

/VADEMECUM BIJ GEBRUIK AFTOETSINGSINSTRUMENT/

Digitale dienstverlening

Versie /// 1.1

Publicatiedatum /// 18 december 2023

Auteur: Hans C. Arents

Datum aanmaak: 23 juni 2023

Datum afdruk: 4 januari 2024

Interne bestandsnaam: Vademecum bij gebruik aftoetsingsinstrument

Documenthistoriek:

Versie	Opmerking	Datum	Auteur	Status
1.0		23/06/2023	Hans C. Arents	finaal
1.1	Afstemming met Leidraad Interbestuurlijke Samenwerking	18/12/2023	Hans C. Arents	finaal

Digitaal Vlaanderen

Havenlaan 88, 1000 Brussel
+32 (0)2 553 72 02

Koningin Maria Hendrikaplein 70, 9000 Gent
+32 (0)9 276 15 00

digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be



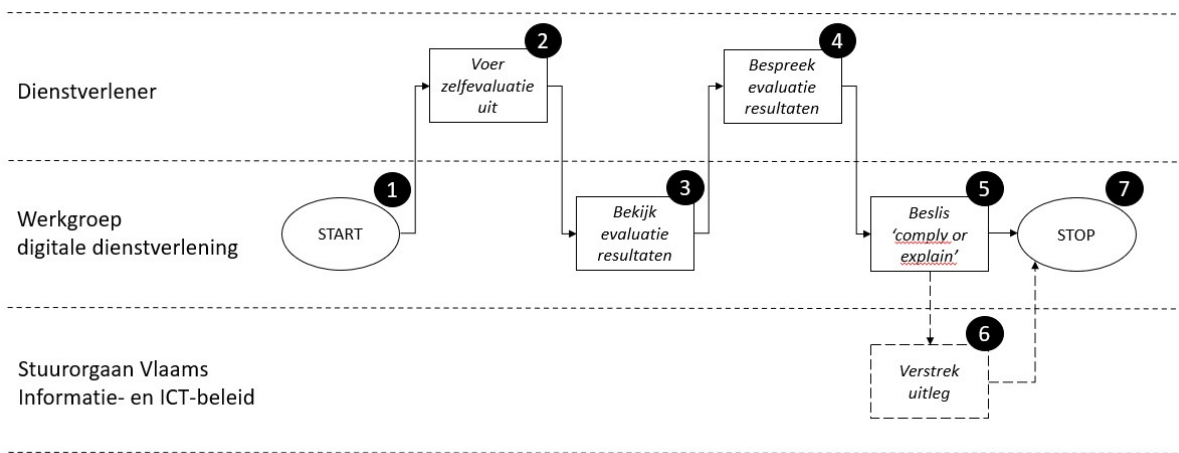
INHOUD

Inhoud.....	3
1 Toelichting bij de aftoetsingsprocedure	5
2 Toelichting bij het gebruik van het aftoetsingsinstrument	7
3 Toelichting bij de operationele indicatoren	8



1 TOELICHTING BIJ DE AFTOETSINGSPROCEDURE

Bij het uitvoeren van een aftoetsing van een digitale dienst zullen een aantal verschillende partijen betrokken zijn, die verschillende stappen na elkaar dienen te doorlopen. In de figuur hieronder verduidelijken we deze stappen in de aftoetsingsprocedure.



Stap 1: START

De aftoetsingsprocedure kan op 3 manieren opgestart worden:

1. Op initiatief van de dienstverlener: de dienstverlener dient een digitale dienst af te toetsen. Zoals vermeld op pag. 22 van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden¹ dient een dienstverlener bij de implementatie van iedere significante² nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst voorafgaand een aftoetsing uit te voeren, als leidraad om te verzekeren dat deze nieuwe of herwerkte dienst zal voldoen aan de principes en criteria van de digitale dienstverleningsstrategie, en dient de dienstverlener na beëindiging van de implementatie deze aftoetsing te herhalen om na te gaan of dit inderdaad het geval is. De dienstverlener kan ook altijd op eigen initiatief een digitale dienst aftoetsen. In beide gevallen meldt hij deze aftoetsing aan de werkgroep

¹ https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1666621535/Digitale_Dienstverleningsstrategie_voor_de_Vlaamse_Overheden_v1.1_60_FINAL_VERSION_rtzbzn.pdf

² Om te bepalen of een nieuwe of grondig herwerkte bestaande digitale dienst significant is worden de volgende twee selectiecriteria gebruikt: een digitale dienst waarvan het budget 500.000 euro overschrijdt of waarvan het doelpubliek ruimer is dan 100.000 gebruikers



van de digitale dienstverleningsstrategie. In dialoog met het Stuurorgaan wordt dan besproken welke bijkomende verbeterinitiatieven door de dienstverlener kunnen ondernomen worden om de dienst toch beter te laten voldoen aan de doelstellingen van de digitale dienstverleningsstrategie.

Stap 7: STOP

Wanneer deze ‘explain’ gegeven werd, of indien deze ‘explain’ niet nodig bleek, dan gaat de dienstverlener aan de slag met de verbeteraanbevelingen die hij zelf geformuleerd heeft, of de aanbevelingen die hem in dialoog met de werkgroep digitale dienstverlening of het Stuurorgaan aangereikt werden.

