

DESI-EVALUATIE VLAANDEREN 2022

Vlaamse digitale overheid vergeleken met Europa op
eGovernment gebruik, eGovernment dienstverlening en Open
Data

23 December 2022

Auteurs:

Niels van der Linden

Jochem Dogger

Sem Enzerink

Ruben Steendam



Inhoudsopgave

1	Introductie	5
1.1	Vlaamse en Europese overheden digitaliseren flink verder ten tijde van crises	5
1.2	Leeswijzer	6
2	Welke onderzoeken vormen de DESI?	8
3	Vlaamse scores op de DESI	10
3.1	Vlaanderen betreedt de DESI top 10 (82%)	10
3.2	Driekwart van de Vlaamse bevolking heeft digitaal contact met de overheid (75%)	11
3.3	Persoonlijke informatie wordt in 4 van de 5 gevallen vooraf ingevuld (81%)	12
3.4	Meer dan acht op elke tien diensten voor burgers zijn online beschikbaar (83%)	13
3.5	Vlaanderen behoort tot de digitale top 5 van Europa voor ondernemers (95%)	14
3.6	Door strategische beleidskeuzes zet Vlaanderen grote stappen in open data maturiteit (90%)	15
4	Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens	18
4.1	Wat is de Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens?	18
4.2	Driekwart van de Vlamingen heeft online contact met de overheid	18
4.3	Kennis en vaardigheden voor gebruik van digitale diensten is toegenomen	19
5	De eGovernment Benchmark evaluatie van Vlaanderen	21
5.1	Wat is de eGovernment Benchmark?	21
5.2	Maturiteit Vlaamse digitale overheid vordert gestaag	23
5.3	Vlaamse zorg- en carrièrediensten ver boven Europees gemiddelde	24
5.4	De Vlaamse gebruikersreis binnen de digitale overheid	25
6	Open Data Maturity Assessment	38
6.1	Wat is het Open Data Maturity Assessment?	38
6.2	Het Vlaamse beleidskader blijft een sterk fundament voor de open data aanpak	39
6.3	Mede dankzij het gestegen strategisch bewustzijn is de impact van open data toegenomen (87%)	39
6.4	User analytics dragen bij aan een verbeterde score op de dimensie Open Data Portaal	40
6.5	De Vlaamse open datakwaliteit is hoogwaardig	41
7	Aanbevelingen voor verbetering van de Vlaamse digitale overheid	43
7.1	Intensiveer het ICT- en internetgebruik en verwelkom nieuwe gebruikers	43
7.2	Vergroot de toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten	43
7.3	Stimuleer de wisselwerking tussen de burger, lokale overheden en het gewest om de impact van open data te verbeteren	44



Management samenvatting

Het zijn onzekere tijden voor Vlaamse burgers, ondernemers en overheidsorganisaties. Onrust vanuit diverse crises vraagt om een sterk overheidsoptreden om burgers en ondernemers zekerheid en stabiliteit te bieden. De snelheid, eenvoud en betrouwbaarheid van overheidsdiensten kunnen daarbij de doorslag geven. Sinds het uitbreken van de coronacrisis heeft de **digitale overheid in Vlaanderen een verdere vlucht genomen**. Dit rapport toont aan dat Vlaamse initiatieven zoals het investeringsprogramma Vlaanderen Radicaal Digitaal (VRD2)¹ en het Vlaams Datanutsbedrijf² hun vruchten beginnen af te werpen.

De voortgang van de Europese lidstaten op het gebied van digitalisering wordt sinds 2014 gemeten en vergeleken via de *Digital Economy and Society Index (DESI)*³. Het voorliggend onderzoeksrapport spitst zich toe op de dimensie *Digital Public Services*, oftewel het niveau van **digitale dienstverlening door de overheid**. Voor de data voor deze DESI dimensie wordt geput uit drie brononderzoeken: de enquête *ICT- en internetgebruik bij huishoudens*⁴, de *eGovernment Benchmark*⁵ evaluatie en de *Open Data Maturity*⁶ Assessment.

- Het DESI-onderzoek wordt voor Vlaanderen uitgevoerd sinds 2020. Zo houdt de Vlaamse overheid expliciet zicht op de voortgang van haar digitale transformatie. Het afgelopen jaar heeft Vlaanderen een grote stap vooruitgezet op de digitale ladder. **De Vlaamse digitale overheid betreft de top tien van Europa** en ook de kloof met de toplanden Estland, Finland, Nederland, Malta en Spanje slinkt. Vlaanderen behaalt een 10^e positie van de EU27 landen voor de **DESI dimensie Digitale Publieke Diensten**. Een stijging van drie posities ten opzichte van vorig jaar. De kloof met de Europese nummer 5, Spanje, bedraagt nog slechts twee procentpunt.
- Het **gebruik** van de digitale dienstverlening van de overheid neemt sterk toe. Driekwart van de Vlaamse internetgebruikers had afgelopen 12 maanden online contact met de overheid (75%), dit is liefst acht procentpunt meer dan vorig jaar. Vlaanderen stijgt hierdoor van de 15^e naar de 14^e plek.
- De Vlaamse digitale overheid helpt haar burgers en ondernemers bij in het invullen van **overheidsformulieren** door persoonlijke informatie vooraf in te vullen. Voor meer dan acht van de tien diensten (81%) hoeven gebruikers niet meer al hun persoonlijke informatie zelf in te vullen. Vlaanderen stijgt op de DESI subdimensie *Voorafingevulde Formulieren* van de 9^e naar de 8^e plek.
- **Burgers** van binnen en buiten Vlaanderen kunnen steeds vaker terecht bij het digitale gemeenteloket en hoeven niet meer gebruik te maken van de post of fysiek naar het gemeenteloket te gaan. Vlaanderen scoort 83% voor de DESI subdimensie *Digital Publieke Diensten voor Burgers* en behaalt hiermee de 10^e plek in Europa (ten opzichte van 13^e in 2021).
- **De digitale dienstverlening voor ondernemers** van binnen en buiten Vlaanderen behoort tot de top van Europa. Vlaamse ondernemers kunnen zelfs alle gemeten diensten online doorlopen. Voor ondernemers zonder de Belgische nationaliteit zijn er wel nog enkele verbeteringen mogelijk. Met een score van 95% staat Vlaanderen reeds op een 5^e plek voor deze DESI subdimensie (was 7^e in 2021).
- Vlaanderen zet opnieuw een grote stap voorwaarts op het vlak van **open data maturiteit**. De investeringen in initiatieven zoals het meten van de Open Data impact, de Datavindplaats⁷ en het Vlaams Datanutsbedrijf betalen zich daar duidelijk uit. Vlaanderen behaalt een score van 90% en stijgt van de 20^e naar de 12^e positie.

De brononderzoeken zijn diepgaander dan enkel de (sub)dimensies die worden meegenomen in de DESI. Gezamenlijk leveren de drie brononderzoeken een rijke dataset op, waar ook andere belangrijk inzichten uit naar voren komen. Voor ieder van de drie onderzoeken worden daarom volgende aanbevelingen geformuleerd:

¹<https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/werking-en-structuur/hoe-werkt-de-vlaamse-overheid/informatie-en-communicatie/vlaanderen-radicaal-digitaal-ij>

²<https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/het-vlaams-datanutsbedrijf>

³<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

⁴https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_i_esms.htm

⁵<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>

⁶<https://data.europa.eu/en/dashboard/2021>

⁷<https://www.vlaanderen.be/datavindplaats>



1. Intensiveer het ICT- en internetgebruik en verwelkom nieuwe gebruikers

Het percentage van de Vlaamse internetgebruikers dat de laatste 12 maanden het internet gebruikte voor interactie met de overheid is opgelopen tot 75%. Ook het aantal burgers dat de digitale overheid gebruikt om overheidsformulieren in te vullen of te downloaden is toegenomen tot respectievelijk 54% en 53%. Tegelijkertijd blijft een groep burgers buiten beeld en worden zij niet bereikt om de stap naar de digitale overheid te maken. Dit geldt bijvoorbeeld voor laaggeschoolden en 55-plussers, evenals voor werklozen. Door te blijven investeren in de (digitale) vaardigheden van mensen en het verhogen van het vertrouwen in de digitale overheid en online oplossingen, kunnen barrières steeds verder worden weggenomen en kan de positieve trend van het stijgend aantal Vlaamse eGovernment gebruikers worden voortgezet.

2. Vergroot de toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten

Het merendeel van de Vlaamse overheidsdiensten is digitaal beschikbaar en wordt ondersteund met verschillende digitale oplossingen, zoals het voorinvullen van persoonsgegevens en de mogelijkheid om veilig in te loggen met itsme®. Om de kwaliteit van de digitale diensten verder te verbeteren kan de toegankelijkheid op drie manieren verbeterd worden: 1) verhoog de transparantie van het dienstverleningsproces; 2) verbeter de toegankelijkheid voor niet-Nederlandssprekende burgers, zodat zij ook moeiteloos gebruik kunnen maken van de Vlaamse digitale dienstverlening; en 3) verbeter de technische toegankelijkheid, zodat ook burgers met visuele of auditieve beperkingen makkelijk hun weg kunnen vinden binnen de Vlaamse digitale overheid.

3. Stimuleer de wisselwerking tussen de burger, lokale overheden en het gewest om de impact van open data te verbeteren

De opmars van Vlaanderen op de open data dimensie van de DESI zet zich onverminderd door. Om deze voortgang de komende jaren vast te houden kan Vlaanderen meer gebruik maken van de potentiële (her)gebruiker als sparringpartner. Door middel van ratingsystemen en discussiefora op de Datavindplaats, zou Vlaanderen nog beter kunnen inschatten waar de open data community behoefte aan heeft. Ook kan de Vlaamse overheid lokale overheden stimuleren om (nog) meer open data initiatieven (zoals hackathons en open data evenementen) te starten om de impact van open data te vergroten. Lokale overheden zijn vaak het eerste contactpunt tussen de burger en de overheid en zijn daarom een geschikte partner om het gebruik van open data bij burgers en ondernemers verder te bevorderen.



1 Introductie

1.1 Vlaamse en Europese overheden digitaliseren flink verder ten tijde van crises

“We rollen van de ene crisis in de andere. De bankencrisis, de terreurcrisis, de vluchtelingen- en migrantencrisis, de Brexit-crisis, de coronacrisis, de Oekraïne-crisis met alweer een vluchtelingencrisis en nu de energiecrisis”⁸ (Jan Jambon, Septemberverklaring 2022)

Het zijn onzekere tijden voor Vlaamse burgers, ondernemers en overheidsorganisaties. Onrust vanuit diverse crises vraagt om een sterk overheidsoptreden om burgers en ondernemers zekerheid en stabiliteit te bieden. De snelheid, eenvoud en betrouwbaarheid van overheidsdiensten kunnen daarbij de doorslag geven. Sinds het uitbreken van de coronacrisis heeft de digitale overheid in Vlaanderen een verdere vlucht genomen. Inmiddels vragen nieuwe vormen van turbulentie om een overheid die nieuwe regels en beleidsmaatregelen snel en efficiënt kan omzetten in adequate overheidsdiensten. Digitalisering kan daarbij een sleutelrol vervullen en helpen om overheidssteun effectief en op grote schaal bereikbaar te maken voor Vlaamse burgers en ondernemers.

Ook binnen Europa staat digitale transformatie hoog op de agenda. In de woorden van Ursula von der Leyen, president van de Europese Commissie: *“We must now make this Europe’s Digital Decade so that all citizens and businesses can access the very best the digital world can offer.”*⁹ Er wordt ingezet op de verdere digitalisering van de overheid, met het Digital Europe Programme¹⁰ en de verplichting om tenminste 20% van het beschikbaar gestelde bedrag uit het Europese herstelfonds¹¹ voor de aanpak van de coronacrisis in te zetten voor verdere digitalisering. Als stip op de horizon stelt het Digital Compass aan Europese landen tevens als doel om alle belangrijke overheidsdiensten in 2030 online aan te bieden¹².

Vlaanderen heeft de ambitie om in dit Digitale Decennium bij de Europese top te geraken. In het regeerakkoord 2019-2024 heeft de Vlaamse regering daartoe ingezet op vergaande digitalisering. Met een tweede editie van het investeringsprogramma Vlaanderen Radicaal Digitaal (VRD2)¹³ dat loopt van 2021 tot 2023 wil men investeren in innovatie en een ‘slimmere overheid’. Het VRD2-programma geeft prioriteit aan digitaliseringsprojecten die essentiële functionaliteiten uitwerken om de kwaliteit van de digitale dienstverlening te verbeteren en te verzekeren. Deze functionaliteiten moeten zorgen voor een betrouwbare basisinfrastructuur, de mogelijkheid om data slim te combineren en een betere interbestuurlijke samenwerking. Dergelijke belangrijke investeringen worden voortdurend versterkt door nieuwe initiatieven, zoals Flanders Technology & Innovation (FTI)¹⁴, een platform waarmee de Vlaamse overheid, ondernemers, bedrijven, universiteiten, federaties en belangenverenigingen samen grote uitdagingen voor de toekomst zullen aanpakken, en het Vlaams Datanutsbedrijf¹⁵ dat zich inzet om data beter vindbaar, bruikbaar en uitwisselbaar te maken om zo Vlaanderen een pionier in datatech te laten worden.

Dit onafhankelijke onderzoek dient om inzicht te krijgen in hoe de Vlaamse digitale ambities gerealiseerd worden en hoe de Vlaamse digitale overheid zich verhoudt tot andere overheden binnen Europa. Voor deze vergelijking wordt gebruik gemaakt van de Digital Economy and Society Index (DESI). De DESI geldt als dé maatstaf van de

⁸ <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/51443>

⁹ <https://ec.europa.eu/malta/news/europes-digital-decade-commission-sets-course-towards-digitally-empowered-europe-2030-en>

¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

¹¹ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_en

¹² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

¹³ <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/werking-en-structuur/hoe-werkt-de-vlaamse-overheid/informatie-en-communicatie/vlaanderen-radicaal-digitaal-ii>

¹⁴ <https://fti.vlaanderen/>

¹⁵ <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/het-vlaams-datanutsbedrijf>



Europese Commissie om de voortgang van de digitale economie en samenleving te meten. In het bijzonder zijn de Vlaamse prestaties op de dimensie “Digitale Publieke Diensten” van de DESI geëvalueerd.

Dit onderzoek wordt sinds 2020 jaarlijks uitgevoerd om de voortgang van de digitalisering van de Vlaamse overheid te monitoren. Eind 2020¹⁶ heeft Capgemini de Vlaamse overheid voor het eerst vergeleken met de EU-landen op de Digital Economy and Society Index (DESI) en eind 2021¹⁷ is deze evaluatie opnieuw uitgevoerd. In dit onderzoek zal Vlaanderen voornamelijk worden vergeleken met de Europese koplopers op het gebied van digitale dienstverlening om inzicht te krijgen in verbetermogelijkheden. Deze inzichten zullen worden aangevuld met goede voorbeelden uit het buitenland.

1.2 Leeswijzer

Dit rapport bevat de onderzoeksresultaten van de meting naar de Vlaamse digitale overheid, uitgevoerd door Capgemini. De hoofdstukindeling is als volgt:

- Hoofdstuk 2 licht de overkoepelende methodiek voor deze benchmarkstudie toe.
- Hoofdstuk 3 geeft de Vlaamse resultaten voor de Europese Digital Economy and Society Index (DESI).
- Hoofdstuk 4 stelt de resultaten over het gebruik van de digitale overheid centraal.
- Hoofdstuk 5 beschrijft de belangrijkste resultaten uit de eGovernment Benchmark evaluatie.
- Hoofdstuk 6 geeft inzicht in de open data ontwikkelingen van Vlaanderen.
- Hoofdstuk 7 biedt bondige aanbevelingen om de digitalisering van de Vlaamse overheden te versnellen.

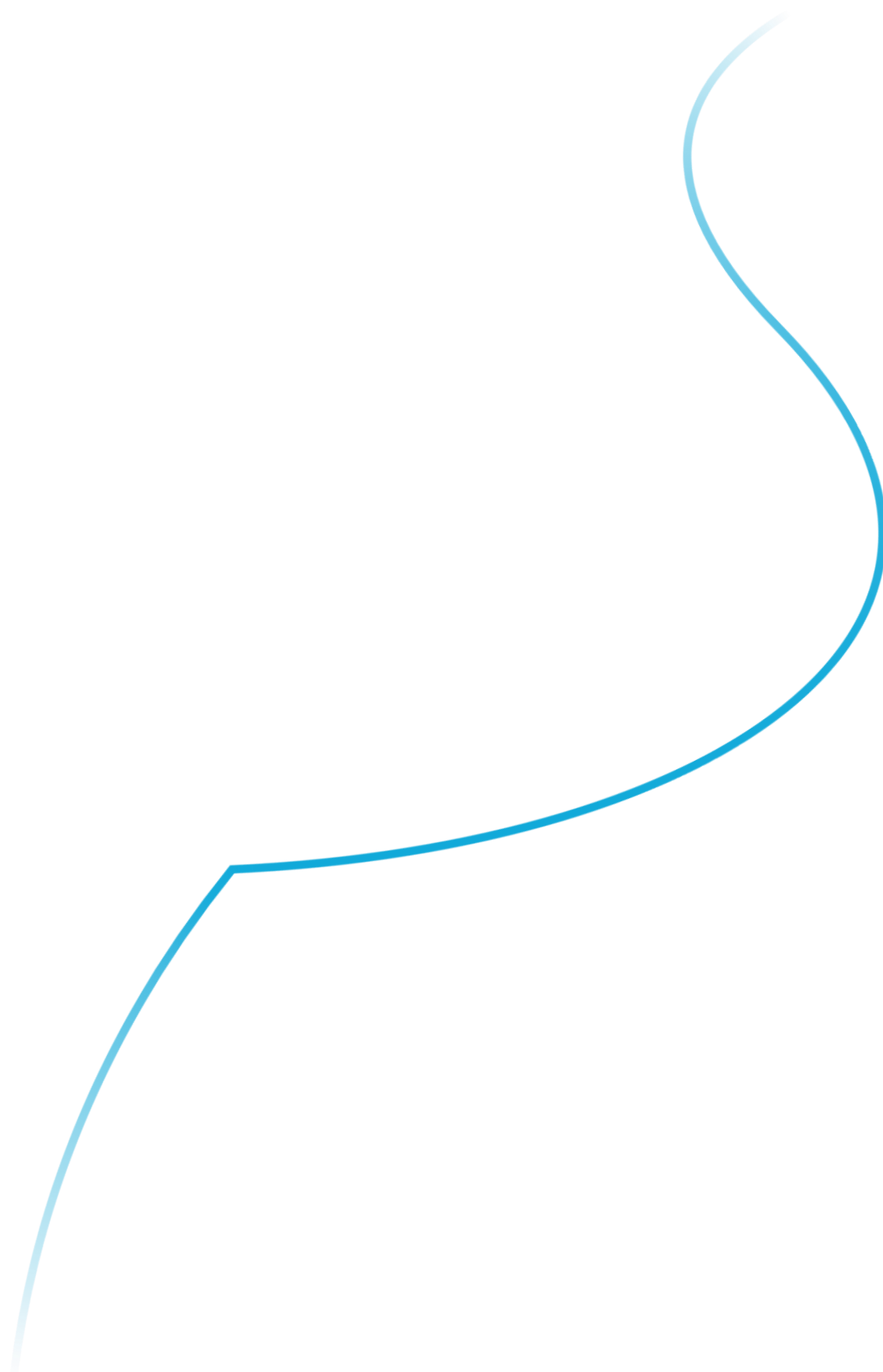
Hoofdstuk 2 en 3 hebben primair betrekking op de overkoepelende DESI resultaten en vormen Deel I van dit rapport. Hoofdstuk 4, 5, 6 en 7 richten zich op de onderliggende brononderzoeken en vormen Deel II van dit rapport.

¹⁶ <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/desi>

¹⁷ https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1649341928/220203_07_597_SVIIB_DESI_Meting_Vlaanderen_2021_-_Eindrapport_kinzkl.pdf



Deel I: Digital Economy and Society Index (DESI)





2 Welke onderzoeken vormen de DESI?

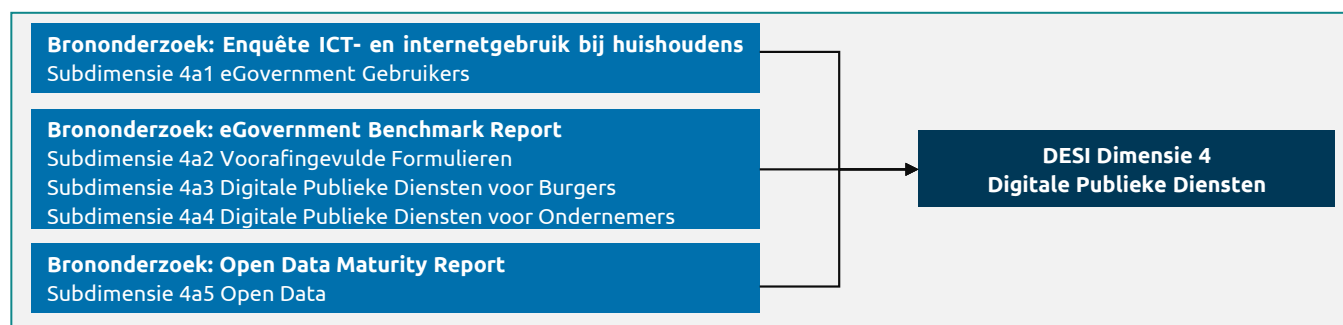
De Digital Economy and Society Index (DESI)¹⁸ is het instrument van de Europese Commissie om de voortgang van de digitale economie en samenleving te meten in Europese landen. De DESI bestaat uit vier dimensies: *Human Capital*, *Connectivity*, *Integration of Digital Technology* en *Digital Public Services*. Elk van deze dimensies is vervolgens opgebouwd uit een aantal subdimensies. Dit onderzoek richt zich uitsluitend op dimensie 4: *Digital Public Services*. Deze dimensie wordt berekend aan de hand van 5 subdimensies: *eGovernment Users*, *Pre-filled Forms*, *Digital Public Services for Citizens*, *Digital Public Services for Businesses* en *Open Data*. In onderstaand tekstvak worden de definities van deze subdimensies in het Nederlands gegeven.

Definities DESI-subdimensies

1. **4a1 eGovernment Gebruikers** - Personen die in de afgelopen 12 maanden internet hebben gebruikt voor interactie met de overheid
2. **4a2 Voorafingevulde Formulieren** - Hoeveelheid vooraf ingevulde gegevens in onlineformulieren van overheidsdiensten
3. **4a3 Digitale Publieke Diensten voor Burgers** - Het percentage diensten dat online kan worden voltooid voor belangrijke levensgebeurtenissen (geboorte van een kind, nieuwe woonplaats, enz.) van burgers
4. **4a4 Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers** - Het percentage diensten dat online kan worden voltooid voor belangrijke levensgebeurtenissen (opstarten van een onderneming, leiden van een onderneming) voor ondernemers. Diensten die via een portaal worden aangeboden krijgen een hogere score, diensten die alleen informatie verschaffen een lagere score
5. **4a5 Open Data** - Deze indicator meet in welke mate landen open data beleid voeren, de geschatte politieke, sociale en economische impact van open gegevens en de kwaliteit (functionaliteiten, beschikbaarheid en gebruik van data) van het nationale dataportaal.

Voor deze subdimensies wordt uit drie verschillende bronnen geput, zoals in Figuur 1 wordt weergegeven. Om tot een Vlaamse DESI-evaluatie te komen voerde Capgemini elk van deze brononderzoeken uit over de Vlaamse overheid.

Deze brononderzoeken zijn diepgaander dan enkel de indicatoren die worden meegenomen in de DESI. Gezamenlijk leveren de drie brononderzoeken een rijke dataset op, met scores voor de DESI-dimensie *Digitale Publieke Diensten* én resultaten die niet meetellen voor de DESI maar wel een bredere blik geven op de Vlaamse digitale overheid. Om zowel de DESI-berekening als het bredere onderzoek recht te doen, worden eerst de resultaten van de DESI-subdimensies gepresenteerd en vervolgens zullen voor elk van de drie brononderzoeken afzonderlijk de methodologie en de belangrijkste resultaten worden gepresenteerd.



Figuur 1: Brononderzoeken^{19,20,21} die gezamenlijk onderdeel zijn van DESI Dimensie 4 Digital Publieke Diensten

In hoofdstuk 3, worden de resultaten van de *Digitale Publieke Diensten* DESI-dimensie besproken en ligt de aandacht op hoe Vlaanderen zich verhoudt tot de Europese top en hoe Vlaanderen zich heeft ontwikkeld de afgelopen jaren. In de daaropvolgende hoofdstukken 4, 5 en 6 zullen de onderliggende brononderzoeken worden

¹⁸ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi>

¹⁹ ICT usage in households and by individuals: https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_i_esms.htm

²⁰ eGovernment Benchmark Report: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>

²¹ Open Data Maturity Report <https://data.europa.eu/en/dashboard/2021>



besproken om licht te schijnen op verbetermogelijkheden voor de bredere Vlaamse digitale overheid en zullen goede voorbeelden uit Europa worden gepresenteerd ter inspiratie.

