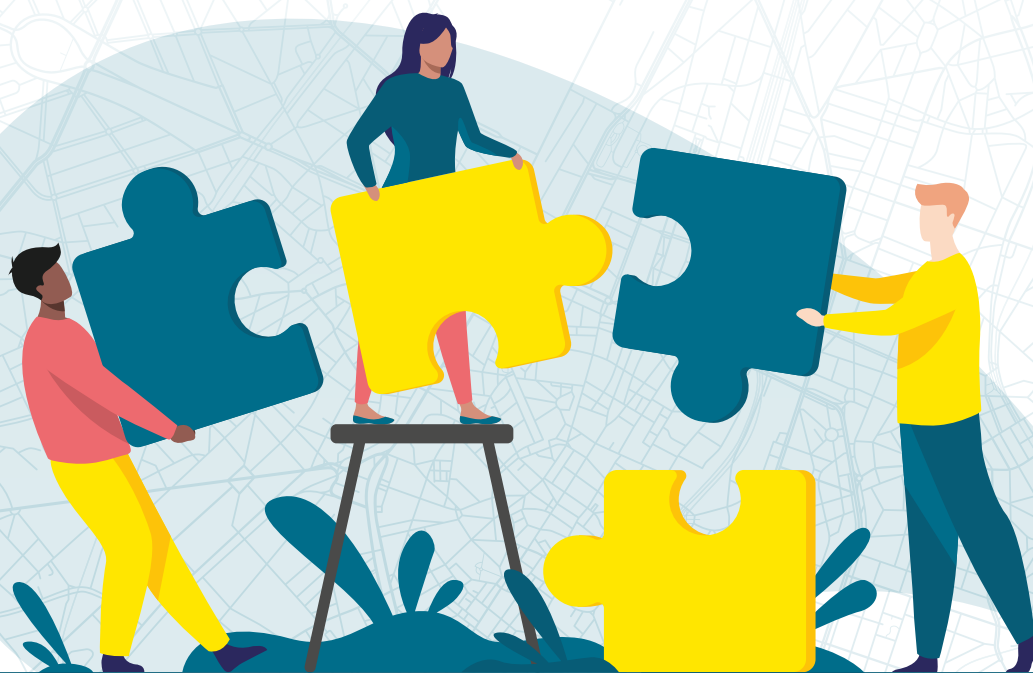


# ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING: VOORTGANG EN VERWEZEN- LIJKINGEN BINNEN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST IN 2021



# INHOUDSOPGAVE

---

Voorwoord	3
Beknopte samenvatting	4
2021, een versnellend kader voor de invoering van de administratieve vereenvoudiging	6
Easy Way: Actieplan voor een vereenvoudigd Brussel in 2025	8
easy.brussels: het agentschap voor administratieve vereenvoudiging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	9
UITDAGING 1: Verbetering van de informatie en interacties met de gebruikers	10
UITDAGING 2: Meer onderling gedeelde en hergebruikte gegevens	16
UITDAGING 3: Een adequaat Brussels wettelijk kader voor de administratieve vereenvoudiging	22
UITDAGING 4: Tools ter bevordering van de projecten voor administratieve vereenvoudiging	26
UITDAGING 5: Begeleiding en opleiding van het doelpubliek	30
UITDAGING 6: Een governance-kader voor de administratieve vereenvoudiging	32
Budget	36



# VOORWOORD



**2021 bewees meer dan ooit de nood aan een administratieve vereenvoudiging ten voordele van alle gebruikers, burgers en ondernemingen. Daarnaast toonde dit jaar ook het belang aan van een efficiënte coördinatie en centralisatie van deze vereenvoudigingsstrategie.**

Als openbare diensten hebben de administraties de plicht om zich aan te passen aan de noden van de gebruikers. De nieuwe, steeds digitalere communicatiegewoontes, de versnelling van de digitale transitie als gevolg van de gezondheids crisis en de wettelijke verplichtingen waaraan onze instellingen moeten voldoen, vormen evenzeer beweegredenen om deze processen actief toe te passen.

In 2020 legde het Easy Way-plan de fundamenten van een vereenvoudigingsstrategie, met de formulering van een reeks uitdagingen en doelstellingen voor 2025.

Vandaag presenteert easy.brussels de vele ontwikkelingen die in 2021 werden gerealiseerd. Samenwerkingen, nieuwe projecten, de ontwikkeling van tools, verbeterde processen, ... Dit jaarrapport belicht alle initiatieven die worden gedragen door easy.brussels, maar ook door de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun partners.

Deze ontwikkelingen tonen aan dat de vereenvoudiging vandaag een van de grote bekommernissen vormt van alle betrokken partijen. En hoewel we nog een lange weg moeten afleggen, is de trein nu zeker vertrokken en op de goede weg voor de creatie van een slimme stad gericht op de verbetering van het leven van haar burgers. Dit dankzij een eenvoudiger, modernere en inclusievere interactie met de overheidsdiensten, waarbij erover gewaakt wordt de Europese administratieve standaarden te respecteren..

## **Cathy Marcus**

Directrice van easy.brussels,

Regeringsafgevaardigde van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

# BEKNOPTE SAMENVATTING

## UITDAGING 1

De informatie en interacties met burgers en ondernemingen verbeteren dankzij een aangepaste fysieke en digitale strategie

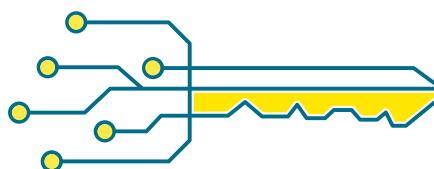


**865 413**  
inschrijvingen  
op Bruvax

**745 809**  
gebruikers  
van IRISbox



**100 000** digitale sleutels  
verdeeld door  
de Brusselse  
gemeentes



## UITDAGING 2

Gegevens uitwisselen en hergebruiken dankzij de ordonnantie Once Only en Open Data

**26 358 005**  
transacties  
op Fidus Online



**202** administratieve  
deelnemers

voor de Once Only-sessies



**23 332** elektronische  
facturen

ontvangen door de  
Brusselse instellingen

## UITDAGING 3

Een adequaat wettelijk kader bieden op het vlak van de administratieve vereenvoudiging voor de uitrol van 'Digital by Default'



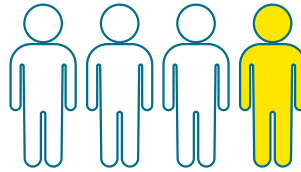
**15** instellingen  
die informatie  
helpen te verzamelen  
voor Brussel Digitaal



**21** deelnemers  
aan de openbare consultaties  
op e-administration

## UITDAGING 4

Tools voorstellen ter bevordering van de projecten voor administratieve vereenvoudiging



**1 Belg op 4** is gebruiker van eBox

## UITDAGING 5

De gebruikers en administratieve medewerkers begeleiden en opleiden bij de uitrol van een geoptimaliseerde en gedigitaliseerde administratie



**30.000** IRISBOX-brochures  
**en 10.000** itsme-brochures ter beschikking van de gemeenten



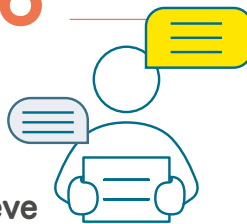
**15** bewustmakingssessies rond de digitale kloof



**En 161** deelnemende agenten uit de gemeenten, OCMW's en andere instellingen

## UITDAGING 6

Een duidelijk en nauwkeurig governance-kader uitrollen voor een efficiënte coördinatie van projecten rond administratieve vereenvoudiging



**5** vergaderingen van het Begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging



**37** vertegenwoordigde instellingen



**4** vergaderingen van de werkgroep 'digitale inclusie'

# 2021, een versnellend kader voor de invoering van de administratieve vereenvoudiging

Het streven naar een betere relatie tussen de administratieve diensten en de burgers vormt de basis van de inspanningen rond een administratieve vereenvoudiging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Naast dit streven om een meer gebruikersgerichte openbare dienstverlening aan te bieden, droeg de gezondheids-, wettelijke en sociale context ertoe bij dat dit project een prioritaire doelstelling van onze Brusselse instellingen werd.



## COVID-19 of de versnelde digitalisering

De lockdown en de veralgemening van het telewerk dwongen veel administratieve diensten ertoe om snelle en efficiënte middelen te implementeren om hun dienstverlening aan de burgers te kunnen blijven verlenen. Aanvragen en verzendingen van administratieve documenten, digitale formulieren, elektronische handtekeningen: allerlei tools werden in recordtempo ontwikkeld of ingevoerd om het administratieve systeem niet te laten vastlopen en om de impact op het leven van de burgers en ondernemingen te beperken.

## Conformiteit ten opzichte van de wettelijke Europese verplichtingen

Op 12 december 2020 werd de verplichting betreffende de Single Digital Gateway (SDG) van kracht in alle landen en regio's van de Europese Unie.

De SDG is een Europees project met als doel om één toegangspoor op te richten voor allerlei administratieve procedures, zoals informatie, bijstand en de mogelijkheid om bepaalde zaken online uit te voeren.

Momenteel biedt de website [be.brussels](https://be.brussels) een overzicht van de belangrijkste administratieve procedures. Na de lancering van de portaal-site Your Europe hebben burgers en ondernemingen snel toegang tot de gevraagde nationale en regionale info, alsook tot de administratieve procedures en diensten.



# De noodzakelijke verbetering van de gebruikerservaring

In 2020 hebben we de kwestie van het imago van de Brusselse administraties bij het publiek reeds aangekaart. Het brede publiek ziet deze openbare instellingen nog al te vaak als een bron van ongemak en van complicaties. Daarom zetten de openbare instellingen zich dagelijks in om de burgers en ondernemingen een eenvoudigere en positievere ervaring aan te bieden.

## SOURCES OF ADMINISTRATIVE BURDENS (EASY WAY)

### 1. Afwezigheid van een centraal, duidelijk ingangspunt

- Het ontbreken van een duidelijk, innovatief centraal ingangspunt leidt tot een gebrek aan leesbaarheid voor de administratie;
- Nog niet voldoen aan de eisen van de **Single Digital Gateway**;
- In België vraagt **tweederde van de mensen** die recht hebben op een integratie-inkomen hier niet om - complexiteit en gebrek aan informatie behoren tot de belangrijkste oorzaken.

