig correct zijn.
  - Een **hybride model** van zowel centraal als decentraal databeheer is ook mogelijk. Zo kunnen databronnen met een reeds gevestigd validatieproces rechtstreeks worden opgenomen terwijl andere bronnen eerst nog gevalideerd worden vooraleer ze in het register terechtkomen.
- c. **Data inwinning:** Data inwinning zal steeds decentraal gebeuren. Dat wil zeggen dat vooral externe bronnen het Organisatieregister zullen voeden. Dit staat dan ook los van de methode die gebruikt voor het databeheer.

- **Gelaagdheid van authenticatie:** Het Organisatieregister zal over de nodige data beschikken zodat een gebruiker de vereniging uniek kan identificeren. Op basis van deze identificatie kan de gebruiker bepaalde dienstverleningen aanvragen in naam van de vereniging. Uiteraard moet, om zich te identificeren, voldoende validatie en zekerheid zijn rond de data van deze vereniging. Het invoeren van een zekere gelaagdheid voor de validatie van data is gewenst om twee redenen:
  - a. Niet voor elke dienstverlening is een even hoog niveau van validatie nodig;
  - b. Enkel het hoogstnoodzakelijke moet gevraagd worden: er mag niet meer administratieve last gecreëerd worden dan nodig is.

Deze gelaagdheid van validatie kan gecreëerd worden door gebruik te maken van verschillende controlemechanismen. Zo kan bijvoorbeeld het benodigde niveau van validatie afhankelijk zijn van de financiële dimensie van een aanvraag. **Over het algemeen kan gesteld worden dat verenigingen waarvan de data een hoger validatieniveau heeft meer dienstverleningen kan aanspreken.**

Tot slot zal het datamodel moeten uitgebreid worden. Zo zal de nodige metadata opgeslagen moeten worden om een duidelijk zicht te krijgen op de validiteit van bepaalde data.

- **Webservices en operaties:** De uitbreiding van het Organisatieregister heeft ook een technische impact. Zo zullen operaties uitgebreid moeten worden zodat andere partijen gemakkelijk informatie kunnen wegschrijven, lezen of aanpassen. Afhankelijk van de specifieke implementatie zullen de webservices ook uitgebreid moeten worden om de interactie met andere systemen of bestaande authentieke bronnen mogelijk te maken.



## Bestaande authentieke bronnen

Met betrekking tot de bestaande oplossingen zijn reeds enkele erkende authentieke bronnen beschikbaar:

- **KBO:** De Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) is een databank waarin alle gegevens van ondernemingen zijn opgenomen. De KBO is erkend als authentieke bron (federaal) voor dergelijke gegevens. Aangezien **vzw's** een belangrijk deel uitmaken van het verenigingslandschap, en deze voorkomen in de KBO, is deze bron zeer relevant om op te nemen.
- **VKBO:** De Verrijkte Kruispuntbank van Ondernemingen (VKBO) bevat de informatie van het de **KBO aangevuld met informatie** uit andere relevante bronnen met ondernemingsgegevens (zoals bijvoorbeeld bijkomende adressen, tewerkstellingsgegevens en gespecialiseerde dossiers). Gezien de VKBO-informatie voedt aan het Organisatieregister, kan het Organisatieregister, mits uitbreiding met feitelijke verenigingen, als bron voor alle verenigingen gezien worden.
- **Rijksregister:** Het Rijksregister is de authentieke bron van **natuurlijke personen**. Deze bron maakt het **uniek identificeren van een persoon mogelijk**. In praktijk zijn hier al meerdere mechanismen voorhanden zoals het aanmelden met een eID reader of via itsMe. Dit speelt een rol in het controleren of een bepaalde persoon weldegelijk is wie hij/zij beweert te zijn en bijgevolg bepaalde bevoegdheden mag uitvoeren in naam van een vereniging.
- **LED:** De Leer- en Ervaringsbewijzen databank (LED) is een **verzameling van de diploma's, certificaten en getuigschriften** van natuurlijke personen. Deze authentieke bron kan gebruikt worden om snel en gemakkelijk personen te valideren met betrekking tot de juiste vaardigheden. Dit past binnen de orkestratie van de blauwdruk. Voor het organiseren van een sportevenement moeten bijvoorbeeld gecertificeerde vrijwilligers met een EHBO-diploma aanwezig zijn. Integratie met de LED zou het mogelijk maken voor een vrijwilliger om snel en gemakkelijker zijn/haar gegevens van kwalificatiebewijzen terug te vinden. Idealiter wordt eerst bekeken hoe het delen van deze gegevens verder vereenvoudigd kan worden voor de gebruiker. Derde partijen kunnen namelijk enkel gegevens opvragen indien zij hiervoor over de nodige machtigingen bezitten. Daarnaast moet rekening gehouden worden dat alle gegevens in de LED opgeslagen zijn op basis van het Identificatienummer van de sociale zekerheid (INSZ) van de natuurlijke persoon. Om gegevens te kunnen raadplegen moet het INSZ dus voorhanden zijn. Zoals eerder aangehaald is het hierbij belangrijk de privacy in acht te nemen. Uit het onderzoek bleek namelijk dat INSZ als zeer gevoelige data geacht worden. Ongeacht de specifieke use case kan wel al een project opgestart worden om de LED te koppelen met andere databronnen zoals bijvoorbeeld de KAVO-tool.

## Dienstverleningsregister

Het Dienstverleningsregister (ook bekend als het vroegere interbestuurlijk Producten- en dienstencatalogus (iPDC)) is een **verzameling van de dienstverleningen van de lokale, Vlaamse en federale overheden**. Het register wordt centraal beheerd door redacteurs, er is geen automatische synchronisatie met bestaande databronnen. Het register bevat een **bepaalde set aan attributen**, met vooral een **focus op identificatie van dienstverleningen**:

- ID
- Naam van de dienstverlening;
- Alternatieve naam van de dienstverlening;

- iPDC code;
- Verantwoordelijke publieke organisatie;
- Status, enz.

Bovenstaande gegevens zijn niet rechtstreeks bedoeld voor het doelpubliek maar eerder voor intern gebruik binnen de overheid. Het register bevat ook een **korte omschrijving van de verschillende dienstverleningen**, wat wel eerder gericht is naar het uiteindelijke doelpubliek.

Tijdens de behoefteanalyse kwam naar boven dat **informatie op maat** een van de belangrijkste behoeften is. Een groot stuk van deze nood aan informatie op maat is gelinkt aan de beschikbare dienstverlening voor een bepaalde vereniging. Daarnaast moet ook hier zoveel mogelijk informatie hergebruikt worden. Gegeven de huidige **structuur en de beschikbare data** in het Dienstverleningsregister is deze een goede aanzet om de nodige **informatie te ontsluiten naar verenigingen**.

Het register bevat op dit moment dienstverleningen van lokale besturen, de Vlaamse en federale overheid. Dit ligt in grote lijnen gelijk met de dienstverleningen waarvan verenigingen gebruik wensen te maken en dus informatie over nodig hebben. De huidige data in het register zijn weliswaar nog beperkt en soms niet volledig. Om het register extra relevant te maken voor verenigingen dient de informatie uitgebreid of vervolledigd te worden. Daarnaast moet om informatie op maat te kunnen aanbieden de data voorzien worden van de nodige metadata.

Om van het Dienstverleningsregister een relevant werkinstrument voor de verenigingen te maken, moet met volgende aspecten rekening gehouden worden:

- **Data creatie:** Uitbreiding van de huidige informatie is noodzakelijk. Dit gaat zowel om de data van de dienstverlening zelf als de metadata ervan. Er moeten verantwoordelijken worden aangeduid voor de creatie van deze data, maar ook voor het coördineren en uniformiseren ervan.
- **Data bijwerking:** De data moeten **up-to-date** blijven. Het is belangrijk de juiste **incentive te creëren bij de dataleveranciers** (zoals bijvoorbeeld lokale besturen) om de data op regelmatige basis bij te werken. Deze **incentive zal er enkel zijn wanneer deze partijen hier ook hun voordeel uithalen**. Zo kan bijvoorbeeld door het aanbieden van informatie over een bepaalde dienstverlening via het register een deel van de administratieve last verdwijnen. Dienstverleners zullen namelijk transparanter kunnen communiceren welke dienstverleningen er voorhanden zijn en wat deze precies inhouden. Zo zal een vrijwilliger of vereniging minder snel met vragen bij de dienstverlener terecht komen. Ook kan onmiddellijk naar de juiste persoon verwezen worden waardoor de dienstverlener minder zal moeten doorverwijzen naar andere partijen.
- **Webservices en operaties:** De uitbreiding van het Dienstverleningsregister heeft ook hier een technische impact. Zo zullen de bestaande webservices en operaties uitgebreid moeten worden zodat andere applicaties gemakkelijk informatie uit het register kunnen lezen en wegschrijven. Verder zal de metadata ook gemakkelijk te lezen moeten zijn door andere applicaties zodat hier op een eenvoudig manier filters op toegepast kunnen worden.

## MAGDA

**MAGDA** (Maximale GegevensDeling tussen Administraties) is een gegevensdelingsplatform dat ervoor zorgt dat **data uit authentieke bronnen** op een veilige manier opgehaald kunnen worden.

Alle authentieke bronnen die in dit hoofdstuk vermeld staan kunnen via MAGDA geconsulteerd worden mits de nodige machtigingen. Een belangrijke stap in de uitwerking van het project zal dus het aanvragen van de nodige

//

MAGDA-machtigingen zijn. Hoe dit precies moet gebeuren en hoe dit past binnen het juridisch kader wordt beschreven in [8.2.1](#).

Het gebruik van MAGDA zal ons in staat stellen het “**only-once**”-principe toe te passen. Gezien op dit moment heel wat gegevens verspreid zitten over verschillende niveaus en instanties moeten vaak dezelfde gegevens herhaald worden. In het voortraject kwam ook al het “only-once”-principe naar boven, waarbij de gebruiker slechts éénmaal zijn gegevens moet invullen waarna deze hergebruikt worden. Via MAGDA kunnen dergelijke gegevens in verschillende applicaties hergebruikt worden.

Merk op dat er bij de voorgestelde blauwdruk een grote afhankelijkheid bestaat van het Organisatieregister en het Dienstverleningsregister. Deze registers vervullen namelijk belangrijke randvoorwaarden om respectievelijk als authentieke bron van verenigingen te fungeren en om het dienstverleningsaanbod inzichtelijker te maken. Het Agentschap Informatie Vlaanderen zal dan ook een belangrijke rol spelen in de verder uitbouw van deze databronnen.

## 6.2.2 Functionaliteiten

Hier worden enkele functionaliteiten die reeds voorhanden zijn nader bekeken. Hier wordt ook toegelicht hoe eventuele wijzigingen of uitbreidingen aan deze functionaliteiten passen binnen de voorgestelde blauwdruk. Volgende functionaliteiten worden besproken:

- [Mijn Burgerprofiel](#);
- De beschikbare tools voor [opvolging en notificaties](#);
- [ACM/IDM](#);
- [API Gateway](#);
- [Vrijwilligersverzekering](#);
- [Andere functionaliteiten](#).

### Mijn Burgerprofiel

[Mijn Burgerprofiel](#) stelt de gebruiker, als burger, in staat om in één overzicht alle officiële gegevens en documenten te zien die bij de overheid bekend zijn. Dit voor alle niveaus: Vlaams, federaal en lokaal. Daarnaast kunnen via de “slimme header” deze gegevens op verschillende platformen hergebruikt worden. Vanuit Mijn Burgerprofiel kan ook doorgelinkt worden naar specifieke e-loketten.

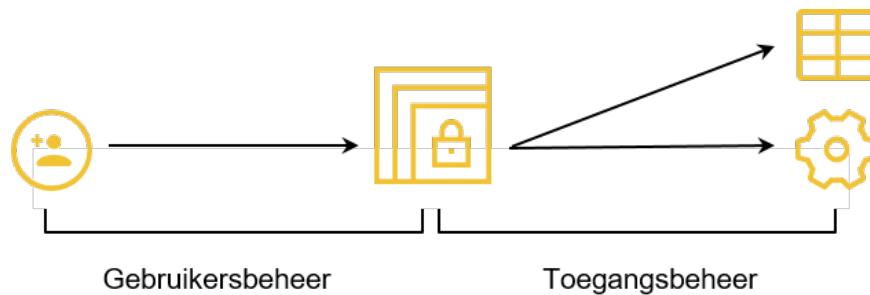
Mijn Burgerprofiel vervult meerdere rollen die naadloos aansluiten met de geïdentificeerde behoeften en tegemoetkomen aan het verlichten van administratieve lasten bij verenigingen:

- **Consolidatie van informatie:** Mijn Burgerprofiel zet hier een eerste stap door het mogelijk te maken alle informatie bij de hand te hebben bij het invullen van aanvragen. Via de “global header” kan namelijk op verschillende platformen ingelogd worden, waardoor op elk van deze platformen dezelfde gegevens geconsulteerd kunnen worden.
- **Opvolging en notificaties:** Dankzij de link met bestaande e-loketten kan de status van dossiers opgevolgd worden. Zo kan een burger bijvoorbeeld de status van een aanvraag of een premie bekijken en onmiddellijk doorklikken naar de desbetreffende loket voor verdere opvolging. Bovendien kunnen via Mijn Burgerprofiel notificaties ontvangen worden.
- **No-wrong-door:** Tevens in het voortraject kwam het “no-wrong-door”-principe naar boven. Dit hamert erop dat vrijwilligers via verschillende ingangen tot het gewenste resultaat moeten kunnen komen. Door de “global header” is Mijn Burgerprofiel niet beperkt tot één webpagina maar kan deze op elke website



## ACM/IDM

ACM/IDM is het toegangs- (ACM) en gebruikersbeheer (IDM) dat beschikbaar wordt gesteld vanuit de Vlaamse overheid.



