Vlaamse Regering

DE VLAAMSE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden

Samenvatting

Om een uitstekende digitale dienstverlening te kunnen aanbieden hebben de Vlaamse overheden nood aan een goed doordachte digitale dienstverleningsstrategie. De manier waarop bestaande of nieuwe dienstverlening gedigitaliseerd wordt, is immers van belang voor de bruikbaarheid en de gebruiksvriendelijkheid van die digitale dienstverlening, onder meer met het oog op digitale inclusie. De formulering van een digitale dienstverleningsstrategie is daarom één van de prioriteiten van het strategisch plan van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 26 juni 2020.

In de loop van 2021 is deze digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden in nauwe samenwerking tussen de vertegenwoordigers van de verschillende beleidsdomeinen, VVSG en VVP tot stand gekomen. Deze strategie legt de principes vast waaraan de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden moet voldoen, de criteria volgens dewelke een bestaande of toekomstige dienstverlening daartoe ontworpen, gebouwd en beheerd moeten worden en welke hulpmiddelen daartoe kunnen ingezet worden. De strategie beschrijft ook een governance-model met de verschillende rollen en verantwoordelijkheden die noodzakelijk zijn om de strategie te realiseren. Tenslotte bevat de strategie een concreet actieplan voor de (verdere) ontwikkeling van (bestaande) hulpmiddelen en voor de operationalisering van het governance-model.

Met deze nota vraagt het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid aan de Vlaamse Regering de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden te bekrachtigen. Evenals de aanbeveling om bij iedere nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voor de doelgroep burgers of ondernemers standaard gebruik te maken van het bijbehorend hoofd e-loket.

1. SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

De digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden heeft betrekking op het beleidsveld digitalisering van de Vlaamse regering, meer bepaald de digitalisering van de dienstverlening verstrekt door de Vlaamse administratie en de lokale overheden.

De Vlaamse Regering heeft zich in haar Regeerakkoord 2019-2024 in het bijzonder tot doel gesteld dat de Vlaamse administratie en lokale overheden radicaal digitaal gaan, om een “state of the art”-

dienstverlening aan de burgers, ondernemingen en verenigingen te kunnen leveren, met zo weinig mogelijk paperassen en met de nodige aandacht voor de mensen die nog niet mee zijn met de digitale trein. Het goedkeuren en vervolgens implementeren van een digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden draagt bij tot de realisatie van deze beleidsdoelstelling.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

Het opstellen van een servicestrategie of digitale dienstverleningsstrategie is één van de prioriteiten van het strategisch plan van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 26 juni 2020 (VR 2020 2606 DOC.0643/1). Als niet-functioneel focus-domein binnen het strategisch plan speelt een dergelijke digitale dienstverleningsstrategie een belangrijke ondersteunende rol in de verdere digitalisering van de dienstverlening van de Vlaamse administratie en de lokale overheden. Ze legt immers de principes vast waaraan de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden moet voldoen, de criteria volgens dewelke een bestaande of toekomstige dienstverlening daartoe ontworpen, gebouwd en beheerd moet worden en welke hulpmiddelen daartoe ingezet kunnen worden.

C. GEVOLGDE WERKWIJZE EN TOEPASSINGSGEBIED

Het opstellen van een digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden heeft tot doel de principes te bepalen waaraan de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden dient te voldoen en de criteria die toelaten om na te gaan of aan die principes wel voldaan is.

Een intensief co-creatie traject van 6 maanden werd doorlopen, van begin september 2021 tot begin maart 2022, met de vertegenwoordigers van de verschillende beleidsdomeinen, VVSG en VVP, om zo een draagvlak te bekomen bij alle relevante belanghebbenden.

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid heeft op haar zitting van 21 april jongstleden de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden, meer bepaald de principes en de criteria, de hulpmiddelen, het governance-model en het actieplan, goedgekeurd. Tevens werd besloten over te gaan tot de oprichting van een werkgroep digitale dienstverlening, die instaat voor de verdere opvolging van de digitale dienstverleningsstrategie.

Met deze nota vraagt het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid aan de Vlaamse Regering de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden te bekrachtigen. De digitale dienst-verleningsstrategie voor de Vlaamse overheden is bindend voor de Vlaamse administratie en de lokale overheden zoals bepaald in het Artikel III.78 van het bestuursdecreet van 7 december 2018.

2. INHOUD

De digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden legt de doelstellingen vast waaraan de digitale dienstverlening van de overheid aangeboden aan burgers, bedrijven, verenigingen en andere overheden dient te voldoen. Dit zowel voor de Vlaamse overheid als voor de lokale overheden, zodat de overheidsdienstverlening gealigneerd en coherent uitgewerkt en aangeboden wordt. Het legt daartoe vast aan welke principes die dienstverlening dient te voldoen, welke hulpmiddelen daartoe kunnen ingezet worden, en welke criteria kunnen gebruikt worden om te bepalen of een bepaalde bestaande of toekomstige digitale dienstverlening wel aan die principes voldoet

De digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden is te vinden in bijlage 1. In wat volgt, worden de principes en de criteria, de hulpmiddelen, het governance-model en het actieplan van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden kort toegelicht.

