



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>05</b>
<b>I. Verwezenlijkingen van easy.brussels: 2019-2023</b>	<b>06</b>
<b>Opdracht 01:</b> Een gewestelijke onthaalstrategie invoeren	06
<b>Opdracht 02:</b> De uitvoering van de aanbevelingen voor de vereenvoudiging van de procedures met de grootste impact in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begeleiden en opvolgen	08
<b>Opdracht 03:</b> Een gewestelijke webstrategie invoeren	10
<b>Opdracht 04:</b> De procedures voor subsidieaanvragen vereenvoudigen en eenvormig maken	11
<b>Opdracht 05:</b> De Once Only-ordonnantie toepassen	12
<b>Opdracht 06:</b> Een kadaster met gegevens van algemeen belang online plaatsen	13
<b>Opdracht 07:</b> De aanbestedingscyclus van de Brusselse administraties dematerialiseren	14
<b>Opdracht 08:</b> Brussels Digital Act – Een regelgeving voorstellen om het Digital by Default-principe bij de Brusselse administraties toe te passen	16
<b>Opdracht 09:</b> Een regelgevingsagenda invoeren	17
<b>Opdracht 10:</b> Een vereenvoudigingstest uitvoeren voorafgaand aan elk project dat een impact op de gebruikers heeft	17

<b>Opdracht 11:</b> Een openbaar innovatielab oprichten	18
<b>Opdracht 12:</b> Een methodologie voor de dematerialisatie van de processen uitwerken en toepassen	19
<b>Opdracht 13:</b> Een raamovereenkomst sluiten om de Brusselse administraties te ondersteunen bij hun vereenvoudigingsprojecten	20
<b>Opdracht 14:</b> Een gewestelijke strategie uitwerken en toepassen voor het beheer en de dematerialisatie van de officiële communicatie naar burgers en ondernemingen	21
<b>Opdracht 15:</b> Een opleidingsstrategie uitwerken en toepassen	22
<b>Opdracht 16:</b> Meewerken aan het plan voor digitale toe-eigening	24
<b>Opdracht 17:</b> Het beleid voor administratieve vereenvoudiging coördineren en concreet uitvoeren	25
<b>Opdracht 18:</b> De acties voor administratieve vereenvoudiging opvolgen	26
<b>Opdracht 19:</b> Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigen bij de implementering van de Europese regelgeving	26
<b>Opdracht 20:</b> Zorgen voor een efficiënte samenwerking met publieke en private partners	27
<b>II. Acties van partneradministraties van easy.brussels: 2023</b>	<b>28</b>
Leefmilieu Brussel	28
Brussels International	29
Brussel Huisvesting	30
Brulocalis	31

# Inleiding

## De groeiende kloof tussen gebruikers – in het bijzonder de meest kwetsbaren – en de overheid dichtert is geen sinecure.

Minder solidariteit, de razendsnelle digitalisering, de groter wordende afstand tot overheidsdiensten, wijzigingen in de werkgewoonten, problemen met gegevensbeheer en de grotere aanwezigheid van kunstmatige intelligentie zijn slechts enkele van de nieuwe elementen waarmee rekening moet worden gehouden voor de doeltreffendheid van de overheden, de nood aan democratie, vertrouwen in de relatie met de overheid en menselijke waardigheid in het licht van digitale inclusie.

De overheidsuitgaven moeten worden teruggeschroefd op een moment dat de sociale vraag explodeert en de overheid moet moderniseren en technologieën gebruiken die de gebruiker kent en gebruikt, terwijl deze gebruiker ook eist dat de overheid via meerdere kanalen bereikbaar is. In werkelijkheid is **“de gebruiker” een zeer ruim begrip, wat de overheid verplicht te kiezen voor een verantwoorde modernisering die iedereen kwaliteitsvolle dienstverlening biedt.**

Het is in deze context dat dit verslag **vier jaar intensief werk** van het agentschap easy.brussels tussen 2019 en 2023 voorstelt, met het oog op de ontwikkeling van gebruikersgerichte diensten en de uitvoering van de opdrachten van het Brussels Plan voor Administratieve Vereenvoudiging 2020-2025 “Easy Way”.

Sinds zijn oprichting in 2015 is **easy.brussels sterk gegroeid**, met de uitbouw van een netwerk van gewestelijke besluitvormers op verschillende beleidsniveaus en de oprichting van een gewestelijk begeleidingscomité en een intergemeentelijke werkgroep binnen Brulocalis. Het agentschap bestaat vandaag de dag uit een multidisciplinair team, dat kan rekenen op verschillende externe partners: Brulocalis, de gewestelijke administraties, de GSOB en talent.brussels voor opleidingen aan ambtenaren, Brussel ConnectIT en Paradigm voor

IT-ontwikkelingen, alsook de federale, Waalse en Vlaamse overheidsdiensten. Zo hebben easy.brussels en zijn partners de transformatie van de overheidsbesturen ondersteund door **gidsen, toolkits en opleidingen aan te bieden, en door innovatieve projecten en benaderingen te ondersteunen en te promoten in een hele reeks domeinen**: elektronische handtekening, Legal Design, kunstmatige intelligentie, Once Only, elektronische facturatie, online overheidsopdrachten, enz.

Nog andere voorbeelden zijn **de invoering van het onlinekadaster voor overheidsuitgaven Openbudgets.brussels, de catalogus met administratieve procedures en de Brusselse gewestelijke webstrategie**, gericht op het transparanter maken van het overheidsoptreden en het vergemakkelijken van de toegang tot procedures, in overeenstemming met de verplichtingen die zijn vastgelegd in de Europese Single Digital Gateway-verordening. Ondanks een moeilijke budgettaire context blijft de visie van de Brusselse regering ambitieus en de Brusselse administraties integreren nu het regelgevend kader dat werd gecreëerd door de ordonnantie Digitaal Brussel.

**Het Easy Way-plan** nadert succesvol zijn einde en wordt verlengd met een nieuwe versie voor de periode 2025-2030. Het is nu al duidelijk dat een transversale en inclusieve onthaalstrategie met meerdere kanalen de sleutel zal zijn om het imago van de overheidsdiensten in de toekomst te versterken.

Ik wil graag het dynamische team van easy.brussels bedanken voor hun harde werk en onuitputtelijke enthousiasme ondanks de omvang van onze opdrachten.

# I. Verwezenlijkingen van easy.brussels: 2019-2023



## Een gewestelijke onthaalstrategie invoeren

Het gewest wil **het gebruik van alle interactiekanalen tussen de gebruikers en de administratie aanmoedigen en vereenvoudigen om zowel de “fysieke” als de “virtuele” communicatie tussen hen te bevorderen.**

Als aanvulling op opdracht 3 “Een gewestelijke webstrategie invoeren”, die betrekking heeft op het verbeteren van de digitale informatiekanaalen, werd in 2022 het project voor **de invoering van een gewestelijke onthaalstrategie opgestart**, met als doel maatregelen voor te stellen om de gebruikerservaring te verbeteren via een meerkanaalsstrategie, d.w.z. de mogelijkheid om contact op te nemen met de administraties via zowel digitale als niet-digitale kanalen (fysiek loket, telefoon, post, enz.).

Dit project ging van start met een analyse van de kanalen en processen die de Brusselse administraties momenteel gebruiken om hun burgers te onthalen, waaraan **56 gewestelijke en plaatselijke openbare besturen deelnemen**. Deze analyse werd aangevuld met een vergelijkende analyse van de best practices in andere administraties in België en in het buitenland (Frankrijk, Nederland, enz.).

Een ander voorbeeld is het werk dat easy.brussels heeft verzet voor de **Local Registration Application (LRA)**: deze toepassing, die ontwikkeld werd door de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA), stelt het gemeentepersoneel in staat burgers **een activatiecode te bezorgen waarmee die op hun beurt een digitale sleutel kunnen activeren en gebruik kunnen maken van online administratieve diensten** zoals Tax-on-web, MyPension, MyCareer, de kmo-portefeuille, elektronische gemeenteloketten, IRISbox, enz.

Verbinding maken met deze toepassingen kan via een digitale sleutel, via een elektronische identiteitskaart of de dienst Itsme. Dit is echter niet mogelijk voor bepaalde gebruikers, zoals grensarbeiders, expats, niet-ingezetenen buitenlandse of ingezetenen buitenlandse zonder verblijfskaart. **Voor hen vormt de LRA dus een oplossing.**

Op 1 juni 2021 was er echter slechts één Brusselse gemeente die over de LRA beschikte en dus digitale sleutels kon uitdelen aan haar inwoners. Om die reden voerde easy.brussels vanaf september 2021 samen met Brulocalis **sensibiliserings-, informatie- en communicatieacties** bij de gemeenten. Deze acties hadden als resultaat dat in februari 2022 15 gemeenten over de LRA beschikten. De FOD BOSA nam vervolgens de taak op zich om de resterende gemeenten te overtuigen.

