

> **Gesprek met Philippe Delvaux, dienst Informatie en Communicatie van Brulocalis; bewerkt door Sofia Douieb**

EASY.BRUSSELS STAAT DE BRUSSELSE LOKALE BESTUREN BIJ IN EEN ALMAAR DIGITALER WORDEND TIJDPERK

"Digitalisering", "vereenvoudiging", "inclusie", "multichannel relatie" ... we worden in de Brusselse lokale besturen dagdagelijks om de oren geslagen met nieuwe woorden. Ze laten zien hoe anders we naar besturen kijken. Het team van easy.brussels begeleidt samen met Brulocalis de transitie naar een administratie van morgen. Easy Way, het plan voor administratieve vereenvoudiging van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, biedt aan de hand van 20 opdrachten voor de periode 2020-2025 een overzicht van de doelstellingen over administratieve vereenvoudiging voor het hele Brussels gewest, en in de eerste plaats voor de lokale besturen.



> Cathy Marcus, directrice van easy.brussels

Om hier licht op te werpen, hebben een aantal mensen van easy.brussels onze vragen beantwoord. Het gaat om Cathy Marcus, regeringsafgevaardigde en directrice van easy.brussels, Sarah De Cock, communicatiemanager, en Siham El Oulani, change manager.

DE SINGLE DIGITAL GATEWAY: EEN EUROPESE VERPLICHTING MET EEN IMPACT OP DE LOKALE BESTUREN

De Europese Single Digital Gateway Verordening, die in oktober 2018 is aangenomen, moet ervoor zorgen dat iedereen in de EU op dezelfde manier toegang heeft tot digitale overheidsdienstverlening. De Single Digital Gateway is de Europese toe-

gangspoor die burgers en bedrijven van EU-lidstaten toegang geven tot overheidsinformatie, -dienstverlening en -procedures in een andere EU-lidstaat. Het SDG-project bestaat uit 3 onderdelen: "informatie", "procedures" en "ondersteunende diensten". Elk van deze onderdelen bevat elementen die behoren tot de federale, regionale of lokale bevoegdheden, afhankelijk van de desbetreffende procedures.

"In het kader van dit project heeft easy.brussels, een actief lid van de interfederale SDG-groep, de Brusselse gemeenten gevraagd om in 2021 een inventaris op te maken van alle procedures die deel uitmaken van de SDG. Vervolgens zijn de gemeenten bij elkaar gaan zitten om de bedoelde procedures en hun gemeenschappelijke punten te omschrijven. In 2022 heeft easy.brussels per procedure een algemene fiche samengesteld met deze gemeenschappelijke elementen. Deze procedures zijn door de gemeenten gevalideerd en worden nu gedigitaliseerd. Dit betekent dat de gehele procedure nu digitaal, via IrisBox, kan. De digitalisering van deze procedures moet tegen december 2023 rond zijn zodat de wettelijke termijn van de SDG kan worden gehaald", legt Sarah De Cock uit.

EASY.BRUSSELS EN BRULOCALIS

easy.brussels, het Brussels agentschap voor administratieve vereenvoudiging, begeleidt de omslag naar eenvoudigere procedures binnen de administraties. Onder leiding van Cathy Marcus bestaat het team nu uit 12 mensen. Ze staan altijd klaar om vragen van lokale besturen te beantwoorden en hen te begeleiden bij het eenvoudiger maken van een administratieve procedure.

Bovendien werken easy.brussels en Brulocalis al 6 jaar samen. Ze hebben een intergemeentelijke werkgroep "Administratieve vereenvoudiging" in het leven geroepen. Door deze vruchtbare samenwerking wordt een reeks vereenvoudigings- en digitaliseringsprojecten of -thema's met een aanzienlijke impact voor de lokale besturen voorgesteld, geanalyseerd en besproken. Fidus online, Once only, Open data, Mypermit en Digipermit, elektronische overheidsopdrachten ... maar ook vele andere. We delen er ook de initiatieven van elke gemeente en doen verslag van uw innovaties.

HET VRIJE VERKEER IN EUROPA BEVORDEREN STAAT DAARBIJ CENTRAAL

Cathy Marcus legt uit: "De 21 stappen die Europa nastreeft en wil laten digitaliseren en standaardiseren hebben allemaal min of meer een economische impact en moeten het vrije verkeer van goederen en personen bevorderen. Voorrang wordt gegeven aan administratieve

VEREENVOUDIGEN EN ... BESPAREN

Administratieve vereenvoudiging beoogt de administratieve lasten voor de gebruikers van openbare diensten (burgers, bedrijven, enz.) te beperken. Voor de gebruikers betekent dit tijdswinst, een besparing, zich minder moeten verplaatsen, meer transparantie, autonomie en efficiëntie.

