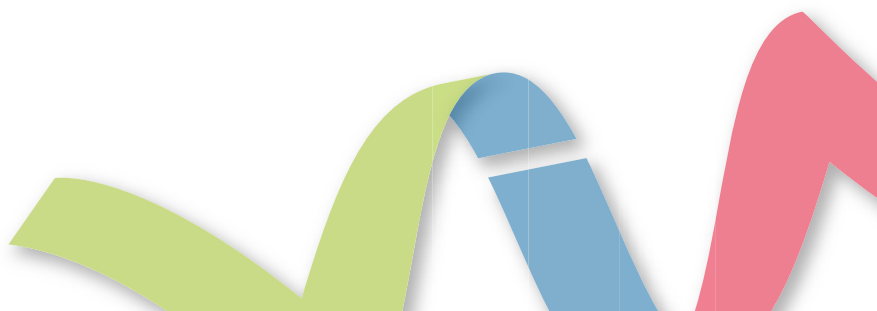


ViA-rondetafel i-vlaanderen: eindrapport

Vlaamse overheid



Vlaanderen
In Actie
Pact 2020



INHOUD

VIA-RONDETAfel I-VLAANDEREN: SAMENVATTING ... 3

1 Inleiding	3
2 Evaluatie van de methodiek	4
3 Conclusies	5
4 Vervolgstappen	7

VIA-RONDETAfel I-VLAANDEREN: BEKNOPT VERSLAG ... 8

1 Inleiding	8
2 Van online ideeënplatform en interactieve werksessies tot beleidsvoorstellen	9
3 Hoofdthema's besproken tijdens de werksessies	12
3.1 Open data	12
3.1.1 Impact	12
3.1.2 Betrokkenen	13
3.1.3 Randvoorwaarden	13
3.1.4 Urgentie, belang en complexiteit	13
3.2 Mobiele toepassingen	13
3.2.1 Impact	14
3.2.2 Betrokkenen	14
3.2.3 Randvoorwaarden	14
3.2.4 Urgentie, belang en complexiteit	15
3.3.1 Impact	15
3.3.2 Betrokkenen	16
3.3.3 Randvoorwaarden	16
3.3.4 Urgentie, belang en complexiteit	16
3.3 Digitale inclusie / digitale kloof	16
3.3.1 Impact	15
3.3.2 Betrokkenen	16
3.3.3 Randvoorwaarden	16
3.3.4 Urgentie, belang en complexiteit	16

4 Specifieke ideeën besproken tijdens de werksessies . 17

4.1 Online meldpunten bij de overheid	17
4.1.1 Impact	17
4.1.2 Betrokkenen	17
4.1.3 Randvoorwaarden	18
4.1.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	18
4.2 Netwerk / platform voor startende ondernemers .	18
4.2.1 Impact	19
4.2.2 Betrokkenen	19
4.2.3 Randvoorwaarden	19
4.2.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	19
4.3 Alle subsidies online.....	20
4.3.1 Impact	20
4.3.2 Betrokkenen	20
4.3.3 Randvoorwaarden	20
4.3.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	21
4.4 Alle wachtlijsten online	21
4.4.1 Impact	21
4.4.2 Betrokkenen	21
4.4.3 Randvoorwaarden	21
4.4.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	22
4.5 Automatische rechtentoekening aan burgers en bedrijven	22
4.5.1 Impact	22
4.5.2 Betrokkenen	22
4.5.3 Randvoorwaarden	23
4.5.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	23
4.6 E-tools als hulpmiddel bij de keuze en het uitstippelen van een leertraject.....	23
4.6.1 Impact	24
4.6.2 Betrokkenen	24
4.6.3 Randvoorwaarden	24
4.6.4 Urgentie, belang en complexiteit.....	25

VIA-RONDETAfel I-VLAANDEREN: SAMENVATTING

1 INLEIDING

Op 17 december 2010 vond de ViA-rondetafel i-vlaanderen: de Vlaamse overheid interactief plaats met als thema 'open overheid en ICT'.

Doel van de rondetafel was om ideeën te verzamelen en voorstellen te formuleren die door relevante doelgroepen breed worden gedragen en mee richting kunnen geven aan het globaal ICT-beleid van de Vlaamse overheid en haar dienstverlening in alle beleidsdomeinen.

Tijdens het voortraject werd via de website www.i-vlaanderen.eu over de rondetafel gecommuniceerd (o.a. met blogposts van opiniemakers) en werden via een online ideeënplatform bij het grote publiek ideeën ingezameld rond (sub)thema's als open data, mobiele toepassingen, digitaal loket, e-participatie en crowdsourcing.

Zes specifieke doelgroepen werden aan het woord gelaten, gebaseerd op de doorbraaksporen van Vlaanderen in Actie. Elke doelgroep kreeg een inhoudelijke trekker toegewezen die optrad als inspirator. Aan die trekkers werd gevraagd om zowel hun doelgroep te vertegenwoordigen tijdens de rondetafel als hun achterban actief aan te sporen ideeën te formuleren via het online ideeënplatform.

De zes doelgroepen en inhoudelijk trekkers van i-vlaanderen:

Lerende Vlaming: Vlaamse Vereniging voor Studenten

Ondernemende Vlaming: UNIZO

Mobiele Vlaming: ITS Belgium

Innovatieve Vlaming: Flanders DC

Sociaal-actieve Vlaming: Verenigde Verenigingen

Zorgbehoevende Vlaming: Zorgnet Vlaanderen

Op de rondetafel zelf werd tijdens interactieve werksessies per doelgroep een selectie van achttien ideeën uit het voortraject (drie ideeën per doelgroep) besproken onder leiding van een professionele moderator en de inhoudelijke trekker van de doelgroep.

Hierna volgt een beknopte evaluatie van de gevolgde methodiek, een overzicht van de belangrijkste conclusies en bijbehorende vervolgstappen.



2 EVALUATIE VAN DE METHODIEK

4

2.1 Het voortraject, met de website en het online ideeënplatform in de aanloop naar de rondetafel, is als experiment geslaagd. Er was een toevloed aan kandidaten die blogposts schreven en, hoewel het aantal aangebrachte ideeën (relatief) beperkt was, bleken zij van goede kwaliteit en uitstekend geschikt voor bespreking tijdens de interactieve werksessies.

2.2 In Vlaanderen bestaat – zo bleek uit het voortraject – een actieve community van vrijwilligers, verenigingen en maatschappelijke actoren die een waardevolle input kunnen leveren voor het beleid en zo kunnen bijdragen tot een efficiënte en effectieve dienstverlening van de overheid.

2.3 Ook het inschakelen van inhoudelijk trekkers bij de organisatie van de rondetafel leverde een onmiskenbare meerwaarde op, zowel tijdens de rondetafel (werksessies, panelgesprek) als tijdens het voortraject. Zij hielden de vinger aan de pols binnen de hen toegewezen doelgroep en vervulden de rol van inhoudelijk expert. Zo legden zij mee de basis voor relevante discussies tijdens de rondetafel en bij uitstek ook voor een kwalitatieve input ten aanzien van het beleid.



3 CONCLUSIES

3.1 Een belangrijk (zo niet het belangrijkste) inhoudelijk thema op de rondetafel was open data. Alle werkgroepen vragen om meer '**open data**', al stellen zich een aantal duidelijke randvoorwaarden. Onder meer een verantwoorde omgang met privacygevoelige gegevens blijft een belangrijke randvoorwaarde om als overheid met open data aan de slag te kunnen. Er zal moeten onderzocht worden hoe in samenwerking met de Federale overheid, en eventueel ook andere overheden binnen en buiten Vlaanderen, de eerste stappen richting open data kunnen gezet worden. De Europese regelgeving (EU-richtlijn 'hergebruik van overheidsinformatie', EU-richtlijn 'infrastructuur voor ruimtelijke informatie' (INSPIRE)) en Vlaamse regelgeving (decreet 'hergebruik van overheidsinformatie') moeten de basis vormen om met open data meer aan de slag te gaan.

3.2 Een veelgehoorde vraag tijdens de rondetafel was of **mobiele toepassingen** deel moeten uitmaken van een innovatieve dienstverlening door de overheid. Er is een duidelijke trend naar het zo veel mogelijk mobiel beschikbaar maken van overheidsinformatie en -diensten. Burgers en bedrijven zien mobiele toepassingen meer en meer als een (extra) kanaal van en naar de overheid. De ontwikkeling van eigen mobiele toepassingen door de overheid wordt niet als haar kerntaak gezien, tenzij in specifieke gevallen. Belangrijk is dat de overheid maximaal gegevens ter beschikking stelt. Op basis daarvan kunnen mobiele toepassingen door de private sector ontwikkeld worden. Dat vormt dan ook een duidelijke link met het thema open data en decreet 'hergebruik van overheidsinformatie'.

