

Vlaanderen
verbeelding werkt

HOOFDLOKETTENSTRATEGIE

SAMEN BOUWEN AAN EEN DIGITALE OVERHEID DIE EENVOUDIG, HERKENBAAR EN BETROUWBAAR IS

HOOFDLOKETTENSTRATEGIE

INHOUD

Hoofdlokettenstrategie in één oogopslag 3

Gedeeld en ambitieus toekomstbeeld 4

Samen bouwen aan een digitale overheid die eenvoudig, herkenbaar en betrouwbaar is 4

Wat is de meerwaarde van de hoofdloketten? 5

Wat betekent dit voor de hoofdloketten? 7

Samen bouwen aan de digitale overheid van morgen 9

Samenwerkings- en beslissingsmodel 10

Ecosysteem 10

Rollen en verantwoordelijkheden 11

ICT-Stuurorgaan 12

Stuurgroep hoofdloketten 12

Strategisch Forum hoofdloketten 13

Aanbieders van hulpmiddelen 13

Aanbieders van dienstverlening 14

AGENTSCHAP **BINNENLANDS BESTUUR**

AGENTSCHAP **INNOVEREN & ONDERNEEN**

DIGITAAL VLAANDEREN

DEPARTEMENT **CULTUUR, JEUGD & MEDIA**

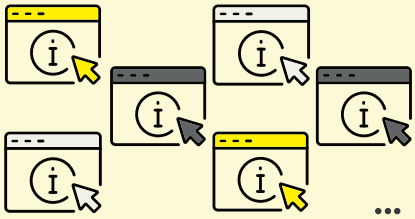
HOOFDLOKETTENSTRATEGIE IN ÉÉN OOGOPSLAG

4

HOOFDLOKETTEN ALS GEZICHT VAN DE OVERHEID

CONSISTENTE & HERKENBARE OVERHEIDSERVARING

- MIJN BURGERPROFIEL
- LOKET VOOR LOKALE BESTUREN
- VERENIGINGSLOKET
- E-LOKET VOOR ONDERNEMERS



DOELGROEPSPECIFIEKE OF THEMATISCHE LOKETTEN

4

HOOFDLOKETTEN

CONSISTENTE & HERKENBARE OVERHEIDSERVARING

OPEN OVERHEIDSPLATFORM ALS FUNDAMENT

ÉÉN ROBUUST PLATFORM ONDERSTEUNT ALLE DIENSTEN

- Hoofdloketten als toegangspoort
- Generieke bouwstenen, Basisregisters & Gedeelde standaarden
- Veiligheid & privacy, Interoperabiliteit Datakwaliteit

- MEERWAARDE VOOR GEBRUIKERS
- MEERWAARDE VOOR DIENSTVERLENERS
- SAMENWERKING ALS MOTOR
- GEBRUIKERSERVARING STAAT CENTRAAL

SAMEN MAKEN WE DIGITALE DIENSTVERLENING DIE ÉCHT WERKT



GEDEELD EN AMBITIEUS TOEKOMSTBEELD

SAMEN BOUWEN AAN EEN DIGITALE OVERHEID DIE EENVOUDIG, HERKENBAAR EN BETROUWBAAR IS

De Vlaamse overheid wil de **digitale dienstverlening** aan burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen **vereenvoudigen, versterken en verbinden**. Mede daarom kiest de Vlaamse Regering in het Vlaams regeerakkoord voor inclusieve digitale dienstverlening via **vier hoofdloketten: Mijn Burgerprofiel, E-loket voor ondernemers, het Verenigingsloket en het Loket Lokale Besturen.**

Met de hoofdloketten bouwen we mee aan een digitale overheid die eenvoudig, herkenbaar en betrouwbaar is. Dit doen we door **samen te werken aan een open overheidsplatform.**

Niet via één centraal loket, wel via een consistente en herkenbare overheidservaring over de vier hoofdloketten en het ruimere ecosysteem van Vlaamse en lokale overheidsdiensten heen. **Zo dragen we bij aan een digitale overheid die voor iedereen werkt.**

WAT IS DE MEERWAARDE VAN DE HOOFDLOKETTEN?

Meerwaarde van de hoofdloketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen

Voor gebruikers vormen de hoofdloketten een duidelijk en betrouwbaar aanspreekpunt voor hun digitale interacties met de overheid. De hoofdloketten bieden een interbestuurlijk en volledig overzicht van producten of diensten, op maat van burgers, ondernemingen, verenigingen of lokale besturen. Gebruikers vinden eenvoudig de juiste basisinformatie, vragen overheidsproducten en -diensten aan en kunnen hun dossiers vlot beheren en opvolgen.

