

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 178

van **KURT VANRYCKEGHEM**

datum: 13 februari 2020

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

Vlaanderen Radicaal Digitaal 2 - Life event scans voor bedrijven

In het kader van 'Vlaanderen Radicaal Digitaal' werd vorige legislatuur beslist om 'life event scans' te gebruiken om een meer gebruikersvriendelijke reglementering te ontwerpen. Life events zijn noden en verwachtingen van gebruikers (burgers, ondernemers, verenigingen, ...) in een bepaalde situatie in hun leven waarbij de overheid op een of andere manier betrokken is om deze vraag of nood op te lossen. Tot nu toe werden al tal van deze scans doorgevoerd, zoals 'ik verbouw', 'ik krijg een kind' en 'ik wil inburgeren'.

Dat is een goede zaak, maar tot nu toe is nog geen enkele scan uitgevoerd die zich focust op ondernemers en de gebeurtenissen waar zij mee geconfronteerd worden. Dat lijkt gek, omdat een van de twee voorbeelden die op de website van Intern Vlaanderen staat net gaat over iemand die een bedrijf wilt opstarten.

1. Plant de minister nog life event scans te gebruiken om administratieve eenvoud en klantvriendelijkheid van de Vlaamse overheid verder te verbeteren?
2. Zo ja, zullen daar ook scans gebeuren die zich focussen op de noden van ondernemers?
3. Zo neen, plant de minister andere acties inzake deze problematiek in het kader van het nieuwe programma 'Vlaanderen Radicaal Digitaal 2'?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 178 van 13 februari 2020

van **KURT VANRYCKEGHEM**

Deze regering wil van de Vlaamse overheid een performante, burgergerichte en toegankelijke overheid maken. Dat houdt in dat we taken eenvoudiger organiseren, processen optimaler en transparanter laten verlopen en maximaal inzetten op digitalisering. De agenda van Radicaal Digitaal zetten we ambitieus verder, en we kiezen resoluut voor het verhogen van de gebruiksvriendelijkheid van onze digitale platformen. Daarbij gaan we voor "Digitaal Eerst", waarbij elke burger, ondernemer en vereniging zijn zaken met de overheid digitaal kan regelen: via een uniek Burgerprofiel en het e-loket voor ondernemers.

1. De Life Event Scans zijn een analysetechniek om processen te herdenken vanuit een gebruikersgericht standpunt. De vorige regering zette in op de promotie van deze techniek binnen de overheid aan de hand van voorbeelden zoals "ik verbouw", "ik ben chronisch ziek", "ik start een eigen zaak", enz. De resultaten van deze analyses hebben aan de verschillende overheidsdiensten de meerwaarde getoond als dienstverlening van de overheid niet per overheidsentiteit wordt georganiseerd, maar vanuit een bepaalde taak of situatie van een gebruiker. De techniek legt ook pijnpunten bloot op het niveau van regelgeving. De toenmalige centrale diensten bevoegd voor informatie en digitalisering hebben opleidingen georganiseerd en een instrumentarium uitgewerkt waarmee alle entiteiten van de Vlaamse overheid aan de slag kunnen om de techniek van Life Event Scans te introduceren in hun dienstverlening en bij het herdenken, optimaliseren en vereenvoudigen van hun processen en regelgeving. We raden entiteiten aan om de techniek verder toe te passen omdat het inzicht oplevert hoe de dienstverlening nog meer rond de gebruiker kan georganiseerd worden.

Naast deze bewustwordingscampagne binnen de overheid, heeft het agentschap Informatie Vlaanderen gewerkt aan het verder toepassen van de techniek in haar digitale oplossingen. Zo groeien de Life Event Scans uit van een zuiver instrumentarium naar een techniek die ingebouwd is in enkele veelgebruikte centrale oplossingen.

Om entiteiten te helpen om hun informatie onder de vorm van life events te structureren en te presenteren, beschikt het webplatform Vlaanderen.be – waar alle basis- en oriënterende informatie staat van de Vlaamse overheid – over een functionaliteit waarmee entiteiten "user journeys" kunnen aanmaken. User journeys zijn stappenplannen van informatie en dienstverlening, specifiek op maat van de situatie van een burger, ondernemer of vereniging. Bijvoorbeeld rond het opstarten van een eigen zaak bestaat de pagina: <https://www.vlaanderen.be/starten-met-een-eigen-zaak>.

Om entiteiten te helpen om hun burgers te informeren over benodigde stappen, hun rechten of plichten in een bepaalde situatie, is er ook bij de uitbouw van Mijn Burgerprofiel al rekening gehouden met deze life events. En om entiteiten te helpen bij het optimaliseren van hun processen vanuit een life event of de taak van een gebruiker, is het vlot delen van data van cruciaal belang. Via het gegevensdelingsplatform Magda is de voorbije jaren hard ingezet om meer datadeling mogelijk te maken, zodat informatie tussen entiteiten vlot doorstroomt en niet bij één entiteit blijft hangen.

2. De centrale diensten van de Vlaamse overheid hebben enkel het Life Events Scans instrumentarium uitgewerkt. Diensten die gericht zijn naar ondernemers, zoals bv. het e-loket voor ondernemers, kunnen de techniek nu gebruiken om hun processen te herdenken en te optimaliseren.
3. In het kader van Vlaanderen Radicaal Digitaal 2 zullen we sterk blijven inzetten op het verder versterken van de digitale maturiteit van de Vlaamse overheid. Daarbij stimuleren we diensten om hun dienstverlening te vereenvoudigen via de techniek van Life Event Scans. Centrale digitale oplossingen moeten daartoe niet per life event gebouwd worden, maar ze moeten entiteiten wel toelaten om al hun life events uit te werken. De oplossingen van Informatie Vlaanderen dienen met andere woorden een life event benadering van entiteiten "mogelijk te maken". Tijdens de Life Event Scans die de voorbije jaren toegepast zijn, zijn enkele rode draden naar boven gekomen: functionaliteiten die in heel wat life events noodzakelijk zijn om dienstverlening meer volgens de logica van de gebruiker te organiseren. Enkele voorbeelden daarvan zijn: het uniek aanmelden als burger en het wisselen van hoedanigheid naar ondernemer, het proactief melden aan de gebruiker van zaken waar hij/zij recht op heeft of aan moet beantwoorden, het kunnen filteren van lijsten van premies/subsidies en andere dienstverleningen volgens een bepaalde taak of levenssituatie, enz. De komende jaren willen we hard inzetten om deze "generieke functionaliteiten" in te bouwen in de centrale oplossingen van webplatform en Mijn Burgerprofiel zodat alle entiteiten ze kunnen gebruiken. Zo brengen we de life event aanpak sneller in de praktijk, door het centraal te ondersteunen zodat entiteiten snelheid kunnen maken met de transformatie en vereenvoudiging. Samen kunnen we zo voor burgers, ondernemers en verenigingen een "Digitaal Eerst" aanpak mogelijk maken, met burgergerichte en proactieve dienstverlening.