Arents, Hans

Agentschap Digitaal Vlaanderen

Afdeling Digitale Strategie en Transformatie

Digitale dienst: zelfevaluatiedocument

Document inhoud

[Operationele indicatoren ter evaluatie van een digitale dienst 4](#_Toc129620268)

[Gebruik van dit document: zelfevaluatie 5](#_Toc129620269)

[Gegevens m.b.t. de digitale dienst 7](#_Toc129620270)

[Te evalueren operationele indicatoren 8](#_Toc129620271)

[1. Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Standaard digitaal** 8](#_Toc129620272)

[1. Burgers en feitelijke verenigingen kunnen desgewenst hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital first’ principe), ondernemingen en lokale overheden moeten al hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital only’ principe) 8](#_Toc129620273)

[2. Als gebruiker kan ik tijdens iedere stap in het proces van de digitale dienst ondersteuning krijgen via digitale hulpmiddelen of telefonisch 9](#_Toc129620274)

[3. De digitale dienst is bij voorkeur beschikbaar via één van de 4 hoofd e-loketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen en overheden, of via een doelgroepspecifiek of thematisch e-loketten waar minstens naar verwezen wordt vanuit het gepaste hoofd e-loket 10](#_Toc129620275)

[4. Als gebruiker dien ik me op deze digitale dienst desgewenst slechts eenmaal te identificeren en authenticeren voor toegang tot alle andere digitale diensten 11](#_Toc129620276)

[5. De digitale dienst gebruikt eenvoudige, begrijpbare taal & duidelijke visuele elementen 12](#_Toc129620277)

[6. De gebruiker krijgt tijdens het proces heldere instructies (in taal of visueel) hoe de digitale dienst te gebruiken 13](#_Toc129620278)

[7. De gebruiker krijgt ondersteuning via het ‘click-call-connect’ principe: eerst online, dan pas via telefoon of e-mail, en als dat niet lukt, via een fysieke afhandeling offline 14](#_Toc129620279)

[8. De gebruiker kan zich waar relevant laten bijstaan of vervangen door iemand die hij gemandateerd heeft om het proces van de digitale dienst in zijn naam te doorlopen 15](#_Toc129620280)

[2. Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Gebruiker centraal** 16](#_Toc129620281)

[9. Als gebruiker word ik zo vlot mogelijk verwezen naar de juiste plaats om de digitale dienst te gebruiken, ongeacht de website waarop ik mij bevind (‘no wrong door’ principe) 16](#_Toc129620282)

[10. Als gebruiker krijg ik informatie en dienstverlening op maat, gepersonaliseerd (door de data waarover de overheid reeds beschikt maximaal in te zetten) 17](#_Toc129620283)

[11. Als gebruiker krijg ik duidelijke en begrijpbare uitleg over het doel van de digitale dienst en wat er van mij verwacht wordt tijdens het proces 18](#_Toc129620284)

[12. Als gebruiker heb ik steeds inzage in het verloop van het proces: ik kan zien wat de voortgang van het proces is en de geschatte doorlooptijd van volgende stappen, ik kan de actuele stand van zaken en de historiek van mijn dossier digitaal opvragen 19](#_Toc129620285)

[13. De behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst worden voorafgaand aan de ontwikkeling van de dienst bepaald aan de hand van gebruikersonderzoek 20](#_Toc129620286)

[14. Bij het uitdenken en uitwerken van de gebruikerservaring (UX) design van de digitale dienst wordt rekening gehouden met de behoeften van de gebruikers 21](#_Toc129620287)

[15. Of voldaan is aan de behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst wordt na de inproduktiename van de dienst bepaald door herhaalde gebruikerstesten 22](#_Toc129620288)

[16. De complexiteit van de digitale dienst wordt aangepast aan de gebruikers 23](#_Toc129620289)

[3. Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Digitaal herdacht** 24](#_Toc129620290)

[17. Waar dit een meerwaarde heeft kan de digitale dienst ook vlot mobiel op een smartphone of tablet gebruikt worden 24](#_Toc129620291)

[18. De gebruiker heeft tijdens de afhandeling van het proces geen last van het feit dat er meerdere overheden en/of partners betrokken zijn bij de digitale dienst 25](#_Toc129620292)

[19. Als gebruiker kan ik op voorhand zien welke stappen moeten doorlopen worden en hoe snel de afhandeling van de dienst (gemiddeld) verloopt of, indien van toepassing, binnen welke wettelijke termijn de afhandeling gebeurt 26](#_Toc129620293)

[20. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst wordt het gehele proces van het begin tot het einde herbekeken met het oog op vereenvoudiging, effectiviteit, begrijpbaarheid en transparantie 27](#_Toc129620294)

[21. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden de gebruikers in een co-creatie proces van bij het begin betrokken bij het herdenken van het proces 28](#_Toc129620295)

[22. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden vertegenwoordigers betrokken van organisaties die het dichtst bij de doelgroep van de dienst staan (anderstaligen, ouderen, …) 29](#_Toc129620296)

[23. Bij het herdenken van het proces wordt rekening gehouden met de verschillende niveaus van digitale maturiteit en het verschil in digitale vaardigheden van de gebruikers 30](#_Toc129620297)

[24. Bij het herdenken van het proces wordt gestreefd naar maximale gebruiksvriendelijkheid en gebruiksgemak voor de gebruikers van de digitale dienst 31](#_Toc129620298)

[4. Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Datagedreven** 32](#_Toc129620299)

[25. Als gebruiker word ik tijdens de digitale dienst niet gevraagd naar gegevens die de overheid al over mij heeft (‘once only’ principe) 32](#_Toc129620300)

[26. Als gebruiker heb ik inzage in de gegevens die de digitale dienst over mij heeft en kan ik mijn gegevens laten verbeteren als hier fouten in zitten 33](#_Toc129620301)

[27. De digitale dienst maakt in het achterliggende proces waar nodig gebruik van het MAGDA-gegevensdelingsplatform of een ander relevant gegevensdelingsplatform om zoveel mogelijk gegevens uit te wisselen en te hergebruiken 34](#_Toc129620302)

[28. Het wordt de gebruiker steeds duidelijk gemaakt wanneer hij op een bepaald moment nog gegevens voor een volgende stap van het proces moet aanleveren 35](#_Toc129620303)

[29. De gebruiker kan desgewenst meldingen ontvangen als hij van iets belangrijks op de hoogte moet worden gebracht of gewaarschuwd moet worden dat hij binnenkort iets moet doen (het verstrijken van een deadline, het hernieuwen van een vergunning, …) 36](#_Toc129620304)

[30. De doorlooptijden van de verschillende stappen in het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren 37](#_Toc129620305)

