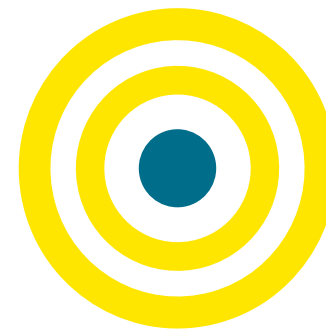


EASYWAY

BY EASY.BRUSSELS



**NAAR EEN
EENVOUDIGER
BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST
IN 2025**

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
EXECUTIVE SUMMARY	4
A. EASY WAY, NAAR EEN EENVOUDIGER BRUSSEL IN 2025	7 ■
B. ROLLEN VAN EASY.BRUSSELS EN ZIJN PARTNERS	11 ■
I. easy.brussels	12
II. Kernpartners van het agentschap	13
C. AMBITIES 2020-2025	15 ■
I. Een strategische visie voor Brussel tegen 2025	16
II. Strategische uitdagingen en praktische opdrachten	18
UITDAGING 1	
De informatie verbeteren en interactie met de gebruikers	18
» Opdracht 01 Een gewestelijke onthaalstrategie invoeren	19
» Opdracht 02 De uitvoering van de aanbevelingen voor de vereenvoudiging van de procedures met de grootste impact in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begeleiden en opvolgen	20
» Opdracht 03 Een gewestelijke webstrategie invoeren	21
» Opdracht 04 De procedures voor subsidieaanvragen vereenvoudigen en eenvormig maken	21
UITDAGING 2	
Uitwisseling van gegevens en meer hergebruik	22
» Opdracht 05 De Once Only-ordonnantie toepassen	23
» Opdracht 06 Een kadaster met gegevens van algemeen belang online plaatsen	24
» Opdracht 07 De aanbestedingscyclus van de Brusselse administraties dematerialiseren	24
UITDAGING 3	
Een passend Brussels regelgevend kader inzake administratieve vereenvoudiging	25
» Opdracht 08 Brussels Digital Act – Een regelgeving voorstellen om het Digital by Default-principe bij de Brusselse administraties toe te passen	25
» Opdracht 09 Een regelgevingsagenda invoeren	26
» Opdracht 10 Een vereenvoudigingstest uitvoeren voorafgaand aan elk project dat een impact op de gebruikers heeft	27
UITDAGING 4	
Instrumenten die het implementeren van projecten voor administratieve vereenvoudiging bevorderen	28
» Opdracht 11 Een openbaar innovatielab oprichten	29
» Opdracht 12 Een methodologie voor de dematerialisatie van processen uitwerken en toepassen	29
» Opdracht 13 Een raamovereenkomst sluiten om de Brusselse administraties te ondersteunen bij hun vereenvoudigingsprojecten	30
» Opdracht 14 Een gewestelijke strategie uitwerken en toepassen voor het beheer en de dematerialisatie van de officiële communicatie naar burgers en ondernemingen	30
UITDAGING 5	
De doelgroepen begeleiden en opleiden	32
» Opdracht 15 Een opleidingsstrategie uitwerken en toepassen	32
» Opdracht 16 Meewerken aan het plan voor digitale toe-eigening	33
UITDAGING 6	
Een governancekader inzake administratieve vereenvoudiging	34
» Opdracht 17 Het beleid voor administratieve vereenvoudiging coördineren en concreet uitvoeren	34
» Opdracht 18 De acties voor administratieve vereenvoudiging opvolgen	35
» Opdracht 19 Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigen bij de implementering van de Europese regelgeving	35
» Opdracht 20 Zorgen voor een efficiënte samenwerking met publieke en private partners	36
D. UITVOERING	37 ■
I. Bepalen van prioriteiten en kritieke prestatie-indicatoren	38
II. Beleid voor de opvolging van het plan	39

Voorwoord

Easy Way,

op naar een eenvoudiger leven voor de brusselaars

Sinds 2015 werkt het agentschap easy.brussels nauw samen met alle overheidsinstellingen.

Hoewel de COVID-19-crisis rampzalige gevolgen heeft gehad, heeft ze er wel voor gezorgd dat we ons verder konden verdiepen in de werking van de administratie en het verbeteren van de dienstverlening voor de gebruikers.

Ze heeft ons de gelegenheid geboden onze werkwijze te herzien en het digitaliseringsproces waar we al enige tijd mee bezig zijn te versnellen. Ook de Brusselse burgers, ondernemers en handelaars zijn deze uitdaging aangegaan, waaruit bleek dat in deze omstandigheden onlinetools meer dan ooit nodig zijn.

Het is aan ons om hun verwachtingen in te lossen en gebruik te maken van de technologische vooruitgang om de interactie met eender welke contactpersoon van de administratie soepeler en harmonieuzer te laten verlopen. De informatisering biedt ons de kans het leven van de burgers te vereenvoudigen door te vermijden hen meerdere malen om informatie te vragen die we al in ons bezit hebben.

Het verbeteren van de dienstverlening voor de burgers en ondernemers van het Gewest en de gebruikers van de overheidsdiensten via administratieve vereenvoudiging is een continu proces. De nieuwe Only Once-ordonnantie – in Brussel zouden we eerder «slechts één keer» zeggen –, die het principe van de eenmalige gegevensinzameling verankert, is een belangrijke stap richting administratieve vereenvoudiging.

Dit is echter pas het begin van een ware digitale revolutie, die ons in staat zal stellen beter in te spelen op de behoeften van onze administraties, en tegelijk de gebruiker in het middelpunt van het administratieve proces plaatst. Het overheidsagentschap easy.brussels voert dit beleid uit en verzekert de transversaliteit ervan.

Er zijn nog tal van bruggen te slaan tussen administratieve vereenvoudiging en digitalisering. De dematerialisatie van administratieve dragers (elektronische formulieren), virtuele loketten en onlinedienstenplatforms zijn allemaal middelen die worden ingezet om de interacties tussen gebruikers en diensten vlotter en transparanter te laten verlopen.

Digitalisering is geen doel op zich en vergt steun om digitale inclusie voor iedereen mogelijk te maken, opdat niemand de trein naar de administratie van morgen mist. Het is een noodzakelijke hefboom om van Brussel een Smart City te maken en het leven van de Brusselaars aanzienlijk te verbeteren, door hun leven te vereenvoudigen en de Brusselse overheidsdiensten te laten evolueren naar moderne administraties.

Bernard Clerfayt,
*Brussels minister van Administratieve
Vereenvoudiging en Digitalisering*

Executive Summary

UITDAGING 1 P. 18

De informatie verbeteren en interactie met de gebruikers

OPDRACHT 01

Een gewestelijke onthaalstrategie invoeren

OPDRACHT 02

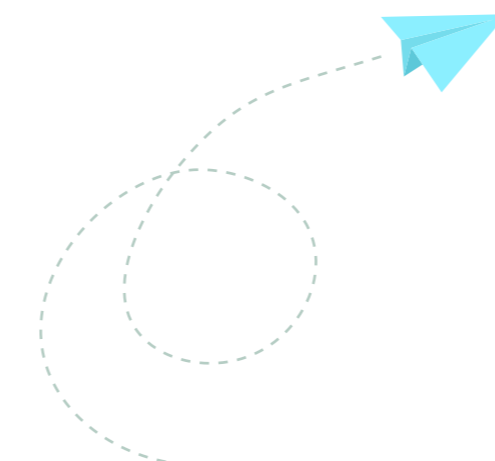
De uitvoering van de aanbevelingen voor de vereenvoudiging van de procedures met de grootste impact in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begeleiden en opvolgen

OPDRACHT 03

Een gewestelijke webstrategie invoeren

OPDRACHT 04

De procedures voor subsidieaanvragen vereenvoudigen en eenvormig maken



UITDAGING 2 P. 22

Uitwisseling van gegevens en meer hergebruik

OPDRACHT 05

De Once Only-ordonnantie toepassen

OPDRACHT 06

Een kadaster met gegevens van algemeen belang online plaatsen

OPDRACHT 07

De aanbestedingscyclus van de Brusselse administraties dematerialiseren



UITDAGING 3 P. 25

Een passend Brussels regelgevend kader inzake administratieve vereenvoudiging

OPDRACHT 08

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

OPDRACHT 09

Een regelgevingsagenda invoeren

OPDRACHT 10

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

UITDAGING 4 P. 28

Instrumenten die het implementeren van projecten voor administratieve vereenvoudiging bevorderen

OPDRACHT 11

Een openbaar innovatielab oprichten

OPDRACHT 12

Een methodologie voor de dematerialisatie van processen uitwerken en toepassen

OPDRACHT 13

Een raamovereenkomst sluiten om de Brusselse

OPDRACHT 14

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

UITDAGING 5 P. 32

De doelgroepen begeleiden en opleiden

OPDRACHT 15

Een opleidingsstrategie uitwerken en toepassen

OPDRACHT 16

Meewerken aan het plan voor digitale toegeniging



UITDAGING 6 P. 34

Een governancekader inzake administratieve vereenvoudiging

OPDRACHT 17

Het beleid voor administratieve vereenvoudiging coördineren en concreet uitvoeren

OPDRACHT 18

De acties voor administratieve vereenvoudiging opvolgen

OPDRACHT 19

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

OPDRACHT 20

Zorgen voor een efficiënte samenwerking met publieke en private partners



Easy Way, Naar een eenvoudiger Brussel in 2025

De COVID-19-crisis heeft aangetoond dat Brussel dringend nood heeft aan een gedematerialiseerde en vereenvoudigde administratie. Om deze ambitie te verwezenlijken wil het plan Easy Way 2020-2025 de interbestuurlijke sturings- en overlegstructuren versterken. Deze vereenvoudiging zal alle gebruikers evenals de betrokken diensten ten goede komen.



In dit document worden de nieuwe ambities van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de periode 2020-2025 in drie hoofdstukken voorgesteld, alsook de doelstellingen van easy.brussels, het agentschap voor administratieve vereenvoudiging.

1. Een strategische visie voor Brussel tegen 2025;
2. Focus op de rol die easy.brussels moet spelen en het belang van een actieve samenwerking met alle partners;
3. Focus op de 20 operationele prioriteiten met evenveel werven die in de komende jaren moeten worden opgestart zodat de vereenvoudiging van onze interacties met burgers en ondernemingen meer dan ooit permanent een aandachtspunt en een opportuniteit vormt.

