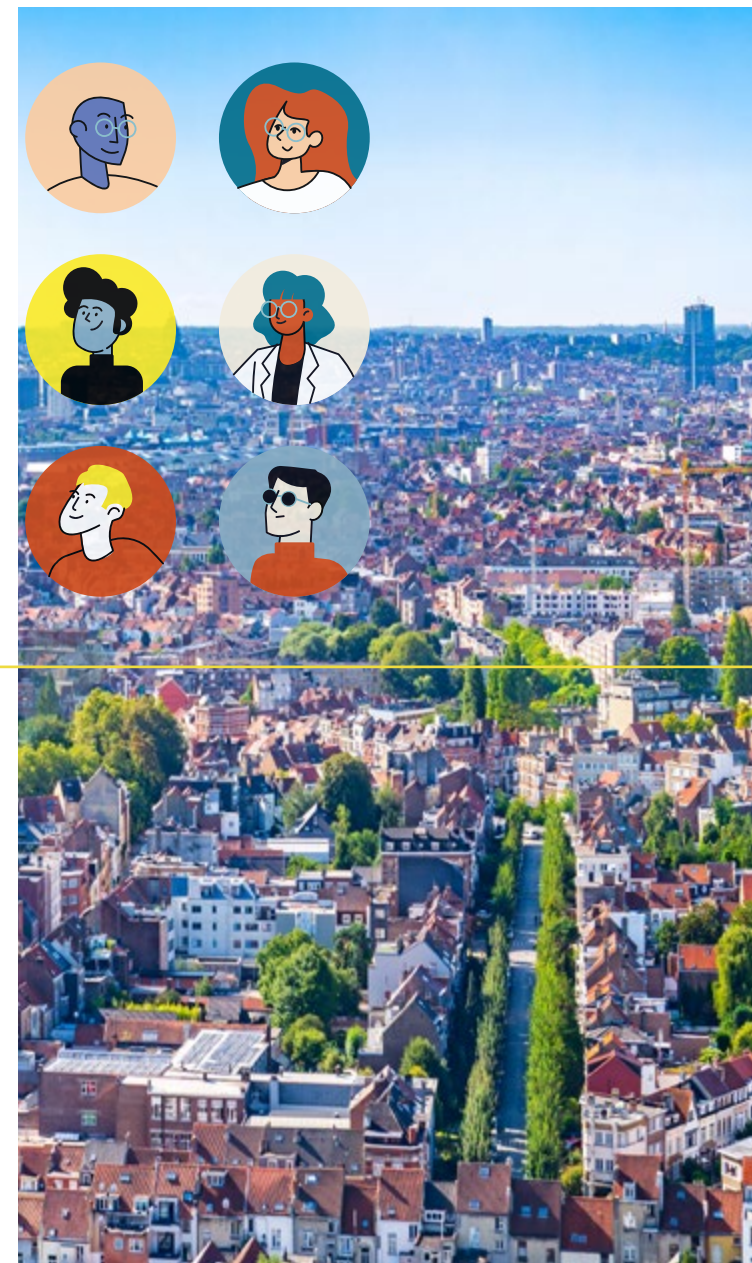


Digitaal BRUSSEL

DÉ gids





BRUSSEL CONNECTIT
BRUXELLES CONNECTIT

GEWESTELIJKE OVERHEIDSDIENST BRUSSEL
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	6
2. Inleiding: context en doelstellingen	7
I. Voorgeschiedenis en regelgevende context	7
II. Goedkeuring van Digitaal Brussel	8
3. Toepassingsgebied	9
4. Beginselen van Digitaal Brussel: verplichtingen van de overheden	10
I. Digitaal Brussel.....	10
II. Inclusief Brussel	14
III. Once Only: eenmalige gegevensinzameling	16
5. Administratieve vereenvoudiging: de rol van easy.brussels	17
I. Adviezen verstrekken.....	17
II. Melding.....	19
III. Infosessies.....	20
6. Conclusie	21
7. De verplichtingen van de overheden in een notendop	22
8. Eindnoten	24



Coördinatie, ontwerp en lay-out: **easy.brussels** (agentschap voor administratieve vereenvoudiging en gebruikersrelaties in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) van Brussel ConnectIT, Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB)

Copywriting: **easy.brussels** en **Paradigm**

Vertaling: **Directie Vertaling**, Brussel Synergie, GOB

Verantwoordelijke uitgever: **Marnix Tack**, directeur-generaal, Brussel ConnectIT, GOB

Wettelijk depot: 2024/14.404/12

Deze gids belicht de 4 hoofdlijnen van het gezamenlijke decreet en ordonnantie:



1. VOORWOORD

In een tijd waarin de digitale revolutie alle aspecten van het leven van mensen beïnvloedt, voert het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een ambitieuze regelgeving in: "Digitaal Brussel"¹.

Deze nieuwe regelgeving komt tegemoet aan de wens van gebruikers² om al hun administratieve stappen volledig online te kunnen uitvoeren, de klok rond en zonder dat ze zich hoeven te verplaatsen.

Niet alle gebruikers willen of kunnen hun administratieve stappen echter online uitvoeren. Daarom voorziet deze regelgeving in de mogelijkheid voor gebruikers om contact op te nemen met de administratie via alle "traditionele" communicatiemiddelen. De combinatie van deze twee principes stelt de administratie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in staat om multikanaal-diensten aan te bieden en om te evolueren naar een omnichannelprincipe. Dit betekent dat gebruikers de ruimst mogelijke keuze zullen hebben, van een bezoek aan een loket tot digitale middelen.



Waarom een gids?