### 2. Versnelling van de digitalisering van de overheidsdiensten

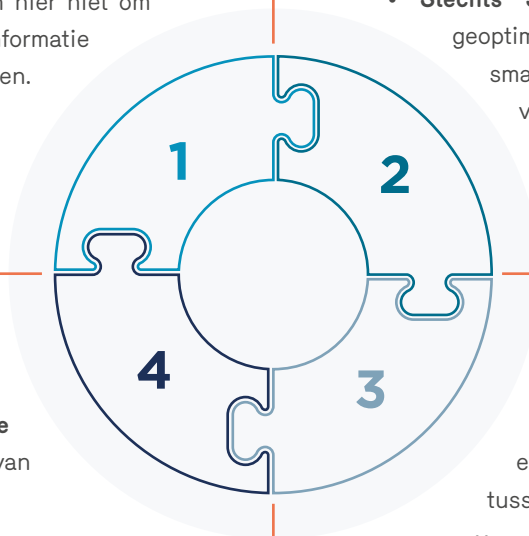
- **50%** van de burgers heeft digitaal contact met de administratie - **76%** van de Belgen maakt gebruik van banktoepassingen, **82%** maakt minstens één keer per 3 maanden gebruik van sociale netwerken;
- **< 25%** van de administratieve procedures kunnen online worden afgehandeld;
  - **Slechts 38%** van de online procedures zijn geoptimaliseerd voor smartphones - de smartphone is het meest gebruikte toestel om verbinding te maken (76% van de gebruikers, waarvan 75% hun administratieve procedures online uitvoert met behulp van een laptop).

### 4. Gebrek van anticipatie op regelgevende gevolgen

- **Geen systematische, preventieve anticipatie** op de gevolgen van regelgeving.

### 3. Gebrek van informatie-uitwisseling

- **71%** van de mensen in Brussel wenst een betere uitwisseling van informatie tussen de administraties;
- **Het verzoek om een attest van de samenstelling van het huishouden** is een van de meest uitgevoerde procedures;
- **35% van de administraties** heeft geen toegang tot (ten minste één) authentieke bron



<sup>1</sup> 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 (Publicatieblad van de Europese Unie L 2018, nr. 295)

# EASY WAY:

## Actieplan voor een vereenvoudigd Brussel in 2025

Easy Way werd begin 2021 gepubliceerd en omvat een presentatie van de context en van de rollen van easy.brussels en zijn partners, evenals alle ambities van het Gewest voor de administratieve vereenvoudiging voor 2020-2025.

**Dit plan bestaat uit zes strategische uitdagingen, die op hun beurt vertaald worden in een reeks operationele doelstellingen.**

2021 werd getekend door de gevolgen van de gezondheids crisis en door de noodzaak om de institutionele agenda te reorganiseren, en had daardoor grote gevolgen op de verdere ontwikkeling van het Easy Way-plan. De termijn die initieel was aangekondigd voor elke opdracht van het vereenvoudigingsplan, moest vaak worden herzien, ten voordele van een grotere flexibiliteit op het vlak van de gezondheids-, sociale en administratieve situatie.

We moesten de prioriteiten herschikken om te blijven voldoen aan de behoeften van onze burgers, en om voeling te houden met de realiteit op het terrein. Daarom moesten we bepaalde opdrachten uitstellen, terwijl andere sneller werden uitgevoerd.

Toch moeten we ook aandacht schenken aan het reeds gerealiseerde werk van onze administratieve diensten en partners.

In dit rapport ontdekt u alle gerealiseerde projecten en voortgang in 2021, alsook de huidige status van de lopende en toekomstige opdrachten, steeds met dezelfde doelstelling in het achterhoofd: de invoering van een resoluut eenvoudiger, moderner en beter werkend administratief landschap tegen 2025.



# EASY.BRUSSELS : het agentschap voor administratieve vereenvoudiging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Sinds 2015 werkt easy.brussels aan de ontwikkeling en de verspreiding van het beleid tot administratieve vereenvoudiging binnen de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**Haar doelstelling: de administratieve stappen voor de burgers en ondernemingen vereenvoudigen en op die manier de gebruikers van de openbare diensten een snellere en efficiëntere dienstverlening aanbieden, en daarbij tegelijk de financiële kosten en het aantal verplaatsingen terugdringen.**

Het agentschap steunt hiervoor op zijn begeleidingscomité, dat is samengesteld uit de gewestadministratie en de gewestelijke instellingen van openbaar nut (ION's). Het steunt ook op een breed netwerk aan contacten en partners: lokale overheden, openbare vzw's, federale en regionale overheidsdiensten, privépartners, ...

Het agentschap easy.brussels speelt zo een centrale rol in de Brusselse dy-

namiek tot administratieve vereenvoudiging. Naast de uitrol van specifieke projecten werkt het agentschap ook aan de implementering van een bewustzijn binnen de openbare diensten over de onmiskenbare uitdaging van een eenvoudigere en transparante werking.

Om ervoor te zorgen dat deze beweging duurzaam is, voert easy.brussels een hele reeks acties, vaak in samenwerking met andere regionale of lokale instellingen. Deze acties verlopen volgens Easy Way, het plan ter administratieve vereenvoudiging 2020-2025 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

UITDAGING 1

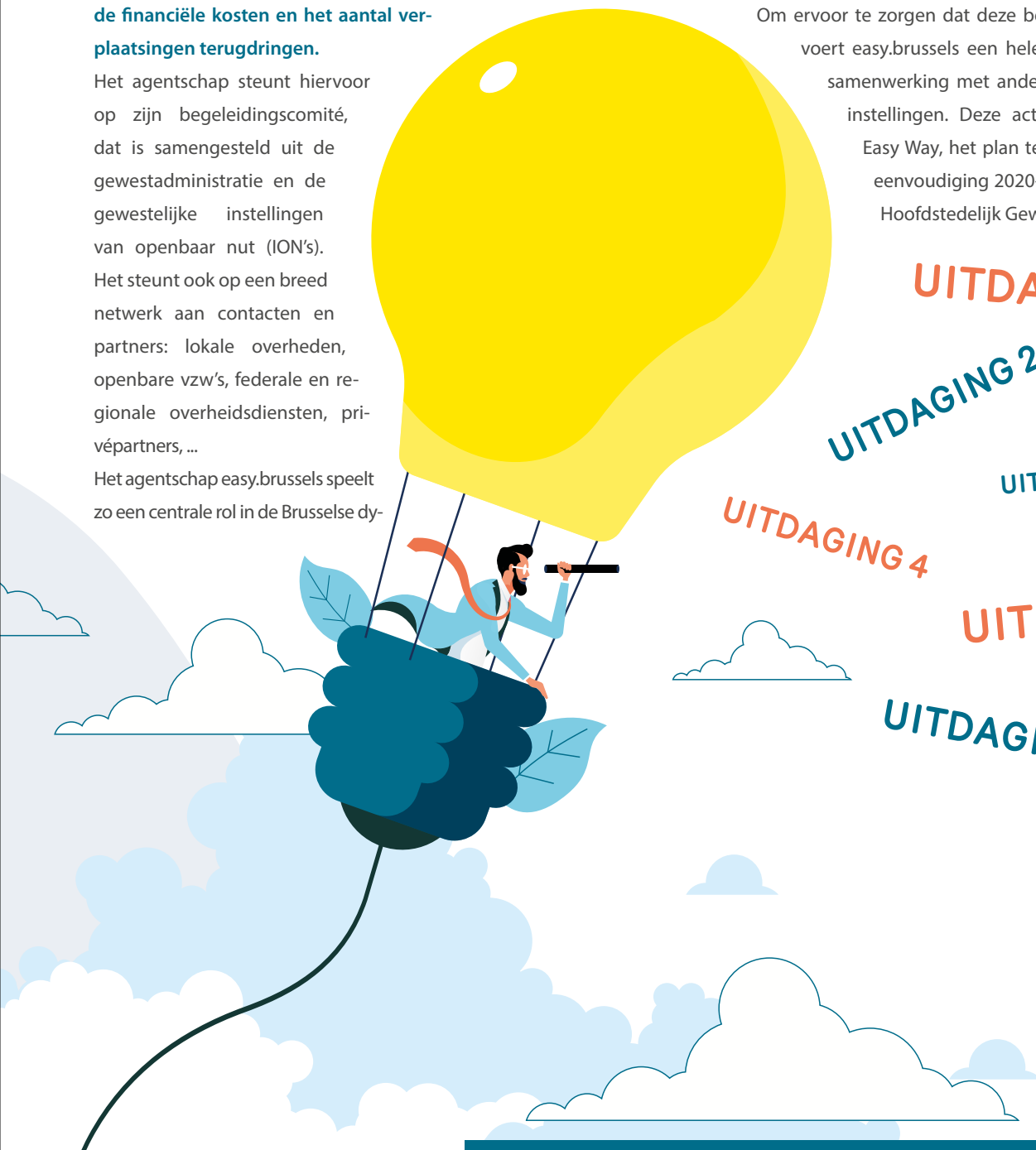
UITDAGING 2

UITDAGING 3

UITDAGING 4

UITDAGING 5

UITDAGING 6



# UITDAGING 1

## Verbetering van de informatie en interacties met de gebruikers

Een administratie gericht op de behoeften van de gebruikers moet ervoor zorgen dat informatie gemakkelijker via verschillende kanalen beschikbaar is, rekening houdend met de behoeften van de burgers en de ondernemingen.

Dat betekent dat ze ook een vlotte interactie mogelijk moet maken, zowel fysiek - dankzij aangepaste aanduidingen en een efficiënt onthaal - als online, met behulp van duidelijke en gebruiksvriendelijke tools.



### 1. Invoering van een gewestelijke webstrategie

OPDRACHT 3



Om gemakkelijker toegang te hebben tot informatie en voor eenvoudiger administratieve handelingen, moet het institutioneel Brussels weblandschap leesbaarder en aangenamer zijn.

Een meer samenhangende webstrategie, een aangenamere visuele identiteit en betere informatie voor de gebruikers zorgen niet alleen voor een efficiëntere dienstverlening, maar laten ook toe om te voldoen aan de vereisten van de Single Digital Gateway-richtlijn.

De invoering van de **gewestelijke webstrategie** is gepland in twee delen:

- 1<sup>ste</sup> deel: een analyse van de huidige situatie, een vergelijking met andere landen/gewesten (benchmarking) en de formulering van aanbevelingen

In 2020 begon het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een gewestelijke webstrategie te bepalen en ontwikkelen, onder de leiding van easy.brussels. Na een diepgaande analyse van de situatie werd eind 2020 een gewestelijke webstrategie voorgesteld. Hiermee wilden we het aantal gewestelijke websites

sterk verminderen en de mogelijk deelbare technologieën en normen centraliseren.

