



Vlaamse  
overheid



**Vlaamse  
Dienstverleningsstrategie  
voor de Vlaamse  
overheden**

## Inhoud

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1. INLEIDING	6
1.1 DOEL EN WERKWIJZE	7
1.2 DEFINITIES GEHANTEERD IN DIT DOCUMENT	7
2. PRINCIPES EN CRITERIA	8
2.1 AANPAK	9
2.2 STANDAARD DIGITAAL	10
2.3 GEBRUIKER CENTRAAL	12
2.4 DIGITAAL HERDACHT	14
2.5 DATAGEDREVEN	16
2.6 BETROUWBAAR	18
2.7 RAAKVLAKKEN IN HET STRATEGISCH PLAN	19
3. GOVERNANCE-MODEL	20
3.1 AANPAK	21
3.2 HET GOVERNANCE-MODEL	22
4. HULPMIDDELEN	26
4.1 AANPAK	27
4.2 HOOFD-E-LOKETTEN	28
4.3 DIGITALE BOUWSTENEN	29
4.4 METHODES EN RICHTLIJNEN	29
4.5 BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING	30
4.6 OPLEIDINGEN	31
4.7 GOVERNANCE	31
5. ACTIEPLAN	33
5.1 ACTIES IN HET KADER VAN DE HULPMIDDELEN	34
5.2 ACTIES IN HET KADER VAN DE OPERATIONALISERING	40
6. BIJLAGEN	44
6.1 REFERENTIES	45
6.2 TASKFORCE DIGITALE DIENSTVERLENINGSSTRATEGIE	46
6.3 BEVRAAGDE BELANGHEBBENDEN	47
6.4 AFGETOETSTE PROCESSEN	48
6.5 TOELICHTING BIJ DE HULPMIDDELEN	55

# MANAGEMENTSAMENVATTING

In juni 2020 heeft de Vlaamse Regering een **strategisch plan** opgesteld dat de prioriteiten vastlegt voor wat betreft het informatie en ICT-beleid voor de Vlaamse administratie en lokale overheden voor de periode 2020-2024. Bovenaan de lijst met prioriteiten in dit strategisch plan staat het opstellen van een strategie die bepaalt hoe de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden verbeterd zal worden. De aansturing en opvolging van dit strategisch plan ligt in handen van het **Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid**. Dit document bevat het eindresultaat van een co-creatie traject van 6 maanden en geeft de **digitale dienstverleningsstrategie** voor de Vlaamse overheden weer.

De digitale dienstverleningsstrategie geeft duiding over de **principes** waarrond de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden wordt opgebouwd, de **criteria** volgens dewelke een bestaande of toekomstige dienstverlening ontworpen, gebouwd en beheerd moet worden om aan die principes te voldoen en welke **hulpmiddelen** daartoe kunnen ingezet worden. De strategie bevat tevens een **actieplan** voor de operationalisering van de strategie en de hulpmiddelen.

## Principes en criteria van digitale dienstverlening

De principes beschrijven de uitgangspunten waaraan een optimale digitale dienstverlening moet voldoen. De criteria beschrijven hoe je kunt nagaan of aan deze principes voldaan is.

De vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie zijn:

- **Standaard digitaal:** Onze dienstverlening evolueert en verbetert voortdurend vanuit de ambitie om de dienstverlening digitaal aan te bieden aan de gebruikers.
- **Gebruiker centraal:** Onze digitale dienstverlening wordt vanuit het standpunt van de gebruiker ontwikkeld. De noden van alle gebruikers staan centraal in onze dienstverlening.
- **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.
- **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.
- **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 geformuleerd. Er zijn twee perspectieven in de criteria:

- **Gebruikerscriteria** geven weer hoe een gebruiker (burger, onderneming, vereniging, overheidsinstelling) kan zien hoe aan een principe wordt voldaan. Bijv. "Ik moet geen gegevens meer doorgeven of aanpassen die de overheid al over mij bezit. Dit bespaart me tijd en frustratie."
- **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 digitale dienstverlening. Bijv. "Alle digitale kanalen voldoen aan de hedendaagse toegankelijkheidseisen (bijv. hoge contrasten voor slechtzienden, websites aangepast maken voor een screenreader, ...)"

## Governance model

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

- **Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid** is de overkoepelende 'trekker' van de strategie die het bestuurs- en entiteitsniveau overschrijdt. Het stuurorgaan bestaat uit vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen en de lokale overheden. Het volgt het naleven van de strategie op en zorgt ervoor dat de andere verantwoordelijken de strategie uitvoeren.
- **Dienstverleners** zijn de departementen, agentschappen en entiteiten van de lokale overheden die de digitale dienstverleningsstrategie realiseren binnen hun dienstverlening aan de gebruiker: de burger, ondernemer, vereniging of een 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 bijv. Digitaal Vlaanderen of VLAIO. Zij zorgen ervoor dat alle dienstverleners op een uniforme manier werken en bieden de nodige ondersteuning aan zoals bijv. bouwstenen, platformen, begeleiding, advies.

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid kan bindende afspraken formuleren m.b.t. strategische doelstellingen van de digitale dienstverleningsstrategie en ter bekrachtiging voorleggen aan de Vlaamse regering. Tussen de dienstverleners en het Stuurorgaan wordt het 'comply or explain' principe toegepast, waarbij de dienstverleners aantonen in welke mate hun dienstverlening aan de digitale dienstverleningsstrategie voldoet, of uitleg geven waarom hieraan (nog) niet voldaan is.

## Hulpmiddelen

Hulpmiddelen zijn de instrumenten waarmee de Vlaamse overheden ondersteund worden bij de realisatie van de digitale dienstverleningsstrategie. Een hulpmiddel kan bijdragen aan de realisatie van meerdere principes en criteria uit de strategie.

De volgende types 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, ondernemers, verenigingen en lokale overheden.
- **Digitale bouwstenen**: generieke componenten, bouwstenen, tools of standaarden die kunnen gebruikt worden om digitale dienstverlening op te zetten zoals bijv. ACM/IDM, DOSIS, MAGDA, ...
- **Methodes en richtlijnen**: activiteiten en werkwijzen die toelaten gebruikersgericht te werken en digitale inclusie in projecten mee te nemen, zoals bijv. 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, bijv. een opleiding gebruikersonderzoek.
- **Governance**: hulpmiddelen om het beheer van de digitale dienstverleningsstrategie mee te helpen realiseren, zoals bijv. een aftoetsingsinstrument.

## Actieplan

Het actieplan voor de realisatie van de digitale dienstverleningsstrategie beschrijft de eerste te ondernemen stappen en de verantwoordelijkheden op het vlak van:

- **Hulpmiddelen:** aangewezen hulpmiddelen om de digitale dienstverleningsstrategie te implementeren en uit te werken hulpmiddelen voor de operationalisering van de dienstverleningsstrategie.
- **Operationalisering:** operationeel maken van de dienstverleningsstrategie en rapportering rond de implementatie, bekend maken van de strategie bij de gebruikers en draagvlak creëren binnen de verschillende lagen van de Vlaamse overheden.



## 1. INLEIDING

De digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden kwam tot stand gedurende een co-creatie traject van 6 maanden, onder aansturing en opvolging van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Er werd daartoe een speciale **taskforce digitale dienstverleningsstrategie** opgericht die via een aantal co-creatie workshops de verschillende onderdelen van de digitale dienstverleningsstrategie opbouwde. Deze taskforce bestond uit een mix van business en ICT-profielen uit verschillende beleidsdomeinen. Het overzicht van de leden van de taskforce is te vinden in bijlage 6.2.

## 1.1 DOEL EN WERKWIJZE

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.

In een co-creatie traject werden de principes vastgelegd waaraan die digitale dienstverlening dient te voldoen en welke criteria toelaten na te gaan of aan die principes voldaan is. Deze principes en criteria werden vervolgens toegepast op een aantal digitale dienstverleningsprocessen, om zo te bepalen welke (bijkomende) hulpmiddelen nodig zijn om die digitale dienstverleningsstrategie te realiseren. Tot slot werden met het oog op de verdere operationalisering van de digitale dienstverleningsstrategie een governance-model en een overkoepelend actieplan uitgewerkt.

## 1.2 DEFINITIES GEHANTEERD IN DIT DOCUMENT

Doorheen het rapport wordt gebruik gemaakt van bepaalde termen. Om te verduidelijken waar deze termen naar verwijzen, werden een aantal definities opgesteld.

- **Principes** zijn de strategische pijlers waarrond de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden opgebouwd is. Deze principes versterken elkaar, hebben evenveel belang en zijn richtinggevend.
- **Criteria** geven aan hoe de principes concreet ingevuld worden. Criteria zijn verifieerbaar: een dienstverlening voldoet aan een bepaald criterium of niet.
- **Hulpmiddelen** zijn noodzakelijk om de digitale dienstverleningsstrategie te realiseren en de Vlaamse overheden te ondersteunen in de realisatie van de principes en de criteria.
- **Gebruikers** zijn alle afnemers van de digitale dienstverlening. Dit zijn burgers, ondernemingen, verenigingen en (overheids-)instellingen.
- **Dienstverleners** zijn overheidsentiteiten die digitale dienstverlening verstrekken.



## 2. PRINCIPES EN CRITERIA

De digitale dienstverleningsstrategie bestaat uit **vijf overkoepelende principes** die de strategische pijlers uitmaken waarrond de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden opgebouwd is.

Deze principes versterken elkaar, zijn van evenveel belang en zijn richtinggevend. De criteria geven op hun beurt aan hoe de principes concreet ingevuld worden, enerzijds vanuit het perspectief van de gebruikers, anderzijds vanuit het oogpunt van digitale inclusie.

Deze vijf principes zijn het resultaat van inspiratie uit **buitenlandse voorbeelden**, **bevragingen** bij relevante stakeholders en een **co-creatief traject** met de taskforce digitale dienstverleningsstrategie.



## 2.1 AANPAK

Als eerste stap werden een aantal **buitenlandse voorbeelden** van digitale dienstverleningsstrategieën onder de loep genomen ter inspiratie, waarbij het onderzoek focuste op de identificatie van overkoepelende kenmerken, duidelijke criteria en ondersteunende hulpmiddelen. De referenties van deze buitenlandse voorbeelden zijn te vinden in bijlage 6.1.

In een volgende stap werden verscheidene relevante **belanghebbenden bevraagd** over de toekomstige dienstverlening van de Vlaamse overheden en de verwachtingen die hierrond leven. Het overzicht van de geïnterviewden is te vinden in bijlage 6.3.

Op basis van de bevindingen uit de buitenlandse voorbeelden, aangevuld met de bevindingen uit de bevestigingen, werden een aantal principes geïdentificeerd die voorgelegd werden aan de taskforce tijdens een **co-creatieve workshop**. Op voordracht van de taskforce weerhield het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid tot slot vijf principes.

Ieder principe wordt ingevuld aan de hand van twee soorten **criteria**. Zo beschrijven **'gebruikerscriteria'** hoe een gebruiker de correcte toepassing van een principe kan vaststellen en geven **'digitale inclusiecriteria'** weer hoe de Vlaamse overheden met de digitale dienstverleningsstrategie ook de minder- of niet-digitale gebruiker beter kunnen bereiken.

Voor ieder principe wordt uitgebreid **toegelicht** hoe het concreet wordt ingevuld. Door voor ieder principe weer te geven wat het 'wel betekent' en 'niet betekent', wordt het principe scherper afgelijnd en wordt de toepassing ervan concreter. Het governance-model en de acties uit het actieplan (die in latere hoofdstukken aan bod komen) maken vervolgens de toepassing in de praktijk mogelijk van de principes en criteria.

Onderstaande figuur geeft een overzicht van de principes en de twee soorten criteria van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden.



## 2.2 STANDAARD DIGITAAL

Onze dienstverlening evolueert en verbetert voortdurend vanuit de ambitie om de dienstverlening digitaal aan te bieden aan de gebruikers.

### 2.2.1 Gebruikerscriteria: hoe merk ik dat als gebruiker concreet?

- De zaken waarvoor ik vroeger een fysieke afspraak moest maken, kan ik nu volledig online regelen.
- Als burger kies ik zelf of ik volledig digitaal wil gaan of niet, als onderneming gebeuren al mijn interacties volledig digitaal.
- Ik kan tijdens iedere stap in het proces ondersteuning krijgen:
  - zowel asynchroon (24/7 via digitale hulpmiddelen),
  - als van een persoon (digitaal, telefonisch of fysiek tijdens de dienstverleningsuren)
- Ik kan voor digitale dienstverlening op 4 hoofd e-loketten terecht,
  - één voor elke doelgroep: burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale overheden,
  - naast een aantal andere doelgroepspecifieke of thematische e-loketten waar minstens naar verwezen wordt vanuit het gepaste hoofd e-loket.
- Ik zie welke dienstverlening (nog niet) digitaal beschikbaar is en bij welke overheidsinstantie ik terecht kan voor contact en ondersteuning.
- Ik hoef als gebruiker maar éénmalig digitaal in te loggen om tijdens mijn gebruik toegang te hebben tot alle digitale dienstverlening binnen een welbepaald thema.

### 2.2.2 Digitale inclusiecriteria: hoe doen we dit op een digitaal inclusieve manier?

- We besteden aandacht aan een sterke interne en externe communicatie, zodat het aanbod en het gebruik van onze diensten duidelijk is voor iedereen.
- We zorgen voor instructies bij de start en faciliteren de eerste stappen van het dienstverleningsproces.
- We gebruiken eenvoudige taal, duidelijke visuele elementen en heldere instructies hoe de digitale dienst te gebruiken.
- We ondersteunen gebruikers doorheen het proces:
  - We verwijzen gebruikers eerst door naar de website ('click'),
  - en helpen ze dan pas via telefoon of e-mail ('call'),
  - of als dat niet lukt, via een persoonlijke afspraak ('connect').
- We bieden informatie met betrekking tot de dienst aan in de (digitale) context van de dienstverlening.
- De gebruiker kan waar gewenst zich laten bijstaan door iemand die hij gemandateerd heeft om het proces in zijn naam te doorlopen.

## 2.2.3 Toelichting

### Wat betekent dit?

- Op basis van gebruikersbevestigingen, analyses en metingen bepalen we welke diensten belangrijk zijn om digitaal aan te bieden.
- Belangrijke dienstverlening wordt standaard digitaal aangeboden.
- Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de types gebruikers:
  - Burgers en verenigingen kunnen desgewenst hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen ('digital first' principe)
  - Ondernemingen moeten al hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen ('digital only' principe)
  - Lokale overheden moeten hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen ('digital only' principe)
- Onze e-loketten zijn de toegangspoorten tot onze digitale dienstverlening. De 4 hoofd e-loketten zijn Mijn Burgerprofiel (in de loop van 2022 ook beschikbaar onder de vorm van een app), het e-loket voor ondernemers, het verenigingsloket en het Loket voor Lokale Besturen. Zij bieden aan hun doelgroep het gepaste aanbod van informatie en diensten. Vanuit het "no wrong door principe" is het aangewezen dat ook andere toegangspoorten met een brede maatschappelijke toegang en acceptatiegraad complementair ingezet kunnen blijven voor burgers en ondernemingen.
  - Deze toegangspoorten (digitale contactpunten) zorgen voor het geïntegreerd uitdragen van de Vlaamse digitale dienstverleningsstrategie over de Vlaamse overheden heen.
  - Elke toegangspoort beantwoordt zo goed mogelijk aan de specifieke noden van haar type gebruikers (bijv. feitelijke verenigingen, scholengroepen, zorginstellingen, ...)
- De dienstverlening is geïntegreerd. Gebruikers hoeven maar éénmalig digitaal in te loggen om alle dienstverlening binnen een welbepaald domein te kunnen gebruiken.
- De gebruiker krijgt altijd een vorm van ondersteuning aangeboden tijdens het doorlopen van een digitale transactie.
- Officiële communicatie/correspondentie naar ondernemers wordt bij voorkeur gevoerd via de eBox ondernemingen.

