

COÖRDINATIECEL VLAAMS E-GOVERNMENT (CORVE)
CONTACTPUNT VLAAMSE INFOLIJN (CPVI)
VERENIGING VAN VLAAMSE STEDEN EN GEMEENTEN (VVSG)
V-ICT-OR vzw / V-ICT-OR KENNISCENTRUM

stellen voor

Voorstel tot het vormgeven
van een interbestuurlijke en geïntegreerde
producten- en dienstencatalogus

INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL	2
VOORAF: TOTSTANDKOMING VAN DIT VOORSTEL	4
STUDIE GEÏNTEGREERD E-GOVERNMENT	4
CONSORTIUM PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS	4
BESLISSING KABINET BESTUURSZAKEN MAART 2009 + ANALYSEOPDRACHT.	5
EEN VOORSTEL ... EN VERDER?	5
TER INLEIDING: BASIS VAN DE OVERHEIDSDIENSTVERLENING!	7
1 CONCEPT VAN DE DIENSTVERLENING	9
1.1 ALGEMENE PRINCIPES	9
1.2 EEN GEÏNTEGREERDE EN INTERBESTUURLIJKE PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS	11
1.3 ALGEMEEN CONCEPT	14
2 IDENTIFICATIE VAN DE BELANGHEBBENDEN EN ACTOREN	17
2.1 BELANGHEBBENDEN	17
2.2 ACTOREN	19
3 ORGANISATIE VAN DE DIENSTVERLENING	21
3.1 ORGANISATIESTRUCTUUR	21
4 PLATFORM VOOR VAN HET REALISEREN VAN DE DIENSTVERLENING	25
5 AARD VAN HET AANBOD	27
5.1 VOOR WIE GELDT HET AANBOD?	27
5.2 WAT HOUDT HET AANBOD IN?	27
6 PLAN VAN AANPAK	29
6.1 VOORBEREIDING	29
6.2 OPSTARTFASE JAAR 1	29
6.3 OPSTARTFASE JAAR 2	29
7 KOSTEN EN BATEN	31
7.1 KOSTEN GEDRAGEN DOOR DE VLAAMSE OVERHEID	31

7.1.1	<i>Investeringskosten: kosten voor het vormgeven en onderhouden van het IT-platform</i>	31
7.1.2	<i>Investeringskosten: extra personeelskost tijdens de opstartfase</i>	33
7.1.3	<i>Recurrente kosten: personeelskosten binnen de Vlaamse overheid</i>	34
7.1.4	<i>Recurrente kosten: werkingskosten</i>	39
7.2	KOSTEN BIJ LOKALE BESTUREN ALS AFNEMERS	39
7.3	KOSTEN BIJ ANDERE AFNEMERS	41
7.4	BATEN VOOR DE VLAAMSE OVERHEID	41
7.5	BATEN VOOR LOKALE BESTUREN ALS AFNEMER	41
7.6	BATEN VOOR ANDERE AFNEMERS	43
7.7	ANALYSE	43
7.7.1	<i>Vanuit het oogpunt van lokale besturen</i>	43
7.7.2	<i>Vanuit het oogpunt van de Vlaamse overheid</i>	44
7.7.3	<i>Interbestuurlijke kosten-batenanalyse</i>	45
7.7.4	<i>Kosten-bateninschatting voor de burger (en/of ondernemer, vereniging)</i>	51
7.7.5	<i>Omslagpunt</i>	51
7.7.6	<i>Conclusie</i>	53
8	VOORSTEL TOT BESLISSING	54
9	NABESCHOUWING	56
10	OVERZICHT VAN DE BIJLAGEN	57

VOORAF: TOTSTANDKOMING VAN DIT VOORSTEL

Een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Het is geen nieuw idee! In het verleden werden er hierover in de schoot van de Vlaamse overheid verschillende voorstellen uitgewerkt, werd er vaak interbestuurlijk overleg gepleegd, en heel wat over gediscussieerd. Er werden rapporten en voorstellen voorbereid over een producten- en dienstencatalogus, of PDC soms IPDC (interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus), zoals de gangbare roepnamen werden. Toch kwam dit idee, hoe belangrijk het ook is, niet van de grond.

Zie vb. [Sneuveldtekst Vlaamse Infolijn 2006](#)

Uit de tekortkomingen van het verleden willen we leren. Dit voorstel is daarom erg concreet en haalbaar gehouden. We merken dat dit thema ondertussen heel sterk leeft en als een absolute noodzaak ervaren wordt. Verschillende besturen bouwen zelf lokale, niet-interbestuurlijke catalogi. Daarin speelt men in op heel concrete noden, maar het resultaat getuigt niet van een efficiënte en effectieve overheidswerking doordat dit losse initiatieven blijven.

Het momentum is er, wij hopen de visie aan te dragen!

Daarom dit voorstel. Het is een voorstel dat tegelijk beperkt in opzet en realistisch is, maar dat meteen een voorzet vormt waarop in de toekomst verder gebouwd kan/moet worden. Een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus vormt immers een instrument voor **een effectievere en up-to-date overheidscommunicatie** door de verschillende overheidsniveaus en wie verder wil kijken, zal er een **hefboom in zien om een efficiëntere en effectievere overheid** mee te realiseren.

Studie geïntegreerd e-government

Nadat vorige voorstellen vastgelopen waren, kwam dit idee onverwacht snel terug op de agenda. In 2007 onderzocht de Coördinatiecel Vlaams e-government (CORVE) immers het uitbreiden van haar werking naar lokale besturen. Dat gebeurde in de 'studie geïntegreerd e-government' waarin het werkveld verkend werd, en o.m. 7 strategische projecten gedefinieerd werden die absoluut noodzakelijk zijn om een gegevensdeling en procesintegratie mogelijk te maken tussen verschillende overheidsniveaus. Een 'producten- en dienstencatalogus' realiseren werd daarbij met stip genoteerd als dé elementaire basis en sleutelbouwsteen.

