

DE VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN EN ARMOEDEBESTRIJDING, CULTUUR EN GELIJKE KANSEN

Betreft: Hoofdlokettenstrategie

Hoofdloketten hebben een duidelijk aantoonbare meerwaarde voor zowel de gebruikers (burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen) als aanbieders van dienstverlening (Vlaamse, lokale en federale overheden). De Vlaamse overheid en de lokale besturen willen via de hoofdloketten (Mijn Burgerprofiel, het E-loketondernemers, het Verenigingsloket en het Loket Lokale Besturen) deze meerwaarde realiseren door samen in te zetten op één open overheidsplatform en ecosysteem met sterk uitgebouwde bouwstenen en basisregisters voor de aanbieders van dienstverlening, een consistente en herkenbare overheidservaring voor de gebruikers en door te streven naar convergentie van andere doelgroepspecifieke of thematische loketten.

De hoofdlokettenstrategie heeft betrekking op de beleidsvelden digitalisering, economie, cultuur en binnenlands bestuur.

In lijn met het Vlaams regeerakkoord 2024-2029 maken Digitaal Vlaanderen, VLAIO, het departement Cultuur, Jeugd en Media en het Agentschap Binnenlands Bestuur werk van één samenhangende en inclusieve hoofdlokettenstrategie. In het regeerakkoord wordt deze ambitie als volgt verwoord: *“Burgers vragen één kanaal waarlangs ze al hun zaken met de overheid kunnen regelen. We geven daaraan gehoor voor het Vlaamse en lokale niveau, en betrekken ook de federale overheid daarbij. In dat kader zorgen we onder andere voor 1 samenhangende en inclusieve ‘hoofdlokettenstrategie’ (het Ondernemersloket [E-loketondernemers], het Verenigingsloket, Mijn Burgerprofiel en het Loket voor lokale besturen). 24/7 en met de hulp van een digitale assistent staat de overheid klaar, met aandacht voor wie minder digitaal vaardig is. Dankzij het no wrong door-principe zal de burger naadloos naar de relevante dienst worden begeleid”*. Deze strategie wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Vlaamse Regering.

Het regeerakkoord vermeldt daarnaast dat het e-loket voor ondernemers dé one-stop-shop is voor ondernemers in Vlaanderen. De Vlaamse Regering zal de nodige initiatieven nemen om ervoor te zorgen dat alle producten en diensten voor ondernemers van Vlaamse en lokale instanties digitaal kunnen worden aangevraagd en opgevolgd via e-loketondernemers. Het regeerakkoord vermeldt bovendien dat de verdere uitbouw van het Verenigingsloket essentieel is, met aandacht voor de toegankelijkheid van dit platform, zodat zo veel mogelijk verenigingen er gebruik van kunnen maken.

Deze nota geeft uitvoering aan strategische doelstelling SD1 van de beleidsnota 2024-2029 voor het beleidsveld Digitalisering: *“We realiseren één geïntegreerde digitale strategie voor Vlaanderen in samenwerking met onze interbestuurlijke partners.”* Onder OD 1.1 *“We ontwikkelen één eenduidige, sterke en afgestemde digitale strategie”* wordt de beleidsdoelstelling in verband met de hoofdloktenstrategie als volgt geformuleerd: *“Burgers vragen één kanaal waarlangs ze al hun zaken met de overheid kunnen regelen. Ik geef daaraan gehoor voor het Vlaamse en lokale niveau, en betrek ook de federale overheid daarbij. In dat kader zorgen we binnen de digitale strategie voor een samenhangende en inclusieve ‘hoofdloktenstrategie’ (het Ondernemersloket [E-loketondernemers], het Verenigingsloket, Mijn Burgerprofiel en het Loket voor lokale besturen)”*.

Onder OD 5.2 “We breiden de functionaliteiten van het loketplatform uit zodat iedereen het contact met de overheid kan regelen via de hoofdloketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen of lokale besturen” staat: *“Om gehoor te geven aan de vraag van burgers om langs één kanaal al hun zaken met de overheid te kunnen regelen, ontsluit ik samen met mijn collega’s binnen de Vlaamse regering verder alle digitale dienstverlening in de hoofdloketten voor burgers, ondernemingen, verenigingen of lokale besturen en zorgen we ervoor dat er eenvoudig hiertussen kan worden genavigeerd. Dankzij het no wrong door-principe wordt iedereen efficiënt naar de relevante dienst begeleid. Ik nodig al mijn collega’s van de Vlaamse regering én de lokale besturen uit hier actief aan mee te werken waarbij we de gebruiker van de digitale dienstverlening steeds centraal zetten”.*