A. PRINCIPES EN CRITERIA

De principes van de digitale dienstverleningsstrategie beschrijven de kenmerken en uitgangspunten waaraan een optimale digitale dienstverlening moet voldoen. Ze versterken elkaar, hebben evenwaardig belang en zijn richtinggevend voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden.

De vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie zijn:

1. **Standaard digitaal:** Onze dienstverlening evolueert en verbetert voortdurend vanuit de ambitie om de dienstverlening digitaal aan te bieden aan de gebruikers.
2. **Gebruiker centraal:** Onze digitale dienstverlening wordt vanuit het standpunt van de gebruiker ontwikkeld. De noden van alle gebruikers staan centraal in onze dienstverlening.
3. **Digitaal herdacht:** Om onze dienstverlening digitaal te transformeren werken we samen over de overheden en partners heen. We herdenken processen zodat ze maximaal mobiel bruikbaar zijn.
4. **Datagedreven:** Onze dienstverlening maakt optimaal gebruik van beschikbare data en inzichten, zowel voor het aanbieden van onze diensten als voor het herdenken van onze processen.
5. **Betrouwbaar:** Onze digitale dienstverlening is herkenbaar, veilig en draagt de privacy, de gegevensbescherming en het vertrouwen van de gebruiker hoog in het vaandel.

Voor ieder principe werden criteria bepaald die beschrijven hoe concreet kan nagegaan worden of aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voldaan is. Er zijn twee perspectieven in deze criteria:

- **Gebruikerscriteria** geven weer hoe een gebruiker (burger, onderneming, vereniging, overheidsinstelling) kan zien hoe aan een principe wordt voldaan.
- **Digitale inclusiecriteria** geven aan wat de overheid kan doen om minder- of niet-digitale gebruikers of gebruikers met andere beperkingen te helpen bij het gebruik van haar digitale dienstverlening.

B. HULPMIDDELEN

De Vlaamse overheid beschikt vandaag reeds over een heel aantal generieke bouwstenen en andere hulpmiddelen die de uitvoering van de digitale dienstverleningsstrategie kunnen ondersteunen.

De volgende types (bestaande of nieuwe) hulpmiddelen werden geïdentificeerd:

- **Hoofd e-loketten:** de unieke toegangspoorten (digitale contactpunten) die zorgen voor het geïntegreerd aanbieden van digitale diensten voor de vier belangrijke doelgroepen van de

Vlaamse overheden: burgers (Mijn Burgerprofiel), ondernemers (het E-loket voor ondernemers), verenigingen (het Verenigingsloket) en lokale overheden (het Loket voor Lokale Besturen)

- **Digitale bouwstenen:** generieke componenten, bouwstenen, tools of standaarden die kunnen gebruikt worden om digitale dienstverlening op te zetten zoals bv. ACM/IDM, MAGDA, …
- **Methodes en richtlijnen:** activiteiten en werkwijzen die toelaten gebruikersgericht werken en digitale inclusie in projecten mee te nemen, zoals bv. een servicedesignproces
- **Begeleiding en ondersteuning:** ondersteuning door een persoon of dienst bij digitale transformatie, al dan niet in de vorm van raamcontracten
- **Opleidingen:** opleidingen voor medewerkers binnen de Vlaamse overheden, bv. een opleiding gebruikersonderzoek
- **Governance:** hulpmiddelen om het beheer van de digitale dienstverleningsstrategie mee te helpen realiseren

Voor elk van deze hulpmiddelen werd in het actieplan een overeenkomstige actie gedefinieerd, in het bijzonder voor de hulpmiddelen die als nieuw geïdentificeerd werden.

C. GOVERNANCE-MODEL

Voor de realisatie van de digitale dienstverleningsstrategie werd een governance-model uitgewerkt met de volgende rollen en verantwoordelijkheden:

- **Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid** is de overkoepelende 'trekker' van de strategie die het bestuurs- en entiteitniveau overschrijdt. Het volgt het naleven van de strategie op en zorgt ervoor dat de andere verantwoordelijken de strategie uitvoeren.
- **Dienstverleners** zijn de departementen, agentschappen en de lokale overheden die de digitale dienstverleningsstrategie realiseren binnen hun dienstverlening aan de gebruiker, zijnde de burger, ondernemer, vereniging of andere overheid.
- **Aanbieders van hulpmiddelen** zijn de 'instaatstellers' die ondersteuning bieden, helpen om oplossingen te vinden en de nodige digitale bouwstenen ontwikkelen. De aanbieders zijn entiteiten zoals bv. Digitaal Vlaanderen of VLAIO. Zij zorgen ervoor dat alle dienstverleners op een uniforme manier werken en bieden de nodige ondersteuning aan zoals bv. bouwstenen, platformen, begeleiding of advies.

