

Memorandum 2024

easy.brussels



Naar een vereenvoudigde, toegankelijke
en gebruikersgerichte administratie in
het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Inhoudsopgave

Inleiding	5
I. Enjeux et tendances	6
II. Pour un accueil omnicanal, transversal et inclusif pour les usagers	8
III. Pour la mise en place d'un observatoire de la qualité des services administratifs	10
IV. Pour une information administrative orientée usager	12
V. Pour un meilleur accompagnement de l'innovation publique et de l'évolution des métiers	14
VI. Pour une méthodologie et des outils visant à optimiser les processus et l'expérience usager	18

Inleiding

easy.brussels is het Brussels agentschap voor administratieve vereenvoudiging en een optimale gebruikerservaring.

easybrussels werd in 2015 opgericht. De rol van het agentschap bestaat erin het beleid inzake administratieve vereenvoudiging en een optimale gebruikerservaring te implementeren en te verspreiden bij de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en dit ten gunste van de burgers en ondernemingen. Daartoe ontwikkelt het **een innovatieve strategie voor de transformatie van de overheidsdienst.**

Het agentschap easy.brussels ondersteunt projecten en acties voor de vereenvoudiging van de Brusselse administratieve procedures als deel van zijn algemene opdracht maar ook in het kader van **Easy Way**, het gewestelijke plan voor administratieve vereenvoudiging 2020-2025.

De Brusselse Hoofdstedelijke Regering keurde het Easy Way-plan in december 2020 goed. Dit plan beschrijft de doelstellingen en de acties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om de interacties tussen de gebruikers en de overheden te vereenvoudigen en te moderniseren, de sociale en democratische inclusie van zijn burgers te verbeteren en de aantrekkelijkheid van zijn grondgebied en zijn economische dynamiek te versterken. Tegelijk wil het de gebruiker daarbij meer dan ooit centraal stellen.

Bovendien breidt het gezamenlijke decreet en ordonnantie van de Franse Gemeenschapscommissie, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van 12 januari 2024 betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties de bevoegdheden inzake advies en het beheer van meldingen van easy.brussels uit. Om besturen en burgers te ondersteunen wil easy.brussels **zijn diensten uitbreiden en de transformatie en transversaliteit van de overheidssector vergroten.**

easy.brussels wil methoden en praktijken blijven promoten die het leven van de burger vergemakkelijken en personeelsleden in staat stellen zich toe te leggen op meer kwalitatief werk. De transformatie van onze overheidsbesturen zal volgens **drie krachtlijnen** verlopen:

- Een **meerkanaals-, transversale en inclusieve strategie die rekening houdt met de behoeften en verwachtingen van de gebruikers**, en meer bepaald met hun ervaringen met administratieve procedures, en die kanalen op afstand, fysieke kanalen alsook zelfbedieningskanalen omvat;
- **Begeleiding en het opzetten van projecten** voor publieke innovatie en de modernisering van administratieve beroepen: labs, Legal Design, collectieve intelligentie, AI, enz.;
- **Een methodologie en transversale instrumenten** die zijn bedoeld om processen te optimaliseren en de transformatie van de relaties met de gebruikers te ondersteunen, gebaseerd op de samenwerking tussen de verschillende niveaus en types actoren, gebruik makend van de technologische mogelijkheden en de diversiteit van de doelgroepen: co-constructie op basis van de gebruikerservaring, gebruikerstrajecten, burgerparticipatie, enz.

I. Uitdagingen en trends

De complexiteit van de administratieve procedures vormt voor veel gebruikers een last (prijs, tijd, mentale belasting, enz.) en kan een invloed hebben op hun gezondheid en levenskwaliteit. De dematerialisatie van de processen en het dienstenaanbod van een bestuur op afstand biedt een grote kans: in een context van digitale transitie, de ontwikkeling van de *New Ways of Working* en de veranderende verwachtingen van burgers die vandaag eerder consumenten van de over-

heidsdienst zijn geworden dan gebruikers.

Nochtans kunnen administratieve vereenvoudiging en de verbetering van de gebruikerservaring zich niet beperken tot de digitalisering van diensten. Hoewel digitale technologie de afhandeling van administratieve procedures ontegensprekelijk kan vergemakkelijken en coproductieprocessen en burgerparticipatie kan stimuleren, moet er toch rekening worden gehouden met een aantal factoren.

