

DIGITALE DIENSTEN IN HET DIGITALE DECENNIUM VLAANDEREN 2023

Vlaamse digitale overheid vergeleken met Europa op online beschikbaarheid van diensten en gebruik van de digitale overheid

Januari 2024

Auteurs:

Niels van der Linden

Jochem Dogger

Mirthe Boerdijk



Inhoudsopgave

1	Introductie	5
1.1	Ontplooiing Vlaamse onlinedienstverlening zet door in het digitale decennium	5
1.2	Leeswijzer	6
2	De Digital Decade: Europa's belangrijkste digitale graadmeter tot en met 2030	7
2.1	Wat is de Digital Decade?	7
2.2	Hoe wordt Vlaanderen vergeleken met Europa?	7
2.3	De digitalisering in breder perspectief: de Digital Economy and Society Index (DESI)	8
3	Vlaamse scores op de Digital Decade indicatoren	10
3.1	Vlaanderen vindt aansluiting bij de Europese digitale top vijf	10
3.2	Niet-Belgische burgers kunnen beter geholpen worden	11
3.3	Vlaamse online dienstverlening voor ondernemers is van hoge kwaliteit	12
4	De eGovernment Benchmark evaluatie van Vlaanderen	14
4.1	Wat is de eGovernment Benchmark?	14
4.2	Maturiteit Vlaamse digitale overheid vordert gestaag.....	16
4.3	Vlaamse zorg- en carrièrediensten ver boven Europees gemiddelde	17
4.4	De Vlaamse gebruikersreis binnen de digitale overheid	18
4.4.1	Vlaamse diensten zijn gemakkelijk vindbaar	20
4.4.2	Digitale overheid Vlaanderen is bovengemiddeld snel.....	20
4.4.3	Toegankelijkheid van de digitale overheid biedt ruimte voor verbetering	21
4.4.4	Transparante portalen en online hulp functionaliteiten wekken vertrouwen.....	22
4.4.5	Afronden van diensten wordt vergemakkelijkt online.....	24
4.4.6	Informatie over de dienst is online, maar kan verder worden aangevuld	25
4.4.7	Authenticatie gaat veilig met itsme®, maar veiligheid websites kan beter	27
4.4.8	Negen van de tien diensten voor Vlaamse gebruikers zijn online beschikbaar	28
4.4.9	Tien procent van de Vlaamse diensten worden proactief geleverd	29
5	Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens.....	30
5.1	Wat is de Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens?	30
5.2	Toenemend online contact met de overheid in Vlaanderen	30
5.3	Kennis en vaardigheden voor het gebruik van digitale diensten is toegenomen	31
6	Aanbevelingen voor de verbetering van de Vlaamse digitale overheid	33
6.1	Voornamelijk verbeteringen voor burgers nodig om te stijgen op de Digital Decade indicatoren.....	33
6.2	Brede ontwikkeling van de digitale overheid kan gebruik (nog) verder doen toenemen	34



Management samenvatting

Vlaanderen heeft zich ten doel gesteld om een digitale koploper in Europa te worden, met een sterke focus op digitalisering zoals vastgelegd in het Vlaams regeerakkoord 2019-2024 en het investeringsprogramma Vlaanderen Radicaal Digitaal (VRD2). Dit onderzoek analyseert de realisatie van deze digitale ambities en de positie van de Vlaamse overheid ten opzichte van andere Europese overheden. Gebruikmakend van de Digital Decade indicatoren, die de beschikbaarheid van online diensten meten, vergelijkt het onderzoek de voortgang van de digitalisering van de overheid in Vlaanderen met Europese koplopers. Dit jaarlijkse onderzoek biedt inzichten in verbetermogelijkheden, ondersteund door voorbeelden uit het buitenland.

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)¹. Het voorliggend onderzoeksrapport spitst zich toe op de dimensie Digital Public Services van deze index, oftewel het niveau van digitale dienstverlening door de overheid. Voor de data voor deze DESI dimensie wordt geput uit drie brononderzoeken: het gemiddelde van de twee Digital Decade indicatoren *Digital Public Services for Citizens* en *Digital Public Services for Businesses*², de eGovernment Benchmark evaluatie³, en de enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens⁴.

- 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 weer een stap vooruitgezet op de digitale ladder. **Vlaanderen vindt aansluiting bij de Europese digitale top vijf**. Vlaanderen behaalt een 6e positie betreft de online beschikbaarheid van overheidsdiensten voor burgers en ondernemers. Bovendien neemt het verschil tussen Vlaanderen en de nummer 5 van deze DESI-dimensie gestaag af. Waar het verschil met de nummer 5 in 2020 nog 9 procentpunt bedroeg, is dit nu nog slechts 2 procentpunt.
- De Vlaamse digitale overheid helpt haar burgers en ondernemers bij het invullen van **overheidsformulieren** door de nodige gegevens vooraf in te vullen. 78% van de diensten maakt gebruik van vooraf ingevulde informatie uit authentieke gegevensbronnen, maar er blijven aanzienlijke verschillen bestaan tussen levensgebeurtenissen van burgers en bedrijven. Voor ondernemers die hun bedrijf starten, gebruikt 100% van de diensten vooraf ingevulde informatie, vergeleken met slechts 52% voor diensten die verband houden met familie en 80% voor studenten.
- **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. **Meer dan 9 op de 10 diensten kunnen door Vlaamse gebruikers online worden voltooid (92%)**. Hoewel Vlaanderen goed scoort qua online beschikbaarheid, behoort het gewest nog niet tot de Europese top. **Voor niet-Vlaamse gebruikers is er nog werk aan de winkel**. Voor hen is het slechts mogelijk om 71% van de diensten online te voltooien. Het gebrek aan authenticatiemogelijkheden met behulp van buitenlandse digitale identiteitsbewijzen op basis van eIDAS is hier een veelvoorkomende reden.
- **De digitale dienstverlening voor ondernemers** binnen en buiten Vlaanderen behoort tot de top van Europa. Vlaamse ondernemers kunnen alle gemeten diensten online doorvoeren. Hoewel er ruimte is voor enkele verbeteringen bij niet-Belgische ondernemers, behaalt Vlaanderen met een score van 95% de 5e positie op de Digital Decade-indicator voor Digitale Publieke Diensten voor niet-Belgische ondernemers, wat onveranderd is ten opzichte van 2022.
- Het **gebruik** van de digitale dienstverlening van de overheid neemt sterk toe. Negen op de tien van de Vlaamse internetgebruikers had afgelopen 12 maanden online contact met de overheid (90%), dit is liefst 15 procentpunt meer dan vorig jaar.

De uitgevoerde onderzoeken zijn diepgaander dan enkel de indicatoren die worden meegenomen in de DESI en de Digital Decade indicatoren. Gezamenlijk leveren de onderzoeken een rijke dataset op, waar ook andere belangrijke inzichten uit naar voren komen. Daarom worden volgende aanbevelingen geformuleerd:

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>

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



1. Voornamelijk verbeteringen voor burgers nodig om te stijgen op de Digital Decade indicatoren

De zesde plaats van Vlaanderen in het digitaliseringsklassement getuigt van succesvolle inspanningen om overheidsdiensten te digitaliseren. Zowel Vlamingen als niet-Belgen kunnen het merendeel van de diensten online aanvragen, maar er blijven uitdagingen. Gemeentes kunnen hun online aanbod uitbreiden om bezoeken aan het gemeenteloket te verminderen, vooral voor diensten waarbij identificatie van meerdere personen nodig is. Voor niet-Belgen zijn vertaalfuncties en het gebruik van eIDAS-gebaseerde identificatiemogelijkheden cruciaal om obstakels bij online aanvragen te overwinnen, zoals taalbarrières en beperkte mogelijkheden voor elektronische identificatie. Het federale succes met het gebruik van eIDAS in hun diensten biedt perspectief, en als gewestelijke diensten deze trend volgen, kan Vlaanderen een top vijf positie bereiken in digitale dienstverlening.

2. Brede ontwikkeling van de digitale overheid kan gebruik (nog) verder doen toenemen

De Digital Decade indicatoren meten de online voltooiing van diensten, maar een grondige analyse van de enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens onthult bovendien een positieve trend in het gebruik van digitale overheidsdiensten in Vlaanderen en België. Niettemin blijven er enkele essentiële uitdagingen bestaan. Ten eerste is er de kwestie van toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Ondanks dat alle overheidsportalen mobielvriendelijk zijn, voldoet 69% van de publieke sectorwebsites niet aan de WCAG 2.1-criteria. Dit omvat problemen zoals onvoldoende kleurcontrast, ontbrekende tekst bij links, het missen van unieke ID-attribuuwaarden voor toegankelijke formulieren, en het ontbreken van alternatieve tekst voor afbeeldingen. Het aanpakken van deze tekortkomingen, met specifieke aandacht voor kleurcontrast en duidelijke alternatieve tekst, is cruciaal om een inclusieve digitale ervaring te waarborgen tijdens het gebruik van de digitale diensten.

Een andere overweging betreft de beveiliging van overheidswebsites. Momenteel slaagt 55% van de websites voor beveiligingstests, wat aangeeft dat verdere versterking van de beveiligingsmaatregelen nodig is. Het is van vitaal belang om te zorgen voor een voldoende beveiligde online omgeving om het vertrouwen van gebruikers in digitale dienstverlening te behouden en te versterken.

Tot slot, om de dienstafhandeling te optimaliseren, is het noodzakelijk om de transparantie tijdens het gebruik van een dienst te vergroten en gebruikers beter te informeren over de stappen bij het aanvragen van een dienst, inclusief geschatte verwerkingstijden. Momenteel scoort Vlaanderen 54% op de Transparante Dienstverlening indicator, net boven het Europese gemiddelde. Het introduceren van geschatte tijdsindicaties aan het begin van het aanvraagproces en het verstrekken van duidelijke informatie over de verwachte levertijden zal bijdragen aan een effectiever en transparanter dienstverleningsproces. Het aanpakken van deze kwesties zal niet alleen het gebruik van digitale overheidsdiensten bevorderen, maar ook de algehele digitale ervaring voor burgers en ondernemers in Vlaanderen verbeteren.



1 Introductie

1.1 Ontplooiing Vlaamse onlinedienstverlening zet door in het digitale decennium

Vlaanderen heeft de ambitie om bij de digitale top van Europa te horen en heeft daartoe in het regeerakkoord 2019-2024 ingezet op doorgedreven digitalisering. Met een tweede editie van het investeringsprogramma Vlaanderen Radicaal Digitaal (VRD2)⁵ dat loopt van 2021 tot 2023 zet Vlaanderen onder andere in op state-of-the-art digitale dienstverlening, optimaal verzamelen, delen en combineren van data en verzekeren van een betrouwbare ICT-basisinfrastructuur, net als het verzekeren van performante en veilige dienstverlening en datadeling.

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."*⁶ Er wordt ingezet op de verdere digitalisering van de overheid, met het Digital Europe Programme⁷ en de verplichting om tenminste 20% van het beschikbaar gestelde bedrag uit het Europese herstelfonds⁸ 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 bieden⁹.

Dit onafhankelijke onderzoek dient om inzicht te krijgen in hoe de Vlaamse digitale ambities gerealiseerd worden en hoe de Vlaamse overheid zich qua digitalisering verhoudt tot andere overheden binnen Europa. Voor deze vergelijking wordt gebruik gemaakt van de Digital Decade indicatoren die meten in welke mate online diensten beschikbaar zijn voor burgers en ondernemers. De doelstellingen gespecificeerd in het EU beleidsprogramma Digital Decade¹⁰ gelden immers als dé maatstaf die de Europese Commissie de komende jaren zal gebruiken om de voortgang van de digitale transformatie te meten.

Dit onderzoek wordt sinds 2020 jaarlijks uitgevoerd om de voortgang van de digitalisering van de Vlaamse overheid te monitoren. Eind 2020 heeft Capgemini de Vlaamse digitale overheid voor het eerst vergeleken met de lidstaten van de Europese Unie en in 2021 en 2022 is deze vergelijkende studie opnieuw uitgevoerd¹¹. In dit onderzoek wordt Vlaanderen voornamelijk vergeleken met de Europese koplopers op het gebied van digitale dienstverlening om inzicht te krijgen in verbetermogelijkheden. Deze inzichten worden aangevuld met goede voorbeelden uit het buitenland.

⁵<https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/werking-en-structuur/hoe-werkt-de-vlaamse-overheid/informatie-en-communicatie/vlaanderen-radicaal-digitaal-ii>

⁶https://ec.europa.eu/malta/news/europes-digital-decade-commission-sets-course-towards-digitally-empowered-europe-2030_en

⁷<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

⁸https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/recovery-coronavirus/recovery-and-resilience-facility_en

⁹<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

¹⁰https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

¹¹De rapporten van de afgelopen jaren zijn hier te vinden: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/desi>



1.2 Leeswijzer

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

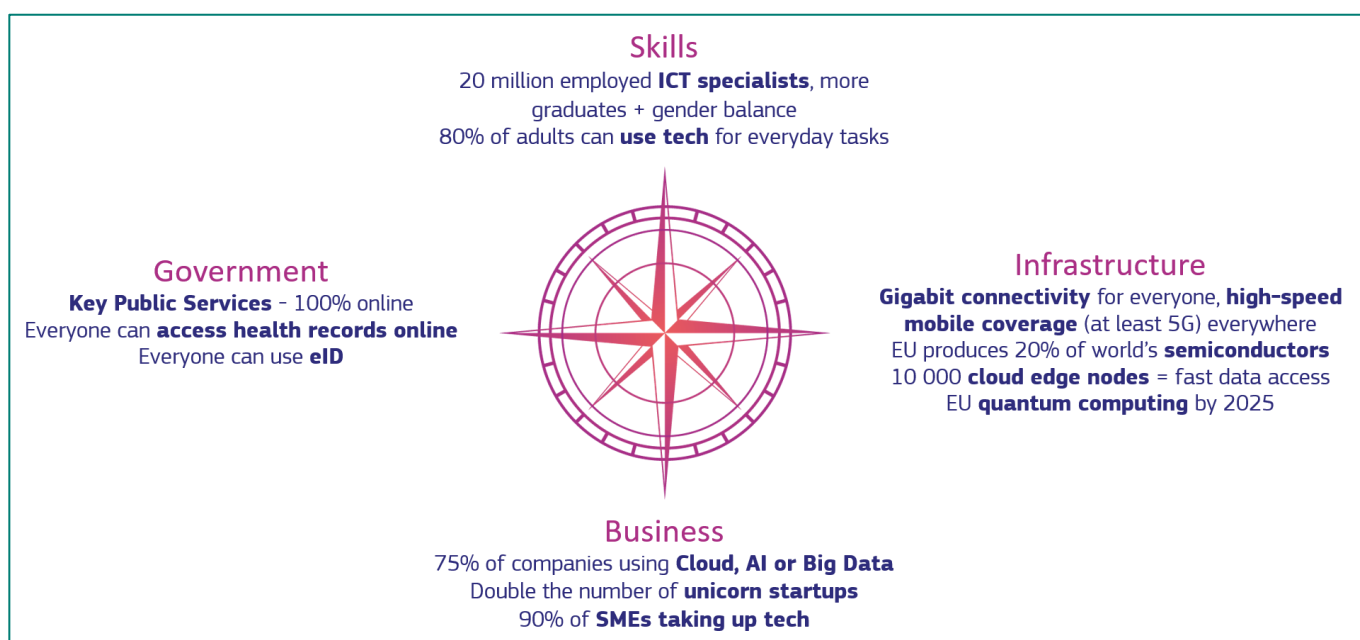
- Hoofdstuk 2 licht de overkoepelende methodiek voor deze benchmarkstudie toe.
- Hoofdstuk 3 geeft de Vlaamse resultaten voor de Europese Digital Decade indicatoren.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de belangrijkste resultaten uit de eGovernment Benchmark evaluatie
- Hoofdstuk 5 stelt de resultaten over het gebruik van de digitale overheid centraal.
- Hoofdstuk 6 biedt bondige aanbevelingen om de digitalisering van de Vlaamse overheden te versnellen.



2 De Digital Decade: Europa's belangrijkste digitale graadmeter tot en met 2030

2.1 Wat is de Digital Decade?

Sinds 2023 meet de Europese Commissie de voortgang van de digitale transformatie van de lidstaten met haar doelstellingen voor de Digital Decade. Figuur 1 toont de Europese ambities voor 2030 op de assen *Skills*, *Infrastructure*, *Business* en *Government*. In dit onderzoek richten we ons op de doelstelling om 100% van de *Key Public Services* online te hebben in 2030, omdat dit de meest relevante maatstaf is voor de digitale transformatie van de overheid in Vlaanderen¹².



Figuur 1: Doelstellingen binnen de Digital Decade¹³

2.2 Hoe wordt Vlaanderen vergeleken met Europa?

100% van de belangrijkste overheidsdiensten moet online beschikbaar zijn in 2030

De overheidsdiensten waar Europese landen zich op richten in het Digitale Decennium worden uitgesplitst in diensten voor burgers en diensten voor ondernemers. De relevante Digital Decade indicatoren hiervoor zijn *Digital Public Services for Citizen* en *Digital Public Services for Businesses*. De resultaten voor deze indicatoren volgen uit

¹² De andere indicatoren binnen de Government-as, te weten *Everyone can access health records online* en *Everyone can use eID*, zijn minder relevant of nog niet operationeel. Voor de indicator online toegang tot patiëntendossiers geldt dat de resultaten voor Vlaanderen nagenoeg overeen zullen komen met de Belgische resultaten. Voor de eID-gebruik indicator geldt dat de Europese Commissie nog geen definitie heeft vastgelegd om deze indicator tot en met 2030 te meten.

¹³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>



het jaarlijkse eGovernment Benchmark rapport¹⁴, waarin de digitale volwassenheid van de Europese overheden wordt vergeleken.

Hoe vergelijken we Vlaanderen met Europa?

Vlaanderen heeft de ambitie om zich bij de digitale top 5 binnen Europa te voegen. De vraag is welke rangschikking of index het meest relevant is als ijkpunt om het behalen van deze doelstelling te bepalen. Tussen 2020 en 2022 is hiervoor de Digital Economy and Society Index (DESI) dimensie *Digitalisation of Public Services* gebruikt, bestaande uit meerdere onderliggende subdimensies die wel nog steeds bestaan, maar deze geaggregeerde variabele is gediscontinueerd. Daarnaast zijn de subdimensies binnen de DESI-dimensie *Digitalisation of Public Services* eveneens aangepast, wat historische vergelijkingen onmogelijk maakt.

In tegenstelling tot de DESI zijn de doelstellingen voor het online beschikbaar stellen van overheidsdiensten (met grote waarschijnlijkheid) wel stabiel tot en met 2030, in lijn met de Digital Decade doelstellingen van de Europese Commissie. Er is dan ook gekozen om het **gemiddelde** van **Digital Public Services for Citizens** en **Digital Public Services for Businesses** te gebruiken als maatstaf voor de Vlaamse vooruitgang, want op die manier worden zowel digitale overheidsdiensten voor burgers als voor ondernemers in ogenschouw genomen. Als bijkomend voordeel is voor deze indicatoren ook historische data beschikbaar en kan daarom zowel achteruit als vooruitgekeken worden.

2.3 De digitalisering in breder perspectief: de Digital Economy and Society Index (DESI)

Hoewel de geaggregeerde DESI-dimensie *Digitalisation of Public Services* niet meer bestaat, zijn de onderliggende DESI-subdimensies nog wel relevant en complementair aan de Digital Decade doelstellingen. Deze subdimensies zijn: *eGovernment Users*, *Digital Public Services for Citizens* (tevens Digital Decade indicator), *Digital Public Services for Businesses* (tevens Digital Decade indicator), *Pre-filled Forms*, *User Support*, *Transparency*, *Mobile Friendliness* en *Access to Medical Health Records* (tevens Digital Decade indicator). Voor deze dimensies wordt uit drie verschillende bronnen geput, zoals in Figuur 2 wordt weergegeven. Voor de voorliggende studie heeft Capgemini voor Vlaanderen zowel de eGovernment Benchmark studie uitgevoerd als een analyse van de enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens. De mate van toegang tot elektronische medische dossiers wordt niet gemeten omdat de resultaten hiervan grotendeels zouden overeenkomen met de Belgische uitkomsten. Vanaf 2023 is de subdimensie *Open Data Maturity* geen onderdeel meer van de DESI-dimensie *Digitalisation of Public Services*.