3.3 De impact van technologie op het dagelijkse leven wordt altijd groter en deze trend versnelt nog altijd. Dat brengt ons bij een derde belangrijk thema besproken tijdens de rondetafel. De problematiek van **digitale inclusie** en het dichten van de digitale kloof blijft een voortdurend aandachtspunt als de overheid met ICT aan de slag wil voor een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. De voorkeur gaat daarbij uit naar gerichte initiatieven met als doel vaardigheden eerder dan kennis bij te brengen. Een belangrijke rol lijkt daar ook weggelegd voor het onderwijs en de integratie van digitale vaardigheden in het reguliere onderwijsprogramma.

3.4 Naast deze drie overkoepelende thema's werden tijdens de werksessies per doelgroep nog een aantal specifieke, inspirerende ideeën geformuleerd voor het beleid van de Vlaamse overheid in het algemeen en de bevoegde beleidsdomeinen in het bijzonder. Eerste stappen zetten richting open data kunnen voor verschillende van deze ideeën zeer ondersteunend werken.

- **Online meldpunten bij de overheid** (werkgroep sociaal-actieve Vlaming) worden beschouwd als een belangrijke component van een betere en snellere dienstverlening door de overheid en van meer inspraak en betrokkenheid van burgers en bedrijven. De bestaande online meldpunten zijn te weinig bekend of te veel versnipperd. De werkgroep stelt voor dat de Vlaamse overheid een generiek platform aanbiedt om alle online (en multimediale) meldpunten samen te brengen.
- **Een netwerk / platform voor startende ondernemers** (werkgroep ondernemende Vlaming) zal, als sociaal netwerk voor betrokkenen en als portaal naar alle relevante overheidsinformatie en -diensten, aanleiding geven tot een snellere opstart van ondernemingen, beter geïnformeerde ondernemers en een efficiënter kennis- en informatiebeheer bij de overheid.



- **Alle subsidies online** (werkgroep ondernemende Vlaming) De werkgroep stelt voor dat de Vlaamse overheid, in samenwerking met andere overheden, de informatie over verschillende subsidiekanalen verder centraliseert en dat via een interactief platform dat een overzicht biedt van alle subsidies (ongeacht het overheidsniveau) en zelfs de digitale afhandeling van subsidieaanvragen faciliteert.
- **Alle wachtlijsten online** (werkgroep zorgbehoevende Vlaming) via een centraal register (bv. sociale woningen of beschikbare plaatsen in rusthuizen) is cruciaal om mensen correct te informeren, beschikbare plaatsen op een faire wijze toe te kennen en vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Dat idee draagt bij tot een meer open en transparante overheid, maar de omgang met privacygevoelige informatie is een cruciaal aandachtspunt.
- **Automatische rechtentoekenning aan burgers en bedrijven** (werkgroep ondernemende Vlaming) op basis van informatie die bij de overheid gekend is, zou een zeer grote impact hebben op de betrokkenen (o.a. door administratieve vereenvoudiging en efficiëntiewinst) en op de (procesmatige) werking van de overheid zelf. Rechten proactief toekennen vereist het engagement van en de samenwerking tussen alle verschillende betrokken instanties.
- **E-tools als hulpmiddel bij de keuze en het uitstippelen van een leertraject** (werkgroep lerende Vlaming) kunnen voor de (levenslang) lerende Vlaming resulteren in een betere oriëntering en meer doeltreffende studiekeuze, en een betere afstemming op en doorstroming naar de arbeidsmarkt. De Vlaamse overheid kan daarbij een actieve, faciliterende en coördinerende rol spelen via een platform waar alle relevante informatie van overheid en middenveld wordt samengebracht.

4 VERVOLGSTAPPEN

4.1 Het is zonneklaar dat voor elk van de op de rondetafel besproken ideeën een draagvlak bestaat bij de relevante doelgroep(en) en de organisaties die hen vertegenwoordigen. Om het momentum niet te verliezen, is het dan ook zaak voor de bevoegde diensten binnen de Vlaamse overheid om deze ideeën verder te bestuderen en na ambtelijke en / of politieke besluitvorming op te nemen in het beleid met het oog op realisatie. Het CAG neemt akte van het eindrapport ViA-rondetafel i-vlaanderen en keurt een voorstel van beslissing goed.

4.2 Het eindrapport ViA-rondetafel i-vlaanderen wordt geagendeerd als mededeling aan de Vlaamse Regering.

4.3 Aan de hand van een evaluatie in 2012 zullen de conclusies van de ViA-rondetafel i-vlaanderen verder worden opgevolgd en zullen concrete resultaten in de kijker geplaatst.



VIA-RONDETAfel I-VLAANDEREN: BEKNOPT VERSLAG

1 INLEIDING

Op 17 december 2010 vond de ViA-rondetafel i-vlaanderen: de Vlaamse overheid interactief plaats met als thema 'open overheid en ICT'. Dit verslag geeft een beknopt overzicht van het doorlopen traject en wil een getrouwe weergave zijn van de besprekingen tijdens de interactieve werksessies op deze rondetafel.

De resultaten van de rondetafel kunnen mee richting geven aan het globaal ICT-beleid van de Vlaamse overheid. ICT ondersteunt de Vlaamse overheid in het behalen van haar doelstellingen en mag daarbij niet louter een passieve rol opnemen, maar moet ook actief bijdragen tot een betere dienstverlening. Daarbij is het onvermijdelijk om het debat aan te gaan over de dienstverlening van de Vlaamse overheid - gebruik makend van ICT - in alle beleidsdomeinen.

Als dit verslag een inspiratiebron is voor alle beleidsmakers binnen de Vlaamse overheid en voor Geert Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, in het bijzonder, is de rondetafel i-vlaanderen in haar opzet geslaagd.



2 VAN ONLINE IDEEËNPLATFORM EN INTERACTIEVE WERKSESSIES TOT BELEIDSVORSTELLEN

In de aanloop naar de rondetafel werd de **website** www.i-vlaanderen.eu gelanceerd met als doel om over de rondetafel en het centrale thema 'open overheid en ICT' te communiceren en het grote publiek te stimuleren en te inspireren met blogs van opiniemakers. Daarnaast maakte de website gebruik van een **online ideeënplatform** om ideeën in te zamelen bij het grote publiek rond (sub)thema's als open data, mobiele toepassingen, digitaal loket, e-participatie en crowdsourcing.

Omdat elke Vlaming met zijn of haar eigen bril naar dat thema kijkt, werden zes specifieke doelgroepen aan het woord gelaten, gebaseerd op de doorbraaksporen van Vlaanderen in Actie: de lerende Vlaming, de ondernemende Vlaming, de mobiele Vlaming, de innovatieve Vlaming, de sociaal-actieve Vlaming en de zorgbehoevende Vlaming.

Deze zes doelgroepen kregen een inhoudelijke trekker toegewezen die optrad als inspirator. Aan de trekkers werd gevraagd om zowel hun doelgroep te vertegenwoordigen tijdens de rondetafel als hun achterban actief aan te sporen ideeën te formuleren via het online ideeënplatform.

De zes doelgroepen en inhoudelijk trekkers van i-vlaanderen:

Lerende Vlaming: Vlaamse Vereniging voor Studenten

Ondernemende Vlaming: UNIZO

Mobiele Vlaming: ITS Belgium

Innovatieve Vlaming: Flanders DC

Sociaal-actieve Vlaming: Verenigde Verenigingen

Zorgbehoevende Vlaming: Zorgnet Vlaanderen

Niet alleen in het voortraject, maar ook op de rondetafel zelf speelden de inhoudelijke trekkers een prominente rol. Na een informatieve voormiddag met lezingen van Prof. Dr. Koen Geens (voorzitter van de Raad van Wijzen van Vlaanderen in Actie) over Vlaanderen in Actie, Davied Van Berloo (initiatiefnemer van Ambtenaar 2.0.) over Ambtenaar 2.0 in Nederland en Suparno Banerjee (vicepresident van Hewlett-Packard) over trends en ontwikkelingen in een internationale context, vonden in de namiddag zes interactieve werksessies plaats.

Bij het versturen van de uitnodigingen voor de rondetafel werd gewaakt over een gezond evenwicht tussen externe stakeholders enerzijds en beleidsondersteuners binnen de overheid anderzijds. Ook zij die een blogartikel of idee posten op de website ontvingen een uitnodiging.

Tijdens de **interactieve werksessies** werden de aanwezigen verdeeld over de zes doelgroepen. Per doelgroep werd een beperkt aantal ideeën die uit het voortraject naar voren waren gekomen (zie verder), besproken onder leiding van een moderator en de inhoudelijke trekker van de doelgroep. In een afsluitende paneldiscussie werden de conclusies binnen de zes doelgroepen toegelicht door de inhoudelijke trekkers. Onder de deskundige leiding van de

dagvoorzitter Prof. Dr. Geert Bouckaert (coördinator van het Instituut voor de Overheid) werden de verschillende opinies besproken en werden vragen uit het publiek beantwoord.