2020 zal gekenmerkt blijven door de gezondheids-, economische en sociale crisis als gevolg van de COVID-19-pandemie. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden, net als elders, beperkende maatregelen genomen die alle Brusselse overheidsactoren ertoe hebben aangezet hun interne werkwijze en organisatie maar ook de manier waarop ze met hun gebruikers omgaan te herzien.

Deze crisis fungeert tegelijkertijd als aanjager, uitdaging en herinnering.

- Als **aanjager**, omdat ze ons gedwongen heeft de nieuwe werkmethode snel te implementeren: de digitalisering van procedures en telewerk.
- Als **uitdaging**, car les administrations ont pu réaliser les limites de leur action dans un contexte d'urgence.
- En tot slot als **herinnering** aan de specifieke aandacht die moet worden besteed aan kwetsbare groepen en eenzame personen, die het moeilijk kunnen hebben om hun plaats te vinden in deze virtuele en afstandelijkere wereld.

Deze drie inzichten sluiten nauw aan bij de algemene beleidsverklaring van de Regering:



Het is voor de democratie van groot belang de administratieve formaliteiten te vereenvoudigen. Een administratieve procedure is immers pas echt zinvol als ze de gebruikers in staat stelt hun rechten uit te oefenen en hun plichten te vervullen zonder formaliteit, om zo ten volle deel uit te maken van de samenleving.

Dit democratische aspect van administratieve procedures is meer dan ooit van belang, gezien het sociaal-demografische en institutionele landschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het **armoederisico** treft in Brussel bijna 35% van de bevolking, het dubbel van het Belgische gemiddelde (IWEPS, 2020). In 2018 was 12,7% van de Brusselse bevolking werkloos. Het zijn voornamelijk jongeren die hierdoor worden getroffen, aangezien 29,2% van de jongeren onder de 25 jaar werkloos was in 2020 (Actiris). Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft wel een **relatief jonge** bevolking (40% van de bevolking is jonger dan 30 jaar, tegenover 35% in heel België – BISA).

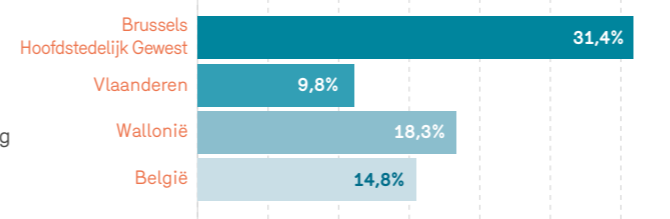
Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is ook **kosmopolitisch en meertalig**. 35% van de bevolking heeft een andere nationaliteit dan de Belgische, tegenover slechts 11% voor heel België (BISA).

Met een bevolkingsdichtheid van meer dan 7.300 inwoners per km² is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook **een van**

de dichtstbevolkte regio's van de Europese Unie (Eurostat, 2016). Een cijfer dat elke dag verdubbelt als we de Vlaamse en Waalse pendelaars die in Brussel komen werken erbij tellen. Als **het economische hart** van België, waar zowel kmo's als grote bedrijven zijn gevestigd, geniet Brussel een dicht en complex ecosysteem.

Een ander - zeker niet onbelangrijk - kenmerk is dat onze stad een **internationale hub en het centrum van Europa** vormt. Als hoofdstad van Europa moet Brussel dus het voorbeeld geven op het vlak van administratieve vereenvoudiging.

ARMOEDERISICOCIJFER IN BELGIË EN REGIO'S (INKOMSTEN 2019)



Bron: Statbel

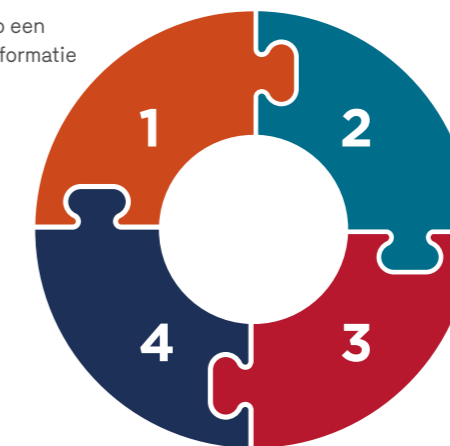
Al deze kenmerken beïnvloeden en bepalen hoe de overheid denkt en hoe ze de relatie met haar burgers en ondernemingen organiseert. Ze bepalen de inspanningen die moeten worden geleverd om deze te **vereenvoudigen**, zodat iedereen zijn plaats in de gemeenschap kan innemen. Deze specifieke Brusselse kenmerken evolueren in de loop van de tijd, net als de instrumenten en werkwijzen van de administraties. Dit geldt ook voor de aanpak van de Regering om de interactie met burgers en ondernemingen te vereenvoudigen. Zoals uit onderstaande grafiek blijkt, wordt de administratie door het publiek nog te vaak als een bron van ongemakken en complicaties gezien.

VANDAAG ZIJN INTERACTIES TUSSEN GEBRUIKERS EN DE ADMINISTRATIE NOG STEEDS EEN BRON VAN FRUSTRATIE

Bronnen van administratieve lasten

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.



4. Gebrek van anticipatie op regelgevende gevolgen

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

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).

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.



B | Rollen van easy.brussels en zijn partners

Sinds 2015 zorgt het agentschap easy.brussels voor het uitbouwen en uitdragen van het beleid voor administratieve vereenvoudiging bij de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het vervult deze opdracht in nauwe samenwerking met alle overheidsinstellingen



I. EASY.BRUSSELS

easy.brussels evolueerde sinds zijn oprichting naar ondersteuning van de administraties. Het agentschap verstrekt vandaag de dag niet enkel informatie, maar vervult meerdere rollen.

➤ Expert

Op basis van zijn expertise en ervaring verleent het agentschap advies aan de minister die voor deze materie bevoegd is en draagt het bij aan de uitbouw van een gewestelijke vereenvoudigingsstrategie. Het biedt zijn **expertise** eveneens aan de Brusselse administraties aan.

Het agentschap houdt steeds **de vinger aan de pols**: het volgt projecten en innovaties zowel in België als in het buitenland en bekijkt of deze in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen worden ingevoerd.



easy.brussels moet nieuwe projecten van de administraties die gevolgen hebben voor de gebruikers kunnen onderzoeken en er een advies over uitbrengen.

➤ Sensibiliseerder

easy.brussels promoot de beste praktijken en tools voor administratieve vereenvoudiging bij de instellingen en gebruikers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het organiseert ook **opleidingen** voor hen over deze thema's.

Deze rol uit zich ook in een reeks **structurele** diensten: adviezen over ontwerpen van regelgeving, transversale communicatiecampagnes, financiering of cofinanciering van studies, enz.

➤ Katalysator

Door transversale projecten te ondersteunen en te coördineren, en daarbij gebruik te maken van innovatieve tools en praktijken, fungeert easy.brussels als een **versneller** en **facilitator** van administratieve vereenvoudiging.

Zo biedt het agentschap de administraties verschillende diensten aan (thematische innovatielabs, hackathons, enz.), die waar mogelijk en nuttig een participatieve dimensie bevatten. Het verzamelt vervolgens feedback van de administraties en gebruikers om zijn diensten en acties verder op punt te stellen.

➤ Regelgevend initiatiefnemer

easy.brussels stelt projecten voor inzake regelgeving en analyseert de huidige regelgeving of geeft ter zake advies om de administratieve lasten te verlichten.

➤ Het Begeleidingscomité, een ontmoetingsplaats tussen easy.brussels en de Brusselse administraties

Dit comité, dat bestaat uit vertegenwoordigers van de Brusselse overheidsdiensten, informeert de overheden over de projecten van easy.brussels en de (met name Europese) termijnen op het vlak van administratieve vereenvoudiging.

Elke vertegenwoordiger is het eerste aanspreekpunt (SPOC) (**single point of contact**) van zijn bestuur voor easy.brussels en alle vragen over administratieve vereenvoudiging.

Het agentschap kan via het comité ook de bijdrage van de administraties bij bepaalde specifieke projecten vragen. Om het delen van ervaringen aan te moedigen, biedt dit comité de administraties tot slot de mogelijkheid hun projecten rond administratieve vereenvoudiging aan het comité voor te stellen, ook als ze er geen deel van uitmaken.

➤ De leidende ambtenaren, de sleutel tot het succes van het beleid voor administratieve vereenvoudiging

De projecten van easy.brussels kunnen niet verwezenlijkt worden zonder de actieve bijdrage van de betrokken overheden. Om die reden vervullen de leidende ambtenaren, de burgemeesters van de gemeenten, de volksvertegenwoordigers en de parlementsleden een **centrale rol**. Dit kan door het delen van informatie en expertise, maar ook door erop toe te zien dat er rekening wordt gehouden met wat er zich in de realiteit afspeelt.

Zij kunnen een werkelijke garantie bieden voor een succesvolle transformatie naar meer efficiëntie en toegankelijkheid voor de gebruikers, die tegelijkertijd aansluit bij de behoeften en beperkingen van hun instelling. Hun actieve medewerking is dus van cruciaal belang.

➤ Brulocalis: gids en tussenpersoon voor de plaatselijke besturen

De vzw Brulocalis vervult twee belangrijke functies: enerzijds begeleidt ze de plaatselijke besturen bij het vereenvoudigen en moderniseren van hun administratieve procedures. Anderzijds fungeert ze als tussenpersoon tussen easy.brussels en de gemeenten en de OCMW's wanneer de deelname van deze laatste vereist is voor een gewestelijk vereenvoudigingsproject. Ook BPB organiseert projecten op gewestelijk niveau.

➤ De schepenen van administratieve vereenvoudiging of informatica

De laatste jaren hebben de **Brusselse gemeenten** schepenen aangesteld die specifiek bevoegd zijn voor administratieve vereenvoudiging of informatica en digitalisering. Deze bevoegdheden zullen het proces van administratieve vereenvoudiging bij de gemeenten aanzienlijk vergemakkelijken.