[31. De afhaakmomenten en het slaagpercentage bij het doorlopen van het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren 38](#_Toc129620306)

[32. De inzichten die verkregen worden uit de feedback van gebruikers over de digitale dienst worden gebruikt om die dienst continu te verbeteren 39](#_Toc129620307)

[5. Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Betrouwbaar** 40](#_Toc129620308)

[33. De digitale dienst informeert gebruikers pro-actief en adequaat over eventuele technische problemen met de digitale dienst 40](#_Toc129620309)

[34. Als gebruiker kan ik een overzicht krijgen van welke gegevens door de digitale dienst gebruikt worden en welke gegevensverwerkingen door de dienst in mijn naam uitgevoerd worden 41](#_Toc129620310)

[35. De digitale dienst beheert mijn persoonsgegevens en ik kan als gebruiker mijn rechten overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming uitoefenen 42](#_Toc129620311)

[36. De digitale dienst beveiligt mijn gegevens, pakt beveiligingsrisico’s aan en communiceert met de betrokken gebruikers zodra een beveiligingsinbreuk heeft plaatsgevonden 43](#_Toc129620312)

[37. De digitale dienst is herkenbaar en heeft een eenvormige identiteit volgens het merkbeleid van de Vlaamse of lokale overheid 44](#_Toc129620313)

[38. De digitale dienst is voorzien van een duidelijke beschrijving van hoe hij adequaat beveiligd is en hoe hij de gegevens van de gebruiker beschermt 45](#_Toc129620314)

[39. De digitale dienst voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps zoals vastgelegd in de webrichtlijnen van de Vlaamse overheid en in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 46](#_Toc129620315)

[40. De gebruiker krijgt na afloop van de digitale dienst en/of na beëindiging van de ondersteuning verstrekt tijdens de dienst de kans om feedback te geven over eventuele technische problemen en over zijn positieve of negatieve ervaringen bij het gebruik van de dienst 47](#_Toc129620316)

[Overzicht zelfevaluatie 48](#_Toc129620317)

[Eindbeoordeling digitale dienst 52](#_Toc129620318)

[Document eigenschappen 53](#_Toc129620319)

# Operationele indicatoren ter evaluatie van een digitale dienst

Op 8 juli 2022 heeft de Vlaamse regering de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse over­heden goedgekeurd. Deze digitale dienstverleningsstrategie bepaalt de principes waaraan de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden dient te voldoen en legt de criteria vast die toelaten om na te gaan of aan die principes wel voldaan is.

De principes van de digitale dienstverleningsstrategie beschrijven de kenmerken en uitgangspunten waaraan een optimale digitale dienstverlening door de Vlaamse overheden moet voldoen. Ze versterken elkaar, hebben evenwaardig belang en zijn richtinggevend voor de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden.

De vijf principes van de digitale dienstverleningsstrategie zijn:

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

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

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

Voor elk van deze gebruikerscriteria & digitale inclusiecriteria werden **operationele indicatoren** opgesteld, meer bepaald door de werkgroep digitale dienstverlening van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Deze 40 operationele indicatoren vormen een manier om concreet in te kunnen schatten in welke mate door een digitale dienst voldaan wordt aan deze gebruikerscriteria & digitale inclusiecriteria, en zo na te gaan in welke mate die digitale dienst voldoet aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse over­heden.

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

# Gebruik van dit document: zelfevaluatie

Dit document is een werkinstrument voor de dienstverlener om een **zelfevaluatie** uit te voeren van de mate waarin de geleverde digitale dienst voldoet aan de 40 operationele indicatoren en zo te komen tot een kwalitatieve maturiteitsinschatting voor die dienst. Deze zelfevaluatie is enkel van toepassing op digitale diensten waarvan het budget van de (her)bouw 500.000 euro overschrijdt of waarvan het doel­publiek ruimer is dan 100.000 gebruikers. Met gebruikers bedoelen we de begunstigden van de dienst, d.w.z. diegenen die een rechtstreeks of onrechtstreeks resultaat of voordeel zullen halen uit de dienst.

De zelfevaluatie moet toelaten om te bepalen of een digitale dienst **op voldoende wijze voldoet** aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse over­heden, wat de sterke punten zijn van die dienst en de eventuele aandachts­punten die nog kunnen aangepakt worden. Indien niet op voldoende wijze wordt voldaan aan de principes van de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse over­heden dan moet volgens het ‘comply or explain’ principe door de dienstverlener uitgelegd worden waarom hieraan (nog) niet voldaan is.

Bij de zelfevaluatie van een operationele indicator moet door de dienstverlener zo accuraat mogelijk ingeschat worden in welke mate de digitale dienst aan deze operationele indicator voldoet. Daartoe zijn per operationele indicator **verschillende niveaus van maturiteit** voorzien (0, 1, 2, 3 of 4 sterren). Deze maturiteitsniveaus kunnen als volgt worden toegekend:

* **voor iets wat de digitale dienst *is* of *heeft*:**

✰✰✰✰ Het vereiste is helemaal niet in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig

★✰✰✰ Het vereiste is slechts beperkt in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig

★★✰✰ Het vereiste is deels in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig

★★★✰ Het vereiste is grotendeels in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig

★★★★ Het vereiste is helemaal in de gepaste mate of in de gewenste vorm aanwezig

* **voor iets wat men voor de digitale dienst *doet* of *gedaan heeft*:**

✰✰✰✰ Alles gebeurt zonder navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden

★✰✰✰ Het merendeel gebeurt nog zonder navolging van beste praktijken en naleving   
van gangbare standaarden

★★✰✰ Een deel gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden

★★★✰ Het merendeel gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving  
van gangbare standaarden

★★★★ Alles gebeurt met navolging van beste praktijken en naleving van gangbare standaarden

Om te beginnen vragen we dat een digitale dienst een **minimaal niveau van maturiteit van 2 sterren** haalt voor elke operationele indicator, m.a.w. er is door een digitale dienst op voldoende wijze voldaan aan een operationele indicator indien die dienst hier 2 of meer sterren op haalt. **Indien dit niet het geval is dan dient gedetailleerd uitgelegd te worden waarom hieraan nog niet voldaan is.** In de toekomst zal dit minimaal niveau van maturiteit nog opgetrokken worden.

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

Sommige operationele indicatoren kunnen niet van toepassing zijn voor een bepaalde digitale dienst. Indien dit het geval is, dan dient voor deze indicator géén kwalitatieve inschatting in te gebeuren (d.w.z. géén kruisje gezet te worden bij de gepaste maturiteit in dit document of in de bijbehorende Excel), maar dient wel uitgelegd te worden waarom deze operationele indicator hier niet van toepassing is.