### Wat betekent dit niet?

- Niet alle dienstverlening moet meteen volledig digitaal kunnen gebeuren. De prioriteit van de transformatie naar een digitale dienst wordt bepaald door de verwachtingen van de gebruikers en de beleidsdoelstellingen van de betrokken Vlaamse overheden.
- Bestaande dienstverlening zal niet klakkeloos gedigitaliseerd worden. Het is niet de bedoeling de bestaande bureaucratie te digitaliseren, maar wel om processen zoveel mogelijk te herdenken (transformeren) en te vereenvoudigen.

## 2.3 GEBRUIKER CENTRAAL

Onze digitale dienstverlening wordt vanuit het standpunt van de gebruiker ontwikkeld. De noden van alle gebruikers staan centraal in onze dienstverlening.

### 2.3.1 Gebruikerscriteria: hoe merk ik dat als gebruiker concreet?

- Ik vind de processen die ik moet doorlopen eenvoudig en ik begrijp wat er van mij verwacht wordt.
- De Vlaamse overheden vragen geregeld naar mijn noden en geven me de kans om mijn problemen en specifieke wensen met hen te delen.
- Wanneer ik gebruik maak van de digitale dienstverlening, maakt het niet uit waar ik woon of welke dienst ik nodig heb. Ik word steeds begeleid naar de juiste plaats om van die dienstverlening gebruik te maken ('no wrong door' principe).
- Ik heb steeds inzage in de actuele stand van zaken en de historiek van mijn dossier.

### 2.3.2 Digitale inclusiecriteria: hoe doen we dit op een digitaal inclusieve manier?

- We ondersteunen de gebruikers tijdens de digitale dienstverlening op verschillende manieren:
  - Alle digitale kanalen voldoen aan de hedendaagse toegankelijkheidseisen (bijv. hoge contrasten voor slechtzienden, websites aangepast maken voor een screenreader, ...)
  - De inhoud van websites is heerlijk helder en vlot leesbaar
  - De stappen die moeten doorlopen worden in een digitale transactie zijn duidelijk en volgen een logica die alle gebruikers kunnen begrijpen.
  - Gebruikers die bij het gebruik van digitale middelen ondersteuning nodig hebben kunnen beroep doen op extra hulp (bijv. telefonisch via het 1700 contactcenter of andere contactcentra, een FAQ op de website, interactie met een chatbot, schermdelen na afspraak 'bel me op die datum', ...)
- We voeren gericht gebruikersonderzoek uit en letten hierbij vooral op kenmerken die tot uitsluiting leiden (vb. digitale vaardigheden, digitale geletterdheid, sociale achtergrond, opleidingsniveau, ...)
- We geven op geregelde tijdstippen gebruikers de kans feedback te geven over hun ervaringen (na afloop van de digitale transactie, na afloop van verstrekte ondersteuning, aan de hand van een doorlopende feedbackmogelijkheid, ...)
- We verlagen de moeilijkheidsgraad van de informatie die we aanbieden:
  - We geven instructies één per één
  - We gebruiken geen jargon
  - We gebruiken korte zinnen

### 2.3.3 Toelichting

#### Wat betekent dit?

- De processen worden vanuit de gebruikerservaring opgesteld, verbeterd en vereenvoudigd om een maximale gebruiksvriendelijkheid te bekomen.

- De dienstverlening is:
  - Persoonlijk: een gebruiker krijgt informatie en dienstverlening op maat.
    - Bijv. informatie over het groeipakket wanneer men een kind krijgt.
    - Bijv. een ondernemer uit Aalst zal geen informatie ontvangen rond de mogelijkheid tot aanvraag van een subsidie in Oostende.
  - Proactief: gebruikers moeten niet altijd zelf het initiatief nemen om te krijgen waar ze recht op hebben. De gebruiker behoudt wel het recht om niet aan geautomatiseerde besluitvorming te worden onderworpen.
    - Bijv. automatische rechtentoekenning waarbij rechten automatisch aan een persoon worden toegekend, wanneer deze persoon voldoet aan de juiste kenmerken.
    - Bijv. het automatisch berekenen en toekennen van de jobbonus van de Vlaamse overheid of van een aanmoedigingspremie bij het neerleggen van een attest loopbaanonderbreking.
  - Efficiënt: we maken maximaal gebruik van gegevens uit authentieke gegevensbronnen en vragen niet om gegevens die we al weten, bijv. gezinssamenstelling, sociale toestand, ... ('once only' principe)
  - Transparant: gebruikers kunnen de historiek en stand van zaken van hun dossier digitaal opvolgen.
  - No wrong door: ongeacht het e-loket waar de gebruiker zich eerst aanmeldt zal de gebruiker naadloos naar de relevante dienstverlening begeleid worden.
- Een goed begrip van de noden van de doelgroep is de sleutel tot het succes van gebruikersgericht ontwerp. De overheid gebruikt de nodige kwalitatieve en kwantitatieve technieken om deze noden in kaart te brengen.
- Wanneer gebruikers bij gebruik van de digitale dienstverlening vaak hetzelfde probleem melden, lost de overheid het probleem gericht op.
- We houden rekening met de verschillende rollen van de gebruiker (werkloze, ouder, ondernemer, ...)
- De gebruikers worden actief betrokken bij het ontwerp van de diensten, om na te gaan wat hun noden zijn, naar welke diensten de meeste vraag is, welke diensten men eerst digitaal aangeboden wenst te krijgen en hoe deze diensten er dan moeten uit zien.
- Bij het ontwerpen van nieuwe of het aanpassen van bestaande digitale diensten maakt de overheid gebruik van servicedesigntechnieken bijv. customer journeys, prototyping, testen, enz.

## Wat betekent dit niet?

- Dit wil niet zeggen dat de backoffice vergeten wordt. Om de gebruiker een goede dienstverlening te bieden zullen ook achter de schermen vereenvoudigingen, aanpassingen en digitalisering plaatsvinden. Back- en front-office ondersteunen elkaar. Beide moeten bijgevolg samen aangepakt worden.

## 2.4 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.

### 2.4.1 Gebruikerscriteria: hoe merk ik dat als gebruiker concreet?

- Waar mobiel voor mij een meerwaarde betekent, kan ik de diensten van de Vlaamse overheden vlot vanop mijn smartphone of tablet gebruiken.
- Ik voel een beduidende verbetering in het doorlopen van processen. Alles gebeurt vlotter.
- Processen waar ik voordien niet aan begon of waarbij ik na een tijdje afhaakte, zijn nu doenbaar en behapbaar.
- Ik merk tijdens de afhandeling van het proces niet dat er meerdere overheden en/of partners betrokken zijn in de dienstverlening die ik ontvang.
- Ik kan in alle transparantie volgen hoe goed de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden presteert. Ik krijg ook een overzicht van welke dienstverleningen er momenteel worden herdacht en verbeterd.

### 2.4.2 Digitale inclusiecriteria: hoe doen we dit op een digitaal inclusieve manier?

- Waar dit een meerwaarde voor de gebruiker betekent, ontwerpen we de dienstverlening zodat ze 'mobiel bruikbaar' is, d.w.z. zodanig vereenvoudigd dat een gebruiker ze desgewenst op een smartphone of tablet kan uitvoeren.
- Bij het herdenken van processen hebben we oog voor gebruiksvriendelijkheid, duidelijkheid en gemak.
- Bij het herdenken van de processen houden we rekening met de verschillende niveaus van digitale maturiteit en het verschil in digitale vaardigheden van onze gebruikers.
- We betrekken actief gebruikers in voorafgaand gebruikersonderzoek, bij het ontwerp in co-creatie van de processen, en bij bruikbaarheidstesten.
- We betrekken tijdens het (her)ontwerp van de processen organisaties die het dichtst bij de doelgroep staan, om de dienstverlening te verbeteren (anderstaligen, ouderen, ...).
- We integreren een gemakkelijke toegang tot andere gerelateerde diensten.

### 2.4.3 Toelichting

#### Wat betekent dit?

- Digitale transformatie start vanuit het onderliggend beleid en de hieruit volgende regelgeving, in lijn met de initiatieven rond vermindering van regeldruk en administratieve vereenvoudiging. De wetgeving wordt zo opgesteld dat de digitalisering van de dienstverlening vlot kan gebeuren ('designed for digital' principe).
- Bij het (her)ontwerp van een digitale dienst herbekijken we het gehele proces van het begin tot het einde en leggen we de focus op vereenvoudiging, efficiëntie, begrijpbaarheid en transparantie. Geen digitalisering zonder transformatie van zowel front- als backend.
- Diensten zijn geïntegreerd voor alle (Vlaamse) overheden, lokaal en regionaal, binnen een ecosysteem met andere mogelijke partners op basis van open data en open services. Hierbij wordt in het bijzonder

gestreefd naar een nauwe samenwerking met de federale overheidsdiensten.

- Diensten worden, waar relevant, zo ontworpen dat ze zoveel mogelijk 'mobiel bruikbaar' zijn: de dienst wordt zo ontworpen dat een gebruiker in staat is om het proces ook te doorlopen op een smartphone of tablet.
- We letten er bij het herdenken van de dienstverlening/de processen op dat we zoveel mogelijk hergebruik maken van oplossingen die elders al succesvol ingezet worden. Hierbij houden we wel rekening met het verschil in digitale maturiteit en middelen van de dienstverleners.
- We maken bij het herdenken van de dienstverlening/de processen maximaal gebruik van bestaande digitale bouwstenen van de Vlaamse overheid (MAGDA, ACM/IDM, DOSIS, ...) of bestaande interbestuurlijke bouwstenen (zoals de bouwstenen van het eHealth-platform) en zorgen op die manier voor consistentie in de digitale dienstverlening.
- We beseffen dat echte digitale transformatie start vanuit een sterke en continue samenwerking tussen de business en ICT. Door te vertrekken vanuit de noden van de gebruikers en de mogelijkheden van de ICT zorgen we voor een optimale, innovatieve en continu verbeterende dienstverlening.

### **Wat betekent dit niet?**

- We vermijden een digitalisering van de bureaucratie, d.w.z. we digitaliseren niet klakkeloos de processen zoals ze vandaag de dag al bestaan.
- Bij herdenken van processen doen we niet alles zelf, maar rekenen we op de inzichten van onze gebruikers en partners.

## 2.5 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.

### 2.5.1 Gebruikerscriteria: hoe merk ik dat als gebruiker concreet?

- Bepaalde processen waar ik voordien het risico liep van ze mis te lopen, gebeuren nu automatisch of ik word er automatisch aan herinnerd.
  - De Vlaamse overheden communiceren maatregelen die voor mij relevant kunnen zijn, op een proactieve manier.
  - Mijn rechten worden mij proactief toegekend (look al wist ik niet per se dat ik hier recht op had).
- Ik moet geen gegevens meer doorgeven of aanpassen die de overheid al over mij bezit. Dit bespaart me tijd en frustratie.
- Ik heb permanent inzage in de gegevens die de overheid over mij heeft.
- Ik kan op een eenvoudige manier mijn gegevens laten verbeteren als hier fouten in zitten
- Ik kan op een eenvoudige manier mijn toestemming geven om mijn gegevens al dan niet te laten gebruiken (waar wettelijk of reglementair mogelijk)
- Ik merk dat de dienstverlening voortdurend verbetert doordat het “meten is weten” principe (bijv. via tevredenheidsonderzoek) wordt toegepast bij het ontwerpen of aanpassen van processen
- Waar wettelijk of reglementair mogelijk kan ik vragen om mijn gegevens op een gestructureerde manier te ontvangen of rechtstreeks over te dragen aan een derde partij (recht op dataportabiliteit)

### 2.5.2 Digitale inclusiecriteria: hoe doen we dit op een digitaal inclusieve manier?

- De noden van de gebruiker worden ook in volautomatische processen in het achterhoofd gehouden en beantwoord.
- We sturen automatische meldingen als de gebruiker van iets belangrijks op de hoogte moet worden gebracht (het verstrijken van een deadline, het ontbreken van een dossierstuk, ...).
- We houden de gebruiker voortdurend op de hoogte doorheen het proces (hoe ver het staat met het dossier, of een beslissing genomen werd, ...).
- Bij het ontwerpen van onze diensten halen we inzichten uit verschillende bronnen en bekijken we de meetresultaten (bijv. barometer digitale inclusie).
- We meten niet alleen wie 'mee' is, maar focussen vooral op wie 'niet mee' is. We brengen in kaart waarom het gebruik van bepaalde diensten stroef verloopt en we passen deze diensten aan.

### 2.5.3 Toelichting bij dit principe

#### Wat betekent dit?

- We werken in lijn met de Vlaamse datastrategie.
- We maken optimaal gebruik van de data die we al hebben over/van onze gebruikers en we ontsluiten nieuwe/andere gegevensbronnen om deze data te verrijken. Zo maken we de dienstverlening meer:



- Proactief: we passen waar wettelijk mogelijk automatische rechtentoeakening toe.
  - Automatisch: we sturen automatische herinneringen of vernieuwingen.
  - Efficiënt: we maken maximaal gebruik van gegevens uit authentieke gegevensbronnen en vragen niet om gegevens die we al weten (bijv. gezinssamenstelling, sociale toestand, ...)
  - Persoonlijk: we zorgen ervoor dat de gebruiker enkel de informatie te lezen krijgt die voor hem of haar van toepassing is.
  - Transparant: we zijn transparant over welke gegevens we van de gebruiker bijhouden, wat daarmee gedaan wordt en hoe op basis hiervan beslissingen over de gebruiker genomen worden.
  - Controleerbaar: de gebruiker behoudt, waar wettelijk of reglementair mogelijk, de controle over zijn data die gedeeld en gebruikt worden.
- We waken er zorgvuldig over dat we de fundamentele rechten en vrijheden van onze burgers niet schenden als we data over hen gebruiken of verwerken.
  - Om datagedreven dienstverlening mogelijk te maken, stimuleren we gegevensdeling tussen de betrokken (Vlaamse) overheden.
  - Als we nieuwe processen ontwerpen of bestaande processen aanpassen dan doen we dat ook op basis van data (“meten is weten”).
  - Data worden gebruikt om ‘wat als’ vragen te beantwoorden. Bijv. wat is het effect op het gebruik van een bepaalde dienst wanneer we het onderliggend proces op een bepaalde manier nog meer vereenvoudigen?
  - Data worden gebruikt om na te gaan of het proces begrijpbaar en de dienstverlening bruikbaar is, en om na te gaan waar bijgestuurd moet worden. Waar ondervinden gebruikers nog problemen? Waar haken gebruikers voortijdig af? Op basis van deze informatie kunnen het proces en de dienstverlening nog verder herbekeken worden.

### **Wat betekent dit niet?**

- Kwantitatieve data zijn niet de enige bron van informatie. Daarnaast maken we ook gebruik van kwalitatieve methodes om inzichten in de gebruikers en hun gebruik van de diensten te verwerven (usability tests, gebruikersinterviews, ...).

## 2.6 **BETROUWBAAR**

Onze digitale dienstverlening is herkenbaar, veilig en draagt de privacy, de gegevensbescherming en het vertrouwen van de gebruiker hoog in het vaandel.

### 2.6.1 **Gebruikerscriteria: hoe merk ik dat als gebruiker concreet?**

- De Vlaamse overheden spreken dezelfde taal, bedienen op dezelfde manier en zijn in één oogopslag herkenbaar, wat vertrouwen bevordert.
- Ik krijg een helder overzicht van wie met mijn gegevens mag werken en weet welke handelingen deze in mijn naam verricht.
- Mijn privacy wordt gerespecteerd en ik kan als burger mijn privacyrechten overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming uitoefenen.
- Ik kan erop vertrouwen dat mijn informatie veilig is en dat beveiligingsrisico's zoals hacking & phishing worden aangepakt en gecommuniceerd waar nodig.
- Ik kan op ieder moment in het proces digitaal volgen wat de voortgang is en de geschatte doorlooptijd van volgende stappen zien.