Het doel van deze gids is om **Digitaal Brussel**, de inhoud ervan, de doelstellingen ervan en de gevolgen ervan voor overheden en gebruikers in duidelijke en eenvoudige bewoordingen **voor te stellen**.



2. INLEIDING: CONTEXT EN DOELSTELLINGEN

I. VOORGESCHIEDENIS EN REGELGEVENDE CONTEXT

Alvorens Digitaal Brussel werd aangenomen, bestonden er al een aantal regelgevingen (op Europees, nationaal of gewestelijk niveau) die de overheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aanmoedigden om hun werking te digitaliseren, namelijk:

Op Europees niveau:

De eIDAS-verordening³ (2014) die een algemeen juridisch kader vaststelt voor het gebruik van vertrouwensdiensten (elektronische handtekening, elektronische stempel, tijdstempel, enz.), maar die geen algemene verplichting oplegt om ze te gebruiken;

De Single Digital Gateway-verordening⁴ (2018) die de lidstaten verplicht om een reeks specifieke administratieve stappen online toegankelijk te maken, opdat ze vanuit elk EU-land op afstand kunnen worden verwezenlijkt, maar die enkel betrekking heeft op bepaalde zeer specifieke procedures;

Op federaal niveau:

De Digital Act⁵ (2016) die de eIDAS-verordening omzet in Belgisch recht en die het gebruik en de rechtsgevolgen van elektronische vertrouwensdiensten regelt;

De eBox-wet⁶ (2019) die burgers en bedrijven een centrale, betrouwbare en moderne plek wil bieden om met overheidsdiensten te communiceren, in de vorm van de officiële elektronische eBox-inbox, maar die gebruikers of overheidsdiensten niet verplicht om de eBox te gebruiken;

Op Brussels gewestelijk niveau:

De ordonnantie betreffende elektronische communicatie⁷ (2014) die als doel had de betrokken overheden de mogelijkheid te bieden om elektronische communicatie te gebruiken, zelfs in gevallen waarin de bestaande specifieke regelgeving daarin niet voorzorg, en om dit te doen zonder deze regelgeving te wijzigen, zonder dat het een verplichting is, enkel een toelating;

De ordonnantie "Gewestelijke dienstenintegrator"⁸ (2014) die een Brusselse gewestelijke dienstenintegrator (**Fidus**) opricht om de uitwisseling van informatie tussen overheden onderling en het gebruik van authentieke bronnen te bevorderen, en om te vermijden dat burgers en bedrijven aan overheden informatie moeten bezorgen die al in het bezit is van een andere overheidsinstantie,

zoals het Rijksregister of de Kruispuntbank van Ondernemingen;

Tot slot verplichtte **de Once Only-ordonnantie**⁹ (2020) overheden om unieke identificatiesleutels en authentieke bronnen te gebruiken in het kader van hun uitwisselingen met gebruikers, en verbodt deze ordonnantie hen om gebruikers om informatie of documenten te vragen die ze zelf via authentieke bronnen kunnen verkrijgen.

II. GOEDKEURING VAN DIGITAAL BRUSSEL

Op 25 januari 2024 en 1 februari 2024 hebben het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie het “Gezamenlijke decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties”, hierna “Digitaal Brussel” genoemd, aangenomen. Dit gezamenlijke decreet en ordonnantie trad in werking op 2 maart 2024.

Meer specifiek wil Digitaal Brussel in het volgende voorzien:

- De **digitalisering** van elke administratieve procedure;
- De mogelijkheid voor gebruikers om naar eigen goeddunken, en gedurende een hele procedure, de verschillende voorziene kanalen te gebruiken, waaronder het elektronische kanaal;
- De verplichting voor de overheidsinstanties om via de eBox te communiceren, waardoor de burger het recht krijgt om via dit kanaal te communiceren;
- De naleving van het principe van de **eenmalige gegevensinzameling** (“Once Only”-principe);
- De verplichting om elke gebruiker te betrekken door een **alternatief** voor digitale procedures te bieden;
- De verplichting om **hulp te bieden** bij het voltooien van een online procedure aan gebruikers die moeite hebben met digitale technologie;
- De verplichting voor overheden om ervoor te zorgen dat er maatregelen worden genomen om de **toegankelijkheid voor gebruikers** mogelijk te maken;
- De verplichting voor overheden om **het advies in te winnen** van de instantie die verantwoordelijk is voor digitale transitie betreffende de **inclusiviteits- en toegankelijkheidsmaatregelen** die ze hebben ingevoerd;
- De verplichting om **het advies in te winnen** van de gewestelijke instantie die verantwoordelijk is voor administratieve vereenvoudiging over **elk ontwerp van regelgeving** dat een administratieve procedure invoert, wijzigt of afschaft;
- De mogelijkheid voor gebruikers om **elke niet-naleving** van de verplichtingen van Digitaal Brussel¹⁰ te **melden** aan de gewestelijke instantie die verantwoordelijk is voor administratieve vereenvoudiging.

3. TOEPASSINGSGBIED



Op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- bestuurlijke overheden en adviesorganen die onder het gewest vallen;
- diensten die onder de regering of het parlement van het gewest vallen;
- publiekrechtelijke rechtspersonen die rechtstreeks of onrechtstreeks afhangen van het gewest;
- gewestelijke en intergewestelijke intercommunales die onder het administratieve toezicht van het gewest vallen;
- autonome gemeentebedrijven¹¹.



Op het niveau van de GGC:

- bestuurlijke overheden die afhangen van de GGC;
- diensten die onder het Verenigd College of de Verenigde Vergadering van de GGC vallen.