Studie geïntegreerd e-government: [webpagina's](#) en studie ([pdf 1](#) – [pdf 2](#))

Consortium producten- en dienstencatalogus

Na deze studie ging anderhalf jaar voorbij zonder dat er echte vooruitgang geboekt werd. De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) en de Vlaamse ICT-Organisatie



(V-ICT-OR) richtten daarom samen met een aantal semi-overheidsorganisaties een consortium op (januari 2009). Dat consortium heeft een dubbel doel: 1. zelf al een aantal elementen realiseren die nodig zijn voor het vormgeven van een catalogus van de overheidsdienstenverlening, en 2. de centrale overheden aanzetten tot en begeleiden bij het realiseren van een dergelijke catalogus.

Meer info: [V-ICT-OR website: consortium interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus](#)

Het consortium werkt ondertussen een aantal elementen uit voor de catalogus van de dienstverlening. Men werd niet enkel betrokken bij het tot stand komen van dit voorstel. Men werkt ondertussen volop aan omschrijvingen van de voornaamste dienstverlening voor de lokale besturen, zet in op bewustmaking, en wordt ingeschakeld in de ICT-analyse.

Beslissing kabinet Bestuurszaken maart 2009 + analyseopdracht.

Het kabinet Bestuurszaken gaf als antwoord op bovenstaande de Coördinatiecel Vlaams e-government (CORVE) en het Contactpunt Vlaamse Infolijn (CPVI) de opdracht een concreet voorstel uit te werken voor realisatie door de Vlaamse overheid. VVSG en V-ICT-OR werd hetzelfde gevraagd. Om praktische redenen liepen deze twee opdrachten parallel. Dit voorstel is daar het resultaat van.

Dit resulteerde in een analyseopdracht die volgende elementen bevatte:

- ICT-analyse (uitgevoerd door EDS in opdracht van CORVE)
 - o Haalbaarheidstoets
 - o Functionele analyse
 - o Architectuuranalyse
- Organisatieanalyse (uitgevoerd door CORVE)

Dit vormt uiteraard de basis voor dit voorstel.

Een voorstel ... en verder?

Dit voorstel is het resultaat van de hierboven beschreven evoluties. Vier zorgen staan daarbij centraal:

- Eenvoud voor burgers, verenigingen en ondernemingen
- Concreet en realistisch karakter van het voorstel
- Focus op correcte informatieoverdracht
- Potentieel tot uitgroeien tot een bouwsteen voor een meer efficiënte en effectievere overheidsdienstverlening.

Dit voorstel wordt overgemaakt aan de bevoegde kabinetten, maar bevat meteen al een voorzet van plan van aanpak voor een snelle realisatie. Eens de beslissing genomen wordt, kunnen CPVI, de lokale besturen en CORVE hier snel mee aan de slag.



Veel leesplezier!

Voor meer info: Jan Godderis, CORVE,

jan.godderis@bz.vlaanderen.be , 02 553 20 14



TER INLEIDING: BASIS VAN DE OVERHEIDSDIENSTVERLENING!

De essentiële doelstelling van een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus is uiteraard om de dienstverlening van de overheid kenbaar maken. Daarbij wordt vooral gefocust op **wegwijsinformatie**: informatie vanuit het standpunt van de klant, niet vanuit het oogpunt van de administratie.

- Wat is deze dienst en wat houdt deze in?
- Wie geniet deze dienstverlening?
- Wat zijn er de voorwaarden voor? Wat zijn de rechten en plichten?
- Hoe kan men van deze dienstverlening gebruik maken?
- Wat is de procedure voor de klant? Welke stappen vanuit het standpunt van de klant moeten doorlopen worden? Het gaat daarbij enkel op de procedures vanuit het oogpunt van de klant, niet om de interne procedures (noot: deze kunnen op termijn achter de schermen aan het productnummer gekoppeld worden).
- Waar kan de overheidsklant terecht?
- En uiteraard: doorverwijzingen naar meer informatie en naar aanvraagformulieren!

Doel is de overheidsklant **wegwijs** te maken in de overheidsdienstverlening zodat een meer effectievere dienstverlening van de overheden mogelijk wordt. Burgers, ondernemingen en verenigingen blijven zo op de hoogte van de eigen rechten en plichten, en kunnen gemakkelijker inspelen op het uiteenlopende aanbod van de overheden. Deze erg algemeen omschreven doelstelling is de kern van dit verhaal. We noemen dit dan ook de primaire doelstelling van dit voorstel.

Deze doelstelling is verplicht te realiseren op basis van **Artikel 29 van het decreet inzake de openbaarheid van bestuur van 26 maart 2004**. Daarin wordt de oprichting van ‘een gezamenlijk bestand met wegwijsinformatie en eerstelijnsinformatie’ verplicht gesteld. Tot op heden voldoet de Vlaamse overheid wat dit betreft niet aan de vereisten van de eigen Vlaamse regelgeving.

Deze toepassing maakt ook heel wat mogelijk om het huidige informatieaanbod dat in het kader van de uitvoering van de **Europese Dienstenrichtlijn** opgezet wordt, verder te professionaliseren en up to date te houden. We wijzen er op dat het hier voorliggende voorstel sterk lijkt op de oplossing ‘Samenwerkende catalogi’ waarlangs de Nederlandse overheid de uitdagingen van de Europese Dienstenrichtlijn eenvoudig kan aanpakken.