### 2.6.2 **Digitale inclusiecriteria: hoe doen we dit op een digitaal inclusieve manier?**

- We houden het simpel, helder en gebruiksvriendelijk.
- Gebruikers moeten vanuit toegankelijk taalgebruik begrijpen wat de gevolgen zijn van een 'klik' en wat de oorzaken zijn van mogelijke fouten.
- We maken keuzemogelijkheden expliciet.
- We zorgen voor coherentie tussen onze digitale platformen:
  - We passen dezelfde grafische stijl toe op alle kanalen (e-mails, websites, sociale netwerken, ...)
  - We gebruiken een vertrouwd herkenningspunt (bijv. URL, logo, topmenu) van de Vlaamse overheid of lokale overheid om te tonen dat het om een officiële dienstverlening gaat.

### 2.6.3 **Toelichting**

#### **Wat betekent dit?**

- Alle digitale contactpunten met de gebruikers stralen betrouwbaarheid uit omdat ze:
  - adequaat beveiligd zijn en veiligheid uitstralen.
  - de privacy van burgers ten volle respecteren.
  - herkenbaar zijn en een eenvormige identiteit hebben volgens het merkbeleid van de Vlaamse overheid. De Vlaamse overheden zien er overal hetzelfde uit, spreken dezelfde taal en hanteren een gelijkaardige manier om processen aan te pakken. Welke organisatie er precies achter een specifieke dienstverlening zit, is van minder belang.
  - de processen transparant weergeven. Het is steeds duidelijk waar in het proces een gebruiker zich bevindt, welke stappen reeds doorlopen zijn, wat de overige stappen zijn, enz. Het is ook steeds duidelijk waar gegevens vandaan komen en waarvoor die gegevens gebruikt worden. De gebruiker

behoudt de controle over de gegevens die gedeeld en gebruikt worden (voor zover dit wettelijk of reglementair mogelijk is).

- De 4 hoofd e-loketten en andere e-loketten voor specifieke doelgroepen of thema's zorgen voor herkenbaarheid doorheen de digitale dienstverlening.

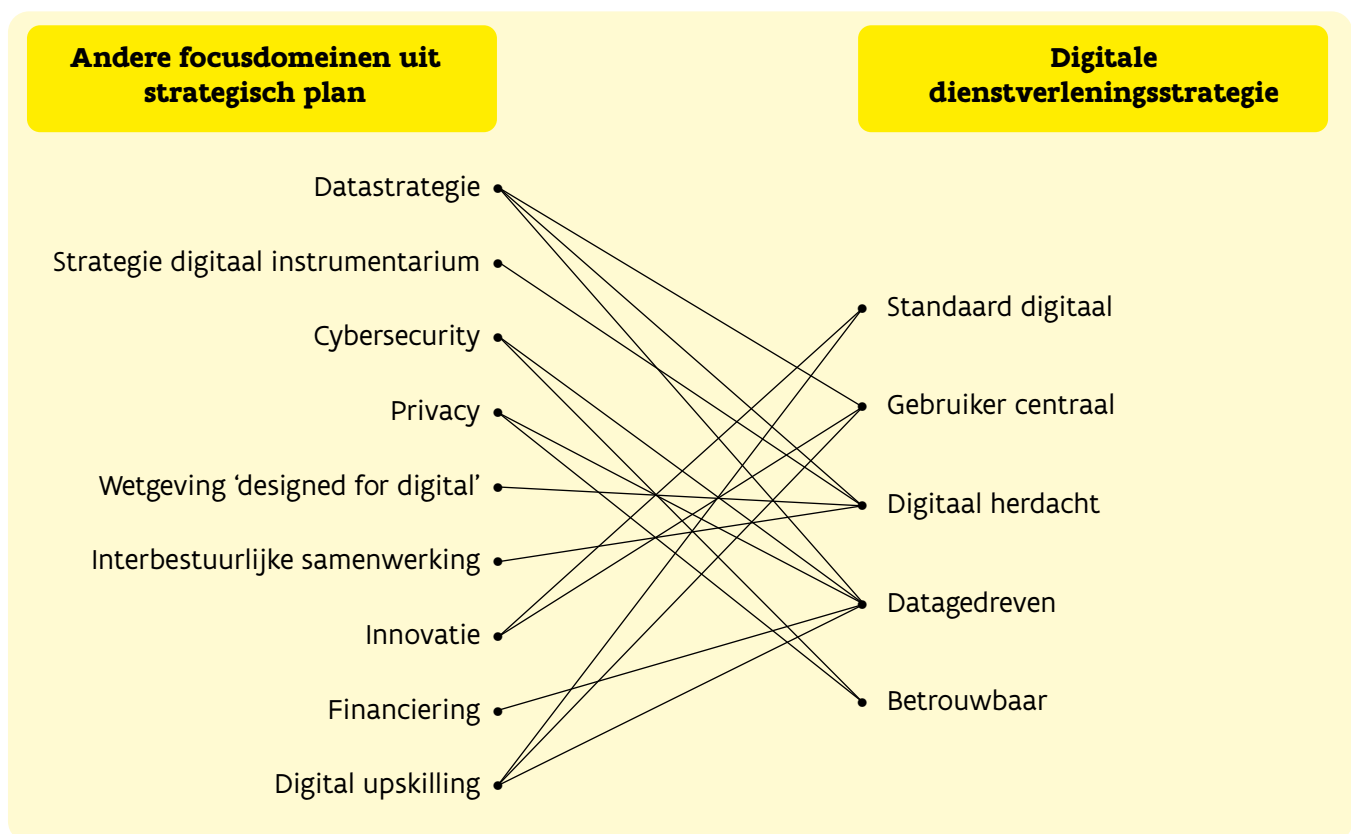
### Wat betekent dit niet?

- De herkenbaarheid van de Vlaamse overheden houdt wel in dat de lokale overheden nog hun visuele eigenheid kunnen behouden.

## 2.7 RAAKVLAKKEN IN HET STRATEGISCH PLAN

De vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden hebben duidelijke raakvlakken met de negen andere niet-functionele focusdomeinen uit het strategisch plan van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

Deze raakvlakken zijn uiterst relevant aangezien de digitale dienstverleningsstrategie deel uitmaakt van dit groter geheel en het bijgevolg belangrijk is dat deze aansluiting vindt bij de rest van het strategisch plan. Een relevante aansluiting leidt tot duurzaamheid en schaalbaarheid, wat het succes van de overkoepelende strategie van het Stuurorgaan mee zal bepalen.





### 3. GOVERNANCE-MODEL

Om de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden te verzekeren en relevant te blijven op basis van nieuwe inzichten, wordt een overkoepelend governance-model uitgewerkt. Dit model geeft ook de verschillende rollen en verantwoordelijkheden weer die noodzakelijk zijn om de digitale dienstverleningsstrategie te realiseren.

### 3.1 AANPAK

Bij de opmaak van het governance-model, werd eerst vertrokken vanuit verschillende **bestaande bronnen** en verzamelde **documentatie**. Zo werden buitenlandse voorbeelden bestudeerd en werden daaruit goede praktijken geïdentificeerd.

Uit een analyse van **buitenlandse voorbeelden** werden de meest voorkomende acties in kaart gebracht:

- Het aanduiden van een specifiek orgaan dat de digitale transformatie drijft, implementeert en opvolgt (Australië, Canada, UAE, UK, Nederland)
- Het opmaken van een actieplan/roadmap (Australië, Canada)
- Het opmaken en communiceren van een monitoring/rapporteringsinstrument om zichzelf aansprakelijk te houden en transparant te zijn naar de burger (Australië, Canada, UAE)
- Het gebruik van raden en werkgroepen zowel rond data- en digitaliseringsstrategieën, als rond digitale inclusie, om de strategie af te toetsen/te voeden/bij te sturen (Australië, UAE, UK Nederland)
- De opmaak van meetbare indicatoren (operationele criteria) (UAE)
- Het gebruik van een 'comply or explain' governance-model (Nederland)

Daarnaast werden ook de **goede praktijken** geanalyseerd, waarbij de volgende aandachtspunten geïdentificeerd werden:

- Elke actor (er)kent zijn rol en neemt zijn verantwoordelijkheden op
- Focus op meten en rapporteren van doelen en resultaten (niet enkel middelen en acties)
- Monitoring opbouw vanuit 4 pijlers: luisteren, leren, actie nemen en gericht opvolgen
- Meten op een combinatie van factoren: gebruikersinzichten, operationele inzichten, inzichten vanuit de werkvloer, ...
- Verantwoordelijkheid op een zo laag mogelijk niveau leggen om voldoende autonomie toe te laten en betrokkenheid te realiseren
- Het toekennen van de nodige middelen (financieel/personeel) zodat de geïdentificeerde acties effectief uitgevoerd kunnen worden

Met dit startpunt in het achterhoofd, werd door de taskforce een **governance-model** opgemaakt met rollen en verantwoordelijkheden die nodig zijn om de digitale dienstverleningsstrategie te realiseren.

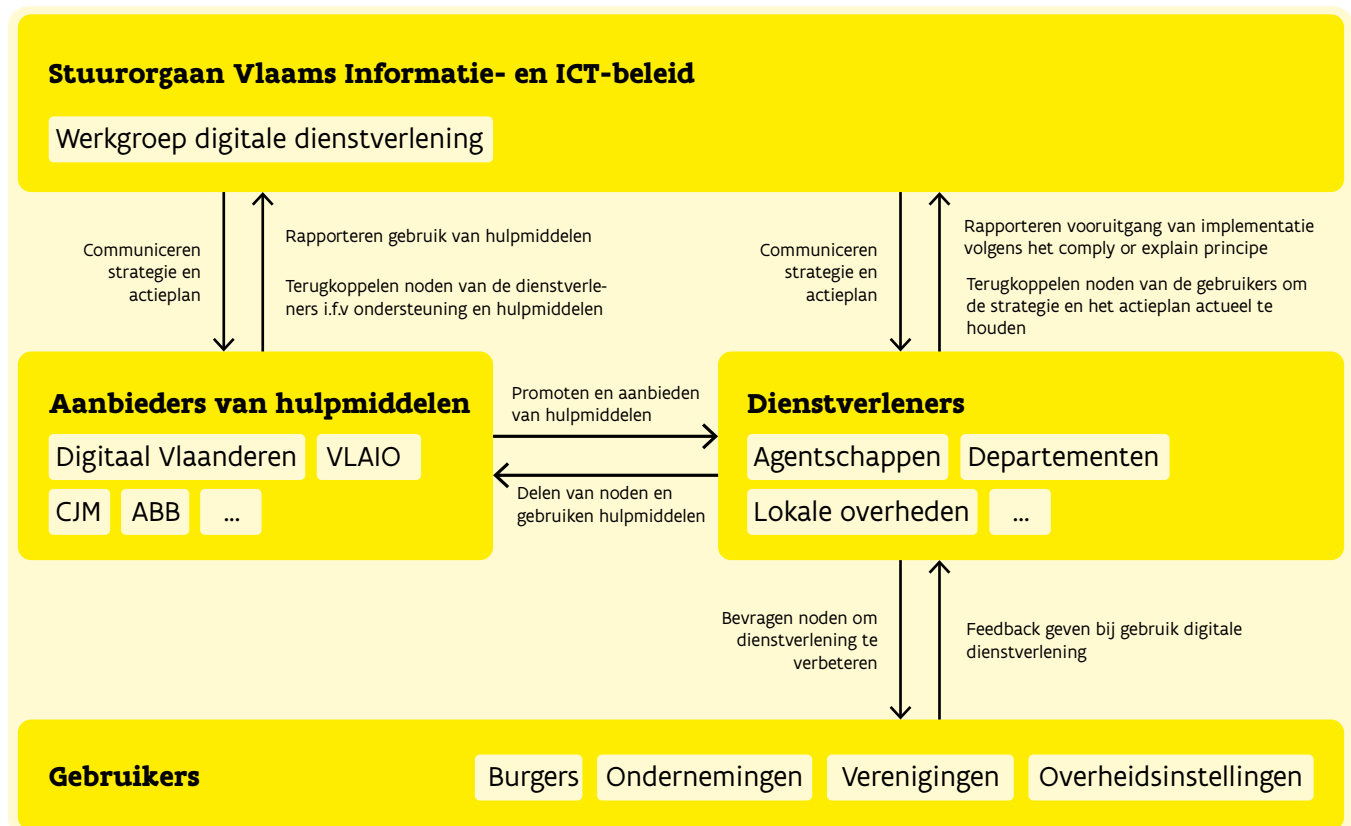
### 3.2 HET GOVERNANCE-MODEL

De kern van het governance-model is: het toepassen van een 'comply or explain' principe tussen de dienstverleners en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

De concrete invulling van het 'comply or explain' principe houdt in dat de dienstverleners

- bij de implementatie van iedere significante<sup>1</sup> nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voorafgaand een **aftoetsing** uitvoeren om te bepalen in hoeverre deze nieuwe of herwerkte dienst zal voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie, en na beëindiging van de implementatie deze aftoetsing herhalen
- aan de hand van de resultaten van deze aftoetsing **melden** aan het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid hoe deze nieuwe of herwerkte dienst zal voldoen aan de digitale dienstverleningsstrategie en eventueel **uitleg geven** waarom hieraan (nog) niet voldaan is
- jaarlijks **rapporteren** over de geplande nieuwe digitale diensten die ontwikkeld zullen worden, of over de geplande bestaande digitale diensten die grondig herwerkt zullen worden, en over de feedback die werd ontvangen van de gebruikers over de digitale dienstverlening

Het governance-model is echter ruimer dan het toepassen van het 'comply or explain' principe en omvat een samenspel tussen het Stuurorgaan, de aanbieders van hulpmiddelen en de dienstverleners. In wat volgt worden alle rollen en verantwoordelijkheden van deze partijen nader toegelicht.



<sup>1</sup> Onder significante nieuwe of herwerkte digitale dienst wordt verstaan een digitale dienst waarvan het budget 500.000 euro overschrijdt of waarvan het doelpubliek ruimer is dan 100.000 gebruikers.

### 3.2.1 Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid fungeert als overkoepelende ‘trekker’ van de strategie die het bestuurs- en entiteitsniveau overschrijdt. Het legt het kader vast waarbinnen de digitale dienstverleningsstrategie gerealiseerd wordt, bepaalt en actualiseert waar nodig. Het Stuurorgaan kan de uitvoering van onderstaande rollen en verantwoordelijkheden delegeren naar een werkgroep digitale dienstverlening. Deze rollen en verantwoordelijkheden zijn:

- De digitale dienstverleningsstrategie **promoten** en zowel entiteiten als gebruikers hierover **sensibiliseren**.
- Het overkoepelend **actieplan** digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden **initiëren en opvolgen**.
- **Bindende afspraken** formuleren m.b.t. strategische doelstellingen van de digitale dienstverleningsstrategie en ter bekrachtiging voorleggen aan de Vlaamse regering.
- Vertalen van de ambities van de digitale dienstverleningsstrategie naar **operationele indicatoren**. Operationele indicatoren zijn de concrete, meetbare doorvertaling van de principes en criteria.
- De **evoluerende context** en de **noden** van de **gebruikers** (burgers, ondernemingen, verenigingen en overheidsinstellingen) in kaart brengen, mede op basis van input vanuit de dienstverleners.
- De **digitale dienstverleningsstrategie en actieplan actueel** houden met de evoluerende context en **bijsturen** op basis van de noden van de dienstverleners (met input vanuit de aanbieders van hulpmiddelen) en gebruikers (met input vanuit de dienstverleners).
- Optreden **als eerste aanspreekpunt** voor beleidsdomeinen en lokale overheden bij de implementatie ervan (volgens het ‘comply or explain’ principe). Onder ‘comply or explain’ wordt begrepen dat zoveel mogelijk wordt voldaan aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie, of als dit niet het geval is, dat wordt uitgelegd waarom hieraan (nog) niet wordt voldaan.
- De **voortgang** van de implementatie van de **digitale dienstverleningsstrategie** en het **overkoepelend actieplan** en realisaties transparant **communiceren** naar entiteiten en gebruikers.
- **Standaardisering** met betrekking tot **implementatie** bewerkstelligen om aan de entiteiten handvatten aan te bieden die hen toelaten om afwegingen m.b.t. de eventuele digitalisering van bepaalde dienstverlening op **eenzelfde wijze** en vanuit **dezelfde filosofie** te maken.