DESI dimensie - Digitalisation of Public Services	
Brononderzoek: Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens (Eurostat)	
Subdimensie 1	eGovernment Gebruikers
Brononderzoek: eGovernment Benchmark Report (Capgemini)	
Subdimensie 2	Vooraf ingevulde Formulieren
Subdimensie 3	Digitale Publieke Diensten voor Burgers (DIGITAL DECADE)
Subdimensie 4	Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers (DIGITAL DECADE)
Subdimensie 5	Transparantie van persoonlijke data, dienstverlening en dienstontwikkeling (NIEUW)
Subdimensie 6	Hulpfunctionaliteiten (NIEUW)
Subdimensie 7	Mobielvriendelijke websites (NIEUW)
Brononderzoek: Digital decade e-Health indicators development (Empirica & PredictBy)	
Subdimensie 8	Toegang tot elektronisch medisch dossier (NIEUW en DIGITAL DECADE)

Figuur 2: Subdimensies binnen DESI Dimensie Digitalisation of Public Services

Capgemini heeft om die reden geen (zelf)evaluatie met betrekking tot Open Data meer uitgevoerd.

¹⁴ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>



De uitgevoerde onderzoeken zijn diepgaander dan enkel de indicatoren die worden meegenomen in de DESI en de Digital Decade indicatoren. Gezamenlijk leveren de brononderzoeken een rijke dataset op, met scores voor de online beschikbaarheid van overheidsdiensten binnen de Digital Decade én resultaten die niet meetellen voor de Digital Decade, maar wel een bredere blik geven op de Vlaamse digitale overheid. Om zowel de Digital Decade berekening als het bredere onderzoek recht te doen, worden eerst de resultaten van de Digital Decade indicatoren gepresenteerd en vervolgens zullen voor de eGovernment Benchmark en de enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens de methodologie en de belangrijkste resultaten worden gepresenteerd.

In hoofdstuk 3, worden de resultaten van de Digital Decade indicatoren toegelicht 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 en 5 zullen de onderliggende brononderzoeken worden besproken om licht te schijnen op verbetermogelijkheden voor de bredere Vlaamse digitale overheid en zullen goede voorbeelden uit Europa van digitale overheidsdienstverlening worden gepresenteerd ter inspiratie.

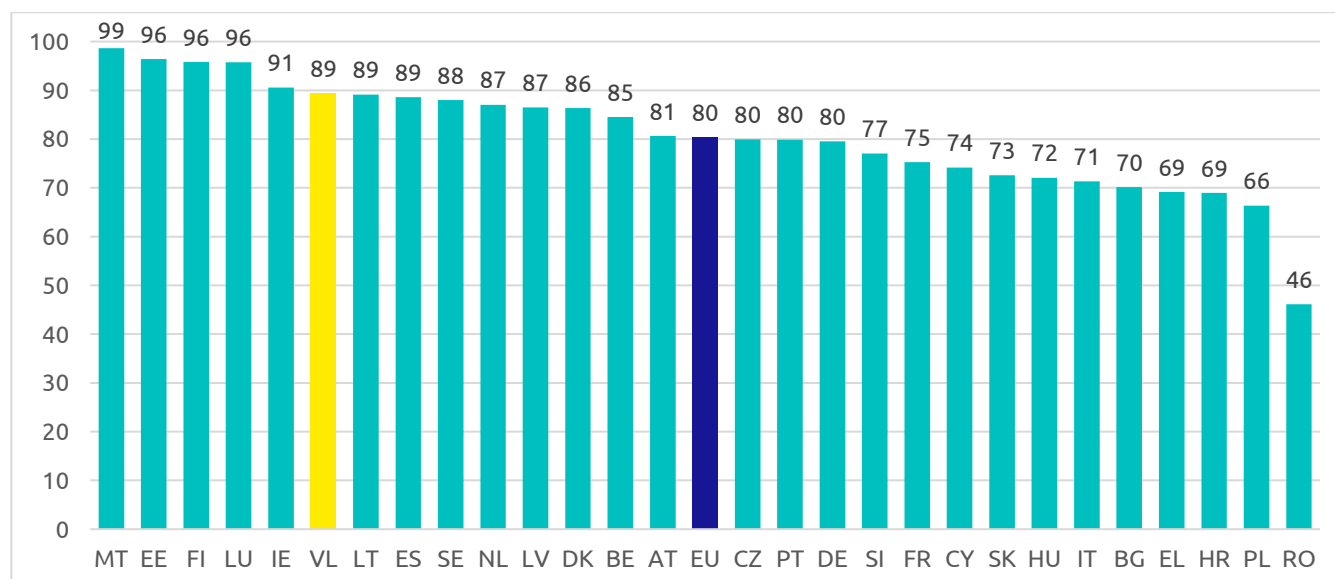


3 Vlaamse scores op de Digital Decade indicatoren

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd van het gemiddelde van de twee Digital Decade indicatoren *Digital Public Services for Citizens* en *Digital Public Services for Businesses* en vervolgens wordt besproken hoe Vlaanderen er voor staat en hoe Vlaanderen zich kan verbeteren. Vlaanderen zal worden vergeleken met de nummer 5 voor elk van de rangschikkingen en het Europese gemiddelde, voor 2023, 2022 en 2021¹⁵.

3.1 Vlaanderen vindt aansluiting bij de Europese digitale top vijf

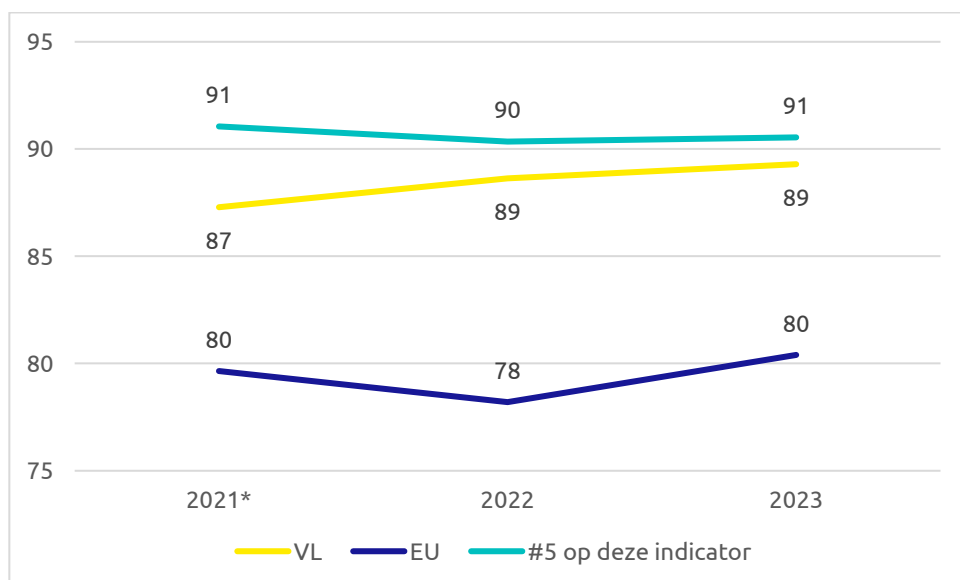
Figuur 3 toont dat Vlaanderen nu op de 6e plaats staat wat betreft digitale publieke dienstverlening. Vlaanderen bevindt zich samen met Ierland, Litouwen, Spanje, Zweden, Nederland, Letland en Denemarken in de subtop, net achter de absolute top 4 bestaande uit Malta, Estland, Finland en Luxemburg. Wanneer we naar de bevolkingsgrootte van de toplanden kijken, is alleen Finland van een vergelijkbare omvang als Vlaanderen. De andere drie landen zijn aanzienlijk kleiner. In de afgelopen jaren heeft Vlaanderen een positieve trend laten zien: het stond op de 9e plaats in 2021, klom naar de 7e plaats in 2022, en bereikt de 6e plaats in 2023.



Figuur 3: Scores van EU27 en Vlaanderen voor de DESI Digitale Publieke Diensten dimensie

Figuur 4 laat de trend zien voor de score van de dimensie Digitale Publieke Diensten in vergelijking met het Europese gemiddelde voor deze dimensie. Bij de recente meting heeft Vlaanderen een score die 9 procentpunt hoger ligt dan het Europese gemiddelde (89% versus 80%). Dit verschil met het Europese gemiddelde was slechts 4 procentpunt tijdens de evaluatie in 2020. Bovendien neemt het verschil tussen Vlaanderen en de nummer 5 van deze DESI-dimensie gestaag af. Waar het verschil met de nummer 5 in 2020 nog 9 procentpunt bedroeg, is dit nu nog slechts 2 procentpunt. Vlaanderen heeft haar score verbeterd van 88.6 in 2022 naar 89.3 in 2023. Voor de komende jaren lijkt het dus voor Vlaanderen mogelijk om een plek in de Europese top 5 te bereiken voor deze dimensie.

¹⁵ Voor de evaluatie van 2021 zijn andere diensten gemeten dan in 2022 en 2023. Maar, omdat deze wijzigingen slechts marginaal zijn, is er toch voor gekozen om de scores uit 2021 op te nemen in het rapport zodat ook langlopende trends en vergelijkingen met voorgaande jaren meegenomen kunnen worden.



Figuur 4: trend Vlaanderen voor Digitale Publieke Diensten

3.2 Niet-Belgische burgers kunnen beter geholpen worden

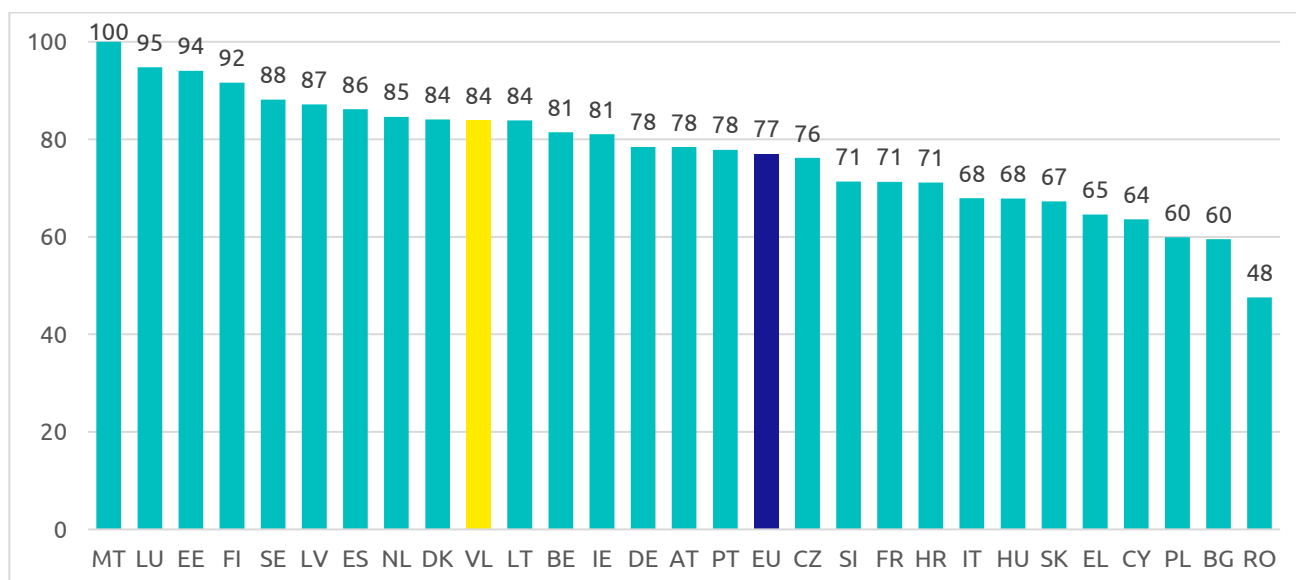
De Digital Decade indicator Digitale Publieke Diensten voor Burgers analyseert het percentage overheidsdiensten dat online beschikbaar is voor burgers. Hierbij wordt gekeken naar zowel online dienstverlening voor Vlaamse burgers als naar dienstverlening voor niet-Belgen die binnen Vlaanderen een dienst willen afnemen. Als er alleen informatie beschikbaar is en de dienst dus niet volledig online kan worden afgerond zonder een bezoek aan het gemeenteloket of niet-online contact (bijvoorbeeld per post of telefoon), resulteert dit in een lagere score. De gegevens voor deze subdimensie worden verzameld via de eGovernment Benchmark-studie.

In Figuur 5 valt op dat Vlaanderen dit jaar op de 10e plaats staat voor deze indicator met betrekking tot niet-Belgische burgers, wat overeenkomt met de positie van vorig jaar. De trends in Figuur 6 laten zien dat Vlaanderen, net als vorig jaar, een verschil van 4 procentpunten heeft ten opzichte van de Europese top 5. De voorsprong van Vlaanderen op het Europese gemiddelde is echter met één procentpunt afgenomen.

Om tot de absolute top te behoren, dient Vlaanderen te investeren in de digitalisering van diensten binnen de familiecontext. Momenteel kunnen bepaalde diensten, zoals de erkenning van een kind en het aanvragen van een huwelijk, nog niet volledig digitaal worden afgerond. Daarnaast bestaat er ruimte voor verbetering met betrekking tot niet-Belgische burgers. Diensten zoals inschrijving op een nieuw adres, het plannen van een ziekenhuisafspraken en het aanvragen van een attest van hoofdverblijfplaats kunnen nog niet volledig digitaal worden afgehandeld door niet-Belgische burgers.

Goed voorbeeld: Zweden ondersteunt niet-nationale burgers door een uitgebreid aanbod van digitale diensten

Zweden garandeert toegankelijke en uitgebreide digitale diensten voor haar burgers, waarbij het merendeel van de overheidsdiensten online beschikbaar is. Door diverse digitale postoplossingen en eID-opties aan te bieden, kunnen gebruikers, inclusief internationale burgers zoals die in grensgebieden, toeristen en studenten, de meest geschikte oplossing kiezen voor een naadloze gebruikerservaring. Deze inclusieve benadering strekt zich uit tot niet-nationale burgers, waarbij bovengemiddelde dienstverlening wordt geboden op het gebied van migratie, grensoverschrijdende justitie, openbaar vervoer en onderwijs.



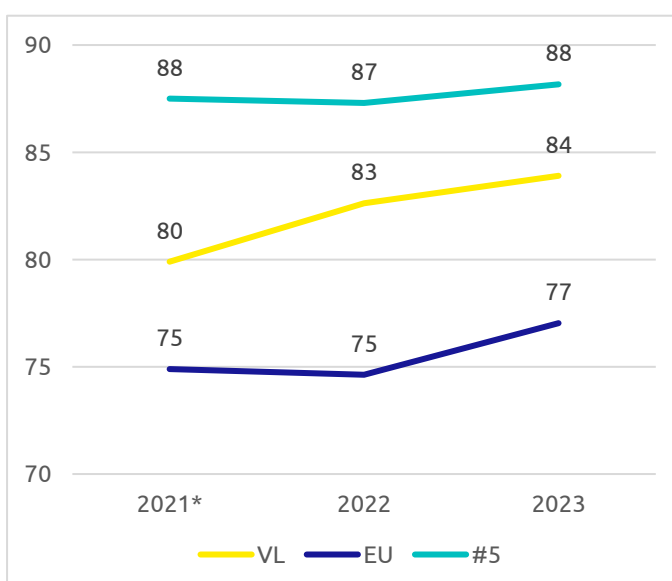
Figuur 5: Vlaamse score op Digital Decade indicator Digitale Publieke Diensten voor niet-Belgische Burgers

Diensten onder (deels) Vlaamse bevoegdheid voor Vlamingen die nog niet online beschikbaar zijn 🇧🇪

- Erkenning kind
- Aanvragen huwelijk
- Aanvragen scheiding
- Aangifte doen van overlijden
- Aanvragen digitaal consult in het ziekenhuis
- Aanvragen additionele financiële steun bij studeren

Diensten onder Vlaamse bevoegdheid voor niet-Belgen die nog niet online beschikbaar zijn 🇪🇺

- Inschrijving bij nieuw adres
- Aanvragen attest van hoofdverblijfplaats
- Inschrijfprocedure voor verblijf langer dan drie maanden
- Aanvraag studiefinanciering
- Aanvragen additionele financiële steun bij studeren
- Plannen afspraak in het ziekenhuis
- Aanvragen digitaal consult in het ziekenhuis



Figuur 6: Trend Vlaanderen voor Digitale Publieke Diensten voor niet-Belgische Burgers

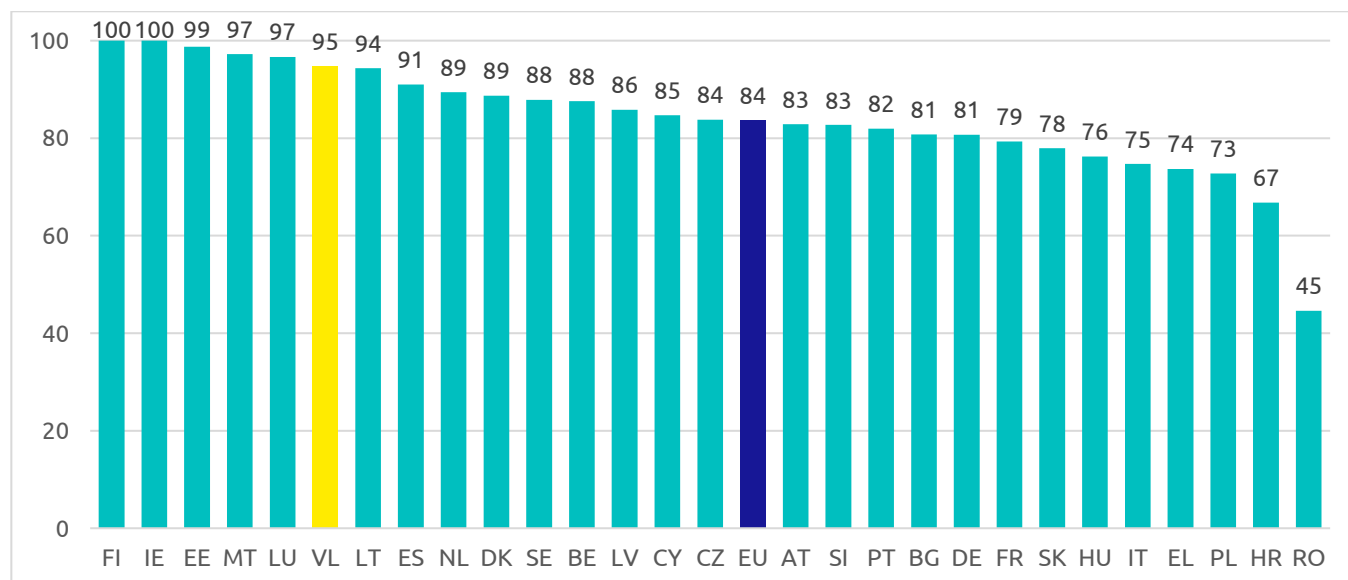
3.3 Vlaamse online dienstverlening voor ondernemers is van hoge kwaliteit

De score voor niet-Belgische ondernemers in Vlaanderen voor de Digital Decade indicator Digitale Publieke Diensten voor Ondernemers is dit jaar onveranderd gebleven ten opzichte van vorig jaar. Deze indicator meet het percentage overheidsdiensten dat online beschikbaar is voor ondernemers. Net als bij de vorige subdimensie

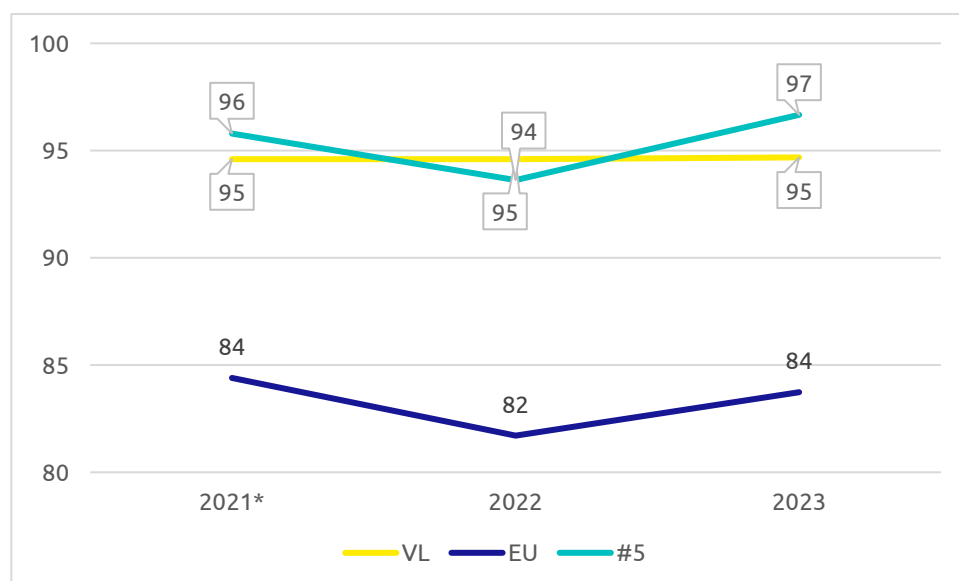


wordt een lagere score toegekend als er enkel informatie beschikbaar is en de dienst niet online kan worden voltooid. In Figuur 7 zien we dat Vlaanderen op de 6e plaats staat voor deze subdimensie, en Figuur 8 toont dat de score gedurende de laatste drie jaar constant op 95% is gebleven.