Het decreet ‘**Lokaal Sociaal Beleid**’ verplicht, in dit geval de lokale overheden, tot het realiseren van doelstellingen waarvoor een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus een belangrijk hulpmiddel kan zijn. Ook daarbij wordt de inhoud van deze benodigde lokale catalogus in belangrijke mate bepaald door de regelgeving van centrale overheden.



Het potentieel van een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus is echter veel groter dan deze primaire doelstelling. Een dergelijke catalogus zorgt er niet enkel voor dat de overheidsdienstverlening opgelijst en in een globaal overzicht samengevoegd wordt (op zich ook al een krachtig gegeven natuurlijk), maar zorgt er voor dat elke overheidsdienstverlening een **uniek nummer, een unieke identifier** toegekend krijgt. En een dergelijke identifier maakt binnen een moderne, hedendaagse overheid heel wat mogelijk.

Deze unieke identifier kan met name 'de kapstok' worden waaraan tal van extra informatie gehangen wordt. Algemene informatie zoals procesbeschrijvingen binnen de Vlaamse overheid, en voorbeeldprocessen voor lokale besturen, statistieken betreffende het gebruik van de dienstverlening van de overheid, zijn daarbij maar enkele voorbeelden. Maar ook in de **back officewerking** van de overheden opent dit heel wat potentieel voor vereenvoudiging en automatisatie. Een productencatalogus maakt de output van de overheid, de dienstverlening in potentie meetbaar en zichtbaar.

En niet te vergeten: het meest algemene voordeel is dat deze unieke sleutel en de generiek uitgewerkte omschrijvingen er voor zorgen dat elke overheid ten allen tijde nu ook effectief over hetzelfde kan/zal praten.

Een dergelijk overzicht levert ook potentieel heel wat **beleidsinformatie** op, mits deze stap voor stap in het opzet voorzien wordt, naast de al genoemde gebruiksstatistieken. Er ontstaat een overzicht van welke dienstverlening (lokale) besturen al dan niet aanbieden. Vergelijken wordt mogelijk. Dat kan leiden tot een bredere dienstverlening door de overheid, maar kan er ook voor zorgen dat sterk overlappende dienstverlening op elkaar afgestemd wordt, of enkel het meest relevante aanbod behouden blijft. Welke effecten de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus ter zake zal hebben zal uiteraard afhangen van hoe de beleidsmakers met dit informatieaanbod omgaan.

In dit voorstel richten we ons op het realiseren van een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus die op zich enkel de primaire doelstelling realiseert. Daarbij verliezen we secundaire doelstellingen zoals beleidsinformatie, gebruiksstatistieken en gekoppelde gegevens niet uit het oog. We zorgen er voor dat de uitbreiding(en) die deze secundaire doelstellingen vragen niet onmogelijk gemaakt worden.

In moeilijke, maar beslissende tijden kan een overheid daadkrachtig zijn door de essentie te realiseren. Het potentieel dat een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus biedt voor een efficiënter en zowel als effectievere overheidsdienstverlening is hoe dan ook aanzienlijk!

1 CONCEPT VAN DE DIENSTVERLENING

1.1 Algemene principes

Overzicht van de overheidsdienstverlening

Het doel van een geïntegreerde interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus bestaat erin dat alle overheidsdienstverlening ten aanzien van burgers, ondernemingen en instellingen uniform en geïntegreerd kenbaar gemaakt wordt door en via alle deelnemende overheidsorganisaties over alle bestuurslagen heen. Het gaat om een **gestructureerd aanbod van wegwijsinformatie** die de volledige overheidsdienstverlening t.a.v. burgers (en ondernemingen en verenigingen) beschrijft, en die beschikbaar wordt gesteld aan de overheidsklant.

Doelgroepen

Deze catalogus is gericht op een dubbele doelgroep: enerzijds **burgers, verenigingen en ondernemingen** die geïnformeerd moeten worden over de werking van de overheid, en over hun eigen rechten en plichten. Zij moeten hiervoor zowel terecht kunnen bij hun gemeente- of stadsbestuur én bij centrale overheidsdiensten, zonder zich te moeten verdiepen in welke overheid waarvoor bevoegd is.

De tweede, de secundaire doelgroep, zijn de **lokale besturen** zelf. Als ‘meest nabije overheid’ zijn zij voor hun inwoners in de praktijk het aanspreekpunt voor de werking van de volledige overheid. Hun dienstenverlening ter zake kan slechts optimaal zijn wanneer zij de tools hebben om perfect op de hoogte te blijven van de werking van, en de aanspreekpunten bij de andere overheden. Dit wordt uiteraard verder versterkt door de vaststelling dat heel wat van de dienstverlening van de lokale overheden bepaald wordt door Vlaamse of federale dienstverlening – vaak tot in de kleinste details.

Het gevolg van zowel het specifieke karakter van de lokale besturen als **meest nabije overheid** als van de centraal opgelegde dienstverlening, is dat bij lokale besturen heel sterk de vraag leeft om op de hoogte te blijven van deze ‘dienstverlening’ van centrale overheidsdiensten en hierover up-to-date en publiceerbare teksten te ontvangen. **Om te vermijden dat deze informatie door elk lokaal bestuur (308 gemeenten en evenveel OCMW's, aangevuld met andere lokale en provinciale besturen) telkens opnieuw ingezameld en geredigeerd moet worden en vaak onvoldoende up-to-date gehouden kan worden, kijkt men naar een aanbod van de Vlaamse overheid.**

Ten slotte: het primaire doel blijft een betere dienstverlening aan burgers, ondernemingen en verenigingen. Dat gebeurt enerzijds door een omvattend communicatieaanbod via centrale websites en via up-to-date lokale websites; anderzijds door het versterken van de werking van lokale besturen als meest nabije overheid.



