

E-government ten dienste van burgers en ondernemingen: evaluatie van 4 jaar Vlaamse integratieprojecten e-government

LIEVEN RAES

Adviseur data integratie geografische gegevens CORVE



Verantwoordelijkheden:

- Data integratie geografische gegevens
- Begeleiding bij de uitwerking van thematische plannen en begeleiden van projecten
- Coördinatie [Vlaamse Integratie Projecten \(VIP\)](#)
- Communicatie

Telefoon: 02/553 53 12

GSM: 0499/59 36 02

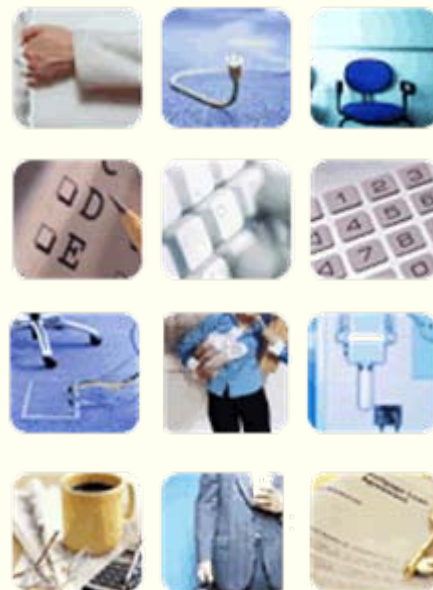
Email: lieven.raes@bz.vlaanderen.be

Coördinatiecel Vlaams e-government (CORVE)

<http://www.vlaanderen.be/e-government/>



- ▶ 1. Wat zijn VIP-projecten?
- ▶ 2. Waarom VIP-projecten?
- ▶ 3. Waarom zijn VIP-projecten belangrijk?
- ▶ 4. Wat zijn de resultaten?
- ▶ 5. Hoe pakken we de VIP-projecten aan?
- ▶ 6. Vaststellingen en ervaringen
- ▶ 7. Blik op de toekomst
- ▶ 8. Conclusie





1. Wat zijn VIP-projecten?

- ▶ Beleidsnota 2004: **Projecten die blijk geven van een integrale aanpak (klantvriendelijk én elektronisch én vereenvoudigd)**'.
- ▶ Projecten binnen de Vlaamse overheid die de uitbouw van transactionele dienstverlening
- ▶ **In de praktijk zorgen** VIP-projecten voor een reële vereenvoudiging voor burgers en/of ondernemingen doordat ze de eenmalige inzameling en het hergebruik van gegevens in de praktijk helpen realiseren.



2. Waarom VIP-projecten?



- ▶ 1. Magda principe **realiseren in de praktijk**:
 - Gegevens maar één keer verzamelen
 - Gegevens maximaal met andere diensten of organisaties delen
- ▶ 2. **Vraag naar Magda-diensten** creëren
- ▶ 3. **Schaalvoordeel** Magda platform bevorderen
- ▶ 4. **Promotie** van e-government projecten
- ▶ 5. Gebruik van **authentieke gegevens als principe verankeren**



3. Waarom zijn VIP-projecten belangrijk?



- ▶ **Betere en efficiëntere overheid** die intenser en productiever samenwerkt
 - ▶ Betere samenwerking
 - ▶ Efficiëntere afstemming tussen business en informatietechnologie
 - ▶ Nieuwe 'gegevenscultuur'
 - ▶ Vernieuwing en dynamisch imago



4. Wat zijn de resultaten?

- ▶ Een directe, tastbare **meerwaarde** voor burgers en bedrijven
 - ▶ Groot bereik

VIP-oproep	Aantal ingediende business cases	Aantal ondersteunde projecten	% ondersteunde projecten	Totaal budget in kilo. Euro (bij benadering)
2005	13	5	38%	1.000
2006	27	9	33%	1.200
2007	36	9	25%	800
2008	19	11	57%	900
Totaal	95	34	35%	3.900

- ▶ Belangrijke realisaties
 - ▶ 3,9 miljoen euro VIP financiering
 - ▶ 12 miljoen euro aan ondersteunde projecten

4. Wat zijn de resultaten?

- ▶ **Aanvraagformulier kinderbijslag +18 jaar**
 - ▶ Afschaffing formulier kinderbijslag +18 jaar voor 90% van de zelfstandigen en werknemers in Vlaanderen
 - ▶ Afschaffing van 250.000 attesten



E-GOVERNMENT VLAANDEREN
CORVE - Coördinatiecel Vlaams e-government

U bent hier: [start](#) > [e-government](#) > [pers](#)

Start

Producten

- [Nieuwe diensten](#)
 - [Onderwijsdiensten](#)
 - [Economie en ondernemen](#)
- [Gezondheid](#)
- [Vreeliefde](#)
- [Dialoog](#)