De hoofdloketten maken gebruikers wegwijs in het doolhof van producten en diensten. De toegang tot basisinformatie en diensten verloopt vlot en doelgericht. Gebruikers ervaren verschillende toepassingen en platformen als onderdelen van dezelfde online overheid. Ze worden op een consistente manier begeleid, met een **gebruiksvriendelijke ervaring** in elk van de vier hoofdloketten. Die eenvormigheid zorgt voor vertrouwen en herkenbaarheid.

Gebruikers krijgen er inzicht in hun gegevens en waar relevant gepersonaliseerde meldingen, overzichten en informatie op maat aangereikt op het juiste moment. Ze kunnen duidelijk zien hoe hun data gebruikt worden, met garanties op het vlak van **veiligheid** en **transparantie**.

Wanneer vragen of problemen opduiken, streven we naar ondersteuning op maat. Zo worden de gebruikers niet alleen administratief ontzorgd, maar ook sterker betrokken en ondersteund bij hun digitale overheidstransacties.

Meerwaarde van de hoofdloketten voor aanbieders van dienstverlening

Voor aanbieders van digitale dienstverlening – zowel Vlaamse als lokale overheden – betekenen de hoofdloketten en het onderliggend overheidsplatform met sterk uitgebouwde bouwstenen en basisregisters een belangrijke meerwaarde.

Door hergebruik van bouwstenen en data worden ze ontzorgd bij het inrichten van dienstverleningsprocessen. Werken binnen het ecosysteem creëert grote **efficiëntiewinsten** en kansen voor optimalisatie van de eigen werking.

Door hun centrale rol vergroten de hoofdloketten de zichtbaarheid van producten en diensten, die beter gevonden worden door de juiste doelgroep.Door de gebruikers inzage te geven in hun dossiers wordt het opvolgwerk voor aanbieders verminderd. Tegelijk dragen de loketten bij aan een betere **datakwaliteit**, doordat gebruikers meer zicht krijgen op hun gegevens en doordat er gewerkt wordt met gedeelde standaarden en infrastructuur. Hergebruik van gegevens leidt ook tot betere datakwaliteit voor aanbieders.

De inzet op generieke bouwstenen en gedeelde ondersteuning voorkomt dubbel werk en bevordert een efficiëntere manier van werken. Aanbieders kunnen zo **sneller en consistenter** digitale dienstverlening uitrollen, zonder verlies van autonomie: zij blijven eigenaar van hun data en processen, terwijl ze tegelijk deel uitmaken van een coherent geheel.

Het proces om als aanbieder aan te sluiten op het overheidsplatform wordt geoptimaliseerd en silo-doorbrekend, helder en eenvormig georganiseerd, ondersteund door een gezamenlijke uitrolstrategie, die interbestuurlijk wordt uitgedragen.

De gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids biedt houvast voor het realiseren van een herkenbare vormgeving en herkenbare interactiepatronen doorheen de hele gebruikersreis. Zo dragen ook aanbieders van digitale dienstverlening bij tot een consistente en herkenbare overheidservaring voor de gebruiker.

De hoofdlokettenwerking creëert zo niet alleen voordelen voor de gebruiker, maar ook voor de aanbieders van digitale dienstverlening zelf, die hun werking kunnen verbeteren binnen een gedeeld ecosysteem.

WAT BETEKENT DIT VOOR DE HOOFDLOKETTEN?

Open overheidsplatform als robuust fundament

De Vlaamse overheid maakt werk van **één performant, coherent en open overheidsplatform (GovOS)** met sterk uitgebouwde bouwstenen en basisregisters. De hoofdloketten zijn als betrouwbare toegangspoorten van de overheid sterk afhankelijk van deze gemeenschappelijke onderlaag en functioneren dankzij de adoptie van generieke bouwstenen en basisregisters door alle partners van het ecosysteem.

Bouwstenen en basisregisters zijn sleutelcomponenten die kwalitatief, onderling afgestemd en geïntegreerd worden aangeboden - wat zal leiden tot brede herbruikbaarheid. Alle doelgroepen worden evenwaardig ondersteund. Adoptie van bouwstenen is de norm bij elk digitaliseringsproject. Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening dragen bij tot het verhogen van de datakwaliteit en maken gebruik van standaarden om interoperabiliteit te bevorderen. Adoptie van de bouwstenen en basisregisters zal leiden tot een **consistente en herkenbare overheidservaring** voor de gebruiker.

We stellen generieke bouwstenen en basisregisters open in een gemeenschappelijk, modulair en herbruikbaar overheidsplatform waar alle overheidsdiensten en externe partners aan kunnen meewerken. Zo realiseren alle partners samen snellere ontwikkelingen en quick-wins die inspelen op gebruikersnoden, met meer efficiëntie, hergebruik van data (only once) en **samenhangende, veilige en interoperabele** oplossingen. We bieden zo een meer coherente digitale dienstverlening, zowel voor de gebruikers als voor Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening. We verhogen onze innovatiekracht, zodat de overheid als geheel haar dienstverlening kan verbeteren bijvoorbeeld door het toepassen van AI. We evolueren naar een 'empatische overheid' en zetten in op proactieve dienstverlening waar het reeds kan. We zorgen steeds voor een gedegen juridische onderbouw.