Ten eerste tonen meerdere onderzoeken aan dat er in de context van een toenevend aantal openbare en privé-diensten bij de bevolking sprake is van fenomenen als digitale stress en digitale burn-out, of een moeilijker toegang tot sociale rechten voor gebruikers die zich aan de verkeerde kant van de digitale kloof bevinden, wat geldt voor een groot deel van de Brusselse bevolking. Laten we niet vergeten dat burgers zich moesten aanpassen aan een versnelde digitalisering van diensten tijdens de bijzonder stresserende gezondheidscrisis.

Ten tweede is het moeilijk om de algemene financiële en tijdsbesparing die digitaliseringsprojecten opleveren te beoordelen omdat deze ook investeringen op financieel en personeelsvlak met zich mee brengen alsook het aanleren van nieuwe vaardigheden voor ambtenaren en gebruikers.

Ten derde heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest enkele specifieke kenmerken wat betreft het openbaar bestuur en de bevolkingssamenstelling die van invloed zijn op de relaties tussen gebruikers en de overheid, en waarmee men rekening moet houden bij de uitwerking van een overheidsbeleid op dit vlak:

- **Meerdere overheidsstructuren en -actoren** op een beperkt grondgebied;
- Beperkingen in verband met de gewestelijke **budgettaire context**;
- Een **bevolkingsgroei** die samenhangt met migratie uit velerlei landen;
- Een **veelheid aan talen en gemeenschappen**, wat uitdagingen met zich meebrengt op het gebied van vertaling en communicatie;
- Een **toenemende verarming** van de Brusselse bevolking en een problematische toegang voor sommige groepen tot eerstelijnsdiensten en sociale rechten;
- Een uitgesproken **digitale ongeletterdheid**: ongeveer **170 000** Brusselaars beschikken over geen enkele digitale vaardigheid en **475 000** slechts in geringe mate;
- **Zeer veel transversale beleidsmaatregelen en gewestelijke plannen** in verband met allerlei maatschappelijke uitdagingen (mobiliteit, energietransitie, gelijke kansen, enz.).

Ten slotte hebben ook **algemene trends** een impact op deze problematieken:

- **De evolutie van het overheidsmanagement** om te voldoen aan tal van verplichtingen (performantie, reporting, transparantie, diversiteit, enz.), wat zorgt voor een stijging van de interne administratieve last in de besturen en de opkomst van nieuwe beroepen;
- **Het democratische bestuur dat onder druk staat** (een dalend vertrouwen in de instellingen, invloed van sociale media en de internetgiganten op de algoritmische sturing van het denken, stedelijke breuklijnen, enz.), die een invloed hebben op de evolutie van raadplegende en participatieve praktijken;
- **Een tekort aan talenten en de veranderende vaardigheden en beroepen**, wat uitdagingen creëert op het gebied van management en *employer branding*.

Al deze elementen onderstrepen de noodzaak van een allesomvattende benadering, **een multidisciplinaire, transversale en inclusieve visie** die een kwaliteitsvolle relatie tussen burgers en hun overheidsdiensten wil waarborgen aan de hand van een beter begrip van de ervaringen van de gebruikers.

Het is essentieel om de diagnosefase niet over te slaan: **de overheidsdienst moet gebruik maken van meerdere kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeks- en raadplegingstechnieken om een beter inzicht te verwerven in de complexiteit van de realiteit die wordt ervaren door elke actor die betrokken is bij het verlenen van een dienst, om te anticiperen op veranderingen, om rekening te houden met de veelheid aan behoeften en verwachtingen van de uiteindelijke gebruikers**, enz. Deze benadering moet niet enkel leiden tot een adequate en innovatieve dienstverlening, maar moet ook zorgen voor een zekere wendbaarheid en flexibiliteit wat betreft de geboden oplossingen.

In die context moet **het agentschap easy.brussels de continuïteit van al zijn projecten** kunnen garanderen, met inbegrip van die welke niet rechtstreeks verband houden met de digitalisering van de processen. Het gaat onder meer over de vereenvoudiging van documenten en juridisch taalgebruik, de uitwerking van een strategische meerkanalsaanpak gericht op de verbetering van de interacties tussen gebruikers en overheidsdiensten, of de strijd tegen de digitale kloof en het mislopen van rechten.



II. Voor een **transversaal** en **inclusief onthaal** van de gebruikers via meerdere kanalen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil zich profileren als een modern en efficiënt gewest dat dicht bij zijn burgers staat. Het wil kwaliteitsvolle, toegankelijke en aan hun behoeften aangepaste diensten verstrekken.