Geen centrale website, wel een gecentraliseerde werking

Het doel bestaat er niet in een centrale website te bouwen die pretendeert alle informatie te bevatten. Het gaat veeleer over een **informatieknooppunt** waarlangs de generiek beschrijfbare informatie vormgegeven wordt en up-to-date gehouden wordt, en van daaruit ontsloten naar elke (overheids)website¹ die deze kan overnemen en verder aanvullen met de eigen specifieke informatie. Naast de algemeen geldende omschrijving wordt centraal ook een **verwijzing** bijgehouden naar de locatie waar men meer details kan vinden. Zo blijft ook centraal de toegang tot de specifieke informatie mogelijk. Daardoor vormt dit aanbod, hoewel geen website, een bijzonder grote meerwaarde voor de portaalsite Vlaanderen en de overige werking van het Contactpunt Vlaamse overheid. De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus is een motor voor goede informatievoorziening door Vlaamse en lokale overheden, niet het uithangbord zelf.

De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus is m.a.w. de draaischijf die de informatie verzamelt, redacteert en ter beschikking stelt van de diensten die deze nodig hebben. Deze informatie kan vervolgens voor verschillende doeleinden herbruikt worden: voor websites, voor specifieke loketten, voor gebruik aan de ontvangstbalie of zelfs voor het vormgeven van brochures.

Potentieel voor het verder uitbouwen en voor verdere koppelingen

De vorige punten het project tot een afgebakende maar realistische scope. Op die manier willen we mogelijk maken dat een dergelijke catalogus snel vormgegeven wordt. Toch beseffen we dat een dergelijk overzicht veel meer mogelijkheden opent. Daarom wordt het **concept zo open mogelijk gedefinieerd** zodat dit later verder uitgebreid kan worden. We zijn er van overtuigd dat dit project, al dan niet met verdere uitbreidingen, een belangrijke bouwsteen wordt voor een meer effectieve en efficiënte werking van de overheden.

¹ Dit neemt niet weg dat dit aanbod ook voor andere doeleinden dan websites kan gebruikt worden: specifieke loketten, print, ...

1.2 Een geïntegreerde en interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus

Een interbestuurlijke catalogus voor de Vlaamse overheid en de lokale besturen

De uiteenlopende diensten en producten die de overheid als geheel aanbiedt worden opgenomen. Er wordt m.a.w. informatie opgenomen van de federale overheden, de overheden op **gewestelijk niveau, de provinciale en de gemeentelijke** overheden. Telkens met de bijhorende nevenorganisaties zoals intercommunales, vzw's, ...

De afstemming tussen lokale besturen en de Vlaamse overheid is nu al voorzien. De afstemming met de **federale overheidsdiensten** wordt momenteel nog niet voorzien. ..²

DIT PROJECT WORDT IMMERS OPGEZET VOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN EN VOOR DE PROVINCIALE EN LOKALE BESTUREN BINNEN HET VLAAMS GEWEST OF BINNEN DE BEVOEGDHEIDSSFEER VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP.

INDIEN MEN BESLIST IN TE STAPPEN KAN OOK DE FEDERALE DIENSTVERLENING MEE OPGENOMEN WORDEN. DIT VEREIST DAN UTTERAARD MINSTENS INHOUDELIJKE INBRENG DOOR DE FEDERALE OVERHEID. HET PROJECT WORDT HOE DAN OOK IN DIE MATE GECONCIPIEERD DAT EEN LATERE UITBREIDING MET ANDERE BELGISCHE OVERHEDEN OF EEN AFSTEMMING MET PROJECTEN VAN ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN MOGELIJK BLIJFT.

Een gedistribueerde catalogus

Onder een gedistribueerde catalogus begrijpen we dat de kerninformatie in één geheel geïntegreerd wordt, zonder dat alle informatie zich noodzakelijk op dezelfde plaats dient te bevinden. De huidige internettechnologie maakt deze keuze mogelijk, die heel wat praktische

² Hierover zijn nog verdere gesprekken noodzakelijk. Belangrijk is dat samenwerking met federale overheidsdiensten potentieel een verschillende mate van samenwerking kan inhouden. Aan de federale contactpersonen worden volgende vragen gesteld, met een stijgende graad van samenwerking:

1. Is men bereid een seintje te geven als de federale dienstverlening wijzigt?
2. Is men bereid ruwe teksten aan te leveren over de federale dienstverlening aan wijzigingen daarin?
3. Is men bereid geredacteerd teksten (volgens de normen van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus) aan te leveren: initieel overzicht en wijzigingen?
4. Is men bereid om die wijzigingen ook te registreren in de redactieomgeving van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus?
5. Is men geïnteresseerd om van het dienstenaanbod van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus gebruik te maken?

Mocht het federale bestuursniveau hier niet toe bereid zijn, zijn alternatieve oplossingen denkbaar. Zowel binnen de Vlaamse overheid als bij lokale besturen (o.m. via de thematische werkgroepenwerking i.h.k.v. de VVSG) zijn er medewerkers die op de hoogte blijven van de voornaamste federale wijzigingen. Het spreekt voor zich dat dit suboptimaal is, en in dat geval het ambitieniveau m.b.t. federale dienstverlening beperkt moet worden.

In dat geval gaat het eerder om een Vlaamse overheidscatalogus dan een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. In dat geval wordt federale dienstverlening enkel opgenomen als die in het kader van de werking van de Vlaamse overheid of voor de werking van lokale besturen relevant is.

Er zijn verdere gesprekken met de federale overheid gepland.

voordelen heeft (zie lager). De overheidsdienstverlening wordt in zijn geheel weergegeven en geconsolideerd.