## Focus 2023

Op basis van de resultaten uit de analyse en de vergelijkende studie werd in oktober 2023 **een verslag met strategische aanbevelingen** voorgesteld aan de Brusselse administraties. Deze aanbevelingen omvatten:

- De invoering van een gewestelijk expertisecentrum voor gebruikerservaringen;
- het opzetten van een partnerschap tussen het gewest en de gemeenten om een netwerk van fysieke loketten uit te rollen op basis van de bestaande infrastructuur;
- De oprichting van een gewestelijk contactcenter.

Naast deze analyse boog easy.brussels zich in 2023 ook specifiek over **het onthaal van buitenlandse gebruikers die in het Brussels Gewest** aankomen, om te onderzoeken hoe de diensten van de administraties toegankelijker kunnen worden gemaakt voor deze doelgroep. Als “hoofdstad van Europa” heeft Brussel immers een zeer diverse bevolking.

Tijdens hun eerste maanden in het Brussels Gewest moeten buitenlandse inwoners in korte tijd heel wat **administratieve procedures doorlopen in verschillende domeinen: hun verblijf in Brussel, werk, gezondheid, gezin, huisvesting, opleiding, enz.** Deze procedures zijn verspreid over verschillende overheidsdiensten, en voor de gebruiker is het niet altijd even gemakkelijk te weten welk overheidsniveau of welke dienst bevoegd is voor een bepaald onderwerp, contact op te nemen met de bevoegde dienst, of de voorwaarden te kennen die nodig zijn om een procedure uit te voeren. Deze uitdagingen gelden des te meer voor het buitenlandse publiek,

met name door de taalbarrières en het gebrek aan kennis van het Brusselse institutionele landschap.

Op basis van deze vaststellingen stelde easy.brussels **een gedetailleerd overzicht op van de uitdagingen waarmee de buitenlandse bevolking wordt geconfronteerd, aangevuld met een vergelijkende analyse van de fysieke en digitale oplossingen voor het onthaal en de begeleiding die door andere Europese steden worden aangeboden**. Hiervoor werden een twintigtal interviews afgenomen bij organisaties en administraties die betrokken zijn bij het onthaal van buitenlanders, maar ook bij internationale bureaus en gebruikers. Deze analyses resulteerden in **praktische aanbevelingen** voor de Brusselse administraties, waaronder de ontwikkeling van **één enkele, gemakkelijk te begrijpen webpagina** die voor iedereen toegankelijk is, het doelpubliek naar de geschikte actoren leidt, de belangrijkste procedures beschrijft en de informatie doorgeeft aan de betrokken administraties.



## De uitvoering van de aanbevelingen voor de vereenvoudiging van de procedures met de grootste impact in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begeleiden en opvolgen

De Europese Commissie verleende haar steun aan easy.brussels door een consultancyopdracht te financieren om Brusselse administratieve formulieren te analyseren en te optimaliseren, de zogenaamde **“Top 30-opdracht”**. Zo werden in totaal **31 formulieren**, geselecteerd omdat ze jaarlijks meer dan **640.000 interacties** met gebruikers inhouden, geanalyseerd met behulp van een gestandaardiseerde methodologie die zich richtte op de naleving van het **Once Only-principe** in het formulier, het digitale maturiteitsniveau en de gebruikerservaring.

Uit deze analyse bleek met name dat de kennis van belangrijke concepten met betrekking tot **Once Only** bij bepaalde administraties nog moest worden verbeterd en dat veel administraties gebruikers nog om informatie vroegen waarover ze al intern of via authentieke bronnen beschikten.

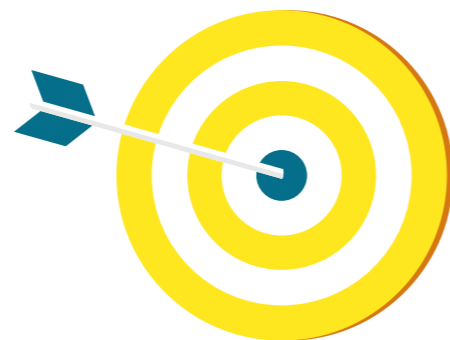
In 2022 resulteerde de opdracht in specifieke aanbevelingen voor de geanalyseerde procedures, alsook in een gids met goede praktijken voor de administraties, gebaseerd op voorbeelden uit het project. In 2022 en 2023 begeleidde easy.brussels de administraties die verantwoordelijk zijn voor de bestudeerde procedures bij de implementatie van de aanbevelingen.

Deze implementatie maakt ook deel uit van een andere opdracht van easy.brussels: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in overeenstemming brengen met de Europese Single Digital Gateway-verordening (SDG),

die tot doel heeft **één enkel digitaal portaal op te richten om toegang te verlenen tot informatie, procedures en diensten voor bijstand en probleemoplossing, alsook met de Europese “Dienstenrichtlijn” van 2006.**

In de praktijk kwam de toepassing van de SDG en de Dienstenrichtlijn neer op de digitalisering van een reeks procedures op gewestelijk en lokaal niveau. Gezien zijn expertise op dit gebied werd easy.brussels, in samenwerking met Paradigm, belast met de gewestelijke coördinatie van deze naleving, en behandelde het dit project parallel met de ontwikkeling van de gewestelijke webstrategie, met het oog op consistentie en efficiëntie.

Dankzij de medewerking van de Brusselse instellingen zijn de betrokken **gewestelijke en lokale administratieve procedures online geplaatst binnen de door de Europese regelgeving vastgestelde termijnen**, namelijk december 2020 voor de informatieverstrekking en december 2023 voor de digitalisering van de procedures zelf.

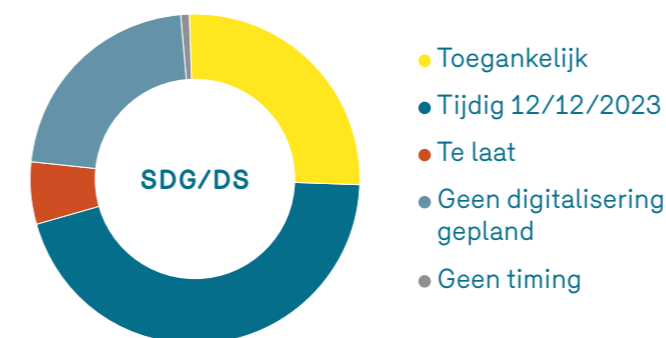


## Focus 2023

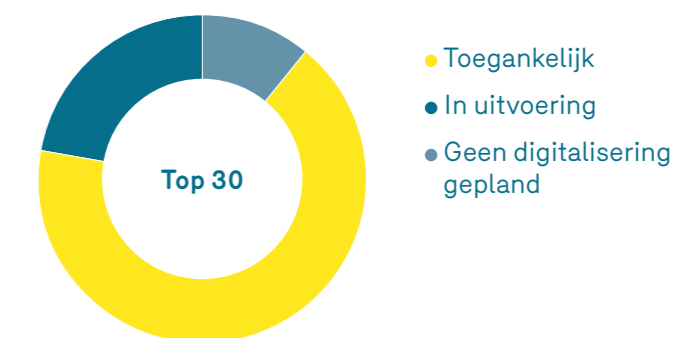
In 2023 werkte easy.brussels een **monitoring uit voor de digitalisering van de administratieve procedures in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. Naast de administratieve procedures die onder de **Europese Single Digital Gateway-verordening** vallen, integreert het nu ook de procedures van de **Top 30**-opdracht.

Eind 2023 bleek uit de monitoring dat de procedures binnen de vastgestelde termijn waren gedigitaliseerd.

Gewestelijke stand van zaken van de digitalisering in het kader van de **Single Digital Gateway (05/12/2023)**



Gewestelijke stand van zaken van de digitalisering van de procedures volgens de aanbevelingen van de **Top 30-opdracht (05/12/2023)**



OPDRACHT  
03

### Een gewestelijke webstrategie invoeren

Het doel van het project “**Gewestelijke webstrategie**”, dat gezamenlijk wordt beheerd door easy.brussels binnen Brussel ConnectIT en Paradigm, is om **de online aanwezigheid van de overheden te reorganiseren, door de gebruiker centraal te stellen, met het oog op het creëren van een leesbaarder en toegankelijker Brussels institutioneel weblandschap, met een meer coherente en gebruiksvriendelijke visuele identiteit.**

In 2020 werkte easy.brussels samen met de Brusselse instellingen om een gewestelijke webstrategie te definiëren en te ontwikkelen. Na een

grondige analyse van de situatie werd een voorstel voor een “**hybride strategie**” goedgekeurd door de regering: met als doel het aantal gewestelijke websites drastisch te verminderen, wordt de informatie die momenteel verspreid is over tal van websites gecentraliseerd in thematische families, terwijl de administraties verantwoordelijk blijven voor hun eigen informatie.

In 2021 en 2022 ontwikkelde easy.brussels, in samenwerking met de administraties en door feedback van de gebruikers te verzamelen, de grote thematische families waarin de webinhoud van de overheidsdiensten zal worden gegroepeerd, en in het bijzonder de eerste van deze families: “Over het gewest”. **Er werd ook een digitale gids opgesteld met de toe te passen normen en richtlijnen.**

### Focus 2023

In 2023 werd de **eerste thematische familie “Over het gewest”** online geplaatst op een nieuwe versie van het portaal be.brussels. De ontwikkeling en publicatie van de andere thematische families wordt voortgezet.