➤ Federale overheidsdiensten

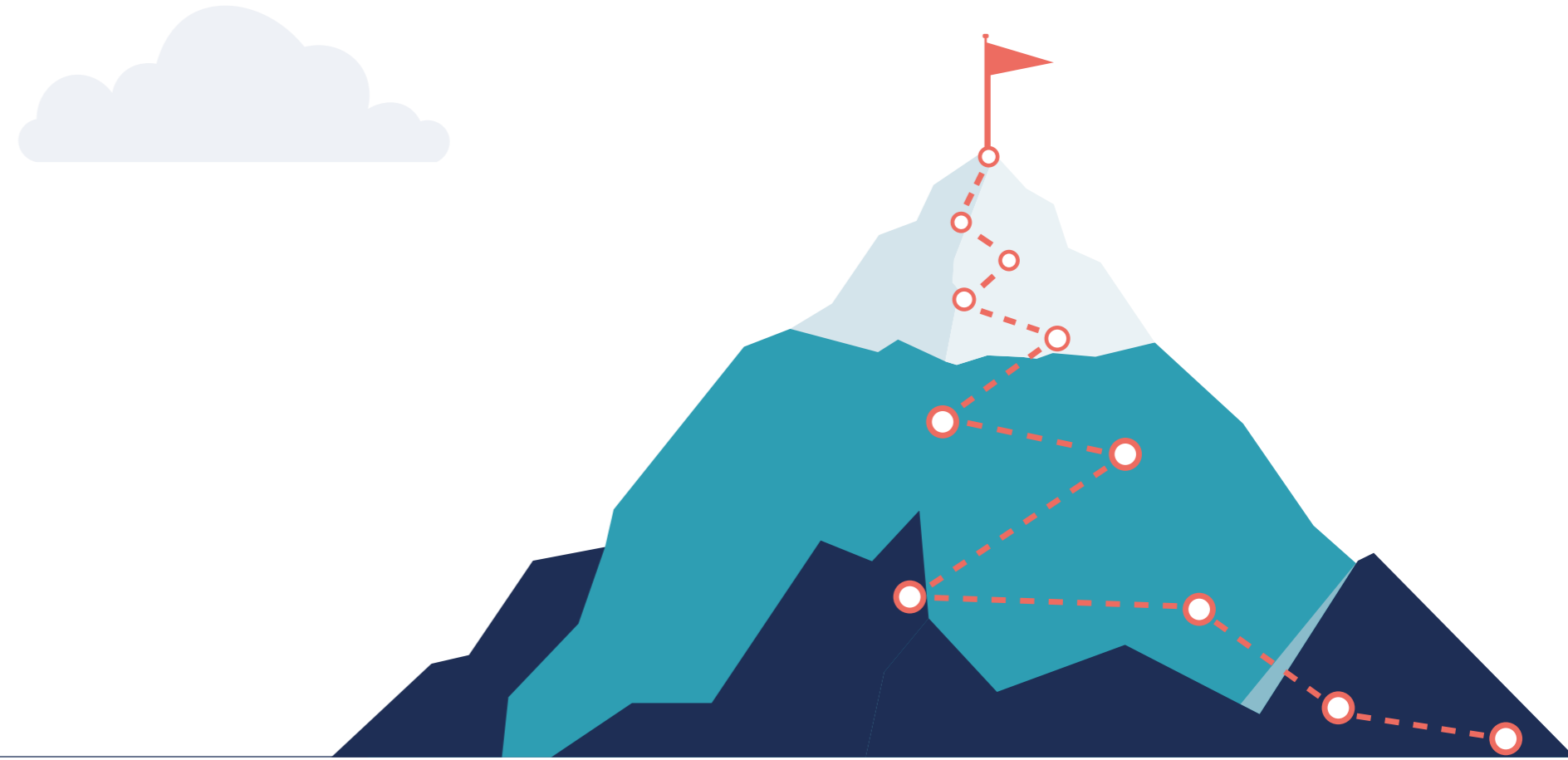
Sommige projecten van easy.brussels hebben betrekking op thema's die onder federale bevoegdheid vallen. Dit is onder meer het geval voor de **authentieke bronnen** (Rijksregister, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, Kruispuntbank van Ondernemingen, enz.), de eBox, onlineoverheidsopdrachten en elektronische facturatie. Ook voor de invoering van bepaalde **Europese regels** in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zoals de Single Digital Gateway, is samenwerking met de federale overheden nodig.

II. KERNPARTNERS VAN HET AGENTSCHAP

De uitvoering van dit beleid voor administratieve vereenvoudiging is enkel mogelijk dankzij de bijdrage van verschillende Brusselse institutionele instellingen.



C | Ambities 2020-2025



I. EEN STRATEGISCHE VISIE VOOR BRUSSEL TEGEN 2025

Administratieve formaliteiten, of ze nu door de burger worden ingediend, nodig zijn voor de ontplooiing van de economische sector of verband houden met de zoektocht naar werk en huisvesting, zijn legio en soms tijdrovend en kostelijk.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil zijn burgers, ondernemingen en vele verenigingen meer dan ooit een duurzamere, toegankelijke, goedkopere en snellere administratie bieden.

Afgezien van de directe voordelen voor de gebruikers en besturen sluit de vereenvoudiging ook aan bij duurzame regionale ontwikkeling en het vervullen van een voorbeeldrol op milieuvlak. Door de digitalisering en het verminderen van het aantal verplichtingen spelen de nieuwe technologieën een fundamentele rol bij het verminderen van de klimaatimpact.

Het Gewest heeft zich voor 2030 ambitieuze doelen gesteld om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, het aandeel hernieuwbare energie te verhogen en de energie-efficiëntie te verbeteren. Digitalisering kan een van de hefboomen van dit beleid vormen.

Dit is ook het standpunt van de Europese Commissie, die haar digitale strategie voortbouwt op het idee dat Europa dankzij de technologie tegen 2050 koolstofneutraal zal zijn. 2020 is ook een scharnierjaar voor het ambitieuze programma van de Europese Unie voor het invoeren van één Europese digitale toegangspoort, dat het mogelijk maakt een hele reeks procedures die in de verschillende lidstaten van toepassing zijn te bundelen op één Europees portaal, ten voordele van burgers en ondernemingen. Deze procedures zullen volledig online kunnen worden doorlopen en zullen centraal en digitaal informatie en ondersteuning verstrekken. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet een essentiële en ambitieuze rol spelen bij het opzetten van dit portaal en dit als een kans benutten.



De hoofdstad van Europa zijn betekent ook zich laten inspireren door het rijke aanbod aan Europese praktijken. Op het vlak van e-government bijvoorbeeld vormt Estland een belangrijke bron van inspiratie: 99% van de Estse overheidsdiensten zijn online toegankelijk en de burgers kunnen in real time volgen hoe hun gegevens door de overheid worden gebruikt. Zo weten ze door wie, hoe en waarvoor hun gegevens worden gebruikt. Dit principe vinden we ook terug in de ambities en uitdagingen van het Gewest: bevolkingsgroei, armoede en sociale uitsluiting, milieu, alsook territoriale en economische ontwikkeling.

In het licht van de economische en sociaal-demografische situatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering zich voor de periode 2020-2025 nieuwe ambities gesteld:

Naar een optimalisatie van de ervaring van burgers en ondernemingen

Iedere gebruiker treedt op een andere manier in interactie met de administratie en iedereen heeft recht op een positieve ervaring. De gebruiker moet dus in elke denkoefening centraal staan. Dit principe is bijzonder belangrijk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar een veelvoud aan overheidsstructuren en -actoren op een beperkt grondgebied het noodzakelijk maakt de gebruikers in plaats van de besturen als basis voor de denkoefening te nemen. Met het oog op een betere verhouding tussen bestuur en bestuurden heeft het Gewest zes grote strategische uitdagingen geïdentificeerd.



1. De informatie en interacties met de gebruikers verbeteren

Om geïntegreerde en **gebruikersgerichte** diensten te kunnen aanbieden, moet de administratie haar gebruikers en hun behoeften begrijpen en daarbij in het achterhoofd houden dat iedereen verschillende behoeften heeft. Om **duidelijke en begrijpelijke informatie** te kunnen verstrekken, moet de administratie ook de toegang tot de informatie vergemakkelijken, zowel fysiek – via een aangepaste signalisatie of efficiënt onthaal – als online.

Een administratie **waarin de gebruiker centraal staat**, erkent de verscheidenheid aan trajecten en behoeften en biedt bijgevolg verschillende toegangspunten om haar te contacteren. Het gebruik van alle **interactiekanaal**en tussen de gebruikers en de administratie moet dus mogelijk en/of gemakkelijker worden gemaakt, en er moet naargelang de omstandigheden een fysieke of virtuele communicatie tussen hen ontstaan.



2. Uitwisseling en meer hergebruik van gegevens

Zowel voor de gebruiker als voor de administratie geldt dat een procedure die er niet is de meest eenvoudige is. De administratieve lasten voor gebruikers worden echter vaak veroorzaakt door het **herhaaldelijk opvragen van dezelfde gegevens** bij hen. Voor een vereenvoudigde administratie moet dus het principe van het hergebruiken van gegevens worden gebruikt, dat tweeledig is:

- » **het Once Only-principe:** door informatie uit authentieke bronnen te gebruiken, hoeft de gebruiker geen tweemaal dezelfde gegevens aan de administratie mee te delen. Dit principe moedigt ook het gebruik van al dan niet vooraf ingevulde elektronische formulieren aan.
- » **Open Data:** het ter beschikking stellen van niet-vertrouwelijke gegevens waarover de Regering beschikt aan burgers en ondernemingen.



4. Instrumenten die de implementatie van projecten voor administratieve vereenvoudiging bevorderen

Vanuit operationeel oogpunt heeft de administratie vaak een duwtje in de rug nodig om de aanbevelingen voor administratieve vereenvoudiging in de praktijk om te zetten. Dit kan worden versneld door het ter beschikking stellen van instrumenten in de brede zin van het woord, zoals handleidingen voor het implementeren van technische oplossingen (bv. elektronische handtekening) of een symbolische plaats voor de uitwerking van nieuwe processen.



5. De doelgroepen begeleiden en opleiden

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil de complementariteit tussen inclusie en de digitalisering van de administratie bevorderen. Wegens een gebrek aan informatie zijn gebruikers echter nog niet altijd op de hoogte van hun rechten. Naast de automatisering van deze rechten moeten gebruikers dus proactief worden geïnformeerd. Bovendien vereist een efficiënte administratie de inclusie en medewerking van administratieve personeelsleden, die de eerstelijnsactoren voor vereenvoudiging zijn. Ook zij moeten dus worden opgeleid in het gebruik en de werking van de nieuwe digitale instrumenten.