Samenwerking in co-creatie, **versterkt partnerschap en gedeeld eigenaarschap** zijn cruciaal om het ecosysteem te laten slagen. Heldere afspraken, zowel interbestuurlijk als binnen Vlaanderen, zijn hierbij van groot belang. Inspraak van alle partners, een gedeelde roadmap, samen prioriteiten bepalen, heldere en onderling afgestemde up-to-date documentatie en richtlijnen, een eenvoudig, geïntegreerd en geoptimaliseerd aansluitproces met de nodige aandacht voor de noden van alle betrokken partijen en ondersteuning/ ontzorging bij implementatie zorgen ervoor dat het ecosysteem echt werkt. **Zo werken we samen aan een digitale overheid die het verschil kan maken.**

Een consistente en herkenbare overheidservaring.

We streven naar een digitale overheid die voldoet aan de verwachtingen van de gebruiker: **intuïtief, herkenbaar, veilig** en - waar relevant - 24/7 beschikbaar. De gebruikerservaring moet gelijklopend zijn over de hoofdloketten heen en gelijkwaardig voor alle doelgroepen. Gebruikers verwachten geen versnipperde maar een samenhangende ervaring – ongeacht of

de gebruiker optreedt als burger, onderneming, vereniging of lokaal bestuur.
Daarom zetten we bij de hoofdloketten maximaal in op het **creëren van een consistente en herkenbare overheidservaring**.

Dienstverlening via de hoofdloketten wordt digitaal herdacht vanuit de noden en de behoeften van de gebruiker (gebruiker centraal) en rekening houdend met de context van de specifieke doelgroep. Aanmelden gebeurt eenmalig en op een veilige manier (single sign-on en gericht aanmelden). Gebruikers moeten gedurende hun gehele gebruikersreis bij de overheid goed geïnformeerd zijn en blijven over de hoedanigheid waarin zij bediend worden (als burger, onderneming, vereniging of lokaal bestuur). Eens aangemeld wordt de gebruiker in iedere hoedanigheid correct opgevangen en vlot toegeleid naar de juiste informatie of dienst (no wrong door). Per doelgroep bieden we, waar mogelijk, basisinformatie, producten en diensten, gegevens en functionaliteiten aan – of verwijzen we naadloos door naar de juiste plek. Het **aanbod is volledig** (interbestuurlijk) en **op maat van de gebruiker.** We vermijden start/stop-ervaringen. Dankzij meldingen en overzichtelijke dossiers wordt het opvolgwerk voor de gebruiker aanzienlijk verminderd. De gebruiker wordt maximaal ontzorgd en kan dienstverlening efficiënt aanvragen en opvolgen.

Aan de hand van een gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids zetten we in op **inclusiviteit, helder taalgebruik, herkenbare vormgeving en herkenbare interactiepatronen** doorheen de hele gebruikersreis, een gelijklopende en gelijkwaardige afhandeling en uniforme veiligheidsmaatregelen. Elke gebruiker – ongeacht de hoedanigheid – herkent de overheid in één oogopslag en kan zo in vertrouwen gebruik maken van digitale dienstverlening.

Zolang volledige integratie van een thematisch of ander doelgroepspecifiek loket van een entiteit die behoort tot de Vlaamse administratie niet nuttig of niet mogelijk is omwille van technische, gebruiksgerelateerde of budgettaire redenen, blijft het loket bestaan. Deze loketten maken maximaal gebruik van de beschikbare **bouwstenen, basisregisters** en voldoen aan de richtlijnen in de **gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids.** Zo realiseren we als Vlaamse overheid een **kwaliteitsvolle, kostenefficiënte en consistente digitale dienstverlening en gebruikerservaring.** Om start/stop-ervaringen te vermijden wordt steeds slim doorverwezen in twee richtingen tussen de hoofdloketten en de doelgroepspecifieke of thematische loketten, waarbij producten of diensten aangeboden via thematische of andere doelgroepspecifieke loketten steeds gevonden kunnen worden via het relevante hoofdloket. Dit gebeurt stapsgewijs en met aandacht voor de gebruiker.

We ondersteunen de **lokale besturen** maximaal bij het gebruik van de beschikbare bouwstenen en basisregisters. Ze kunnen gebruik maken van de gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids om een consistente en herkenbare overheidservaring aan te bieden. Er wordt, waar mogelijk en relevant, slim doorverwezen in twee richtingen tussen de hoofdloketten en de loketten van de lokale besturen.

SAMEN BOUWEN AAN DE DIGITALE OVERHEID VAN MORGEN

De Vlaamse overheid bouwt aan een **digitale dienstverlening die écht werkt** voor burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen.