OPDRACHT  
04

### De procedures voor subsidieaanvragen vereenvoudigen en eenvormig maken

Vanaf 2022 werden **de vereenvoudiging en harmonisering van de procedures voor subsidieaanvragen een eerste keer geanalyseerd, werd er een stand van zaken van opgemaakt en werden er mogelijke oplossingen voorgesteld.**

easy.brussels voerde meer dan **twintig individuele gesprekken** met verschillende Brusselse, Belgische en buitenlandse administraties en met subsidie-experts. Het agentschap raadpleegde ook projectdragers over subsidies die momenteel in het gewest worden ontwikkeld.

### Focus 2023

Deze analyse resulteerde in 2023 in **een gids met goede praktijken voor subsidieaanvraagprocedures en een lexicon dat een gemeenschappelijke terminologie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** voorstelt, met als doel concrete aanbevelingen aan te reiken aan administratieve personeelsleden die een nieuwe subsidie willen invoeren. Om na te gaan of deze eerste versie van de gids en het lexicon relevant zijn en afgestemd zijn op de realiteit op het terrein, en ze verder te verrijken met praktische tools die nuttig kunnen zijn voor alle administraties van het gewest, is in december 2023 een leescommissie samengekomen, bestaande uit experts van verschillende administraties.

OPDRACHT  
05

## De Once Only-ordonnantie toepassen

Het Once Only-principe houdt in dat een overheidsadministratie **een gebruiker niet naar documenten of informatie mag vragen die al beschikbaar zijn in een officiële databank, zoals het Rijksregister of de Kruispuntbank van Ondernemingen**.

Op 17 juli 2020 keurde het Brusselse parlement de door easy.brussels voorbereide "Once Only"-ordonnantie goed, die tot doel had het gebruik van authentieke bronnen in alle Brusselse overheidsdiensten te veralgemenen. Tegelijkertijd werkte easy.brussels mee aan de oprichting van het Fidus Online-platform, een generieke webinterface waarmee de overheidsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de belangrijkste authentieke bronnen kunnen raadplegen: dit platform is beschikbaar sinds eind 2020.

Sinds de goedkeuring van de ordonnantie heeft easy.brussels meerdere administraties op regelgevend en administratief vlak begeleid om hen te helpen **hun procedures in overeenstemming te brengen** en werd het ook gevraagd **advies uit te brengen over formulieren en regelgevende ontwerpen** om te controleren of ze aan het Once Only-principe voldoen. Het agentschap bood ook infosessies over dit principe en het gebruik van Fidus Online aan voor Brusselse gewestelijke en lokale ambtenaren.

## Focus 2023

In 2023 bracht easy.brussels op verzoek van de verantwoordelijke administraties een advies uit over **twee regelgevende ontwerpen** en werden er meerdere infosessies georganiseerd.

In 2023 werd de "Brussel Digitaal"-verordening aangenomen, waarin de principes van de Once Only-verordening werden opgenomen en ingetrokken.



OPDRACHT  
06

## Een kadaster met gegevens van algemeen belang online plaatsen

In 2019 vroeg easy.brussels in het kader van het gezamenlijke decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen, dat de administraties bepaalde verplichtingen oplegt op het vlak van de publicatie van gegevens (subsidies, overheidsopdrachten, enz.) de Brusselse administraties **om de inventarissen van de subsidies die ze hebben toegekend** op het platform datastore.brussels online te plaatsen.

Nadat deze online waren geplaatst, werden er **een aantal vaststellingen gedaan**, waaronder het gebrek aan standaardisering en centralisering, de onmogelijkheid om de gegevens opnieuw te gebruiken, het ontbreken van een tool om de gegevens te analyseren en te visualiseren en het gebrek aan controle door een gewestelijke overheid die verantwoordelijk is voor transparantie.

Om ervoor te zorgen dat de inventarissen zichtbaarder zijn en gemakkelijker kunnen worden geraadpleegd door de gebruikers, startte easy.brussels in september 2020 op basis van overleg met overheidsinstellingen een opdracht om de bestaande processen en tools te analyseren, ze te vergelijken met andere Belgische en Europese regio's en vervolgens een gegevensstandaard, een tool om de inventarissen te visualiseren en algemene aanbevelingen op te stellen voor meer transparantie en een betere kwaliteit van de gegevens die online worden geplaatst. **Deze analyse leidde in juni 2021 tot het onlineplatform Openbudgets.brussels: een kadaster van overheidsuitgaven in het kader van overheidsopdrachten en subsidies van Brusselse administraties.**

Om de gegevens beter te centraliseren, homogener te maken en de herbruikbaarheid ervan te versterken, bereidde easy.brussels een ontwerpombrief voor met als doel het ontwikkelde gestandaardiseerde inventarismodel te verspreiden. De regering keurde deze ombrief op 14 januari 2021 goed. In augustus 2022 werd het beheer van het platform Openbudgets.brussels toevertrouwd aan Paradigm. Onderstaande tabel toont de belangrijkste cijfers van het platform voor de gegevens die in 2023 online werden geplaatst.

## Kerncijfers

Hier vindt u de kerncijfers sinds **2018**, gebaseerd op de meest recente gegevens die in het **datastore.brussels**-platform zijn gecodeerd. In de gebruikersgids van het platform kunt u ook de details van de verschillende categorieën vinden.

**35**  
Publieke organisaties

**12 212**  
Begunstigde organisaties

**224 422 668**

Totaal bedrag van de subsidies aan de VZW's (exclusief de overheidssector) in €

**1 357 921 392**

Totaal bedrag aan overheidsopdrachten (exclusief de overheidssector) in €

**80 832 781**

Totaal bedrag aan subsidies voor bedrijven (exclusief de overheidssector en dienstencheques) in €

Laatste bijwerking van de gegevens 23/11/2023



## De aanbestedingscyclus van de Brusselse administraties dematerialiseren

Voor deze opdracht richtte easy.brussels zich op **twee hoofdstappen in de aankoopcyclus**:

- De publicatie en het online beheer van overheidsopdrachten (e-Procurement);
- De ontvangst van facturen door de Brusselse administraties (elektronische facturaties).

### e-Procurement

**Overheidsopdrachten online plaatsen biedt tal van voordelen, zowel voor kmo's als voor de Brusselse administraties.**

De Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA) ontwikkelde en beheert e-Procurement, het federale platform voor de publicatie en het online beheer van overheidsopdrachten. Met deze tool, die gratis is voor ondernemingen en openbare aankopers, kunnen overheidsopdrachten online worden gepubliceerd en geraadpleegd, en kunnen offertes en deelnameaanvragen elektronisch worden ingediend en geopend.

easy.brussels sensibiliseert de Brusselse administraties voor het bestaan van deze tool en moedigt hen aan deze te gebruiken. Naar aanleiding van de lancering van een nieuwe versie van het e-Procurement-platform door de FOD BOSA organiseerde easy.brussels opleidingen voor het personeel van de gewestelijke en lokale administraties.

### Elektronische facturatie

**Elektronische facturatie bespaart** niet enkel geld, **het verbetert ook de doeltreffendheid** en transparantie en **verkort de tijd die nodig is om facturen te verwerken** en te betalen. Dit is vooral belangrijk voor kleine ondernemingen, die eerder geneigd zullen zijn om mee te dingen naar overheidsopdrachten.

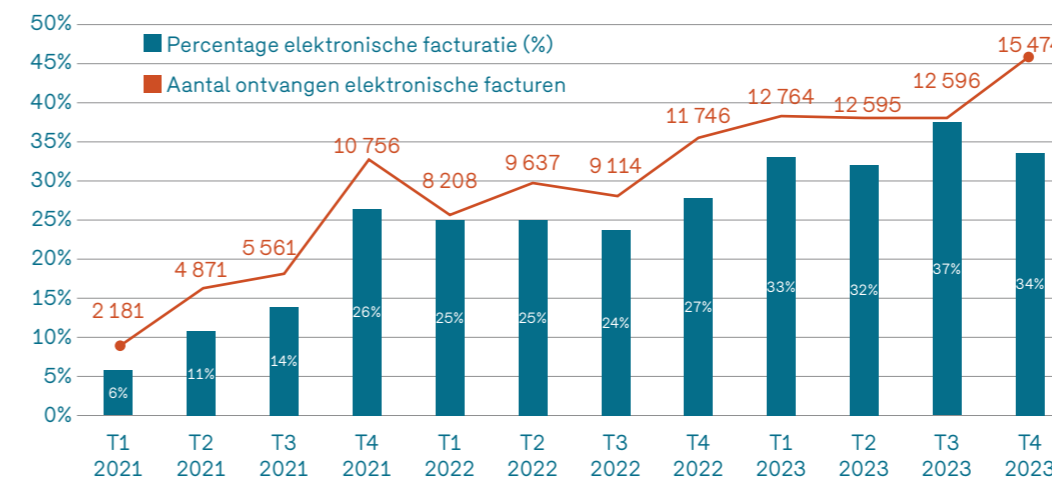
Om het gebruik van elektronische facturatie in het Brussels Gewest te bevorderen, stelde easy.brussels een omzendbrief op die werd goedgekeurd door de regering en werd gepubliceerd op 3 juli 2020. Overeenkomstig deze omzendbrief worden sinds 1 november 2020 enkel nog **elektronische facturen aanvaard voor alle overheidsopdrachten** die de administraties en overheidsinstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitschrijven. Sinds november 2022 geldt deze verplichting ook voor de Brusselse plaatselijke besturen op een progressieve manier naargelang het bedrag van de betrokken opdracht.