Figuur 5: Proces van toegangs- en gebruikersbeheer

Producten en services kunnen aangesloten worden op ACM/IDM:

- **Gebruikersbeheer** ("Identity Management", IDM) laat gebruikers toe om zich bekend te maken bij een systeem en hun toegang tot digitale toepassingen centraal te beheren. Functionaliteiten zoals het gebruik van een eID met kaartlezer (CSAM), itsMe, beveiligingscodes (zowel via een app als via sms), login met bijbehorend paswoord en tokens vallen hieronder. Door middel van de genoemde functionaliteiten kunnen gebruikers zich bijvoorbeeld aanmelden op Het Burgerprofiel.
- Door middel van **toegangsbeheer** ("Access Management", ACM) krijgen gebruikers op een veilige en efficiënte manier toegang tot digitale toepassingen en informatie waarvoor zij bevoegd zijn. Dit systeem is volledig geïntegreerd met IDM.

Het is daarnaast ook mogelijk om de gebruiker zelf bepaalde rechten te laten toekennen aan derden, zodat die middels een mandaat ook bepaalde activiteiten kunnen uitvoeren die werden toegewezen aan de oorspronkelijke gebruiker. In de context van een vereniging is het op die manier mogelijk om taken te verdelen over verschillende leden en zo de afhankelijkheid van bepaalde mensen te verlagen. Daarnaast biedt dit mogelijk een oplossing om het complex gebruikersbeheer bij minderjarigen te faciliteren. Personen die zich wel met een eID kunnen identificeren kunnen op die manier de eindverantwoordelijke zijn maar wel andere gebruikers taken toewijzen die zij zonder eID kunnen vervullen (vb. door in te loggen door middel van hun e-mailadres). Voor minderjarigen merken we op dat zij strikt gezien niet handelingsbekwaam zijn om juridisch geldige handelingen te stellen en dat hun ouders de verantwoordelijkheid blijven dragen.

Merk op dat het toegangsbeheer enkel op de eerste laag gebeurt. Dit wil zeggen dat er eerst wordt bepaald wie je bent en op basis hiervan of je recht hebt om de volledige applicatie al dan niet te gebruiken. Eens in de applicatie worden de specifieke rechten binnen de applicatie bepaald door de beheerder van de organisatie.

De methodologie en componenten van ACM/IDM kunnen hergebruikt worden binnen de blauwdruk. Zo kan dit bijvoorbeeld geïmplementeerd worden in het Organisatieregister. Op deze manier kunnen bepaalde gebruikers bijvoorbeeld de bevoegdheid krijgen om informatie omtrent hun vereniging aan te passen. In de pre-analyse werden hier al wat opties naar voor geschoven. Voor het uniek identificeren van feitelijke verenigingen is er echter nog een authentieke bron nodig. Zoals eerder aangehaald kan het Organisatieregister, mits uitbreiding, deze rol vervullen. Op Mijn Burgerprofiel kan een burger zich aanmelden door gebruik te maken van ACM.



## API Gateway

Om het gebruik van alle verschillende API's binnen de Vlaamse overheid gestructureerd te houden werd de API Gateway ontwikkeld. De voornaamste taken van deze gateway zijn:

- **Ontsluiten:** Requests coördineren en ervoor zorgen dat de juiste request bij de juiste API terechtkomt;
- **Beveiligen:** Zorgt ervoor dat onbevoegden geen toegang krijgen tot bepaalde API's;
- **Throttling:** Het controleren van het volume van calls die binnenkomen zodat een zekere API niet overbelast wordt. Op deze manier kan de back-end beschermd worden.

Merk op dat de API-gateway **geen interne communicatie** tussen de verschillende API's gaat faciliteren. Dit wil dus zeggen de API Gateway niet in aanmerking komt voor de orkestratie van de verschillende modulaire componenten.

In het geval dat er meerdere requests na elkaar moeten gebeuren, wat het geval zal zijn bij orkestratie, moet er een ESB (Enterprise Service Bus) geplaatst worden tussen de API Gateway en het aanspreken van de API's.

Binnen de blauwdruk zal de communicatie tussen verschillende platformen via API's een van de hoofdelementen zijn. De API Gateway die de Vlaamse overheid beschikbaar heeft komt perfect in aanmerking voor dergelijke doeleinden.

## Vrijwilligersverzekering

De digitale tool voor het aanvragen van de gratis vrijwilligersverzekering, die op 1 april 2019 gelanceerd werd (<http://www.gratisvrijwilligersverzekering.be>), leunt heel dicht aan bij de opzet van de blauwdruk<sup>2</sup>. Aanmelden op de tool wordt zo **laagdrempelig** mogelijk gemaakt. Gebruikers hebben de mogelijkheid om zich aan te melden als natuurlijk persoon of als rechtspersoon. De gebruiker moet eerst een erkenning aanvragen, waarna wordt bekeken of de vereniging in aanmerking komt voor de gratis vrijwilligersverzekering.

Bij de aanvraag van een erkenningsnummer moeten bepaalde gegevens van de vereniging opgegeven worden:

- Juridisch statuut;
- Sector;
- Website;
- Maatschappelijk doel;
- Contactgegevens van de verantwoordelijke, enz.

Voor een vzw wordt er aangemeld als rechtspersoon en kan via het ondernemersnummer de identificatie van de vereniging gebeuren. Bovenstaande gegevens worden dan uit de KBO gehaald. Dit is in lijn met de **herbruikbaarheid van informatie en bestaande databronnen**. Voor een feitelijke vereniging moeten twee natuurlijke personen worden opgegeven en de bovenstaande informatie handmatig worden aangevuld.

De erkenningsaanvraag wordt manueel nagekeken en goedgekeurd door het Vlaams Steunpunt voor Vrijwilligerswerk. Eens goedgekeurd krijgt de vereniging een erkenningsnummer waarmee de volgende keer kan ingelogd worden. Zo moeten ook hier niet steeds alle gegevens opnieuw ingevuld worden. Een vrijwilligersverzekering kan ook aangevraagd worden door iemand anders dan de verantwoordelijke van de

---

<sup>2</sup> De gratis vrijwilligersverzekering is als pilootproject ontwikkeld voor het departement Cultuur, Jeugd en Media in samenwerking met het Steunpunt Vrijwilligersbeleid. Het project werd opgestart met het oog op het vereenvoudigd aanbieden van de gratis vrijwilligersverzekering.



organisatie die de verzekering aanvraagt voor zijn vrijwilligers. Dit stelt mensen die minder vertrouwd zijn met digitale tools in staat om de aanvraag te laten doen door een ander persoon. Dit is in lijn met wat tijdens de aandachtspunten (zie 4.4) werd aangehaald omtrent “**digital by default**” vs. “**digitale maturiteit**”.

Ondanks het reeds uitgewerkte proces van de vrijwilligersverzekering werd tijdens het interview ook hier bevestigd dat het beschikbaar hebben van een **authentieke bron voor feitelijke verenigingen** een grote hulp zou zijn. Hierdoor zou men het proces van identificatie van feitelijke verenigingen, wat nu nog deels manueel gebeurt, kunnen versnellen of zelfs volledig achterwege kunnen laten. Dit zou ook voor een lagere administratieve last zorgen voor de vrijwilliger. Deze moet namelijk niet meer de gegevens van de vereniging apart opgeven.

## Ondernemersloket

Het Ondernemersloket is een oplossing die **nauw aansluit** bij wat we willen bereiken voor verenigingen. Het loket is opgericht om een oplossing te bieden voor de fragmentatie van het huidige ondernemerslandschap in België. Zo zijn de instanties waarmee de ondernemingen in contact komen zeer verspreid: de Vlaamse overheid, de federale overheid, Europese instellingen, de lokale overheid en private actoren. Dit zorgt voor tijdverlies, onnodige kosten en **administratieve lasten**.

Via het ondernemersloket kunnen ondernemingen verschillende zaken doen:

- Dossiers opvolgen;
- Aanvragen starten via doorlinking naar de juiste instantie;
- Overzicht van mijn ondernemingsgegevens;
- Eenmalig aanmelden over applicaties heen;
- Overzicht van bevoegdheden, enz.

We zien hier heel wat gelijkenissen met het doel van dit onderzoek, namelijk het verminderen van de administratieve last.

Om ervoor te zorgen dat bovenstaande zaken mogelijk zijn, spreekt het Ondernemersloket verschillende bestaande databronnen en functionaliteiten aan:

- **VKBO** voor het achterhalen en controleren van ondernemingsgegevens;
- **DOSIS** voor het opvolgen van lopende dossiers;
- **ACM/IDM** voor het toegangs- en gebruikersbeheer.

Het lijkt dus zeker opportuun om de beste praktijken van het Ondernemersloket verder te analyseren en mee te nemen in het vervolg van deze oefening voor vrijwilligers en verenigingen.

Tijdens de ontwikkeling en het eerste gebruik van het Ondernemersloket zijn ook wat moeilijkheden en struikelblokken naar boven gekomen:

- **Informatie op maat aanbieden is niet voor de hand liggend:** Veel van de beschikbare data lijken over **onvoldoende inhoud** te beschikken om deftige filtering aan te kunnen bieden aan de ondernemingen. Dit wordt deels opgevangen door deze informatie centraal aan te vullen. De centrale redactie is echter zeer tijdrovend en brengt hoge kosten met zich mee.
- Het loket biedt voorlopig geen oplossing voor het verwerken van dossiers langs de kant van de **dienstverlener**. Het is op dit moment nog een zeer transactioneel gegeven. Vooral statussen worden uitgewisseld;

- Enkel ondernemingen en vzw's met een ondernemingsnummer kunnen op dit moment optimaal gebruik maken van het Ondernemersloket. Voor feitelijke verenigingen bijvoorbeeld kwam ook hier de problematiek van het ontbreken van een authentieke bron naar boven.

Gezien de grote overlap met dit project is het zeker aangewezen ook deze zaken ook in acht te nemen bij de verdere uitwerking van de digitale oplossing.

## Commerciële oplossingen

Naast het gros aan bestaande oplossingen van de overheid zijn ook heel wat commerciële oplossingen in gebruik. Zo bestaat bijvoorbeeld voor het ontlenen van materiaal of het reserveren van lokalen specifieke software die lokale besturen op maat hebben laten ontwikkelen. Veelal worden voor het bouwen van deze oplossingen **externe softwareleveranciers** aangesteld. Dit brengt volgende knelpunten met zich mee:

- **Fragmentatie in het applicatielandschap:** Aangezien lokale besturen hun eigen tools laten ontwikkelen zijn deze vaak niet op elkaar afgestemd. Het opzetten van communicatie tussen tools onderling verloopt hierdoor ook een stuk moeilijker.
- **Hoge kosten:** Het afzonderlijk ontwikkelen van digitale tools heeft tot gevolg dat elke tool apart gefinancierd moeten worden. Ook wanneer twee lokale besturen voor eenzelfde leverancier kiezen, wordt hier vaak meermaals voor betaald.

Deze problemen kunnen aangepakt worden door dergelijke software centraal te laten ontwikkelen en vervolgens bij meerdere lokale besturen uit te rollen. Aangezien deze tools in de essentie veelal dezelfde functies hebben is dit perfect mogelijk. Om dit succesvol te bewerkstelligen is een belangrijke rol weggelegd voor de Vlaamse overheid. Idealiter wordt de **vraag voor een oplossing op Vlaams niveau gesteld**, en wordt de **aanstelling van de softwareleverancier door de Vlaamse overheid** gedaan. Zo kan een oplossing één keer gebouwd worden en bij lokale besturen geïmplementeerd worden. Dit beperkt de fragmentatie aanzienlijk en zou tevens op **financieel gebied interessanter** zijn voor de lokale besturen. Uiteraard moet hiervoor een zekere alignering zijn tussen de lokale besturen en moet er uniformiteit zijn tussen de processen.

## Andere

Tijdens het onderzoek zijn nog andere relevante functionaliteiten naar boven gekomen die in ontwikkeling zijn of reeds aangeboden worden:

- **Initiatieven van lokale besturen:** Zoals eerder aangehaald zijn lokale besturen al bezig met het opzetten van initiatieven om administratieve lasten te verlagen. Veel verschillende tools en functionaliteiten zijn al ontwikkeld of worden momenteel ontwikkeld. Vaak zijn ook al bepaalde loketten in gebruik waarmee rekening zal moeten worden gehouden. Een voorbeeld van dergelijk initiatief is het Eventmachien:
  - De opzet van het Eventmachien is om één systeem te ontwikkelen dat alle aanvragen in verband met een evenement bundelt en digitaliseert, zowel voor de burger als het lokaal bestuur dat de aanvraag behandelt. Het lokale bestuur moet hierbij maximaal eigenaar blijven van de informatie en de toepassing;
- **Dynamo Project:** Dynamo is een hulpmiddel voor sportverenigingen om optimaal te functioneren op bestuurlijk en administratief vlak;
- **Switch:** Is een organisatie die socioculturele organisaties ondersteunt in hun zakelijk beheer;
- **Jeugdmaps:** Jeugdmaps is een GIS tool die als doel heeft een overzicht te bieden van alle jeugdplekken in Vlaanderen en Brussel. Het gaat om jeugdwerkinfrastructuur zoals jeugdlokalen en jeugdhuizen maar

////////////////////////////////////

ook om publieke jeugdruimte zoals speelterreinen en speelnatuur. Gemeenten en jeugdwerk kunnen via een login hun eigen jeugdruimtes in kaart brengen en beheren.

- **GIPOD:** GIPOD is het Generieke Informatieplatform Openbaar domein. Het is een tool die tot doel heeft alle evenementen op de openbare weg in kaart te brengen. Dit gaat over zaken zoals nuts-en wegenwerken, omleidingstrajecten en manifestaties. Dergelijke informatie kan nuttig zijn voor verenigingen die gebruik maken van de openbare weg voor bijvoorbeeld een evenement. Het is ook aangeraden voor verenigingen om via GIPOD aan te geven welke evenementen een bepaalde impact kunnen hebben op de openbare weg (bv. het afsluiten van een straat). Dit wordt weliswaar op dit moment nog niet gedaan. Deze tool zou tevens een mooie aanvulling zijn in de context van “het organiseren van een sportevenement”, besproken in de customer journey. Verenigingen kunnen controleren of de route die ze voor ogen hadden wel toegankelijk is op dat moment.
- **E-loket organisator:** Sport Vlaanderen heeft een digitale tool in de markt gezet om veldtoertochten aan te vragen. Verenigingen die gekend zijn in de Sport Vlaanderen databank krijgen een inlogcode automatisch toegestuurd. Organisaties die nog niet over een code bezitten kunnen rechtstreeks een aanvraag doen. Bij het inloggen met de code worden alle gekende gegevens van de vereniging vooraf ingevuld. Hier zien we **herbruikbaarheid van gegevens** terugkomen. Tevens stelt dit de organisator in staat om **vroegere aanvragen van veldtoertochten te kopiëren**. Hierdoor moet voor een jaarlijkse toertocht niet steeds het volledig formulier ingevuld worden. Slechts enkele specifieke velden zoals datum, aantal deelnemers en informatie omtrent de verzekering moeten opnieuw ingevuld worden. Lokale besturen en federaties hebben hun eigen loket. Zo kunnen aanvragen die bij hen terechtkomen **gemakkelijk opgevolgd, afgewezen en goedgekeurd worden**. Bij elke aanvraag of statuswijziging wordt ook een **mail** verstuurd naar de relevante partijen.