Via de website *www.i-vlaanderen.eu* en het online ideeënplatform werden in de loop van het hele voortraject (oktober – december 2010) ongeveer 45 blogartikels gepost en 75 ideeën aangebracht. Doel was om deze ideeën en reacties op de blogartikels te gebruiken als basis voor de interactieve werksessies op de rondetafel zelf. Hoewel (relatief) beperkt in aantal bleken de aangebrachte ideeën van hoge kwaliteit. Uit de 75 ideeën aangebracht via het online ideeënplatform konden achttien ideeën geclusterd worden (zie overzicht op volgende pagina). Elke doelgroep kreeg tijdens haar werksessie drie ideeën voorgeschoteld.

Hoewel oorspronkelijk niet voorzien als één van de (sub)thema's voor i-vlaanderen, is er toch voor gekozen om een aantal ideeën rond digitale inclusie/digitale kloof te bespreken tijdens de werksessies. Verschillende ideeën en talrijke reacties over dat thema werden gepost op *www.i-vlaanderen.eu*. Daaruit blijkt dus ook dat tijdens de rondetafel maximaal rekening is gehouden met de tijdens het voortraject ontvangen input van het grote publiek.

De achttien ideeën werden zowel voor, tijdens, als na de interactieve werksessies grondig geëvalueerd. Ten eerste vulden de inhoudelijk trekkers een uitgebreide scorelijst in voor de drie ideeën die aan hun doelgroep werden toegewezen. Ten tweede formuleerden de deelnemers tijdens de werksessies hun ongezouten mening over de verschillende ideeën. Ten slotte hadden de deelnemers en al wie zich registreerde op *www.i-vlaanderen.eu* nog de mogelijkheid om alle achttien besproken ideeën te quoteren via een online evaluatieformulier.

Hierna vindt u een overzicht van de achttien ideeën die tijdens de werksessies ter discussie voorgelegd werden. De volgende paragrafen zijn bedoeld als beknopt verslag van de thema's en enkele specifieke topics besproken tijdens de werksessies.

De sociaal-actieve Vlaming

MijnGemeente.be: de lokale overheid als toegangspoort voor overheidsinformatie en lokale informatie?

Een centraal meldpunt bij de Vlaamse overheid?

Digitale kloof: bevorder digitale inclusie door het opzetten van laagdrempelige ICT-vorming voor kansengroepen.

De innovatieve Vlaming

Digitale TV als interactief platform voor communicatie met burgers, bedrijven en organisaties.

Maximaal openstellen van gegevensbronnen binnen de Vlaamse overheid en stimuleren van het gebruik van deze gepubliceerde gegevens.

Meer mobiele toepassingen (apps, widgets) van de Vlaamse overheid.

De ondernemende Vlaming

Automatische rechtentoekenning aan burgers en bedrijven.

Alle subsidies online!

Overkoepelend netwerk / platform voor starters, ondernemers en investeerders.

De lerende Vlaming

Werken met open standaarden: ODF-formaat verplicht maken in scholen?

E-tools als leidraad voor de lerende Vlaming bij de keuze en het uitstippelen van een leertraject.

Digitale kloof: bevorder digitale inclusie door het opzetten van laagdrempelige ICT-vorming voor kansengroepen.

De mobiele Vlaming

Openstellen van operationele data voor de mobiele Vlaming.

Meer mobiele toepassingen (apps / widgets) van de Vlaamse overheid.

Meer kwalitatieve en interactieve overheidssites. Waar liggen hier de kansen voor mobiliteitsgerelateerde overheidssites?

De zorgbehoevende Vlaming

Digitale kloof: aandacht voor de virtuele zorgbehoevende Vlaming.

Digitale TV gebruiken als interactief platform.

Alle wachtlijsten online! Opgelet voor de beperkingen opgelegd door de privacy wetgeving.

Noot: In het verslag wordt waar relevant ook verwezen naar realisaties en al lopende of aangekondigde initiatieven binnen de Vlaamse overheid. Daarbij hebben wij uitdrukkelijk niet de bedoeling om exhaustief te zijn, wel om voor de verschillende ideeën mogelijke pistes aan te geven.



3 HOOFDTHEMA'S BESPROKEN TIJDENS DE WERKSESSIES

Via het online ideeënplatform werd duidelijk dat een aantal thema's veel meer ideeën opleverden dan anderen. Zij werden dan ook besproken tijdens meerdere werksessies en kunnen gezien worden als de hoofdthema's van de rondetafel. Voor elk van deze thema's volgt een beknopt verslag als getrouwe weergave van de besprekingen tijdens de werksessies.

3.1 Open data

"Open data is een filosofie en praktijk waarbij bepaalde gegevens vrij beschikbaar zijn voor iedereen, zonder beperkingen van het auteursrecht, octrooien of andere mechanismen van controle." (Bron: www.wikipedia.org)

Het thema open data werd besproken tijdens de werksessies voor volgende doelgroepen: innovatieve Vlaming (trekker: Flanders DC) en mobiele Vlaming (trekker: ITS Belgium). Het idee of thema werd initieel als volgt aangebracht via de website en het online ideeënplatform:

"Gegevensbronnen van de overheid moeten op een eenvoudige manier voor iedereen beschikbaar gesteld worden (naar het voorbeeld van www.data.gov). Als databronnen van de overheid gepubliceerd worden, moeten burgers, bedrijven en organisaties gestimuleerd worden om creatieve voorstellen te formuleren over toepassingen die daarmee kunnen gebouwd worden (door overheid of hen zelf)." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

Op basis van het decreet 'hergebruik van overheidsinformatie' kan elke bestuursinstantie in Vlaanderen autonoom beslissen of overheidsinformatie waarover ze beschikt, vrijgegeven wordt voor hergebruik. Open data houdt in dat die informatie elektronisch beschikbaar is en dat bovendien gebruik gemaakt wordt van open standaarden.

3.1.1 IMPACT

Zowel de deelnemers in beide werkgroepen als de inhoudelijk trekkers zelf, houden een sterk pleidooi voor een pact 'open data' waarbij de overheid haar databanken zou openstellen om zo innovatie te stimuleren. Open data moet volgens de aanwezigen de norm worden; gesloten data kan alleen mits expliciete verantwoording (omwille van vertrouwelijkheid van gegevens, privacygevoelige informatie). De overtuiging is dat Europese regelgeving (EU-richtlijn 'hergebruik van overheidsinformatie', EU-richtlijn 'infrastructuur voor ruimtelijke informatie' (INSPIRE: www.inspire-geoportal.eu)) en Vlaamse regelgeving (decreet 'hergebruik van overheidsinformatie') de basis moeten vormen om met open data aan de slag te gaan.

Essentieel is dat het voor niet-publieke actoren mogelijk wordt op basis van die open data toepassingen en services te ontwikkelen en ter beschikking te stellen van het grote publiek. De overheid mag uiteraard eigen toepassingen ontwikkelen maar dat is – zo stelt de werkgroep – geen kerntaak voor de overheid. Dat laatste wordt ook onderschreven door de inhoudelijke trekker voor het spoor innovatieve Vlaming.

Open data zal de Vlaamse (kennis)economie stimuleren en opent perspectieven voor besparingen door privaat initiatief in te schakelen. Bovendien zal open data zorgen voor meer en betere feedback van burgers, bedrijven en eigen personeel op de werking van de overheid en kan het helpen bij de bestrijding van fraude zowel binnen als buiten de overheid.

3.1.2 BETROKKENEN

Er bestaat consensus over het feit dat open data vraagt om een horizontale benadering. Als initiatiefnemer wordt verwezen naar de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheid enerzijds en de lokale overheden anderzijds. Bij het uitdenken van een beleid rond open data moeten namelijk alle overheidsinstanties worden betrokken. Uiteraard mag ook de link met het federale niveau niet worden vergeten. Dat laatste wordt ook sterk benadrukt door de trekker voor het spoor innovatieve Vlaming.

De doelgroep 'mobiele Vlaming' vraagt uitdrukkelijk bij het uitwerken van open data ook de gebruikers te betrekken, zo niet bestaat het gevaar voor suboptimale oplossingen.

3.1.3 RANDVOORWAARDEN

Als randvoorwaarden om open data in praktijk te brengen, wordt gewezen op de (mogelijke) beperkingen met betrekking tot privacygevoelige informatie, de problematiek van eigendom van open data, de kans op foutieve gegevens (of foute interpretatie van gegevens) en de dwingende noodzaak van standaardisatie zodat open data ook efficiënt gebruikt kan worden.

Niettegenstaande de roep om organisatiebrede betrokkenheid wordt open data bij voorkeur op projectbasis uitgewerkt en dataset per dataset onderzocht om na te gaan wat juridisch, technisch en operationeel mogelijk is. Zo kan open data van onderuit groeien en is het nut van open data voor alle betrokkenen meteen duidelijk. De overtuiging bestaat dat op korte termijn een eerste stap kan gezet worden.