- 2<sup>de</sup> deel: de invoering van een gewestelijke webstrategie

Dit tweede deel begon met de organisatie van een aantal workshops waarmee informatie uit de Brusselse gewestelijke instellingen kon worden verzameld, om zo themaclusters te bepalen waar info over de administratieve procedures in kan worden onderverdeeld.

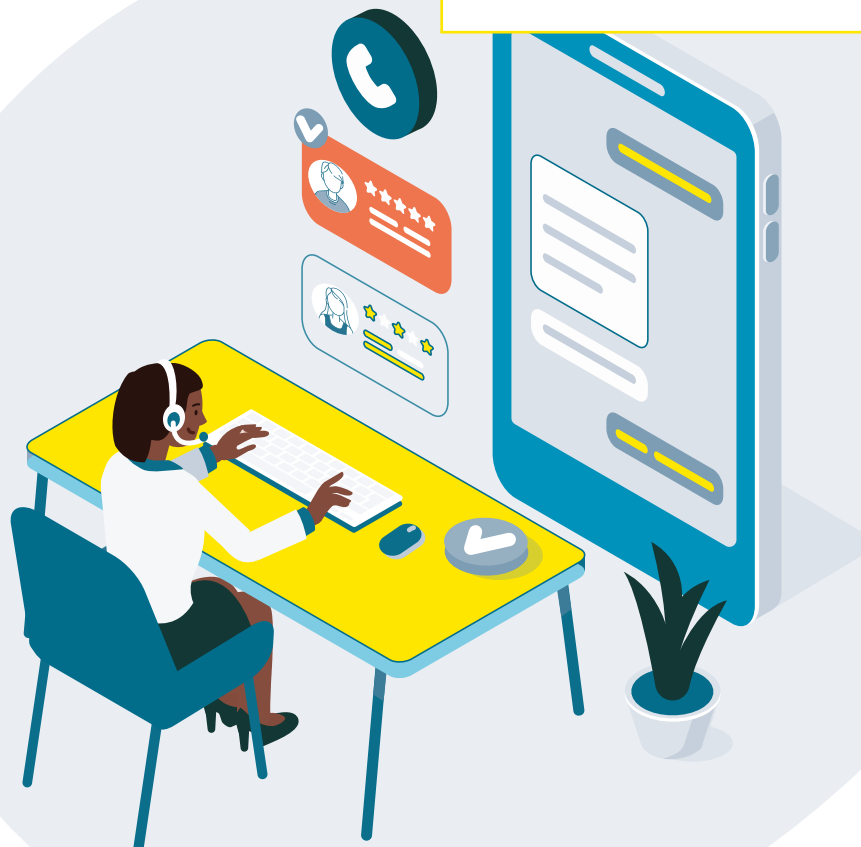
In 2021 stelde easy.brussels deze strategie voor aan de Brusselse regering en aan de verschillende gewestelijke openbare instellingen. Zo kon de eerste fase van de uitrol van de gewestelijke webstrategie plaatsvinden. Daarbij werd een digitale gids opgesteld met daarin de te volgen normen en richtlijnen, plus de ontwikkeling van een eerste thematische website.

Eind 2021 ten slotte werd het lastenboek opgesteld om de ideale partner te vinden om het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te begeleiden bij de uitrol van deze eerste fase van de gewestelijke webstrategie.

### De gewestelijke webstrategie kort samengevat:

Een hybride strategie met de volgende onderdelen:

- De centralisatie van de gewestelijke inhoud (vandaag verspreid over ruim 200 websites) in een aantal thematische sites;
- Een werking die niet vertrekt van de organisatie, maar wel van de behoeften van de burgers;
- De invoering van een gemeenschappelijk competentiecentrum die de gedeelde strategische diensten aanbiedt, zoals de gedeelde platformen, de verschillende bouwstenen, de strategie en de doelstellingen, de normen, de principes en de digitale expertise.



## 2. Invoering van een gewestelijke onthaalstrategie

OPDRACHT 1



De administraties kunnen hun interacties met de burgers op tal van manieren verbeteren, denk maar aan de democratisering van de nieuwe technologieën en de uitbreiding van het aantal communicatiekanalen. In 2021 werden verschillende tools ontwikkeld om de onthaalsystemen te verbeteren en het contact met het publiek te vereenvoudigen.

### TOEGENOMEN GEBRUIK VAN DE LOCAL REGISTRATION AUTHORITY-TOEPASSING

De Local Registration Authority (LRA) is een toepassing waarmee de gemeentelijke ambtenaar gemakkelijk een digitale sleutel kan toekennen aan een burger die deze nodig heeft. Zo krijgt deze laatste veilige toegang tot de online diensten van de administratie.

#### LRA EIND 2021:

**15 deelnemende gemeenten**,  
waarvan 13 operationeel en twee in implementeringsfase

**100.000 verdeelde sleutels**  
op het Brusselse grondgebied

Eenvoudigere toegang tot tal van online diensten, zoals

- Tax-on-Web
- MyPension
- MyCareer
- de kmo-portefeuille
- de gemeentelijke elektronische loketten
- IRISbox

De LRA is hoofdzakelijk bedoeld voor de burgers die geen eID of itsme kunnen gebruiken, alsook voor grensarbeiders, niet-ingezetenen buitenlanders of ingezetenen buitenlanders die geen verblijfskaart met certificaten hebben.

Zeker tijdens de pandemie bleek de LRA zeer nuttig, en konden de burgers in kwestie hun Covid Safe Ticket bemachtigen, ook zonder over de vereiste identificatiemiddelen te beschikken. Dit zorgde tegelijk voor een enorme toename van het aantal aanvragen van digitale sleutels.

Deze toepassing werd in 2018 ontwikkeld door FOD Beleid en Ondersteuning - DG Digitale Transformatie. Toch bood midden 2021 slechts één Brusselse gemeente deze dienst aan (enkel aan haar eigen burgers).

Na verschillende gesprekken met de departementen Burgerlijke Stand/Bevolking van de gemeenten werkte easy.brussels aan een algemene uitrol van de toepassing, en dat aan de hand van informatie-, bewustmakings- en communicatiecampagnes bij de gemeenten.

### CIBG EN DE UITROL VAN IRISBOX

IRISbox is het online platform van het Brusselse Gewest, waarmee de burgers op elk moment toegang hebben tot gewestelijke en lokale diensten. Dankzij dit elektronische loket kunnen ze online documenten raadplegen en administratieve zaken uitvoeren met behulp van interactieve formulieren.

Deze digitale techniek werd ontwikkeld en geïmplementeerd in de administratieve diensten door het CIBG (Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest). Dit beperkt niet alleen het

aantal bezoekers aan de Brusselse diensten, maar versnelt ook de vereiste handelingen en de uitreiking van documenten.

#### Nieuwigheden in IRISbox in 2021

101 nieuwe formulieren toegevoegd. Sinds midden augustus 2021 kunnen de gebruikers ook hun uittreksel uit het strafregister rechtstreeks downloaden - Over het hele jaar werden er trouwens 11.321 aanvragen ingediend.

### IRISBOX IN 2021

**745.809**

gebruikers in totaal

**106.335**

nieuwe gebruikers in 2021

**720.000**

uitgevoerde administratieve verrichtingen

De meest frequente formaliteiten:

- Gezinsamenstelling
- Uittreksel uit de geboorteakte
- Uittreksel uit het strafregister

## GOB - BRUSSEL SYNERGIE EN DE DIGITALISERING VAN DE KLANTENRELATIE

De verhuizing van de GOB naar een nieuw gebouw was de gelegenheid om opnieuw stil te staan bij het onthaal van de burgers, waarbij de interne en externe gebruiker centraal stond. Met het oog op een vereenvoudiging van de verrichtingen, maar ook op een lager papierverbruik, werd een gecentraliseerd beheerssysteem voor schermen, met twee grote luiken:

- De plaatsing van informatieschermen op sleutelplaatsen op elke verdieping, om zo de toegang tot informatie te vergemakkelijken volgens de context. Deze schermen bieden onder andere de mogelijkheid om nieuws te krijgen over de GOB, de promotie van evenementen en informatie over zachte mobiliteit.
- De uitrol van een **systeem voor loketbeheer en van elektronische zuilen**. Naast de installatie van een ticketing-systeem en van een beeldkrant, kan de gebruiker via de elektronische zuilen zich tijdens zijn bezoek registreren en bepaalde handelingen online uitvoeren, bijvoorbeeld op het vlak van mobiliteit (handelingen voor taxi's), verblijf of fiscaliteit.

In de komende maanden en jaren wordt het dienstenaanbod verder uitgebreid. Ten slotte zal een team stewards personen helpen die minder vertrouwd zijn met het gebruik van dergelijke tools.

## LEEFMILIEU BRUSSEL EN DE TOOLS VOOR BURGERS EN ONDERNEMINGEN

### QR-code voor betaling van administratieve boetes

De afdeling Juridische & administratieve bijstand van Leefmilieu Brussel ontwikkelde een QR-code voor de betaling van administratieve boetes. Leefmilieu Brussel wil met deze vooruitgang zijn relatie en communicatie met de individuele en professionele burger vereenvoudigen, en blijven inspelen op ieders behoeften en gebruiken.

### MyPermit

In 2021 startte de ontwikkeling van het platform MyPermit Omgeving. Deze tool maakt deel uit van het Herstel- en Veerkrachtplan van de Europese Commissie en biedt alle



exploitanten de mogelijkheid om hun omgevingsvergunning, alsook de verlenging of wijziging ervan, rechtstreeks online aan te vragen.

De eerste versie gaat in de loop van 2022 live en biedt de mogelijkheid om een nieuwe vergunningsaanvraag in te dienen. Daarna worden de verschillende verrichtingen geleidelijk geïntegreerd, in samenwerking met de 19 gemeentelijke administraties. Voor dit project werkt Leefmilieu Brussel ook samen met Urban Brussels, dat MyPermit Urban ontwikkelt. Op termijn moeten beide tools interacties mogelijk maken en ook de eenmalige gegevensverstrekking (Once Only) garanderen.

## BRUXELLES FORMATION EN DE DIGITALISERING VAN DE OPLEIDINGSAANVRAGEN

Als een kandidaat-stagiair zich wil inschrijven voor een opleiding van Bruxelles Formation, moet hij een aanvraagformulier voor een professionele opleiding invullen.