Tijdens het interview kwam naar boven dat de **adoptie van dergelijke tool door lokale besturen gemengde reacties opwekt**. Gelijkaardige reacties zijn te verwachten bij het operationaliseren van de blauwdruk voor de digitale ondersteuning van verenigingen. Lokale besturen die al gebruik maken van hun eigen tool zijn minder geneigd om deze nieuwe oplossing te gebruiken. Lokale besturen die nog geen eigen tool hebben, ontvangen het met open armen. Zij zien vooral een meerwaarde op gebied van consolidatie van alle aanvragen (alles is te consulteren in één platform), transparantie (goedkeuringen van andere lokale besturen zijn ook zichtbaar) en timing (verenigingen krijgen een deadline opgelegd om hun aanvragen in te dienen). Er is wel een zekere opleiding nodig om efficiënt met de tool om te kunnen gaan. Daarnaast moet er de bereidheid zijn om het huidig proces van de lokale besturen voor het behandelen van deze aanvragen aan te passen.

De ambitie van Sport Vlaanderen is om van deze tool de zogenaamde “KRA” te maken, de Kruispuntbank voor Routegebonden Activiteiten. Echter ondersteunt de tool op dit moment enkel aanvragen voor veldtoertochten.

### 6.2.3 Standaarden

Om bestaande databronnen vlot te laten communiceren met andere tools, of bij het uitbreiden van bestaande databronnen, moet rekening gehouden worden met enkele officiële datastandaarden. Aangezien de blauwdruk vooral gericht is op herbruikbaarheid zal het belangrijk worden vlot te kunnen koppelen met bestaande tools en databronnen aan de hand van standaarden. Het is daarom sterk aangeraden om extra aandacht te besteden aan volgende datastandaarden:

- **OSLO Datastandaarden:** Dit zijn de Open Standaarden voor Linkende Organisaties. Deze standaarden focussen vooral op semantische interoperabiliteit. Een standaard definitie van de data is hierbij noodzakelijk. Dit is onder meer belangrijk om de herbruikbaarheid van data te garanderen. Ook in de context van dit onderzoek is het belangrijk om eenduidige definities vast te leggen. Zo moeten de termen “vrijwilliger”, “vereniging” en “dienstverlening” telkens op dezelfde manier geïnterpreteerd worden. Maar ook meer specifieke data moeten overheen alle databronnen geüniformeerd worden zodat verschillende applicatie hier steeds op dezelfde manier gebruik van kunnen maken.
- **Kruispuntbank Vlaanderen:** Kruispuntbank.Vlaanderen is een programma met als kern een digitaal platform dat verder bouwt op onder andere MAGDA. Het vervult drie basisfuncties die belangrijk zijn bij het verder ontwikkeling van digitale oplossingen:
  - Het vlot toegankelijk maken van data;
  - De kwaliteit van data garanderen;
  - De integriteit van data garanderen.
- **API Guidelines:** Informatie Vlaanderen heeft een ruim API-aanbod. Om er zeker van te zijn dat toepassingen gebruik kunnen maken van dit aanbod moeten de services en webdiensten op elkaar afgestemd zijn. Vlaanderen maakt vooral gebruik van W3C standaarden zoals SOAP of REST.

### 6.2.4 Opkomende technologieën

De technologie evolueert razendsnel en bepaalt mee hoe de toekomst eruit zal zien. Deze zogenaamde “emerging technologies” hebben veel potentieel om de administratieve last van verenigingen verder omlaag te helpen.

#### Artificiële intelligentie



Artificiële intelligentie omvat algoritmes die complexe besluitvormingen automatiseren door menselijke beslissingen en gevoelens na te bootsen.

#### Robotics



Robots zijn machines of software die gebruikt worden om repetitieve menselijke taken te automatiseren of hen hierbij te ondersteunen.

#### Blockchain



Een blockchain is een decentrale verzameling van gegevens. Wegens het gedecentraliseerde karakter kunnen data niet gemanipuleerd worden.

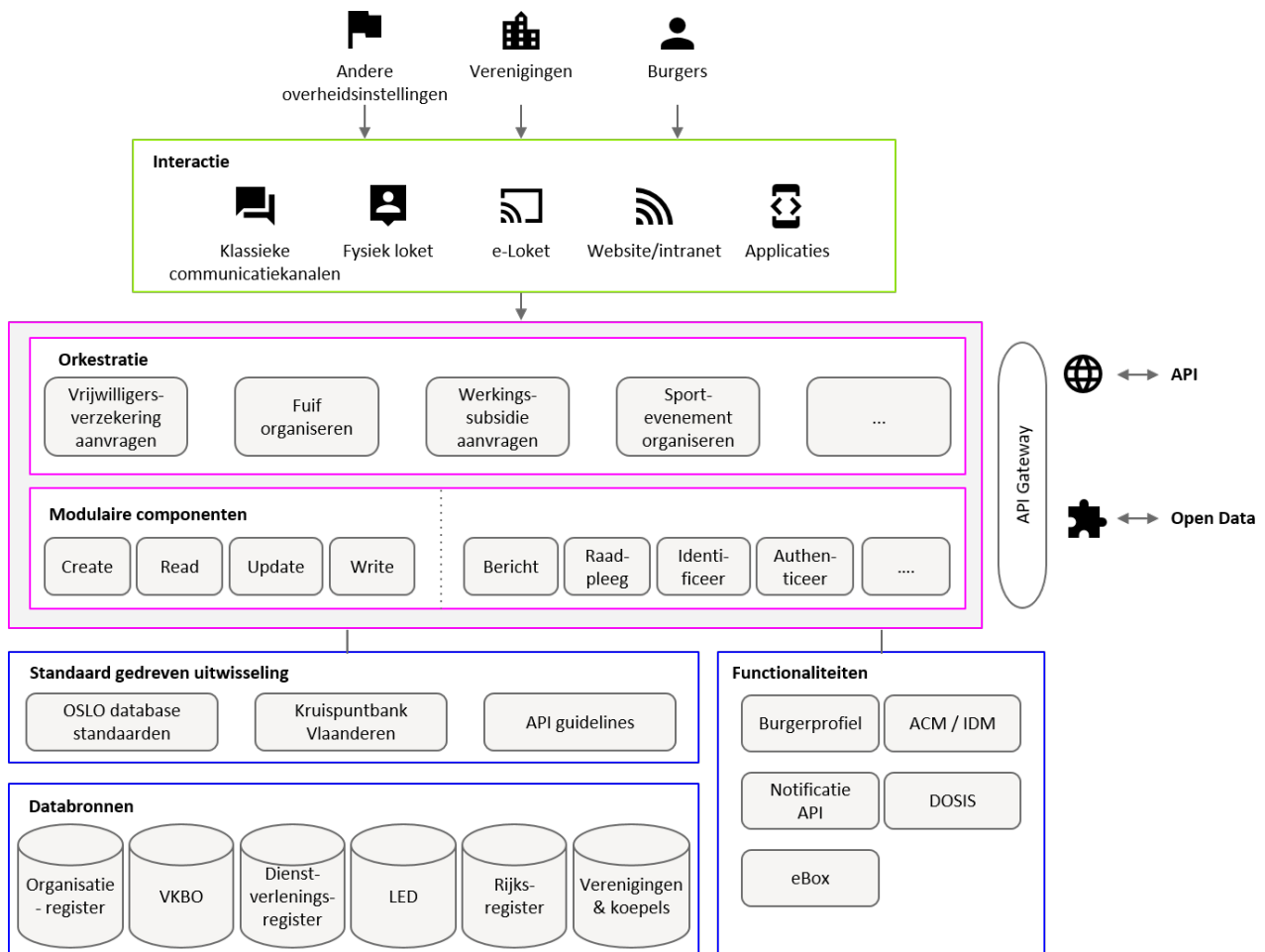
**Mogelijke toepassing:**  
Een chatbot die 24/7 beschikbaar is om op vragen van de vrijwilliger/gebruiker te antwoorden. De menselijke helpdesk wordt slechts gebruikt wanneer de gestelde vraag te complex is. Op termijn kan de chatbot op basis van machine learning hieruit leren en op gelijkaardige vragen antwoorden.

**Mogelijke toepassing:**  
De besluitvorming bij ingevoerde dossiers versnellen door bepaalde repetitieve taken en beslissingen te automatiseren. De werknemers kunnen zich dan toespitsen op de meer complexe dossiers.

**Mogelijke toepassing:**  
Met behulp van blockchain-code kunnen documenten en dossiers op een decentrale manier behandeld worden. Zie ook het voorbeeld van Validata hieronder.

Een mooi voorbeeld van hoe deze opkomende technologieën kunnen worden ingezet is het “Project Validata”. Dit heeft als doel te breken met het klassieke centraal beheer van documenten met betrekking tot ondernemingen. De blockchain-technologie biedt de mogelijkheid aan ondernemingen om de met de overheid gedeelde documenten te controleren en na te gaan waarvoor deze documenten worden gebruikt. Op termijn zou de technologie de klassieke documenten kunnen vervangen aangezien de betrouwbaarheid van dit gedecentraliseerd beheer van bewijsstukken bijzonder hoog is. Dergelijke oplossing zou ook toegepast kunnen worden om documenten voor feitelijke verenigingen te valideren en dient verder onderzocht te worden.

Aan de hand van de bestaande oplossingen en standaarden kunnen we de blauwdruk verder specificeren:



*Figuur 6: Gedetailleerde blauwdruk op basis van bestaande oplossingen*



## 7 CUSTOMER JOURNEY

Door het bepalen van de customer journey voor specifieke use cases kan er inzicht worden verschaft in hoe betrokkenen omgaan met de huidige dienstverlening en beschikbare tools. Daarnaast kan ook duidelijkheid geboden worden in wat de betrokkenen belangrijk vinden en als prioriteit beschouwen voor deze specifieke use cases. Tot slot worden voorgestelde oplossingen in acht genomen en kunnen deze, deels of volledig, meegenomen worden in de verdere uitwerking van het traject.

Na het definiëren van de aanpak en het bepalen van de use cases worden de customer journeys voor de gekozen use cases gedetailleerd toegelicht.

### 7.1 AANPAK

De aanpak voor het creëren van de customer journey bestaat uit verschillende stappen.

Op basis van een aantal gedefinieerde criteria werden er **twee use cases** geselecteerd (zie [7.2](#)). Voor deze use cases, werden de nodige **betrokken partijen** geïdentificeerd op basis van hun input en expertise. Zowel de gebruikers, aanvragers als dienstverleners werden meegenomen in de denkoefening.

Per use case werd een aparte workshop georganiseerd waarbij, op basis van de “**six thinking hats**”<sup>3</sup> methodologie verschillende zaken in kaart werden gebracht:

- *Hoe ziet het huidige proces eruit?*
- *Wat loopt er fout in het huidige proces?*
- *Wat loopt er goed in het huidige proces?*
- *Wat heeft het meest impact op een positieve ervaring?*
- *Wat zijn de risico's en uitdagingen?*
- *Welke van deze uitdagingen zijn prioritair?*
- *Hoe kunnen bepaalde oplossingen de zaken die fout lopen of deze uitdagingen verhelpen?*

Op basis van de verkregen input tijdens de workshops werd voor elke use case een customer journey ontworpen. Tot slot werd op basis van gedefinieerde customer journey mockups van een mogelijke oplossing ontworpen (zie [6.3](#)).

---

<sup>3</sup> [http://www.debonogroup.com/six\\_thinking\\_hats.php](http://www.debonogroup.com/six_thinking_hats.php)

## 7.2 USE CASES

Voor het uitwerken van de customer journey werden twee use cases gekozen rekening houdend met volgende aspecten:

- De structuur van een vzw ten opzichte van de structuur van een feitelijke vereniging;
- De organisatie van een ééndaags evenement ten opzichte van de dagelijkse werking van een vereniging;
- Een case waarbij één gemeente betrokken is ten opzichte van een case waar meerdere gemeenten bij betrokken zijn.

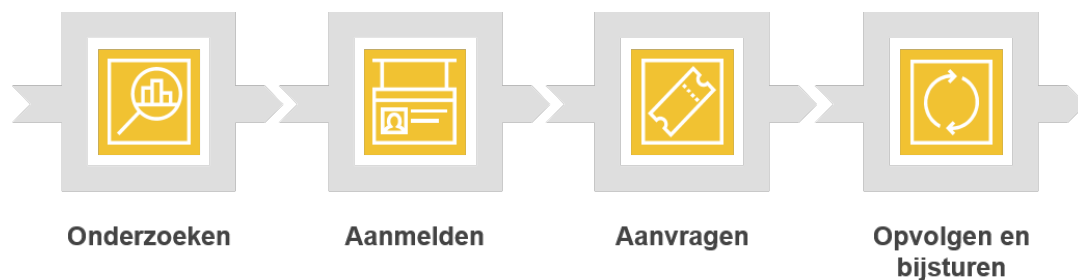
Hieruit kwamen volgende twee use cases naar boven:

- Het aanvragen van een subsidie door een vzw;
- Het organiseren van een sportevenement door een feitelijke vereniging over meerdere gemeenten heen.

### 7.2.1 **Aanvragen van subsidie door een vzw**

De eerste use case gaat over het aanvragen van een subsidie door een vzw.

Bij het aanvragen van een subsidie kan het volgende traject vanuit het perspectief van de gebruiker als standaard worden aanzien. Het hergebruik van reeds bestaande componenten staat hierbij centraal.



