

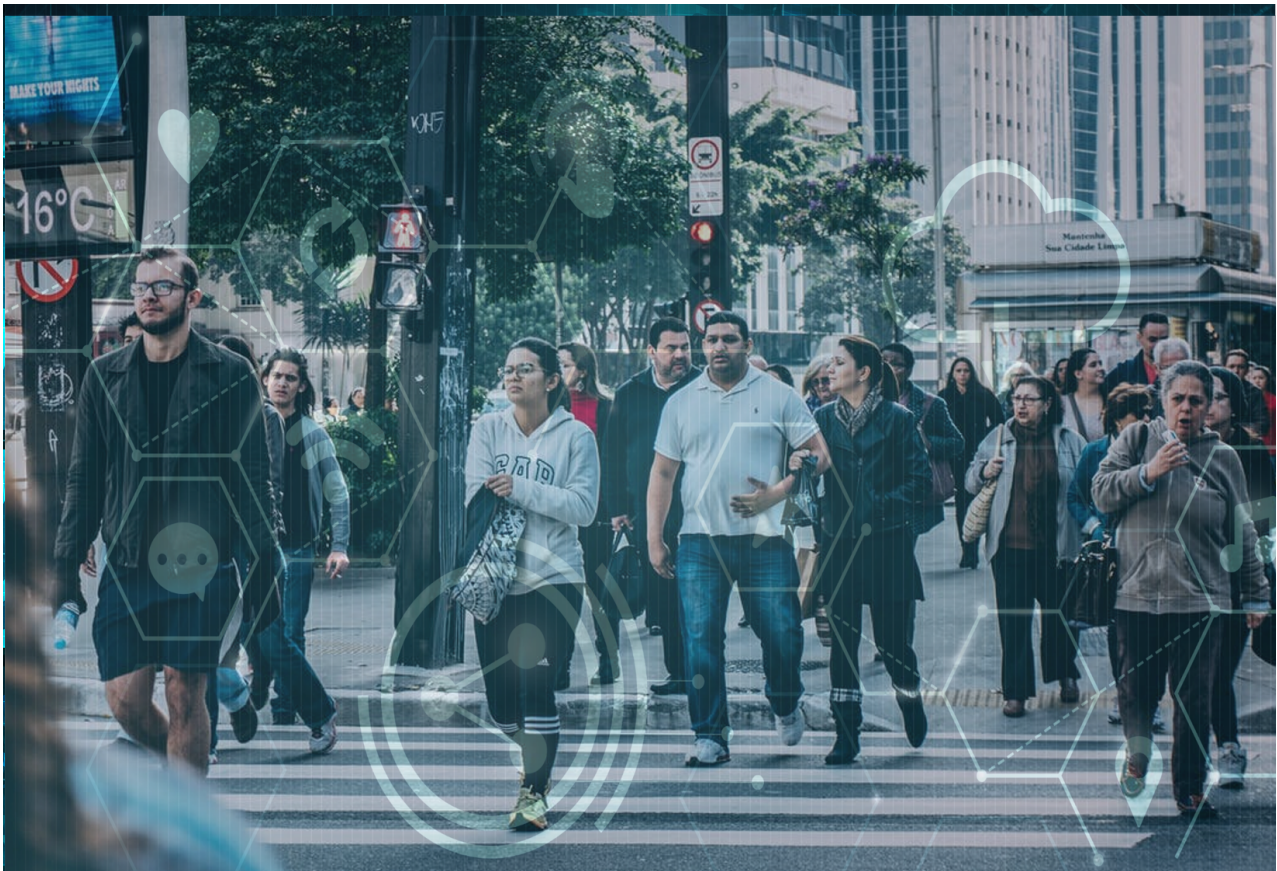
Naar een volwaardige digitale transformatie van het lokaal bestuur

Visie van de Vlaamse steden en gemeenten



Digitalisering is een belangrijke facilitator voor de heropstart van de maatschappij na de coronacrisis en de bloei van lokale besturen. Zowel het maatschappelijk als economisch relancecomité zien digitalisering als een cruciale schakel voor het relancebeleid. Digitale transformatie is één van de zeven prioriteiten in het Vlaamse relanceplan en ook het Federaal regeerakkoord geeft blijk van een gelijkaardige ambitie.

Die digitale transformatie is allicht nog het meest voelbaar in onze steden en gemeenten. Het behoort tot één van de belangrijkste uitdagingen voor de lokale besturen en zal ook in de toekomst belangrijk blijven. In deze nota zetten we onze visie uiteen en herhalen we de vraag uit ons verkiezingsmemorandum (1) om hier samen met de centrale overheden werk van te maken.