Voorbeelden van indicatoren die in sommige gevallen niet van toepassing zijn:

4. Als gebruiker dien ik me op deze digitale dienst desgewenst slechts eenmaal te identificeren en authenticeren voor toegang tot alle andere digitale diensten

8. De gebruiker kan zich waar relevant laten bijstaan of vervangen door iemand die hij gemandateerd heeft om het proces van de digitale dienst in zijn naam te doorlopen

18. De gebruiker heeft tijdens de afhandeling van het proces geen last van het feit dat er meerdere overheden en/of partners betrokken zijn bij de digitale dienst

Als resultaat van de kwalitatieve inschatting van de maturiteit voor elk van de operationele indicatoren wordt in het bijbehorende Excel rekenblad **5 scores** voor de geëvalueerde digitale dienst berekend. Het is niet de bedoeling om op basis van deze scores digitale diensten onderling te vergelijken en hieruit te concluderen dat de ene dienst digitaal matuurder is dan de andere dienst. Gelet op de kwalitatieve aard van de zelfevaluatie en de grote verscheidenheid aan geëvalueerde diensten is het niet mogelijk de scores van de zelfevaluatie van verschillende diensten met elkaar te vergelijken en hieruit valabele conclusies te trekken. Wat wel van belang is, is de **eindbeoordeling** die iedere digitale dienst krijgt aan het einde van dit zelfevaluatiedocument en de globale evoluties in de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheden die hieruit kunnen afgeleid worden. Als resultaat van de zelfevaluatie van de digitale dienst zal dan ook enkel deze eindbeoordeling gerapporteerd worden, niet de scores.

Merk op: als in de operationele indicatoren wordt gesproken over de gebruiker als een “hij”, dan wordt daar natuurlijk “hij/zij” mee bedoeld. Voor de leesbaarheid is verkozen enkel de “hij” vorm te gebruiken.

# Gegevens m.b.t. de digitale dienst

**Beschrijving van de digitale dienst**

Omschrijving van de digitale dienst:

*Geef hier een omschrijving van het doelpubliek & het doel van de dienst, het achterliggend administratief proces, het gebruik dat gemaakt wordt van de gegevens van de gebruikers, …. Vermeld welke overheids­instantie optreedt als dienstverlener. Vermeld eventueel wat de huidige of toekomstige basis in wetgeving of regelgeving is voor de dienst, …*

Opzet van de digitale dienst:

*Geef hier een beschrijving van welke overheidsinstantie optreedt als dienstverlener, welke andere overheidsinstanties en/of overheidsniveaus betrokken zijn in het proces, een high-level overzicht van de elektronische gegevensstromen en het verloop van het proces tussen deze betrokken partijen, …*

**Contactgegevens voor de digitale dienst**

Contactgegevens van de contactpersoon bij de dienstverlener:

Voor- en achternaam:

Functie:

Telefoonnummer:

E-mail adres:

Organisatie:

Straatnaam en nummer:

Postcode en gemeente:

Indien gebruik gemaakt wordt van de diensten van een externe dienstverlener,  
contactgegevens van de contactpersoon bij deze externe dienstverlener:

Voor- en achternaam:

Functie:

Telefoonnummer:

E-mail adres:

Organisatie:

Straatnaam en nummer:

Postcode en gemeente:

# Te evalueren operationele indicatoren

## Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Standaard digitaal**

**GEBRUIKERSCRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Burgers en feitelijke verenigingen kunnen desgewenst hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital first’ principe), ondernemingen en lokale overheden moeten al hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital only’ principe) | | | | | |
| *Deze digitale dienst houdt zich aan dit principe. Merk op dat hierbij verenigingen met rechts­persoonlijkheid en een ondernemingsnummer als onderneming beschouwd worden, evenals burgers zonder rechtspersoonlijkheid maar met een ondernemingsnummer (d.w.z. de éénmans­zaken)* | | | | | |
| **Licht de manier waarop hieraan voldaan werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Als gebruiker kan ik tijdens iedere stap in het proces van de digitale dienst ondersteuning krijgen via digitale hulpmiddelen of telefonisch | | | | | |
| *Tijdens iedere stap in het proces van deze digitale dienst is een knop beschikbaar die de gebruiker toelaat om op digitale wijze hulp in te roepen (chat, e-mail, videoverbinding) of informatie beschikbaar die toelaat een algemeen contactcenter of een specifiek contactpersoon op te bellen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. De digitale dienst is bij voorkeur beschikbaar via één van de 4 hoofd e-loketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen en overheden, of via een doelgroepspecifiek of thematisch e-loketten waar minstens naar verwezen wordt vanuit het gepaste hoofd e-loket | | | | | |
| *Deze digitale dienst kan bij voorkeur volledig afgehandeld worden op één van de 4 hoofd e-loketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale overheden. Indien dat niet het geval is en de dienst is beschikbaar op een doelgroepspecifiek of thematisch e-loket, dan wordt er wel op duidelijke wijze verwezen naar dit e-loket vanuit het gepaste hoofd e-loket* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. Als gebruiker dien ik me op deze digitale dienst desgewenst slechts eenmaal te identificeren en authenticeren voor toegang tot alle andere digitale diensten | | | | | |
| *Als deze digitale dienst gebruik maakt van “single sign-on”, d.w.z. als de gebruiker zich dient te identificeren en authenticeren om de dienst te kunnen gebruiken, dan dient de gebruiker zich daarna niet meer opnieuw te identificeren en authenticeren bij andere digitale diensten die dit ook vereisen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