### 3.2.2 De dienstverleners

De dienstverleners zijn de ‘implementators’ en voeren de digitale dienstverleningsstrategie binnen de eigen entiteit uit, in samenwerking met andere betrokken entiteiten. Hun rollen en verantwoordelijkheden zijn:

- De digitale dienstverleningsstrategie vertalen naar de **eigen context en doelstellingen**. De realisatie van de digitale dienstverleningsstrategie opnemen in het eigen **ondernemingsplan**. De lokale overheden maken dezelfde vertaling, volgens hun eigen werking en context.
- De nieuwe digitale dienstverleningsstrategie **implementeren** en **toepassen** in de dienstverlening van de eigen entiteit, gebruik makend van **beschikbare ondersteuning** en oplossingen vanuit de aanbieders van hulpmiddelen.
- Bij de implementatie van een significante nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voorafgaand een **aftoetsing uitvoeren** om te bepalen in hoeverre deze nieuwe of herwerkte dienst zal voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie, en na beëindiging van de implementatie deze aftoetsing herhalen.

- **Jaarlijks rapporteren** over de geplande nieuwe digitale diensten die ontwikkeld zullen worden, of over de geplande bestaande digitale diensten die grondig herwerkt zullen worden, en over de feedback die werd ontvangen van de gebruikers over de digitale dienstverlening
- **Terugkoppelen** met betrekking tot hun vorderingen op het vlak van de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie.

Voor de **dienstverleners** fungeert de **vertegenwoordiger** van ieder beleidsdomein in de werkgroep digitale dienstverlening als rapporteringskanaal naar het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

- De vertegenwoordiger plaatst de **resultaten van de aftoetsing** van een significante nieuwe digitale dienst of van de grondige herwerking van een bestaande digitale dienst op de agenda van het Stuurorgaan, en voorziet - indien nodig - in samenspraak met de dienstverlener in een toelichting volgens het 'comply or explain' principe
- De vertegenwoordiger verzamelt en **bundelt** input van de verschillende departementen/agentschappen over de geplande implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie.
- De vertegenwoordiger verzamelt en **bundelt** input van de verschillende departementen/agentschappen over de **evoluerende context** en de **noden** van de **gebruikers** (burgers, ondernemingen, verenigingen en overheidsinstellingen).
- De vertegenwoordiger staat in voor de **terugkoppeling** richting Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid met betrekking tot **vorderingen** van de dienstverlener inzake de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie.

De werkgroep digitale dienstverlening zal een werkmethode definiëren die de **lokale besturen** toelaat hogervermelde rapportering uit te voeren zonder de planlast voor de lokale besturen te verhogen.

### 3.2.3 De aanbieders van hulpmiddelen

De aanbieders van hulpmiddelen zijn de 'instaatstellers' ("enablers") die ondersteuning bieden, helpen om oplossingen te vinden, en bouwstenen ontwikkelen. Hun rollen en verantwoordelijkheden zijn:

- Beschikbare hulpmiddelen **promoten** en **communiceren** naar alle entiteiten.
- **Kwalitatieve en professionele ondersteuning** en **oplossingen** aanbieden om de strategie te kunnen realiseren waaronder de ontwikkeling van bouwstenen, platformen, begeleiding, advies en opleidingen.
- De **noden** van de **entiteiten** i.f.v. ondersteuning en oplossingen voor realisatie van de digitale dienstverleningsstrategie opvolgen, in kaart brengen en het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid hierover **informer**. In het bijzonder zullen de aanbieders van de hoofd e-loketten periodiek aan het Stuurorgaan rapporteren over het aantal diensten die door de dienstverleners via deze e-loketten worden ontsloten voor de onderscheiden doelgroepen.
- **Hun programma- en portfoliomanagement** verder uitbouwen op basis van de **prioriteiten en noden** geïdentificeerd door de dienstverleners met betrekking tot de digitale dienstverleningsstrategie.
- De **efficiëntie** en **werking** van hun oplossingen, om tegemoet te komen aan de principes en criteria, in kaart brengen en verbeteringen doorvoeren op basis van vergaarde input.
- De **ondersteuning** met de andere aanbieders van hulpmiddelen binnen de Vlaamse overheden onderling afstemmen.

Om de **operationalisering** van het **governance-model** in de **praktijk** te garanderen, worden concrete acties



opgenomen in het actieplan (zie sectie 6.2 Acties in het kader van de operationalisering).



## 4. HULPMIDDELEN

De hulpmiddelen zijn noodzakelijk om de digitale dienstverleningsstrategie te implementeren en de Vlaamse overheden te ondersteunen in de realisatie van de principes en criteria van die strategie. Er vallen zes types hulpmiddelen te onderscheiden: hoofd e-loketten, digitale bouwstenen, methodes en richtlijnen, begeleiding en ondersteuning, opleidingen en governance.

## 4.1 AANPAK

Bij het inventariseren van de hulpmiddelen werd eerst vertrokken vanuit de geformuleerde principes en criteria. De lijst van criteria werd overlopen en er werd bij ieder criterium (zowel gebruikerscriteria als digitale inclusiecriteria) bepaald welke hulpmiddelen noodzakelijk zijn om aan deze criteria tegemoet te komen, welke er reeds bestaan of reeds in ontwikkeling zijn en welke nog ontwikkeld moeten worden.

Deze **(niet-exhaustieve) lijst van hulpmiddelen** werd verder vervolledigd op basis van buitenlandse voorbeelden, aangevuld door de leden van de taskforce, en afgetoetst op hun bruikbaarheid in het kader van een aantal dienstverleningsprocessen en binnen het governance-model. Het gaat hierbij om dienstverleningsprocessen die bij uitstek in aanmerking komen om de principes van de digitale dienstverleningsstrategie op toe te passen. Het overzicht van de afgetoetste processen is te vinden in bijlage 6.4.

De geïdentificeerde hulpmiddelen werden opgedeeld in **verschillende types** die in onderstaande tabel worden beschreven:

Type	Hulpmiddel	Beschrijving
	<b>Hoofd-e-loketten</b>	De unieke toegangspoorten (digitale contactpunten) die zorgen voor het geïntegreerd aanbieden van digitale diensten voor de vier belangrijke doelgroepen van de Vlaamse overheden: burgers, ondernemers, verenigingen en lokale overheden.
	<b>Digitale bouwstenen</b>	Componenten die onder meer hergebruik van data, uniforme vormgeving, gebruik van authentieke gegevensbronnen, meldingen en connectie met de hoofd e-loketten mogelijk maken.
	<b>Methodes en richtlijnen</b>	Gedeelde projectmethodes en richtlijnen waarin gebruikersonderzoek, gebruikersgericht ontwerpen en ontwerpen met aandacht voor digitale inclusie centraal staan.
	<b>Begeleiding en ondersteuning</b>	Ondersteuning door een persoon of dienst bij de digitalisering, het gebruikersgericht en inclusief maken van dienstverlening.
	<b>Opleidingen</b>	Opleidingen m.b.t. het aanleren van digitale vaardigheden en het ontwerpen van gebruikersgerichte en inclusieve dienstverlening.
	<b>Governance</b>	Hulpmiddelen voor de implementatie van de governance, het evalueren en prioriteren van de toepassing van principes en criteria, communicatie en monitoring van voortgang.

Er kan ook een onderscheid gemaakt worden in drie categorieën van hulpmiddelen op basis van hun **implementatiestatus**. Er zijn hulpmiddelen die reeds ‘ontwikkeld’ zijn, die ‘in ontwikkeling’ zijn en die ‘te ontwikkelen’ zijn. Hieronder worden deze categorieën toegelicht.

Status	Omschrijving
<b>Ontwikkeld</b>	Hulpmiddelen die reeds ontwikkeld zijn en al in gebruik kunnen worden genomen om de principes en criteria in de praktijk te brengen.
<b>In ontwikkeling</b>	Hulpmiddelen waarvan de noodzaak reeds langer bekend is en die bijgevolg volop in ontwikkeling zijn.
<b>Te ontwikkelen</b>	Hulpmiddelen die nog niet ontwikkeld zijn maar waarvan de noodzaak tijdens de opmaak van de digitale dienstverleningsstrategie naar voor is gekomen.





In het volgende onderdeel volgt een (niet-exhaustieve) lijst van concrete hulpmiddelen met hun huidige implementatiestatus. Voor een toelichting van alle hulpmiddelen wordt verwezen naar bijlage 6.5.

Op basis van de aftoetsing van de dienstverleningsprocessen, het governance-model en de input vanuit de taskforce digitale dienstverleningsstrategie werden **de hulpmiddelen bepaald die het sterkst bijdragen tot de succesvolle implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie**. Voor deze hulpmiddelen werden **acties** opgenomen in het actieplan dat in hoofdstuk 6 aan bod komt.

## 4.2 HOOFD-E-LOKETTEN

De hoofd e-loketten zijn de unieke toegangspoorten (digitale contactpunten) die zorgen voor het geïntegreerd aanbieden van digitale diensten voor de vier belangrijke doelgroepen van de Vlaamse overheden: burgers, ondernemers, verenigingen en lokale overheden. Op die manier zorgen zij voor de realisatie van het principe “Standaard digitaal” van de digitale dienstverleningsstrategie, maar in het bijzonder van het gebruikerscriterium “no wrong door”. 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.

Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn

	Mijn Burgerprofiel	<b>Ontwikkeld</b>
	E-loket voor ondernemers	<b>Ontwikkeld</b>
	Verenigingsloket (V-loket)	<b>In ontwikkeling</b>
	Loket voor Lokale Besturen	<b>In ontwikkeling</b>



### 4.3 DIGITALE BOUWSTENEN

Digitale componenten, bouwstenen of standaarden helpen de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie door hergebruik en interoperabiliteit te verhogen. Deze hulpmiddelen hebben impact op en dragen bij aan de tegemoetkoming van de gebruikerscriteria (zoals eenmalig aanmelden, ontvangen van meldingen, gebruik van authentieke bronnen, ...) en de criteria voor digitale inclusie (zoals webcomponenten voor toegankelijke interfaces, herkenbare visuele elementen, ...).

#### Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn

De digitale bouwstenen omvatten onder meer de producten en diensten aangeboden door het agentschap Digitaal Vlaanderen. Deze bouwstenen bieden onder meer oplossingen op het vlak van interactie met de gebruiker in een online toepassing, beveiliging en informatieveiligheid en het gebruik en de verwerking van data.

Daarnaast zijn o.a. de volgende hulpmiddelen relevant:

	Gebruikers- en toegangsbeheer van het eHealth-platform voor de zorgvoorzieningen	Ontwikkeld
	Lokale Besluiten en geLinkte Open Data (LBLOD)	Ontwikkeld

#### Andere hulpmiddelen




	Vlaamse Open City Architectuur (VLOCA)	In ontwikkeling
	Bron feitelijke verenigingen	In ontwikkeling
	Mandatensysteem	In ontwikkeling
	Aangepaste dienstverlening via datakluisen (Datanutsbedrijf)	In ontwikkeling
	Centraal gegevensbeheer voor burgers	Te ontwikkelen
	Centraal register authentieke gegevensbronnen	Te ontwikkelen

### 4.4 METHODES EN RICHTLIJNEN

Dit onderdeel omvat gedeelde projectmethodes en richtlijnen die de tegemoetkoming aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie kunnen faciliteren of ondersteunen, door bijv. te focussen op

gebruikersgericht ontwerpen en de nodige aandacht voor digitale inclusie te verzekeren. Deze hulpmiddelen hebben impact op alle principes en criteria omdat zij de nodige aandacht verzekeren voor de gebruiker en voor digitale inclusie, startend in de analysefase en doorlopend tot en met de uiteindelijke uitvoering van de dienstverlening.

### Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn

	Service toolkit voor digitaal inclusief ontwerpen (incl. digitale stijlgids)	In ontwikkeling
	Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikersonderzoek	Te ontwikkelen
	Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikerstesten	Te ontwikkelen


### Andere hulpmiddelen

	Klachtenprocedure Vlaamse overheid	Ontwikkeld
---	------------------------------------	------------

## 4.5 BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING





Niet elke entiteit heeft uitgebreide expertise in digitale dienstverlening of de juiste competenties om een digitale transformatie uit te voeren. Het is daarom van belang dat de dienstverleners ondersteuning, door personen of een dienst, kunnen krijgen bij hun digitale transformatie.

### Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn

	Hulpmiddelen catalogus	Te ontwikkelen
	Ondersteuning bij de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie	In ontwikkeling
	Ondersteuning bij het gebruik van de hoofd e-loketten en digitale bouwstenen	In ontwikkeling

### Andere hulpmiddelen


	VLAIO Contact Center voor ondernemers	Ontwikkeld
---	---------------------------------------	------------

	Contactcenter 1700	Ontwikkeld
	Contactcenter eHealth-platform	Ontwikkeld
	Teletolk	Ontwikkeld
	CRM-platform	Ontwikkeld





## 4.6 OPLEIDINGEN

Om een hogere digitale maturiteit te bekomen binnen de Vlaamse overheden focussen onderstaande hulpmiddelen zich op het aanleren van digitale vaardigheden en van het ontwerpen van gebruikersgerichte en inclusieve dienstverlening. Opleidingen versterken de competenties en bewustwording van alle overheidsmedewerkers, gaande van loketbedienden tot leidend ambtenaren.

### Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn

	Opleiding rond digitale inclusie in projectmanagement	Te ontwikkelen
---	---	----------------

### Andere hulpmiddelen

	Schrijfrichtlijnen webplatform	Ontwikkeld
	Digital Leaders Academy	Ontwikkeld
	Opleiding rond UX writing	Te ontwikkelen
	Opleiding rond digitale vaardigheden voor front-office loketbedienden	Te ontwikkelen

## 4.7 GOVERNANCE

Een laatste type van hulpmiddelen heeft betrekking op instrumenten die de uitrol van het governance-model ondersteunen en faciliteren. De ontwikkeling van deze instrumenten draagt bij tot de operationalisering en implementatie van het governance-model, doordat ze het mogelijk maken om te meten in welke mate een nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voldoet aan de strategische

doelstellingen en operationele criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Ze maken het ook mogelijk om feedback te verzamelen van de gebruikers over de geleverde digitale dienstverlening.

## Hulpmiddelen waarvoor acties voorzien zijn



Aftoetsingsinstrument

**Te ontwikkelen**



Feedbackinstrument

**Te ontwikkelen**





## 5. ACTIEPLAN

In het actieplan wordt beschreven welke stappen 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.

Iedere actie wordt in een beknopte fiche beschreven, waarbij na een korte toelichting van de actie ook de raakvlakken (indien deze er zijn) met andere acties geïdentificeerd worden. Daarnaast wordt stilgestaan bij de eigenaar, en wordt een eerste schatting gegeven voor de termijn en het budget met betrekking tot het realiseren van de besproken actie (zie onderstaande tabellen voor een legende). Tot slot wordt ook de status van de actie, zijnde 'op te starten' of 'lopend' meegedeeld.