Er zijn gebieden waar verbetering mogelijk is. De nummers 1 van dit jaar (Ierland en Finland) hebben een perfecte score weten te behalen. Wanneer de aanpak tussen deze landen wordt vergeleken, wordt duidelijk dat er nog specifieke diensten zijn waar Vlaanderen vooruitgang kan boeken om de afstand met beiden te verkleinen. Zoals in voorgaande jaren is het voor Vlaamse ondernemers perfect mogelijk om alle diensten digitaal aan te vragen. De laatste verbeteringen zijn dus te behalen voor ondernemers buiten België die in Vlaanderen een bedrijf willen 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 7: Vlaamse score op Digital Decade indicator Digitale Publieke Diensten voor niet-Belgische Ondernemers



Figuur 8: Trend Vlaanderen voor Digitale Publieke Diensten voor niet-Belgische Ondernemers

Diensten onder Vlaamse bevoegdheid voor niet-Belgen die nog niet online beschikbaar zijn

- Voorwaarden voor het aanvragen van een milieuvergunning
- Aanvragen van een milieuvergunning



4 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 Digital Decade gebruikt twee indicatoren uit dit onderzoek: *Online beschikbaarheid* en *Grensoverschrijdende online beschikbaarheid*, als onderdeel van de in hoofdstuk 3 vermelde indicatoren. Ook de DESI put uit de eGovernment Benchmark. Naast de eerdergenoemde indicatoren zijn ook de indicatoren *Transparantie*, *(Grensoverschrijdende) online hulpfunctionaliteiten*, *Mobielvriendelijkheid* en *Vooraf ingevulde Formulieren* onderdeel van de DESI. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de gehele eGovernment Benchmark evaluatie 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, met daarin extra aandacht voor de DESI indicatoren, worden beschreven.

4.1 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.¹⁶ Deze methodologie bekijkt 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 tijdens die levensgebeurtenis 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 een 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.

¹⁶ De volledige methode is hier te vinden: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>



- **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.
- **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?

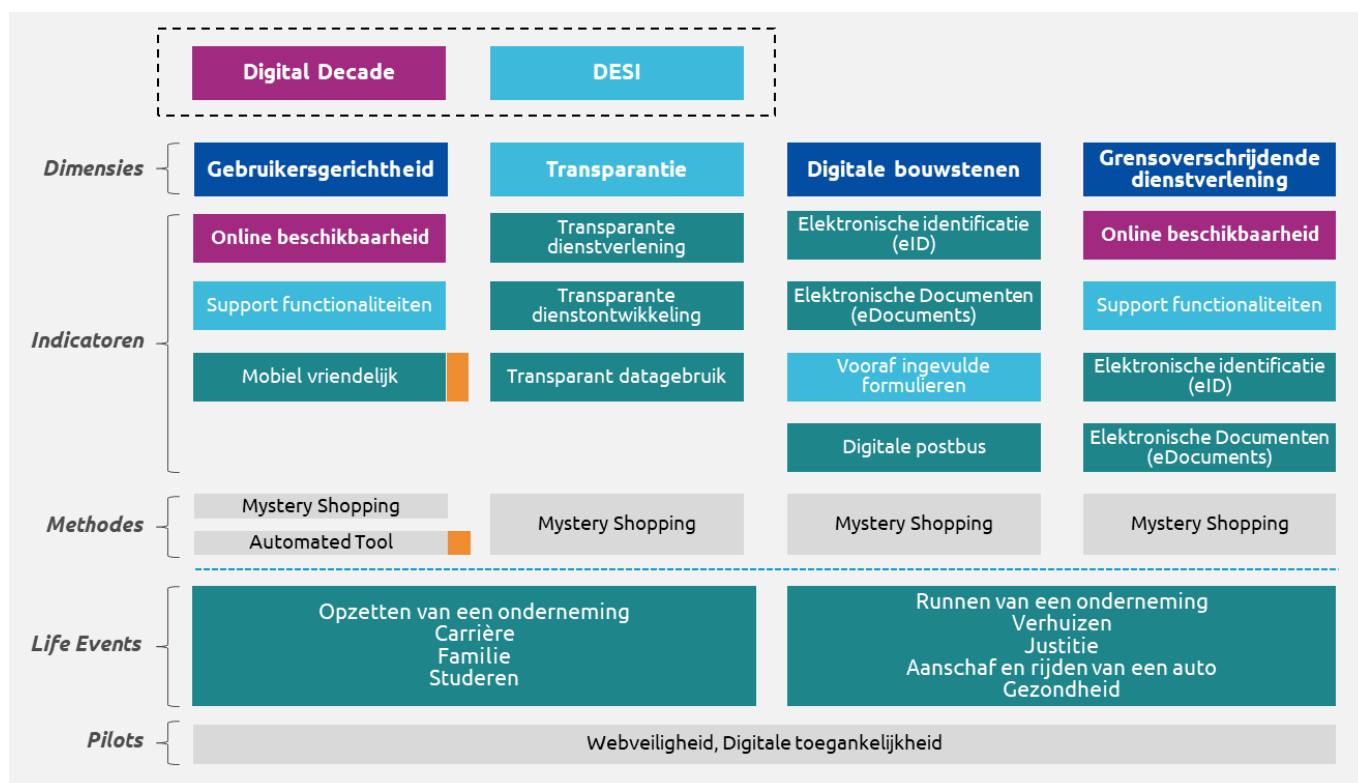
Het is van essentieel belang dat de evaluatie van digitale overheidsdiensten wordt uitgevoerd door onbevooroordeelde onderzoekers. De eGovernment Benchmark methodologie maakt hierom gebruik van *Mystery Shoppers*, dit zijn burgers die getraind zijn door het Benchmark team om overheidswebsites op een consistente en objectieve manier te gebruiken en 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 Mobielvriendelijkheid, Webveiligheid en Digitale toegankelijkheid. In Figuur 9 staat het gehele eGovernment Benchmark methodologisch kader weergegeven. De indicatoren die worden gebruikt voor de Digital Decade zijn paars weergegeven en de indicatoren gebruikt voor de DESI in het lichtblauw.

De data voor de Vlaamse overheid is verzameld in september en oktober 2023. De Vlaamse data worden vergeleken met de top vijf landen wat betreft de indicator online beschikbaarheid van de Digital Decade (Malta, Estland, Luxemburg, Finland, en Ierland) en het gemiddelde van de EU27. Voor de EU is de data verzameld in 2022.



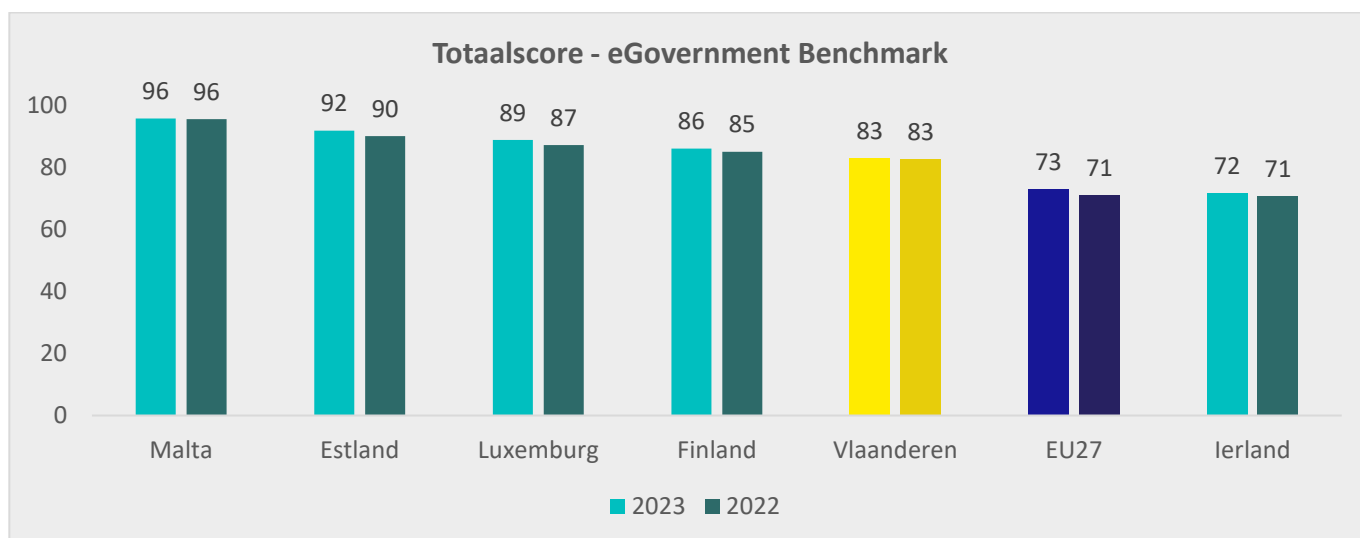
Figuur 9: eGovernment Benchmark methodologisch kader met de Digital Decade en DESI indicatoren

4.2 Maturiteit Vlaamse digitale overheid vordert gestaag

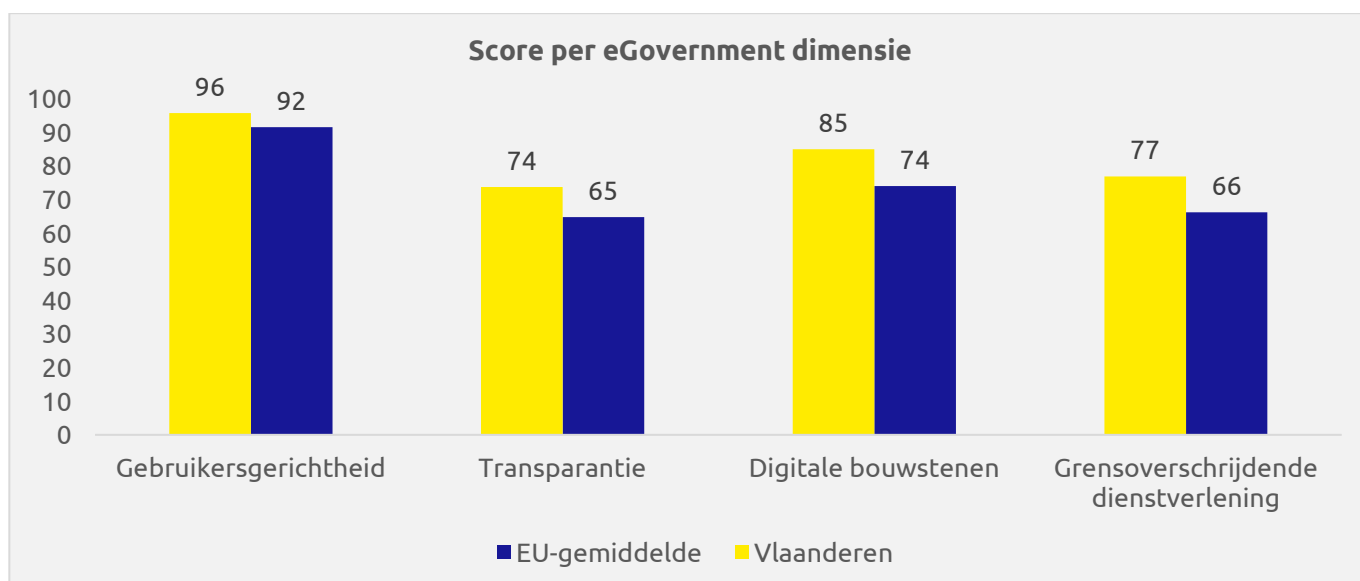
De totaalscore voor de eGovernment Benchmark volgt uit de gemiddelde score van de vier dimensies *Gebruiksvriendelijkheid*, *Transparantie*, *Digitale Bouwstenen* en *Grensoverschrijdende dienstverlening*. De score van 83% is 10% procentpunt boven het gemiddelde van de EU. In vergelijking met de landen uit de DESI top 5 is de afstand tot de absolute toplanden Malta en Estland nog aanzienlijk, maar de Vlaamse digitale overheid is al verder ontwikkeld dan de Ierse digitale overheid¹⁷. Ten opzichte van de meting van vorig jaar is Vlaanderen ingelopen op de nummer 1 uit de ranglijst, met een stijging van 82.5% in 2022 naar 83% in 2023. Echter, in vergelijking met Vlaanderen toonden de andere vier van de top 5-landen meer verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar.

Als we inzoomen op de verschillende onderliggende dimensies (Figuur 11), 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 9 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 11 procentpunt hoger dan het Europese gemiddelde en qua grensoverschrijdende dienstverlening (dat wil zeggen, dienstverlening aan niet-Belgische gebruikers) scoort Vlaanderen 11 procentpunt hoger dan het Europese gemiddelde.

¹⁷ Er is gekozen om te vergelijken met de top vijf landen 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 volledige eGovernment Benchmark evaluatie. Als Vlaanderen zou zijn meegenomen in de Europese eGovernment Benchmark evaluatie dan zou het op een 9e plaats staan.



Figuur 10: Totaalscore eGovernment Benchmark



Figuur 11: Score per dimensie van de eGovernment Benchmark

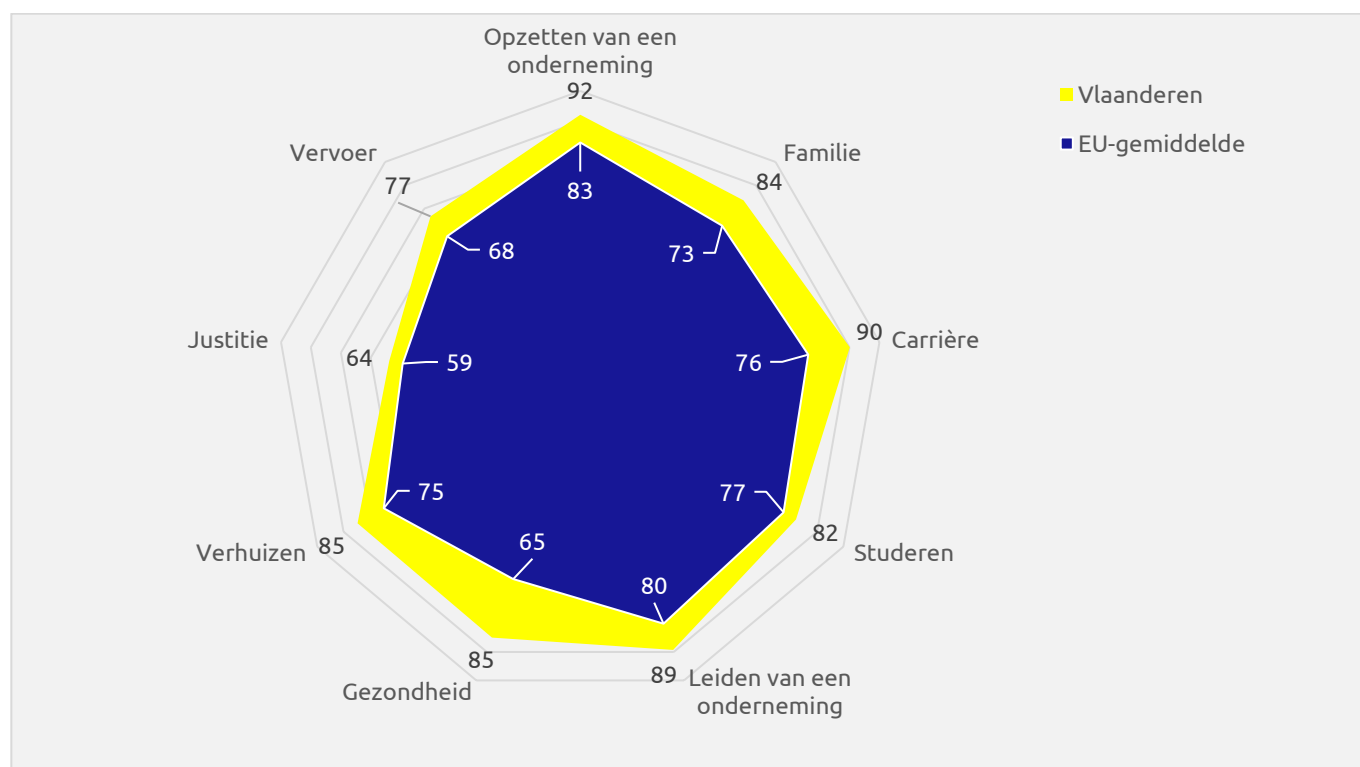
4.3 Vlaamse zorg- en carrière diensten ver boven Europees gemiddelde

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 vanuit het perspectief van 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 12 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. 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 domein justitie (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 14 procentpunt. Basis voor deze goede prestatie zijn portalen als [vdab.be](https://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](https://www.hetuniversitairziekenhuisleuven.be), 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.

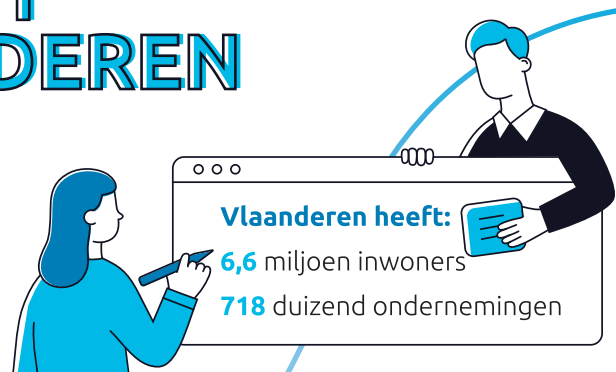


Figuur 12: Vergelijking Europese en Vlaamse score per levensgebeurtenis van de eGovernment benchmark

4.4 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 de bedoeling is om “generieke delen van business processen” aan te pakken en “(delen van) user journeys” te automatiseren. Daarnaast omarmt de vorig jaar goedgekeurde digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden het principe van 'De gebruiker centraal'. Dit impliceert dat de ontwikkeling van digitale dienstverlening plaatsvindt vanuit het perspectief van de gebruiker, waarbij de behoeften van alle gebruikers centraal staan.

GEBRUIKSVRIENDELIJKE eGOVERNMENT DIENSTEN IN VLAANDEREN



90% van de Vlamingen gebruikt het internet om met de overheid te communiceren

START
Gebruiker heeft een dienst nodig

Vlaamse diensten zijn makkelijk vindbaar

Online portalen hebben een hoge Search Engine Optimisation (SEO) score
100% van de diensten voor Vlamingen zijn te vinden via grote portaal-websites

Digitale overheid Vlaanderen is bovengemiddeld snel

Vlaamse websites zijn gemiddeld binnen **2 seconden** volledig interactief

Toegankelijkheid van de digitale overheid biedt ruimte voor verbetering

Slechts **61%** van de websites hebben voldoende kleurcontrast voor mensen met visuele beperkingen
91% van de Vlaamse overheidswebsites gebruiken alt-text om uit te leggen wat er te zien is in een figuur aan mensen met visuelebeperkingen

100% van de websites zijn bruikbaar op smartphones

Transparante portalen en online hulpfunctionaliteiten wekken vertrouwen

Vlaamse gebruikers kunnen makkelijk online feedback geven of klagen
Vlaamse overheid geeft burgers inzicht in hoe hun persoonlijke data wordt gebruikt (**83%**).
56% van de Vlaamse portalen geven burgers informatie over hoe diensten ontwikkeld worden.

Afronden van diensten wordt vergemakkelijkt online

70% van de online formulieren worden vooraf ingevuld door de overheid - dit maakt de kans op fouten kleiner en het leven van de burger makkelijker
Vlaamse gebruikers kunnen online documenten online uploaden of downloaden voor **88%** waar documenten nodig waren

Informatie over diensten is online, maar kan verder worden aangevuld

Voor **100%** van de diensten is informatie beschikbaar voor Vlamingen
Voor slechts **46%** van de diensten wordt aangegeven hoe lang het duurt om de dienst aan te vragen

Authenticatie gaat veilig met itsme@, maar veiligheid websites kan beter

80% van de diensten steunt authenticatie met itsme@
Voor **63%** van de diensten hoeven gebruikers niet opnieuw in te loggen (Single-Sign-On)
Vlaamse websites slagen voor **55%** van de webveiligheidstests

Vlaamse burgers kunnen digitaal bij hun overheid terecht, maar voor niet-Belgen is het lastiger

92% van de diensten kan geheel online worden afgerond door Vlamingen
Voor niet-Belgen is **71%** van de diensten online beschikbaar

10% van de diensten wordt proactief geleverd - dit betekent dat er geen actie nodig is van de gebruiker om de dienst te verkrijgen en data burgers en ondernemers automatisch krijgen waar ze recht op hebben

FINISH
Dienst geleverd



De eGovernment Benchmark laat consequent zien dat veel diensten online beschikbaar zijn, maar op dit moment blijft het gebruik van deze diensten achter. Dit resultaat kan worden verklaard door een gebrek aan digitale vaardigheden of het feit dat offline diensten voldoende zijn. Een andere verklaring is echter dat niet alle diensten even gemakkelijk te gebruiken zijn. Dit hoofdstuk onderzoekt de online reis van gebruikers die digitale overheidsdiensten willen verkrijgen. Hoe kan de gebruikersreis van de e-overheid naadloos worden gemaakt?