In het kader van het Easy Way-plan heeft easy.brussels een zeer **uitgebreide studie uitgevoerd en een ontwerp van strategie voor gewestelijk onthaal** uitgewerkt om het gebruik van de interactiekanalen tussen gebruikers en het bestuur te vereenvoudigen, met een bijzondere nadruk op de fysieke kanalen.

Dit ontwerp is gebaseerd op een **grondige analyse van de instrumenten en processen die vandaag worden aangewend door de Brusselse besturen voor het onthaal van hun gebruikers**, en op een **vergelijkende studie** van de beste praktijken die andere besturen in België (Vlaanderen, Wallonië) en in het buitenland hanteren. Dankzij deze analyses konden we de sterktes, zwaktes, kansen en uitdagingen van het huidige onthaal in het gewest aanduiden en strategische aanbevelingen voor verbeteringen formuleren.

Uit deze aanbevelingen werden drie grote krachtlijnen gedistilleerd:

- De oprichting van een **gewestelijk expertisecentrum over gebruikerservaring** dat de Brusselse besturen moet coördineren, ondersteunen en opleiden inzake het ontwerp, de tenuitvoerlegging en de evaluatie van hun dienstverlening, rekening houdend met de behoeften en verwachtingen van de gebruikers;
- Het aangaan van een partnerschap tussen het gewest en de gemeenten om **een netwerk van fysieke loketten op lokale schaal** op te richten op basis van bestaande infrastructuur, waardoor gebruikers in hun buurt een meertalige openbare gewestelijke dienstverlening op maat kunnen krijgen, als aanvulling op de gemeentelijke dienstverlening;
- De oprichting van een **gewestelijk contactcenter**, een gecentraliseerd toegangspunt voor informatie, advies en ondersteuning aan gebruikers, dat bereikbaar is via telefoon, e-mail of chat, en met een geïntegreerd informatiesysteem dat de behandeling van vragen en de opvolging van dossiers moet vereenvoudigen.

Deze drie krachtlijnen moeten de samenhang, de complementariteit en de synergie tussen de verschillende onthaalkanalen verbeteren en de gebruikers een vlotte, snelle en bevredigende ervaring bieden. Ze passen ook in een logica van continue verbetering, gebaseerd op luisteren, dialoog en de participatie van gebruikers.

Om de resultaten van deze gewestelijke strategische studie te concretiseren moet een operationeel plan worden uitgewerkt en besproken met de gewestelijke en lokale betrokken partijen. Dit operationeel plan moet de doelstellingen, het governance, de middelen, de



termijnen en de opvolgings- en evaluatieprocedures voor de gewestelijke onthaalstrategie bevatten. Het moet ook rekening houden met de budgettaire, juridische en organisatorische beperkingen evenals de kansen die de nieuwe technologieën te bieden hebben, bijvoorbeeld artificiële intelligentie. Dit operationele plan zou nog in 2024 van start moeten gaan.

easy.brussels is ervan overtuigd dat **de tenuitvoerlegging van een gewestelijke onthaalstrategie zal bijdragen aan meer vertrouwen en tevredenheid bij de gebruikers en zal zorgen voor een beter imago en betere prestaties van het bestuur**. Het agentschap rekent op de medewerking en inzet van alle Brusselse besturen, zowel de gewestelijke als de plaatselijke, om dit ambitieuze project ten dienste van het algemeen belang en het welzijn van de burgers tot een goed einde te brengen.

easy.brussels wil een **systemische, concrete en pragmatische aanpak** ontwikkelen die rekening houdt met de behoeften van gebruikers en maatschappelijke kwesties (duurzaamheid, inclusie, participatie, ethiek, enz.), maar ook een positieve impact heeft op de **levenskwaliteit op het werk** in een "vuca"-omgeving en een context waarin de organisatie van het werk zich op hybride wijze ontwikkelt (NWOW).

Doelen

- **Verbeteren** van de gebruikerservaring
- De gewestelijke **onthaalstrategie**
- **Expertisecentrum**
- **Netwerk** van fysieke loketten
- Gewestelijk **contactcenter**

III. Voor de oprichting van een **observatorium van de kwaliteit** van administratieve diensten

easy.brussels heeft twee grote projecten gecoördineerd: de naleving van de Europese Single Digital Gateway-verordening (SDG) en de Europese dienstenrichtlijn, alsook de Top 30-opdracht inzake de analyse en optimalisatie van Brusselse administratieve formulieren.