3. Een passend Brussels regelgevend kader implementeren voor administratieve vereenvoudiging

Om de kwaliteit van de regelgeving te versterken door de actoren op het terrein en de gebruikers in staat te stellen snel te reageren, biedt dit kader alle actoren aan de hand van een regelgevingsagenda een overzicht van alle lopende, gevalideerde of toekomstige regelgevende ontwerpen. Deze agenda omvat interactie-instrumenten en stelt burgers en ondernemingen in staat op een eenvoudige manier de impact van regelgeving te begrijpen. **De regelgevingsagenda** maakt ook een actief kwaliteitsbeheer van de nieuwe en bestaande regelgeving mogelijk.



6. Een governancekader inzake administratieve vereenvoudiging

Door zijn geopolitieke en institutionele positie, zowel op Belgisch, Europees als internationaal vlak, is Brussel een bijzonder complexe entiteit. Om ervoor te zorgen dat deze veelheid aan gegevens en actoren de vereenvoudiging van de administratieve acties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest niet in de weg staat, moet er **een duidelijk en nauwkeurig governancekader** worden gecreëerd. Om de vereenvoudiging van zijn administratie tot een goed einde te brengen, moet het Gewest opteren voor een zo nauw mogelijke samenwerking met publieke en private, gewestelijke en externe partners, en tegelijkertijd een opvolgingssysteem invoeren om de evolutie van de lopende projecten voortdurend op te volgen.

II. STRATEGISCHE UITDAGINGEN EN PRAKTISCHE OPDRACHTEN



UITDAGING 1



DE INFORMATIE VERBETEREN EN INTERACTIE MET DE GEBRUIKERS

De gebruiker weer in het middelpunt van de aandacht plaatsen vormt een prioriteit voor de Brusselse administratie, of het nu gaat om burgers, ondernemingen of verenigingen uit de non-profitsector. Elk van hen treedt op een andere manier in interactie met de administratie, maar ze hebben allemaal recht op een zo positief en eenvoudig mogelijke ervaring.



Waarom moet dit principe een prioriteit worden voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

Een vaststelling voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is dat er veel overheidsstructuren en actoren actief zijn op een beperkt grondgebied. Het is daarom dringend vereist te focussen op de gebruikers en niet op de administraties. Het publiek is divers, zowel sociaaleconomisch als taalkundig gezien. Deze vaststellingen vormen geen probleem, maar veeleer een opportuniteit (het platform dat opgezet werd rond de Low Emission Zone is hiervan een voorbeeld). Ten slotte versterken de verplichte invoering van de Europese verordening tot oprichting van één digitale toegangspoort (SDG) en de verplichting om de Brusselse webstrategie te herzien deze nieuwe benadering.



Opdracht 01

Een gewestelijke onthaalstrategie invoeren

De ontwikkeling van nieuwe technologieën (schermen, digitale zuilen, virtuele loketten, enz.) en de verschillende communicatiekanalen (sms, sociale media, enz.) hebben een verandering teweeggebracht in de gewoonten van de gebruikers en besturen. Het wordt alsmear belangrijker om de onthaalsystemen te optimaliseren om de dienstverlening aan en de interacties met het publiek te verbeteren.

Deze toepassingen moeten echter zowel intuïtief als nuttig zijn. Het creëren van deze gebruikersgerichte instrumenten is van cruciaal belang. De uitdaging voor het Gewest bestaat erin een administratie op te zetten die gericht is op haar gebruikers en aangepast is aan hun trajecten en behoeften.

Om geïntegreerde en gebruikersgerichte diensten te kunnen aanbieden, moet de administratie in het achterhoofd houden dat verschillende gebruikers ook verschillende behoeften hebben. Een denkoefening waarbij rekening wordt gehouden met het traject van de gebruikers binnen een geheel van stappen maakt hun parcours eenvoudiger en samenhangender. De personeelsleden moeten dus nieuwsgierigheid tonen voor de situatie en context waarin de gebruiker hen contacteert.



Brussel wil dus het gebruik van alle interactiekanalen tussen de gebruikers en de administratie bevorderen en vereenvoudigen om zowel de «fysieke» als de «virtuele» communicatie tussen hen te bevorderen. Parallel daarmee en om de meerkanaalstrategie en de gebruikerservaring te blijven verbeteren zal het Gewest het gebruik van de instrumenten voortdurend opvolgen.

Vanaf 2022 zal deze opvolging gebeuren via een screening van de onthaalstrategieën van alle diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (besturen, ION's en plaatselijke besturen) en het uitlichten van «goede praktijken» in samenwerking met de leidende ambtenaren.

KERNACTIE

- » **WAT?** De aanbevolen maatregelen in het kader van de gewestelijke strategie voor het onthalen van de gebruikers in de organisatie in de praktijk omzetten.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** 2022 – Q2



Opdracht 02

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

In overeenstemming met het verslag van de Europese opdracht «Support for the implementation of The Once Only Principle (TOOP)» werken easy.brussels en zijn stuurgroep momenteel aan de uitvoering van het Once Only-principe. De stuurgroep heeft al een analyse van de momenteel geldende procedures en formulieren bezorgd in het kader van de opdracht «Top 30». **Deze 30 procedures** werden geselecteerd wegens de grote administratieve last die ze teweegbrengen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tot de **prioritaire projecten** behoren bijvoorbeeld het versnellen van de digitalisering van de stedenbouwkundige dossiers en het structureren van het ecosysteem Nova, de transformatie van Osiris, de ondersteuning van de wisselwerking tussen de verschillende premieaanvragen voor renovaties, de Once Only-aanbevelingen, de ondersteuning van de robotisering van de interacties (met in het bijzonder Vivaqua en de aangifte van adreswijziging als te volgen pilots), de implementatie van de Single Digital Gateway, de samenwerking met het ONE voor de inschrijving in de kinderdagverblijven, de gewestelijke webstrategie, enz.



easy.brussels stelt in samenwerking met de betrokken SPOC's en de werkgroep Once Only een plan op voor de opvolging van de **aanbevelingen**. Dit plan zal concreet toegepast worden door de besturen, waarbij easy.brussels instaat voor de transversale acties.

Het agentschap volgt de uitvoering op en sensibiliseert de personeelsleden en het publiek. Het brengt jaarlijks verslag uit aan de Regering over de voortgang van het werk.

KERNACTIE

» **WAT?** De 10 administratieve procedures met de grootste impact van de organisatie analyseren en vereenvoudigen op basis van de algemene aanbevelingen voor vereenvoudiging van easy.brussels. Bovendien kan elke burger klacht indienen als de Once Only-ordonnantie niet wordt nageleefd via info@easy.brussels.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2023 — Q1



Opdracht 03

Een gewestelijke webstrategie invoeren

De Europese verordening over de **Single Digital Gateway** verplicht het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om vóór 12 december 2020 informatie over de administratieve procedures op het Europese portaal te plaatsen. Tot op heden bestaat er geen samenhangende en gecoördineerde webstrategie voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Elke instelling beschikt over een eigen website en een eigen strategie. Bovendien zijn verschillende portaalites technisch achterhaald, zoals be.brussels.

We krijgen dus de kans om het **gewestelijke webimago** en de kwaliteit van de informatie voor de gebruikers te verbeteren, zodat op termijn alle administratieve procedures online toegankelijk zijn via een centraal platform. In het eerste kwartaal van 2021 zal easy.brussels duidelijke aanbevelingen voorstellen die gebaseerd zijn op een grondige analyse van de situatie in Brussel en die in de buurlanden.

Om easy.brussels bij deze opdracht te ondersteunen werd een **taskforce** opgericht die bestaat uit het CIBG, de directie Communicatie (Dircom) en de directie IT-Coördinatie (IT-CO) van de GOB. Aan alle betrokken overheidsinstellingen werd ook gevraagd een SPOC voor dit project aan te stellen.

KERNACTIE

» **WAT?** Alle administratieve procedures online toegankelijk maken via het gewestelijke centrale platform en in de drie landstalen.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2021 — Q4



Opdracht 04

De procedures voor subsidieaanvragen vereenvoudigen en eenvormig maken

De procedures voor subsidieaanvragen verschillen vaak van administratie tot administratie. Dit hangt samen met de mate waarin de procedure bij de betrokken administratie al gedematerialiseerd is.

Het doel bestaat er dus in **de procedures voor subsidieaanvragen** die digitaal ingediend worden door burgers, vzw's of ondernemingen eenvormig te maken zodat de actoren die betrokken zijn bij de subsidieprogramma's een netwerk vormen waarbij er een echte governance tot stand komt.

Na beoordeling van de huidige situatie zal easy.brussels een standaardprocedure opstellen die de administratie moet aannemen en instrumenten bepalen die veralgemeend dienen te worden. In samenwerking met de administraties en het CIBG zal easy.brussels ook zorgen voor de strategische afstemming, de uitvoering van goede praktijken en erop toezien dat deze procedures coherent zijn met en geïntegreerd worden in de gewestelijke webstrategie.

Via een informatiecampagne zal het agentschap de voordelen van deze strategie kunnen belichten.

KERNACTIE

» **WAT?** De procedures voor subsidieaanvragen die door de organisatie worden beheerd afstemmen op de aanbevelingen voor administratieve vereenvoudiging.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2022 — Q1

UITDAGING 2



UITWISSELING VAN GEGEVENS EN MEER HERGEBRUIK

Een groot deel van de administratieve lasten voor de gebruikers wordt veroorzaakt door het herhaaldelijk opvragen van dezelfde gegevens bij de burgers. Om dit probleem te verhelpen, streeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ernaar de gegevens die al in het bezit zijn van de administraties zo veel mogelijk te hergebruiken.



Waarom moet dit principe een prioriteit worden voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?

De Brusselse administraties beschikken over essentiële gegevens in hun organisatie die voor heel wat administratieve formaliteiten opnieuw kunnen worden gebruikt. Het Gewest heeft duidelijk de wens geuit om het gegevensbeheer op het vlak van huisvesting, werk en bestrijding van ongelijkheid en armoede te optimaliseren.