#### **1. Onderzoeken**

De gebruiker is op zoek naar subsidies waarop zijn vereniging recht heeft. Door naar het Dienstverleningsregister te navigeren krijgt de gebruiker een duidelijk overzicht van alle bestaande subsidies, een beschrijving van hun voorwaarden, de procedure voor aanvraag, enz. De gebruiker kan zijn zoekopdracht verfijnen door bepaalde filters toe te voegen.

De volgende componenten kunnen hierbij worden ingeschakeld:

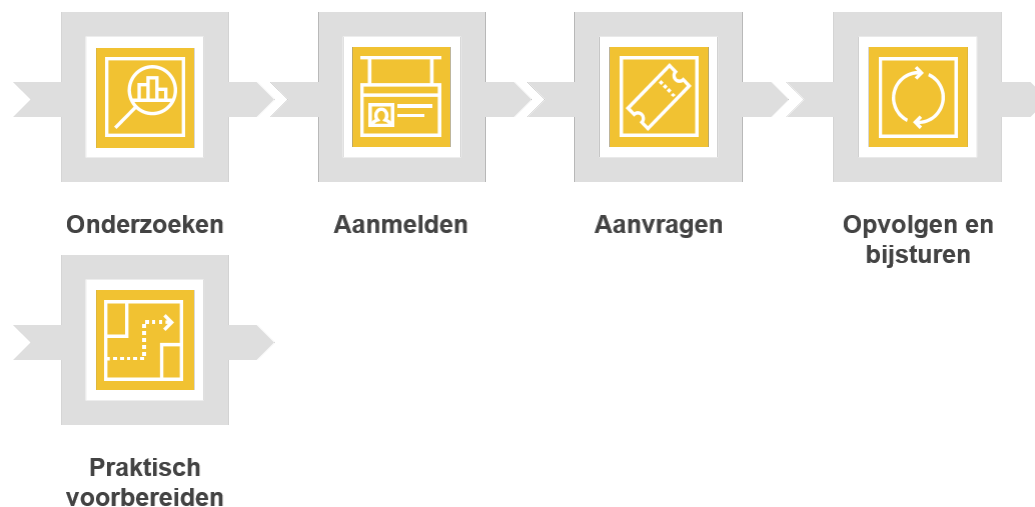
- Dienstverleningsregister;
- KIOSK;
- Chatbots.





## 7.2.2 Organiseren van een sportevenement

De tweede use case gaat over het organiseren van een sportevenement. Meer specifiek werd er tijdens de workshop gepolst naar de nodige stappen voor het organiseren van een wielervedstrijd die door meerdere gemeenten loopt.



Bij het organiseren van een evenement kan het volgende traject vanuit het perspectief van de gebruiker als standaard worden aanzien:

### 1. Onderzoek

De gebruiker is op zoek naar informatie m.b.t. het organiseren van een sportevenement. Door naar het Dienstverleningsregister te navigeren kan de gebruiker een duidelijk overzicht krijgen van alle te respecteren regelgevingen, partijen die deze dient te betrekken in het proces, materiaal dat kan worden ontleend, enz. De gebruiker kan zijn zoekopdracht verfijnen door bepaalde filters toe te voegen. De volgende componenten kunnen hierbij worden ingeschakeld:

- Dienstverleningsregister;
- Chatbots.

### 2. Aanmelden

De gebruiker meldt zich aan door zich te identificeren. Hierbij wordt d.m.v. van zijn gegevens, indien van toepassing, een link gemaakt met de verenigingen waarin hij actief is. Het is de bedoeling dat de gebruiker zo weinig mogelijk gegevens dient in te geven die reeds beschikbaar zijn. Op basis van zijn toegangsrechten kan de gebruiker voor zijn vereniging al dan niet informatie raadplegen en aanpassen.

Tevens biedt deze link met de bestaande gegevensbronnen de mogelijkheid om informatie op maat te verschaffen. Dit wil zeggen dat de gebruiker vanaf nu slechts zaken kan raadplegen waarvoor zijn vereniging in aanmerking komt.

De volgende componenten kunnen hierbij worden ingeschakeld:

- Het Burgerprofiel;
- ACM/IDM.



## 7.3 MOCKUPS

Op basis van de customer journey zijn voor de twee use cases mockups (schermontwerpen) uitgewerkt. Deze mockups geven een idee van hoe de oplossing er zou kunnen uitzien. Merk op dat hiervoor bepaalde assumpties genomen zijn en dat uitgegaan wordt van oplossingen die momenteel nog niet in de markt staan.

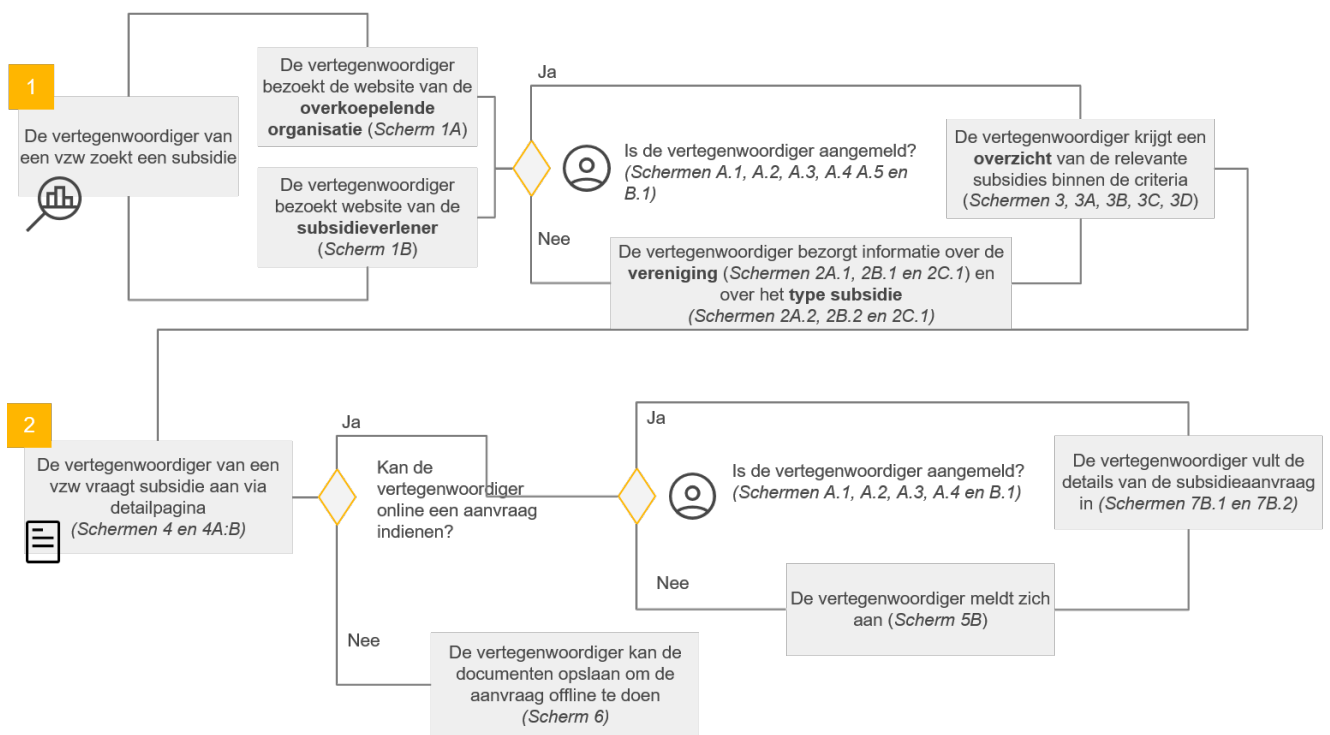
In onderstaande onderdelen worden de algemene proces flows voor beide use cases toegelicht. De schermontwerpen zelf zijn in bijlage ([Annex 3](#)) beschikbaar.

### 7.3.1 Aanvragen van subsidie door een vzw

De flow in *figuur 7* beschrijft verschillende scenario's waar een vertegenwoordiger van een vzw kan doorgaan bij de voorgestelde oplossing voor het aanvragen van een subsidie. Zo kan de gebruiker bijvoorbeeld via verschillende kanalen op de dienstverlening terechtkomen (“no wrong door”-principe).

Ook is het geen must voor de gebruiker om zich aan te melden, hij/zij kan ook puur informatief op zoek gaan naar meer informatie over bepaalde subsidies. Echter, wanneer de gebruiker aangemeld is, worden de beschikbare subsidies gefilterd op basis van de gegevens van de vereniging (informatie op maat).

Het scenario waar de subsidie online kan aangevraagd worden wordt in deze oplossing ook als mogelijkheid voorgesteld.



*Figuur 7: Flow voor de voorgestelde oplossing voor het aanvragen van een subsidie.*

De mockups voor het aanvragen van een subsidie kunnen teruggevonden worden in [Annex 3](#).

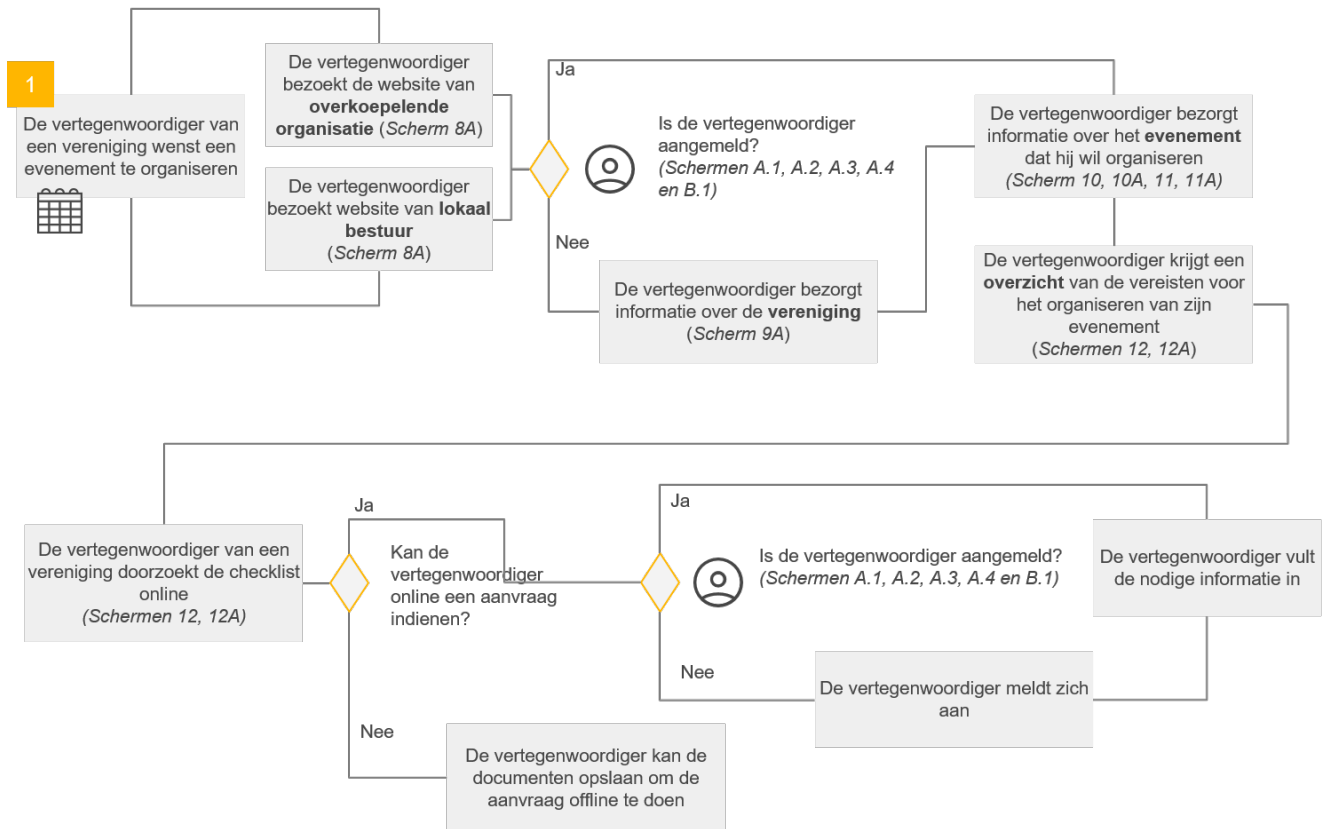
////////////////////////////////////

### 7.3.2 Organiseren van een sportevenement

De flow in *figuur 8* beschrijft verschillende scenario's waar een vertegenwoordiger van een feitelijke vereniging kan doorgaan bij de voorgestelde oplossing voor het organiseren van eens sportevenement.

Ook hier kan de gebruiker via verschillende kanalen op de dienstverlening terechtkomen. Gelijkaardig aan de eerste use case, is het geen must voor de gebruiker om zich aan te melden, hij/zij kan enkel de flow doorlopen om een zicht te krijgen op de relevante dienstverleningen in zijn/haar specifieke geval. Echter, wanneer de gebruiker aangemeld is, worden de getoonde dienstverleningen gefilterd op basis van de gegevens van de vereniging (informatie op maat).

Het scenario waar een aanvraag online kan aangevraagd worden wordt in deze oplossing ook al als een mogelijkheid voorgesteld.



*Figuur 8: Flow voor de voorgestelde oplossing voor het organiseren van een sportevenement.*

De mockups voor het organiseren van een sportevenement kunnen teruggevonden worden in [Annex 3](#).

### 7.3.3 Dynamische filtering

Voor beide use cases, kan informatie op maat ook op een alternatieve manier worden voorgesteld (zie scherm 3D bij de subsidie use case en scherm 12A bij het organiseren van een sportevenement). Hierbij wordt gebruik gemaakt van “**dynamische filtering**”. In dit scenario krijgt een gebruiker eerst alle mogelijke dienstverleningen te zien. Naarmate de gebruiker de filters van meer input gaat voorzien, wordt deze lijst van dienstverleningen steeds korter. Dit heeft als voordeel dat de gebruiker op die manier steeds een overzicht behoudt van alle mogelijke diensten.

Echter wordt een stappenproces om relevante informatie te vinden als gebruiksvriendelijker ervaren. Een flow die stapsgewijs werkt neemt de gebruiker bij de hand en begeleidt hem in meerdere stappen naar de correcte informatie. Informatie wordt pas gepresenteerd op het moment dat het nodig is.