De SDG en de Dienstenrichtlijn beogen de **oprichting van een uniek digitaal portaal op Europees niveau** dat toegang geeft tot informatie en ondersteunende diensten en oplossingen biedt voor een reeks specifieke administratieve procedures, die online moeten kunnen worden afgehandeld, met de bedoeling de mobiliteit en de interne markt te stimuleren. De toepassing van deze teksten veronderstelde de digitalisering van de betreffende procedures op gewestelijk en lokaal niveau in domeinen zoals tewerkstelling, ondernemerschap, onderwijs, gezondheidszorg, sociale zekerheid, enzovoort.

easy.brussels en Paradigm kregen de opdracht om deze digitalisering op gewestelijk vlak te coördineren. Dankzij de samenwerking van de Brusselse instellingen **werden de betrokken gewestelijke en plaatselijke 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.

Bovenop het SDG-project beoogde de Top 30-opdracht een vereenvoudiging en verbetering van de **meest gebruikte administratieve formulieren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** op basis van het Once Only-principe dat inhoudt dat informatie slechts eenmaal aan gebruikers wordt gevraagd om vervolgens door het bestuur te worden hergebruikt. Dit project werd ondersteund door de Europese Commissie die een consultancy-opdracht financierde voor de analyse van 30 formulieren, die samen goed zijn voor meer dan 640.000 interacties met gebruikers per jaar.

Dankzij deze analyse kon een stand van zaken worden opgemaakt, verbeterpunten aangeduid en specifieke aanbevelingen geformuleerd voor elke geanalyseerde procedure, met bijzondere aandacht voor de naleving van het Once Only-principe, de mate van digitale maturiteit en de gebruikerservaring. In 2022 en 2023 bood easy.brussels de besturen die verantwoordelijk zijn voor de onderzochte procedures methodologische, technische en juridische ondersteuning bij de tenuitvoerlegging van de aanbevelingen. Het agentschap stelde ook een gids met goede praktijken samen voor de besturen, gebaseerd op voorbeelden uit het project. Voorts heeft easy.brussels **een monitoring op touw gezet van de digitalisering van de administratieve procedures in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**, die ook de procedures van de Top 30 omvat.

Deze twee projecten zorgden voor een aanzienlijke vooruitgang in de digitalisering, de vereenvoudiging en de verbetering van de openbare dienstverlening in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, rekening houdend met het Europese kader en de behoeften en verwachtingen van de gebruikers. In het verlengde van deze projecten **wordt een observatorium van de kwaliteit van de administratieve procedures** voorbereid, dat indicatoren zal opvolgen zoals digitalisering, de naleving van het Once Only-principe, toegankelijkheid, de ondersteuning bij administratieve procedures of gebruikerstevredenheid. Dit observatorium zal fungeren als een echt sturings- en evaluatie-instrument voor de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Het zal in samenwerking met de gewestelijke en plaatselijke besturen worden opgericht en zal twee keer per jaar

publiceren. Dit instrument sluit rechtstreeks aan bij de bevoegdheid inzake advies en het beheer van meldingen van easy.brussels.

Bovendien plant easy.brussels een "**barometer van de complexiteit van administratieve procedures**", bedoeld om de behoeften en verwachtingen van de Brusselse burger inzake administratieve vereenvoudiging en de kwaliteit van de interactie tussen gebruikers en de overheidsdiensten in kaart te kunnen brengen. Dit project zou gebruik moeten maken van de nieuwe methodes voor het ontwerpen en evalueren van programma's voor overheidsop treden en zou een basis moeten vormen voor het opstellen van een operationeel actieplan voor de verbetering van de administratieve procedures met de meeste impact.



Doelen

- 🎯 Uniek Europees digitaal portaal (Single Digital Gateway)
- 🎯 Top 30 van de administratieve procedures
- 🎯 Once Only-principe en authentieke bronnen
- 🎯 Observatorium van de kwaliteit van procedures
- 🎯 Barometer

IV. Pour une information administrative **orientée usager**

In 2020 startte het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een ambitieus project voor de oprichting van een webplatform dat alle gewestelijke informatie en overheidsdiensten bundelt en die gebruikers een eenvoudige, vlotte ervaring op maat biedt. Dit project voor een gewestelijke webstrategie, opgestart door easy.brussels en geïmplementeerd door Paradigm, werd uitgewerkt in samenwerking met de Brusselse instellingen, en richtte zich op de behoeften en verwachtingen van de gebruikers.

