



ADVIES

CRB 2020-0280

E-government

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Advies over e-government

19.02.2020
Brussel

Inbehandelingneming

In de focus over e-government van het Verslag Werkgelegenheid-Concurrentievermogen 2018-2019 (VWC 2018-2019) somde de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (hieronder “de Raad”) enkele krachtlijnen voor het beleid op om te komen tot efficiëntere en inclusieve digitale overheidsdiensten. In het VWC 2018-2019 engageerde de Raad zich ertoe om op eigen initiatief een advies uit te werken met concretere beleidsaanbevelingen inzake digitale overheidsdiensten.

1 Inleiding

Uit de laatste cijfers van de DESI-index blijkt dat inzake e-government nog sterke vooruitgang kan worden geboekt. Zo staat België in de recentste rangschikking van de 28 EU-landen slechts op de 13e plaats voor digitale publieke dienstverlening. Voor de digitale dienstverlening ten aanzien van ondernemingen staan we zelfs pas op de 20e plaats¹.

In 2018 heeft slechts 56% van de Belgen via digitale weg een interactie gehad met de overheid waardoor België momenteel tot de gemiddelde presteerders van Europa behoort. Waar hooggeschoolden in hoge mate interageren met publieke autoriteiten daalt dit percentage snel onder de meest kwetsbaren (slechts 33%) (Eurostat, 2018). De ultieme doelstelling is om een maximaal aantal hoogkwalitatieve interacties digitaal mogelijk te maken voor zoveel mogelijk individuen en organisaties. Voor de groepen die niet beschikken over de vereiste vaardigheden, middelen of voorkeuren om digitale applicaties en toestellen te gebruiken, zal in volwaardige begeleiding en/of alternatieven moeten worden voorzien.

De Raad kan voor de verdere ontwikkeling van digitale overheidsdiensten een bijzondere meerwaarde betekenen. Van nature uit is hij een representatief overlegorgaan omdat de werknemers en de werkgevers er vertegenwoordigd worden. Zijn inzichten en aanbevelingen inzake e-government worden ruim gedragen en staan beleidsmakers toe om de legitimiteit van hun digitaliseringsbeleid te versterken alsook de dienstverlening af te stemmen op de verwachtingen van de gebruikers.

2 Krachtlijnen voor efficiënte en inclusieve digitale overheidsdiensten

Allereerst wenst de Raad de betrokken overheidsactoren te herinneren aan de basisprincipes voor efficiënte en inclusieve digitale overheidsdiensten.

2.1 *Gebruikers centraal plaatsen en multidisciplinaire aanpak*

E-governmenttoepassingen kunnen in hun opzet falen als ze onvoldoende oog hebben voor de reële wensen en noden van het doelpubliek (burger, onderneming, andere overheidsinstelling of andere organisatie). Zonder (toekomstige) gebruikers van de systemen mist de overstap naar digitale interactie met de overheid uiteraard haar doel.

In dit kader herinnert de Raad aan het belang van het publieke vertrouwen, de betrokkenheid van de verschillende stakeholders en een duidelijke en aangepaste communicatie ten aanzien van het doelpubliek. Om hieraan tegemoet te komen moet multidisciplinair te werk worden gegaan en mag e-government dus niet louter worden overgelaten aan IT'ers (d.w.z. ook ingenieurs, menswetenschappers, financiële deskundigen, bestuurskundigen... betrekken). Daarnaast moet een

¹ Voor meer informatie, zie: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

Technology Assessment worden uitgevoerd door multidisciplinaire teams van experts wanneer men nieuwe technologieën wenst te gebruiken². Op die manier wordt vermeden dat een kleine groep experts beslissingen met een grote maatschappelijke impact neemt.

2.2 De uitwisseling van data en de samenwerking tussen overheidsbesturen en -diensten

De uitwisseling van data en de samenwerking tussen overheidsdiensten en -besturen kunnen gedigitaliseerde kanalen van dienstverlening versterken. Momenteel zijn er in België significante verschillen in de snelheid van de digitalisering van de publieke dienstverlening. Afhankelijk van waar een onderneming, andere organisatie of burger gedomicilieerd is, zijn digitale overheidsdiensten in verschillende mate beschikbaar.

Er zijn gedeelde e-governmentfacetten waarvoor overheidsniveaus en diensten onderling afhankelijk zijn van elkaar (bv. de administratie van het rijksregister is een federale bevoegdheid maar is een voorwaarde om digitale persoonsgebonden dienstverlening op regionaal en lokaal niveau te kunnen realiseren), maar door de divergente aanpak zijn de uitkomsten soms suboptimaal.

Er moet meer ingezet worden op data-uitwisseling, de verdere uitrol van het only-onceprincipe en de uitwerking van een cultuur van gedeelde infrastructuur en bouwstenen. Het only-onceprincipe is in feite al wettelijk verplicht sinds 2016 maar in de praktijk wordt dit nog te weinig toegepast.