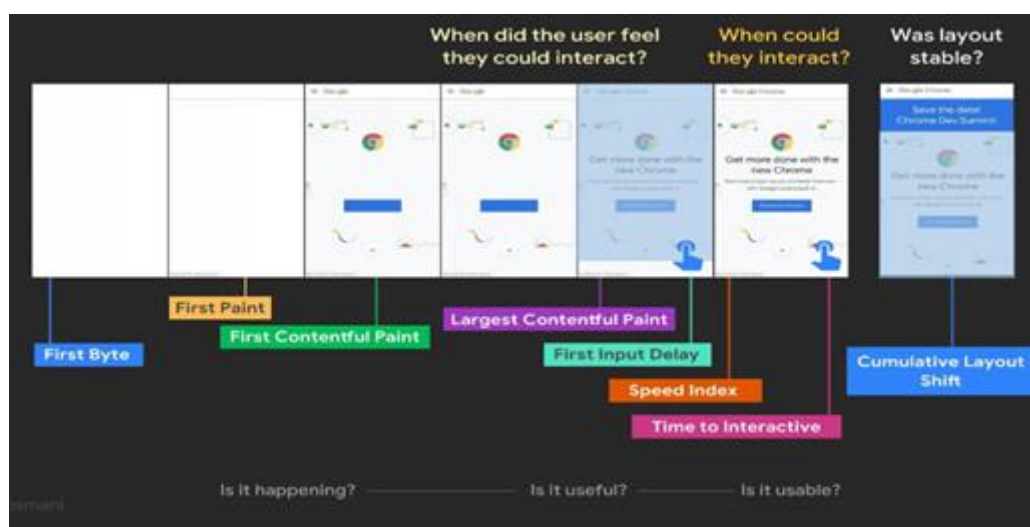
4.4.1 Vlaamse diensten zijn gemakkelijk vindbaar

De gebruikersreis voor digitale diensten begint vaak op een van de bekende zoekmachines. Overheidsportalen moeten daarom gemakkelijk online te vinden zijn, en deze vindbaarheid kan worden verbeterd via zoekmachineoptimalisatie (SEO). Een manier om de vindbaarheid van websites te meten is door te kijken naar de *domain authority* score. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een tool van Moz¹⁸, een organisatie gespecialiseerd in SEO. Hieruit blijkt dat 89% van de onderzochte portalen goed vindbaar zijn (een score hoger dan 50) **en 70% van de portalen zelfs excellent scores** (hoger dan 60). Vlaanderen.be en Antwerpen.be behalen bijvoorbeeld een excellente score. Er wordt wel aangeraden om de vindbaarheid te verbeteren van de portalen [e-loketondernemers.be](https://www.loketondernemers.be) en [rva.be](https://www.rva.be).

Portaalwebsites combineren informatie over verschillende soorten diensten van meerdere openbare organisaties, ook wel bekend als one-stop-shops. Idealiter is de dienst die de gebruiker zoekt ook beschikbaar op het overheidsportaal. **In Vlaanderen zijn alle overheidsdiensten te vinden via overheidsportalen.** Een overzicht van de onderzochte overheidsdiensten en overheidsportalen is te vinden in de bijlage.

4.4.2 Digitale overheid Vlaanderen is bovengemiddeld snel

Naarmate de vraag van gebruikers toeneemt, blijven overheden hun bruikbaarheidsniveaus verbeteren. Het hebben van een snelle en efficiënte website is cruciaal voor het verbeteren van de gebruikerservaring en het toegankelijker maken van informatie en dienstverlening voor bezoekers. Wanneer een website langzaam laadt of gebroken links of afbeeldingen bevat, kunnen gebruikers gefrustreerd raken en de site verlaten. Dit is vooral belangrijk in de publieke sector, waar burgers mogelijk geen alternatieve opties hebben voor toegang tot bepaalde diensten.



Figuur 13: Illustratie van snelheids- en prestatie-indicatoren, afkomstig uit een blog van Addy Osmani

¹⁸ <https://moz.com/domain-analysis>



De Benchmark meet de snelheid en prestaties van websites met geautomatiseerde tests. Snelheid en prestaties worden geëvalueerd met behulp van de Page Speed Insights-tool¹⁹ van Google. Deze tool meet hoe websites presteren op de Core Web Vitals, die de meest gebruikte standaarden zijn voor het onderzoeken van prestatie-indicatoren voor websites. Figuur 13 toont de webvitalen om een beter inzicht te bieden van wat er wordt gemeten. Elk van de geëvalueerde indicatoren heeft een drempelwaarde die door Google is voorgedefinieerd om te bepalen of de test al dan niet succesvol wordt doorstaan. **Bij de gemiddelde Vlaamse overheidswebsite duurt het 2 seconden voordat deze volledig interactief wordt**, waarbij alles onder de 3,8 seconden als snel wordt beschouwd.

Het moet worden opgemerkt dat deze goede resultaten worden behaald onder 'normale' omstandigheden. Overheidswebsites kunnen moeite hebben tijdens piekmomenten van intensief verkeer die web servers vertragen, bijvoorbeeld wanneer de deadline voor het indienen van belastingen nadert.

4.4.3 Toegankelijkheid van de digitale overheid biedt ruimte voor verbetering

Gebruikers hebben verschillende voorkeuren wat betreft de manier waarop ze toegang krijgen tot overheidsportalen. Sommige gebruikers gebruiken online diensten via computers, zoals desktops of laptops, terwijl anderen de voorkeur geven aan het gebruik van mobiele apparaten, zoals smartphones en tablets. Draagbare apparaten bevorderen flexibiliteit en stellen gebruikers in staat om in meer diverse contexten met hun overheden te communiceren, bijvoorbeeld wanneer ze niet thuis zijn. 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. **Alle Vlaamse overheidswebsites zijn mobielvriendelijk²⁰**, wat betekent dat de lettergrootte en lay-out van alle online overheidsdiensten zich aanpassen aan mobiele schermen, zodat informatie gemakkelijk te lezen is.

In 2016 heeft de Europese Unie de "*Directive (EU) 2016/2102 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies*" aangenomen met als doel om diensten toegankelijker te maken voor iedereen. Alle gebruikers zouden op dezelfde manier moeten kunnen profiteren van digitale overheidsoplossingen. Websites moeten aan gebruikers worden gepresenteerd op een manier die zij kunnen waarnemen, bruikbaar zijn wat betreft gebruikersinterface en navigatie, begrijpelijk en gemakkelijk te volgen zijn, en robuust zijn wat betreft interpretatie. Deze richtlijnen zijn geformaliseerd in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Met behulp van de axe-browserextensie werden alle 15.000 eGovernment-websites van 2022 en 2021 beoordeeld op 8 van de 50 WCAG 2.1-succescriteria²¹. **Het merendeel (69%) van de websites van de publieke sector schendt een of meer WCAG 2.1-criteria** en voldoet daarom niet aan de toegankelijkheidseisen. Deze waarde is beter dan het Europese gemiddelde van 81% van de websites die niet voldoet. Websites in Vlaanderen kunnen nog verbeteren wat betreft naleving van het waarneembaarheids criterium, bijvoorbeeld omdat **alternatieve tekst voor afbeeldingen ontbreekt (9%) en kleuren gebrek aan contrast vertonen (39%)**. Dit schaadt alle gebruikers, vooral die met visuele beperkingen; maar maakt ook contextspecifieke toegang tot een website moeilijk, zoals bij het bekijken van een scherm in fel zonlicht. De websites scoren over het algemeen beter op maatregelen van bruikbaarheid, begrijpelijkheid en robuustheid.

¹⁹ <https://pagespeed.web.dev/>

²⁰ De mobielvriendelijkheid van overheidswebsites is beoordeeld aan de hand van een geautomatiseerde beoordeling, waarbij een online tool werd ingezet om alle URL's automatisch te testen. Hiervoor is een specifiek script ontwikkeld. De gebruikte tool is afkomstig van [Rankwatch](#).

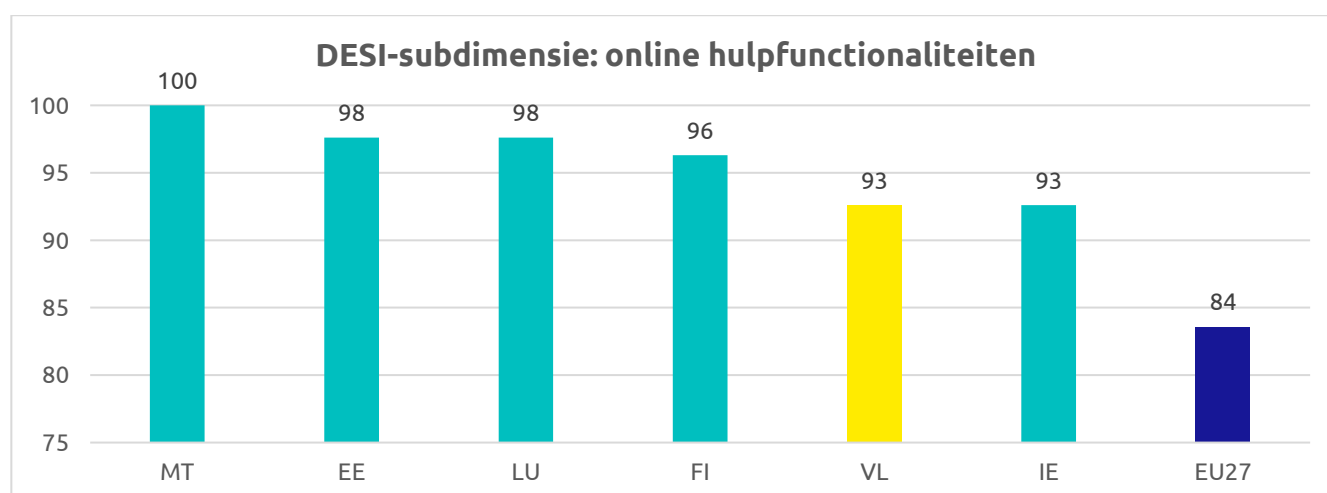
²¹ Deze 8 criteria omvatten: het voorzien van alternatieve tekst bij afbeeldingen (WCAG: 1.1.1), het waarborgen van voldoende kleurcontrast tussen tekst en achtergrond (WCAG: 1.4.3), het opnemen van een titel-element in documenten ter bevordering van navigatie (WCAG: 2.4.2), het verzekeren van onderscheidbare tekst in links (WCAG: 2.4.4), het gebruik van een lang-attribuut in het <html>-element (WCAG: 3.1.1), het toekennen van een geldige waarde aan het lang-attribuut (WCAG: 3.1.2), het handhaven van unieke ID-attribuutwaarden (WCAG: 4.1.1), en het vermijden van het gebruik van `aria-hidden="true"` op het document <body>-element (WCAG: 4.1.2).



4.4.4 Transparante portalen en online hulp functionaliteiten wekken vertrouwen

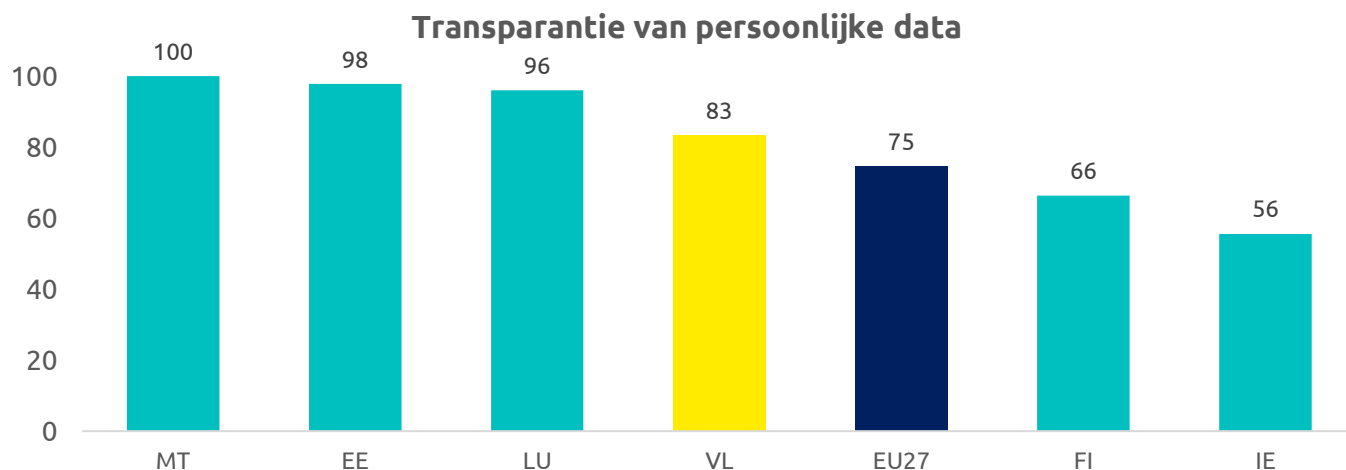
Gebruikers verwachten ondersteuning bij het voltooien van een dienst online, zoals begeleiding met duidelijke instructies, de mogelijkheid om vragen te stellen, en kanalen om hun ervaringen te uiten. Gebruikers krijgen informatie over hoe ze online toegang kunnen krijgen tot overheidsdiensten en hebben toegang tot online hulp functionaliteiten. **Bijvoorbeeld heeft 100% van de Vlaamse portalen een live chat en op 100% van deze portalen kan feedback gegeven worden.** Een overzicht van de onderzochte overheidsdiensten en overheidsportalen is te vinden in de bijlage.

Voor niet-Belgen is het geven van feedback minder makkelijk. Zo biedt vlaanderen.be bijvoorbeeld niet de mogelijkheid om in het Engels klachten in te dienen of feedback te geven. De DESI subdimensie *online hulpfunctionaliteiten* kijkt zowel naar hulpfunctionaliteiten voor Vlamingen als voor niet-Belgen. Vlaanderen scoort hier ruim boven het Europese gemiddelde, maar lager dan toplanden Malta, Estland, Luxemburg en Finland.



Figuur 14: DESI-subdimensie: online hulpfunctionaliteiten

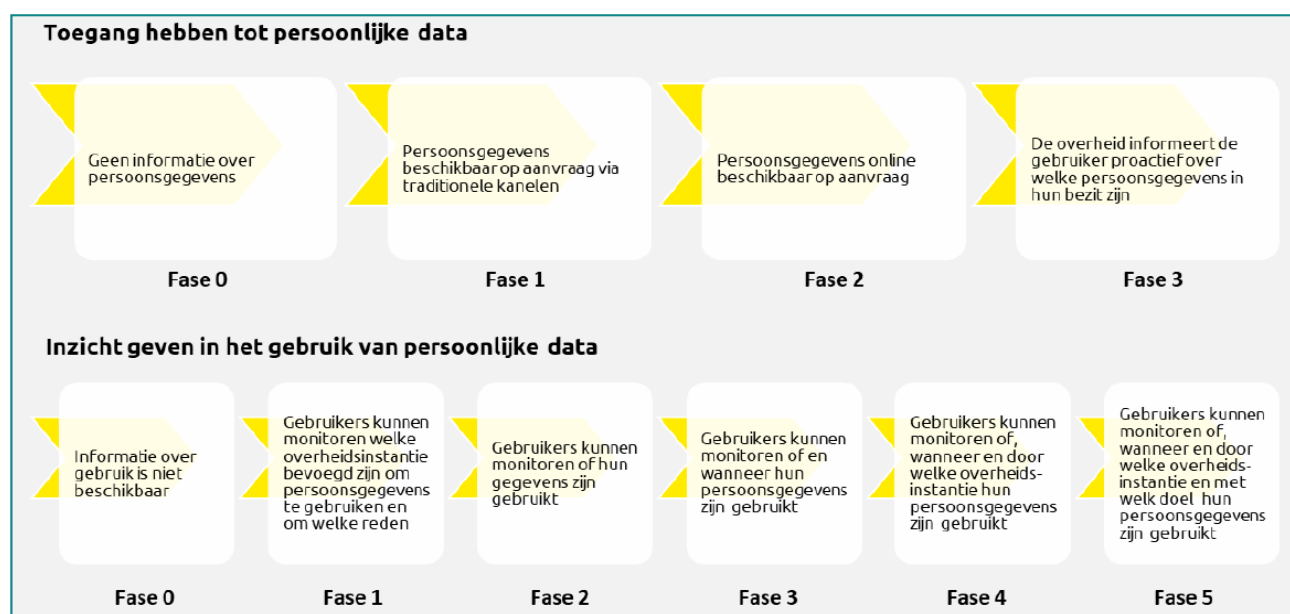
Overheden beschikken vaak over persoonsgegevens van hun burgers en ondernemers. Deze gegevens kunnen door overheden worden verkregen uit authentieke gegevensbronnen, of gebruikers delen de gegevens bij het aanvragen van specifieke diensten. Het is voor gebruikers belangrijk om te weten welke gegevens de overheid over hen heeft en hoe de overheid deze gegevens gebruikt. In Vlaanderen is het de bedoeling dat athumi, het Vlaams Datanutsbedrijf, hierin een cruciale rol speelt. Dit initiatief streeft ernaar "het vertrouwen van de burger in het delen van gegevens te vergroten door de nadruk te leggen op veiligheid, controle en privacy". Vlaanderen behaalt een score van 83% voor de indicator "Transparantie van persoonlijke data". Uit Figuur 15 blijkt dat Vlaanderen hiermee opnieuw een hogere score heeft dan het EU-gemiddelde, maar achterblijft bij de toplanden op dit gebied, namelijk Malta en Estland.



Figuur 15: Score van de Digital Decade top 5, Vlaanderen en het EU-gemiddelde voor de Transparantie van persoonlijke data indicator

In Figuur 16 worden de maturiteitsmodellen getoond die in het onderzoek worden gebruikt om de toegang van burgers tot hun persoonsgegevens en de mate waarin zij kunnen zien hoe hun persoonlijke gegevens worden gebruikt, te beoordelen. Voor Vlaanderen geldt dat op de meeste gebieden persoonsgegevens online beschikbaar zijn op aanvraag (fase 2). Mijn Burgerprofiel dient als een goed voorbeeld: burgers kunnen hier in een veilige en eenvoudige omgeving hun eigen informatie bekijken. Het vdab.be portaal is een goed voorbeeld van de volgende stap (fase 3) met betrekking tot toegang tot persoonlijke gegevens: werkzoekenden worden proactief geïnformeerd over wijzigingen in hun persoonlijke gegevens.

Op dit moment hebben Vlaamse burgers en ondernemers nog beperkt inzicht in welke overheidsorganisaties hun persoonlijke gegevens gebruiken. Het merendeel van de Vlaamse portalen bevinden zich in fase 1, wat betekent dat er wel generieke informatie beschikbaar is over welke data gedeeld mag worden met welke instellingen, maar geen informatie die specifiek gericht is op de persoonlijke data van de gebruiker. Het portaal van de Federale Overheidsdienst Financiën kan hierbij als voorbeeld dienen. Deze website biedt gebruikers wel de mogelijkheid om te volgen wanneer hun persoonsgegevens zijn gebruikt. Enkele andere portalen bevinden zich in fase 3 (de portalen belgium.be en de [Federale Overheidsdienst Financiën](https://www.federaaloverheidsdienstfinancien.be)) wat betekent dat gebruikers kunnen monitoren of en wanneer hun persoonsgegevens zijn gebruikt.



Figuur 16: Maturiteit van transparantie voor het gebruik van persoonsgegevens



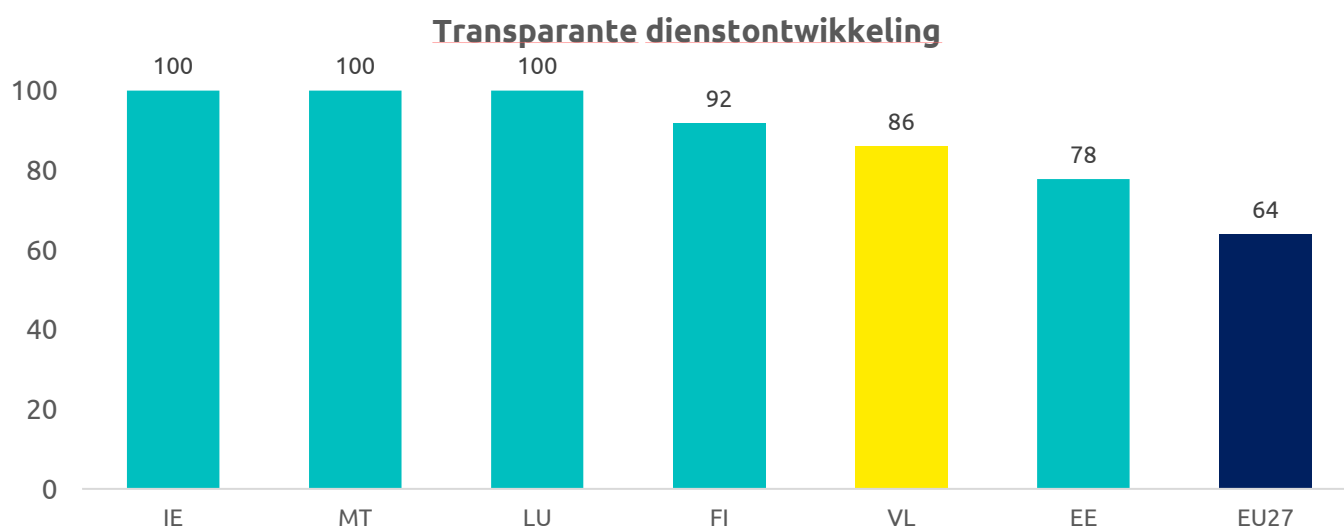
Bij het opstellen van beleid en de ontwikkeling van dienstverlening is het essentieel om rekening te houden met de burgers en ondernemers die de meeste gevolgen hiervan zullen ondervinden. Bovendien moet de burger de mogelijkheid hebben om deel te nemen aan het beleid, zijn of haar stem te laten horen en zo invloed uit te oefenen. In de eGovernment Benchmark wordt daarom gekeken naar Transparante Dienstontwikkeling. Deze indicator beoordeelt zowel de transparantie van het beleidsvormingsproces als de transparantie van het dienstontwikkelingsproces. Kunnen burgers online informatie vinden over het beleid en hoe digitale diensten worden ontwikkeld? Belangrijker nog, kunnen ze deelnemen aan deze processen?