Methodologische wijzigingen ten opzichte van 2021

Zowel de methodologie van de gehele DESI als (delen van) de onderliggende brononderzoeken zijn veranderd ten opzichte van de meting van vorig jaar, wat een één-op-één vergelijking met de score van 2021 en 2020 bemoeilijkt. Het meest recente eGovernment Benchmark brononderzoek meet bijvoorbeeld meer grensoverschrijdende diensten, evenals diensten rondom gezondheidszorg en transport. De nadruk van dit rapport ligt daarom voornamelijk op de evolutie van de Vlaamse score ten opzichte van het Europese gemiddelde en ten opzichte van de Europese top 5.

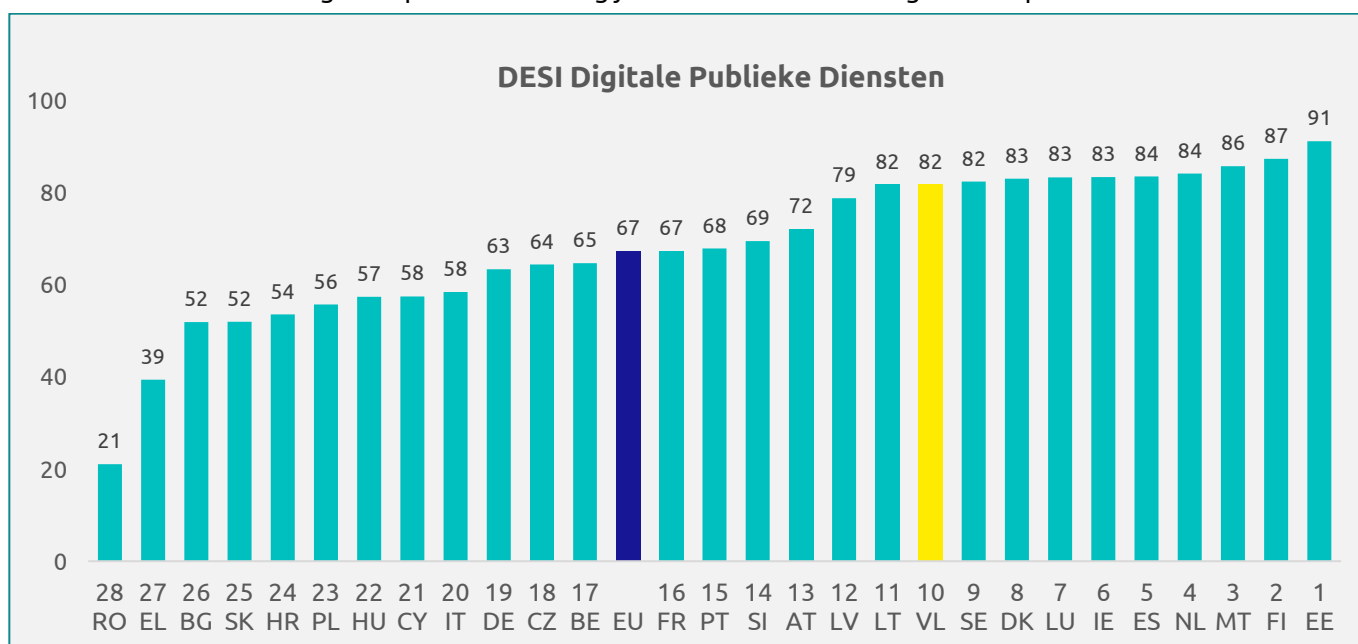


3 Vlaamse scores op de DESI

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd van de DESI-dimensie *Digitale Publieke Diensten* en de onderliggende subdimensies. Eerst zal uiteen worden gezet wat de score is voor deze hele DESI-dimensie en vervolgens wordt behandeld waar Vlaanderen staat op de onderliggende subdimensies en hoe Vlaanderen zich daarop kan verbeteren. Een één-op-één vergelijking met de scores in de DESI onderzoeken van de voorgaande jaren is niet mogelijk, omdat de methodologie van zowel de DESI als de brononderzoeken gewijzigd zijn. In plaats daarvan zal worden gekeken naar de trend van de Vlaamse score ten opzichte van het Europese gemiddelde en ten opzichte van de nummer 5 (#5) op de betreffende DESI dimensie.

3.1 Vlaanderen betreedt de DESI top 10 (82%)

Figuur 2 toont dat Vlaanderen nu al op de 10^e plaats staat wat betreft digitale publieke dienstverlening. Dit is een betekenisvolle verbetering ten opzichte van vorig jaar toen Vlaanderen nog een 13^e plaats behaalde.



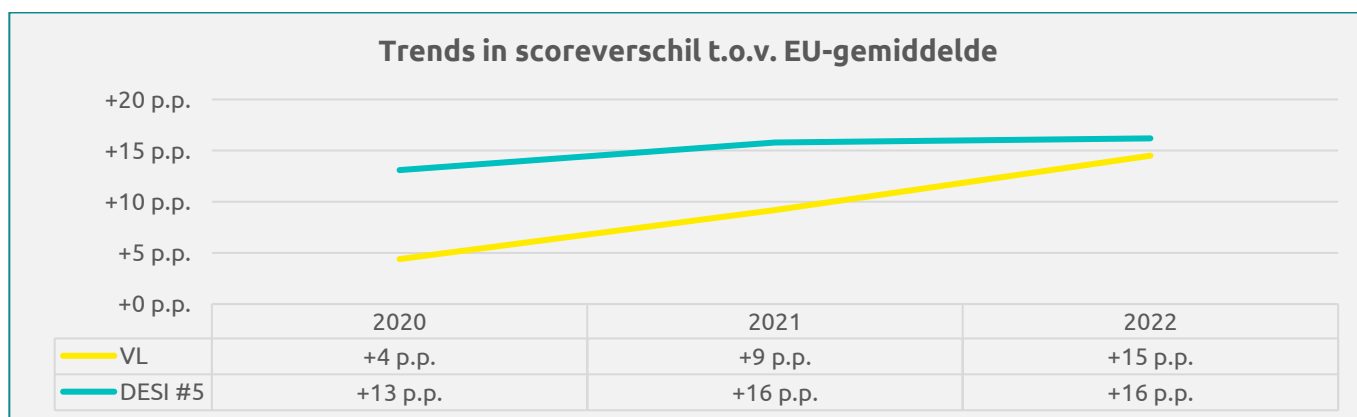
Figuur 2: Scores van EU27 en Vlaanderen voor de DESI Digital Publieke Diensten dimensie²²

In Figuur 3 wordt de trend voor de score voor de dimensie *Digitale Publieke Diensten* weergegeven ten opzichte van het Europees gemiddelde voor deze dimensie. Bij de huidige meting scoort Vlaanderen 15 procentpunt hoger dan het Europees gemiddelde (82% om 67%). Dit verschil met het Europees gemiddelde was slechts 4 procentpunt tijdens de evaluatie in 2020. Het verschil tussen Vlaanderen en de nummer 5 van deze DESI²³ dimensie wordt bovendien steeds kleiner. Waar het verschil met de nummer 5 in 2020 nog 9 procentpunt bedroeg, is dit nu nog slechts 2 procentpunt.²⁴ Voor de komende jaren lijkt een stap naar de Europese top 5 zeker te behoren tot de mogelijkheden voor Vlaanderen voor deze dimensie.

²² Landcodes staan beschreven in de Annex

²³ Per dimensie is gekozen voor de nummer 5 van het betreffende jaar. Voor deze dimensie was dat dit jaar Spanje en vorig jaar Zweden

²⁴ In Figuur 2 staan respectievelijk 16 procentpunt en 15 procentpunt stijgingen voor de nummer 5 van de DESI en Vlaanderen, wat zou wijzen op 1 procentpunt. Het precieze verschil is 1,7 procentpunt, door afronding lijkt dit op 1 procentpunt in de figuur.



Figuur 3: trend Vlaanderen voor Digitale Publieke Diensten

Kijkend naar de onderliggende subdimensies van de DESI meting is te zien dat Vlaanderen dit jaar op elke subdimensie is gestegen. Voor alle dimensies is er dus sprake van een positieverbetering ten opzichte van vorig jaar. In het bijzonder op de subdimensie *Open Data* is sprake van een duidelijke opwaartse trend, vorig jaar stond Vlaanderen nog 20^e op deze subdimensie en dit jaar is de regio gestegen naar de 12^e plek. Om de ambitie van Vlaanderen om aansluiting te vinden bij de top 5 te realiseren zal de komende jaren voornamelijk op de subdimensies *eGovernment Gebruikers* en *Open Data* moeten worden ingezet, omdat daar de meeste winst valt te behalen.

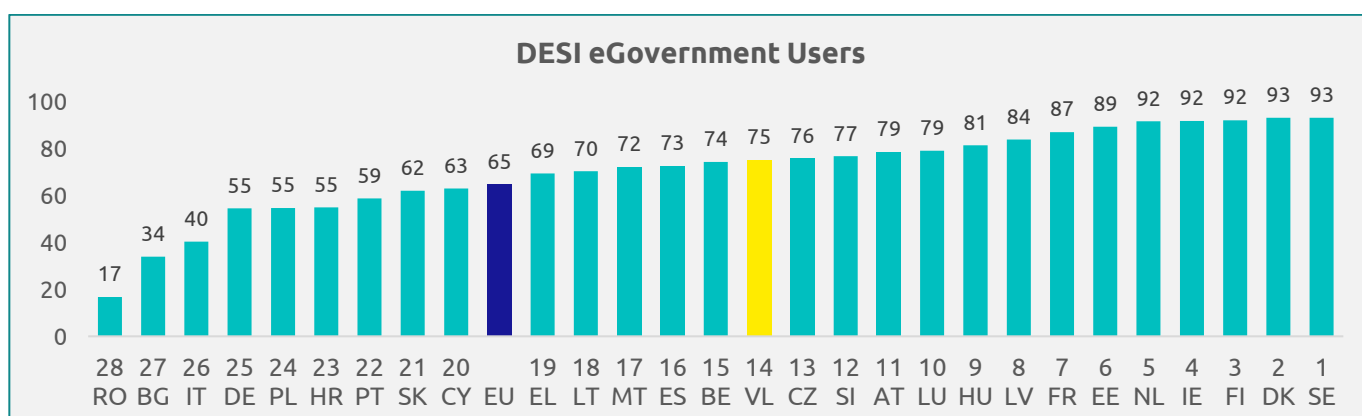
Ranking per subdimensie

- 4 Digital Publieke Diensten (#13 in 2021 → #10 in 2022)
- 4a1 eGovernment Gebruikers (#15 → #14)
- 4a2 Voorafingevulde Formulieren (#9 → #8)
- 4a3 Digital Publieke Diensten voor Burgers(#13 → #10)
- 4a4 Digital Publieke Diensten voor Ondernemers (#7 → #5)
- 4a5 Open Data (#20 → #12)

3.2 Driekwart van de Vlaamse bevolking heeft digitaal contact met de overheid (75%)

Subdimensie 4a1 *eGovernment Gebruikers* meet het percentage van de burgers dat het afgelopen jaar het internet heeft gebruikt voor interactie met de overheid. Via de *Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens* van de Vlaamse overheid worden gegevens verzameld voor deze subdimensie. De score wordt berekend door het aantal burgers dat de afgelopen 12 maanden het internet heeft gebruikt voor interactie met de overheid, te delen door het totale aantal burgers dat het internet gebruikt heeft het afgelopen jaar.

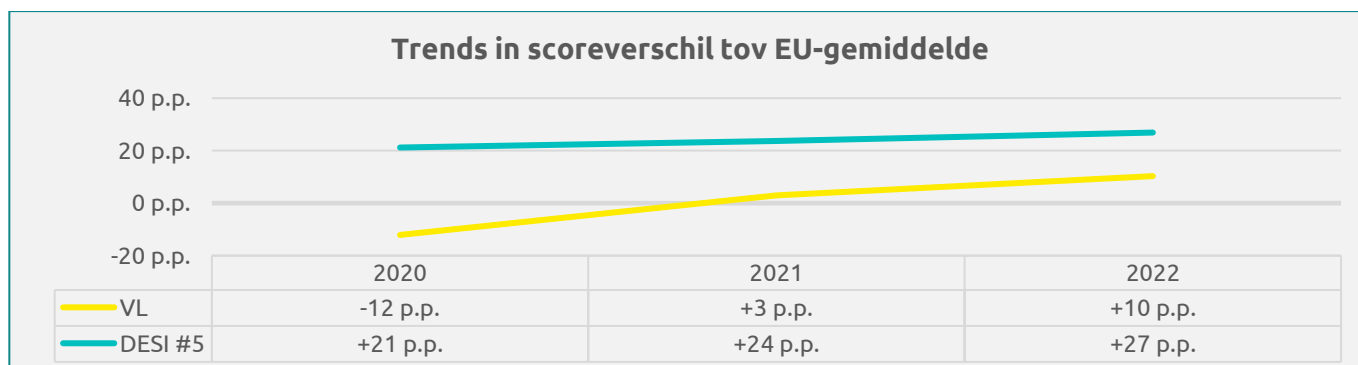
Figuur 4 toont dat Vlaanderen een score van 75% behaalt voor deze subdimensie, wat betekent dat ongeveer driekwart van de Vlaamse internetgebruikers de laatste 12 maanden het internet heeft gebruikt voor interactie met de overheid. Vlaanderen komt hierdoor op de 14^e plek in de ranking van deze subdimensie. Er is hier sprake van een duidelijke verbetering ten opzichte van vorig jaar, toen maar slechts twee op de drie (67%) gebruikers interacterde met de overheid online.





Figuur 4: Vlaamse score op DESI Subdimensie 4a1 eGovernment Gebruikers

Figuur 5 toont dat Vlaanderen de afgelopen jaren sterk is verbeterd ten opzichte van het Europese gemiddelde, maar dat het eGovernment gebruik bij de nummer vijf voor deze subdimensie (Nederland) nog altijd fors hoger ligt.



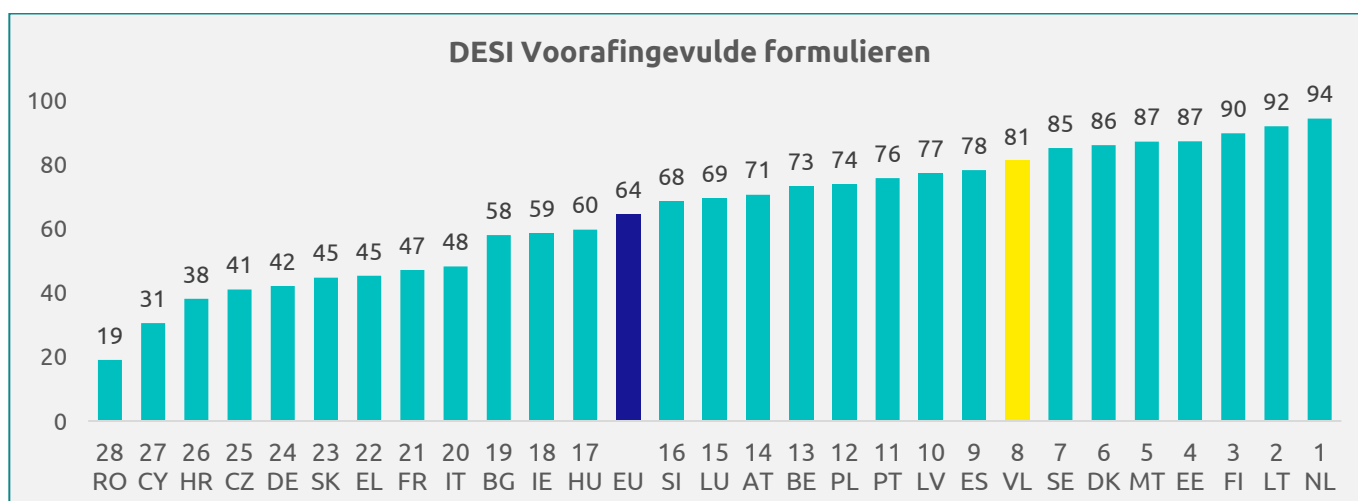
Figuur 5: trend Vlaanderen voor eGovernment Gebruikers

In hoofdstuk 4 worden de resultaten uit de *Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens* uitgebreid besproken en zal dieper worden ingegaan op de onderliggende redenen voor het achterblijvende gebruik van de digitale overheid in Vlaanderen en mogelijke toekomstperspectieven.

3.3 Persoonlijke informatie wordt in 4 van de 5 gevallen vooraf ingevuld (81%)

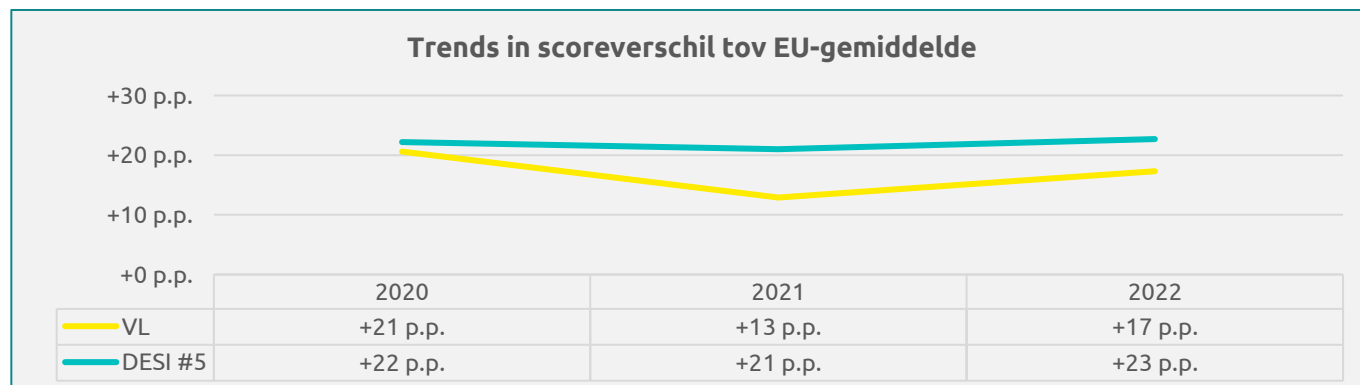
Subdimensie 4a2 van de DESI meting kijkt naar hoeveel procent van de mogelijke onlineservices vooraf persoonlijke data invult voor burgers en ondernemers. Het vooraf invullen van dit soort gegevens is gunstig voor zowel de gebruiker als de organisaties zelf. Er is tijdswinst omdat de gebruiker zelf niet meerdere malen dezelfde informatie hoeft te verstrekken en voor de overheid betekent het dat de kans op ingevulde foutieve gegevens vermindert. De gegevens voor deze subdimensie komen uit de eGovernment Benchmark studie. Deze zal in hoofdstuk 5 verder worden besproken.

Wanneer gekeken wordt naar Figuur 6 kan geobserveerd worden dat Vlaanderen haar positie in de Europese top 10 op deze subdimensie dit jaar heeft verstevigd. Door met een score van 81% van plaats 9 naar plaats 8 te klimmen. Tegelijkertijd toont Figuur 7 dat de afstand tussen het Europese gemiddelde is toegenomen tot 17 procentpunt, een mooi verschil met vorig jaar waar het verschil tussen Vlaanderen en het Europese gemiddelde juist kleiner werd. Ook het verschil tussen Vlaanderen en de #5 op deze subdimensie (Malta) is dit jaar afgenomen tot 6 procentpunt. De top 5 begint dichterbij te komen, maar Vlaanderen zal op bepaalde punten wel moeten verbeteren om deze laatste horde te nemen.





Figuur 6: Vlaamse score op DESI Subdimensie 4a2 Voorafingevulde Formulieren



Figuur 7: trend Vlaanderen voor Voorafingevulde Formulieren

De subdimensie wordt dus gezien vanuit de Vlaamse burger, die zowel Vlaamse als federale diensten af wil nemen. De Vlaamse score op deze subdimensie is daarom deels gebaseerd op de evaluatie van Vlaamse, provinciale en lokale dienstverleners. Deze diensten zijn voornamelijk te vinden in de domeinen Familie, Verhuizen, Studeren en Transport. Voor de diensten die federaal worden geleverd (denk hierbij bijvoorbeeld aan diensten in de domeinen Justitie en Besturen van een onderneming), is de federale score meegenomen.

Wanneer er gekeken wordt naar verbeterpunten voor niet-federale diensten blijkt dat er nog enkele lokale websites zijn waar persoonlijke informatie niet voor burgers vooraf wordt ingevuld. Dit gaat zowel om diensten in de familiale sfeer, zoals het aangeven van een geboorte en het erkennen van een kind als om diensten voor werklozen, studenten en patiënten (zie het tekstvak voor een overzicht van de diensten die geen informatie vooraf invullen). Hoewel Vlaanderen met een score van 82% inloopt op de top 5, zal er op de verdere digitalisering van deze diensten ingezet moeten worden om Vlaanderen richting de top 5 voor deze subdimensie te krijgen.

Diensten waar persoonlijke informatie niet vooraf wordt ingevuld (deels) binnen Vlaamse bevoegdheid

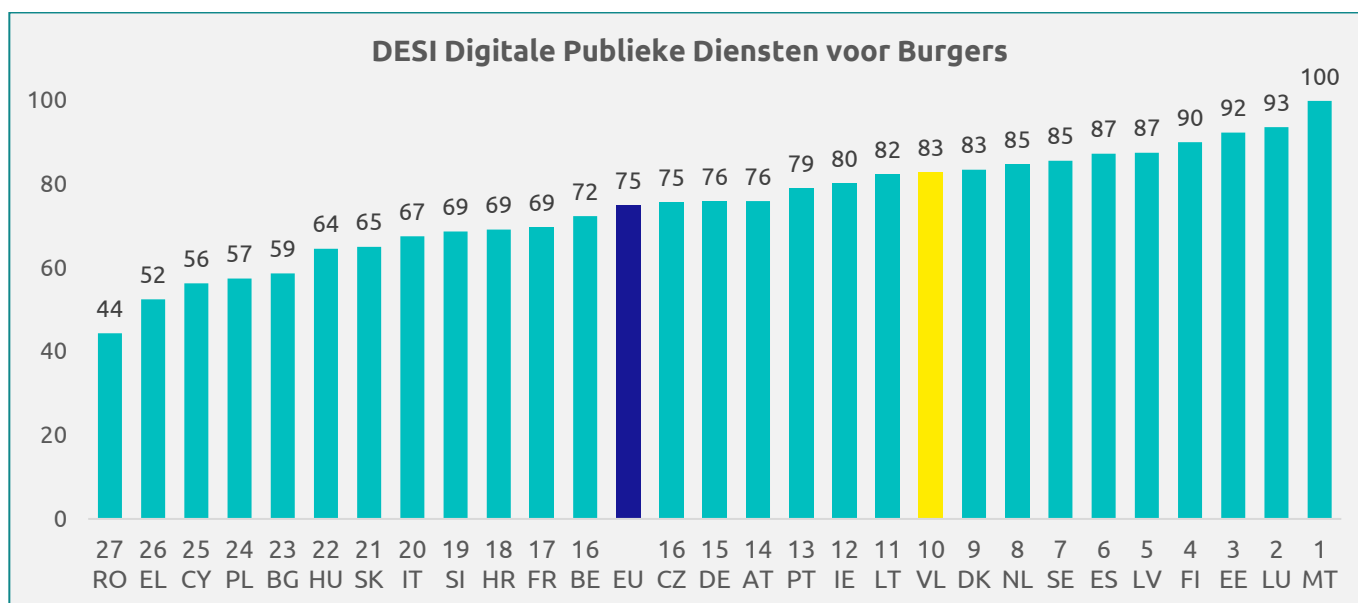
- Inschrijven als werkloze
- Kind registreren
- Erkenning kind
- Inschrijven in het hoger onderwijs
- Aanvragen digitaal consult in het ziekenhuis

3.4 Meer dan acht op elke tien diensten voor burgers zijn online beschikbaar (83%)

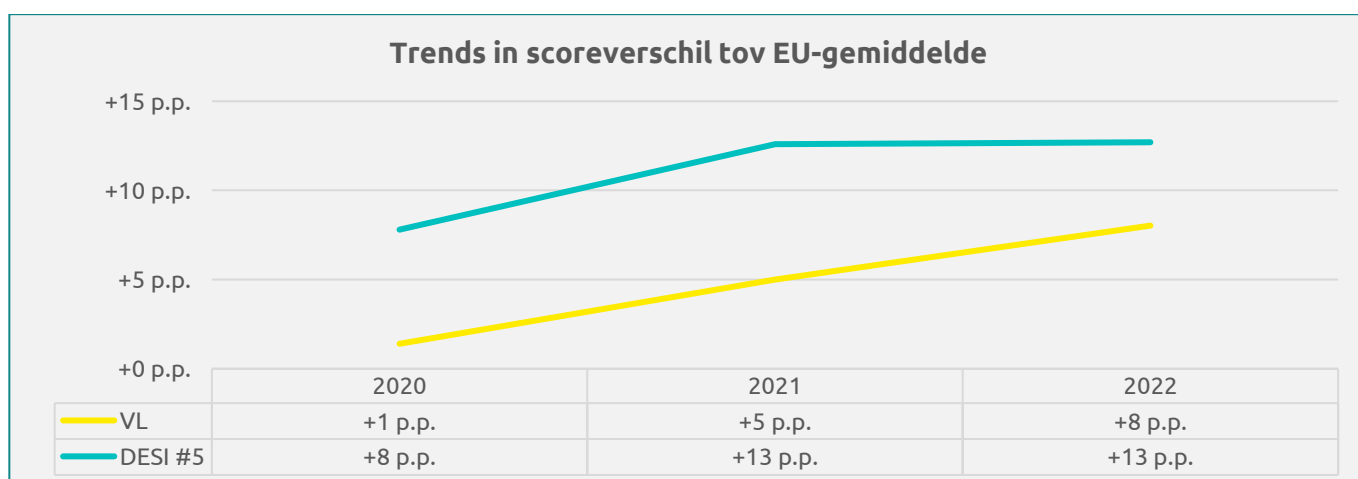
DESI Subdimensie 4a3 *Digitale Publieke Diensten voor Burgers* kijkt naar het percentage overheidsdiensten dat online beschikbaar is voor burgers. Er wordt zowel gekeken naar online dienstverlening voor Vlaamse burgers als naar dienstverlening voor niet-Belgen die binnen Vlaanderen een dienst af willen nemen. Als er enkel informatie beschikbaar is, en de dienst dus niet zonder een bezoek aan het gemeenteloket of niet-online contact (bijvoorbeeld per post of telefoon) kan worden voltooid, wordt een lagere score gegeven. De data voor deze subdimensie wordt verzameld middels de eGovernment Benchmark studie.