**DIGITALE INCLUSIECRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. De digitale dienst gebruikt eenvoudige, begrijpbare taal & duidelijke visuele elementen | | | | | |
| *Deze digitale dienst gebruikt een* [*taal die heerlijk helder is*](https://overheid.vlaanderen.be/heerlijk-helder)*, d.w.z. een vereenvoudigde vorm van taal, die aangepast is aan de specifieke behoeften van mensen die moeite hebben met lezen. Dit initiatief van de Vlaamse overheid bevat specifieke schrijfrichtlijnen voor webteksten. Daarnaast wordt waar mogelijk ook gebruik gemaakt van visuele ondersteuning (schema’s, diagrammen, afbeeldingen, filmpjes) om de werking van de dienst en het verloop van het achterliggende proces te verduidelijken* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. De gebruiker krijgt tijdens het proces heldere instructies (in taal of visueel) hoe de digitale dienst te gebruiken | | | | | |
| *Tijdens iedere stap van het proces dat doorlopen wordt in deze digitale dienst krijgt de gebruiker in woord of beeld duidelijke uitleg wat die stap inhoudt en hoe die past binnen het ganse proces. Die instructies beschrijven o.a. het precieze doel van die stap, de informatie die vereist is om die stap af te ronden, hoe die stap bijdraagt aan het succesvol doorlopen van het ganse proces, …* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. De gebruiker krijgt ondersteuning via het ‘click-call-connect’ principe: eerst online, dan pas via telefoon of e-mail, en als dat niet lukt, via een fysieke afhandeling offline | | | | | |
| *De gebruiker krijgt de mogelijkheid om zich actief te laten bijstaan tijdens de afhandeling van deze digitale dienst. Deze ondersteuning is niet enkel in real-time online (chat of videoverbinding), maar ook op andere manieren beschikbaar. Daartoe geeft de dienst aan waar hulp via telefoon of e-mail kan opgeroepen worden of hoe de dienst indien nodig ook fysiek (aan een loket) kan afgehandeld worden* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8. De gebruiker kan zich waar relevant laten bijstaan of vervangen door iemand die hij geman­dateerd heeft om het proces van de digitale dienst in zijn naam te doorlopen | | | | | |
| *Als deze digitale dienst de gebruiker de mogelijkheid biedt om aan te geven dat hij zich door iemand anders wil laten vertegenwoordigen, dan kan deze daartoe gemandateerde persoon na identificatie en authenticatie in naam van de gebruiker de dienst afhandelen en het achterliggende proces volledig doorlopen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

## Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Gebruiker centraal**

**GEBRUIKERSCRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9. Als gebruiker word ik zo vlot mogelijk verwezen naar de juiste plaats om de digitale dienst te gebruiken, ongeacht de website waarop ik mij bevind (‘no wrong door’ principe) | | | | | |
| *Als de gebruiker op een website van de Vlaamse of lokale overheid terechtkomt om deze digitale dienst af te nemen die daar niet te vinden is, dan wordt hij wel zo vlot mogelijk (bijv. in zo weinig mogelijk doorverwijzingen) verwezen naar de plaats waar die dienst wel te vinden is. De digitale dienst wordt daartoe vermeld op alle websites waar het toepasselijk is om die dienst snel terug te kunnen vinden. Dit is vooral van belang voor diensten die zich richten tot burgers of ondernemingen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10. Als gebruiker krijg ik informatie en dienstverlening op maat, gepersonaliseerd (door de data waarover de overheid reeds beschikt maximaal in te zetten) | | | | | |
| *In de mate dat dit wettelijk mogelijk is worden gegevens over de gebruiker en wat hij wil bereiken in deze digitale dienst conform de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt om hem informatie en dienstverlening op maat aan te bieden* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 11. Als gebruiker krijg ik duidelijke en begrijpbare uitleg over het doel van de digitale dienst en wat er van mij verwacht wordt tijdens het proces | | | | | |
| *Naast de uitleg die gegeven wordt tijdens het doorlopen van deze digitale dienst is de dienst voor­zien van een aparte hulpfunctie (bijv. webpagina’s met daarin uitgebreider uitleg of een videofilmpje met toelichting, …) die de gebruiker op begrijpelijke wijze en met het nodige detail uitlegt wat het doel is van deze dienst en wat er van hem verwacht wordt tijdens het doorlopen van het proces* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12. Als gebruiker heb ik steeds inzage in het verloop van het proces: ik kan zien wat de voortgang van het proces is en de geschatte doorlooptijd van volgende stappen, ik kan de actuele stand van zaken en de historiek van mijn dossier digitaal opvragen | | | | | |
| *Deze digitale dienst biedt de gebruiker de mogelijkheid om een overzicht te krijgen van de voortgang van het proces: waar bevindt de gebruiker zich in het proces, wat waren de voorafgaande en zijn de volgende stappen, hoe lang zullen deze volgende stappen duren, … Op ieder ogenblik krijgt de gebruiker ook de mogelijkheid om op te vragen wat de actuele stand van zaken in het proces is en wat de historiek is van de stappen die reeds in het proces doorlopen zijn*  *Aandachtspunt 22.02 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: is er gebruik gemaakt van een voldoende generiek proces dat door elk lokaal bestuur individueel verder kan ingevuld worden?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

**DIGITALE INCLUSIECRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 13. De behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst worden voorafgaand aan de ontwikkeling van de dienst bepaald aan de hand van gebruikersonderzoek | | | | | |
| *Er werd uitgebreid gebruikersonderzoek verricht om goed te begrijpen welk doel de gebruikers met deze digitale dienst wensen te bereiken, hoe ze wensen dat het bijbehorend proces verloopt, welke resultaten ze wensen te bekomen na afloop van het proces, … De resultaten van dit gebruikers-onderzoek werden vervolgens gebruikt tijdens de ontwikkeling van de dienst* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 14. Bij het uitdenken en uitwerken van de gebruikerservaring (UX) design van de digitale dienst wordt rekening gehouden met de behoeften van de gebruikers | | | | | |
| *De gebruikerservaring (UX) design van deze digitale dienst werd ontworpen via opeenvolgende interactieve prototypes (‘wireframing’ en klikbare modellen als digitale schetsen van de interface) waarmee kan nagegaan worden of de interface van de dienst bruikbaar is door de gebruikers. Deze prototypes werden gemaakt tijdens de ontwikkeling van de dienst en getest door een aantal repre­sentatieve toekomstige gebruikers van de dienst* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15. Of voldaan is aan de behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst wordt na de inproduktiename van de dienst bepaald door herhaalde gebruikerstesten | | | | | |
| *Na de inproduktiename van deze digitale dienst wordt op geregelde tijdstippen de interface van de dienst opnieuw getest om te zien of die interface nog altijd bruikbaar is door de gebruikers. Deze testen gebeuren door een aantal representatieve huidige gebruikers van de dienst. Waar nodig wordt vervolgens de gebruikerservaring (UX) design van de dienst verder verbeterd* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 16. De complexiteit van de digitale dienst wordt aangepast aan de gebruikers | | | | | |
| *Deze digitale dienst houdt rekening met de vaardigheden van de gemiddelde gebruiker van die dienst door de aangeboden informatie en transactionele functionaliteit zoveel mogelijk af te stemmen op die gebruiker. Waar nodig worden vereenvoudigde instructies gegeven, enkel korte en een­voudige zinnen gebruikt, het aantal stappen in de procedure zo beperkt mogelijk gehouden , …* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

## Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Digitaal herdacht**

**GEBRUIKERSCRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 17. Waar dit een meerwaarde heeft kan de digitale dienst ook vlot mobiel op een smartphone of tablet gebruikt worden | | | | | |
| *Deze digitale dienst is zo gebouwd (door bij het ontwerp een ‘mobile first’ of een ‘responsive web’ design strategie toe te passen) dat die zonder problemen kan gebruikt worden op een mobiel toestel zoals een smartphone of een tablet. Daarbij werd voldoende rekening gehouden met de specifieke interactie- en gebruikersinterface mogelijkheden van deze mobiele toestellen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18. De gebruiker heeft tijdens de afhandeling van het proces geen last van het feit dat er meerdere overheden en/of partners betrokken zijn bij de digitale dienst | | | | | |
| *Als er in deze digitale dienst meerdere overheden of instanties betrokken zijn bij het proces is de afhandeling van dit proces zo opgezet in de back-end van deze dienst dat de gebruiker dit niet merkt tijdens het gebruik van de dienst*  *Aandachtspunt 11.06 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: is het proces voldoende afgestemd over alle betrokken overheden heen?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 19. Als gebruiker kan ik op voorhand zien welke stappen moeten doorlopen worden en hoe snel de afhandeling van de dienst (gemiddeld) verloopt of, indien van toepassing, binnen welke wettelijke termijn de afhandeling gebeurt | | | | | |
| *Deze digitale dienst biedt de gebruiker vóór hij aan het proces begint een duidelijke (liefst visuele) beschrijving van het volledige verloop van het achterliggende proces en geeft de gebruiker een realistisch idee van hoeveel tijd dit proces (gemiddeld) in beslag neemt* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst wordt het gehele proces van het begin tot het einde herbekeken met het oog op vereenvoudiging, effectiviteit, begrijpbaarheid en transparantie | | | | | |
| *Bij de digitalisering van een bepaald administratief proces werd er niet naar gestreefd dit proces enkel “as-is” te digitaliseren, maar werd het proces digitaal getransformeerd tot een proces dat maximaal gebruik maakt van de nieuwe mogelijkheden geboden door de inzet van digitale technologieën*  *Aandachtspunt 22.01 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: zijn alle processen (van de verschillende bestuursniveaus) duidelijk geïnventariseerd? Zijn hierbij de as-is en de to-be processen gekend? Zijn hierbij ook de verschillende datastromen voldoende in kaart gebracht?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

**DIGITALE INCLUSIECRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 21. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden de gebruikers in een co-creatie proces van bij het begin betrokken bij het herdenken van het proces | | | | | |
| *De toekomstige gebruikers van deze nieuwe of herdachte digitale dienst werden in een aantal co-creatie sessies betrokken bij het ontwerp of de herwerking van het achterliggende proces, zodat dit beter beantwoordt aan de werkelijke verwachtingen en behoeften van die gebruikers*  *Aandachtspunt 12.02 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: werd bij het herontwerp reke­ning gehouden met eventuele andere bestuursniveaus die betrokken zijn in het co-creatie proces?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 22. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden vertegenwoordigers betrokken van organisaties die het dichtst bij de doelgroep van de dienst staan (anderstaligen, ouderen, …) | | | | | |
| *Bij het (her)ontwerp van deze digitale dienst werd actief gezocht naar personen die representatief zijn voor de toekomstige gebruikers van de dienst en werden deze personen geraadpleegd of ingezet tijdens het ontwerp- en ontwikkelproces* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 23. Bij het herdenken van het proces wordt rekening gehouden met de verschillende niveaus van digitale maturiteit en het verschil in digitale vaardigheden van de gebruikers | | | | | |
| *Bij het herdenken van het proces werd bewust rekening gehouden met de mogelijke verschillen in computervaardigheden (computers en andere digitale hulpmiddelen kunnen gebruiken), informatie-vaardigheden (efficiënt de juiste informatie kunnen opzoeken, selecteren en verwerken met behulp van digitale hulpmiddelen) en computationele vaardigheden (de stappen in een gedigitaliseerd proces op de juiste manier en in de juiste volgorde uitvoeren) van de toekomstige gebruikers* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 24. Bij het herdenken van het proces wordt gestreefd naar maximale gebruiks­vriendelijkheid en gebruiksgemak voor de gebruikers van de digitale dienst | | | | | |
| *Bij het herdenken van het proces werd er voor gezorgd dat de gebruiker deze digitale dienst effectief, efficiënt en naar tevredenheid kan gebruiken door o.a. te zorgen voor een consistente navigatiestructuur van de website, een overzichtelijke indeling van de webpagina’s, het minimaliseren van het aantal stappen dat de gebruiker moet nemen om een taak uit te voeren, …* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

## Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Datagedreven**

**GEBRUIKERSCRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 25. Als gebruiker word ik tijdens de digitale dienst niet gevraagd naar gegevens die de overheid al over mij heeft (‘once only’ principe) | | | | | |
| *Deze digitale dienst gebruikt zoveel mogelijk de gegevens die de betrokken overheid/overheden al hebben over die gebruiker, door die gegevens bij de gepaste (authentieke) gegevensbronnen op te vragen. De gebruiker wordt enkel gevraagd om gegevens die nog niet bij die overheid bekend zijn*  *Aandachtspunten 23.01 en 23.02 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: is er een duidelijk overzicht van de data die gebruikt wordt?* *Is er een duidelijk zicht op welke nieuwe data gegenereerd wordt?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 26. Als gebruiker heb ik inzage in de gegevens die de digitale dienst over mij heeft en kan ik mijn gegevens laten verbeteren als hier fouten in zitten | | | | | |
| *Deze digitale dienst biedt, in de mate dat dit wettelijk mogelijk is, de gebruiker de mogelijkheid om een overzicht te krijgen van de gegevens die de dienst verwerkt over de gebruiker. Indien de gebruiker fouten opmerkt in die gegevens krijgt hij de mogelijkheid om die fouten te melden en te laten verbeteren om te vermijden dat er fouten gemaakt worden in het proces* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 27. De digitale dienst maakt in het achterliggende proces waar nodig gebruik van het MAGDA-gegevensdelingsplatform of een ander relevant gegevensdelingsplatform om zoveel mogelijk gegevens uit te wisselen en te hergebruiken | | | | | |
| *Wanneer deze digitale dienst gegevens over de gebruiker opvraagt in de gepaste (authentieke) gegevensbronnen dan wordt daartoe zoveel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande gegevens­delingsplatformen en worden er geen ad-hoc gegevensdelingsmechanismen opgezet*  *Aandachtspunten 23.01 en 23.02 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: wordt de data ontsloten via het MAGDA-gegevensdelingsplatform?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 28. Het wordt de gebruiker steeds duidelijk gemaakt wanneer hij op een bepaald moment nog gegevens voor een volgende stap van het proces moet aanleveren | | | | | |
| *Tijdens het verloop van deze digitale dienst wordt de gebruiker telkens op voorhand duidelijk gemaakt welke gegevens hij nog zal moeten aanleveren. Indien hij voor een volgende stap nog eerst bepaalde gegevens zal moeten verzamelen en vervolgens klaar houden wordt hem dit ruim op voorhand duidelijk gemaakt en krijgt hij daartoe de nodige tijd* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