1. Aanleiding

Lokale besturen zitten volop in een digitaliseringsbeweging en zoeken voortdurend naar manieren om dossiers en processen digitaal te ontsluiten en optimaliseren, om hun datahuishouding op orde te brengen... De burger verwacht gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening op maat. De ontwikkeling van nieuwe technologieën biedt bovendien kansen om enkele belangrijke uitdagingen op vlak van mobiliteit, klimaat, zorg, veiligheid... lokaal aan te pakken.

De voorbije maanden bewezen de lokale besturen zich uiterst wendbaar en creatief in de strijd tegen het coronavirus. Ook digitaal schakelden ze een versnelling hoger. Dankzij de inzet van digitale tools bleef de gebruikelijke dienstverlening aan burgers, ondernemingen en verenigingen, waar mogelijk gegarandeerd.

Op heel wat plaatsen werd zelfs bijkomende digitale dienstverlening ontwikkeld in functie van deze uitzonderlijke periode. Er werd massaal van thuis uit gewerkt, maar de gemeentelijke administratie bleef draaien, vaak dankzij digitale tools en platformen. Ook het bestuurlijk niveau schakelde mee, met de razendsnelle opkomst van digitale gemeenteraden

Digitaal was ook op lokaal niveau het nieuwe normaal en er werden dan ook diverse stappen vooruit gezet op dit terrein. De lokale besturen omarmden massaal digitale technologieën. Het draagvlak om digitaal te werken en te bouwen aan een betere digitale dienstverlening was nog nooit zo groot.



De tijd is rijp om werk te maken van die digitale transformatie. Om tot een slagkrachtige en gezamenlijke aanpak te komen rond de grote uitdagingen op vlak van digitalisering, e-governement en datahuishouding.

Zo kunnen we komen tot een transformatie die lokale besturen toelaat om data als beleids(voorbereidend) instrument in te zetten, om gezamenlijk nieuwe toepassingen te implementeren voor een betere digitale dienstverlening voor alle burgers, om innovatieve oplossingen aan te wenden voor maatschappelijke problemen en om tijd vrij te maken voor outreachend werk, met persoonlijk contact voor wie dat nodig heeft.



2.

Wat verstaan we onder digitale transformatie?

In een snel veranderende wereld met complexe maatschappelijke uitdagingen ('wicked problems') en een stijgende vraag naar digitale dienstverlening, worden niet alleen bedrijven maar ook overheden gedwongen om zich aan te passen aan deze nieuwe realiteit. Dat proces beschouwen we als de digitale transformatie. Aan de grondslag liggen digitale ontwikkelingen maar het implementeren van digitale toepassingen alleen is niet voldoende. De nieuwe digitale realiteit noopt ook tot een vernieuwing van processen en het opzoeken van samenwerkingen. Het vergt een nieuwe werkwijze waarbij we onze traditionele organisatiestructuur, en - cultuur in vraag moeten stellen. De digitale transformatie is daarom ook een zaak van organisatie-inrichting en - ontwikkeling.

De digitale transformatie van het lokaal bestuur is geen doel op zich, maar het moet ons in staat stellen om enkele doelstellingen te bereiken. Wat willen we dan precies met deze digitale transformatie bereiken?

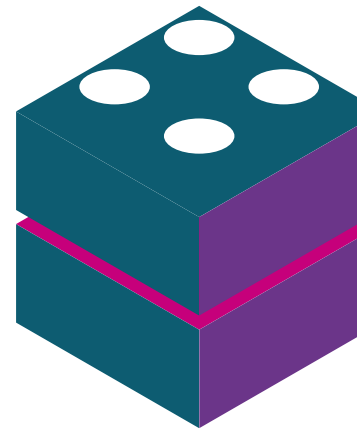
- **Een klantgerichte overheid**, met gebruiksvriendelijke, digitale dienstverlening op maat van burgers, ondernemingen, verenigingen, ...
- **Een efficiënte en effectieve overheid**, die kiest voor bruikbare digitale toepassingen voor de eigen diensten in samenspel met goed uitgedachte processen.
- **Een datagedreven overheid**, die inzichten uit relevante data onder andere gebruikt voor een betere beleidsvoering.
- **Een innovatieve overheid**, die beter in staat is om, in samenwerking en vanuit de 'quadruple helix', innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken mee uit te denken en toe te passen.

Vijf bouwstenen voor de digitale transformatie



3.

Vijf bouwstenen voor de digitale transformatie



Om van de digitale transformatie een succesverhaal te maken, hebben we een sterke fundering nodig. Het gaat daarbij over een combinatie van de juiste strategie en beleid, mensen en technologie.