Op het niveau van de FGC:

- bestuurlijke overheden die afhangen van de FGC;
- diensten die onder het College of de Vergadering van de FGC vallen.

Op plaatselijk niveau:

- gemeentelijke bestuurlijke overheden of gemeentelijke adviesorganen;
- gemeentelijke en meergemeentelijke vzw's;
- openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
- verenigingen bedoeld in hoofdstuk XII en XIIbis van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Andere:

- elke andere publiekrechtelijke rechtspersoon opgericht bij ordonnantie of door de bovengenoemde overheden.



4. BEGINSELEN VAN DIGITAAL BRUSSEL: VERPLICHTINGEN VAN DE OVERHEDEN

I. DIGITAAL BRUSSEL

Het tweede hoofdstuk van Digitaal Brussel verplicht de overheden om al hun administratieve procedures te digitaliseren en om gebruik te maken van elektronische communicatie met gebruikers die dat wensen, via door de overheden aanvaarde kanalen (d.w.z. de kanalen die de overheden gebruikt of heeft ontwikkeld) en tussen overheden onderling.

Wat moeten de overheden concreet doen?

Meer in het bijzonder moeten de overheden aan de volgende 6 verplichtingen voldoen:

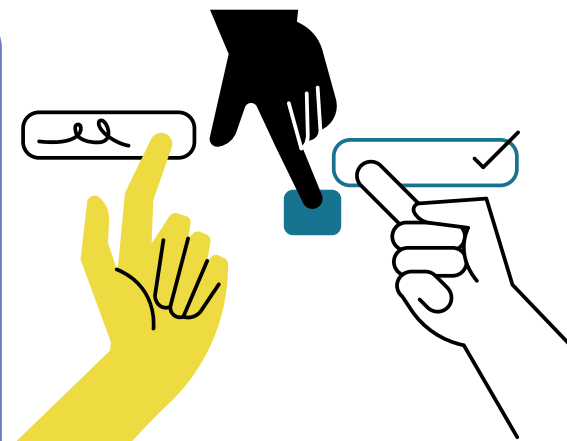
1. Al hun administratieve procedures “volledig online beschikbaar” maken

Met “administratieve procedure” wordt bedoeld: een actie of reeks acties die door gebruikers moeten worden uitgevoerd bij overheden¹² en die resulteren in een beslissing of dienst van een overheid.



Om een procedure als “volledig online beschikbaar” in de zin van Digitaal Brussel te kunnen beschouwen, moet aan de volgende cumulatieve voorwaarden¹³ worden voldaan:

- Het **identificeren** van gebruikers, het **verstrekken van informatie en bewijsstukken**, het **ondertekenen en definitief valideren van documenten** kan online gebeuren;
- De gebruikers ontvangen **automatisch een bevestiging**, tenzij het resultaat van de administratieve procedure onmiddellijk wordt meegedeeld;
- Het **resultaat van de procedure wordt elektronisch meegedeeld**, tenzij de administratieve procedure als doel heeft iets materieels te verkrijgen;
- De gebruikers ontvangen een **elektronische kennisgeving van de voltooiing** van de procedure.



Binnen welke termijnen?



• **Voor de bestaande procedures:**

De overheidsinstanties moeten uiterlijk op **4 februari 2029** alle bestaande procedures volledig online beschikbaar stellen.

• **Voor de nieuwe procedures:**

Alle administratieve procedures die worden aangemaakt binnen 6 maanden na de inwerkingtreding van Digitaal Brussel moeten volledig online beschikbaar worden gesteld **vanaf 2 september 2024**. Na die datum moeten alle nieuwe procedures **onmiddellijk online beschikbaar zijn**.

2. Gebruikers de mogelijkheid bieden om elektronisch met de overheden te communiceren via de hiertoe voorziene kanalen.

Overheden moeten **gebruikers informeren over de digitale kanalen** die ze aanvaarden om met hen te communiceren.

Natuurlijke personen moeten **hun toestemming geven voor het voorziene kanaal** opdat de communicatie rechtsgevolgen zou teweegbrengen. De overheden moeten de **gebruikers informeren dat ze hun toestemming kunnen intrekken**. Als de gebruiker-natuurlijke persoon zijn toestemming intrekt, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de communicatie die vóór de intrekking plaatsvond.

3. Elektronisch communiceren tussen overheden, als in deze communicatie voorzien is in een wet- of regelgeving.

4. Gebruikers de mogelijkheid bieden via de eBox elke mededeling te krijgen die een vaste datum draagt of die gelijkgesteld is aan een aangetekende zending¹⁴.

De overheden zijn verplicht om **“verzender” in de eBox** te worden en laatstgenoemde te gebruiken voor de verzending van berichten die een vaste datum dragen of die gelijkgesteld zijn aan een aangetekende zending, als de gebruiker zijn eBox heeft geopend.

5. Alle nodige maatregelen om de veiligheid, vertrouwelijkheid, authenticiteit en integriteit van de tijdens de onlinecommunicatie uitgewisselde gegevens te garanderen.



Binnen welke termijnen?