In Figuur 8 is te zien dat Vlaanderen voor deze subdimensie dit jaar op de 10e plek staat, een stijging van twee posities ten opzichte van vorig jaar. De trends in Figuur 9 tonen dat Vlaanderen verder is uitgelopen op het Europese gemiddelde, tot een verschil van 8 procentpunt, en dat de Europese top 5 dichterbij komt. Het verschil tussen Vlaanderen en de vijfde plek is gekrompen tot slechts 4 procentpunt.

Als Vlaanderen tot de absolute top wil behoren, zal ze moeten investeren in het digitaliseren van diensten in de familiale context. Diensten zoals de erkenning van een kind en het registreren van een sterfgeval kunnen nog niet digitaal volbracht worden. Ook voor niet-Belgen kan nog een grote stap worden gezet. Websites zoals vdab.be, vlaanderen.be en de websites van de Vlaamse provinciehoofdsteden missen een duidelijke Engelse of Franse variant. Hierdoor kunnen niet-Nederlandstalige burgers uit de rest van de Europese Unie mogelijk hun weg niet vinden. Het aanbieden van deze informatie in andere talen dan het Nederlands zou extra punten opleveren voor de DESI meting.



Figuur 8: Vlaamse score op DESI Subdimensie 4a3 Digital Publieke Diensten voor Burgers



Figuur 9: trend Vlaanderen voor Digital Publieke Diensten voor Burgers

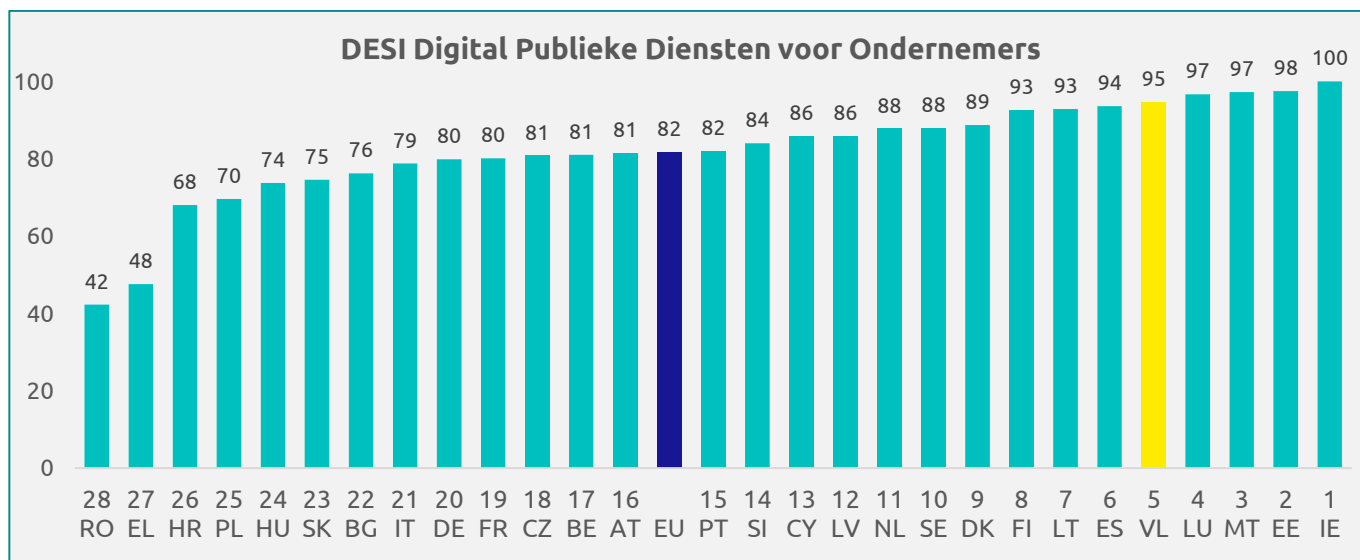
3.5 Vlaanderen behoort tot de digitale top 5 van Europa voor ondernemers (95%)

Het is Vlaanderen gelukt om haar score voor Subdimensie 4a4 *Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers* dit jaar vast te houden. Deze indicator meet het percentage overheidsdiensten dat online beschikbaar is voor ondernemers. Net als met de vorige subdimensie wordt een lagere score gegeven als er enkel informatie beschikbaar is, maar de dienst niet online kan worden voltooid. In Figuur 10 is te zien dat Vlaanderen de 5^e plek staat voor deze subdimensie en Figuur 11 toont een duidelijk stijgende trend zowel ten opzichte van het Europese gemiddelde als ten opzichte van de nummer 5 uit de DESI (nummer 6 als Vlaanderen zou worden meegenomen).

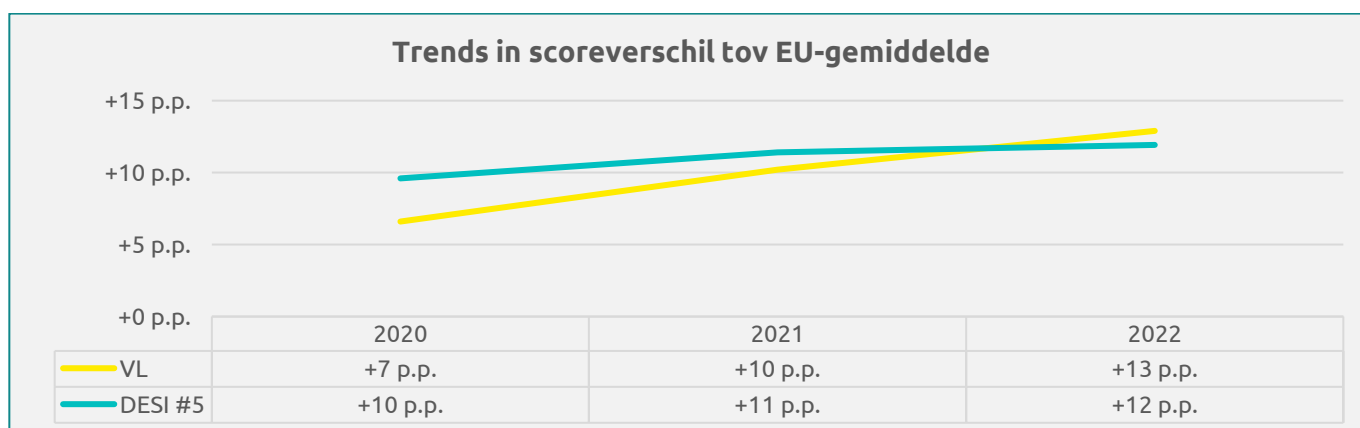
Toch zijn er ook verbeterpunten te ontdekken. De nummer 1 van dit jaar (Ierland) heeft een perfecte score weten te behalen en wanneer de aanpak tussen beide landen wordt vergeleken is het duidelijk dat er nog bepaalde diensten zijn waar Vlaanderen vooruitgang kan maken om de afstand tussen beiden te verkleinen. Net als vorige jaren is het voor Vlaamse ondernemers zelf perfect mogelijk om alle diensten digitaal aan te vragen. De laatste verbeterpunten zijn dus te behalen voor ondernemers buiten België die in Vlaanderen een bedrijf wensen te besturen. Sommige diensten (het aanvragen van milieuvergunningen) of sommige websites



(www.omgevingsloketvlaanderen.be) zijn namelijk nog niet in een andere taal dan het Nederlands beschikbaar, waardoor niet-Nederlandsprekenden ze enkel met veel moeite kunnen gebruiken.



Figuur 10: Vlaamse score op DESI subdimensie 4a4 Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers

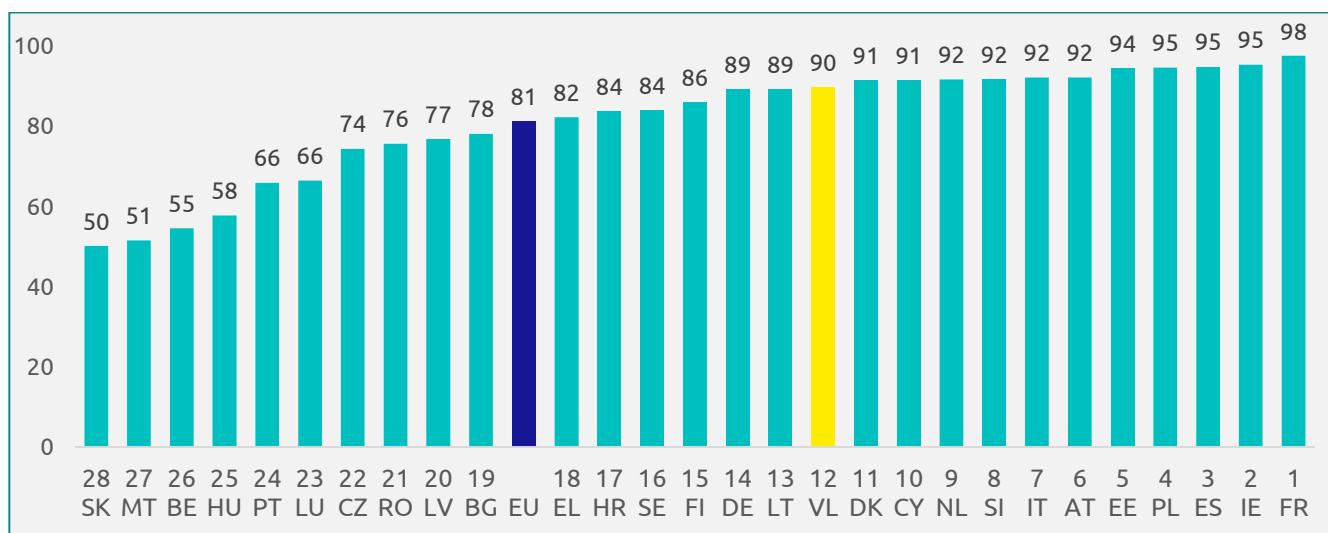


Figuur 11: trend Vlaanderen voor Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers

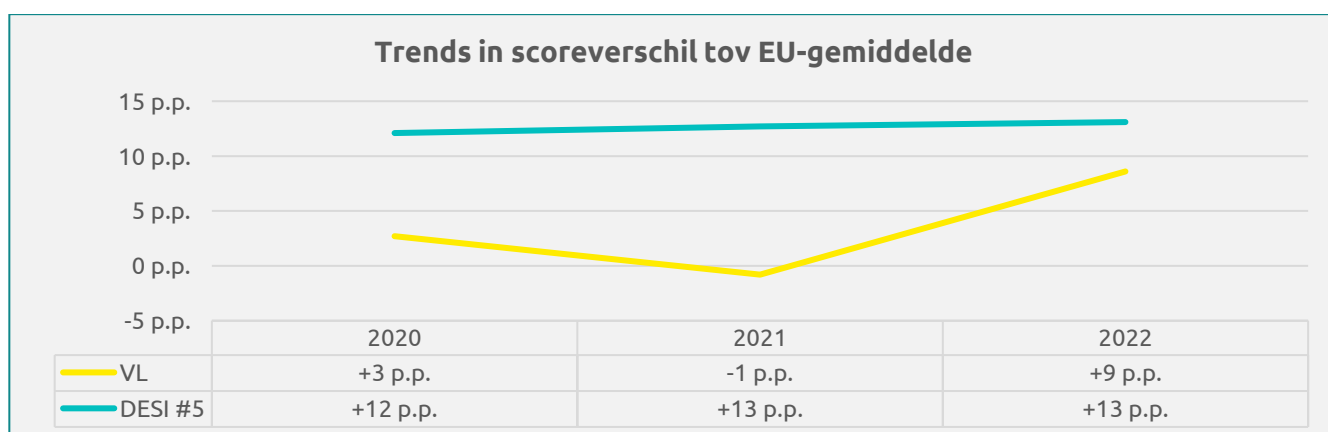
3.6 Door strategische beleidskeuzes zet Vlaanderen grote stappen in open data maturiteit (90%)

De laatste subdimensie die wordt meegenomen in het berekenen van de DESI score is 4a5 *Open Data*. Open data is een verzamelnaam voor allerlei datasets die gratis of tegen minimale vergoeding beschikbaar worden gesteld (vaak door de overheid). De open data kunnen vervolgens worden (her)gebruikt om nieuwe diensten mee te ontwikkelen en zo economische, sociale of ecologische meerwaarde te creëren.

Figuur 12 laat zien dat Vlaanderen met een score van 90% dit jaar op een 12^e plek is geëindigd. Dit is een forse stijging ten opzichte van de meting in 2021, toen Vlaanderen nog op de 20^e plek eindigde. De Vlaamse verbetering wordt ook duidelijk in Figuur 13: Vlaanderen scoort nu 9 procentpunt boven het Europese gemiddelde en het verschil met de nummer 5 van de DESI bedraagt nog slechts 4 procentpunt, terwijl dit vorig jaar nog 14 procentpunt was.



Figuur 12: Vlaamse score op DESI Subdimensie 4a5 Open Data



Figuur 13: trend Vlaanderen voor Open Data

Een van de redenen voor deze verbetering op deze dimensie is dat Vlaanderen steeds beter zicht heeft op de impact van open data. In 2021 is voor het eerst een studie gedaan naar de impact van open data in Vlaanderen, met de intentie deze studie jaarlijks te actualiseren. Het potentieel van open data is enorm: de geschatte waarde van open data in Europa in 2025 is in het meest conservatieve scenario tenminste 199 miljard en kan oplopen tot 334 miljard in het meest positieve scenario. Voor Vlaanderen bedraagt de huidige marktomvang 3,1 miljard euro.²⁵ Een andere positieve ontwikkeling is de oprichting van de Datavindplaats²⁶, waar zowel open als niet-open datasets op één centraal platform staan verzameld.

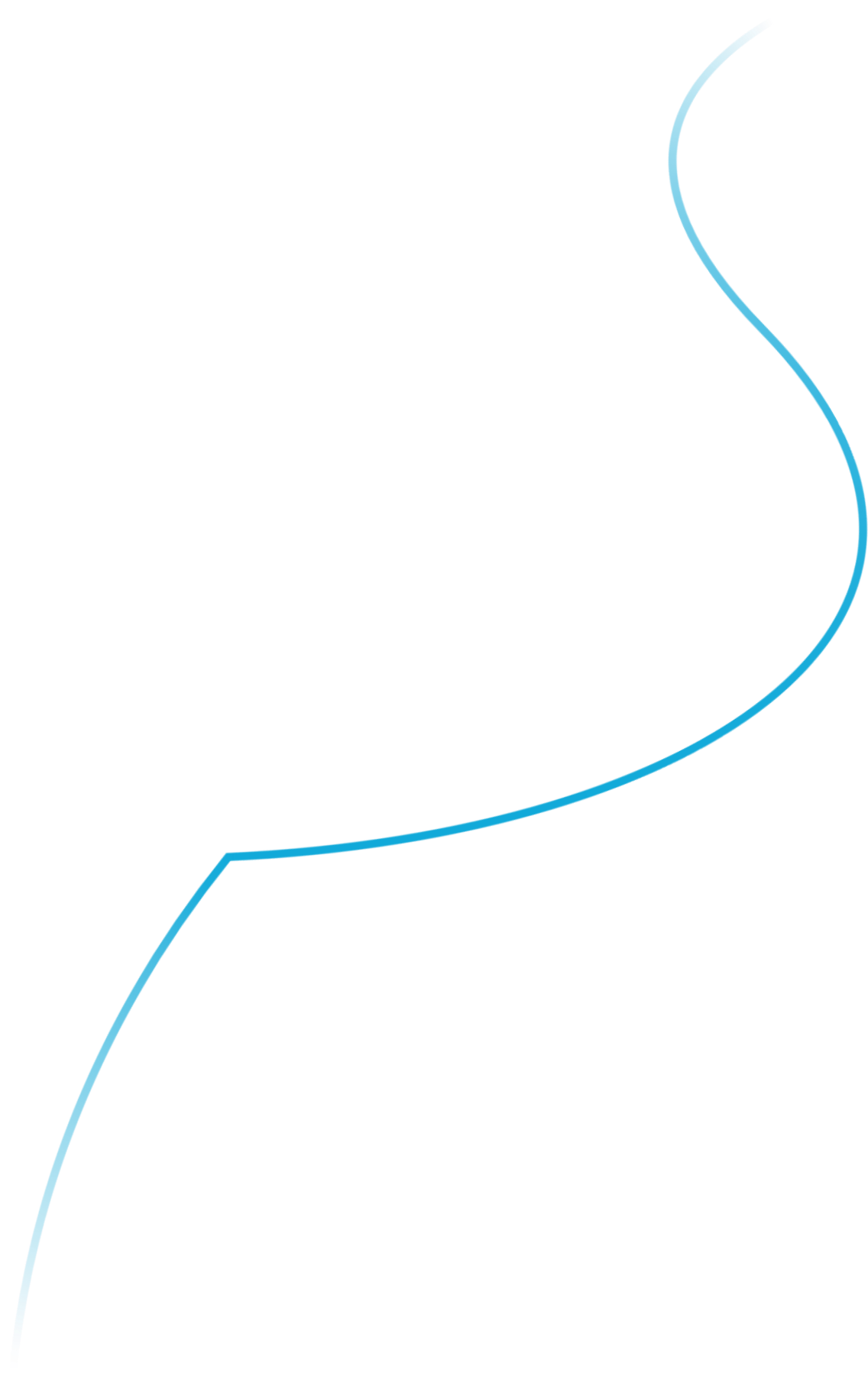
Toch blijft de afstand met de absolute top op deze dimensie substantieel en zal Vlaanderen op een aantal punten een belangrijke stap vooruit moeten zetten om aansluiting te vinden. Een voorbeeld van concrete verbeterpunten is de gebruiker van de open data meer te betrekken bij het Vlaams Open Data Portaal en de Datavindplaats, bijvoorbeeld door gebruikers de mogelijkheid te geven om datasets te beoordelen en zo andere gebruikers te informeren, en door het opzetten van een discussieforum waar gebruikers met elkaar in discussie kunnen treden en van elkaar kunnen leren.

²⁵ <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/desi>

²⁶ De Datavindplaats is beschikbaar via: <https://www.vlaanderen.be/datavindplaats>



Deel 2: Brononderzoeken





4 Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens

4.1 Wat is de Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens?

Jaarlijks voeren alle statistische bureaus in Europa, waaronder Statbel voor België, de “Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens” uit. Het doel van deze vragenlijst is het opstellen van internationale vergelijkbare statistieken rondom de digitale economie en samenleving. In deze enquête wordt onder meer gemeten in welke mate burgers gebruik maken van de digitale overheid en wat voor hen redenen zijn om dit niet te doen.²⁷

4.2 Driekwart van de Vlamingen heeft online contact met de overheid

DESI Indicator 4a1 *eGovernment Gebruikers* meet het percentage personen dat in de afgelopen 12 maanden internet hebben gebruikt voor interactie met de overheid.²⁸ Specifiek wordt hiervoor gekeken naar gebruikers, met een leeftijd tussen de 16 en 74 jaar, die minstens één van de volgende acties uit heeft gevoerd in de laatste 12 maanden:

1. Informatie verkrijgen uit websites van de overheid of uit apps van de overheid.
2. Officiële formulieren downloaden en/of afdrukken.
3. Formulieren invullen en versturen via websites van de overheid (bv. via Tax-on-web, webenquêtes, ...), maar niet via e-mail.

Ruim twee jaar na het uitbreken van de coronapandemie vinden diverse activiteiten binnen de samenleving nog steeds thuis of hybride plaats, waaronder thuiswerken. Het is daardoor nog steeds belangrijk dat burgers ook online hun overheidszaken vanachter hun eigen keukentafel kunnen regelen. Vlaanderen faciliteert dit door in te zetten op het vergroten van het aantal diensten die digitaal door de overheid worden aangeboden.

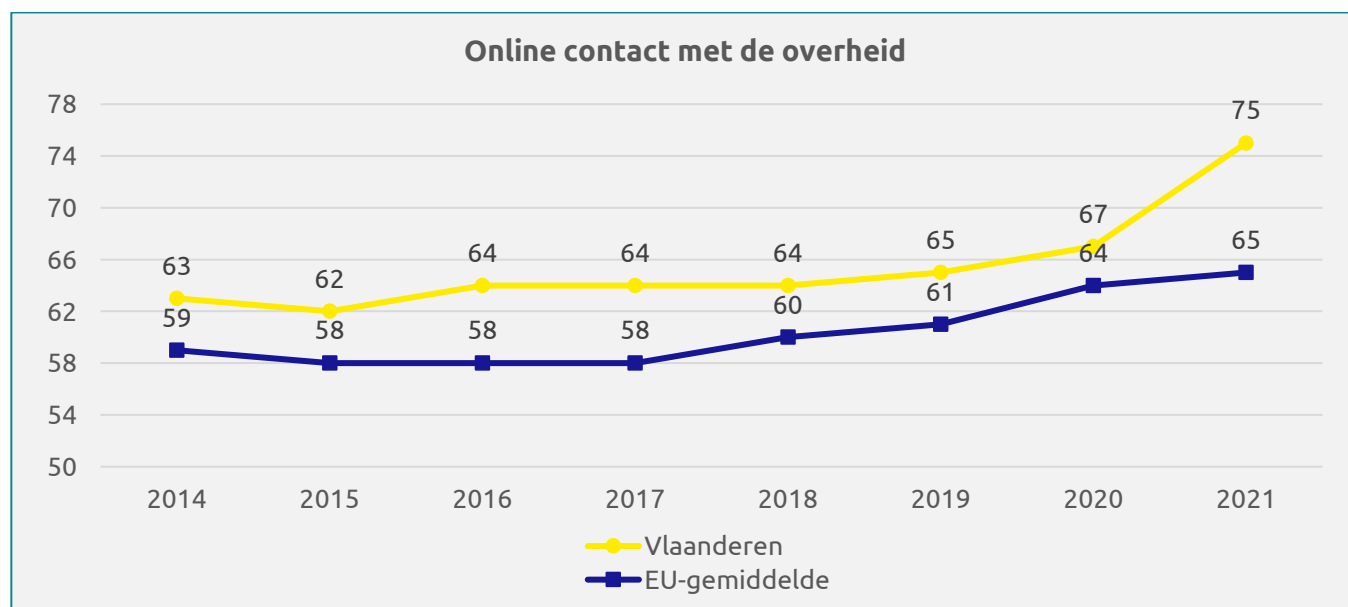
Figuur 14 geeft de historische ontwikkeling weer van het percentage Vlamingen dat de laatste 12 maanden het internet heeft gebruikt voor interactie met de overheid, vergeleken met het Europese gemiddelde. Uit de data blijkt dat drie op de vier Vlamingen het internet gebruikt om met de overheid te communiceren (75%)²⁹. Dat is een groei van maar liefst 12 procentpunt ten opzichte van vorig jaar en is aanzienlijk hoger dan het Europese gemiddelde van 65%.³⁰ In historisch perspectief is te zien dat het internetgebruik door Vlamingen voor communicatie met de overheid in een snel tempo toeneemt. Tussen 2014 en 2020 groeide het aandeel van de internetgebruikers dat interacteerde met digitale overheid gestaag, zowel in Vlaanderen als in Europa. Echter, daar waar het Europese gemiddelde slechts met 1 procentpunt toenam tussen 2021 en 2020, realiseerde Vlaanderen een stijging van 8 procentpunt, waardoor inmiddels driekwart van de Vlaamse burgers contact heeft met de digitale overheid.