3.1.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Beide werkgroepen zijn van mening dat het urgent is dat Vlaanderen de eerste stappen zet richting open data. Er wordt gesteld: "Er kan geen sprake zijn van een open overheid zonder open data". Technisch is veel mogelijk, maar de realisatie van open data is complex omwille van juridische obstakels (eigendom, privacy) en omwille van de financiering van open data ("Moet open data altijd gratis zijn of is een licentiekost voor grootgebruikers verantwoord?").

Alle werkgroepen tijdens de rondetafel vragen om meer 'open data'. Niettemin bestaan bij diverse overheden gevoeligheden met betrekking tot het publiek beschikbaar maken van data. Met deze gevoeligheden moet rekening gehouden worden.

3.2 Mobiele toepassingen

Het thema mobiele toepassingen werd besproken tijdens de werksessies voor volgende doelgroepen: innovatieve Vlaming (trekker: Flanders DC) en mobiele Vlaming (trekker: ITS Belgium).

Met mobiele toepassingen wordt bedoeld: 'toepassingen die mobiel toegankelijk zijn'. Ook een website bereikbaar via smartphone kan als mobiele



toepassing beschouwd worden. Een goed voorbeeld is *m.vlaanderen.be* als (mobiel toegankelijke) startpagina voor de Vlaamse overheid. De besprekingen tijdens de werksessies richtten zich vooral op de wenselijkheid van apps / widgets als (extra) kanaal voor een innovatieve dienstverlening door de overheid.

“Ik ben een fervent smartphone gebruiker en download regelmatig een applet als ik iets wens te doen (toerisme, vluchtgegevens, nieuws, hotels, ...). Er zijn maar weinig apps / widgets beschikbaar van de Vlaamse overheid. Kan de mobiele telefoon niet meer worden gebruikt om informatie te delen en diensten aan te bieden?” (bron: www.i-vlaanderen.eu)

Ook de overheid maakt gebruik van apps en widgets, zij het (nog) in beperkte mate. Zo is een app beschikbaar (zowel voor iPhone als Android) met persoonlijk reisadvies op basis van de dienstregeling van NMBS en De Lijn (www.b-rail.be >> dienstregeling >> Train Info Services). Een ander voorbeeld is de widget van Toerisme Vlaanderen als onderdeel van het Vlaams Logies Informatie Systeem (VLIS) (www.toerismevlaanderen.be).

3.2.1 IMPACT

Mobiele toepassingen (apps / widgets) maken deel uit van een innovatieve dienstverlening door de overheid naar burgers en bedrijven toe. Belangrijk is dat dergelijke mobiele toepassingen kunnen ontwikkeld worden door leveranciers buiten de overheid.

De overheid mag uiteraard eigen mobiele toepassingen ontwikkelen (mobiel ontsluiten van overheidswebsites, specifieke toepassingen) maar dat is geen kerntaak, gegevens ter beschikking stellen is dat wel. Dat brengt ons opnieuw bij het thema ‘open data’ zoals hoger beschreven. Open data is een conditio sine qua non om het dienstverleningsaanbod van de overheid substantieel uit te breiden met mobiele toepassingen als apps en widgets.

3.2.2 BETROKKENEN

De overheid faciliteert en doet dat in overleg met burgers en bedrijven. Zo kan de overheid data ter beschikking stellen, het gebruik van standaarden aanmoedigen of zelfs de behoeften mee in kaart brengen. Het is evident dat ook ontwikkelaars met interesse om apps te bouwen en burgers met nieuwe ideeën rond mobiele toepassingen betrokken moeten worden.

Binnen de werkgroep wordt gedacht aan een ideeënplatform waar elke Vlaming zijn / haar idee kan posten over (nog te ontwikkelen) mobiele toepassing(en) die nuttig zouden kunnen zijn.

3.2.3 RANDVOORWAARDEN

Eenzijds moet de datakwaliteit voldoende zijn om de gegevens effectief te gaan gebruiken. Anderzijds wordt verwacht dat onder impuls van open data en mobiele toepassingen de datakwaliteit gevoelig zal verbeteren.

Zoals hoger al gesteld, is open data een noodzakelijke voorwaarde om het dienstverleningsaanbod van de overheid substantieel uit te breiden met mobiele toepassingen als apps en widgets. Aanvullend wordt binnen de werkgroep gesteld dat mobiele toepassingen idealiter zelf ook breed toegankelijk zijn, zonder onderscheid naar merk of platform (geen exclusiviteit). Als dat niet mogelijk is, stelt zich opnieuw de vraag of het voor de overheid aangewezen is zelf mobiele toepassingen te ontwikkelen.

De trekker voor het spoor innovatieve Vlaming stipt aan dat niet elke Vlaming over de nodige hardware beschikt om van apps en widgets gebruik te kunnen maken.

3.2.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Mobiele toepassingen worden in beide doelgroepen aanzien als vrij urgent en niet onoverkomelijk om te implementeren, met een significante bijdrage tot een open en transparante overheid. Wel wordt herhaald dat het succes van mobiele toepassingen in grote mate afhankelijk is van (open) data beschikbaar te stellen.

Uit de quoterings door het grote publiek (na de rondetafel) blijkt dat ongeveer de helft dat idee om mobiele toepassingen aan te bieden zou aanbevelen voor uitvoering. De inhoudelijke trekker voor het spoor innovatieve Vlaming bestempelt mobiele toepassingen als 'nice to have', maar minder urgent als open data. De trekker voor het spoor mobiele Vlaming ziet vooral voordelen voor burgers en minder voor bedrijven.

3.3 Digitale inclusie / digitale kloof

Het thema digitale inclusie / digitale kloof werd besproken tijdens de werksessies voor de doelgroepen sociaal-actieve Vlaming (trekker: Verenigde Verenigingen), lerende Vlaming (trekker: Vlaamse Vereniging voor Studenten) en zorgbehoevende Vlaming (trekker: Zorgnet Vlaanderen).

“Een overheid die een tandje bij wil steken bij het bestrijden van de digitale kloof? Daar zien wij zeker de relevantie voor verschillende beleidsdomeinen van in. Maar om ook burgers de kans te geven om ICT in te zetten in hun relatie met de overheid, roepen we iedereen op tot een coherent beleid, over de domeinen onderwijs, media en technologie heen, waarbij iedereen kansen krijgt om laagdrempelig en op eigen tempo kennis te maken met de computer.” (bron: www.i-vlaanderen.eu)

Digitale inclusie is een bijzonder breed begrip. Dat blijkt onder meer uit de discussie binnen de verschillende werkgroepen over wie als 'kansengroep' mag beschouwd worden. De klassieke definitie voldoet niet. Digitale inclusie is niet te vatten in typische sociaal-economische parameters, maar heeft stilaan meer te maken met allerlei vormen van digitale geletterdheid over de verschillende sociale klassen heen. “In een snel veranderende samenleving zijn we allemaal kansengroepen” zo werd gesteld tijdens de werkgroep. Toch proberen we hier in de mate van het mogelijke op zoek te gaan naar het verband tussen digitale inclusie enerzijds en een open en transparante overheid (met ICT) anderzijds.

3.3.1 IMPACT

De digitale kloof dichtent leidt tot minder uitsluiting. Voor de overheid betekent dat een efficiëntiewinst (ICT drukt de kosten) en een effectievere dienstverlening (ICT laat toe specifieke doelgroepen doelgericht te helpen). Zo is er voor de zorgbehoevende Vlaming vandaag de mogelijkheid om depressieve mensen via sms te begeleiden of om specifieke mobiele toepassingen voor Alzheimerpatiënten te bouwen.



De inhoudelijk trekkers zelf wijzen op de voordelen voor de lerende Vlaming. Door meer kansen te geven aan elk talent zal dat idee volgens de trekker voor het spoor sociaal-actieve Vlaming zelfs bijdragen tot het bestrijden van de economische crisis.

3.3.2 BETROKKENEN

Initiatiefnemers in dat verband zijn zowel de overheid als de bedrijven waarbij de overheid de bedrijven kan stimuleren acties te ondernemen om de digitale kloof te dichten. Overheidsdiensten (en voor de zorgbehoevende Vlaming ook de zorgsector) kunnen daarbij een voorbeeldrol vervullen. Andere betrokkenen zijn organisaties die zich ontfemen over kansengroepen (en voor de zorgbehoevende Vlaming ook de zorgverstrekkers).

Aanbevelingen die de digitale inclusie in Vlaanderen bevorderen zijn gepubliceerd door het Instituut Samenleving & Technologie (www.samenlevingentechnologie.be). Ook het Steunpunt bestuurlijke organisatie Vlaanderen (SBOV) voert onderzoek rond de digitale kloof in Vlaanderen en de rol die de overheid kan opnemen (www.steunpuntbov.be). Het lijkt aangewezen beide instanties nauw te betrekken bij de uitwerking van het Vlaams beleid of concrete maatregelen in dat verband.