**DIGITALE INCLUSIECRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 29. De gebruiker kan desgewenst meldingen ontvangen als hij van iets belangrijks op de hoogte moet worden gebracht of gewaarschuwd moet worden dat hij binnenkort iets moet doen (het verstrijken van een deadline, het hernieuwen van een vergunning, …) | | | | | |
| *Deze digitale dienst geeft de gebruiker de mogelijkheid om aan te geven dat hij meldingen wenst te ontvangen (bijv. via e-mail) indien iets belangrijks in het achterliggend proces staat te gebeuren of een bepaalde handeling tijdens het proces tijdig dient verricht te worden* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 30. De doorlooptijden van de verschillende stappen in het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren | | | | | |
| *In de back-end van deze digitale dienst worden de doorlooptijden van de digitale en analoge stappen van het achterliggend proces continu gemeten, zodat de totale doorlooptijd van het proces kan geanalyseerd worden en eventuele knelpunten in het proces kunnen gedetecteerd en aange­pakt worden* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 31. De afhaakmomenten en het slaagpercentage bij het doorlopen van het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren | | | | | |
| *In de front-end van deze digitale dienst wordt bijgehouden op welke momenten de gebruiker afhaakt in het proces (wegens technische problemen, moeilijkheden om het proces te begrijpen, …) en wat het percentage gebruikers is dat er uiteindelijk in slaagt het volledige proces succesvol te doorlopen, zodat eventuele struikelblokken in de dienst kunnen gedetecteerd en aangepakt worden* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 32. De inzichten die verkregen worden uit de feedback van gebruikers over de digitale dienst worden gebruikt om die dienst continu te verbeteren | | | | | |
| *Alle feedback die vanuit de gebruikers van deze digitale dienst verzameld wordt (binnengekomen via de online feedbackmogelijkheid, genoteerd na contacten via e-mail of telefonisch, …) wordt systematisch geanalyseerd en gebruikt als input voor een volgende versie van de dienst* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

## Operationele indicatoren m.b.t. het principe **Betrouwbaar**

**GEBRUIKERSCRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 33. De digitale dienst informeert gebruikers pro-actief en adequaat over eventuele technische problemen met de digitale dienst | | | | | |
| *Telkens er technische problemen zijn met deze digitale dienst (bijv. de dienst is tijdelijk niet beschikbaar, de dienst is momenteel overbelast, …) dan wordt de gebruiker daar duidelijk van verwittigd met een goed zichtbare melding op de webpagina waar de dienst aangeboden wordt* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 34. Als gebruiker kan ik een overzicht krijgen van welke gegevens door de digitale dienst gebruikt worden en welke gegevensverwerkingen door de dienst in mijn naam uitgevoerd worden | | | | | |
| *Deze digitale dienst biedt, in de mate dat dit wettelijk mogelijk is, de gebruiker de mogelijkheid om een overzicht te krijgen van welke gegevens door die dienst van de gebruiker zullen gevraagd worden (of in naam van de gebruiker zullen opgevraagd worden). De dienst beschrijft eveneens welke verwerkingen met die gegevens zullen plaatsvinden en waarom (hierbij verwijzend naar de eventuele relevante regelgeving)*  *Aandachtspunt 23.01 uit de Leidraad Interbestuurlijk Samenwerken: is er een duidelijk overzicht van de data die gebruikt wordt?* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 35. De digitale dienst beheert mijn persoonsgegevens en ik kan als gebruiker mijn rechten overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming uitoefenen | | | | | |
| *Deze digitale dienst verwerkt de persoonsgegevens van de gebruiker conform de algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De dienst verwijst de gebruiker naar een functionaris voor gegevensbescherming (data protection officer of DPO) die hij kan contacteren om zijn rechten in het kader van de AVG uit te oefenen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 36. De digitale dienst beveiligt mijn gegevens, pakt beveiligingsrisico’s aan en communi­ceert met de betrokken gebruikers zodra een beveiligingsinbreuk heeft plaatsgevonden | | | | | |
| *Deze digitale dienst beveiligt de gegevens op een adequate wijze (voor de Vlaamse overheid: volgens de veiligheidsvoorschriften voorzien in de* [*Vlaamse Strategie voor Informatieveiligheid*](https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/vlaamse-digitale-strategie/vlaamse-strategie-informatieveiligheid)*) en neemt de nodige voorzorgen om beveiligingsrisico’s te minimaliseren. Indien een beveiligingsinbreuk plaatsvindt dan zijn de nodige mechanismen voorzien om de gebruikers die geïmpacteerd worden door deze inbreuk te identificeren en te contacteren over de gevolgen van die inbreuk* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

**DIGITALE INCLUSIECRITERIA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 37. De digitale dienst is herkenbaar en heeft een eenvormige identiteit volgens het merkbeleid van de Vlaamse of lokale overheid | | | | | |
| *Deze digitale dienst is duidelijk herkenbaar als een dienst aangeboden door de Vlaamse overheid of de lokale overheid. De dienst heeft daartoe een consistente visuele identiteit en gebruikt visuele elementen (logo’s, iconen, pictogrammen, lettertype, …) die met één oogopslag duidelijk maken dat het om een officiële overheidsdienst gaat.* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 38. De digitale dienst is voorzien van een duidelijke beschrijving van hoe hij adequaat beveiligd is en hoe hij de gegevens van de gebruiker beschermt | | | | | |
| *Deze digitale dienst verwijst naar een aparte pagina die beschrijft welke beveiligingsmaatregelen genomen werden en welke beveiligingsrichtlijnen gevolgd worden om de werking van de dienst te beschermen en om het gebruik van de gegevens die de gebruiker ingeeft (of die in naam van de gebruiker opgevraagd worden) te beschermen* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 39. De digitale dienst voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheids­websites en -apps zoals vastgelegd in de [webrichtlijnen van de Vlaamse overheid](https://overheid.vlaanderen.be/digitale-overheid/webrichtlijnen-van-de-vlaamse-overheid/wat-is-webtoegankelijkheid) en in de [Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)](https://www.anysurfer.be/nl/documentatie/artikels/detail/webaims-wcag-2-checklist) | | | | | |
| *Deze digitale dienst zorgt er voor dat de dienst toegankelijk en bruikbaar is voor iedereen (slecht-zienden en blinden, ouderen met een verminderd gezichtsvermogen, mensen met beperkte handfunctie of een beperkte leesvaardigheid). De dienst verwijst ook naar een aparte toegankelijk­heidspagina die beschrijft in welke mate de dienst aan bovenstaande toegankelijkheidseisen voldoet. Deze voorwaarden voor toegankelijkheid zijn een Europese verplichting.* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 40. De gebruiker krijgt na afloop van de digitale dienst en/of na beëindiging van de onder­steuning verstrekt tijdens de dienst de kans om feedback te geven over eventuele tech­ni­sche problemen en over zijn positieve of negatieve ervaringen bij het gebruik van de dienst | | | | | |
| *Deze digitale dienst (of de ondersteuning die tijdens het gebruik van de dienst aangevraagd werd) biedt de gebruiker aan het einde de online mogelijkheid om door te geven welke technische problemen ervaren werden of hoe tevreden men is over het volledige verloop van de dienstverlening* | | | | | |
| **Licht de manier waarop dit gerealiseerd werd/wordt kort toe** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Sterke punten** | | | **Aandachtspunten** | | |
|  | | |  | | |
| **Inschatting maturiteitsniveau** | | | | | |
| ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | | ★★★✰ | ★★★★ |
|  |  |  | |  |  |