De Brusselse situatie leent zich goed tot het opbouwen van een sterk en doeltreffend netwerk voor gegevensuitwisseling dat de grenzen van de gewestelijke administratie overstijgt. De Brusselse gemeenten zijn immers bevoorrechte partners van het Gewest, wat uitstekende kansen tot samenwerking biedt.

Het principe van het hergebruik van gegevens sluit aan bij de ordonnanties die ter zake al werden aangenomen en bij de projecten met het oog op het delen van gegevens.



Opdracht 05

De Once Only-ordonnantie toepassen

Vanaf 2022 mag reeds beschikbare informatie niet langer bij gebruikers worden opgevraagd. Het verplichten van het Once Only-principe bij alle Brusselse administraties vergt echter een vereenvoudiging en digitalisering van de huidige procedures, evenals een administratieve cultuurverandering. Daartoe kan een bindende regelgeving nodig blijken.

De Brussels administraties sneller gebruik laten maken van de al bestaande authentieke bronnen op federaal, gewestelijk en gemeenschapsniveau vormt een echte uitdaging.

De strategie berust op een proactieve sensibilisering van de besturen en het tot stand brengen van nieuwe authentieke bronnen, dankzij een analyse van de gewestelijke behoeften en kennis van de bestaande databanken. De Top 30 van de administratieve procedures biedt enkele denksporen.

Sinds het aannemen van de ordonnantie ter zake werkt easy.brussels aan het inschakelen van de bestaande authentieke bronnen. Een informatiecampagne naar de besturen en een sensibiliseringscampagne naar het grote publiek behoren tot de mogelijkheden.

Er dient enerzijds een overzicht opgemaakt te worden van de bestaande en reeds gebruikte authentieke bronnen en anderzijds een kadaster van de door de besturen geleverde en gevraagde gegevens. Aan de hand van dit overzicht kan er een beroep worden gedaan op proefprojecten in sectoren waar de administratieve processen moeten worden aangepast.

Deze Once Only-ambitie gaat gepaard met de automatisering van de processen, d.w.z. de automatische toekenning van een recht als aan de vereiste voorwaarden is voldaan. Het betreft niet zomaar een verandering op technologisch vlak, ook het administratieve werk vergt een transformatie, door zich te baseren op een wederzijds vertrouwen tussen

administratie en gebruiker.

easy.brussels coördineert de ecosystemen met betrekking tot de geïdentificeerde subdoelstellingen (systematische automatisering van elk vereenvoudigingsproject, harmonisering van de sociale statuten, automatische toekenning van het voordeeltarief voor water, seniorentoelage, taxicheques, ...). De uitvoering en specifieke uitwerking van de evaluatie en de monitoring volgens het binnen het ecosysteem vastgestelde kader vallen onder de verantwoordelijkheid van de administraties.

In afwachting van de effectieve automatisering van de rechten zullen de federale oplossingen vooropgesteld worden, zoals het platform Mybenefits.

KERNACTIE

» **WAT?** De administratieve procedures van de organisatie aanpassen opdat informatie die beschikbaar is in de authentieke bronnen niet langer bij de gebruikers wordt opgevraagd.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2022 – Q2



Opdracht 06

Een kadaster met gegevens van algemeen belang online plaatsen

In december 2019 werden de Brusselse overheidsinstellingen verzocht hun inventaris van toegekende subsidies te publiceren op het platform datastore.brussels in het kader van de Richtlijn (EU) inzake open data en het hergebruik van overheidsinformatie. Dit kadaster zal zorgen voor meer transparantie en de ontwikkeling van het opendatabeleid voor overheidsgegevens.

Bovendien zal dit beleid ook voor meer vereenvoudiging zorgen, doordat er geen documenten hoeven te worden opgevraagd om aan te tonen dat dergelijke subsidies al dan niet zijn verkregen.

easy.brussels zal werken aan de centralisatie en valorisatie van alle studies die in opdracht van de Brusselse overheid werden uitgevoerd in een ware «bibliotheek van openbare kennis», die gebruikt zal kunnen worden door onderzoekers, studenten of andere administraties.

Tegelijkertijd zal het Gewest innovatie bevorderen door projecten in de schijnwerper te plaatsen die worden gevoerd door private of openbare actoren en gebaseerd zijn op de valorisatie van openbare gegevens.

easy.brussels zal zorgen voor terugkoppeling van ervaringen. Sensibilisering en het opvolgen van het delen van gegevens door de gemeenten en de besturen in het begeleidingscomité zijn eveneens van essentieel belang. Dankzij zijn netwerk is het agentschap in staat innovatieve praktijken en initiatieven te identificeren en te bevorderen in samenwerking met de betrokken administraties en leidende ambtenaren.

KERNACTIE

» **WAT?** Alle digitale databanken van algemeen belang inventariseren en koppelen aan datastore.brussels. Burgers, onderzoekers en ondernemingen kunnen de opendatawebsite raadplegen om alle gewestelijke datasets te vinden.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2022 – Q4



Opdracht 07

De aanbestedingscyclus van de Brusselse administraties dematerialiseren

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft voor zijn overheidsopdrachten belangrijke maatregelen getroffen om de interacties met ondernemers te dematerialiseren. De gewestelijke administraties moeten sinds 2018 het platform e-Procurement gebruiken voor offerteaanvragen ten belope van meer dan 30.000 euro. In 2020 werd een ministeriële omzendbrief goedgekeurd om het gebruik van elektronische facturatie voor alle gewestelijke overheidsopdrachten te verhogen.

Het uiteindelijke doel is het volledig dematerialiseren van de aanbestedingscyclus van de gewestelijke administraties en overheidsinstellingen: publicatie van de aankondiging van de opdracht, verzending van het bestek, indiening van de offertes (e-tendering), beoordeling, toekenning van de opdracht, bestellingen (e-ordering), facturatie (e-invoicing) en betaling.

Hiervoor zal easy.brussels een stand van zaken opstellen en de kwantitatieve indicatoren met betrekking tot de dematerialisatie van de overheidsopdrachten en facturatie opvolgen. Het agentschap zal vervolgens bepalen welk regelgevend instrument nodig is. Het zal ook de sensibilisering en de kwalitatieve monitoring op zich nemen.

KERNACTIE

» **WAT?** Alle maatregelen van de omzendbrief «e-Invoicing» toepassen voor alle diensten. Ondernemingen/leveranciers kunnen alle informatie over elektronische facturatie terugvinden op de website van easy.brussels. Er zullen ook regelmatig workshops worden georganiseerd.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** 2020 – Q4

UITDAGING 3



EEN PASSEND BRUSSELS REGELGEVEND KADER INZAKE ADMINISTRatieve VEREENVOUDIGING

Administratieve lasten zijn nauw verbonden met een wetgevingscorpus. Om deel uit te maken van een samenhangend proces moeten de vereenvoudigingsinitiatieven daarom ook gericht zijn op het vereenvoudigen van de regelgeving en het verbeteren van de manier waarop deze wordt opgesteld. Een regelgeving van betere kwaliteit, die de tand des tijds kan doorstaan en zorgvuldig en in overleg werd opgesteld, vormt de basis voor een efficiënte administratie.

De implementering van een Brussels regelgevend kader dat aansluit bij de ambities voor administratieve vereenvoudiging is dus een fundamentele strategische uitdaging. Deze uitdaging bestaat uit praktische opdrachten die het mogelijk maken de regelgeving duurzaam vorm te geven en gedurende haar hele bestaan te verbeteren. Bepaalde projecten in verband met de regelgeving worden ook aanbevolen door de Europese Commissie, met name via het initiatief Better Regulation.



Opdracht 08

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

In het kader van de relaties met de overheidsinstanties heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 13 februari 2014 de ordonnantie met betrekking tot de communicatie via elektronische weg aangenomen. Dit bood de Brusselse administraties de mogelijkheid om hun papieren procedures elektronische te maken.

Meer recent, meer bepaald sinds 17 juli 2020, verankert een andere ordonnantie het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid.

Dit volstaat echter niet. Hoewel de principes van de unieke gegevensinzameling en de elektronische facturatie vandaag goed gekend zijn, zijn ze nog niet verankerd in de praktijken van de Brusselse administraties. We moeten dus veel verder gaan om het Digital by Default-principe te verankeren, opdat tegen eind 2021 digitaal de regel wordt en papier de uitzondering. Dit principe verschilt uiteraard van het digital only-principe, dat een negatieve impact kan hebben op burgers die niet over de nodige digitale basiskennis beschikken om online procedures uit te voeren (d.w.z. meer dan een derde van de bevolking volgens een recente studie van de Koning Boudewijnstichting).

Het Digital by Default-principe zal daarom gekoppeld worden aan het principe van begeleiding voor de gedigitaliseerde overheidsdiensten. Hiervoor moeten alle nieuwe gedigitaliseerde overheidsdiensten in begeleiding voorzien voor burgers met weinig of geen digitale kennis, opdat zij zelfstandiger worden en ook kunnen genieten van de voordelen van de digitale wereld.

KERNACTIE

» **WAT?** De Brusselse Hoofdstedelijke Regering een ontwerp van regelgeving voorstellen om het Digital by Default-principe in de Brusselse administraties toe te passen met bijzondere aandacht voor digitale toe-eigening.

» **WIE?** easy.brussels, in samenwerking met de Coördinatie Digitale Inclusie (CIBG)

» **WANNEER?** 2021 – Q4



Opdracht 09

Een regelgevingsagenda invoeren

De regelgeving en de uitwerking ervan zijn geen gemakkelijk te begrijpen materies voor burgers en ondernemingen. Het online plaatsen van een regelgevingsagenda met alle ontwerpen van regelgeving kan deze situatie verbeteren, omdat ze zo toegankelijker en transparanter worden.

Tegen 2023 zal de regelgevingsagenda instrumenten omvatten voor snelle en efficiënte interacties met burgers en ondernemingen en zal deze hen in staat stellen de impact van deze regelgeving op een eenvoudige manier te begrijpen. Bovendien maakt de agenda een actief kwaliteitsbeheer van de regelgeving mogelijk, doordat de actoren op het terrein en de betrokken gebruikers in een vroeg stadium kunnen reageren.

KERNACTIE

- » **WAT?** Alle ontwerpen van regelgeving van de organisatie online plaatsen in de regelgevingsagenda.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** 2023 – Q1



Opdracht 10

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

Administratieve lasten zijn alle administratieve formaliteiten en verplichtingen ten laste van de gebruikers die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met de uitvoering, naleving en/of handhaving van een recht, een verbod of een verplichting zoals vastgelegd in een wet, ordonnantie, besluit of omzendbrief.