Projecten

- [Lokaal e-government](#)
- [CORVE VIP projecten](#)
- [Praktijkvoorbeelden](#)
- [Vlaamse projectbank](#)

Over e-government

- [Wat?](#)
- [Beveiliging](#)
- [Onderwerpen](#)
- [Onderwijs](#)
- [Tact](#)

Over CORVE

- [Wie zijn we](#)

PROJECT KINDERBIJSLAG
Interview met Lieve Van Leuven

Werd uw kind achttien en studeerde het verder? Dan moest u elk jaar een formulier voor kinderbijslag aan uw werkgever bezorgen. Vanaf 1 september 2007 valt die last weg voor meer dan 90% van de ouders. De overheid zorgt vanaf nu voor een volledig automatische registratie van studerende 18+’ers bij de kinderbijslagfondsen. En ook het milieu vaart er wel bij: een besparing van tonnen papier!

- [Aanvraagformulier kinderbijslag in prullenmand](#)
- [Voordelen voor de burger](#)
- [Voordelen voor de administratie](#)
- [Twee voor projectverantwoordelijken](#)

AANVRAAGFORMULIER KINDERBIJSLAG IN PRULLENMAND

E-government in hoogste versnelling: de overheid zet alle stappen volledig automatisch. En neemt de burger zo alle werk uit handen. Kinderen onder de 18 jaar zijn leerplichtig en dus betaalt de overheid de kinderbijslag automatisch uit aan de ouders. Vanaf hun achttiende verjaardag moesten de ouders zelf de kinderbijslag aanvragen met een formulier dat ze via school of universiteit kregen.

Weg papier
Tot het Vlaamse ministerie voor Onderwijs en Vorming de ingeving kreeg om de papierwraak op te doeken. De scholen sturen immers in oktober digitale lijsten met alle ingeschreven leerlingen en studenten naar het onderwijsdepartement.

CONTACTPERSONEN

- [Lieve Van Leuven](#)
(Agentschap voor Onderwijsdiensten)

MULTIMEDIA

 Lieve Van Leuven
(Agentschap voor Onderwijsdiensten)

- [Filmpje \(10MB\)](#) / [Audio \(5MB\)](#)
- [Download van de film](#)
(Word, 26 kB)

4. Wat zijn de resultaten?

▶ Digitale aanvraag studietoelagen

- ▶ Automatisch opvragen van gegevens (gezinssamenstelling, kadastraal inkomen, netto belastbaar inkomen)
- ▶ Pro actief overmaken van een voorstel studietoelage aan rechthebbenden



Aanvraag School- en Studietoelagen
Vlaamse Ministerie van Onderwijs en Vorming

Contact | Gebruiksvoorwaarden | Help |

aanmelden > U bent hier: Studietoelagen > Aanvraag School- en Studietoelagen > Welkom

Aanvraag School- en Studietoelagen

NIUW!
Vanaf het schooljaar 2008-2009 worden er ook toelagen toegekend voor het deeltijds secundair onderwijs, het lager onderwijs en het kleuteronderwijs. U kunt dan online een aanvraag indienen voor studietoelagen in het hoger onderwijs en voor schooltoelagen in het (deeltijds) secundair onderwijs, het lager onderwijs én het kleuteronderwijs. Voorheen was dit enkel mogelijk voor studietoelagen in het hoger onderwijs en voor schooltoelagen in het secundair onderwijs.

Let op: Dank u omdat u online uw aanvraag indient. Uw aanvraag online doen, helpt ons om uw dossier snel en correct te behandelen. Het online aanvraagformulier werkt in het begin niet foutloos. Deze problemen zijn ondertussen bijna allemaal opgelost. Als u toch nog een foutmelding zou krijgen, stuur ze dan naar studietoelagen@vlaanderen.be. Het is natuurlijk altijd een goed idee om regelmatig te bekijken wat u al ingevuld heeft.

Wat hebt u nodig om een digitale aanvraag in te dienen?

- ▶ Een elektronische identiteitskaart of een federaal "token".
Een digitale aanvraag indienen wordt beveiligd. U kunt enkel een aanvraag indienen met een elektronische identiteitskaart of met een federaal "token". Als u een elektronische identiteitskaart wilt gebruiken, heeft u een kaartlezer nodig, software voor een kaartlezer en de pincode van uw elektronische identiteitskaart.
- ▶ **Let op:** Personen die niet over de Belgische nationaliteit beschikken, kunnen geen digitale aanvraag indienen. Zij dienen een schriftelijke aanvraag via de post in. Zij kunnen het aanvraagformulier downloaden op de website www.studietoelagen.be of ophalen bij het secretariaat of de sociale dienst van de onderwijsinstelling.
- ▶ Bankrekeningnummer van de student voor een aanvraag in het hoger onderwijs
- ▶ Bankrekeningnummer van de persoon die voorziet in het onderhoud voor een aanvraag in het (deeltijds) secundair onderwijs, het lager onderwijs en het kleuteronderwijs.