3.3.3 RANDVOORWAARDEN

Een belangrijke randvoorwaarde is uiteraard dat ook kansengroepen een computer en toegang tot het internet hebben. ICT-toegang is een basisrecht en moet ook voor kansengroepen betaalbaar zijn en blijven. Ook alternatieve oplossingen als digitale TV mogen daarbij niet vergeten worden. Het financieel aspect blijft niettemin een belangrijke randvoorwaarde.

In functie van een laagdrempelige ICT-opleiding voor kansengroepen (specifiek aan bod gekomen bij zowel de sociaal-actieve Vlaming als de lerende Vlaming) moet het aanbod aan ICT-opleidingen voldoende gekend zijn bij de kansengroepen en moeten zij die instaan voor de opleiding voldoende geschoold zijn. Belangrijk daarbij is niet uit te gaan van een schoolse benadering gericht op het kennisdeficit wegwerken, maar eerder een aanpak na te streven die gericht is op vaardigheden verwerven en meerwaarde creëren voor de gebruiker en die dicht aansluit op zijn/haar leefwereld. Samenwerking, netwerkvorming en een centraal depot van cursusmateriaal zijn daarbij aandachtspunten.

3.3.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Alle werkgroepen concluderen dat het een taak is van de overheid om werk te maken van het dichten van de digitale kloof en wel omwille van het feit dat de impact van technologie op het dagelijkse leven altijd groter wordt. Of zoals binnen de doelgroep lerende Vlaming zelfs schertsend werd gesteld: "Je bestaat niet als je niet online bent". Digitale inclusie moet daarom niet geïsoleerd behandeld worden als een puur ICT-probleem, maar in een bredere context van maatschappelijke participatie en empowerment bekeken worden.

Wel is duidelijk dat de inzet van ICT geen doel op zich is; in bepaalde gevallen zal persoonlijk contact tussen overheid en burger (of zorgbehoevende en zorgverstrekker) te verkiezen zijn. Anderzijds wordt door iedereen bevestigd dat ICT haar meerwaarde op zijn minst al heeft bewezen voor informatieverstrekking.

4 SPECIFIEKE IDEEËN BESPROKEN TIJDENS DE WERKSESSIES

Naast deze drie overkoepelende thema's werden tijdens de werksessies per doelgroep nog een aantal interessante ideeën besproken. Voor een aantal van deze (doelgroep) specifieke ideeën volgt een beknopt verslag als getrouwe weergave van de besprekingen tijdens de werksessies.

17

4.1 Online meldpunten bij de overheid

Het idee 'online meldpunten bij de overheid' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep sociaal-actieve Vlaming (trekker: Verenigde Verenigingen).

"De overheid kan onmogelijk zelf overal aanwezig zijn en bijvoorbeeld problemen met wegen, scholen, ruimtelijke ordening, erfgoed, ... even snel oppikken. Online meldpunten waarbij burgers, bedrijven en organisaties via een site bepaalde zaken zoals problemen met het wegdek of misbruiken kunnen melden, zal de overheid toelaten sneller in te spelen op deze problemen." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

In Vlaanderen bestaan al enkele online meldpunten bij de overheid, maar zij zijn bij het grote publiek relatief onbekend. Zo is er het meldpunt voor schade aan weginfrastructuur (www.meldpuntwegen.be) of fietspaden (www.meldpuntfietspaden.be). Bovendien is er uiteraard ook het contactpunt Vlaamse Infolijn (www.vlaanderen.be) die burgers en bedrijven wegwijs maakt in en informatie verschaft over de Vlaamse overheid.

4.1.1 IMPACT

Online meldpunten inrichten bij de overheid zal volgens de werkgroep aanleiding geven tot meer inspraak en hogere betrokkenheid van burgers en bedrijven bij het beleid en de uitvoering ervan. Technieken van crowdsourcing in praktijk brengen zal de overheid in staat stellen doelgericht op te treden naar burgers en bedrijven toe.

De trekker voor het spoor sociaal-actieve Vlaming voorziet ook een niet te onderschatten impact op de dagelijkse werking van de Vlaamse overheid.

4.1.2 BETROKKENEN

De werkgroep stelt voor dat de Vlaamse overheid een generiek platform ter beschikking stelt aan de gemeenten. Gemeenten vullen aan met relevante lokale informatie. Andere betrokkenen bij dat project zijn provincies, organisaties uit het maatschappelijk middenveld en burgers. Op termijn kan het centraal meldpunt (of verschillende meldpunten samen) evolueren naar een kruispuntbank over de verschillende bestuurslagen heen.

We verwijzen hier ook naar sleutelproject 3.1 van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid (goedgekeurd door de Vlaamse regering op 4 februari 2011). Sleutelproject 3.1 streeft naar meer en beter intra- en interbestuurlijke gegevensverkeer in Vlaanderen en de ontwikkeling van een generieke Vlaamse publieksbalie. Eventueel kan online meldpunten bij de overheid inrichten een plaats krijgen bij de verdere uitwerking van dat project.



Ook is het aangewezen het contactpunt Vlaamse Infolijn (www.vlaanderen.be) te betrekken bij de verdere uitwerking van dat idee.

4.1.3 RANDVOORWAARDEN

Essentieel is dat online meldpunten gemakkelijk gevonden worden en bovendien eenvoudig in gebruik zijn. Een gepersonaliseerde benadering kan daarbij helpen.

Bovendien moeten online meldpunten 'multimediaal' zijn. Het centraal meldpunt mag niet alleen via PC of laptop te raadplegen zijn, maar evengoed via digitale TV, gsm etc. Een multimediaal tweerichtingsverkeer moet mogelijk zijn. Het meldpunt speelt daarbij in op technologische evoluties. Bijvoorbeeld: een burger maakt per gsm een foto van een beschadiging aan de weginfrastructuur en zendt deze foto per MMS aan zijn gemeentelijk meldpunt.

Een andere belangrijke randvoorwaarde is dat online meldpunten bij de overheid gebruiken veilig moet zijn (correct omgaan met privacygevoelige informatie).

4.1.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Het idee wordt binnen de werkgroep beoordeeld als vrij urgent en met een niet te onderschatten bijdrage tot een open en transparante overheid. Het ontbreken of niet bij het grote publiek bekend zijn van online meldpunten kan aanleiding geven tot gemiste kansen op een betere / snellere dienstverlening door de overheid. Communicatie rond bestaande online meldpunten moet beter. Bovendien zal een online meldpunt voorzien bijdragen tot een modern en positief imago van de overheid.

Technologisch is al veel mogelijk. Aandachtspunten zijn het beheer van de gegevens / klachten ontvangen via het meldpunt. Deze gegevens / klachten delen vraagt dikwijls een mentaliteitswijziging bij overheidsorganisaties in Vlaanderen.

Vlaanderen heeft al een aantal online meldpunten, maar door versnippering zijn zij relatief onbekend bij het grote publiek en zorgen zij voor onduidelijkheid naar burgers en bedrijven toe. Om dat te verhelpen is een mogelijke piste alle online meldpunten samenbrengen aan de hand van een portaal.

4.2 Netwerk / platform voor startende ondernemers

Het idee 'netwerk / platform voor startende ondernemers' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep ondernemende Vlaming (trekker: UNIZO).

"Als startende ondernemer vinden we het zelf zeer moeilijk en tijdrovend de juiste kanalen en informatie te vinden [...]. Dus is er nood aan: 1. Een organisch groeiend, gebruiksvriendelijk, internationaliseerbaar, overkoepelend, betrouwbaar netwerk / platform dat [startende ondernemers] semantisch kan begeleiden naar de juiste kennis, events, partners, experts op maat. 2. Een simpele en snel verwerkbaar aanvraag tot peter/meterschap op maat [...]. 3. Een simpele procedure om de kwaliteit van kenniscentra te helpen bepalen (annoteren), liefst met zoveel mogelijk erkende centra om het netwerkeffect naast de 'wisdom of crowds' te bevorderen." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

In Vlaanderen zijn voorbeelden van dergelijke netwerken / platformen bekend, weliswaar opgezet rond één specifieke topic of doelgroep. Zo zijn er onder meer de 'overnamedatabank' voor startende ondernemers (www.overnamemarkt.be), het Business Angels Netwerk Vlaanderen voor het verstrekken van risicokapitaal (www.ban.be), het Vlaams innovatienetwerk (www.innovatienetwerk.be) en het Vlaams 'ondernemerschapsbevorderend' netwerk (www.von-online.be).

4.2.1 IMPACT

Een netwerk / platform van startende ondernemers en investeerders kan volgens de werkgroep dienen als sociaal netwerk voor de betrokkenen enerzijds en als een portaal naar relevante overheidsdiensten anderzijds.

