

PROJECT INITIATIE DOCUMENT Informeren op maat

projectcluster: generieke loketcomponenten / generieke procescomponenten
datum / versie: 06/06/2021
contactpersoon: Goedele Van der Spiegel
e-mail: goedele.vanderspiegel@vlaanderen.be

1 PROJECTOMSCHRIJVING

Vlaanderen.be geeft vandaag het overzicht van de dienstverleningen in Vlaanderen. Deze worden beheerd in het webplatform. Een burger kan er voor elke dienstverlening lezen of hij al dan niet in aanmerking komt. Een ondernemer kan via het eloket voor ondernemers de dienstverleningen raadplegen.

Een burger of een ondernemer heeft dezelfde nood: ze willen op een structurele wijze bekijken welke dienstverlening voor hem van toepassing is. Ze willen dat de overheid hen op maat informeert over relevante maatregelen (met voldoende context), wijzigende regelgeving en naderende vervaldagen van aanvragen van subsidies, ...

We voorzien 2 soorten modules die bovenop de bestaande interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus (ipdc) kunnen draaien. Een eerste module is een soort van adviesmodule waarbij een burger of ondernemer met een aantal parameters kan spelen (inkomen, kinderen, eigenaar, internationaal actief als ondernemer,...) en hij een gefilterde lijst krijgt van de voor hem relevante dienstverleningen.

Een tweede module voorziet een **gepersonaliseerde adviesmodule**, waarbij in een aangemelde versie ook de persoonlijke data die gekend zijn bij de overheid als input gebruikt worden om de burger of ondernemer nog meer accuraat te kunnen inlichten over de mogelijke dienstverleningen waarvan hij kan genieten. Op basis van meerdere bronnen kan informatie op maat aan de ondernemer getoond worden en kunnen suggesties gegeven worden.

Idealiter kunnen de gegevens die opgehaald zijn om deze 'filtering' te tonen ook gebruikt worden voor het invullen van de aanvragen van de dienstverleningen.

Functionaliteiten

- Met behulp van voorgedefinieerde business regels, kunnen "intelligente" suggesties op maat getoond worden aan de ondernemer of burger. Deze regels worden in overleg met de aangesloten agentschappen geïmplementeerd. De regels die het informeren op maat verzorgen, zijn configureerbaar en kunnen met variabelen rekening houden. Zo kan er ingesteld worden onder welke voorwaarden wel of niet wordt geïnformeerd op maat en voor welke periode deze geldig is.
Bijvoorbeeld:
 - een suggestie tonen voor een subsidie die ondernemers met gelijkaardige kenmerken hebben ontvangen.
- De modules die bovenop ipdc draaien kunnen voor meerdere doelgroepen ingezet worden. Zo is er een front-module voor Informeren op maat via het e-loket voor ondernemers, voor Mijn Burgerprofiel en voor het Verenigenloket.
- Het product informeren op maat maakt zowel gebruik van de Vlaamse dienstverleningen als de lokale beschrijvingen van de dienstverleningen. De link met single digital gateway (SDG) is belangrijk om ook de EU-context te voorzien.
- Potentieel in een volgende fase:
 - Informeren op maat as-a-service
De service wordt in een volgende fase extern beschikbaar gemaakt zodat ook andere agentschappen voor hun opdracht kunnen informeren op maat.
 - Als de dienstverlening op punt staat, kan deze ook gebruikt worden om er andere soorten van toepassingen mee te voeden, denk aan artificiële intelligentie, chatbots, ed...

Usecases:

- ELoket voor ondernemers
- Premiezoeker Wonen Vlaanderen

- Premiezoekrobot VEKA
- Verenigingenloket – dienstverleningen voor verenigingen
- Simulators (WSE, MOW, Vlabel,...)

2 DOELSTELLINGEN (WAAROM)

Draagt bij aan 1 of meerdere van de 6 strategische prioriteiten bepaald door het stuurorgaan:

- Mijn Burgerprofiel: op basis van de informatie die gekend is Mijn Burgerprofiel kan een filtering op maat voorzien worden binnen de aangeboden dienstverleningstool.
- eLoket voor Ondernemers: Vandaag bestaat er in de context van eLoket voor ondernemers een eerste versie van de informeren op maat. Deze wordt verder verfijnd en aangevuld met dienstverleningsbeschrijvingen. Zie ook aparte fiche rond informeren op maat eLoket ondernemers
- Informeren op maat is een module die gebruikt maakt van de dienstverleningsbeschrijvingen en ipdc die via Webplatform ontsloten worden naar Vlaanderen.be.

Mogelijke aanvullende doelstellingen:

- Het aanbod van dienstverleningen van lokale en Vlaamse overheden beschrijven (en vertalen) ikv **SDG** voor informatieve en transactionele dienstverlening. Dit is nodig tegen einde 2020 voor een aantal Vlaamse dienstverleningen, tegen einde 2022 voor de lokale dienstverleningen en tegen 2023 voor alle Vlaamse dienstverleningen.
- Een pro-actieve overheid die burgers en ondernemers bijstaat in haar bedrijfsvoering en inzicht in het kluwen aan dienstverleningen
- Efficiënt voor de Vlaamse overheid en haar entiteiten omdat niet elke entiteit investeert in dezelfde componenten en ze maximaal generiek kunnen ingezet worden.
- Efficiënt voor de burger/ondernemer omdat hij via 1 interface een overzicht heeft van verschillende interbestuurlijke dienstverleningen.
- Maximaal afstemmen van bouwblokken voor verschillende contexten zoals ondernemers of burgers

3 BATEN (WAAROM)

Mogelijke baten:

- Betere dienstverlening aan burgers/ondernemers
- Lagere kosten voor Vlaamse entiteiten en lokale besturen
- Herbruikbare componenten die dienstverleningen op generieke wijze ontsluitbaar maken binnen de overheid

Telkens gekoppeld aan doelgroep: VO-entiteiten, Lokale Besturen, burgers, ondernemers, organisaties, ...

4 DELIVERABLES (WAT)

te realiseren zelfstandig bruikbare functionaliteit, module, KPI (in geval van optimalisatie), ...

nummer	omschrijving
1	Module voor filtering en business rules voor het verfijnen van het aanbod aan dienstverleningen

pagina 2 van 3