Als gevolg van de gezondheidscrisis werd een volledig digitaal formulier ontwikkeld om de gebruikerservaring te verbeteren en het werk van het administratieve en pedagogische personeel te vergemakkelijken.

Dankzij gebruikerstests bij een groep stagairs uit de verschillende doelgroepen van Bruxelles Formation kon dit formulier tijdens de ontwikkeling aan de behoeften worden aangepast, om op die manier een zo breed mogelijk gebruik ervan te garanderen. Om te vermijden dat de digitaal meest achtergestelde groepen achterblijven, zijn een infrastructuur en begeleiding gepland, waarmee tegemoet wordt gekomen aan personen die het formulier online willen invullen, maar die niet over het vereiste materiaal of over voldoende digitale kennis beschikken om hun inschrijving succesvol af te ronden. Bovendien blijft het formulier op papier beschikbaar, dat naast de digitale versie blijft bestaan.

## HET AFSPRAKENPLATFORM BRUVAX

Met Bruvax kunnen alle Brusselaars hun vaccinatieafspraak online vastleggen. Dit systeem is gebaseerd op dezelfde structuur voor het maken van afspraken als doctena.be. De gebruiker kan er het vaccinatiecentrum, de datum en het uur van zijn keuze mee selecteren.

Voor de registratie gebruikt het platform de postcode en het INSZ-nummer. Daarnaast kan de toegang tot bepaalde vaccins automatisch ontzegd worden dankzij een filter op basis van de

geboortedatum. Zo krijgt een 31-jarige burger geen toegang tot het Moderna-vaccin, en krijgt een jongere tussen 12 en 17 jaar enkel toegang tot het Pfizer-kindervaccin.

De agenda van elk vaccinatiecentrum wordt beheerd in een 'backoffice-ruimte', waar de openingsuren, de vaccinatiecapaciteit en het type vaccin bepaald kunnen worden.

### BRUVAX IN 2021:

**865.413**

ingeschreven burgers

**1.566.311**

gemaakte afspraken



## BRUSSEL FINANCIËN EN BEGROTING VOOR DE ALLERJONGSTEN

Eind 2020 lanceerde Brussel Financiën en Begroting een openbare aanbesteding voor de ontwikkeling en de uitvoer van een pedagogische en ludieke tool: 'Begroting in evenwicht'. Doel: de allerjongsten de mogelijkheid bieden om basiskennis op te doen over een overheidsbegroting en om een overzicht te krijgen van de verschillende concepten, van de werking en van de gevolgen van politieke beslissingen op deze begroting.

Concreet gaat het om een educatieve game met digitale support, speciaal ontwikkeld voor gebruik in de klas door jongeren uit de derde graad van het lager onderwijs, en uit de eerste graad van het middelbaar onderwijs, zowel op Nederlandstalige als op Franstalige scholen.

De productie startte in september 2021 en gaat uit van 80 exemplaren voor het middelbaar, en 200 voor het lager onderwijs.

# 3. VEREENVOUDIGING VAN DE SUBSIDIEAANVRAAG

OPDRACHT 4



Met de digitalisering kan de subsidieaanvraag eenvoudiger en toegankelijker worden, onder meer dankzij de centralisatie van de verschillende stappen van een project en een vlottere interactie met de administratieve dienst in kwestie.

## GOB - BRUSSEL INTERNATIONAL EN HET PLATFORM VOOR SUBSIDIEAANVRAGEN

Een van de verschillende acties uit het Programma 2021-2027 van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling (EFRO) is de ontwikkeling van een nieuw geïntegreerd informaticasysteem door de directie van EFRO waarmee de communicatie met de projectkandidaten en de subsidiebegunstigen verbeterd kan worden. Met deze digitale portaalsite, een volwaardig CRM-platform, kunnen kandidaten hun projectvoorstellen rechtstreeks

online indienen. Alle daaropvolgende uitwisselingen met de EFRO-directie, van de selectie tot de rechtvaardiging van de subsidie, verlopen via het platform, dat elke stap van het project omvat.

### Status van de opdrachten van Uitdaging 1 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 1	Te plannen	Q2 2022
Opdracht 2	Te plannen	Q1 2023
Opdracht 3	Lopend	Q4 2021
Opdracht 4	Te plannen	Q1 2022

**Te plannen:**

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

**Lopend:**

Opdracht of project in uitvoering

**Doorlopend:**

Opdracht in uitvoering blijft lopen

**Afgesloten:**

Afgesloten opdracht of project

# UITDAGING 2

## Meer onderling gedeelde en hergebruikte gegevens

Een niet-bestaande handeling is de eenvoudigste handeling. Daarom moet de administratieve vereenvoudiging beginnen bij een vermindering van het aantal herhaalde aanvragen, en dat door de implementering van het principe van hergebruik van gegevens. Het Once Only-principe en Open Data vormen de twee belangrijkste luiken van deze aanpak.



### 1. Once Only of het gebruik van authentieke bronnen

OPDRACHT 5



In juli 2020 keurde het Brussels Parlement de ordonnantie Once Only goed, waardoor het gebruik van authentieke bronnen verplicht werd. Volgens het Once Only-principe is het voor de administratieve diensten niet meer toegelaten om de gebruikers (burgers en ondernemingen) informatie te vragen waar de diensten reeds toegang toe hebben via de gegevens uit authentieke bronnen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de gezinssamenstelling, aanslagbiljetten of sociale attesten.

Sinds 2021 heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beslist om dit principe op alle Brusselse administratieve diensten toe te passen, met een geleidelijke aanpassing van de bestaande handelingen. Sinds de goedkeuring van deze verordening begeleidde easy.brussels verschillende administratieve diensten in dit proces. Zo verleende easy.brussels in 2021 vijf adviezen voor nieuwe formulieren en drie adviezen voor wetgevende projecten. Gebruikers hebben voortaan de mogelijkheid om administratieve procedures van de Brusselse instellingen die het Once Only-principe niet respecteren, te melden op de site van easy.brussels.

Daarnaast werd de Web Fidus Online-toepassing ontwikkeld, waarmee de administratieve diensten deze verordening gemakkelijker correct kunnen toepassen. Ten slotte werd aan alle administratieve diensten gevraagd om bij problemen met de toepassing van de verordening contact op te nemen met easy.brussels voor technische en/of wetgevende ondersteuning.

#### FIDUS ONLINE

Fidus Online werd ontwikkeld door het CIBG en gecoördineerd door easy.brussels, en is een platform waarmee de administratieve diensten toegang hebben tot authentieke bronnen, in gevallen waarin deze toegang niet mogelijk is via een bedrijfstoepassing (salesforce, ADIL, SAP, IRISbox ...).

#### FIDUS ONLINE IN 2021:

8

administratieve diensten die het platform gebruiken

26 358 005  
transacties



## INFOSESSIES ONCE ONLY

De infosessies van easy.brussels zijn bedoeld om de Brusselse openbare diensten te helpen met de toepassing van de principes van de Once Only-verordening. Waar deze opleidingen initieel rond algemene zaken draaiden, behandelden ze geleidelijk aan meer specifieke thema's, als antwoord op de behoeften en de vragen die het agentschap identificeerde.

## DIGITALE LENTE

Het Digitale Lente-event wil bij de burgers bewustzijn creëren rond het belang van de digitalisering en om de nieuwe technologieën binnen ieders bereik te brengen. Tijdens de editie van oktober 2021 kreeg easy.brussels een centrale stand op het Smart Village van het CIBG. Hiermee konden de bezoekers geïnformeerd worden over het Once Only-principe en over de mogelijkheid om melding te maken van verzoeken van een openbare administratieve dienst waarbij dit principe niet werd gerespecteerd. Deze editie was een succes, met zo'n 14.500 bezoekers, waarvan 700 de stand van easy.brussels bezochten. Voor deze gelegenheid nodigde easy.brussels ook itsme uit, de digitale identificatie-app waarmee de gebruiker online handelingen kan uitvoeren via virtuele loketten van openbare diensten. Bezoekers konden desgewenst ook hulp krijgen bij het aanmaken van een itsme-account, of informatie vragen over de applicatie.

## BRUSSEL ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID EN DE DIGITALISERING VAN AANVRAGEN TOT GECOMBINEERDE VERGUNNING

In 2020 vond een eerste fase van administratieve vereenvoudiging plaats voor de procedure voor economische migratie, met de introductie van een gecombineerde verblijfs- en werkvergunning. In 2021 kon fase 2 worden opgestart, namelijk de volledige

digitalisering van de aanvraag- en verwerkingsprocedure van deze gecombineerde vergunning. Sinds juni 2021 is op die manier het online 'Single Permit'-loket toegankelijk via het webportaal Working in Belgium.

Werkgevers of hun gemachtigden die een niet-Europese onderdaan voor een periode van meer dan drie maanden willen aanwerven, moeten hun aanvraag online indienen. Met een unieke digitale identificatiesleutel kunnen de verschillende administraties zowel de behandeling als de controle en de opvolging van het dossier uitvoeren, volledig in lijn met het Once Only-principe. Met dit digitale loket kunnen ook de werkgevers op elk moment hun aanvraag opvolgen en de beslissingen raadplegen.

### DE INFORMATIESESSIES IN 2021:

**6**

uitgevoerde informatiesessies tussen juni en december 2021

**202**

deelnemers, leden van lokale en gewestelijke administratieve diensten

#### 2 grote thema's:

- Een algemene informatiesessie rond de toegang tot de authentieke bronnen
- Een sessie rond het wettelijke aspect van het Once Only-principe

### HET ONLINE 'SINGLE PERMIT'-LOKET IN 2021:

**6042**

ingediende vergunningsaanvragen sinds de lancering van het platform

**1836**

behandelde aanvragen door de Directie Economische Migratie van Brussel Economie en Werkgelegenheid

# 2. Open Data of het principe van vrije beschikbare gegevens

OPDRACHT 7



## OPENBUDGETS.BRUSSELS

Door een beter begrip van wie er om welke reden hoeveel heeft uitgegeven, worden politieke beslissingen transparanter. Openbudgets.brussels werd opgericht in juni 2021 en is een kadaster van de openbare uitgaven in het kader van openbare aanbestedingen en subsidies van het Brusselse Gewest. Renovatiewerken aan de tunnels, subsidies aan sport-vzw's, coronapremies, innovatiegerelateerde subsidies aan ondernemingen, ... Het platform maakt sinds 2018 alle belangrijke elementen op gewestelijk niveau

toegankelijk voor het brede publiek, dat alle gegevens kan raadplegen met behulp van visuele weergaven en een zoekmachine.