Indien aan deze indicator (nog) niet voldaan is (zeker indien hij minder dan 2 sterren haalt), licht duidelijk toe waarom dit het geval is:

# Overzicht zelfevaluatie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | ★★★✰ | ★★★★ |
| **PRINCIPE STANDAARD DIGITAAL** | | | | | |
| **Gebruikerscriteria** | | | | | |
| 1. Burgers en feitelijke verenigingen kunnen desgewenst hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital first’ principe), ondernemingen en lokale overheden moeten al hun interacties met de overheid volledig digitaal afhandelen (‘digital only’ principe) |  |  |  |  |  |
| 2. Als gebruiker kan ik tijdens iedere stap in het proces van de digitale dienst ondersteuning krijgen via digitale hulpmiddelen of telefonisch |  |  |  |  |  |
| 3. De digitale dienst is bij voorkeur beschikbaar via één van de 4 hoofd e-loketten voor burgers, onder­nemingen, verenigingen en overheden, of via een doelgroepspecifiek of thematisch e-loketten waar minstens naar verwezen wordt vanuit het gepaste hoofd e-loket |  |  |  |  |  |
| 4. Als gebruiker dien ik me op deze digitale dienst des­gewenst slechts eenmaal te identificeren en authen­ticeren voor toegang tot alle andere digitale diensten |  |  |  |  |  |
| **Digitale inclusiecriteria** | | | | | |
| 5. De digitale dienst gebruikt eenvoudige, begrijpbare taal & duidelijke visuele elementen |  |  |  |  |  |
| 6. De gebruiker krijgt tijdens het proces heldere instruc­ties (in taal of visueel) hoe de digitale dienst te gebruiken |  |  |  |  |  |
| 7. De gebruiker krijgt ondersteuning via het ‘click-call-connect’ principe: eerst online, dan pas via telefoon of e-mail, en als dat niet lukt, via een fysieke afhandeling offline |  |  |  |  |  |
| 8. De gebruiker kan zich waar relevant laten bijstaan of vervangen door iemand die hij gemandateerd heeft om het proces van de digitale dienst in zijn naam te doorlopen |  |  |  |  |  |
| **PRINCIPE GEBRUIKER CENTRAAL** | | | | | |
| **Gebruikerscriteria** | | | | | |
| 9. Als gebruiker word ik zo vlot mogelijk verwezen naar de juiste plaats om de digitale dienst te gebruiken, ongeacht de website waarop ik mij bevind (‘no wrong door’ principe) |  |  |  |  |  |
| 10. Als gebruiker krijg ik informatie en dienstverlening op maat, gepersonaliseerd (door de data waarover de overheid reeds beschikt maximaal in te zetten) |  |  |  |  |  |
| 11. Als gebruiker begrijp ik uit de beschikbare uitleg zonder problemen het doel van de digitale dienst en wat er van mij verwacht wordt tijdens het proces |  |  |  |  |  |
| 12. Als gebruiker heb ik steeds inzage in het verloop van het proces: ik kan zien wat de voortgang van het proces is en de geschatte doorlooptijd van volgende stappen, ik kan de actuele stand van zaken en de historiek van mijn dossier digitaal opvragen |  |  |  |  |  |
|  | ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | ★★★✰ | ★★★★ |
| **Digitale inclusiecriteria** | | | | | |
| 13. De behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst worden voorafgaand aan de ontwikkeling van de dienst bepaald aan de hand van gebruikersonderzoek |  |  |  |  |  |
| 14. Bij het uitdenken en uitwerken van de gebruikers­ervaring (UX) design van de digitale dienst wordt rekening gehouden met de behoeften van de gebruikers |  |  |  |  |  |
| 15. Of voldaan is aan de behoeften van de gebruikers m.b.t. de digitale dienst wordt na de inproduktiename van de dienst bepaald door herhaalde gebruikers­testen |  |  |  |  |  |
| 16. De complexiteit van de digitale dienst wordt aangepast aan de gebruikers |  |  |  |  |  |
| **PRINCIPE DIGITAAL HERDACHT** | | | | | |
| **Gebruikerscriteria** | | | | | |
| 17. Waar dit een meerwaarde heeft kan de digitale dienst ook vlot mobiel op een smartphone of tablet gebruikt worden |  |  |  |  |  |
| 18. De gebruiker heeft tijdens de afhandeling van het proces geen last van het feit dat er meerdere overheden en/of partners betrokken zijn bij de digitale dienst |  |  |  |  |  |
| 19. Als gebruiker kan ik op voorhand zien welke stappen moeten doorlopen worden en hoe snel de afhandeling van de dienst (gemiddeld) verloopt of, indien van toepassing, binnen welke wettelijke termijn de afhandeling gebeurt |  |  |  |  |  |
| 20. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst wordt het gehele proces van het begin tot het einde herbekeken met het oog op vereenvoudiging, effectiviteit, begrijpbaarheid en transparantie |  |  |  |  |  |
| **Digitale inclusiecriteria** | | | | | |
| 21. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden de gebruikers in een co-creatie proces van bij het begin betrokken bij het herdenken van het proces |  |  |  |  |  |
| 22. Bij het (her)ontwerp van de digitale dienst worden vertegenwoordigers betrokken van organisaties die het dichtst bij de doelgroep van de dienst staan (anderstaligen, ouderen, …) |  |  |  |  |  |
| 23. Bij het herdenken van het proces wordt rekening gehouden met de verschillende niveaus van digitale maturiteit en het verschil in digitale vaardigheden van de gebruikers |  |  |  |  |  |
| 24. Bij het herdenken van het proces wordt gestreefd naar maximale gebruiksvriendelijkheid en gebruiks­gemak voor de gebruikers van de digitale dienst |  |  |  |  |  |
| **PRINCIPE DATAGEDREVEN** | | | | | |
| **Gebruikerscriteria** | | | | | |
| 25. Als gebruiker word ik tijdens de digitale dienst niet gevraagd naar gegevens die de overheid al over mij heeft (‘once only’ principe) |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | ★★★✰ | ★★★★ |
| 26. Als gebruiker heb ik inzage in de gegevens die de digitale dienst over mij heeft en kan ik mijn gegevens laten verbeteren als hier fouten in zitten |  |  |  |  |  |
| 27. De digitale dienst maakt in het achterliggende proces waar nodig gebruik van het MAGDA-gegevens­delingsplatform of een ander relevant gegevens­delingsplatform om zoveel mogelijk gegevens uit te wisselen en te hergebruiken |  |  |  |  |  |
| 28. Het wordt de gebruiker steeds duidelijk gemaakt wanneer hij op een bepaald moment nog gegevens voor een volgende stap van het proces moet aanleveren |  |  |  |  |  |
| **Digitale inclusiecriteria** | | | | | |
| 29. De gebruiker kan desgewenst meldingen ontvangen als hij van iets belangrijks op de hoogte moet worden gebracht of gewaarschuwd moet worden dat hij binnenkort iets moet doen (het verstrijken van een deadline, het hernieuwen van een vergunning, …) |  |  |  |  |  |
| 30. De doorlooptijden van de verschillende stappen in het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren |  |  |  |  |  |
| 31. De afhaakmomenten en het slaagpercentage bij het doorlopen van het proces van de digitale dienst worden gemeten en geanalyseerd om die dienst continu te verbeteren |  |  |  |  |  |
| 32. De inzichten die verkregen worden uit de feedback van gebruikers over de digitale dienst worden gebruikt om die dienst continu te verbeteren |  |  |  |  |  |
| **PRINCIPE BETROUWBAAR** | | | | | |
| **Gebruikerscriteria** | | | | | |
| 33. De digitale dienst informeert gebruikers pro-actief en adequaat over eventuele technische problemen met de digitale dienst |  |  |  |  |  |
| 34. Als gebruiker kan ik een overzicht krijgen van welke gegevens door de digitale dienst gebruikt worden en welke gegevensverwerkingen door de dienst in mijn naam uitgevoerd worden |  |  |  |  |  |
| 35. De digitale dienst beheert mijn persoonsgegevens en ik kan als gebruiker mijn rechten overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming uitoefenen |  |  |  |  |  |
| 36. De digitale dienst beveiligt mijn gegevens, pakt beveiligingsrisico’s aan en communiceert met de betrokken gebruikers zodra een beveiligingsinbreuk heeft plaatsgevonden |  |  |  |  |  |
| **Digitale inclusiecriteria** | | | | | |
| 37. De digitale dienst is herkenbaar en heeft een eenvormige identiteit volgens het merkbeleid van de Vlaamse of lokale overheid |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ✰✰✰✰ | ★✰✰✰ | ★★✰✰ | ★★★✰ | ★★★★ |
| 38. De digitale dienst is voorzien van een duidelijke beschrijving van hoe hij adequaat beveiligd is en hoe hij de gegevens van de gebruiker beschermt |  |  |  |  |  |
| 39. De digitale dienst voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps zoals vastgelegd in de webrichtlijnen van de Vlaamse overheid en in de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) |  |  |  |  |  |
| 40. De gebruiker krijgt na afloop van de digitale dienst en/of na beëindiging van de ondersteuning verstrekt tijdens de dienst de kans om feedback te geven over eventuele technische problemen en over zijn positieve of negatieve ervaringen bij het gebruik van de dienst |  |  |  |  |  |