Ook voor ambtenaren heeft het vele voordelen: het vergemakkelijkt hun dagelijks werk en maakt de wetgevingsprocedures minder ingewikkeld. Met andere woorden, door administratieve vereenvoudiging kunnen zij zich concentreren op hun primaire taken van openbare dienstverlening.

Ten slotte levert administratieve vereenvoudiging, door vermindering van de beheerskosten en de procedures, soms enorme schaalvoordelen op. Zo schat de Universiteit Hasselt dat de overstap naar elektronische facturering en gedematerialiseerd beheer de ontvanger een gemiddelde besparing van 5,77 euro oplevert.

Wat het Brupost-project betreft, bedraagt de huidige gemiddelde kostprijs van uitgaande post in Brussel 1,84 euro. Om precies te zijn kost interne verwerking op papier 2,01 euro tegenover slechts 0,10 euro voor digitale verwerking. Geschat wordt dat de Brusselse overheidsdiensten jaarlijks meer dan 10 miljoen brieven versturen en dat 81% daarvan nog steeds intern op papier wordt verwerkt: de potentiële besparingen lopen op tot enkele miljoenen euro.

Nu de lokale besturen een periode van grote financiële en budgettaire turbulentie doormaken als gevolg van opeenvolgende crises, is administratieve vereenvoudiging een van de essentiële hefboomen om te activeren.



formaliteiten met betrekking tot het verkeer van werknemers, het vrije ondernemerschap en de handel in Europa.

Bovendien betreffen ze ook andere domeinen, zoals vermeld op de website van de Europese Commissie: "By the end of 2023, Your Europe will offer access to 21 online procedures in all EU countries, with procedures such as registering a car or claiming a pension being fully digitalised and eliminating the need for paperwork. The most important administrative procedures for cross-border users will be fully available online in all EU countries. A system to transfer documents needed for these procedures between national authorities in different EU countries will also be included. For example, a diploma obtained in one country can be shared with the national authorities of another, where it is needed to start a business"¹.

Maar de Europese verplichting is er wel degelijk en moet eind dit jaar zijn beslag krijgen. Wat Europa wil zeggen is dat lokale (en regionale) overheden elektronische facturen moeten kunnen ontvangen van bedrijven en ook elektronische facturen moeten kunnen sturen naar andere overheidsinstellingen. Als Proximus bijvoorbeeld beslist om ons elektronische facturen te sturen, moeten wij over het juiste programma beschikken om ze automatisch te kunnen ontvangen en verwerken... easy.brussels helpt de gemeenten daarbij en u moet niet aarzelen om een beroep op ons te doen. We hebben ook een webpagina met uitleg over elektronische facturatie op de website easy.brussels, waarop ook hulpmateriaal staat om gemeenten te helpen communiceren met hun leveranciers", aldus Cathy Marcus.

ELEKTRONISCHE FACTURATIE, VERPLICHT VOOR GEMEENTEN VANAF NOVEMBER 2022

Sinds november 2020 moeten alle overheidsopdrachten van en met de gewestelijke openbare besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest elektronisch worden gefactureerd: facturen in een andere vorm (papier, e-mail, enz.) worden niet meer verwerkt. Vanaf november 2022 geldt deze verplichting ook voor de lokale besturen bij overheidsopdrachten van meer dan 3.000 euro.

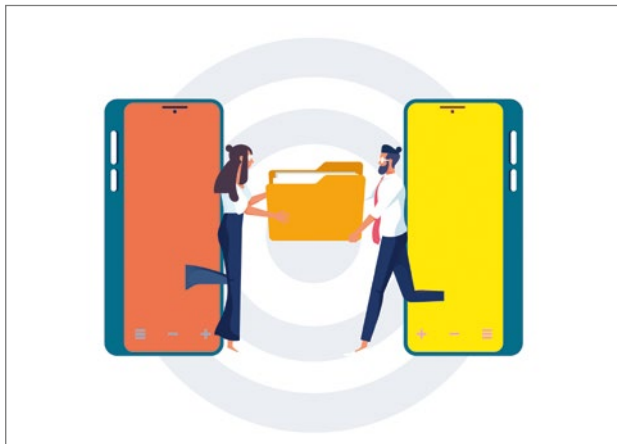
"Statistisch wordt er op het niveau van de gewesten steeds meer elektronische facturatie gebruikt door particuliere dienstverleners. Sommige gemeenten moeten immers nog de nodige stappen zetten om een elektronische factuur te kunnen ontvangen (registratie op Mercurius, aanpassing van de software...), de aanpassing van de bestelbonnen plannen en communiceren met hun leveranciers ...