Bij de dynamische filtering, kan een lange lijst met dienstverleningen (subsidies, aanvragen, enz.) de gebruiker afschrikken. Een groot deel van deze lijst zal namelijk niet relevant zijn voor de gebruiker.



# 8 ROADMAP

## 8.1 AANPAK

Het mogelijk toepassingsgebied van de voorziene oplossing is breed en bevat tal van specifieke vereisten. Het is daarom onmogelijk om één enkele oplossing te ontwikkelen die alle noden kan beantwoorden.

Om de voorgestelde architectuur te kunnen realiseren, stellen wij een **gefaseerde aanpak** voor.



**Fase 1:**  
Opzet



**Fase 2:**  
Basis functionaliteiten

In een eerste fase kijken we naar welke randvoorwaarden **fundamenteel** zijn om de **basis** van de oplossing te kunnen ontwikkelen. Met andere woorden willen we tijdens deze fase de krijtlijnen van de oplossing uitzetten, ongeacht de gebruikers of de use cases. Zo kan het programmabeheer en de algemene project governance al worden opgestart samen met de nodige analyses op juridisch, technisch, semantisch en organisatorisch vlak. De opzetfase wordt in dit hoofdstuk verder toegelicht door middel van projectfiches (zie 8.2). Hierbij wordt er ook een inschatting gegeven van de vaste investeringskosten en de exploitatiekosten.

Eens we de fundamenteen van de oplossing hebben gebouwd, kunnen we de **basis functionaliteiten** ontwikkelen volgens een use case gedreven aanpak (fase 2). Door een use case gedreven implementatie toe te passen wordt bij elke stap een tastbaar resultaat - en dus een directe meerwaarde - opgeleverd. Dit sluit uiteraard niet uit dat reeds ontwikkelde componenten kunnen worden hergebruikt en aangevuld worden met use case-eigen noden.

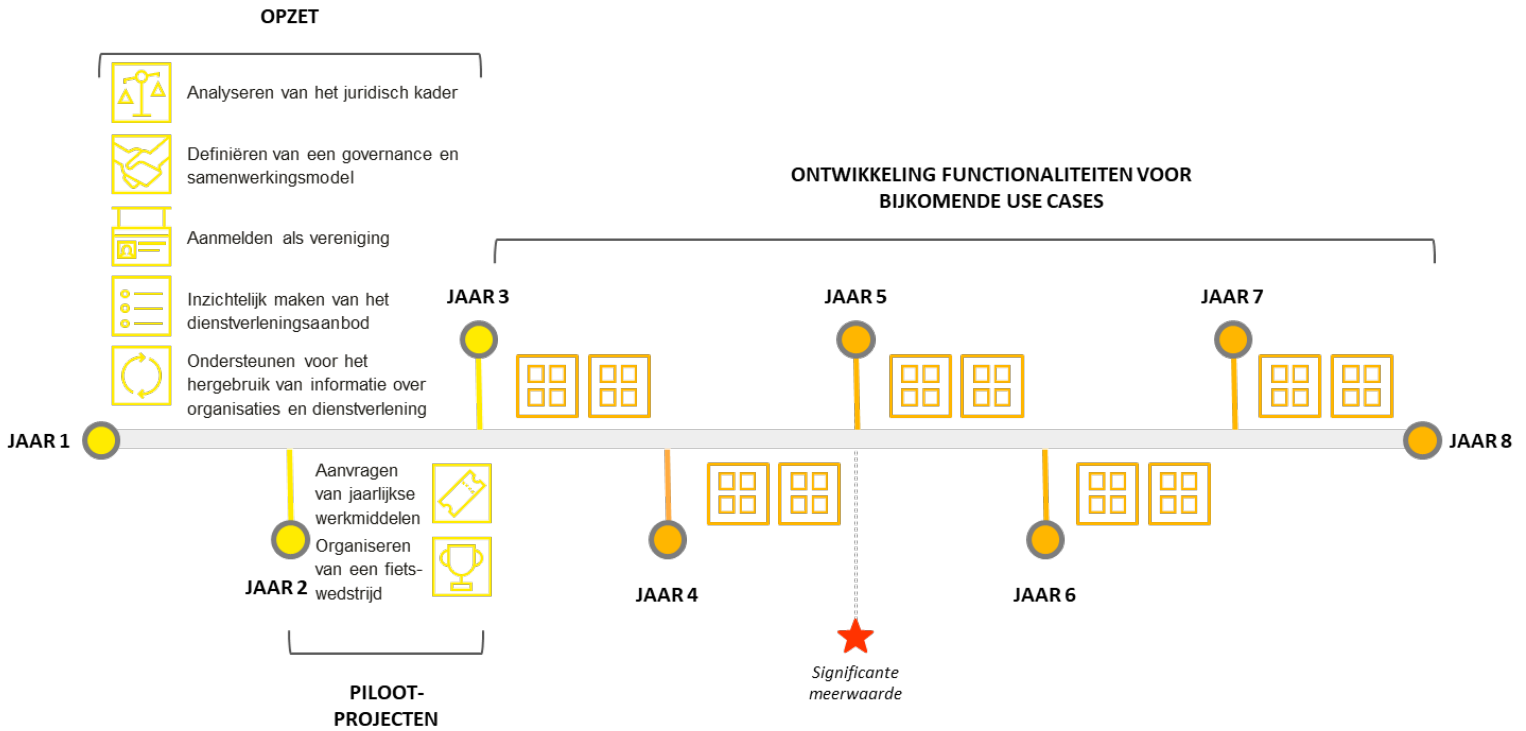
In deze studie hebben we in onderling overleg met de stuurgroep en de klankbordgroep twee use cases uitgewerkt die als pilootprojecten kunnen dienen voor de verdere ontwikkeling: het aanvragen van jaarlijkse werkmiddelen en het organiseren van een fietswedstrijd door een vzw. De verschillende stappen die hierbij genomen moeten worden zijn geïdentificeerd en uitgewerkt tijdens de customer journey (zie 7). Per use case stellen we een ontwikkelingstraject voor (zie 8.3.1) met de bijbehorende kosten.

Voor het bouwen van de fundamenteen van de oplossing en het ontwikkelen van de functionaliteiten van de twee pilootprojecten wordt de doorlooptijd geschat op 3 jaar.

Nadien, wordt het aanbevolen om de use case gedreven aanpak verder te zetten en de meest prominente functionaliteiten te implementeren. We voorzien ongeveer 2 à 3 use cases per jaar, en dit gedurende 5 jaar. Tijdens deze periode dienen we ook rekening te houden met nodige onderhoudsactiviteiten en eventuele bijkomende ontwikkelingen.

De totale doorlooptijd voor het project zal ongeveer 8 jaar bedragen. We veronderstellen echter dat er al wezenlijke resultaten en een significante meerwaarde gerealiseerd zullen zijn met betrekking tot het verlagen van de administratieve last voor verenigingen en lokale besturen na de eerste 4 à 5 jaar.





Figuur 8: Roadmap om de vooropgestelde architectuur te realiseren

## Methodologie

Gezien de omvang van dit project, is er nood om de ontwikkeling van de oplossing beheersbaar en flexibel te ontwikkelen. Om dit mogelijk te maken kan er beroep worden gedaan op methodologieën zoals design thinking en de sprint methodologie.

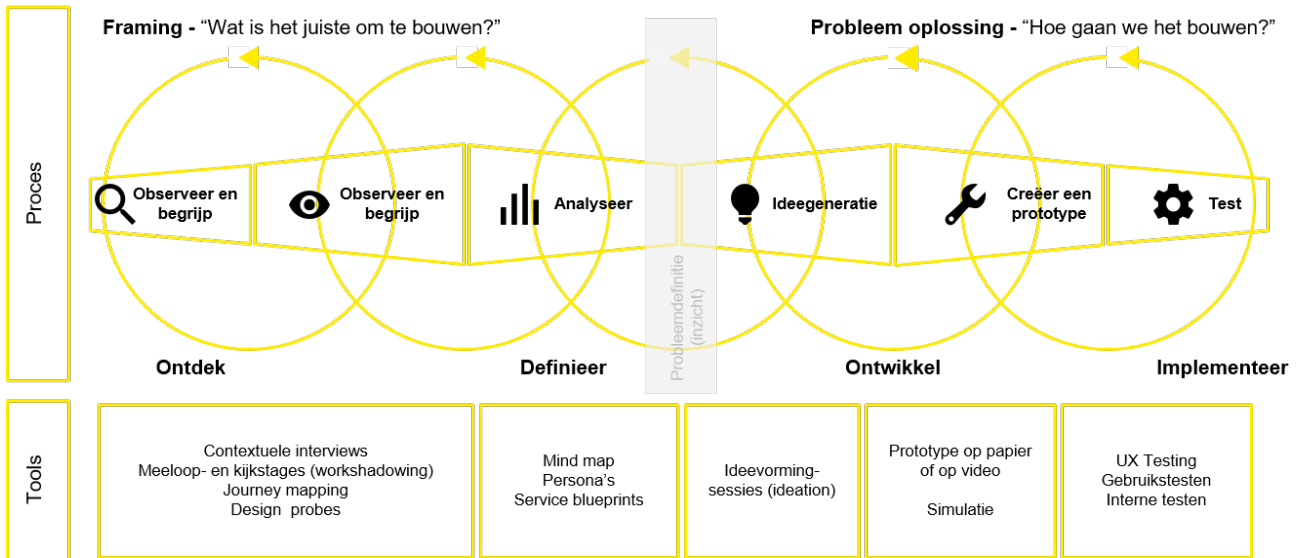
- **Design thinking** is een methode die toelaat om gebruikersgerichte en doelgerichte concepten te ontwikkelen. De behoeften en noden van de gebruikers worden gematcht met wat technisch haalbaar is. Dit alles zorgt ervoor dat de oplossing zo veel mogelijk waarde kan bieden voor zijn gebruikers.

Het proces van design thinking doorloopt verschillende fases. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van persona's, customer en user journeys, enz. Belangrijke aspecten bij design thinking zijn co-creatie, samenwerking, een agile manier van werken, focus op de gebruikers, enz.

Door op een iteratieve manier ideeën uit te werken en diensten te ontwikkelen, kunnen de diensten nauw aansluiten op de verwachtingen van de klanten en gebruikers. Dit laat toe de oplossing zo dicht mogelijk bij de noden van zijn gebruikers te laten aanleunen.







Figuur 9: Schematische weergave van de design thinking methodologie

- Bij de **sprint methodologie**, of 'rapid prototyping' komt het erop aan om zo snel mogelijk tot tastbare resultaten te komen en hier stelselmatig op verder te werken.

Het is immers zo dat bij de aanvang van de ontwikkeling van een toepassing de uiteindelijke uitkomst nog niet gekend is. Met andere woorden, is het dus niet de bedoeling om alles in één keer te ontwikkelen. Er dient te worden gewerkt in sprints die uitbreidbaar, en verlengbaar zijn, en waar ook flexibiliteit bestaat in de toekomstige ontwikkeling. Dit maakt het mogelijk korte analyse-tracks te doorlopen, gevolgd door het testen aan de hand van kleinschalige Proof-of-Concepts (PoCs), en deze PoCs stelselmatig uit te breiden naar iets succesvol.

Indien de tussentijdse oplossing niet voldoet aan de verwachtingen, kan vroeg in het proces worden ingegrepen zodat dit wel een succesvol einde kan kennen, met een zo klein mogelijke financiële impact. Het is namelijk zo dat continu kleine aanpassingen doorvoeren tijdens de ontwikkeling goedkoper is dan een volledige oplossing te hertekenen als deze aan het einde van zijn ontwikkeling niet aan de noden blijkt te beantwoorden.

## 8.2 PROJECTFICHES

Op basis van de gefaseerde aanpak zoals hierboven beschreven, werden een aantal **initiatieven** geïdentificeerd. Deze initiatieven zijn gebaseerd op de behoefteanalyse, de blauwdruk, de customer journeys en beste praktijken.

De verschillende initiatieven met een logische samenhang werden gegroepeerd in **projecten**. Dit zorgt ervoor dat projecten ook een **daadwerkelijk resultaat** voor ogen hebben. Elk van deze projecten worden toegelicht door middel van een fiche. In eerste instantie, focussen de projecten zich op het bouwen van de fundamentele voor de voorziene architectuur (fase 1).

De projectfiches kunnen als leidraad dienen tijdens de verdere ontwikkeling van de oplossing. Ze formuleren geen éénvoudig antwoord op de besproken onderwerpen maar bevatten een beschrijving van de basisconcepten die onmisbaar zijn tijdens de ontwikkeling van de toepassing.

Deze fiches beschrijven het beoogde resultaat, het objectief, een stappenplan, afhankelijkheden met andere projecten en betrokken partijen, en tenslotte, waar reeds mogelijk, een hoog-niveau inschatting van de werklust en doorlooptijd om deze te realiseren.

De **werklust** wordt verdeeld in twee categorieën: CAPEX en OPEX.

- **CAPEX**, of *Capital Expenditures*, geeft de werklust weer voor het ontwikkelen en leveren van elementen die het fundament van de toepassing en niet-verbruikbaar zijn.
- **OPEX**, of *Operating Expenses*, geeft de inspanningen weer die terugkerend zijn. De OPEX worden gekenmerkt door een groeiende constante in de eerste jaren die uiteindelijk zal leiden tot een gestabiliseerde kost. Deze initiële stijging houdt rekening met het gegeven dat de nodige (ondersteunende) inspanningen zullen toenemen in de eerste jaren waardoor de effectieven zullen worden verhoogd. Eens een bepaalde massa is bereikt kunnen we aannemen dat de vereiste inspanningen een constante zullen bereiken.

Door de beschreven stappen te volgen zullen doorheen het ontwikkelingstraject de meest prominente kwesties in acht worden genomen en besproken worden.

De vijf beschreven projectfiches voor de opzetfase zijn:



Analyseren van het juridisch kader



Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel



Aanmelden als vereniging



Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod



Ondersteunen voor het hergebruik van informatie over organisaties en dienstverlening



## 8.2.1 Analyseren van het juridisch kader

### Beoogde uitkomst

Veilig gebruik van gegevens door de relevante **wetgeving** en **regulering** te respecteren.

### Beschrijving

Zoals eerder aangehaald, zal de vooropgestelde oplossing zich sterk richten op het inwinnen en (her)gebruik van data om de administratieve lasten voor verenigingen te vereenvoudigen.

