

---

# DBRC STRATEGISCHE DIGITALISERINGSROADMAP

2019-2024

7 maart 2019





# Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1. Doel, onderzoeksvragen en inhoud van dit rapport	7
1.2. Leeswijzer bij dit rapport	8
1.3. De aanleiding voor verdere digitalisering	9
1.3.1. De stand van zaken van de digitalisering bij de DBRC	9
1.3.2. De logische, volgende stap in de digitalisering van de DBRC	10
2. De reikwijdte van de uitbreiding	11
2.1. Spoor 1: de ontsluiting van STEFFI met een loket	11
2.2. Spoor 2: de ontsluiting van de arresten	14
2.3. De voordelen en nadelen van deze digitalisering op hoofdlijnen	14
2.4. De componenten van de oplossing	15
2.5. De functionele vereisten van de oplossing op hoofdlijnen	16
3. Keuze van het preferentiële pad om dit technisch te realiseren	18
3.1. De technische ontwikkeling van een digitaal loket	18
3.2. Het samenspel tussen het loket en de andere componenten	19
3.2.1. Het Omgevingsloket	20
3.2.2. Het eigen dossierbeheerssysteem van advocaten	20
3.2.3. De brieuvgenerator in STEFFI en opslag van uitgaande brieven in Sharepoint	20
3.2.4. De Navigator	21
4. Roadmap: de weg om de preferentiële oplossing te implementeren	24
4.1. Kritieke succesfactoren voor een vlotte implementatie	24
4.1.1. De uitbouw van interne ICT-capaciteit bij de DBRC	24
4.1.2. Digitalisering vanuit het oogpunt van de DBRC én de procespartijen	27
4.1.3. De uitrusting op het vlak van hardware wordt afgestemd op de nieuwe manier van werken	28
4.1.4. Er wordt ook aandacht besteed aan de continuïteit van STEFFI	29
4.1.5. Er wordt voldoende tijd voorzien om de benodigde ontwikkelcompetenties en software aan te kopen	29
4.2. Een gefaseerd stappenplan	30
5. De kostenraming	31
6. Conclusie en afweging van de opties	33
A. Bijlagen	35
A.1. Bijlage 1: As-Is: De te digitaliseren werkprocessen en de huidige technische opzet van STEFFI	35

---

A.1.1.	De huidige werkprocessen	35
A.1.2.	Het beheer van procespartijen en de documentenstroom tussen partijen	37
A.1.3.	De huidige technische architectuur en setup	38
<hr/>		
A.2.	Bijlage 2: De gedetailleerde behoeftenanalyse: behoeften en gewenste functionaliteiten	41
A.2.1.	Een overzicht van de behoeften vanuit het oogpunt van de DBRC	41
A.2.2.	De gewenste functionaliteiten	43
<hr/>		
A.3.	Bijlage 3: To-Be: De toekomstige front- en backoffice	47
A.3.1.	Optie 1: volledig aansluiten op een bestaand loket	48
A.3.2.	Optie 2: Eigen Front- en backend voor DBRC + Externe metadata uit het Omgevingsloket en ev. andere systemen ophalen	50
<hr/>		
A.4.	Bijlage 4: de manier waarop documenten via het Omgevingsloket al dan niet digitaal beschikbaar zijn	51
A.5.	Bijlage 5: Drie soorten elektronische handtekeningen en gelijkstelling digitale en natte handtekening	53
A.6.	Bijlage 6: Performantieanalyse STEFFI	53

# Managementsamenvatting

Dit rapport is de weerslag van een strategische verkenning van de digitaliseringsmogelijkheden voor de DBRC in de periode 2019-2024.

De DBRC heeft de voorbije jaren reeds werk gemaakt van digitalisering van het beheer van de dossiers door de griffie van de DBRC. Daar waar voor 2015 de volledige opvolging van de dossiers gebeurde in MS Excel werd in 2015 geïnvesteerd in STEFFI. STEFFI is een **casemanagementsysteem** (een zogenaamd CMS dat gebaseerd is op een bestaand pakket: Groundlion) met daaraan gekoppeld **documentenbeheer** (in een MS SharePoint omgeving). In dit CMS kan de DBRC stap voor stap het verloop van een betwisting opvolgen die aanhangig werd gemaakt bij **de Raad voor Vergunningsbetwistingen** of bij het **Handhavingscollege**. Vanaf 2018 gebeurt ook de opvolging van de verkiezingsbetwistingen naar aanleiding van de gemeenteraads- en provincieraadsverkiezingen aan de hand van een module in STEFFI.

De uitbouw van STEFFI was een eerste stap in de uitbouw van een modern e-justice systeem. In zo een systeem kunnen procespartijen digitaal processtukken aanleveren, de status van hun dossiers raadplegen, rolrechten automatisch betalen, de agenda van de zittingen raadplegen enz. Voor de griffie van de DBRC levert dit een drastische daling op van het huidige papieren briefwisselingsverkeer. Momenteel worden er internationaal ook volop innovatieprojecten opgestart om nieuwe technologie zoals artificial intelligence te integreren in de voorbereiding van de rechtspraak. Artificial intelligence biedt de mogelijkheid om zonder veel menselijke tussenkomst verbanden te zoeken tussen dossiers en historische rechtspraak, en om eerste drafts van bijvoorbeeld arresten op te stellen.

Eind 2018 ontbreken er nog een aantal componenten om STEFFI te kunnen bestempelen als een volwaardig e justice systeem. Deze ontbrekende componenten vergen verdere investeringen. Reeds in 2015 gebeurde een eerste analyse van de functionaliteiten die in aanmerking komen voor verdere digitalisering maar toen werden prioriteiten gesteld en werd besloten een aantal functionaliteiten pas in een tweede digitaliseringsronde uit te bouwen. Ondertussen zijn er technische evoluties die een oplossing bieden voor bepaalde vereisten van de DBRC. Ook buitenlandse instanties zoals de Nederlandse Raad van State investeren momenteel in vergelijkbare digitaliseringsprojecten. In Vlaanderen werd recent het Omgevingsloket van departement Omgeving volledig uitgerold, waardoor een aantal documenten die procespartijen traditioneel moesten overmaken op papier aan de DBRC nu reeds in het Omgevingsloket digitaal beschikbaar zijn.

Bij de strategische verkenning werd rekening gehouden met deze nieuwe ontwikkelingen. Deze evaluatie leidde tot volgende vaststellingen:

- De communicatie tussen de DBRC en de verschillende procespartijen verloopt momenteel nog volledig op papier. Procespartijen sturen verzoekschriften en andere processtukken per aangetekend schrijven naar de DBRC en de DBRC verstuurt tal van aangetekende brieven aan de verzoekende partij en de andere betrokkenen tijdens de behandeling van een dossier. Ondertussen beschikken advocatenkantoren ook over casemanagementsystemen en zou een groot deel van deze briefwisseling en papierstroom kunnen worden vermeden door de uitbouw van **een digitaal loket**. Dit zou voor de procespartijen en ook voor de griffie een grote efficiëntiewinst betekenen. Door het digitaal aanleveren van processtukken kan ook een digitaal archief worden opgebouwd. Momenteel is ook het archief volledig op papier.
- De ontsluiting van dit digitale archief voor de toekomstige rechtspraak zal ook de kwaliteit van de arresten verbeteren. De DBRC maakt momenteel gebruik van **een kennisnavigator** waarin de essentie van de arresten op een gestructureerde manier manueel wordt opgeslagen. Dit gebeurt aan de hand van een boomstructuur. De passages uit arresten worden manueel toegekend aan thema's in de boom door het leggen van een relatie. De opbouw en het beheer van de inhoud van de Navigator vergt veel manueel werk bij de DBRC. Bovendien zijn de zoekmogelijkheden zeer beperkt en worden teksten uit arresten in feite redundant op drie plaatsen opgeslagen: in STEFFI, op de website van de DBRC en in de Navigator.

---

Nieuwe technologie maakt het kopiëren van passages uit de arresten en het onderhoud van de thema's in de boomstructuur overbodig en maakt het ook mogelijk om op volledige teksten (arresten) zeer dynamisch te zoeken. Een investering in zulk digitaal kennissysteem verhoogt de efficiëntie van de arrestvoorbereiding en de kwaliteit van de rechtspraak. Op termijn zouden delen van dit kennissysteem ook publiek toegankelijk kunnen worden zodat procespartijen toegang hebben tot informatie in uitspraken van de Vlaamse bestuursrechtscolleges. In het buitenland wordt momenteel volop gewerkt aan de integratie van Artificial Intelligence in zulke kennissystemen. Dit opent heel nieuwe mogelijkheden om aan rechtspraak te doen. Ook deze piste werd verkend.

Deze roadmap omvat beide luiken: de uitbouw van het loket en de vervanging en modernisering van de huidige Navigator.

Dit zijn twee ingrijpende digitaliseringssporen voor de DBRC.

De digitalisering is niet enkel een informatiseringsproject. Het vergt een sterke aanpassing aan de processen en procedures van de DBRC en het resulteert in een volledig andere manier van omgaan met de procespartijen (de *klanten* van de DBRC). Het is dan ook noodzakelijk dat de *klanten* van de DBRC betrokken worden in de functionele analyse van het te ontwikkelen loket. Bovendien moet er ook rekening worden gehouden met de casemanagementsystemen die de procespartijen zelf gebruiken. Een intelligente uitwisseling tussen het loket van de DBRC en de casemanagementsystemen van procespartijen betekent immers een enorme administratieve besparing voor de klanten.

De uitbouw van het loket vergt een grondige aanpassing van de bestaande backoffice-toepassing (Groundlion en Sharepoint). Naarmate het loket wordt uitgerold en met functionaliteiten wordt uitgerust (zoals bijvoorbeeld het digitaal betalen van de rolrechten) vermindert de nood aan brieven die de DBRC moet sturen aan de procespartijen (bijvoorbeeld een brief om rolrechten te vorderen). De uitbouw van het loket vergt eveneens een aanpassing van de regelgeving die de procedures van de DBRC regelt.

Omwille van de complexiteit van beide projecten (loket en Navigator) wordt ervoor geopteerd om de digitalisering gefaseerd uit te voeren en eerst te starten met de analyse van de aanpassingen die nodig zullen zijn aan STEFFI (2019). Vervolgens kan worden overgegaan tot de analyse en ontwikkeling van het loket (2020-2021).

Er wordt voor geopteerd om de vervanging van de Navigator uit te stellen tot een latere fase (na 2021) omdat het gelijktijdig opstarten en uitvoeren van beide digitaliseringssporen een te grote impact zou hebben op de operationele werking van de DBRC.

Momenteel beschikt de DBRC niet over eigen informaticapersoneel of over gespecialiseerde medewerkers die de voortgang van de externe ontwikkelaars kritisch kunnen opvolgen. Dit is een kritieke succesfactor voor verdere digitalisering.

De voorgestelde roadmap berust derhalve op:

- Het opbouwen van voldoende interne capaciteit om het project en de hieruit resulterende oplossing op een degelijke manier op te volgen en te beheren. Het projectbeheer moet ook toelaten om de procespartijen te betrekken tijdens de analyse en de uitrol en om de voortgang van de externe ontwikkelaars en leveranciers te bewaken. Ook de veiligheid van de toepassingen moet worden bewaakt en beheerd.
- Een gefaseerde aanpak waarbij stap voor stap op een agile manier delen van de oplossing worden opgeleverd. De verschillende onderdelen van de oplossing (huidige STEFFI, het nieuwe loket, de kennisnavigator enz..) zullen moeten worden geïntegreerd. Ze moeten gebruik maken van een gezamenlijke dataset (bijvoorbeeld wie zijn de verschillende procespartijen, wat is de status van een dossier enz) en ze moeten worden uitgerust met interfaces zodat een document dat in het loket wordt geupload gemakkelijk kan worden geconsulteerd en verwerkt via het casemanagementsysteem of via het kennissysteem waarin arresten worden voorbereid. Change management activiteiten (b.v. stakeholder management en communicatie) zijn onderdeel van de gefaseerde aanpak.

# 1. Inleiding

## 1.1. Doel, onderzoeksvragen en inhoud van dit rapport

Dit rapport beschrijft de **strategische roadmap** van de DBRC voor de verdere digitalisering in de periode 2019-2024.

Het uitgangspunt voor deze roadmap is de stand van zaken van de digitalisering bij de DBRC in december 2018. Hierop bouwt de roadmap verder. Vervolgens houdt de roadmap rekening met de strategische uitdagingen die er voor de DBRC zijn om de communicatie met de procespartijen verregaand te digitaliseren en daardoor volop de kaart te trekken van de administratieve vereenvoudiging (vanuit het perspectief van de DBRC maar ook vanuit het oogpunt van advocaten en betrokken instanties).

**Belangrijke vragen** die hierbij rijzen zijn:

- Hoe kan de DBRC maximaal gebruik maken van de **reeds bestaande ontwikkelingen** (bijvoorbeeld van het Omgevingsloket (OL) van Departement Omgeving of ontwikkelingen zoals de e-box voor burgers en bedrijven)?
- Hoe kan de DBRC ook de opportuniteiten benutten die **nieuwe technologische ontwikkelingen** bieden (bijvoorbeeld casemanagementsystemen en e-justice systemen die internationaal opgang vinden)?
- Hoe kan de DBRC een **robuuste oplossing uitbouwen die “future proof” is** en een makkelijke uitbouw mogelijk maakt in functie van aanpassingen in de regelgeving en eventuele, toekomstige wijzigingen in de decretale opdracht van de DBRC?
- Op welke manier kan de DBRC deze oplossing **stap voor stap** uitbouwen en implementeren? Welke impact heeft dit op de regelgeving en op de interne organisatie?

In de periode september - december 2018 werd **een strategische verkenning** georganiseerd om een eerste antwoord te vinden op deze vragen. De DBRC deed hiertoe een beroep op PwC.

PwC voerde tijdens deze periode volgende activiteiten uit:

- Een meeloopsessie waarbij de volledig verwerking van een binnenkomend document en alle processtappen werd geobserveerd bij de DBRC
- Gesprekken met griffiemedewerkers, referendarissen en een bestuursrechter om een beeld te krijgen van de manier waarop men momenteel dossiers verwerkt en uiteindelijk komt tot een arrest
- Deskresearch van bouwstenen en componenten die een onderdeel zouden kunnen uitmaken van de toekomstige oplossing. Zo werden onder andere volgende oplossingen voor het digitaal ondertekenen van documenten geanalyseerd:
  - Digitale handtekeningmap (Vlaamse overheid)
  - Verifieer (Vanden broele)
  - CSSign (CIPAL Schaubroeck)
  - Connective e-Signatures (connective)
  - CEVI Tekenplatform (CEVI)
- Een analyse van de setup van vergelijkbare loketten: het horecaloket, het Vlaamse Omgevingsloket, het loket van de Raad van State en het Omgevingsloket uit Nederland
- Verdere gesprekken met:
  - Departement Omgeving over de mogelijkheden van het Omgevingsloket en de plannen die het Departement Omgeving heeft voor de verdere uitbouw van dit loket in de toekomst;
  - HB-Plus over de technische mogelijkheden en uitbouw van het Omgevingsloket;

- FOD BOSA over de (federale) e-box voor burgers en bedrijven en de mogelijkheden van het gebruik van deze e-box als generieke bouwsteen voor het DBRC-loket;
- De Nederlandse Raad van State die recent een marktbevraging heeft uitgevoerd met het oog op verdere digitalisering;
- Deelnemers aan een internationale conferentie mbt recente ontwikkelingen op het vlak van e justice systemen in Londen;
- Het PwC team dat recent bij FOD Justitie de implementatie heeft begeleid van het loket [www.verkeersboetes.be](http://www.verkeersboetes.be);
- Loqutus over de technische mogelijkheden van STEFFI (het informatiebeheerssysteem van de DBRC zelf) en de performantie van deze toepassing;

Omdat de focus in eerste instantie lag op het zoeken van “herbruikbare” componenten of zogenaamde “off the shelf” oplossingen voor de uitbouw van het DBRC-loket werd er tijdens deze strategische verkenning **geen behoeftenanalyse uitgevoerd bij de procespartijen** (provincies, gemeenten, advocaten, burgers, ...).

PwC organiseerde tijdens de consultatieronde wel een aantal interne workshops bij de DBRC om de inzichten te bespreken en om ze te toetsen aan de behoeften van de DBRC. Hierbij werden zowel griffiemedewerkers als referendarissen betrokken.

Op 17/12/2018 werd een finale workshop georganiseerd om het scenario voor de implementatie dat de DBRC verkiest (het zogenaamde preferentiële scenario) te selecteren.

Hierbij werden twee mogelijke scenario's of opties voor de toekomst in overweging genomen:

1. Verdere uitbouw van een DBRC-loket via het Omgevingsloket (optie 1) of
2. De ontwikkeling van een eigen DBRC-loket dat communicatie toelaat met bestaande systemen, waaronder het Omgevingsloket (optie 2).

Deze laatste optie werd door de DBRC als preferentieel weerhouden. Voor deze preferentiële optie werd een strategische roadmap (stappenplan) opgesteld en werd een eerste high level kostenraming gemaakt.

## 1.2. Leeswijzer bij dit rapport

Dit rapport is als volgt gestructureerd:

- Inleiding: doel, onderzoeksvragen en beknopte omschrijving van de inhoud van dit rapport met leeswijzer. Verder bevat dit hoofdstuk de aanleiding voor verdere digitalisering
  - De stand van zaken van de digitalisering bij de DBRC
  - De logische, volgende stap in het digitaliseringsproces
- De reikwijdte van de uitbreiding van STEFFI
  - Voor- en nadelen van deze verdere digitalisering
  - De componenten van de oplossing
  - De functionele vereisten van de oplossing op hoofdlijnen
- De keuze van het preferentiële pad om dit technisch te realiseren
- Roadmap: de weg om de preferentiële oplossing te implementeren
  - Kritieke succesfactoren voor een vlotte implementatie
  - Een gefaseerd stappenplan
- Kostenraming van het preferentiële implementatiepad
- Conclusie en afweging van de opties



## **Bijlagen**

- As-Is: de te digitaliseren werkprocessen en de huidige technische opzet van STEFFI
- De gedetailleerde behoeftenanalyse vanuit het perspectief van de DBRC
- To-Be: De toekomstige front- en backoffice van de DBRC
- De manier waarop documenten via het Omgevingsloket al dan niet digitaal beschikbaar zijn
- Drie soorten elektronische handtekeningen en gelijkstelling digitale handtekening met natte handtekening

## **1.3. De aanleiding voor verdere digitalisering**

### **1.3.1. De stand van zaken van de digitalisering bij de DBRC**

De DBRC heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in de digitalisering van de eigen, interne werking. Daar waar voor 2015 de volledige opvolging van de dossiers gebeurde in MS Excel werd in 2015 geïnvesteerd in STEFFI. STEFFI is een **casemanagementsysteem** (een zogenaamd CMS dat gebaseerd is op een bestaand pakket: Groundlion) met daaraan gekoppeld **documentenbeheer** (in een MS SharePoint omgeving).

In dit CMS kan de DBRC stap voor stap het verloop van een betwisting opvolgen hangende bij **de Raad voor Vergunningsbetwistingen** en bij het **Handhavingscollege**. Groundlion biedt hiertoe op een flexibele manier de benodigde functionaliteit. Het dossierverloop bij DBRC is immers niet rechtlijnig en kent vele varianten en punten in het proces waarop procespartijen onverwacht kunnen interveniëren.

Hiermee werd een belangrijk deel van de interne werking van de griffie van de DBRC gedigitaliseerd.

Ook de **uitgaande standaardcommunicatie** die de DBRC voert met de verschillende partijen die bij een geschil betrokken zijn verloopt nu via brieven die digitaal worden opgesteld aan de hand van MS Word-templates en metadata uit het dossier zelf, en die centraal worden opgeslagen op MS SharePoint.