Dergelijk netwerk / platform zal aanleiding geven tot een snellere opstart van ondernemingen, beter geïnformeerde ondernemers en globaal een efficiënt kennis- en informatiebeheer bij de overheid.

4.2.2 BETROKKENEN

De overheid vervult in deze een faciliterende rol en bouwt het platform niet zelf. Deze taak is weggelegd voor koepelorganisaties uit de sector (vb. UNIZO, Voka, Verbond van Belgische Ondernemingen, ...).

Andere betrokkenen in dat verband zijn beroepsfederaties, vakorganisaties, banken en de overheid (als partner, geen eigenaar).

We verwijzen ook naar sleutelproject 1.1 van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid. Sleutelproject 1.1 heeft als ambitie een meer geïntegreerde benadering van ondernemers door de overheid. Trekkers van lopende initiatieven worden best betrokken bij een nieuw initiatief in dat verband.

4.2.3 RANDVOORWAARDEN

Het digitaal platform moet volgens de werkgroep open en flexibel opgebouwd zijn. Eigendom van de informatie die beschikbaar is via het platform moet vooraf duidelijk uitgeklaard zijn. Voldoende garanties moeten worden ingebouwd voor de beveiliging van het platform (toegangs- en rechtenbeheer) en correct omgaan met privacygevoelige informatie.

De overheid treedt alleen op als partner/facilitator, maar doet dat geïntegreerd (niet elk beleidsdomein afzonderlijk).

4.2.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

De werkgroep beoordeelt het idee als urgent ("UNIZO, Voka en het Verbond van Belgische Ondernemingen verwachten dat al lang") en met significante bijdrage tot een meer open en transparante overheid.

De trekker voor het spoor ondernemende Vlaming ondersteunt de absolute voordelen voor bedrijven en koepelorganisaties. Men is ervan overtuigd dat de realisatie van dat idee kan bijdragen tot de realisatie van strategische doelstellingen van de Vlaamse overheid zoals de ViA-doorbraken Slagkrachtige overheid, Innovatiecentrum Vlaanderen en de Open ondernemer.

Aandachtspunten zijn de kwaliteit van de informatie die beschikbaar is via het digitaal platform en de financiële en organisatorische randvoorwaarden bij de opstart en het beheer van dat platform.



4.3 Alle subsidies online

Het idee 'alle subsidies online' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep ondernemende Vlaming (trekker: UNIZO).

"De ondernemer met ambitie kan maar beter zijn weg vinden op het internet... Er is nu geen globaal overzicht van alle subsidiemogelijkheden van de overheid, waardoor maar een beperkt aantal van (goed geïnformeerde) gegadigden er wijs uit geraken. Een idee dus voor de Vlaamse overheid: centraliseer de informatie over verschillende subsidiekanalen op een website." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

Het past hier te verwijzen naar de online overzichten (subsidieleidraad en elektronische subsidiewijzer) momenteel beschikbaar bij het Agentschap Ondernemen (www.vlao.be). Beide instrumenten worden geïntegreerd en tegen de zomer van 2011 zal alle informatie gepubliceerd worden op een nieuwe website. Burgers kunnen dan weer terecht op www.premiezoeker.be voor een overzicht van beschikbare premies wanneer ze een woning huren, kopen, bouwen of verbouwen.

4.3.1 IMPACT

Een overzicht van alle subsidies, ongeacht het overheidsniveau (gemeentelijk, provinciaal, Vlaams, federaal, Europees) zal – zo stelt de werkgroep – resulteren in een administratieve vereenvoudiging en besparing bij zowel de ondernemer als de overheid zelf. Een meer gepersonaliseerde aanpak maakt deel uit van een innovatieve dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

De inhoudelijke trekker voor het spoor ondernemende Vlaming voegt toe dat een duidelijk overzicht van alle mogelijke subsidies alle verschillende ViA-doorbraken zou stimuleren. De maatregel zou op middellange termijn gerealiseerd kunnen worden en zal weinig of geen impact hebben op bestaande regelgeving of op de dagelijkse werking van de overheid.

'Alle subsidies online' moet meer zijn dan een website, eerder een interactief platform inclusief de mogelijkheid tot het initiëren van een volledige digitale afhandeling van een subsidievraag.

4.3.2 BETROKKENEN

De overheid moet volgens de werkgroep het initiatief nemen. Dat gebeurt in nauwe samenwerking met de betrokken departementen en agentschappen, andere overheden en het maatschappelijk middenveld.

We verwijzen ook naar sleutelproject 1.1 van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige overheid. Sleutelproject 1.1 heeft als ambitie een meer geïntegreerde benadering van ondernemers door de overheid. Het is dan ook aangewezen dat de projectverantwoordelijke voor dat sleutelproject wordt betrokken bij de verdere uitwerking van dat idee.

4.3.3 RANDVOORWAARDEN

Voor 'alle subsidies online' is er nood aan een centraal initiatief met een duidelijke trekker. Samenwerking tussen en een draagvlak bij alle betrokken actoren is cruciaal en ook voldoende budgettaire middelen, zowel voor de opstart van het project als om het overzicht van subsidies actueel te houden.

4.3.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Het idee wordt door de werkgroep beoordeeld als urgent met significante bijdrage tot een open en transparante overheid en tot een betere afstemming tussen vraag en aanbod. Risico's liggen vooral in het gebrek aan draagvlak en samenwerking over de verschillende bestuursniveaus heen.

4.4 Alle wachtlijsten online

Het idee 'alle wachtlijsten online' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep zorgbehoevende Vlaming (trekker: Zorgnet Vlaanderen).

"Veel zorgbehoevende Vlamingen schrijven zich in op verschillende wachtlijsten. Medewerkers dienen van zodra een plaats vrij is kandidaten op te bellen om hen plaats aan te bieden. Dan blijkt dat verschillende mensen al een plaats hebben in een ander rusthuis. Het systeem van wachtlijsten is iets dat gemakkelijk gecentraliseerd en online geplaatst kan worden, dit zou de doorlooptijd verlagen en verhoogt ook de 'fairness' bij de toekenning van een plaats. Wellicht is dit systeem ook herbruikbaar, bv. voor de toekenning van sociale woningen." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

Een aantal sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen publiceren op hun website wachtlijsten voor huurwoningen, andere doen dat uitdrukkelijk niet. Een centraal register met een globaal overzicht is momenteel (nog) niet beschikbaar.

4.4.1 IMPACT

Alle wachtlijsten (vb. sociale woningen of beschikbare plaatsen in rusthuizen) online plaatsen laat toe het grote publiek correct te informeren en aan te tonen dat toewijzing op transparante wijze gebeurt. Bovendien leveren globale wachtlijsten de basis voor beter beleid door de overheid.

Volgens de trekker voor het spoor zorgbehoevende Vlaming zou deze maatregel een gevoelige verbetering betekenen voor burgers die lang op een wachtlijst staan.

4.4.2 BETROKKENEN

De overheid neemt het initiatief, maar wordt daarin bijgestaan door koepelorganisaties als Zorgnet Vlaanderen en VOV / ICURO (koepel Vlaamse ziekenhuizen). Volgens de werkgroep is daar eventueel ook een rol weggelegd voor eHealth (federaal).

Eventueel kan ook beroep gedaan worden op de expertise binnen Flanders Care (www.flanderscare.be) bij de verdere uitwerking van dat idee.

4.4.3 RANDVOORWAARDEN

Voor het online plaatsen van alle wachtlijsten wordt nog gewezen op beperkingen over privacygevoelige informatie, gepersonaliseerde toegang tot de wachtlijsten en de zorgbehoefte vooraf correct in kaart brengen. Ook de trekker vreest dat de privacy bewaken niet altijd evident zal zijn.



4.4.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Het idee 'alle wachtlijsten online' wordt door de werkgroep beoordeeld als urgent met significante bijdrage tot een open en transparante overheid. Net als 'alle subsidies online' zal dat idee bijdragen tot een betere afstemming tussen vraag en aanbod.

Aandachtspunten voor dat idee zijn de omgang met privacygevoelige informatie en de evolutie van wet- en regelgeving.

4.5 Automatische rechtentoekenning aan burgers en bedrijven

Het idee 'automatische rechtentoekenning aan burgers en bedrijven' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep ondernemende Vlaming (trekker: UNIZO).

"Op basis van de specifieke situatie van burgers of bedrijven en door de nodige gegevensbronnen aan elkaar te koppelen, kent de overheid spontaan de nodige subsidies, erkenningen, ... toe." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

4.5.1 IMPACT

Automatische rechtentoekenning op basis van gekende informatie bij de overheid zal leiden tot een drastische administratieve vereenvoudiging voor burgers en bedrijven. Zo dromen ondernemers van één dossier / kanaal bij de overheid dat proactief informatie over steunmaatregelen aanlevert en dient als basis voor een vereenvoudigde digitale aanvraag.