Openbudgets.brussels werd gebouwd op een gegevensmodel, waardoor deze gegevens kunnen worden overgenomen en beschikbaar zijn op datastore.brussels.

Eind 2021 stonden er al 28 administratieve diensten op het platform:



Dankzij Openbudgets.Brussels hebben de burgers toegang tot alle financiële informatie, op één plek verzameld en duidelijk weergegeven. Enkele belangrijke cijfers in 2021:

**42.822**

begunstigde organisaties

**€ 198.515.399**

Totaalbedrag van de subsidies voor vzw's (uitgezonderd de openbare sector)

**€ 484.666.863**

Totaalbedrag van de subsidies voor ondernemingen (uitgezonderd de openbare sector en dienstencheques)

**€ 1.063.237.267**

Totaalbedrag van de openbare aanbestedingen (uitgezonderd de openbare sector)



## BRUSSEL FINANCIËN EN BEGROTING EN BUDGET.BRUSSELS

Dankzij budget.brussels, opgericht in juni 2021 door Brussel Financiën en Begroting, is het mogelijk een vereenvoudigde versie van de volledige gewestelijke begroting te raadplegen. De ontvangsten en uitgaven van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Gemeenschapscommissies worden er in één algemene begroting gegroepeerd. Dit superbudget is interactief te raadplegen via heldere categorieën, concrete projecten en een quiz, met werkelijke kosten. De begrotingen van 2020 en 2021 zijn beschikbaar en maken het mogelijk om de middelen van beide jaren per categorie te vergelijken. De nieuwe begrotingen worden jaarlijks toegevoegd.

## LEEFMILIEU BRUSSEL EN BODEMBEHEER

In het kader van de toepassing van de wetgeving rond bodemverontreiniging te Brussel werden er studies en werkzaamheden verricht door gespecialiseerde experts en ondernemers.

Jaarlijks ontvangt de subdivisie Bodem van Leefmilieu Brussel zo'n 45.000 technische documenten via het webplatform Brusoil, die worden opgeslagen in de database Bodems.

Om hun werk te kunnen verrichten, moeten de experts deze documenten kunnen raadplegen. Dat vertegenwoordigt jaarlijks ongeveer 2000 aanvragen. De wettelijke termijn om toegang te krijgen tot informatie bedraagt 30 dagen, waardoor hun werk sterk wordt vertraagd, en dus ook de transacties en projecten van hun klanten vertraging oplopen.

Om dit probleem op te lossen, werd het Brusoil-platform aangepast om de gegevens van database Bodems open te stellen voor de experts. Sinds december 2021 kunnen alle documenten onmiddellijk gedownload worden en kunnen de experts de ontvangen gegevens voor hun eigen projecten gebruiken en bewerken.

In de toekomst kan dit systeem worden uitgebreid naar andere geïnteresseerde spelers (notarissen, advocaten, architecten, vastgoedmakelaars, burgers, ...).

## BRUXELLES FORMATION OPENT ZIJN OPEN DATA

De Open Data van Bruxelles Formation is operationeel sinds maart 2021 en biedt toegang tot de fiches van de Dorifor-catalogus. Dankzij de terbeschikkingstelling van deze gegevens hebben de openbare en private instanties toegang tot de informatie, zonder daarvoor een aanvraag te moeten doen bij Bruxelles Formation. Dat zorgt voor een sterke vereenvoudiging en tijdswinst waar de betrokken burgers rechtstreeks de vruchten van plukken.

Dorifor verzamelt op dit moment de fiches van ruim 700 professionele volwassenenopleidingen te Brussel, waarvan ongeveer de helft door Bruxelles Formation wordt georganiseerd.

Deze gegevens worden momenteel overgenomen door de websites van Bruxelles Formation, van het Beroepenpunt van Brussel, en door de website van de Pool Opleiding-Werk Digitalcity.brussels. Ze worden ook geïntegreerd in de websites van Actiris en van de andere Polen Opleiding-Werk: Technicity.brussels, Logisticity.brussels en Construcity.brussels.

Voor de nieuwe website van het Beroepenpunt van Brussel, die in mei 2021 live ging, maakte de toegang tot Open Data het mogelijk om de site op te frissen en om de raadpleging van de opleidingsfiche sterk te doen stijgen: + 152,48% views (van 11.697 in 2020 naar 29.532 in 2021), voor een aantal gebruikers dat eveneens met +9,46% toenam (6278 in 2020, 6872 in 2021), en dat ondanks het gebrek aan perspectieven van de bevolking tijdens de coronacrisis.

De gegevens kunnen op meerdere manieren geraadpleegd worden. Alle details en voorwaarden staan op de website van Bruxelles Formation: <https://www.bruxellesformation.brussels/apps/open-data/>

Deze gegevens staan ook op de officiële website van het Gewest <https://datastore.brussels/>



# 3. De digitalisering van de aankoopcyclus van de Brusselse administratieve diensten



## DE ELEKTRONISCHE FACTURATIE

Sinds 1 november 2020 worden enkel nog elektronische facturen aanvaard voor de openbare aanbestedingen die via de openbare administratieve diensten en organisaties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verlopen. Deze modernisering en administratieve vereenvoudiging bevorderen de efficiëntie en transparantie, terwijl de verwerkingskosten van de leveranciersfacturen afnemen.

De verwerking van een factuur verloopt namelijk in meerdere stappen: opmaak, verzending, overdracht, ontvangst, goedkeuring, boekhoudkundige verwerking, betaling en ten slotte archivering. Bij elektronische facturatie worden al deze stappen overgeslagen en blijft de menselijke tussenkomst beperkt.

Het verschil tussen het elektronische formaat en een gewone pdf is het beveiligde kader ervan: het digitale document bereikt de klant via een beveiligd platform in een gestructureerde elektronische vorm, waardoor het automatisch behandeld kan worden.

## ELEKTRONISCHE FACTURATIE IN 2021:

**108**

instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die zijn ingeschreven op het Mercurius-platform, en bijgevolg in staat zijn om elektronische facturen te ontvangen

**23.332**

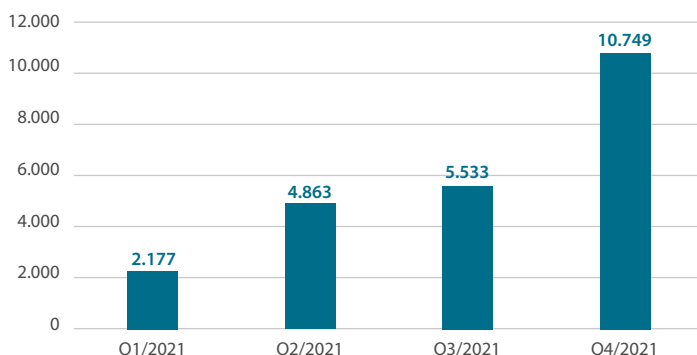
ontvangen elektronische facturen door de Brusselse instellingen\*

In het laatste kwartaal van 2021 vertegenwoordigde dat 23% van de facturen die in elektronisch formaat werden ontvangen, dus bijna één factuur op vier!

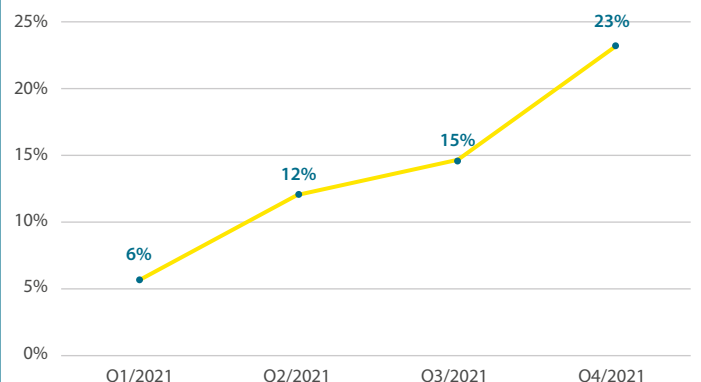
**700**

vragen ontvangen van de ondernemingen of administratieve diensten die door easy.brussels ondersteuning kregen bij de implementering van het elektronische facturatiesysteem.

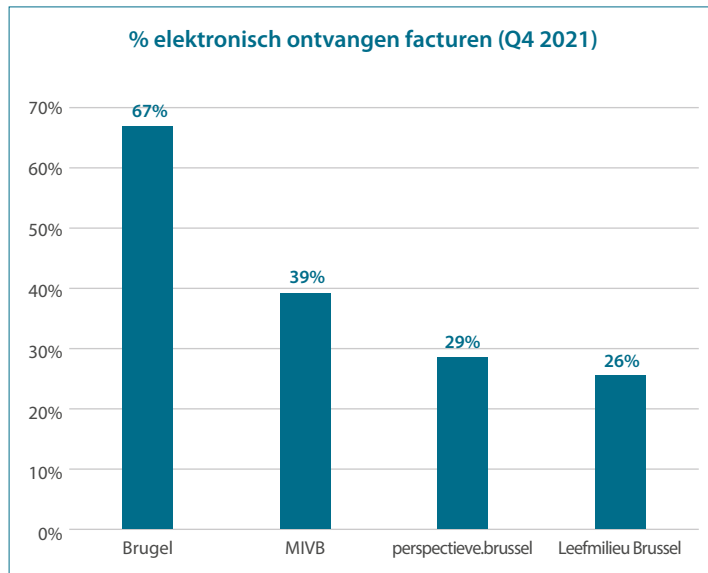
# Elektronische facturen ontvangen door de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



% elektronisch ontvangen facturen



\*Gegevens verzameld voor de belangrijkste gewestelijke instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



Deze evolutie wordt gedragen door instellingen als de MIVB, Leefmilieu Brussel, perspective.brussels en Brugel, die als echte voortrekkers fungeren in de overstap naar elektronische facturatie. Deze cijfers zullen ongetwijfeld nog verder stijgen dankzij de continue inspanningen van de instellingen en ondernemingen om hun werkwijze aan te passen.