Figuur 17 geeft de scores weer voor de top 5 landen van de Digital Decade indicatoren, zowel voor Vlaanderen als het Europese gemiddelde voor de indicator Transparante Dienstontwikkeling. Vlaanderen behaalt dit jaar een score van 86% op deze dimensie en staat daarmee op de 7de plaats. Websites zoals <https://www.antwerpenmorgen.be> informeren burgers over aankomende projecten van de Antwerpse overheid. Er is ook een tabblad "Doe mee" waar burgers kunnen lezen hoe ze kunnen deelnemen aan infomomenten, workshops en webinars.

De Vlaamse score voor Transparante Dienstontwikkeling ligt hoger dan het Europese gemiddelde van 64% en overtreft ook Estland. Echter, Ierland, Malta, Luxemburg en Finland scoren hoger.

Goed voorbeeld: het Bulgaarse EGOV.BG bevordert transparantie en burgerparticipatie

Wat de egov.bg portaal onderscheidt, is het bevorderen van transparantie en burgerparticipatie. Het platform geeft niet alleen toegang tot overheidsinformatie en diensten, maar stimuleert ook actieve deelname aan besluitvormingsprocessen via publieke raadplegingen en toegang tot officiële documenten. Deze inclusieve aanpak versterkt het vertrouwen en de betrokkenheid tussen de overheid en haar burgers, waardoor egov.bg een inspirerend voorbeeld is voor transparantie en burgerinspraak in eGovernment.



Figuur 17: Score van Vlaanderen en de top 5 van de DESI op de indicator Transparante dienstontwikkeling

4.4.5 Afronden van diensten wordt vergemakkelijkt online

Overheidsformulieren vragen doorgaans standaardinformatie op bij alle aanvragen, zoals de volledige naam van de gebruiker, adres en contactgegevens. Gebruikers verwachten dat deze vaakgevraagde persoonlijke informatie niet meerdere keren verzameld hoeft te worden door gebruik te maken van het Only Once principe. Inderdaad kunnen overheden gegevens hergebruiken die zijn opgeslagen in authentieke gegevensbronnen of basisregisters om zo online formulieren vooraf in te vullen. Het vooraf invullen van persoonlijke gegevens wordt mogelijk gemaakt doordat overheidsinstellingen onderling gegevens delen. In Vlaanderen wordt dit gerealiseerd door het gegevensdelingsplatform MAGDA, dat op een veilige manier data uit authentieke gegevensbronnen kan ophalen.



78% van de diensten maakt gebruik van vooraf ingevulde informatie uit authentieke gegevensbronnen, maar er blijven aanzienlijke verschillen bestaan tussen levensgebeurtenissen van burgers en bedrijven. Voor ondernemers die hun bedrijf starten, gebruikt 100% van de diensten vooraf ingevulde informatie, vergeleken met slechts 52% voor diensten die verband houden met familie en 80% voor studenten.

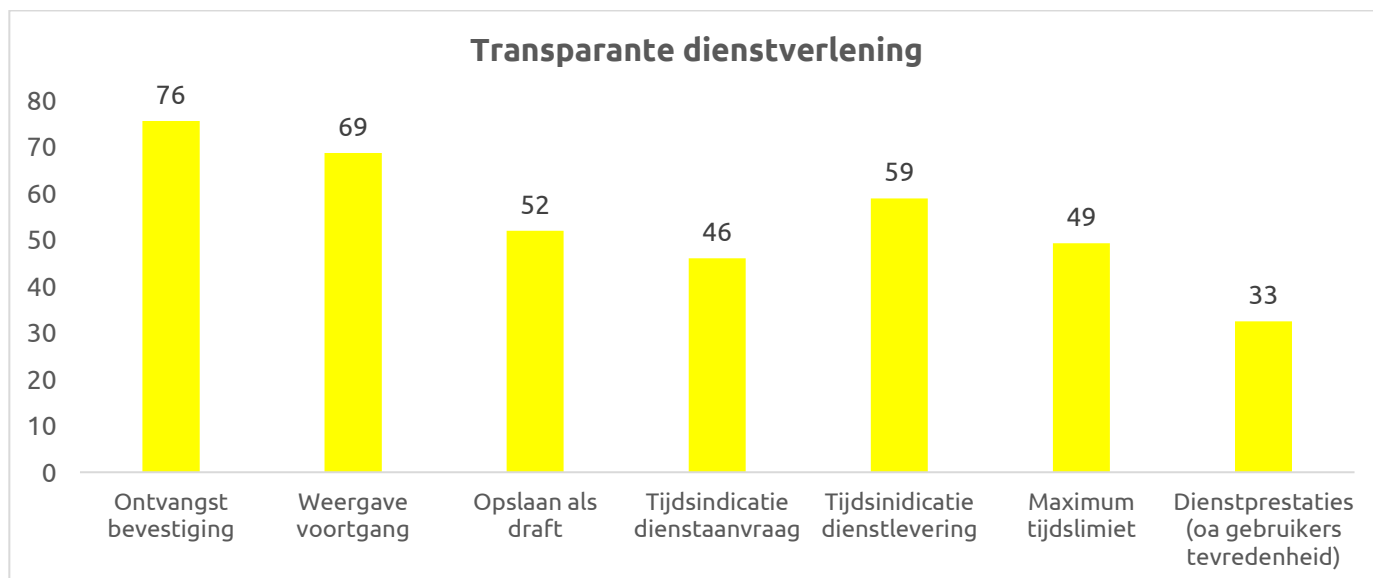
Sommige diensten vereisen dat gebruikers een document uploaden, zoals bewijsstukken van werkloosheid. Andere diensten vragen gebruikers om een document op te sturen, zoals een diploma of bewijs van verblijfplaats. eDocumenten of elektronische documenten zijn officiële overheidsformulieren en papieren. Momenteel staat bijna **negen op de tien diensten (88%) het toe om eDocumenten online te uploaden of verkrijgen**. Grensoverschrijdende eDocumenten scoren iets lager (86%), maar alsnog goed.

4.4.6 Informatie over de dienst is online, maar kan verder worden aangevuld

Ongeacht of een dienst online wordt geleverd, **hebben alle Vlaamse diensten informatie online die uitlegt hoe men de dienst kan verkrijgen**. Dit helpt gebruikers toegang te krijgen tot de dienst via digitale of niet-digitale middelen, zoals beschikbaar. **Voor grensoverschrijdende gebruikers is dit 98%, omdat enkele Vlaamse websites geen Engelse versie hebben**.

Het aanvragen van een dienst omvat vaak meerdere stappen, zoals het verzamelen van de juiste gegevens, het invullen van persoonlijke informatie en het indienen van het verzoek. Na deze stappen is de dienst nog niet onmiddellijk geleverd; een ambtenaar moet het verzoek eerst goedkeuren. De indicator Transparante Dienstverlening meet in welke mate burgers en ondernemers worden geïnformeerd over het verloop van het dienstverleningsproces. Vlaanderen scoort 53.8% voor deze indicator, wat net iets hoger is dan het Europese gemiddelde van 52.9%. Vooral in de domeinen familie, transport en justitie kan er meer informatie worden verstrekt aan burgers over het verloop van de aangevraagde dienst.

Wanneer een dienst online wordt geleverd, dragen verschillende kenmerken bij aan de transparantie van de dienst. Gebruikers vragen zich af wat ze kunnen verwachten van hun overheid bij het aanvragen van een dienst, en omgekeerd, wat hun overheden van hen verwachten. Figuur 18 toont per functionaliteit binnen de Transparante Dienstverlening indicator hoe vaak deze informatie voorkomt bij Vlaamse diensten. Een duidelijk beschreven dienstverleningsproces zorgt voor online dienstverlening die voor iedereen begrijpelijk is. Deze informatie is niet altijd compleet. Bij drie van de vier diensten wordt een ontvangstbevestiging verstuurd nadat de dienst is aangevraagd. Ook positief is dat 69% van de diensten de voortgang weergeeft, bijvoorbeeld met zogenaamde breadcrumbs die de voorgaande stappen van gebruikers tonen. Over het algemeen geven service-websites gebruikers geen indicatie van de benodigde tijd om een dienst aan te vragen, waarbij slechts 46% van de websites een geschatte tijd voor het doorlopen van het aanvraagproces verstrekt. Dit betekent dat gebruikers niet goed kunnen plannen hoeveel tijd ze zullen nodig hebben om hun aanvragen te voltooien.



Figuur 18: Score per vraag binnen de Transparente 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 59% van de diensten wordt beschreven wanneer de dienst naar verwachting geleverd wordt en bij 49% van de diensten wordt de maximale tijdslimiet waarbinnen de administratie de dienst moet leveren aangegeven. De grootste verbetering kan worden gerealiseerd met het tonen van dienstprestaties. Dienstprestaties omvatten het beschikbaar stellen van informatie over de prestaties van de service, waaronder serviceniveaus, prestatiebeoordelingen, en gebruikerstevredenheidsscores van de online dienst.

Goed voorbeeld: Het Franse adreswijzigingsproces illustreert effectief hoe heldere tijdsindicaties en duidelijke communicatie een service verbeteren

In Frankrijk wordt transparantie bevorderd door burgers bij het invullen van adreswijzigingen aan het begin van het proces een geschatte tijdsduur te geven, waardoor verwachtingen direct worden bepaald. Bovendien wordt er, in tegenstelling tot het genoemde gemiddelde, in 100% van de gevallen aangegeven wanneer de dienst naar verwachting wordt geleverd. Het systeem gaat nog verder door ook de maximale tijdslimiet voor dienstlevering aan te geven bij 100% van de diensten. Het Franse voorbeeld excelleert ook in het tonen van dienstprestaties door heldere informatie te verstrekken over serviceniveaus, prestatiebeoordelingen en gebruikerstevredenheidsscores.



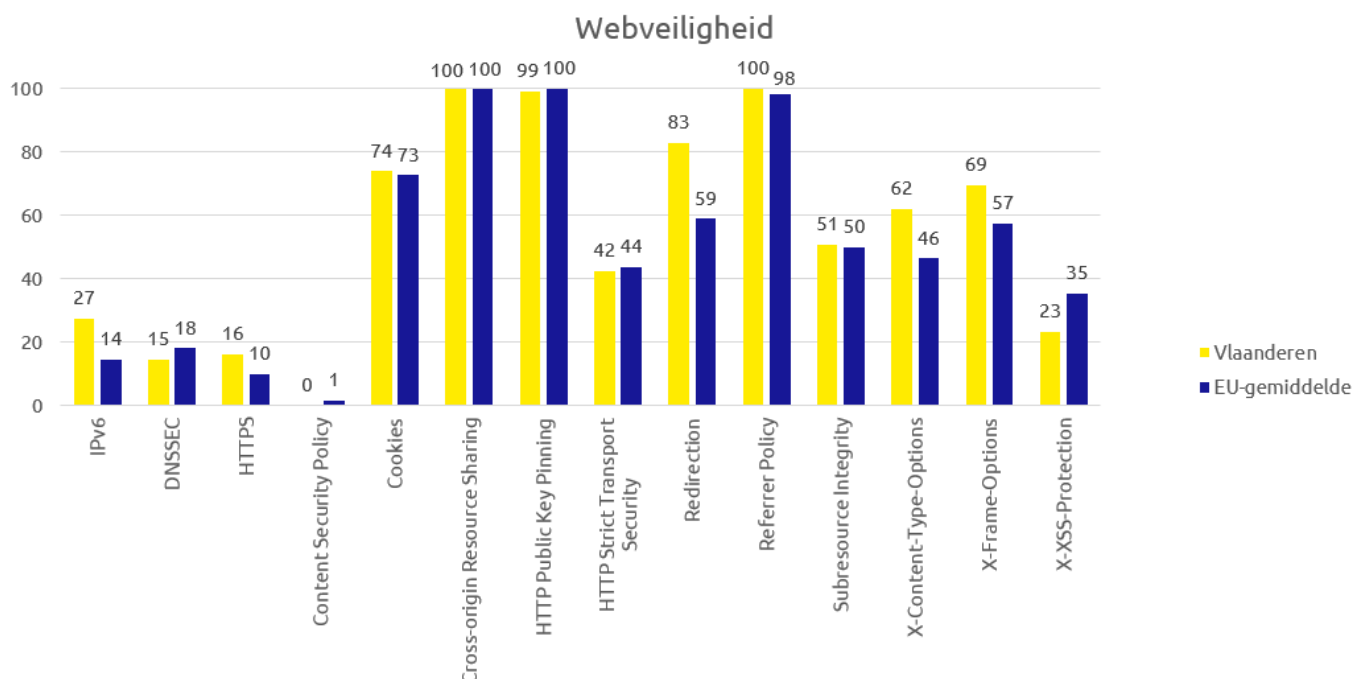
4.4.7 Authenticatie gaat veilig met itsme®, maar veiligheid websites kan beter

In heel Europa wordt voor veilige authenticatie gebruik gemaakt van elektronische identificatiemiddelen (eID). In België wordt deze oplossing geleverd door itsme®. Dankzij itsme® hoeven Belgen niet meer naar het gemeenteloket met hun identiteitskaart te verplaatsen, maar kunnen ze zich ook online veilig identificeren om online diensten aan te vragen. **Vlaamse gebruikers konden zich voor 84% van de gemeten diensten waarvoor identificatie nodig was identificeren met hun eID.** Diensten waarvoor geen identificatie nodig is (zoals het opvragen van informatie) worden hierbij niet meegerekend. Dit is 13 procentpunt meer dan het Europese gemiddelde.

Veilig en betrouwbaar inloggen is gunstig voor het vertrouwen van gebruikers in digitale dienstverlening. Bovendien maakt dit het 'eenmalig aanloggen' (Single-Sign-On principe) 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 (63%) 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 reeds 40.4% van de diensten was het mogelijk om met een niet Belgische-eID te identificeren.** Dit is wel hoger dan het Europese gemiddelde (24.8%).

Gebruikers moeten er ook zeker van zijn dat de websites die ze gebruiken veilig zijn. Webveiligheid wordt beoordeeld met meerdere geautomatiseerde tests van Mozilla Observatory en Internet.nl. **Momenteel slagen 55% van de Vlaamse websites in de uitgevoerde webveiligheidstests.** Europese overheidswebsites slagen voor de helft van de uitgevoerde webveiligheidstests.

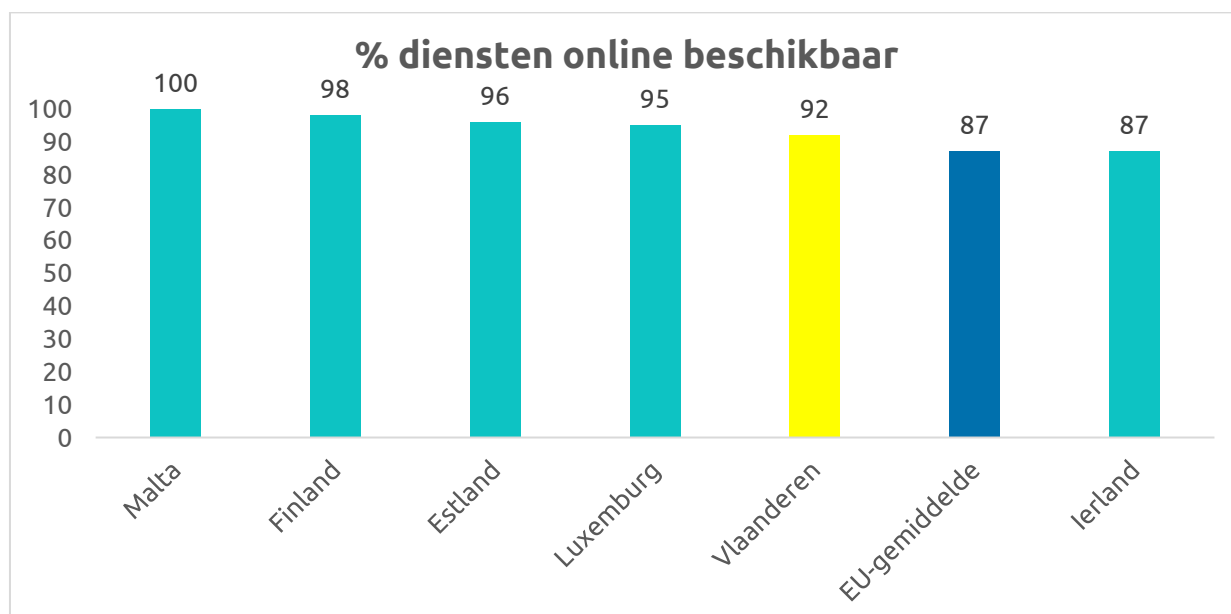


Figuur 19: Scores van Vlaanderen tegenover het EU-gemiddelde voor de onderdelen van web veiligheid



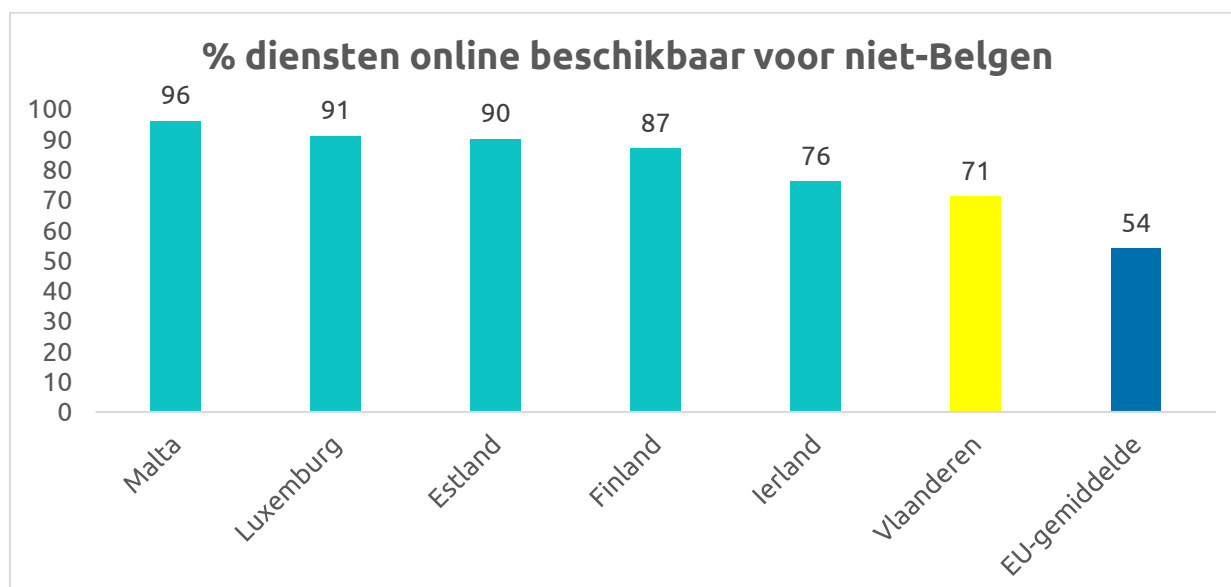
4.4.8 Negen van de tien diensten voor Vlaamse gebruikers zijn online beschikbaar

Meer dan 9 op de 10 diensten kunnen door Vlaamse gebruikers online worden voltooid (92%). De Vlaamse burger hoeft zelden nog naar het gemeenteloket te gaan, en in toenemende mate geeft Vlaanderen vorm aan het 'Digital First'-principe, waarbij eerst aan online dienstverlening wordt gedacht. Hoewel Vlaanderen goed scoort qua online beschikbaarheid, behoort het gewest nog niet tot de Europese top. Figuur 20 toont aan dat een topland zoals Malta al hun diensten online beschikbaar heeft. Ook Finland, Estland, en Luxemburg staan nét iets verder op dit vlak. Desondanks scoort Vlaanderen wel 5% hoger dan het Europese gemiddelde.



