

BELEIDSAANBEVELINGEN VOOR NIEUWE VLAAMSE REGERING

Naar een
vooruitziende,
duurzame en
inclusieve **digitale**
overheid

De technologische mogelijkheden op het vlak van artificiële intelligentie (A.I.) en de evoluties op het vlak van datatech zetten de samenleving en de overheid voor nieuwe uitdagingen. Ook burgers, bedrijven en verenigingen verwachten meer van een moderne en empathische overheid: meer proactieve en meer gebruiksvriendelijke dienstverlening.

We zijn volop **van tijdperk aan het veranderen**, waar digitalisering en technologie niet louter een efficiëntiebezorger zijn voor overheden, maar een omwenteling betekenen in hoe overheden met behulp van technologie en data hun maatschappelijke opdrachten duurzaam, inclusief en wendbaar kunnen invullen.

Het is voor overheden niet eenvoudig om de bomen door het digitale bos te blijven zien, en tegelijkertijd vereisen de grote maatschappelijke uitdagingen al hun aandacht en expertise. Overheden kunnen daarom voor hun digitale uitdagingen rekenen op het agentschap Digitaal Vlaanderen met expertise en oplossingen die gedeeld en hergebruikt kunnen worden. Op deze manier verzekeren we een efficiënte inzet van schaarse middelen. Voor burgers, bedrijven en verenigingen zorgen we voor uniformiteit en voorspelbaarheid zodat zij zich thuis voelen bij de Vlaamse digitale dienstverlening. Zo verhogen we ook de inclusiviteit en de digitale weerbaarheid. Samen met de overheden in Vlaanderen realiseren we een vooruitziende, duurzame en inclusieve digitale overheid. Want samen geraken we op een veilige manier digitaal verder.

Daarom formuleren we **5 aanbevelingen** aan de nieuwe Vlaamse Regering, hoe de komende jaren die vooruitziende, duurzame en inclusieve digitale overheid kan gerealiseerd worden.

5 AANBEVELINGEN VOOR EEN VOORUITZIENDE, DUURZAME EN INCLUSIEVE DIGITALE OVERHEID



1 Eén overkoepelende digitale strategie voor overheden in Vlaanderen



2 Overheid als een platform: meer schaalbaar, beter samenwerken



3 A.I. wordt alomtegenwoordig, maar op een verantwoorde manier



4 Naar een digitaal sterk en veilig Vlaanderen



5 Eén digitale assistent voor de overheid: inclusief, proactief en op maat

1 EÉN OVERKOEPELENDE DIGITALE STRATEGIE VOOR OVERHEDEN IN VLAANDEREN

Vlaanderen behaalde in de recentste DESI-index een top-6 notering in Europa op het vlak van digitale publieke diensten. Als we die notering willen behouden én verbeteren, vereist dit meer dan vandaag een éénduidige, sterke en afgestemde digitale strategie voor de hele Vlaamse overheid, een versterkte centrale financiering en één duidelijke trekker.