Regionale en lokale verschillen in de kwaliteit en de beschikbaarheid van overheidsdienstverlening moeten worden weggewerkt door de uitwisseling van technologische bouwstenen en ervaringen. Daarnaast moet er meer internationaal worden samengewerkt en moeten win-winsituaties worden ontwikkeld met andere landen via o.a. datadeling.

2.3 Digitale inclusie prioritair behandelen

Sommige personen ondervinden problemen bij de digitale transitie aangezien ze niet beschikken over de vaardigheden, middelen, mogelijkheden of voorkeuren om digitale applicaties en toestellen te kunnen of willen gebruiken. In de literatuur wordt hiernaar verwezen als de digitale kloof, die nauw verbonden is met de sociaal-economische status (SES) van individuen. Ook in België is niet iedereen voldoende behendig in het werken met ICT: één op de vijf inwoners met een laag gezinsinkomen (21,5%) heeft nog nooit het internet gebruikt. Voor de leeftijdscategorie van 55 tot 74 jaar alsook voor de laaggeschoolden zou het gaan om één op de vier personen (24%) (fod Economie, 2018). Inzake e-government zijn er ook verschillen tussen bevolkingsgroepen: 83% van de hooggeschoolde 25- tot 54-jarige Belgen heeft over de voorbije twaalf maanden het internet gebruikt om te interageren met publieke autoriteiten. Dit percentage gaat snel naar beneden zodra enkel de meest kwetsbaren in beschouwing worden genomen (slechts 33%) (Eurostat, 2018).

² Er zijn echter veel e-governmentverbeteringen mogelijk door al bestaande eenvoudige ICT-tools, waarvoor Technology Assessment minder belangrijk is, beter toe te passen.

E-government kan leiden tot sociale uitsluiting als de overheid bepaalde groepen van burgers niet of minder vlot kan bereiken met digitale dienstverlening. Vooral (digitaal) kwetsbare groepen ervaren moeilijkheden bij de aanwending van e-government. Zonder complementaire doelgerichte maatregelen zal de digitalisering van de publieke dienstverlening de digitale kloof tussen digitaal sterkeren en zwakkeren vergroten. Sociale en digitale exclusie zijn nauw verbonden. Een verschillende toegang tot digitale technologie kan bestaande ongelijkheden vergroten en nieuwe vormen teweegbrengen. Een gebrekkig e-inclusiebeleid kan kwetsbare groepen verder benadelen.

De overheid moet een e-inclusiebeleid hebben met bijzondere aandacht voor kwetsbare doelgroepen. Publieke dienstverlening moet, in welke vorm dan ook en conform het grondwettelijk recht van gelijke behandeling, toegankelijk zijn voor iedereen. Dit impliceert dat ze publieke dienstverlening via verschillende kanalen (digitale en niet-digitale) blijft aanbieden aangezien sommige groepen van mensen wellicht nooit digitaal bereikt zullen kunnen worden.

2.4 Bijzondere aandacht voor de marktwerking

De overheid doet soms een beroep op private spelers voor de uitbouw van e-government. Op het vlak van de marktregelgeving voor de publieke sector moet er voldoende duidelijkheid zijn. Het is belangrijk om duidelijk af te bakenen wie precies aansprakelijk is voor de verschillende facetten van e-governmenttools en op basis van welke verwerkingsgrond de betrokken partijen kunnen opereren. Het moet duidelijk zijn van welke overheidsorganisatie de overheidsopdracht komt, wie de opdracht mag uitvoeren, welke personen en organisaties de overheidsmiddelen en -gegevens mogen gebruiken, en op welke manier ze deze mogen gebruiken. Ook private spelers kunnen een rol spelen binnen een door de overheid vooropgesteld kader en in overeenstemming met de regelgeving voor overheidsopdrachten. Bepaalde e-governmentmaatregelen kunnen de concurrentie binnen de markt – al dan niet bewust – beïnvloeden. De keuze om een bepaalde tool als overheid zelf of via een uitbesteding aan een andere partij te ontwikkelen of uit te rollen, kan bepaalde actoren bevoordelen ten opzichte van andere en daardoor ontwrichtend zijn voor de marktwerking.

Het is essentieel dat er duidelijke afspraken gemaakt worden tussen de betrokken actoren van de ontwikkeling en het beheer van publieke dienstverlening. Dit moet eerlijke concurrentie garanderen. Daarnaast moet de overheid garanderen dat alle burgers en ondernemingen een uniforme dienstverlening kunnen genieten.

De overheid moet blijven investeren in haar eigen IT-capaciteit en -expertise en tegelijkertijd oog hebben voor de diffusie van innovatie die kan optreden door de ontwikkeling van nieuwe e-governmenttools. De overheid kan immers haar doelpubliek al dan niet bewust stimuleren om zelf nieuwe manieren van handelen en denkpatronen te ontwikkelen door overheidsinteracties anders te organiseren.