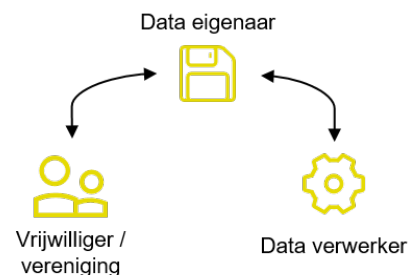
Het gebruik van data zijn doorheen de voorbije jaren sterk aan banden gelegd waardoor de complexiteit van de discipline is toegenomen. Daarnaast zal het verzamelen van de nodige gegevens over de verschillende bestaande databronnen administratieve akkoorden vragen. Het is niet nodig om zich hierdoor te laten afschrikken, maar een gestructureerde en doordachte aanpak is een must. Naast de data is het belangrijk de mogelijke impact van digitalisering op wetgevingen en regulering in te anticiperen.

#### Juridische analyse in het kader van het gebruik van persoonlijke gegevens

De **AVG-wetgeving** is een factor om rekening mee te houden. Het is daarbij van belang dat de aard van de informatie, de achterliggende bedoeling en de betrokken partijen duidelijk worden omschreven en regels worden opgelegd volgens de wetgeving die van toepassing is.

De context waarin de toepassing zal worden benut maakt het uitdagend. De meeste verenigingen bestaan namelijk uit een groot aantal leden, die mogelijks minderjarig zijn.

Ondanks het feit dat de oplossing zich voornamelijk zal voeden met informatie die reeds in handen is van de overheid, dienen toch duidelijke **afspraken** te worden gemaakt tussen de partij die de gegevens bewaart, degene die de gegevens verwerkt en onderhoudt, en de persoon waarvan informatie wordt opgeslagen en/of gebruikt.



Zulke overeenkomst bestaat uit twee delen:

- De eigenaar van de data **vraagt toestemming** aan de burger van wie hij data verzamelt om deze gegevens te gebruiken in het kader van zijn activiteiten. Het is daarbij noodzakelijk om duidelijk te omschrijven waarvoor die gegevens zullen worden verwerkt. Daarnaast is het enkel toegelaten om informatie te verzamelen die noodzakelijk is om de beschreven acties uit te voeren.
- De eigenaar van de data vertrouwt een **derde partij** het recht toe om deze gegevens te **verwerken**. Hierbij is het van belang dat de rollen, verplichtingen en verantwoordelijkheden voor iedere partij duidelijk worden omschreven. Het wordt aangeraden om dit ook contractueel of door middel van een geschreven overeenkomst vast te leggen.

In tegenstelling tot vzw's vergen feitelijke verenigingen meer voorzichtigheid aangezien deze geen aparte rechtspersoon hebben, maar bestaan uit een of meerdere natuurlijke personen. De te doorlopen stappen zijn dus afhankelijk van de gevoeligheid van de gebruikte informatie.

#### Machtigingen

MAGDA biedt toegang tot authentieke gegevensbronnen waarop de uitgedachte oplossing onder andere beroep zal doen. De toegang hiertoe is gereguleerd waardoor een machtiging dient te worden opgesteld

en aangevraagd bij de Vlaamse overheid.

Doordat er nog geen zicht is op het totale toepassingsgebied van de oplossing is het moeilijk om eenmalig een machtiging op te stellen. Doorheen de verdere ontwikkeling zullen deze machtigingen dienen te worden vervolledigd met bijkomende elementen, zodat nieuwe toepassingen tevens beroep kunnen doen op de informatie via MAGDA en nieuwe beschikbare databronnen ook kunnen worden geraadpleegd.

#### Impact van digitalisatie op wetgeving en regulering

De mogelijke impact van digitalisatie op de huidige wetgeving en regulering moet grondig onderzocht worden. Zo kan bijvoorbeeld het digitaliseren van een bepaalde subsidie impact hebben op de procedure beschreven in de wetgeving.

#### Stappen

1. Analyseren van **juridische vraagstukken**, zoals bijvoorbeeld GDPR, hoe omgaan met minderjarigen, impact van uiteenlopende wetgeving op het gebruik van data, enz.
2. Opzetten van **processen** om juridische kwesties te faciliteren, zoals onder andere mensen die niet willen dat hun gegevens in een databank worden opgenomen, welke gegevensbron als bron van waarheid dient in geval van verschillen, enz.
3. Aanvragen van **MAGDA-machtigingen**: de nodige gegevens en webdiensten communiceren, planning en financiering met betrekking tot het gebruik van MAGDA bespreken, uitwerken van de nodige instellingen en gebruikersrechten, aansluitingen en testen.
4. Aanpassen of aanmaken van **nodige regelgeving** zoals bijvoorbeeld voor het digitaliseren van subsidies.

#### Afhankelijkheden (input van andere projectfiches)

- Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel
- Aanmelden als vereniging
- Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod
- Ondersteunen van het hergebruik van informatie over organisaties en dienstverlening
- Use cases

#### Betrokken partijen

- Agentschap Informatie Vlaanderen (MAGDA en authentieke bron)
- Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (LED)
- Departement Cultuur, Jeugd en Media, Sport Vlaanderen, Departement Werk en Sociale Economie
- Lokale besturen
- Andere betrokken partijen naargelang de materie
- Dataeigenaars en data verwerkers
- Verenigingen en vrijwilligers

#### Werklast (MD)

- 70 mandagen (CAPEX)
- 110 mandagen (OPEX)

#### Doorlooptijd

- 24 maanden

## 8.2.2 Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel

### Beoogde uitkomst

Het samenbrengen van verschillende partijen die ieder vanuit hun oogpunt de probleemstelling kunnen benaderen, zodat de oplossing zo dicht mogelijk bij de noden van de belanghebbenden kan aansluiten en een duidelijke verdeling van rollen en verantwoordelijkheden kan worden bepaald.

### Beschrijving

#### Programmabeheer

Grote en complexe projecten zijn vaak een samenstelling van een groot aantal kleinere projecten en initiatieven die zich simultaan afspelen. Het risico hierbij is dat men van het oorspronkelijk doel van het project afwijkt doordat de link met het overkoepelend doel niet altijd wordt gezien.

De Programma Manager (PM) of Programma Management Office (PMO) volgt alle lopende initiatieven op en rapporteert dit op regelmatige basis naar de verantwoordelijke (stuurgroep).

#### Samenwerkingsmodel

Voor het realiseren van de vooropgestelde doelen dient de oplossing te beschikken over een **sterk en complementair team** dat zowel over relevante **IT-kennis** beschikt als over de nodige expertise over de werking van **verenigingen** in de praktijk. Men dient af te wegen hoe de **governance** gestructureerd moet worden en of het (de)centraal dient te worden georganiseerd, wat bepalend zal zijn voor de balans tussen de technische en de praktische werking van de oplossing door de ogen van verenigingen.

Om de governance te bewaken en om waarde te creëren voor alle belanghebbenden kunnen verschillende governance organen worden opgezet. Ieder orgaan heeft hierbij een specifiek takenpakket, waardoor slechts de relevante partijen dienen te worden betrokken. Verschillende governance organen kunnen worden opgezet:

- **Een overkoepelende programma stuurgroep:** verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen met betrekking tot het hele programma en het bepalen van de richting, het financieringsmodel en de strategische doelstellingen. De stuurgroep zorgt ervoor dat alle individuele projecten die deel uitmaken van het programma de algemene doelstelling steunen.
- **Een stuurgroep per project:** verantwoordelijk voor het opstarten, rapporteren en eventueel bijsturen van een project binnen het programma, inclusief het opvolgen van de resultaten, de risico's en de doelstellingen.
- **Een klankbordgroep:** verantwoordelijk voor het opbouwen van een duurzame relatie met de belanghebbenden door proactief en transparant met hen te communiceren. Zo wordt bijvoorbeeld de impact van beslissingen bepaald en afgetoetst met deze betrokken partijen via de klankbordgroep. Dit moet ervoor zorgen dat de beslissingen worden gesteund door een merendeel van de belanghebbenden.
- **Werkgroepen:** verantwoordelijk voor het verder uitwerken van een gemeenschappelijke opdracht in het kader van het programma of van een project. Meestal bestaat een werkgroep uit een aantal technische en beroepsdeskundigen en werken zij rond een specifiek thema.

Uit onze ervaring lijkt een **decentrale aanpak** gepast te zijn in een dergelijke context. De veelheid aan betrokken partijen, waarbij iedereen uitblinkt in zijn eigen discipline, maakt een centraal governance model

minder effectief. Dit zou mogelijks kunnen leiden tot een oplossing die niet voldoet aan ieders verwachtingen.

Een decentrale werking staat voornamelijk op het idee dat de expertise op de plaats van oorsprong wordt gehouden. Dit wil zeggen dat alle partijen samen worden betrokken in de werking. Ter verduidelijking van dit concept kan het volgende voorbeeld worden gegeven:

- **AIV:** Belanghebbende met betrekking tot data-gerelateerde kwesties, inclusief de toegang verlenen tot data, het opzetten van nieuwe databronnen, het onderhouden en verder uitwerken van bestaande gegevensbronnen, het gebruiken van datastandaarden, algemene regels met betrekking tot het gebruik van data uit de geraadpleegde gegevensbronnen, enz.
- **Het Facilitair Bedrijf:** Integratietraject voor het in gebruik nemen van ACM/IDM en reeds bestaande API's en de API Gateway.
- **CJM:** Stakeholder management met betrekking tot het volledige project. CJM kan eveneens opereren als de functionele eigenaar van de oplossing. De Business Owner, of functionele eigenaar, heeft een grondige kennis van waarmee een vereniging geconfronteerd kan worden en hoe deze in de praktijk werkt. De functionele eigenaar vormt de brug tussen de praktijk en het technische luik van de oplossing. Als "goede huisvaders en -moeders" zijn ze verantwoordelijk voor de visie van de oplossing en vertalen ze de noden van de gebruikers naar IT-vereisten. Deze functionele eigenaar draagt de eindverantwoordelijkheid over de toegewezen oplossing en zorgt ervoor dat deze efficiënt werkt, aan de noden van de verenigingen en lokale besturen voldoet en voldoende geïntegreerd is met andere systemen en applicaties die door deze worden gebruikt. Deze stelt daarnaast specifieke principes en afspraken op omtrent het gebruik van de oplossing en zorgt dat deze worden gerespecteerd. Indien CJM van oordeel is dat andere organisaties deze rol beter kunnen invullen voor een specifiek domein kan deze verantwoordelijkheid met hen worden gedeeld.
- **Sport Vlaanderen, Departement WVG, VVSG:** Partners en mede-functionele eigenaars van de oplossing. Binnen de specifieke domeinen waarvoor zij bevoegd zijn, nemen zij de eindverantwoordelijkheid.
- **Vrijwilligers:** Beschikken over praktijkervaring en kunnen zo ook de verschillen met de theoretische procedures aan het licht brengen.
- **Externe softwareleveranciers:** Leveren de toepassingen aan die worden gebruikt door lokale besturen, overkoepelende organisaties, overheidsinstellingen, etc. De ontwikkelde toepassingen door externe softwareleveranciers zullen uiteindelijk met de bestaande systemen dienen te worden geïntegreerd.

Een continue landschapsanalyse kan hierbij helpen om de tot nu toe onbekende doch relevante partijen te identificeren, zoals bijvoorbeeld de externe softwareleveranciers.

#### Stakeholder management

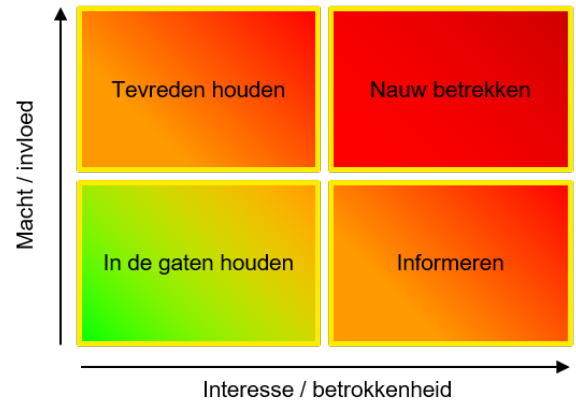
Het project betreft tal van belanghebbenden, waardoor het beheer van deze partijen en hun inbreng vereist is. De RACI-matrix<sup>4</sup> is hiervoor een handig instrument waarbij de verschillende belanghebbenden worden ingedeeld volgens hun rol en verantwoordelijkheden voor iedere taak (zie 5).

---

<sup>4</sup> R: "responsible" (verantwoordelijk), A: "accountable" (eindverantwoordelijk), C: "consulted" (geraadpleegd), I: "informed" (geïnformeerd)



Daarnaast kan ook de manier van interageren met de diverse belanghebbenden worden bepaald. Zo kunnen de verschillende partijen worden ingedeeld op basis van de macht en invloed die ze kunnen uitoefenen ten opzichte van het project en hun betrokkenheid en de interesse die ze vertonen. Bijvoorbeeld dienen belanghebbenden die weinig invloed hebben op het verloop van het project maar hier wel veel interesse in tonen op regelmatige basis te worden geïnformeerd, deze dienen dus niet recurrent te worden betrokken bij denkoefeningen voor input.



### Stappen

1. Opzetten van een **PMO** of aanduiden van een **programma manager**.
2. Opstellen van een **overzicht** van de **noodzakelijke competenties** in het kader van de ontwikkeling en verdere opvolging van de oplossing.
3. Continue **landschapsanalyse** van relevante betrokken partijen die tot nu toe onbekend zijn, met een focus op softwareleveranciers.
4. Samenstellen van **werkgroepen**, of **governance organen**, die de nodige kennis, expertise en invloed omvatten. Hierbij dienen **verschillende partijen** betrokken te worden zodat ideeën en problemen vanuit verschillende standpunten worden bekeken.
5. Bepalen van de **rollen** en **verantwoordelijkheden** voor de verschillende **betrokken partijen** (wie financiert het project, wie is eigenaar van het platform, enz.).

### Afhankelijkheden (input van andere projectfiches)

- Niet van toepassing

### Betrokken partijen

- Belanghebbenden op basis van de stakeholderanalyse
- Ondersteuning vanuit de Vlaamse overheid

### Werklast (MD)

- 90 mandagen (CAPEX)
- 200 mandagen (OPEX)

### Doorlooptijd

12 maanden

### 8.2.3 Aanmelden als vereniging

#### Beoogde uitkomst

**Identificatie** en **authenticatie** van verenigingen en het daarbij **koppelen van basisgegevens** uit relevante gegevensbronnen.