## Status van de opdrachten van Uitdaging 2 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 5	Lopend	Q2 2022
Opdracht 6	Afgesloten	Q4 2022
Opdracht 7	Lopend	Q4 2020

### Te plannen:

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

### Lopend:

Opdracht of project in uitvoering

### Doorlopend:

Opdracht in uitvoering blijft lopen

### Afgesloten:

Afgesloten opdracht of project

# UITDAGING 3

## Een adequaat Brussels wettelijk kader voor de administratieve vereenvoudiging

Het project Brussel Digitaal<sup>1</sup> heeft tot doel om van het digitale de norm te maken voor de communicatie tussen de administratieve diensten en de gebruikers. Met deze digitalisering moeten de uitwisselingen met de

openbare instanties vlotter en sneller worden, en aansluiten op de behoeften van de gebruikers.

### 1. Brussel Digitaal en het principe van 'digital by default'

OPDRACHT 8 

De administratieve diensten van het Brussels Gewest worden ondertussen door verschillende wetten aangemoedigd om hun werking te digitaliseren.

Toch laten de meeste van deze wetten de openbare instanties toe om hun werking te digitaliseren, of bieden ze hun veiligheidsbakens rond de digitalisering, maar zonder hen daarbij te verplichten om ook effectief op deze manier te werken.

Vandaag houdt enkel de **Single Digital Gateway**-wet een echte verplichting in voor de lidstaten, en dat uitsluitend voor een specifiek en beperkt aantal procedures.

De openbare instanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maken voor hun administratieve procedures dus nog zeer vaak gebruik van papier.

Naast dit gebrek aan verplichting wordt de digitalisering ook bemoeilijkt door allerlei niet-opgeloste technische vragen: hoe wordt het concreet mogelijk om via elektronische weg te communiceren met de administratie? Welke tools zijn daarvoor nodig? Welke garanties moeten gerespecteerd worden? Hoe kan een aangetekend schrijven op papier vervangen worden door een gelijkwaardig elektronisch formaat?

Binnen de administratieve diensten hebben dergelijke twijfels bijgedragen aan de beperkte toepassing van de verordening uit 2014 betreffende de elektronische communicatie.

<sup>1</sup> Het project Brussel Digitaal staat gelijk aan de Brussels Digital Act, die vermeld wordt in Easy Way (Opdracht 8 – Een regelgeving voorstellen om het Digital by Default-principe bij de Brusselse administraties toe te passen)..



## Op Europees niveau:

- De **eIDAS-verordening**<sup>2</sup> biedt een juridisch kader voor het gebruik van de elektronische identificatie- en vertrouwensdiensten (handtekening, stempel, elektronische tijdstempel, ...) voor de economische transacties binnen de lidstaten.

## Op federaal niveau:

- De **Digital Act**<sup>3</sup> is de tenuitvoerlegging van de eIDAS-verordening binnen het Belgische recht. Hiermee worden het gebruik en de juridische gevolgen van elektronische vertrouwensdiensten gereguleerd. Deze tekst heeft als doel om de elektronische dienst een bewijswaarde te garanderen die gelijkwaardig is aan die van de papieren dienst, en dus de openbare instanties te helpen bij hun digitale transformatie door een omkadering van het aanbod van beveiligde oplossingen te bieden.
- De **eBox-wet**<sup>4</sup> wil de burgers en ondernemers voor de communicaties met de overheidsdiensten een centrale, betrouwbare en moderne plaats aanbieden in de vorm van eBox, de officiële elektronische inbox.

## Op gewestelijk niveau:

- Vertrekkende van de vaststelling van het stijgende aantal elektronische communicaties tussen overheden en gebruikers, alsook binnen de overheden zelf, laat de **ordonnantie betreffende de elektronische communicatie**<sup>5</sup> (2014) de betrokken overheidsinstanties toe om gebruik te maken van dergelijke communicatie, ook indien de bestaande wetgevingen dit niet voorziet, en dit zonder deze wetten aan te passen.
- De **Fidus-ordonnantie**<sup>6</sup> bevordert de informatie-uitwisseling tussen overheden en het gebruik van authentieke bronnen.
- De **ordonnantie Once Only**<sup>7</sup> ten slotte verplicht de administraties om in het kader van hun uitwisselingen met de gebruikers gebruik te maken van de unieke identificatiesleutels en van de authentieke bronnen.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Wet van 21 juli 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 invoeging van titel 2 in boek XII 'Recht van de elektronische economie' van het Wetboek van economisch recht, en houdende invoeging 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.

<sup>4</sup> Wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox.

<sup>5</sup> Ordonnantie van 13 februari 2014 betreffende communicatie via elektronische weg in het kader van de betrekkingen met de overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

<sup>6</sup> Ordonnantie van 8 mei 2014 betreffende de oprichting en organisatie van een gewestelijke dienstenintegrator.

<sup>7</sup> 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.

## DE DOELSTELLINGEN VAN BRUSSEL DIGITAAL

Brussel Digitaal heeft de ambitie om deze situatie te verhelpen door de verplichting van het 'Digital by Default'-principe en door de overheden te ondersteunen in hun digitale transformatie.

Concreet streeft het project naar een verplichting van de volgende zaken:

- het gebruik van elektronische communicatie voor uitwisselingen met de gebruikers;
- de digitalisering van de bestaande en toekomstige papieren procedures (hoofdzakelijk via online formulieren):
- het digitale karakter van elke nieuwe procedure;
- de naleving van het Once Only-principe en, daartoe, de toegangsaanvraag tot authentieke bronnen en de implementering van de vereiste technische tools.

### Digitale inclusie

De digitalisering van de administratie moet echter gevoerd worden met bijzondere aandacht voor digitaal achtergestelde gebruikers: de toepassing van het 'Digital by Default'-principe mag in geen enkel geval ten nadele van hen verlopen.

Om zeker te zijn dat de overheidsinstanties rekening houden met de behoeften van deze gebruikers, worden er aan het project Brussel Digitaal dan ook een aantal inclusieve maatregelen gekoppeld.

### DE GEVOERDE ACTIES IN 2021

Om het wetgevende voorstel te voeden, vonden er binnen de administraties en bij het publiek een aantal acties en informatiewinningen plaats.

Tussen juli en september 2021 vroeg easy.brussels de Brusselse administraties om een eerste versie van het ordonnantie-ontwerp te bestuderen en om hun vaststellingen mee te delen. Daarnaast werd er ook een uitwisselings sessie georganiseerd om de meest frequente opmerkingen te beantwoorden.

Dankzij deze stap zal easy.brussels rekening kunnen houden met de behoeften en beperkingen van deze administraties in het verdere verloop van het project.

**15**

instellingen deelden hun vaststellingen

**Ruim 300**

reacties werden verzameld

**49**

personen namen deel aan de uitwisselings sessie

Om zeker te zijn dat er werd ingespeeld op de behoeften van de gebruikers, vond er in oktober een openbare raadpleging plaats, 'e-administration, ça vous parle?'. Deze raadpleging verzamelde de feedback van drie belangrijke doelgroepen: de Brusselaars, de privé-entiteiten actief in de digitalisering van de processen (GovTech) en de spelers actief in de digitale inclusie binnen het Brussels Gewest. Uit de deelnemers konden drie groepen worden gevormd, bestaande uit:

**8**

Brusselaars

**4**

vertegenwoordigers van de GovTech-sector

**9**

spelers actief in de digitale inclusie



Dankzij deze raadpleging kon heel wat nuttige informatie verzameld worden voor de voorbereiding en de implementering van het project, en dat op meerdere niveaus: perceptie van de administratie en van haar digitalisering vanuit het standpunt van de burgers, risico's en aandachtspunten betreffende de digitale factuur, opportuniteiten voor vereenvoudiging enz. Met de feedback en aanbevelingen die de administraties en de gebruikers tijdens deze verschillende sessies aanbrachten, kon

easy.brussels tijdens het verdere verloop van het wetgevende project rekening houden met hun behoeften en beperkingen. Alle resultaten van deze raadpleging zijn beschikbaar op de website van easy.brussels.

Het in 2021 verrichte werk werpt in 2022 zijn vruchten af, namelijk bij de inwerkingtreding van de wetgeving Brussel Digitaal, nadat het project is voorgesteld aan de regering en aan het parlement.



### Status van de opdrachten van Uitdaging 3 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 8	Lopend	Q4 2021
Opdracht 9	Te plannen	Q1 2023
Opdracht 10	Te plannen	Q4 2020

#### Te plannen:

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

#### Lopend:

Opdracht of project in uitvoering

#### Doorlopend:

Opdracht in uitvoering blijft lopen

#### Afgesloten:

Afgesloten opdracht of project

# UITDAGING 4

## Tools ter bevordering van de projecten voor administratieve vereenvoudiging

---

Door de administratieve diensten te begeleiden bij hun processen voor administratieve vereenvoudiging, krijgen ze ook de kans op een vlotte operationele transitie, aangepast aan

hun beperkingen. Daarvoor kunnen we rekenen op de ontwikkeling van een aantal praktische en essentiële tools.



# 1. Implementering van een dienst voor de digitalisatie van de communicatie naar de gebruikers

OPDRACHT 14



## BRUPOST: DE ONDERSTEUNENDE DIENST VOOR DE DIGITALISATIE VAN DE SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE NAAR BURGERS EN ONDERNEMINGEN

Het Brupost-project werd gestart door easy.brussels en kent twee doelstellingen:

- De instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de mogelijkheid bieden om gemakkelijk schriftelijke communicatie naar de eBox van de geadresseerde te versturen indien deze laatste dat wenst (burgers of ondernemingen);
- De verwerking van schriftelijke communicatie per post optimaliseren, door samen te werken met een gespecialiseerde partner.

Deze doelstellingen beantwoorden aan twee grote problemen die easy.brussels kon vaststellen:

### De nood van de administraties om zich aan de digitale transitie aan te passen

De administraties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest willen in staat zijn om zich aan de veranderende, en steeds vaker digitale communicatiegewoontes van de gebruikers aan te passen.

Daarnaast willen de instellingen de efficiëntie verhogen en de verwerkingstijd van de administratieve stappen verminderen. Deze efficiëntie werd de voorbije maanden soms bemoeilijkt door de COVID-19-gezondheids crisis en door de veralgemening van het telewerk.

De versnelling van deze digitale transitie vertaalt zich onder andere door een stijgend gebruik van e-mail en van online formulieren, alsook van eBox.

In november 2021 had bijna één op de vier Belgen boven de 18 jaar zijn of haar eBox geactiveerd<sup>8</sup>.