Tijdsindicatie	Termijn (start vanaf goedkeuring digitale dienstverleningsstrategie)
Korte termijn	Afronding actie binnen 6 maanden na lancering
Middellange termijn	Afronding actie tussen 6 maanden en 1 jaar na lancering
Lange termijn	Afronding actie langer dan 1 jaar na lancering

Budgetindicatie	Budget
Laag	<50 mensdagen
Medium	Tussen 50-100 mensdagen
Hoog	>100 mensdagen

## 5.1 ACTIES IN HET KADER VAN DE HULPMIDDELEN

Er werden in hoofdstuk 5 een heel aantal hulpmiddelen geïdentificeerd die kunnen gebruikt worden om de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie te ondersteunen. Voor een aantal van deze hulpmiddelen worden hieronder acties gedefinieerd. Voor de hulpmiddelen die reeds ontwikkeld zijn, worden acties geformuleerd met het oog op het uitbreiden en verder verstevigen van het gebruik van deze hulpmiddelen en deze kenbaar maken binnen de Vlaamse overheden. Voor de hulpmiddelen die nog niet bestaan, focussen de acties zich op de ontwikkeling van deze nieuwe hulpmiddelen.

### 5.1.1 Acties met betrekking tot de hoofd e-loketten

1. Verder uitbouwen van Mijn Burgerprofiel	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder van Mijn Burgerprofiel, het agentschap Digitaal Vlaanderen, bouwt de functionaliteiten van dit hoofdloket verder uit om te voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de digitale bouwstenen.</li> <li>De aanbieder kan hiertoe het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument gebruiken om de aangeboden diensten te evalueren en mogelijke verbeteringen te prioriteren in functie van de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie voor de doelgroep burgers.</li> </ul>
Raakvlakken	Acties 5 en 11
Eigenaar	Agentschap Digitaal Vlaanderen
Timing	Te bepalen door het agentschap Digitaal Vlaanderen
Budgetindicatie	Afhankelijk van de aanbieder/het project
Status	Lopend

2. Verder uitbouwen van het e-loket voor ondernemers	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanbieder van het e-loket voor ondernemers, VLAIO, bouwt de functionaliteiten van dit hoofdloket verder uit om te voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de digitale bouwstenen.</li> </ul>

- De aanbieder kan hiertoe het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument gebruiken om de aangeboden diensten te evalueren en mogelijke verbeteringen te prioriteren in functie van de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie voor de doelgroep ondernemers.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 5 en 11
<b>Eigenaar</b>	Agentschap VLAIO
<b>Timing</b>	Te bepalen door het agentschap VLAIO
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de aanbieder/het project
<b>Status</b>	Lopend

### 3. Uitbouwen van het Verenigingsloket (V-loket)

- De aanbieder van het Verenigingsloket (V-loket), Departement Cultuur, Jeugd en Media, bouwt de functionaliteiten van dit hoofdloket uit om te voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de digitale bouwstenen.
- De aanbieder kan hiertoe het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument gebruiken om de aangeboden diensten te evalueren en mogelijke verbeteringen te prioriteren in functie van de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie voor de doelgroep verenigingen.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 5 en 11
<b>Eigenaar</b>	Departement Cultuur, Jeugd en Media
<b>Timing</b>	Te bepalen door het Departement Cultuur, Jeugd en Media
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de aanbieder/het project
<b>Status</b>	Lopend

### 4. Verder uitbouwen van het Loket voor Lokale Besturen

- De aanbieder van het Loket voor Lokale Besturen, het agentschap Binnenlands Bestuur, bouwt de functionaliteiten van dit hoofdloket uit om te voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de digitale bouwstenen.
- De aanbieder kan hiertoe het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument gebruiken om de aangeboden diensten te evalueren en mogelijke verbeteringen te prioriteren in functie van de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie voor de doelgroep lokale overheden.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 5 en 11
<b>Eigenaar</b>	Agentschap Binnenlands Bestuur
<b>Timing</b>	Te bepalen door het agentschap Binnenlands Bestuur
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de aanbieder/het project
<b>Status</b>	Lopend

## 5.1.2 Acties met betrekking tot digitale bouwstenen

### 5. De aanbieders passen hun digitale bouwstenen doorlopend aan waar nodig

- De aanbieders van digitale bouwstenen werken aan een stapsgewijze verbetering van hun bouwstenen.
- Het doel is om oplossingen aan te bieden die conformiteit aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie garanderen.
- De aanbieders kunnen het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument gebruiken om de functionaliteiten van hun bouwstenen te evalueren en mogelijke verbeteringen aan hun bouwstenen te prioriteren om de dienstverleners zoveel mogelijk bij te staan bij het realiseren van de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 1, 2, 3, 4 en 11
<b>Eigenaar</b>	Aanbieder van digitale bouwstenen
<b>Timing</b>	Doorlopend
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de aanbieder/het project
<b>Status</b>	Lopend

## 5.1.3 Acties met betrekking tot methodes en richtlijnen

### 6. Samenstellen van een service toolkit voor digitaal inclusief ontwerpen (incl. digitale stijlgids)

- Opstellen van richtlijnen en aanbevelingen: hoe tijdens het ontwerpproces van een digitaal proces zoveel mogelijk rekening houden worden met de (digitaal zwakkere) gebruiker.
- Opstellen van technische richtlijnen: hoe API's en data standaarden, generieke digitale bouwstenen inzetten om digitale diensten te bouwen die zoveel mogelijk rekening houden met de (digitaal zwakkere) gebruiker.
- Aanpassen van de bestaande digitale stijlgids om:
  - optimaal te voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie;
  - gebruik van digitale diensten via apps en op mobiele toestellen mogelijk te maken.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 7 en 8
<b>Eigenaar</b>	Agentschap Digitaal Vlaanderen
<b>Timing</b>	Middellange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Laag
<b>Status</b>	Op te starten

## 7. Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikersonderzoek

- Beste praktijken delen zodat de dienstverleners hiermee op eenzelfde effectieve manier aan de slag kunnen, met o.a. uitleg over:
  - hoe gebruikersonderzoek opzetten en uitvoeren.
  - hoe de gepaste doelgroepen bepalen, ... zodat de dienstverleners hiermee op eenzelfde effectieve manier aan de slag kunnen gaan in het kader van de dienstverleningsstrategie.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 8
--------------------	---------

<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
-----------------	--

<b>Timing</b>	Korte termijn
---------------	---------------

<b>Budgetindicatie</b>	Laag
------------------------	------

<b>Status</b>	Op te starten
---------------	---------------

## 8. Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikerstesten

- Beste praktijken delen van hoe gebruikerstesten tijdens en na afloop van de ontwikkeling van een digitale dienst kunnen opgezet en uitgevoerd worden, met o.a. uitleg over:
  - hoe gebruikerstesten opzetten en uitvoeren.
  - hoe de gepaste testomgevingen opzetten, ... zodat de dienstverleners hiermee op eenzelfde effectieve manier aan de slag kunnen gaan in het kader van de dienstverleningsstrategie.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 7
--------------------	---------

<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
-----------------	--

<b>Timing</b>	Korte termijn
---------------	---------------

<b>Budgetindicatie</b>	Laag
------------------------	------

<b>Status</b>	Op te starten
---------------	---------------

### 5.1.4 Acties met betrekking tot begeleiding en ondersteuning

## 9. Ontwerpen van een hulpmiddelen-catalogus

- Ontwerpen van een catalogus met hulpmiddelen die de dienstverleners helpt bij het vinden van de juiste oplossing, bijv. door bij ieder hulpmiddel aan te geven in hoeverre het bijdraagt aan de realisatie van de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie.
- Het ontwerpen van deze catalogus gebeurt in samenspraak met de aanbieders van hulpmiddelen zodat ook zij onderling hun dienstverlening en oplossingen op elkaar kunnen afstemmen.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 11
--------------------	----------

<b>Eigenaar</b>	Agentschap Digitaal Vlaanderen
<b>Timing</b>	Middellange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Laag
<b>Status</b>	Op te starten

## 10. Ondersteuning bij de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie

- Verder uitwerken van een begeleidingsaanbod voor de dienstverleners bij de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie:
  - De dienstverleners ondersteunen bij het omzetten van de digitale dienstverleningsstrategie naar een eigen digitale strategie
  - Het opmaken van een projectportfolio voor het uitvoeren van de eigen digitale strategie
  - Het definiëren en uitvoeren van deze projecten met de nodige aandacht voor de gebruiker om de eigen digitale strategie te realiseren.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 11
<b>Eigenaar</b>	Agentschap Digitaal Vlaanderen
<b>Timing</b>	Middellange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Lopend

## 11. Ondersteuning bij het gebruik van de hoofd e-loketten en digitale bouwstenen

- Dienstverleners hebben nood aan advies en begeleiding bij het gebruik van de digitale bouwstenen (bijv. het aansluiten op de MAGDA diensten). De aanbieders van digitale bouwstenen staan in voor deze ondersteuning en moeten hun bestaande ondersteuningsaanbod blijven uitbreiden om aan de noden van de dienstverleners tegemoet te komen.
- Iedere aanbieder van digitale bouwstenen identificeert verdere acties met betrekking tot het uitbreiden van hun ondersteuningsaanbod, op basis van de input van de dienstverleners die met hun digitale bouwstenen aan de slag gaan.
- Dit omvat ook ondersteuning door de aanbieders van de hoofd e-loketten bij de aansluiting van de dienstverleners op deze e-loketten en de digitale bouwstenen die door deze gebruikt worden.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 5
<b>Eigenaar</b>	Aanbieders van hoofd e-loketten en digitale bouwstenen
<b>Timing</b>	Doorlopend
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de aanbieder/het project

<b>Status</b>	Lopend
---------------	--------

## 5.1.5 Acties met betrekking tot opleidingen

### 12. Ontwerpen van een opleiding digitale inclusie in projectmanagement

- Opleiding digitale inclusie in projectmanagement ontwikkelen voor business en project management-profielen. Doel: hen aanleren hoe ze in verschillende fasen van het project via de gepaste samenstelling van het team, de juiste werkmethodes en het betrekken van de gepaste belanghebbenden impact kunnen hebben op de digitale inclusiecriteria.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 11
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Lange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Hoog
<b>Status</b>	Op te starten

## 5.1.6 Acties met betrekking tot de governance

### 13. Ontwikkelen van een aftoetsingsinstrument

- Er wordt een aftoetsingsinstrument ontwikkeld waarmee de aanbieders van hulpmiddelen en de dienstverleners kunnen nagaan - op basis van operationele indicatoren - in welke mate de hulpmiddelen die ze aanbieden en de digitale diensten die ze op basis hiervan bouwen voldoen aan de principes en de criteria van de digitale dienstverleningsstrategie
  - Hiertoe worden een aantal indicatoren geïdentificeerd, bijv. aanwezigheid in de dienst van een notificatiemogelijkheid, aantal te doorlopen processtappen, eenvoud van taalgebruik, ...
  - Dit aftoetsingsinstrument moet het ook mogelijk maken digitale diensten met elkaar te vergelijken op basis van de mate waarin ze voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie en zo bij elkaar verbeterpunten te detecteren

<b>Raakvlakken</b>	Alle acties i.v.m. operationalisering
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Korte termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

### 14. Ontwikkelen van een feedbackinstrument

- Er wordt een feedbackinstrument ontwikkeld waarmee de dienstverleners feedback kunnen ontvangen van de gebruikers over de mate waarin de digitale diensten die ze aanbieden voldoen aan hun noden en

verwachtingen

- Gebruikers krijgen de mogelijkheid aan te geven in welke mate ze al dan niet tevreden zijn met de geleverde digitale dienst
- Gebruikers krijgen de mogelijkheid opmerkingen achter te laten over waargenomen tekortkomingen en mogelijke verbeteringen aan de geleverde digitale dienst

<b>Raakvlakken</b>	Alle acties i.v.m. operationalisering
<b>Eigenaar</b>	Agentschap Digitaal Vlaanderen
<b>Timing</b>	Middellange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

## 5.2 ACTIES IN HET KADER VAN DE OPERATIONALISERING

Onderstaande acties zijn noodzakelijk om de digitale dienstverleningsstrategie operationeel te maken en ervoor te zorgen dat ze geïmplementeerd kan worden in de dienstverlening. Deze acties hebben betrekking op de implementatie van het governance-model, het formuleren van operationele indicatoren, externe en interne communicatie, het opzetten van monitoring en het mogelijk maken van rapportering.

### 15. Inrichten van een werkgroep digitale dienstverlening

- Om de uitvoering van de rollen en verantwoordelijkheden toegewezen aan het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid te ondersteunen en zo de continuïteit van de digitale dienstverleningsstrategie te verzekeren, zal het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid een werkgroep digitale dienstverlening samenstellen, waarin o.a. volgende deelnemers opgenomen worden:
  - vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen, lokale besturen en provinciale besturen, aangeduid door het Stuurorgaan
  - de aanbieders van de hoofd e-loketten en de specifieke thematische of doelgroepgerichte e-loketten

<b>Raakvlakken</b>	Alle acties waarbij deze werkgroep aangeduid kan worden als uitvoerder
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Korte termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Laag
<b>Status</b>	Op te starten

### 16. Opmaken van operationele indicatoren om de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie meetbaar te maken

- Opmaken van operationele indicatoren om de ambitie m.b.t. de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie meetbaar te maken.
  - Op basis van de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie worden een aantal



operationele indicatoren bepaald die kunnen gebruikt worden in het aftoetsingsinstrument.

- Dit is noodzakelijk om de implementatiegraad van de digitale dienstverleningsstrategie weer te geven en het geheel te monitoren. Hierbij dient men rekening te houden met de haalbaarheid voor de dienstverleners.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 13 en 20
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Korte termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

### 17. Opzetten van externe communicatie om de gebruikers te informeren over de ambities van de Vlaamse overheden met betrekking tot de digitale dienstverleningsstrategie

- Er wordt externe communicatie opgezet om de nieuwe digitale dienstverleningsstrategie toe te lichten aan de gebruikers. Hiervoor wordt afgestemd met de andere onderdelen van het strategisch plan van het Stuurorgaan en wanneer hierover gecommuniceerd wordt.
- Het doel hiervan is om het nodige enthousiasme te creëren, maar ook heel concreet te maken wat de strategie precies inhoudt, op maat van de verschillende externe doelgroepen. Dit kan o.a. via vlaanderen.be, nieuwsbrieven, informatiesessies, etc.
- Deze communicatie zal op regelmatige basis moeten plaatsvinden, met updates over de realisatie van de strategie (voortgang actieplan, wijzigingen, successen, etc.).

<b>Raakvlakken</b>	Acties 15 en 18
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Korte termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

### 18. Opzetten van interne communicatie om de dienstverleners, de aanbieders en andere spelers binnen de Vlaamse overheden te informeren over de digitale dienstverleningsstrategie

- De dienstverleners, de aanbieders van hulpmiddelen en alle andere spelers (bijvoorbeeld ICT- en softwareaanbieders) binnen de Vlaamse overheden worden geïnformeerd over de digitale dienstverleningsstrategie en hoe de gebruiker zal merken dat de dienstverleningsstrategie toegepast wordt, en over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden (inclusief de toepassing van het 'comply or explain' principe) die de betrokken entiteiten zullen moeten opnemen.
- Het doel hiervan is om enerzijds een breed draagvlak te creëren, maar ook heel concreet te maken wat de strategie precies inhoudt op maat van de verschillende interne doelgroepen. Dit kan o.a. via vlaanderen.be, nieuwsbrieven, informatiesessies, etc.

- Deze communicatie zal op regelmatige basis moeten plaatsvinden, met updates over de realisatie van de strategie (voortgang actieplan, wijzigingen, successen, etc.).