De **gewestelijke webstrategie** berust op een principe van thematische centralisatie, dat wil zeggen dat de informatie die vandaag ver-

spreid is over meerdere websites van overheidsdiensten (ongeveer 300 websites) in thematische families wordt ondergebracht die zo goed mogelijk overeenstemmen met de voornaamste bevoegdheidsdomeinen van het gewest. Elk bestuur maakt deel uit van een of meer thematische families om zijn diensten en informatie aan te bieden, maar blijft wel zelf verantwoordelijk voor de inhoud en de bijwerking ervan. Deze strategie zal een drastische vermindering van het aantal gewestelijke websites opleveren en zal zorgen voor **een betere samenhang, leesbaarheid en toegankelijkheid van het aanbod van de gewestelijke overheidsdiensten**.

In 2021 en 2022 werkte easy.brussels, onder auspiciën van Brussels ConnectIT en Paradigm, aan het opstellen van de normen en

richtlijnen voor het ontwerp, de ontwikkeling en de evaluatie van overheidsdiensten en aan de productie van de eerste thematische familie, «Over het Gewest», waarin het Brussels Gewest, zijn geschiedenis, zijn werking, zijn instellingen, zijn bevoegdheden, zijn projecten, enz. worden voorgesteld. Ze kwam tot stand op basis van gesprekken in de besturen, met gebruikers en benchmarkings met andere landen.

Deze eerste thematische familie werd in 2023 online geplaatst op een geüpdatete versie van het be.brussels-portaal, wat het unieke toegangspunt vormt voor de gewestelijke overheidsinformatie en -diensten. **De ontwikkeling en het online plaatsen van de andere thematische families wordt voortgezet volgens een voorlopige planning die in 2025 voltooid zou moeten zijn.**

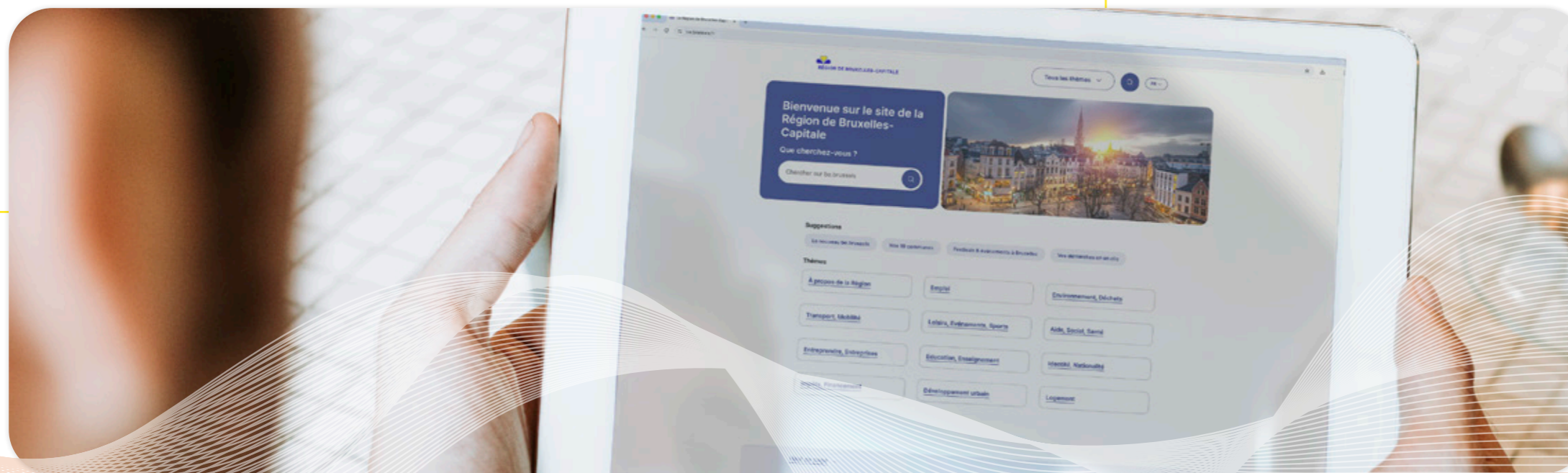
Het project voor een gewestelijke webstrategie vormt een grote stap voorwaarts in de modernisering en verbetering van de overheidsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met een nadruk op innovatie, vereenvoudiging en gebruikerstevredenheid. Het draagt ook bij aan een sterker imago, betere prestaties en meer legitimiteit van de gewestelijke administratie, en het bevordert de participatie en het vertrouwen van de burger.