Sinds

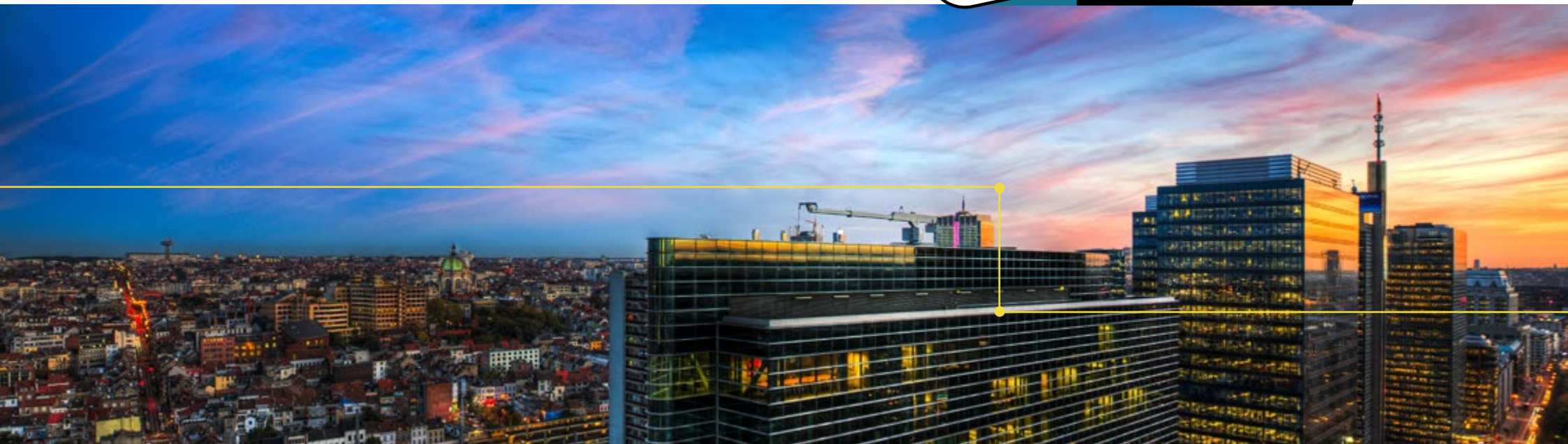
2 maart 2024



6. Een authenticatiemechanisme of een veilig onlinemechanisme voor elektronische handtekeningen ten behoeve van de gebruikers ontwikkelen of gebruiken.

Naast deze verplichtingen, en om administratieve procedures en onlinecommunicatie aan te moedigen, heeft Digitaal Brussel ook een aantal details vastgelegd:

- De elektronische formulieren en de bijlagen ervan hebben **dezelfde rechtsgevolgen** als papieren formulieren¹⁵;
- De verplichting om **verschillende exemplaren te verzenden** wordt geacht **vervuld** te zijn zodra de documenten elektronisch zijn bezorgd¹⁶;
- Als mededelingen moeten worden ondertekend, kan de **ondertekening online** gebeuren;
- De datum en het uur waarop de mededeling door de overheid werd **verzonden**, komt overeen met het **moment waarop het bericht** het gegevensverwerkingssysteem **verliet**¹⁷;
- De datum en het uur waarop de mededeling wordt beschouwd als **ontvangen** door de overheid, is **het tijdstip waarop de mededeling het gegevensverwerkingssysteem heeft bereikt**.



II. INCLUSIEF BRUSSEL

Het derde hoofdstuk van Digitaal Brussel verankert het inclusiviteitsprincipe en weerspiegelt de wens van de regering om rekening te houden met de behoeften van gebruikers in situaties van digitale kwetsbaarheid. Om aan dit principe te voldoen, moeten de overheden ondersteuning bieden voor het online uitvoeren van verschillende administratieve stappen en moeten ze een niet-gedigitaliseerd alternatief behouden.

Wat moeten de overheden concreet doen?

Meer in het bijzonder moeten de overheden aan de volgende verplichtingen voldoen:

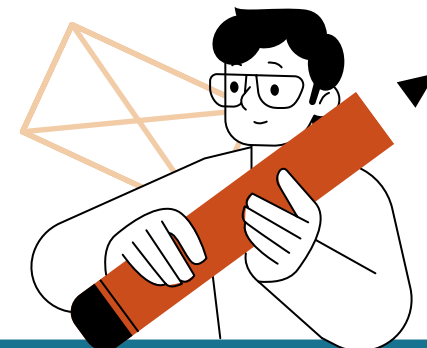
1. Voor elke administratieve procedure of onlinecommunicatie: ondersteuning bieden bij de uitvoering en een fysiek alternatief ontwikkelen

Wanneer een gebruiker problemen ondervindt bij een onlineprocedure, moet hij snel en gemakkelijk hulp kunnen vinden. Deze hulp kan bijvoorbeeld worden aangeboden via contextuele knoppen of tekstballonnen, of een FAQ (over de procedure in kwestie).

Welke ondersteuningsmethode gebruiken?

- **Passieve** methodes, die geen continue inzet of direct contact met de burger vereisen, bij voorbeeld:
 - > gedrukt informatiemateriaal,
 - > video- en/of interactieve tutorials,
 - > testomgevingen.
- **Actieve** methodes, die meer inspanning vergen over een langere periode maar de burger meer ondersteuning bieden, bij voorbeeld:
 - > opleidings- en infosessies,
 - > telefonische ondersteuning,
 - > partnerschappen met actoren op het terrein die naar digitale inclusie streven,
 - > permanenties (in de eigen lokalen of elders).

Toch blijven onlineprocedures voor een deel van de bevolking ontoegankelijk. Het is dus belangrijk deze gebruikers andere alternatieven aan te bieden, waarmee ze hun procedures volledig kunnen uitvoeren zoals dat ook kan via de digitale weg.



Overheidsinstellingen moeten minstens het volgende aanbieden:

- een fysiek onthaal;
- een telefoondienst;
- een contactpunt via de post.