De vier hoofdloketten (Mijn Burgerprofiel, E-loket voor ondernemers, het Verenigingsloket en het Loket Lokale Besturen) zijn het gezicht van de overheid en bieden een consistente en herkenbare overheidservaring op maat van de eindgebruiker.

Achter de schermen werken we samen aan een open overheidsplatform met sterk uitgebouwde generieke bouwstenen en basisregisters voor efficiëntie, hergebruik en innovatie.

Door het bundelen van de krachten binnen een ecosysteem werken we met alle Vlaamse en lokale overheidsdiensten efficiënter samen en vermijden we dat er naast elkaar aan dezelfde oplossingen wordt gewerkt. Zo zorgen we voor efficiënte overheidsdienstverlening op maat, gaan we samen steeds meer als één overheid opereren en bieden we een consistente en herkenbare overheidservaring aan de gebruiker. Burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen zullen er wel bij varen!





SAMENWERKINGS- EN BESLISSINGSMODEL

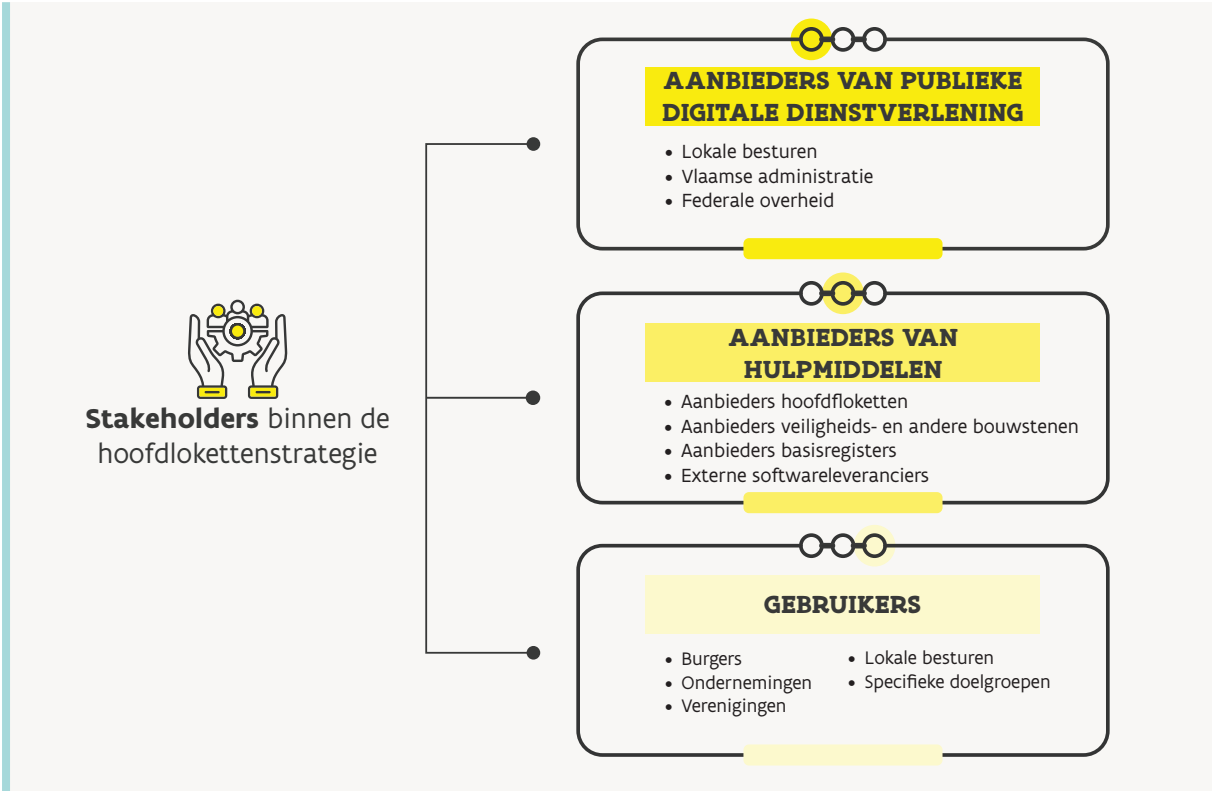
ECOSYSTEEM

Onderstaande figuur toont de verschillende stakeholders binnen het ecosysteem van de hoofdloketten. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen aanbieders van publieke dienstverlening, aanbieders van hulpmiddelen en gebruikers.

Zowel agentschappen en departementen van de Vlaamse overheid als lokale besturen (steden en gemeenten, provincies, ...) zijn **aanbieders van publieke dienstverlening**. Zij kunnen hierbij al dan niet gebruik maken van een eigen **doelgroepspecifiek of thematisch loket op Vlaams niveau** of het **eigen loket van het lokaal bestuur**. Op termijn wil elk hoofdloket ook alle producten en diensten van de federale overheid ontsluiten voor hun doelgroep.