- Een **volgehouden investeringsaanpak vanuit één sterke digitale strategie**. Op dit moment beleven we een grote golf van technologische vernieuwing, aangejaagd door de doorbraken in het domein van A.I.. De overheid mag deze technologische versnelling niet missen, en mag niet achterop hinken. Die versnelling biedt ook heel wat kansen om de dienstverlening gebruiksvriendelijker en meer inclusief te maken. Een volgehouden investeringsaanpak in de digitale overheid is nodig, en die behaalt meer resultaten als ze vanuit één overkoepelende digitale strategie voor overheden in Vlaanderen wordt gestart. De veelheid aan initiatieven om overheden te digitaliseren en te transformeren moeten we in de komende beleidscyclus meer met één stem en met één gerichte aanpak kunnen consolideren: verantwoord, gezamenlijk digitaliseren voor meer Vlaamse slagkracht. We versterken hierbij de digitale Vlaamse soevereiniteit, in lijn met de Europese 'Digital Decade'-strategie.
- Meer centrale middelen zijn nodig nu we het A.I.-tijdperk vol vertrouwen ingaan en **niet de tijd hebben om elke overheidsentiteit leergeld te laten betalen**. We moeten investeren in de digitale veiligheid van de overheid, in het samenbrengen van onze dienstverlening voor gebruikers (lokettenstrategie), proactieve en slimme diensten, en in het bouwen aan de overheid als platform. Daar wordt de hele Vlaamse overheid en de Vlaamse samenleving uiteindelijk beter van. Door het versterken van de centrale middelen ondersteunen we ook direct grote transversale projecten binnen onze overheid die maatschappelijke uitdagingen aanpakken: een betere waterhuishouding, efficiënte zorg, vlotte multimodale mobiliteit, enz.
- **Digitaal Vlaanderen**, als centraal agentschap binnen de Vlaamse overheid, moet zich op dat kantelpunt voorbereiden en klaar maken voor die nieuwe uitdagingen. Gezien de snelheid van alle veranderingen in digitale technologie kijken Vlaamse overheden meer naar Digitaal Vlaanderen om hen te ontzorgen, te helpen met nieuwe technologie en voor samenwerking en meer schaalbaarheid te zorgen. Daarvoor is de voorbije jaren een transformatie van het agentschap gestart met drie elementen als focus: meer ontzorgen van overheden, meer als partner werken en optreden als één sterk en geïntegreerd team. De digitale sector is er één van continue verandering, en Digitaal Vlaanderen moet als motor van de digitale transformatie zichzelf organiseren op die continue verandering.

2 OVERHEID ALS EEN PLATFORM: MEER SCHAALBAAR, BETER SAMENWERKEN

Digitaal Vlaanderen beschikt over heel wat bouwstenen voor een digitale overheid, die door elke overheid op de meest efficiënte manier kunnen gedeeld en hergebruikt worden. Het is aan te bevelen om in te zetten op het concept “**overheid als een platform**”, waarbij we de bouwstenen openstellen in een gemeenschappelijk en samenhangend platform voor overheidsinstanties en externe partners. Deze krachtige onderbouw geeft wendbaarheid en snelheid om sneller in te spelen op maatschappelijke evoluties en noden.

- Beter **samenwerken**. Door de steeds snellere digitale transformatie is digitaal steeds meer een topprioriteit voor overheden waarbij beroep gedaan wordt op de ondersteuning van Digitaal Vlaanderen in kritische processen en dienstverlening. Dat komt ook met een verantwoordelijkheid. Het betekent dat entiteiten meer dan ooit nood hebben aan een betere ontzorging en begeleiding bij hun digitale transformatietrajecten. Het betekent ook dat Digitaal Vlaanderen nog meer de samenwerking tussen overheden moet verbeteren.
- We verhogen de **maturiteit** van de digitale bouwstenen van de Vlaamse overheid en verduurzamen hun bedrijfszekerheid. We evolueren naar “de overheid als een platform”, waarbij de onderliggende bouwstenen **niet langer vrijblijvend** te gebruiken zijn. We zetten in op **meer schaalbaarheid** door het platformiseren van onze bouwstenen. Bouwstenen **blijven evolueren met de noden** van de klanten en met nieuwe technologische mogelijkheden.
- Om die verantwoordelijkheid te kunnen opnemen, is er een nood aan **duurzame financiering** voor het beheer en de exploitatie van de centrale digitale platformen die vandaag al cruciaal zijn in de bedrijfsvoering van de overheden in Vlaanderen. De centrale financiering van deze gemeenschappelijke dienstverlening is vandaag ontoereikend om aan de toenemende verwachtingen op vlak van bedrijfszekerheid en cyberveiligheid te voldoen en aan het exponentieel stijgend gebruik van onze oplossingen.
- **De ICT-raamcontracten** zijn een belangrijke hefboom voor het gebruik van dit onderliggende digitaal platform. De contracten eindigen aan het einde van de volgende legislatuur, dit betekent dat de volgende Vlaamse Regering een programma dient op te starten om de ICT-raamcontracten te herdefiniëren en te vernieuwen. Het is daarbij aan te bevelen om een grotere regierol centraal te leggen bij Digitaal Vlaanderen, dat ook meer verantwoordelijkheid opneemt inzake service integratie, architectuur en digitale veiligheid. Op die manier kunnen Vlaamse overheden zich focussen op hun strategische kerntaken en opdrachten, en worden ze actief ondersteund en ontzorgd op het digitale domein. ICT-partners vormen een krachtig ecosysteem rond Digitaal Vlaanderen om overheden efficiënt en schaalbaar te ondersteunen bij hun digitale uitdagingen.
- Met het initiatief **Lokaal Digitaal** wil de Vlaamse overheid, in samenwerking met de lokale besturen, opschaling en ondersteuning bieden voor de lokale digitale initiatieven. Zo kunnen ook de lokale overheden instappen in de “overheid als een platform” en zorgen we voor een betere koppeling en afstemming met de lokale initiatieven. Op die manier realiseren we een nog betere lokale digitale dienstverlening.