Bovendien moet er voldoende **toegang tot de diensten** zijn en moeten de **openingsuren** aangepast zijn aan de opdrachten van de overheidsinstantie en de doelgroep.

Raadpleeg voor meer informatie over dit onderdeel "digitale inclusie" of voor gedetailleerde voorbeelden de speciale pagina op de portaalsite be.brussels:



Welke niet-digitale alternatieven zijn er?

- fysieke loketten (**verplicht**),
- loketten op afstand via telefoon (**verplicht**) of videoconferentie,
- post (**verplicht**),
- mail of "chatbot",
- huisbezoeken.

2. Technologische oplossingen gebruiken om elke administratieve procedure of mededeling online toegankelijk te maken voor personen met een handicap

Als antwoord op deze behoefte aan toegankelijkheid heeft Paradigm in samenwerking met het CAWaB en Eqla een gids opgesteld met 40 inclusieve aanbevelingen voor overheden. Dit document zet deze aanbevelingen ook om in code, zodat ze kunnen worden geïmplementeerd door webontwikkelaars. Daarbij wordt er ook voor gezorgd dat de internationale WCAG 2.2-regels worden nageleefd en dat een AnySurfer-audit wordt doorstaan.

Er bestaan tal van toegankelijkheidsactoren die advies kunnen geven, documentatie kunnen aanleveren of procedures kunnen testen. Bijvoorbeeld equal.brussels en de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA).

3. Bovenstaande maatregelen online en via andere geschikte kanalen voor personen in een situatie van digitale kwetsbaarheid communiceren

Het bereiken van een publiek dat niet digitaal onderlegd is, vereist een aanpak buiten de digitale omgeving: telefoon, affiches, papieren documentatie, evenementen. Actoren die zich inzetten voor digitale inclusie, gemeenten, OCMW's, ziekenhuizen en jeugdhuisen bieden vaak oplossingen voor verspreiding die beter aansluiten bij het doelpubliek.

4. Paradigm om advies vragen

In het kader van de invoering van inclusiviteits- en toegankelijkheidsmaatregelen voor websites en mobiele applicaties zijn de overheden verplicht om het advies in te winnen van Paradigm, de instantie die verantwoordelijk is voor digitale transitie. Deze laatste moet equal.brussels²² rechtstreeks informeren over verzoeken om advies met betrekking tot de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties. De evaluatie gebeurt aan de hand van een evaluatierooster.

Binnen welke termijnen?



Sinds

2 maart 2024



Raadpleeg de gids voor digitale toegankelijkheid van Paradigm.

III. ONCE ONLY: EENMALIGE GEGEVENSINZAMELING

Het vierde hoofdstuk van Digitaal Brussel bevat de verplichtingen met betrekking tot eenmalige gegevensinzameling die al waren voorzien in de **“Once Only”-ordonnantie**¹⁸, die wordt opgeheven bij artikel 19, eerste lid, 2° van Digitaal Brussel.

Wat moeten de overheden concreet doen?

De overheden moeten aan de volgende verplichtingen voldoen:

1. Gebruikers om een identificatiesleutel vragen

Om gebruikers met zekerheid te identificeren, gebruiken overheden:

Voor natuurlijke personen: het **rijksregisternummer** of het **identificatienummer** bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;

Voor rechtspersonen: het **ondernemingsnummer**.

2. Een beroep doen op authentieke bronnen¹⁹

Om te voldoen aan het principe van eenmalige gegevensinzameling, moeten overheden toegang vragen tot de authentieke bronnen die ze nodig hebben om hun wettelijke opdrachten uit te voeren en moeten ze deze gebruiken, hetzij via de gewestelijke dienstenintegrator²⁰ of via directe toegang tot de authentieke bronnen²¹.

3. Niet langer informatie opvragen die zich in een authentieke bron bevindt

Zodra overheden identificatiesleutels gebruiken om gebruikers te identificeren en toegang hebben tot de benodigde authentieke bronnen, mogen ze gebruikers niet langer vragen om informatie die beschikbaar is in de authentieke bronnen.

Overheden mogen gebruikers bijvoorbeeld niet langer vragen om een gezinssamenstelling mee te delen zodra ze het rijksregisternummer hebben gevraagd en toegang hebben tot het rijksregister.

Once Only ?

Het principe houdt in dat burgers en bedrijven hun informatie slechts één keer aan de overheidsinstanties hoeven te verstrekken, die deze vervolgens hergebruiken **om herhaalde verzoeken te vermijden**.



Binnen welke termijnen?

Sinds

2 maart 2024

5. ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING: DE ROL VAN EASY.BRUSSELS

Het vijfde hoofdstuk van Digitaal Brussel beschrijft de rol van de instantie die verantwoordelijk is voor administratieve vereenvoudiging (easy.brussels):

- **Het verstrekken** van adviezen over ontwerpen van regelgeving die een administratieve procedure invoeren, wijzigen of opheffen, alsook over de bestaande regelgeving en de bestaande administratieve procedures;
- **Het ontvangen van meldingen** van gebruikers.

I. ADVIEZEN VERSTREKKEN

Overeenkomstig artikel 16 van Digitaal Brussel **moeten** overheden het advies van easy.brussels inwinnen over elk ontwerp van regelgeving betreffende de invoering, wijziging of opheffing van een administratieve procedure.

Dergelijke adviesaanvragen worden onverwijld elektronisch naar easy.brussels gestuurd, op het adres info@easy.brussels.

Zodra het volledige dossier is ontvangen, beschikt easy.brussels in eerste instantie over 10 werkdagen om een advies uit te brengen. Deze termijn kan indien nodig worden verlengd tot 20 werkdagen.