GEWESTELIJKE WEBSTRATEGIE: HET DIGITALE LANDSCHAP VAN MORGEN

In het Brussels gewest worden meer dan 200 websites beheerd door de Brusselse overheidsdiensten. Gebruikers kunnen hierdoor moeilijkheden ondervinden om de nodige informatie te vinden of zelfs te achterhalen wat de officiële websites van overheidsdiensten zijn. Daarom heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nu een "regionale webstrategie".

"De regionale webstrategie bekijkt alles vanuit het perspectief van de gebruiker, de burger of het bedrijf, en gaat uit van wat hij of zij zoekt, welke informatie hij of zij nodig heeft. Een werkplatform is volop aan de gang en de Brusselse regering is ook bereid een geheel nieuwe digitale omgeving op te zetten, zodat de gebruikers toegang krijgen tot een onderling afgestemd en steeds intuïtiever digitaal geheel. Informatie over premies en diensten van een bepaalde administratie zullen niet langer op de site van de administratie staan, maar worden

1. Vrij vertaald: "tegen eind 2023 zal Europa in alle EU-landen 21 onlineprocedures hebben. Procedures zoals het inschrijven van een auto of het aanvragen van een pensioen zullen volledig gedigitaliseerd zijn en zullen geen papierwerk meer nodig hebben. De belangrijkste administratieve procedures voor grensoverschrijdende gebruikers zullen in alle EU-landen volledig online beschikbaar zijn. Er komt ook een systeem voor de overdracht van de benodigde documenten voor deze procedures tussen de nationale autoriteiten in de verschillende EU-landen onderling. Zo kan men bv. een behaald diploma in het ene land delen met de overheid van een ander land, waar men het bv. nodig heeft om een bedrijf op te starten".



thematisch gebundeld. Zo kan worden ingespeeld op het denken van de gebruiker. De verschillende thema's moeten tegen het einde van het jaar klaar zijn en tegelijkertijd wordt begonnen met de overheveling van informatie van de overheidssites naar een andere digitale omgeving", voegt Cathy Marcus eraan toe.

VERWERKING VAN UITGAANDE POST VIA BRUPOST

"De laatste jaren hebben burgers en bedrijven andere communicatievoorkeuren. Er is sprake van een digitale overgang, wat blijkt uit het feit dat men steeds meer e-mail en onlineformulieren gaat gebruiken, maar ook eBox wordt meer en meer gebruikt. De instellingen van het Brussels gewest willen hierop kunnen inspelen en digitaal kunnen communiceren met wie dat wil. Begin 2022 had al meer dan 27% van de Belgen boven de 18 jaar eBox geactiveerd. easy.brussels heeft in samenwerking met het CIBG (Centrum voor Informatica van het Brussels Gewest) de dienst Brupost opgestart. In de praktijk dient de Brupost-dienst als een interface tussen postverzenders (administraties) en ontvangers (burgers, bedrijven, administraties, enz.). De administraties sturen de post digitaal naar de Brupost-dienst. Vervolgens wordt de post, afhankelijk van de keuze van de ontvangers, verstuurd:

- ofwel digitaal of naar eBox (burger of bedrijf)
- ofwel per post via een externe partner die dan de documenten afprint, in een envelop stopt, frankeert en aan een postbedrijf geeft voor verdere verdeling.

Deze externe partner wordt geselecteerd via een openbare aanbestedingsprocedure van het Gewest, zodat alle overheden in het Gewest gebruik kunnen maken van dezelfde voorwaarden".

DIGITALISERING, MAAR NIET OM HET EVEN HOE

Cathy Marcus legt uit: "Er zijn altijd drie benaderingen voor gedigitaliseerde en gestandaardiseerde administratieve procedures: de eerste gaat over de relatie van de overheid met de jongere generaties, die op verandering wachten; de tweede gaat over de ouderen of andere mensen die digitaal niet meekunnen en met verandering moeten kunnen omgaan; en de derde gaat over projecten die van bij hun start de verandering op een eenvoudige manier moeten kunnen vertalen.