<b>Raakvlakken</b>	Acties 15 en 17
<b>Eigenaar</b>	Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid
<b>Timing</b>	Korte termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

### 19. Opnemen van de digitale dienstverleningsstrategie in het eigen ondernemingsplan door de dienstverleners

- De dienstverleners tonen hun ambitie voor de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie door dit op te nemen in hun ondernemingsplan.
- Ze vertalen het bredere kader van de strategie door naar hun eigen context, en houden hiervoor rekening met eigen (beleids)prioriteiten, tijd en middelen. Ze kunnen hiervoor gebruik maken van de resultaten uit de aftoetsingsmetingen en het uit te werken ondersteuningsaanbod.

<b>Raakvlakken</b>	Actie 10
<b>Eigenaar</b>	Dienstverleners
<b>Timing</b>	Middellange termijn
<b>Budgetindicatie</b>	Medium
<b>Status</b>	Op te starten

### 20. Uitvoeren van een aftoetsingsmeting

- Uitvoeren van een aftoetsing op een nieuwe dienst die ontwikkeld wordt, of op een bestaande digitale dienst die grondig herwerkt wordt, om na te gaan of voldaan is aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie.
- Met een dergelijke aftoetsingsmeting moeten de dienstverleners kunnen nagaan of zij de ontwikkeling van hun digitale dienst op de juiste manier aanpakken, of - na afloop van de ontwikkeling - nagaan of zij de gewenste resultaten behaald hebben.
- De dienstverleners kunnen hiervoor gebruik maken van het (te ontwikkelen) aftoetsingsinstrument.

<b>Raakvlakken</b>	Acties 13
<b>Eigenaar</b>	Dienstverleners
<b>Timing</b>	Doorlopend
<b>Budgetindicatie</b>	Afhankelijk van de dienst/het project

Status

Op te starten

## 21. Toevoegen van een feedbackmogelijkheid

- Toevoegen van een feedbackmogelijkheid aan een digitale dienst die gebruikers de mogelijkheid geeft om feedback te geven over die dienst.
- Een dergelijke feedbackmogelijkheid moet de dienstverleners in staat stellen meer inzicht te krijgen in hun digitale dienstverlening, meer bepaald over de tevredenheid van de gebruikers en over mogelijke verbeterpunten gesuggereerd door de gebruikers, en hierover te rapporteren.
- De dienstverleners kunnen hiervoor gebruik maken van het (te ontwikkelen) feedbackinstrument.

Raakvlakken

Actie 14

Eigenaar

Dienstverleners

Timing

Doorlopend

Budgetindicatie

Afhankelijk van de dienst/het project

Status

Op te starten



## 6. BIJLAGEN

## 6.1 REFERENTIES

- Australië: Digital Strategy for the Western Australian Government 2021-2025. Convenient, smart and secure services for all Western Australians  
<https://www.wa.gov.au/organisation/department-of-the-premier-and-cabinet/office-of-digital-government/digital-strategy-the-western-australian-government-2021-2025>
- Canada: Government of Canada Service Strategy Overview  
<https://open.canada.ca/en/content/service-strategy-overview>
- Nederland: Digitale Diensten van de overheid  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/digitaal-zaken-doen-met-de-overheid>
- Nieuw-Zeeland: Strategy for a Digital Public Service  
<https://www.digital.govt.nz/digital-government/strategy/strategy-summary/strategy-for-a-digital-public-service/>
- Verenigd Koninkrijk: Digital Public Services  
<https://www.gov.uk/service-manual>
- Verenigde Arabische Emiraten: The UAE Digital Government Strategy 2025  
<https://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/uae-national-digital-government-strategy>

## 6.2 TASKFORCE DIGITALE DIENSTVERLENINGSSTRATEGIE

De taskforce bestond uit een mix van business en ICT-profielen die uitgenodigd werden uit de onderstaande beleidsdomeinen en organisaties. We bedanken iedereen die deelgenomen heeft aan de workshops voor hun waardevolle bijdragen aan de formulering van de digitale dienstverleningsstrategie:

Naam	Organisatie
Hans Arents	Agentschap Digitaal Vlaanderen
Mathias De Schrijver	Agentschap Digitaal Vlaanderen
Roeland Tegenbos	Agentschap Digitaal Vlaanderen
Goedele Van der Spiegel	Agentschap Digitaal Vlaanderen
Pieter Lenaerts	Agentschap Binnenlands Bestuur
Veronique Volders	Agentschap Binnenlands Bestuur
Ellen Coopman	Agentschap Integratie en Inburgering
Daniël Verlé	Agentschap Innoveren en Ondernemen
Peter Van Poucke	Agentschap voor Onderwijsdiensten
Luc Poels	Agentschap Uitbetaling Groeipakket
Hans Ponnet	Sport Vlaanderen
Jef Van der Wee	Beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE)
Davy Deblauwe	Beleidsdomein Werk en Sociale Economie (WSE)
Bart Lemmens	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Lieve Van Geldre	Beleidsdomein Landbouw en Visserij (LV)
Willem Stasse	Beleidsdomein Landbouw en Visserij (LV)
Nathalie Gosseye	Beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)
Dick van Straaten	Beleidsdomein Omgeving (OMG)
Stijn Saelens	Beleidsdomein Omgeving (OMG)
Ward Van Hal	VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten)
Joris Heirbaut	VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten)
Dieter Peeters	VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten)
Linda Boudry	Kenniscentrum Vlaamse steden
Jan Dobbenie	CIO stuurorgaan team
Abdella Bouharrak	CIO stuurorgaan team
Hannes Lombaert	CIO stuurorgaan team

### 6.3 BEVRAAGDE BELANGHEBBENDEN

Een aantal belanghebbenden werd bevroegd omdat zij vertegenwoordigers zijn van gebruikers, beleidsmakers en dienstverleners, wiens inzichten en perspectieven relevant zijn voor de ontwikkeling van de digitale dienstverleningsstrategie. In totaal werden 8 personen geïnterviewd.

Het doel van de bevragingen was driedig:

- Vanuit de verschillende doelgroepen (gebruikers, dienstverleners, beleidsmakers), zicht krijgen op de visie van de stakeholders m.b.t. de belangrijkste drempels, troeven, voorwaarden, etc. voor een succesvolle digitale dienstverleningsstrategie;
- Zicht krijgen op hoe digitale dienstverlening momenteel verloopt “in de praktijk”;
- Voeling krijgen met draagvlak/bereidheid/verwachtingen bij de verschillende doelgroepen voor een nieuwe digitale dienstverleningsstrategie.

Volgende functies werden geïnterviewd om hun inzichten in de digitale dienstverleningsstrategie mee te nemen tijdens de co-creatie workshops:

#### Functie en organisatie

Jan Smedts, adjunct-kabinetschef ICT en facilitair management, Kabinet Jambon

---

Barbara Van Den Haute, administrateur-generaal, Agentschap Digitaal Vlaanderen

---

Mark Andries, voorzitter Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid/Administrateur-generaal, VLAIO

---

Bart Weekers, ombudsman, Vlaamse overheid

---

Dieter Somers, senior advisor digitale transformatie, VOKA

---

Youri Segers, chief digital officer, stad Antwerpen

---

Caroline George, senior projectmanager Sociale Rechtvaardigheid & Armoede, Koning Boudewijnstichting

---

Jef Van der Wee, afdelingshoofd Algemene Diensten, Departement Werk en Sociale Economie

Tijdens de bevragingen werd gebruik gemaakt van een interviewprotocol per stakeholder en werden open vragen gesteld. Naast de open vragen werd elk van de geïnterviewden ook een **longlist van mogelijke principes** voorgelegd, onder andere opgesteld vanuit de kennis van de buitenlandse voorbeelden, om een eerste voeling te krijgen bij hun concrete invulling van principes en criteria.

Daarnaast werden de digitale inclusiecriteria ook afgetoetst met het Ambtelijk overleg digitale inclusie.

## 6.4 AFGETOETSTE PROCESSEN

### 6.4.1 Doel

Het doel van deze high-level aftoetsing van een aantal dienstverleningsprocessen was om de digitale dienstverleningsstrategie in de praktijk te testen door na te gaan in welke mate deze processen al voldoen aan de principes en criteria. Naast bevindingen met betrekking tot de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie in de praktijk, heeft deze oefening ook geleid tot aanbevelingen aangaande de hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om de digitale dienstverleningsstrategie succesvol te kunnen implementeren.

De onderstaande 5 processen werden aangebracht door de leden van de taskforce als de processen die bij uitstek in aanmerking komen om de principes van de digitale dienstverleningsstrategie op toe te passen:

Proces	Geïnterviewde(n)
Proces van leerplichtcontrole (Agentschap voor Onderwijsdiensten)	Patrick van Alboom (business analyst) Peter Van Poucke (teamleader IT)
Opvolgen nascholing voor vakbekwaamheid voor rijbewijs C en D (Departement Mobiliteit en Openbare Werken)	Barbara De Clerck (celhoofd rijopleiding) Nathalie Gosseye (programmamanager) Martine Waeckens (programmamanager)
Starten van een onderneming (Agentschap Innoveren en Ondernemen)	Veerle De Bock (programmamanager e-loket) Annelies Leysen (bedrijfsadviseur)
Digitale rapportering beleids- en beheerscyclus (Agentschap Binnenlands Bestuur)	Bart Van Dooren (afdelingshoofd lokale financiën)
Dienstverlening via het Verenigingsloket (Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media)	Michel Hamrouni (programmamanager)

### 6.4.2 Werkwijze

De processen werden samen met de proceseigenaar(s) afgetoetst aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie tijdens een online interview van één uur. Doorheen het interview kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Afbakening van het proces:
  - Resultaat en grote stappen van het proces.
  - Status van het proces: huidig bestaand proces of een toekomstige versie die in de maak is.



- Overlopen van de principes en criteria: per criterium kon men met ja of nee antwoorden, ook al is de praktijk genuanceerder. De antwoorden dienen vooral als een conversatiestarter voor:
  - Een evaluatie van de principes en criteria: zijn ze helder en zijn ze relevant voor het proces?
  - Een kwalitatieve inschatting van de mogelijkheden om de dienstverlening verder te verbeteren.

Voor elk proces werd een eerste inzicht verkregen in welke hulpmiddelen ze nu al gebruiken of later zouden kunnen gebruiken, en werden een aantal algemene en specifieke bevindingen geformuleerd.

### 6.4.3 Algemene bevindingen

De belangrijkste bevindingen uit de high-level aftoetsing van deze 5 geselecteerde processen zijn:




- De processen overspannen vaak meerdere entiteiten of beleidsniveaus. Dit maakt dat de proceseigenaar niet altijd volledig controle heeft over de vereiste activiteiten om aan de criteria van de digitale dienstverleningsstrategie te voldoen.
  - Lokale overheden werken vaak met eigen softwareleveranciers of zijn digitaal nog niet ver gevorderd. Het is belangrijk om na te gaan hoe enerzijds lokale besturen versterkt kunnen worden in hun aansturende capaciteit richting leveranciers en anderzijds ook hoe de overheid als geheel het afnemen van kwaliteitsvolle oplossingen kan vereenvoudigen en tegelijk de softwaremarkt stimuleren om laagdrempelige oplossingen voor lokale besturen aan te bieden.
  - Voor processen die worden gedeeld met de federale overheid moet worden gewerkt aan een betere coördinatie.
- Sommige processen zijn beperkt in scope en zijn een onderdeel van een groter geheel. In deze gevallen is het beperkt proces afhankelijk van de hulpmiddelen die gebruikt worden in het grotere geheel (bijv. afhankelijk van het gebruik van Mijn Burgerprofiel). Wanneer het groter geheel bouwstenen gebruikt die aan de criteria voldoen, is het beperkt proces bijgevolg ook meteen in orde en vice versa.
- Naast de duidelijke bevindingen met betrekking tot de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie op de geanalyseerde processen, kwam ook de nood aan bepaalde hulpmiddelen sterk naar voren gedurende de analyse:
  - Vele processen zijn afhankelijk van gedeelde digitale bouwstenen met gelijke standaarden. Het hergebruik van deze bouwstenen kan het digitaliseringsproces versnellen:
    - ACM
    - IDM
    - DOSIS
    - MAGDA
    - Centraal register authentieke bronnen
    - Feedbackcomponent digitale dienstverlening
    - Bijwerken van digitale bouwsteen Mandatenbeheer om te voldoen aan vereisten V-loket
    - ...
  - Het gebruik van gebruikersgerichte en digitaal inclusieve projectmethodes is nog niet standaard

aanwezig in de aanbestedingen en projectaanpak, waardoor aan de meeste principes nog niet voldaan wordt. Hiervoor bevelen we volgende hulpmiddelen aan: het verhogen of verstrekken van

- Expertise rond digitale transformatie en implementatie van digitale bouwstenen
- Expertise rond gebruikersgericht en digitaal inclusief ontwerpen van dienstverlening
- Expertise rond gebruikersonderzoek en digitaal inclusief rekruteren van (mogelijk) uitgesloten gebruikers
- Expertise rond UX writing en digitaal inclusief communiceren
- Expertise rond digitaal inclusieve ondersteuning (e.g. click, call, connect)
- Digitale stijlguides voor uniforme communicatie en vormgeving
- Opleiding digitale vaardigheden voor front-office medewerkers
- ...

#### 6.4.4 Specifieke bevindingen

Opmerking: In het samenvattend overzicht van een proces worden de volgende kleurcodes gebruikt:











Kleurcode	Betekenis
	Het proces scoort goed op minstens 80% van de gebruikerscriteria.
	Het proces scoort goed op minstens 80% van de inclusiecriteria.
	Het proces scoort goed op minder dan 80% van de gebruikerscriteria.
	Het proces scoort goed op minder dan 80% van de inclusiecriteria.
	Het proces scoort niet op de gebruikerscriteria of de inclusiecriteria.

#### Proces van leerplichtcontrole

##### Het proces

Digitalisering van het proces van leerplichtcontrole dat jaarlijks wordt uitgevoerd door AGODI. Het nieuwe toekomstige proces vertrekt vanuit een dossier per leerling met een leerplichtgeschiedenis die automatisch opgevolgd wordt vanuit criteria (bijv. iemand die verhuist van Vlaanderen naar Wallonië) om zo te zien wie al dan niet voldoet aan de leerplicht. Hieruit worden de voogden (bijv. ouders) en gemeenten geïnformeerd.

##### Inzichten

	Standaard digitaal	Gebruiker centraal	Digitaal herdacht	Datagedreven	Betrouwbaar
Gebruikerscriteria					
Inclusiecriteria					

- Dit specifieke proces gebruikt heel wat bouwstenen van Digitaal Vlaanderen: in dat opzicht zijn er veel criteria waar ze aan tegemoet komen.
- Dit proces is toegankelijk via Mijn Burgerprofiel en gebruikt dus alle hulpmiddelen hiervan. Bijv. digitale bouwstenen, 1700.be, richtlijnen Vlaanderen.
- Het is moeilijk om op sommige van deze criteria te antwoorden omdat het proces van de nascholingen maar een klein deel is van een groot proces.
- Er zijn heel wat criteria die we eigenlijk zullen moeten aftoetsen met gebruikers.
- Niet alle criteria zijn van toepassing: proactief rechten toekennen is bijvoorbeeld niet relevant.

## Aanbevelingen











- Toekomstige iteraties van het proces dienen met externe gebruikers (leerlingen, voogden, ouders, scholen,...) uitgevoerd te worden, om de toegankelijkheid van informatie te vergroten en feedback van gebruikers over de dienstverlening mee te nemen in verbeteringen.
- De gegevensuitwisseling en het gebruik van authentieke bronnen met de federale en regionale overheden dienen verbeterd te worden.
- Onderwijsinstellingen dienen ingeschreven leerlingen volledig digitaal en actueel te ontsluiten.
- Een uniforme communicatie en vormgeving over de verschillende Vlaamse contactpunten met lokale overheden dient gerealiseerd te worden.