²⁷ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

²⁸ <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/indicators>

²⁹ Precieze data voor 2021 is aangeleverd door StatBel. Historische data voor Vlaanderen is te vinden via: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_R_GOV_I_custom_3447609/default/table?lang=en

³⁰ http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_bde15ei&lang=en



Figuur 14: Percentage van Vlaamse internetgebruikers dat het afgelopen jaar online contact heeft gehad met de overheid

Van de drie digitale contactvormen laat de evolutie van “Officiële formulieren downloaden en/of afdrukken” de grootste stijging zien, met 17 procentpunt, van 36% naar 53%. Ook de andere twee andere gemeten contactvormen zijn gestegen: “Informatie verkrijgen uit websites van de overheid of uit apps van de overheid” met 13 procentpunt, van 47% naar 60% en “Formulieren invullen en versturen via websites van de overheid” met 10 procentpunt, van 44% naar 54%.³¹

4.3 Kennis en vaardigheden voor gebruik van digitale diensten is toegenomen

De voorgaande secties beschreven dat steeds meer burgers digitaal contact hebben met de Vlaamse overheid. Desalniettemin weet een kwart van de burgers de digitale overheid nog altijd niet te bereiken. Welke oorzaken kunnen hieraan ten grondslag liggen?

In de Enquête “ICT- en internetgebruik bij huishoudens” wordt gevraagd naar redenen waarom burgers formulieren niet online hebben ingevuld, terwijl er wel een online formulier beschikbaar was. In het tekstvak hieronder staan de meest voorkomende redenen van 2021³². De percentages vertegenwoordigen inwoners van Vlaanderen tussen 16 en 74 jaar die in de laatste twaalf maanden een ingevuld formulier naar de overheid dienden te versturen, maar dit niet digitaal gedaan hebben terwijl dit wel kon.

Vergeleken met 2020 valt op dat het “Gebrek aan digitale vaardigheden of kennis” als barrière maar liefst 5 procentpunt is gedaald van 20% naar 15%. Daar waar één op de vijf ondervraagden vorig jaar toegang vanwege een gebrek aan digitale vaardigheden geen online formulieren in te vullen, denkt inmiddels nog maar één op de zes mensen niet genoeg digitale vaardigheden te hebben om gebruik te maken van digitale diensten. Diverse initiatieven in Vlaanderen om de digitale vaardigheden van burgers te vergroten, lijken daarmee hun vruchten af te werpen. Andere afgenomen barrières zijn een “Gebrek aan of problemen met een elektronische handtekening

³¹ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/digitale-overheid>

³² <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/digitale-overheid>



of elektronische identiteit” (gedaald van 11% naar 8%) en “Ik verkies om niet online te betalen of ik kan niet online betalen” (van 9% naar 6%). Ook de reden dat “Iemand anders heeft het formulier of de formulieren voor mij ingevuld en elektronisch verstuurd” is gedaald (van 22% naar 17%). Waar andere landen het steeds makkelijker maken om formulieren van anderen in te vullen met een digitale volmacht, kan Vlaanderen dit zeker nog meer toepassen in haar digitale overheidsdienstverlening. Zo’n digitale volmacht maakt het mogelijk voor derden (familieleden of vertrouwenspersonen) om online diensten af te nemen in naam van de persoon zelf.

Andere barrières zijn afgelopen jaar daarentegen versterkt. De reden “Gebrek aan persoonlijk contact; ik verkies persoonlijk langs te gaan” is bijvoorbeeld met één procentpunt gegroeid naar 15% in 2021. Voor een deel van de mensen kan het personaliseren van de digitale overheid deze drempel wegnemen, voor een ander deel zal persoonlijk contact met een medewerker op locatie toch geprefereerd blijven. Opvallend is dat maar liefst 30% van de mensen die deze reden opgaven, werkloos waren. Dat zou een indicatie kunnen zijn dat persoonlijk contact voornamelijk bij een carrière -levensgebeurtenis zwaar weegt. Ook de barrière “Ik heb meer vertrouwen in het versturen van papieren formulieren” is weerbarstig. De voorkeur voor het gebruik van papieren formulieren is gestegen van 13% naar 16%. Dit kan echter om een verschuiving gaan, aangezien “Gebrek aan of problemen met een elektronische handtekening of elektronische identiteit” en “Gebrek aan of problemen met een elektronische handtekening of elektronische identiteit” allebei daalden.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat hoewel het contact met de digitale overheid is toegenomen, burgers nog steeds baat hebben bij het verder wegnemen van drempels. Het is essentieel dat de diensten van de Vlaamse overheid worden ervaren als overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar. Afhankelijk van opleidingsniveau en leeftijd kunnen sommige burgers met name baat hebben bij een duwtje in de rug. Vooral het gebruik van de digitale overheid door laaggeschoolden en 55-plussers dient verder gestimuleerd te worden. Een goed voorbeeld hiervan is Australische myagedcare.gov.au dat zich expliciet richt op oudere burgers en hen bijvoorbeeld helpt bij het vinden van een ouderenwoning. Doordat de diensten voor ouderen hier bij elkaar staan is het makkelijker om de juiste dienst te kiezen. Door het verbeteren van de dienstverlening en het verder ondersteunen van gebruikers en hun digitale vaardigheden geraken vraag en aanbod van digitale diensten steeds beter op elkaar afgestemd.

Reden voor niet invullen online formulier:

Er was geen website waar die formulieren ingevuld en naar de overheid verstuurd konden worden	3%
Gebrek aan persoonlijk contact; ik verkies persoonlijk langs te gaan	15%
Gebrek aan een onmiddellijke reactie	6%
Ik heb meer vertrouwen in het versturen van papieren formulieren	16%
Er was een technische storing op de website tijdens het invullen of versturen van het formulier	2%
Gebrek aan digitale vaardigheden of kennis	15%
Ongerustheid over de bescherming en beveiliging van persoonlijke gegevens	8%
De betrokken diensten vereisen een persoonlijk bezoek of het versturen van papieren formulieren	4%
Gebrek aan of problemen met een elektronische handtekening of elektronische identiteit	8%
Ik verkies om niet online te betalen of ik kan niet online betalen	6%
Iemand anders heeft het formulier of de formulieren voor mij ingevuld en elektronisch verstuurd	17%



5 De eGovernment Benchmark evaluatie van Vlaanderen

De eGovernment Benchmark is een jaarlijkse evaluatie van digitale overheden in Europa die in opdracht van de Europese Commissie wordt uitgevoerd. De DESI gebruikt drie indicatoren uit dit onderzoek: *Authentieke gegevensbronnen*, *Online beschikbaarheid* en *Grensoverschrijdende online beschikbaarheid*. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de gehele eGovernment Benchmark analyse van Vlaanderen toegelicht. Eerst zal de methodologie uiteen worden gezet, vervolgens worden de belangrijkste resultaten geanalyseerd en tot slot zal de Vlaamse gebruikersreis door de digitale overheid worden beschreven.

5.1 Wat is de eGovernment Benchmark?

Om de Vlaamse digitale overheid te evalueren, wordt gebruik gemaakt van de eGovernment Benchmark methodologie, die Capgemini ontwikkelde voor en met de Europese Commissie.³³ Deze methodologie bezieet digitale overheden door een lens van negen levensgebeurtenissen. Elke levensgebeurtenis bestaat uit een pakket aan onderliggende digitale diensten die de gemiddelde burger of ondernemer op een gegeven moment nodig zal hebben. We evalueren twee levensgebeurtenissen voor ondernemers en zeven levensgebeurtenissen voor burgers.

Wat evalueren we voor ondernemers?

- **Het opstarten van een onderneming:** voor burgers die een onderneming willen beginnen evalueren we de administratieve stappen die gezet moeten worden om het nieuwe bedrijf te registreren. Andere diensten die binnen deze levensgebeurtenis vallen zijn bijvoorbeeld het registreren bij de sociale zekerheid en het aannemen van een eerste werknemer.
- **Het besturen van een onderneming:** voor ervaren ondernemers evalueren we hoe de digitale overheid hen helpt met het aangeven van bedrijfsbelasting en het indienen van financiële rapporten. We kijken of er informatie beschikbaar is over de werkomstandigheden van werknemers en hoe ondernemers btw kunnen terugvragen.

Wat evalueren we voor burgers?

- **Carrière:** voor burgers die hun baan kwijt raken, evalueren we of het mogelijk is om zich online te registreren als werkloos; of ze digitaal een werkloosheidsuitkering kunnen aanvragen en of er online diensten zijn om werklozen weer aan een baan te helpen, zoals trainingsprogramma's. Ook diensten die burgers nodig hebben aan het eind van hun carrière, zoals het aanvragen van pensioen, zijn in deze levensgebeurtenis opgenomen.
- **Studeren:** voor studenten onderzoeken we onder andere of zij zich online kunnen inschrijven bij een universiteit; of online financiering voor studenten kan worden aangevraagd en of zij online hun cijfers kunnen inzien.
- **Familie:** voor ouders onderzoeken we onder andere of het mogelijk is om digitaal een geboorteaangifte te doen en kinderbijslag aan te vragen. We evalueren ook of burgers een afspraak kunnen maken voor het aanvragen van een paspoort en of het pensioen digitaal kan worden aangevraagd.
- **Justitie:** we evalueren de stappen die gezet moeten worden door burgers om online een zaak te starten om een klein bedrag op een andere burger te verhalen. Ook wordt geëvalueerd of het mogelijk is om online in beroep te gaan tegen een uitspraak.
- **Aanschaf en rijden van een auto:** voor autobezitters meten we onder andere of online voertuig- en wegenbelasting kan worden betaald; of het mogelijk is om online een tweedehandsauto te registreren en of boetes online kunnen worden betaald.

³³ De volledige methode is hier te vinden: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>



- **Verhuizen:** voor families die naar een nieuwe plek verhuizen onderzoeken we of zij online informatie kunnen vinden over scholen en andere voorzieningen, of online inschrijving in de nieuwe gemeente mogelijk is en of andere instanties automatisch op de hoogte worden gebracht van de adreswijziging.
- **Gezondheid:** voor burgers die medische hulp nodig hebben, evalueren we of zij voldoende geïnformeerd worden over waar zij gezondheidszorg kunnen krijgen, of er informatie beschikbaar is over dokters, of het mogelijk is online een (digitale) afspraak te maken met de behandelend arts, of de voorschriften voor medicijnen digitaal worden verstuurd en of burgers toegang hebben tot een online patiëntendossier.

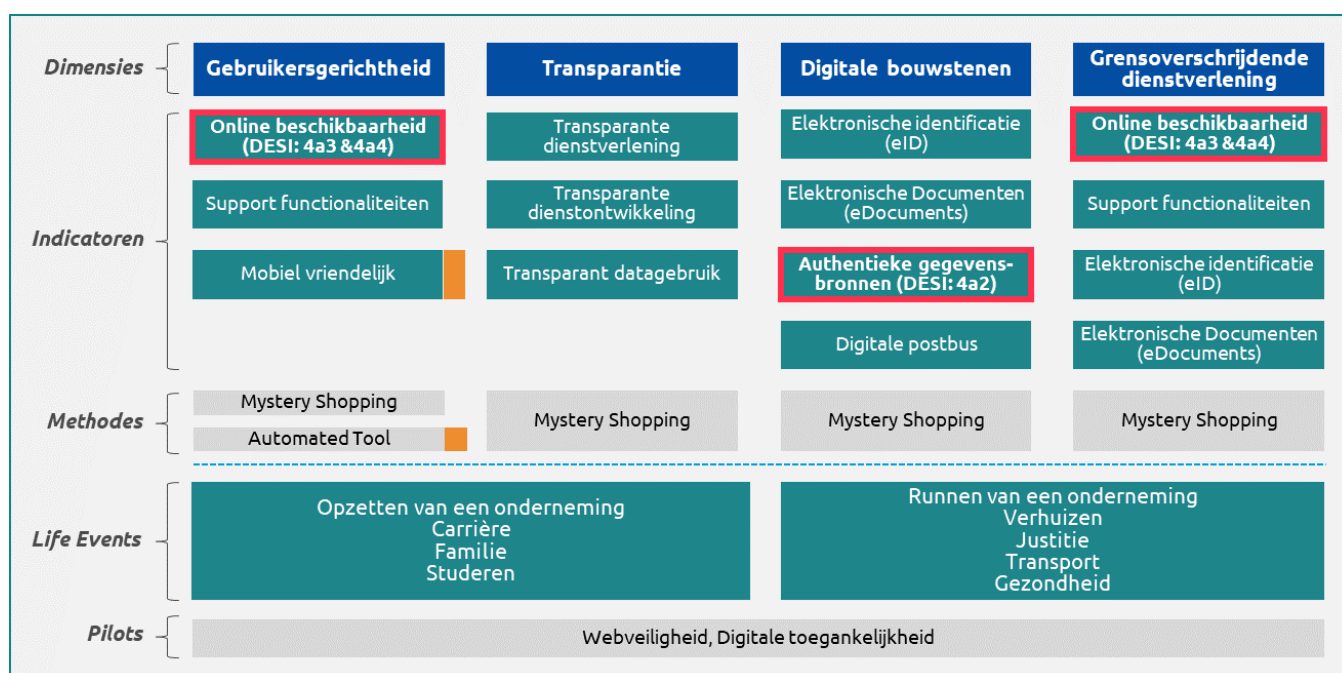
Hoe evalueren we de Vlaamse digitale overheid?

Het is van essentieel belang dat de evaluatie van digitale overheidsdiensten wordt uitgevoerd door onbevooroordeelde onderzoekers. De eGovernment Benchmark methodologie maakt hierom gebruik van *Mystery Shoppers*, dit zijn burgers die getraind zijn door het Benchmark team om overheidswebsites op een consistente en objectieve manier te evalueren.

De digitale overheid wordt geëvalueerd op vier **dimensies**:

1. **Gebruikersgerichtheid** – In welke mate zijn diensten online beschikbaar? Hoe mobielvriendelijk zijn de websites? En zijn er voldoende hulp en feedback mechanismes beschikbaar om de gebruiker te helpen?
2. **Transparantie** – Communiceert de overheid duidelijk hoe diensten geleverd worden en hoe lang dit zal duren? Kunnen gebruikers achterhalen hoe de overheid met hun persoonlijke data omgaat? En kunnen burgers vinden wat de verplichtingen van de overheid zijn en hoe zij zelf kunnen deelnemen aan beleidsprocessen?
3. **Digitale bouwstenen** – Maakt de overheid gebruik van digitale bouwstenen, zoals elektronische identificatie (eID), elektronische documenten, authentieke gegevensbronnen en een digitale brievenbus?
4. **Grensoverschrijdende dienstverlening** – Kunnen gebruikers uit andere landen net zo makkelijk gebruik maken van de digitale overheid? Zijn er ook hulpfunctionaliteiten in andere talen dan de nationale taal? Zijn de digitale bouwstenen ook bruikbaar voor gebruikers uit andere landen?

De taak van de Mystery Shopper is om zich voor te doen als potentiële eGovernment gebruiker en daarbij een gedetailleerde, objectieve en gestandaardiseerde vragenlijst in te vullen. De scores vermeld in dit hoofdstuk volgen grotendeels uit de antwoorden gegeven door de Mystery Shopper, met uitzondering van de scores voor Mobiel vriendelijkheid, Webveiligheid en Digitale toegankelijkheid. In Figuur 15 staat het gehele eGovernment Benchmark methodologisch kader weergegeven. De indicatoren die worden gebruikt voor de DESI-index zijn in deze figuur dikgedrukt en rood omcirkeld.



Figuur 15: eGovernment Benchmark Framework met rood omcirkeld de indicatoren die gebruikt worden voor DESI



De data voor de Vlaamse overheid is verzameld in augustus en september 2022. De Vlaamse data worden vergeleken met de top vijf landen van de DESI-dimensie Digitale Publieke Diensten (Estland, Finland, Malta, Nederland en Spanje) en het gemiddelde van de EU27. Voor de EU is de data verzameld in 2020 en 2021.

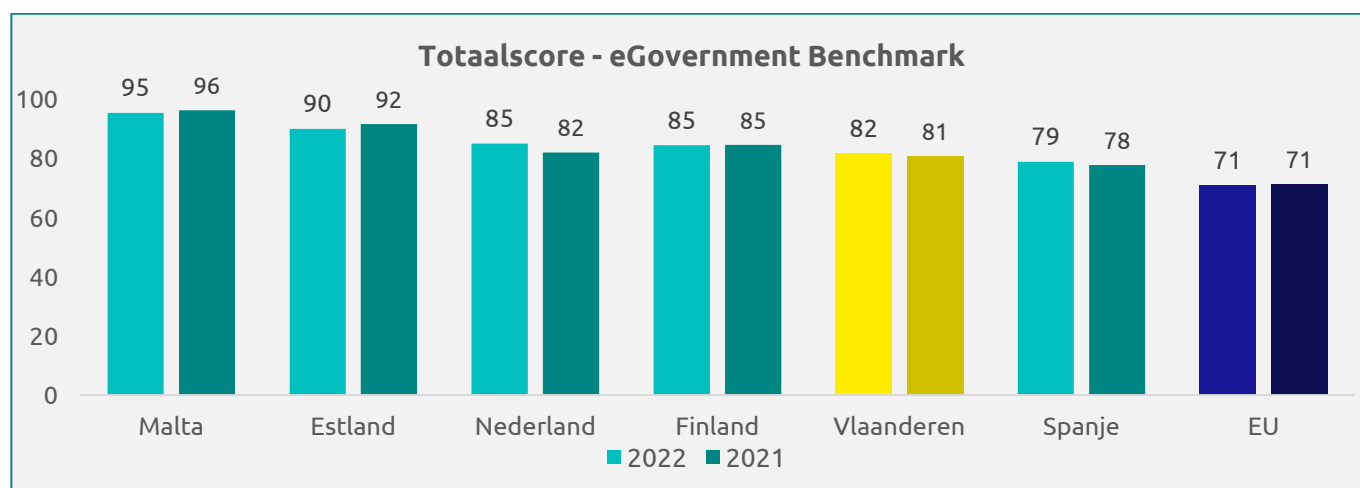
De belangrijkste effecten uit de methode update van 2020-2021

Overheden ontwikkelen zich razendsnel op digitaal vlak en daarom kan de eGovernment Benchmark methodologie niet achterblijven. In 2020 en 2021 heeft er daarom een ingrijpende methode update plaatsgevonden. De twee belangrijkste wijzigingen zijn:

1. In lijn met de ambities van de Europese Commissie voor een Digital Single Market en de Single Digital Gateway Regulation, richt de eGovernment Benchmark zich nu ook sterker op **grensoverschrijdende dienstverlening**.
2. In het eGovernment Benchmark 2022 rapport werd voor het eerst gekeken naar de digitale maturiteit van de zorg. **eHealth** is een van de belangrijkste beleidsprioriteiten van de Europese Unie. De coronapandemie legde de afgelopen jaren de noodzaak van goede online dienstverlening in de gezondheidszorg bloot en voor kwetsbare groepen waren digitale oplossingen, zoals e-consultaties, een verbetering ten opzichte van een bezoek aan het ziekenhuis in persoon.
3. De levensgebeurtenis *Aanschaf en rijden van een auto* is vervangen door de *Transport* levensgebeurtenis. Naast aandacht aan auto-gerelateerde diensten wordt nu ook aandacht besteed aan het **openbaar vervoer**.

5.2 Maturiteit Vlaamse digitale overheid vordert gestaag

De totaalscore voor de eGovernment Benchmark volgt uit de gemiddelde score van de vier dimensies *Gebbruiksvriendelijkheid*, *Transparantie*, *Digitale Bouwstenen* en *Grensoverschrijdende dienstverlening*. De score van 82% is 11% procentpunt boven het gemiddelde van de EU en het verschil tussen Vlaanderen en het Europees gemiddelde is afgelopen jaar verder toegenomen. In vergelijking met de DESI top 5 is de sprong naar de absolute toplanden Estland en Malta nog aanzienlijk, maar Nederland en Finland liggen op schootsafstand en de Vlaamse digitale overheid is al verder ontwikkeld dan de Spaanse digitale overheid³⁴. Ten opzichte van de meting van vorig jaar is Vlaanderen ingelopen op vier van de vijf landen uit de top vijf van de DESI-dimensie *Digitale Publieke Diensten*. Enkel Nederland verbeterde meer.

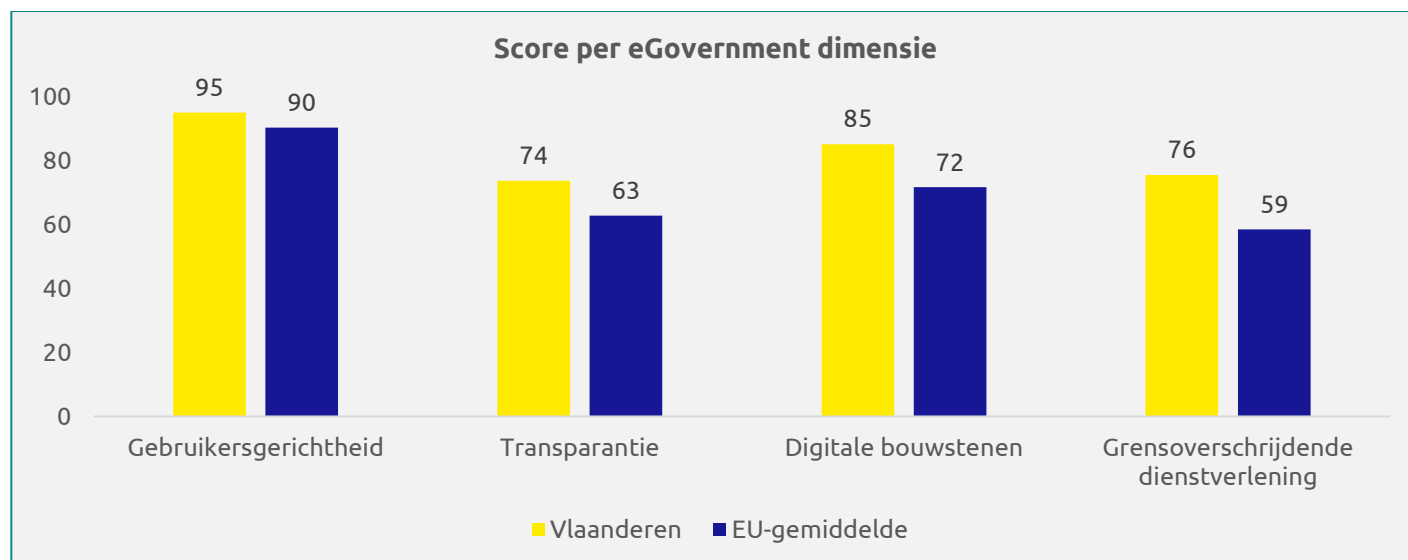


Figuur 16: Totaalscore eGovernment Benchmark

³⁴ Er is gekozen om te vergelijken met de top vijf van de DESI dimensie Digital Public Services, omdat Vlaanderen zich tot doelstelling heeft gesteld zich bij deze groep te voegen. Dit is niet de top 5 van de eGovernment Benchmark evaluatie. Als Vlaanderen zou zijn meegenomen in de Europese eGovernment Benchmark evaluatie dan zou het op een 9e plaats staan.



Als we inzoomen op de verschillende onderliggende dimensies (Figuur 17), dan wordt duidelijk dat Vlaanderen uitblinkt in gebruikersgerichtheid van de digitale overheid. Op de andere dimensies scoort Vlaanderen ook fors hoger dan het Europese gemiddelde. Voor de transparantie van dienstverlening, datagebruik en beleid- en dienstontwikkeling is de Vlaamse score 11 procentpunt hoger; voor de Digitale bouwstenen (elektronische identificatie, elektronische documenten, het vooraf invullen van persoonlijke data en het faciliteren van een persoonlijke mailbox) is de Vlaamse score 13 procentpunt hoger dan het Europese gemiddelde en qua grensoverschrijdende dienstverlening (dat wil zeggen, dienstverlening aan niet-Belgische gebruikers) scoort Vlaanderen 17 procentpunt hoger dan het Europese gemiddelde.