3 A.I. WORDT ALOMTEGENWOORDIG, MAAR OP EEN VERANTWOORDE MANIER

Data zijn cruciaal voor een slimme en empathische overheid. Goede data - die nauwkeurig, volledig, consistent, relevant en up-to-date is - zijn de brandstof voor betrouwbare A.I.. Daarom zet Digitaal Vlaanderen in op het verhogen van de datamaturiteit van overheden in Vlaanderen en bouwen we, als partner van alle Vlaamse overheden, verder aan een veilig en A.I.-ready **centraal dataplatform**. Op die manier beschikken de entiteiten van de Vlaamse Overheid over meer relevante data die ook beter en intelligenter kunnen worden ingezet.

DATA ALS SLEUTEL VOOR SAMENWERKING

➤ **Samen sterk in data.**

Een datagedreven overheid is niet enkel een kwestie van technologische verbeteringen. Het is cruciaal dat er een strategisch en operationeel kader is om optimaal (her)gebruik van beschikbare data binnen en tussen de agentschappen te ondersteunen. Het is ook cruciaal dat alle Vlaamse overheden matuur met hun eigen data omgaan. Digitaal Vlaanderen zet daarom samen met het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid een sterke **datastrategie en overkoepelende governance** op. Daarnaast zetten we extra in op datageletterdheid van onze medewerkers en zorgen we ervoor dat ze echte ambassadeurs zijn van deze werking.

➤ **Persoonlijke gegevens worden met de grootste zorg uitgewisseld.**

Het Vlaams gegevensdelingsplatform MAGDA ontzorgt zijn afnemers bij het veilig en legaal ontsluiten van persoonsgegevens uit authentieke bronnen om het vertrouwen in de gegevensdeling van de Vlaamse Overheid te behouden en te versterken. Het aanbod van gestandaardiseerde API's van **MAGDA** breidt verder uit voor een naadloze uitwisseling van gegevens en functionaliteiten tussen verschillende overheidsinstanties en externe ontwikkelaars. We schalen het huidige platform op naar een **Vlaams Data integratie Platform** om nog meer de efficiëntie te verhogen, innovatie te stimuleren, flexibel in te kunnen spelen op de behoeften van de burgers, ondernemers, verenigingen en professionele gebruikers in Vlaanderen en een proactieve dienstverlening mogelijk maken.

Om een correcte data-uitwisseling te verzekeren stellen we voor om het gebruik van de centraal aangeboden databouwstenen en dataplatform **niet vrijblijvend** te maken **maar sturend** op te treden vanuit de centrale dienstverlening.