2.5 Strategisch actieplan voor open overheidsdata

De overheden beschikken zelf over enorme hoeveelheden gegevens die ze verder kunnen openstellen voor geïnteresseerden. Open overheidsdata vormen een drijfkracht voor een transparantere en meer toerekenbare overheid en kunnen de economische groei bevorderen. Organisaties kunnen op basis van gegevens nieuwe inzichten verwerven en zo ook beter tegemoetkomen aan de noden van burgers en ondernemingen. Voorbeelden zijn schema's van de dienstregeling en tickets van het openbaar vervoer, de aanwezigheid van ondernemingen, topografische informatie, werkgelegenheidscijfers...

Door de openstelling van overheidsdata kan er zowel in de private als in de publieke sector nieuwe waarde worden gecreëerd. De overheid moet zelf het goede voorbeeld geven en monitoren hoe (potentiële) gebruikers de gegevens raadplegen en op basis hiervan de beschikbaarstelling van data beter afstemmen op de noden van het doelpubliek. Uiteraard vergt dit een zorgvuldige omgang met persoonlijke gegevens, met volle respect voor de privacywetgeving.

Het is belangrijk dat de overheid in duidelijke en gestructureerde metadata voorziet bij de opengestelde databanken voor het gebruikskomfort van (potentieel) geïnteresseerden.

Bovendien resulteren open data in een transparantere overheidswerking, wat haar verantwoordingsplicht ten goede komt, en kunnen we als samenleving een beter zicht krijgen op sociaal-economische aspecten.

2.6 Aandacht voor cyberveiligheid op alle niveaus

De toenemende afhankelijkheid van ICT maakt onze samenleving steeds kwetsbaarder voor misbruik en voor het uitvallen van digitale systemen. Daarnaast vormt Brussel vanuit geopolitiek oogpunt, als hoofdstad van de EU en gelet op de aanwezigheid van de Europese instellingen, een uitermate interessant doelwit voor spionage. Beleid mag zich echter niet laten leiden door angst. Het is belangrijk dat cyberveiligheid een belangrijke plaats krijgt in de ontwikkeling van digitale toepassingen en dat de toegang tot systemen goed beveiligd is.

Aangezien cybercriminelen en (industriële) spionnen vaak innovatieve methoden hanteren om toe te slaan op IT-systemen, moet proactief op zoek worden gegaan naar state-of-the-art cyberbescherming en moeten de beleidsprocessen hieraan worden aangepast. Het is belangrijk dat de overheid de potentiële bedreigingen identificeert en dat ze zich houdt aan best practices inzake cybersecurity, zoals voorzien in back-ups in geval van incidenten.

3 Vormvereisten digitale overheidsdiensten

In het tweede deel van dit advies haalt de Raad enkele concretere aandachtspunten aan die volgens hem kunnen helpen om een betere digitale dienstverlening te realiseren.

3.1 Ontwikkelingsaspecten van e-government

3.1.1 Voldoende middelen vrijmaken voor constructie, implementatie en onderhoud, en de continuïteit in investeringsplannen waarborgen

Het is belangrijk om voldoende middelen vrij te maken voor de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen. Nieuwe technologie construeren, implementeren en onderhouden kost soms veel geld. Investeringsplannen in e-government kunnen echter resulteren in aanzienlijke efficiëntiewinsten. Met de vrijgekomen middelen kan de overheid voorzien in extra opleidingen voor haar personeel om het meer vertrouwd te maken met digitale toepassingen, alsook in extra begeleiding voor haar doelpubliek. Binnen en tussen overheidsdepartementen kunnen bestaande digitale bouwstenen worden uitgewisseld om kosten te drukken en tot een uniforme dienstverlening te komen.

De programmatie van ICT-investeringen verloopt over een langere termijn; daarom moet er een zekere continuïteit over regeringswissels heen worden gewaarborgd.

3.1.2 Continuïteit in publieke dienstverlening

De overheid moet duurzame relaties onderhouden met de ontwikkelaars van e-governmenttoepassingen. De vereiste ICT-expertise kan mogelijk verloren gaan bij een (tijdelijke) stopzetting of vertraging in de samenwerking (bv. door reallocaties van sleutelposities binnen de (partner)organisatie of leveranciers). Wanneer de overheid samenwerkt met andere spelers, is het aangewezen dat ze te allen tijde blijft beschikken over de vereiste expertise en middelen om hoogkwalitatieve dienstverlening aan te bieden. Dit punt is des te belangrijker voor complexere en duurdere ICT-toepassingen waarbij er een langere leercurve is en de financiële en maatschappelijke kosten aanzienlijk kunnen oplopen bij een (tijdelijke) stopzetting of vertraging.

3.1.3 Performante basistools

Enkele basismiddelen, onder andere elektronische identificatie-, informatie-, post-, registratie- en documentatiesystemen, moeten goed ontwikkeld zijn om performante digitale publieke dienstverlening mogelijk te maken. Deze tools vormen als het ware de levensaders voor e-governmentinteracties. In eerste instantie dient er dus over te worden gewaakt dat deze digitale basismiddelen van hoge kwaliteit blijven.