Figuur 17: Score per dimensie van de eGovernment Benchmark

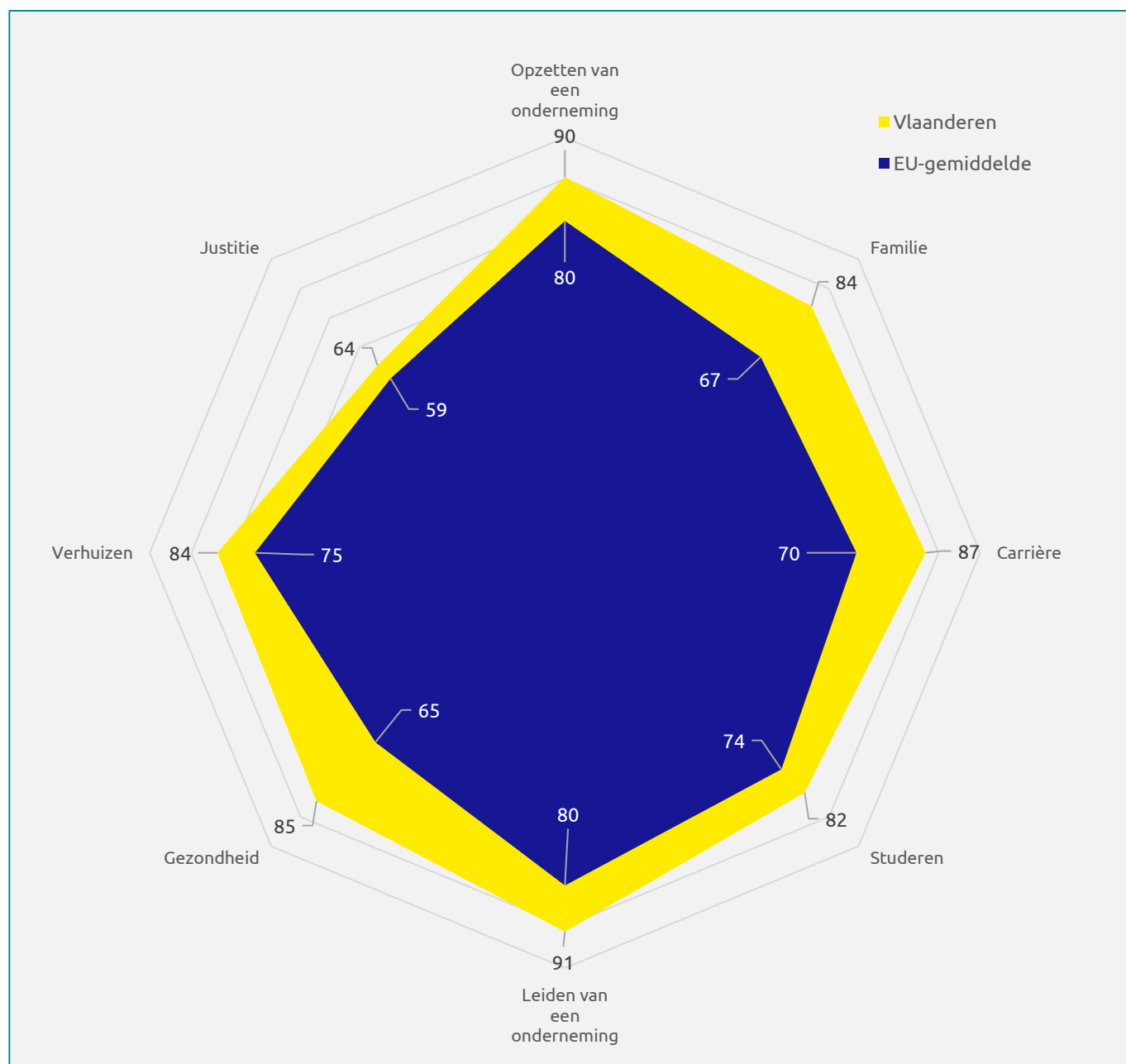
5.3 Vlaamse zorg- en carrière diensten ver boven Europees gemiddelde

De eGovernment Benchmark evalueert ook hoe de digitale dienstverlening is binnen verschillende overheidsdomeinen. Voor niet alle domeinen is de Vlaamse overheid in gelijke mate verantwoordelijk: de gemeten levensgebeurtenissen gericht op ondernemers (het opzetten en besturen van een onderneming) vallen in grote mate onder de verantwoordelijkheid van de federale overheid, net als het domein justitie. Voor de levensgebeurtenissen Familie, Verhuizen en Studeren geldt dat eerder lokale en regionale overheidsinstellingen, zoals gemeentes en universiteiten, verantwoordelijk zijn. Voor het berekenen van de scores wordt gekeken naar de digitale overheid gezien vanuit de Vlaamse gebruiker. Als een dienst aan een Vlaamse burger of ondernemer wordt geleverd door de federale overheid wordt de score voor deze dienst meegenomen voor Vlaanderen.

Figuur 18 toont dat de digitale dienstverlening voor de levensgebeurtenissen voor ondernemers op een hoger niveau staat dan voor burgers. Dit is in lijn met de prestatie van andere Europese landen, waar de online overheid voor ondernemers vaak beter geregeld is dan voor burgers. Zowel voor het oprichten van een onderneming als vervolgens het leiden van een onderneming scoort Vlaanderen een digitale maturiteit hoger dan 90%. Dit wil niet zeggen dat de federale digitale overheid (verantwoordelijk voor het merendeel van de diensten in deze levensgebeurtenissen) over het algemeen meer volwassen is. De diensten binnen het Justitie domein (ook grotendeels de bevoegdheid van de federale overheid) zijn namelijk de minst goed presterende diensten op federaal niveau? Er zijn derhalve geen conclusies te trekken aan de hand van de verschillende levensgebeurtenissen over eventuele verschillen in de kwaliteit van de digitale dienstverlening tussen Vlaanderen en België.

Vlaanderen blinkt uit ten opzichte van het Europese gemiddelde voor diensten voor zorgbehoevenden en werkzoekenden. Voor het domein Gezondheid is de Vlaamse score 20 procentpunt hoger dan het Europese gemiddelde en voor Carrière is dit 17 procentpunt. Basis voor deze goede prestatie zijn portalen als www.vdab.be

om burgers die net hun baan hebben verloren snel aan een werkloosheidsuitkering en een nieuwe baan te helpen. In het gezondheidsdomein profiteren Vlamingen van goede onlinevoorzieningen zoals de website [het Universitair Ziekenhuis Leuven](#), waar afspraken online zijn te plannen en te verplaatsen. Tevens zijn in Vlaanderen digitale voorschriften geheel de norm geworden en hoeven burgers niet meer hun eigen voorschrift mee te nemen naar de apotheek.



Figuur 18: Vergelijking Europese en Vlaamse score per levensgebeurtenis van de eGovernment benchmark

5.4 De Vlaamse gebruikersreis binnen de digitale overheid

Het aanvragen van een overheidsdienst bestaat uit meerdere stappen. Zo zal een gebruiker eerst relevante informatie en de juiste dienst moeten vinden. Na het inloggen en invullen van een online aanvraagformulier zal een gebruiker mogelijk feedback willen geven of berichten willen ontvangen over de status en voortgang van de aanvraag. Een gebruikersreis brengt de verschillende stappen in beeld die een burger doorloopt om een dienst af



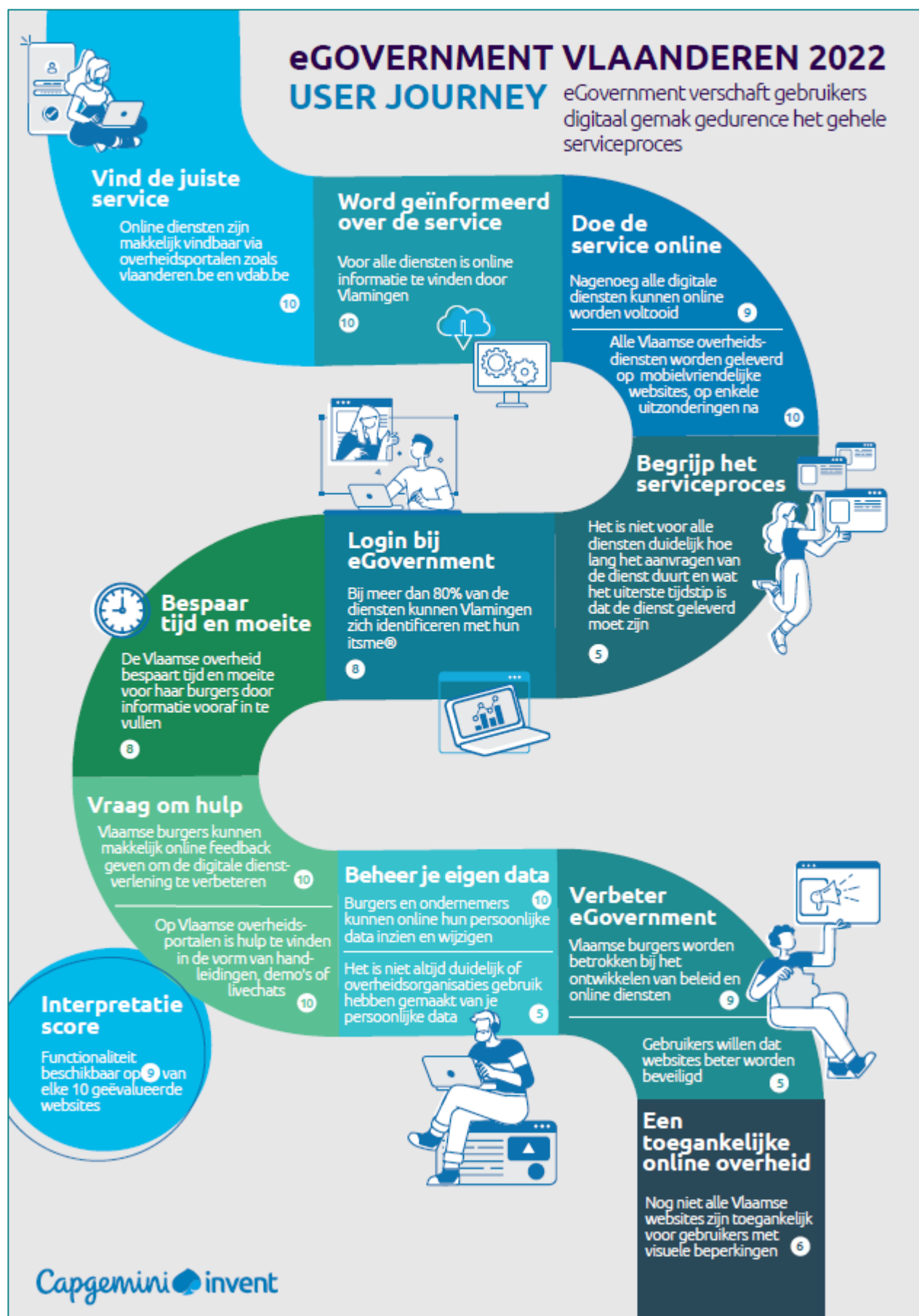
te nemen. De Vlaamse overheid erkent het belang van deze *user journeys* in het Strategisch plan van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid, waar zij schrijft dat het “generieke delen van business processen” aanpakt en “(delen van) user journeys” automatiseert.

In dit hoofdstuk wordt de Vlaamse gebruikersreis in beeld gebracht. Zo wordt duidelijk bij welke dienststappen Vlaamse burgers en ondernemers al goed gefaciliteerd worden en waar de Vlaamse digitale overheid de gebruiker nog beter kan bijstaan. In het bijzonder bestaat de gebruikersreis binnen de digitale overheid uit de volgende aspecten:

- **Vind de digitale overheid op één plek:** digitale overheidsdiensten en overheidsdiensten in algemene zin, worden door veel verschillende organisaties en entiteiten verstrekt. Gebruikers verwachten dat overheidsdiensten vindbaar zijn, bij voorkeur via een aantal portalen waarmee zij bekend en vertrouwd zijn.
- **Krijg online informatie:** burgers en ondernemers verwachten allereerst heldere informatie over digitale overheidsdiensten, bijvoorbeeld wanneer een dienst wel of niet van toepassing is.
- **Vraag de dienst online aan:** in de digitale samenleving wensen gebruikers om overheidsdiensten volledig digitaal te kunnen volbrengen, op zowel hun computer als mobiele telefoon, ofwel dat de dienst proactief wordt geleverd.
- **Neem kennis van heldere verwachtingen:** tijdens en na het aanvragen van een dienst willen gebruikers weten wat ze van de dienstverlener mogen verwachten en wat de dienstverlener precies van hen verwacht.
- **Vertrouw op veilige online authenticatie:** eGovernment gebruikers willen er zeker van zijn dat hun digitale identificatie (eID) veilig is.
- **Bespaar tijd en moeite:** wanneer overheden informatie hergebruiken kunnen aanvraagformulieren worden voorgevuld en hoeven gebruikers enkel specifieke gegevens aan te vullen, in lijn met het ‘vraag niet wat je al weet’ principe (Once-Only Principle).
- **Vraag om hulp:** soms hebben burgers en ondernemers behoefte aan extra hulp of uitleg. Voldoende en duidelijke hulpfunctionaliteiten zijn hierbij essentieel.
- **Begrijp hoe persoonsgegevens worden verwerkt:** hergebruik van persoonsgegevens kan tijd en moeite besparen maar dit gebruik dient inzichtelijk te zijn. Dit betekent dat overheden transparant dienen te zijn over op welke manier zij persoonsgegevens gebruiken en voor welke doeleinden.
- **Verbeter eGovernment:** eGovernment kan worden verbeterd door gebruikers actief te betrekken bij het maken van beleid en het inrichten van de online dienstverlening.
- **Een online overheid voor iedereen:** de digitale overheid is niet voor iedereen even makkelijk te gebruiken. Voor mensen met een beperking moeten vaak aanvullende maatregelen worden getroffen. Door de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)³⁵ te volgen kunnen overheden er voor zorgen dat zoveel mogelijk burgers en ondernemers gebruik kunnen maken van de digitale overheid.

Figuur 19 vat de gebruikersreis van Vlamingen binnen de digitale overheid samen. Cijfers over verschillende stappen en functionaliteiten staan vermeld (weergegeven als aantal per 10 diensten, bijvoorbeeld 9 op de 10 diensten is volledig online beschikbaar). In de volgende paragrafen worden deze stappen en bevindingen nader beschreven en gerelateerd aan belangrijke Vlaamse digitale oplossingen.

³⁵ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>



Figuur 19: Vlaamse gebruikersreis binnen de digitale overheid



De online beschikbaarheid van de Vlaamse digitale overheid kan zich meten met de Europese top

In de eGovernment Benchmark weegt de online beschikbaarheid van diensten zwaar door. De indicator wordt gemeten aan de hand van drie vragen:

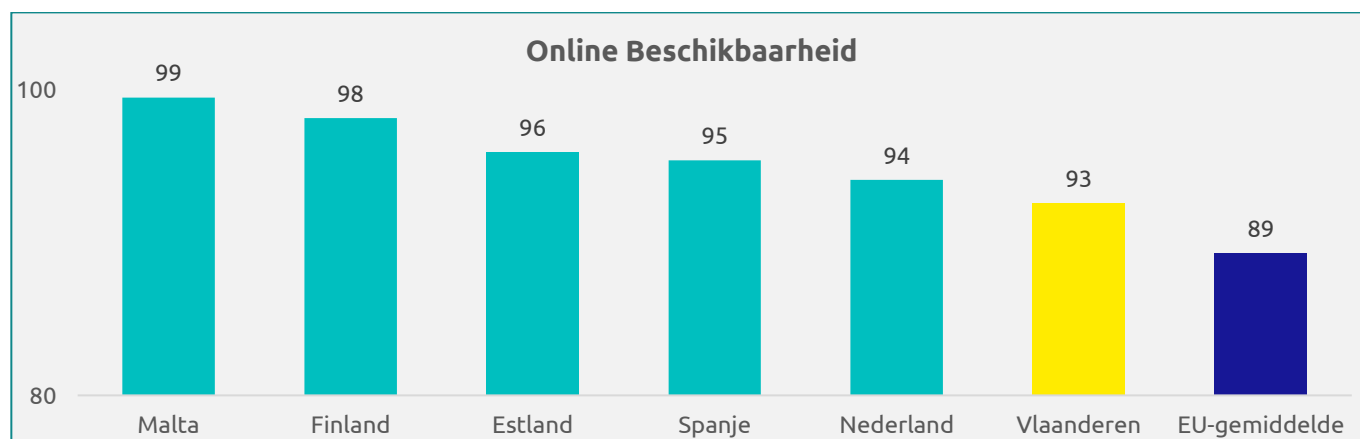
- Kan de dienst worden gevonden via een van de portaalwebsites?
- Is er informatie over de dienst beschikbaar?
- Kan de dienst online worden voltooid?

In het Strategisch plan van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid is een sleutelrol weggelegd voor portaalwebsites. Het Stuurorgaan werkt aan “het verder stroomlijnen van sites en loketten” en zet verder in op “het ontwikkelen van gemeenschappelijke loketfunctionaliteiten”. Dit lukt goed: alle onderzochte diensten zijn bereikbaar via portaalwebsites zoals www.vlaanderen.be en bijv. www.gent.be (voor gemeentelijke diensten).

Ook de informatievoorziening voor Vlamingen is op orde. **Voor alle gemeten diensten is online informatie beschikbaar in het Nederlands.** Voor niet-Vlamingen geldt dat voor 94% van de diensten informatie digitaal beschikbaar is, maar een aantal websites zoals www.vdab.be, www.brugge.be en www.uzgent.be zijn enkel beschikbaar in het Nederlands en daardoor niet te gebruiken voor niet-Nederlandsprekende gebruikers³⁶.

Meer dan 9 van elke 10 diensten kan online worden voltooid door Vlaamse gebruikers (91%). De Vlaamse burger hoeft zelden meer naar het gemeenteloket en in toenemende mate geeft Vlaanderen vorm aan het *Digital first* principe, waarbij eerst aan onlinedienstverlening wordt gedacht. Voor niet-Vlaamse gebruikers blijft er nog wel wat te wensen over. Voor hen is het voor slechts 63% van de diensten mogelijk om deze online te voltooien. Het gebrek aan authenticatiemogelijkheden met eIDAS is hier een veelvoorkomende reden. Waar Vlamingen gebruik maken van itsme om zich te identificeren zou het voor gebruikers uit het buitenland ideaal zijn als zij hun eigen nationale elektronische identificatiemiddel zouden kunnen gebruiken.

Hoewel Vlaanderen goed scoort qua online beschikbaarheid, hoort het gewest nog niet bij de Europese top. Figuur 20 toont dat toplanden als Malta en Finland nagenoeg al hun diensten online beschikbaar hebben, en ook Estland, Spanje en Nederland staan nét iets verder op dit vlak. Vlaanderen scoort wel 4% hoger dan het Europese gemiddelde.



Figuur 20: Score voor de online beschikbaarheidsindicator uit het eGovernment Benchmark onderzoek

Nieuw in de eGovernment Benchmark meting is de gezondheid-levensgebeurtenis. Hier wordt gemeten welke diensten in de gezondheidszorg online zijn. Figuur 21 geeft de status weer van de diensten die gemeten worden binnen deze levensgebeurtenis. Nagenoeg alle diensten zijn online, enkel bij sommige diensten die geleverd worden door de Vlaamse universitaire ziekenhuizen is het nog nodig om voor bepaalde diensten naar het ziekenhuis te bellen. Het Universitair Ziekenhuis Antwerpen geeft patiënten bijvoorbeeld nog niet de mogelijkheid om online afspraken te (her)plannen.

³⁶ Met vertalingstools zoals Google Translate of Deepl zijn websites wel naar het Engels te vertalen, maar binnen de methodologie van de eGovernment Benchmark wordt dit gezien als een te grote horde voor de gemiddelde burger, waarbij de kwaliteit van de vertaling niet volledig geborgd is.



Figuur 21: De status van eHealth in Vlaanderen

Smartphonegebruikers worden op hun wenken bediend

Gebruikersgedrag is zodanig veranderd dat 'online' interacties niet meer noodzakelijk vanachter een laptop of pc plaats vinden, maar veelal plaats- en tijdonafhankelijk via browsers op smartphone en tablet. Toestelonafhankelijke websites bevorderen de gebruiksvriendelijkheid en bereikbaarheid van overheidsdiensten en stellen een groeiende groep 'mobile-first' gebruikers (voornamelijk jongeren) in staat om hun online zaken met de overheid makkelijk te regelen. Vlaanderen scoort wat dit betreft uitstekend: **nagenoeg alle overheidswebsites zijn mobielvriendelijk (99%).**

De app van Mijn Burgerprofiel brengt de Vlaamse digitale overheid naar de smartphone

De Mijn Burgerprofiel app houdt gebruikers actief op de hoogte over hun burgerzaken en stelt hen in staat om persoonlijke documenten, zoals certificaten, attesten of identiteitsdocumenten, veilig te bewaren.

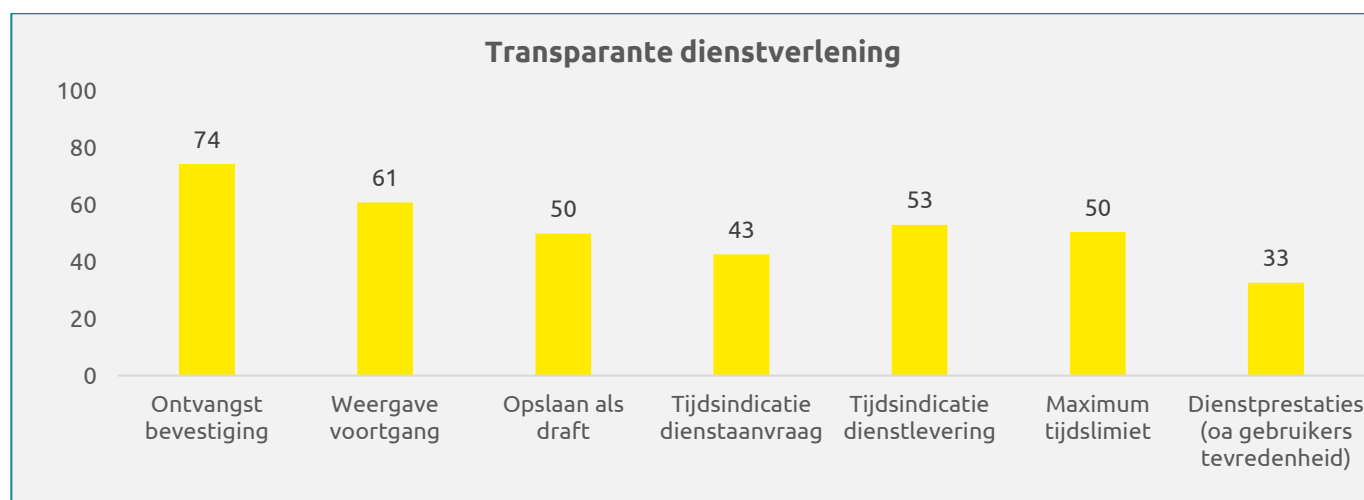
De app biedt gemeentes de mogelijkheid om Mijn Burgerprofiel te integreren met de specifieke functionaliteiten van hun bestaande gemeente apps en zo inwoners toegang te geven tot 360° graden dienstverlening op elk moment, waar ze ook zijn.

Transparantie tijdens het dienstverleningsproces vergt verbetering

Het aanvragen van een dienst bestaat vaak uit meerdere handelingen (bijvoorbeeld het verzamelen van de juiste gegevens, het invullen van persoonlijke informatie, het indienen van het verzoek) en daarna is de dienst nog niet gelijk geleverd, maar zal eerst een ambtenaar het verzoek moeten inwilligen. De indicator Transparante Dienstverlening meet in welke mate burgers en ondernemers worden geïnformeerd over het dienstverleningsproces. Vlaanderen scoort 52% voor deze indicator, lager dan het Europese gemiddelde van 54%. Voornamelijk in de domeinen Familie, Transport kunnen burgers beter geïnformeerd worden over de dienst die zij aanvragen.



Figuur 22 toont per functionaliteit binnen de Transparante dienstverlening indicator hoe vaak deze voorkomt bij Vlaamse diensten. Zo wordt bij bijna drie van de vier diensten een ontvangstbevestiging verstuurd nadat de dienst is aangevraagd. Tevens positief is dat 61% van de diensten de weergave van de voortgang tonen, bijvoorbeeld met zogenaamde *breadcrumbs* die de voorgaande stappen van gebruikers tonen.