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

Voor niet-Vlaamse gebruikers is er nog werk aan de winkel. Voor hen is het slechts mogelijk om 71% van de diensten 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. Desondanks scoort Vlaanderen hier wel 17% hoger dan het Europese gemiddelde.



Figuur 21: Score voor de cross-border online beschikbaarheidsindicator uit het eGovernment Benchmark onderzoek



4.4.9 Tien procent van de Vlaamse diensten worden proactief geleverd

De voordelen van het delen van persoonsgegevens gaan verder dan alleen het vooraf invullen van persoonlijke informatie. Door gegevens uit te wisselen, kan de overheid proactief diensten leveren aan Vlaamse burgers en ondernemers. Proactieve dienstverlening betekent dat er geen actie nodig is van de burger om een dienst waar hij of zij recht op heeft te verkrijgen. Door gegevensbronnen aan de achterkant te koppelen, weten overheden automatisch op welke diensten burgers recht hebben. Een proactieve dienstverlening zorgt ervoor dat alle burgers en ondernemers krijgen waar ze recht op hebben. **Momenteel wordt 10% van de onderzochte overheidsdiensten proactief geleverd** voor Vlaamse burgers. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het automatisch uitkeren van kinderbijslag door de Vlaamse overheid, of de automatische teruggave van btw voor bedrijven. Het Vlaamse Groeipakket is een voorbeeld van zo'n proactieve dienst. Zelfs als de ouder vergeet dit aan te vragen, wordt het geld automatisch via de 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 gegevens delen met de apotheker, kunnen burgers zonder gedoe de juiste medicijnen ophalen.

Goed voorbeeld: proactieve dienstverlening in Estland

In Estland vormt proactieve dienstverlening de basis van een vooruitstrevend model, aangestuurd door het gebruik van de [X-Road-oplossing](#). Door veilige gegevensuitwisseling tussen overheidsinstanties wordt nauwkeurige vooraf invullen van online formulieren mogelijk gemaakt, en het "Once Only Principle" vermindert de administratieve last voor burgers. Estland benut zijn goede datapositie om op basis van rechten en voordelen automatisch diensten aan te bieden, wat resulteert in een moeiteloze gebruikerservaring. Transparantie en gegevensbeheer blijven kernwaarden, waarbij burgers inzicht hebben in het gebruik van hun persoonlijke gegevens. In de praktijk is Estland een inspirerend voorbeeld van hoe proactieve dienstverlening, ondersteund door effectieve gegevensdeling, de interactie tussen overheid en burgers kan transformeren.

Kuupäev	Päringu sooritus	Pealkiri
2018-08-25	eesti.ee,	Ravikindlustuskaardi andmete päring
2018-08-25	eesti.ee,	Juhilubade kehtivuse päring
2018-08-25	eesti.ee,	Juhilubade kehtivuse päring
2018-08-25	eesti.ee,	Juhilubade kehtivuse päring



5 Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens

5.1 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 doen²².

5.2 Toenemend online contact met de overheid in Vlaanderen

Burgers vinden het belangrijk dat ze ook online hun overheidszaken vanachter hun eigen computer kunnen regelen. Vlaanderen faciliteert dit door in te zetten op het vergroten van het aantal diensten die digitaal door de overheid worden aangeboden.

De DESI Indicator *eGovernment Gebruikers* meet het percentage personen dat in de afgelopen 12 maanden internet hebben gebruikt voor interactie met de overheid.²³ Specifiek wordt hiervoor gekeken naar gebruikers met een leeftijd tussen de 16 en 74 jaar.

Figuur 22 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 negen op de tien Vlamingen het internet gebruikt om met de overheid te communiceren (90%)²⁴. Dat is een groei van maar liefst 15 procentpunt ten opzichte van vorig jaar en is aanzienlijk hoger dan het Europese gemiddelde van 74%.²⁵ In historisch perspectief is te zien dat het internetgebruik door Vlamingen voor communicatie met de overheid toeneemt. Tussen 2014 en 2020 groeide het aandeel internetgebruikers dat interactie had met de digitale overheid gestaag, zowel in Vlaanderen als in heel Europa. Een opvallende ontwikkeling tekent zich af wanneer we de periode tussen 2021 en 2020 vergelijken: terwijl het Europese gemiddelde met slechts met 1 procentpunt toenam, realiseerde Vlaanderen een stijging van 8 procentpunt. Hierdoor had in 2021 driekwart van de Vlaamse burgers contact met de digitale overheid.

De jaren daarop, tussen 2022 en 2021, markeerden opnieuw aanzienlijke groeipercents voor zowel Vlaanderen als voor Europa. Terwijl het Europese gemiddelde met 9 procentpunt toenam tussen 2022 en 2021, overtrof Vlaanderen dit met een indrukwekkende stijging van 15 procentpunt. Hierdoor heeft nu negen op de tien Vlaamse burgers contact met de digitale overheid.

²² <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

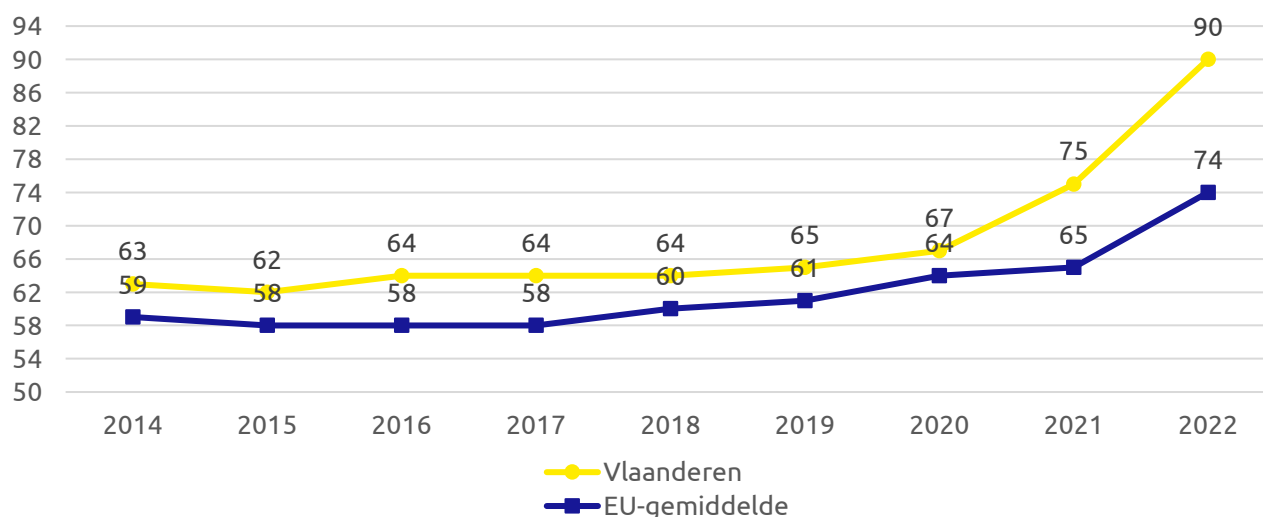
²³ <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/indicators>

²⁴ Precieze data voor 2022 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

²⁵ https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts/desi-indicators?indicator=desi_4a1&breakdown=ind_total&period=desi_2023&unit=pc_ind_ilt12&country=AT,BE,BG,HR,CY,CZ,DK,EE,EU,FI,FR,DE,EL,HU,IE,IT,LV,LT,LU,MT,NL,PL,PT,RO,SK,SI,ES,SE



Online Communicatie met Overheid



Figuur 22: Percentage van Vlaamse internetgebruikers dat het afgelopen jaar online contact heeft gehad met de overheid

Als we kijken naar de specifieke digitale contactvormen die personen in de afgelopen 12 maanden hebben gebruikt voor interactie met de overheid, richten we ons in het bijzonder op gebruikers in de leeftijdscategorie van 16 tot 74 jaar. Van de beschikbare digitale contactvormen vertoont de evolutie van het "Downloaden of printen van officiële bestanden" een stijging van 19 procentpunt, van 53% in 2021 naar 72% in 2022. In datzelfde jaar is de indicator voor het "Maken van een afspraak of reservering" 35%, terwijl het "Ontvangen van officiële documenten of berichten via uw account (ebox)" op 63% ligt. Daarnaast geeft de "Opzoeken van informatie over uzelf" een percentage van 63%, terwijl het "Opzoeken van informatie in openbare databanken" op 26% en het "Verwerven van algemene informatie" op 48% liggen. Verder laat het "Aanvragen van officiële documenten of getuigschriften" een percentage zien van 21%, het "Aanvragen van uitkeringen of toelagen" 16%, en het "Indienen van andere aanvragen, vorderingen of klachten" 4%.

5.3 Kennis en vaardigheden voor het gebruik van digitale diensten is toegenomen

De voorgaande secties beschreven dat steeds meer burgers digitaal contact hebben met de Vlaamse overheid. Desalniettemin weet 10% 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 geen officiële documenten opvragen of aanvragen indienen via een website of app van de overheid of een openbare dienst. In het tekstvak hieronder staan de meest voorkomende redenen van 2022²⁶. 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.

²⁶ <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/digitale-overheid>



Vergeleken met 2021 valt op dat het “Gebrek aan kennis of vaardigheden” als barrière maar liefst 11 procentpunt is gedaald van 15% naar 4%. Daar waar 15% van de ondervraagden vorig jaar toegang vanwege een gebrek aan digitale vaardigheden geen online formulieren in te vullen, denkt inmiddels nog maar 4% 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. Ook de reden “Iemand heeft het voor mij gedaan” is gedaald (van 17% naar 10%). Waar andere landen het steeds makkelijker maken om formulieren van anderen in te vullen met een digitale volmacht, kan Vlaanderen toch deze mogelijkheid 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 die burgers ervaren betreffen problemen die optreden tijdens het gebruik van een website of app van de overheid of een openbare dienst. In de Enquête “ICT- en internetgebruik bij huishoudens” zijn verschillende kwesties aan het licht gekomen die het soepele gebruik van dergelijke digitale platforms belemmeren. Een op de vijf van de respondenten rapporteerde problemen met het gebruik van elektronische handtekeningen of identificatiemethoden (20%). Een aanzienlijk deel van de deelnemers ondervond technische problemen tijdens hun interactie met de overheidswebsite of -app (17%). 15% van de respondenten meldde moeilijkheden bij het navigeren en gebruiken van de digitale platforms van de overheid. Een deel van de deelnemers gaf aan dat de overheidsdienst niet goed toegankelijk was via mobiele apparaten (7%). Een klein percentage ondervond complicaties bij betalingsprocessen via digitale kanalen van de overheid (4%).

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.

Redenen om geen officiële documenten op te vragen of aanvragen in te dienen via een website of app van de overheid of een openbare dienst:

Ik hoefde geen documenten aan te vragen of aanvragen in te dienen	81%
Gebrek aan kennis of vaardigheden	4%
Bezorgdheid om de beveiliging van persoonlijke gegevens of wens om niet online te betalen	1%
Ik bezit geen elektronische handtekening, een geactiveerde elektronische ID of een ander instrument voor het gebruik van een eID	3%
Iemand heeft het voor mij gedaan	10%
Een andere reden	5%

Problemen bij het gebruik van een website of app van de overheid of een openbare dienst:

De website of app was moeilijk te gebruiken	15%
Technische problemen bij het gebruik van de website of app	17%
Problemen met de elektronische handtekening of elektronische identificatie (eID)	20%
Problemen met betaling via de website of app	4%
De dienst was niet toegankelijk via smartphone of tablet	7%
Een andere reden	3%
Ik heb geen problemen ondervonden	57%



6 Aanbevelingen voor de verbetering van de Vlaamse digitale overheid

Vlaamse burgers kunnen voor een grote variëteit aan diensten bij hun lokale, regionale en federale overheid terecht. Langs de meetlat van de Europese Digital Decade indicatoren betreffende de online beschikbaarheid van diensten voor burgers en ondernemers scoort Vlaanderen een zesde plek in Europa en moet het enkel Malta, Estland, Luxemburg, Finland en Ierland voor zich dulden. Hierbij is er duidelijk sprake van een top vier, bestaande uit Malta, Estland, Luxemburg Finland, gevolgd door een subtop bestaande uit Ierland, Vlaanderen, Litouwen, Spanje, Zweden, Nederland, Letland en Denemarken. De stap naar plek vijf kan dus gerealiseerd worden door Ierland te passeren, maar de vierde plek is op dit moment nog uit zicht. Ook bestaat het risico om voorbij gestoken te worden door de andere landen in de subtop, omdat zij Vlaanderen qua digitalisering op de hielen zitten.

Ter nuancering van het verschil tussen Vlaanderen en de top vier kan de populatieomvang in ogenschouw worden genomen. Enkel Finland (5,5 miljoen inwoners) is qua inwonertal vergelijkbaar met Vlaanderen, terwijl Malta, Estland en Luxemburg aanmerkelijk kleiner zijn en daardoor hun digitale overheid centraler kunnen inrichten.

6.1 Voornamelijk verbeteringen voor burgers nodig om te stijgen op de Digital Decade indicatoren

De Vlaamse zesde plek toont dat de Vlaamse inspanningen om overheidsdiensten te digitaliseren verder hun vruchten afwerpen. Zowel Vlamingen als niet-Belgen kunnen de overgrote meerderheid van de diensten online aanvragen. Toch zijn er zowel voor Vlamingen als voor niet-Belgen blijvende uitdagingen.

Gemeentes kunnen nog meer diensten online beschikbaar maken en burgers de tocht naar het gemeenteloket besparen

Vlaamse burgers moeten nog regelmatig naar het gemeenteloket voor diensten zoals de erkenning van een kind of het regelen van een huwelijk. Dit zijn diensten waarin van meer dan één persoon identificatie is vereist. Bij de erkenning van een kind moeten zowel de natuurlijke moeder als de partner zich identificeren, en bij een huwelijk zullen ook beide partners moeten kunnen aantonen wie ze zijn. In Nederland is voor dergelijke diensten de mogelijkheid om allebei in te loggen met DigiD (het Nederlandse elektronische identificatiemiddel) en zo de dienst online aan te vragen.

Automatische vertaalfuncties en eIDAS kunnen diensten ontsluiten voor niet-Belgische gebruikers

Niet-Belgen lopen nog regelmatig tegen problemen aan bij het aanvragen van online diensten. De twee meest voorkomende problemen zijn de afwezigheid of onvolledigheid van informatie in andere talen dan het Nederlands, en de afwezigheid van de mogelijkheid om in te loggen met elektronische identificatiemiddelen uit andere landen. Voor vertalingen kan Vlaanderen gebruik maken van vertaaltools. Zo hebben niet-Belgische burgers tenminste toegang tot gelijksoortige informatie als Vlamingen. Dankzij eIDAS heeft de federale overheid inmiddels de weg naar een ruimer gebruik van buitenlandse elektronische identificatiemiddelen gevonden. Zo kunnen ook niet-Belgische burgers hun inkomstenbelasting doen met verschillende Europese elektronische identificatiemiddelen. Als ook de gewestelijke diensten aansluiting vinden bij deze trend, dan ligt een top vijf plaats voor Vlaanderen in het verschiet.



6.2 Brede ontwikkeling van de digitale overheid kan gebruik (nog) verder doen toenemen

De Digital Decade indicatoren meten of diensten online kunnen worden afgerond, maar dit laat onverlet of burgers en ondernemers ook daadwerkelijk hun weg naar de digitale overheid kunnen vinden. De Enquête ICT- en internetgebruik bij huishoudens toont dat het gebruik van de digitale overheid in Vlaanderen en in België de afgelopen jaren snel is toegenomen. Toch zijn er ook nog uitdagingen met betrekking tot digitale vaardigheden, het gebruiken van elektronische identificatie, en het vertrouwen in de beveiliging van persoonlijke gegevens. Om het gebruik van de digitale overheid verder te versterken zijn er daarom verbeteringen nodig in de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, in de versterking van beveiligingsmaatregelen, en in de optimalisering van dienstafhandeling en informatieverstrekking.

Verbeteringen in toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Om de toegankelijkheid van de digitale overheid te versterken, is het van belang om specifieke verbeteringen aan te brengen. Hoewel alle overheidsportalen mobielvriendelijk zijn, blijkt dat 69% van de websites in de publieke sector niet voldoet aan de WCAG 2.1-criteria. Dit tekort omvat onvoldoende kleurcontrast (39%), het ontbreken van links met onderscheidbare tekst (31%), het missen van unieke ID-attributenwaarden om toegankelijke formulieren te garanderen (28%), het ontbreken van alternatieve tekst voor afbeeldingen (9%), en het ontbreken van een <html>-element om de tekst van de website te bepalen (3%). Deze aspecten spelen een cruciale rol in het waarborgen van een inclusieve digitale ervaring voor alle gebruikers, met name voor degenen met visuele beperkingen. Door te streven naar een hoger kleurcontrast en de implementatie van duidelijke alternatieve tekst op websites, kan Vlaanderen voldoen aan de richtlijnen van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Deze optimalisaties dragen bij aan een digitale omgeving die voor iedereen optimaal toegankelijk is, waardoor de gebruikerservaring aanzienlijk wordt verbeterd.

Versterking van beveiligingsmaatregelen

Het is aangewezen om bijkomende beveiliging van overheidswebsites te voorzien aangezien maar 55% van overheidswebsites slagen in de beveiligingstests (EU gemiddelde 50%). Het waarborgen van een veilige online omgeving is van vitaal belang voor het succes van digitale dienstverlening en het opbouwen van duurzaam vertrouwen bij gebruikers.

Optimalisering van dienstafhandeling en informatieverstrekking

Om de serviceprocessen te optimaliseren, is het essentieel de transparantie te vergroten en gebruikers heldere informatie te bieden over de stappen bij het aanvragen van een dienst, inclusief geschatte verwerkingstijden. De Transparante Dienstverlening indicator toont dat Vlaanderen momenteel 54% scoort, slechts iets boven het Europese gemiddelde van 53%, met een specifieke nood aan meer informatie binnen de domeinen familie, transport en justitie. Op dit moment geeft slechts 46% van de websites een geschatte tijd voor het doorlopen van het aanvraagproces, wat de planning voor gebruikers bemoeilijkt. Het introduceren van geschatte tijdsindicaties aan het begin van de aanvraag kan deze onzekerheid verminderen en bijdragen aan een effectiever en transparanter dienstverleningsproces. Daarnaast ontbreekt het aan informatie over de verwachte levertijd van de dienst bij 59% van de diensten, en bij 49% wordt de maximale tijdslimiet niet vermeld. Dergelijke informatie beschikbaar maken zou gebruikers een duidelijker inzicht geven in de duur van het volledige dienstverleningsproces.



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	10/10 diensten
Leiden van een onderneming	Economic	0/10 diensten
Verhuizen	Moving	5/6 diensten
Transport	Transport	6/9 diensten
Gezondheid	Health	2/7 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	2.2 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	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
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

Mobielvriendelijk & veilig

De indicator Mobielvriendelijk 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.nl²⁷, en een andere van Mozilla; [the Observatory](https://observatory.mozilla.org/)²⁸. Uitleg over de webveiligheidstests is te vinden in Figuur 23.