➤ **Naar een gemeenschappelijk interoperabiliteitsaanbod.**

Om vlotte toegang tot gegevensbronnen van alle bestuursniveaus te garanderen en het 'once-only'-principe zowel op vlak van datadeling als op vlak van onze publieke dienstverlening ten volle te ondersteunen, richten we een **expertisecentrum interoperabiliteit** op binnen de Vlaamse overheid. Hierbij hebben we niet alleen oog voor de technische aspecten, maar bevorderen we ook samenwerking op organisatorisch en juridisch vlak. Op die manier zorgen we voor gelijke standaarden en vlotte uitwisseling. Daarbij zetten we ook een actieplan op voor digitaliseringsprojecten over de bestuursniveaus heen en reiken de hand naar onze federale collega's.

➤ **We brengen expertise samen in een Vlaamse data-autoriteit.**

We creëren een Vlaamse data-autoriteit waarin de verschillende toezichthoudende functies met betrekking tot kwalitatief en privacyveilig databeheer worden samengebracht onder de vleugels van het Vlaams Parlement. Op die manier geven we op regionaal niveau ook zelfstandig invulling aan de opdrachten die ons vanuit Europese wetgeving worden opgedragen bij het verwezenlijken van de Europese datastrategie.

VAN DATA NAAR INZICHTEN

➤ **Betere overzichten voor slimmere inzichten.**

We zijn de drijvende kracht achter de groei van **betrouwbare gegevensbronnen** binnen Vlaanderen, waarbij deze kwalitatieve data beschikbaar zijn via één datavindplaats. Dit is onmisbaar voor zowel dienstverlening als beleidsondersteuning. We zetten onze expertise over datakwaliteit en authentieke registraties ook in om Vlaamse overheden vakkundig te begeleiden bij het beheren en opzetten van hun gegevensbronnen en -registers. Voorbeelden hiervan zijn rekeningnummers en contactgegevens van inwoners en verenigingen.

We stimuleren innovatie en transparantie door in te zetten op **open data** en goede **metadata**.

➤ **Geografische gegevens voor de onderbouw van locatiegebaseerde toepassingen.**

Toepassingen van overheden en bedrijven moeten zowel ter land, ter zee als in de lucht performant zijn. Daarom garanderen we de bedrijfszekerheid van Vlaamse geografische toepassingen zoals FLEPOS, actualiseren het Digitaal Hoogtemodel Vlaanderen en koppelen Geopunt aan een modern **dataplatform** om op die manier ook realtime inzichten te kunnen aanbieden.

➤ **Data-voortrekker binnen Europa.**

We zetten maximaal in op een centrale werking voor gedeelde data-infrastructuur. Specifiek voor **data spaces en regionale digital twins** neemt Digitaal Vlaanderen het voortouw ter ondersteuning van de Vlaamse overheden. Deze technologie maakt het mogelijk om complexe maatschappelijke problemen aan te pakken en onderbouwd beleid te voeren. Hierbij maken we maximaal gebruik van Europese initiatieven.

DATA EN A.I. VERSTERKEN ELKAARS POTENTIEEL.

➤ Om A.I. op een duurzame manier te implementeren in de werking van de Vlaamse Overheid, wil Digitaal Vlaanderen het **expertisecentrum A.I.** verder uitbouwen. Zij staan in voor een overkoepelende visie en strategie, en bieden ook concrete ondersteuning aan de entiteiten.

➤ Het is van groot belang om de betrouwbaarheid en robuustheid van A.I.-systemen te verhogen door eventuele risico's binnen de context van overheden in Vlaanderen (pro)actief te beheren. Dit gaat over het **ontzorgen van Vlaamse en lokale besturen** wat betreft de correcte implementatie en interpretatie van compliance en wetgeving met betrekking tot A.I., maar ook over het **waarborgen van de ethische inzet**, het beschermen van privacy en het minimaliseren van vertekeningen in de A.I.-modellen. Hierdoor behouden overheden in Vlaanderen het vertrouwen van burgers, verenigingen en ondernemingen, maar ook hun eigen interne medewerkers, en vergroten de maatschappelijke acceptatie van de nieuwe technologie. Dit houdt in dat er geïnvesteerd moet worden in **training en educatie** om werknemers de vaardigheden bij te brengen die nodig zijn om met A.I. te werken.