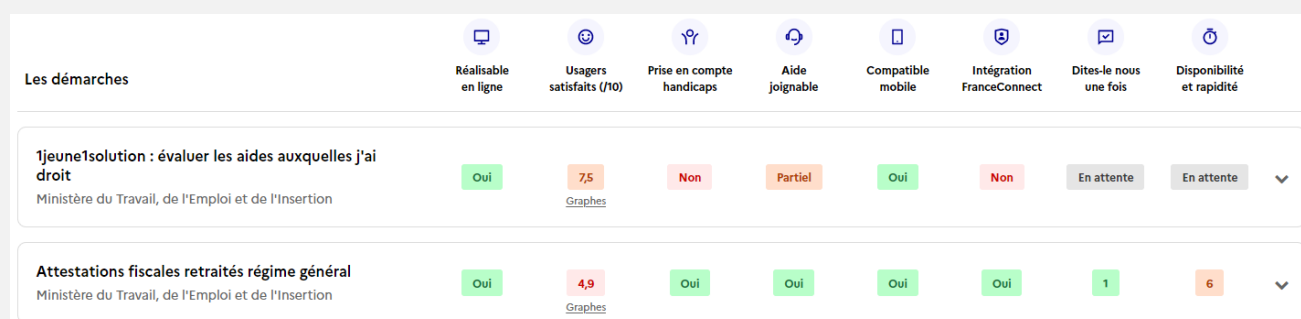


Figuur 22: Score per vraag binnen de Transparante dienstverlening indicator

Vaak is nu nog onduidelijk hoe lang het aanvragen van de dienst zal gaan duren. Dit is op te lossen met een tijdsindicatie aan het begin van de aanvraag (bijvoorbeeld: het invullen van dit online formulier zal ongeveer 15 minuten duren). Ook rond de (maximum)tijd voordat de dienst na aanvraag daadwerkelijk geleverd wordt bestaat onduidelijkheid: in 53% van de diensten wordt beschreven wanneer de dienst naar verwachting geleverd wordt en bij 50% van de diensten wordt aangegeven wat de maximale duur is voordat de overheidsorganisatie een beslissing over de dienstaanvraag moet nemen. De grootste verbetering kan worden gerealiseerd met het tonen van dienstprestaties. Voor slechts een op de drie websites is hier informatie over beschikbaar. Het Franse *L'Observatoire de la qualité*³⁷ schetst een mooi voorbeeld van hoe andere landen dit aanpakken.

Goed voorbeeld: het Franse L'Observatoire de la qualité geeft gebruikers inzicht in de kwaliteit van dienstverlening

In een simpel dashboard wordt per dienst aangegeven hoe gepresteerd wordt op een aantal maatstaven zoals de tevredenheid van burgers en webtoegankelijkheid.





³⁷ <https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire>



In veel overheidsdomeinen is Itsme® de standaard, maar in het Familie en Justitie domein is er nog ruimte voor verbetering

Voor veilige authenticatie wordt door heel Europe gebruik gemaakt van zogenaamde elektronische identificatiemiddelen (eID). In België wordt deze oplossing geleverd door itsme®. Met itsme® hoeven Belgen niet langer met hun identiteitskaart naar het gemeenteloket, maar kan men zich ook online veilig identificeren om online diensten aan te vragen.

Vlaamse gebruikers konden zich voor 82% van de gemeten diensten waarvoor identificatie nodig was identificeren met hun eID. Hierbij tellen diensten waar geen identificatie bij nodig is (denk bijvoorbeeld aan het opvragen van informatie) niet mee. Dit is 13 procentpunt meer dan het Europese gemiddelde.

Percentage diensten met eID per levensgebeurtenis		
Opzetten van een onderneming	100%	83%
Besturen van een onderneming	100%	83%
Carrière	78%	68%
Studeren	60%	61%
Familie	43%	56%
Justitie	50%	48%
Transport	100%	52%
Gezondheid	100%	75%
Verhuizen	100%	84%
Gemiddeld	82%	69%

Ondernemers kunnen voor alle diensten waar zij zich voor moeten identificeren gebruik maken van hun itsme® account. Burgers kunnen bij alle diensten in de domeinen Gezondheid, Transport en Verhuizen burgers veilig online inloggen. In de domeinen Familie, Justitie en Studeren is men vaak nog aangewezen op andere manieren om te identificeren. Zo hebben veel universiteiten een eigen online omgeving waar studenten kunnen inloggen met een emailadres en een wachtwoord. Bij diensten in de familiale sfeer geldt dat burgers voor diensten zoals het registreren van een pasgeboren kind of het aanvragen van ouderlijk gezag nog met hun identiteitskaart naar het gemeenteloket moeten ter identificatie.

Goed voorbeeld: in Amsterdam gezamenlijk inloggen met eID voor het aanvragen van ouderlijk gezag

Het aanvragen van ouderlijk gezag gaat eenvoudig in de Nederlandse hoofdstad, onder andere dankzij integratie met het Nederlandse elektronische identificatiemiddel DigiD. Hierdoor kunnen gebruikers snel en vertrouwd inloggen. Voor de aanvraag moeten beide ouders met DigiD inloggen en is het ouderlijk gezag gemakkelijk digitaal te regelen.

Veilig en betrouwbaar inloggen is gunstig voor het vertrouwen van gebruikers in digitale dienstverlening. Bovendien maakt dit het 'eenmalig aanloggen' (*Single-Sign-On Principle*) mogelijk zodat de gebruiker zich niet telkens opnieuw digitaal hoeft te identificeren. Voor Vlaamse gebruikers geldt dat zij zich voor bijna twee van de drie diensten (66%) niet opnieuw hoeven aan te melden als zij zich vlak daarvoor al met itsme® hebben geïdentificeerd voor een andere overheidsdienst.

Veel mensen die in Vlaanderen wonen, maar niet over de Belgische nationaliteit beschikken, hebben geen itsme® account. Voor deze inwoners is het van belang dat zij in kunnen loggen met het eID van hun eigen land. De Europese eIDAS Regulation³⁸ heeft ook als doel om burgers en ondernemers in heel Europa gebruik te laten maken van hun eigen nationale eID oplossingen. Uit dit onderzoek blijkt dat het gebruik van andere eID's dan de Belgische nog niet de norm is in Vlaanderen. Voor 34% van de diensten was het mogelijk om met een niet Belgische-eID te identificeren. Hoewel dit te wensen overlaat is het wel hoger dan het Europese gemiddelde (29%).

Gegevensdeling tussen overheidsorganisaties versimpelt online dienstverlening voor gebruikers

Zoals vermeld bij de DESI-subdimensie 4a2 Pre-filled forms hoort Vlaanderen bij de Europese top 10 wat betreft het vooraf invullen van persoonlijke informatie bij een dienstaanvraag. Bij meer dan acht van de tien formulieren

³⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/eidas-regulation>



(81%) hoeven gebruikers bijv. niet opnieuw adresgegevens, geboortejaren en andere persoonsgegevens in te vullen.

Het vooraf invullen van persoonlijke gegevens is mogelijk doordat overheidsinstellingen onderling gegevens delen. In Vlaanderen wordt dit bijvoorbeeld gedaan door het gegevensdelingsplatform MAGDA, dat op een veilige manier data uit authentieke bronnen kan ophalen. De voordelen van het delen van persoonsgegevens strekken verder dan enkel het vooraf invullen van persoonlijke

Goed voorbeeld: Finse burgers kunnen ook buiten Finland hun medicijnen ophalen door goed afgestemde datadeling

Finse burgers kunnen de door hun arts in Finland elektronisch voorgeschreven medicijnen ophalen in drie EU-lidstaten: Estland, Portugal en Kroatië. De e-voorschriften zijn via de nieuwe eHealth Digital Service Infrastructure digitaal zichtbaar voor deelnemende apothekers in het ontvangende land, wat betekent dat de patiënt geen schriftelijk voorschrift hoeft te overleggen.

informatie. Door gegevens uit te wisselen kan de overheid diensten proactief aan Vlaamse burgers en ondernemers leveren. Het Vlaamse Groeipakket is een voorbeeld van zo'n proactieve dienst. Ook als de ouder dit vergeet aan te vragen, wordt het geld automatisch via publieke uitbetaler FONS overgemaakt naar de ouders nadat het kind is geregistreerd bij de gemeente. Een ander voorbeeld is het delen van gegevens voor medicijnen. Doordat de dokter of het ziekenhuis hiervoor data delen met de apotheker kunnen burgers zonder gedoe de juiste medicijnen ophalen.

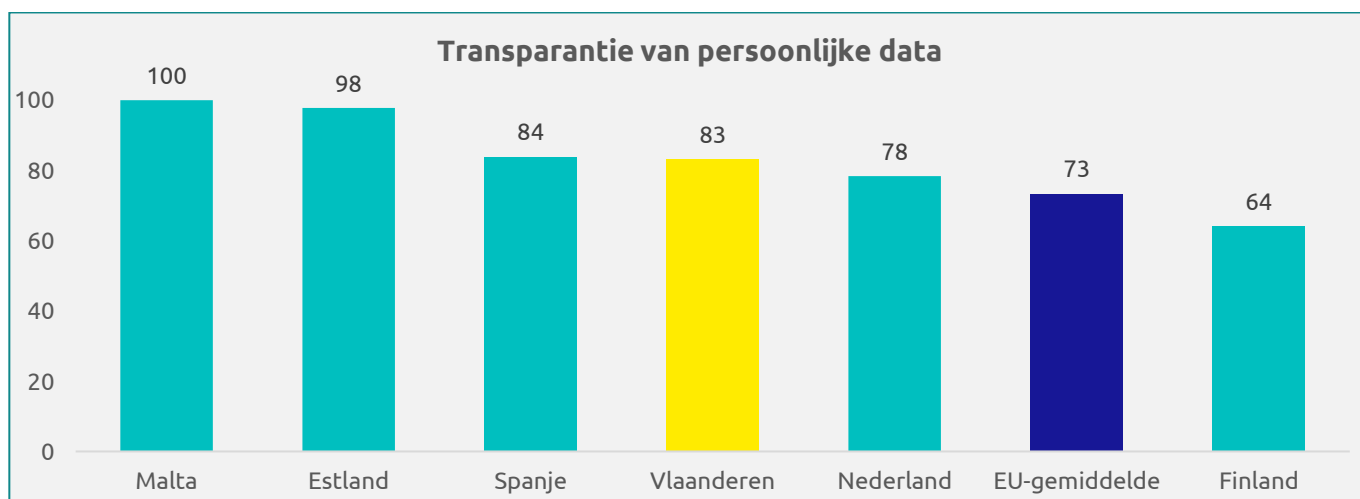
Supportfunctionaliteiten zijn rijkelijk aanwezig op overheidsportalen voor Vlamingen (100%), maar kunnen worden verbeterd voor niet-Nederlandsprekenden

Vlaamse burgers en ondernemers die hulp nodig hebben tijdens hun digitale gebruikersreis kunnen rekenen op verschillende hulpkanalen binnen de Vlaamse digitale overheid. Niet alleen zijn webpagina's met 'veelgestelde vragen' beschikbaar (100%), ook verdergaande hulpmogelijkheden zoals live-chats en contactgegevens zijn rijkelijk aanwezig (100%). Ook kunnen burgers gemakkelijk online feedback geven om de overheid te helpen de websites te verbeteren. Deze goede scores kunnen op het conto worden geschreven van een aantal goed presterende portalen van de Vlaamse overheid zoals www.vlaio.be, www.vlaanderen.be/economie-en-ondernemen en www.vdab.be. Deze portalen behalen allen de maximale score op gebruiksvriendelijkheid.

De Vlaamse score voor de indicator grensoverschrijdende support functionaliteiten is 85%, waarmee ruim boven het Europese gemiddelde wordt gescoord (71%). Hier kan echter wel een aantekening bij worden geplaatst: de goed scorende portalen zijn hier namelijk portalen van de federale overheid die in meerdere talen (Nederlands, Frans, Duits en Engels) beschikbaar zijn. De eerdergenoemde Vlaamse overheidsportalen zijn in het Engels opmerkelijk minder compleet dan in het Nederlands. De website van VLAIO is zelfs enkel in het Nederlands beschikbaar.

Gebruikers kunnen online hun data inzien en wijzigen. De volgende stap is hen in staat stellen te vinden wie, wanneer en om welke reden hun data heeft ingezien

Overheden zijn vaak in het bezit van de persoonsgegevens van hun burgers en ondernemers. Deze gegevens kunnen overheden bijvoorbeeld uit authentieke gegevensbronnen halen, of de gegevens worden door de gebruiker gedeeld bij het aanvragen van een bepaalde dienst. Voor gebruikers is het van belang om in te kunnen zien welke gegevens de overheid van hen heeft en wat de overheid met deze data doet. In Vlaanderen moet het Vlaams Datanutsbedrijf hier een sleutelrol in spelen. Dit initiatief wil "het vertrouwen van de burger in het delen van data vergroten, door in te zetten op veiligheid, controle en privacy".

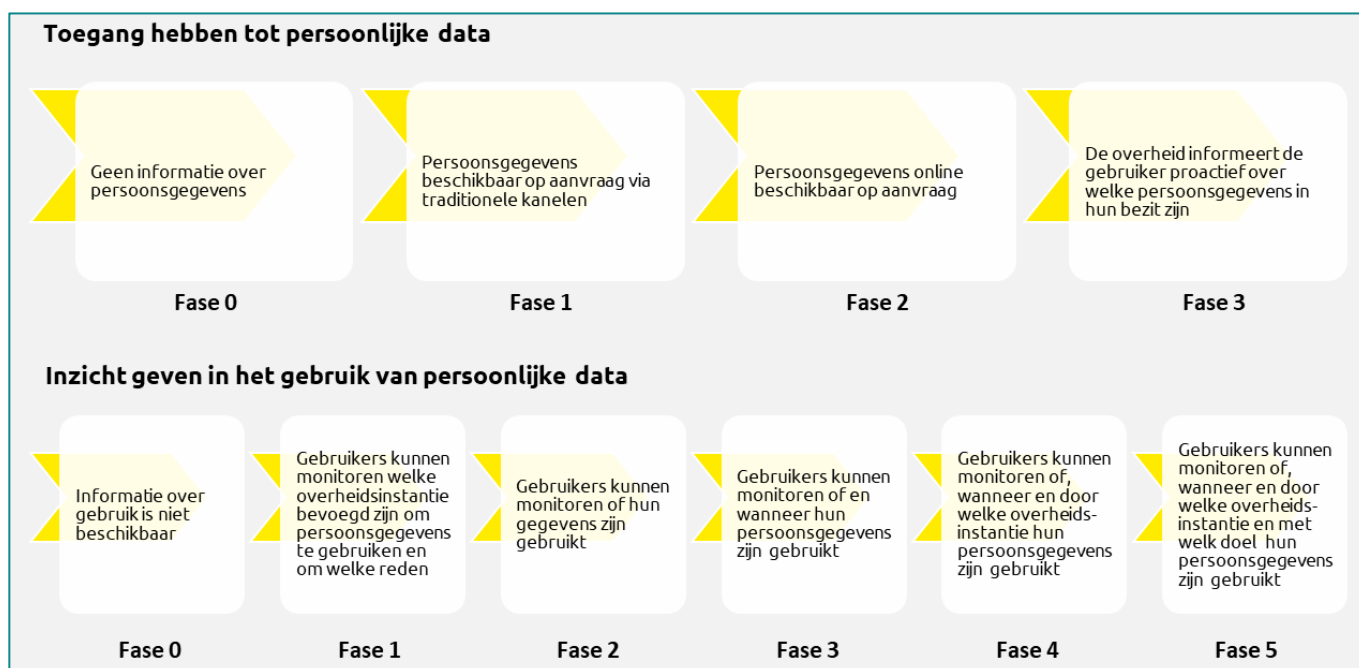


Figuur 23: Score van DESI top 5, Vlaanderen en het EU-gemiddelde voor de Transparantie van persoonlijke data indicator

Vlaanderen scoort 83% voor de indicator *Transparantie van persoonlijke data*. Figuur 23 toont dat Vlaanderen hiermee hoger scoort dan Nederland, Finland en het EU-gemiddelde, maar achterblijft bij de toplanden op dit gebied, Malta en Estland.

Figuur 24 laat de in het onderzoek gebruikte maturiteitsmodellen zien voor de toegang die burgers hebben tot hun persoonsgegevens en in welke mate burgers kunnen inzien hoe hun persoonlijke data wordt gebruikt. Voor Vlaanderen geldt dat op de meeste domeinen persoonsgegevens online beschikbaar zijn op aanvraag (fase 2). Het Vlaamse Mijn Burgerprofiel is hier een goed voorbeeld van: burgers kunnen hier in een veilige en eenvoudige omgeving hun eigen informatie inzien. Het vdab.be portaal is een goed voorbeeld van de *next step* (fase 3) wat betreft toegang tot persoonlijke data: werkzoekenden worden proactief geïnformeerd over wijzigingen in hun persoonlijke gegevens.

Op dit moment hebben Vlaamse burgers en ondernemers nog weinig zicht op welke overheidsorganisaties hun persoonlijke gegevens gebruiken. Alle Vlaamse portalen zitten nog in fase 1, wat betekent dat er wel generieke informatie beschikbaar is over welke data gedeeld mag worden met welke instellingen, maar geen informatie gericht specifiek op de persoonlijke data van de gebruiker. Het portaal van de [Federale Overheidsdienst Financiën](#) kan hiervoor dienen als voorbeeld. Deze website geeft gebruikers wel de mogelijkheid om te monitoren wanneer hun persoonsgegevens zijn gebruikt.



Figuur 24: Maturiteit van transparantie voor het gebruik van persoonsgegevens

Vlaamse transparantie in het ontwikkelen van haar dienstverlening behoort tot de Europese top (86%)

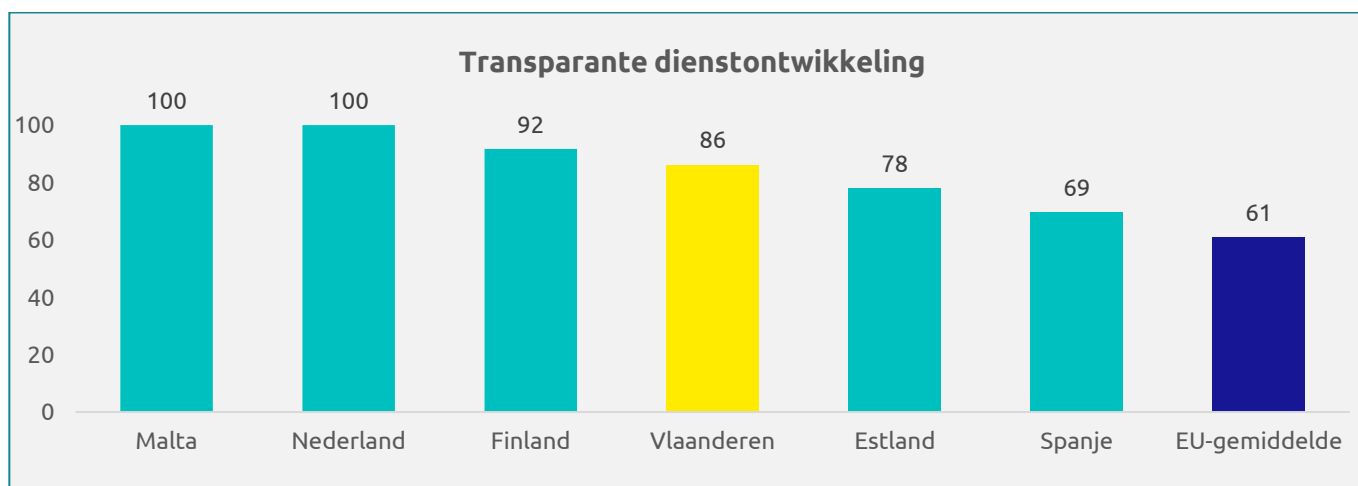
Bij het maken van beleid en het ontwikkelen van dienstverlening moet rekening gehouden worden met de burgers en ondernemers die hier de meeste gevolgen van ondervinden. Ook moet de burger zich kunnen mengen in beleid, om zijn of haar stem kenbaar te maken en zo invloed uit te kunnen oefenen. In de eGovernment Benchmark wordt daarom gekeken naar *Transparante Dienstontwikkeling*. Deze indicator kijkt zowel naar de transparantie van het beleidsmakingsproces, als de transparantie van het dienstontwikkelingsproces. Kunnen burgers online informatie vinden over het beleid en over hoe digitale diensten ontwikkeld worden? En belangrijker nog: kunnen ze ook deelnemen aan deze processen?

Goed voorbeeld: het Portugese *Participa.gov* bundelt alle participatie initiatieven op één website

Participa.gov ondersteunt de participatieve democratie en geeft burgers de mogelijkheid om zowel online beleidsvoorstellen te doen als erover te stemmen. Door gebruik te maken van de Portugese eID biedt het portaal veiligheid en vertrouwde aan gebruikers die een nieuw voorstel in willen dienen. Er wordt gebruik gemaakt van blockchaintechnologie om het stemmen transparant en anoniem te maken.

Figuur 25 toont de scores voor de top 5 van de DESI, voor Vlaanderen en het Europese gemiddelde voor de indicator Transparante dienstontwikkeling. Vlaanderen scoort dit jaar 86% op deze dimensie en staat daarmee op de 4de plek. Sites als <https://www.antwerpenmorgen.be> informeren burgers over aankomende projecten van de Antwerpse overheid. Ook staat hier een tabblad "Doe mee", waar burgers kunnen lezen hoe zij kunnen participeren aan infomomenten, workshops en webinars.

De Vlaamse score voor Transparante dienstontwikkeling is hoger dan het Europese gemiddelde van 61% en is tevens beter dan Estland en Spanje. Malta, Nederland en Finland scoren daarentegen wel nog hoger.



Figuur 25: Score van Vlaanderen en de top 5 van de DESI op de indicator Transparante dienstontwikkeling

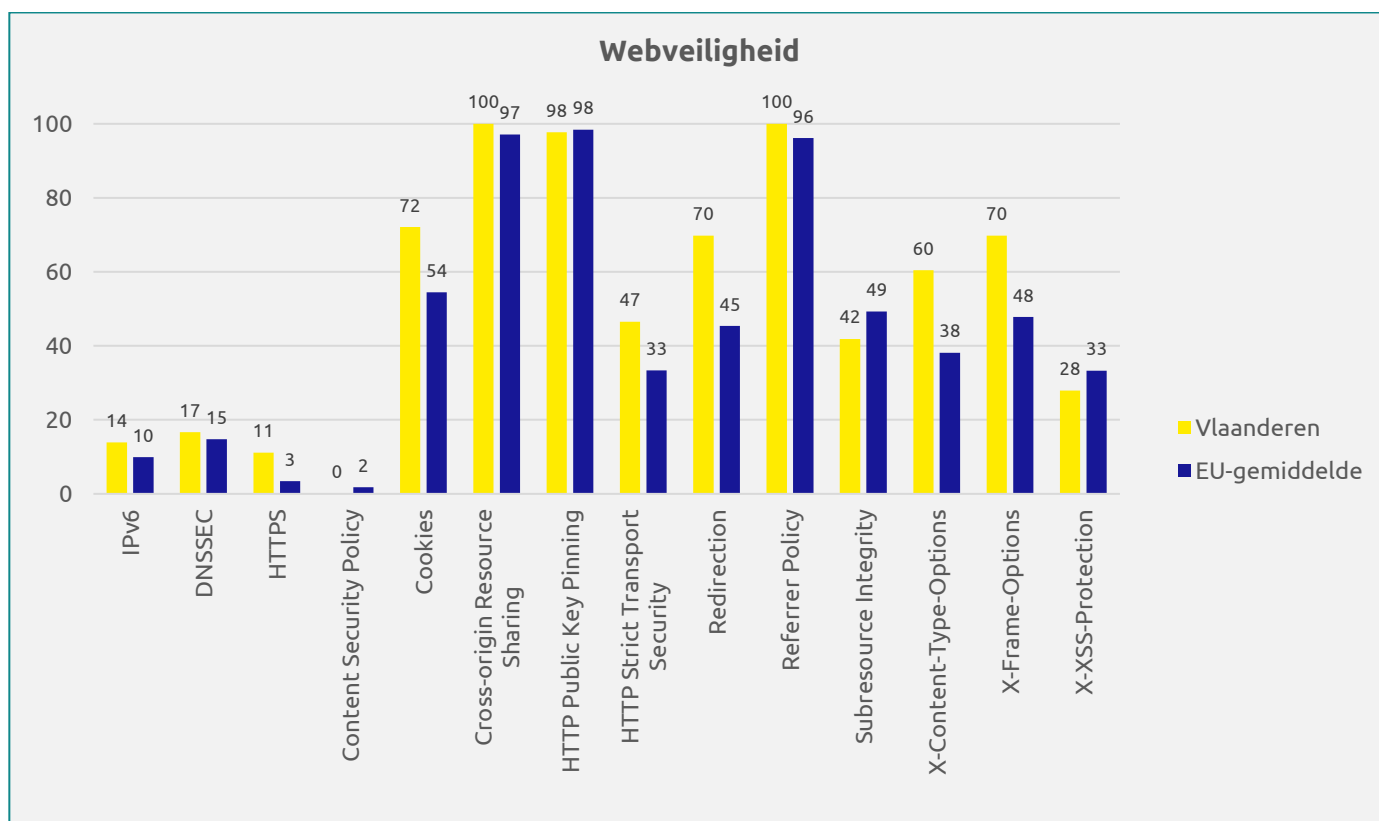
Websites van Vlaamse digitale diensten beschikken maar voor de helft over de recente veiligheidsprotocollen (52%)

Om het vertrouwen in de digitale diensten van de overheid zo groot mogelijk te maken is het van belang dat de websites die deze diensten leveren voldoen aan actuele veiligheidsnormen. Deze normen helpen om gebruikers, zowel personen als bedrijven, gerust te stellen dat het gebruik van de websites zonder risico's kan plaatsvinden, zonder dat zij zich hoeven af te vragen of hun data veilig is en dat geen kwaadwillende partijen meekijken. Zeker in een tijdperk van cybercrime en extreme datalekken, is een goed veiligheidsfundament essentieel voor de (digitale) overheid. Een website die voldoet aan alle veiligheidsnormen helpt burgers en bedrijven doordat zij hun zaken kunnen regelen in de wetenschap dat hun interactie met de overheid beschermd is en vertrouwelijk blijft.