Om administraties en ondernemingen te helpen deze verplichtingen na te komen, organiseerde easy.brussels sinds 2019 16 infosessies voor de administraties en hun leveranciers, waarbij meer dan 320 deelnemers werden opgeleid. Er werd ook **een webpagina gecreëerd** met info over elektronische facturatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en ondersteunende documenten (clausules voor bestekken, bestelbonnen, gids voor ondernemingen, enz.). Tot slot biedt easy.brussels een **algemeen e-mailadres** (info-efact@gob.brussels) aan om vragen van overheidsinstellingen en ondernemingen te beantwoorden (jaarlijks worden ongeveer 650 mails verwerkt).

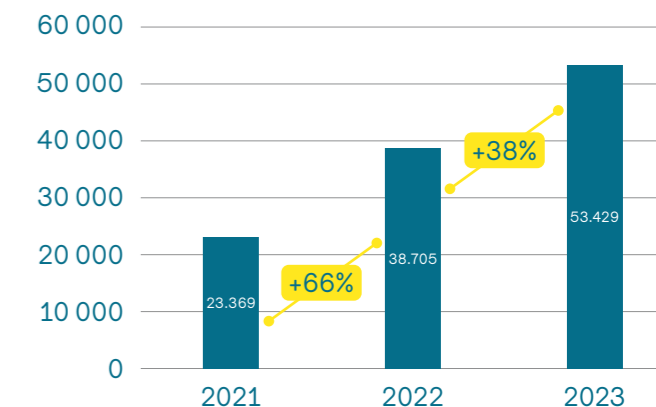
## Focus 2023

In 2023 **verstrekte easy.brussels 5 infosessies. 104 personeelsleden** van Brusselse lokale of gewestelijke overheidsbesturen volgden een opleiding over elektronische facturatie. Uit de tevredenheidsenquête die bij de personeelsleden werd afgenomen, blijkt dat deze opleiding aan hun verwachtingen voldeed, met een gemiddelde **score van 4,6/5**.

In 2023 is het aantal door de gewestelijke administraties ontvangen elektronische facturen gestegen met **38%** ten opzichte van het jaar ervoor, om uit te komen op **53.429 facturen** ontvangen in elektronisch formaat. Het percentage elektronische facturatie stijgt van **27%** eind 2022 naar **34%** eind 2023.



Aantal door de gewestelijke administraties ontvangen elektronische facturen



5

infosessies

104

personeelsleden

4,6/5

gemiddelde score

38%

gestegen

53.429

facturen ontvangen in elektronisch formaat

27%

percentage elektronische facturatie eind 2022

34%

percentage elektronische facturatie eind 2023



OPDRACHT  
08

## Brussels Digital Act – Een regelgeving voorstellen om het Digital by Default-principe bij de Brusselse administraties toe te passen

De **ordonnantie Digitaal Brussel** (“Brussels Digital Act” genoemd in het Easy Way-plan) heeft tot doel **uitwisselingen met de overheid vlotter en sneller te laten verlopen en beter af te stemmen op de behoeften van de gebruikers door te garanderen dat burgers die dat wensen digitale kanalen kunnen gebruiken om hun administratieve procedures af te handelen en tegelijkertijd ook niet-digitale alternatieven te blijven aanbieden.**

In 2021 verzocht easy.brussels de Brusselse administraties een eerste versie van het ontwerp van ordonnantie door te nemen en hun opmerkingen te bezorgen. Om ervoor te zorgen dat aan de behoeften van de gebruikers wordt voldaan, werd ook een openbaar onderzoek georganiseerd bij drie belangrijke doelgroepen: de Brusselse burgers, privé-entiteiten die actief zijn in de **digitalisering van processen** (GovTech)

Focus 2023 

Het ontwerp van ordonnantie werd in 2023 aan de regering voorgelegd om begin 2024 in werking te kunnen treden.

en de actoren die betrokken zijn bij de digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Dankzij deze raadpleging kon heel wat nuttige informatie worden verzameld voor de voorbereiding en uitvoering van het project, op verschillende niveaus: de perceptie van de administratie en de digitalisering ervan door de burgers, risico's en aandachtspunten in verband met de digitale kloof, mogelijkheden voor vereenvoudiging, enz.



OPDRACHT  
09

## Een regelgevingsagenda invoeren

In 2022 stelde easy.brussels een **vragenlijst voor de administraties** op, die hen door Brussel Financiën en Begroting werd bezorgd ter gelegenheid van de voorbereiding van de beleidsbrieven. Deze vragenlijst had als doel een **eerste selectie te maken van de wetgevingsontwerpen waarvoor een impactanalyse zinvol zou zijn vanuit het oogpunt van administratieve vereenvoudiging.**

Als onderdeel van deze opdracht wordt momenteel een benchmarking verricht.

OPDRACHT  
10

## Een vereenvoudigingstest uitvoeren voorafgaand aan elk project dat een impact op de gebruikers heeft

In november 2023 bracht easy.brussels een advies uit over het **prototype van de administratieve vereenvoudigingstest die door het FARI-instituut** werd ontwikkeld (AI Institute for the Common Good) in het kader van het SimpLex-project.

Het doel van deze test was om te beoordelen of wetteksten voldoen aan de principes van technologische neutraliteit en eenmalige gegevensverzameling (“Once Only”). Vanuit het standpunt van de ontwerper van een wettekst, en rekening houdend met de complexiteit van juridische taal, zou deze test ook maatregelen en visualisatie-instrumenten kunnen bieden om de complexiteit van de wetgeving te beoordelen.

Tijdens het indienen van dit advies heeft easy.brussels de hoge mate van complexiteit opgemerkt die gepaard gaat met het creëren van een



dergelijk project. Na een grondige analyse van het testprototype oordeelde het agentschap dat, hoewel het concept een echte troef kan zijn voor de vereenvoudiging van regelgevende teksten in het Brussels Gewest, het prototype in zijn huidige staat niet als levensvatbaar kan worden beschouwd en bijkomende ontwikkelingen zou vereisen in het kader van de samenwerking tussen de verschillende overheidsniveaus.

Om dit advies te vervolledigen, heeft easy.brussels een benchmarking uitgevoerd van de tools voor wetgevingsconsolidatie in België, Zwitserland, het Groothertogdom Luxemburg en Frankrijk, op basis van onderzoek, opleidingen en conferenties op het gebied van publieke innovatie, kunstmatige intelligentie, nieuwe vaardigheden in de advocatuur, nieuwe tools in termen van duidelijke (juridische) taal en juridisch ontwerp.

OPDRACHT  
11  
OPDRACHT

## Een openbaar innovatielab oprichten

Bij de verbetering van elke nieuwe administratieve procedure moet in de eerste plaats rekening worden gehouden met de **behoeften en beperkingen van de gebruikers**. Daarom startte easy.brussels in 2021 het project **“Brussels Innovation Lab”**, dat tot doel heeft administratieve procedures in te voeren die beter zijn aangepast aan de behoeften van de burgers en ondernemingen van vandaag, door een denkkader aan te bieden voorafgaand aan de implementatie van administratieve procedures, waarbij op voorhand rekening wordt gehouden met alle betrokken partijen.

Zo voerde easy.brussels in 2021 een benchmarking uit, nam het contact op met verschillende dienstverleners voor de operationele implementatie van het laboratorium, stelde het ramingen op van de begrotingsimpact, enz.

De opdracht om een openbaar innovatielab op te richten werd in maart 2022 aan Paradigm toevertrouwd. easy.brussels heeft op basis van dit concept een «Easy Lab»-methodologie gelanceerd.



OPDRACHT  
12  
OPDRACHT

## Een methodologie voor de dematerialisatie van de processen uitwerken en toepassen

Processen doeltreffend dematerialiseren vereist **een volledige digitalisering, vanaf het aanmaken van het document** (een formulier bijvoorbeeld) **tot het verzenden ervan, inclusief het ondertekenen** ervan dus.

Niet alle soorten handtekeningen zijn echter geldig en op alle situaties van toepassing. Doordat de gezondheids crisis het gebruik van de elektronische handtekening heeft versneld, moesten administraties zich aanpassen en snel rekening houden met de verplichtingen en beperkingen die met deze technologie gepaard gaan.