#### Beschrijving

Wanneer een vereniging of vrijwilliger zich aanmeldt, willen we het mogelijk maken om **diensten en informatie op maat** aan te bieden aan de gebruiker. Dit proces bestaat uit meerdere stappen, waaronder de identificatie, authenticatie en koppeling met het Organisatieregister (zie [6.2.1](#)).

Bij het bepalen van hoe gebruikers zich zullen **identificeren** dient er rekening te worden gehouden met het gegeven dat **minderjarigen** en personen **zonder rijksregisternummer** zich niet kunnen identificeren door middel van een eID. Hierbij dienen echter volgende aspecten in acht genomen te worden:

- Elke vereniging bestaat uit meerderjarigen die contracten kunnen afsluiten. Indien minderjarigen de mogelijkheid hebben om zelf aanvragen in te dienen, dragen de ouders de verantwoordelijkheid en niet de minderjarigen zelf. Minderjarigen zijn namelijk niet handelsbekwaam om juridisch geldige handelingen te stellen. De vraag kan worden gesteld in welke mate minderjarigen dus toegang moeten hebben tot de toepassing en wat zij mogen doen.
- Personen die niet in het rijksregister ingeschreven zijn maar waarvoor informatie wordt bijgehouden voor de sociale zekerheid, beschikken wel over een BIS-nummer dat eventueel kan worden gebruikt voor de identificatie.

De gebruiker dient tevens te kunnen kiezen **in welke naam** deze zich aanmeldt. Een burger zal namelijk een andere rol hebben wanneer hij zich aanmeldt als persoon dan wanneer hij zich inlogt om een aanvraag in te dienen in naam van de vereniging waarvoor deze actief is.

Het **toegangsbeheer** is in de besproken context uitdagend door het grote verloop van leden binnen verenigingen. Er dient daarom te worden nagedacht over de structuur van het toegangsbeheer en mechanismen die het up-to-date houden van de toegangsrechten binnen verenigingen aanmoedigen.

Daarnaast dient een proces voor het identificeren en authenticeren van **feitelijke verenigingen** worden uitgedacht.

Indien we kijken naar de vooropgestelde koppeling tussen de oplossing en het Organisatieregister, zijn er een aantal **aanpassingen** nodig aan het huidige register. De aanpassing van deze databron zal een grote bron van meerwaarde zijn voor verenigingen, dit zal toelaten de beschikbare gegevens zo optimaal mogelijk aan te wenden en een **persoonlijke dienstverlening** aan te bieden. Het Organisatieregister is de voedingsbodem van de oplossing en zijn functionaliteiten.

Het is van belang dat deze gegevensbron als **authentieke bron** wordt erkend voor feitelijke verenigingen zodat het als 'bron van waarheid' kan fungeren voor dit type organisatie. Daarnaast dienen bepaalde elementen worden toegevoegd zoals webservices, metadata en processen zodat de bruikbaarheid en kwaliteit ervan vergroot. Ook het uitbreiden van de huidige standaarden voor het aanspreken van de bron zal een must zijn. Zo heeft AIV vandaag een standaard voor een organisatie volgens OSLO gedefinieerd. In dit kader, kan er verder onderzocht worden hoe dit uitgebreid kan worden voor verenigingen.

De Vlaamse overheid kan de rol op zich nemen om deze bron te laten erkennen en het vertrouwen in de





opgenomen informatie te motiveren.

Daarbij is een goed onderbouwde **data governance** noodzakelijk. Deze beantwoordt onder andere de volgende vragen bij het beheren van het register:

- Hoe en door wie worden gegevens aangemaakt?
- Wie beheert de gegevens?
- Hoe worden gegevens up-to-date gehouden?
- Hoe worden externe gegevensbronnen aangesproken om hieruit relevante gegevens te halen?
- Hoe wordt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de beschikbare data geëvalueerd en wie is hiervoor aansprakelijk?
- Wie mag er gebruik maken van de data?

### Stappen

1. **Aanpassen** van het **Organisatieregister**, de volgende acties zijn daarbij elementair:
  - a. Ontwikkelen van **webservices**;
  - b. Aanpassen van het Organisatieregister **datamodel**;
  - c. Implementeren van het **governance model** in het Organisatieregister; en
  - d. Integreren met **externe gegevensbronnen**.
2. Ontwikkelen van het **governance model** dat onder andere betrekking heeft op het kwaliteitsbeheer, kwaliteitsgarantie, enz. In andere woorden het **businessmodel**.
3. Eventueel erkennen van het Organisatieregister als **authentieke bron (voor verenigingen)**.
4. Opstarten van integratietraject met Het Facilitair Bedrijf met betrekking tot **ACM/IDM**:
  - a. In kaart brengen van de verschillende **gebruikersgroepen** en hun **rechten**.
  - b. Technisch integreren met **ACM/IDM**
5. Integratie van het aanmelden van gebruikers door middel van Het Burgerprofiel (front-end).

### Afhankelijkheden (input van andere projectfiches)

- Analyse juridisch kader (aanvraag MAGDA machtigingen)

### Betrokken partijen

- Het Facilitair Bedrijf (ACM/IDM)
- Agentschap Informatie Vlaanderen (Organisatieregister, Mijn Burgerprofiel)

### Werklast (MD)

- 360 mandagen (CAPEX)
- 60 mandagen (OPEX)

### Doorlooptijd

36 maanden

## 8.2.4 Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod

### Beoogde uitkomst

**Gestructureerd, duidelijk en gecentraliseerd overzicht** van de dienstverleningen waarop een vereniging beroep kan doen.

### Beschrijving

Het Dienstverleningsregister is een gegevensbron die informatie over de aangeboden diensten bevat. Het bevat informatie over de **aangeboden diensten, voorwaarden, kosten, contactpunten en aanvraagprocedures**.

Momenteel wordt het Dienstverleningsregister ontwikkeld door de Vlaamse overheid. Daarop krijgt de gebruiker een overzicht van het volledig dienstverleningsaanbod op lokaal, Vlaams en federaal niveau.

Het Dienstverleningsregister draagt bij tot een verhoogde **transparantie** naar de verenigingen omtrent welke diensten kunnen aangeboden worden, wat hiervan de voorwaarden zijn en wat men kan verwachten in verband met de dienstverlening.

Toegepast op een specifieke use case, in dit geval het opzetten van een fietstocht, kan een stapsgewijze beschrijving het gebruik van het Dienstverleningsregister verduidelijken. Via de beoogde oplossing, kan een vereniging een centraal overzicht krijgen van alle mogelijke aanvragen omtrent dienstverleningen die deze kan of moet doen. Deze elementen worden duidelijk beschreven, net als de desbetreffende voorwaarden en potentiële dienstverlening van de overheid.

In dit geval krijgt de vereniging informatie te zien welke tegemoetkoming deze kan verwachten van zijn gemeente en Sport Vlaanderen, welk materiaal bij welke instantie kan worden ontleend, enz. Daarnaast wordt vermeld welke verplichtingen de organisatie heeft, bijvoorbeeld naar veiligheidsmaatregelen toe.

Na het aanmelden van een vereniging kan het Dienstverleningsregister door middel van de gekende gegevens **op maat aanbevelingen genereren**. Dit houdt de grote bron aan informatie voor verenigingen overzichtelijk en relevant.

De gestructureerde opslag van informatie die achter het Dienstverleningsregister schuilt, kan in een later stadium worden gebruikt om een slim systeem te bouwen dat automatisch de ingediende aanvragen evalueert en aanvaardt/verwerpt, zonder nood aan menselijke interactie. Het is hierbij van belang dat het Dienstverleningsregister niet de enige bron van informatie wordt voor verenigingen, deze moeten namelijk met hun vragen die niet zijn opgenomen in het register ergens anders terecht kunnen.

Voor de verdere uitwerking van het Dienstverleningsregister, moeten de volgende aandachtspunten in acht worden genomen:

- Het Dienstverleningsregister moet alle dienstverleningen bevatten die relevant zijn voor verenigingen en de informatie die nodig is ten dienste van die verenigingen.
- Het hanteren van een semantische standaard is een must voor een dergelijk register. Er werd reeds door de Vlaamse overheid een applicatieprofiel uitgewerkt op het OSLO-Dienst vocabularium. Dit werd geïnspireerd op het werk van [ISA<sup>5</sup>](#) die een woordenschat heeft ontwikkeld met als doel de publieke dienstverlening te beschrijven. Bijkomende behoeften vanuit verenigingen of vereisten die

<sup>5</sup> *Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens*

verbonden zijn met de specifieke dienstverlening naar verenigingen toe dienen te worden onderzocht en toegevoegd.

- Het Dienstverleningsregister moet worden geconsolideerd en beschikbaar gesteld voor gebruikers via een onlinekanaal zodat het volledig doelpubliek hiertoe toegang kan krijgen.
- Het Dienstverleningsregister moet een intuïtieve en gestandaardiseerde naamgeving voorzien naast een gebruiksvriendelijke lay-out met een eenvoudige navigatie.
- Het Dienstverleningsregister moet een duidelijk proces hebben voor zijn beheer doorheen de levenscyclus en een toekomstgerichte kijk hebben op de verleende diensten. Dit is cruciaal voor het continu gebruik en de effectiviteit van de catalogus.
- Het Dienstverleningsregister moet geïntegreerd kunnen worden door middel van een API met de tools van de gebruikers, waaronder de lokale websites, applicaties, portalen, enz.

## Stappen

1. **In kaart brengen** van de reeds bestaande **informatie** en het **creëren van nieuwe** informatie over de dienstverlening voor verenigingen. Deze stap dient niet volledig te worden afgerond voor de uiteindelijke lancering van het Dienstverleningsregister, het is namelijk een continu proces.
2. Bepalen van een **standaardstructuur** voor het bijhouden en uitwisselen van informatie:
  - a. Uitbreiden van de **semantische standaard** voor de dienstverlening, zodat iedereen deze gebruikte termen op dezelfde manier interpreteert en hoe gegevens dienen te worden opgeslagen.
  - b. Implementatie van de **semantische standaard** in het Dienstverleningsregister.
3. Uitwerken van relevante **filters** die inwerken op de informatie zodanig het Dienstverleningsregister informatie op een **gepersonaliseerde manier** kan ontsluiten en aan zijn gebruiker kan aanbieden.

## Afhankelijkheden (input van andere projectfiches)

- Niet van toepassing

## Betrokken partijen

- Agentschap Informatie Vlaanderen
- Overheidsinstellingen (datacreatie)

## Werklast (MD)

- 250 mandagen (CAPEX)
- 55 mandagen (OPEX)

## Doorlooptijd

18 maanden



grote meerwaarde bieden. Bijvoorbeeld, bij het organiseren van een evenement moeten vandaag meerdere formulieren worden ingevuld bij verschillende partijen in verschillende toepassingen, en worden vaak dezelfde data gevraagd. Indien basisgegevens hergebruikt en vooraf ingevuld kunnen worden door bijvoorbeeld een link te maken met het Organisatieregister, zou de administratieve last verminderen.

Als je hier de data al zou kunnen laten voorinvullen door te linken met het organisatieregister en zo telkens de basisgegevens hergebruikt, zou dit al een stuk administratie last verminderen

Aangezien de waaier aan gebruikte systemen bijzonder breed is bij de betrokken partijen zal dit voor ieder geval individueel bekeken moeten worden.

### Stappen

1. Identificeren van **use cases** en **partijen** die de **ontwikkelde API's** kunnen hergebruiken. Daarnaast kan ook worden gekeken naar de mogelijke **herbruikbaarheid** van API's die reeds door de Vlaamse overheid werden ontwikkeld.
2. Het gestructureerd **opzetten** van de ondersteuning: het samenstellen van een ondersteuningsteam, ondersteuningsaanbod, communicatiekanalen, materialen (handleiding, opleiding), enz.
3. **Ondersteunen** van organisaties zodat de gebruikte API's door hen technisch en functioneel kunnen worden geïmplementeerd:
  - a. Uitwerken van het **ondersteuningsaanbod** dat beschrijft hoe de organisaties kunnen worden ondersteund en door wie dat zal worden gedaan.
  - b. **Ondersteunen** van organisaties door het ondersteuningsaanbod in de praktijk om te zetten.
4. Opzetten van een **communicatiecampagne** en **incentives** om het hergebruik informatie aan te moedigen bij alle betrokken partijen.

### Afhankelijkheden (input van andere projectfiches)

- Aanmelden als vereniging
- Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod

### Betrokken partijen

- Lokale besturen en organisaties die API's kunnen hergebruiken of dienen te implementeren
- (Externe) ontwikkelaars

### Werklast (MD)

- 80 mandagen (CAPEX)
- 300 mandagen (OPEX)

### Doorlooptijd

36 maanden

## 8.3 PRIORITERING EN BUDGETTERING

### 8.3.1 Aanpak

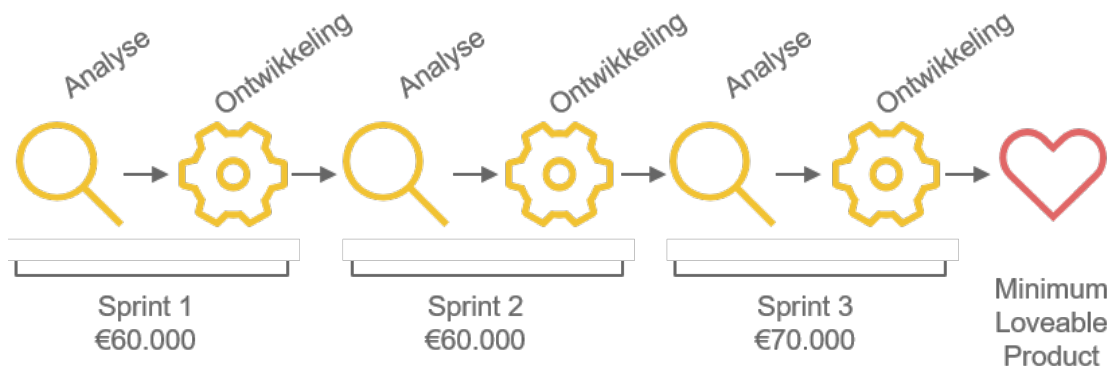
De projectfiches worden als input gebruikt om de budgettering en uiteindelijke prioritering uit te werken.