## Opvolgen nascholing voor vakbekwaamheid voor rijbewijs C en D

### Het proces

Het proces van nascholingen voor chauffeurs met rijbewijs C of D. Elke professionele vrachtwagen- of buschauffeur heeft het bewijs van vakbekwaamheid (code 95 op het rijbewijs) nodig. Wie het bewijs van vakbekwaamheid heeft, moet om de 5 jaar nascholing (35 uren) volgen bij een erkend opleidingscentrum om het bewijs (code 95 op het rijbewijs) te behouden.

### Inzichten

	Standaard digitaal	Gebruiker centraal	Digitaal herdacht	Datagedreven	Betrouwbaar
Gebruikerscriteria					
Inclusiecriteria					

- Dit specifieke proces gebruikt enkele bouwstenen van Digitaal Vlaanderen, de bouwsteen actieve notificatie zou bijv. nog interessant kunnen zijn voor de burger, dit vereist wel dat de regelgeving het toelaat om de gegevens te gebruiken.
- Het gebruik van authentieke bronnen en de gegevensuitwisseling naar de burger kan nog geoptimaliseerd worden:
  - De FOD Mobiliteit is bevoegd voor het rijbewijs en plaatst de code 95 op het rijbewijs. De einddatum van de geldigheid van de code 95 is nodig om chauffeurs proactief te kunnen informeren dat hun code

95 gaat vervallen, terwijl de gebruiker dat momenteel zelf in het oog moet houden.

- Binnen Mijn Burgerprofiel werd een mini-simulator ontwikkeld voor chauffeurs met rijbewijs C en D. Via de mini-simulator kan je als chauffeur zelf nagaan of je voldoende nascholingen gevolgd hebt om je vakbekwaamheid te kunnen verlengen. Dit is een ietwat complexe berekening op basis van gevolgde nascholingen en bijhorende punten, dit moest vroeger door de chauffeur manueel gebeuren of de chauffeur nam contact op met de dienstverlener DMOW. Nu kan de chauffeur dit zelf via Mijn Burgerprofiel. Maar om dit te berekenen moet de chauffeur zelf zijn gegevens van zijn rijbewijs invullen, terwijl deze gegevens op federaal niveau gekend zijn, maar nog niet kunnen ontsloten worden richting Mijn Burgerprofiel.

## Aanbevelingen











- Toekomstige iteraties van de verbetering van de dienstverlening dienen met externe gebruikers (mensen met rijbewijs C of D) uitgevoerd te worden, om de toegankelijkheid van informatie te vergroten en feedback van gebruikers over de dienstverlening mee te nemen in die verbeteringen.
- Er is nog ruimte voor het optimaliseren van het ontsluiten van informatie richting de burger. Het rijbewijs is een federale materie, en dit is dus informatie die door de federale overheid dient ontsloten te worden. Een bijkomende uitdaging is het ontsluiten van informatie over opleidingen die in andere gewesten zijn gevolgd, die kan ook nog niet door Departement Mobiliteit en Openbare Werken ontsloten worden.

## Starten van een onderneming

### Het proces

Het proces van oprichting van een onderneming via het e-loket voor ondernemers: van inschrijving in de KBO, aanvragen ondernemingsnummer met eventuele vergunningen (vaak lokaal), openen van een bankrekening tot aansluitingen bij sociaal verzekeringsfonds, ziekenfonds en de aanvraag van het btw-nummer.

### Inzichten

	Standaard digitaal	Gebruiker centraal	Digitaal herdacht	Datagedreven	Betrouwbaar
Gebruikerscriteria					
Inclusiecriteria					

- Voor merendeel van de entiteiten dienen er nog volledige digitaliseringstrajecten geïnitieerd te worden om de procedures SDG-compliant<sup>1</sup> te maken.
- Een groot deel van het proces zit bij andere Vlaamse entiteiten, federale overheden of ondernemingsloketten waar VLAIO geen rechtstreekse impact op heeft. Het hangt dan ook af van de hulpmiddelen die deze partijen gebruiken of deze dienst voldoet aan de criteria.
- De meeste procedures zijn momenteel gebaseerd op de uitwisseling van Word/PDF formulieren en bewijsmateriaal via e-mail.
- Als we kijken naar de lokale besturen, voldoen slechts enkele grote lokale besturen gedeeltelijk aan de

<sup>1</sup> In lijn met de Single Digital Gateway Verordening (2018/1724) (bron: Single digital gateway (europa.eu))

SDG-kwaliteitscriteria, voor kleinere lokale besturen is een volledige digitalisering van de SDG-procedures dikwijls moeilijk om binnenshuis op te nemen.

## Aanbevelingen











- Lokale besturen dienen alle aanvragen en erkenningen volledig te digitaliseren
- Lokale besturen dienen gebruik te maken van dezelfde digitale bouwstenen om te kunnen voldoen aan de principes en criteria. Er valt winst te halen uit de digitale bouwstenen om o.a. het gebruik van authentieke bronnen, het versturen van notificaties, de toepassing van het 'once only' principe, ... te realiseren.

## Digitale rapportering beleids- en beheerscyclus

### Het proces

Financiële en strategische rapportering van lokale besturen naar Vlaanderen. Via het digitaal loket Lokaal Bestuur kunnen de lokale overheden hun rapporten in het kader van de beleids- en beheerscyclus (BBC) doorsturen naar het Agentschap Binnenlands Bestuur.

### Inzichten

	Standaard digitaal	Gebruiker centraal	Digitaal herdacht	Datagedreven	Betrouwbaar
Gebruikerscriteria					
Inclusiecriteria					

- Voor het gedeelte binnen de controle van Binnenlands Bestuur ligt de digitale maturiteit van de aanpak vrij hoog. De ambities voor digitale rapportering liggen in lijn met de principes & criteria, maar methodisch is de aanpak vanuit gebruikersstandpunt en digitale inclusie nog niet bewust toegepast. Voorbeeld: Subsidieaanvragen en hergebruik van data is een ambitie waar ze reeds aan werken
- Er is een sterke afhankelijkheid van de digitale maturiteit van de lokale besturen, waardoor veel criteria negatief beantwoord moeten worden.
- Er bestaat bij de lokale besturen momenteel nog een grote afhankelijkheid van eigen (lokale) software-leveranciers, die niet altijd optimaal gebruik maken van het pakket (noch gebruikers betrekken etc.)

## Aanbevelingen

- Lokale besturen hebben baat bij ondersteuning van hun digitale transformatie door aanbieders van hulpmiddelen binnen de Vlaamse overheden.
- Een uniforme communicatie en vormgeving over de verschillende Vlaamse contactpunten met lokale overheden dient gerealiseerd te worden.

## Dienstverlening via het Verenigingsloket

### Het proces

Opzetten van een digitaal verenigingsloket (V-loket) naar analogie met Mijn Burgerprofiel en het e-Loket voor Ondernemers. Dit unieke loket moet verenigingen (vzw's en feitelijke verenigingen) beter ondersteunen bij hun interacties met overheden en andere dienstverleners op alle niveaus, via een betere digitalisering van (overheids-)diensten allerhande. Het V-loket wordt eind 2022 als Minimum Viable Product (MVP) gelanceerd

en zal in eerste instantie het e-Loket omvormen tot V-loket.

## Inzichten

	Standaard digitaal	Gebruiker centraal	Digitaal herdacht	Datagedreven	Betrouwbaar
Gebruikerscriteria	■	■	■	■	■
Inclusiecriteria	■	■	■	■	■

- Methodisch staat dit project sterk op het vlak van gebruikersstandpunt én digitale inclusie.
- Inzake dienstverlening zal 50% van de diensten m.b.t. verenigingen gedigitaliseerd zijn.
- Op het vlak van dienstverlening van verenigingsgegevens op het V-loket kunnen bijna alle criteria met “Ja” beantwoord worden, maar zodra het gaat over dossiergegevens bij de lokale besturen is er geen zekerheid over het voldoen aan de criteria.
- Wegens de sterke afhankelijkheid en grote verschillen tussen digitale maturiteit bij lokale besturen moet er strikt genomen bijna altijd “Neen” geantwoord worden.
- Het ‘Gemeente zonder gemeentehuizen’-project is een goede eerste stap om deze pijnpunten weg te krijgen.
- Op federaal vlak is e-ID een drempel voor de doelgroep. Zo zorgde de omschakeling van gebruikersnaam en wachtwoord naar identificatie via e-ID in de voorbije jaren voor 70% verlies van de doelgroep op digitale dienstverlening.
- Een aantal criteria zijn nog niet opgenomen in het MVP, zoals bijv. tevredenheidsonderzoek, mandaten, proactief toekennen van rechten, gericht oplossen van een probleem bij meerdere meldingen ...

## Aanbevelingen

- Lokale besturen dienen hun dienstverlening m.b.t. verenigingen volledig te digitaliseren.
- Lokale besturen dienen gebruik te maken van de gedeelde digitale bouwstenen om hun dossiers en dossieropvolging via het V-loket mogelijk te maken.

## 6.5 TOELICHTING BIJ DE HULPMIDDELEN

### 6.5.1 Hoofd-e-loketten



#### Mijn Burgerprofiel

Ontwikkeld

Mijn Burgerprofiel biedt de burger op één plaats toegang tot digitale diensten van de Vlaamse overheden, lokale overheden en zelfs de federale overheid. Hierbij staat de burger centraal en wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de bestuurlijke niveaus. De burger meldt zich één keer aan en kan van daaruit alle digitale deuren van andere (aangesloten) overheden openen. In het bijzonder krijgt de burger o.a. een overzicht van de status van alle lopende administratieve processen, inzicht in de gegevens die de overheid over hem bijhoudt en gebruikt, en meldingen van de voortgang van processen of belangrijke te ondernemen acties.

Meer informatie over de mogelijkheden van dit platform voor de dienstverleners is te vinden op:

<https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-oplossingen/mijn-burgerprofiel>



#### E-loket voor ondernemers

Ontwikkeld

Het e-loket voor ondernemers is een platform waarop ondernemers (of derden in naam van een onderneming) vanuit een centraal overzicht subsidies, erkenningen, vergunningen, ... bij de deelnemende overheden kunnen aanvragen en opvolgen. Voordeel voor de ondernemer en de deelnemende overheden is dat er op een transparante en uniforme manier doorverwezen wordt naar de aangesloten instantie, stad of gemeente zonder opnieuw aan te melden. De aangesloten instantie, stad of gemeente blijft verantwoordelijk voor het beheer van de eigen applicaties en de verwerking van de dossiers, het e-loket is een extra toegangspoort en biedt extra zichtbaarheid voor de maatregelen van de aangesloten instanties, steden en gemeenten.

Meer informatie over de mogelijkheden van dit platform voor de dienstverleners is te vinden op:

<https://www.e-loketondernemers.be/nl/over-ons?id=Deelnemen>



#### Verenigingsloket (V-loket)

In ontwikkeling

Het verenigingsloket wordt de unieke digitale toegangspoort voor verenigingen tot overheden en hun dienstverlening. Het zal alle interacties tussen verenigingen en dienstverleners op één plaats samenbrengen en vereenvoudigen en zo het verenigingsleven vlotter, overzichtelijker en vooral ook leuker maken. Het V-loket wordt het start- en eindpunt voor alle publieke dienstverlening naar verenigingen. Of een vereniging nu een aanvraag doet bij een Vlaamse overheidsdienst of een zaal wil huren in haar gemeente, het V-loket lost het op.



#### Loket voor Lokale Besturen

In ontwikkeling

Het Loket voor Lokale Besturen wordt de unieke digitale toegangspoort voor lokale overheden tot de informatie en diensten van de Vlaamse overheid. Momenteel bestaat het uit een online toepassing van het Agentschap Binnenlands Bestuur voor gegevensdeling tussen de lokale besturen en het agentschap. Het loket

is opgebouwd uit verschillende modules. Iedere module heeft een aparte functionaliteit.

## 6.5.2 Digitale bouwstenen

De digitale bouwstenen omvatten onder meer producten en diensten aangeboden door het agentschap Digitaal Vlaanderen. Deze bouwstenen bieden o.a. oplossingen op het vlak van interactie met de gebruiker in een online toepassing, beveiliging en informatieveiligheid en het gebruik en de verwerking van data.


Meer informatie over deze digitale bouwstenen is te vinden op:

<https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-oplossingen>

Een volledig overzicht is te vinden op:

<https://vlaamseoverheid.atlassian.net/wiki/spaces/EAP/pages/6070208623/Digitale+oplossingen>


Daarnaast zijn o.a. de volgende hulpmiddelen relevant:



**Gebruikers- en toegangsbeheer van het eHealth-platform voor de zorgvoorzieningen** **Ontwikkeld**

De dienst 'Geïntegreerd gebruikers- en toegangsbeheer'/IAM (Identity & Access Management) van het federale eHealth-platform heeft verschillende functionaliteiten om de identificatie, de authenticatie en de machtiging van actoren in de gezondheidszorg te vergemakkelijken:

- Authenticatie van de gebruiker via het eHealth-certificaat of via een numerieke sleutel die door het eHealth-platform wordt ondersteund;
- Identificatie van de gebruiker, keuze van profiel volgens
  - de hoedanigheid/het type individuele zorgverlener (op basis van de informatie vervat in de gegevensbank CoBRHA)
  - de organisatie in naam waarvan de gebruiker kan optreden
  - het mandaat waarvoor de gebruiker kan optreden
  - kind(eren) van de gebruiker (op basis van de gegevens aanwezig in het Rijksregister)
- Unieke authenticatie (single sign-on)
  - in het kader van een webtoepassing moet de gebruiker zich niet opnieuw authenticeren (behalve wanneer dit uitdrukkelijk wordt gevraagd voor een toepassing)
  - in het kader van een webservice maakt de gebruiker een sessie aan die in het kader van verschillende diensten voor een bepaalde duur wordt gebruikt (de duur hangt af van het profiel van de gebruiker).



**Lokale Besluiten en geLinkte Open Data (LBL0D)** **Ontwikkeld**

Lokale besturen in Vlaanderen moeten hun besluiten en andere documenten publiceren en melden als gelinkte open data. Zo kunnen mensen en (zoek)machines de informatie raadplegen en hergebruiken. Het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) helpt lokale besturen daarbij via het programma 'Lokale Besluiten en



geLinkte Open Data' (LBL0D).



### **Vlaamse Open City Architectuur (VLOCA)**

**In ontwikkeling**

In Vlaanderen is er nood aan een gemeenschappelijk (open) data-beleid en een infrastructuur waarmee men data tussen verschillende bestuursniveaus kan uitwisselen. Enkel zo kan Vlaanderen een slimme topregio worden in Europa. Een nieuwe Vlaamse Open City Architectuur (VLOCA) biedt de oplossing. Daarmee kunnen we evolueren van een verzameling van slimme eilanden in Vlaanderen tot een duurzame slimme regio. VLOCA is een samenwerking tussen imec en VITO, in opdracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur.



### **Bron feitelijke verenigingen**

**In ontwikkeling**

De unieke identificatie van feitelijke verenigingen in een centrale gegevensbron draagt bij tot een efficiëntere overheidsdienstverlening. Niet alleen burgers, ondernemingen en vzw's, maar ook feitelijke verenigingen zullen zich slechts één keer moeten registreren en maar op één plaats gegevens up-to-date moeten houden om op een gemakkelijke manier een beroep te kunnen doen op dienstverlening op verschillende bestuursniveaus. Bij feitelijke verenigingen denken we niet alleen aan buurtcomités. Ook lokale Chirogroepen zijn feitelijke verenigingen en maken structureel onderdeel uit van het verenigingsweefsel in Vlaanderen.