Daarom publiceerde easy.brussels eind januari 2021 op zijn website **een pagina met uitleg, evenals een gids** waarin in detail wordt uitgelegd wat elektronische handtekeningen zijn, wat de verschillende soorten zijn en welke garanties ze bieden. Deze gids, die beschikbaar is op de website van easy.brussels op de pagina “elektronische handtekening”, bevat ook een **duidelijke beslisboom** om administraties te helpen de meest geschikte soort handtekening te kiezen afhankelijk van de situatie.

Er werden ook een aantal communicatie-acties ondernomen, zoals een publicatie op het **intranet en in het personeelsblad van de GOB, een videofilm waarin de gids wordt toegelicht** en de **publicatie van informatie** bij de plaatselijke besturen met de hulp van Brulocalis.





## Een raamovereenkomst sluiten om de Brusselse administraties te ondersteunen bij hun vereenvoudigingsprojecten

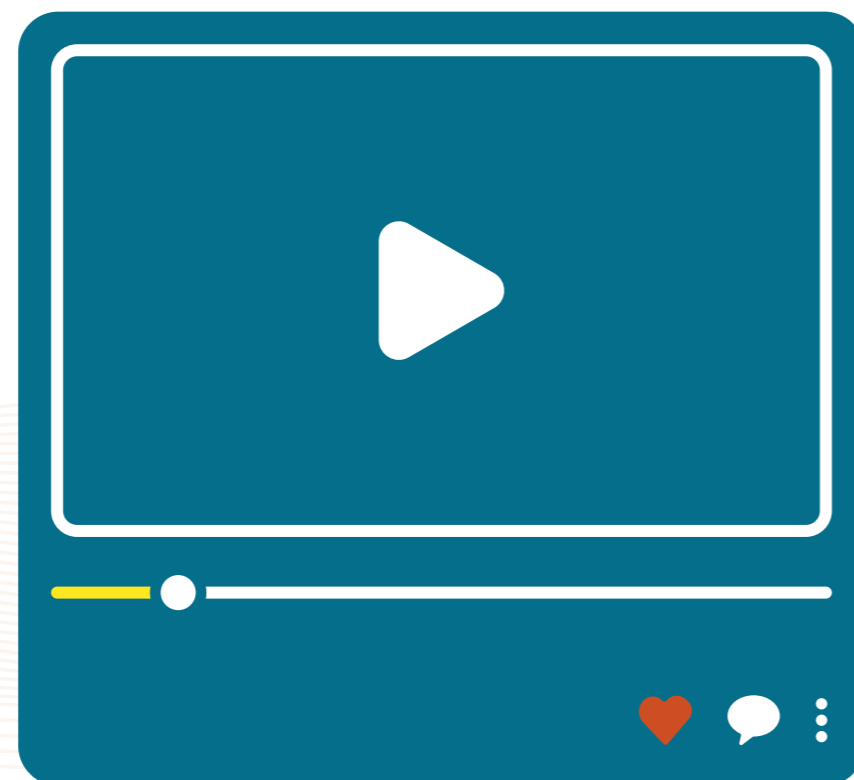
Het easy.brussels-team verleende rechtstreeks operationele bijstand bij elk verzoek van de autoriteiten, in plaats van via een raamovereenkomst.

In augustus 2022 ondertekenden echter well easy.brussels en de directie Communicatie van de GOB een raamovereenkomst voor communicatieopdrachten, met als doel meer ervaring op te doen in het opstellen en beheren van raamovereenkomsten, voor een bedrag van € 114.943,95 inclusief btw.

Deze raamovereenkomst, die geldig is tot eind 2023, was bedoeld om bijstand te verlenen bij een **hele reeks communicatieopdrachten**: ontwikkeling van communicatiestrategieën, grafisch ontwerp, copywriting, vertaling, videoproductie, promotie, organisatie van evenementen, enz.

Dankzij deze raamovereenkomst konden de volgende acties worden uitgevoerd:

- Actualisering, vertaling en integratie van de inhoud in het nieuwe platform be.brussels als onderdeel van de regionale webstrategie;
- Opmaak en druk van rapporten, gidsen en brochures geproduceerd door easy.brussels voor communicatie naar overheden en gebruikers in Brussel;
- Ontwerp van visuals en activiteiten voor de easy.brussels-stand op de SIEP-vakbeurs in Brussel in 2022 en 2023.



## Een gewestelijke strategie uitwerken en toepassen voor het beheer en de dematerialisatie van de officiële communicatie naar burgers en ondernemingen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitte tijdens deze legislatuur zijn vaste voornemen om de werkingskosten en -processen binnen de administraties te optimaliseren en **een meerkanaalsaanpak te ontwikkelen voor de contacten met de gebruikers**, in het bijzonder door de communicatie tussen gebruikers en administraties te digitaliseren en tegelijk te zorgen voor oplossingen voor gebruikers die niet digitaal onderlegd zijn.

Tegen deze achtergrond nam easy.brussels het beheer van **de uitgaande post in de Brusselse administraties onder de loep**.

In 2021 maakte easy.brussels een overzicht op van de verwerking van de uitgaande post bij 104 gewestelijke en lokale instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit deze analyse bleek dat er, naast de aanzienlijke kosten die verbonden zijn aan postverwerking (en de besparingsmogelijkheden bij het digitaliseren en rationaliseren van deze verwerking), al verschillende digitaliseringsinitiatieven aan de gang waren in de Brusselse instellingen, maar dat deze op verschillende technische, juridische, organisatorische en financiële obstakels stuitten.

**Via een gewestelijke en gecentraliseerde aanpak** wil het door easy.brussels opgestarte ePost-project (voorheen BruPost) deze obstakels voor de transformatie uit de weg ruimen door de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de mogelijkheid te bieden op een eenvoudige manier post te sturen naar de eBox van bestemmingen die dat wensen, en door de verwerking van papieren post die via de post wordt verstuurd te optimaliseren, in samenwerking met een gespecialiseerde partner.

Zo bereide easy.brussels in 2022 samen met Paradigm de implementatie van de ePost-toepassing voor:

- Er werd **een projectteam samengesteld**, en een **externe technische partner** en **contactpersonen** bij de federale actoren die verantwoordelijk zijn voor de eBox werden aangesteld;

- **easy.brussels ontmoette een tiental gewestelijke en lokale administraties** om hun behoeften in kaart te brengen en een eerste versie van de toepassing uit te werken;
- **Er vonden infosessies plaats** om de start van het project en de doelstellingen ervan aan te kondigen aan de gewestelijke en lokale administraties;
- **Het bestek** voor de selectie van de externe partner die verantwoordelijk zal zijn voor het afdrucken en beheren van de papieren post die per post wordt verstuurd werd opgesteld.

## Focus 2023

In 2023 is de **technische oplossing ePost** gestest. Om de te ontwikkelen functionaliteiten te voltooien en te prioriteren, organiseerde easy.brussels gezamenlijke ontwikkelingsworkshops met **zes administraties** om te garanderen dat de toekomstige toepassing voldoet aan hun businessbehoeften.

In april 2023 werd een **Europese overheidsopdracht** gepubliceerd voor de selectie van de externe partner die verantwoordelijk zal zijn voor het afdrucken en beheren van de papieren post die per post wordt verstuurd. Er werd een gewestelijke raamovereenkomst opgesteld met de firma IPEX voor een periode van vier jaar.

Ter voorbereiding van de officiële ingebruikname van de ePost-toepassing in 2024 ondersteunde easy.brussels Paradigm tot slot bij het definiëren van het aanbod (beschrijving, prijs, toegangsvoorwaarden) en bij het in kaart brengen van de behoefte aan begeleiding van de administraties bij hun denkoefening over hoe ze het eBox-kanaal in hun communicatiestrategie kunnen opnemen.

OPDRACHT  
**15**  
OPDRACHT

## Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de formation

In het licht van de digitale kloof is het opleiden van het overheidspersoneel en de Brusselse gebruikers in digitale administratieve tools en platformen (IRISbox, eBox, online authenticatie, het Once Only-principe, elektronische facturatie, e-Procurement, inclusief ontwerp, enz.) **een fundamenteel aspect in de digitalisering van de administratieve procedures.**

Met dit in het achterhoofd is easy.brussels in 2020 gestart met **het samenstellen van een catalogus met opleidingen en ondersteunend materiaal** (brochures, videofilmjes met uitleg, infomappen, enz.) over deze thema's, en met het sluiten van partnerschapsovereenkomsten met opleidingsactoren (met name de GSOB).

Naast deze opleidings- en sensibiliseringsacties leidt easy.brussels sinds 2022 ook **het project "Brussels Youth To Digital"**, dat tot doel heeft de interactie tussen Brusselse jongeren (18-25 jaar) en de overheidsdiensten te verbeteren bij het doorlopen van hun eerste administratieve procedures. Er werd **een studie uitgevoerd bij een steekproef van 200 Brusselaars tussen 18 en 25 jaar** met als doel hun praktijken, behoeften en verwachtingen op het vlak van digitalisering van de administratie in kaart te brengen. Over dit onderzoek werd eind 2022 een verslag opgesteld, dat als basis diende voor communicatieacties en partnerschappen om dit doelpubliek in 2023 beter te bereiken.