Ze kunnen tijdrovend en duur zijn. In heel Europa ligt de nadruk momenteel op het kwantificeren van de (neven)effecten van regelgeving. De Europese Unie heeft hiervoor het standaardkostenmodel (SKM) ontwikkeld, een methode die door verschillende lidstaten en de Europese Commissie wordt gebruikt om administratieve lasten in geld uit te kunnen drukken.

In België is op federaal niveau sinds 1998 de Dienst Administratieve Vereenvoudiging (DAV) verantwoordelijk voor de monitoring van de gevolgen die regelgeving heeft qua administratieve lasten voor burgers en ondernemingen, en dit op een transversale manier voor alle strategische domeinen. Op 1 oktober 2004 heeft de DAV daarom het Kafka-meetmodel ingevoerd, een aan de Belgische context aangepaste versie van het SKM. Sinds die datum moeten alle regelgevingsvoorstellen die aan de ministerraad worden voorgelegd aan dit meetmodel worden onderworpen.

De Kafka-test evalueert teksten en ontwerpen vooraf met het oog op regelgeving en vereenvoudigingsprocessen die minder administratieve lasten met zich meebrengen. De test omschrijft de impact op de administratieve lasten voor burgers, ondernemingen, non-profitsector, personeelsleden van de administraties en instellingen van openbaar nut (ION's).

De omvang van de administratieve lasten wordt bepaald aan de hand van vier parameters:

- Het aantal administratieve formaliteiten en verplichtingen die voor de doelgroep van toepassing zijn
- De omvang van de doelgroep die de administratieve formaliteit moet verrichten
- De tijd die de betrokken persoon moet besteden aan de administratieve formaliteiten en verplichtingen
- De frequentie waarmee de doelgroep de verplichting moet vervullen, d.w.z. het aantal keer per jaar dat dit moet gebeuren.

easy.brussels zal op basis van de federale en gewestelijke beste praktijken voor deze voorafgaande tests een nieuwe gewestelijke Kafka-test ontwikkelen voor ontwerpen van regelgeving. Deze doelstelling zal in twee fasen worden uitgevoerd. Op korte termijn zal elk voorontwerp van besluit of ordonnantie aan een «customer journey»-analyse moeten worden onderworpen alvorens aan de Regering te worden voorgelegd. Er moet binnen een bepaalde tijd een antwoord worden gegeven. De administraties zullen zich echter op hoogdringendheid kunnen beroepen om deze antwoordtermijn in te korten.

Sommige teksten vergen geen customer journey-analyse of hebben geen gevolgen voor de gebruiker. Op andere soorten teksten is de analyse niet van toepassing (instemming met internationale verdragen, instemming met samenwerkingsakkoorden, begrotingsgoedkeuringen, wijziging van institutionele structuren, ...).

Op middellange termijn zal deze test in de regelgevingsagenda worden opgenomen. Voor elk voorontwerp van besluit, ordonnantie of omzendbrief moeten de doelstellingen en de gevolgen van het ontwerp ingevuld worden in gestandaardiseerde velden (bijvoorbeeld Legislation as a code). Zo kunnen ze vergeleken worden met een databank van persona's, beheerd door easy.brussels. Het betrokken bestuur behoort noodzakelijkerwijze tot die persona's, om rekening te houden met de potentiële impact van een tekst op zijn diensten.

KERNACTIE

- » **WAT?** De vereenvoudigingstest toepassen op alle regelgevende en niet-regelgevende ontwerpen van de organisatie.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** 2020 – Q4

UITDAGING 4



INSTRUMENTEN DIE HET IMPLEMENTEREN VAN PROJECTEN VOOR ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING BEVORDEREN

Naast regelgevende teksten en sensibiliseringsacties is het belangrijk operationele instrumenten aan te reiken om de beginselen van administratieve vereenvoudiging in de praktijk te brengen. In dit deel lichten we toe hoe we deze ambitie kunnen verwezenlijken.



Opdracht 11

Een openbaar innovatielab oprichten

Als een heus openbaar innovatielab biedt het «Brussels Innovation Lab» (BIL) de Brusselse administraties een gestructureerde en gecentraliseerde werkruimte. Dankzij dit lab kunnen zij hun administratieve procedures beter uitwerken op basis van customer journeys of innovatieve werkwijzen, maar ook procedures of onderdelen ervan testen.

Er kunnen ook participatieve werksessies worden georganiseerd met vertegenwoordigers van start-ups, burgers of verenigingen om aspecten met grote administratieve lasten in kaart te brengen die een belemmering vormen voor hun groei en hun kansen op innovatie.

Voor er een nieuwe procedure wordt goedgekeurd, stelt het BIL inclusieve customer journeys op, om ervoor te zorgen dat de procedure adequaat is en door alle gebruikers begrepen wordt. Met deze inclusiviteit in het achterhoofd zet het BIL hackatons op, waarbij innovatieve projecten worden ontwikkeld met jongeren met verschillende achtergronden die in team samenwerken om innovatieve oplossingen uit te werken.

Vanaf 2022 zal het BIL de digitalisering van procedures ondersteunen door begeleiding in drie fasen aan te bieden: capture, concept, prototype. Eens volledig zal deze dienst resulteren in een roadmap die de administratie begeleidt bij de te nemen stappen.

easy.brussels zal verantwoordelijk zijn voor de organisatie van het Brussels Innovation Lab. Alle diensten, met inbegrip van de ontwikkeling van digitale producten, gebeuren in samenwerking met het CIBG, dat een leidende rol zal vervullen bij de uitvoering van een bepaalde dienst, in overeenstemming met het beheer van het Lab en de ondersteuning van easy.brussels.

KERNACTIE

- » **WAT?** Het openbaar innovatielab gebruiken voor de uitwerking van projecten van de organisatie die een impact hebben op burgers en ondernemingen.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** 2022 – Q2



Opdracht 12

Een methodologie voor de dematerialisatie van processen uitwerken en toepassen

Hoewel de Brusselse administraties op de hoogte zijn van het bestaan van dematerialisatie-instrumenten, weten ze nog te vaak niet hoe ze deze moeten implementeren. Het beste voorbeeld hiervan is de implementering van de elektronische handtekening, die slechts weinig administraties hebben ingevoerd en effectief gebruiken.

Samen met de Brusselse administraties, het Begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging en de ministeriële kabinetten zal easy.brussels een gids opstellen over de dematerialisatie van processen, met een eerste module over de elektronische handtekening. Het agentschap zal ook begeleidingsacties voor de administraties op touw zetten.

KERNACTIE

- » **WAT?** Een praktische gids opstellen voor de implementering van de elektronische handtekening in administratieve processen.
- » **WIE?** easy.brussels
- » **WANNEER?** 2021 – Q1



Opdracht 13

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

easy.brussels en de Brusselse besturen hebben regelmatig nood aan **externe expertise** bij verschillende projecten voor administratieve vereenvoudiging, denk maar aan juridische of functionele analyses, het bepalen van behoeften of een technische uitvoering.

Om snel en efficiënt aan deze behoeften te voldoen, zal easy.brussels vanaf 2022 raamovereenkomsten sluiten met een **reeks experts** in verschillende domeinen die verband houden met projecten voor administratieve vereenvoudiging.

easy.brussels zal een lijst met gespecialiseerde dienstverleners uitwerken die op zijn website geraadpleegd kan worden.

KERNACTIE

- » **WAT?** Operationele diensten voor vereenvoudiging voorstellen via een raamovereenkomst voor de Brusselse administraties. Een lijst van gespecialiseerde dienstverleners uitwerken.
- » **WIE?** easy.brussels
- » **WANNEER?** 2022 — Q1



Opdracht 14

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

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben heel wat projecten om de administraties aan de **eBox** te koppelen het niet gehaald wegens tal van technische, financiële en administratieve knelpunten.

Gezien het toenemende aantal elektronische brievenbussen heeft de FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA) een omgeving ontwikkeld waarin de burger al zijn officiële documenten (van een overheidsorganisatie of -instelling) **op een en hetzelfde officiële digitale adres ontvangt**. De Sociale Zekerheid heeft dan weer een ruimte gecreëerd voor officiële communicatie naar ondernemingen.

Deze twee omgevingen zullen de aangewezen en beveiligde ruimtes worden voor officiële communicatie naar ondernemingen en burgers. Doordat deze eBoxen in overeenstemming zijn met de eIDAS-verordening en de Digital Act kunnen er ook elektronische aangetekende zendingen mee worden verstuurd die de verzendingsdatum bewijzen. Om de administraties aan te moedigen en te helpen hun communicatie te digitaliseren en te beheren wil easy.brussels instrumenten analyseren die de dematerialisatie van officiële communicatie bevorderen.

Vanaf 2021 zouden deze instrumenten onder alle administraties verspreid kunnen worden om de toegang ertoe te vergemakkelijken.

KERNACTIE

- » **WAT?** Burgers en ondernemingen de mogelijkheid bieden officiële communicatie digitaal (eBox) te ontvangen.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** 2022 — Q3



UITDAGING 5



DE DOELGROEPEN BEGELEIDEN EN OPLEIDEN

Het invoeren van een open en gebruikersgerichte administratie vereist de **inclusie en participatie van alle doelgroepen: de burger, de ondernemingen, het middenveld en het administratief personeel. easy.brussels wil deze uitdaging waarmaken door het uitwerken en toepassen van een opleidingsstrategie en via een digitale inclusiedynamiek. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wil de complementariteit tussen inclusie en digitalisering van de administratie bevorderen.**



Opdracht 15

Een opleidingsstrategie uitwerken en toepassen

Het administratief personeel vormt 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 overbodig te maken, ten gunste van **meer kwaliteitsvolle interactie**, zorgt administratieve vereenvoudiging ervoor dat het personeel tijd kan vrijmaken om een dossier op een meer serene wijze te behandelen. De beheersing van de digitale tools door de personeelsleden is een essentiële factor. Gezien de – voornamelijk technologische – ontwikkelingen in de manier waarop de administraties met de burger omgaan, moeten zij bepaalde personeelsleden ook voorbereiden op **wijzigingen in hun functies** (upskill of reskill). Het personeelslid moet ook in staat zijn de gebruikers te informeren over het bestaan van de tool en hen indien nodig te begeleiden, zodat ze er zich vertrouwd mee kunnen maken.