De beleidsnota 2024-2029 Economie, wetenschap, innovatie en industrie formuleert de beleidsdoelstelling in verband met e-loketondernemers als volgt: *“In de periode 2024-2029 versterken we de digitale dienstverlening aan ondernemers in Vlaanderen die we via het e-loket aanbieden. De visie is om ‘e-loketondernemers’ te ontwikkelen als een betrouwbare one-stop-shop voor alle ondernemers waar zij terecht kunnen voor het aanvragen en opvolgen van alle producten en diensten van Vlaamse en lokale overheden. De nadruk ligt op het creëren van meerwaarde voor de ondernemer door het vereenvoudigen van processen [...]. Het E-loket voor ondernemers wil hierbij in samenwerking met de andere hoofdloketten en Digitaal Vlaanderen haar doelstellingen realiseren teneinde bij te dragen aan een sterker ondernemersklimaat en de digitale transformatie in Vlaanderen. We gaan in overleg met andere beleidsniveaus om ervoor te zorgen dat de systemen maximaal compatibel zijn met de Vlaamse digitale toepassingen”.*

In de beleidsnota 2024-2029 Cultuur, onder 'SD A.2 Ter ondersteuning van toekomstbestendige cultuur-, jeugd- en mediasectoren, voorzie ik in een integrale beleidsbenadering' met daarin 'OD A.2.2 Ik bevorder participatie aan de cultuur-, jeugd- en mediasectoren' wordt de beleidsdoelstelling in

In de beleidsnota 2024-2029 Binnenlands bestuur en Stedenbeleid wordt de beleidsdoelstelling in verband met het Loket voor Lokale besturen als volgt verwoord: *“Tot slot bouw ik het Loket voor Lokale Besturen uit tot de unieke toegangspoort voor gegevensuitwisseling tussen lokale besturen en de Vlaamse overheid. Ik doe dit in overleg met de minister-president, gelet op zijn bevoegdheid voor Digitaal Vlaanderen. Ik ondersteun hiermee de hoofdlokettenstrategie van de Vlaamse overheid als onderdeel van de Vlaamse digitale dienstverleningsstrategie, en bouwen we aan een geïntegreerd aanbod van de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid richting de lokale besturen. Dit moet ervoor zorgen dat de besturen minder tijd verliezen in hun zoektocht naar de juiste dienstverlening, zoals financieringsstromen, over verschillende tools en systemen. Vanuit de loketstrategie willen we de toepassingen en data binnen ons ecosysteem openstellen voor alle Vlaamse dienstverlening naar de lokale besturen. Deze zorgen ervoor dat gekende data maximaal hergebruikt wordt. We werken hiervoor een samenwerkingsmodel uit.”*

Op 8 juli 2022 werd de digitale dienstverleningsstrategie voor de Vlaamse overheden goedgekeurd door de Vlaamse Regering (VR 2022 0807 DOC.0770/1BIS). De hoofdlokettenstrategie is een specificatie van de Vlaamse digitale dienstverleningsstrategie waarbij rekening wordt gehouden met de context van de hoofdloketten (het E-loketondernemers, het Verenigingsloket, Mijn Burgerprofiel en het Loket voor lokale besturen).

Op 9 oktober 2025 keurde het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid een gedeeld en ambitieus toekomstbeeld (visie) voor de hoofdloketten goed als fundament van de hoofdlokettenstrategie zoals vooropgesteld in het Vlaams regeerakkoord.

Op 12 december 2025 keurde de Vlaamse Regering de nota over de aansluiting van Vlaamse entiteiten op e-loketondernemers met single sign-on en gericht aanmelden, in uitvoering van het project 'Regelrecht' goed (VR 2025 1212 DOC.1191/1BIS).

Op 19 december 2025 keurde de Vlaamse Regering het investerings- en exploitatiebudget Vlaanderen Radicaal voor het begrotingsjaar 2026 goed (VR 2025 1912 DOC.1269/ITER). Vlaanderen Radicaal Digitaal 3 (VRD 3) is het investeringsprogramma om via beleidsdomeinoverschrijdende initiatieven een impuls te geven aan de digitale transformatie van de Vlaamse overheid en meer in het bijzonder te werken aan een overheid als platform. Eén van de 6 speerpunten heeft betrekking op de hoofdloketten.