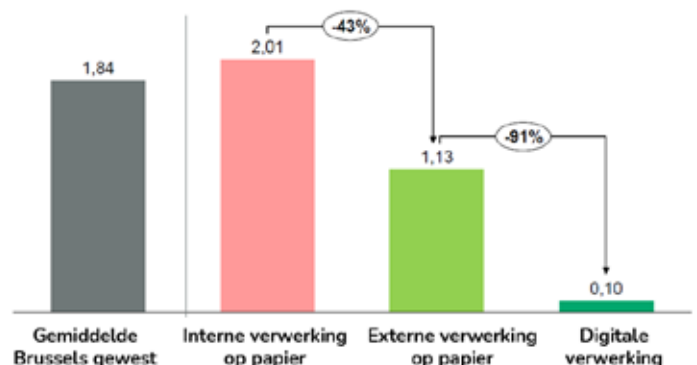
Bron: Gartner-studie rond de verwerking van schriftelijke communicatie binnen de Brusselse instellingen – September 2021

### De nood om de verwerkingskosten van papieren communicaties te verminderen

In 2021 stelde easy.brussels een stand van zaken op van de verwerking van de uitgaande post van 104 gewestelijke en lokale instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze analyse leverde volgende vaststellingen op:

- In Brussel versturen de openbare administraties jaarlijks bijna 10 miljoen schriftelijke communicaties, die samen goed zijn voor 19 miljoen euro aan kosten, zonder rekening te houden met de personeelskosten (verbruiksgoederen, materiaal, ...). Dat komt neer op een gemiddelde kostprijs van € 1,84 per verzending.
- De interne papieren verwerking kost het meest (ongeveer € 2,01/verzending, exclusief personeelskosten). 81% van de schriftelijke zendingen gebeurt echter op papier, en wordt intern voorbereid door de verschillende diensten (afdrukken, in omslag steken, ...). Enkel de verzending zelf wordt uitbesteed aan een externe dienstverlener (bpost);
- Indien de verwerking van papieren verzendingen bij een externe partner gecentraliseerd wordt, daalt deze kostprijs tot € 1,13, een besparing van 43% (vooral dankzij schaalvoordelen op de portokosten en dankzij de automatisering van de processen);
- De gemiddelde kostprijs van een digitale verzending per e-mail bedraagt € 0,10, een besparing van 91%.

**Gemiddelde kostprijs/uitgaande post volgens de soort verwerking (€ - zonder personeelskosten)**



<sup>8</sup> Bron: eBox overschrijdt de kaap van 3 miljoen consents!, <https://bosa.belgium.be/nl/nieuws/ebox-overschrijdt-de-kaap-van-3-miljoen-consents>

Binnen de Brusselse instellingen lopen er reeds meerdere initiatieven om de processen en de verwerking van de schriftelijke communicatie te digitaliseren. Toch wordt een effectieve transformatie nog bemoeilijkt door een aantal elementen:

- technische obstakels;
- wettelijke beperkingen (bijvoorbeeld voor de digitalisering van handtekeningen);
- organisatorische beperkingen (bijvoorbeeld voor de aanpassing van administratieve praktijken, of de ontwikkeling van digitale vaardigheden);
- al te hoge financiële investeringen ten opzichte van de budgettaire middelen van sommige instellingen.

Aan de hand van een gewestelijke en gecentraliseerde aanpak wil het Brupost-project deze obstakels tot transformatie verhelpen.

Het Brupost-project zal niet alleen inspelen op de behoeften van de burgers en ondernemingen en de communicatie rond administratieve handelingen verbeteren, maar zal ook een besparing mogelijk maken van naar schatting 8,5 miljoen euro per jaar (na uitrol van het project). In 2022 wordt via een gewestelijke openbare aanbesteding een gespecialiseerde partner geselecteerd, zodat alle administraties van dezelfde voorwaarden kunnen genieten.

#### Begeleiding en technische bijstand

Om dit project zo goed mogelijk te laten integreren binnen het Brusselse institutionele landschap, zal een gewestelijk centrum voor gedeelde diensten ook de promotie en toepassing van de dienst verzekeren, alsook ondersteuning bieden aan de deelnemende instellingen.

Tegelijkertijd zal het CIBG beginnen met de ontwikkeling van een technische dienst voor de verwerking van zendingen, op voorwaarde dat het voorstel door de regering wordt goedgekeurd. Deze dienst zou geënt worden op het reeds bestaande gewestelijke platform voor gegevensuitwisseling. Deze oplossing (gelijkaardig aan de oplossing 'MAGDA Documentendienst' die in het Vlaams Gewest werd geïmplementeerd) zou de instellingen meer flexibiliteit moeten bieden en er zo voor zorgen dat de dienst optimaal en breed wordt gebruikt.

### Brupost in de praktijk:

Brupost treedt op als tussenpersoon tussen de verzenders van de schriftelijke communicatie (administraties) en de bestemmingen. De administraties bezorgen hun communicatie in digitaal formaat aan Brupost, dat deze verstuurt naar de bestemmingen in het door hen gewenste formaat:

- digitaal, naar eBox;
- per post, via een externe partner die instaat voor de verwerking.

## 2. Implementering van een methodologie voor de digitalisering van de processen

OPDRACHT 12



### DE GIDS VOOR ELEKTRONISCHE HANDTEKENINGEN

De efficiënte digitalisering van de processen vergt een complete digitalisering, te beginnen bij de opmaak van een document (bijvoorbeeld een formulier) en gaande tot de verzending, dus inclusief de ondertekening ervan.

De elektronische handtekening omvat meer bepaald de gescande handgeschreven handtekeningen, de biometrische handtekening (bijvoorbeeld spraakherkenning of digitale vingerafdruk), alsook de codes van bankkaarten.

Dit alternatief voor de klassieke handtekening kan de administratieve procedures aanzienlijk vereenvoudigen en versnellen.

Niet alle soorten handtekeningen zijn echter gelijk en ze kunnen niet in elke situatie gebruikt worden. Dit is een beperking die de administraties moeten inzien en waarmee ze rekening moeten houden in hun processen.

Alhoewel het gebruik van de digitale handtekening door de gezondheids crisis een versnelling kende, moesten de administraties zich hieraan aanpassen en de verplichtingen en beperkingen van deze technologie snel integreren.

Daarom publiceerde easy.brussels eind januari 2021 een verklarende pagina op zijn website, alsook een gids waarin gedetailleerd stond uitgelegd wat de elektronische handtekening precies inhoudt, alsook welke soorten er bestaan en welke garanties deze bieden. Deze gids, die op de pagina 'elektronische handtekening' van de website van easy.brussels staat, biedt ook een duidelijk beslissingsschema dat de administraties helpt om het meest geschikte type handtekening te kiezen, al naargelang de situatie. Er verschenen ook een aantal communicaties, zoals een publicatie op het intranet en in het interne magazine van de GOB, een presentatievideo van de gids en de publicatie van informatie bij de lokale overheden, met behulp van Brulocalis.

# 3. Implementering van een openbaar innovatief labo

OPDRACHT 11



## BRUSSELS INNOVATION LAB

Een nieuwe administratieve procedure kan maar verbeterd worden indien er prioritair rekening wordt gehouden met de gebruikers, hun behoeften en hun beperkingen.

Daarom heeft het project 'Brussels Innovation Lab' (BIL) tot doel om de implementering van administratieve handelingen te verzekeren die beter zijn aangepast aan de behoeften van de hedendaagse burgers en ondernemingen, en zo een nieuwe relatie ontwikkelen tussen de administraties en de gebruikers.

Naar het voorbeeld van andere Europese Public Labs moet het BIL experimenten en het ontstaan van innovaties mogelijk maken. Daartoe biedt het BIL voorafgaand aan de implementering van eender welke administratieve procedure een reflectiekader, waarbij alle betrokken partijen op efficiënte en transparante wijze in een vroeg stadium worden geïntegreerd.

In 2021 voerde easy.brussels een aantal acties uit met het oog op de implementering van het BIL: benchmarking, contact met verschillende dienstverleners voor de operationele uitvoering, plaatsbezoeken, uitwerking van de budgettaire impact, ... In samenwerking met de partners van easy.brussels, deze verschillende analyses moet het CIBG in staat stellen de BIL in 2022 te lanceren.



## Status van de opdrachten van Uitdaging 4 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 11	Lopend	Q2 2022
Opdracht 12	Lopend	Q1 2021
Opdracht 13	Lopend	Q1 2022
Opdracht 14	Lopend	Q3 2022

### Te plannen:

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

### Lopend:

Opdracht of project in uitvoering

### Doorlopend:

Opdracht in uitvoering blijft lopen

### Afgesloten:

Afgesloten opdracht of project

# UITDAGING 5

## Begeleiding en opleiding van het doelpubliek

Voor de implementering van een geoptimaliseerde en gebruikersgerichte administratie moet er rekening worden gehouden met alle betrokken partijen, gaande van de digitale inclusie van de gebruikers tot de opleiding van het administratieve personeel, dat het meeste te maken krijgt met deze vereenvoudiging.

Daarom werkte easy.brussels in 2021 samen met het CIBG aan het Plan voor Digitale Toegankelijkheid. Deze samenwerking gebeurde via de Coördinatie Digitale Inclusie.



## 1. Deelname aan het plan voor Digitale toegankelijkheid

OPDRACHT 16



Het Plan heeft tot doel de ambtenaren te kunnen opleiden, alsook alle Brusselaars toegang tot de diensten en de digitale tools te bieden, of om deze te leren gebruiken. Het Plan voor Digitale Toegankelijkheid (PDT) werd in februari 2021 goedgekeurd door de Brusselse Gewestregering.

Easy.brussels ondernam daarbij een aantal bewustmakingsacties, bijvoorbeeld door de deelname aan de projectoproep digitale inclusie, aan de Digitale Lente enz.

### DE GEMEENTES & OCMW'S BEWUSTMAKEN OVER DE DIGITALE TWEEDELING

Om de ambtenaren van de lokale overheden bewust te maken over de problemen van digitale inclusie, stelde easy.brussels in samenwerking met het CIBG bewustmakingsworkshops voor, gericht aan het personeel van de gemeentebesturen en van de OCMW's.

### IN 2021 VONDEN ER 15 SESSIES PLAATS, MET IN TOTAAL:

**81**

personeelsleden van de gemeenten

**54**

personeelsleden van de OCMW's

**26**

gewestelijke personeelsleden (Actiris, Bruxelles Formation, ...)