De verzending van de briefwisseling (en alle bijlagen) van en naar de betrokkenen verloopt alsnog op **papier** (via een aangetekende zending) omdat de regelgeving enkel beveiligde zendingen toelaat. Enkel de DBRC heeft momenteel toegang tot STEFFI. Deze applicatie werd niet ontsloten voor externen.

In 2018 heeft de DBRC STEFFI volgens dezelfde setup verder uitgebouwd met een module om **verkiezingsbetwistingen** (naar aanleiding van de lokale en provinciale verkiezingen van 14 oktober 2018) op een gelijkaardige manier intern op te volgen.

Naast STEFFI gebruikt de DBRC intern een digitaal kennissysteem voor de voorbereiding van de arresten: de **rechtspraaknavigator**. Hierna wordt kortweg naar deze toepassing verwezen als “de Navigator”. De Navigator wordt momenteel ondersteund via het onderzoeksteam EMIS van VITO en is qua technologie en opbouw vergelijkbaar met volgende toepassing <https://navigator.emis.vito.be/thematische-index>. De Navigator is een toepassing waarin informatie uit de rechtspraak (arresten) en interne documentatie (rechtsleer, nota's, etc.) van de DBRC-bestuursrechtcolleges intern wordt ontsloten door het opbouwen van een boomstructuur met een thematische indeling waarin alle rechtspraak kan worden opgezocht. Referendarissen en bestuursrechters kunnen zo relevante uitspraken of precedentes opzoeken.

Door deze recente digitaliseringsoperaties heeft de DBRC ook **kennis kunnen opbouwen** rond projectmanagement van ICT-implementaties en met de opvolging van externe dienstverleners die instonden voor de analyse, ontwikkeling, hosting en technische support van de toepassingen.

### 1.3.2. De logische, volgende stap in de digitalisering van de DBRC

Vanaf 2019 wil de DBRC een **volgende stap** zetten in de digitalisering en ook de communicatie met de partijen die betrokken zijn in een betwisting volledig digitaliseren via een frontoffice of een zogenaamd digitaal “loket”.

Het ter beschikking stellen van een **digitale frontoffice** of een “loket” waarin alle procespartijen hun geschil aanhangig kunnen maken bij de DBRC en de documenten digitaal kunnen overmaken is een belangrijk sluitstuk van de digitaliseringsoperatie. De frontofficetoepassing zou het ook mogelijk maken om **alle informatie die de DBRC momenteel via brieven en bijlagen verstuurt** aan procespartijen via dit loket digitaal ter beschikking te stellen. De verschillende betrokkenen kunnen dan hun dossiers in het loket digitaal raadplegen, de acties die ze nog moeten uitvoeren zelf opvolgen en zelf informatie aan de DBRC bezorgen.

Via de strategische verkenning wilde de DBRC onderzoeken of het technisch mogelijk is op termijn te vermijden dat:

- De DBRC alle brieven en communicatie aan procespartijen moet printen en aangetekend opsturen;
- De procespartijen deze brieven en communicatie moeten inscannen om ze in hun backendsystemen digitaal te kunnen verwerken;
- De DBRC alle uitgaande originele documenten op papier moet bewaren;
- Brieven en bijlagen bij brieven (zoals bouwplannen, juridische nota's, enz.) veelvuldig moeten worden gekopieerd om aan verschillende procespartijen kopieën te kunnen bezorgen;
- Procespartijen de DBRC telkens moeten opbellen om te informeren over de stand van zaken van hun dossier.

Vanuit het oogpunt van de procespartijen kan er zo ook administratieve vereenvoudiging gerealiseerd worden door:

- Automatisch rolrechten te bepalen en te betalen
- De planning van de zittingen online te raadplegen
- In gepubliceerde arresten van de DBRC online te zoeken
- De status van de dossiers te raadplegen
- De processtukken te ontsluiten via digitale zoekfuncties

De online ontsluiting van alle processtukken van de DBRC biedt ook de mogelijkheid voor de DBRC om deze documenten op elektronische manier over te maken aan de Raad van State. Op die manier wordt vermeden dat alle dossiers moeten worden gekopieerd en fysiek moeten worden vervoerd.

De digitalisering van alle processtukken (incl. inkomende en uitgaande communicatie en bijlagen zoals arresten) biedt ook volgende mogelijkheden:

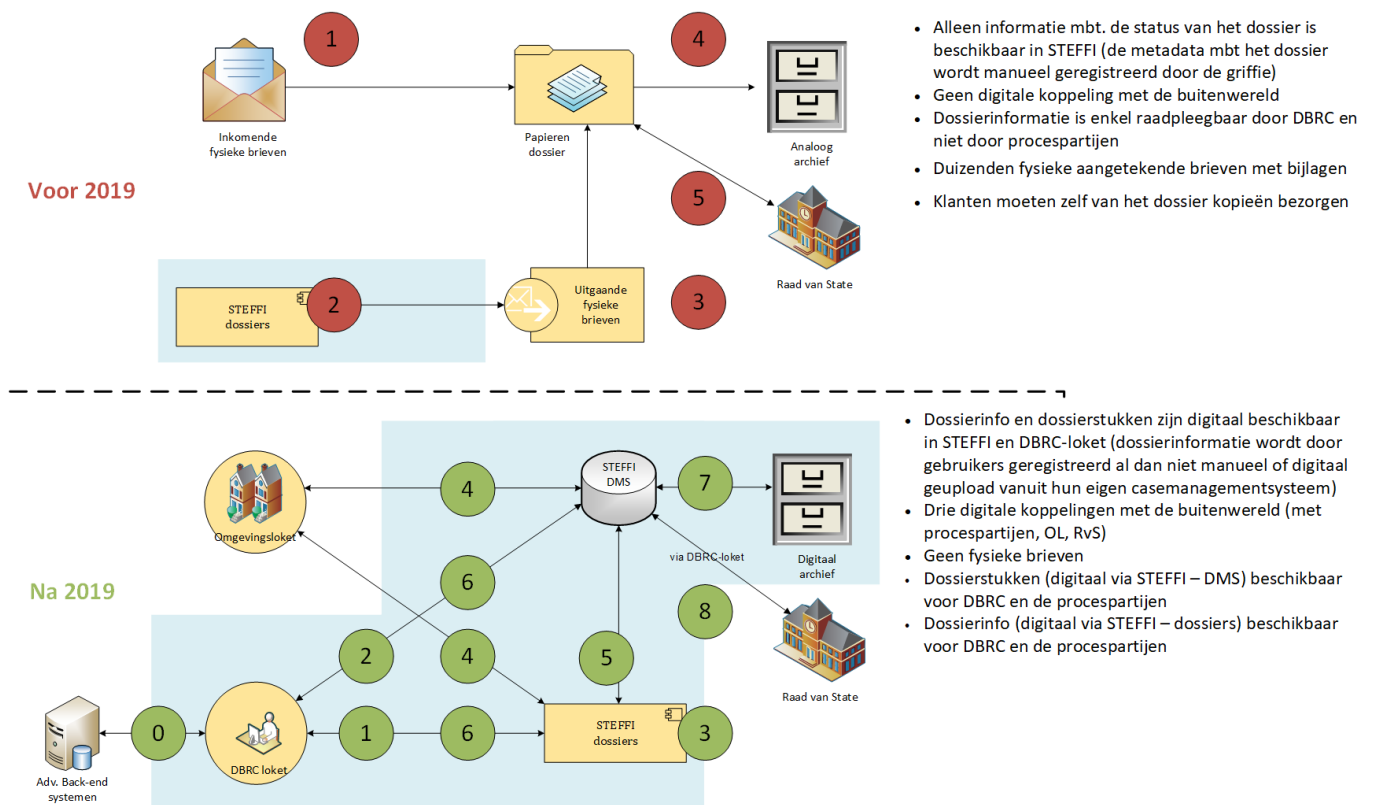
- Zoeken in rechtspraak en juridische analyse van betwistingen via automatische zoekfuncties.
- Archivering: documenten kunnen digitaal worden bewaard op 1 plaats maar via verschillende kanalen worden ontsloten (externe website, loket en STEFFI)

## 2. De reikwijdte van de uitbreiding

### 2.1. Spoor 1: de ontsluiting van STEFFI met een loket

De uitbreiding van STEFFI met een loket is een **omvangrijk project**: momenteel is STEFFI niet ontsloten via interfaces en wordt het systeem puur intern gebruikt voor de opvolging van de verschillende stappen bij de behandeling van een dossier door de DBRC. De processtukken zitten niet in STEFFI maar worden volledig op papier bewaard in papieren mappen.

De ontsluiting van STEFFI voor interactie met de procespartijen vergt meer dan het louter ter beschikking stellen van een webportaal of een website. Onderstaande figuur geeft het verschil tussen het huidige (boven) en het toekomstige (onder) applicatielandschap weer. Deze figuur geeft ook weer welke informatiestromen geïmpacteerd worden door de uitbouw van een loket. **Het blauwe vlak geeft telkens de reikwijdte van digitalisering weer.** Onderliggende tabel beschrijft a.d.h.v. de nummers de belangrijkste interacties tussen de DBRC en de procespartijen.



**Figuur 1: de reikwijdte van de beoogde digitalisering (voor en na)**

De tabel op de volgende bladzijde verduidelijkt de verschillen voor en na de uitbouw van STEFFI met een digitaal loket.

Een meer gedetailleerde beschrijving van de “AS IS” (voor 2019) en de “TO BE” (na 2019) op het vlak van procedures, koppelvlakken en informatieuitwisseling werd opgenomen in bijlage A.1 en A.2 bij dit document.

**Nota:** Een zeer klein aantal procespartijen communiceert momenteel schriftelijk met de DBRC en beschikt niet over de mogelijkheid zelf online via een loket te interageren met de DBRC (dit kunnen ook gewone burgers zijn zonder advocaat). Wellicht daalt dit percentage in het kader van het programma Radicaal Digitaal nog verder dalen zodat dit slechts heel occasioneel voorkomt. Radicaal digitaal en de Overheid faciliteert dan via begeleide ingave ter plaatse zodat de digitale flow gevolgd kan worden.

Belangrijkste interactie tussen DBRC en de procespartijen	voor 2019	na 2019
Procespartijen sturen documenten op aan DBRC	1. via aangetekend schrijven met in bijlage 4 kopieën van alle processtukken	0. professionele (vertegenwoordigers van) procespartijen hebben hun eigen casemanagementsystemen en kunnen van daaruit metadata genereren over een betwisting voor het DBRC loket 1. via het DBRC-loket kunnen bijkomend documenten geupload worden door de procespartijen, de procespartijen geven zelf de metadata door mbt de betwisting 4. de documenten mbt omgevingsvergunningen (vergunningsaanvraag, vergunning met bijhorende plans) zijn digitaal beschikbaar in het OL en kunnen digitaal worden opgevraagd vanuit het DBRC loket of STEFFI 6. documenten uit het DBRC loket worden automatisch gelinkt aan de case in STEFFI en opgeslagen met audittrail <sup>1</sup> in het DMS
DBRC verstuurt documenten van procespartijen aan andere betrokkenen	2. de DBRC genereert een begeleidende brief in STEFFI, print die af en stuurt hem aangetekend met alle relevante processtukken aan de procespartijen	2. de DBRC genereert berichten in STEFFI om procespartijen te verwittigen dat hen toegang wordt verleend tot documenten in het systeem van DBRC
DBRC genereert brieven	3. de DBRC stuurt tal van aangetekende brieven aan procespartijen om hen te vragen bepaalde documenten op te sturen aan DBRC of om vb de rolrechten te betalen	3. deze briefwisseling valt weg omdat betrokkenen via het loket digitaal op de hoogte blijven van het verloop van het dossier en er vb. rolrechten digitaal kunnen betalen
Archivering van de processtukken	4. DBRC bewaart alle processtukken op papier	7. alle processtukken worden digitaal bewaard 5. alle processtukken mbt een lopend (niet gearchiveerd) dossier kunnen via STEFFI worden geraadpleegd vanuit de case via het rolnummer
Overmaken dossiers aan Raad van State	5. Bij hoger beroep maakt de DBRC alle processtukken op papier over aan de Raad van State	8. alle dossierstukken kunnen digitaal ter beschikking worden gesteld aan de Raad van State

1

Een belangrijk inzicht tijdens de analyse was dat de uitbouw van het DBRC-loket niet enkel vanuit het oogpunt van de DBRC moet gebeuren maar dat ook vanuit het oogpunt van de procespartijen moet worden gekeken naar de oplossing.

Indien het externe perspectief tijdens de analyse van DBRC-loket implementatie ontbreekt zal de DBRC wellicht haar processen wel zelf sterk administratief kunnen vereenvoudigen maar zal een deel van de registratie die nu door de griffie van de DBRC gebeurt worden 'doorgeschoven' naar de procespartijen en hierdoor voor een suboptimale gebruikerservaring zorgen.

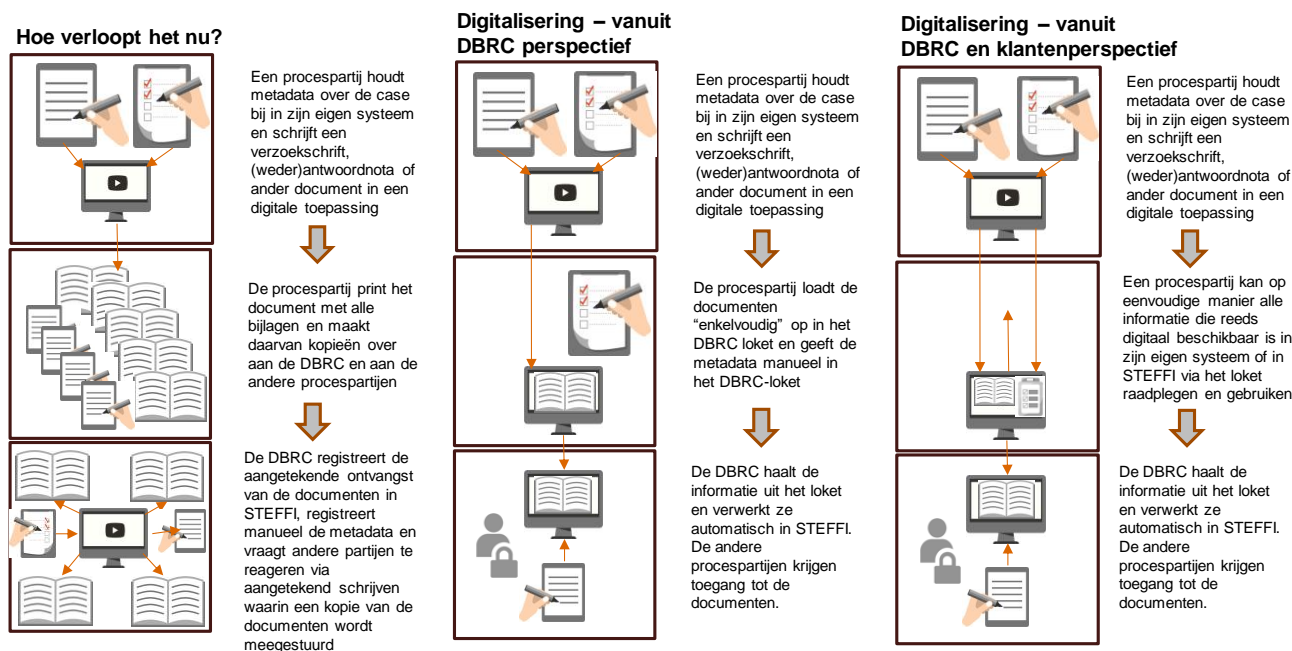
Momenteel vult de griffie alle velden uit een verzoekschrift in STEFFI in. Het risico bestaat dat door de uitbouw van een digitaal loket de procespartijen ellenlange lijsten zelf moeten invullen met gegevens (b.v. wie zijn de tegenpartijen, over welk soort geschil gaat het, welke actie wil de partij ondernemen, wat zijn de verweermiddelen, wat is het voorwerp van de betwisting en hetnummer in het Omgevingsloket?). De registratie verschuift dus van de griffiemedewerker naar de procespartij.

Op het moment dat de advocaten die info zouden moeten invullen in het loket, hebben ze deze info vaak al digitaal in hun eigen dossier- of casemanagementsysteem beschikbaar. Er moet een analyse gebeuren om te kijken hoe via APIs de benodigde gegevens gemakkelijk (bijvoorkeur automatisch) kunnen worden aangeleverd aan het DBRC-loket.

<sup>1</sup> Een audittrail is een niet wijzigbare of uitwisbare historiek van wie, wanneer, welke informatie in een toepassing heeft geraadpleegd, toegevoegd of gewijzigd.

Een gedegen digitalisering waarbij zowel administratieve vereenvoudiging wordt behaald door de DBRC als door de procespartijen houdt dus rekening met zowel het externe als interne gebruikersperspectief.

De volgende figuur illustreert dit:



**Figuur 2: verschil tussen de huidige interactie DBRC-procespartijen en de beoogde digitalisering vanuit DBRC-en klantenperspectief**

Een gedegen digitalisering impliceert ook dat zoveel mogelijk informatie via 1 scherm kan worden ingevuld en geraadpleegd.

Het linkerdeel van de figuur geeft het huidige proces weer waarbij telkens een brief wordt gestuurd met de vraag aan een bepaalde procespartij om een bepaalde actie te ondernemen. De DBRC registreert zelf in STEFFI of de procespartij deze actie al dan niet tijdig heeft uitgevoerd. De eigenlijke, inhoudelijke tekst wordt momenteel verstuurd in een bijlage bij de brief.

In de toekomst zou de brief kunnen worden vervangen door een email (al dan niet aangetekend) met doorverwijzing naar het loket. In het loket wordt de procespartij dan gevraagd een aantal acties uit te voeren en vindt ze de documenten die relevant zijn voor de actie en die bij het dossier horen. Het voordeel van te werken met acties vanuit het loket is dat de DBRC niet meer manueel moet registreren wanneer iemand al dan niet tot actie is overgegaan.

De rol van de griffie verschuift hierdoor van de redactie en lezing van brieven en de registratie van de acties in STEFFI naar de validatie en verificatie van de te nemen acties in het loket.

De mate waarin dit zowel technisch als ook juridisch kan gerealiseerd worden zal moeten worden bepaald tijdens de analysefase. Het is ook van belang de mening van de procespartijen hierover te kennen en na te gaan op welke manier zij in hun eigen casemanagementsystemen documenten voorbereiden en de acties en deadlines van de DBRC opvolgen. Er zal met andere woorden een co-creatieve designfase moeten voorafgaan aan de ontwikkeling om te kunnen komen tot een gebruiksvriendelijk en integraal platform.

## 2.2. Spoor 2: de ontsluiting van de arresten

Momenteel worden arresten aangemaakt in STEFFI en worden ze via 2 kanalen ontsloten: intern via de Navigator en extern via de website. Dit betekent dat de arresten fysiek op drie plaatsen worden opgeslagen.

De Navigatortechnologie is verouderd en het vergt veel manueel werk om de passages uit de arresten juist te categoriseren (d.w.z. toe te kennen aan het juiste thema in de boomstructuur van de Navigator).

In de toekomst moeten de arresten vanuit STEFFI worden doorgedrukt naar de website. Er moet daarnaast ook aandacht zijn voor de migratie van oude arresten (laatste tien jaar). Deze worden nu voor websiteontsluiting overgezet naar een nieuw systeem. Bij de ontsluiting van informatie moet er ook aandacht zijn voor de GDPR.

De ontsluiting van de arresten is dus een tweede spoor. Ook hiervoor zullen er aanpassingen in STEFFI en interfacing met STEFFI vereist zijn.