Op 12 februari 2026 keurde het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid het samenwerkings- en beslissingsmodel (governancemodel) als onderdeel van de hoofdlokettenstrategie goed. Hierbij werd rekening gehouden met de adviezen van de lokale besturen.

C. GEVOLGDE WERKWIJZE EN TOEPASSINGSGEBIED

VLAIO, het departement Cultuur, Jeugd en Media, Digitaal Vlaanderen en het Agentschap Binnenlands Bestuur hebben samen één samenhangende en inclusieve 'hoofdlokettenstrategie' (het E-loketondernemers, het Verenigingsloket, Mijn Burgerprofiel en het Loket lokale besturen) vormgegeven. Zowel de visie als het samenwerkings- en beslissingsmodel maken onderdeel uit van de hoofdlokettenstrategie zoals vooropgesteld in het regeerakkoord en werden afgestemd met de werkgroep digitale dienstverlening en de werkgroep interbestuurlijk samenwerken onder het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. In deze werkgroepen zijn zowel de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid als de lokale besturen vertegenwoordigd.

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid heeft op 9 oktober 2025 de visie en op 12 februari 2026 het samenwerkings- en beslissingsmodel goedgekeurd. Op voordracht van het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid wordt aan de Vlaamse Regering gevraagd de hoofdkettenstrategie te bekrachtigen. De hoofdkettenstrategie wordt daardoor bindend voor de Vlaamse administratie (cfr. artikel III.78 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018).

2. INHOUD

In lijn met het Vlaams regeerakkoord 2024-2029 maken Digitaal Vlaanderen, VLAIO, het departement Cultuur, Jeugd en Media en het Agentschap Binnenlands Bestuur werk van één samenhangende en inclusieve hoofdlokettenstrategie. In het regeerakkoord wordt deze ambitie als volgt verwoord:

“Burgers vragen één kanaal waarlangs ze al hun zaken met de overheid kunnen regelen. We geven daaraan gehoor voor het Vlaamse en lokale niveau, en betrekken ook de federale overheid daarbij. In dat kader zorgen we onder andere voor 1 samenhangende en inclusieve ‘hoofdlokettenstrategie’ (het Ondernemersloket, het Verenigingsloket, Mijn Burgerprofiel en het Loket voor lokale besturen). 24/7 en met de hulp van een digitale assistent staat de overheid klaar, met aandacht voor wie minder digitaal vaardig is. Dankzij het no wrong door-principe zal de burger naadloos naar de relevante dienst worden begeleid”.

De hoofdlokettenstrategie omvat een gedeeld en ambitieus toekomstbeeld (visie) en een samenwerkings- en beslissingsmodel (governancemodel) dat zal waken over de operationalisering van visie en strategie.

A. GEDEELD EN AMBITIEUS TOEKOMSTBEELD

Hoofdkolletten hebben een duidelijk aantoonbare meerwaarde voor zowel de gebruikers (burgers, ondernemingen, verenigingen en lokale besturen) als aanbieders van dienstverlening (Vlaamse, lokale en federale overheden).

De Vlaamse overheid en de lokale besturen willen via de hoofdloketten (Mijn Burgerprofiel, het E-loketondernemers, het Verenigingsloket en het Loket Lokale Besturen) deze meerwaarde realiseren door samen in te zetten op één open overheidsplatform en ecosysteem met sterk uitgebouwde bouwstenen en basisregisters voor de aanbieders van dienstverlening, een consistente en herkenbare overheidservaring voor gebruikers en door te streven naar convergentie van andere doelgroepsspecifieke of thematische loketten.

Voor een volledige toelichting van de meerwaarde van de hoofdloketten en het streven naar één open overheidsplatform, een consistente en herkenbare overheidservaring en de convergentie van andere doelgroepspecifieke of thematische loketten wordt verwezen naar de bijlage gevoegd bij deze nota.

MEERWAARDE VAN DE HOOFDLOKETTEN

De hoofdloketten bieden gebruikers onder meer een helder en betrouwbaar aanspreekpunt voor hun digitale interacties met de overheid. We reduceren aldus de complexiteit van de overheid voor haar gebruikers. Deze ervaren verschillende toepassingen als onderdelen van één overheid en krijgen ondersteuning op maat bij vragen en problemen.

Voor Vlaamse en lokale aanbieders van digitale dienstverlening creëren de hoofdloketten en het onderliggend overheidsplatform grote efficiëntiewinsten door hergebruik van bouwstenen en data. Werken binnen een gedeeld ecosysteem zorgt onder meer voor betere datakwaliteit, het vermijden van dubbel werk en snellere en consistentere uitrol van digitale diensten, zonder dat aanbieders hun autonomie verliezen.