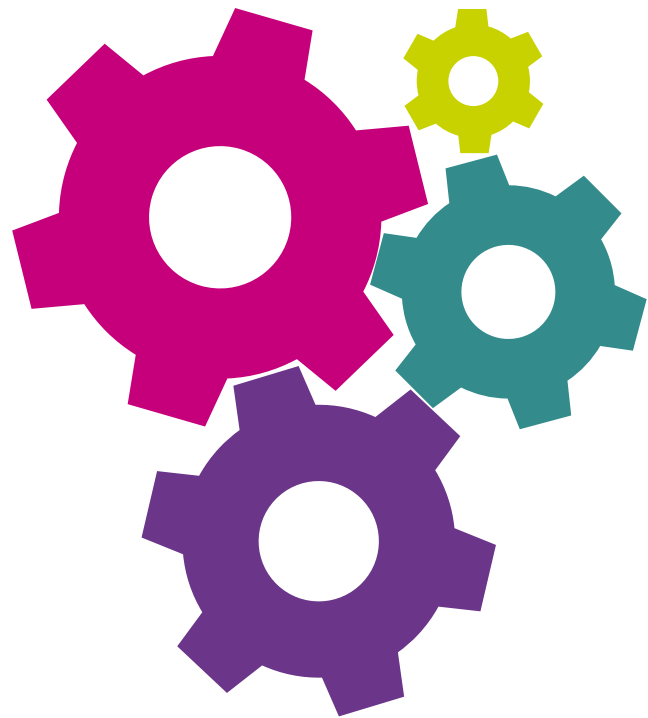
Concreet staat of valt de digitale transformatie met...

- Een **performante en veilige IT- infrastructuur met open geïntegreerde, softwaretoepassingen**, gestoeld op **generieke en vereenvoudigde processen**. De adaptatie van IT-bouwstenen en standaarden is hierbij cruciaal.
- Een **goed georganiseerde datahuishouding** waarbij data geordend worden volgens uniforme standaarden, nieuwe data gecapteerd worden, bruikbare data geanalyseerd, gevisualiseerd en samengebracht worden en relevante data worden ontsloten. Een duidelijk **databeleid** met een helder gedefinieerde visie, doelen en verwachtingen op vlak van datamanagement, -governance, architectuur en datagedreven beslissingen, maar die ook rekening houdt met privacy en informatieveiligheid, moet hierbij richting geven
- Een **vooruitstrevende en duurzame toekomststrategie die samenwerking stimuleert**, traditionele organisatiestructuren en -cultuur in vraag stelt en inzet op een wendbare organisatie, die ondernemerschap stimuleert, burgers betreft en middelen correct inzet

- **Skills en kennis:** Lokale besturen tellen veel kortgeschoolde medewerkers, die niet altijd over voldoende digitale vaardigheden beschikken. Inspanningen zijn nodig om de digitale geletterdheid van medewerkers op te krikken. Daarnaast hebben lokale besturen ook nood aan meer gespecialiseerde kennis om hoger te mikken. Het gaat hier bijvoorbeeld over **kennis rond data**: kennis die data inzichtelijk kan maken, datamodellen kan creëren die de benodigde analyses maken, interpreteren en omzetten in conclusies, beleidsvoorstellen en bijsturingen van projecten. Het is ook belangrijk om **kennis en inzichten te hebben in nieuwe technologieën** en ontwikkelingen als artificiële intelligentie, internet of things, virtual reality en blockchain, indien men als lokaal bestuur ten volle het potentieel van deze innovaties wil benutten. Ook **kennis over het marktaanbod en best practices** bij andere lokale besturen blijft nodig. Een sterk HR-beleid met aandacht voor de benodigde skills en profielen en de algemene digitale maturiteit bij medewerkers, is een belangrijke hefboom.
- **Een ambitieus, e-inclusief beleid** dat ook de meest kwetsbaren in onze samenleving toegang geeft tot digitale dienstverlening. Inspanningen zijn nodig om de digitale geletterdheid van burgers en ondernemers te verhogen en werk te maken van inclusieve digitale toepassingen.



Naast de bovenstaande bouwstenen schuiven we tevens **drie belangrijke randvoorwaarden** naar voren om als lokaal bestuur werk te kunnen maken van de digitale transformatie:



1. Flexibele regelgeving die het mogelijk maakt om te experimenteren met nieuwe, doorgedreven vormen van digitale dienstverlening, of deze te implementeren. Huidige obstakels dienen daarbij weggewerkt te worden.

2. Toegang tot data, zodat lokale besturen relevante gegevens kunnen raadplegen. Op die manier kunnen zij data-gedreven beslissingen maken, processen digitaliseren en proactieve dienstverlening opzetten. Vaak hebben lokale besturen ook nood aan toegang tot persoonsgegevens vanuit de centrale overheden.

3. Centraal gecoördineerde aansturing voor interbestuurlijke digitaliseringsprojecten, met volwaardig partnerschap. Lokale besturen moeten als volwaardige partners betrokken worden bij interbestuurlijke digitaliseringsprojecten als de Omgevingsvergunning, beleids- en beheerscyclus, Mijn Burgerprofiel of Lokale Besluiten als geLinkte Open Data. Onder andere door een gebrekkige samenwerking tussen de Vlaamse en federale overheid rond informatie en ICT-beleid worden dergelijke projecten nu geïsoleerd afgevuurd op lokale besturen. Er is dan ook dringend nood aan een betere coördinatie.