4 NAAR EEN DIGITAAL STERK EN VEILIG VLAANDEREN

Digitale systemen vormen het **zenuwstelsel** van onze samenleving, economie en van de overheid. Het vertrouwen van burgers en ondernemers in de digitale overheid is afhankelijk van een goede beveiliging. Investeren in een digitaal veilig Vlaanderen is een noodzakelijke investering voor de toekomst van onze regio. Op die manier kan de overheid het vertrouwen van de burger en de ondernemingen in haar digitale dienstverlening behouden. Daarom willen we volgende regeerperiode verder inzetten op digitale veiligheid met een overkoepelende aanpak.

- We richten een **Vlaams Centrum voor Digitale Veiligheid** op, waarmee we een sterke veiligheidsstrategie kunnen uitwerken en coördineren in Vlaanderen. We breiden het **overkoepelend veiligheidsbeleid** uit naar de ganse Vlaamse overheid en de lokale besturen. We gaan versnippering tegen en maken een beter toezicht mogelijk. We voorzien in een betere coördinatie en samenwerking bij incidenten.
- We bevelen een uitbreiding aan van de continuïteit en 24/7 ondersteuning van Digitaal Vlaanderen om bij incidenten de klok rond **permanentie** te hebben en de juiste procedures te initiëren. We voorzien tevens in de uitvoering van integriteit testen, phishing testen en het rapporteren van kwetsbaarheden.
- Het is belangrijk dat overheidsorganisaties beschikken over voldoende kwalitatief geschoolde medewerkers die in staat zijn een correct en objectief veiligheidsbeleid te ondersteunen en uit te voeren om de bescherming van gegevens van burgers, verenigingen en ondernemers, en de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de dienstverlening te garanderen. Voor het **bewust maken, informeren en opleiden** van medewerkers van de Vlaamse overheid en **het opbouwen van kennis rond digitale veiligheid en gegevensbescherming**, zetten we in op een centrale aansturing via een expertisecentrum. Hierbij zetten we maximaal in op het stroomlijnen van procedures, kennis en begrippen om op een coherente manier de digitale veiligheid van de Vlaamse overheid te verzekeren.
- De veiligheidsbouwstenen zijn de centrale componenten die het toegangsbeheer en de specifieke behoeften van de Vlaamse overheidsdiensten implementeren. Om de veiligheid beter te kunnen garanderen, monitoren en op te volgen, bevelen we een **verplicht gebruik van de centrale veiligheidsbouwstenen** aan door alle Vlaamse overheden.

5 EÉN DIGITALE ASSISTENT VOOR DE OVERHEID: INCLUSIEF, PROACTIEF EN OP MAAT

De burger ervaart bij private partijen zoals banken en online shoppingplatformen de meest persoonlijke dienstverlening. Van de overheid verwacht die burger eenzelfde comfort: éénzelfde gebruikerservaring, op maat, in heldere taal, 24/7 digitaal, zonder nodeloze tussenstappen en toch perfect veilig. En ook proactief en veilig, want tot slot van rekening hebben we veel data van onze burgers.

De opkomst van conversatie- en generatieve AI zorgt momenteel voor een omwenteling. Met de nieuwe generatie chatbots kunnen we nu publieke documenten uitlezen, en zo informatie op de meest toegankelijke wijze bij elk individu brengen. Als de overheid die positie niet inneemt, zal informatie over de overheid op andere platformen zijn weg vinden, zonder dat daarbij de betrouwbaarheid en de juistheid van de informatie gegarandeerd kan worden. En met de informatie, mogelijks ook de interactie hierover.

Het is nu het moment om te herdenken hoe de overheid in contact treedt met burgers, ondernemers en verenigingen. We stellen daarom enkele focuswerven voor die ons toestaan om onze dienstverlening relevanter en dichter dan ooit bij de burger, onderneming en vereniging te brengen.