## 2.3. De voordelen en nadelen van deze digitalisering op hoofdlijnen

De **voordelen** van deze digitalisering zijn:

- Meer transparantie over het verloop van de procedures bij de DBRC voor alle procespartijen
- Drastische verlaging van administratieve lasten voor de procespartijen en voor de DBRC:
  - Exponentiële daling van het aantal aangetekende brieven
  - Documenten die moeten worden gekopieerd en verstuurd en dus minder redundante data
  - Minder telefonische vragen met betrekking tot de stand van zaken van dossiers
  - Geen papieren mappen met processtukken die moeten worden bezorgd door de griffie intern aan de referendarissen en bestuursrechters en extern aan de Raad van State
  - Minder tijdrovend opzoekwerk in dossiers en bijbehorende processtukken door referendarissen en bestuursrechters
  - Op termijn volledige liquidatie van het papieren archief
  - Via intelligente zoekfuncties kan gezocht worden in documenten waardoor bijvoorbeeld de opbouw van de documenten die in de toekomst in de Rechtspraaknavigator (het interne kennissysteem van DBRC) “getagd” worden
- Meer kwaliteitsvolle rechtspraak door middel van betere zoekmogelijkheden en een goede ontsluiting van de aanwezige kennis. Via digitale searchfunctionaliteit is er meer kans op volledigheid van de informatie dan via een systeem van een boomstructuur met een thematische indeling..

De nadelen van deze digitalisering hebben betrekking op volgende **aandachtspunten**:

- Er is nauwe **samenwerking vereist met de verschillende stakeholders** van de DBRC om documenten volledig digitaal uit te wisselen tussen systemen, zonder dat er tussentijds moet geprint of gescand worden
- Momenteel zijn de DBRC-medewerkers gewend om met papieren documenten te werken. Het aantal bijlagen bij een dossier is omvangrijk. Zo kan een digitaal vergunningsdossier tot 700 individuele (pdf)documenten omvatten. Door te digitaliseren verdwijnen de AO's en ontstaat een veelheid aan digitale documenten. Dit vergt opleiding en gewenning.
- Verder zal de digitalisering ook een **aangepaste manier van werken** vergen bij de DBRC en ook een aanpassing van de regelgeving (oa. het procedurebesluit).

---

De DBRC heeft momenteel **geen interne ICT dienst of ondersteuning**. Tot nu toe werden alle ontwikkelingen uitgevoerd door een externe dienstenleverancier die ook de hosting van de applicatie en databestanden verzorgt. Het overleg met deze dienstverlener en de kwaliteitscontrole van ontwikkelingen die extern gebeuren vergen evenwel ook intern bij de DBRC kennis en tijd. Dit is een aandachtspunt, ook budgettair, bij het uitstippelen van verdere digitaliseringsplannen en wordt dan ook in de roadmap opgenomen.

## 2.4. De componenten van de oplossing

Om de digitale uitwisseling en verwerking van alle processtukken mogelijk te maken zijn er volgende ontwikkelingen nodig:

- Een **webportaal** waarop de procespartijen verzoekschriften kunnen neerleggen, documenten (zoals nota's en wederantwoordnota's) kunnen uploaden en downloaden, rolrechten kunnen betalen, de stand van hun dossier kunnen raadplegen enz.

Een onderdeel van de oplossing is **de integratie van reeds bestaande e-governmentbouwstenen** voor digitaal handtekenen en voor gebruikersbeheer en toegangsbeheer (IDM/ACM)<sup>2</sup>.

- De procespartijen (advocaten, gemeentebesturen, provinciebesturen) hebben de voorbije jaren ook zelf geïnvesteerd in eigen dossier- en documentmanagementsystemen. Zij zullen zelf metadata<sup>3</sup> en documenten met betrekking tot een betwisting digitaal in hun systeem hebben bewerkt en opgeslagen vooraleer ze die aan de DBRC in het kader van een betwisting over moeten maken.

Vanuit het oogpunt van de klant lijkt het dus logisch dat ze op een eenvoudige manier vanuit hun backofficesysteem digitaal zouden kunnen communiceren met het DBRC-loket. Dit om te vermijden dat de procespartijen zelf alles manueel moeten intypen in het DBRC-loket. Dat zou dan immers (vooral voor professionals) neerkomen op een loutere verschuiving van de manuele input door DBRC naar zijn klanten wat niet wenselijk is.

- Er zijn verschillende pakketten op de markt die gebruikt worden door de verschillende belanghebbenden (instanties gebruiken oplossingen van CEVI, CIPAL, Schaubroeck en Remmicom, advocaten gebruiken oplossingen zoals Kleos van Kluwer). Om dit mogelijk te maken kan het DBRC-loket via **API's**<sup>4</sup> deze informatie toegeleverd krijgen uit deze toepassingen (mits de softwareleveranciers dit ook voorzien in hun toepassing). De betrokken procespartijen kunnen dus vrijblijvend van deze API's gebruik maken om hun eigen toepassingen te koppelen indien ze dit wensen.

---

<sup>2</sup> ACM/IDM werd door de Vlaamse overheid als generieke bouwsteen ontwikkeld. IDM maakt het mogelijk dat bedrijven binnen hun organiseren een mandaat toekennen aan bepaalde personeelsleden om bepaalde digitale transacties te doen met de overheid. ACM maakt het mogelijk dit op een beveiligde en auditeerbare manier te doen.

<sup>3</sup> Metadata zijn gestructureerde datavelden die tussen systemen zouden kunnen uitgewisseld worden voorbeelden van metadata zijn de namen en adressen van procespartijen, kadastrale gegevens, enz.

<sup>4</sup> API (Application Programming Interface): Een API is een set aan definities waarmee softwareprogramma's onderling kunnen communiceren. Het dient als een interface tussen verschillende softwareapplicaties waardoor de gebruikte code automatisch elkaar toegang tot informatie en/of functionaliteit geeft, zonder dat ontwikkelaars hoeven te weten hoe het andere programma exact werkt. API's bestaan voor (web)applicaties, softwarebibliotheken en besturingssystemen en kunnen voor allerlei doeleinden worden ingezet (bron: <https://computerworld.nl/development/74796-wat-is-een-api>).

- De **API's** kunnen het ook mogelijk maken dossiers die door DBRC behandeld werden digitaal aan de Raad van State ter beschikking te stellen.
- Het **koppelen van het Omgevingsloket (OL)** aan het DBRC-systeem zodat de documenten (plannen, bouwaanvragen, toegekende vergunningen enz...) die sinds 2018 ook reeds in digitaal formaat in het OL beschikbaar ook digitaal ter beschikking kunnen gesteld worden van de DBRC zodat de procespartijen ze niet nog eens moeten uploaden in het DBRC-loket.
- **De casemanagementcomponent van STEFFI (Groundlion) moet worden aangepast** om deze digitale communicatiestromen te kunnen verwerken en om de status van een dossier ook via het DBRC-loket te ontsluiten voor de procespartijen.

Er moet worden geëvalueerd **welk documentmanagementsysteem** (nu MS SharePoint) het meest geschikt is om naast de uitgaande communicatie (nu reeds in MS SharePoint) ook bijkomend het (zeer) grote volume aan dossierstukken te kunnen opslaan en performant ter beschikking te stellen van de backoffice van de DBRC en van het DBRC-loket (waar dossierstukken door procespartijen kunnen worden geraadpleegd).

- De huidige **Navigator** moet worden vervangen door een nieuwe technologie. Dit biedt veel uitgebreidere zoekmogelijkheden en maakt het ook mogelijk om op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier kennis te ontsluiten zonder de arresten redundant, in verschillende databanken op te slaan. In eerste instantie zal dit kennissysteem worden gebruikt bij de voorbereiding van het opstellen van ontwerparresten binnen de DBRC maar op termijn kan dit kennissysteem ook (gedeeltelijk) worden opengesteld voor de procespartijen of derden die zoekingen willen doen in de rechtspraak van de bestuursrechtcolleges. Dit kennissysteem kan op langere termijn verder worden uitgebouwd met artificial intelligence. Op die manier kunnen automatisch verbanden worden gevonden tussen verschillende rechtsbronnen en arresten.

## **2.5. De functionele vereisten van de oplossing op hoofdlijnen**

In dit onderdeel worden de verschillende **behoeften** van de partijen weergegeven.

Deze behoeften zijn het resultaat van de meeloopsessie en de workshops met DBRC-medewerkers. Tijdens deze analyse werd nog geen externe bevraging georganiseerd bij de procespartijen die met de DBRC informatie uitwisselen.

De geïdentificeerde behoeften worden afgebeeld in onderstaande figuur.



Naar DBRC loket verwijzen	Reden van het beroep aangeven	Metadata beheren	Partijen moeten berichten kunnen sturen	Stukken betekenen
Authenticatie van de gebruiker implementeren	Een verzoekschrift indienen	Op extreme systemen aansluiten	Bericht aan partijen als er documenten bijkomen	Een rolnummer opzoeken
Uitspraken DBRC publiceren	Geupload documenten bekijken	Stukken ondertekenen	Rolrechten betalen	Status dossier consulteren/taken genereren
Lopende dossiers bekijken	Financiën bijhouden	Bijlagen toevoegen oa. plannen	Complexiteit dossier inschatten	Beveiliging van het systeem garanderen
Inventaris van stukken genereren	Bijlagen identificeren	Goede prestatie garanderen	Zittingen plannen en planning consulteren	Rechtspraak kennis delen en hergebruiken

**Figuur 3: samenvatting van de geïdentificeerde behoeften**

Een meer gedetailleerde behoeftenbeschrijving is opgenomen in bijlage A.2.1.

## 3. *Keuze van het preferentiële pad om dit technisch te realiseren*

Tijdens de analyse werd nagegaan welke mogelijkheden er zijn voor de DBRC om de ambities, die op de vorige pagina's worden geschetst, te realiseren. We focussen hierbij eerst op de uitbouw van het digitaal loket en vervolgens ook op de benodigde uitbouw van de andere systemen die data zullen moeten uitwisselen met het loket.

### 3.1. *De technische ontwikkeling van een digitaal loket*

Op het eerste zicht lijkt de uitbouw van het Omgevingloket (OL) van het departement Omgeving met een apart luik voor de DBRC de meest eenvoudige en goedkoopste optie.

Na verder onderzoek blijkt die optie echter beperkt in mogelijkheden omdat:

- Het OL slechts informatie omvat over de omgevingsvergunningen en niet over de andere bevoegdheden van de DBRC (onteigeningsbetwistingen, de dossiers van het handhavingscollege, verkiezingsbetwistingen). Voor onteigeningen wordt momenteel een aparte onteigeningsloket uitgewerkt.
- Het OL niet is opgevat als een caseflowmanagementsysteem en belangrijke functionaliteiten mist (zoals online betalen, het opvolgen van de status van de behandeling van een dossier bij de DBRC).
- Beheer van toegangsrechten op individueel niveau maar ook op het niveau van attributen niet voorhanden is. Een belangrijk onderdeel van het takenpakket van de DBRC is de identificatie van welke procespartijen toegang betrokken zijn in een betwisting en wie welke documenten moet krijgen of opsturen in het kader van een bepaald dossier. Procespartijen kunnen zich ook laten vertegenwoordigen en tijdens de behandeling van een betwisting kunnen er partijen bijkomen of wegvallen. Dit veronderstelt zeer nauwgezet “belanghebbendenbeheer” door de DBRC. STEFFI maakt daarvoor gebruik van een specifieke databank met identificatiegegevens van procespartijen en de hoedanigheden van die partijen in een bepaalde case.
- Het OL is momenteel nog niet uitgerust met een archiveringsmodule die voldoet aan de bewaringsplicht van de DBRC. Het is nu niet duidelijk of dit in de nabije toekomst wordt opgelost. Vaak moet men hiervoor heel specifieke afspraken maken omdat de bewaartermijnen vaak niet dezelfde zijn. Het opzetten van een archiveringsmodule is niet evident, want het dossier moet niet enkel ergens op een server staan maar ook na een aantal jaar nog raadpleegbaar zijn.

Om die reden heeft de DBRC in december 2018 ervoor geopteerd om de tweede optie als preferentieel pad te kiezen.

Deze tweede optie bestaat uit de uitbouw van een **eigen loket** dat gekoppeld wordt met de casemanagement- en documentmanagementcomponent van STEFFI en dat via API toegankelijk is voor de systemen van de procespartijen.

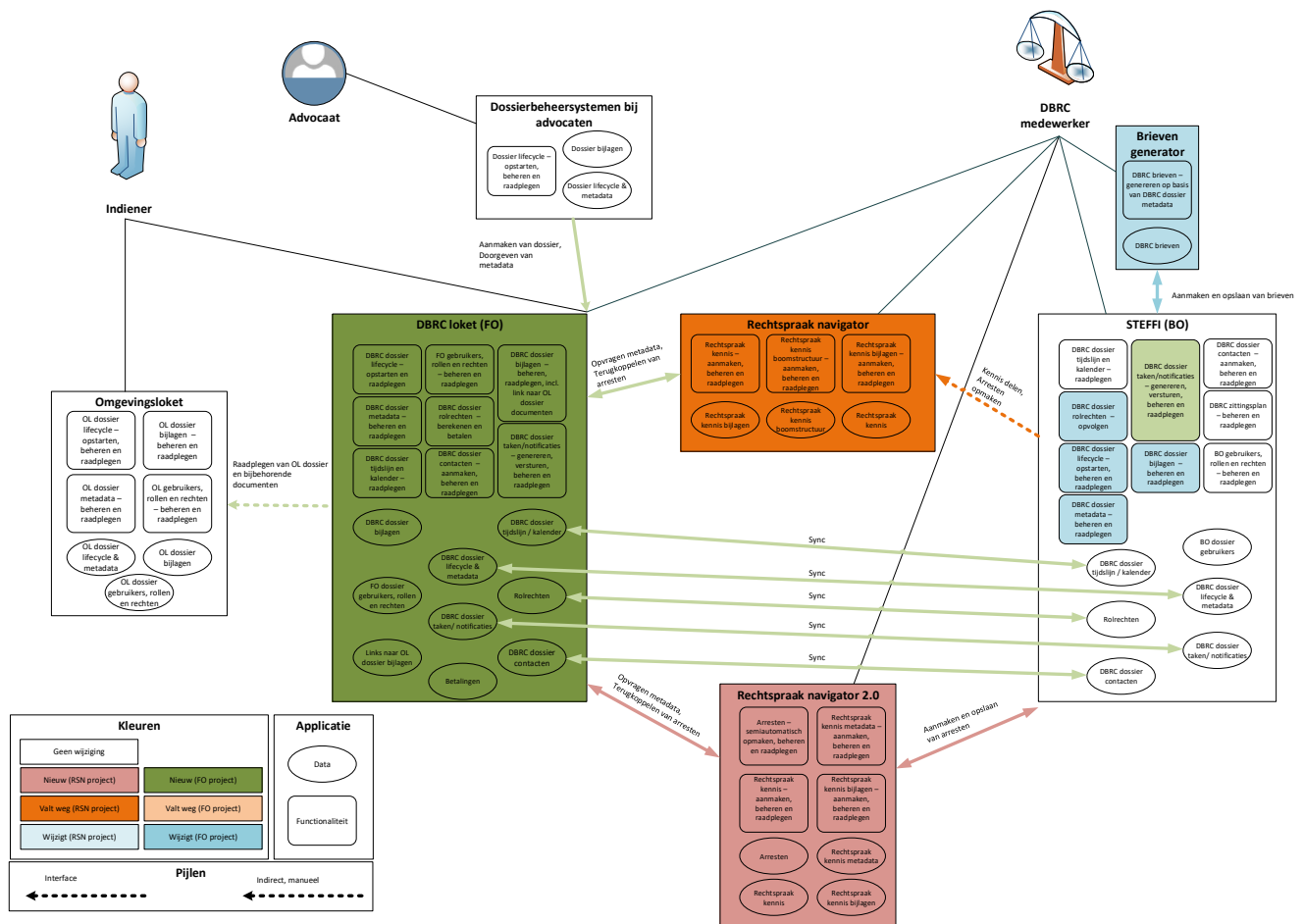
Deze keuze heeft als voordeel dat:

- Het loket modulair toepasbaar kan zijn op alle huidige en eventuele toekomstige bevoegdheden van de DBRC
- Alle functionaliteiten flexibel kunnen uitgebouwd worden vanuit het perspectief van de procespartijen, rekening houdend met het complexe toegangsbeheer

- De processtukken door de DBRC bewaard kunnen worden en ook via het loket elektronisch ter beschikking kunnen worden gesteld van de Raad van State
- De DBRC zelf kan instaan voor de complexe orkestratie tussen de wijzigende regelgeving en de digitale procedures. Het is immers van groot belang voor het goede verloop van de rechtsgang dat alle elementen zoals toegangsrechten, het ingaan en verlopen van de termijnen die in de regelgeving worden bepaald enz. gecontroleerd kunnen worden via STEFFI en berusten op betrouwbare, controleerbare gegevens uit een loket in eigen beheer.

### 3.2. Het samenspel tussen het loket en de andere componenten

De figuur op de volgende bladzijde illustreert de geleidelijke opbouw van de nieuwe configuratie en het samenspel tussen de verschillende systemen (de bestaande STEFFI toepassing, het Omgevingsloket en de nieuw te ontwikkelen toepassingen en interfaces en de te vernieuwen Navigator). De figuur geeft dus weer welke systemen a) welke benodigde functionaliteiten aanleveren aan de gebruikers, b) welke datasets beheren, en c) hoe met elkaar interageren.





Samenspel STEFFI en  
DBRC loket.pdf

**Nota:** De volgende attachment bevat de figuur in het groot:

De legende in de linkeronderhoek geeft de betekenis van de pijlen en kleuren in de figuur weer. De groene blokken in de figuur zijn de componenten die nieuw zullen ontwikkeld worden. Quasi elke nieuwe ontwikkeling heeft ook een impact op de bestaande STEFFI-omgeving; gegevens moeten gesynchroniseerd of uitgewisseld worden tussen de back office (STEFFI) en de nieuwe front office (DBRC-loket). Ook met andere systemen is er een bepaalde interactie (bv. casemanagementsystemen van advocatenkantoren). Naarmate de front office toepassing verder wordt uitgebouwd breidt ze in op de bestaande systemen: de procespartijen zullen zelf informatie genereren en aanleveren in de front office en de DBRC-griffie moet deze gegevens niet meer zelf registreren in STEFFI. Het moet evenwel nog mogelijk zijn gegevens in STEFFI te controleren/raadplegen en soms ook vanuit STEFFI te wijzigen. Bepaalde transacties in STEFFI blijven nodig; het moet bijvoorbeeld mogelijk zijn in STEFFI acties op te starten zoals het raadplegen van bijkomende procespartijen.

De uitbouw van het loket vergt dus aanpassing van alle randsystemen en interfaces om data te synchroniseren en uit te wisselen.

### *3.2.1. Het Omgevingsloket*

Het Omgevingsloket is een toepassing van het departement Omgeving dat reeds informatie omvat over de administratieve historiek van het dossier dat het voorwerp vormt van een betwisting. Bepaalde documenten die in bijlage moeten worden overgemaakt aan de DBRC en bijvoorbeeld metadata zoals het verloop van een vergunningsdossier kunnen door de indiener geraadpleegd worden op het moment dat hij een betwisting indient via het DBRC-loket.

### *3.2.2. Het eigen dossierbeheerssysteem van advocaten*

Het dossierbeheerssysteem of casemanagementsysteem van advocaten bevat reeds de gegevens over het geschil en de cliënten. Op termijn kan het dus nuttig zijn om het doorgeven van data uit deze casemanagementsystemen en het DBRC-loket mogelijk te maken. Zo vermijdt men dubbele of handmatige input van gegevens bij deze procespartijen.

### *3.2.3. De brieuvgenerator in STEFFI en opslag van uitgaande brieven in Sharepoint*

De brieuvgenerator die momenteel in STEFFI voorzien is, zal blijven bestaan maar het gebruik ervan zal afnemen door het feit dat de procespartijen via de front office zelf acties kunnen nemen en documenten kunnen uploaden en niet voor elke actie / bijkomende informatievraag een brief moeten ontvangen. Procespartijen worden elektronisch middels het digitaal loket geïnformeerd. De huidige papieren briefwisseling worden dus m.a.w. vervangen door acties in het loket, notificaties middels het loket, e mails met doorverwijzing naar het loket en een zo beperkt mogelijk aantal papieren brieven.