De gewestelijke webtool moet nu als hefboom dienen om de toegang tot administratieve informatie en rechten voor de gebruikers van de Brusselse besturen te verbeteren. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet een nauwkeurig inzicht verwerven in de behoeften van de burgers en ondernemingen, en moet zijn webcommunicatie aanpassen aan de verschillende doelgroepen (jongeren, buitenlanders, werkzoekenden, enz.). Door inspiratie te putten uit buitenlandse best practices (Frankrijk, Verenigde Staten, enz.), en als aanvulling op de top tasks-methodologie die wordt gebruikt in het kader van de webstrategie, zal het gewest een aanpak ontwikkelen die steunt op de sleutelmomenten uit het leven van deze doelgroepen om zijn webtool te structureren en deze gebruikers zo goed mogelijk te bedienen.

De gewestelijke webtool kan ook dienen als een authentieke bron voor de regelgevende en wettelijke informatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waarop de nieuwe gewestelijke onthaalstrategie ook kan worden gebaseerd.

Doelen

- ⊙ Gewestelijke **webstrategie**
- ⊙ **Leesbaarheid en toegankelijkheid** van het gewest
- ⊙ **Faciliteren** van het beroep op rechten



V. V. Voor een betere ondersteuning van de openbare innovatie en de evolutie van de beroepen

easy.brussels informeert, sensibiliseert en leidt personeelsleden van de overheidsdiensten op over de impact van de digitalisering van de procedures voor burgers en het informeert de besturen over de innovatieve methodes inzake de transformatie van overheidsdiensten. Het agentschap organiseert netwerken om expertise en goede praktijken te delen.

easy.brussels biedt in samenwerking met de instellingen verantwoordelijk voor de **vorming van de gewestelijke en plaatselijke administratieve personeelsleden** opleidingen over online authenticatie, IRISbox, de digitale kloof, het Once Only-principe, enz. Het doel is overheidsambtenaren opleiden over kwesties in verband met administratieve vereenvoudiging en de gebruikerservaring, rekening houdend met de digitale transitie opdat ze op hun beurt aan hun gebruikers kunnen uitleggen hoe ze de digitale administratieve tools kunnen aanwenden. Het betreft m.a.w. een train the trainer-aanpak.

easy.brussels ondersteunt en realiseert eveneens projecten voor de implementatie van **nieuwe methodologieën ter bevordering van de transformatie van overheidsdiensten**. Het is essentieel om overheidsdiensten te ondersteunen bij hun beheer van de impact van de digitalisering van de procedures voor de burger omdat dit bijdraagt aan de digitale inclusie en een betere gebruikerservaring.

Vandaag zijn veel instellingen zich bewust van de uitdagingen van het beleid inzake adminis-

tratieve vereenvoudiging en ze delen de algemene doelstellingen ervan, namelijk het verbeteren van de kwaliteit van de diensten aan de burgers en het beperken van de kosten van de administratieve procedures. Nochtans ondervinden de institutionele partners van easy.brussels nog steeds moeilijkheden bij de vereenvoudiging van processen op een wijze die de administratieve last doeltreffend vermindert, zowel met betrekking tot de economische als psychosociale kosten.

De huidige context vereist dus een algemene, transversale en geïntegreerde aanpak, als ook de voortdurende ontwikkeling van nieuwe vaardigheden, niet enkel digitale vaardigheden maar ook vaardigheden die verband houden met de nieuwe methodes voor het ontwerp en de evaluatie van overheidsprogramma's, met

nieuwe productiemethodes waarbij meerdere gebruikers betrokken zijn (waaronder de collectieve intelligentie-methodes) en met maatschappelijke uitdagingen (duurzaamheid, inclusie, ethiek, enz.).

Daarom wenst het agentschap, naast zijn informatie- en sensibiliseringsacties, een meer gestructureerd antwoord te bieden op de vele vragen om opleiding en ondersteuning van de personeelsleden van de gewestelijke en plaatselijke overheidsdiensten, door de behoeften van zijn partners zo goed mogelijk in kaart te brengen. Tot vandaag werden de behoeften en verwachtingen hoofdzakelijk geïdentificeerd in het kader van sturingscomités en werkgroepen, of tijdens de ontwikkeling van specifieke projecten, en ook door zich op bestaande onderzoeken te baseren die evenwel niet altijd

specifiek op het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betrekking hebben.

easy.brussels wenst daarom dus een meer systematisch onderzoek te voeren bij zijn partners om hun behoeften en verwachtingen op het gebied van begeleiding en methodologische ondersteuning beter in kaart te brengen.