▪ **Deels gecentraliseerd**

Het gaat niet om een catalogus van één enkele overheidsorganisatie, maar bij voorkeur om een overzicht van het volledige aanbod van de ganse overheid. Het **eindgebruikersperspectief** staat daarbij centraal, de burger vraagt zich immers niet af wie waarvoor bevoegd is. De burger wenst gewoon te weten welke dienstverlening de overheid biedt, en waar hij daarvoor terecht kan. We focussen ons dus vooral op de algemeen geldende informatie, die we ontsluiten. Die informatie wordt dan overgenomen en kan aangevuld worden.

Wat wordt centraal bijgehouden en geredigeerd?

- Algemeen geldende informatie over de dienstverlening
- Specifieke informatie over de dienstverlening van centrale overheidsdiensten (contactgegevens, mee te brengen documenten, ...)
- Een verwijzing naar waar specifieke informatie bijgehouden wordt over de dienstverlening van lokale besturen (contactgegevens, specifieke lokale regelingen), die niet centraal bijgehouden wordt.

▪ **Deels niet-gecentraliseerd:**

Toch opteren we niet voor een volledige centralisatie. De informatie die per lokaal bestuur verschilt wordt niet opgenomen. Doorgaans zijn dit gegevens zoals enerzijds adressen, openingsuren, en anderzijds specifieke lokale voorwaarden.

Door de hierboven vermelde verwijzing naar de specifieke informatie maken we het echter mogelijk dat het overzicht zowel aanwezig is in het informatieaanbod van lokale besturen als vlot beschikbaar – via de verwijzing – in het informatieaanbod. We spreken daarom van een **gedistribueerde** catalogus.

Dit opent op termijn voor opportuniteiten voor verder afstemming met andere initiatieven zoals de Premiezoeker Bouwen en Wonen en de Rechtenverkenners. Er wordt binnen de verdere aanpak van het project over gewaakt deze opportuniteiten niet onmogelijk te maken.

▪ **Reden:**

Deze keuze heeft verschillende redenen:

1. De instapdrempel laag houden. De gebruikers verplichten alle informatie te centraliseren is een grote stap verder.
2. Het centraal platform beperkt, beheersbaar en betaalbaar houden.
3. Niettemin niet uitsluiten dat later op dit platform verder gewerkt kan worden, en meer informatie bijgehouden kan worden.
4. De vrijheid en creativiteit van lokale besturen en hun leveranciers niet beknot.

We kiezen er dus voor geen ‘eenheidsworst’ te creëren. En de Vlaamse overheid bereikt op die manier een geïntegreerde catalogus zonder de last te hebben een omvangrijke databank te moeten beheren en ontsluiten.

Een catalogus gericht op wegwijsinformatie

In de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus wordt alle relevante dienstverlening opgenomen in productfiches met een beknopte omschrijving:

- een uniek identificatienummer
- een omschrijving van de dienstverlening
- de voorwaarden voor het bekomen van/beroep doen op de dienstverlening.
- de praktische gegevens: waar, wanneer, wat meebrengen, ...
- doorverwijzing naar meer informatie (eventueel ook naar loketten en formulieren)
- eventueel: juridische basis

Zie hierover het aparte document, opgemaakt door V-ICT-OR en CPVI: voorstel tot **veldenstructuur**

Zie bijlage ‘Voorstelstandaardformaat’

Belangrijk is dat eenzelfde dienstverlening door verschillende overheidsniveaus aangeboden en/of behandeld kan worden. Dit betekent dat in één dienstverlening informatie van verschillende overheidsorganisaties afkomstig kan zijn.

Vb. de praktische gegevens i.v.m. de opvang van hemelwater: potentieel federaal, Vlaams, provinciaal, lokaal.

Een gedistribueerde catalogus

Het is niet de bedoeling dat deze catalogus slechts op één enkele plek consulteerbaar is. Het is daarentegen het streven dat elk bestuur dit globaal overzicht van de overheidsdienstverlening geheel of gedeeltelijk in zijn eigen communicatie kan integreren: lokale besturen, provinciale besturen, en de overheidsdiensten van gewesten en gemeenschappen, en eventueel nog andere overheidsinstellingen en – niveaus. Eventueel kan de informatie zelfs overgenomen worden door niet-overheden (zie verder – 5.1.).

Belangrijk is dat deze catalogus ook aangepast kan **worden aan de noden van de organisatie** die de catalogus mee opneemt. Dit heeft vooral betrekking op het aangeboden overzicht, m.n.:

- thematisch: vb. enkel informatie over wonen
- geografisch: vb. enkel de informatie die relevant is voor de inwoners van een bepaald geografisch gebied (vb. gemeente, provincie). De informatie over de dienstverlening van hogere overheden wordt daarbij uiteraard ook overgenomen.

- Gericht selecteren van concrete dienstverlening: vb. enkel productomschrijvingen A, C, D en G

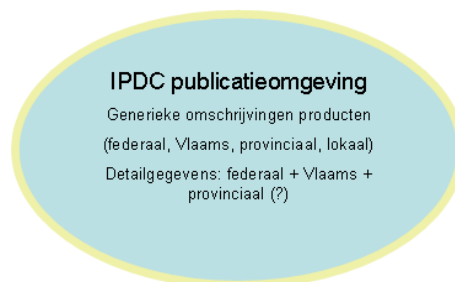
1.3 Algemeen concept

Wanneer we het opzet in twee woorden samenvatten komen twee termen boven drijven:

- **Publicatiefunctie:** we richten ons in eerste instantie op het publiceren van algemeen geldende informatie. Die informatie wordt verder aangevuld en aangepast bij de 'afnemer'. Om de portaalfuncties van websites van centrale overheidsdiensten te vergroten wordt ook een verwijzing naar de webpagina's waar de afnemers meer informatie ter beschikking stellen bijgehouden. Zo kan de overheidsklant altijd doorklikken naar de meest detaillistische informatie.
- **Redactiefunctie:** de aangeleverde informatie moet correct, begrijpbaar, eenvormig en up-to-date blijven. Daarom moet er voldoende ingezet worden op redactie én eindredactie voor deze informatie. Een nieuwe term 'redactiemodel' ligt dan ook voor de hand.