e-GOVERNMENT VLAANDEREN
Ministerie van Onderwijs en Vorming

U bent hier: Studietoelagen > Aanvraag School- en Studietoelagen > Welkom

Aanvraag School- en Studietoelagen

NIUW!
Vanaf het schooljaar 2008-2009 worden er ook toelagen toegekend voor het deeltijds secundair onderwijs, het lager onderwijs en het kleuteronderwijs. U kunt dan online een aanvraag indienen voor studietoelagen in het hoger onderwijs en voor schooltoelagen in het (deeltijds) secundair onderwijs, het lager onderwijs én het kleuteronderwijs. Voorheen was dit enkel mogelijk voor studietoelagen in het hoger onderwijs en voor schooltoelagen in het secundair onderwijs.

Let op: Dank u omdat u online uw aanvraag indient. Uw aanvraag online doen, helpt ons om uw dossier snel en correct te behandelen. Het online aanvraagformulier werkt in het begin niet foutloos. Deze problemen zijn ondertussen bijna allemaal opgelost. Als u toch nog een foutmelding zou krijgen, stuur ze dan naar studietoelagen@vlaanderen.be. Het is natuurlijk altijd een goed idee om regelmatig te bekijken wat u al ingevuld heeft.

Wat hebt u nodig om een digitale aanvraag in te dienen?

- ▶ Een elektronische identiteitskaart of een federaal "token".
Een digitale aanvraag indienen wordt beveiligd. U kunt enkel een aanvraag indienen met een elektronische identiteitskaart of met een federaal "token". Als u een elektronische identiteitskaart wilt gebruiken, heeft u een kaartlezer nodig, software voor een kaartlezer en de pincode van uw elektronische identiteitskaart.
- ▶ **Let op:** Personen die niet over de Belgische nationaliteit beschikken, kunnen geen digitale aanvraag indienen. Zij dienen een schriftelijke aanvraag via de post in. Zij kunnen het aanvraagformulier downloaden op de website www.studietoelagen.be of ophalen bij het secretariaat of de sociale dienst van de onderwijsinstelling.
- ▶ Bankrekeningnummer van de student voor een aanvraag in het hoger onderwijs
- ▶ Bankrekeningnummer van de persoon die voorziet in het onderhoud voor een aanvraag in het (deeltijds) secundair onderwijs, het lager onderwijs en het kleuteronderwijs.

4. Wat zijn de resultaten?

► Eenmalige perceelsregistratie (EPR) voor de landbouw / e-loket landbouw

- EPR-project integreert de twee aangiftes die de landbouwer vroeger apart moest indienen bij de milieu- en de landbouwadministratie, tot één aangifte
- GIS interface voor een eenvoudig registreren van landbouwpercelen

The screenshot shows the 'Landbouw en Visserij' (Agriculture and Fisheries) e-loket website. The page title is 'Landbouw en Visserij' and it includes a navigation menu with 'Contact', 'Help', and 'Algemeen'. The user is logged in as 'ALICE NAARLOOS'. The main content area is titled 'Kaart percelen' (Parcel Map) and displays a GIS interface. The interface includes a search bar, a list of parcels to be processed, and a map showing the parcels. The map shows a grid of parcels, with one parcel highlighted in purple and another in yellow. The interface also includes a table for 'Te behandelen percelen' (Parcels to be processed) and a table for 'Behandelde percelen' (Processed parcels).

Nr.	Naam van perceel
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

Nr.	Naam van perceel
Geen percelen gevonden	

Nr.	Naam van perceel
Geen percelen gevonden	

4. Wat zijn de resultaten?

▶ E-loket De Lijn

- ▶ Online kopen van busabonnementen voor het gehele gezin
- ▶ Automatische berekening van de voordeligste formule
- ▶ Automatische bezorging gratis abonnement aan rechthebbenden

Stap 5/6: Selecteer een of meerdere gezinsleden


Bees LEVEN RAES.

	Voornaam	Naam	Geboortedatum
<input type="checkbox"/>	LEVEN	RAES	12/02/1980
<input type="checkbox"/>	ROE	DUCHAU	15/03/1985
<input type="checkbox"/>	WILAN	RAES	10/01/1990



4. Wat zijn de resultaten?

► Premiezoeker bouwen en wonen

- Meer dan 2000 Vlaamse premies geïnventariseerd
- Groot aantal bezoekers
- Europees e-government best practice label 

Premiezoeker

alle premies voor uw woning op een rijtje

Vul in het blauwe vak de gevraagde gegevens in ...