²⁷ The tool is an initiative of the Dutch Internet Standards Platform: [www.internet.nl](https://internet.nl)

²⁸ 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 23: Webveiligheid indicatoren



Overzicht van onderzochte overheidsdiensten, -websites en -portalen

Onderstaand de lijst van onderzochte overheidsportalen:

Life event	Service provider	URL
Business	Vlaio (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen)	https://www.vlaio.be/nl
Business	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/economie-en-ondernemen
Business	e-Loket Ondernemers	https://www.e-loketondernemers.be/nl
Career	VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)	https://www.vdab.be/jobs
Career	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers
Career	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/werken
Economic	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/ondernemingen
Economic	e-Loket Ondernemers	https://www.e-loketondernemers.be/nl
Economic	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/economie-en-ondernemen
Family	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/persoon-en-levensmomenten
Family	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/gezin
Family	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/familie
Health	MijnGezondheid/MaSanté	https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/
Health	Belgium.be	https://www.belgium.be/nl/gezondheid
Health	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/nl
Justice	Federale Overheidsdienst Justitie	https://justitie.belgium.be/nl
Justice	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/justitie
Justice	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/conflicten-en-misdrijven
Moving	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/huisvesting
Moving	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/persoon-en-levensmomenten
Moving	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/nationaliteit-en-identiteit
Studying	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/
Studying	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/Leren
Studying	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/onderwijs-en-vorming
Transport	Mobilit (Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer)	https://mobilit.belgium.be/nl
Transport	ibz (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken)	https://www.ibz.be/nl/veiligheid-en-preventie
Transport	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/mobiliteit-en-openbare-werken



Onderstaand de lijst van onderzochte cross-border overheidsportalen:

Life event	Service provider	URL
Business	Vlaio (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen)	https://www.vlaio.be/nl/begeleiding-advies/groei-innovatie
Business	Federale Overheidsdienst Economie	https://economie.fgov.be/en/themes/enterprises
Business	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/enterprise-and-investment
Career	VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)	https://www.vdab.be/english
Career	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.onem.be/citoyens
Career	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/working
Economic	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/enterprises
Economic	Nationale Bank van België	https://www.nbb.be/en
Economic	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/enterprise-and-investment
Family	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/en/family
Family	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/care-and-family
Health	MijnGezondheid/MaSanté	https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/
Health	Belgium.be	https://www.belgium.be/en/health
Health	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/en
Justice	Federale Overheidsdienst Justitie	https://justice.belgium.be/fr
Justice	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/en/justice
Justice	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/conflicten-en-misdrijven
Moving	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/en/housing
Moving	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/EN
Moving	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/moving-and-housing
Studying	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/english/
Studying	Federaal	https://www.belgium.be/en/education
Studying	Vlaanderen	https://www.vlaanderen.be/en/studying
Transport	Mobilit (Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer)	https://mobilit.belgium.be/en
Transport	ibz (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken)	https://www.ibz.be/nl/veiligheid-en-preventie
Transport	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/mobility



Onderstaand de lijst van onderzochte overheidsdiensten:

Life event	Service	Service Provider	Url
Business	1.1 Check requirements for starting a business	Vlaio (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen)	https://www.vlaio.be/nl/begeleiding-advies/start
Business	1.1 Check requirements for starting a business	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/starten-met-een-eigen-zaak
Business	1.2 Get guidance with how to write a business plan	Vlaio (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen)	https://www.vlaio.be/nl/begeleiding-advies/groei-innovatie/je-bedrijf-onder-de-loep/ondernemingsplan
Business	1.3 Get guidance with how to explore financial possibilities	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/kapitaal-en-krediet-voor-ondernemers
Business	1.3 Get guidance with how to explore financial possibilities	Vlaio (Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen)	https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering
Business	2.1 Obtain certificate of no outstanding charges	Proactive	Proactive
Business	3.1 Register company for the first time	FOD Economie	https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/een-onderneming-oprichten/belangrijkste-stappen-om-een/te-ondernemen-stappen-bij-een
Business	3.1 Register company for the first time	FOD Economie	https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/kruispuntbank-van/inschrijving-de-kruispuntbank
Business	4.1 Obtain tax identification card/number	Not applicable	Not applicable
Business	4.2 Obtain VAT collector number	Proactive	Proactive
Business	5.1 Register with Social Security Office	Portal for social security	https://www.socialsecurity.be/site_nl/employer/infos/index.htm
Business	5.1 Register with Social Security Office	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://business.belgium.be/nl/uw_bedrijf_oprichten/aansluiting_bij_een_sociale_verzekeringskas
Business	5.2 Get guidance with how to arrange (mandatory) pension insurance	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/werk/pensioen_en_einde_loopbaan/pensioen
Business	5.3 Get guidance with how to arrange (compulsory) healthcare insurance	Portal for social security	https://www.socialsecurity.be/site_nl/employer/infos/index.htm
Business	5.3 Get guidance with how to arrange (compulsory) healthcare insurance	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://business.belgium.be/nl/uw_bedrijf_oprichten/aansluiting_bij_een_sociale_verzekeringskas
Business	6.1 Register your company as an employer	Proactive	Proactive
Business	6.2 Register employee before first workday	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsreglementering/arbeidsreglement#toc_heading_4
Business	6.2 Register employee before first workday	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be//site_nl/employer/applics/dimona/index.htm
Business	6.3 Check contractual obligations for hiring employees	FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsreglementering?id=387



Business	6.3 Check contractual obligations for hiring employees	RSZ	https://www.rsz.be/ik-wil-aanwerven
Business	6.3 Check contractual obligations for hiring employees	RSZ	https://www.ikwilaanwerven.be/persona/checklist/checklist#arbeidsovereenkomst
Business	6.4 Check working conditions for employing employees	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/arbeidsplaatsen/basiseisen
Business	7.1 Check conditions for environmental permits	Vlaamse Overheid	https://www.omgevingsloketvlaanderen.be/mijn-project/exploitatie-van-een-ingedeelde-inrichting-of-activiteit-iiioa
Business	7.1 Check conditions for environmental permits	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/omgevingsvergunning-voor-de-exploitatie-van-ingedeelde-inrichtingen-of-activiteiten
Business	7.2 Obtain pollution/environmental permit	Vlaamse Overheid	https://www.omgevingsloketvlaanderen.be/mijn-project/exploitatie-van-een-ingedeelde-inrichting-of-activiteit-iiioa
Business	7.2 Obtain pollution/environmental permit	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/nl/natuur-en-milieu/milieuvergunningen/milieuvergunning
Career	1.1 Registering as unemployed	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers
Career	1.1 Registering as unemployed	VDAB/Vlaamse overheid	https://www.vdab.be/inschrijving
Career	1.2 Calculate unemployment benefits (duration and height)	Rechtenverkenner.be	http://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx
Career	1.2 Calculate unemployment benefits (duration and height)	Office National de l'Emploi	https://www.onem.be/agrforms/home.jsf?dswid=-3190
Career	1.3 Apply for unemployment benefits	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid
Career	1.4 Appeal against decision when unemployment benefits are not granted	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/static/applics/dossier_Chomage/index.htm
Career	1.4 Appeal against decision when unemployment benefits are not granted	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid/kunt-u-uw-recht-op-uitkeringen-verliezen/kunt-u-een-beroep-instellen-voor-de-arbeidsrechtbank
Career	2.1 Check eligibility for additional unemployment benefits	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid
Career	2.2 Get guidance with how to arrange housing benefits	Vlaamse Overheid	https://www.wonenvlaanderen.be/informatie-voor-sociale-woonactoren
Career	2.2 Get guidance with how to arrange housing benefits	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/nl
Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling	Stad Brugge	https://www.ocmw-brugge.be/hulp-rond-budget-en-schulden
Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling	Stad Leuven	https://www.ocmw-leuven.be/financiele-hulp
Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/hulp-bij-schuldenbudget
Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling	Stad Gent	https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/ocmw-gent/financiele-en-materiele-hulp-van-ocmw-gent/hulp-bij-schulden



Career	2.3 Get guidance with how to arrange debt counselling	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/budget
Career	2.4 Get guidance with how to arrange health promotion programmes	Vlaamse overheid	https://www.gezondleven.be/settings/gezond-werken
Career	2.5 Get guidance with how to arrange help during invalidity, sickness and employment injuries	Vlaamse Overheid	https://www.vdab.be/arbeidsbeperking/werkzoekend
Career	2.5 Get guidance with how to arrange help during invalidity, sickness and employment injuries	Vlaamse Overheid	https://www.vdab.be/gezondheidsprobleem
Career	2.6 Apply for a tax refund or other allowances affected by unemployment	Proactive	Proactive
Career	3.1 Check obligations for keeping unemployment benefits	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid
Career	3.1 Check obligations for keeping unemployment benefits	VDAB/Vlaamse overheid	https://www.vdab.be/rechtenenplichten/uitkering
Career	3.2 Submit evidence that proves you are looking for work	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.rva.be/burgers/volledige-werkloosheid/wat-zijn-uw-verplichtingen-als-vergoede-werkloze
Career	3.2 Submit evidence that proves you are looking for work	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/static/applics/dossier_Chomage/index.htm
Career	3.3 Register circumstances that impede you from looking for work	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/static/applics/calidris/index.htm
Career	4.1 Get guidance with how to find a job	Vlaamse overheid	https://www.vlaanderen.be/werken/werk-zoeken
Career	4.1 Get guidance with how to find a job	VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)	https://www.vdab.be/jobs
Career	4.2 Register employment to stop unemployment benefits	HVV	https://hvw-capac.fgov.be/nl
Career	4.3 Declare personal income taxes	Federale Overheidsdienst Financien	https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/
Career	4.3 Declare personal income taxes	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/belastingen/inkomstenbelastingen/particulieren_en_zelfstandigen/aangifte
Career	5.1 Calculate future pensions	Federale Pensioendienst	https://www.sfpd.fgov.be/nl/pensioenbedrag/berekening
Career	5.1 Calculate future pensions	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.mypension.be/nl
Career	5.2 Apply for state pension	Federale Pensioendienst	https://www.sfpd.fgov.be/nl/pensioenaanvraag
Career	5.2 Apply for state pension	Service fédéral des pensions (SFP)	https://www.socialsecurity.be/citizen/nl/static/applics/penonline/index.htm
Career	5.3 Check entitlement for pension when moving abroad or returning from another country	Federale Pensioendienst	https://www.sfpd.fgov.be/nl/buitenland



Career	5.3 Check entitlement for pension when moving abroad or returning from another country	Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel, en Ontwikkelingssamenwerking	https://diplomatie.belgium.be/nl/voor-belgen-het-buitenland/pensioen#:~:text=Alle%20Belgische%20pensioenen%20zijn%20overal,betaalbaar%20(mits%20bepaalde%20beperkingen).
Economic	1.1 Declare corporate tax	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/douane_accijnzen/ondernemingen
Economic	1.1 Declare corporate tax	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/ondernemingen/vennootschapsbelasting/aangifte
Economic	1.2 Declare social contributions	RSZ (Rijksdienst Sociale Zekerheid)	https://www.rsz.fgov.be/nl/werkgevers-en-de-rsz/betalingen
Economic	1.2 Declare social contributions	Sociale Zekerheid	https://www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/nl/latest/instructions/obligations/obligations_nssso/contributionpayment_obligations_periodicity/paymentmethod.html
Economic	1.3 Submit financial reports to business registration office	NBB (Nationale Bank van België)	https://www.nbb.be/nl/balanscentrale
Economic	1.4 Submit company data to statistical offices	Statbel	https://statbel.fgov.be/nl/inlichtingen-over-enquetes-van-statbel
Economic	1.4 Submit company data to statistical offices	NBB (Nationale Bank van België)	https://www.nbb.be/nl/statistieken/aanmelden-bij-onegate/onegate-aangiften
Economic	2.1 Declare VAT	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/ondernemingen/btw/aangifte/periodieke_aangifte#q1
Economic	2.1 Declare VAT	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/E-services/Intervat
Economic	2.2 Apply for a refund of VAT	Proactive	Proactive
Economic	2.3 Appeal against VAT decision	Federale Overheidsdienst Financien	https://financien.belgium.be/nl/ondernemingen/btw/teruggave
Economic	3.1 Register illness of employee with competent administration	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsovereenkomsten/schorsing-van-de-arbeidsovereenkomst/oorzaken-van-schorsing-hoofde-6?id=42337
Economic	3.1 Register illness of employee with competent administration	RSZ (Rijksdienst Sociale Zekerheid)	https://www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/nl/latest/instructions/obligations/obligations_branches/unemployment.html
Economic	3.2 Register the end of a contract of an employee with competent authority	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://werk.belgie.be/nl/themas/arbeidsovereenkomsten/einde-van-de-arbeidsovereenkomst?id=42487
Economic	3.2 Register the end of a contract of an employee with competent authority	RSZ (Rijksdienst Sociale Zekerheid)	https://www.rsz.be/
Economic	3.3 Register new address with competent authority	Federale Overheidsdienst Financien	https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/kruispuntbank-van/my-enterprise
Family	1.1 Check conditions for parental leave	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/ouderschapsverlof
Family	1.2 Register child with competent authority	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/info/52d5052239d8a6ec798b4969/aangifte-van-een-geboorte
Family	1.2 Register child with competent authority	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/geboorte-adoptie-en-erkenning/geboorteaangifte



Family	1.2 Register child with competent authority	Stad Brugge	https://www.brugge.be/aangifte-geboorte-2
Family	1.2 Register child with competent authority	Stad Leuven	https://www.leuven.be/aangifte-geboorte
Family	1.2 Register child with competent authority	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/aangifte-geboorte
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/product/kind-erkennen
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/geboorte-adoptie-en-erkenning/erkenningsakte
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Stad Brugge	https://www.brugge.be/erkenning-kind-2
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Stad Leuven	https://www.leuven.be/erkenning-van-een-kind
Family	1.3 Register parental authority (e.g. with court in case not married)	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/een-kind-erkennen
Family	1.4 Apply for child allowance	Proactive	Proactive
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Stad Brugge	https://www.brugge.be/huwelijk-aangifte-en-ceremonie
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Stad Leuven	https://www.leuven.be/trouwen-en-samenwonen
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/aangifte-huwelijk
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/huwelijk-samenwonen-en-echtscheiding/huwelijksaangifte
Family	2.1 Register with civil/local registry in order to get married or to close a civil partnership	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/product/huwelijksaangifte-doen
Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Stad Brugge	https://www.brugge.be/burgerzaken/huwen-samenwonen-scheiden/echtscheidingsakte
Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Stad Leuven	https://www.leuven.be/trouwen-en-samenwonen
Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/echtscheidingsakte#:~:text=Een%20huwelijk%20ontbinden%20kan%20alleen,een%20uittreksel%20of%20afschrift%20aanvragen.



Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/huwelijk-samenwonen-en-echtscheiding/echtscheidingsakte-aanvragen
Family	2.2 Register divorce with civil/local registry in order to end marriage or a civil partnership	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/scheiden
Family	3.1 Obtain passport	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/reizen/reispas
Family	3.1 Obtain passport	Stad Antwerpen (Antwerpen.be)	https://www.antwerpen.be/product/reispas-voor-belg-aanvragen-en-afhalen
Family	3.1 Obtain passport	Stad Brugge	https://www.brugge.be/paspoort-reispas
Family	3.1 Obtain passport	Stad Leuven	https://www.leuven.be/reispas-internationaal-paspoort
Family	3.1 Obtain passport	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/reispas-internationaal-paspoort
Family	3.2 Obtain birth certificate	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/product/afschrift-of-uittreksel-van-geboorteakte-aanvragen
Family	3.2 Obtain birth certificate	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/geboorte-adoptie-en-erkenning/geboorteakte/geboorteakte-aanvragen
Family	3.2 Obtain birth certificate	Stad Brugge	https://brugge.egovflow.be/
Family	3.2 Obtain birth certificate	Stad Leuven	https://leuven.egovflow.be/request/add/BS-100
Family	3.2 Obtain birth certificate	Stad Hasselt	https://hasselt.egovflow.be/request/add/BS-100
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/overlijden
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative	Stad Antwerpen (Antwerpen.be)	https://www.antwerpen.be/na-een-overlijden
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative	Stad Brugge	https://www.brugge.be/aangifte-overlijden-2
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative	Stad Leuven	https://www.leuven.be/aangifte-overlijden
Family	4.1 Check requirements for registering the death of a relative	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/aangifte-overlijden-0
Health	1.1 Get guidance and information about where you can get healthcare	Belgium.be	https://www.belgium.be/nl/gezondheid
Health	1.1 Get guidance and information about where you can get healthcare	Vlaamse overheid	https://www.vlaanderen.be/gezondheid-en-welzijn/gezondheid/zorg-vinden
Health	1.2 Monitor online information on doctor's registration, specialty and necessary licenses etc.	National Institute for Health and Disability Insurance	https://ondpanon.riziv.fgov.be/SilverPages/nl
Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	Belgium.be	https://www.belgium.be/en/health/european_health_insurance_card
Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	Elektronisch op te vragen bij je ziekenfonds, bijv. bij Helan	https://www.helan.be/nl/wat-te-doen-bij/veilig-op-reis/ezvk-europeseziekteverzekeringskaart/



Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	Helan	https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/app/
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/nl/afspraak-maken
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Brussel	https://www.uzbrussel.be/web/guest/afspraak
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Gent	https://www.uzgent.be/contact/afspraak-maken-of-annuleren
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZA	https://www.uza.be/afspraak-maken
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	Algemeen ziekenhuis Delta	https://www.azdelta.be/nl/doctors/a--z?field_doctor_campus_tid%5B0%5D=5&field_doctor_campus_tid%5B1%5D=34&field_doctor_campus_tid%5B2%5D=33&field_doctor_campus_tid%5B5%5D=4
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/nl/raadpleging-en-opname/raadpleging/videoconsultatie-voorbereiden
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Brussel	https://www.uzbrussel.be/web/nefrologie-transplantatie/covid-teleconsultatie
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Gent	https://www.uzgent.be/contact/afspraak-maken-of-annuleren
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZA	https://www.uza.be/telecovid
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	Algemeen ziekenhuis Delta	https://www.azdelta.be/nl/patient/afspraken-en-patientendossier/videoraadpleging
Health	2.3 Obtain e-prescription from a hospital doctor	Proactive	Proactive
Health	2.4 Apply for electronic health records	MijnGezondheid/MaSanté	https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/
Justice	1.1 Check procedural steps for starting a small claims procedure	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/justitie/slachtoffer/klachten_en_aangiften
Justice	1.2 Check relevant legislation and rights for defending your case	Belgisch Staatsblad	http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/welcome.pl
Justice	1.2 Check relevant legislation and rights for defending your case	Federale Overheidsdienst Justitie	http://www.ejustice.just.fgov.be/wet/wet.htm
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vredegerechten Brussel	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/vredegerechten-brussel
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vredegerechten Antwerpen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/vredegerechten-antwerpen
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vredegerechten Oost-Vlaanderen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/vredegerechten-oost-vlaanderen
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vredegerechten Leuven	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/vredegerechten-leuven



Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vredegerechten West-Vlaanderen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/nl/vredegerechten-west-vlaanderen
Justice	2.2 Submit evidence/supporting documents	Federale Overheidsdienst Justitie	https://access.eservices.just.fgov.be/edeposit/nl/login
Justice	2.2 Submit evidence/supporting documents	Politie?	https://www.politie.be/nl/police-on-web/neerleggen-van-een-klacht
Justice	3.1 Monitor status of case	Federale Overheidsdienst Justitie	https://dossier.just.fgov.be/cgi-dossier/dossier.pl?lg=nl
Justice	3.2 Appeal against court decision	Federale Overheidsdienst Justitie	https://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/straffen_en_boetes/na_uitspraak/beroep
Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/
Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)	Stad Gent	https://stad.gent/nl
Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)	Stad Brugge	https://www.brugge.be
Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)	Stad Leuven	https://www.leuven.be
Moving	1.1 Monitor the availability of local facilities (e.g. schools, health facilities, sport facilities)	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Antwerpen	https://eloket.antwerpen.be/nl/aanvraag/adreswijziging-doorgeven
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Gent	https://stad.gent/nl/burgerzaken/verhuizen-en-adres/aangifte-van-adreswijziging
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Brugge	https://www.brugge.be/adresverandering-verhuis
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Leuven	https://www.leuven.be/adreswijziging
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/verhuis
Moving	1.3 Register new address with additional organisations	Proactive	Proactive
Moving	1.4 Obtain proof of residence	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/attest-van-hoofdverblijfplaats-bewijs-van-woonst
Moving	1.5 Register you signing out from old municipality	Proactive	Proactive
Moving	1.6 Apply for disabled facilities grant or similar benefit to cover for costs for making changes to a house in order to allow to continue living at one's property independently	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/nl/bouwen-wonen-en-energie/bouwen-en-verbouwen/premies-voor-renovatie



Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://onderwijsaanbod.kuleuven.be/opleidingen/n/
Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/nl/opleidingen
Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/nl/studeren/aanbod/alle-opleidingen/
Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/nl/studeren/opleidingen
Studying	1.1 Monitor study programmes provided by universities	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/opleidingen
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/onderwijs/student/inschrijven/toelating.html
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/student/nl/administratie/inschrijven
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/nl/studeren/inschrijven/nu-inschrijven/inschrijven-als-nieuwe-student/
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/inschrijven
Studying	1.2 Check admission requirements for enrolling in higher education	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/nl/studeren-aan-de-vub/iedereen-welkom-aan-de-vub/internationale-studenten/als-nederlander-in-brussel-studeren/toelatingsvoorwaarden#:~:text=een%20Nederlands%20diploma.-,Bachelors,opleiding%2C%20dan%20kan%20je%20inschrijven.
Studying	2.2 Register in higher education	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/onderwijs/student/inschrijven
Studying	2.2 Register in higher education	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/student/nl/administratie/inschrijven
Studying	2.2 Register in higher education	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/nl/studeren/inschrijven/nu-inschrijven/inschrijven-als-nieuwe-student/
Studying	2.2 Register in higher education	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/inschrijven
Studying	2.2 Register in higher education	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/nl/studeren-aan-de-vub/inschrijven-aan-de-vub
Studying	2.3 Apply for student grants	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/studietoelage-voor-het-hoger-onderwijs
Studying	2.3 Apply for student grants	Vlaamse overheid (Gouvernement flamand)	https://studietoelagen.be/
Studying	2.3 Apply for student grants	Centen voor Studenten	https://centenvoorstudenten.be/
Studying	2.4 Calculate additional financial possibilities	Vlaamse Overheid	http://onderwijs.vlaanderen.be/nl/studenten/kosten-toelagen-en-werken/studiegelden
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	UHasselt	https://www.uhasselt.be/nl/info-voor/studenten/begeleiding-en-ondersteuning-tijdens-je-studie/financiele-ondersteuning
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.ulb.be/fr/aides-services-et-accompagnement/aides-financieres-sociales-et-inclusives