OPEN OVERHEIDSPLATFORM ALS ROBUUST FUNDAMENT

De Vlaamse overheid bouwt aan één performant, coherent en open overheidsplatform (GovOS) waarin sterk uitgebouwde bouwstenen en basisregisters centraal staan. Door brede adoptie van deze componenten ontstaat een consistente en herkenbare overheidservaring voor alle doelgroepen, met onder meer efficiëntere processen en betere data, veilige en samenhangende oplossingen en mogelijkheden voor innovatie zoals proactieve dienstverlening.

Samenwerking in co-creatie, versterkt partnerschap, gedeeld eigenaarschap en een geoptimaliseerd aansluitproces zorgen er voor dat alle partners vlot kunnen samenwerken binnen een gedeeld ecosysteem dat de digitale overheid als geheel versterkt.

CONSISTENTE EN HERKENBARE OVERHEIDSERVARING

De hoofdloketten bieden een intuïtieve, veilige en herkenbare overheidservaring. Dienstverlening via de hoofdloketten wordt digitaal herdacht vanuit de noden en de behoeften van de gebruiker en rekening houdend met de context van de doelgroep. Aanmelden gebeurt éénmalig en de gebruiker wordt vlot toegeleid naar de juiste informatie of dienst. Het aanbod is volledig en op maat van de gebruiker.

Via de gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids zorgen we voor inclusiviteit, helder taalgebruik, herkenbare vormgeving, herkenbare interactiepatronen en uniforme veiligheidsmaatregelen zodat elke gebruiker de overheid in één oogopslag herkent.

CONVERGENTIE VAN ANDERE DOELGROEPSPECIFIEKE OF THEMATISCHE LOKETTEN

Zolang volledige integratie van een doelgroepspecifiek of thematisch loket van een entiteit die behoort tot de Vlaamse administratie niet nuttig of niet mogelijk is, blijft het loket bestaan. Deze loketten maken maximaal gebruik van gedeelde bouwstenen, basisregisters en de gemeenschappelijke ontwerp- en ontwikkelgids om een kwaliteitsvolle, consistente en kostenefficiënte digitale dienstverlening te garanderen. Door in twee richtingen slim door te verwijzen, worden start/stop-ervaringen vermeden en blijven alle producten en diensten steeds vindbaar via het relevante hoofdloket.

Ook lokale besturen worden ondersteund in het gebruik van bouwstenen, basisregisters en de ontwerp- en ontwikkelgids, zodat ook zij een herkenbare overheidservaring kunnen aanbieden en, waar mogelijk en relevant, doorverwijzen tussen hun eigen loketten en de hoofdloketten.

B. SAMENWERKINGS- EN BESLISSINGSMODEL

Zowel agentschappen en departementen van de Vlaamse overheid als lokale besturen (steden en gemeenten, provincies, ...) zijn aanbieders van publieke dienstverlening. 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. Gebruikers van publieke digitale dienstverlening kunnen opgedeeld worden in burgers, ondernemingen, verenigingen, lokale besturen en andere specifieke doelgroepen.

Rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende stakeholders worden in de bijlage gevoegd bij deze nota nader toegelicht. We bouwen hierbij verder op het governance model van de digitale dienstverleningsstrategie en verfijnen het op basis van nieuwe inzichten.

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie en ICT-beleid bepaalt het strategisch kader waarbinnen de hoofdlokettenstrategie wordt uitgevoerd. De werkgroep digitale dienstverlening is onder meer het eerste aanspreekpunt voor Vlaamse beleidsdomeinen bij het toepassen van het 'comply or explain'-principe. Samen bewaken ze de strategische consistentie en stimuleren ze uniforme toepassing binnen alle betrokken overheden.

De Stuurgroep hoofdloketten (samengesteld uit vertegenwoordigers van de aanbieders van hoofdloketten) stuurt de tactische en operationele uitvoering van de strategie aan, volgt de implementatie nauwgezet op en rapporteert jaarlijks over de voortgang aan het Stuurorgaan. Het Strategisch Forum hoofdloketten zorgt voor brede vertegenwoordiging van Vlaamse beleidsdomeinen en lokale besturen en levert regelmatig feedback en input m.b.t. de strategische / tactische roadmap van de hoofdloketten.