Bij de **aanbieders van hulpmiddelen** kan een onderscheid worden gemaakt tussen aanbieders van de hoofdloketten, aanbieders van herbruikbare en schaalbare bouwstenen, aanbieders van de basisregisters en externe softwareleveranciers, zowel op Vlaams als lokaal niveau.

Tot slot kunnen de **gebruikers van publieke digitale dienstverlening** opgedeeld worden in burgers, ondernemers, verenigingen, lokale besturen en andere specifieke doelgroepen (bv. scholen, zorginstellingen, ...).



Stakeholders binnen hoofdlokettenstrategie

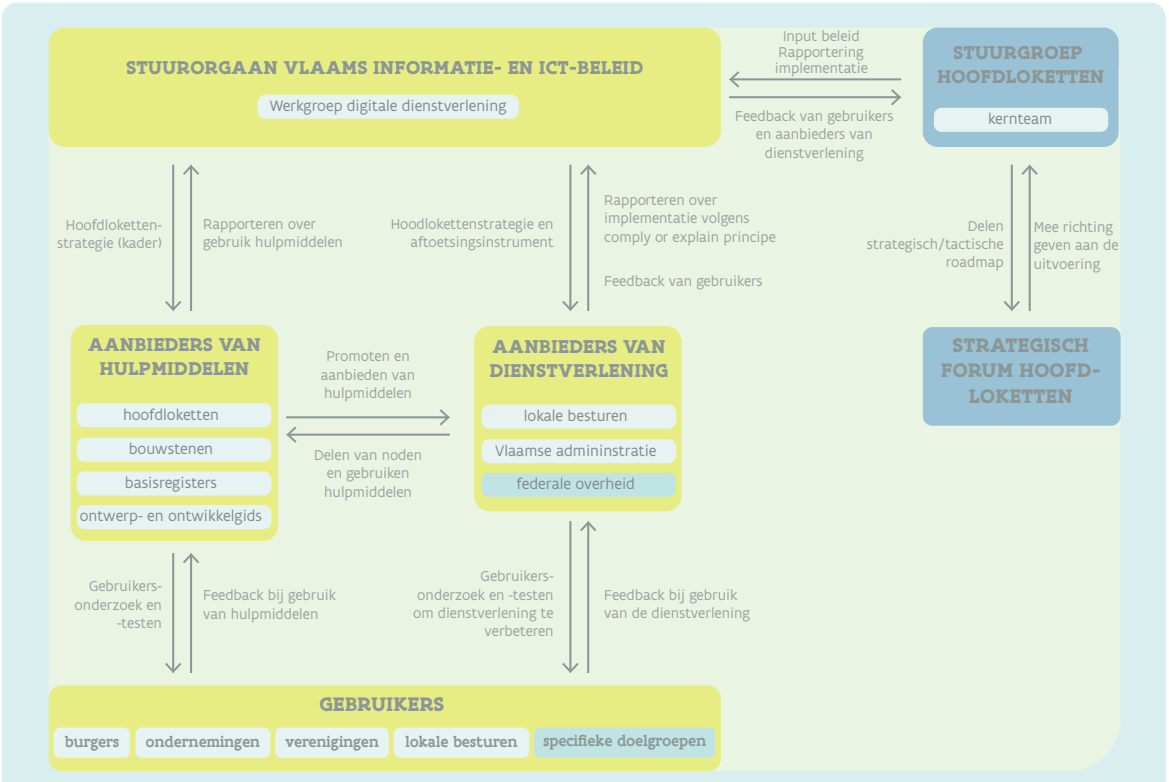
ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Hierna worden de rollen en verantwoordelijkheden op strategisch niveau nader toegelicht. We bouwen hierbij verder op het governance model van de digitale dienstverleningsstrategie[1] en verfijnen het op basis van nieuwe inzichten.

Samenwerking tussen de verschillende stakeholders heeft als doel samen evolueren naar een consistente en herkenbare overheidservaring voor de eindgebruiker, met een optimaal gebruik van de beschikbare middelen (incl. hergebruik van de bouwstenen). Dit doen we door **noden en behoeften** te capteren, een **dialoog** tussen aanbieders van dienstverlening en hulpmiddelen op te starten en **verbetertrajecten** in gang te zetten om zo samenwerking en datadeling te bevorderen zodat gebruikers beter bediend worden.

Naar analogie met het governance model van de digitale dienstverleningsstrategie gaat het samenwerkings- en beslissingsmodel uit van de toepassing van het '**comply or explain' principe.**

Het samenwerkings- en beslissingsmodel omvat een samenspel tussen het ICT-Stuurorgaan, de Stuurgroep hoofdloketten, het Strategisch Forum hoofdloketten, de aanbieders van hulpmiddelen en de aanbieders van dienstverlening.