Personeelsleden uit verschillende besturen die betrokken zijn bij de concretisering van eenzelfde recht voor de gebruiker zouden opleidingen en interactieve uitwisselingsessies kunnen volgen rond het **traject van hun gebruikers** om te begrijpen welke stappen die moeten ondernemen om zo het proces te verbeteren via onderlinge uitwisseling of toegang tot een authentieke bron.

Er zullen jaarlijkse opleidingen voor gemeentelijke en gewestelijke ambtenaren georganiseerd worden in samenwerking met TALENT.brussels en de GSOB.

Het andere deel van deze opleidingsstrategie is gericht op de Brusselse jongeren, die onmisbaar zijn voor de goede werking ervan. Met «**Brussels Youth to Digital**» wil het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hen dichterbij de administratie brengen of het beeld dat ze ervan hebben. Aangezien ze al jaren ondergedompeld worden in de digitale revolutie passen zij zich zonder moeilijkheden aan nieuwe oplossingen aan. Om die reden is het belangrijk vernieuwende digitale oplossingen die de administratie ter beschikking stelt (ITSME, IRISBOX, EBOX, Chat, sociale netwerken, ...) te promoten bij jongeren.

KERNACTIE

- » **WAT?** De directeurs en personeelsleden van de organisatie opleidingen verstrekken over de beginselen van administratieve vereenvoudiging.
- » **WIE?** Leidend ambtenaar
- » **WANNEER?** Continu vanaf 2021 – Q3



Opdracht 16

Meewerken aan het plan voor digitale toe-eigening

Brussel wil ervoor zorgen dat er bij alle administratieve stappen en procedures rekening wordt gehouden met alle gebruikers. Het is daarom belangrijk alle mogelijke ongewenste effecten die de digitale transitie op bepaalde doelgroepen kan hebben, duidelijk in kaart te brengen.

Volgens de Europese Commissie beschikt slechts 61% van de Belgische bevolking over digitale basiskennis en gebruikt 9% zelfs nooit het internet^[1]. De digitale transitie vereist dus proactieve begeleiding van bepaalde kritische doelgroepen, zoals oudere personen of «NEET's» (Not in Employment, nor in Education or Training).

Met de hulp van de Coördinatie Digitale Inclusie (CIBG), eerstelijnsverenigingen en verschillende private actoren wil het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de complementariteit tussen inclusie en de digitalisering van de administratie en andere gewestelijke instellingen bevorderen via een plan voor digitale toe-eigening 2020-2024.

Via de digitalisering kan er immers opnieuw een band tussen de gebruikers en de administratie worden gecreëerd. Dankzij de tijd die bespaard wordt door het automatisch verwerken van sommige verzoeken, kan het personeelslid de burger een persoonlijke en kwaliteitsvolle dienstverlening aanbieden. Op dezelfde manier maakt de invoering van virtuele loketten voor bepaalde eenvoudige stappen het mogelijk meer tijd vrij te maken voor ingewikkeldere aanvragen en voor doelgroepen die geen toegang tot het internet hebben, om zo uiteindelijk toch weer een menselijke band te smeden.

easy.brussels zal de Coördinatie Digitale Inclusie bijstaan bij het uitvoeren van het plan voor digitale toe-eigening, met name in het kader van de specifieke werkgroep.

KERNACTIE

- » **WAT?** Meewerken aan het opstellen en verwezenlijken van het plan voor digitale toe-eigening 2020-2024.
- » **WIE?** easy.brussels als rechterhand + alle leidende ambtenaren
- » **WANNEER?** Vanaf vandaag

¹ Digital Economy and Society Index – Yearly report 2019: Belgium

UITDAGING 6



EEN GOVERNANCEKADER INZAKE ADMINISTRatieve VEREENVoudIGING

Het administratieve institutionele landschap van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan complex lijken voor de gemiddelde gebruiker. Bij een project voor administratieve vereenvoudiging kunnen vele actoren betrokken zijn, waardoor er nood is aan een efficiënte coördinatie. Het gebeurt ook dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigd moet zijn naast zijn partners van andere bevoegdheidsniveaus of andere Europese landen en zich eenstemmig moet uitspreken in naam van de administraties.

Op het vlak van administratieve vereenvoudiging is een duidelijk bestuurskader dan ook onmisbaar.



Opdracht 17

Het beleid voor administratieve vereenvoudiging coördineren en concreet uitvoeren

Op gewestelijk niveau: het Begleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging (BCAV) houdt de institutionele actoren op de hoogte van de door easy.brussels geleide projecten, wat een draagvlak schept met het oog op de concrete verwezenlijking van de acties. Bepaalde actoren stellen bij die gelegenheid een lopend project voor. Dit draagt bij tot transversaliteit en uitwisseling van goede praktijken.

Op lokaal niveau: easy.brussels neemt deel aan de werkgroep (WG) «Administratieve vereenvoudiging» van de vzw Brulocalis om de coördinatie tussen de 19 gemeentebesturen en de andere lokale actoren waar te nemen.

Deze organen komen meerdere malen per jaar samen om hun leden op regelmatige tijdstippen de voortgang en de resultaten van de werkzaamheden en de initiatieven voor administratieve vereenvoudiging voor te stellen waarvoor hun bijdrage nuttig zou kunnen zijn.

Naast deze regelmatige bijeenkomsten worden de leden gedurende de volledige legislatuur ook op de hoogte gehouden van de acties die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of andere bevoegdheidsniveaus op het vlak van vereenvoudiging ondernemen.

In dat verband is er samenwerking gepland met hub.brussels om in 2021 een marktraadpleging te organiseren bij de ondernemingen die actief zijn inzake administratieve vereenvoudiging en digitalisering.

KERNACTIE

» **WAT?** De organisaties aan de bijeenkomsten van het BCAV laten deelnemen en een proactieve rol spelen in de sensibilisering van hun diensten voor het project voor administratieve vereenvoudiging. Elke administratie kan voorstellen het BCAV in haar lokalen te laten vergaderen en haar projecten voor te stellen om goede praktijken met de andere administraties te delen.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** Continu



Opdracht 18

De acties voor administratieve vereenvoudiging opvolgen

Om na te gaan welke aanpassingen nodig zijn voor de effectieve uitvoering van de maatregelen van het plan en die te implementeren, is het belangrijk deze maatregelen en de evolutie van de relevante indicatoren (zie deel «Uitvoering»), gedurende de volledige legislatuur **regelmatig op te volgen**.

Om die reden omvat het jaarverslag over de uitvoering van de opdrachten van easy.brussels een luik over deze opvolging. Met het oog op een goede uitvoering van het project kunnen er ook aanbevelingen voor aanpassingen worden geformuleerd.

Deze opvolging is mogelijk dankzij de actieve bijdrage van **de leidinggevende organen van de besturen** die bij de verschillende maatregelen van het plan zijn betrokken.

KERNACTIE

» **WAT?** Het resultaat van de monitoring opvolgen, de acties opvolgen en de resultaten op jaarlijkse basis delen.

» **WIE?** Leidend ambtenaar

» **WANNEER?** Continu



Opdracht 19

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

Door deze vertegenwoordiging kunnen de termijnen van elk project worden bewaakt. Daarnaast wordt er ook een constructief samenwerkingskader gecreëerd tussen het Gewest en de andere beleidsniveaus.

easy.brussels werkt in het kader van diverse projecten immers samen met **gewestelijke en federale institutionele partners** zoals het Agentschap voor Administratieve Vereenvoudiging en de Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (FOD BOSA). Deze samenwerking betreft onder meer de implementering van Europese maatregelen voor administratieve vereenvoudiging op het Brusselse grondgebied (digitalisering van overheidsopdrachten en de facturatie, onlinetoegang tot administratieve procedures, enz.).

Tot slot verbindt easy.brussels zich ertoe de Europese offerteoproepen met betrekking tot administratieve vereenvoudiging in het oog te houden en waar relevant deel te nemen aan deze projecten.

KERNACTIE

» **WAT?** Deelnemen aan interfederaal vergaderingen die verband houden met thema's over administratieve vereenvoudiging.

» **WIE?** easy.brussels

» **WANNEER?** Continu



Opdracht 20

Zorgen voor een efficiënte samenwerking met publieke en private partners

Om de digitale inclusie van de Brusselse burgers te versterken zal er een overeenkomst worden gesloten met Febelfin, de Belgische federatie van de financiële sector, voor de ontwikkeling en uitvoering van een plan ter ondersteuning van de gebruikers van digitale overheids- en bankdiensten.

In het kader van zijn opdrachten heeft easy.brussels al meerdere samenwerkingsovereenkomsten gesloten met publieke en private Brusselse partners om een beroep te doen op hun expertise en netwerk. Dergelijke overeenkomsten zullen bepaalde projecten voor administratieve vereenvoudiging ten gunste van burgers en ondernemingen in grote mate vergemakkelijken. Deze partnerships moeten worden voortgezet.

Ten slotte verbindt het agentschap zich er gedurende de hele legislatuur toe andere samenwerkingsovereenkomsten die nuttig kunnen zijn voor de uitvoering van zijn opdracht te zoeken en te sluiten.

KERNACTIE

- » **WAT?** Een samenwerkingsovereenkomst sluiten met Febelfin voor de uitvoering van een plan ter begeleiding van de gebruikers van digitale overheids- en bankdiensten.
- » **WIE?** easy.brussels
- » **WANNEER?** 2021 – Q2

D | Uitvoering

Het Plan voor administratieve vereenvoudiging 2020-2025 bepaalt een visie voor Brussel en de uit te voeren operationele werven. Hoewel het de krachtlijnen van het overheidsoptreden ter zake uiteenzet, is het enkel een uitgangspunt en basis voor de operationele sturing. Tijdens de vijfjarige periode zullen operationele plannen jaarlijks de specifieke werven vastleggen, de relevantie ervan nagaan, de concrete invulling per speler bepalen, de resultaten opvolgen en de effecten evalueren, dit alles vanuit een algemene visie gericht op de doeltreffendheid en doelmatigheid van het plan.