Dit weerspiegelt zich eveneens in de twee centrale technische componenten van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus.

Publicatieomgeving



Wat?

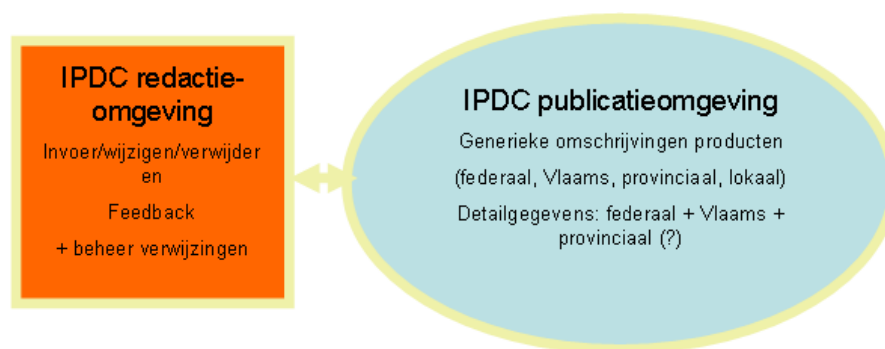
De centrale component van de centrale infrastructuur is de publicatieomgeving. Dit bevat **alle productomschrijvingen** van de overheidsdienstverlening. Deze databank wordt zo uiteenlopend mogelijk bevroegbaar gemaakt.

De publicatieomgeving wordt gedefinieerd als een component die zo veel mogelijk **onafhankelijk** kan werken van andere componenten, zodat dit vanuit zo veel mogelijk omgevingen aangesproken kan worden.

Vereisten:

- Men kan er voor opteren om eenmalig informatie op te vragen, of om automatisch verder up-to-date gehouden te worden bij elke wijziging.
- Men kan er voor kiezen de volledige catalogus over te nemen, enkel bepaalde thema's of een zelf gedefinieerde set aan productomschrijvingen over te nemen.
- Men kan kiezen tussen verschillende formaten naar gelang het gebruik. Eén of meerdere webstandaarden voor online beschrijvingen, xml voor overname in webloketten en loketten voor baliemedewerkers, en een tesktformaat voor overname in publicaties.
- Men kan er voor kiezen de informatie geautomatiseerd uit te wisselen (integratie) of die manueel te bevragen. In beide gevallen worden gebruikers – indien gewenst – automatisch op de hoogte gehouden van wijzigingen.
- Het is aanbevolen deze component te ontdebellen, zodat er een grotere beschikbaarheid bereikt wordt. Dit realiseert de zogenaamde 'failover' bij problemen: wanneer server 1 onbeschikbaar wordt neemt server 2 over.

Redactie



Wat?

De publicatieomgeving moet **gevoed** worden met informatie. Die voeding gebeurt via een apart sterker **beveiligd** platform waarin de aanmaak van productomschrijvingen begeleid wordt. Deze omgeving wordt ter beschikking gesteld van de betrokken actoren.

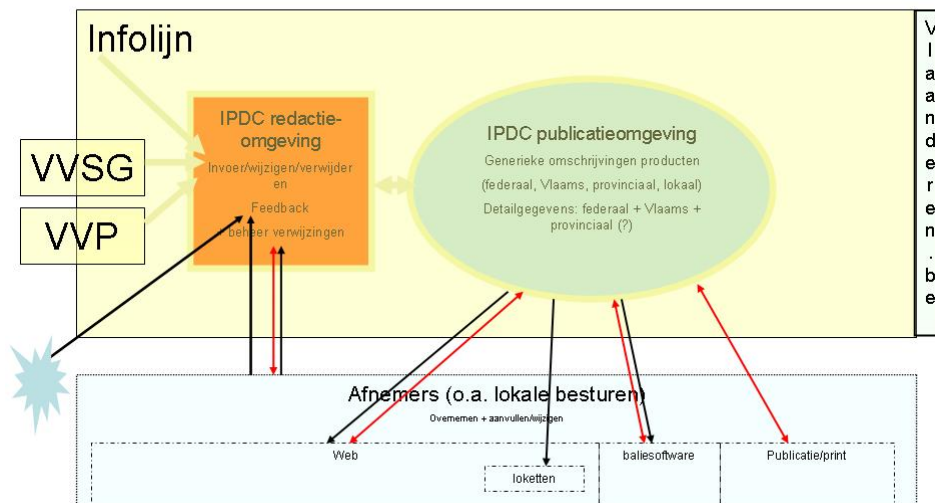
Vereisten:

De redactieomgeving wordt voor volgende acties geconfigureerd:

- Aanmaken, wijzigen en verwijderen van productomschrijvingen (redactie + eindredactie)
- Het verwerken van feedback vanuit afnemers en vanuit het brede publiek
- Nakijken van informatie en delegeren van taken binnen de redactie.
- Periodieke kwaliteitscontrole
- Automatische kwaliteitscontroles vanuit het systeem