3.1.4 Cultuuromschakeling inzake interoperabiliteit bij de digitalisering van de overheid

Vroeger werd er bij de digitalisering van overheidssystemen en -processen niet altijd voldoende rekening gehouden met interoperabiliteit waardoor er moeilijkheden optraden. Vandaag zijn er bv. overheidssystemen die moeilijk geïntegreerd of operationeel geraken (bv. de digitalisering van de dienst Patrimoniumdocumentatie). Het is essentieel dat hieruit lessen worden getrokken naar de toekomst toe en dat interoperabiliteit van begin af aan in acht wordt genomen.

Er is dan ook nood aan een cultuuromschakeling inzake interoperabiliteit³ bij de overheid. Dit vormt een transversale uitdaging en de overheid moet hierrond een overkoepelende strategie uitwerken. De Raad verwacht o.a. dat:

- alle betrokkenen zoveel mogelijk dezelfde begrippen en definities hanteren om problemen te voorkomen bij de integratie van diverse gegevensbronnen;
- er zoveel mogelijk gewerkt wordt met een gemeenschappelijk dataformaat (semantisch datamodel, syntax bindings...) en een gemeenschappelijk protocol- en communicatiesysteem om de informatieverwerking te faciliteren;
- er voldoende aandacht gaat naar de menselijke en organisatorische aspecten van digitale overheidstransformaties en dat er voldoende dialoog en begeleiding plaatsvindt met betrokkenen;
- er vanuit juridisch oogpunt geen tegenstrijdigheden optreden bij digitale overheidsprocessen (bv. de uitvoering van een bepaling in een KB inzake persoonsgegevensuitwisseling tussen bevoegdheidsniveaus mag niet resulteren in een niet-naleving van Europese vereisten inzake privacy en veiligheid).

³ Interoperabiliteit is de mogelijkheid van verschillende autonome, heterogene systemen, apparaten of andere eenheden (bijvoorbeeld ondernemingen of overheidsdepartementen) om met elkaar te communiceren en samen te werken door middel van de uitwisseling van data tussen hun ICT-systemen.

De Raad vindt het belangrijk dat onze regering het Europese ISA²-project blijft ondersteunen⁴. De Raad verwacht dat overheidsdepartementen de bouwblokken van de ISA²-werkgroep, waar opportuun, integreren in hun eigen systemen en processen.

3.2 API-management centralere plaats geven in het federale beleid

API-management (application programming interface, d.i. een verzameling definities op basis waarvan een computerprogramma kan communiceren met een ander programma of onderdeel) moet een centralere plaats krijgen in het e-governmentbeleid. De federale overheid moet zélf een gespecialiseerde dienst hebben die hiervoor verantwoordelijk is en over voldoende middelen en personeel beschikt om haar opdrachten behoorlijk te kunnen uitvoeren (eventueel in de vorm van een bijkomende opdracht van een reeds bestaande overheidsdienst). Zo zal de overheid een volwaardig antwoord kunnen bieden op privacy- en veiligheidsgevoeligheden die gepaard kunnen gaan met privé-actoren die worden ingeschakeld in het digitaliseringsprogramma van de overheid. Dit moet de overheid onder meer toelaten om: steeds de controle te houden bij datadeling, steeds een beroep te kunnen doen op de beste aanbieder voor de ontwikkeling van frontofficetoepassingen (en ervoor zorgen dat de overheid dus niet gebonden is door enkele spelers), de deling van data tussen verschillende departementen te faciliteren, alsook de aaneensluiting van databases tussen de verschillende departementen te vereenvoudigen.

3.3 Automatisering publieke dienstverlening

Door een hogere graad van vooraf ingevulde informatie op formulieren en de automatische toekenning van bepaalde rechten of hoedanigheden, zouden de administratieve lasten voor het doelpubliek en de overheid gereduceerd kunnen worden. Digitalisering van publieke dienstverlening mag geen verplichte meerkosten (printkosten, aanschaffing computer enz.) inhouden voor de burger. De toegang tot publieke dienstverlening via technologische middelen moet een keuze blijven en geen verplichting voor de burger inhouden.

Hierbij moet erover worden gewaakt dat iedereen zijn rechten blijft kennen en deze kan blijven opvragen. Representatieve werkgevers-, werknemers- en andere middenveldorganisaties vormen vanuit dit oogpunt een logische gesprekspartner om de digitale kennis en vaardigheden van hun achterban in kaart te brengen.

3.4 Vertrouwelijkheid garanderen

Vanuit maatschappelijk oogpunt kunnen goede redenen worden aangehaald om de beschikbaarheid en het hergebruik van bepaalde informatie te beperken. Het is belangrijk dat de overheid vertrouwelijk omspringt met de gegevens die ze van haar burgers ontvangt. In bepaalde landen worden digitale overheidstoepassingen in gebruik genomen die bij ons niet nodig of wenselijk zijn⁵.