### **Mandatensysteem**

**In ontwikkeling**

Via het Mandatenbeheer van de Vlaamse overheid kan een partij aan een andere partij een mandaat geven om namens die partij aan te melden op een e-loket van de Vlaamse overheid. Een partij kan zowel een organisatie zijn als een natuurlijk persoon. In 2022 bouwen het agentschap Digitaal Vlaanderen en het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) samen aan een vernieuwd mandatenbeheer voor ondernemingen, in het kader van het programma "Vlaanderen Radicaal Digitaal II". Het doel van het nieuwe project is dat ondernemingen vanaf 2023 hun mandaten kunnen beheren op het e-loket voor ondernemers.



### **Aangepaste dienstverlening via datakluisen (Datanutsbedrijf)**

**In ontwikkeling**

Door de introductie van de nieuwe technologie van persoonlijke datakluisen, in combinatie met een datasluis, kunnen burgers kiezen welke data ze delen met welke organisaties voor welke periode. Het Vlaams Datanutsbedrijf zal hiervoor een vooruitstrevend en innovatief platform van persoonlijke datakluisen bouwen. Het systeem moet burgers en bedrijven de volledige controle geven over het delen van hun persoonlijke data. Hiervoor is Vlaanderen de eerste overheid die werkt met de datakluisen van het Solid-project van Sir Tim Berners-Lee, de uitvinder van het World Wide Web. In deze samenwerking spelen ook de Universiteit Gent en imec een belangrijke rol.



### **Centraal gegevensbeheer voor burgers**

**Te ontwikkelen**

Burgers hebben bijzonder veel gegevens en informatie over hun persoon online. Er is ook een veelvoud aan diensten en entiteiten die toegang heeft en gebruik maakt van privacygevoelige informatie. Gebruikers hebben recht op een overzichtelijke presentatie in Mijn Burgerprofiel van de informatie die over hen beschikbaar is, zodat ze die kunnen raadplegen en waar mogelijk kunnen aanpassen.

Een centraal gegevensbeheer voor burgers kan een centrale plaats bieden waar gebruikers zien wie toegang heeft tot welke informatie, waar ze (indien wettelijk mogelijk) deze toegang ook kunnen aanpassen en waar ze ook hun eigen gegevens kunnen laten actualiseren.



### **Centraal register authentieke gegevensbronnen**

**Te ontwikkelen**

De Vlaamse overheden hebben elk verscheidene authentieke gegevensbronnen die ze binnen hun entiteit gebruiken en met andere entiteiten uitwisselen. Vanuit het 'once only'-principe is het noodzakelijk centraal te kunnen raadplegen wie de eigenaar is van en toegang biedt tot authentieke gegevens.

Een centraal register authentieke gegevensbronnen kan mogelijk ook als (uitwisselings-)locatie dienen waar de originele gegevens verbonden en aangepast kunnen worden.

## **6.5.3 Methodes en richtlijnen**



### **Service toolkit voor digitaal inclusief ontwerpen (incl. digitale stijlgids)**

**In ontwikkeling**

De entiteiten hebben nood aan een onderbouwde basis van methoden voor het ontwerpen en ontwikkelen van een dienstverlening die aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voldoet. Een gedeelde methodiek helpt een efficiënt gebruik van middelen te bekomen, zo hoeft niet elke entiteit zijn eigen methodieken en kennis op te bouwen.

Een service toolkit voor mensgericht en digitaal inclusief ontwerpen biedt een overzichtelijke verzameling van methoden, uitleg en templates voor het uitvoeren en begeleiden van digitale dienstverleningsprojecten. Een onderdeel hiervan is bijvoorbeeld een digitale stijlgids die beschrijft hoe websites en online diensten van de Vlaamse overheden eruit moeten zien en op welke manier deze aan de toegankelijkheidseisen voor interfaces kunnen voldoen. Aanbieders van hulpmiddelen en dienstverleners binnen en buiten de Vlaamse overheden kunnen deze digitale huisstijl dan volgen bij het ontwerpen en ontwikkelen van digitale diensten.



### **Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikersonderzoek**

**Te ontwikkelen**

Afhankelijk van de fase van een project en de aspecten van dienstverlening die verbeterd moeten worden zijn er verschillende technieken van gebruikersonderzoek relevant. Gedeelde best-practices en methodes bieden een effectief houvast voor alle Vlaamse overheden.

Het delen van beste praktijken op het vlak van gebruikersonderzoek kan houvast bieden in de selectie van onderzoeksmethoden, helpen efficiënt gebruikersonderzoek uit te voeren, inclusieve doelgroepbepaling helpen realiseren en templates van protocollen voor de verschillende types gebruikersonderzoek helpen voorstellen.

De entiteiten van de Vlaamse overheid kunnen voor het uitvoeren van gebruikersonderzoek gebruik maken van de raamovereenkomst met het onderzoeksbureau IPSOS. Het departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken (DKBUZA) treedt hierbij op als opdrachtcentrale.



### **Delen van beste praktijken m.b.t. gebruikerstesten**

**Te ontwikkelen**

Gebruikerstesten zijn relevant om na te gaan hoe mensen omgaan met de digitale dienstverlening en om eventuele aspecten van dienstverlening die verbeterd moeten worden te identificeren. Gedeelde best-practices en methodes bieden een effectief houvast voor alle Vlaamse overheden.

Het delen van beste praktijken op het vlak van gebruikerstesten kan houvast bieden om efficiënt gebruikerstesten uit te voeren, inclusieve doelgroepbepaling te realiseren en templates van protocollen voor de verschillende types gebruikerstesten voor te stellen.

De entiteiten van de Vlaamse overheid kunnen voor het uitvoeren van gebruikerstesten gebruik maken van de raamovereenkomst met het onderzoeksbureau IPSOS. Het departement Kanselarij en Buitenlandse Zaken (DKBUZA) treedt hierbij op als opdrachtcentrale.



### **Klachtenprocedure Vlaamse overheid**

**Ontwikkeld**

Wanneer een gebruiker een klacht heeft over de werking van een Vlaamse overheidsdienst, dient men de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid te volgen, bestaande uit drie stappen of niveaus: (1) praat eerst met de dienst waarover men een klacht heeft, (2) leg het probleem voor aan de klachtenbehandelaar van de dienst, (3) contacteer de Vlaamse Ombudsdienst.

## **6.5.4 Begeleiding en ondersteuning**



### **Hulpmiddelen-catalogus**

**In ontwikkeling**

Entiteiten binnen de overheid kunnen gebruik maken van verscheidene hulpmiddelen van ondersteunende diensten binnen de Vlaamse overheid om hun digitale dienstverlening te optimaliseren. Het is echter niet altijd duidelijk welke hulpmiddelen beschikbaar zijn en waar ze deze kunnen krijgen.

Om de ondersteuning aan de dienstverleners te optimaliseren, is de ontwikkeling van een catalogus van hulpmiddelen aangewezen. Dit vergroot de kans dat implementerende diensten hun weg vinden naar de juiste hulpmiddelen. In het bijzonder dienen in deze catalogus ook de hulpmiddelen m.b.t. digitale inclusie opgenomen te worden.



### **Ondersteuning bij de implementatie van de digitale dienstverleningsstrategie**

**Te ontwikkelen**

De dienstverleners hebben nood aan ondersteuning bij de implementatie van hun digitale dienstverleningsstrategie, als onderdeel van de algehele digitale transformatie van zowel hun front-end als hun back-end. De afdeling Digitale strategie en transformatie van het agentschap Digitaal Vlaanderen biedt hen deze ondersteuning aan door de rol op te nemen van expertise- en adviescentrum voor digitale strategie en transformatie, bijv. organisatorische, beleidsmatige, projectmatige of juridische aspecten van transformatie. Deze ondersteuning wordt steeds verder uitgebouwd, in het bijzonder ook naar lokale overheden. Daarnaast bieden de aanbieders van de hoofd e-loketten ondersteuning bij de aansluiting van de dienstverleners op de hoofd e-loketten en de digitale bouwstenen die door deze hoofd e-loketten gebruikt worden.



### **Ondersteuning bij het gebruik van de hoofd-e-loketten en digitale bouwstenen**

**Te ontwikkelen**

Dienstverleners hebben nood aan advies en begeleiding bij het gebruik van de digitale bouwstenen (bijv. het aansluiten op de MAGDA-diensten). De aanbieders van digitale bouwstenen staan in voor deze ondersteuning en moeten hun bestaande ondersteuningsaanbod blijven uitbreiden om aan de noden van de dienstverleners tegemoet te komen. Dit omvat ook ondersteuning door de aanbieders van de hoofd e-loketten bij de aansluiting van de dienstverleners op deze e-loketten en de digitale bouwstenen die erdoor gebruikt worden. Deze ondersteuning kan de vorm aannemen van gebruiksdokumentatie, technisch advies, projectbegeleiding, ...



### **VLAIO Contact Center voor ondernemers**

**Ontwikkeld**

Het Contact Center voor ondernemers van Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO):

- garandeert een klantvriendelijk onthaal (zowel aan de balies, per e-mail of bij telefonisch contact);
- vangt vragen van ondernemers op en registreert ze;
- werkt mee aan het verspreiden van informatie naar ondernemers (via websites, brochures of infosessies).



### **Contactcenter 1700**

**Ontwikkeld**

Het centrale contactcenter is het eerste aanspreekpunt voor vragen over de Vlaamse overheid van burgers, bedrijven en organisaties, zowel digitaal als via het gratis telefoonnummer 1700 en is bereikbaar via telefoon, e-mail en chat. Vlaamse overheidsdiensten en lokale besturen kunnen het contactcenter ook inzetten om vragen op hun eigen infolijn of contactkanalen te beantwoorden.

Meer informatie over de mogelijkheden van dit platform voor de dienstverleners is te vinden op:

<https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/onze-oplossingen/contactcenter-1700>



### **Contactcenter eHealth-platform**

**Ontwikkeld**

Het eHealth-platform heeft als federale openbare instelling ook een eigen contactcenter, te bereiken via het online contactformulier of telefoon.



### **Teletolk**

**Ontwikkeld**

Via de Teletolk chatmodule op Vlaanderen.be kunnen dove en slechthorende mensen een chat-tolk vragen telefonisch contact op te nemen met hun contactpersoon.



### **CRM-platform**

**Ontwikkeld**

Het Facilitair Bedrijf biedt een CRM-raamovereenkomst aan. De raamovereenkomst omvat fijnmazige toegangsrechten voor het CRM-platform en additionele dienstverlening zoals lokale back-up diensten, AVG-maatregelen, ondersteuning, training, analytics. Ongeveer 200 verschillende “flavors” worden hiermee beschikbaar. Het aanbod gaat van een basisplatform, over een portaal (communities) tot verschillende add-

ons zoals PDF-butler.

## 6.5.5 Opleidingen



### Opleiding rond digitale inclusie in projectmanagement

**Te ontwikkelen**

De aanpak van projecten heeft een sterke impact op het voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. De sleutelfiguren in het ontwikkelingsproces van dienstverlening moeten op de hoogte zijn van deze impact en hun mogelijkheden om dit effectief aan te pakken.

Een opleiding digitale inclusie in projectmanagement voor leidend ambtenaren en project management-profielen kan aantonen hoe ze in iedere fase van het project met de samenstelling van het team, werkmethodes en het betrekken van stakeholders impact kunnen hebben op de digitale inclusiecriteria. In een dergelijke opleiding kan bijv. de toolbox “E-inclusion by Design” gebruikt worden die nu in ontwikkeling is voor de lokale overheden binnen het actieplan Iedereen Digitaal: <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/welzijn/alle-gentenaars-digitaal-mee/city-deal-e-inclusion-design> of de opleiding “Digitale-inclusie coach” voor beleidsmedewerkers van lokale besturen die Mediawijs, VVSG en District09 momenteel ontwikkelen: <https://www.mediawijs.be/nl/kalender/opleiding-digitale-inclusiecoach>



### Schrijfrichtlijnen webplatform

**Ontwikkeld**

Om een inclusieve dienstverlening te realiseren is aandacht nodig voor de manier waarop gecommuniceerd wordt. Naast aandacht voor heldere tekst, eenvoudige pictogrammen en eenvoudig gestructureerde stappen is ook een communicatiestrategie met aandacht voor inclusie essentieel. De instructies ‘Schrijfrichtlijnen webplatform’ geven aan hoe de entiteit uitsluiting kan vermijden en in verschillende facetten van de communicatie rekening kan houden met digitale inclusie.



### Digital Leaders Academy

**Ontwikkeld**

Digitaal Vlaanderen biedt Vlaamse en lokale overheden oplossingen voor hun digitale transformatie. Met de Digital Leaders Academy geeft het agentschap invulling aan een expertisecentrum digitale transformatie om de digitale maturiteit van deze overheidsentiteiten te verhogen. Met een niet-technische introductiereeks richt de Academy zich nu al tot leidinggevendenden binnen de Vlaamse overheid die verantwoordelijkheid hebben, of willen nemen, over de digitale transformatieprojecten binnen hun entiteit. Het doel is tweemaal: bewustwording genereren van het transformatiepotentieel van digitale technologie en de professionele vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn voor leidinggevendenden binnen een digitale overheid.



### Opleiding rond UX writing

**Te ontwikkelen**

Het schrijven van inhoud voor digitale dienstverlening vereist specifieke expertise voor digitale elementen. De opleiding UX writing geeft inzicht in het schrijven van micro-copy: principes voor het schrijven van toegankelijke teksten voor knoppen, links, formulieren, foutmeldingen...



### Opleiding rond digitale vaardigheden voor front-office loketbedienden

**Te ontwikkelen**

Front-office medewerkers en loketmedewerkers hebben een grote impact op de perceptie en adoptie van de digitale dienstverlening. Ze hebben een voorbeeldrol in het gebruiken van de digitale dienstverlening en kunnen via rechtstreeks contact gebruikers geruststellen en informeren. De digitale maturiteit van front-office medewerkers voldoet niet altijd aan de hedendaagse verwachtingen en kan een drempel vormen voor de verdere verspreiding van het gebruik van digitale diensten. Een opleiding digitale vaardigheden voor front-office loketbedienden zal hun digitale vaardigheden en zelfvertrouwen versterken in het gebruik van essentiële applicaties en e-loketten van de Vlaamse overheden.

## 6.5.6 Governance



### Aftoetsingsinstrument

**Te ontwikkelen**

Dienstverleners die de digitale dienstverleningsstrategie binnen de eigen diensten gaan ontwikkelen, moeten in staat zijn om goed in te schatten of een nieuwe digitale dienst die ze wensen te ontwikkelen, of een bestaande digitale dienst die ze grondig wensen te herwerken, zal voldoen aan de strategische doelstellingen en operationele criteria van de digitale dienstverleningsstrategie. Een aftoetsingsinstrument kan de dienstverleners hierbij ondersteunen door hen in staat te stellen na te gaan of zij de ontwikkeling van hun digitale dienst op de juiste manier aanpakken, of na afloop van de ontwikkeling na te gaan of zij de gewenste resultaten behaald hebben. Ook de aanbieders van hulpmiddelen kunnen van dit instrument gebruik maken.



### Feedbackinstrument

**Te ontwikkelen**

Om na te gaan of een digitale dienst voldoet aan de noden en verwachtingen van de gebruikers dient de gebruiker over de mogelijkheid te beschikken om feedback te geven over die dienst. Een dergelijk feedbackinstrument kan de dienstverleners ook meer inzicht geven in hun digitale dienstverlening, meer bepaald over de tevredenheid van de gebruikers en over mogelijke verbeterpunten gesuggereerd door de gebruikers.

**DIGITALE DIENSTVERLENINGSSTRATEGIE VOOR DE VLAAMSE OVERHEDEN**

Versie: 21 april 2022

Publicatiedatum: 6 mei 2022