4. Hoe zetten we stappen vooruit?

Lokale besturen beseffen dat ze bijkomend moeten investeren in data en technologie om tegemoet te komen aan de technologische uitdagingen van vandaag en morgen, maar ze kunnen dit niet alleen. Men begrijpt dat deze investeringen het best niet alleen gebeuren op niveau van een individueel bestuur, maar ook ingebed worden in samenwerkingsverbanden tussen de steden en gemeenten.

We geloven ook in een sterk partnerschap met de Vlaamse overheid, die in het regeerakkoord innovatie en digitale transformatie als belangrijke speerpunten aanduidt om te evolueren tot een slim en innovatief Vlaanderen. Omdat er geen sprake kan zijn van een slimme regio zonder slimme steden en gemeenten,

reiken we de hand naar de Vlaamse overheid om hier samen werk van te maken en lokale besturen hierin te ondersteunen. In wat volgt, gaan we dieper in op de bouwstenen en randvoorwaarden voor de digitale transformatie, wat lokale besturen kunnen en moeten doen en wat wij als taken van de centrale overheid beschouwen:

1) EEN PERFORMANTE EN VEILIGE IT- INFRASTRUCTUUR MET OPEN GEÏNTEGREERDE, SOFTWARE-TOEPASSINGEN, GESTOELD OP GENERIEKE EN VEREENVOUDIGDE PROCESSEN.

Wat kunnen of moeten lokale besturen zelf?

Lokale besturen - groot én klein - delen vaak dezelfde noden, hanteren daarbij gelijkaardige processen en implementeren vergelijkbare technologische en digitale toepassingen. Zo zijn veel besturen naast elkaar gelijkaardige oplossingen aan het onderzoeken, uitwerken, aanbesteden en implementeren, waardoor heel wat tijd, middelen, energie en expertise verloren gaan.

Daarom zijn we er als lokale besturen meer dan ooit van overtuigd dat we de krachten moeten bundelen, en ons beter en professioneler moeten organiseren om samen naar de markt te trekken. We geloven dat we zo tot betere kwalitatieve en kostenefficiënte oplossingen kunnen komen, waarbij we de regie in eigen handen kunnen houden.

We moeten daarom uitzoeken hoe we ons met alle lokale besturen kunnen verenigen, sterker, geïnformeerder en meer zelfzeker dan ooit tevoren, voor de aankoop van generieke software-toepassingen. Dit kan gaan van generieke IT- componenten als een online betaaloplossing tot een end-to-end oplossing als een meldingssysteem voor burgers of financieel boekhoudpakket. Uiteraard moet er altijd voldoende ruimte zijn voor lokaal maatwerk.



We moeten als lokale besturen inzetten op toepassingen die gebruik maken van open standaarden en oplossingen die eenvoudige uitwisseling of interoperabiliteit mogelijk maken doordat ze geënt zijn op de standaarden, architectuurbouwstenen en -principes van de Vlaamse overheid (denk daarbij aan OSLO en VLOCA).

Duidelijke, dwingende voorwaarden in bestekken en goede afspraken - met de bijhorende opvolging - voor samenwerkingen met leveranciers zijn hierbij onmisbaar. Idealiter leveren softwareleveranciers standaard Software as a Service oplossingen en bevatten de aangekochte toepassingen voldoende (technische) waarborgen om verwerkte gegevens te beschermen cf. de AVG. We moeten er naar streven om vanaf dag een nauw betrokken te worden bij het ontwikkelen van nieuwe software-componenten of toepassingen en blijven aandringen dat dit proces in co-creatie gebeurt zodat men tegemoet kan komen aan de vragen en noden van de gemeenten.

Wat verwachten we van de centrale overheden?

Voor de centrale overheden is een belangrijke taak weggelegd bij het uitwerken van generieke digitale infrastructuur en IT-bouwstenen. De uitwerking hiervan dient eveneens volgens een co-creatief proces te gebeuren en lokale besturen moeten ook ondersteund worden bij de adaptatie. De implementatie van die generieke digitale infrastructuur moet een boost geven aan de interoperabiliteit en vendor lock-in vermijden.

Hierrond bestaan reeds een aantal initiatieven zoals MAGDA, Burgerprofiel en LBL0D (Lokale Besluiten als Gelinkte Open Data), maar ook het VLOCA-project (Vlaams Open City Architectuur) dat ambieert om een digitaal bouwplan voor gemeenten te ontwerpen. Het zal echter niet enkel zaak zijn om die bestanddelen te ontwerpen en omschrijven, maar ook om deze te continueren, een goede governance op te zetten en de leveranciers zover te krijgen om de standaarden effectief te adapteren.