Verdere vereisten voor de werking

Geautomatiseerd **en/of** manueel



- De werking wordt zo veel als mogelijk **afgestemd** op de werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Daarbij wordt de infrastructuur en de benodigde platformen maximaal gedeeld. Op die manier worden dubbele structuren en dubbele kosten vermeden.
- De relevante actoren (redactie / eindredactie) krijgen rechtstreeks **toegang** tot de redactieomgeving
- Publicatie kan zowel **handmatig als geautomatiseerd** aangesproken worden.
- **Feedback** moet zowel van de afnemers als vanuit het brede publiek ontvangen kunnen worden. Er wordt heel veel belang gehecht aan feedback omdat dit de kwaliteit van de informatie hoog houdt, en de werking van de redactie potentieel vereenvoudigt.
- Er wordt mogelijk gemaakt dat de **verwijzing** naar meer gedetailleerde informatie zo veel mogelijk geautomatiseerd 'kan' gebeuren zodat dit geen extra last vormt voor afnemers en dat de verwijzingen correct blijven. Deze verwijzingen worden sowieso automatisch op hun beschikbaarheid gecontroleerd.
- Deze informatie staat rechtstreeks ter beschikking van de Vlaamse **portaal** die daarmee haar eigen effectiviteit verhoogt en de uiteenlopende dienstverlening door het Contactpunt Vlaamse Overheid verder uitbouwt en professionaliseert.

2 IDENTIFICATIE VAN DE BELANGHEBBENDEN EN ACTOREN

In dit stuk gaan we enerzijds in op de belanghebbenden, en anderzijds op de actoren. Dit onderscheid is belangrijk maar niet absoluut.

Met **belanghebbenden** bedoelen we de besturen en organisaties die effectief ‘belang’ hebben bij het bestaan van een dergelijke interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. De **actoren** daarentegen zijn de groepen die effectief meewerken in de werking van een dergelijke “overheidscatalogoog”: voor de gegevensinvoer, voor de kwaliteitscontrole e.d.m.

Het definiëren van deze belanghebbenden en actoren is belangrijk in het kader van het verder uitwerken van de organisatiestructuur en het centraal IT-platform voor de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus.

Het overzicht vindt u alvast hieronder. Dit wordt verder uitgewerkt in de onderstaande paragrafen.

2.1 Belanghebbenden

Burgers, ondernemingen, én verenigingen

Dit is de essentiële doelgroep. Het primaire doel van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus estaat erin dat de burgers (al dan niet in hun hoedanigheid van ondernemer of lid van een vereniging) alle relevante overheidsdienstverlening eenvoudig kunnen terugvinden, welke (aangesloten) overheid ze ook consulteren. Het overzicht biedt in heldere taal een overzicht van de aard van de dienstverlening, de voorwaarden, en de detailgegevens (waar, wat, wanneer, wat meebrengen, ...) en doorverwijzingen naar meer informatie. Men krijgt met andere woorden een beknopt, eenvoudig en heldere samenvatting van de dienstverlening.

De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus richt zich eveneens expliciet t.a.v. **verenigingen**. Voor heel wat dienstverlening van vooral lokale besturen, maar ook voor andere bestuursniveaus, zijn zij een belangrijke doelgroep.

Men kan deze informatie op meerdere plaatsen consulteren: bij zijn lokaal bestuur, bij zijn provinciaal bestuur, bij de Vlaamse Infolijn, en bij uiteenlopende Vlaamse overheidsdiensten (uiteeraard telkens mits die overheid gebruik maakt van de diensten en systemen die gebouwd worden in het kader van dit project).

Lokale (en provinciale) besturen



Lokale besturen zijn een (secundaire) doelgroep omwille van de aard van hun bestuur. Zij zijn immers enerzijds de meest nabije overheid voor de burger. Zij vormen meestal het eerste aanspreekpunt en worden met tal van vragen over de overheidsdienstverlening in zijn geheel geconfronteerd. Via de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus kunnen zij de burger beter helpen bij vragen over de dienstverlening van de overheid als geheel.

Anderzijds zijn lokale besturen een schakel in de dienstverlening die overheidsniveau-overschrijdend is (zoals milieuvergunningen, rijbewijzen, e.d.m.). Ook hierbij is de informatie uit de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus nodig voor een goede dienstverlening op lokaal niveau.

De provinciale en lokale besturen kunnen zoals hierboven beschreven hun dienstverlening (ook de impliciet verwachte dienstverlening) verbeteren. De consequentie bestaat erin dat hun productenomschrijvingen goed omschreven ter beschikking gesteld moeten worden van de andere overheidsdiensten.

De lokale besturen zijn, samen met **hun vertegenwoordigende organisaties** VVSG, VVP en V-ICT-OR, een heel belangrijke partner voor de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Lokale besturen zijn immers niet alleen heel sterk vragende partij, maar men is ook een belangrijke **partner voor het voeden van deze** interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Men vertegenwoordigt immers niet enkel de lokale besturen, maar heeft heel wat kennis van de werking van zowel de lokale besturen als centrale overheden, en men heeft ook zicht op de behoeften van de lokale besturen. Een betere partner kan een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus zich niet wensen.

Bovendien is er de afspraak dat de lokale besturen mits financiering³ (i.c. VVSG en V-ICT-OR), tot de federale en andere overheden instappen in de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, de informatieaanlevering verzorgen van de **RELEVANTE** federale dienstverlening.

De Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid kan via een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus burgers en ondernemingen beter informeren over haar dienstverlening. Op die manier wordt het beleid van de Vlaamse overheid efficiënter en effectiever. Bovendien kan de klantentevredenheid hierdoor aanzienlijk stijgen.