Dankzij deze initiatieven werd tussen 2020 en 2023 het volgende gerealiseerd:

**124** opleidingssessies plaats op lokaal en gewestelijk niveau

**911**  
personeelsleden op lokaal niveau opgeleid

**922**  
personeelsleden op gewestelijk niveau opgeleid

**102**  
helpers van de Openbare Computerruimtes opgeleid

**103.000**  
brochures uitgedeeld bij de Brusselse gemeenten en OCMW's

## Focus 2023

Op basis van de studie uit 2022 werd het project **Brussels Youth To Digital** in 2023 concreet in verschillende vormen:

- easy.brussels nam deel aan de **Digitale Lente**, de Jobday Pub XP en de Brusselse SIEP-beurs 2023. Er werd ook een tour naar enkele universiteiten en hogescholen georganiseerd waarbij cruciale thema's zoals de e-administratie en de digitale kloof aan bod kwamen om rechtstreekse interactie met jongeren te kunnen creëren.
- Er werden **rondetafelgesprekken** gehouden met een **dertigtal jongeren** in het kader van een analyse van de administratieve procedures die de grootste impact hebben op deze doelgroep. De jonge deelnemers stelden dit info- en raadplegingsproces zeer op prijs.
- In samenwerking met Student.be werd een Nederlandstalige en Franstalige **communicatiecampagne** gevoerd, opgevat als proefproject en gericht op de elektronische loketten, Itsme, de eBox en het Student@Work-platform. De communicatiekanalen werden geselecteerd op basis van de voorkeuren van de jongeren, waaronder **Instagram, Messenger, Snapchat, YouTube, TikTok en Facebook**. Deze campagne creëerde heel wat zichtbaarheid, met **2.766.559 impressies en 45.373 volledig lezingen**<sup>1</sup> de website Student.be. De gespon-

sorde posts op Facebook, Instagram en TikTok waren doeltreffend gericht op de Brusselse jongeren. Met twee e-mailings werden **58.500 jongeren** bereikt, waarbij de eBox, de elektronische loketten en het Student@Work-atteest werden gepromoot.

- Op het terrein werd een affiche- en flyercampagne gevoerd, waarmee studenten op de Brusselse campussen rechtstreeks werden bereikt.

**Het project bereikte al zijn doelstellingen in 2023**, waarbij de zichtbaarheid van de administratie werd vergroot en de betrokkenheid van Brusselse jongeren bij hun administratieve procedures werd aangemoedigd; deelnemers van verschillende activiteiten (rondetafels, beurzen, enz.) toonden **zich zeer tevreden**. De lessen die uit de proefcampagne zijn getrokken, zijn zeer waardevol om toekomstige initiatieven richting te geven.

**Over het algemeen blijkt uit de resultaten dat Brusselse jongeren informatie en tools aangereikt willen krijgen om hun administratieve procedures zelfstandig te kunnen uitvoeren.**

**2 766 559**  
impressies

**45 373**  
volledig lezingen<sup>1</sup>

**58 500**  
jongeren bereikt



<sup>1</sup> Het aantal impressies geeft aan hoe vaak een campagnecommunicatie is bekeken door een lid van de doelgroep. Het aantal volledige lezingen geeft het aantal keren aan dat een campagnecommunicatie in zijn geheel werd gelezen door een lid van het doelpubliek, en niet alleen werd bekeken.

OPDRACHT  
16  
OPDRACHT

## Meewerken aan het plan voor digitale toe-eigening

Samen met de cel “Digitale Inclusie” van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkte easy.brussels in 2019 mee aan de oprichting van de gewestelijke werkgroep “Digitale inclusie”. Hierin zetelen verschillende administraties en actoren die betrokken zijn bij inclusie in Brussel, waaronder de **Openbare Computerruimtes (OCR’s)**, het **CABAN-netwerk**, en de **Koning Boudewijnstichting**, om concrete maatregelen uit te werken voor het dichten van de digitale kloof, die afgestemd zijn op de behoeften op het terrein. Via deze werkgroep werd in 2019 onder meer het label “door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende OCR” gecreëerd.

Sinds de goedkeuring van het **Plan voor Digitale Toegankelijkheid** in 2021 draagt easy.brussels ook bij aan de uitvoering ervan via opleidings- en sensibiliseringsacties en een aantal eenmalige acties:

- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ging een **partnerschap aan met Febelfin** (de Belgische Federatie van de Financiële Sector)

voor de periode 2022-2025, met als doel de gebruikers en administraties te begeleiden en te sensibiliseren op het vlak van banktools. Het doel van dit partnerschap is de inclusie van de Brusselse burgers te versterken, als onderdeel van de ontwikkeling en implementatie van een plan om gebruikers te ondersteunen bij **het gebruik van openbare en digitale bankdiensten**. Daarnaast werden infosessies “Digitaal bankieren voor iedereen” georganiseerd in de gemeenten en kon easy.brussels in het kader van het partnerschap zorgen voor een doeltreffende informatieoverdracht via zijn netwerken en in samenwerking met Brulocalis.

- easy.brussels ging een samenwerking aan met het **opleidingsprogramma “connectoo” van de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA)**. Het doel van dit programma is overheidspersoneel op alle beleidsniveaus opleiden en certificeren in de uitdagingen van de digitale inclusie, om de meest kwetsbare burgers te ondersteunen. Bovendien belegde easy.brussels verschillende vergaderingen met de federale overheid en de autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor digitale transitie.

## Focus 2023

easy.brussels zette zijn medewerking aan het **Plan voor Digitale Toegankelijkheid verder** in 2023, onder meer via de volgende acties:

- In het kader van een proefproject gekoppeld aan de opleiding “inclusief ontwerp” die easy.brussels voor Leefmilieu Brussel invoerde, nam het agentschap deel aan het evenement “**Digitaal & Burger Centraal**” dat georganiseerd werd door de FOD BOSA op 19 oktober 2023 en als doel had digitale overheidsdiensten toegankelijk en inclusief te maken;
- easy.brussels nam deel aan de presentatie van het **Charter voor digitale rechten van de Stad Brussel**;
- easy.brussels nam ook deel aan de **eerste beurs voor digitale inclusie in Brussel** op 19 januari 2023.

OPDRACHT  
17  
OPDRACHT

## Het beleid voor administratieve vereenvoudiging coördineren en concreet uitvoeren

Op gewestelijk niveau zetelen er in de stuurgroep van easy.brussels, die in 2020 werd omgedoopt tot het **Begeleidingscomité voor Administratieve Vereenvoudiging**, vertegenwoordigers van de Brusselse gewestelijke administraties en van de kabinetten van de ministers van de regering. Het comité komt regelmatig samen om lopende projecten rond administratieve vereenvoudiging gezamenlijk te behandelen. Deze vergaderingen bieden de gelegenheid om de gewestelijke overheidsinstellingen regelmatig te informeren over de projecten van het agentschap en de acties die van hen worden verwacht.

De vergaderingen van het comité bieden easy.brussels ook de mogelijkheid om projecten en initiatieven van andere instellingen voor te stellen aan de deelnemers, met het oog op samenwerking en de uitwisseling van goede praktijken.

Op lokaal niveau neemt easy.brussels dan weer deel aan de **werkgroep “Administratieve vereenvoudiging” van de vzw Brulocalis**. Deze vergaderingen bieden de gelegenheid om de balans op te maken van lopende en toekomstige projecten, om de uitwisseling van ervaringen tussen administraties te stimuleren en om, indien van toepassing, personen uit te nodigen die achter initiatieven zitten die interessant kunnen zijn voor de plaatselijke besturen.



OPDRACHT  
18

## De acties voor administratieve vereenvoudiging opvolgen

Sinds zijn oprichting in 2015 bezorgt easy.brussels de regering elk jaar een **activiteitenverslag, met daarin de belangrijkste verwezenlijkingen van het agentschap en zijn partners van het afgelopen jaar op het vlak van administratieve vereenvoudiging en de optimalisering van de gebruikersrelatie.** Via deze publicatie worden de projecten jaarlijks gemonitord.

OPDRACHT  
19

## Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigen bij de implementering van de Europese regelgeving

easy.brussels vertegenwoordigt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bij de implementatie van Europese regelgeving, in het bijzonder de **Single Digital Gateway** en de **elektronische facturatie.** Het agentschap werkt ook samen met zijn federale partners (met name de FOD BOSA) voor verschillende projecten rond administratieve vereenvoudiging, waaronder e-Procurement en elektronische facturatie.