De trekker voor het spoor ondernemende Vlaming voegt daaraan toe dat burgers en bedrijven zich heel vaak niet bewust zijn van hun rechten, waardoor de effectiviteit van bepaalde steunmaatregelen verzwakt. Ondernemers zouden zich door die maatregel veel meer kunnen richten op zaken doen, omdat ze geen tijd meer moeten steken in allerlei steunen en andere maatregelen aanvragen. Ook de lerende Vlaming zal voordelen ondervinden, omdat studiebeurzentoekenning automatisch kan verlopen. De trekker voor dit spoor schat de initiële kost voor de overheid hoog in met een eenmalige aanbesteding van ICT-middelen, maar deze kost zou zich snel terug verdienen door efficiëntiewinsten.

De werkgroep verwacht dat dat idee een zeer grote impact zal hebben op de (procesmatige) werking van de overheid. Het initiatief om een premie of subsidie toe te wijzen komt namelijk bij de overheid te liggen en niet meer bij burgers of bedrijven zoals nu het geval is. Bovendien zal de overheid het aantal steunmaatregelen beperken omdat zij zelf aanstuurt op een volledige uitbetaling ervan.

Dat idee draagt bij om de digitale kloof in Vlaanderen te dichten en is bijgevolg ook relevant voor het thema 'digitale inclusie' zoals hoger beschreven.

4.5.2 BETROKKENEN

Dat idee vraagt één duidelijke trekker binnen de overheid en moet vertrekken vanuit een gemeenschappelijke ambitie (horizontale benadering). Idealiter wordt dat opgenomen door een overkoepelende instantie binnen de overheid (met Agentschap Ondernemen als toegangspoort voor de ondernemer?). Versnippering van mensen, middelen en informatie moet op elk moment worden vermeden.

Vandaag worden binnen de Vlaamse overheid stappen gezet richting het proactief toekennen van rechten / subsidies aan burgers waarbij een inkomensstoets vereist is. De dienst Wetsmatiging is belast met het screenen van de wetgeving en de vereenvoudiging, verfijning en / of standaardisering van het inkomensbegrip. De entiteit e-IB / CORVE zal stappen ondernemen om (federale) authentieke bronnen met inkomensgegevens te ontsluiten. Waar relevant kunnen de ervaringen opgedaan tijdens dat traject gedeeld worden voor een verdere uitbouw van de automatische rechtentoekening aan burgers en bedrijven.

4.5.3 RANDVOORWAARDEN

Het welslagen van dat idee is binnen de overheid zowel een horizontale als verticale verantwoordelijkheid. Medewerking van en samenwerking tussen alle betrokken instanties is cruciaal. De steun en betrokkenheid van het topmanagement en de politiek is daarbij van groot belang.

Overleg wordt gepleegd met alle overheidsorganisaties die informatie bezitten over burgers en bedrijven. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van beschikbare authentieke bronnen. Als authentieke bronnen nog niet beschikbaar zijn, worden zij (verder) uitgebouwd / ontwikkeld.

Tot slot moet automatische rechtentoekening aan burgers en bedrijven (in het bijzonder het delen van gegevens om dat mogelijk te maken) ook juridisch waterdicht zijn (correct behandelen van privacygevoelige gegevens).

4.5.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

Het idee 'automatische rechtentoekening' wordt binnen de werkgroep gepercipieerd als zeer urgent en met grote bijdrage tot een open en transparante overheid.

Aandachtspunten voor het welslagen van dat project zijn de samenwerking tussen verschillende betrokken instanties en een tekort aan budgettaire middelen om het effectief te realiseren (bv. uitbouw van Vlaamse authentieke bronnen).

4.6 E-tools als hulpmiddel bij de keuze en het uitstippelen van een leertraject

Het idee 'E-tools als hulpmiddel bij de keuze en het uitstippelen van een leertraject' werd besproken tijdens de werksessie voor de doelgroep lerende Vlaming (trekker: Vlaamse Vereniging voor Studenten).

"Meer dan 50% eerstejaarsstudenten in het hoger onderwijs kiezen verkeerd. Een goed onderbouwd oriëntatiebeleid aan de hand van een webtoepassing kan hierbij helpen. In het buitenland zijn hiervoor reeds internetfora en –toepassingen beschikbaar. Dit moet gebeuren in onderling overleg tussen overheid, hoger onderwijs, secundair onderwijs en ook de CLB's. Maar ook in functie van levenslang leren voor volwassenen kan dergelijke toepassing bijzonder nuttig zijn. Een goed uitgewerkte website met een overzicht van alle studiemogelijkheden, benodigde begincompetenties en objectieve informatie van de betrokken onderwijsinstellingen. Dit zou reeds een stap in de goede richting zijn." (bron: www.i-vlaanderen.eu)

De werkgroep ziet de overheid als verstrekker van alle informatie over mogelijke studierichtingen, opleidingen, beroepsmogelijkheden,



getuigenissen uit de praktijk e.d., en dat in samenwerking met het maatschappelijk middenveld (onderwijsinstellingen, opleidingscentra, beroepsfederaties, ...) zodat de lerende Vlaming gemakkelijker een correct leertraject kan kiezen.

E-tools laten toe op een aantrekkelijke manier informatie te verzamelen en te ontsluiten. Concreet wordt binnen de werkgroep gedacht aan een virtuele talentenjager (online module om je eigen talenten te ontdekken) of een digitaal loket met toegang tot alle relevante informatie bij overheid, onderwijsinstellingen en opleidingscentra.

4.6.1 IMPACT

Dat idee moet voor de lerende Vlaming resulteren in een correcte studiekeuze, afgestemd op reële beroepsmogelijkheden en voor de overheid in een optimalisatie van de instroom voor bepaalde studierichtingen en een minimale mismatch bij de beroepskeuze achteraf.

Volgens de trekker voor het spoor lerende Vlaming zal door een betere oriëntering een betere doorstroming plaatsvinden naar de arbeidsmarkt. Talenten zullen beter benut worden, waardoor verschillende strategische doelstellingen van de Vlaamse overheid gestimuleerd zullen worden.

Het idee houdt ook in dat alle relevante informatie die nu (ergens) beschikbaar is binnen de overheid gecentraliseerd en hergebruikt wordt.

4.6.2 BETROKKENEN

De werkgroep acht het aangewezen dat het platform wordt aangeboden door de overheid (coördinerende/overkoepelende rol), maar dat de inhoud wordt aangereikt vanuit het maatschappelijk middenveld (onderwijsinstellingen, opleidingscentra, beroepsfederaties, ...). De overheid vervult daarbij in hoofdzaak een faciliterende rol en draagt ook bij tot het stroomlijnen van de gepubliceerde gegevens.

Andere betrokkenen bij dat project zijn CLB-centra, instellingen hoger onderwijs en secundair onderwijs, koepelorganisaties, beroepsfederaties, VDAB, Werk en Sociale Economie (WSE), Vlaamse Vereniging van Studenten (VVS) en Vlaamse Scholierenkoepel (VSK) en alumni.

Het past ook hier te verwijzen naar een aantal lopende initiatieven in dat verband. Zo is er onder meer de website www.studiekiezer.be op initiatief van het Vrije Centra voor Leerlingenbegeleiding (VCLB) met informatie over het opleidingsaanbod en de onderwijsinstellingen in Vlaanderen. Anderzijds biedt VDAB online diensten aan rond loopbaanbegeleiding (inclusief rubrieken als 'carrièretesten' en 'beroepeninfo'). Deze instanties dienen betrokken te worden voor de afstemming met en tussen al lopende initiatieven.

Ook voor levenslang leren stelt zich een gelijkaardige problematiek. Afstemming met de betrokken diensten is daar de boodschap.

4.6.3 RANDVOORWAARDEN

Draagvlak bij en medewerking vanuit het maatschappelijk middenveld is cruciaal (zij leveren de inhoud), al mag het platform niet uitgroeien tot een alternatief kanaal om marketing te voeren.

Het platform moet ook mogelijkheden bieden voor anderstaligen, waarbij een gecoördineerd aanbod te verkiezen is en versnippering wordt vermeden.

De overheid moet een actieve rol opnemen (ook coördineren / participeren).