De mate waarin kan gewerkt worden met acties en notificaties in het loket vergt een analyse van de manier waarop procespartijen communiceren met de DBRC. Tijdens deze analyse moet een juridische impactanalyse gebeuren. Die heeft tot doel na te gaan op welke punten de regelgeving van de DBRC kan aangepast worden om efficiëntere communicatie mogelijk te maken. Uiteraard zal er een afweging moeten gemaakt worden tussen de kostprijs van digitalisering en de kostprijs van brieven of emails. In elk geval moet er van alle acties een zeer nauwkeurige en betrouwbare audittrail zijn die wordt bewaard gedurende de bewaartermijnen die gelden voor de DBRC-dossiers.

### 3.2.4. De Navigator

De arresten van de DBRC worden momenteel aangemaakt in STEFFI. Ze worden intern ontsloten via de Navigator en extern via de DBRC website. Er is momenteel redundante opslag van informatie op drie plaatsen.

Dit kan als volgt worden weergegeven:



Naast het oplossen van de dataredundantie zou er moeten nagegaan worden op welke manier de zoekfunctionaliteit van de Navigator op een meer efficiënte manier invulling kan krijgen.

De hoofdfunctionaliteit van de huidige Navigator is het opzoeken in rechtsspraak door referendarissen en rechters. De huidige Navigator wordt ingezet om, op het einde van een procedure, passages die nuttig zijn voor toekomstige rechtsspraak te captureren en te structureren in een boomstructuur.

Nieuwe technologische mogelijkheden maken het mogelijk om zowel het contentmanagement van de Navigator (toevoegen van nieuwe inhoud aan de hand van nieuwe rechtsspraak) en het zoeken van informatie in de Navigator sterk te vereenvoudigen via automatische zoekfuncties. Een optie is bijvoorbeeld het opzetten van een zogenaamde corporate wiki. Dit is een gesloten Wikipedia die men zelf structureert en uitbouwt binnen een organisatie. De functionaliteit om corporate wikis te bouwen kan open source of als Software-as-a-service worden aangekocht. Ook MS SharePoint beschikt over een enterprise wikimodule.

Het gebruik van zulke wiki zou de opzoeken sterk vereenvoudigen maar maakt dat het kennisbeheerssysteem los blijft staan van STEFFI en het loket. In deze omgevingen zitten juist alle metadata en de historie van de dossiers (wie zijn de procespartijen, wanneer hebben zij actie genomen, welke verweermiddelen zijn er...). Dit is informatie die normaliter in een ontwerp-arrest wordt hernomen. Het zou dus logisch zijn dat het kennisysteem toelaat om dynamisch ontwerp-arresten te genereren op basis van reeds bestaande rechtsspraak maar ook met hergebruik van reeds aanwezige metadata en informatie over de stappen die in het dossier werden gezet.

Dit kan als volgt worden weergegeven.

## Toekomst

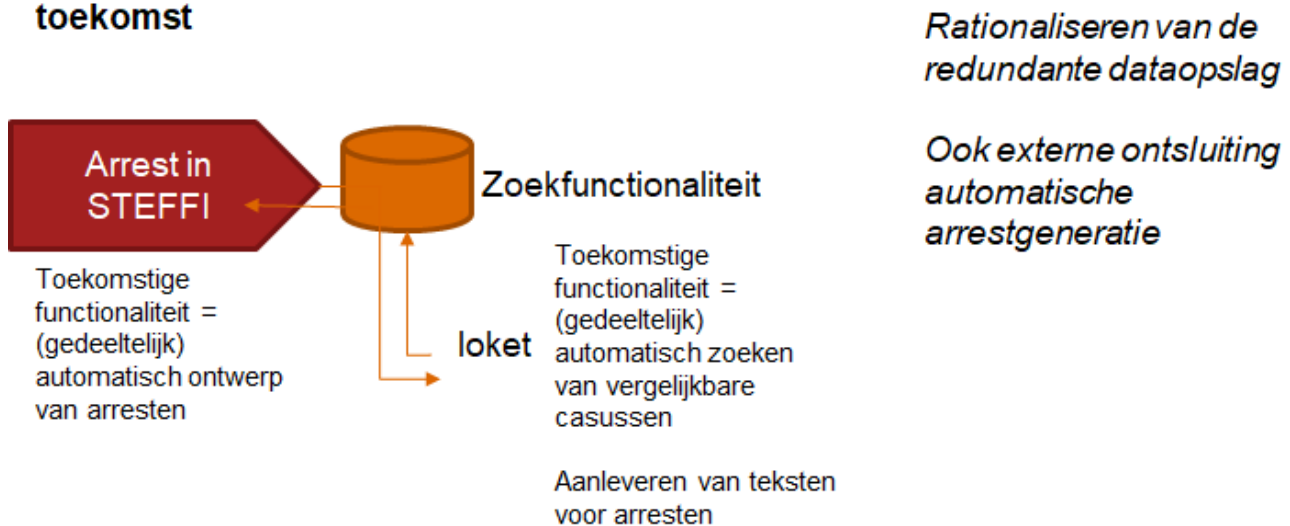


Momenteel wordt in het buitenland volop onderzocht op welke manier artificial intelligence kan worden ingezet om dit kennissysteem te ondersteunen. Er wordt verwacht dat de volgende jaren hierin belangrijke doorbraken volgen en e-justicesystemen een belangrijke sprong voorwaarts zullen maken.

Dit zou het mogelijk maken om dynamisch arresten te genereren op basis van alle beschikbare informatie (in de databank van historische arresten maar eventueel ook op basis van informatie die procespartijen ter beschikking hebben).

Dit wordt als volgt schematisch weergegeven:

## Ver(de)re toekomst



De uitbouw van een kennissysteem zal gefaseerd verlopen. Het is hierbij belangrijk dat de data-redundantie op korte termijn wordt opgelost maar dat dit gebeurt op een manier die technisch ook futureproof is (d.w.z. in de juiste richting evolueert en het mogelijk maakt naadloos over te stappen naar het eindbeeld).

Waarschijnlijk voldoet de oplossing met webformulieren (waarbij arresten semi-gestructureerd worden opgeslagen) of met een WIKI niet aan dit criterium en is het eerder een tussentijdse oplossing in plaats van een tussenoplossing.

In plaats van meteen te kiezen voor de tussenoplossing is het beter om de analyse- en designfase van het loket en de benodigde aanpassingen in spoor 1 af te wachten en dan een impactanalyse te maken voor de uitbouw van

---

spoor 2. Een integratie van beide sporen lijkt conceptueel misschien interessant maar maakt het programma zeer breed qua scope en moeilijk beheersbaar. De competenties die nodig zijn voor de uitbouw van beide sporen zijn ook uiteenlopend. Beide sporen zouden kunnen ingevuld worden door andere marktpartijen.

Vanuit deze overweging opteren we ervoor beide sporen als aparte projecten op te nemen in de roadmap, zij het dat er duidelijke interdependenties of zogenaamde afhankelijkheden bestaan tussen de twee deelprojecten.

## 4. *Roadmap: de weg om de preferentiële oplossing te implementeren*

### 4.1. *Kritieke succesfactoren voor een vlotte implementatie*

Een projectplanning is altijd een afweging van drie elementen:

1. De middelen
2. Het beoogde resultaat en kwaliteit
3. De doorlooptijd

In projectmanagement termen spreekt men in dit kader ook van de ‘Duivelse driehoek’: een verkorting van de doorlooptijd houdt in dat men meer middelen moet voorzien gedurende een kortere tijdsspanne. Anderzijds kan men met een bepaald budget ook een bepaald resultaat verwachten. Projecten, een vaak ook informatiseringsprojecten, lopen vaak uit de hand omdat er een onevenwicht is (men wil snelle oplossingen maar boet daardoor in op kwaliteit of men legt de lat te hoog voor wat binnen een bepaalde tijdsspanne met een bepaald budget redelijkerwijs realiseerbaar is. Vaak tracht men te veel tegelijkertijd te doen en is de scope van het project veel te groot voor de beschikbare mankracht,... Agile projectmanagement tracht hieraan het hoofd te bieden door te werken met korte sprints en te ‘timeboxen’: binnen een vooropgestelde sprint van 1 of 2 weken wordt getracht het maximale te bereiken met de voorhanden middelen, stap voor stap bouwt men verder.

Zoals het projectplan nu voorziet <sup>5</sup> wordt er gefaseerd gewerkt zal de volledige technische uitbouw van het loket ongeveer drie jaar in beslag nemen en de Navigator kort daarop in jaar 4 volgen<sup>6</sup>. Hierbij wordt rekening gehouden met een uitgebreide analysefase waarbij ook de verschillende stakeholders geconsulteerd worden, een geleidelijke ontwikkeling van de verschillende functionaliteiten en het uittesten van de ontwikkelde componenten. Ook hierbij zal communicatie en overleg met de eindgebruikers belangrijk zijn.

#### 4.1.1. *De uitbouw van interne ICT-capaciteit bij de DBRC*

Om een succesvolle implementatie van de uitbouw van een eigen DBRC-loket mogelijk te maken, moet de DBRC eigen ICT-competenties uitbouwen om het project uit te voeren. Momenteel heeft de DBRC geen eigen ICT-dienst. De uitbouw van STEFFI werd volledig geoutsourced aan Loqutus die de functionele analyses uitvoerde, Groundlion en MS Sharepoint parametrizeerde en implementeerde en die tot 2019 ook instaat voor de hosting en de support.

Deze werkwijze heeft weliswaar geleid tot een succesvolle implementatie maar de DBRC ondervond eveneens dat het niet altijd makkelijk is om bijvoorbeeld goede diagnoses te stellen van bugs of onvolkomenheden aan de opgeleverde software. Omdat de uitbouw van STEFFI met een loket veel complexer is dan het beheer van de

---

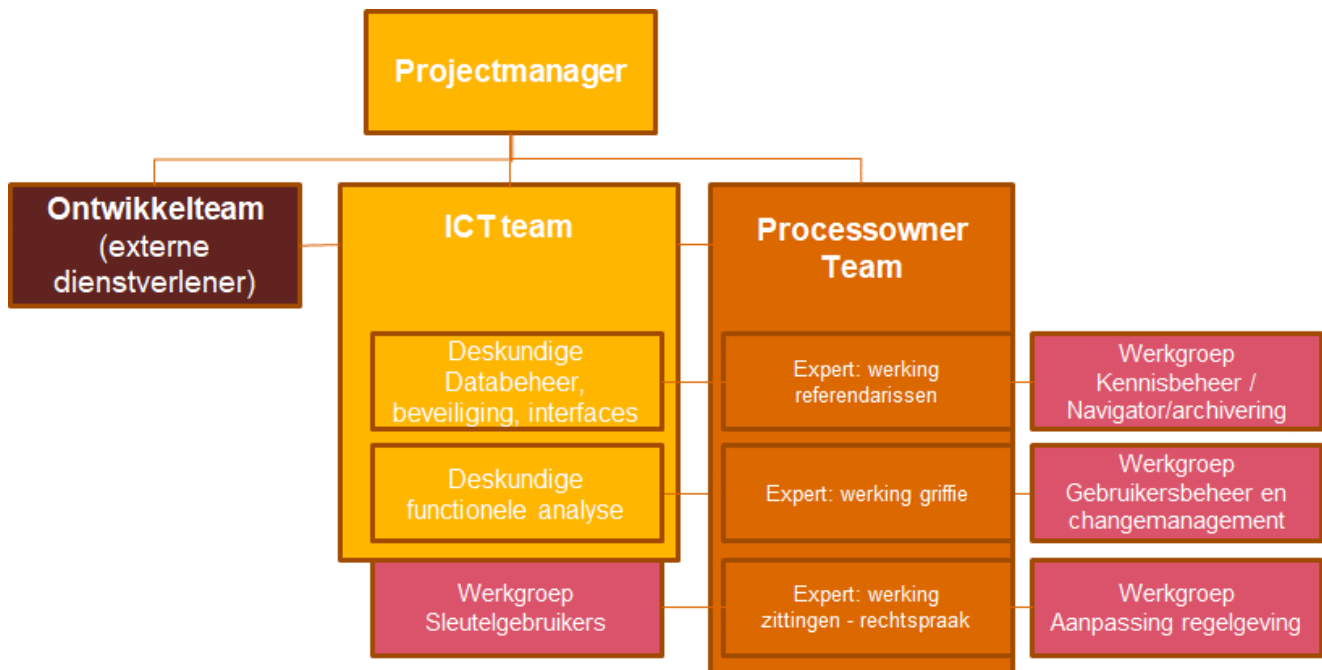
<sup>5</sup> De ontwikkeling van STEFFI duurde 1 jaar. en hierbij was er bijna geen integratiewerk nodig en waren er geen externe belanghebbenden betrokken bij het designen van de oplossing.

<sup>6</sup> Het stappenplan in hoofdstuk 4.2 geeft een overzicht weer van de verwachte activiteiten en de doorlooptijd ervan



huidige configuratie is het noodzakelijk om van bij te start een eigen ICT-cel uit te bouwen en een gedegen projectstructuur op punt te stellen.

Deze projectstructuur kan als volgt worden weergegeven:



Er wordt een projectmanager aangeduid die een ICT team van 2 deskundigen aanstuurt en die ook zorgt voor een nauwe coördinatie tussen het ICT-team en de procesowners. Processowners zijn vertegenwoordigers uit de verschillende diensten van de DBRC die zeer goed op de hoogte zijn van de verschillende processen en die gedurende de looptijd van het project worden vrijgesteld om full time mee te werken aan de ontwikkeling en implementatie

Elk van deze experts neemt dan een specifieke projectrol op en stuurt op zijn/haar beurt een werkgroep aan die bestaat uit verschillende sleutelgebruikers en experts binnen de werking van de DBRC.

Deze bestaffing wordt hieronder meer in detail besproken.

**1. De programmamanager (1 projectleider op A-niveau contractueel) zal tijdens het project instaan voor onder andere:**

- Het afsluiten van SLA's met de leverancier(s) voor de uitbouw van de frontoffice
- Afspraken maken om de link met het OL te voorzien met HB-Plus en het departement Omgeving
- Opvolgen van de hernieuwing van de STEFFI-licenties (continuïteit van de huidige toepassing na 2019);
- Projectmanagement: het opvolgen van de plannings, bepalen van prioriteiten tijdens de ontwikkeling;
- Bewaken van consistentie tussen de voorstellen van de verschillende processowners

**2. Twee deskundigen ICT (B-niveau)**

- Het documenteren van de functionele analyses. Het ICT projectteam zal ook belangrijke input moeten leveren met betrekking tot de werkprocedures die moeten worden aangepast en de regelgeving die op punt moet worden gesteld om bijvoorbeeld de digitale uitwisseling van alle

---

procesdocumenten mogelijk te maken. De DBRC zal op dit punt ook juridische capaciteit moeten voorzien door bijvoorbeeld een referendaris tijdelijk een projectrol toe te kennen;

- Het testen van de ontwikkelde functionaliteiten en de interfaces en advies geven over bepaalde features;
- Op punt stellen van het gebruikersbeheer en toegangsrechtenbeheer conform GDPR en in overleg met AIV (ACM/IDM);
- Het informeren en begeleiden van de verschillende gebruikersgroepen bij de nieuwe manier van werken (griffiemedewerkers, referendarissen, bestuursrechters, advocatenkantoren, gemeente- en provinciebesturen, departement Omgeving, Raad van State, ...)

Ook na de implementatie van het loket (en daaropvolgend de Navigator) zijn interne ICT-competenties bij de DBRC nodig. Zij staan onder andere in voor:

- Opvolging van de kwaliteitsniveau's van de externe dienstverleners;
- Eventuele upgrades van componenten van de configuratie
- Opvolgen van vragen van gebruikers, instructies voor nieuwe, bijkomende gebruikers;
- Continu beheer van de gebruikers en toegangsrechten conform GDPR
- Documentatie van de data-architectuur
- De uitbouw van de archivering. Dit is een complex gegeven omdat er verschillende types archieven zijn:
  - Dossiers op papier opgesteld voor STEFFI
  - Dossier met dossierstukken op papier maar het procesverloop in STEFFI
  - Dossiers met dossierstukken in het OL (vanaf 2018) en het procesverloop in STEFFI
  - De toekomstige dossiers met alle dossierstukken digitaal

### **3. Procesownersteam**

Een procesowner maakt full time deel uit van het projectteam en heeft een grondige kennis van de processen en interne werking.

In feite kunnen er drie hoofdprocessen worden onderscheiden:

- De griffie : volledige opvolging van de dossierflow, initiëren van acties naar de verschillende procespartijen toe, inwinnen van alle benodigde informatie m.b.t. de betwisting bij procespartijen, beheer van identificatiegegevens van partijen
- De referendarissen: opstellen van ontwerparresten, wisselwerking referendaris/rechters / kennis van de rechtsspraak en archivering en ontsluiting van arresten
- De organisatie en afhandeling van zittingen en contacten met procespartijen

Ook de gebruikers en andere belanghebbenden zullen nauw betrokken worden, zowel tijdens de analysefase als bij het testen van de ontwikkelde componenten. Het zal noodzakelijk zijn een groep van sleutelgebruikers aan te duiden die ook instaan voor het aanpassen van de werkwijze binnen de griffie en die kunnen helpen de externe

gebruikers te woord te staan bij vragen. Het is belangrijk dat deze sleutelgebruikers ervaren gebruikers zijn van STEFFI die ook de procedures en het procesverloop op de griffie en bij de referendarissen zeer goed kennen.

Na de analysefase moet een gedetailleerd plan worden opgemaakt waarin de bijkomende werklast voor de betrokken werknemers wordt ingeschat. Naarmate het loket wordt uitgerold zullen de rollen en verantwoordelijkheden van griffiemedewerkers drastisch wijzigen. Veel administratieve taken (briefwisseling, registratie, kopieerwerk, verzendingen enz.) zullen wegvallen. Medewerkers zullen een andere taakinvulling krijgen en worden ingezet om acties te beheren in het loket, communicatie te verzorgen met de gebruikers, input van gebruikers te controleren enz. Dit vergt wellicht ook training van medewerkers, niet enkel in het gebruik van de nieuwe applicaties maar ook in competenties en skills die nodig zijn om de nieuwe rol te kunnen opnemen.

De afbouw van de administratieve taken moet sporen met de bijkomende werklast van de uitbouw van het loket.

#### 4.1.2. *Digitalisering vanuit het oogpunt van de DBRC én de procespartijen*

De beoogde digitalisering is zeer ingrijpend voor het procesverloop binnen de DBRC en vooral voor de manier waarop met de betrokken procespartijen wordt gecommuniceerd.

Het is daarbij de bedoeling om **alle** documenten en bijlagen digitaal uit te wisselen en om **zoveel mogelijk** manuele input te vermijden, zowel bij de DBRC als bij de procespartijen. Dit kan door metadata die reeds digitaal aanwezig zijn in een bepaald systeem ook digitaal te ontsluiten.

Indien er onvoldoende aandacht is voor het perspectief van de klanten, riskeert men een “papieren” flow te digitaliseren zonder daarbij de efficiëntiewinsten te halen die mogelijk zijn op het vlak van administratieve verwerking.