De werklast wordt voor elke stap binnen de projectfiches bepaald. De inschatting van de werklast steunt voornamelijk op beste praktijken en eerdere ervaringen. PwC komt vaak in aanraking met gelijkaardige projecten en tracht zo de historisch geleverde werklast te extrapoleren op dit project.

Voor de berekening van de ontwikkelingskost van de oplossing worden volgende assumpties gemaakt:

- **Mandagprijs:** Gemiddelde kostprijs van €1.000 (excl. btw) per dag. Aangezien dit slechts een schatting is wordt tevens een marge van 10% in acht genomen om tot een kosteninterval te komen. Dit geeft de financier(s) van het project een realistische financiële inschatting voor de uitvoering van een of meerdere projectfiche(s).
- **CAPEX:** Verdeling van de vaste investeringskosten over de eerste drie jaren (fase 1), met een verdeling van 30% in het eerste en derde jaar en een piek van 40% in het tweede jaar. Na de initiële opzetfase zullen nog bijkomende **ontwikkelingen en onderhoud** vereist zijn (vanaf het derde jaar). Deze kost wordt gebudgetteerd op 15% van de totale CAPEX.
- **Use cases:** De twee eerste use cases worden gedurende het tweede en derde jaar opgezet. Daarna worden andere use cases ontwikkeld en geïmplementeerd met een gemiddeld tempo van twee tot drie per jaar over een periode van 5 jaar.
- **OPEX:** Vanaf het tweede jaar worden de exploitatiekosten in rekening gebracht. Deze jaarlijkse kost is een constante over het hele termijn van het programma.

Voor de uit te werken use cases (het organiseren van een wielervedstrijd en het aanvragen van jaarlijkse werkmiddelen) wordt een gemiddelde kost voorgesteld voor een dergelijk ontwikkelingstraject. Hierbij wordt ieder traject opgesplitst in drie sprints die allemaal bestaan uit een analyse- en technische ontwikkelingsfase. De twee eerste fases worden geschat op een gemiddeld bedrag van €60.000, de laatste fase wordt geschat op gemiddeld €70.000. Deze inschatting en verdeling steunt op de assumptie dat in de laatste fase ook de afwerking gebeurt, wat de kosten kan doen oplopen. De ontwikkeling van een use case tot een 'Minimum Loveable Product' wordt dus geschat op gemiddeld €190.000.

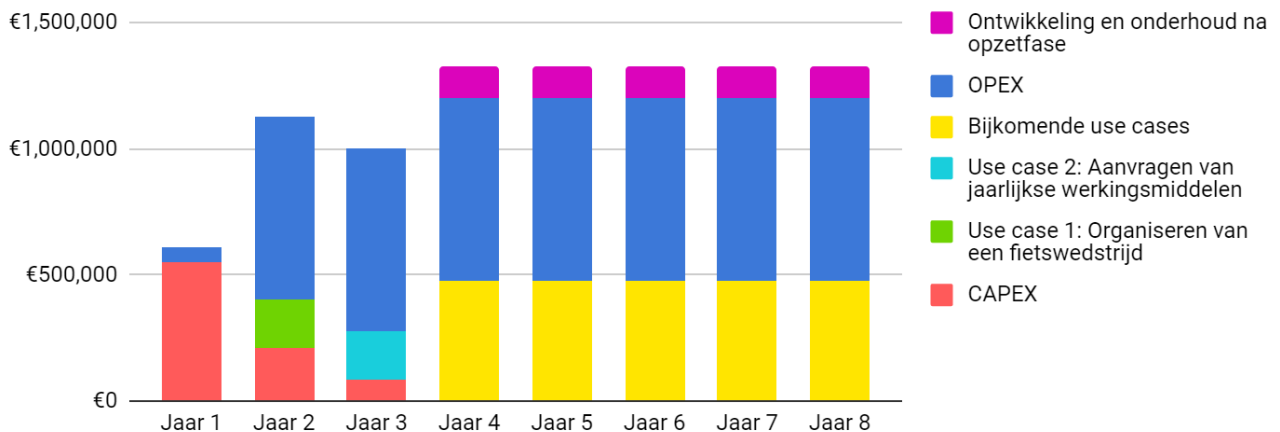


Aangezien de ontwikkeling van een use case afhankelijk is van meerdere factoren raden wij aan om een marge van 30% te gebruiken om een realistisch kosteninterval te berekenen. Dit wil zeggen dat de ontwikkeling van een use case geschat kan worden tussen €133.000 en €247.000.

### 8.3.2 Budgettering roadmap

Projectfiche	CAPEX (€)	OPEX (€)	Doorlooptijd (maanden)
Analyseren van het juridisch kader	€70,000	€110,000	24
Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel	€90,000	€200,000	12
Aanmelden als vereniging	€360,000	€60,000	36
Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod	€250,000	€55,000	36
Ondersteunen voor het hergebruik van informatie over organisaties en dienstverlening	€80,000	€300,000	18
<b>Totaal</b>	<b>€850,000</b>	<b>€725,000</b>	<b>126</b>

	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5	Jaar 6	Jaar 7	Jaar 8	Totaal
CAPEX	€552,500	€212,500	€85,000						
Use case 1: Organiseren van een fietswedstrijd		€190,000							
Use case 2: Aanvragen van jaarlijkse werkingsmiddelen			€190,000						
Bijkomende use cases				€475,000	€475,000	€475,000	€475,000	€475,000	
OPEX	€55,000	€725,000	€725,000	€725,000	€725,000	€725,000	€725,000	€725,000	
Ontwikkeling en onderhoud na opzetfase				€109,500	€109,500	€109,500	€109,500	€109,500	
<b>Totaal</b>	<b>€607,500</b>	<b>€1,127,500</b>	<b>€1,000,000</b>	<b>€1,327,500</b>	<b>€1,327,500</b>	<b>€1,327,500</b>	<b>€1,327,500</b>	<b>€1,327,500</b>	<b>€9,372,500</b>
<b>Ondergrens</b>	<b>€546,750</b>	<b>€976,750</b>	<b>€862,000</b>	<b>€1,099,750</b>	<b>€1,099,750</b>	<b>€1,099,750</b>	<b>€1,099,750</b>	<b>€1,099,750</b>	<b>€7,884,250</b>
<b>Bovengrens</b>	<b>€668,250</b>	<b>€1,278,250</b>	<b>€1,138,000</b>	<b>€1,555,250</b>	<b>€1,555,250</b>	<b>€1,555,250</b>	<b>€1,555,250</b>	<b>€1,555,250</b>	<b>€10,860,750</b>







Vlaamse overheid. Technische complexiteit en financiële investeringen lopen hand in hand, wat voor vele partijen mogelijks de uitsluitende factor kan vormen.

Gegeven deze complexiteit is een agile gedreven manier van werken voor het leggen van de basis een absolute must. Eens deze fundamentele basis op poten staat kan de digitalisatie stelselmatig uitgebreid worden aan de hand van verschillende use cases. Zo kunnen behoeften zoals bijvoorbeeld het digitaliseren van aanvragen verder uitgewerkt worden.

Uit het volledig onderzoek kan worden onthouden dat de betrokken partijen bijzonder enthousiast zijn naar een oplossing die hun werking kan vereenvoudigen. Verenigingen, overkoepelende organisaties, lokale besturen, en anderen hebben de voorbije jaren de digitale kaap niet kunnen overbruggen door onder andere een tekort aan financiële middelen en de prioriteiten die zij zetten om volop naar hun visie toe te werken. Ze verwachten een gezamenlijke inspanning over alle relevante organisaties en niveaus van de overheid heen om samen aan een oplossing te werken. We raden de Vlaamse overheid dan ook aan een coördinerende rol hierin op te nemen en het voortouw te nemen om dergelijke oplossingen te initiëren en op te volgen.



# ANNEX 1 - BEVRAGING EN BETROKKEN PARTIJEN TIJDENS HET VOORTRAJECT

## DIGITALE BEVRAGING

Het eerste luik van de analyse was gericht op de prioritaire doelgroep en eindgebruikers: de (bestuurs)vrijwilligers met uiteenlopende functies actief uit alle sectoren waarin ze te vinden zijn (cultuur, jeugd, welzijn, sport, leefmilieu...). De bevraging werd digitaal verspreid via de communicatie van het Departement Cultuur, Jeugd en Media, Sport Vlaanderen, het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en organisaties actief in en voor de betrokken sectoren. In totaal heeft de bevraging 598 respondenten bereikt, waarvan 39% actief als bestuursvrijwilliger. Alle sectoren werden bereikt, respondenten konden hier meerdere opties aanduiden: 36% gaf aan onder andere actief binnen het domein welzijn, 32% binnen jeugd, 25% binnen cultuur, 13% binnen sport, 3% binnen milieu, 5% binnen onderwijs en 13% binnen andere domeinen. 60% van de respondenten zijn actief in verenigingen zonder winstoogmerk, 13% in feitelijke verenigingen, 9% binnen lokale afdelingen van een koepelorganisatie, 4% voor de koepelorganisatie rechtstreeks, 8% voor een lokaal bestuur en 6% andere, waarvan voornamelijk autonome vrijwilligers binnen de welzijnssector.

Bron: Definitiestudie Digitale ondersteuning voor vrijwilliger en verenigingen

## EXPERTENINTERVIEWS

<b>Naam</b>	<b>Organisatie</b>	<b>Sector</b>
Line Windey	Kwadraet vzw	Sectoroverschrijdend
Leen Swinnen	Gezinsbond	Sociaal-cultureel / welzijn
Sophie Cools Pieter Hoof	Sportfederatie Vlaanderen	Sport
Karl De Rudder Wim D'haeyer	Publiq	Sectoroverschrijdend
Danny Jacobs Nick Meeuws	Bond Beter Leefmilieu	Leefmilieu
Jozefien Godemont	Socius	Sociaal-cultureel werk
Fara Elsen	Chirojeugd Vlaanderen	Jeugd
Barbara Fruyt	Kenniscentrum	Sectoroverschrijdend
Sarah Denoo Dirk Verbist	Scwitch	Sociaal-cultureel werk
Steven Grysolle	Digipolis	Sectoroverschrijdend
Raf Buyle	Agentschap Binnenlands Bestuur	Sectoroverschrijdend

## **ANNEX 2 - STAKEHOLDERANALYSE GEDETAILLEERDE UITWERKING**

Zie bestand "*Annex 2 - Stakeholderanalyse gedetailleerde uitwerking.pdf*".





- Scherm 11 - Event plannen: stap 3
- Scherm 11A - Event plannen: stap 3 - niet aangemeld
- Scherm 12 - Event plannen: stap 4
- Scherm 12A - Event plannen: stap 4 - niet aangemeld
- Scherm 12B - Event plannen: stap 4 - Dynamische filters

Bij elk van de schermen staan onderdaan aanmerkingen genoteerd die het scherm wat verder toelichten.



## ANNEX 4 - ROADMAP - BUDGETTERING

Nr	Projectfiche / Stappen	CAPEX (MD)	OPEX (MD)	Prijs / MD (€)	Totale prijs (€)	Marge -10% (€)	Marge +10% (€)
	<b>Analyseren van het juridisch kader</b>	70	110	€1.000	€180.000	€162.000	€198.000
1	Analyseren van juridische vraagstukken (GDPR, minderjarigen, impact op gebruik van data, enz.)	60	50				
2	Opzetten van processen om juridische kwesties te faciliteren		40				
3	Aanvragen MAGDA machtigingen	10	20				
4	Aanpassen van bestaande regelgeving		50				
	<b>Definiëren van een governance en samenwerkingsmodel</b>	90	200	€1.000	€261.000	€290.000	€319.000
1	Opzetten van een PMO of aanduiden van een programma manager		200				
2	Opstellen van een overzicht van de noodzakelijke competenties	25					
3	Samenstellen van werkgroepen, of governance organen	35					
4	Bepalen van de rollen en verantwoordelijkheden	30					
	<b>Aanmelden als vereniging</b>	410	60	€1.000	€378.000	€420.000	€462.000
1	Aanpassen van het registratieregister	180	60				
1a	<i>Ontwikkelen van webservices</i>	30					
1b	<i>Aanpassen van het registratieregister datamodel</i>	30					
1c	<i>Implementeren van het governance model in het registratieregister</i>	70					
1d	<i>Integreren met externe gegevensbronnen</i>	10	60				
2	Ontwikkelen van het governance model (kwaliteitsbeheer, levels van assurance...): business model	60					
3	Eventuele erkennen van het registratieregister als authentieke bron	50					
4	Opstarten van integratietraject met Het Facilitair Bedrijf m.b.t. ACM/IDM	80					
4a	<i>In kaart brengen van de verschillende gebruikersgroepen en hun rechten</i>	20					
4b	<i>Technische integratie met ACM/IDM</i>	60					
5	Ontwikkelen van de plug-in voor het aanmelden d.m.v. Het Burgerprofiel (front-end)	30					
	<b>Inzichtelijk maken van het dienstverleningsaanbod</b>	250	55	€1.000	€274.500	€305.000	€335.500
1	In kaart brengen van de reeds bestaande informatie en het creëren van nieuwe informatie over de dienstverlening voor verenigingen	10					
2	Bepalen van een standaardstructuur voor het bijhouden en uitwisselen van informatie	110					
2a	<i>Uitbreiden van de semantische standaard voor de dienstverlening</i>	50					

////////////////////////////////////

2b	Implementatie van de semantische standaard in het dienstverleningsregister	60						
3	Uitwerken van relevante filters	30						
4	Implementatie, in productie brengen en API aanpassen	100						
	<b>Ondersteunen voor het hergebruik van informatie over organisaties en dienstverlening</b>	60	300	€1.000	€360.000	€324.000	€396.000	
1	Identificeren van use cases en partijen die de ontwikkelde API's kunnen hergebruiken		50					
2	Het gestructureerd opzetten van de ondersteuning	10	10					
2	Ondersteunen van organisaties voor de implementatie van de API's	50	190					
2a	Uitwerken van het ondersteuningsaanbod	60						
2b	Ondersteunen van organisaties		200					
3	Communicatie		50					