

**Digitaal Vlaanderen**

Havenlaan 88  
1000 Brussel

Koningin Maria Hendrikaplein 70  
9000 Gent

T +32 (0)9 276 15 00  
digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be

/// Aanbevelingen & good practices:  
Informatieverstrekking bij digitale dienstverlening  
en toepassing van equivalentie

1 CONTEXT

Het Bestuursdecreet bevat meerdere bepalingen die bepaalde communicatieverplichtingen opleggen aan Vlaamse instanties ten aanzien van de burgers. Dit omvat zowel een algemene informatieverplichting (artikel II.2 rond principes voor informeren en participeren, dat van toepassing is bij *elke* dienstverlening, analoog of digitaal), als een specifiekere informatieverplichting in geval van vervanging van analoge dienstverlening door een elektronisch equivalent, en in geval van vervanging van één elektronische weg van dienstverlening door een andere (artikel II.22 §2).

De vraag stelt zich hoe Vlaamse en lokale overheden kunnen voldoen aan de verplichting van informatieverstrekking om burgers gepast te informeren over de digitale dienstverlening in het algemeen en de toepassing van de equivalentieregels in het bijzonder?

Deze nota begint met een analyse van de regelgeving en achtergrondinformatie uit de memorie van toelichting, en definieert op basis daarvan een **checklist met vereisten en good practices**.

2 ANALYSE VAN DE REGELGEVING

Twee bepalingen van het Bestuursdecreet zijn inzonderheid relevant voor de huidige nota.

**Artikel II.2** stelt dat:

*“De overheidsinstanties, vermeld in artikel II.1, informeren **actief, op eigen initiatief, over hun beleid, regelgeving en dienstverlening**, telkens als dat nuttig, belangrijk of noodzakelijk is.*

*De overheidsinstanties, vermeld in artikel II.1, zien erop toe dat de informatie **zo veel mogelijk personen, verenigingen of organisaties van de doelgroep bereikt**. Ze kiezen **aangepaste communicatiestrategieën** voor thema's die moeilijk te bereiken doelgroepen aanbelangen.*

*De overheidsinstanties, vermeld in artikel II.1, dragen er zorg voor dat:*

*1° de informatie **correct, betrouwbaar en accuraat** is;*

*2° de informatie **relevant is en gericht wordt verspreid**;*

*3° de informatie **tijdig en systematisch** wordt verspreid.*

*Er mag geen informatie verspreid worden die valt onder de uitzonderingen, vermeld in artikel II.34, II.35 of II.36”.*

De bepaling is bijgevolg van toepassing op de Vlaamse overheid (met uitzondering van de investeringsmaatschappijen) en de lokale overheden. Ze is transversaal – m.a.w. van toepassing op elk overheidshandelen met betrekking tot beleid, regelgeving en dienstverlening – ongeacht of deze analoog of digitaal verloopt. Het artikel bevat beperkte uitwerkingen van de algemene zorgvuldigheidsplicht die rust op de bedoelde overheidsinstanties, en verzekert op die manier de eerbiediging van het fundamentele recht op behoorlijk bestuur.

De uitzonderingen in het laatste lid verwijzen naar de uitzonderingen rond aanvragen tot openbaarmaking, en hebben vooral als doel en gevolg dat de algemene transparantieverplichtingen van artikel II.2 geen informatie aan het licht zouden brengen die zelfs niet bekend zou mogen worden gemaakt in geval van een gerichte aanvraag.

**Artikel II.22.** stelt dat:

*“§ 1. Overheidsinstanties als vermeld in artikel II.18, kunnen voor een procedure voorzien in een of meer elektronische wegen om berichten uit te wisselen met gebruikers, ook als de toepasselijke regelgeving alleen voorziet in de uitwisseling via analoge weg of als de regelgeving al in een bepaalde elektronische weg voorziet, vanaf het moment waarop de overheidsinstantie de beschikbare elektronische wegen voor de procedure heeft bekendgemaakt.*

*De overheidsinstanties, vermeld in artikel II.18, kunnen beperkingen en technische eisen opleggen aan de uitwisseling via elektronische weg*

*De Vlaamse Regering kan overheidsinstanties als vermeld in artikel II.18, verplichten om in procedures uitwisseling van berichten via elektronische weg mogelijk te maken.*

*§ 2. In geval van toepassing van paragraaf 1 worden de volgende voorwaarden nageleefd voor de elektronische uitwisseling met burgers of externe overheden:*