"strategische rollen en verantwoordelijkheden - Governance" op pagina 16

1 Digitale Dienstverleningsstrategie

ICT-STUURORGAAN

Het **ICT-stuurorgaan** legt het kader vast waarbinnen de hoofdlokettenstrategie uitvoering zal krijgen. Het Stuurorgaan wordt hierin bijgestaan door de **werkgroep digitale dienstverlening** (met vertegenwoordiging van alle beleidsdomeinen en de lokale besturen).

Het ICT-Stuurorgaan kan de uitvoering van onderstaande rollen en verantwoordelijkheden delegeren naar de **werkgroep digitale dienstverlening**.

Rollen en verantwoordelijkheden van het ICT-Stuurorgaan of de werkgroep digitale dienstverlening zijn:

- **Bindende afspraken** formuleren m.b.t. strategische doelstellingen van de hoofdloketten en ter bekrachtiging voorleggen aan de Vlaamse Regering;
- Vertalen van de ambities van de hoofdlokettenstrategie naar **operationele indicatoren** als onderdeel van het aftoetsingsinstrument. Operationele indicatoren zijn de concrete, meetbare doorvertaling van het visiedocument voor de hoofdloketten. Het huidige aftoetsingsinstrument[2] zal na goedkeuring van de hoofdlokettenstrategie worden aangepast;
- De **evoluerende context** en de **noden** van de **gebruikers** van de (hoofd)loketten (burgers, ondernemingen, verenigingen, lokale besturen en specifieke doelgroepen) in kaart brengen, mede op basis van input vanuit de aanbieders van dienstverlening;
- Optreden als **eerste aanspreekpunt** voor de beleidsdomeinen bij de implementatie aan de hand van het aftoetsingsinstrument (volgens het 'comply or explain' principe). Onder 'comply or explain' wordt begrepen dat zo veel mogelijk wordt voldaan aan de hoofdlokettenstrategie, of als dit niet het geval is, dat wordt uitgelegd waarom hieraan (nog) niet wordt voldaan.

STUURGROEP HOOFDLOKETTEN

De **Stuurgroep hoofdloketten** beslist over de tactisch / operationele uitvoering van de strategie door de aanbieders van de 4 hoofdloketten. Het **Kernteam hoofdloketten** ondersteunt de Stuurgroep bij onder meer het uittekenen van de roadmap en projecten, in lijn met de specifieke context van elk hoofdloket . Zowel de stuurgroep als het kernteam zijn samengesteld uit vertegenwoordigers van VLAIO, DCJM, ABB en Digitaal Vlaanderen.

Rollen en verantwoordelijkheden van de Stuurgroep hoofdloketten zijn:

- De hoofdlokettenstrategie **promoten** en zowel aanbieders van dienstverlening als aanbieders van hulpmiddelen hierover sensibiliseren;
- Gebruikers **sensibiliseren** over de mogelijkheden om gebruik te maken van de hoofdloketten;
- De hoofdlokettenstrategie **actueel houden** met de evoluerende context en **bijsturen** op basis van de noden van de aanbieders van dienstverlening en eindgebruikers;

2 Digitale dienstverleningsstrategie - aftoetsingsinstrument

- Jaarlijks **rapporteren** aan het ICT-Stuurorgaan over de voortgang van de implementatie van de hoofdlokettenstrategie (aansluitingen op de hoofdloketten, hergebruik van de bouwstenen en de basisregisters, convergentie van de doelgroepspecifieke of thematische loketten op Vlaams niveau en de loketten van de lokale besturen);

- De **voortgang** van de implementatie van de hoofdlokettenstrategie transparant **communiceren** naar aanbieders van dienstverlening en aanbieders van hulpmiddelen;

- Samen met de stakeholders binnen de federale, Vlaamse en lokale overheden de **roadmap bepalen en bijsturen** om te evolueren naar een consistente en herkenbare overheidservaring, met optimale inzet van de beschikbare middelen van de stakeholders (onder meer werking van bouwstenen, basisregisters en het aansluitproces optimaliseren).

STRATEGISCH FORUM HOOFDLOKETTEN

Via het **Strategisch Forum hoofdloketten** wordt afgestemd met de Stuurgroep over de strategische / tactische roadmap voor de uitvoering van de hoofdlokettenstrategie. Zowel Vlaamse beleidsdomeinen als lokale besturen zijn vertegenwoordigd in het Strategisch Forum.

Rollen en verantwoordelijkheden van het Strategisch Forum hoofdloketten zijn:

- Mee richting geven aan en prioriteren van de uitvoering van de hoofdlokettenstrategie door regelmatig feedback en input te bezorgen aan de Stuurgroep m.b.t. de strategische / tactische roadmap van de hoofdloketten;

- Voorstellen bespreken m.b.t. specifieke requirements vanuit de beleidsdomeinen of de lokale besturen.