Daarnaast onderhoudt het agentschap tal van contacten met zijn gewestelijke, federale en internationale tegenhangers, ontmoet het buitenlandse experts op het gebied van administratieve vereenvoudiging en neemt het deel aan externe evenementen (conventies, conferenties, enz.) om zijn expertise te versterken.

easy.brussels wordt ook gevraagd het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vertegenwoordigen tijdens het bezoek van buitenlandse delegaties die geïnteresseerd zijn in administratieve vereenvoudiging en de acties die het gewest hiervoor voert. Zo ontving het agentschap op 27 april 2022 een delegatie uit Roemenië en op 15 december 2022 een delegatie uit Djibouti, en kon het de **Easy Way** en de **acties voor administratieve vereenvoudiging van het Brussels Gewest voorstellen.**

OPDRACHT  
20

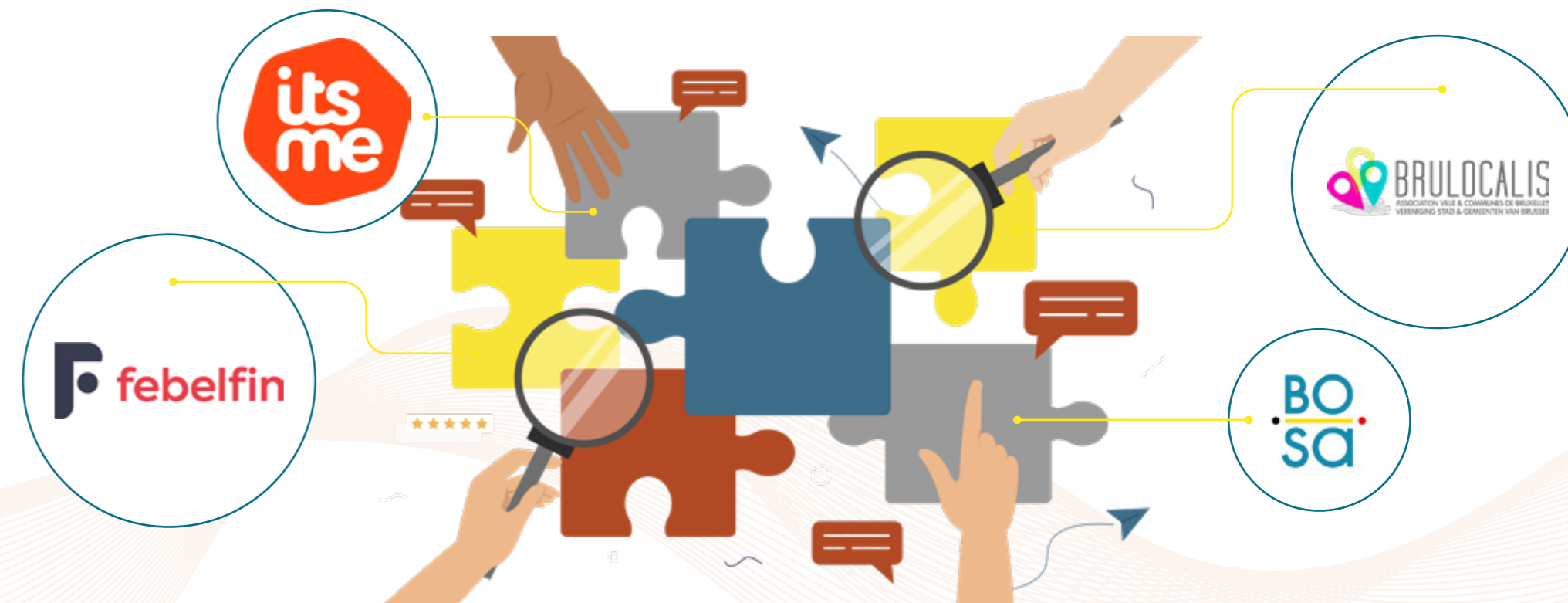
## Zorgen voor een efficiënte samenwerking met publieke en private partners

Sinds 2016 kent easy.brussels een **jaarlijkse subsidie toe aan de vzw Brulocalis,** die als hoofdtaak heeft de **19 Brusselse gemeenten en OCMW's te helpen bij het vervullen van hun opdrachten ten dienste van de burger.** Brulocalis is een belangrijke partner van easy.brussels in de samenwerking met de plaatselijke besturen bij tal van projecten.

Naast deze subsidie aan Brulocalis kende easy.brussels in 2019 ook een **subsidie toe aan de vzw Espace Cultures & Développement** voor de financiering van hun **project "Simplifions ensemble",** dat bestond uit infodagen over online administratieve tools zoals IRISbox, de eBox, Mijn Dossier en Itsme. Deze evenementen, ontwikkeld in overleg met

elke Brusselse gemeente, waren bedoeld voor gebruikers van overheidsdiensten, maar ook voor gemeentebtenaren vanuit een «Train the Trainer»-aanpak, en leidden tot de vaststelling dat een groot deel van het publiek nog niet op de hoogte was van het bestaan van deze onlinediensten.

Tot slot ontmoet easy.brussels, als beheerder van **Brussel ConnectIT,** talrijke publieke en private dienstverleners in het kader van zijn missies op het vlak van informatica voor administratieve vereenvoudiging, zoals de FOD BOSA, het DORU van het Waals Gewest, Itsme, de VUB en het FARI-instituut. Samenwerkingsakkoorden met private en publieke partners worden gesloten wanneer dat nodig is om de opdrachten van het agentschap te ondersteunen: op 16 mei 2022 werd een akkoord ondertekend met Febelfin voor de uitvoering van communicatieacties rond online bankieren tot 2024.



## II. Acties van partneradministraties van easy.brussels: 2023

In het kader van haar jaarverslag vraagt easy.brussels aan de besturen die lid zijn van het Begeleidingscomité voor Administratieve Vereenvoudiging om een van hun vereenvoudigingsinitiatieven in de kijker te plaatsen.

Wij danken Leefmilieu Brussel, Brussel Internationaal, Brussel Huisvesting en Brulocalis voor hun bijdragen.



### Leefmilieu Brussel

#### MyPermit Leefmilieu, het nieuwe onlineportaal

MyPermit Leefmilieu werd geïntroduceerd in het kader van **het Europese herstelplan NextGenerationEU**, dat bedoeld is om de ecologische en digitale transitie te ondersteunen. Het is het **nieuwe onlineportaal van Leefmilieu Brussel** om het indienen van milieuvergunningsaanvragen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vereenvoudigen.

Zowel burgers als ondernemers kunnen deze interactieve tool gebruiken om

**een volledige milieuvergunningsaanvraag op te stellen en in te dienen**, en vooral, op maat van hun situatie. Via een dynamisch formulier worden aanvragers stap voor stap door het aanvraagproces geleid, afhankelijk van hun project, activiteit en locatie. Zo kunnen ze gemakkelijk de klasse van hun vergunning bepalen, de betrokken geclassificeerde installaties, de documenten die ze moeten voorleggen, enz.

Potentiële aanvragers kunnen ook een **simulatie van hun aanvraag uitvoeren**. Zo kunnen ze controleren of ze over alle informatie beschikken die nodig is voor hun project voordat ze officieel aan de aanvraagprocedure beginnen.

Bovendien **vergemakkelijkt MyPermit Leefmilieu ook het werk van de personeelsleden** die de dossiers behandelen door de uitwisselingen tussen de aanvrager en de administratie te digitaliseren en de kwaliteit van de ingediende dossiers te verbeteren.

MyPermit Leefmilieu is toegankelijk via de website van Leefmilieu Brussel en via het gewestelijke onlineplatform mypermit.brussels en is beschikbaar voor **aanvragen voor nieuwe gewestelijke milieuvergunningen** (klassen 1A, 1B, 1D, 2) en hun verlengingen, alsook voor aangiften (klasse 1C). Daarnaast kunnen nu al aanvragen voor milieuvergunningen (klasse 2 en klasse 3) van zes Brusselse gemeenten worden ingediend via MyPermit Leefmilieu. De andere gemeenten zullen geleidelijk volgen in 2024.

Tijdens de conceptualisatiefase werden **hub.brussels** en vertegenwoordigers van de privésector betrokken om ervoor te zorgen dat de voorgestelde oplossing aan de behoeften van de vergunningsaanvragers zou voldoen.

Het portaal breidt zijn functionaliteiten voortdurend uit en tegen 2023 is een **toename van het aantal aanvragen via het portaal waargenomen**.



### Brussels International

#### Subsidiebeheerplatform

Met de steun van **Brussel ConnectIT en Paradigm** ontwikkelde Brussels International Salesforceplatformen voor het geïnformatiseerde beheer van subsidies:

- Het eerste platform, gewijd aan de **EFRO-programmering 2021-2027**, is operationeel sinds 2023;
- Het tweede platform zal begin 2024 operationeel worden en is bedoeld voor **de andere door Brussels International beheerde subsidies**, met name die met betrekking tot het beleid "Imago van Brussel", ontwikkelingssamenwerking en internationale bilaterale betrekkingen.

Deze twee IT-tools maken het mogelijk de dienstverlening aan klanten (subsidieaanvragers/-begunstigden en leden van ministeriële kabinetten) te verbeteren, alle informatie met betrekking tot verenigingen op één plaats te analyseren en te beheren, en gegevens gemakkelijk in real time te bekijken via dashboards en rapporten.