- 1° de overheidsinstanties, vermeld in artikel II.18, **informeren burgers en externe overheden** vooraf over:*
  - a. de **stappen** die gevolgd moeten worden;*
  - b. de **technieken** die worden gebruikt;*
  - c. de **rechtsgevolgen** van de elektronische uitwisseling;*

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

- 2° *de natuurlijke personen, niet in hun hoedanigheid van ondernemer, stemmen vooraf uitdrukkelijk in met de uitwisseling van berichten via elektronische weg;*
- 3° *de natuurlijke personen, niet in hun hoedanigheid van ondernemer, kunnen de **instemming**, vermeld in punt 2°, op elk moment intrekken.*

§ 3. *De overheidsinstanties, vermeld in artikel II.18, die berichten via elektronische weg uitwisselen, garanderen voor de elektronische communicatie een voldoende graad van informatieveiligheid en onweerlegbaarheid.*

*Ze stellen maatregelen vast die aangepast zijn aan de omstandigheden en die gelijkwaardige garanties bieden voor informatieveiligheid en onweerlegbaarheid als de uitwisseling waarin in de toepasselijke regelgeving is voorzien. Die maatregelen worden bekendgemaakt.*

*De Vlaamse Regering kan de minimumnormen bepalen waaraan de maatregelen, vermeld in het tweede lid, moeten voldoen.*

§4. *Onder de voorwaarden, vermeld in paragraaf 1, 2 en 3, brengt de uitwisseling die mogelijk wordt gemaakt met toepassing van paragraaf 1, dezelfde rechtsgevolgen tot stand als de uitwisseling waarin in de toepasselijke regelgeving is voorzien.”*

**Artikel II.22, §2** heeft een veel beperktere focus dan artikel II.2. Bestuursdecreet, en richt zich louter op het zogenaamde equivalentiestelsel bij de uitwisselen van berichten. Dit stelsel, uitgewerkt in artikel II.22 §1 van het Bestuursdecreet, laat bepaalde overheidsinstanties (dezelfde als gevat door artikel II.2) toe om binnen een bepaalde procedure te “*voorzien in een of meer elektronische wegen om berichten uit te wisselen met gebruikers, ook als de toepasselijke regelgeving alleen voorziet in de uitwisseling via analoge weg of als de regelgeving al in een bepaalde elektronische weg voorziet, vanaf het moment waarop de overheidsinstantie de beschikbare elektronische wegen voor de procedure heeft bekendgemaakt*”. Digitalisering van procedures (of het invoeren van alternatieve digitale procedures waar voorheen bepaalde kanalen werden opgelegd) wordt aldus eenvoudiger gemaakt voor Vlaamse instanties.

De vereisten voor de toepassing van een dergelijke regime worden uitgewerkt in de verdere paragrafen van artikel II.22, inclusief dus de transparantieplichting in artikel II.22 §2. De voornaamste vereisten hebben dus betrekking op de stappen, technieken, rechtsgevolgen, en instemming. Deze vereisten dienen dus op een zodanige wijze gecommuniceerd te worden dat dit in overeenstemming is met artikel II.2. Bestuursdecreet.

In deze nota is er dus sprake van een cumulatie van de algemene informatie die op basis van artikel II.2. Bestuursdecreet dient te worden meegegeven en aanvullend de specifieke informatie, bij toepassing van de equivalentiebepalingen in specifieke procedures, op basis van artikel II.22., §2, Bestuursdecreet.

Op basis van deze vereisten kunnen een aantal aandachtspunten worden opgesteld, die kunnen gehanteerd worden als een “checklist” bij informatieverstrekking om burgers gepast te informeren over de digitale dienstverlening in het algemeen en de toepassing van de equivalentieregels in het bijzonder.

Hieronder wordt een onderscheid gemaakt tussen **vereisten** (d.w.z. duidelijke wettelijke verplichtingen in artikel II.2 en artikel II.22; §2, van het Bestuursdecreet, waaraan dus steeds moet worden voldaan) en **aanbevelingen** (richtlijnen en *good practices* die niet verplicht gevolgd moeten worden, maar die een concretere invulling geven over hoe een instantie gemakkelijker aan de regelgeving kan voldoen).



De vereisten en aanbevelingen werden gebaseerd op de tekst van het decreet<sup>1</sup>, de memorie<sup>2</sup>, de Vlaamse Dienstverleningsstrategie van juli 2022<sup>3</sup>, en de Europese *Tallinn Declaration on eGovernment* uit 2017<sup>4</sup>.