De digitalisering van publieke dienstverlening maakt het via slimme algoritmen mogelijk dat ze meer gepersonaliseerd wordt (bv. werkloosheidsdossier, pensioenplan, verwittiging van omwonenden bij openbare werken, Tax-on-web...). Hierbij moet echter worden gewaakt over de discretie in de omgang met persoonsgebonden en andere gevoelige informatie.

⁴ Een werkgroep die concrete interoperabiliteitsoplossingen uitwerkt en gratis ter beschikking stelt aan overheidsdepartementen van de Europese lidstaten.

⁵ Bv. een sociale score voor burgers.

3.5 Aanbod van geschikte bestandsformaten

Nog veel overheidsgegevens worden exclusief in pdf-formaat aan de burgers gepresenteerd, wat de interpretatie voor ondersteunende statistische en tekstverwerkende programma's enigszins bemoeilijkt. Het is nuttig om naast het pdf-formaat ook de gestructureerde vormen aan te bieden. Voorts is het ook mogelijk dat de beschikbare data binnen de verschillende deelcategorieën van een bepaalde categorie niet van dezelfde kwaliteit en/of kwantiteit zijn (structuur, volledigheid...), waardoor de integratie bemoeilijkt wordt.

3.6 CIO die binnen hetzelfde bestuursniveau en interbestuurlijk coördineert

Per bestuursniveau moet er een *chief information officer* (CIO) worden aangesteld die belast is met de coördinatie van gegevensbeheer en -uitwisseling binnen zijn/haar bestuursniveau en tussen andere bestuursniveaus. Deze CIO's moeten ervoor zorgen dat alle overheidsdepartementen een vlottere toegang krijgen tot de gegevens die zij nodig hebben in het kader van hun dienstverlening. Minstens moet ervoor worden gezorgd dat bevoegdheden beter worden gekoppeld (bv. administratieve vereenvoudiging en digitale agenda dienen in dezelfde ministerportefeuille te zitten). Naast compatibiliteit van diensten en databases binnen en tussen overheden is ook datadeling nog een heikel punt aangezien verschillende departementen nog graag te veel vasthouden aan hun eigen 'datamacht'.

4 Concrete e-governmentvoorstellen

In dit gedeelte worden enkele specifieke e-governmentpraktijken en -tools aangehaald die momenteel in België nog ontbreken en/of dringend aan verbetering toe zijn.

4.1 Maatregelen ter bevordering van de e-inclusie

4.1.1 Binnen de overheidsdepartementen e-inclusiecellen oprichten die de digitalisering opvolgen

E-inclusie mag niet enkel gezien worden vanuit de optiek van het sociaal beleid. De structurele invoering ervan is een uitdaging voor iedere overheidsdienst die digitale applicaties ontwikkelt en/of aanbiedt. Een *e-inclusiecel* zou kunnen worden opgericht die *e-inclusietoetsen* uitvoert⁶. Dit houdt in dat ze op voorhand evalueert of de organisatie en haar doelpubliek klaar zijn voor de digitalisering van de dienstverlening, het proces in al haar verdere fases opvolgt en waar nodig bijstuurt. Dergelijke eenheden mogen niet autonoom functioneren maar moeten nauw geïntegreerd worden in de bestaande operationele structuren en cellen. Zo niet bestaat het risico dat e-inclusie tot een op zichzelf staande silo wordt gereduceerd en haar missies geen integraal onderdeel gaan uitmaken van het hele overheidsdepartement.

De noden en de belangen van risicogroepen moeten van bij het begin van het designproces in aanmerking worden genomen aangezien de focus nog vaak exclusief ligt op de 'gemakkelijke' gebruikers die al gemotiveerd zijn.

⁶ Hierbij gaat ze na of nieuwe vormen van dienstverlening voor iedereen bruikbaar zijn. Dit moet de toegankelijkheid garanderen en ervoor zorgen dat klassieke communicatiekanalen niet voortijdig afgeschaft worden.

4.1.2 Toezien op aangepaste begeleiding en ervoor zorgen dat mensen zo veel mogelijk zelf kunnen

Digitale vaardigheden zijn essentieel om volwaardig te kunnen deelnemen aan de huidige samenleving. De overheid moet helpen om digitale novieten te emanciperen.

De overheid zou de digitale emancipatie kunnen helpen realiseren door bijvoorbeeld: goedkope basispakketten voor hardware, software en internet aan te bieden, transparantie te bevorderen van de tarieven bij de verandering van provider⁷, ervoor te zorgen dat laagdrempelige informaticacursussen waarin digitale (basis)vaardigheden worden aangeleerd in samenwerking met lokale spelers worden aangeboden, gerichte promotiecampagnes voor het sociale tarief voor internet, gsm en telefoon te voeren, lespakketten voor digitale publieke dienstverlening (zoals Tax-on-web en mypension.be) op te stellen waarmee mensen zelf aan de slag kunnen en waarmee ze ook anderen kunnen begeleiden om digitale publieke dienstverlening aan te wenden... De overheid kan zelf middelen ter beschikking stellen waarmee gebruikers via digitale weg een beroep kunnen doen op publieke dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is de inrichting van *ICT-centra*⁸ waar gratis gebruik kan worden gemaakt van computers, software en internet.