## 2. Implementering van een opleidingsstrategie voor de administraties

OPDRACHT 15



In het kader van de opleiding van de administraties werden er in 2021 verschillende acties afgerond, met als doel opleidingen en ondersteunende tools ter beschikking te stellen aan de eerstelijnsmedewerkers:

- Er werd een partnerschapsovereenkomst ondertekend met de GSOB;
- Er werd een leerprogramma voor 2022-2023 goedgekeurd;
- Er werd een aanbesteding opgestart voor de organisatie van een IRISboxopleiding;
- Er werd in december 2021 een demo- en promokit van IRISbox gelanceerd, vergezeld van een informatiebrochure;
- Er werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met itsme voor opleidingen over deze identificatiemethode en voor de ontwikkeling van een itsme-informatiekit;
- De 19 gemeenten ontvingen 10.000 itsme-voorstellingsbrochures;
- De ontwikkeling van video's over eID en de opmaak van een folder over de identificatiemethodes is gepland voor 2022;
- De opstart van een aanbesteding voor het drukken van 30.000 IRISbox-brochures, die begin 2022 ter beschikking werden gesteld van de 19 gemeenten (de brochures zijn op de site van easy.brussels ook online beschikbaar en kunnen in pdf-formaat worden gedownload).

### Status van de opdrachten van Uitdaging 5 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 15	Lopend	\
Opdracht 16	Doorlopend	\

#### Te plannen:

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

#### Lopend:

Opdracht of project in uitvoering

#### Doorlopend:

Opdracht in uitvoering blijft lopen

#### Afgesloten:

Afgesloten opdracht of project



# UITDAGING 6

## Een governance-kader voor de administratieve vereenvoudiging

Een optimale implementering van de administratieve vereenvoudiging vergt een duidelijk en nauwkeurig governance-kader. De complexiteit van het institutionele administratieve landschap, de implicatie van tal van publieke en private spelers, en de samenwerking tussen de verschillende machtsniveaus

(nationaal en Europees) vergen een efficiënte coördinatie. Deze governance verloopt meer bepaald via de implementering van een systeem waarmee de evolutie van de lopende projecten permanent kan worden opgevolgd, alsook via een maximale samenwerking met alle betrokken partijen.

## 1. Coördinatie en toepassing van het beleid ter administratieve vereenvoudiging

OPDRACHT 17



### DE SINGLE DIGITAL GATEWAY EN DE DIENSTENRICHTLIJN

Naast zijn andere taken staat easy.brussels ook in voor de gewestelijke coördinatie in het kader van de Single Digital Gateway.

De informatie die door de Single Digital Gateway verplicht wordt, is grotendeels gelijk aan de gevraagde info door de Dienstenrichtlijn (Europese richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt).

In 2020 werd de door het SDG-project verplichte informatie reeds verzameld bij de Brusselse instellingen. Helaas ontbraken nog bepaalde zaken die onder de Dienstenrichtlijn vielen.

Gezien het belang van dit project werd de naleving van deze Dienstenrichtlijn in het kader van het SDG-project een prioriteit.

In juni 2021 begon easy.brussels met het verzamelen van de noodzakelijke inhoud bij de Brusselse gewestelijke openbare

instellingen. In september 2021 konden 153 nieuwe fiches gepubliceerd worden, met daarin de beschrijvingen van de verschillende procedures van de Dienstenrichtlijn.

Vandaag loopt er een gelijkaardig proces met de lokale Brusselse overheden.

In het kader van de verplichtingen van de unieke digitale toegangspoort moeten de gewestelijke instellingen tegen december 2023 ook de verschillende procedures digitaliseren. Ook hier verzorgt easy.brussels in samenwerking met het CIBG een algemene coördinerende rol, waarbij het de gewestelijke instellingen indien nodig controleert en begeleidt. In 2021 werd aan de verschillende gewestelijke instellingen gevraagd om een actieplan te presenteren waarin de streefdatum van december 2023 werd gerespecteerd. easy.brussels verzorgt de opvolging van deze projecten.



## 2. Implementering van een efficiënte samenwerking met de publieke en private partners

OPDRACHT 19

OPDRACHT 20



easy.brussels neemt deel aan verschillende werkgroepen en verzorgt ook de coördinatie van bepaalde werkgroepen.

### DEELNAME AAN HET BEGELEIDINGSCOMITE VOOR ADMINISTRatieve VEREENVOUDIGING (BAV)

In het kader van het begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging (BAV) werden er in 2021 vijf vergaderingen georganiseerd. Hier werd de vooruitgang van de door easy.brussels gecoördineerde projecten voorgesteld. Er werden ook andere spelers uitgenodigd om er projecten te presenteren die de administratieve vereenvoudiging beogen:

- Voorstelling van de elektronische archivering door het CIBG.
- Voorstelling van de resultaten van de raadpleging in het kader van de Ordonnantie Brussel Digitaal.

Daarnaast werd een TEAMS-kanal opgericht om duidelijker en sneller over verschillende onderwerpen te communiceren met de BAV-leden, en om er documenten te kunnen delen.

Deze groep vervangt niet de periodieke vergaderingen van het BAV, noch de officiële e-mails, maar vormt een bijkomend communicatiekanaal om informatie uit te wisselen en vragen te beantwoorden.

We willen de 37 instellingen binnen het BAV bedanken voor hun samenwerking in 2021.



## SAMENWERKINGSOVEREENKOMST MET BRULOCALIS

In het kader van zijn partnerschap met easy.brussels vervolgde Brulocalis de ontwikkeling van zijn acties rond administratieve vereenvoudiging voor de Brusselse lokale overheden:

- De frequentie van de vergaderingen van de werkgroep 'administratieve vereenvoudiging' werd verhoogd. Deze werkgroep, met de afgevaardigden van de 19 gemeenten, heeft tot doel om de initiatieven en projecten rond de vereenvoudiging aan te stippen, te behandelen en te bespreken. Daarnaast werden de gemeentes aangemoedigd om ervaringen met elkaar te delen.
- Een groot deel van 'Nieuwsbrief Brussel', het tijdschrift voor de gemeentelijke, Brusselse en federale instellingen, is gewijd aan het verslag van de werkzaamheden van deze werkgroep. Het tijdschrift behandelt ook de actualiteitsdossiers en laat regelmatig de Brulocalis-leden aan het woord, om zo de projecten van administratieve vereenvoudiging in de kijker te zetten.

- Ten slotte vonden er meerdere initiatieven plaats ter bevordering van de uitwisselingen met de verschillende machtsniveaus, zowel met het Brusselse Gewest als met het federale niveau.

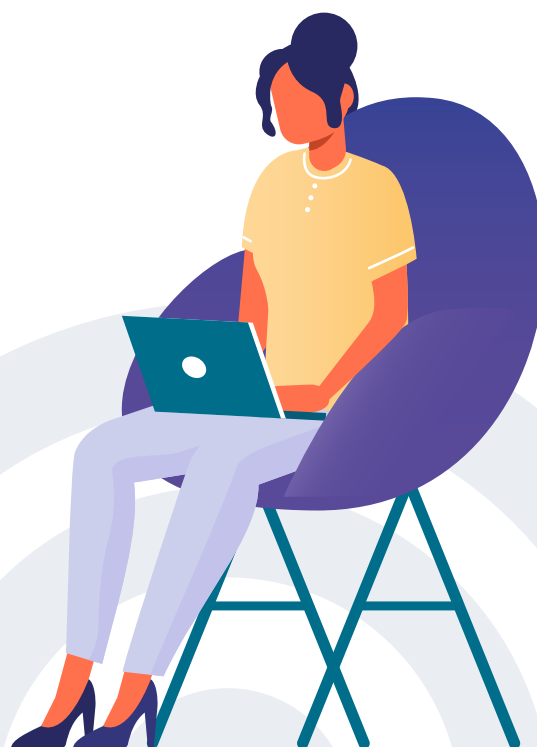
## ANIMATIE VAN DE WERKGROEP 'DIGITALE INCLUSIE'

In 2021 kwam de werkgroep 'digitale inclusie' vier keer samen binnen het begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging van easy.brussels.

Deze werkgroep moet de te voeren acties voor digitale toegankelijkheid binnen het Gewest bespreken en informatie tussen de leden uitwisselen.

Deze werkgroep breidde geleidelijk uit, en verzamelt vandaag ruim 110 personen uit verschillende gewestelijke organen en administraties, alsook uit de privésector (netwerk CABAN, Koning Boudewijnstichting, actoren op het terrein, ...).





### Status van de opdrachten van Uitdaging 6 van Easy Way op 31 december 2021

OPDRACHT	STATUS	INITIËLE TERMIJN
Opdracht 17	Doorlopend	\
Opdracht 18	Doorlopend	\
Opdracht 19	Doorlopend	\
Opdracht 20	Doorlopend	Q2 2021

**Te plannen:**

Opdracht of project te plannen op basis van de beschikbare middelen (HR, budget, ...)

**Lopend:**

Opdracht of project in uitvoering

**Doorlopend:**

Opdracht in uitvoering blijft lopen

**Afgesloten:**

Afgesloten opdracht of project

# Bijlage 1

# BUDGET

BESCHRIJVING VAN DE BASISALLOCATIE	TYPE KREDIETEN	INITIËLE BUDGET 2021	UITEINDELIJKE BUDGET 2021	UITVOERING 2021	UITVOERINGS- GRAAD 2021
Projecten in het kader van de administratieve vereenvoudiging	B	752.000,00	572.000,00	520.816,48	91%
Projecten in het kader van de administratieve vereenvoudiging	C	752.000,00	702.000,00	413.935,2	59%
Betaling van de door Iristeam uitgevoerde diensten	B	120.000,00	320.000,00	295.114,62	92%
Betaling van de door Iristeam uitgevoerde diensten	C	120.000,00	190.000,00	190.000	100%
Projectsubsidies aan privéverenigingen in het kader van de administratieve vereenvoudiging	B	138.000,00	88.000,00	85.428,89	97%
Projectsubsidies aan privéverenigingen in het kader van de administratieve vereenvoudiging	C	138.000,00	88.000,00	85.000	97%
Kapitaaloverdracht naar FOD Strategie en Ondersteuning voor onderhoud en hulp bij het e-procurement-platform	B	120.000,00	150.000,00	150.000	100%
Kapitaaloverdracht naar FOD Strategie en Ondersteuning voor onderhoud en hulp bij het e-procurement-platform	C	120.000,00	150.000,00	150.000	100%

# 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 en Dierenwelzijn, gewestelijke informatica en administratieve vereenvoudiging

Wettelijk depot  
2022/14.404/5

© easy.brussels  
Alle rechten voorbehouden

easy.brussels  
info@easy.brussels