WAT?

- een bouwgrond kopen
- een bouwgrond kopen
- een handdoekje verbouwen (aangepast, renoveren, restaureren, samen of verbeteren)
- een roestvrij onafhouden of restaureren
- een woning bouwen
- een woning kopen
- een woning kopen
- een woning verbouwen (aangepast, renoveren, restaureren, samen of verbeteren)
- een woning verbouwen
- zonnepanelen en onafhouden

... en onder het blauwe vak verschijnen de premies waarvoor u nog in aanmerking komt.

Informatie	Federale tegemoetkomingen	Vlaamse tegemoetkomingen	Provinciale, netbeheerder en gemeentelijke tegemoetkomingen
<p>U heeft 5 % van de informatie ingegeven.</p> <p>Er zijn nog 74 premies beschikbaar</p> <p><small>Alle hier voor de volledige lijst</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> • BTW-tarief van 6% voor de renovatie van woningen ouder dan 2 jaar • Federale belastingvermindering voor brand- en inbraakpreventie • Federale belastingvermindering voor de kosten van... 	<ul style="list-style-type: none"> • Vlaamse verbeteringspremie voor verhuurders • Vlaamse verbeteringspremie uitbreidingswerken voor verhuurders • Vlaamse verbeteringspremie uitbreidingswerken 	<ul style="list-style-type: none"> • Netbeheerder • Netbeheerder Sanda - premie voor buitentoeleg (2008) • Netbeheerder Sanda - premie voor buitenopwekking (2008)

5. Hoe pakken we de VIP-projecten aan?



▶ Algemeen

- ▶ Lichte formule met zo weinig mogelijk administratie
- ▶ Business case (doelstellingen, wenselijkheid, kosten/baten)

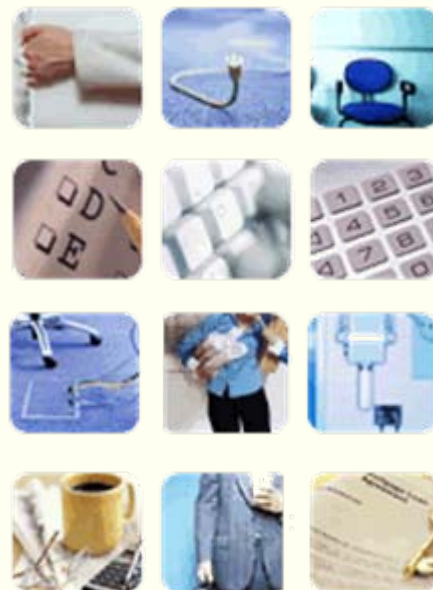
▶ Aanpak

- ▶ De VIP-oproep
- ▶ Projectoffice (begeleiding)
- ▶ Indienen en beoordelen van de business cases
- ▶ Evaluatie en selectie van de VIP-projecten
- ▶ Start van een VIP-project
- ▶ Uitvoering
- ▶ Evaluatie van de aanpak



6. Vaststellingen (ervaringen)

- ▶ Grote **cultuurverschillen** in de (IT-)organisatie
- ▶ **Applicatie-integratie** nog 'brug te ver'?
- ▶ Veel platformen
- ▶ Wisselende **kwaliteit** van de VIP-voorstellen
- ▶ **Risico-inschatting**
- ▶ **Doorlooptijd**



▶ De toekomst

- ▶ Verdere **dynamisering** van de aanpak
- ▶ **Uitbreiding VIP** naar andere besturen
- ▶ **Samenwerking en integratie** met andere platformen voor gegevensdeling
- ▶ **Toenemende complexiteit** van de projecten
- ▶ Evolutie naar **applicatie-integratie**
- ▶ **Groeiende vraag naar authentieke gegevens**



▶ Lessons learned

- ▶ Bied de juiste ondersteuning, **erken de competenties** van uw projectpartners
- ▶ Stem het aanbod aan generieke e-governmentdiensten af op de vraag van de klant en verkoop dit aan interne klanten (**interne marketing**)
- ▶ Zorg voor een goede **(h)erkenning**
- ▶ **Afstemming** tussen Vlaamse Integratie Projecten en de ontwikkelingen van het Magda-platform is van essentieel belang
- ▶ Bepaal **duidelijke doelstellingen** en zorg voor voldoende **buy-in** bij het management



8. Conclusie

- ▶ Duidelijke **impact** op de uitbouw van het Vlaamse e-government
- ▶ Veel werk aan een **organisatiecultuur van gegevensdeling** en applicatie integratie
- ▶ Grote vraag naar ondersteuning
- ▶ Ondersteuning is steeds **arbeidsintensiever**
- ▶ Steeds **complexere projecten**