4.1.3 Zorgen voor tussenkanalen of -personen die optreden als digicoaches en helpdesks

Standaardisering houdt mogelijk een risico van uitsluiting van bepaalde personen en organisaties in. Tussenkanalen of -personen (*digicoaches*) kunnen worden aangewezen voor hen die moeite ervaren met digitale overheidsinteracties (evt. via samenwerkingen met het middenveld). De rol van burger- en ondernemingsloketten, die momenteel aan belang verliezen (door de digitalisering zijn ze een minder belangrijke tussenschakel geworden), kan worden herbekeken. Ze kunnen bijvoorbeeld waken over de kwaliteit van de digitale dienstverlening alsook meer gerichte non-digitale dienstverlening verschaffen aan mensen die niet beschikken over de vereiste digitale middelen en/of vaardigheden.

Andere organisaties die de overheid hierin kunnen bijstaan, zijn: werkgevers- en werknemersorganisaties, armoedeorganisaties, seniorenverenigingen, het Minderhedenforum... Deze organisaties hebben ruime ervaring in de omgang met hun specifieke doelgroepen en kunnen beter mogelijke pijnpunten inschatten dan de overheid zelf en haar dus helpen om de dienstverlening op een aangepaste manier te organiseren. In elke gemeente zou bv. in de bibliotheek of aan het gemeenteloket een fysieke e-helpdesk moeten worden georganiseerd waar burgers en organisaties fysiek en telefonisch met al hun vragen inzake digitale publieke dienstverlening terecht kunnen.

4.1.4 Medewerkers opleiden

De verschillende overheden moeten een actieplan uitwerken waarin ze in de ontwikkeling van de digitale vaardigheden van hun personeel voorzien. Er moet worden ingezet op gebruiksvriendelijke systemen voor het personeel. De overheden moeten hun werknemers via heroriënterings- en transitieprogramma's ondersteunen opdat ze die gedigitaliseerde taken kunnen uitvoeren of waar nodig elders kunnen worden ingezet.

⁷ Er bestaat vandaag al een tool om het beste tarief te vinden, met name: <http://www.bestetarief.be/index.php>. Er kan bekeken worden hoe deze tool nog beter bekend gemaakt zou kunnen worden.

⁸ De bibliotheek van Kopenhagen waar er voor het publiek dergelijke ICT-infrastructuur voorzien wordt, is hier een goed voorbeeld van. In heel wat Belgische gemeenten vervullen de bibliotheken een gelijkaardige functie, zij het met grote verschillen tussen de regio's. Een inhaalbeweging is op sommige plaatsen nodig.

4.2 Omzetting van de Europese Single Digital Gateway als opportuniteit aangrijpen

Verordening EU 2018/1724, die de Europese Single Digital Gateway⁹ (één digitale toegangspoort) regelt, vraagt van de Europese lidstaten grote inspanningen op het gebied van e-government. Zo moet heel wat informatie binnen één portaal beschikbaar worden over o.a. het starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf; belastingen, douanerechten en accijnzen; goederenadministratie (certificering, afvalbeheer, voorschriften voor etikettering...); allerlei kwalificaties, licenties en vergunningen; bedrijfsfinanciering; overheidsopdrachten.... De eerste deadline is 12 december 2020. Nog ingrijpender zijn de minimale procedures die vanaf 12 december 2023 via het Europees portaal volledig online zullen moeten worden aangeboden.

De digitalisering van publieke dienstverlening zal de komende jaren een belangrijk thema blijven, aangezien België nog niet klaar is met de verplichtingen die worden opgelegd door de EU-verordening. De regering moet deze verordening niet zo zeer aanschouwen als een euvel, maar ze aangrijpen als een kans om digitaliseringsprojecten prioritair te behandelen en mee te helpen om België als frontrunner op de scorekaart te plaatsen inzake digitalisering.

4.3 Te vervolledigen e-governmenttools

4.3.1 Verdere integratie van de eBox

Een vlotte en betrouwbare elektronische communicatie tussen bedrijven, burgers en overheid is een belangrijke pijler voor de digitale transformatie. De overheid heeft de eBox onlangs uitgebreid opdat alle overheidsinstanties op federaal, regionaal en lokaal niveau deze eBox kunnen gebruiken om berichten uit te wisselen met natuurlijke personen, ondernemingen en andere overheidsinstanties. Het is nu belangrijk dat alle overheidsinstanties hier zoveel mogelijk gebruik van gaan maken zodat de eBox de enige digitale brievenbus wordt voor alle elektronische communicatie met de overheid. Voorts moet de overheid de nodige acties ondernemen om de eBox verder om te vormen tot een platform (federated eBox), dat naast communicatie met de overheid ook de uitwisseling van berichten tussen bedrijven en burgers en tussen bedrijven onderling mogelijk maakt en waarop de digitale industrie oplossingen kan bouwen en vermarkten.