Daarnaast verwachten we dat de centrale overheden hun interbestuurlijke processen maximaal vereenvoudigen, in lijn met Europese e-government principes als 'once only', 'interoperability by default', 'digital-by-default'. Lokale besturen treden nog vaak op als fysiek loket van een centrale overheid - bijvoorbeeld voor het uitreiken van rijbewijzen of het opvolgen van de poliovaccinatie. Veel van deze diensten kunnen centraal en digitaal aangeboden worden, waardoor de rol van de lokale besturen beperkt wordt tot het begeleiden van mensen die digitaal minder vaardig zijn.



2) EEN GOED GEORGANISEERDE DATAHUISHOUDING

Wat kunnen of moeten lokale besturen zelf?

In de eerste plaats moeten we als lokale besturen werk maken van een goed databeleid met al zijn verschillende facetten en maximale gegevensdeling faciliteren.

Naast de gekende Data Protection Officer (DPO) hebben we ook nood aan een Data Sharing Officer (DSO), die volop inzet op maximale uitwisseling en toegang tot data door te speuren naar relevante data voor het bestuur en afspraken te maken met bedrijven, handelaars, overheden en andere partners over de toegang en het gebruik.

We moeten erop toezien dat data en toepassingen gescheiden worden en dat authentieke gegevensbronnen en referentiedatasets maximaal gebruikt worden door de implementatie van de centrale dienstenintegratoren (MAGDA, KSZ, BOSA).



We omarmen en implementeren bestaande Vlaamse datastandaarden en ontwikkelen bijkomende waar nodig om deze op te leggen aan de softwareleveranciers

Zo is gebleken dat de lokale besturen voor financiële gegevens duidelijk nood hebben aan een uniforme datastandaard die verplicht kan worden voor hun softwareleveranciers. Uiteraard bevat een goed databeleid ook goede afspraken en richtlijnen voor de verwerking van gevoelige (persoons)gegevens.

Iets meer dan de helft van de lokale besturen wil concrete stappen zetten en actief meewerken aan een databeleid. Dat blijkt uit een analyse van de meerjarenplannen die een student vorig jaar maakte voor de VVSG. In de schoot van de VVSG startte in het najaar van 2020 een lerend netwerk databeleid van lokale koplopers die belangrijk denkwerk rond dit onderwerp zullen verrichten die moet leiden tot interessante inzichten voor alle lokale besturen.

We verwachten van de leveranciers dat ze lokale besturen in staat stellen om een kwaliteitsvolle datahuishouding te voeren. We moeten er daarom op aandringen dat leveranciers daarbij courante en geen zelf-ontwikkelde datastandaarden hanteren en werk maken van een moderne referentie-architectuur die kan inspelen op snelle technologische ontwikkelingen en nieuwe vragen van lokale besturen.

Silotoepassingen dienen daarbij maximaal vermeden te worden.

Belangrijk is ook dat de lokale besturen vlot toegang krijgen tot data die ontsloten zitten in verschillende systemen. Informatie zit nu vaak verkokerd in verschillende toepassingen, terwijl data en toepassingen gescheiden moeten zijn. Lokale besturen krijgen overigens niet altijd (kosteloos) toegang tot die data.

Het uitgangspunt moet dan ook zijn dat gemeenten eigenaar zijn van hun eigen data, onderbouwd door goede afspraken in offertes en contracten.



Wat verwachten we van de centrale overheden?

Een belangrijke voorwaarde voor de digitale transformatie is de toegang en beschikbaarheid van de juiste gegevens.

In veel gevallen hebben de lokale besturen ook toegang nodig tot persoonsgegevens afkomstig van de centrale overheden.

Ook hier bemerken we soms wettelijke drempels (cf. het VVSG standpunt over de toegang tot ANPR-data (2)) en zijn bijkomende protocollen voor gegevensuitwisseling met lokale besturen nodig.

We pleiten voor een nauwe samenwerking tussen de centrale overheden en lokale besturen en de bereidwilligheid om de huidige obstakels weg te werken. Het opstellen van nieuwe data- en uitwisselingsstandaarden gebeurt idealiter in een co-creatief proces.

Daarnaast dienen de centrale dienstenintegratoren (MAGDA, KSZ, BOSA) de gegevensdeling tussen de verschillende overheden te faciliteren en aandacht te hebben voor de behoeften van de lokale besturen.



3) EEN VOORUITSTREVENDE EN DUURZAME TOEKOMSTSTRATEGIE DIE SAMENWERKING STIMULEERT

Wat kunnen of moeten lokale besturen zelf?

Lokale besturen willen werken aan visievorming rond digitale transformatie, als denkkader voor concrete strategieën. Deze visietekst is een eerste belangrijke stap en omschrijft hoe lokale besturen de huidige stand van zaken ervaren.

Om tot gebruiksvriendelijke digitale toepassingen te komen die voldoen aan de noden van burgers, zetten we ook in op burger-betrokkenheid, innovatieve burgerparticipatie en coproductie.