4.6.4 URGENTIE, BELANG EN COMPLEXITEIT

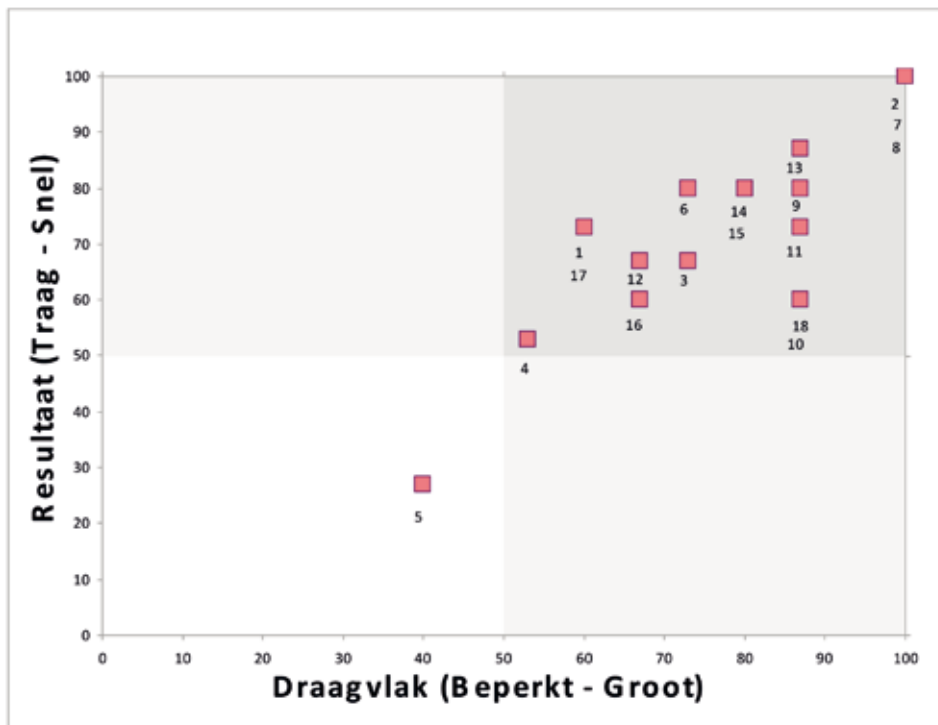
Het project wordt door de werkgroep gepercipieerd als urgent en met significante bijdrage tot een open en transparante overheid. Technologisch is dat snel implementeerbaar.

Aandachtspunten zijn voldoende draagvlak bewerkstelligen en samenwerking tussen de overheid en het maatschappelijk middenveld. Ook essentieel is een duidelijke trekker (ownership) voor dat project aanduiden.

Volgens de trekker voor het spoor lerende Vlaming zou een dergelijk systeem op korte termijn gerealiseerd kunnen worden.



Figuur 1 – Draagvlak versus snel resultaat van op de rondetafel besproken ideeën



Legende:

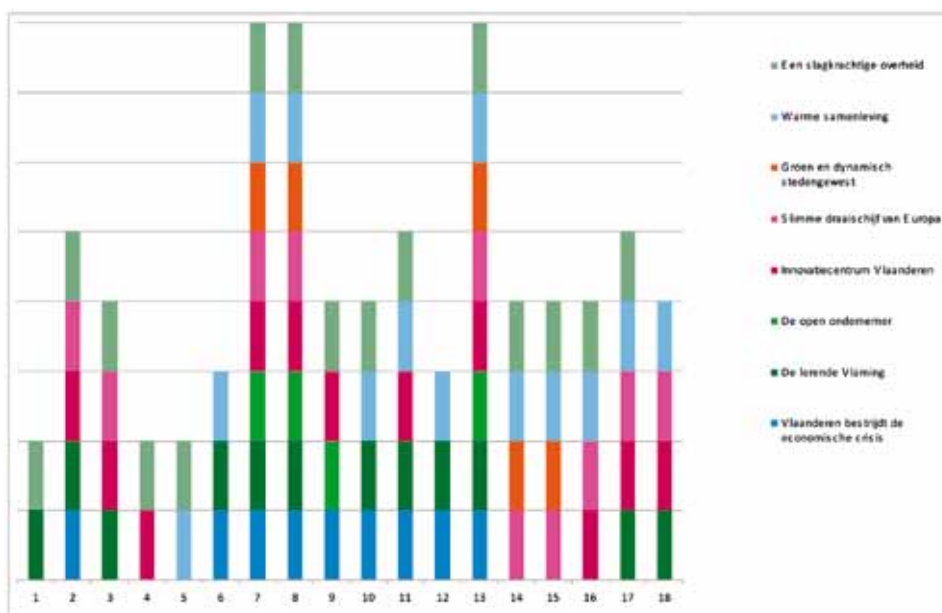
- Idee nr. 1 Digitale TV (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 2 Open data (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 3 Mobiele Toepassingen (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 4 MijnGemeente.be
- Idee nr. 5 Centraal Meldpunt bij de overheid
- Idee nr. 6 Laagdrempelige ICT-vorming (Betrokken Vlaming)
- Idee nr. 7 Automatische rechtentoekenning
- Idee nr. 8 Alle subsidies online
- Idee nr. 9 Overkoepelend netwerk / platform voor ondernemers
- Idee nr. 10 Open Standaarden
- Idee nr. 11 E-tools voor de lerende Vlaming
- Idee nr. 12 Laagdrempelige ICT-vorming (Lerende Vlaming)
- Idee nr. 13 Open data (Mobiele Vlaming)
- Idee nr. 14 Mobiele toepassingen (Mobiele Vlaming)
- Idee nr. 15 Meer kwalitatieve overheidssites
- Idee nr. 16 Alle wachtlijsten online
- Idee nr. 17 Digitale TV (Zorgbehoevende Vlaming)
- Idee nr. 18 Laagdrempelige ICT-vorming (Zorgbehoevende Vlaming)

Toelichting:

De zes inhoudelijke trekkers voor de verschillende doelgroepen vulden na de interactieve werksessies op de rondetafel een uitgebreide scorelijst in, telkens voor de drie ideeën die aan hun doelgroep werden toegewezen. Figuur 1 geeft voor elk van de besproken ideeën slechts een indicatie van het draagvlak bij burgers, bedrijven en maatschappelijk middenveld (X-as – gemiddelde scores) enerzijds en de verwachtingen naar een snel resultaat (Y-as – gemiddelde scores) anderzijds.

Alleen over idee 5 bestaat in hoofde van de trekker voor het spoor betrokken Vlaming enig voorbehoud. Dat voorbehoud gaf aanleiding om een aantal randvoorwaarden en aandachtspunten op te lijsten zoals beschreven in het verslag. Andere ideeën scoren goed tot zeer goed en bevinden zich allen in het kwadrant rechtsboven. Ideeën 2, 7 en 8 behalen zelfs de hoogst mogelijke score.

Figuur 2 – Strategische match van op de rondetafel besproken ideeën



Legende:

- Idee nr. 1 Digitale TV (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 2 Open data (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 3 Mobiele Toepassingen (Innovatieve Vlaming)
- Idee nr. 4 MijnGemeente.be
- Idee nr. 5 Centraal Meldpunt bij de overheid
- Idee nr. 6 Laagdrempelige ICT-vorming (Betrokken Vlaming)
- Idee nr. 7 Automatische rechtentoekenning
- Idee nr. 8 Alle subsidies online
- Idee nr. 9 Overkoepelend netwerk / platform voor ondernemers
- Idee nr. 10 Open Standaarden
- Idee nr. 11 E-tools voor de lerende Vlaming
- Idee nr. 12 Laagdrempelige ICT-vorming (Lerende Vlaming)
- Idee nr. 13 Open data (Mobiele Vlaming)
- Idee nr. 14 Mobiele toepassingen (Mobiele Vlaming)
- Idee nr. 15 Meer kwalitatieve overheidssites
- Idee nr. 16 Alle wachtlijsten online
- Idee nr. 17 Digitale TV (Zorgbehoevende Vlaming)
- Idee nr. 18 Laagdrempelige ICT-vorming (Zorgbehoevende Vlaming)

Toelichting:

De zes inhoudelijke trekkers voor de verschillende doelgroepen vulden na de interactieve werksessies op de rondetafel een uitgebreide scorelijst in, telkens voor de drie ideeën die aan hun doelgroep werden toegewezen. Figuur 2 geeft slechts een indicatie van de mate waarin elk van de besproken ideeën bijdragen tot strategische doelstellingen van de Vlaamse overheid. De lijst met strategische doelstellingen van de Vlaamse overheid (rechts) is in lijn met het monitoringsrapport 2010 voor het Vlaams Regeerakkoord en Vlaanderen in Actie.

Alle ideeën dragen bij tot minimaal twee strategische doelstellingen van de Vlaamse overheid, ideeën 7, 8 en 13 ondersteunen –zo stelt de inhoudelijk trekker in kwestie– alle vermelde strategische doelstellingen.



COLOFON

Vlaamse overheid



Verantwoordelijke uitgever

Luc Lathouwers
Secretaris-generaal
Departement Bestuurszaken
Boudewijnlaan 30 bus 30
1000 Brussel

Samenstelling

Departement Bestuurszaken,
met hartelijke dank aan alle personen die
een bijdrage geleverd hebben aan het tot
stand komen van deze publicatie

Grafische vormgeving

Diensten voor het Algemeen
Regeringsbeleid, afdeling Communicatie,
Ingrid Van Rintel

Druk

Agentschap voor Facilitair Management,
Digitale Drukkerij

Uitgave

Mei 2011

Depotnummer

D/2011/3241/160