### 3 CHECKLIST: VEREISTEN

De eerste vraag is vanzelfsprekend: is de overheidsinstantie een **lokale overheid**, of een **deel van de Vlaamse overheid** zoals verstaan in artikel I.3. Bestuursdecreet? Zo nee, dan kan artikel II.22 immers niet worden toegepast, en dan geldt artikel II.2 formeel niet.

Is dat wel het geval, dan moet de instantie bij haar informatieverstrekking de volgende vereisten respecteren om haar digitale beleid of haar digitale dienstverlening te presenteren; zo nee, dan is niet voldaan aan de vereisten van het Bestuursdecreet.

#### 3.1 VEREISTEN UIT ARTIKEL II.2 VAN HET BESTUURSDECREET, ROND INFORMATIEVERSTREKKING IN HET ALGEMEEN (INCLUSIEF ROND DIGITALISERINGSBELEID)

Is de informatieverstrekking gericht op **beleid, regelgeving en dienstverlening** – inclusief administratieve procedures en processen - in het algemeen ? Artikel II.2 van het Bestuursdecreet is immers enkel van toepassing in die context - niet op communicatie in of met betrekking tot specifieke dossiers.

Werd er gecontroleerd of de informatieverstrekking **gegevens bevat die niet vrijgegeven zouden mogen worden** in het kader van aanvragen voor openbaarheid van bestuur (m.a.w. gegevens die vallen onder de uitzonderingen vermeld in artikel II.34, II.35 of II.36 van het Bestuursdecreet)? Informatie mag volgens die bepalingen o.m. niet worden vrijgegeven als dit een schending zou zijn van een geheimhoudingsverplichting, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de privacy, de vertrouwelijkheid van individuele beraadslagingen, beslissingen of sancties, of het schaden van belangen van overheidsinstanties, de openbare orde of de veiligheid.

Werd er geëvalueerd of de informatieverstrekking **gericht** is op een duidelijke doelgroep (d.w.z. personen die de instantie probeert te bereiken met de informatieverstrekking), en of zij **effectief** zal zijn voor die doelgroep, en m.n. of de informatie toegankelijk en begrijpelijk zou zijn (rekening houdend met de technische complexiteit, en het gebruikersprofiel van de verwachte doelgroep – inclusief digitale geletterdheid, vertrouwdheid met digitale diensten, en beschikbaarheid van digitale werkmiddelen)?

---

<sup>1</sup> Zie <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1030009&geannoteerd=false>

<sup>2</sup> Zie [https://overheid.vlaanderen.be/sites/default/files/media/documenten/organisatieontwikkeling/deugdelijk-bestuur/MVT\\_Bestuursdecreet07122018\\_VP.pdf?timestamp=1547642042](https://overheid.vlaanderen.be/sites/default/files/media/documenten/organisatieontwikkeling/deugdelijk-bestuur/MVT_Bestuursdecreet07122018_VP.pdf?timestamp=1547642042)

<sup>3</sup> Zie <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/digitale-dienstverleningsstrategie>

<sup>4</sup> Zie <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>







- M.b.t. correctheid, betrouwbaarheid, en accuraatheid.** Is er een mechanisme of beleid (bv. een planning met aanduiding van verantwoordelijke personen) om periodiek te evalueren of de verstrekte informatie juist blijft, rekening houdend met veranderingen in technologie, regelgeving en beleid?
- M.b.t. tijdigheid.** Wordt er verwezen naar de informatie voordat burgers de betrokken dienst of procedure gebruiken, bijvoorbeeld via een link vanuit de relevante applicatie, of door een verwijzing bij een uitnodiging om de dienst te gebruiken?
- M.b.t. systematiek.** Werd er gecontroleerd of een specifieke procedure of dienst afhankelijk is van andere procedures of diensten – en zo ja, wordt er dan ook verwezen naar informatie over die andere procedures of diensten?