We experimenteren met het 'quadruple helix-model' als werkbare vorm waarbij innovatief wordt samengewerkt rond complexe lokale problemen tussen de lokale overheid en burgers, middenveldorganisaties, bedrijven en kennisinstellingen. We willen ook werk maken van een uitnodigende en participatieve organisatie- en bestuurscultuur, zowel bij mandatarissen als medewerkers, die getuigt van een open houding, agile mindset en de goesting om specifieke competenties verder te ontwikkelen. Van verbindende communicatieve vaardigheden tot creativiteit, netwerken, onderhandelen en beslissingsvaardigheden.



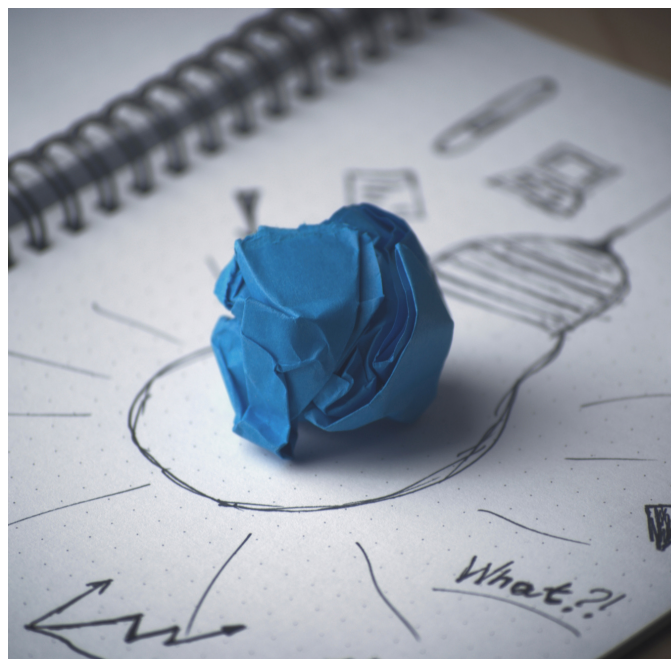
Wat verwachten we van de centrale overheden?

Volgens het principe 'Lead by example' pleitten we in ons verkiezingsmemorandum reeds voor een Vlaamse digitale strategie als antwoord op een versnipperd landschap. Die strategie moet lopende plannen verbinden, zorgen voor een betere coördinatie tussen initiatieven op verschillende beleidsniveaus - denk aan het Smart Flandersprogramma, City of Things, Vlaanderen Radicaal Digitaal 2 en de Vlaamse relancenplannen m.b.t. digitalisering - en moet lokale besturen helpen om een eigen visie te realiseren. Een eerste aanzet hiertoe vinden we terug in de Mededeling aan de Vlaamse regering van 17 juli 2020 omtrent 'de uitbouw van een slimme regio Vlaanderen'

Het is positief dat de drie betrokken ministers een gezamenlijk programma willen neerzetten, maar het is evenwel belangrijk dat voornemens op vlak van samenwerking ook effectief verandering brengen in zaken als de versnippering van subsidiemiddelen en ondersteuningsprogramma's voor lokale besturen (cf. ook ons eerder geformuleerd standpunt over de projectoproepen City of Things (3)).

Een nauwere samenwerking en afstemming tussen entiteiten en bestaande structuren als het Stuurorgaan Vlaams informatie en ICT-beleid is nodig.

Een belangrijke randvoorwaarde voor de digitale transformatie van het lokaal bestuur is tevens flexibele regelgeving die experimenten met en de implementatie van nieuwe, vergaande vormen van digitale dienstverlening mogelijk maakt. We appelleren op de centrale overheden om hun rol en verantwoordelijkheden hierin op te nemen en bestaande restricties op te heffen.



4) SKILLS EN KENNIS

Het personeelsbestand van de lokale besturen telt veel kortgeschoolde medewerkers die geen secundair diploma hebben behaald. In de opleidingen die zij (destijds) hebben genoten is er vaak geen aandacht voor digiskills. Een technisch medewerker of arbeider van de groendienst had vroeger geen nood aan een e-mailadres, digitaal platform of app, maar dat is verleden tijd.

Het verhogen van de digitale vaardigheden is niet alleen nodig voor de kortgeschoolde medewerkers, over het algemeen worden 21e- eeuwse vaardigheden als informatie- en IT-vaardigheden en computational thinking (problemen oplossen met computertechnologie) steeds belangrijker en zijn cruciaal voor de digitale geletterdheid van medewerkers.

Deze 'basis' vaardigheden omvatten onder meer het omgaan met software en hardware, online terugvinden en beoordelen van informatie, verantwoordelijk gebruik van sociale media, digitaal kunnen vergaderen en samenwerken, veilig en verantwoord omgaan met persoonsgegevens en cyberveilig surfen.

Daarnaast hebben lokale besturen ook nood aan meer gespecialiseerde digitale skills om als lokaal bestuur een versnelling hoger te kunnen schakelen in die digitale transformatie.



Volgens de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OECD) behoren datageletterdheid en dataskills tot één van de zes noodzakelijk competenties voor innovatie in de publieke sector. (4) Door data-analyse kunnen immers slimme oplossingen tot stand komen. Die data kunnen ook helpen bij de opmaak van omgevingsanalyses, om beleidsbeslissingen te formuleren en motiveren of om lokale uitdagingen te definiëren. Dat vergt natuurlijk kennis en inzichten over hoe je data kan ordenen, analyseren, visualiseren en ontsluiten

Die kennis ontbreekt momenteel bij de meeste lokale besturen. Veel lokale besturen zijn nog volop bezig met het digitaliseren en hebben tot op vandaag nog geen efficiënte datahuishouding. Slechts enkele lokale besturen - voornamelijk centrumsteden - hebben een 'datamanager' in huis die hen daarbij helpt. In andere gemeenten zijn er, al dan niet gedeelde, GIS-ambtenaren actief, maar zij hebben meestal niet de tijd of kennis om de volledige datahuishouding van de organisatie onder handen te nemen, laat staan om de andere collega's en medewerkers op te leiden.

De benodigde vaardigheden verschillen ook onderling. Sommige medewerkers zullen er voldoende aan hebben om data uit rapporten te kunnen interpreteren terwijl anderen nood hebben aan de kennis om die rapporten zelf op te maken op basis van concrete vragen of noden. Nog anderen moeten dan weer de kennis hebben om data volgens standaarden te gaan ordenen en classificeren, zodat ze kunnen worden binnenge trokken in systemen en programma's. Het besef dat dit belangrijk is, begint nu pas echt te groeien. Het helpt ook niet dat gespecialiseerde opleidingen vaak kostelijk en niet op maat van de specifieke context en noden bij lokale besturen zijn.



Wat kunnen of moeten lokale besturen zelf?

Lokale besturen willen bijkomende inspanningen leveren om niet alleen de digitale geletterdheid van burgers, maar ook van hun medewerkers te verhogen. Opleidingen die de VVSG organiseert rond deze onderwerpen - denk daarbij aan de studiedag 'Data in het lokaal bestuur' en de trainingen voor Power BI - zijn telkens snel volzet en tonen aan dat er aan interesse en bereidwilligheid alvast geen gebrek is.

Op vlak van kennisdeling en het delen van inspirerende praktijken gebeurt er vandaag al heel wat in de vorm van werkgroepen, overlegplatformen en websites waar kennis gedeeld wordt met elkaar.

De noden situeren zich vandaag voornamelijk bij het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden en skills. We moeten huidige medewerkers de kans geven om zich om te scholen en deel te nemen aan trainingen en vormingen. Waar nodig moeten we ook nieuwe skills en profielen trachten aan te trekken.

Omdat het voor sommige lokale besturen niet altijd evident en nuttig is om te investeren in gespecialiseerde, vaak dure IT-profielen zoals data-managers of IT- en business-architecten, moeten we ook meer de krachten bundelen zodat we op regionaal of Vlaams niveau bepaalde gespecialiseerde profielen kunnen delen.

Wat verwachten we van de centrale overheden?

We zien het organiseren van gespecialiseerde vormingen niet als een kerntaak van de centrale overheden, maar we vragen wel om lokale besturen te ondersteunen bij het opzetten van gezamenlijke vormingsinitiatieven, om zo de broodnodige versnelling te creëren in de digitale maturiteit bij alle lokale besturen. We verwijzen hiervoor ook naar ons eerder ingenomen standpunt over het Vlaams Beleidsplan Artificiële Intelligentie (5) waarin we vragen om ook te investeren in ondersteuningsacties voor het opkrikken van gespecialiseerde kennis bij lokale besturen.



5) EEN AMBITIEUS E-INCLUSIEF BELEID

De huidige gezondheidscrisis maakt opnieuw duidelijk dat de digitale kloof nog steeds aanwezig is in onze samenleving. Niet iedereen beschikt over een internetverbinding, computer of de nodige digitale skills om mee te kunnen stappen in de digitale omwenteling.

Wat kunnen of moeten lokale besturen zelf?

Lokale besturen leveren inspanningen om werk te maken van een inclusief beleid waarin ook aandacht is voor e-inclusie. Uit de Barometer Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting (6) blijkt echter dat een aantal bevolkingsgroepen de omslag naar de digitale maatschappij niet (kunnen) maken. De oorzaken? Geen digitale toegang, een gebrek aan vaardigheden en onvoldoende besef en inzicht in het gebruik van digitale dienstverlening. Het gaat hier vooral over mensen in armoede of met een laag inkomen, laaggeschoolden, jongeren in de jeugdhulp, mensen met een beperking en ouderen.