Om het risico te vermijden dat input meermaals moet gebeuren in verschillende systemen, zijn tijdens de analysefase volgende stappen noodzakelijk:

- **Consultatie van de externe gebruikers** (wat zijn de behoeften van de gebruikers? Op welke manier verwerken zij zelf de informatie die ze aan de DBRC toesturen en van de DBRC ontvangen?)
- **Consultatie van de informatieleveranciers van de externe gebruikers** om te onderzoeken welke de technische vereisten zijn van de meest gebruikte systemen door de verschillende procespartijen:
  - Lokale besturen en provincies gebruiken oplossingen van CIPAL, CEVI, Schaubroeck en Remmicom
- Advocatenkantoren maken hoe langer hoe meer gebruik van casemanagementsystemen zoals bijvoorbeeld Kleos van KluwerOp basis van deze informatie kan via “**servicedesign**” de oplossing worden uitgewerkt. Bij servicedesign worden de processen herontworpen vanuit het oogpunt van de klant. Bij dit ontwerp tracht men zoveel mogelijk te werken met visuele schetsen van het uiteindelijke procesverloop.
- Een visuele schets van een webportaal of loket wordt ook wel **wireframe** (in het Nederlands “interactieontwerp”) genoemd. Deze wireframes geven als het ware het bouwplan weer voor de website vanuit het oogpunt van de gebruikers.



---

Met uitgetekende wireframes kan worden getest bij de interne én externe gebruikers of alle functionaliteiten op een gebruiksvriendelijke manier zullen aangeboden worden via het loket.

Op basis van deze input kunnen de functionele en vooral ook de niet-functionele vereisten van het toekomstige loket worden beschreven. Er kan daarbij ook gebruik worden gemaakt van de checklist met beste praktijken die Anysurfer vooropstelt (zie verder bijlage A.2.2).

Dit vormt belangrijke input voor het bestek voor de overheidsopdracht waarmee de ontwikkelaar zal worden aangesteld. Een gedetailleerd overzicht van bijvoorbeeld wireframes maakt het mogelijk voor ontwikkelaars om zeer nauwkeurig de werklast en kostprijs van het loket te schatten.

Door de verschillende functionaliteiten ook te wegen (prioritair of minder prioritair vanuit gebruikersstandpunt) wordt het ook mogelijk voor de DBRC in het bestek bepaalde functionaliteiten te bestellen binnen het vast gedeelte van de opdracht en andere als vrijblijvende optie. Hierdoor kan de kostprijs van het loket worden bewaakt. Men vermijdt ook dat de ontwikkelaars grote risicopremies incalculeren omdat de scope van de opdracht te vaag is.

### *4.1.3. De uitrusting op het vlak van hardware wordt afgestemd op de nieuwe manier van werken*

Een belangrijk uitgangspunt is ook dat er voldoende aandacht is voor de manier waarop de externe en interne betrokkenen in de toekomst dossiers zullen verwerken.

Iedereen is gewend om alle documenten op papier te raadplegen en te werken met mappen.

Er zal voldoende aandacht moeten zijn voor de gebruikersnoden om bijvoorbeeld makkelijk teksten te kunnen markeren, notities en bedenkingen te kunnen noteren, documenten die in draft opgesteld zijn door iemand anders te reviewen enz.

Het feit dat documenten vaak gelijktijdig worden geraadpleegd, naast elkaar gelegd of dat plannen worden geopend maakt stelt bijzondere eisen aan de schermopbouw maar ook aan het formaat van digitale displays.

Bovendien vereist de digitalisering van de volledige flow ook de digitalisering van de zittingszalen waar bijvoorbeeld documenten en plannen op groot scherm kunnen worden geprojecteerd.

#### 4.1.4. *Er wordt ook aandacht besteed aan de continuïteit van STEFFI*

De start van de uitbouw van het DBRC-loket in 2019 valt samen met het verstrijken van de licenties voor de huidige configuratie. Ook het onderhouds- en supportcontract met de ontwikkelaar loopt in het voorjaar van 2019 ten einde. Het zal belangrijk zijn om de continuïteit van de huidige backoffice van DBRC te vrijwaren en tegelijkertijd de nodige flexibiliteit te creëren zodat STEFFI kan aangepast worden aan de vereisten van het loket en de nieuwe manier van werken.

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de **performantie van STEFFI**. Momenteel zijn er performantieproblemen. Die leiden ertoe dat medewerkers van de DBRC soms zeer lang moeten wachten voor STEFFI op het scherm informatie toont of voor een brief automatisch gegenereerd wordt.

In het kader van dit project werd beperkt gekeken naar dit probleem met als doel na te gaan of dit probleem remedieerbaar is / potentieel toeneemt bij de verdere ontsluiting van STEFFI via een loket.

#### 4.1.5. *Er wordt voldoende tijd voorzien om de benodigde ontwikkelcompetenties en software aan te kopen*

Een belangrijk aandachtspunt is dat op verschillende momenten in het project competenties en software zullen moeten worden ingekocht.

Hierdoor moet niet enkel rekening worden gehouden met de benodigde doorlooptijd om het loket en het kennissysteem te ontwikkelen en te testen maar moet ook tijd worden voorzien voor de aankoopprocedure.

Op basis van de ervaring met het afgelegde traject voor de ingebruikname van STEFFI 1 kan volgende (minimale doorlooptijd) worden vooropgesteld:

Juni 2015	Juli 2015	augustus 2015	september 2015	oktober 2015	november 2015	december 2015				september 2016
voorbereiding bestek			17/9/2015 IF	publicatie						
		marktconsultatie			opening 10/11/2015					
					gunning 24/11/2015	9 maanden analyse, ontwikkeling en testing				go-live
vooraankondiging (min 35 dagen voor publicatie offerte)										

STEFFI is live gegaan 12 maanden nadat het bestek werd gepubliceerd voor de aanstelling van de ontwikkelaar.

De voorbereiding van de aankoopprocedure heeft 6 maanden in beslag genomen. Hierbij werd de tijd die de marktpartijen hadden om een offerte in te dienen ingekort via publicatie van een vooraankondiging.



## 5. *De kostenraming*

De onderstaande kostenraming is **een eerste indicatieve raming** en is gebaseerd op volgende assumpties:

- De kostenraming houdt rekening met met het budget voor de periode 2019-2022; dus vier jaar. Volgens de planning zou de ontwikkeling van spoor 1 eind 2021 klaar zijn, de ontwikkeling van spoor 2 start begin 2023 (de raming voor de uitbouw is dus niet inbegrepen). Er wordt verwacht dat de technologische mogelijkheden op dat moment geëvolueerd zijn; het is niet mogelijk daarvan vandaag een zinvolle inschatting te maken.
- De kosten voor de aanwerving van het ICT-personeel worden in een aparte kolom weergegeven. De raming is gebaseerd op de tabel 'Aanwervingskost' van AgO geldig vanaf 1/1/2019

A1 68 452, 32 euro

B1 50 100, 59 euro

Aangezien deze kostenraming werd opgemaakt vooraleer de externe procespartijen werden geconsulteerd houdt deze raming enkel rekening met de behoeften en functionaliteiten zoals ze door DBRC werden naar voor gebracht tijdens de workshops.

Projectkosten - eenmalig						Uitgaven voor externe ondersteuning in EUR		Interne bijkomende personeelskosten in EUR
subproject	Activiteiten	Wat?	Deliverables	Aard van de kosten	raming min	raming max		
front office	Behoeftenanalyse van de DBRC klanten	organiseren van werkbezoeken aan een selectie van advocaten, provinciebesturen, gemeentebesturen en raad van state, werkbezoek digitalisering Bestuursrechtsspraak Nederland	overzicht van noden van externe gebruikers gedocumenteerd in use cases	eenmalig	30.000	40.000		
front office	Overleg met AIV met het oog op recuperatie van de bouwstenen en andere aanbieders van back office toepassingen	gesprekken met softwareleveranciers van back end toepassingen (CEVI, Remmicom, CIPAL, Schaubroek, Kluwer) en met aanbieders van recupereerbare bouwstenen (AIV)	overzicht van herbruikbare componenten, voorbeeldbestekken waarin de componenten verplicht herbruikt worden	eenmalig	10.000	15.000		
front office	Service design van de toekomstige processen met oog voor administratieve vereenvoudiging en efficiëntere communicatie (exponentieel minder brieven)	tijdens het service design traject wordt de volledige dienstverleningsprocedure vanuit het oogpunt van de klant uitgetekend en vertaald naar use cases	wireframes van de webinterface en design van de interactiemomenten voor de dienstverlening waarbij interne en externe gebruikers centraal staan	eenmalig	40.000	50.000		
front office	Procesredesign – aanpassen van de interne administratieve procedures en regelgeving	de interne procedures van de DBRC worden aangepast zodat ze aansluiten op de nieuwe interactie met klanten	aangepaste procedures, impactanalyse van regelgeving die moet worden aangepast	eenmalig	15.000	20.000		
continuïteit huidige	Aanpassen STEFFI – bestaande back end	upgrade van de huidige back office om te voldoen aan de nieuwe procedures, testing van de interfaces	STEFFI is uitgerust om informatie die binnenkomt via het loket te ontsluiten en kan informatie leveren (vb zittingsplanning, stand van zaken dossiers)	eenmalig - in de toekomst kunnen beperkte upgrades tussentijds nodig zijn	70.000	150.000		
continuïteit huidige	Aanpassen STEFFI - uitbreiding opslagcapaciteit	de kostenpost is variabel en afhankelijk van verder onderzoek mbt de prestatieproblemen van STEFFI		eenmalig	10.000	25.000		
front office	Opstellen van het bestek voor aanstelling van de ontwikkelaar van de front office en selectie van de dienstverlener	het bestek bundelt alle vereisten (service design, procesredesign, benodigde openheid/interfaces,...)		eenmalig	10.000	20.000		
interfaces	Ontsluiten van de documenten die in het omgevingsloket beschikbaar zijn	ontsluiten van de bijlagen bij betwistingsdossiers die in het omgevingsloket beschikbaar zijn		eenmalig	20.000	40.000		
interfaces	Ontwikkelen van interfaces	Ontwikkelen van interfaces naar andere systemen, zoals STEFFI, casemanagementsystemen van advocaten, Raad van State, OL, Onteigeningsloket.		eenmalig	200.000	350.000		
front office	Ontwikkelen van het DBRC loket (webportaal en API)	Op basis van verzamelde behoeften (incl. digitale handtekening, betaling van rolrechten, gebruikersbeheer, taken- & notificaties)	functionele website met gedocumenteerde API	eenmalig	300.000	350.000		
Navigator	Analyse van de benodigde functionaliteit en data architectuur voor een nieuw kennisstelsel	Op basis van inzichten uit de analyse van aanpassingen aan STEFFI en het loket	input voor bestek voor vervanging kennisstelsel	eenmalig	40.000	60.000		
	Change management	Activiteiten rond change management, stakeholder management en communicatie tijdens de DBRC loket implementatie		eenmalig	10.000	50.000		
	Optimalisatie van STEFFI	Verbeteringen van STEFFI op basis van verzamelde change requests en ingebruikerservaring		eenmalig	50.000	70.000		
	Optimalisatie van het DBRC loket	Verbeteringen van het DBRC loket op basis van verzamelde change requests en ingebruikerservaring		eenmalig	50.000	100.000		
	Raming eenmalige projectkosten	Exclusief BTW			855.000	1.340.000		0
	<b>Raming eenmalige projectkosten</b>	<b>Inclusief BTW</b>			<b>1.034.550</b>	<b>1.621.400</b>		
	<b>Recurrente kosten</b>				<b>raming min</b>	<b>raming max per jaar</b>		
continuïteit huidige STEFFI toepassing	Verlenen van de licenties voor de periode 2019-2022 zodat het huidige STEFFI systeem verder beschikbaar blijft, gehost en de DBRC ondersteund wordt	assumptie: huidige kostprijs van licenties + hosting en verdere support (op basis van huidige offerte) voor één jaar 2019	nieuwe licenties en SLAs voor hosting en support om huidige applicatie verder te kunnen gebruiken	recurrent - reeds beslist beleid in het verleden	120.000	150.000		
continuïteit huidige STEFFI toepassing	Licenties voor de periode 2021-2022 zodat het DBRC loket beschikbaar blijft, gehost en de DBRC ondersteund wordt	assumptie: gelijkaardige licenties en SLAs als STEFFI	nieuwe licenties en SLAs voor hosting en support om huidige applicatie verder te kunnen gebruiken	recurrent - reeds beslist beleid in het verleden	150.000	200.000		
programmamanagement	Aanstellen van een intern projectteam voor de digitalisering	opstart van een intern projectteam dat instaat voor de opvolging van het project, de interne aanpassingen aan processen en regelgeving en de testing. Na implementatie staat dit team ook de gebruikers bij (organiseren infossessie, overleg met gebruikers enz.). Er wordt uitgegaan van een bestaand van 1 A projectleider en 2 B deskundigen op jaarbasis (vanaf 1/7/2019)		recurrent - totale jaarlijkse kostprijs van een volledig werkingsjaar = 171.632 € (1A contractueel + 2 B contractueel)			112.435	171.632
	Raming recurrente kosten op jaarbasis	Exclusief BTW			270.000	350.000	171.632	
	<b>Raming recurrente kosten op jaarbasis</b>	<b>Inclusief BTW</b>			<b>326.700</b>	<b>423.500</b>		
	<b>Totale projectkosten en recurrente kosten over de periode 2019-2022 (vier werkingsjaren)</b>			<b>inclusief BTW</b>	<b>1.978.350</b>	<b>2.831.400</b>	<b>627.331</b>	



## 6. Conclusie en afweging van de opties

Er zijn fundamenteel twee opties voor de uitbouw van een loket: ofwel bouwt de DBRC samen met het departement Omgeving verder het Omgevingsloket uit als DBRC-loket, ofwel investeert de DBRC in een eigen loket dat weliswaar gebruik maakt van beschikbare documenten in het Omgevingsloket (uitwisselen via API) en van bouwstenen die beschikbaar zijn vb. via AIV.

### **Optie 1: leidt het snelst tot resultaat maar is beperkt in mogelijkheden**

De DBRC zou er technisch gezien voor kunnen opteren om samen met het departement Omgeving het Omgevingsloket verder uit te bouwen tot een frontofficetoepassing voor vergunningsbetwistingen. Deze uitbouw is mogelijk door gebruik te maken van API's die het Omgevingsloket nu reeds aanbiedt maar vergt wel nog uitgebreide parametrisatie langs de kant van de DBRC. Het eindresultaat hiervan is de vrij snelle realisatie van een werkend loket (wellicht realiseerbaar in 2020).

Dit loket is dan echter erg beperkt in zijn toepassingsmogelijkheden:

- Deze oplossing is niet uitbreidbaar voor de door de DBRC-bestuursrechtscolleges te behandelen dossiers inzake handhaving, verkiezingsbetwistingen, onteigeningsbetwistingen en eventuele toekomstige taken van de DBRC.
- Deze oplossing zal ook niet alle gewenste functionaliteiten omvatten zoals bijvoorbeeld het online raadplegen van de status van een dossier, het raadplegen van de zittingsplanning, het online betalen van de rolrechten enz.
- Er is geen archiveringsmodule voorhanden momenteel.

Bovendien is het **niet duidelijk of de oplossing voldoende robuust** is om het complexe beheer van procespartijen en hun hoedanigheden en de daarbij horende toegangsrechten op attribuutniveau te realiseren. Dit is voor de DBRC een kritieke vereiste. Er zal moeten worden onderzocht onder welke voorwaarden het toekomstige loket gebruik kan maken van de digitale bouwsteen IDM (zowel in optie 1 als 2).

De uitwerking van een DBRC-loket vanuit het Omgevingsloket leidt er ook toe dat **DBRC geen eigenaar** is van het loket en afhankelijk is van de samenwerking met het departement Omgeving en HB-Plus voor de verdere uitbouw. Dit hypothekeert de uitbouw van een eigen breed digitaal "loket voor bestuursrechtsspraak" op middellange termijn.

### **Optie 2 is complexer en veel uitgebreider en biedt daardoor zeker op middellange termijn veel meer kans op radicale administratieve vereenvoudiging**

De tweede optie is het ontwikkelen van een platform door de DBRC. Via dit platform kan niet enkel gegevensuitwisseling gerealiseerd worden met het Omgevingsloket maar ook met andere toepassingen, die gebruikt worden door advocaten, lokale besturen en provinciebesturen. Deze optie is wellicht robuster voor de toekomst. Ze biedt de opportuniteit om **verregaande administratieve vereenvoudiging** bij de DBRC en de procespartijen door te voeren.

De uitbouw van deze tweede optie is echter veel complexer en vergt alleszins eerst **een gedegen functionele analyse van de behoeften van de externe procespartijen**. Zo moeten deze procespartijen worden

---

betrokken bij een servicedesignoefening om zeker te zijn dat het loket maximale functionaliteit heeft vanuit gebruikersoogpunt en zal er moeten overlegd worden met de softwareleveranciers van deze stakeholders.

Er is ook overleg nodig met AIV om na te gaan op welke manier men de beschikbare bouwstenen voor gebruikersbeheer (IDM) en toegangsbeheer (ACM) kan integreren in de oplossing. Belangrijke aspecten in dit overleg zijn de interne vereisten bij de DBRC (gebruikersbeheerders die men verplicht moet aanstellen) en de manier waarop het verplicht gebruik van de bouwstenen kan opgenomen in een bestek voor een overheidsopdracht voor de aanstelling van een ontwikkelaar.

Het stappenplan in het volgende hoofdstuk geeft weer hoe de DBRC deze tweede optie stap voor stap zou kunnen aanvatten.

Deze tweede optie gaat verder en herbergt veel meer opportuniteiten voor radicale administratieve vereenvoudiging dan de DBRC initieel had ingeschat bij de start van deze toekomstverkenning.

Niet alle delen van de puzzel kunnen momenteel gelegd worden omwille van de nood aan bijkomende analyse. Ook de benodigde continuïteit van de reeds gerealiseerde componenten in STEFFI is hierbij van belang evenals de uitbouw van de benodigde ICT competenties binnen de DBRC om dit project op een kwaliteitsvolle manier te ondersteunen.

Het projectteam dat de uitrol van het loket zal opvolgen zal daarbij niet enkel aandacht moeten hebben voor de uitbouw van de nodige functionaliteiten maar ook voor de benodigde wijzigingen in het procedurebesluit en het regelgevend kader waarbinnen de DBRC werkt. Een belangrijk aspect is ook het ondersteunen van de interne maar zeker ook de externe gebruikers en de creatie van draagvlak voor een volledig nieuwe manier van werken.

Deze nieuwe manier van werken heeft niet enkel betrekking op de manier waarop men documenten aan de DBRC overmaakt maar ook op de manier waarop rechtsspraak wordt voorbereid en waarop zittingen worden georganiseerd en afgehandeld.

# A. Bijlagen

## A.1. Bijlage 1: As-Is: De te digitaliseren werkprocessen en de huidige technische opzet van STEFFI

Dit onderdeel van het rapport behandelt drie punten die belangrijk zijn om de technische opzet van de **uitgangssituatie** van de DBRC te begrijpen:

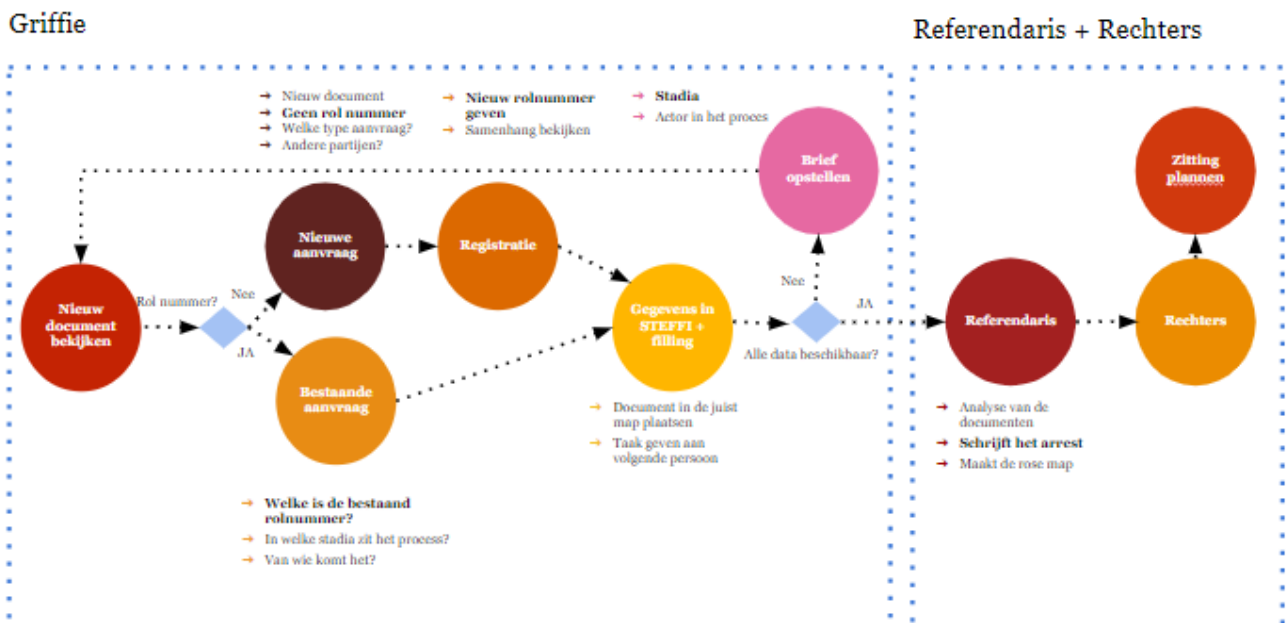
- De huidige werkprocessen;
- Het beheer van procespartijen en de documentenstroom;
- De huidige technische architectuur en setup van het Groundlion systeem.