# Eindbeoordeling digitale dienst

*Nu je afgetoetst hebt in welke mate je digitale dienst voldoet aan de operationele indicatoren, geef hier je voorstel van eindbeoordeling van je dienst. Deze eindbeoordeling zal later in samenwerking met een lid van de werkgroep digitale dienstverlening gefinaliseerd worden.*

*Voor elk van de principes vat hieronder samen wat je geleerd hebt uit de beoordeling van de opera­tio­nele indicatoren voor dit principe: wat zijn de belangrijkste sterke punten van je dienst m.b.t. dit principe, wat zijn de belangrijkste aandachts­punten m.b.t. dit principe en wat zijn de mogelijke verbeter­moge­lijk­heden om er voor te zorgen dat je dienst (nog) beter voldoet aan dit principe? Indien je niet in voldoende mate voldoet aan bepaalde operationele indicatoren of aan het principe in zijn geheel, leg uit waarom.*

Principe **Standaard digitaal**

…

Principe **Gebruiker centraal**

…

Principe **Digitaal herdacht**

…

Principe **Datagedreven**

…

Principe **Betrouwbaar**

…

Samenvattende conclusie

*Vat hier samen wat je beschouwt als de belangrijkste principes waaraan je dienst goed voldoet, wat je beschouwt als de principes waar nog een verdere verbetering mogelijk is, … Indien de dienst op bepaalde punten niet voldoet, leg dan duidelijk uit waarom en bespreek wat je denkt daaraan te doen.*

# Document eigenschappen

**OPGESTELD DOOR:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VERSIE | DATUM | WIE | COMMENTAAR |
| 0.1 | 19/12/2022 | Hans Arents | Eerste draft versie |
| 0.2 | 11/01/2023 | Hans Arents | Tweede draft versie |
| 0.3 | 13/02/2023 | Hans Arents | Derde draft versie |
| 0.4 | 15/03/2023 | Hans Arents | Vierde draft versie |
| 1.0 | 24/03/2023 | Hans Arents | Eerste versie |
|  |  |  |  |

**GOEDGEKEURD DOOR:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VERSIE | DATUM | WIE |
| 1.0 | 26/04/2023 | Werkgroep digitale dienstverlening |

**GERELATEERDE DOCUMENTEN:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VERSIE | DATUM | TITEL |
| finaal | 08/07/2022 | Nota VR 2022 0807 DOC.0770 “Digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden” |
| 0.1 | 19/12/2022 | Rekenblad ter berekening scores digitale dienst |
| 0.2 | 13/02/2023 | Rekenblad ter berekening scores digitale dienst |
| 0.3 | 15/03/2023 | Rekenblad ter berekening scores digitale dienst |
| 1.0 | 24/03/2023 | Rekenblad ter berekening scores digitale dienst |
|  |  |  |

**BESCHIKBAAR ONDER LICENTIE:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Creative Commons: Naamsvermelding-Niet-commercieel-Gelijk delen 2.0 België, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.nl> |