4.3.2 Elektronische handtekening en andere vertrouwensdiensten

De elektronische handtekening is in België al in zekere mate ontwikkeld, maar dient nog verder te worden geoptimaliseerd. Om de elektronische handtekening aantrekkelijker te maken, is er in de eerste plaats geen wijziging van de bestaande regelgeving, maar sensibilisering rond de bestaande tools en de verdere ontwikkeling van gebruiksvriendelijke toepassingen om een handtekening te plaatsen nodig. Momenteel bestaat voor verschillende vormen van dienstverlening (bv. financiële contracten, verzekeringscontracten...) nog altijd wetgeving die een akkoord of ondertekening via schriftelijke procedure vereist, waardoor de verdere digitalisering van de handtekening bemoeilijkt wordt.

⁹ Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 (PB.L 2018, nr. 295).

4.3.3 Het digitale ondernemingsprofiel vervolledigen

Voor ondernemingen is het KBO+-programma, en meer algemeen de aansluiting van ondernemingen op de kruispuntbank, van groot belang. Het vervolledigen van het e-loket¹⁰ (zoals het onlangs gelanceerde burgerprofiel) zou interessant kunnen zijn. Het gaat hier om een netwerk waarbinnen de onderneming toegang heeft tot alle overheidsinstanties waarmee ze in aanraking kan komen. Elk mogelijk 'loket' dient te werken volgens het 'no wrong door'-principe (d.w.z. geen nieuw op zichzelf staand elektronisch loket of aparte website, maar een functionaliteit die op bestaande websites toegang geeft tot het overzicht van zaken bij de overheid) en het 'single sign-on'-principe (d.w.z. dat eindgebruikers slechts eenmalig moeten inloggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere applicaties en resources in het netwerk).

Net als voor burgers moet dit een uniek portaal worden (niet één portaal per niveau) en is hiervoor een samenwerking nodig tussen overheden. Via de verdere uitrol van gestandaardiseerde data-uitwisseling zal het eenvoudiger worden om dit initiatief verder uit te werken.

4.3.4 Duidelijk en (cyber)veilig elektronisch burgerprofiel voor alle burgers

My.belgium.be fungeert als een soort van online toegangspoort waar burgers voor verschillende e-governmentdiensten terecht kunnen. Van hieruit kunnen ze doorklikken naar specifieke e-loketten. Dit portaal moet worden omgevormd tot een single-sign-onplatform dat iedereen eenvoudig kan raadplegen (d.w.z. een portaal waar burgers na een eerste aanmelding nadien telkens automatisch toegang verkrijgen voor alle digitale applicaties en informatie in het netwerk, en de verschillende digitale accounts geïntegreerd kunnen worden).

Als burgers informatie zoeken, moeten ze die vlot en volledig online kunnen vinden via kanalen die relevant, bevattelijk en toegankelijk zijn. Het burgerprofiel moet worden veralgemeend voor alle burgers, ongeacht de plaats waar ze gedomicilieerd zijn. In Vlaanderen is er al een burgerprofiel in een gevorderd stadium. Dit systeem kan inspiratie bieden om ook de burgers van de andere regio's een gelijkaardig burgerplatform aan te bieden. Dit moet gebeuren via een verregaand interfederaal samenwerkingsverband waarbij alle bevoegdheidsniveaus ondersteuning bieden. Het is niet aangewezen dat burgers per bestuursniveau een ander online burgerprofiel hanteren. Daarnaast moeten alle overheidsdiensten meewerken aan de verdere afwerking van het project opdat er effectief een volledig online burgerprofiel komt. Hiermee moet alle administratie en communicatie van burgers en ondernemingen met de overheid inzake levensgebeurtenissen kunnen worden afgehandeld.

¹⁰ Dit bestaat reeds in Vlaanderen. In de andere landsdelen zou dit ook moeten worden ontwikkeld.

4.3.5 Digitaal burgerloket voor buitenlanders die in België werken of wonen

Burgers die gedomicilieerd zijn in een ander land maar gedurende een welbepaalde periode in België werken of wonen, ervaren soms problemen met bepaalde overheidsdiensten. Voor buitenlanders die in ons land werken blijkt het bv. moeilijk om op te vragen welke sociale rechten zij in België opbouwen voor hun werkzaamheden in België. De overheid moet in kaart brengen welke overheidsdiensten en -informatie er nog ontbreken voor deze personen en op basis hiervan een volwaardig digitaal burgerloket voor buitenlandse werknemers uitwerken. Dit moet vlot toegankelijk zijn, d.w.z. onafhankelijk van de afkomst van de gebruiker en dus eenvoudig hanteerbaar met de officiële identificatiemiddelen die hij/zij heeft.

Voor deze tool is een inclusieve multichannelbenadering uitermate belangrijk. Zo moet bv. ook in niet-digitale equivalenten en begeleiding voor dergelijke overheidsdiensten en -informatiebronnen worden voorzien. Bepaalde groepen van (arbeids)migranten worden immers getypeerd door een hoog aandeel van sociaal-economisch kwetsbaren.

