

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 124
van **FILIP BRUSSELMANS**
datum: 6 januari 2021

aan **JAN JAMBON**

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

Departement Cultuur, Jeugd en Media - Vernieuwd e-loket KIOSK

In april 2021 lanceert het Departement Cultuur, Jeugd en Media een nieuwe versie van het e-loket KIOSK. Daardoor zal een en ander veranderen. Zo is er onder meer sprake van een nieuwe inlogmethode waarbij de gebruikers enkel via hun elektronische ID kunnen inloggen. Daarvoor dienen onder meer de gebruiksrechten van de vertegenwoordigers van organisaties of personen opnieuw te worden toegekend en bevestigd. Een logistieke operatie die enige voorbereiding vergt.

1. Op welke manier zal aan die ommezwaai ruchtbaarheid worden gegeven door het departement? Via welke kanalen? Is er ter zake in een timing voorzien? Welke?
2. Wat heeft de aanmaak van de vernieuwde versie van KIOSK gekost? Heeft men daarvoor een beroep gedaan op derden? Zo ja, op wie en voor welke bedragen?

JAN JAMBON

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

ANTWOORD

op vraag nr. 124 van 6 januari 2021
van **FILIP BRUSSELMANS**

Via het e-loket Kiosk kunnen aanvragers van subsidies, erkenningen, vergunningen en attesten dossiers indienen en opvolgen. In de nieuwe versie van het e-loket zullen een aantal bestaande functionaliteiten wijzigen en er worden ook nieuwe functionaliteiten toegevoegd. Een belangrijke nieuwe functionaliteit bestaat erin dat een gebruiker zich kan aanmelden via eID of via een andere digitale sleutel zoals itsme. De aanmelding zal slagen als voorafgaandelijk de nodige rechten en/of mandaten aan de betreffende gebruiker zijn toegekend. Het inregelen van rechten en/of mandaten kan worden uitgevoerd door één of meerdere beheerders van de aanvrager.

Het is niet mogelijk om de huidig ingestelde rechten automatisch te migreren naar de nieuwe versie aangezien wordt overgeschakeld van een minder sterke authenticatie (login + paswoord) naar een sterke authenticatie (eID). Daarom moeten gebruikersrechten opnieuw worden ingesteld en is duidelijke en tijdige communicatie hieromtrent noodzakelijk.

Inregelen van rechten en/of mandaten

Het inregelen van rechten en/of mandaten zal mogelijk zijn vanaf half maart 2021 en kan worden uitgevoerd via respectievelijk "toepassing gebruikersbeheer VO" en "SSM-toepassing voor Vlaamse mandaten".

Eind december 2020 ontvingen alle huidige KIOSK-hoofdgebruikers reeds een eerste aankondiging over deze wijziging, waarin hen werd aangekondigd dat meer concrete info in het voorjaar zou volgen. In de tweede helft van februari wordt hierover actief gecommuniceerd en vanaf maart wordt alle informatie over het inregelen van rechten en/of mandaten gepubliceerd op Kiosk-webpagina's samen met linken naar reeds bestaande webpagina's over het gebruikersbeheer VO. Een aangeboden leidraad zal ervoor zorgen dat een aanvrager naar informatie op maat wordt geleid.

In de loop van tweede helft maart en eerste helft april worden webinars op maat aangeboden. Dit maatwerk zal ervoor zorgen dat specifieke webinars worden georganiseerd voor personen (bv. individuele kunstenaar), voor organisaties met ondernemingsnummer, voor organisaties met inrichtende macht, voor lokale besturen, enz.

Helpdesk 1700 zal ondersteuning bieden bij vragen en problemen betreffende het inregelen van rechten en mandaten.

Het inregelen van rechten en/of mandaten kan dus worden uitgevoerd voorafgaand aan de ingebruikname van de nieuwe versie van het e-loket. Dit kan ervoor zorgen dat nieuwe en bestaande dossiers rimpelloos verder kunnen worden beheerd na de ingebruikname van de nieuwe versie.

Ingebruikname nieuwe versie

De nieuwe versie van e-loket Kiosk wordt in gebruik genomen in de tweede helft van april 2021. Daardoor gebeurt de overschakeling op een moment waarop het kleinst mogelijk aantal klanten er in de eerstvolgende maand na de overschakeling direct impact van kan ondervinden. In die periode hebben - relatief gezien binnen het hele jaar - het minste aantal gebruikers en dossiertypes deadlines voor het indienen van aanvragen of verantwoordingen, waardoor de nodige begeleiding bij eventuele problemen beheersbaar en geleidelijk kan opstarten.

Begin april wordt hierover actief gecommuniceerd en vanaf half april wordt alle informatie over de nieuwe versie op Kiosk-webpagina's gepubliceerd zowel op maat van de vertegenwoordigers van de aanvrager als op maat van externe beoordelaars van dossiers.

Helpdesk 1700 zal ondersteuning bieden indien er vragen of problemen zijn met het aanmelden via eID of via andere digitale sleutel. Kiosk helpdesk zal ondersteuning bieden als er vragen en problemen zijn over de werking van de nieuwe versie.

Kostprijs en beroep op derden

Voor de ontwikkeling van de nieuwe versie van KIOSK wordt inderdaad beroep gedaan op derden. Hiervoor maakt het Departement gebruik van de raamovereenkomst voor "technische ondersteuning door ICT-profielen", die toegewezen werd aan USG Public Sourcing. Sinds begin 2020 zijn volgende profielen aan de slag:

- technisch projectleider : 45 mandagen gepresteerd in 2020
- ontwikkelaar KIOSK (frontoffice): 99 mandagen gepresteerd in 2020
- ontwikkelaar integratie back-office systeem: 117 mandagen gepresteerd in 2020

De kostprijs voor het inhuren van deze profielen in 2020 bedroeg 212.000 euro inclusief BTW.

Voor de periode januari 2021 tem de ingebruikname van de nieuwe versie in april 2021 ramen we de inzet van de profielen als volgt:

- technisch projectleider: 18 mandagen
- ontwikkelaar(s) KIOSK: 150 mandagen (er zal een extra junior profiel ingezet worden)
- ontwikkelaar integratie back-office-systeem: 40 mandagen

De kostprijs voor het inhuren van deze technische expertise in 2021 wordt geraamd op 145.000 euro inclusief BTW.

Daarnaast moet er ook nog rekening gehouden worden met een interne (IT)personeelsinzet van 1,8 VTE voor het algemene projectmanagement, de functionele analyse en ontwikkeling.