**kris peeters**

minister-president van de vlaamse regering, vlaams minister van economie, buitenlands beleid, landbouw en plattelandsbeleid

**antwoord**

op vraag nr. 121 van 3 december 2012

van **matthias diependaele**

1a. Zoals ik reeds heb meegedeeld op 2 februari 2012, bevindt het ontwerpsamenwerkingsakkoord zich in een vergevorderd stadium. De interfederale werkgroep werd in augustus 2012 samengeroepen teneinde het ontwerpsamenwerkingsakkoord betreffende de implementatie van de Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende de diensten op de interne markt af te werken.

1b. Zie het antwoord op deelvraag 1a.

1c. Op dit ogenblik is er nog geen werkbaar en praktisch akkoord ondertekend. Er is nog geen akkoord met de vertegenwoordiging van de gefedereerde entiteiten in de verschillende comités die voorzien zijn door het ontwerp.

2a. Deze strategische studie werd afgerond in maart 2012 en werd vervolgens als conceptnota goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 23 maart 2012 (VR 2012 2303 DOC.0234/1).

Uit de analyse bleek dat bedrijven bij hun zoektocht naar informatie over overheidsmaatregelen in contact komen met een gefragmenteerd landschap aan informatiepunten en dat er momenteel geen geïntegreerd overheidsportaal op maat van de Vlaamse ondernemers bestaat dat alle relevante informatie bevat over overheidsmaatregelen voor deze specifieke doelgroep. Uit de bevraging bij ondernemers blijkt ook dat 85% aangeeft dat de implementatie van een geïntegreerd loket over overheidsmaatregelen hun administratieve lasten substantieel zou kunnen doen dalen.

De studie voorziet in 3 principes en grondslagen om de informatieverstrekking over overheidsmaatregelen voor de zoekende ondernemer vanuit de Vlaamse overheid richting ondernemers te stroomlijnen:

1. er moet op maat van de zoekende ondernemers een nieuwe overkoepelende portaalsite worden ontwikkeld die een totaaloverzicht biedt over overheidsmaatregelen met eerstelijns- en doorverwijsinformatie. Deze website zal worden ontsloten met vlaanderen.be;
2. er zal een informatiepunt voor ondernemers worden opgezet voor het beantwoorden van contextgebonden/complexe vragen van ondernemers over overheidsmaatregelen die niet weten tot wie ze zich moeten richten en die niet direct geholpen kunnen worden door de nieuwe portaalsite;
3. het Agentschap Ondernemen treedt op als coördinator (cf. “regisseursrol”) binnen een netwerkmodel.

In de uitwerking van de strategie zal rekening gehouden worden met drie groeipaden die tijdens de analyse als opportuniteiten werden vastgelegd om op middellange termijn te realiseren:

1. het integreren van de informatieverstrekking inzake overheidsmaatregelen van de Vlaamse overheid met de overheidsmaatregelen van lokale, federale en Europese instellingen;
2. het aanbieden van meertalige informatie op maat van internationale ondernemers;
3. het aanbieden van transactiemogelijkheden via een eigen login.

2b. Hiervoor verwijs ik naar **VR 2012 2303 DOC.0234/1** en **VR 2012 2303 DOC.0234/2**.

3a. Het voorstel van implementatie werd op 9 november 2012 als mededeling voorgelegd aan de collegaministers. Het “geïntegreerd loket” zoals voorgesteld in de conceptnota vergde een afstemming met de betrokken actoren.

3b. Het is de dag van vandaag nog steeds de bedoeling om via de te ontwikkelen portaalsite en het daaraan verbonden informatiepunt de ondernemer een totaaloverzicht te bieden van het overheidsaanbod. De klankbordgroep die binnen de Vlaamse overheid het project mee opvolgt, benadrukte bij het voorleggen van de voorstellen tot implementatie nogmaals het eigen en specifieke karakter van de benadering van een ondernemer. Van belang is vooral via de nieuwe portaalsite te voorzien in een zeer goede wegwijsfunctie en online-dienstverlening en minder in de promotie van een telefoonnummer.

Voor elk van de deelprojecten van het “geïntegreerd loket” wordt gestreefd naar een vermarkting en publieke lancering in het voorjaar van 2014.

Het opzetten van een vraag- en taakgerichte portaalsite voor ondernemers – in beheer van het Agentschap Ondernemen – moet de zoekende ondernemer toelaten om 24 uur op 24 op een vlotte manier eerstelijnsinformatie en contactinformatie over dienstverlening en overheidsmaatregelen (regelgeving, erkenningen, vergunningen, subsidies/steunmaatregelen, infosessies, tools, instrumenten, transactiemogelijkheden [bvb. e-procurement], etc.) van de (Vlaamse) overheid richting ondernemers en de door haar gesteunde initiatieven terug te vinden zodat hij geen nood meer heeft aan bijkomende informatie via het informatiepunt voor eenvoudige vragen.

De gebruiker zal centraal staan bij de ontwikkeling en de verdere uitbouw van de vraag- en taakgerichte website. De focus zal m.a.w. liggen op de nood van de gebruiker waarbij de aangeboden informatie en diensten op maat van de ondernemer aangeboden moeten worden.

Bij de uitbouw van de site wordt ook gestreefd naar een eenduidige en gebruiksvriendelijke vormgeving/lay-out en taalgebruik op maat van de ondernemer. Het uitgangspunt hierbij is dat dubbel werk te allen tijde vermeden moet worden en dat de inhoudelijke broninformatie aanwezig blijft bij de betrokken agentschappen/departementen, vlaanderen.be, etc. Het Agentschap Ondernemen zal de betrokken agentschappen/departementen sensibiliseren om op hun websites specifieke aandacht te besteden aan de doelgroep ondernemers en te zorgen voor duidelijke, accurate en up-to-date informatie. De site zal ook gebruik maken van een geavanceerde zoekfunctie die ons in staat moet stellen om vlot te verwijzen naar informatie op de websites van andere agentschappen en departementen.

De ondernemers die bijkomende informatie wensen, kunnen ofwel via de contactinformatie rechtstreeks het betrokken agentschap/departement contacteren ofwel – indien ze niet weten welk agentschap/departement ze moeten contacteren – hun vraag stellen aan het informatiepunt via de daartoe voorziene kanalen (mail, chat, telefoon, sociale media, etc.). Het informatiepunt zal geenszins dossiergebonden vragen beantwoorden.