Door gebruik te maken van de tool [Mozilla Observatory](#) zijn websites van de Vlaamse overheid getest op criteria waaraan webveiligheid afgelezen kan worden. Deze aspecten voor de Mozilla tool staan beschreven in de Annex van dit rapport. Deze tool kan digitaal achterhalen of de back-end-structuren van de website goed opgezet zijn en of de front-end-technologieën up-to-date zijn, zodat deze veilig zijn voor mogelijke aanvallen of ongemerkt binnendringen van een ongewenste derde partij.

Figuur 26 laat de gemeten scores zien als percentage van geteste websites die aan de genoemde criteria voldoen. Vlaanderen laat zien dat ze gemiddeld 52% van de internetstandaarden geïmplementeerd heeft. Dit is hoger dan het Europese gemiddelde wat dit jaar op 45% staat. Indrukwekkend is dat er twee standaarden zijn die Vlaanderen op alle websites heeft geïmplementeerd. Dit zijn Cross-Origin Resource Sharing (dat verhindert dat externe websites content van een website kunnen inzien en zodoende gebruikersinformatie kunnen achterhalen) en Referrer Policy (dat o.a. de privacy van gebruikers waarborgt). Ook de standaard HTTP Public Key Pinning (dat de risico's op onderschepping en onderbreking van communicatie met valse webcertificaten beperkt) is met 98% vrijwel altijd geborgd.

Helaas zijn er ook nog standaarden die Vlaanderen vrijwel niet toepast op haar websites. Content security policy ontbreekt volledig, waardoor websites van de overheid gevoeliger kunnen zijn voor cross-site scripting en clickjacking aanvallen. Ook voldoet maar 11 % van de website aan het HTTPS standaard. Hoewel dit hoger is dan het Europese gemiddelde kan dit websitegebruikers kwetsbaar maken voor aanvallen van derde partijen die de inhoud van een website in kunnen zien of wijzigen. Ook zijn de standaarden IPv6 (nieuwste communicatieprotocol tussen website en gebruiker) en DNSSEC (dat zorgt voor encryptiestandaarden tussen twee gebruikers) nog nauwelijks geïmplementeerd en zou Vlaanderen baat hebben bij het breder implementeren van deze standaarden om haar algemene webveiligheid te verhogen.



Figuur 26: Scores van Vlaanderen tegenover het EU-gemiddelde voor de onderdelen van web veiligheid

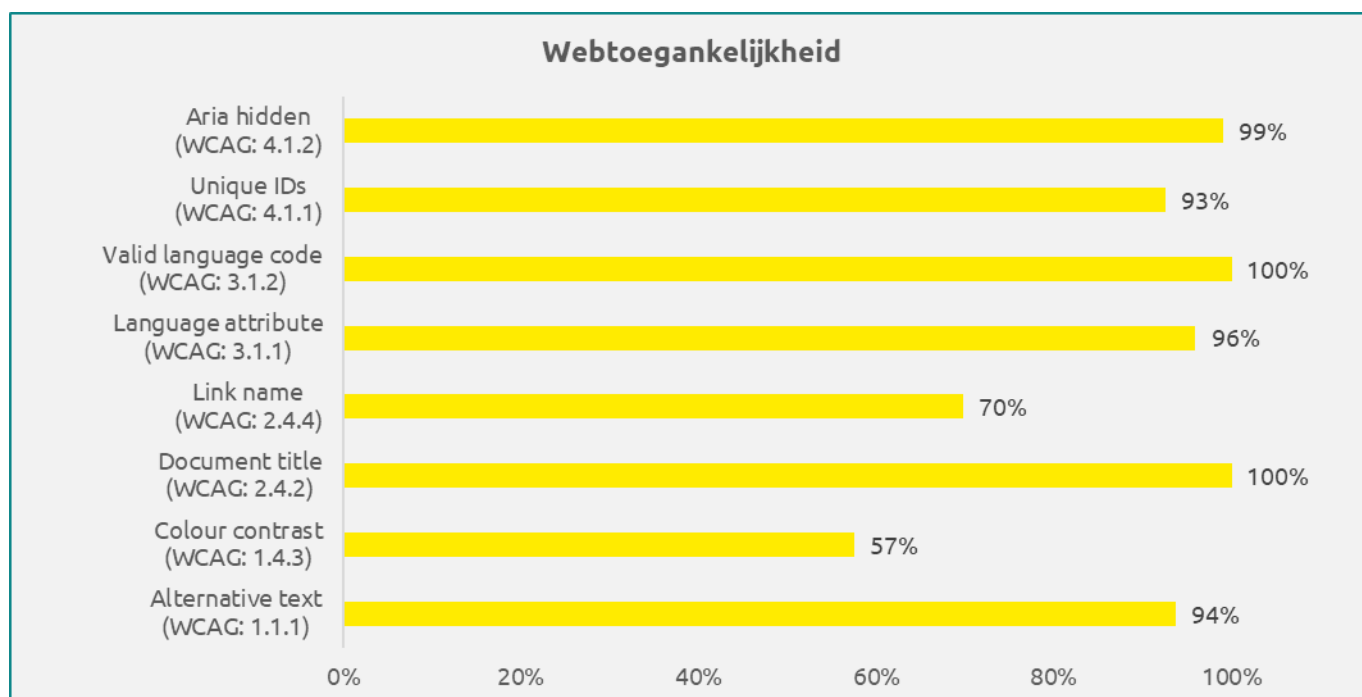
De toegankelijkheid van Vlaamse overheidswebsites voor mensen met een beperking is in de basis op orde

Nu digitale dienstverlening steeds meer de norm wordt, is het van belang om ook rekening te houden met kwetsbare bevolkingsgroepen. Zoals een gemeenteloket toegankelijk moet zijn voor burgers in een rolstoel, zo moeten websites van de overheid ook toegankelijk zijn voor iedereen. De internationale [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#) zijn hiertoe de belangrijkste standaarden. Met behulp van [accessibility tool axe®](#) zijn de verzamelde overheidswebsites geëvalueerd op een selectie van acht WCAG 2.1 criteria, die zijn onderverdeeld in vier categorieën:

- **waarneembaar**, gemeten door: alternatieve tekst ([WCAG: 1.1.1](#)), kleurcontrast ([WCAG: 1.4.3](#));
- **bedienbaar**, gemeten aan: pagina/documenttitel ([WCAG: 2.4.2](#)), linknaam ([WCAG: 2.4.4](#));
- **begrijpelijk**, gemeten door: taalattribuut ([WCAG: 3.1.1](#)), geldige taalcode ([WCAG: 3.1.2](#));
- **robuust**, gemeten door: unieke type ID's ([WCAG: 4.1.1](#)), aria verborgen ([WCAG: 4.1.2](#))

Figuur 27 laat de scores voor de verschillende gemeten richtlijnen zien. Opvallend is dat Vlaanderen op veel vlakken voldoet aan de richtlijn. Zo scoort Vlaanderen volledig op het aanbieden van beschrijvende titels op elke webpagina (WCAG 2.4.4) en het vermelden van geldige taalcodes (WCAG 3.1.2), zodat screenreaders website content correct kunnen voorlezen. Ook zijn afbeelding in vrijwel in alle gevallen voorzien van een alternatieve tekst (WCAG: 1.1.1). Het minst geïmplementeerde criterium betreft het kleurcontrast (WCAG: 1.4.3). Hierdoor kunnen niet alle gebruikers afbeeldingen en tekst waarnemen, bijvoorbeeld door kleurenblindheid. Op dit moment hanteert 57% van de Vlaamse overheidswebsites een kleurenpalet met voldoende kleurcontrast. Een andere relatief lage score is voor het criterium linkbenaming (WCAG 2.4.4), dat is geïmplementeerd op zeven van de tien websites. Door gebruikers van tevoren uit te leggen waar een link op de pagina naar verwijst voordat de gebruiker deze aanklikt, wordt de navigatie en besturing vergemakkelijkt.

Hoewel de afzonderlijke criteria wijzen op de inbedding van verschillende toegankelijkheidsnormen, voldoet slechts 26% van de onderzochte websites aan alle acht geselecteerde criteria. Driekwart van de websites vertoont dus één of meerdere tekortkomingen, nog los van criteria die door middel van aanvullende handmatige evaluatie dienen te worden getoetst. Integrale compliance van webtoegankelijkheid is nodig om de gebruikersreis van alle Vlaamse burgers en ondernemers te borgen, ongeacht de manier waarop zij zien, horen, spreken, bewegen of begrijpen.



Figuur 27: Percentage Vlaamse overheidswebsites dat voldoet aan webtoegankelijkheidseisen



6 Open Data Maturity Assessment

Het Open Data Maturity Report wordt sinds 2015 jaarlijks gepubliceerd door het [European Data Portal](#). De DESI maakt van dit onderzoek gebruik voor de DESI subdimensie 4a5 Open Data. De subdimensie 4a5 is de totaalscore van het Open Data Maturity Assessment. In dit hoofdstuk zal eerst de methodologie worden besproken en vervolgens worden de resultaten gepresenteerd en toegelicht.

6.1 Wat is het Open Data Maturity Assessment?

De data voor de Open Data Maturity Assessment worden verzameld met een vragenlijst die wordt ingevuld door een vertegenwoordiger die bekend is met het open databeleid van het desbetreffende land. Net als in voorgaande jaren is voor dit onderzoek deze vragenlijst en ook de bredere methodologie door Capgemini hergebruikt. Vlaanderen zal worden vergeleken met de resultaten uit het Open Data Maturity report van december 2021. De vragenlijst voor Vlaanderen is in het najaar van 2022 beantwoord door vertegenwoordigers van het open datateam bij Digitaal Vlaanderen. Om tot een beoordeling te komen over de volwassenheid op het gebied van open data wordt er gekeken naar vier dimensies.

Vier open data dimensies

De volwassenheid ten aanzien van open data wordt gemeten aan de hand van vier dimensies.

1. **Open data beleid** – evalueert of een beleid en strategie bestaat voor de adoptie en implementatie van open data. Deze dimensie kijkt of er een beleidsstructuur aanwezig is die het mogelijk maakt voor private en derde partijen om gebruik te maken van open data. Daarnaast wordt beoordeeld of ambtenaren voldoende training krijgen om hun kennis van open data op peil te houden.
2. **Impact van open data** – kijkt of landen en regio's activiteiten ondernemen om de impact van open data te meten. Eerst wordt gekeken naar het strategisch bewustzijn over de impact van open data. Vervolgens wordt ingezoomd op de waarde van open data in vier sectoren: politiek, sociaal, milieu en economisch.
3. **Open data portaal** – beoordeeld wordt welke features op het portaal aanwezig zijn, of er door de beheerders gebruik gemaakt wordt van tools om het gedrag van gebruikers te analyseren, of alle dataproviders aan het portaal bijdragen en of het portaal duurzaam is opgezet.
4. **Open data kwaliteit** – evalueert of de (meta)data systematisch wordt opgehaald, of er een goede balans is tussen recente datasets en oudere data, of wordt voldaan aan de DCAT-AP metadata standaard en in welk formaat de open data gepubliceerd wordt.

Elk van deze vier dimensies bestaat uit verschillende subdimensies die getoetst worden met onderliggende vragen. Welke dimensies en subdimensies deel uitmaken van deze evaluatie wordt weergegeven in de onderstaande tabel:

Open data beleid Beleidskader Open data bestuur Open data implementatie	Open data impact Strategisch bewustzijn Politieke impact Sociale impact Milieu impact Economische impact
Open data portaal Portaal features Portaal gebruik Datavoorziening Portaal duurzaamheid	Open data kwaliteit Recentheid Meten en monitoren DCAT-AP compliance Kwaliteit gepubliceerde datasets

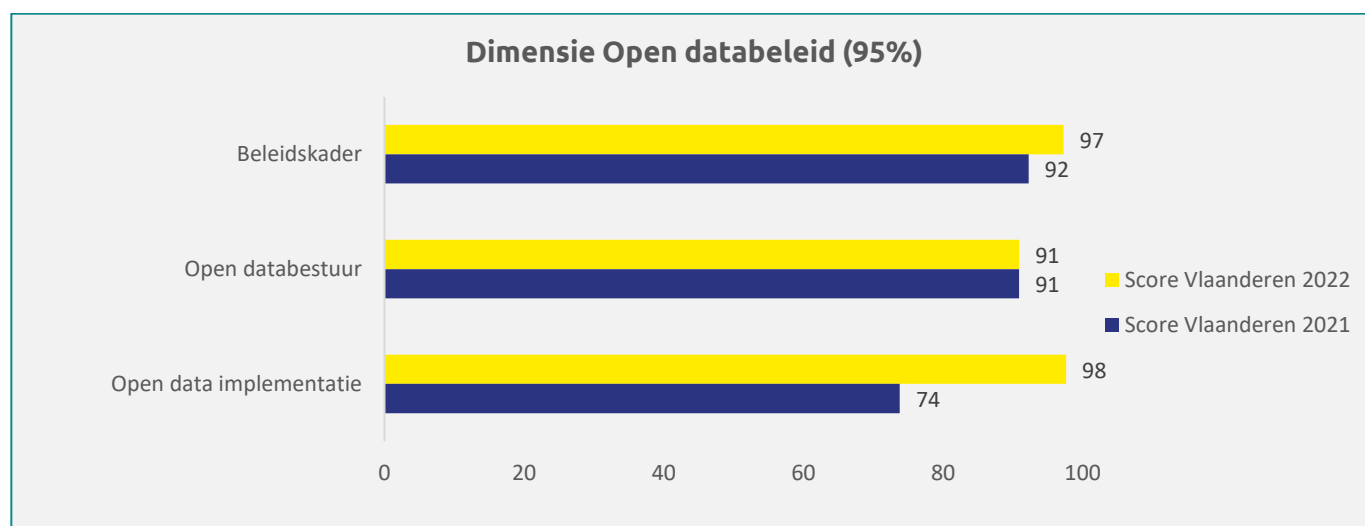


6.2 Het Vlaamse beleidskader blijft een sterk fundament voor de open data aanpak

Tijdens het DESI onderzoek van vorig jaar kwam deze dimensie al naar boven als een van de sterkere fundamenten van het Vlaamse beleid om open data meer te implementeren in bestuurlijke functies. In Figuur 28 is te zien hoe de score voor het beleid omtrent open data uit de verschillende subdimensies is opgebouwd. Dit jaar staat de score voor Vlaanderen op 95% wat een groei van 9 procentpunt is ten opzichte van vorig jaar. Als deze groei vergeleken wordt met het Europese gemiddelde is te zien dat ook hierin Vlaanderen het behoorlijk doet op deze dimensie. Het Europese gemiddelde is met een score van 87% maar 2% gegroeid ten opzichte van een jaar eerder.

Om tot een perfecte score te komen voor de Vlaamse open data beleidsvoering zijn er nog een aantal punten waar verbetering te behalen valt. Open data bestuur is de subdimensie met de laagste score en in vergelijking met vorig jaar heeft Vlaanderen geen verbeteringen geboekt op dit vlak. Winst is nog te behalen voor Vlaanderen door lokale overheden (nog) meer te betrekken bij het open data beleid. Op dit moment is het merendeel van de open data initiatieven gestart door Vlaanderen en blijft het aantal open data initiatieven van provincies en steden in vergelijking achter.

In het Vlaamse DESI 2021 rapport werd geconcludeerd dat binnen het beleidskader de subdimensie “open data implementatie” de dimensie was waarbij de meeste vooruitgang geboekt kon worden. Deze voortgang is nadrukkelijk te zien. Deze subdimensie behaalt een score van 98% voor 2022 ten opzichte van 74% in 2021. Een toename van maar liefst 28 procentpunt. De training en certificering van ambtenaren speelt hierin een grote rol. Zo heeft Vlaanderen een Digital Leaders Academy waar ambtenaren leren over open data en de andere mogelijkheden die digitalisering aan overheden biedt. Een andere sterkhouder is dat alle Vlaamse open datasets kosteloos worden aangeboden. Zo zorgen een bekwaam ambtenarenapparaat en vrij beschikbare data samen voor een hoge score voor Open Data Implementatie.



Figuur 28: Vlaamse scores voor dimensie Open data beleid voor 2022 en 2021

6.3 Mede dankzij het gestegen strategisch bewustzijn is de impact van open data toegenomen (87%)

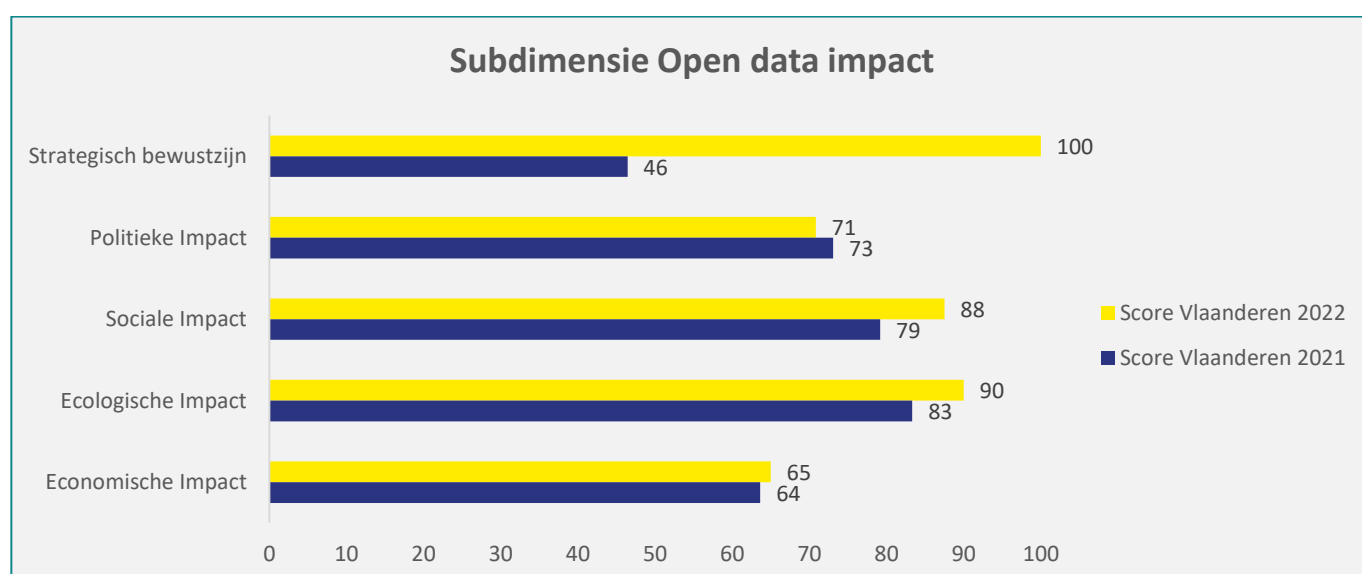
Vergeleken met de open data impact score van vorig jaar is deze dimensie 18 procentpunt gestegen. Een substantiële groei, ook ten opzichte van de Europese verbetering van gemiddeld 8 procentpunt. Ondanks de aanzienlijke verbeteringen scoort Vlaanderen nog niet feilloos op dit onderdeel, in tegenstelling tot Estland,



Finland, Frankrijk, Ierland en Italië, die dit jaar allemaal een perfecte score hebben bereikt. De huidige score van 85% voor Vlaanderen is vergelijkbaar met Kroatië en Slovenië. Om tot de absolute top door te dringen dienen verschillende subdimensies verder te excelleren. Figuur 29 laat de scores voor dit jaar op de verschillende subdimensies zien.

Strategische bewustzijn heeft dit jaar een perfecte score behaald. Vlaanderen heeft goed gedefinieerd wat de impact van open data is, en monitort jaarlijks de geschatte impact van open data³⁹. Daarnaast heeft men een overzicht van open data use cases opgesteld dat ook jaarlijks wordt geüpdatet en zijn er op het Vlaamse Open Dataportaal (VODAP) statistieken beschikbaar over het aantal downloads per dataset. Zo heeft Vlaanderen goed in de gaten wat er met open data gebeurt.

Ook op de subdimensies sociale en ecologische impact is er sprake van groei. Zo maakt de [Collectie van de Gentenaar](#) Gents erfgoed online beschikbaar voor iedereen en helpt een initiatief als [Check je huis](#) burgers om energie te besparen. De scores voor politieke impact en sociale impact zijn iets gedaald ten opzichte van 2021. Dit komt niet door dat Vlaanderen hier slechter op is gaan presteren, maar is het gevolg van gewijzigde vragen binnen deze subdimensies. Wat betreft economische impact van open data blijft het aantal use cases op dit moment achter. Verbetering is voornamelijk mogelijk door meer use cases te realiseren die de overheid financiële voordelen opleveren. Denk hierbij dan bijvoorbeeld aan het besparen van tijd doordat met open data processen worden versneld of versimpeld.



Figuur 29: Vlaamse scores voor de dimensie Open data impact voor 2022 en 2021

6.4 User analytics dragen bij aan een verbeterde score op de dimensie Open Data Portaal

De totale score van 88% voor de dimensie Open Data portaal is een toename van 19 procentpunt ten opzichte van de score van vorig jaar. Figuur 30 laat zien hoe de scores voor de verschillende subdimensies hebben geleid tot deze score. Geobserveerd mag worden dat voor elke subdimensie een positieve ontwikkeling plaats heeft gevonden. Deze groei is op zichzelf al aanzienlijk, maar is zeker in het licht van de Europese groei van 4 procentpunt indrukwekkend.

Vorig jaar behoorde Vlaanderen tot de middenmoot op deze dimensie, maar dit jaar scoort Vlaanderen hetzelfde als Noorwegen en zou daarmee op de 15^e plek eindigen. Hoewel Vlaanderen hoger scoort dan het gemiddelde laat dit zien dat de toplanden op deze dimensie mikken op de perfecte scores. De top 5 van Europa, o.a. Frankrijk,

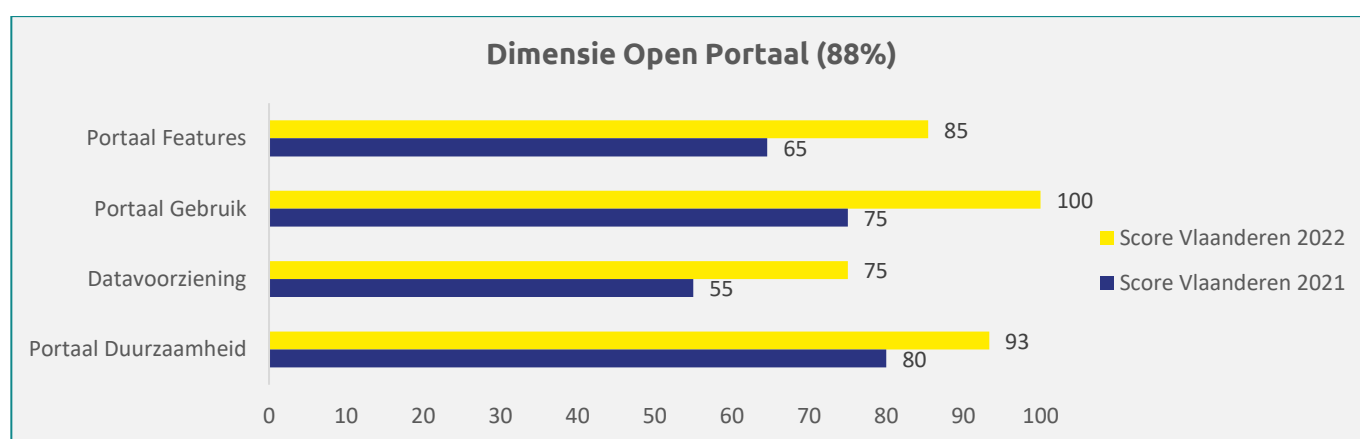
³⁹ Open Data Impact in Vlaanderen. Beschikbaar via; https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1648556648/220203_08_598_SVIIB_Open_Data_Impact_in_Vlaanderen_-_Eindrapport_wrij7hb.pdf



Estland en Ierland, beschikken allemaal over een actieve open data community. Deze community helpt hen om op een participatieve manier het portaal te verbeteren. Vlaanderen zou dus nog meer kunnen inzetten op het creëren van gemeenschappen omtrent open data om samen met hen de kwaliteit van de portalen Datavindplaats en het Vlaamse Open Data Portaal verder te verbeteren.