## 4.2 MET BETREKKING TOT ARTIKEL II.22 VAN HET BESTUURSDECREET

- M.b.t. **stappen** van de procedures of diensten. Wordt er duidelijk uiteengezet hoe ze worden:
- Geïnitieerd
  - Opgevolgd, inclusief tussentijdse communicatie, uitwisselingen of beslissingen
  - Afgesloten, inclusief mededelingen van finale beslissingen en beroepsmogelijkheden
- M.b.t. **technieken** van de procedures of diensten. Wordt er duidelijk uiteengezet welke kanalen, applicaties of andere technieken er zullen worden gebruikt, en wat de verwachte capaciteiten en middelen van de gebruikers zijn? Voorbeelden zijn besturingssystemen, browsers, applicaties op mobiele toestellen, gebruik van eID / Itsme, eBox, burgerprofiel, enzovoorts?
- M.b.t. **technieken** van de procedures of diensten. Werd er geprobeerd om, waar mogelijk, gebruik te maken van bestaande standaard bouwstenen van het Vlaamse eGovernmentbeleid (zoals Mijn Burgerprofiel, integratie met de eBox, eID / Itsme, ...), met verwijzing naar specifieke bronnen over deze bouwstenen? Op die manier kan er eenvoudiger voldaan worden aan een eventueel instemmingsvereiste, en kan een burger sneller inschatten wat de verwachtingen zijn. Bovendien hoeft de (soms uitgebreide) informatie dan niet allemaal op één pagina te worden opgenomen.
- M.b.t. **rechtsgevolgen** van de procedures of diensten. Wordt er duidelijk uiteengezet wat de rechtsgevolgen zijn van:
- Handelingen van de burger (bv. het initiëren van een verzoek of het reageren daarop)
  - Het stilzitten van de burger (bv. het niet indienen van een verzoek, niet antwoorden, of niet opvolgen van een procedure)
  - Beslissingen van de overheidsinstantie





<b>Stappen</b>	<p><b>De elektronische procedure omvat de volgende stappen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U kan een aanvraag indienen via <a href="#">ons digitaal loket</a></li> <li>• Daarna ontvangt u een ontvangstbevestiging via het e-mailadres dat u heeft opgegeven tijdens de procedure.</li> <li>• Vanaf dan kan u op elk moment de stand van uw aanvraagdossier opvolgen via ons digitaal loket.</li> <li>• Als uw dossier onvolledig zou zijn, dan contacteren we u zelf via e-mail of (indien u deze heeft geactiveerd) via uw <a href="#">eBox</a> met het verzoek om het dossier te vervolledigen.</li> <li>• Nadat er een beslissing werd genomen, zal u deze ontvangen via e-mail of (indien u deze heeft geactiveerd) via uw <a href="#">eBox</a>.</li> </ul>
<b>Technieken</b>	<p><b>De elektronische procedure maakt gebruik van de volgende technieken:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U heeft geen bijzondere software nodig. Een recente Internetbrowser (zoals een bijgewerkte versie van <a href="#">Chrome</a>, <a href="#">Edge</a>, <a href="#">Safari</a> of <a href="#">Firefox</a>) volstaat; evenals een e-mailadres en/of een geactiveerde <a href="#">eBox</a>.</li> <li>• Om in te loggen op ons digitaal loket, moet u beschikken over een middel om zich te identificeren. Uw <a href="#">elektronische identiteitskaart</a> of <a href="#">itsme</a> voldoen.</li> <li>• De beslissing zal u worden toegezonden in het pdf-bestandsformaat. U dient dus te beschikken over <a href="#">software die dit bestand kan lezen</a>.</li> </ul>
<b>Rechtsgevolgen</b>	<p><b>De elektronische procedure heeft de volgende rechtsgevolgen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uw aanvraag wordt geacht te zijn ontvangen vanaf het moment dat deze toegankelijk is voor ons in ons digitaal loket. Merk op dat u daarna geen gelegenheid meer heeft om op eigen initiatief de aanvraag te wijzigen, behalve op vraag van onze administratie zelf.</li> <li>• U kan uw aanvraagprocedure op elk moment vrijwillig stopzetten via ons digitaal loket, tot op het moment van beslissing van onze administratie.</li> <li>• Indien onze administratie uw aanvraag als onvolledig beschouwt, zal ze u dat meedelen via e-mail of (indien u deze heeft geactiveerd) via uw <a href="#">eBox</a>. U beschikt dan over een periode van tien dagen om uw dossier te vervolledigen via ons digitaal loket. Doet u dit niet, dan wordt uw aanvraag onontvankelijk verklaard.</li> <li>• Nadat onze administratie uw volledig dossier heeft ontvangen, beschikt zij over een periode van 30 dagen om een beslissing te nemen en deze aan u kenbaar te maken via e-mail of via uw <a href="#">eBox</a>.</li> </ul>



- *Na ontvangst van de beslissing beschikt u over een periode van 30 dagen om desgewenst in beroep te gaan, via de procedure die in de beslissing zelf wordt vermeld.*

Het voorbeeld toont wellicht ook aan dat de informatie heel vergelijkbaar kan zijn voor verschillende procedures of applicaties, zodat dezelfde tekst vaak hergebruikt zal kunnen worden.