Na ontvangst van de aanvraag onderzoekt easy.brussels of het project / de regelgeving / de procedure overeenstemt met de "**beginselen van administratieve vereenvoudiging**", d.w.z. de impact op:

- **de doelstelling inzake administratieve vereenvoudiging;**
- **de digitaliseringsdoelstelling;**
- **de naleving van het principe van eenmalige gegevensinzameling;**
- **de doelstelling inzake digitale inclusie voor burgers met beperkte digitale vaardigheden.**



Om deze criteria te onderzoeken, zal easy.brussels contact opnemen met de betrokken overheidsinstantie om de nodige informatie te verkrijgen. Het definitieve advies van easy.brussels wordt gepubliceerd op de **website (<https://easy.brussels>)**, om transparantie en toegankelijkheid te waarborgen.



Verzoek om advies

info@easy.brussels



Conformiteitsbeoordeling

door easy.brussels



10 werkdagen
(verlengbaar tot 20)



Publicatie van het advies

op de website
<https://easy.brussels>

 Dit advies moet niet worden aangevraagd voor ontwerpen van regelgeving:

-  met betrekking tot betreffende begrotingen, rekeningen, leningen en domeinverrichtingen;
-  houdende instemming met internationale akkoorden en verdragen;
-  houdende instemming met samenwerkingsakkoorden en gezamenlijke decreten en ordonnanties waarbij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en/of de Franse Gemeenschapscommissie partij zijn;
-  van louter formele aard, waaronder ontwerpen waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State niet vereist is op grond van de artikelen 3, paragraaf 1, eerste lid, en 5 van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;
-  die de nationale veiligheid en openbare orde betreffen;
-  waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State gevraagd wordt op grond van artikel 84, paragraaf 1, eerste lid, 3° van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, of waarvoor het advies van de afdeling Wetgeving van de Raad van State niet gevraagd wordt in geval van bijzonder gemotiveerde dringende gevallen, bedoeld in artikel 3, paragraaf 1, eerste lid van diezelfde wetten.
-  De overheden **kunnen** easy.brussels ook om advies vragen over bestaande regelgeving en administratieve procedures.



Voorbeelden van mogelijke inbreuken X:

- De onmogelijkheid om alle procedures online uit te voeren, waaronder administratieve procedures, mededelingen en formulieren;
- De onmogelijkheid om online te communiceren met overheden via de door deze overheden openbaar gemaakte kanalen;
- De onmogelijkheid om via de eBox elke mededeling te krijgen die een vaste datum draagt of die gelijkgesteld is aan een aangetekende zending;
- Gebrek aan begeleiding en alternatieven die de overheden bieden voor onlineprocedures (minstens een fysiek onthaal, een telefoondienst en contact via de post);
- Het gebrek aan aangepaste toegang voor personen met een handicap, ongeacht het doel van hun procedures;
- Verzoek van de overheden om informatie en documenten waartoe ze toegang hebben via authentieke bronnen of waarover ze al beschikken.

II. MELDING

Krachtens artikel 18 van Digitaal Brussel is easy.brussels ook verantwoordelijk voor de ontvangst van meldingen van gebruikers.

Met “melding” bedoelen we de actie om de bevoegde instantie op de hoogte te brengen van een mogelijke inbreuk op een verplichting door de overheden als bedoeld in de Hoofdstukken I, II, III en IV van Digitaal Brussel.

Meldingen kunnen via verschillende kanalen naar easy.brussels worden gestuurd:

- Via het **onlineformulier** op de portaalsite be.brussels →
- Per post: **easy.brussels, Sint-Lazarusplein 2, 1035 Brussel**
- Telefonisch: **02 204 21 11**
- Via e-mail: **info@easy.brussels**
- Er is ook een fysiek onthaal om begeleiding te krijgen en meldingen in te dienen op het volgende adres: **Sint-Lazarusplein 2, 1035 Brussel**



Na ontvangst van de melding neemt easy.brussels indien nodig contact op met de gebruiker en met de betrokken overheid om de nodige informatie te verzamelen voor de behandeling van de melding.

In het geval van een inbreuk verstrekt easy.brussels aanbevelingen en stuurt het deze aanbevelingen door naar de betrokken overheid, om ze vervolgens elk kwartaal te publiceren. Tegelijkertijd neemt easy.brussels opnieuw contact op met de gebruiker achter de melding om die op de hoogte te brengen van de ondernomen actie(s).