### A.1.1. De huidige werkprocessen

De **huidige werkprocessen van de DBRC zijn volledig gebaseerd op papieren in- en output. Alle documenten die onderdeel uitmaken van een procedure bij de DBRC** worden vandaag volledig op papier aangeleverd, verwerkt en bijgehouden.

Momenteel wordt STEFFI gebruikt als een casemanagementsysteem (CMS) om de stand van zaken van de verwerking van de papieren dossiers digitaal op te volgen.

Het huidige proces kan herleid worden tot negen grote stappen die vaak iteratief herhaald worden. Deze blokken worden afgebeeld in de figuur hieronder.



Figuur 4: generiek overzicht van de basisstappen in het procesverloop van de DBRC

**Nieuwe documenten** komen binnen als aangetekende zending en moeten geopend worden. Na het openen wordt er opgezocht in het CMS of het gaat om een **nieuw aanvraag** of een **bestaand aanvraag**. Als het een

nieuw dossier is, moet het een rolnummer krijgen. Voor documenten die behoren tot een bestaand dossier wordt het rolnummer van het dossier genoteerd.

Vervolgens wordt er gekeken welk type aanvraag het is en gebeurt de **registratie**:

- Verzoekschrift tot Vernietiging
- Vordering tot schorsing
- Een uiterst dringende noodzakelijkheid (UDN)

Ook wordt er gecontroleerd wie de andere betrokken partijen zijn en of er samenhang is met andere dossiers. Vooral het in STEFFI kan geregistreerd worden, moet er gekeken worden of het document tijdig werd ingediend (in functie van termijnen die door de regelgeving worden vooropgesteld). Dit gebeurt door visuele controle van de postdatum.

Dit nazicht door de griffiemedewerkers gebeurt dus op papieren documenten die geen gestructureerd formaat hebben of waarvan de metadata niet ontsloten is. Het behoort tot de taak van de griffiemedewerkers na te gaan in de documenten welke informatie relevant is en die wordt manueel geregistreerd in het CMS.

Bij een reeds bestaand dossier wordt er ook opgezocht in het CMS in welk stadium het dossier zich bevindt. En eventueel wordt extra **informatie in STEFFI getypt**.

Hierna wordt het papieren document **gefiled** in een papieren map. Eens het gefiled is zal er via STEFFI een taak worden toegekend aan een bepaalde medewerker van de griffie. De meeste opvolgingstaken van de griffiemedewerkers hebben betrekking op het aanmaken, versturen en **opstellen van brieven** aan procespartijen. Via deze brieven wordt extra informatie opgevraagd of worden betrokken procespartijen op de hoogte gesteld van het bericht dat werd toegestuurd aan de DBRC.

Een specifiek aandachtspunt is dat de communicatie niet enkel verloopt tussen de DBRC en de partijen die een betwisting aanhangig hebben gemaakt maar ook tussen de DBRC en derde partijen die tot dan toe niet bij een bepaald dossier betrokken waren. Zij krijgen veelal papieren kopieën toegestuurd van processtukken die door de tegenpartij aan de DBRC in veelvoud werden opgestuurd.

De partijen krijgen zo de mogelijkheid om op stukken van andere betrokkenen in het proces te reageren via nota's. Via deze procedure van papieren verzoekschrift - antwoord en wederantwoordnota krijgt het dossier vorm.

De **standaardbrieven** die DBRC zelf opstelt worden sinds de digitalisering in STEFFI digitaal gegenereerd aan de hand van MS Wordtemplates en metadata uit de dossiers zelf, de brieven worden opgeslagen in MS SharePoint en afgeprint door de griffie en aangetekend doorgestuurd via de post. Deze brieven hebben meestal tot doel om partijen aan te zetten tot bepaalde actie (b.v. stuur bijkomende informatie, reageer voor datum X op een bepaald document van een tegenpartij, betaal de rolrechten).

De communicatiestroom tussen de DBRC en de procespartijen bestaat dus structureel uit:

1. Een enveloppe met poststempel die relevant is voor termijnbewaking
2. Een brief met actiepunten
3. Een aantal documenten in bijlage

De griffiemedewerkers volgen al deze administratieve stappen op en voeren ze uit (invoeren van meta-informatie in STEFFI, filling van papieren documenten in het dossier, opvolgen van het dossier en brieven printen en versturen). Als het dossier volledig is en alle partijen de mogelijkheid hebben gekregen te reageren is het dossier klaar voor uitspraak. De griffie maakt de volledige papieren map met alle binnengekomen documenten van alle partijen op papier over aan de referendarissen. De papieren map omvat alle belangrijke communicatie en aangevoerde bewijsstukken.

Via STEFFI verstuurt de griffie een taak aan de **referendarissen**. Zij zullen vervolgens het volledige dossier controleren en juridisch behandelen. STEFFI omvat momenteel geen informatie over de fysieke plaats waar een dossier zich bevindt (bij de referendaris, in het archief of bij de griffie,...).

Momenteel kunnen de referendarissen het volledige dossier raadplegen op papier. Sinds de invoering van het Omgevingsloket zijn bepaalde bijlagen zoals de vergunning en bouwplannen ook digitaal beschikbaar in het Omgevingsloket. Op basis van het dossier wordt er dan een arrest geschreven en een papieren map gemaakt met de belangrijkste informatie voor de **rechters**. Er wordt ook een rechter aangewezen in STEFFI.

De laatste stap is het **plannen** van de rechtszitting in STEFFI, de organisatie van de zitting en de betekening van het arrest aan de partijen (op papier). Na de DBRC kan er nog hoger beroep aangetekend worden bij de raad van state.

### A.1.2. *Het beheer van procespartijen en de documentenstroom tussen partijen*

De communicatie met de procespartijen is één van de belangrijkste taken van de griffie van de DBRC die in de toekomst gedigitaliseerd zal worden.

Om deze communicatie te ondersteunen is de eenduidige identificatie, registratie en het beheer van de gegevens van de partijen **per dossier** belangrijk. Dit is een specifieke taak die ook bepaalde vereisten stelt aan het systeem die niet zonder meer standaard aanwezig zijn in beschikbare pakketten op de markt en in de bouwstenen zoals de e-box die momenteel in België worden ontwikkeld om communicatie tussen de overheid en burgers en bedrijven op een generieke manier te faciliteren. De IDM/ACM toepassing van de Vlaamse overheid tracht wel een oplossing te bieden voor de toekenning van mandaten door rechtspersonen aan bepaalde medewerkers om elektronische communicatie te doen met de overheid. Mogelijk kan deze bouwsteen worden gebruikt als onderdeel van het DBRC-loket.

De vereisten op het vlak van gebruikersbeheer worden hieronder toegelicht:

#### A.1.2.1. *Het beheer van procespartijen*

In de procedures van de DBRC wordt een onderscheid gemaakt tussen volgende (proces)partijen:

- De verzoekende partij (*overheid, bedrijven, natuurlijk persoon, rechtspersoon al dan niet vertegenwoordigd door een advocaat*);
- De tussenkomende partij (*idem met de verzoekende partij*);
- De verwerende partij (*een provinciebestuur of een andere overheidsinstantie*).

Al deze partijen kunnen documenten sturen en ontvangen van de DBRC.

Eén persoon kan verschillende hoedanigheden hebben (b.v. advocaat X is in een dossier verwerende partij en in een ander dossier verzoekende partij). Deze hoedanigheid kan veranderen tijdens het procesverloop. Er kunnen ook procespartijen bijkomen of afvallen.

Het databeheer van gegevens van deze partijen is dan ook een bijzonder aandachtspunt in de toekomstige oplossing. Het is complex en vereist ook toegangsrechtenbeheer waarbij per document/dossier kan worden aangegeven welke procespartij toegang heeft.

#### A.1.2.2. *De documentenstroom tussen procespartijen*

De meeste partijen (buiten de burger) hebben **een eigen (backoffice) casemanagementsysteem** waarin ze het dossier geregistreerd hebben en waarin ze ook de nota's mbt. de betwisting opstellen en/of opslaan. De betwisting bij de DBRC wordt aanhangig gemaakt nadat er dus vaak reeds tal van stappen zijn gezet in deze casemanagementsystemen.

Door de ontwikkeling van het Omgevingsloket (departement Omgeving van de Vlaamse overheid) zijn bepaalde bijlagen die de DBRC vroeger op papier ontving van procespartijen sinds 2018 ook digitaal beschikbaar zijn (in bijlage bij dit document wordt meer in detail beschreven op welke manier documenten van de verschillende rechtscolleges bij de DBRC belanden).

Het betekent dat de DBRC een schakel is in een volledige **informatieketen**. Voorzover deze keten reeds door andere stakeholders gedigitaliseerd werd zou de DBRC gebruik kunnen maken van deze digitale documenten. Dit kan enkel mits er interfaces worden voorzien tussen STEFFI en deze verschillende databronnen en/of indien het mogelijk wordt om via koppelingen (b.v. webservices) tussen deze verschillende systemen op een eenvoudige en gecontroleerde manier data en documenten uit te wisselen.

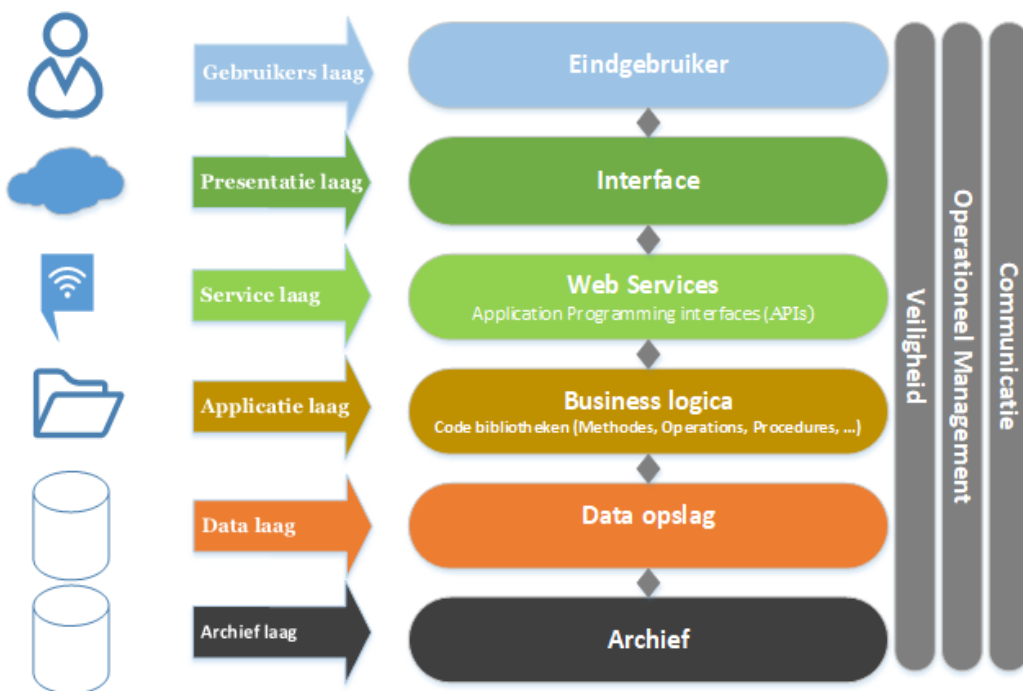
### A.1.3. De huidige technische architectuur en setup

In dit onderdeel worden volgende elementen toegelicht:

- De technische architectuur van het huidige systeem
- De setup van het huidige systeem

#### A.1.3.1. De technische architectuur (high level)

De zogenaamde architectuur van een digitaal systeem wordt standaard opgebouwd uit verschillende lagen.



**Figuur 5: overzicht van de architectuur van STEFFI**

Het fundament is de **data laag** met het type dataopslag (databank, MS SharePoint...). Bij de keuze van hoe men data opslaat mag ook de **archivering** niet uit het oog worden verloren.

---

Boven de data laag bevindt zich de **applicatielaag** (het hart van het systeem met de verschillende softwarecomponenten). De businesslogica bevindt zich ook in deze laag. Die omvat de regels die bepalen hoe het systeem moet functioneren en de logica hoe een case stap voor stap door de organisatie moet worden behandeld.

Vervolgens is er de **servicelaag**. Deze laag regelt de interacties van de applicatielaag met de eigen webapplicatie (het loket) en de systemen van derde partijen. Buitenstaande systemen interageren via webservices met de applicatielaag. Dit gebeurt via application programming interfaces of APIs. Externe systemen met een licentie hebben een unieke sleutel, deze geeft hun toegang tot de webservices en bepaalt het gebruik en gebruiksrechten. Sleutelgebruikers kunnen afhankelijk van hun gebruiksrechten en noden het hele systeem gebruiken of enkel selectieve elementen.

De **presentatielaag** wordt zo genoemd omdat hier de eindgebruikersinterfaces worden ontwikkeld en gehost.

De laatste laag is de **gebruikerslaag**, deze wordt gebruikt door de eindgebruikers.

De API's in de presentatielaag maken het mogelijk om verschillende type van interfaces voor verschillende soorten toestellen (desktop, laptop, smartphone, ea) te ontwikkelen.

Daarnaast zijn er ook nog elementen die transversaal op alle bovenstaande lagen van toepassing zijn. Het betreft de beveiliging van het systeem, operationeel management en de communicatie.

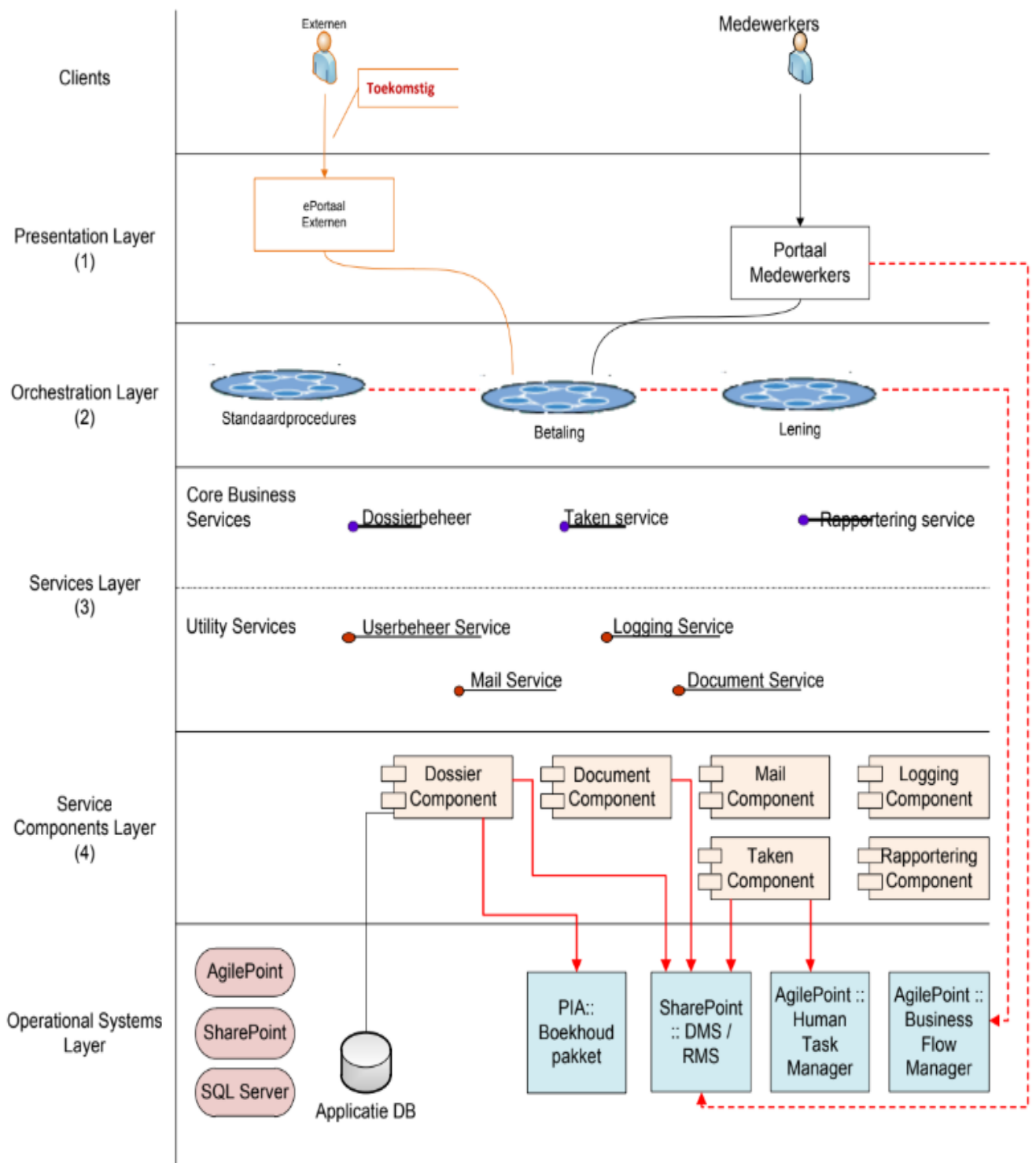
Het huidige STEFFI-systeem omvat eveneens alle bovenstaande lagen. De applicatielaag is gebaseerd op Groundlionsoftware en de data laag is een MS SharePoint. Ze werden geleverd door Loqutus, een externe dienstverlener en worden ook door deze leverancier onderhouden tot midden 2019 (dan lopen de huidige licenties die in 2015 werden gegund ten einde).

Groundlion is een flexibel caseflowsysteem dat vrij makkelijk modulair kan worden aangepast om bijvoorbeeld nieuwe types van betwistingen te ondersteunen. Het systeem omvat momenteel de transactionele gegevens. MS Sharepoint omvat de uitgaande briefwisseling die door de DBRC wordt gegeneerd.

### A.1.3.2. De setup van het huidige systeem

In de volgende figuur is de huidige invulling van de verschillende lagen afgebeeld. Zoals reeds besproken is de huidige setup van het systeem **niet** uitgerust om digitale **documenten** te **ontvangen en op te slaan**.

Om de DBRC volledig digitaal te transformeren en alle communicatie te digitaliseren, zullen er extra functionaliteiten moeten uitgebouwd worden. Zo zullen de gebruikers-, presentatie- en servicelaag verder moeten uitgebouwd worden. Vervolgens zullen er aanpassingen moeten gebeuren aan de applicatie- en data laag om de opslag van een groot volume aan documenten mogelijk te maken.