4.3.6 Geharmoniseerde digitale diplomadatabank

Een digitaal platform dat relevante informatie met betrekking tot diploma's van de bewoners bevat, zou op gecentraliseerde wijze (bv. bij de fod Economie) verder kunnen worden ontwikkeld.

Dit kan de betrouwbaarheid ten goede komen, aangezien vervalsing kan worden tegengewerkt, en daarnaast kan het de aansluiting tussen opleidingsinstellingen en de arbeidsmarkt vergemakkelijken aangezien werkgevers soms nood hebben aan een resem officiële documenten (vandaag nog vaak in papieren vorm) om te bewijzen dat hun werknemers over de vereiste kennis en vaardigheden beschikken.

Mits de privacy van de betrokkenen wordt gegarandeerd, zou deze informatie kunnen worden opgevraagd door geïnteresseerde beleidsmakers, overheidsinstellingen, ondernemingen, onderwijsinstellingen... Daarnaast zouden werknemers ook zelf sneller officiële kwalificatiebewijzen moeten kunnen opvragen via dit portaal. Dit zou een grote efficiëntiewinst (goedkoper, administratieve last bij de gebruiker verdwijnt, minder papiergebruik) kunnen betekenen voor de verplichte "Census" (dit zijn de tienjaarlijkse volkstellingen waarin o.a. naar het opleidingsniveau wordt gepeild).

In Vlaanderen vormen de recente vorderingen met de Leer- en Ervaringsbewijzendatabank (LED) een goed voorbeeld. Met de bevoegde autoriteiten kan worden bekeken in welke mate een interfederaal systeem kan worden ontwikkeld zodat de instanties uit de verschillende gemeenschappen en gewesten op een consistente wijze (zelfde broncodes, timing...) data voor heel België aanleveren aan de centrale instantie (bv. Statbel).

4.3.7 Versnelde digitalisering van geografische informatie en de dienst Patrimoniumdocumentatie

Tegenover landen met een vergelijkbare economische situatie hinkt België voorlopig nog achterop inzake de eenvoud van de registratie van eigendommen (World Bank 2019). Binnen dit domein moet België werk maken van een inhaalbeweging.

In de toekomst moeten de aanvraag en de bezorging van patrimoniuminformatie volledig digitaal mogelijk worden gemaakt. De verdere digitalisering van deze dienst zou moeten resulteren in een verlaging van de kosten, een vermindering van de tijd die de registratie in beslag neemt en van het aantal te volgen procedures.

4.3.8 Digitalisering van de aanvraagprocedure voor arbeidskaarten voor buitenlandse werknemers

In een gezamenlijk advies¹¹ van de CRB, de NAR, de SERV, ESRBHG, WSR en de CESE roepen de interprofessionele en de regionale sociale partners op om de doorlooptijd van de nieuwe aanvraagprocedure voor arbeidskaarten voor buitenlandse werknemers, waarin verschillende overheden moeten tussenkomen, sterk te verminderen.

Ze zien hierin een onmisbare hefboom: het digitaliseren van de procedure in een gemeenschappelijk elektronisch platform zoals voorzien in het artikel 40 van het Samenwerkingsakkoord van 2 februari 2018. Dit platform moet het mogelijk maken dat alle betrokkenen (zowel de betrokken overheden, de werknemer als de werkgever) de procedure online kunnen opstarten, aanvullen en tussentijds maar ook nadien kunnen raadplegen. Een elektronische aanvraagprocedure maakt identificatie en veiligheidscontrole mogelijk, omdat men moet inloggen via een elektronische identiteitskaart. Daarenboven kan dit platform via datamining bijdragen aan een effectievere controle van de economische migratiestromen.

De sociale partners zien het elektronisch platform als een uniek loket waarop de werkgever van de buitenlandse werknemer de nodige documenten plaatst, waardoor er automatisch een registratienummer voor de werknemer (bisnummer) wordt aangemaakt. De documenten in het dossier worden via het platform automatisch aan het gewest bezorgd en vervolgens aan de Dienst Vreemdelingenzaken. De automatische koppeling van datastromen moet de behandelingstermijnen inkorten en de foutenmarge verkleinen. Het is de bedoeling dat de toegang niet enkel beperkt is tot de werkgever, maar dat ook de betrokken werknemer toegang krijgt tot de consultatie van zijn/haar dossier. Daarnaast zorgt het elektronisch platform ervoor dat ook de consulaten directe toegang hebben tot de beslissingen die door de gewesten en de Dienst Vreemdelingenzaken zijn genomen, wat de visumprocedure sterk moet vereenvoudigen.

¹¹ Voor het volledige advies, zie: <https://www.ccecrb.fgov.be/p/nl/713/single-permit-voor-een-centraal-elektronisch-platform-voor-werkgevers-en-buitenlandse-werknemers-brussel>.