AANBIEDERS VAN HULPMIDDELEN

De **aanbieders van hulpmiddelen** bieden ondersteuning, helpen om oplossingen te vinden en bouwstenen, basisregisters of een ontwerp- en ontwikkelgids te ontwikkelen.

Rollen en verantwoordelijkheden van aanbieders van hulpmiddelen zijn:

- Beschikbare hulpmiddelen **promoten** en **communiceren** naar alle aanbieders van dienstverlening;

- **Kwalitatieve** en **professionele ondersteuning** en **oplossingen** aanbieden om de hoofdlokettenstrategie te kunnen realiseren, waaronder de ontwikkeling van bouwstenen en basisregisters binnen één overheidsplatform, begeleiding, advies en opleidingen;

- De **noden** van de **departementen/agentschappen of lokale besturen** i.f.v. ondersteuning en oplossingen voor realisatie van de hoofdlokettenstrategie opvolgen, in kaart brengen en de Stuurgroep hoofdloketten hierover **informeren**;

- Periodiek **rapporteren** aan de Stuurgroep hoofdloketten over de voortgang van de implementatie van de hoofdlokettenstrategie;

  » **Aanbieders van de hoofdloketten** rapporteren onder meer over het aantal diensten die door de aanbieders van dienstverlening via deze hoofdloketten worden ontsloten voor de onderscheiden doelgroepen en over de **feedback** die ontvangen werd van de gebruikers;

  » **Aanbieders van bouwstenen of basisregisters** rapporteren onder meer over het hergebruik van bouwstenen of basisregisters door Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening;

- **Hun programma- en portfoliomanagement** verder uitbouwen op basis van prioriteiten en noden geïdentificeerd door de aanbieders van dienstverlening met betrekking tot de hoofdlokettenstrategie;

- De **efficiëntie** en **werking** van hun oplossingen, om tegemoet te komen aan de hoofdlokettenstrategie, in kaart brengen en verbeteringen doorvoeren op basis van vergaarde input;

- De **ondersteuning** met de andere aanbieders van hulpmiddelen binnen de Vlaamse overheden onderling afstemmen.

AANBIEDERS VAN DIENSTVERLENING

De **Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening** implementeren de hoofd-lokettenstrategie door aan te sluiten op het overheidsplatform met bouwstenen en basisregisters zodat data en informatie gedeeld wordt en gebruikers beter geholpen worden.

Lokale besturen worden aangemoedigd in hun rol van aanbieder van dienstverlening om actief bij te dragen en de hoofdlokettenstrategie over de bestuursniveaus heen te implementeren. Zo worden ze meer en meer de voordeur tot ‘de’ overheid - ongeacht het interbestuurlijk niveau van de aangeboden dienstverlening.

Rollen en verantwoordelijkheden van Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening hierbij zijn:

- De hoofdlokettenstrategie doorvertalen naar de **eigen context en doelstellingen**. De realisatie van de hoofdlokettenstrategie opnemen in het eigen ondernemingsplan en roadmap. De lokale besturen maken hun eigen vertaling, volgens hun eigen werking en context;

- De hoofdlokettenstrategie **implementeren** en **toepassen** voor de dienstverlening van de eigen organisatie, gebruik makend van **beschikbare ondersteuning** en oplossingen vanuit de aanbieders van hulpmiddelen;

- Bij de implementatie van een significante nieuwe digitale dienst of grondige herwerking van een bestaande digitale dienst dienen **Vlaamse aanbieders van dienstverlening** voorafgaand een **aftoetsing** uit te voeren om te bepalen in hoeverre deze nieuwe of herwerkte dienst zal voldoen aan de hoofdlokettenstrategie, en na beëindiging van de implementatie deze aftoetsing te herhalen. Voor een definitie van significante nieuwe of herwerkte digitale dienst wordt verwezen naar de digitale dienstverleningsstrategie[3]. De vertegenwoordiger van het relevante beleidsdomein in de werkgroep digitale dienstverlening plaatst de **resultaten van de aftoetsing**, indien de werkgroep dit nodig acht, op de agenda van het ICT-Stuurorgaan, en voorziet - indien nodig - in samenspraak met de aanbieder van dienstverlening in een toelichting volgens het 'comply or explain' principe.

- **Lokale aanbieders van dienstverlening** worden aangemoedigd om gebruik maken van het aftoetsingsinstrument om de kwaliteit van eigen digitale dienstverlening te verhogen en maximaal af te stemmen op de Vlaamse digitale dienstverlening. Zo evolueren we naar een consistente en herkenbare gebruikerservaring, met optimale inzet van de beschikbare middelen.

- Als **onderdeel van een (collectieve) digitaliseringsagenda** kunnen Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening een prioriteitenlijst met nieuwe of herwerkte digitale diensten vastleggen voor aftoetsing.