1. Wat jongeren betreft: easy.brussels start binnenkort een studie 'Brussels Youth to Digital', die alle contacten van 18- tot 25-jarigen met de gewestelijke of lokale overheid in kaart moet

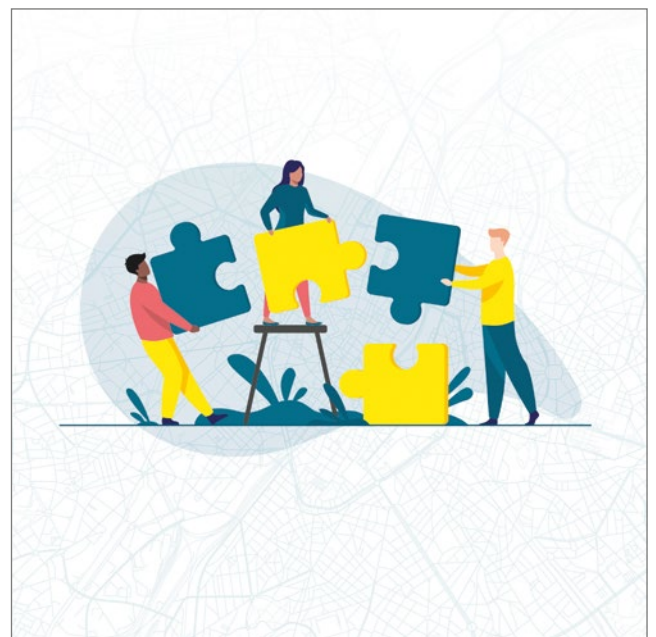
brengen. Ook wat een jongere bij een administratieve procedure doet, wordt in beeld gebracht. Op die leeftijd zijn ze vaak niet erg bezig met deze zaken of nog te vaak afhankelijk van hun ouders. Hoewel ze altijd online zijn, weten ze heel weinig over de mogelijkheden van online procedures van de overheid. Daarom moeten deze jongeren met het oog op de toekomst bij voorrang gesensibiliseerd, geïnformeerd en opgeleid worden in alles wat met e-overheid te maken heeft.

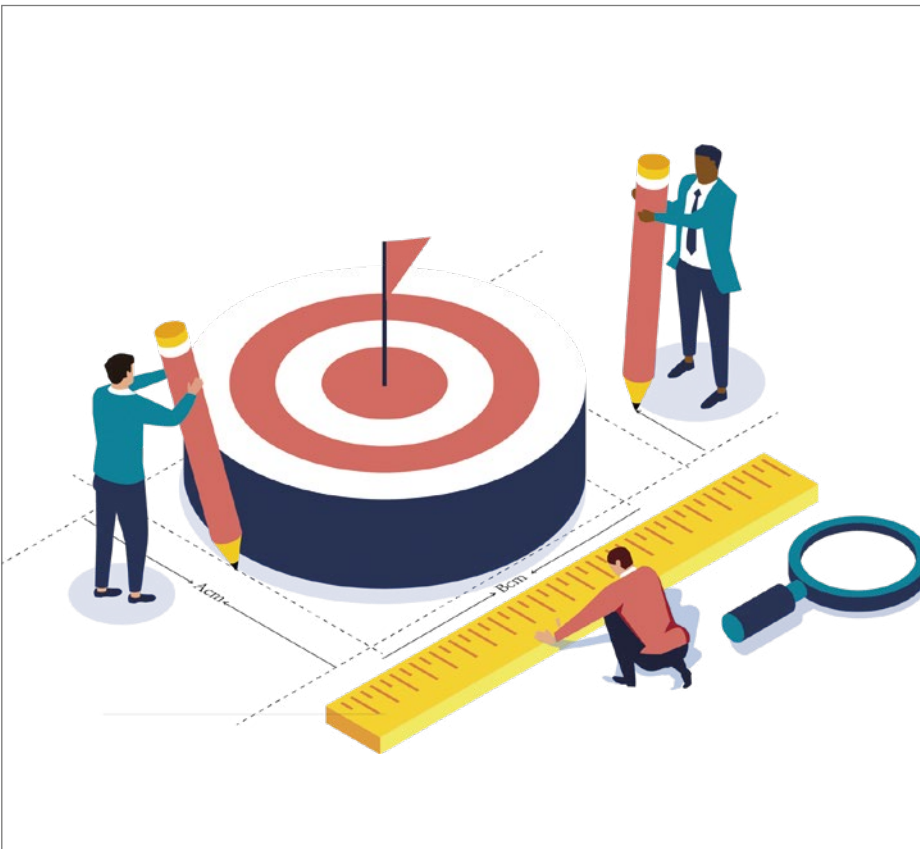
2. Mensen die verder van de digitale wereld afstaan, moeten door de gemeentebesturen geïnformeerd worden dat er naast het fysieke loket binnen bepaalde administraties ook bemande openbare computerruimtes (OCR) bestaan waar ze geholpen en begeleid kunnen worden. Men moet hen informeren over hun nut en over waar men ze kan vinden. Deze reflectie moet ook meegenomen worden bij het opzetten van een digitaal project ...
3. Ten slotte is het essentieel om bij het concipiëren van projecten (premies, nieuwe procedures, enz.) zo vroeg mogelijk de digitalisering mee te nemen. Voor een premie, bijvoorbeeld, moeten we, meteen bij het begin, nadenken over een automatisering en toegankelijkheid via een applicatie ... Het is dus niet de bedoeling al het administratieve proces op te starten zonder de digitale dimensie. Denk aan het gebruik van authentieke bronnen en het automatisch verlenen van rechten om de administratieve lasten te verminderen en het Once only-principe toe te passen.