Studying	2.5 Apply for additional social benefits	Uantwerpen	https://www.uantwerpen.be/nl/studentenleven/studiebudget-socialevoorzieningen/ondersteuning-uantwerpen/
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	KU Leuven (KUL)	https://www.kuleuven.be/stuvo/studiekosten/steun
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	Universiteit Gent	https://www.ugent.be/nl/opleidingen/bacheloropleidingen/studiekosten/verminderingstudiegeld.htm
Studying	3.1 Apply for portability of student grant (abroad)	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/onderwijs-en-vorming/studietoelagen-voor-studies-in-het-buitenland-of-de-franse-of-duitsstalige-gemeenschap
Studying	3.2 Monitor grades and personal data	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://toledo.kuleuven.be/
Studying	3.2 Monitor grades and personal data	Ugent (Universiteit Gent)	http://oasis.ugent.be/
Studying	3.2 Monitor grades and personal data	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://login.microsoftonline.com/792e08fb-2d54-4a8e-af72-202548136ef6/saml2?SAMLRequest=nZJBb6MwEIX%2FCvLd2HhJACukym5UtVJXjQrtYS%2BRgSFxSnbWY7K7%2F34pSbTdSw%2B9WLL8Zr5587y4%2Bd13wQkcamtyEoWcBGBq22izy8lzeUtTcrNcoOo7cZSrwe%2FNE%2FwcAH0wFhqU55ecDM5Iq1CjNKoHlL6Wxer7gxQh0dnva1tr4IViJg%2For5Zg0MPrG30jU8Pz3kZO%2F9ESVjVafq18oq14SDMv4XuCOYsAKmRjx9A7LpKIHPjqtG1FJLYRCdbjXNooP3m5tuvstpuw17WzaFtvTacNhLXtWZIJ4GlbUdHMYHqrFKhqE0EFF7M4jb7MoZ1PKEGCW%2BtqmPznpFUdAgnu1zIRUdUm87adJwdxOMk%2B5q3YZQdIU66juBIFuFGI%2BgT%2FyhAHuDFoR285GvmC8pRGWckzyWdyJsJIZD9IsLls7as25zQ%2BWnF1FqG8K8sN3TwWJQlerqmOAnLJUE509z68jxura2Jk%2BZl8wHjt%2F1DdsLeO29V6wd7Psbxc%2F%2F9ay78%3D&SigAlg=http%3A%2F%2Fwww.w3.org%2F2001%2F04%2Fxmldsig-more%23rsa-sha256&Signature=i90sB%2B%2FdWHIvoGUWmmIl3wIqRb6dneVk0Y9P%2B7nU%2BVj8DFzAgI9PUTJTzZq%2Fj6v6zRKWL21UUQXBfXIoBlxnKqEIVnda93cpbhCo7pnsSXkCKeAvgLAQGrkzErqivufVMk7n%2BhjuqjP4eKvmx7a%2Ff%2BYAo7La0S%2FXgPYJruQ5B6AFvh96WanUPuf2WcMAXyiWrQfi2%2Bo%2FemMzyUA7nGZWHoqiQ0K8v%2FB7qUKmXCICPNvnnv%2Bek96C8h3IKXaicbEpFb25R%2FaxIDeydbCa3VtaJDYzQ88SMMmHdvUADuS1VUx%2BrSToRXCPavLIVTjldUrJ%2BuWy%2FK17pS5%2FoTydvF7Q%3D%3D
Studying	3.2 Monitor grades and personal data	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://idp.uhasselt.be/idp/profile/SAML2/POST/SSO?execution=e1s2
Studying	3.2 Monitor grades and personal data	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://cali.vub.be/psp/CALIPROD/?cmd=login&languageCd=DUT&
Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/internationaal
Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/en/ghentuniv/principles/internationalisation/iro
Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/nl/studeren/internationaal/



Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/en/international
Studying	3.3 Get guidance with how to arrange studying abroad (international office)	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/en/international
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/studentenvoorzieningen/werkervaring
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/nl/careercenter
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/nl/overuantwerpen/faculteiten/bedrijfswetenschappen-economie/samenwerking-met-bedrijven/career-center/
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/nl/info-voor/studenten/naar-het-buitenland/stage-in-het-buitenland
Studying	3.4 Get guidance with how to arrange internships and starting your career	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/nl/studeren-aan-de-vub/alle-opleidingen/persoonlijke-ontwikkeling-tijdens-je-opleiding/stage-lopen
Transport	1.1 Register a second-hand car	Mobilit (Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer)	https://mobilit.belgium.be/nl/weg/inschrijven-en-schrappen/inschrijven
Transport	1.1 Register a second-hand car	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/nl/mobiliteit/Voertuigen/een_voertuig_kopen_of_verkopen/tweedehands_kopen
Transport	1.2 Apply for government support for alternative fuelled car	Not applicable	Not applicable
Transport	2.1 Obtain a parking permit	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/info/56126cc5caa8a7e12d8b45a4/parkeervergunning-voor-bewoners
Transport	2.1 Obtain a parking permit	Stad Gent	https://stad.gent/nl/mobiliteit-openbare-werken/parkeren/parkeren-op-straat/parkeervergunningen/bewonersvergunningen/eerste-en-tweede-bewonersvergunning
Transport	2.1 Obtain a parking permit	Stad Brugge	https://www.brugge.be/parkeren
Transport	2.1 Obtain a parking permit	Stad Leuven	https://www.leuven.be/bewonersparkeerkaart
Transport	2.1 Obtain a parking permit	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/bewonersparkeervergunning
Transport	2.2 Declare vehicle/road tax	Vlaamse Belastingdienst	https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/werking-en-structuur/hoe-werkt-de-vlaamse-overheid/belastingen-en-begroting/vlaamse-belastingen/verkeersbelastingen
Transport	2.3 Obtain permit for toll roads or vignettes	Stad Gent	https://stad.gent/nl/mobiliteit-openbare-werken/lage-emissiezone
Transport	2.3 Obtain permit for toll roads or vignettes	Stad Antwerpen	https://www.slimnaarantwerpen.be/nl/lez
Transport	2.4 Obtain emission stickers	Not applicable	Not applicable



Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	NMBS	https://www.belgiantrain.be/nl
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	DeLijn Antwerpen	https://www.delijn.be/nl/gemeente/antwerpen/
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	DeLijn Gent	https://www.delijn.be/nl/gemeente/gent/
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	NMBS	https://www.belgiantrain.be/nl
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	DeLijn Antwerpen	https://www.delijn.be/nl/gemeente/antwerpen/
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	DeLijn Gent	https://www.delijn.be/nl/gemeente/gent/
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	De Lijn routeplanner	https://www.delijn.be/en/routeplanner/
Transport	3.3 Appeal and claim a ticket refund	De Lijn klantendienst	https://help.delijn.be/hc/nl
Transport	3.3 Appeal and claim a ticket refund	NMBS	https://www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/compensation

Onderstaand een lijst van onderzochte cross-border overheidsdiensten

Life Event	Label	Service provider	URL
Business	2.1 Obtain certificate of no outstanding charges	Proactive	Proactive
Business	3.1 Register company for the first time	SPF Economie	https://economie.fgov.be/en/themes/enterprises/cross-roads-bank-enterprises/registration-crossroads-bank
Business	4.1 Obtain tax identification card/number	Not applicable	Not applicable
Business	4.2 Obtain VAT collector number	Proactive	Proactive
Business	5.1 Register with Social Security Office	Portal for social security	https://www.socialsecurity.be/site_fr/employer/infos/index.htm
Business	5.1 Register with Social Security Office	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://business.belgium.be/en/setting_up_your_business/membership_of_a_social_insurance_fund
Business	6.1 Register your company as an employer	Proactive	Proactive
Business	6.2 Register employee before first workday	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/site_fr/employer/applications/dimona/index.htm
Business	6.2 Register employee before first workday	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://emploi.belgique.be/fr/themes/reglementation-du-travail/reglement-de-travail



Business	7.1 Check conditions for environmental permits	Vlaamse overheid (gouvernement flamand)	https://www.vlaanderen.be/en/integrated-environmental-permit
Business	7.1 Check conditions for environmental permits	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/integrated-environment-permit-to-operate-classified-establishments-or-activities
Business	7.2 Obtain pollution/environmental permit	Vlaamse overheid	https://www.vlaanderen.be/en/integrated-environmental-permit
Business	7.2 Obtain pollution/environmental permit	Vlaamse overheid (gouvernement flamand)	https://www.vlaanderen.be/nl/natuur-en-milieu/milieuvergunningen/milieuvergunning
Career	1.1 Registering as unemployed	VDAB/Vlaamse overheid	https://www.vdab.be/english
Career	1.1 Registering as unemployed	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.onem.be/citoyens
Career	1.2 Calculate unemployment benefits (duration and height)	Office National de l'Emploi	https://www.onem.be/agrforms/home.jsf?dswid=-3190
Career	1.2 Calculate unemployment benefits (duration and height)	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.onem.be/citoyens/chomage-complet
Career	1.3 Apply for unemployment benefits	Socialsecurity.be	https://settlinginbelgium.be/en/social-security/unemployment-benefits
Career	1.3 Apply for unemployment benefits	Socialsecurity.be	https://www.socialsecurity.be/CMS/en/coming_to_belgium/OnemRva_C2B_Werklo_01?criterion%5Bnationality%5D=holland&criterion%5Bcountry%5D=holland&criterion%5Bstatus%5D=employee&criterion%5Bsubjects%5D%5B0%5D=chomage_prepension&criterion%5Bsearch%5D=&criterion%5B_token%5D=62jt22kCtw6EDjSaGr1v7SV3Xegc1xcI_tG7evcM3pE
Career	1.3 Apply for unemployment benefits	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.onem.be/citoyens/chomage-complet
Career	1.4 Appeal against decision when unemployment benefits are not granted	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/dossier_Chomage/index.htm
Career	1.4 Appeal against decision when unemployment benefits are not granted	RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)	https://www.onem.be/citoyens/chomage-complet/pouvez-vous-perdre-votre-droit-aux-allocations-/pouvez-vous-introduire-un-recours-devant-le-tribunal-du-travail
Career	2.6 Apply for a tax refund or other allowances affected by unemployment	Proactive	Proactive
Career	3.1 Check obligations for keeping unemployment benefits	Office National de l'Emploi	https://www.onem.be/citoyens/chomage-complet
Career	3.1 Check obligations for keeping unemployment benefits	Socialsecurity.be	https://settlinginbelgium.be/en/social-security/unemployment-benefits
Career	3.1 Check obligations for keeping unemployment benefits	VDAB/Vlaamse overheid	https://www.vdab.be/rechtenenplichten/uitkering
Career	3.2 Submit evidence that proves you are looking for work	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/dossier_Chomage/index.htm



Career	3.3 Register circumstances that impede you from looking for work	securitesociale.be	https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/calidris/index.htm
Career	4.2 Register employment to stop unemployment benefits	Onem.be	https://www.onem.be/fr/documentation/formulaires-attestations/formulaires-attestations-par-theme
Career	4.3 Declare personal income taxes	Federale Overheidsdienst Financien	https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/
Career	4.3 Declare personal income taxes	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/fr/impots/impot_sur_les_revenus/particuliers_et_independants/declaration
Career	5.2 Apply for state pension	Federale Pensioendienst	https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/pensonline/index.htm
Career	5.2 Apply for state pension	Federale Pensioendienst	https://www.mypension.be/fr
Economic	1.1 Declare corporate tax	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/customs_excises/enterprises
Economic	1.1 Declare corporate tax	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/enterprises/corporation-tax/corporate-income-tax-return
Economic	1.2 Declare social contributions	RSZ (Rijksdienst Sociale Zekerheid)	https://www.rsz.fgov.be/nl/werkgevers-en-de-rsz/betalingen
Economic	1.2 Declare social contributions	Sociale Zekerheid	https://www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/nl/latest/instructions/obligations/obligations_nss/contributionpayment_obligations_periodicity/paymentmethod.html
Economic	1.3 Submit financial reports to business registration office	NBB (Nationale Bank van Belgie)	https://www.nbb.be/en/central-balance-sheet-office/drawing-and-filing-04042022
Economic	1.3 Submit financial reports to business registration office	NBB (Nationale Bank van Belgie)	https://www.nbb.be/en/central-balance-sheet-office
Economic	2.1 Declare VAT	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/enterprises/vat/declaration/periodic-return
Economic	2.1 Declare VAT	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/E-services/intervat
Economic	2.2 Apply for a refund of VAT	Proactive	Proactive
Economic	2.3 Appeal against VAT decision	Federale Overheidsdienst Financien	https://finance.belgium.be/en/enterprises/vat/payment-refund/refund
Economic	3.1 Register illness of employee with competent administration	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=42337#AutoAncher0
Economic	3.1 Register illness of employee with competent administration	RSZ (Rijksdienst Sociale Zekerheid)	https://www.socialsecurity.be/employer/instructions/dmfa/fr/latest/instructions/obligations/obligations_branches/unemployment.html



Economic	3.2 Register the end of a contract of an employee with competent authority	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://www.onss.fgov.be/en/employers-and-nsso/declaring-employees
Economic	3.2 Register the end of a contract of an employee with competent authority	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg	https://emploi.belgique.be/fr/themes/contrats-de-travail/fin-du-contrat-de-travail?id=42487
Economic	3.3 Register new address with competent authority	Federale Overheidsdienst Financien	https://economie.fgov.be/en/themes/enterprises/cross-roads-bank-enterprises/cbe-my-enterprise
Family	1.4 Apply for child allowance	Flanders – FONS	https://www.fons.be/
Family	1.4 Apply for child allowance	KidsLife	https://www.kidslife.be/en/child-benefits
Family	3.3 Obtain for a European Health Insurance Card	eHealth/Mijn Gezondheid	https://www.belgium.be/en/health/european_health_insurance_card
Family	3.3 Obtain for a European Health Insurance Card	Elektronisch op te vragen bij je ziekenfonds, bijv. bij Helan	https://www.helan.be/fr/que-faire-en-cas-de-sejour-a-letranger/ceam-carte-europeenne-assurance-maladie/
Health	1.1 Get guidance and information about where you can get healthcare	Belgium.be	https://www.belgium.be/en/health
Health	1.1 Get guidance and information about where you can get healthcare	Vlaamse overheid	https://www.vlaanderen.be/en/health-insurance
Health	1.2 Monitor online information on doctor's registration, specialty and necessary licenses etc.	National Institute for Health and Disability Insurance	https://ondpanon.riziv.fgov.be/SilverPages/fr
Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	eHealth/Mijn Gezondheid	https://www.belgium.be/en/health/european_health_insurance_card
Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	Elektronisch op te vragen bij je ziekenfonds, bijv. bij Helan	https://www.helan.be/fr/que-faire-en-cas-de-sejour-a-letranger/ceam-carte-europeenne-assurance-maladie/
Health	1.3 Obtain a European Health Insurance Card	Helan	https://www.helan.be/fr/aide-et-contact/appli-smartphone/
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/en
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Brussel	https://www.uzbrussel.be/web/international/appointment1
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZ Gent	https://www.uzgent.be/contact/afspraak-maken-of-annuleren
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	UZA	https://www.uza.be/consultations
Health	2.1 Register and (re)schedule appointment at the hospital	Algemeen ziekenhuis Delta	https://www.azdelta.be/fr/doctors/az?field_doctor_campus_tid%5B0%5D=5&field_doctor_campus_tid%5B1%5D=34&field_doctor_campus_tid%5B2%5D=33&field_doctor_campus_tid%5B5%5D=4



Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Leuven	https://www.uzleuven.be/en/video-consultation
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Brussel	https://www.uzbrussel.be/web/international/
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZ Gent	https://www.uzgent.be/contact/afspraak-maken-of-annuleren
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	UZA	https://www.uza.be/myuza
Health	2.2 Apply for e-consults with a hospital doctor (tele-consultation)	Algemeen ziekenhuis Delta	https://www.azdelta.be/fr
Justice	1.1 Check procedural steps for starting a small claims procedure	Belgische Federale Overheidsdiensten	https://www.belgium.be/fr/justice/victim/plaintes_et_declarations
Justice	1.2 Check relevant legislation and rights for defending your case	Belgisch Staatsblad	http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/summary.pl
Justice	1.2 Check relevant legislation and rights for defending your case	Federale Overheidsdienst Justitie	https://www.ejustice.just.fgov.be/loi/loi.htm
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vrederegerechten Brussel	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/justices-de-paix-de-bruxelles
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vrederegerechten Antwerpen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/node/55
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vrederegerechten Oost-Vlaanderen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/node/13
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vrederegerechten Leuven	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/node/81
Justice	2.1 Submit small claims procedure (issue the claim to court)	Vrederegerechten West-Vlaanderen	https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/node/35
Justice	2.2 Submit evidence/supporting documents	Federale Overheidsdienst Justitie	https://access.eservices.just.fgov.be/edeposit/fr/login
Justice	2.2 Submit evidence/supporting documents	Politie?	https://www.police.be/fr/declaration-en-ligne/porter-plainte
Justice	3.1 Monitor status of case	Federale Overheidsdienst Justitie	https://dossier.just.fgov.be/cgi-dossier/dossier.pl?lg=fr
Justice	3.2 Appeal against court decision	Federale Overheidsdienst Justitie	https://justice.belgium.be/fr/themes_et_dossiers/jugement_penal_et_consequences/apres_la_decision/appeal
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Antwerpen	https://www.antwerpen.be/en
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Gent	https://stad.gent/en
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Brugge	https://www.brugge.be/adresverandering-verhuis
Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Leuven	https://leuven.be/en/address-change



Moving	1.2 Register new address in municipality register	Stad Hasselt	https://www.hasselt.be/nl/verhuis
Moving	1.4 Obtain proof of residence	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/certificate-of-main-residence-proof-of-residence
Studying	2.2 Register in higher education	KUL (Katholieke Universiteit Leuven)	https://www.kuleuven.be/english/education/student/register
Studying	2.2 Register in higher education	Ugent (Universiteit Gent)	https://www.ugent.be/prospect/en/administration/enrolment-or-registration
Studying	2.2 Register in higher education	Uantwerpen (Universiteit Antwerpen)	https://www.uantwerpen.be/en/study/admission-and-enrolment/enrolment/how-and-when/
Studying	2.2 Register in higher education	UHasselt (Universiteit Hasselt)	https://www.uhasselt.be/Registration-procedure
Studying	2.2 Register in higher education	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.vub.be/en/studying-vub/apply-and-enrol-vub
Studying	2.3 Apply for student grants	Vlaamse Overheid	https://www.vlaanderen.be/en/studying/study-grants-higher-education
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	UHasselt	https://www.uhasselt.be/en/info-for/current-students/guidance-and-support/financial-support
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	VUB (Vrije Universiteit Brussel)	https://www.ulb.be/en/aid-services-and-support/financial-social-and-inclusive-aid
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	Uantwerpen	https://www.uantwerpen.be/en/life-in-antwerp/budget-social-facilities/financial-support-ua/
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	KU Leuven (KUL)	https://www.kuleuven.be/english/campuses/brussels-campus/studying/stuvo/costs-and-financial-aid
Studying	2.5 Apply for additional social benefits	Universiteit Gent	https://www.ugent.be/nl/opleidingen/bacheloropleidingen/studiekosten/verminderingstudiegeld.htm
Transport	2.3 Obtain permit for toll roads or vignettes	Stad Gent	https://stad.gent/en/mobility-ghent/low-emission-zone-ghent
Transport	2.3 Obtain permit for toll roads or vignettes	Stad Antwerpen	https://www.slimnaarantwerpen.be/en/LEZ
Transport	2.4 Obtain emission stickers	Not applicable	Not applicable
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	NMBS	https://www.belgiantrain.be/en
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	DeLijn Antwerpen	https://www.delijn.be/en/gemeente/antwerpen/
Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	DeLijn Gent	https://www.delijn.be/en/gemeente/gent/



Transport	3.1 Check information and plan a journey (involving multiple types of public transport)	De Lijn routeplanner	https://www.delijn.be/en/routeplanner/
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	NMBS	https://www.belgiantrain.be/en
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	DeLijn Antwerpen	https://www.delijn.be/en/gemeente/antwerpen/
Transport	3.2 Obtain public transport tickets (standard tariff)	DeLijn Gent	https://www.delijn.be/en/gemeente/gent/
Transport	3.3 Appeal and claim a ticket refund	NMBS	https://www.belgiantrain.be/en/support/customer-service/compensation
Transport	3.3 Appeal and claim a ticket refund	De Lijn klantendienst	https://help.delijn.be/hc/en-us



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 © 2023 Capgemini. All rights reserved.