**Figuur 6: de setup van STEFFI**

Bron: Loqutus



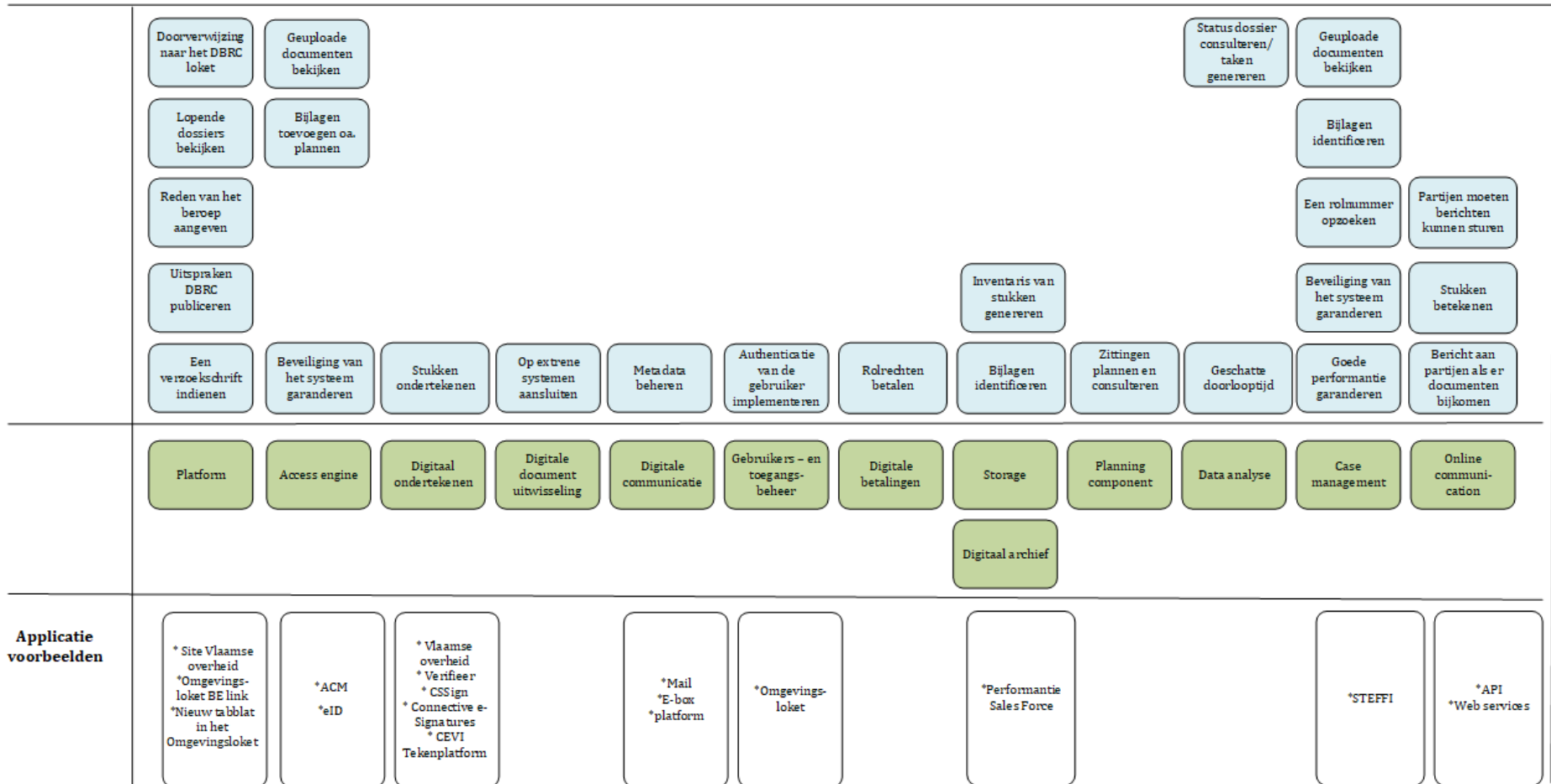
---

## ***A.2. Bijlage 2: De gedetailleerde behoeftenanalyse: behoeften en gewenste functionaliteiten***

### ***A.2.1. Een overzicht van de behoeften vanuit het oogpunt van de DBRC***

Om de verschillende behoeften meer concreet te maken werden ze samenvoegd in **functionele componenten**. Deze componenten worden getoond in onderstaande figuur in drie lagen.

- Laag 1: Behoeften;
- Level 2: Functionele componenten;
- Level 3: Mogelijke applicatievoorbeelden: bestaande toepassingen die de functionele behoeften mogelijk kunnen vervullen of die een goed voorbeeld zijn van hoe een bepaalde behoefte kan ingevuld worden.



**Figuur 7: gedetailleerd overzicht van de functionele behoeften van de DBRC en voorbeelden van applicaties die deze behoefte afdekken**

---

## A.2.2. De gewenste functionaliteiten

De eerste functionele component is een **onlineplatform (een website)**. Het platform zal gebruikt worden als interface voor de procespartijen. Voor de opbouw van de website kan verwezen worden naar het kwaliteitslabel “Anysurfer” dat door de Vlaamse overheid ook als beste praktijk naar voren wordt geschoven. Het kwaliteitslabel Anysurfer beschrijft volgende eigenschappen van het onlineplatform<sup>7</sup>:

### 1 Navigatie

- [1.1 Website is bruikbaar met het toetsenbord](#)
- [1.2 Linkteksten zijn betekenisvol binnen hun context](#)

### 2 Inhoud

- [2.1 Broncode voldoet aan de specificatie](#)
- 2.2 TEKST**
  - [2.2.1 Pagina's hebben een betekenisvolle titel](#)
  - [2.2.2 Pagina's zijn semantisch gestructureerd](#)
  - [2.2.3 Basistaal van iedere pagina is aangegeven](#)
- 2.3 AFBEELDINGEN**
  - [2.3.1 Elke afbeelding heeft een alt-attribuut](#)
  - [2.3.2 Complexe afbeeldingen zijn tekstueel beschreven](#)
  - [2.3.3 Informatiedragende achtergrondafbeeldingen hebben een alternatief](#)
- 2.4 GEGEVENSTABELLEN**
  - [2.4.1 Tabel is bruikbaar na linearisatie](#)
  - [2.4.2 Tabelhoofdingen zijn gemarkeerd met een th-element](#)
  - [2.4.3 Bijschrift is gemarkeerd met het caption-element](#)
  - [2.4.4 Complexe tabellen zijn gemarkeerd met headers-attributen](#)
- 2.5 VIDEO EN GELUID**
  - [2.5.1 Video en geluid zijn benoemd](#)
  - [2.5.2 Tekstversie is beschikbaar](#)
  - [2.5.3 Video is ondertiteld](#)
  - [2.5.4 Geluid start niet automatisch](#)

---

<sup>7</sup> Zie: <http://www.anysurfer.be/nl/in-de-praktijk/checklist>

## 3 Vormgeving

### 3.1 TEKSTOPMAAK

[3.1.1 Links zijn zichtbaar te onderscheiden](#)

[3.1.2 Spaties en andere tekens worden niet gebruikt voor vormgeving](#)

### 3.2 PAGINAOPMAAK

[3.2.1 Pagina-inhoud heeft betekenisvolle volgorde](#)

[3.2.2 \(i\)Frames hebben beschrijvende naam en titel](#)

### 3.3 BEWEGING

[3.3.1 Tekst en afbeeldingen knippen niet meer dan 3 keer per seconde](#)

[3.3.2 Beweging kan gestopt worden](#)

### 3.4 KLEUR EN ANDERE VISUELE INFORMATIE

[3.4.1 Inhoud is begrijpelijk voor wie geen kleuren kan onderscheiden](#)

## 4 Interactiviteit

### 4.1 FORMULIEREN

[4.1.1 Labels en formulervelden zijn verbonden](#)

[4.1.2 Velden zonder zichtbaar label hebben een beschrijvende tooltip](#)

[4.1.3 Het label bij datumvelden vermeldt de vereiste notatie](#)

[4.1.4 Samenhangende formulervelden zijn ingesloten door een fieldset](#)

[4.1.5 Samenhangende onderdelen in een keuzelijst zijn ingesloten door een optgroup](#)

[4.1.6 Verplichte velden zijn binnen het label aangekondigd](#)

[4.1.7 Ieder formulier heeft een zichtbare verzendknop](#)

[4.1.8 Bij het valideren wordt foutieve invoer gemarkeerd en tekstueel toegelicht](#)

### 4.2 TIJDSLIMIETEN

[4.2.1 Acties zijn niet strikt tijdsgebonden](#)

[4.3 De automatische actualisatie van paginaonderdelen kan stopgezet worden](#)

[4.4 Verwittig bezoekers bij paginawijzigingen](#)

[4.5 Pop-ups verschijnen niet automatisch](#)

## 5 Plug-ins en downloadbare documenten

[5.1 Flash](#)

[5.2 Microsoft Silverlight](#)

[5.3 Office-bestanden](#)

[5.4 PDF-bestanden](#)

Het is uiteraard ook belangrijk dat mensen hun weg vinden naar dit platform van de DBRC. Er zijn verschillende opties om dit te bekomen. Zo zal de website van de Vlaams overheid duidelijk moeten verwijzen naar de applicatie. Voor de uitbouw van dit platform zijn er **twee opties**: ofwel ontwikkelt DBRC een eigen platform ofwel maakt DBRC gebruik van een bestaand platform. Voor de vergunningsbetwistingen zou het Omgevingsloket een voor de hand liggende oplossing zijn. We komen hier verder in dit document op terug.

In elk geval moet het platform degelijk beveiligd worden. Om dit te bekomen is oa. de implementatie van **access beheer** zeer belangrijk. In de DBRC context is dit een kritiek en complex punt: niet alle procespartijen kunnen zonder meer toegang krijgen tot alle documenten die bij een dossier horen. Ook versiebeheer is zeer belangrijk en er moet een degelijke, betrouwbare audittrail worden voorzien zodat ten allen tijde kan worden aangetoond wie wanneer welk document heeft aangeleverd, geraadpleegd of desgevallend een nieuwe versie heeft aangemaakt. Aangezien DBRC niet werkt in een 1-op-1 klant relatie maar er bij elk dossier tijdens het dossierverloop tal van wijzigende procespartijen kunnen zijn die een verschillende hoedanigheid hebben is dit

---

niet voor de hand liggend. De loketten die werden geanalyseerd tijdens het onderzoek gaan quasi uitsluitend uit van een 1-op-1 relatie tussen een aanvrager en de overheidsinstantie die een loket ter beschikking stelt.

Voor de **digitale handtekening component die nodig zal zijn om de documenten digitaal te ondertekenen** is er gekeken of het gelijkgesteld kan worden aan een “natte handtekening”. Recente wijzigingen in de regelgeving hebben bepaalde vormen van digitale ondertekening in Vlaanderen mogelijk gemaakt (zie bijlage). Op dit punt zal de regelgeving van de DBRC ook moeten worden aangepast.

Een volgende functionele vereiste is de **digitale uitwisseling van documenten**. Tweerichtingsverkeer tussen stakeholders en de DBRC is hierbij een absolute noodzaak. Externe partijen moeten digitaal een verzoekschrift kunnen sturen aan de DBRC. De DBRC moet documenten van procespartijen kunnen toesturen aan andere betrokkenen. Deze betrokkenen moeten kunnen reageren en nieuwe documenten of bijlagen overmaken aan de DBRC. Een deel van deze bijlagen is reeds digitaal beschikbaar in het Omgevingsloket zodat het logisch zou zijn vanuit het standpunt van de betrokken partijen dat zij de mogelijkheid hebben om de DBRC ook toegang te geven tot deze documenten. Op basis van de informatie die over een vergunning reeds aanwezig is in het Omgevingsloket zou het voor de DBRC ook mogelijk kunnen worden om snel een inschatting te maken van de complexiteit van een te behandelen betwisting. Het kan dus nuttig zijn voor DBRC om ook zelf documenten te raadplegen / op te laden uit het Omgevingsloket.

Het implementeren van **gebruikers- en toegangsbeheer** voor de uit te wisselen processtukken is zeer belangrijk. De DBRC kan hiertoe gebruik maken van de Vlaamse e-government bouwstenen die in het kader van Radicaal Digitaal worden aangeboden. Het gaat oa. over de bouwsteen IDM die gerealiseerd wordt via CSAM.

CSAM<sup>8</sup> is een geheel van afspraken en van regels om het identiteits- en toegangsbeheer binnen het e-government te organiseren. CSAM verzekert, zowel voor burgers die in eigen naam optreden als diegenen die optreden in naam van een onderneming:

- Identificatie,
- Authenticatie,
- Autorisatie,
- **Beheer van de mandaten.**

Daarnaast maakt CSAM het voor ondernemingen mogelijk het toegangsbeheer van hun medewerkers te structureren en te organiseren. Zo kan een advocatenkantoor aanduiden welke advocaten gemandateerd zijn.

Momenteel omvat CSAM volgende diensten:

- FAS: dienst voor identificatie en authenticatie van personen,
- BTB: dienst voor het beheren van Toegangsbeheerders binnen een onderneming,
- SSM: generieke dienst voor het beheer van mandaten.

CSAM evolueert voortdurend. De dienst voor het Beheer van Toegangsbeheerders (BTB) wordt aangeboden in het kader van CSAM door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ).

Momenteel ontvangt de verzoekende partij tijdens de procedure een brief van de DBRC waarin de rolrechten worden opgevorderd. Het zou nuttig zijn om in de toekomst deze rolrechten bij het begin van de procedure elektronisch te innen/laten betalen. Hierdoor schakelt men een communicatie uit tussen DBRC en de procespartijen en moet de verzoekende partij en de DBRC dit tijdens de procedure niet meer verder opvolgen. Hiertoe zou er een **onlinebetalingscomponent** aan het platform moeten worden toegevoegd (cfr betaal mogelijkheden in webshops).

Er zal ook moeten gedacht worden aan voldoende **storage** en **digitale archivering**.

De huidige STEFFI-omgeving werkt met een MS SharePoint (voor de uitgaande brieven van de DBRC maar niet voor andere processtukken) maar heeft momenteel niet voldoende capaciteit om dit te ondersteunen.

---

<sup>8</sup> Zie: <https://www.csam.be/nl/documenten/pdf/stap-voor-stapgids.pdf>

---

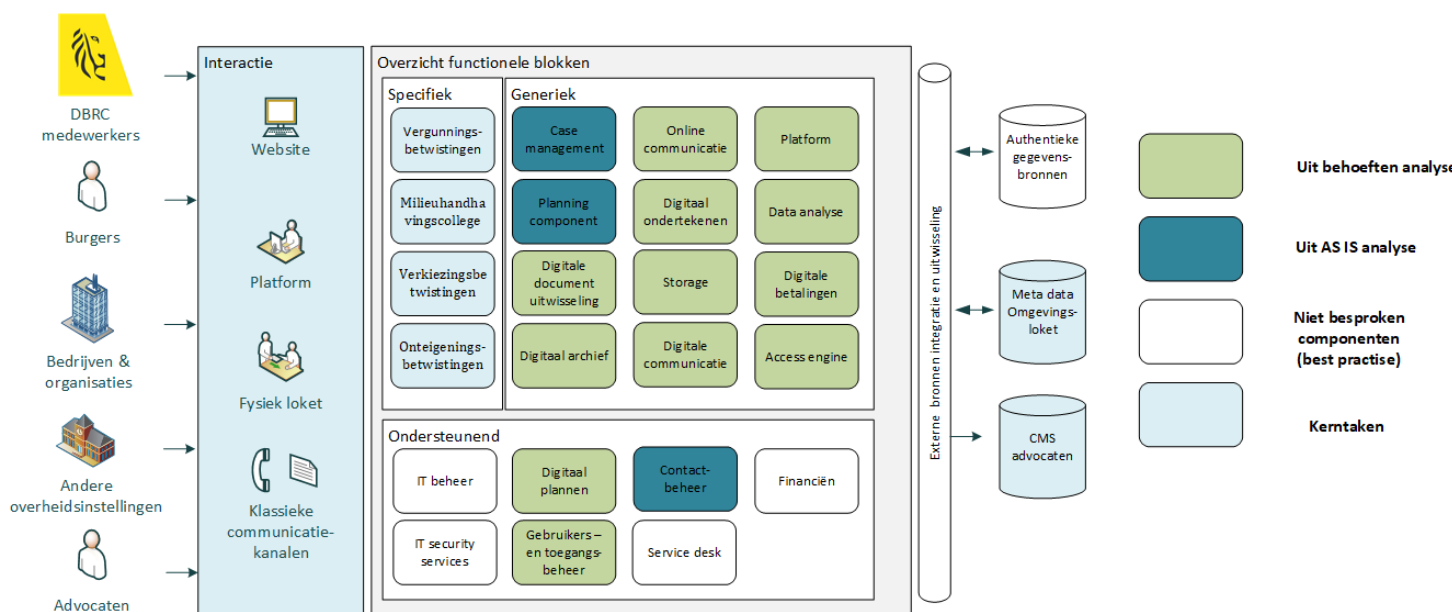
Tot slot zou het een toegevoegde waarde hebben als de procespartijen online via het platform ook de planning van de zittingen door de DBRC voor al hun dossiers zouden kunnen raadplegen en opvolgen en als de DBRC de procespartijen en ook rechters online zou kunnen uitnodigen voor de zittingen.

**Online communicatie** betreft een module waarbij de procespartijen op eenvoudige manier de DBRC zouden kunnen bereiken vanuit de frontoffice met eventuele vragen. De online communicatie component zou door de DBRC ook kunnen gebruikt worden voor het sturen van berichten en uitnodigingen aan partijen (hetgeen momenteel gebeurt per aangetekende brief).

## A.3. Bijlage 3: To-Be: De toekomstige front- en backoffice

De referentiearchitectuur gebruikt in onderstaande figuur geeft een eerste zicht op de streefarchitectuur. Deze “TO BE” of streefarchitectuur is gebaseerd op de uitkomst van de AS IS-analyse, de gecapteerde behoeften alsook de verkenning van beschikbare bouwstenen.

In onderstaande architectuuroverzichten werd aan de hand van kleuren aangeduid wat de oorsprong is van de verschillende blokken. Op de volgende afbeelding is een eerste aanzet tot zo een referentiearchitectuur.



**Figuur 8: referentiearchitectuur voor het toekomstige systeem**

De architectuur bestaat uit verschillende onderdelen:

- De actoren die toegang moeten krijgen tot de DBRC-dienstverlening;
- Interacties (de media die actoren gaan gebruiken tijdens communicatie met de DBRC);
- Overzicht functionele blokken:
  - Specifiek (kerntaken)
  - Generiek (functionele componenten om de kerntaken te kunnen uitvoeren)
  - Ondersteunend (zorgen niet voor directe added value in functie van de kerntaken maar zijn wel noodzakelijke voor het degelijk functioneren van het systeem)
- Externe bronnen integratie en uitwisseling.

Voor interacties in de TO BE zien we vier verschillende kanalen:

1. Via de **website** van de DBRC en de Vlaamse overheid zouden mensen extra informatie kunnen krijgen rond de procedure van het online en op papier indienen van een dossier.
2. Het online indienen van een dossier zou verplicht worden voor professionele gebruikers via een **platform (e-loket)**.
3. Voor niet professionele gebruikers zou er nog steeds de optie zijn om het dossier op **papier in te dienen** via het **fysiek loket van de DBRC**. Het fysiek loket zal dan instaan voor de digitale registratie van het dossier.
4. De **klassieke communicatiekanalen** ondersteunen het fysieke loket en de service desk. Zoals besproken in eerste analyse heeft de DBRC vier kerntaken. Uit de behoeftanalyse zijn al meerdere functionele componenten geïdentificeerd die nodig zijn om de kerntaken uit te voeren. Belangrijke

---

aspecten die al in de AS IS-analyse zijn geïdentificeerd zijn een case management systeem en contact beheer.

De verschillende procespartijen kunnen gebruik maken van deze vier kanalen.

Tijdens de workshops werd besproken welke fundamentele opties er zijn om de communicatie tussen de procespartijen en de DBRC via deze verschillende kanalen vorm te geven.