DE OVERHEID IN JE BROEKZAK

- **Eén digitale** assistent. Als overheid behouden we controle over hoe onze burgers, ondernemers en verenigingen onze diensten vinden. Daarom zorgen we ervoor dat iedereen 24/7 informatie, producten en diensten kan vinden door een vraag te stellen in mensentaal. Ongeacht je profiel/hoedanigheid, het thema of het loket, zowel in de publieke als de aangemelde omgeving. Daarnaast brengen we ook zoveel mogelijk diensten via automatische processen tot bij de eindgebruiker. Hierbij focussen we op eenvoud en relevantie, waarbij de status van aanvraag steeds op te volgen is. Zo evolueren we stap voor stap naar proactieve dienstverlening. Dit betekent dat we de noden anticiperen en de juiste diensten aanbieden nog voor de nood kenbaar wordt. Eén digitale assistent brengt de overheid dicht bij de eindgebruiker, in de taal van de burger, 24/7, naadloos geïntegreerd met andere contactpunten en kanalen.
- Mijn digitaal loket - voor al je overheidsdiensten. We breiden ons platform van digitale bouwstenen, onderliggend aan Mijn Burgerprofiel, verder uit met veel gebruikte overheidsdiensten – ongeacht het toestel, maar wel mobiel eerst. Gebruiksgemak staat hierbij centraal. Bijvoorbeeld door het integreren van typische smartphone-functionaliteiten zoals locatie-gebaseerde meldingen, mogelijkheid om foto's te nemen (bv relevant bij meldingen) of het gebruik van biometrisch aanmelden.
- We centraliseren alle dienstverleningen verder in de hoofd-e-loketten voor burger, ondernemer, vereniging, professional of lokaal bestuur en maken wisselen tussen profielen in een handomdraai mogelijk. We zorgen voor één overzicht, en voor een herkenbare, laagdrempelige gebruikerservaring over de loketten heen.

- **Digitale veiligheid is cruciaal voor het vertrouwen.** We zetten maximaal in op het veilig ontwerpen van het loketplatform en de onderliggende centrale veiligheidsbouwstenen, waaronder het veilig aanmelden via het Vlaams Toegangsbeheer. We maken **een einde aan phishing met overheidsberichten**. We voorzien **veilige en herkenbare mobiele push-berichten** vanuit de digitale loketten. Push-berichten van de app zijn een veiligere optie dan bv. e-mail, telefonie of briefwisseling.

RELEVANTE DIENSTVERLENING, ZONDER IEMAND UIT TE SLUITEN

- **Zo eenvoudig kan het zijn.** Om er maximaal voor te zorgen dat iedereen mee is, meten en evalueren we het gebruik van onze digitale dienstverlening om te verbeteren waar drempels zichtbaar worden. We versterken onze kennis over e-inclusie, luisteren naar feedback van gebruikers, en voorzien centraal advies en begeleiding bij digitaliseringsprojecten op het vlak van gebruiksgemak en -ervaring. Hergebruik van bestaande centrale bouwstenen staat hierbij voorop.
- **Toegankelijk en inclusief.** Voor iedereen garanderen we dat je een specifieke dienstverlening over alle kanalen heen (digitaal, ondersteund op afstand, fysiek) kan opstarten of verderzetten, waar nodig met ondersteuning door een medewerker. Voor burgers bij wie het digitaal niet lukt, is er steeds een oplossing: via een centrale hulplijn, bij een lokale, laagdrempelige ondersteuningsplek of via het geven van een mandaat op maat.

SLIMME DATA VOOR SLIMME DIENSTEN.

- **Proactief** en op maat. We maken onze informatie kwalitatief, slim, gelinkt en geschikt voor de technologieën van de toekomst. Dit stelt ons in staat om steeds meer proactief en op maat dienstverlening voor eenieder aan te bieden.
- We zetten de burger mee aan het stuur. Voorkeuren en keuzes van de burger bepalen mee welke gegevens ze delen, bijvoorbeeld via digitale datakluisen, om vlot diensten te ontvangen en hoe ze liefst met de overheid in contact treden.