Vlaanderen behaalt dit jaar de maximale score voor de subdimensie portaalgebruik. Het portaal is geheel mobielvriendelijk en met behulp van geschikte tools heeft Vlaanderen goed zicht op wie gebruik maken van hun data en wat voor soort datasets voornamelijk in trek zijn. Hoewel er bij bijna elke subdimensie verbetering te zien is, is de groei voor de subdimensie datavoorziening gestagneerd en hetzelfde gebleven als vorig jaar (75%). Deze score kan verbeterd worden door nog meer publieke dataverstrekkingen aan te sluiten bij het open data portaal en door het percentage metadata dat linkt naar dynamische data te vergroten.

Een andere belangrijke positieve evolutie is de oprichting van de Vlaamse Datavindplaats⁴⁰. Dit initiatief tracht om de informatie over data van de Vlaamse instanties op een centrale plek vindbaar te maken. Dit is strikt genomen geen open data portaal, er is immers ook gesloten data te vinden, maar het geeft gebruikers veel inzicht in het aanbod van beschikbare datasets en biedt bedrijven en andere organisaties de mogelijkheid om hun eigen data te publiceren.



Figuur 30: Vlaamse scores voor de subdimensie Open data portaal

6.5 De Vlaamse open datakwaliteit is hoogwaardig

Vergeleken met vorig jaar is de score op de kwaliteitsdimensie met 5 procentpunt toegenomen tot een score van 87%. Wanneer de score van dit jaar wordt vergeleken met het Europese gemiddelde van 78% zien we dat Vlaanderen wederom bovengemiddeld scoort en hiermee op de 11^e plek zou eindigen. Dit terwijl het Europese gemiddelde met maar 1 procentpunt is gestegen.

In Figuur 31 zien we de verschillende subdimensies waarmee deze dimensie wordt gemeten tegenover de score van vorig jaar. Wederom zien we dat Vlaanderen goed scoort op alle subdimensies. In vergelijking met vorig jaar is er op vrijwel elke subdimensie groei op te merken. Op de subdimensie Meten en Monitoring is de maximale score behaald. Vlaanderen monitort de kwaliteit van de metadata op het open data portaal en publiceert hier ook over online⁴¹. Het publiceren van deze informatie leidde tot de 6 procentpunt scorestijging ten opzichte van vorig jaar.

De score voor de subdimensie Recentheid en volledigheid is met 23 procentpunt toegenomen ten opzichte van vorig jaar tot een totaalscore 81%. De hoofdreden hiervoor is de snelheid en flexibiliteit bij het veranderen van metadata. Hierin blijkt dat de metadata tegenwoordig in meer dan 90% van de gevallen automatisch worden aangepast voor de beschikbare datasets en dat fouten ook vaak binnen een werkdag worden bijgewerkt. Dit is

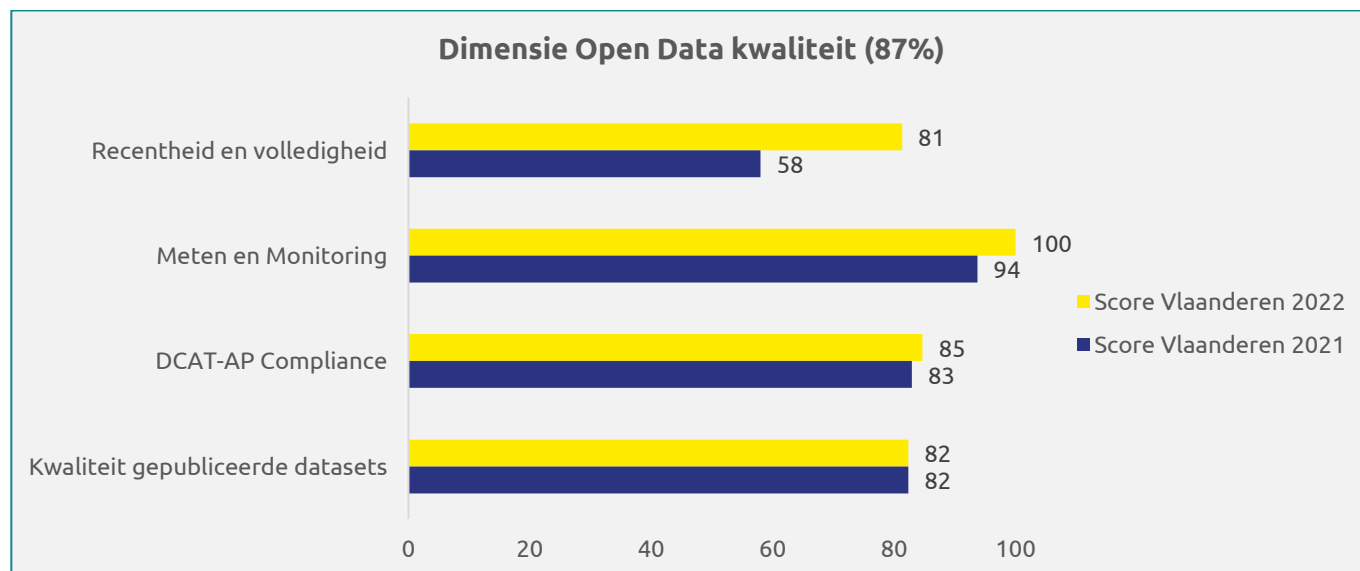
⁴⁰ <https://www.vlaanderen.be/datavindplaats>

⁴¹ <https://metadata.vlaanderen.be/srv/dut/catalog.search#/metadata/9d9cba0e-25f0-d8a8-7014-00e4-07ec-3264-07dc7477>



mede te danken aan het Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO) initiatief van de overheid. Ook het DCAT-AP-applicatieprofiel (DCAT-AP VL) dat het uitwisselen van metadata tussen verschillende platformen eenvoudiger maakt draagt bij aan de goede score.

De score voor de kwaliteit van de gepubliceerde datasets is gelijk gebleven. Om hier in volgende jaren op te stijgen moet Vlaanderen bij de gepubliceerde datasets vaker gebruik gaan maken van Uniform Resource Identifiers (URI) en bij de dataset frequenter refereren aan additionele toonaangevende nieuwsbronnen die context kunnen geven bij de data.



Figuur 31: Vlaamse scores voor de dimensie Open data kwaliteit



7 Aanbevelingen voor verbetering van de Vlaamse digitale overheid

De verschillende crises waarvoor Vlaamse burgers, ondernemers en overheidsorganisaties staan zullen naar verwachting ook de komende tijd tot nieuwe uitdagingen leiden. De Vlaamse digitale overheid heeft aangetoond continu in ontwikkeling te zijn. Dat biedt kans om met digitale diensten uitvoering te geven aan bestaande en nieuwe (crisis)maatregelen en zo een impuls te geven aan de Vlaamse digitale economie en samenleving.

In bredere zin heeft de ontwikkeling van de Vlaamse digitale overheid de positionering van Vlaanderen richting de Europese top verder versterkt. Met het toetreden tot de top 10 heeft Vlaanderen op verschillende onderdelen een leidende positie. Tegelijkertijd blijft de kopgroep zich voortdurend innoveren en blijven verdere inspanningen wezenlijk om aan te sluiten bij toplanden als Estland, Finland, Malta, Nederland en Spanje. Op basis van dit onderzoek passen een drietal aanbevelingen om verdere groei te realiseren. Deze adviezen houden verband met de drie brononderzoeken en richten zich dus op van het gebruik van de Vlaamse overheid, de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid en de volwassenheid met betrekking tot Open Data.

7.1 Intensiveer het ICT- en internetgebruik en verwelkom nieuwe gebruikers

Het percentage van de Vlaamse internetgebruikers dat de laatste 12 maanden het internet gebruikte voor interactie met de overheid is opgelopen tot 75%. Daarmee komen steeds meer burgers in contact met de digitale overheid, waarmee zij hun voordeel kunnen doen.

Eenzijds valt op dat de meeste burgers informatie verkrijgen uit websites of apps van de overheid. Dit gebruik kan verder geïntensiveerd worden door burgers tevens officiële formulieren te laten downloaden en/of afdrukken, evenals formulieren in te laten vullen en versturen via websites van de overheid. Door het gebruik te verbreden van informatievoorziening naar interactie en diensttransacties wordt het volledige potentieel van de digitale overheid benut. Pas dan kunnen burgers tijd en moeite besparen ten opzichte van procedures die niet digitaal worden afgenomen maar dat wel kunnen.

Anderzijds blijft een groep burgers buiten beeld en worden zij niet bereikt om de stap naar de digitale overheid te maken. Dit geldt met name voor laaggeschoolden en 55-plussers, evenals voor werklozen. Ook het beeld van jongeren als *digital natives* is niet geheel juist: 45% van jongeren tussen de 16 en 24 hebben zwakke digitale vaardigheden.⁴² Door te blijven investeren in de vaardigheden van mensen en het vertrouwen in de digitale overheid en online oplossingen, kunnen barrières steeds verder worden weggenomen. Ook het verruimen van persoonlijk contact via simpele digitale kanalen zoals live chat en social media kan een belangrijke bijdrage leveren aan het dichten van de afstand tussen offline gebruikers en de digitale overheid. Voor een resterende groep van gebruikers zal een structurele vorm van digitale machtigingen uitkomst kunnen bieden. Tot slot kan overwogen worden om burgers die nog een dienst aan het gemeenteloket afnemen een cursus aan te bieden om hen te helpen vergelijkbare diensten een volgende keer digitaal af te nemen.

7.2 Vergroot de toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten

Het merendeel van de Vlaamse overheidsdiensten is digitaal beschikbaar en wordt ondersteund met verschillende digitale oplossingen, zoals het voorinvullen van persoonsgegevens en de mogelijkheid om veilig in te loggen met

⁴² <https://kbs-frb.be/nl/ondanks-de-stijgende-digitalisering-bijna-een-belg-op-twee-digitaal-kwetsbaar>



itsme®. Om de kwaliteit van de digitale diensten verder te verhogen kan de toegankelijkheid op drie manieren verbeterd worden: verhoogde transparantie en begrijpelijkheid, sterkere internationale toegankelijkheid en verbeterde technische toegankelijkheid.

Een eerste manier om de toegankelijkheidsprestaties van de Vlaamse overheid te verbeteren bestaat uit het beter informeren van gebruikers over het dienstverleningsproces. Vlaanderen scoort hierbij met 52% lager dan het Europese gemiddelde van 54%. Voornamelijk in de domeinen Familie, Transport kunnen burgers beter geïnformeerd worden over de dienst die zij aanvragen. Vaak is nu nog onduidelijk hoe lang het aanvragen van de dienst zal gaan duren. Ook zijn de verwerkingstijden van een aanvraag onduidelijk. Hoe eenduidiger het dienstproces en hoe duidelijker de informatie rondom dat proces, des te makkelijker burgers en ondernemers de dienst kunnen begrijpen en voltooiën.

Goed voorbeeld: Nederland creëert track & trace voor overheidsdiensten

Het volgen van je bestelling is in de commerciële sector al doodnormaal, maar bij de overheid nog lang niet. In Nederland is daarom een pilot gestart voor een track & trace voor overheidsdiensten. Inwoners én ambtenaren krijgen daarmee inzicht in de status van een aanvraag, product of dienst.

Een tweede manier om de digitale overheid toegankelijker te maken heeft betrekking op het aanbod voor internationale gebruikers. Voor niet-Belgen kan nog een grote stap worden gezet. Websites zoals vdab.be, vlaanderen.be en de websites van de Vlaamse provinciehoofdsteden missen een duidelijke Engelse of Franse variant, waardoor niet-Nederlandssprekende burgers mogelijk niet hun weg kunnen vinden. Het verruimen van de taal en inlogmogelijkheden voor internationale gebruikers is een belangrijke voorwaarde om de Vlaamse dienstverlening te laten meespelen met de Europese top.

Goed voorbeeld: Milaan laat gebruikers zelf een taal kiezen

De website van de Communo di Milano geeft gebruikers de mogelijkheid om te kiezen uit meerdere talen, zodat burgers uit landen rond de hele wereld makkelijk van de website gebruik kunnen maken. De website is beschikbaar in het Italiaans, Arabisch, (versimpeld) Chinees, Duits, Engels, Frans, Grieks, Japans, Russisch en Spaans.

Een derde manier om de digitale overheid toegankelijker te maken is door de technische toegankelijkheid van de overheidswebsites (en applicaties) te verbeteren. Momenteel kunnen de waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid en mate waarin Vlaamse websites robuust zijn een drempel vormen voor toegankelijk gebruik. Door verminderde webtoegankelijkheid, met name bijvoorbeeld onvoldoende kleurcontrast, kunnen alle gebruikers hinder ondervinden. De impact hangt daarbij af van de wijze waarop mensen zien, horen, spreken, bewegen of begrijpen. Het duurzaam borgen en verankeren van toegankelijkheidsstandaarden en het inrichten van toegankelijke processen zijn essentieel bij het aanbieden van digitale overheidsdiensten.

7.3 Stimuleer de wisselwerking tussen de burger, lokale overheden en het gewest om de impact van open data te verbeteren

De opmars van Vlaanderen op de open data dimensie van de DESI zet zich onverminderd door. Met een score van 89% gaat zij het Europese gemiddelde (81%) ruimschoots voorbij, terwijl de score vorig jaar nog onder het Europese gemiddelde lag. Ook de kloof met de Europese top 5 slinkt: was dat vorig jaar nog 14 p.p., is dat nu nog slechts 5 p.p. De Vlaamse realisaties op het vlak van open data, zoals het opzetten van de Datavindplaats en het uitvoeren van een jaarlijkse studie naar de impact van open data, werpen duidelijk hun vruchten af.

Het Vlaams open data landschap overziend, blijkt dat de meeste winst te behalen is bij het daadwerkelijke gebruik van open data. Op de inspiratiepagina van de Datavindplaats⁴³ staan zes voorbeelden genoemd van Vlaamse open data toepassingen en in de open data impactstudie⁴⁴ staan nog eens 63 open data use cases en 19 open data

⁴³ <https://www.vlaanderen.be/datavindplaats/inspiratie>

⁴⁴ <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/desi>



initiatieven. Hoewel dit een goed begin is, blijft de impact nog achter bij Europese koplopers. Zo heeft het Franse open data platform meer dan 3200 use cases verzameld⁴⁵.

Net als bij het stimuleren van eGovernment gebruik, is het vergroten van het gebruik van open data een werk van lange adem. Ook als de open data mogelijkheden binnen Vlaanderen perfect zouden zijn, betekent dit niet noodzakelijk dat het gebruik van open data substantieel toeneemt. Toch kan verdere verbetering van het open databeleid, het open data portaal en de open datakwaliteit wel degelijk bijdragen aan het gebruik van open data.

De (her)gebruiker van open data is een belangrijke kennisdrager voor informatie over de meerwaarde van open data. Deze (her)gebruikers weten hoe ze de data het best in kunnen zetten, maar zien vaak ook de gaten in de huidige aanpak en kunnen daarom dienen als belangrijke sparringpartner om de beschikbare open data nog bruikbaar te maken. Vlaanderen kan hiervan profiteren door (her)gebruikers de mogelijkheid te geven om ratings te geven aan de verschillende datasets, zo is meteen duidelijk welke datasets verbetering behoeven, of met behulp van tevredenheidsonderzoek te evalueren waar de zwakke punten van het portaal zitten. Een andere verbetering is het creëren van een discussieforum voor (her)gebruikers, zo groeit een open data *community* waar (her)gebruikers van elkaar kunnen leren.

Vlaanderen organiseert meerdere open data evenementen per jaar, maar open data-initiatieven bij lokale overheden zijn eerder zeldzaam. Deze lagere overheden zijn vaak het eerste contactpunt tussen de burger en de overheid en bieden daarom bij uitstek kansen om burgers te stimuleren met open data te gaan werken. Andersom geldt ook dat de beschikbare data op open data portalen van lokale overheden nog niet altijd beschikbaar is op het Vlaamse open data portaal. Juist door een goede wisselwerking tussen lokale en gewestelijke open data-initiatieven kan Vlaamse open data floreren.

Tot slot, kan het gebruik verder worden gestimuleerd door de burger meer context te bieden bij bepaalde open datasets. Door te linken naar websites met aanvullende informatie weten gebruikers hoe ze de data moeten interpreteren en is de data makkelijker te (her)gebruiken.

⁴⁵ <https://www.data.gouv.fr/en/reuses/>



Annex

Landencodes

De landcodes zijn gebaseerd op de ISO 3166-1 standaard. Voor Vlaanderen is een voor de lezer makkelijk interpreteerbare optie gekozen.

Oostenrijk	AT	Ierland	IE
België	BE	Italië	IT
Bulgarije	BG	Litouwen	LT
Cyprus	CY	Luxemburg	LU
Tsjechië	CZ	Letland	LV
Duitsland	DE	Malta	MT
Denemarken	DK	Nederland	NL
Estland	EE	Polen	PL
Griekenland	EL	Portugal	PT
Spanje	ES	Roemenië	RO
Europese Unie	EU	Zweden	SE
Finland	FI	Slovenië	SI
Frankrijk	FR	Slowakije	SK
Kroatië	HR	Vlaanderen	VL
Hongarije	HU		



Voor hoeveel diensten is Vlaanderen (deels) verantwoordelijk?

In onderstaande tabel staat voor elk van de levensgebeurtenissen aangegeven hoeveel diensten er worden gemeten in de eGovernment Benchmark en hoeveel daarvan (deels) binnen de Vlaamse bevoegdheid vallen.

Levensgebeurtenis	Naam in Europese Benchmark	Aantal Vlaamse diensten
Starten van een onderneming	Business	5/15 diensten
Familie	Family	9/9 diensten
Carrière	Career	5/19 diensten
Studeren	Studying	11/11 diensten
Leiden van een onderneming	Economic	0/11 diensten
Verhuizen	Moving	5/8 diensten
Transport	Transport	6/7 diensten
Gezondheid	Health	3/7 diensten
Justitie	Justice	1/6 diensten

Onderstaand staan alle diensten in de eGovernment Benchmark evaluatie waar Vlaanderen (deels) voor verantwoordelijk is.

Life event	Dienst
Business Start-up	1.1 Check requirements for starting a business
Business Start-up	1.2 Get guidance with how to write a business plan
Business Start-up	1.3 Get guidance with how to explore financial possibilities
Business Start-up	7.1 Check conditions for environmental permits
Business Start-up	7.2 Obtain pollution/environmental permit
Career	1.1 Registering as unemployed
Career	2.2 Get guidance with how to arrange housing benefits
Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling
Career	2.4 Get guidance with how to arrange health promotion programmes
Career	2.5 Get guidance with how to arrange help during invalidity, sickness and employment injuries
Family	1.1 Check conditions for parental leave
Family	1.2 Register child with competent authority
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)
Family	1.4 Apply for child allowance
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership
Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership
Family	3.1 Obtain passport
Family	3.2 Obtain birth certificate
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative
Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education
Studying	2.1 Obtain recognition of diploma declaration
Studying	2.2 Register in higher education
Studying	2.3 Apply for student grants
Studying	2.4 Calculate additional financial possibilities
Studying	2.5 Apply for additional social benefits
Studying	3.1 Apply for portability of student grant (abroad)
Studying	3.2 Monitor grades and personal data
Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career
Health	1.1 Get guidance and information about where you can get healthcare
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)



Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)
Moving	1.2 Register new address in municipality register
Moving	1.4 Obtain proof of residence
Moving	1.5 Register you signing out from old municipality
Moving	1.6 Apply for disabled facilities grant or similar benefit
Moving	2.2 Obtain a registration certificate
Transport	2.1 Obtain a parking permit
Transport	2.2 Declare vehicle/road tax
Transport	2.3 Obtain permit for toll roads or vignettes
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)
Transport	3.3 Appeal and claim a ticket refund

De DESI gebruikt voor de verschillende subdimensies, verschillende doorsnedes van de eGovernment data. De onderstaande tabel geeft deze verdeling weer.

	Subdimensie 4a2	Subdimensie 4a3	Subdimensie 4a4
Starten van een onderneming	1/7 diensten	.	5/15 diensten
Familie	7/7 diensten	9/9 diensten	.
Carrière	2/8 diensten	5/19 diensten	.
Studeren	4/4 diensten	11/11 diensten	.
Leiden van een onderneming	0/9 diensten	.	0/11 diensten
Verhuizen	4/5 diensten	5/8 diensten	.
Transport	5/6 diensten	4/10 diensten	.
Gezondheid	2/4 diensten	3/7 diensten	.
Justitie	1/3 diensten	1/6 diensten	.

Mobiel vriendelijk & veilig

De indicator Mobiel vriendelijk is al onderdeel van eGovernment Benchmark sinds 2016. In eerste instantie werd de score berekend op domeinniveau, waarbij de score het percentage opgenomen URL's aangeeft dat is geclassificeerd als 'Mobielvriendelijk'. Sinds 2017 worden scores voor mobielvriendelijkheid berekend op een manier die vergelijkbaar is met andere serviceniveau-indicatoren. In deze nieuwe methodiek hangt de berekening van de scores af van het feit of de dienst landelijk of lokaal/regionaal is. Een nationale service wordt als mobielvriendelijk beschouwd als een van de opgenomen URL's de test doorstaat, terwijl lokale en regionale services scoren op basis van het slagingspercentage van de opgenomen URL's. Vervolgens worden de relevante servicescores gemiddeld tot de Life Event Mobile-vriendelijkheidsscore.

Er wordt gebruik gemaakt van twee tests, een van Google en een van Bing. Als een website door één van de tools als mobielvriendelijk wordt beoordeeld dan krijgt deze het stempel mobielvriendelijk.

Scores webveiligheid

Sinds 2019 bevat de eGovernment Benchmark resultaten over de veiligheid van overheidswebsites. Alle URL's worden getest met twee openbaar beschikbare tools voor het testen van de veiligheid: één ontwikkeld door de Nederlandse overheid; internet.nl⁴⁶, en een andere van Mozilla; [the Observatory](https://observatory.mozilla.org/)⁴⁷. Uitleg over de webveiligheidstests is te vinden in Figuur 32.

⁴⁶ The tool is an initiative of the Dutch Internet Standards Platform: www.internet.nl

⁴⁷ Mozilla security Tool: <https://observatory.mozilla.org/>



The Security tests explained

The internet.nl and the Mozilla Observatory tool test a number of items considered the “basic hygiene” of websites. The items that are assessed by each tool and a short explanation per item are provided below.

Internet.nl tests

IPv6 <ul style="list-style-type: none">▪ Test for modern Internet standard (using IPv6 instead of IPv4)	DNSSEC <ul style="list-style-type: none">▪ Test for ensuring no manipulation of translation between domain name and IP-address	HTTPS <ul style="list-style-type: none">▪ Test for preventing third parties from reading or changing content send between user and website
--	---	---

Mozilla Observatory tests

Content security policy <ul style="list-style-type: none">▪ Can prevent a wide range of cross-site scripting and clickjacking attacks	Cross-origin resource sharing <ul style="list-style-type: none">▪ Prevents foreign sites to read site's content and access private user information	Redirection <ul style="list-style-type: none">▪ Automatically redirect users from HTTP to HTTPS
Subresource integrity <ul style="list-style-type: none">▪ protects against attackers modifying the contents of JavaScript libraries	X-frame options <ul style="list-style-type: none">▪ prevents attacks that allows malicious sites to trick users into clicking links on your site	X-xss protection <ul style="list-style-type: none">▪ stops pages from loading when they detect reflected cross-site scripting (XSS) attacks
Cookies <ul style="list-style-type: none">▪ minimize damage from cross-site scripting (XSS) vulnerabilities	HTTP Strict transport security <ul style="list-style-type: none">▪ notifies user agents to only connect to a given site over HTTPS	X-content type options <ul style="list-style-type: none">▪ prevents loading scripts and stylesheets unless the server indicates the correct MIME type
Referrer Policy <ul style="list-style-type: none">▪ minimizing privacy risks	HTTP public key pinning <ul style="list-style-type: none">▪ Protecting against unauthorized issuance of certificates	

Figuur 32: Webveiligheid indicatoren



About Capgemini

Capgemini is a global leader in partnering with companies to transform and manage their business by harnessing the power of technology. The Group is guided everyday by its purpose of unleashing human energy through technology for an inclusive and sustainable future. It is a responsible and diverse organization of over 325,000 team members in more than 50 countries. With its strong 55-year heritage and deep industry expertise, Capgemini is trusted by its clients to address the entire breadth of their business needs, from strategy and design to operations, fueled by the fast evolving and innovative world of cloud, data, AI, connectivity, software, digital engineering and platforms. The Group reported in 2021 global revenues of €18 billion.

Get the Future You Want | www.capgemini.com



This document contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Public. Copyright © 2022 Capgemini. All rights reserved.