Het feit dat deze verschillende belanghebbenden allemaal eigen back-end applicaties hebben en voor een deel van de kerntaken van de DBRC al communiceren via het Omgevingsloket speelt een belangrijke rol in de beslissing over de toekomstige uitbouw van de DBRC -platform.

Fundamenteel zijn er twee opties:

- Ofwel sluit DBRC aan op **een reeds bestaand loket** en tracht ze in samenwerking de nodige functionaliteiten daar maximaal uit te bouwen
- Ofwel bouwt de DBRC **een eigen loket** dat communiceert met de verschillende bestaande systemen van stakeholders.

### *A.3.1. Optie 1: volledig aansluiten op een bestaand loket*

In deze optie gaat de DBRC maximaal de functionaliteiten van bestaande loketten gebruiken. Tijdens marktonderzoek is gebleken dat het Omgevingsloket een deel van de behoeften van de DBRC zeker zou kunnen invullen. Het Omgevingsloket plant ook in 2019 nog een verdere upgrade en uitbouw die het bijvoorbeeld zou moeten mogelijk maken om te werken met mandaten die door partijen aan anderen worden toegekend om hun te vertegenwoordigen/documenten te raadplegen.

In dit scenario zal het Omgevingsloket **aanpassingen** moeten doen aan de frontoffice om zo de klanten van de DBRC uploadmogelijkheden te geven op het loket. Er zullen ook in de applicatielaag nieuwe parameters moeten voorzien worden die aansluiten op de businesslogica van de DBRC. Het Omgevingsloket is zo opgebouwd dat deze parametrisatie gebeurt langs kantenzijde en niet in het loket zelf (cfr de back-end toepassingen van bijvoorbeeld gemeenten en provinciebesturen die nu ook op het Omgevingsloket werden aangesloten). Dit betekent dus dat ook de DBRC aanpassingen zal moeten doen om via webservices data met het Omgevingsloket digitaal te kunnen uitwisselen.

De DBRC zal het Omgevingsloket gebruiken voor het bekijken van dossiers en zal nieuw gecreëerde documenten ook uploaden op het loket. Ook zullen klanten van de DBRC het bestaande loket gebruiken voor het uploaden van documenten en bekijken van hun lopende dossier. De DBRC zou met enkele aanpassingen volledig gebruik kunnen maken van de al bestaande infrastructuur. Dit heeft als voordeel dat een groot deel van de ontwikkeling al gebeurd is.

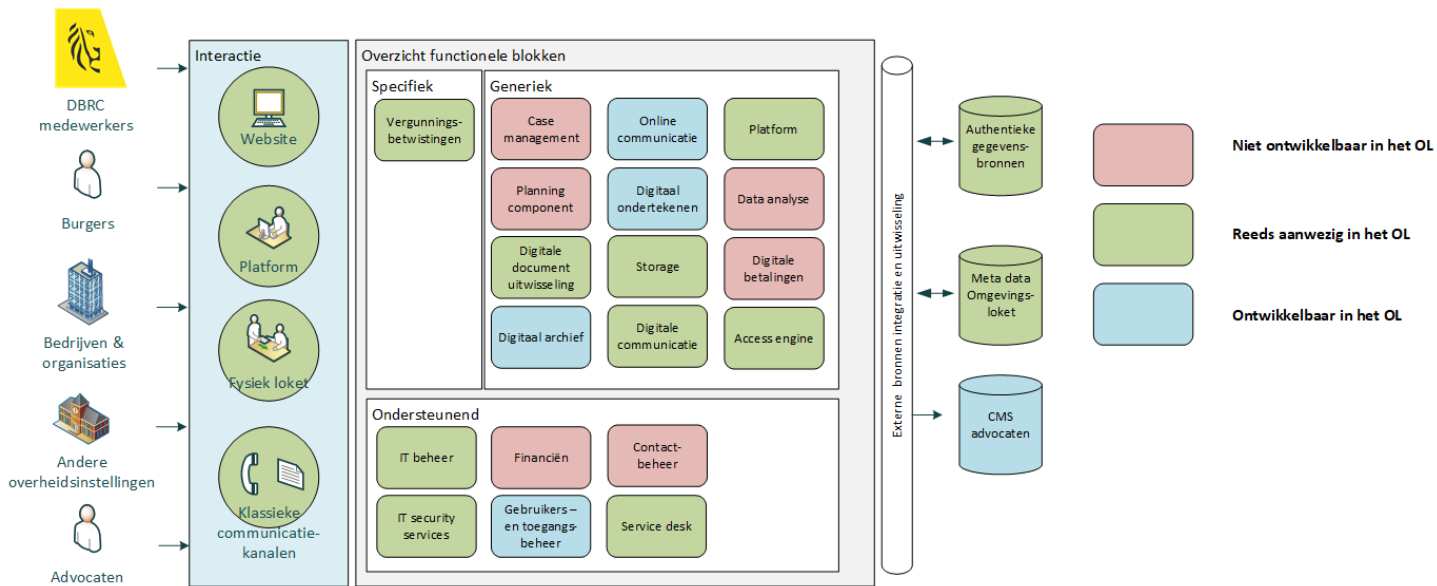
Er zijn echter ook bepaalde beperkingen die maken dat het Omgevingsloket waarschijnlijk ook op langere termijn niet volledig zal kunnen tegemoetkomen aan de behoeften van de DBRC:

- De DBRC behandelt niet enkel vergunningsbetwistingen
- Het Omgevingsloket is niet ontworpen als een casemanagementsysteem of workflowsysteem en heeft dus geen businesslogica die kan tegemoetkomen aan het opvolgen en afhandelen van DBRC-dossiers
- Het beheer van procespartijen zoals de DBRC dit kent (n-op-1 relaties en wisselende procespartijen) is een complexiteit die binnen het huidige Omgevingsloket niet ondervangen wordt. Er bestaan plannen om het werken met mandaten weliswaar in de toekomst verder uit te bouwen. Er zou moeten geanalyseerd worden in welke mate deze uitbouw voldoet aan de vereisten van de DBRC.

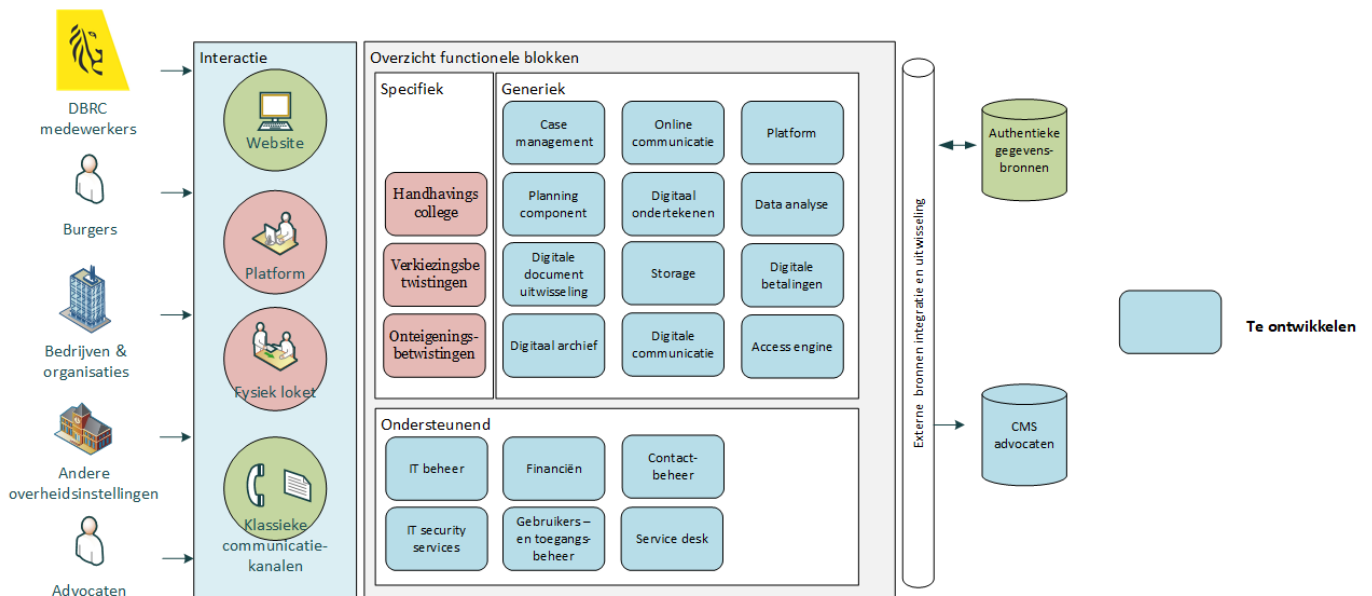
De figuren hieronder geven weer in welke mate de optie 'aansluiten op en uitbouwen van het Omgevingsloket tegemoet komen aan de vereisten van de referentiearchitectuur. De eerste figuur heeft betrekking op de kerntaken



van de DBRC die betrekking hebben op de omgevingsvergunning. De tweede figuur op de verkiezingsbetwistingen en de onteigeningsprocedures.



**Figuur 9: overzicht van de invulling van functionele behoeften bij de keuze van optie 1 voor betwistingen mbt de omgevingsvergunning**



**Figuur 10: overzicht van de invulling van functionele behoeften bij de keuze van optie 2 voor de andere bevoegdheden van de DBRC**

---

### *A.3.2. Optie 2: Eigen Front- en backend voor DBRC + Externe metadata uit het Omgevingsloket en ev. andere systemen ophalen*

In deze optie gaat de DBRC STEFFI uitbouwen met extra lagen. Hierbij zal er veel ontwikkelwerk zijn in volgende lagen: de gebruikers-, presentatie- en servicelaag. Vervolgens zullen er aanpassingen moeten gebeuren aan de applicatie- en data laag om de opslag mogelijk te maken en de uitwisseling met de backend (STEFFI). Via webservices zal metadata worden binnen getrokken vanuit het Omgevingsloket. Er zou ook moeten bekeken worden of het nuttig is om webservices te voorzien die interactie tussen STEFFI en de toepassingen van de advocaten, gemeentebesturen en provincies mogelijk maken.

Hiervoor is een uitgebreidere functionele analyse nodig. De uitwisseling tussen alle verschillende applicaties in de keten verbreedt de scope van de analyse fundamenteel.

Vanuit huidig oogpunt is dit een analyse die nuttig zou kunnen gekoppeld worden aan een servicedesignoefening: vanuit de klantenbehoeften zouden ook de processen van de DBRC fundamenteel onder de loep kunnen genomen worden.

Veel van de huidige communicatie (brief + bijlagen) kan mogelijk worden vermeden door de procespartijen meer 'self servicemogelijkheden' te bieden. Ook op het vlak van beheer van identificatiegegevens van procespartijen zijn er wellicht bijkomende mogelijkheden (cfr de portalen van sociale secretariaten waarbij werknemers hun eigen persoonsgegevens beheren zonder dat dit manuele input vergt van het secretariaat).

Ook zal voor deze optie een meer uitgebreide behoeftenanalyse moeten uitgevoerd worden zodat het proces en front-end zo goed mogelijk worden afgestemd op de noden van de betrokken partijen. De gebruiker staat centraal. Deze optie houdt rekening met alle gebruikers van de DRBC.

De risico's van deze optie is dat er nog zeer veel werk is op technisch niveau: zo moet een groot deel van ontwikkelingswerk nog gebeuren. En zal er waarschijnlijk een periode komen waar het systeem nog bugs heeft die moeten geremedieerd worden.

## A.4. Bijlage 4: de manier waarop documenten via het Omgevingsloket al dan niet digitaal beschikbaar zijn

De DBRC ondersteunt en overkoepelt volgende onafhankelijke Vlaamse administratieve rechtscolleges:

- De Raad voor Vergunningsbetwistingen;
- Het Handhavingscollege;
- De Raad voor Verkiezingsbetwistingen;

Voor de eerste twee van deze rechtscolleges is er een voorafgaand traject. Voor de **Raad voor Vergunningsbetwistingen** kan het dossier van twee wegen komen:

1. Dossiers op Vlaams en provinciaal niveau (eerste aanleg);
2. Dossiers op lokaal niveau (gemeenten);

Alle **Vlaamse en provinciale projecten** moeten via het **online** Omgevingsloket worden ingediend bij de deputatie van de provincie waar de exploitatie zal plaatsvinden. Vlaamse en provinciale projecten in faciliteitengemeenten worden nog op **papier** ingediend bij de deputatie van de provincie waar de exploitatie zal plaatsvinden. Na de aanvraag wordt één openbaar onderzoek en één adviesronde georganiseerd. De vergunning wordt toegekend of geweigerd binnen 4,5 maanden. De dossiers op **lokaal niveau** voor:

- Verplichte medewerking van een architect;
- Ingedeelde inrichtingen of activiteiten van klasse 2;
- Verkavelingen;
- Bijstellingen van verkavelingen met wijziging van kavelgrenzen;

Moeten ook via het online Omgevingsloket worden ingediend.

Andere dossiertypes mogen nog op papier worden ingediend. Ook lokale projecten in faciliteitengemeenten worden nog op papier ingediend.

Indien de vergunning geweigerd wordt kan de beslissing van de deputatie in hoger beroep nog aangevochten worden bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen (RvVb). Voor het **Handhavingscollege** kan het dossier ook van de twee zelfde kanten komen:

1. Dossiers op Vlaams en provinciaal niveau (eerste aanleg);
2. Dossiers op lokaal niveau (gemeenten);

Alle **Vlaamse en provinciale projecten** moeten via het **online** Omgevingsloket worden ingediend bij de deputatie van de provincie waar de exploitatie zal plaatsvinden. Vlaamse en provinciale projecten in faciliteitengemeenten worden nog op **papier** ingediend bij de deputatie van de provincie waar de exploitatie zal plaatsvinden. De **lokale dossiers** voor ingedeelde inrichtingen of activiteiten van klasse 2 moeten via het online Omgevingsloket worden ingediend bij het College van Burgemeester en Schepenen van de gemeente waar de exploitatie zal plaatsvinden. Als uw vergunning geweigerd wordt, kunt u in beroep gaan tegen deze beslissing.

- Bedrijven van klasse 1 kunnen beroep aantekenen bij de Vlaamse Regering;
- Bedrijven van klasse 2 kunnen beroep aantekenen bij de deputatie van de provincie;

Voor de Raad voor Verkiezingsbetwistingen & Onteigeningsbetwistingen zijn er geen voorafgaande trajecten. Personen moeten hun betwisting direct bij de DBRC doen.

Deze informatie is gebaseerd op volgende bronnen:

---

<https://www.vlaanderen.be/nl/natuur-en-milieu/milieuvergunningen/omgevingsvergunning-voor-de-exploitatie-van-ingedeelde-inrichtingen-activiteiten>

<https://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/bouwen-en-verbouwen/omgevingsvergunning>

<https://www.provincieantwerpen.be/aanbod/drem/dienst-stedenbouwkundige-beroepen/bouwberoepen.html>

## A.5. Bijlage 5: Drie soorten elektronische handtekeningen en gelijkstelling digitale en natte handtekening

1. Gewone elektronische handtekening:  
(email handtekening, interne autorisatie als er wordt aangemeld in een systeem)
  - Juridisch minder sterk
2. Geavanceerde elektronische handtekening  
(pincode voor bank):
  - Hangt geen certificaat aan vast.
3. Gekwalificeerde elektronische handtekening:  
(ID kaart + PIN en generatie certificaat)
  - **Meest sterke handtekening** = De natte handtekening.

- In juli 2014 werd op Europees niveau verordening (EU) nr 910/2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt (de zogenaamde eIDAS-verordening) aangenomen.
- Deze verordening heeft Richtlijn 1999/93/EG betreffende de elektronische handtekeningen en de verstrekkers van certificatie-diensten ingetrokken, maar neemt rond de elektronische handtekening een groot deel van de bepaling van deze richtlijn over.
- De wet van 2016, de “Wet eIDAS en elektronische archivering” voert deze verordening verder uit en vult deze aan door een titel in te voegen in het wetboek van economisch recht.
- Ook in ons burgerlijk wetboek is voorzien dat een elektronische handtekening kan voldoen aan de vereiste van een handtekening (art. 1322)
- Het sluitstuk: de wet van 20 september 2018 tot harmonisatie van de begrippen elektronische handtekening en duurzame gegevensdrager en tot opheffing van de belemmeringen voor het sluiten van overeenkomsten langs elektronische weg.

## A.6. Bijlage 6: Performantieanalyse STEFFI

Een belangrijk aandachtspunt bij STEFFI is de **performantie**. Momenteel zijn er performantieproblemen. Die leiden ertoe dat medewerkers van de DBRC soms zeer lang moeten wachten voor STEFFI op het scherm informatie toont of voor een brief automatisch gegenereerd wordt.

In het kader van dit project werd beperkt gekeken naar dit probleem met als doel na te gaan of dit probleem remedieerbaar is / potentieel toeneemt bij de verdere ontsluiting van STEFFI via een loket.

Deze (beperkte) analyse heeft geleid tot volgende diagnose<sup>9</sup>:

<sup>9</sup> Om een eerste zicht te krijgen op de huidige performantieproblematiek heeft de DBRC gevraagd aan PwC om een eerste **korte diagnose** rond deze problematiek uit te voeren. Deze analyse bestond uit drie onderdelen:

1. Demo van de problematiek (performantie, openstaande problemen, ...) gegeven door de DBRC-griffie.
2. Interview met de technisch verantwoordelijke voor STEFFI bij Loqutus op 3 december 2018.

---

Loqutus heeft in het verleden op vraag van de DBRC het probleem al geanalyseerd en extra geheugen bijgeplaatst. Deze ingreep heeft volgens het DBRC geen echte verbetering gebracht.

De beschikbaarheidsproblemen van de CEP <sup>10</sup> hebben in het verleden ook tot de onbeschikbaarheid van STEFFI geleid. De oorzaak (inefficiënt geheugengebruik) werd door Loqutus onderzocht en aanpassingen werden reeds uitgevoerd. Het is nuttig om in de toekomst de logging & monitoring van de CEP nauw op te volgen om eventuele problemen te kunnen analyseren.

Tijdens de analyse werden volgende **pijnpunten** vastgesteld:

- De manier waarop het model is opgebouwd leidt tot performantieproblemen. Dit zorgt ervoor dat griffiemedewerkers in bepaalde gevallen **lang moeten wachten** tot ze kunnen starten met het versturen van de brieven. De reden voor deze lange wachttijden is dat de volgende taak pas beschikbaar wordt als **alle brieven** gegenereerd zijn en beschikbaar zijn op SP. De volgende stappen zijn beschreven in het model:
  - aanduiden wie een brief dient te ontvangen
  - taak afwerken (stap 1)
  - Brieven worden gegenereerd door Groundlion op SP. Dit vraagt meerdere calls tussen Grounlion en MS SharePoint die elke makkelijk 5s nodig hebben

In deze opzet is de responstijd **vijf seconde**. Per document kan de vertraging dus tot minimum 25s oplopen. Als er dus meerdere brieven moeten gegenereerd worden voor de volgende taak beschikbaar is, loopt de wachttijd al snel op.

Het is mogelijk dat ook de locatie van de MS SharePoint omgeving een invloed heeft op de responstijden. Loqutus kon tijdens het gesprek geen uitsluitsel geven over de exacte locatie van de hostingsservers. Dit moet door de DBRC verder worden opgevolgd omdat dit een *compliance issue (een potentiële onrechtmatigheid)* kan zijn. In de offerte had Loqutus aangegeven dat er hosting voorzien werd vanuit Zaventem en Diegem. De back-up faciliteit werd volgens de offerte geïnstalleerd op Schiphol.

- Mogelijke andere oorzaken (naast de locatie) zouden kunnen zijn:
  - De breedte van de internetontsluiting,
  - De complexiteit van de gebruikte templates,
  - ...

---

<sup>10</sup> Central event processing: a CEP analyzes a stream of technical events and to recognize business events using event patterns