Het Stuurorgaan heeft beslist een werkgroep digitale dienstverlening op te richten die haar zal bijstaan in het opnemen van de aan haar toegewezen taken en verantwoordelijkheden.

Tussen de dienstverleners en het Stuurorgaan wordt het 'comply or explain' principe toegepast, waarbij de dienstverleners aantonen in welke mate hun dienstverlening (projecten < €500k) aan de digitale dienst-verleningsstrategie voldoet, of uitleg geven waarom hieraan (nog) niet voldaan is. Dit kan ook op een globale manier.

Tot slot kan het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid bindende afspraken formuleren m.b.t. de strategische doelstellingen van de digitale dienstverleningsstrategie en ter bekrachtiging voorleggen aan de Vlaamse Regering.

D. ACTIEPLAN

In het actieplan wordt beschreven welke acties nodig zijn om de bestaande hulpmiddelen aan te passen of nieuwe hulpmiddelen te ontwikkelen om de digitale dienstverleningsstrategie te realiseren en de governance van de digitale dienstverleningsstrategie te operationaliseren. Voor de hulpmiddelen die reeds ontwikkeld zijn, worden acties geformuleerd met het oog op het uitbreiden en verder stimuleren van het gebruik van deze hulpmiddelen en deze kenbaar te maken binnen de Vlaamse overheden. Voor de hulpmiddelen die nog niet ontwikkeld zijn, focussen de acties zich op de ontwikkeling van deze nieuwe hulpmiddelen.

E. AANBEVELING

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid heeft op haar zitting van 21 april jongstleden eveneens de aanbeveling geformuleerd dat iedere nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voor de doelgroep burgers standaard gebruik maakt van het hoofd e-loket Mijn Burgerprofiel en dat iedere nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voor de doelgroep ondernemers standaard gebruik maakt van het hoofd e-loket voor ondernemers. Dit zal er voor zorgen dat de burger, resp. de ondernemer, op dit hoofd e-loket een gebruiksvriendelijk overzicht krijgt van de relevante informatie, en een zo ruim mogelijk aanbod van de relevante diensten die voor hem of haar beschikbaar zijn. Zowel het e-loket voor ondernemers als voor burgers worden dus sterk gepromoot als de belangrijke toegangspoort van Vlaanderen voor de Diensten die de Vlaamse overheid aan. Vanuit het "no wrong door principe" is het echter aangewezen dat ook andere toegangspoorten met een brede maatschappelijke toegang en acceptatiegraad complementair ingezet kunnen blijven voor burgers en ondernemingen

De Vlaamse regering onderschrijft deze aanbeveling en drukt de verwachting uit dat deze aanbeveling in de toekomst op gelijkaardige wijze ook uitgebreid wordt tot de andere hoofd e-loketten, nl. het Verenigingsloket en het Loket voor Lokale Besturen, eenmaal deze volledig operationeel worden.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota heeft geen budgettaire impact voor de Vlaamse overheid. Er worden geen bijkomende middelen gevraagd. Aansluiten van dienstverlening op Mijn Burgerprofiel gebeurt aan de hand van standaard API's die ter beschikking gesteld worden door Digitaal Vlaanderen. Gelijkaardig voorziet VLAIO in standaard API's voor gebruik van het eLoket voor ondernemers.

Het gunstig advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 3 juni 2022.

Het begrotingsakkoord werd gegeven op 4 juli 2022.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota heeft geen impact op het personeel van de Vlaamse overheid. Er worden geen extra VTE gevraagd.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

In deze nota worden geen bijzondere inspanningen gevraagd van de lokale of provinciale besturen, behalve dat bij het opzetten van een nieuwe digitale dienst of het grondig herwerken van een bestaande digitale dienst rekening gehouden wordt met de principes zoals vastgelegd in de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden.

4. VERDER TRAJECT

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid volgt de uitvoering van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden op en stuurt de principes, de criteria, het governance-model en het actieplan bij, indien nodig, naar aanleiding van wijzigende noden en behoeften binnen de Vlaamse overheid en de maatschappij.

Over de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden, en de realisaties ervan, wordt gecommuniceerd via de kanalen van het agentschap Digitaal Vlaanderen en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te hechten aan de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden;

2° de aanbeveling van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid m.b.t. het gebruik van Mijn Burgerprofiel en het e-loket voor ondernemers te onderschrijven;

3° De Vlaamse minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management binnen zijn bevoegdheden te belasten met de opvolging van de verdere uitvoering van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden.

De Vlaamse minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management

Jan JAMBON

Bijlage 1. Digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden