

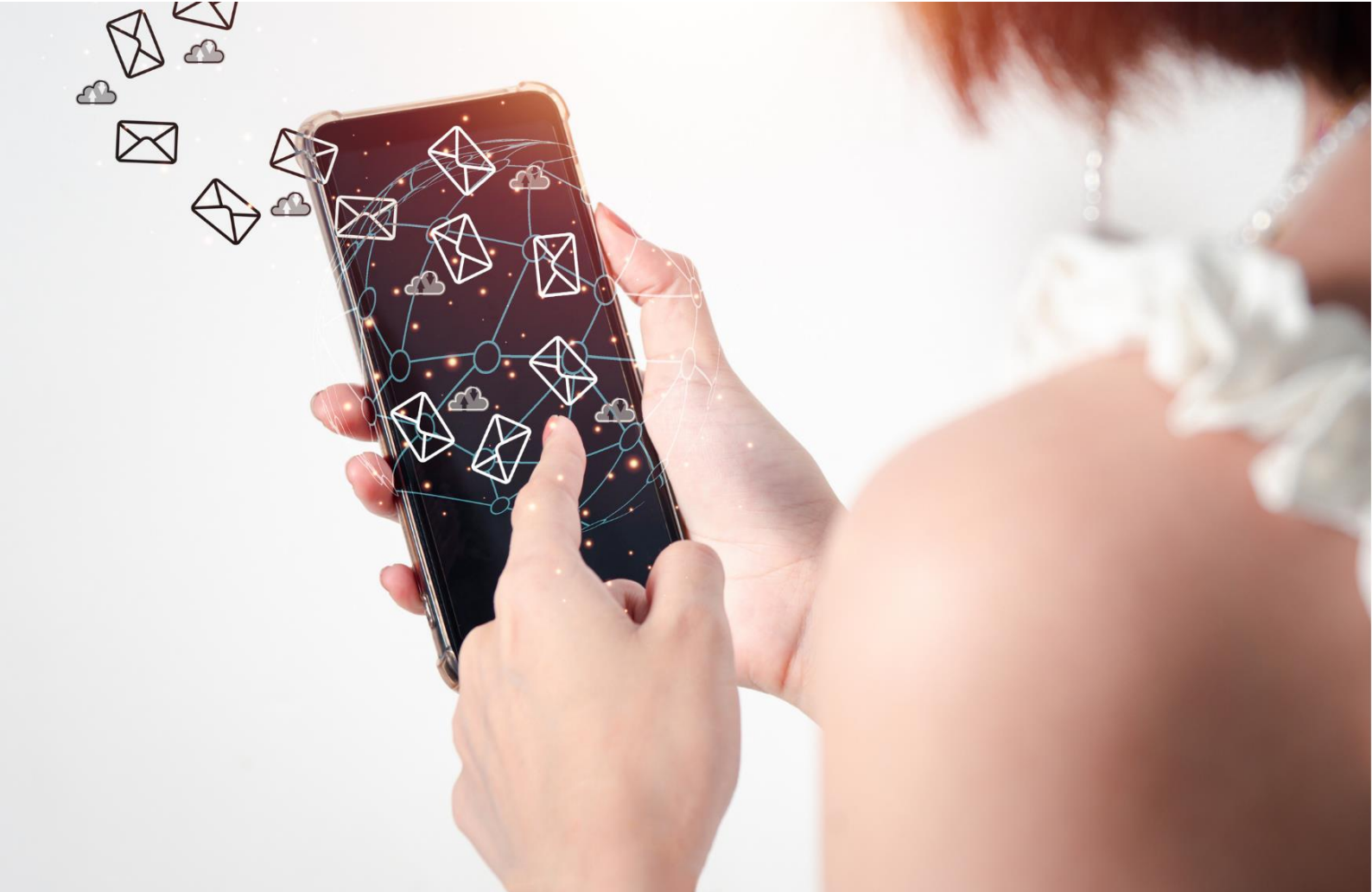


standpunt

Digitale communicatie met de burger

Mijn Burgerprofiel en eBox onder de loep

VVSG



Steeds meer overheidsdiensten van de verschillende beleidsniveaus stellen hun producten en diensten digitaal ter beschikking aan de burgers. Ook de communicatie vanuit de overheid naar de burger gebeurt vaker op digitale wijze. We focussen ons in deze nota op de instrumenten Mijn Burgerprofiel en de eBox maar een aantal aanbevelingen zijn zeker ook van toepassing op andere kanalen en instrumenten van de centrale overheden.

We geven hierbij aanbevelingen die moeten bijdragen aan de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing voor de burger en staan ook stil bij wat er nodig is voor het lokaal bestuur omdat deze systemen aan hun noden zouden voldoen.

Inhoud

1. Context	3
2. eBox	4
Over de eBox	4
Aandachtspunten	4
Aanbevelingen	5
3. Mijn Burgerprofiel	6
Over Mijn Burgerprofiel	6
Aandachtspunten	6
Aanbevelingen	7
Over VVSG	9

1. Context

Steeds meer overheidsdiensten van de verschillende beleidsniveaus stellen hun producten en diensten digitaal ter beschikking aan de burgers. Ook de communicatie vanuit de overheid naar de burger gebeurt vaker op digitale wijze. Enerzijds juichen de lokale besturen deze evolutie toe omdat dit voor een stuk kan bijdragen aan het klantvriendelijker en toegankelijker maken van informatie en dienstverlening. De verdere digitalisering zorgt er ook voor dat hun fysieke loketwerking in meer of minder mate ontlast wordt. Anderzijds krijgen lokale besturen steeds meer vragen van burgers die hun weg niet langer vinden in de diverse digitale kanalen en stellen de lokale besturen ook een aantal tekortkomingen vast aan de huidige systemen.

We stellen ook vast dat elke overheidsinstantie deze digitale vertaalslag telkens vanuit een eigen perspectief opzet wat resulteert in bijna 800 verschillende overheidsloketten en -portalen. Denk op federaal niveau aan portalen als mijngezondheid, myminfin en mypension¹. Ook op andere bestuursniveaus zijn gelijkaardige portalen terug te vinden. Voorbeelden zijn de Vlaamse belastingsdienst, Woningpas.Vlaanderen, Mijn Fluvius....De burger vindt zijn weg niet meer in dit labyrint en komt in vele gevallen alsnog aankloppen bij het lokaal bestuur. Maar ook voor het lokaal bestuur is het een uitdaging om het overzicht te behouden.

Om verdere versnippering te voorkomen en de silo's te doorbreken lanceren de centrale overheden een aantal instrumenten die breed inzetbaar moeten zijn.

- Federale e-box: een beveiligde elektronische brievenbus voor het digitaal ontvangen, bewaren en beheren van overheidsdocumenten
- Vlaams Burgerprofiel: een virtueel profiel dat aan de burger één persoonlijk overzicht wil geven van alle overheidszaken
- Vlaams ondernemingsloket en Vlaamse verenigingsloket
- Digitale portefeuille: het plan om via een app (Smart Nation) de voornaamste identiteitsbewijzen digitaal ter beschikking te stellen
- Your Europe: een Europese portaalwebsite die een aantal rechten van burgers of ondernemingen en bijhorende diensten wil centraliseren.

Lokale besturen juichen elk initiatief toe dat verdere versnippering van digitale dienstverlening voorkomt of silowerking in de hand werkt. Toch stellen we een aantal problemen of tekortkomingen vast bij deze instrumenten. In wat volgt proberen we dit te benoemen en geven we enkele concrete aanbevelingen. We focussen ons in deze nota op de instrumenten Mijn Burgerprofiel en de eBox maar een aantal aanbevelingen zijn zeker ook van toepassing op andere kanalen en instrumenten van de centrale overheden.

¹ Een volledig overzicht van de federale portalen is terug te vinden op mybelgium.be

2. eBox

Over de eBox

De federale eBox is de digitale brievenbus van iedere persoon. Deze is gekoppeld aan het rijksregisternummer. Er bestaat een eBox voor een burger, maar ook voor ondernemers en organisaties. Een groot verschil is dat burger hun eBox actief moeten activeren. Bij organisaties, zoals bij de lokale besturen, is deze automatisch geactiveerd.

De burger kiest zelf op welke manier hij toegang wil tot zijn eBox. Er zijn verschillende spelers die een toegang een voorzien. Deze spelers zijn de zogenaamde HIP's (Human Interface Providers). Doccle is de bekendste, maar Mijn Burgerprofiel en KBC bijvoorbeeld zijn ook zo'n HIP's. Ongeacht de HIP die de burger kiest, is de toegang verbonden aan sterke authenticatie. Een burger moet een "digitale sleutel" gebruiken om zijn/haar post te kunnen lezen.


Bij de eBox zijn er achterliggend meerdere databanken waarin overheidsdocumenten zijn opgeslagen. Bij de start in 2018 legde eBox voornamelijk de link naar databanken van de federale overheid. Denk dan bijvoorbeeld aan documenten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA), e-Gezondheid of Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid (OISZ). Maar het was altijd de ambitie dat ook de lokale besturen hier gebruik konden van maken. De gemeente Kaprijke was het eerste lokaal bestuur dat aansloot in april 2019. Vandaag sturen een 95-tal Vlaamse lokale besturen berichten en documenten naar de eBox. Lokale besturen die gebruik maken van de MAGDA-documentendienst kunnen via deze weg ook meteen documenten verzenden naar de eBox.

Aandachtspunten

De lokale besturen staan positief tegenover dit initiatief. Het groeiend aantal lokale besturen dat op één of andere manier reeds gekoppeld is met de eBox getuigt dit. Toch zijn er punten voor verbetering. De berichten die burgers ontvangen in de eBox zijn zeer verscheiden. Soms zitten er belangrijke documenten bij zoals een boete, factuur of uitnodiging voor vaccinatie. Maar soms zijn het ook louter meldingen met de boodschap dat de burger in een ander digitaal platform iets kan raadplegen, zoals bijvoorbeeld in onderstaande afbeelding.

Mevrouw, Mijnheer,

Er is een nieuw document van de FOD Financiën voor u beschikbaar in MyMinfin: Nieuw aanslagbiljet van de FOD Financiën.
Klik op onderstaande link om uw bericht te lezen en het document te bekijken:

 [Ga naar MyMinfin](#)

Een eBox kan je raadplegen waar en wanneer je wil, maar vooral ook via welke interface je maar wil. En dat zorgt voor verwarring. Zoals eerder gesteld zijn er verschillende HIP's die naar de e-box leiden, zowel van private als publieke partijen. Per HIP kan je bovendien bepalen of je al dan niet een notificatie wil ontvangen. Vele burgers hebben dat systeem

nog niet volledig door. Ze koppelen de e-Box aan de verschillende HIP's, en krijgen bij nieuwe post meldingen van de verschillende HIP's in hun mailbox. Vergelijk het alsof er 4 brievenbussen aan je huis zouden hangen, waarbij eenzelfde brief in elke bus zou toekomen, waardoor je 4 maal dezelfde brief opent en dezelfde boodschap leest. En je kan wel instellen dat je de brief maar 1 keer krijgt in die brievenbus van jouw voorkeur, alleen begrijp je niet goed hoe want je begrijpt eigenlijk ook niet volledig waarom er ineens 4 brievenbussen aan je huis hangen.

Vandaag ontvangen lokale besturen ook al documenten in hun eBox, in eerste instantie voornamelijk van de centrale overheden. Veel lokale besturen zijn hier niet van op de hoogte waardoor veel vragen onbeantwoord blijven. Bovendien is het afhandelen van de inkomende documenten in de huidige platform van de eBox voor grotere organisaties niet evident.

Aanbevelingen

- Zorg voor een goed beleid dat vastlegt welke documenten en berichten in de eBox terecht mogen komen. Om te voorkomen dat er zowel meldingen als officiële documenten naar de eBox worden verstuurd (zie voorbeeld hierboven), ontwikkelt de federale overheid best een algemeen notificatiesysteem naast de eBox. Op die manier blijft de eBox de digitale brievenbus voor officiële documenten en kan het notificatiesysteem meer algemene meldingen/notificaties verwerken.
- Bij elk nieuw document in de eBox ontvangt de burger via zijn HIP een notificatie die meestal gelinkt wordt aan een emailadres. Zorg dat telkens het onderwerp en afzender duidelijk vermeld staan in de notificatie. Op die manier krijgt de gebruiker onmiddellijk inzicht in de inhoud van het bericht en kan hij mogelijks sneller de prioriteit hiervan bepalen.
- Om een overdaad aan notificaties van de verschillende HIP's te vermijden wordt idealiter een optie voorzien dat de burger één standaard applicatie kan kiezen waar langs hij meldingen ontvangt.
- Zorg dat de burger goed beseft wat de gevolgen zijn als hij zijn e-Box activeert. Het activeren van de e-Box is het engagement om de post die daar in toekomt te lezen en gevolg aan te geven indien nodig. Een boete niet betalen omdat je niet wist dat ze in je e-Box zat, is geen reden.
- Ga samen met de lokale besturen na hoe de eBox voor organisaties beter en slimmer kan opgezet worden waardoor de afhandeling van de inkomende documenten vlotter kan verlopen. Zorg voor duidelijke en heldere communicatie richting de lokale besturen over de eBox en welke partijen langs dit kanaal documenten versturen.

3. Mijn Burgerprofiel

Over Mijn Burgerprofiel

Via Mijn Burgerprofiel regelt de burger al zijn of haar zaken met de overheid veilig en digitaal: dossiers opvolgen, gegevens inkijken, attesten downloaden of je eBox raadplegen. Mijn Burgerprofiel verzamelt alle officiële gegevens en overheidsadministratie in één persoonlijk overzicht. Het gaat daarmee verder dan de federale Ebox, dat hoofdzakelijk een digitale brievenbus is, maar probeert een dienstverleningstool te zijn. Meer dan de helft van de Vlaamse gemeenten is aangesloten op Mijn Burgerprofiel .

Evenwel is hierbij een belangrijke nuance te maken. Hoewel het merendeel van de gemeenten aangesloten is, worden de functionaliteiten ervan nog te weinig benut. Slechts een fractie van de aangesloten lokale besturen biedt immers een deel van haar lokale dienstverlening ook effectief aan via Mijn Burgerprofiel. Het aantal beschikbare (lokale) producten en diensten is beperkt en omvat slechts een klein deel van alle beschikbare dienstverlening. Dit is belangrijk om te vermelden, omdat Mijn Burgerprofiel meer wilt zijn dat een interface voor eBox, maar ook een algemeen “dienstverleningsportaal” voor Vlaamse, federale én lokale overheden. En die ambitie kan men natuurlijk enkel maar waarmaken als er effectief dienstverlening aan gekoppeld is.

Het is ook in dat kader dat men, vanuit Digitaal Vlaanderen (de eigenaar van Mijn Burgerprofiel) nu maximaal inzet op het aanbieden van bijkomende functies. Zo plant men om volgend jaar een betaalmodule te integreren. Een lokaal bestuur zou dan een eventuele belasting of retributie bij een dienst (bv. Inname openbaar domein) volledig digitaal moeten kunnen regelen, van aanvraag over toekenning tot betaling.

Aandachtspunten

De lokale besturen staan achter de ambitie van Digitaal Vlaanderen om Mijn Burgerprofiel als virtueel profiel te benaderen dat één persoonlijk overzicht geeft van alle overheidszaken. Het loket moet fungeren als een digitale toegangspoort voor de verschillende diensten en producten van alle overheden en hanteert zo het “no wrong door-principe’ Dit houdt in dat een burger, onderneming of vereniging via een Vlaams platform als Mijn Burgerprofiel én via de site en het e-loket van zijn lokale overheid toegang moet kunnen krijgen tot de volledige dienstverlening van Vlaamse en lokale overheden.

Mijn Burgerprofiel lijkt een sterke groei te kennen, maar het volstaat echter niet om via de lokale website te kunnen aanmelden om van een volwaardige aansluiting te kunnen spreken.

Aanbevelingen

Als het de ambitie is om dé toegangspoort tot de digitale overheid te worden moet die poort ook effectief toegang geven tot dienstverlening. Om deze ambitie waar te maken formuleren we enkele aanbevelingen en aandachtspunten:

- Maak werk van een duidelijke integratiestrategie met bijzondere aandacht voor de integratie van het federale aanbod en de integratie van lokale diensten en producten, zodat Mijn Burgerprofiel 'body' krijgt. Leg de focus in eerste instantie op bovenlokale producten waar de gemeenten de afleverende dienst zijn. Maak de integratie van lokale diensten en producten zeer laagdrempelig. Ga hiervoor niet alleen in overleg met de lokale besturen maar ook met hun dienstenleveranciers. Ook zij hebben nood aan een duurzaam kader. Daarnaast zullen lokale besturen waarvan hun lokale diensten en producten een integratie hebben met Mijn Burgerprofiel sneller Mijn Burgerprofiel actief gaan promoten bij hun inwoners. Breng daarom in kaart wat er nodig is om Mijn Burgerprofiel bij alle lokale besturen ingang te doen vinden en onderzoek daarbij ook in welke mate het verplicht gebruik van Mijn Burgerprofiel kan zorgen voor een meer duurzaam kader voor de dienstenleveranciers van de lokale besturen.
- Lokale besturen genieten een hoge mate van vertrouwen in vergelijking met andere bestuursniveaus. Vertrouwen in een digitale toepassing is essentieel voor het gebruik ervan, we mogen dat dan ook niet verliezen. Het verklaart ook waarom lokale koplopers in digitale dienstverlening niet echt geneigd zijn om Mijn Burgerprofiel vergaand te integreren, wanneer het conflicteert met hun eigen e-loket en branding, waar ze bovendien vaak zelf al veel hebben geïnvesteerd. Het is goed dat er bij Mijn Burgerprofiel een mogelijkheid tot eigen branding voorzien wordt, maar voor de besturen die liever verder bouwen aan hun eigen loket is er nood aan een open raamwerk en bouwstenen die de lokale besturen kunnen inbouwen in de eigen ontwikkelde digitale dienstverlening en systemen.
- Maak werk van een mobiele applicatie van Mijn Burgerprofiel. Voorzie enerzijds een kant en klare versie die lokale besturen meteen kunnen inzetten. Voorzie anderzijds ook het raamwerk of open bouwstenen als basis waarop een lokaal bestuur zelf haar applicatie kan ontwikkelen. Zorg ervoor dat er bij lancering al voldoende toegevoegde waarde aanwezig is voor de gebruiker.
- De actieve betrokkenheid en het draagvlak bij de lokale besturen zijn belangrijk om van Mijn Burgerprofiel een succes te kunnen maken. We vragen daarom dat men hiervoor vanuit Digitaal Vlaanderen de nodige aandacht aan besteedt en de lokale besturen als volwaardige externe partner benadert, zeker als het gaat over de ontwikkeling van de mobiele applicatie. Op die manier worden ze ook meer eigenaar van Mijn Burgerprofiel en zullen ze sneller het product gaan omarmen en uitdragen. Voorzie voldoende capaciteit om dat stakeholdersmanagement naar die lokale besturen te kunnen

opnemen, om noden en vragen te kunnen capteren en aan oplossingen hiervoor te werken.

- Stel de doelstelling van Mijn Burgerprofiel scherp zodat de lokale besturen hun digitaliseringsstrategie hierop kunnen enten. Blijft Mijn Burgerprofiel louter een digitale toegangspoort die achterliggend doorverwijst naar de achterliggende applicaties van de lokale besturen of zal een lokaal bestuur via Mijn Burgerprofiel ook zelf aanvraagformulieren kunnen aanmaken en eventueel aanvragen afhandelen? Of kan het lokaal bestuur kiezen welke aanpak ze hanteren?

VVSG

Over VVSG

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw is het steunpunt, de belangenbehartiger en de beweging van het lokale bestuur. Alle 300 gemeenten en OCMW's in Vlaanderen zijn lid, naast vele politiezones en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Een huis van vertrouwen dat haar leden advies en begeleiding verleent, informatie geeft op maat, zorgt voor opleiding en vorming, ontmoetingsdagen organiseert en andere ondersteunende diensten biedt. Meer dan 10.000 politici of ambtenaren volgen elk jaar een studiedag of een opleiding bij de VVSG.