De effectieve uitvoering van het plan valt onder de verantwoordelijkheid van easy.brussels en de minister bevoegd voor Administratieve Vereenvoudiging. easy.brussels is dus niet enkel verantwoordelijk voor de acties die voor het agentschap werden bepaald in de werven – binnen de daarin vastgelegde grenzen –, maar verzekert ook de algemene sturing van het plan in samenwerking met de toezichthoudende minister. Deze transversale sturing bestaat uit het bepalen van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en de uitvoering van een beleid voor de opvolging van het plan.

easy.brussels kan zijn doelstellingen evenwel slechts bereiken dankzij de vastberadenheid en het enthousiasme van al zijn partners op de weg naar een veranderingsgerichte administratie.



I. BEPALEN VAN PRIORITEITEN EN KRITIEKE PRESTATIE-INDICATOREN

Het algemene beheer van dit nieuwe plan voor administratieve vereenvoudiging vereist monitoring en evaluatie aan de hand van prestatie-indicatoren om de voortgang van de projecten te kunnen opvolgen. Deze indicatoren betreffen de impact, doeltreffendheid, resultaten en doelmatigheid van de prioritaire projecten. Aan de hand van deze aanpak kan het succes van de bepaalde strategische en operationele werven worden verzekerd. In dat opzicht dragen ze bij tot de doeltreffendheid van het plan, maar ook tot de transparantie van de uitvoering ervan.

Zodra het plan door de toezichthoudende minister is gevalideerd, moeten de specifieke opdrachten van easy.brussels worden gedefinieerd, evenals een reeks prestatie-indicatoren (KPI's) die het succes van het plan meten. Daarna moet elke indicator kort worden omschreven, waarbij met name aandacht moet worden besteed aan de identificatie van de gegevens die nodig zijn om de KPI te documenteren, de mogelijkheden om de gegevensverzameling te automatiseren en de timing van de bijwerking van de gegevens. Deze KPI's worden vervolgens in een geconsolideerde boordtabel gebundeld. Deze boordtabel zal als basisinstrument dienen voor de rapportering aan de Regering (zie hierboven) en de externe communicatie.

II. BELEID VOOR DE OPVOLGING VAN HET PLAN

Een meerjarenplan met de omvang van het Plan voor administratieve vereenvoudiging 2020-2025 kan enkel worden uitgevoerd door de nodige flexibiliteit aan de dag te leggen. Een te strakke uitvoering kan ten koste gaan van de doeltreffendheid en relevantie in het licht van de evolutie van de samenleving en de uitdagingen voor het Gewest. De kosten dienen beheerst te blijven en nieuwe opportuniteiten moeten geïntegreerd kunnen worden. De kwalitatieve opvolging van de uitvoering van het plan moet dan ook aangevuld worden met een beleid voor de opvolging en aanpassing van het plan. Een strategische sturing zal ervoor zorgen dat het plan zijn relevantie niet verliest. Het beleid is opgebouwd rond de volgende momenten:

➤ Bij easy.brussels

Dit is het primaire en meest regelmatige bestuursniveau. Het plan en de KPI's worden er minstens driemaandelijks opgevolgd.

➤ Tussen easy.brussels en de IT-overheidsdiensten

De administratieve vereenvoudiging heeft een belangrijk digitaal aspect, maar kan niet tot enkel dat worden beperkt. De integratie – al is het niet als volwaardig lid – van easy.brussels in het IT-overheidsbeleid dat momenteel wordt ingevoerd is onmisbaar. Het is een absolute voorwaarde om het plan intelligent uit te voeren.

➤ Tussen easy.brussels en zijn contactpersonen in de Brusselse administraties

Easy Way bepaalt de streefdoelen en prioriteiten inzake administratieve vereenvoudiging voor alle administraties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar breidt zijn streefdoelen uit naar de lokale besturen met het oog op het harmoniseren van de administratieve praktijken. Easy.brussels moet niet enkel de Brusselse administraties bij de werven betrekken, maar moet hen ook op de hoogte brengen van de algemene situatie en hen minstens één à twee keer per jaar de voortgang van het plan en de toekomstige stappen voorleggen via de stuurgroep of de specifieke contact- en werkgroepen. Door deze afstemming kan easy.brussels het draagvlak van de maatregelen voor administratieve vereenvoudiging vergroten, maar ook Easyway versterken door standpunten uit te wisselen.

➤ Tussen easy.brussels en de minister voor Administratieve Vereenvoudiging

easy.brussels stelt minstens eenmaal per maand de boordtabel voor de opvolging en de acties op korte en middellange termijn voor aan het kabinet. Op basis daarvan wordt Easy Way eventueel aangepast of aangevuld. In ieder geval moet de link met de dimensie «digitale transformatie» structureel worden geïntegreerd.

➤ Tussen de minister bevoegd voor Administratieve Vereenvoudiging en de voltallige Regering

Easy Way kan pas ten volle verwezenlijkt worden met de medewerking van de andere regeringsleden die de gewestelijke bevoegdheden uitoefenen. Jaarlijks legt de minister die belast is met administratieve vereenvoudiging de stand van zaken voor aan de Regering, op basis van het jaarverslag van easy.brussels, en wijst hij de bevoegde ministers desgevallend op probleempunten.

NAAR EEN EENVOUDIGER BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST IN 2025 - TIJDLIJN



- UITDAGING 1
- UITDAGING 2
- UITDAGING 3
- UITDAGING 4
- UITDAGING 5
- UITDAGING 6



Woordenlijst

Actiris	Regionale kantoor voor werkgelegenheid van Brussel.
BCAV	Begeleidingscomité voor Administratieve Vereenvoudiging.
Better Regulation	Een initiatief van de Europese Commissie ter definiëring van de wijze waarop voorschriften tot stand komt opdat zij hun doelstellingen doeltreffend en tegen een lagere kost bereiken.
BISA	Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse.
BPB	Brussel Plaatselijke Besturen.
CIBG	Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest.
Datastore.brussels	Gewestelijke platform voor toegang tot gegevens en diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het platform wil inspelen op de behoeften van de burgers en de gegevens en diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest openstellen voor raadpleging en hergebruik.
DAV	Dienst Administratieve Vereenvoudiging.
E-box	Een persoonlijke, gecentraliseerde en beveiligde mailbox waarin u al uw mededelingen kan centraliseren en van waaruit u elektronische aangetekende zendingen kan versturen met een bewijsbare datum.
eIDAS	Electronic identification, Authentication and Trust Service. Europese regelgeving die de veiligheid, snelheid en doeltreffendheid van elektronische interacties tussen ondernemingen garandeert. Zij creëert een uniek kader voor elektronische identificatiediensten en vertrouwensdiensten door de toegang tot de diensten van de Europese Unie te vereenvoudigen.

E-invoicing	Elektronische facturatie.
E-ordering	Elektronische bestelling.
E-procurement	Elektronische bevoorrading, het online zetten van de volledige aanbestedingsprocedure.
E-tendering	Elektronische bieding.
FOD	Federale Overheidsdienst Financiën.
FOD BOSA	Federale Overheidsdienst Beleid en Ondersteuning.
GOB	Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.
GSOB	Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur.
Hub.brussels	Brussels Agentschap voor de Ondersteuning van het Bedrijfsleven, hub.brussels biedt raadgevingen en diensten op maat aan voor start-ups, scale-ups, kmo's of grote bedrijven.
ION	Instelling van openbaar nut
Irisbox	Elektronisch loket van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ontworpen door het CIBG.
IT-CO	IT-Coördinatie.
ITSME	Een app voor mobiele identiteit waarmee men op een veilige manier verbinding kan maken met de platformen van de Belgische regering, banken, verzekeraars en andere privéondernemingen. Men kan met de app ook identiteitsgegevens delen, een betaling bevestigen of een document digitaal ondertekenen.
KMO	Kleine of middelgrote onderneming.
KPI	Prestatiekernindicatoren.
NOVA	IT-platform bestemd voor het dossierbeheer van stedenbouwkundige, verkavelings- en milieuvergunningen.
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.
ONE	Office de la Naissance et de l'Enfance, de Waalse tegenhanger van Kind en Gezin.

Osiris	Een app van BM die de gegevens over alle overheidsbouwwerven (zowel op gemeentewegen als op gewestwegen) en alle evenementen (zoals markten, kermissen, wijkfeesten, enz.) groepeert.
Single Digital Gateway	Een Europese digitale gateway gericht op het vergemakkelijken van de online toegang tot informatie, administratieve procedures en ondersteuningsdiensten die burgers en ondernemingen nodig hebben om actief te zijn in een ander land in de EU.
SPOC	Single Point Of Contact. Uniek contactpunt tussen de administratie en easy.brussels.
Talent.brussels	Als brug tussen kandidaten en publieke werkgevers is talent.brussels een platform belast met de aanwerving van medewerkers voor de Brusselse openbare gewestelijke instellingen.
Task force	Groep van professionals die speciaal werd samengesteld om een missie of een specifieke taak tot een goed einde te brengen.
TOOP	The Once Only Principle is een term die verwijst naar het principe van unieke gegevensinzameling. Dit principe heeft als doel te vermijden dat burgers en ondernemingen meermaals dezelfde gegevens aan openbare autoriteiten moeten meedelen.
Vivaqua	Belgische openbare onderneming voor de productie en distributie van drinkwater en afvalwaterzuivering.

COLOFON

Erkenningen

Wij willen alle administraties bedanken die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van Easy Way door het delen van hun ervaring en hun suggesties.

Actiris

Brussel ConnectIT

Brussel Economie en werkgelegenheid

Leefmilieu Brussel

CIBG

urban.brussels

Wij danken ook de leden van de begeleidingscomité voor administratieve vereenvoudiging voor hun deelname aan de voorbereiding van Easy Way.

Coördinatie

easy.brussels

Copywriting, creatie en opmaak

Expansion

Afdrukken

Snel

Voorbereidende studie

Deloitte

Verantwoordelijke uitgever

Cathy Marcus, Afgevaardigde bij de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
easy.brussels, het regionale agentschap belast met administratieve vereenvoudiging

Ministeriële bevoegdheid

Bernard CLERFAYT, Minister van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest,
bevoegd voor Tewerkstelling en Beroepsopleiding, Digitale Transitie, Plaatselijke Besturen,
Dierenwelzijn, Gewestelijke informatietechnologie en Administratieve Vereenvoudiging

Wettelijk depot
D/2021/15124/01

© easy.brussels alle rechten voorbehouden

easy.brussels

info@easy.brussels