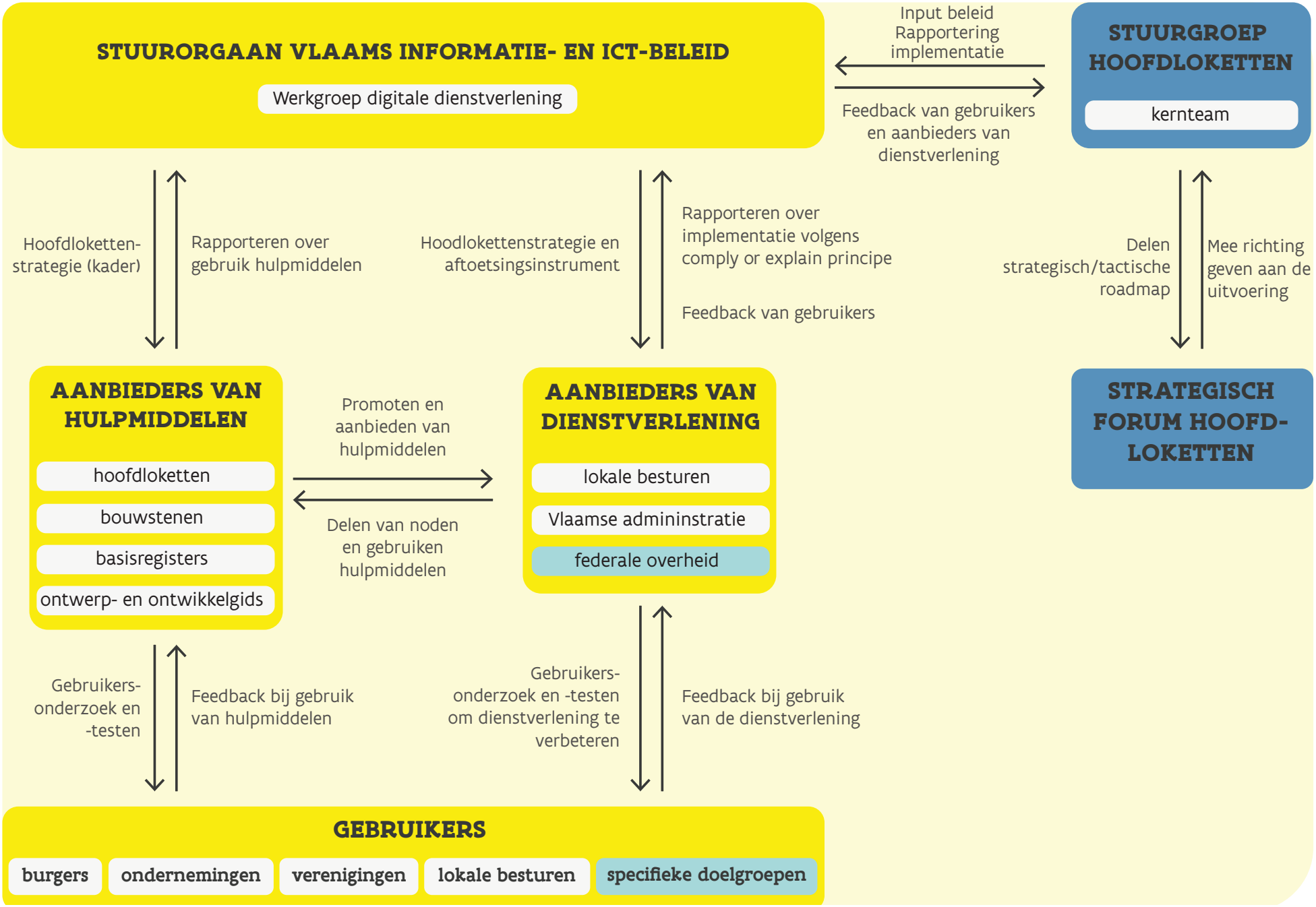
- Jaarlijks **rapporteren** Vlaamse aanbieders van dienstverlening aan de werkgroep digitale dienstverlening over de geplande nieuwe digitale diensten die ontwikkeld zullen worden, of over de geplande bestaande digitale diensten die grondig herwerkt zullen worden, en over de **feedback** die werd ontvangen van de gebruikers;

- Terugkoppelen aan de Stuurgroep hoofdloketten met betrekking tot hun **vorderingen** op het vlak van de implementatie van de hoofdlokettenstrategie waarbij adoptie van de bouwstenen de norm is en, waar relevant, de **convergentie** van het eigen doelgroepspecifiek of thematisch loket op Vlaams niveau of het eigen loket van het lokaal bestuur;

- Terugkoppelen met betrekking tot de **evoluerende context** en de **noden** van de **gebruikers** (burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen en specifieke doelgroepen).

3 *Digitale dienstverleningsstrategie*

STRATEGISCHE ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN - GOVERNANCE



HOOFDLOKETTENSTRATEGIE
Versie: 7 april 2026