HET BELANG VAN "CHANGE MANAGEMENT"

"Het zal nog heel wat tijd vragen eer al deze reflexen in de gemeenten volledig ingang hebben gevonden. Er is zeker "change management" nodig, dat beetje bij beetje vorm moet krijgen, zowel bij de ambtenaar als bij de gebruiker. Mijn collega Siham El Oulani, Change Manager voor easy.brussels, licht dit verder toe".

"In het jongerenproject, bijvoorbeeld", vat Siham El Oulani aan, "is er sprake van drie assen: de eerste is een studie/analyse om goed zicht te krijgen op de administratieve stappen die de jongeren het meest frequent moeten doorlopen en of ze die vooral fysiek of





sleutels van Itsme, eID in het bijzonder) of de opleiding over de digitale kloof. De opleidingen leggen de link tussen het personeel van de eerste lijn en de actoren op het terrein".

"EEN AMBTENAAR MOET DE BURGERS DIGITAAL KUNNEN ONDERSTEUNEN"

Cathy Marcus voegt daaraan toe: "Ik denk dat de job van een overheidsambtenaar verandert, we moeten de burgers ook helpen met al hun administratieve procedures, of ze nu digitaal zijn of niet, en hen naar de bestaande tools leiden. Er zijn in feite twee niveaus van digitale inclusie. De eerste is de burger die in zijn dagelijks leven toegang moet krijgen tot de digitale wereld en deze moet kunnen begrijpen, en die wij moeten helpen. Het tweede niveau is de inclusie van ambtenaren via opleiding, zodat zij de burger kunnen helpen digitaal autonoom te worden op de virtuele overheidsplatforms. We moeten beseffen dat dit een nieuw beroep is.

Opleiding van de GSOB, voorkomen en bestrijden van digitale ongelijkheden

Voor de lokale besturen is er de catalogus van de Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GSOB), met alle relevante opleidingen voor het lokale overheidspersoneel. De catalogus van opleidingen voor het gebruik van digitale administratieve tools wordt mettertijd uitgebreid. Op gewestelijk niveau zijn er verschillende opleidingen beschikbaar via Actiris, Leefmilieu Brussel en Talent, besluit Sarah De Cock. De opleidingen zijn gratis en maken deel uit van de vele voordelen die easy.brussels de gemeenten kan bieden op het gebied van administratieve vereenvoudiging." 

easy.brussels kan via dit mailadres gecontacteerd worden: info@easy.brussels

online doorlopen; de tweede as heeft te maken met de communicatie en gaat uit van de juiste informatieverbreiding (op beurzen, op universiteiten, tijdens opleidingen, via jongerenverenigingen, online ...) aan zoveel mogelijk jongeren; en de derde as is gericht op samenwerking met de overheden (met Brulocalis, met de gemeenten ...)".

en toerusten van eerstelijns personeel is zeer belangrijk voor easy.brussels. Via hen is nl. een betere dienstverlening aan de burgers mogelijk. In 2022 waren er voor alle Brusselse actoren opleidingen rond e-government, zoals de opleiding over het IrisBox-loket of de opleiding over identificatiemethoden (digitale

OPLEIDING VAN GEMEENTEPERSONEEL VOOR EEN BETERE INFORMATIE VAN DE BEVOLKING

"Wat dit laatste betreft", voegt Siham El Oulani eraan toe, "is het de bedoeling een opleiding aan te bieden voor het lokale overheidspersoneel, opdat zij alle gebruikers van alle leeftijden op een doeltreffende en duurzame manier kunnen bijstaan. Zij worden in deze opleiding vertrouwd gemaakt met de verschillende digitale tools waarover het publiek beschikt en met de middelen om deze te gebruiken, zodat zij ditzelfde publiek zo nodig kunnen begeleiden naar e-overheid. Het ondersteunen, opleiden

"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". Uitdaging 5 van Easy Way (Plan voor administratieve vereenvoudiging van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).