2 TOELICHTING BIJ HET GEBRUIK VAN HET AFTOETSINGSINSTRUMENT

Het aftoetsingsinstrument bestaat uit twee delen: een **zelfevaluatiedocument** en een bijbehorend **scores rekenblad**. Het zelfevaluatiedocument is een werkinstrument voor de dienstverlener om een zelfevaluatie uit te voeren van de mate waarin de digitale dienst voldoet aan de 40 operationele indicatoren, om zo te komen tot een kwalitatieve maturiteitsinschatting voor die dienst. Bij de zelfevaluatie van een operationele indicator moet de dienstverlener daartoe zo accuraat mogelijk kwalitatief inschatten in welke mate de digitale dienst aan deze operationele indicator voldoet. Daartoe zijn per operationele indicator **verschillende niveaus van maturiteit** voorzien (0, 1, 2, 3 of 4 sterren).

Deze maturiteitsniveaus worden als volgt toegekend:

1. voor iets wat de digitale dienst *is of heeft*: bijv. “er is een digitale hulpfunctie”
 - ☆☆☆☆ Het vereiste is helemaal niet in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig
 - ★☆☆☆ Het vereiste is slechts beperkt in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig
 - ★★☆☆ Het vereiste is deels in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig
 - ★★★☆☆ Het vereiste is grotendeels in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig
 - ★★★★ Het vereiste is helemaal in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig
2. voor iets wat men voor de digitale dienst *doet of gedaan heeft*: bijv. “er werden gebruikerstesten uitgevoerd”
 - ☆☆☆☆ Alles gebeurt zonder navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden
 - ★☆☆☆ Het merendeel gebeurt nog zonder navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden
 - ★★☆☆ Een deel gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden
 - ★★★☆☆ Het merendeel gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden
 - ★★★★ Alles gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden



Hierbij dient een digitale dienst een **minimaal maturiteitsniveau van 2 sterren** te halen voor elke operationele indicator, m.a.w. er is door een digitale dienst op voldoende wijze voldaan aan een indicator indien die dienst hier 2 of meer sterren op haalt. Indien dit niet het geval is dan dient door de dienstverlener in het zelf-evaluatiedocument zeker gedetailleerd uitgelegd te worden waarom aan deze indicator (nog) niet voldaan is.

Merk op dat het hierbij niet de bedoeling is om te komen tot een exacte kwantitatieve inschatting voor een bepaalde operationele indicator, wel tot een bruikbare kwalitatieve inschatting. De resultaten van de zelf-evaluatie zijn immers bedoeld om in te schatten aan welke operationele indicatoren de digitale dienst reeds op voldoende wijze voldoet, en voor welke operationele indicatoren er nog verbetering mogelijk is. De dienstverlener wordt dan ook nadrukkelijk gevraagd om voor elke operationele indicator ook gedetailleerd de **sterke punten** in te vullen, d.w.z. de punten waarop de dienstverlener reeds de nodige inspanningen ondernomen heeft om aan de operationele indicator te voldoen, en de **aandachtspunten** in te vullen, d.w.z. de punten waarop de dienstverlener de dienst nog zou kunnen verbeteren om aan de operationele indicator te voldoen.

Als resultaat van de kwalitatieve inschatting van de maturiteit voor elk van de operationele indicatoren worden in het bijbehorende Excel rekenblad 5 **scores** voor de geëvalueerde digitale dienst berekend. Daartoe volstaat het de maturiteitsscores uit het zelf-evaluatiedocument over te nemen in het Excel rekenblad, de scores worden dan automatisch berekend. Het is niet de bedoeling om op basis van deze scores digitale diensten onderling te vergelijken en hieruit te concluderen dat de ene dienst digitaal maturder is dan de andere dienst. Gelet op de kwalitatieve aard van de zelf-evaluatie en de grote verscheidenheid aan geëvalueerde diensten is het niet mogelijk de scores van de zelf-evaluatie van verschillende diensten met elkaar te vergelijken en hieruit valabele conclusies te trekken. Wat wel van belang is, is de **eindbeoordeling** die iedere digitale dienst krijgt in het zelf-evaluatiedocument en de globale evoluties in de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden die hieruit kunnen afgeleid worden. Een voorstel van eindbeoordeling wordt opgesteld door de dienstverlener, en gefinaliseerd in samenwerking met een lid van de werkgroep digitale dienstverlening.

3 TOELICHTING BIJ DE OPERATIONELE INDICATOREN

De vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie zijn:

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



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

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

Voor elk van deze gebruikerscriteria & digitale inclusiecriteria werden de gepaste concrete **operationele indicatoren** opgesteld. Deze 40 operationele indicatoren, toegelicht in het zelfevaluatie document, laten toe om goed in te schatten in welke mate door een digitale dienst voldaan wordt aan de gebruikerscriteria & digitale inclusiecriteria, en zo na te gaan in welke mate die digitale dienst dus voldoet aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden. Het zelfevaluatie document laat toe de digitale dienst kwalitatief te evalueren t.o.v. deze operationele indicatoren, en het scores rekenblad laat toe om een richtinggevende score te berekenen voor de mate waarin voldaan is aan de vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie.

Bij het opstellen van deze operationele indicatoren werd ook rekening gehouden met de Leidraad Interbestuurlijke Samenwerking van de werkgroep Interbestuurlijke Samenwerking dd. 27 mei 2019. Hierin staan een aantal aandachtspunten waarmee rekening moet gehouden worden om tot succesvolle interbestuurlijke digitaliseringsprojecten tussen de lokale overheden en de Vlaamse overheid te komen.