Vlaamse en lokale aanbieders van dienstverlening implementeren de hoofdlokettenstrategie en maken hierbij gebruik van beschikbare ondersteuning en oplossingen. Door actief deel te nemen aan het ecosysteem evolueren ze samen naar een herkenbare en consistente overheidservaring. Vlaamse aanbieders van dienstverlening maken gebruik van het aftoetsingsinstrument bij nieuwe of herwerkte digitale diensten.

Lokale besturen worden erkend als volwaardige aanbieders van publieke dienstverlening en als cruciale partners bij de realisatie van de hoofdlokettenstrategie. Ze worden aangemoedigd om actief bij te dragen, gebruik te maken van bouwstenen en basisregisters en hun eigen loketten maximaal te laten aansluiten op het gedeelde ecosysteem.

3. BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota heeft geen budgettaire impact voor de Vlaamse overheid. Er worden geen bijkomende middelen gevraagd. De uitgaven worden opgevangen binnen de bestaande kredieten.

De Inspectie van Financiën heeft op 18 juni 2026 gunstig advies verleend met opmerkingen. Als antwoord op deze opmerkingen wordt onderlijnd dat het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid instaat voor de opvolging van de hoofdlokettenstrategie en er tegen eind 2026 werk zal worden gemaakt van een convergentieroadmap met duidelijke tijdslijn en doelstellingen en aan de Vlaamse Regering voorgelegd.

Het akkoord van de Vlaamse minister bevoegd voor begroting is niet vereist.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing.

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

Deze nota heeft geen impact op het personeel van de Vlaamse overheid. Er worden geen extra VTE gevraagd.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Deze nota heeft geen rechtstreekse impact op de lokale en provinciale besturen.

////////////////////////////////////

4. VERDER TRAJECT

Het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid en de Stuurgroep hoofdloketten volgen de uitvoering van de hoofdlokettenstrategie van nabij op en sturen bij waar nodig. Er wordt een Strategisch Forum Hoofdloketten opgericht om een gedragen prioritering van de strategische / tactische roadmap van de hoofdloketten te garanderen. Zeker voor wat betreft het veralgemeend gebruik van Mijn Burgerprofiel en de integratie ervan in de dienstverlening van de lokale besturen, is een goede afstemming met de lokale besturen essentieel. In dit forum garanderen we een representatieve vertegenwoordiging van zowel de Vlaamse beleidsdomeinen als de lokale besturen.

Na goedkeuring van de hoofdlokettenstrategie worden door de entiteiten die behoren tot de Vlaamse administratie geen nieuwe doelgroepspecifieke of thematische loketten meer opgericht, tenzij expliciet gemotiveerd kan worden waarom hiervan afgeweken wordt. De motivering waarom alsnog een nieuw doelgroepspecifiek of thematisch loket wordt opgericht wordt ter goedkeuring voorgelegd aan het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid.

De entiteiten van de Vlaamse administratie streven naar een halvering van het aantal bestaande doelgroepspecifieke of thematische loketten tegen het einde van deze legislatuur, waarbij in eerste instantie gefocust wordt op loketten die dienstverlening aan burgers aanbieden. Tegen eind 2026 wordt daartoe een convergentieroadmap opgemaakt. Hierbij wordt in de eerste fase gekeken naar een aggregatie van loketten binnen een specifiek domein rekening houdend met een optimalisering van de dienstverlening aan de respectieve doelgroepen en focus op loketten die dienstverlening aan burgers aanbieden. Deze roadmap zal na validatie door het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid als mededeling aan de Vlaamse Regering worden voorgelegd. De effectieve uitvoering van deze strategie wordt vervolgens jaarlijks vanuit het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid in de schoot van de regering opgevolgd.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te hechten aan de in deze nota en bijhorende bijlage voorgestelde hoofdlokettenstrategie;

2° de Vlaamse minister van Economie en Industrie, Innovatie, Buitenlandse Zaken, Digitalisering en Facilitair Management, de Vlaamse minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij en de Vlaamse minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen te belasten met de opvolging van de verdere uitvoering van de voormelde hoofdlokettenstrategie.

De Vlaamse minister van Economie en Industrie, Innovatie, Buitenlandse Zaken, Digitalisering en
Facilitair Management

Matthias DIEPENDAELE

De Vlaams minister van Binnenland, Steden- en Plattelandsbeleid, Samenleven, Integratie en Inburgering, Bestuurszaken, Sociale Economie en Zeevisserij

Hilde CREVITS

De Vlaams minister van Welzijn en Armoedebestrijding, Cultuur en Gelijke Kansen

Caroline GENNEZ

////////////////////////////////////