Het gaat om proefprojecten die kunnen worden uitgerold in andere Brusselse administraties en ABI's die subsidies beheren.

#### Platform EU FUNDS

De betrokken Brusselse gewestelijke administraties, ION's en ABI's zullen op dit intra-Brusselse platform van Brussels International **nuttige informatie kunnen vinden over de Europese programma's en documenten over Europese**

**financiering**. Deze informatie werd voorheen per mail gedeeld, maar gezien het aantal betrokkenen drong een praktischere en efficiëntere werkwijze zich op.

**Website [www.efro.brussels](http://www.efro.brussels)**

**De website [efro.brussels](http://efro.brussels) is een Europese verplichting**. Elke beheersautoriteit is immers verplicht op haar website informatie te verstrekken over de lopende projectoproepen, de projecten die in het kader van verschillende programma's worden ondersteund en de behaalde resultaten. De website voldoet niet alleen aan deze verplichting, maar verstrekt ook alle nuttige documenten aan projectdragers (kandidatuurdossiermodellen, reglementen, presentaties, enz.) en verwijst hen door naar het hierboven vermelde EFRO-platform.

#### Een aankoopcentrale voor dienstreizen

In 2023 sloot Brussels International een raamovereenkomst voor een **aankoopcentrale voor het reserveren van dienstreizen in het buitenland en het ontvangen van delegaties in Brussel**.

Hub.brussels en safe.brussels ondertekenden samenwerkingsprotocollen met Brussels International zodat ze gebruik konden maken van deze dienst. Concreet zijn de Brusselse ABI's die zich inschrijven voor de aankoopcentrale vrijgesteld van de verplichting om hiervoor een overheidsopdracht uit te schrijven, wat voor hen een administratieve vereenvoudiging inhoudt. Andere Brusselse actoren lieten al belangstelling blijken voor dit systeem. In de nabije toekomst zullen er dus waarschijnlijk nog andere samenwerkingsprotocollen volgen.



## Brussel Huisvesting

### Vergoedingsprocedure voor onbetaalde huur tijdens het wintermoratorium op uithuiszettingen

In het kader van de hervorming van de regelgeving inzake uithuiszettingen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft goedgekeurd, voorziet een van de maatregelen in **de invoering van een algemeen wintermoratorium voor alle (publieke en private) woningen** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 1 november en 15 maart.

Soms betaalt een huurder echter geen huur aan de verhuurder tijdens het wintermoratorium. Om dit financiële verlies te compenseren, kunnen verhuurders nu een vergoeding aanvragen via het Gewestelijke Solidariteitsfonds. Deze procedure is opgezet om het voor verhuurders gemakkelijker te maken en hen zo eenvoudig mogelijk te informeren over hun rechten. Hiervoor werd een brochure uitgebracht.

**De website van Brussel Huisvesting** beschrijft de toekenningsvoorwaarden en biedt een simulator waarmee burgers in een paar klikken te weten kunnen komen of ze al dan niet in aanmerking komen voor een vergoeding. De pagina is toegankelijk via de volgende link: <https://huisvesting.brussels/eigenaar-zijn/uithuiszetting/wintermoratorium-vergoedingsaanvraag/>.

In het kader van de procedure voor het toekennen van een vergoeding kan Brussel Huisvesting worden gecontacteerd per post, per mail via een specifiek adres en per telefoon via een gratis nummer.

De verhuurder kan de aanvraag via drie manieren indienen:

- Een papieren formulier dat per post of per mail moet worden verstuurd;
- Een onlineformulier;
- Een formulier op de digitale zuilen aan het onthaal van de Iris Tower.

De hoeveelheid informatie en documenten die door de verhuurder moeten worden verstrekt, is zodanig bepaald dat **de administratieve last wordt vereenvoudigd en verminderd**.

Brussel Huisvesting heeft ook een verzoek ingediend om toegang te krijgen tot het rijksregister, dat momenteel wordt onderzocht. Als dit verzoek wordt ingewilligd, zal dit de procedure voor de gebruiker nog eenvoudiger maken.



## Brulocalis

### Acties ter ondersteuning van het beleid inzake administratieve vereenvoudiging op lokaal niveau

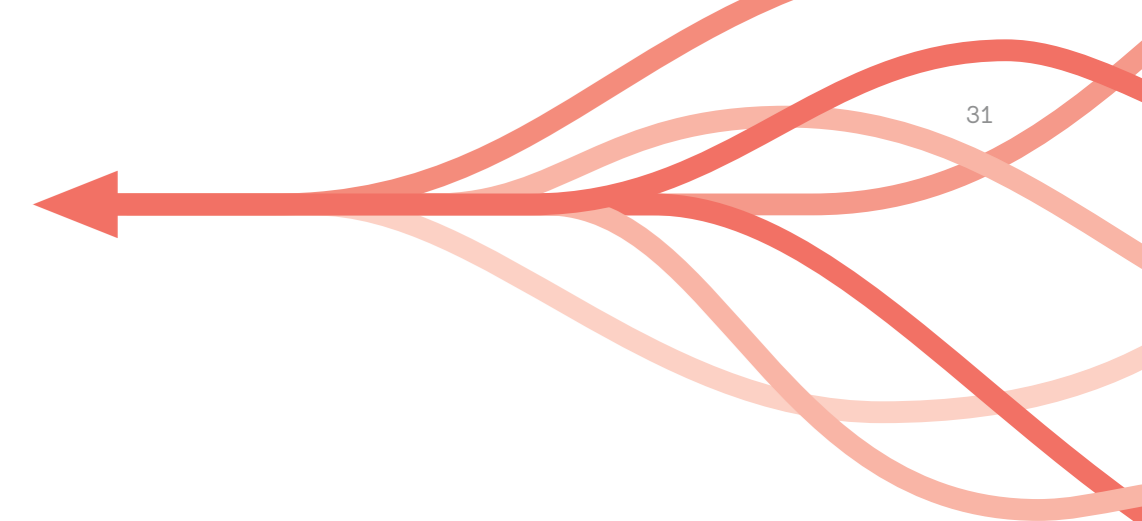
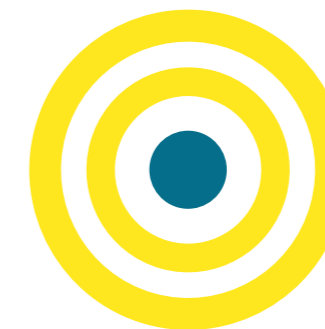
Als onderdeel van haar partnerschap met easy.brussels breidde Brulocalis haar acties uit op het gebied van **administratieve vereenvoudiging voor de Brusselse plaatselijke besturen**.

**Het werk van de werkgroep Administratieve vereenvoudiging**, die de gemeentelijke SPOC's verenigt en die tot doel heeft initiatieven en projecten rond vereenvoudiging aan te kaarten, te behandelen en te bespreken, had voornamelijk betrekking op de opvolging van de gewestelijke onthaalstrategie, het project Brussels Youth to Digital en de opleidingsplannen. Onze leden werden ook sensibiliseerd voor Legal Design. Deze uitdagingen zijn immers van essentieel belang voor de gemeenten, maar ook voor de OCMW's, waarmee de samenwerkingsverbanden in de loop van het jaar zijn versterkt.

Communicatie naar de gemeenten en OCMW's is cruciaal. Dit gebeurt via mailings, nieuwsbrieven en nieuwsberichten op de website van Brulocalis, waar ook het opleidingsplan dat door easy.brussels wordt beheerd op staat en regelmatig wordt bijgewerkt. Ten slotte is een groot deel van de **"Nieuwsbrief"** voor gemeentelijke ambtenaren en mandaathouders gewijd aan een verslag over **het werk van de WG Administratieve vereenvoudiging**. Hierin worden actuele dossiers belicht en wordt regelmatig het woord gegeven aan Brulocalis-leden om hun projecten op dit gebied onder de aandacht te brengen.

Bovendien nemen de studiedienst van Brulocalis en de Federatie van Brusselse OCMW's systematisch een onderdeel "administratieve vereenvoudiging" op in de adviezen en analyses die ze moeten opstellen.

Tot slot zetten Brulocalis en de Federatie van Brusselse OCMW's hun inspanningen voort om uitwisselingen met de verschillende beleidsniveaus te bevorderen.





# COLOFON

## Dankwoorden

Wij danken alle leden van het Begeleidingscomité Administratieve Vereenvoudiging voor hun bijdragen aan dit jaarverslag.

## Coördinatie

easy.brussels

## Copywriting, ontwerp en lay-out

Expansion

## Verantwoordelijke uitgever

Cathy Marcus, Regeringsafgevaardigde van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest easy.brussels, het gewestelijk agentschap voor administratieve vereenvoudiging

## Ministeriële competentie

Bernard CLERFAYT, Minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, Plaatselijke besturen, Dierenwelzijn, Gewestelijke informatica and Administratieve Vereenvoudiging

Wettelijk depot  
2024/14.404/9

© easy.brussels  
Alle rechten voorbehouden

easy.brussels  
info@easy.brussels