Bovendien wil het agentschap ook een methodologie uitwerken om de praktijk van het **openbaar innovatielab** uit te breiden, dat vandaag nog te weinig wordt gebruikt, door de besturen een kader en een dienstverlening te bieden bij hun denkoefeningen, waarbij de gebruiker centraal wordt gesteld, door organisatorische ontkokering, door middelen te poolen en door een multidisciplinaire aanpak.



De nadruk komt te liggen op burgerparticipatie, de oprichting van een intergeconnecteerde community, de ontwikkeling van aangepaste opleidingen en tools, en het delen van kennis. Het labo zal zich positioneren als een essentiële hefboom om doeltreffend te meten, begeleiden, adviseren, verspreiden en communiceren. Het zal verschillende taken op zich nemen, zoals die van bewustmaker, katalysator, coach, verbinder, facilitator, enzovoort, wat zijn polyvalentie op het vlak van de aan de besturen geboden ondersteuning onderstreept.

De klemtoon op de modernisering van het bestuur, aangepast aan de gebruikerstransformatie, weerspiegelt de wens van easy.brussels om een omgeving te scheppen waarin de burger vlot door het Brusselse institutionele landschap kan navigeren. De verspreiding van methodologieën en goede praktijken, alsook het stimuleren van verandering, zullen een centrale opdracht van het labo uitmaken, met het oog op een transparanter, meer participatief en harmonieus bestuur dat zich op de reële behoeften van de burger richt.

Door het vertrouwen te herstellen en door burgerparticipatie aan te moedigen, streeft easy.brussels naar een hernieuwde relatie tussen het bestuur en zijn gebruikers om samen een meer harmonieuze, aangepaste en collaboratieve dienstverlening op te bouwen.

Het Legal Lab-project dat streeft naar het gebruik van helder juridisch taalgebruik in de besturen dat meer toegankelijk is voor de gebruikers, is het eerste proefproject dat in 2023 werd ontwikkeld en het heeft betrekking op de GOB en op een reeks besturen buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit project wordt gezamenlijk aangestuurd door easy.brussels en de directie Juridische Zaken van Brussel Synergie.

Het Legal Lab vormt een (fysieke of virtuele) plek die onderzoek, innovatie, opleiding en experimenten stimuleert rond nieuwe trends in de juridische beroepen. Het is gebaseerd op een diagnose: de behoefte aan een uitwisselingsplek voor goede praktijken en werkmethodologieën tussen de juridische polen van overheidsinstellingen, in verband met de veranderende cultuur binnen juridische organisaties (onder meer de toenemende digitalisering van het beroep). De doelstellingen zijn:

- **Samenwerking bevorderen** tussen de verschillende juridische (en andere) polen van de besturen, op basis van een pluridisciplinaire en ontkokerende benadering;
- **Meerdere projecten voor toegankelijke inhoud opzetten**, bijvoorbeeld door rekening te houden met Legal Design in overheidsopdrachten;
- **De vaardigheden van de juristen aanscherpen ("Jurist 2.0")**, via de aanmaak van een competentiematrix;
- **Personeelsleden opleiden op het vlak van Legal Design** en helder (juridisch) taalgebruik, met een *train the trainer-aanpak*;



- Een **innovatieve benadering** van de rechtspraktijken en -gebruiken bieden;
- **Verandering tweebrengen** in de organisatiestructuur van de juridische departementen.

De notie "Legal" verwijst naar de juridische en legistische wetenschap in de brede zin en legt meer bepaald de nadruk op nieuwe trends en innovatie in de juridische sector. Het hanteert een benadering die gebaseerd is op de wetenschappelijke methode:

- De **waarneming** van nieuwe praktijken in de juridische en legistische sector;
- De **hypothese** dat deze nieuwe praktijken het juridische werk zouden kunnen vereenvoudigen en zouden kunnen bijdragen aan de administratieve vereenvoudiging in een gebruikersgerichte omgeving;
- Het **experimenteren** met deze innovatieve instrumenten die door vakgenoten worden toegepast om al dan niet de hypothese te bekrachtigen;
- Het **resultaat** op basis van het verslag van de waarnemingen;

- De **interpretatie** van het resultaat van het experiment op basis van de adequatie, of anderszins, van deze instrumenten met de juridische en legistische omgeving;

- De **conclusie** op basis van de collatie van de verkregen antwoorden in elke fase van de procedure.