III. INFOSESSIES

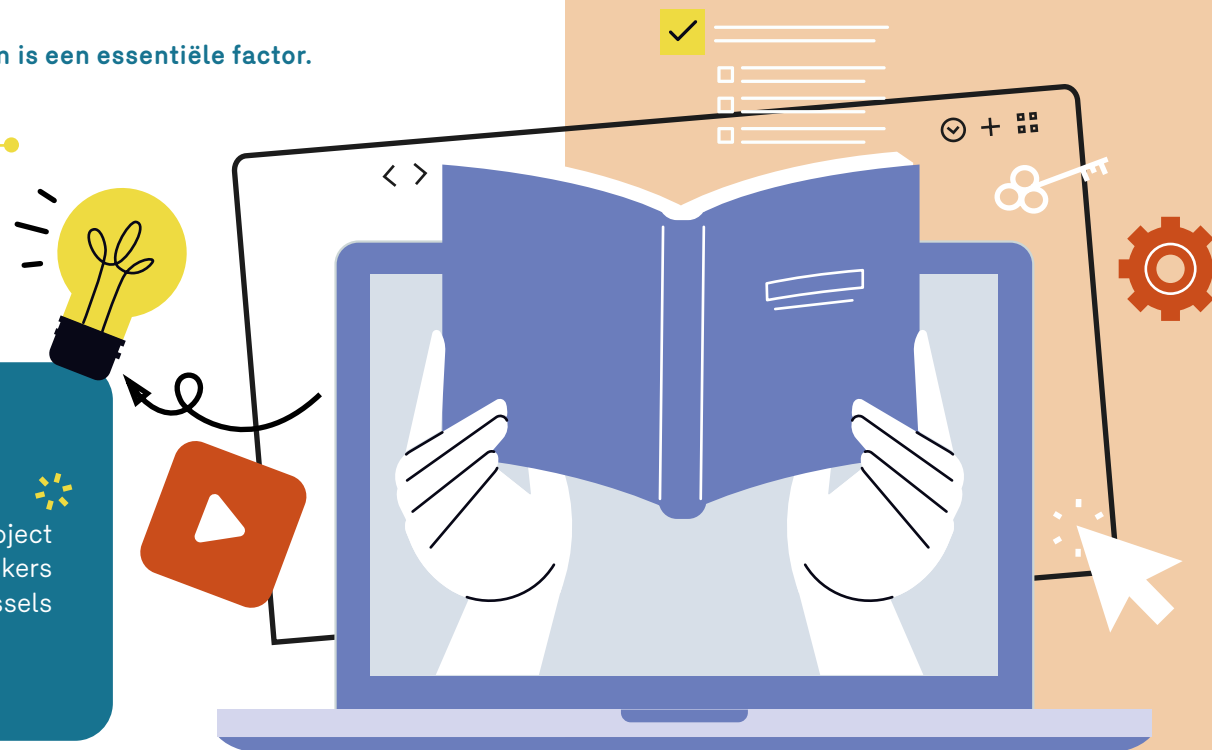
Om overheden te begeleiden bij de implementering van Digitaal Brussel vult easy.brussels, in samenwerking met de GSOB en andere dienstverleners, zijn diensten aan door **jaarlijks specifieke opleidingen** te organiseren voor gemeentelijke en gewestelijke ambtenaren.

Het administratieve personeel vormt immers de eerste lijn in de dienstverlening aan de gebruikers en is de belangrijkste schakel in de vereenvoudiging ervan. Het **implementeren van nieuwe technologie** met het oog op een meer gedigitaliseerde administratie vereist een digitale inclusie op de werkvloer. Ook is het nodig om de **meerkanaalsrelatie met de gebruiker** op te nemen in de administratieve praktijk. Door repetitieve taken te schrappen en te vervangen door kwalitatievere interacties kunnen administratieve vereenvoudiging en digitalisering **tijd besparen** voor het personeel en kan een dossier serener worden behandeld.

De beheersing van de digitale tools door de personeelsleden is een essentiële factor.

Hoe administratieve procedures vereenvoudigen?

Easy.brussels biedt ondersteuning en tools om een project te helpen opstarten, waarbij de behoeften van de gebruikers centraal staan. Contacteer het team via info@easy.brussels in geval van vragen.



6. CONCLUSIE

Digitaal Brussel wil in de eerste plaats **tegemoet komen aan de eisen van een samenleving die voortdurend evolueert** en die steeds meer nood heeft aan het gebruik van digitale technologieën als eerste keuze. Om aan deze behoefte te voldoen, zullen de overheden ervoor zorgen dat alle administratieve procedures worden **gedigitaliseerd** en dat er **kanalen worden aangeboden** om onlinecommunicatie mogelijk te maken met gebruikers die digitale kanalen willen gebruiken.

Tegelijkertijd biedt Digitaal Brussel een volledige en gepaste **bescherming** aan iedereen die **digitaal kwetsbaar** is of die geen gebruik wenst te maken van digitale technologieën, waarbij overheidsdiensten globaal en doeltreffend tegemoet kunnen komen aan de behoeften van alle leden van de Brusselse samenleving.

Om dit te bereiken, zullen de overheden zorgen voor **inclusiviteit** door **ondersteuning** te bieden bij het uitvoeren van onlineprocedures en door een **alternatief** voor het digitale in te voeren, minstens door het oprichten of het behouden van een fysiek loket, een telefoondienst en contactmogelijkheden via de post.

Tot slot is easy.brussels zich ervan bewust dat de implementering van Digitaal Brussel zwaar kan vallen en een groot aantal stappen vereist die door alle betrokken overheden moeten worden genomen. **Daarom is easy.brussels beschikbaar om overheden te helpen** bij hun opleiding en hun begrip van de verplichtingen die voortvloeien uit Digitaal Brussel, en zal het bestuur ervoor zorgen dat de plaats van de gebruiker centraal staat in de ingevoerde systemen.

7. DE VERPLICHTINGEN VAN DE OVERHEDEN IN EEN NOTENDOP



1. DIGITAAL BRUSSEL

1. **Digitalisering van elke** administratieve procedure.
2. **Elektronische communicatie:** van gebruikers naar overheden of tussen overheden.
3. Communicatie via **eBox** (indien mogelijk).
4. Gegarandeerde **veiligheid, vertrouwelijkheid, authenticiteit en integriteit** van online uitgewisselde gegevens.
5. **Authenticatiesysteem** of elektronische handtekening



Punt 1 :

- Oude procedures : tot 4 februari 2029
- Nieuwe procedures : onmiddellijk



Punten 2, 3, 4, 5 :
Sinds 2 maart 2024



2. INCLUSIEF BRUSSEL

1. **Ondersteuning en alternatief** voor online administratieve procedures: (minstens) een fysiek onthaal, telefoondienst en contact via de post
2. **Toegankelijkheid** van procedures en communicatie via **technologieën** die nodig zijn voor gebruikers met een handicap.
3. **Verspreiding** van deze procedures en communicatie **via andere middelen** die aangepast zijn aan gebruikers die niet digitaal onderlegd zijn.
4. Verzoek **om advies aan Paradigm** over de toegankelijkheid van de websites en applicaties.