Vooraf de combinatie van twee of meerdere kwetsbaarheden verhoogt het risico op digitale uitsluiting significant. Tijdens de lockdown werd dit nog eens sterk uitvergroot: zij die wel mee konden op de digitale snelweg, hadden duidelijk een streepje voor.



Lokale besturen zetten de voorbije maanden in een snel tempo talrijke acties op: van inzamelacties voor laptops voor kwetsbare families tot telefonisch contact met ouderen en inclusieve communicatie. Inspanningen blijven echter nodig om ook de meest kwetsbaren in onze maatschappij te bereiken en hen toegang te geven tot diensten, ook digitaal.

Een verdere automatisering van de dienstverlening kan er ook voor zorgen dat de gewonnen tijd gespandeerd wordt aan meer gepersonaliseerde diensten en persoonlijk contact voor wie daar nood aan heeft.

Verschillende lokale besturen zetten in samenwerking met diverse partners in op digitale toegang (bv. digipunten op openbare plaatsen), het verhogen van de digitale vaardigheden (bv. workshops in bibliotheken in samenwerking met Centra voor Volwassenenonderwijs en Centra voor Basiseducatie of vormingen in lokale dienstencentra) en een verhoogd gebruik van digitale dienstverlening (bv. via outreaching, digitale buurtplatformen en digicheques).

Sommige gemeenten zijn koploper in Vlaanderen en beschikken over een sterk e-inclusief beleid en een duidelijke strategie voor dienstverlening en acties. Anderen zoeken nog naar de rol die zij kunnen opnemen als lokaal bestuur. Gemeenten moeten hier zelf het warm water niet uitvinden, maar wel kunnen leren van elkaar.



Wat verwachten we van de centrale overheden?

De uitdagingen op vlak van e-inclusie manifesteren zich niet enkel op het niveau van steden en gemeenten. De inwoners van België en Vlaanderen zijn dezelfde als die van de steden en gemeenten. Ook de centrale overheden hebben er alle belang bij dat hun inwoners meer digivaardig zijn, maar het probleem om sommige doelgroepen te bereiken is lokaal toch het meest voelbaar. Daarom vragen we aan de centrale overheden om de lokale besturen te ondersteunen bij de uitrol van hun e-inclusie activiteiten, om zo alle inwoners - en dan zeker de meest kwetsbare - te laten deelnemen aan de digitale maatschappij.

Er zijn maatregelen nodig om de digitale geletterdheid en mediawijsheid te verbeteren

Een voorstel kan zijn om lokale besturen op weg te helpen met een gespecialiseerd steunpunt waar ze terecht kunnen met hun specifieke vragen, waar ze leren van elkaars successen en uitdagingen en waar laagdrempelige tools en handvaten worden uitgewerkt.



5. Tot slot

Met deze tekst wilden we komen tot een duidelijkere visie van wat wij als lokale besturen verstaan onder digitale transformatie. Dit betoog vormt het kader voor verder te ontwikkelen standpunten en beleidsdossiers.

De tekst is niet definitief en kan steeds bijgeschaafd en verder uitgewerkt worden op basis van nieuwe inzichten of noden.

We omschrijven in totaal vijf fundamentele bouwstenen en de acties en samenwerkingen die hierrond nodig zijn.

In ons VVSG verkiezingsmemorandum reikten we reeds de hand naar de centrale overheden om samen werk te maken van een grondige digitale stroomversnelling. Digitalisering is immers hét thema bij uitstek waar samenwerking en schaalvergroting lonen. De grote uitdagingen op vlak van digitalisering, e-government en datahuishouding vergen een slagkrachtige en gezamenlijke aanpak, over de grenzen van de bestuursniveaus heen.

De lokale besturen zijn er klaar voor om samen met de centrale overheden de handen uit de mouwen te steken. We zien deze visietekst dan ook als een eerste belangrijke stap voor verdere gesprekken en samenwerkingen.



Meer info en bronnen

- (1) VVSG verkiezingsmemorandum 2019 – 2024 'De omslag naar volwaardig partnerschap'
- (2) Standpunt 'Toegang tot ANPR-data voor lokale besturen', goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 21 oktober 2020
- (3) Standpunt 'Projectoproepen City of Things', goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 19 februari 2020
- (4) Core Skills for public sector innovation, OECD, April 2017
- (5) Standpunt Vlaams beleidsplan artificiële intelligentie goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 19 februari 2020
- (6) Barometer van de digitale inclusie, Koning Boudewijnstichting, juni 2020, www.kbs-frb.be

Voor meer informatie of bovenstaande standpunten surf naar <https://www.vvsg.be/bestuur/innovatie-en-digitale-transformatie> of contacteer het Team Innovatie en Digitale Transformatie via nathalie.dumarey@vvsg.be.

Een uitgave van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) vzw,
Bischoffsheimlaan 1-8, 1000 Brussel
januari 2021