Dit Legal Lab heeft zich ingeschakeld in netwerken en partnerschappen, wat gedurende het gehele project zal worden voortgezet. Een eerste ervaring werd opgedaan met de huidige partners in het kader van een missie in Parijs, waar het colloquium "Rendez-vous des Transformations du Droit" (5 en 6 oktober 2023) werd bijgewoond. De bedoeling van dit bezoek was om de partners, hoofdzakelijk juristen, te laten kennismaken met de nieuwe operationele instrumenten in de juridische beroepen en om sommige ervan te introduceren in het Legal Lab.

easy.brussels stelt het volgende regionale vereenvoudigingsplan op in samenwerking met haar partners en vooral met behulp van innovatieve methoden om burgerparticipatie te stimuleren.

Doelen

- **Opleidingscatalogus** voor de personeelsleden
- **Evolutie** van de administratieve **beroepen**
- **Methodologie** voor de openbare **innovatielabs**
- **Legal design**
- **Innovatie en overheidstransformatie**

VI. Voor een **methodologie en instrumenten** om de processen en de gebruikerservaring te optimaliseren

easy.brussels adviseert en ondersteunt de Brusselse gewestelijke en plaatselijke besturen bij het invoeren van verschillende instrumenten, platformen of strategieën, die op allerlei manieren zorgen voor meer doeltreffende processen voor hun gebruikers: ontwerpen en verbeteren van de regelgeving, digitale overheidsopdrachten, digitale facturatie, eBox, online aanbieden van administratieve procedures, harmoniseren van de webomgeving van het gewest via de gewestelijke webstrategie, enz.



Een betere gebruikerservaring, dat wil zeggen een dienstverlening die aansluit bij de behoeften en verwachtingen van de gebruikers, vormt een essentieel onderdeel van deze optimalisatie van processen.

Hoewel de digitalisering van de administratieve procedures voor veel gebruikers een potentieel grote tijds- en efficiëntiewinst oplevert, en beantwoordt aan een groeiende behoefte bij de burger zelf, houdt ze ook een risico op uitsluiting in van personen die geen gebruik maken van digitale instrumenten.

Bijgevolg wijst easy.brussels de besturen, in het kader van alle projecten voor de digitalisering van een administratieve procedure of dienst, systematisch op het feit dat het essentieel is een alternatief te bieden voor de digitale kanalen en rekening te houden met de ervaringen van gebruikers. Er bestaat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest immers een duidelijke vraag en behoefte naar het behoud van niet-digitale alternatieven en dus een menselijk contact, bijvoorbeeld via een fysiek loket.

Het agentschap moet in het kader van de Digitaal Brussel-ordonnantie adviezen verstrekken over ontwerpen van regelgeving en van administratieve procedures, en het moet ook eventuele meldingen van gebruikers verzamelen. Het gezamenlijke decreet en ordonnantie van de Franse Gemeenschapscommissie, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van 12 januari 2024 betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties breidt de

bevoegdheid inzake advies en het beheren van meldingen van easy.brussels uit. Om besturen en burgers te ondersteunen wil easy.brussels zijn diensten uitbreiden.

Het agentschap stelt dus voor zijn dienstverlening op het vlak van advies en methodologische ondersteuning uit te breiden, en wel als volgt:

- Een **methodologische gids** ter attentie van de besturen, op basis van een geïntegreerde aanpak: opstellen van een diagnose, bepalen van een actieprogramma, ontwikkelen van concrete projecten met betrekking tot de verschillende domeinen van administratieve vereenvoudiging (impactanalyse, enz.);
- Een **toolbox** om de raadpleging van gebruikers en de co-constructie met hen te vergemakkelijken (workshops, proefproject, testing, enz.);
- **Methodologische opleidingen** voor de personeelsleden van de gewestelijke en plaatselijke overheidsdiensten;
- Een **website en workshops** voor het delen van expertise en goede praktijken;
- Ondersteuning bij de concrete toepassing van de voorgestelde methodes en instrumenten.

Met betrekking tot de GOB werkt easy.brussels samen met de **directie Kwaliteit** om het optimalisatieproces van de diensten op te volgen.

Doelen

- **Ondersteuning** bij de invoering van instrumenten
- Digitale en verantwoorde **inclusie**
- **Digitaal Brussel**: adviezen en meldingen
- Een **dienstverlening** ontwikkelen die rekening houdt met de behoeften