Sinds 2 maart 2024



3. EENMALIGE GEGEVENSINZAMELING

1. Via een **identificatiesleutel**: Rijksregisternummer, identificatienummer van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid of van de Kruispuntbank van Ondernemingen.
2. Via **authentieke bronnen**: informatie in een authentieke bron mag niet meer worden opgevraagd bij de gebruiker.



Sinds 2 maart 2024



4. ADMINISTRatieve VEREENVoudING: DE Rol VAN EASY.BRUSSELS

1. **Uitbrengen van adviezen**: overheden zijn verplicht onverwijld het advies van easy.brussels in te winnen over elk ontwerp van regelgeving betreffende de invoering, wijziging of opheffing van een procedure via info@easy.brussels.
2. Ontvangst van **meldingen** van een mogelijke schending van een verplichting van Digitaal Brussel.
3. Specifieke **jaarlijkse infosessies en opleidingen**, in partnerschap met de GSOB, voor plaatselijke en gewestelijke ambtenaren.

Publicatie van adviezen en meldingen op de website easy.brussels.



Punt 1 :

Het agentschap heeft **10 tot 20 werkdagen** om zijn advies uit te brengen.

EINDNOTEN

- 1 Gezamenlijk decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 25 januari 2024 en 1 februari 2024 betreffende de digitale transitie van de overheidsinstanties, hierna “Digitaal Brussel” genoemd.
- 2 Onder “gebruiker” wordt verstaan: elke natuurlijke persoon of elke rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van overheidsinstanties.
- 3 Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG;
- 4 Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012.
- 5 Wet van 21 juli 2016 tot uitvoering en aanvulling van de verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG, houdende invoering van titel 2 in boek XII “Recht van de elektronische economie” van het Wetboek van economisch recht, en houdende invoering van de definities eigen aan titel 2 van boek XII en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan titel 2 van boek XII, in de boeken I, XV en XVII van het Wetboek van economisch recht;
- 6 De wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox.
- 7 Ordonnantie van 13 februari 2014 met betrekking tot de communicatie via elektronische weg in het kader van de relaties met de overheidsinstanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, opgeheven bij Digitaal Brussel.
- 8 Ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator.
- 9 Ordonnantie van 17 juli 2020 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren, opgeheven bij Digitaal Brussel.
- 10 Surf naar de pagina <https://be.brussels/nl/over-het-gewest/structuur-en-organisatie/overzicht-van-de-overheden-en-instellingen-het-gewest/easybrussels/melding-digitaal-brussel> om toegang te krijgen tot het meldingsformulier.
- 11 Dit zijn de bedrijven die vallen onder de ordonnantie van 5 juli 2018 betreffende de specifieke gemeentelijke bestuursvormen en de samenwerking tussen gemeenten.
- 12 Het mag echter niet gaan om gegevens betreffende de gezondheid als bedoeld in artikel 26, 14° van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- 13 Deze voorwaarden zijn geïnspireerd op artikel 6 van de Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012.
- 14 De overheden zullen dus moeten voldoen aan de bepalingen van de wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox (eBox-wet) en zullen ook de persoonsgegevens moeten verwerken, aangezien ze worden beschouwd als verwerkingsverantwoordelijken in de zin van de AVG (Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016).
- 15 De elektronische vermelding “Gelezen en goedgekeurd” of elke andere verplichte vermelding geldt met name alsof deze vermelding met de hand is geschreven.
- 16 Onverminderd de verplichtingen inzake actieve openbaarheid die gelden voor alle briefwisseling in artikel 8 van het gezamenlijke decreet en ordonnantie van 16 mei 2019 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie betreffende de openbaarheid van bestuur bij de Brusselse instellingen.
- 17 Als de overheid en de bestemming hetzelfde gegevensverwerkingssysteem gebruiken, wordt de mededeling geacht te zijn verzonden wanneer de mededeling toegankelijk is voor de bestemming.
- 18 Ordonnantie van 17 juli 2020 houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren.
- 19 Onder “authentieke bron” verstaat men een verzameling gegevens die in het bezit zijn van een instelling die krachtens een rechtshandeling is aangeduid om in te staan voor het beheer ervan, en die bewijskracht hebben in een specifiek bevoegdheidsgebied. De gegevens moeten betrekking hebben op natuurlijke of rechtspersonen of op rechtsfeiten.
- 20 De gewestelijke dienstenintegrator heeft als opdracht de gegevensuitwisseling van en naar de overheidsdiensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te organiseren middels een IT-platform (“Fidus”). Deze uitwisselingen worden gecoördineerd door Paradigm.
- 21 Voor overheden die niet verplicht zijn om het “Fidus”-platform te gebruiken dat de gewestelijke dienstenintegrator beheert.
- 22 Equal.brussels is binnen de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel de directie die verantwoordelijk is voor het gelijkheidsbeleid voor het Gewest, volgens het gezamenlijke decreet en ordonnantie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie van 4 april 2024, houdende de Brusselse Code voor gelijkheid, non-discriminatie en bevordering van diversiteit.