Contactpunt Vlaamse Infolijn (CPVI)

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn (CPVI) verzorgt de front office van de Vlaamse overheid als geheel. Dit gebeurt onder meer via de Vlaamse portaalsite en via het contactcentrum 1700 (telefoon, messaging, ...). Beiden hebben tot doel de burger wegwijs te maken binnen de dienstverlening van de Vlaamse overheid, maar ook meer algemeen in de overheidsdienstverlening.

³ In casu de twee VTE eindredactie die verder in dit document vernoemd worden.



Een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus sluit nauw aan bij deze doelstelling. Bovendien is veel informatie die nodig is in het kader van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus al aanwezig bij CPVI. Ten slotte vormt de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus een belangrijke aanvulling op de werking van CPVI.

Het interbestuurlijk karakter van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus laat immers toe dat de informatie over dienstverlening van lokale besturen (en meer nog de praktische gegevens hierbij) gecentraliseerd wordt. Dit biedt CPVI informatie over de werking van de andere overheden en dus CPVI in staat stelt om de **burger beter te helpen**.

CPVI is dan ook vragende partij om ook informatie over de dienstverlening van lokale besturen te kunnen consulteren. Dit is heel belangrijke informatie, zowel in het kader van het verder uitwerken en professionaliseren van de Vlaamse portaal, als voor de andere dienstverlening van de Vlaamse Infolijn.

CORVE

De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus wordt algemeen beschouwd als één van de zeven strategische projecten (zoals opgelijst in de **strategische studie geïntegreerd e-government** ([webpagina's](#) en studie ([pdf 1](#) – [pdf 2](#))) die de Vlaamse overheid (in zijn ruime betekenis) moet realiseren om een geïntegreerd e-government mogelijk te maken.

1. De catalogus past in de focus die CORVE binnen het e-government legt, met name de focus op informatie- en gegevensdeling en het uitbouwen van authentieke bronnen.
2. De catalogus kan applicaties ondersteunen, zowel ondersteunende baliesoftware als gerichte e-loketten op websites (ondernemingsloketten, welzijnsloketten, ...) die een dienstverlening bieden bovenop dit informatieaanbod.
3. De catalogus levert heel wat informatie op over de dienstverlening van de lokale en andere overheden, en helpt in die zin bij het maken van een juiste keuze voor e-governmentprojecten.

2.2 Actoren

De redactie

De redactie is de **belangrijkste groep** in het kader van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Dit is de groep die de productomschrijvingen aanmaakt, wijzigt en verwijdert. Deze groep kent de overheidsdienstverlening, heeft de nodige communicatievaardigheden, en houdt alle informatie up-to-date. De combinatie van beide vaardigheden is belangrijk: inzicht in de overzichtdienstverlening verwerven en communicatievaardigheden.

De eindredactie



De kerngroep in de werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Dit is een relatief beperkte groep, maar wel een groep die de **kwaliteit en de inhoudelijke werking** van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus bewaakt.

De domeinspecialisten

Hebben geen toegang tot het beheer van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Zij zijn de contactpersonen die de (eind)redacteuren contacteren voor inhoudelijke ondersteuning. De domeinspecialisten kunnen verschillende achtergronden hebben: medewerkers van lokale besturen, medewerkers van centrale overheidsdiensten, of potentieel zelfs externe adviseurs zoals juristen, onderzoeker, e.d.m.

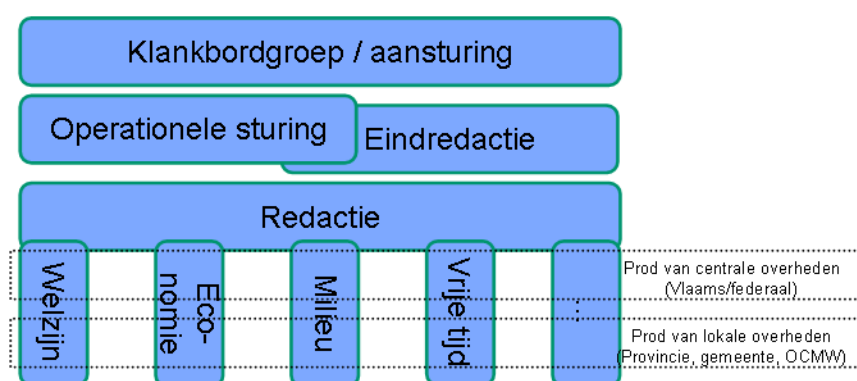
De systeembeheerder

De systeembeheerder is de technische partner en wordt aangestuurd door de eindredactie. Vooral in de opstartfase is dit een belangrijke rol: denk maar aan *debugging* en het initieel inladen van informatie bij het thematisch opstarten van de werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus.

3 ORGANISATIE VAN DE DIENSTVERLENING

3.1 Organisatiestructuur

We opteren voor een zo licht mogelijke structuur die opgebouwd is rond de huidige werking van het contactpunt Vlaamse Infolijn, aangevuld met een redactie voor de andere overheidsniveaus en een klankbordgroep.



De redactie en eindredactie

Deze twee belangrijke actoren hierboven kort besproken. Zij vormen de kern van de kern van de eigenlijke werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus en worden onderverdeeld in verschillende deelgroepen: lokale besturen, Vlaamse overheid en eventueel federale overheidsdiensten.

De verschillende redactie- en eindredactieleden werken uiteraard niet volledig los van elkaar: in het redactiereglement zal onder meer een periodiek redactieoverleg ingepast worden. Dit orgaan volgt niet enkel de dagdagelijkse werking op, maar bepaalt ook de werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Hiervoor wordt bij voorkeur geen apart orgaan voorzien. Het wordt veeleer ingebed in de dagdagelijkse werking van de redactie en eindredactie.

De redactie

Samenstelling

De redactie bestaat uit verschillende **groepen**: minimaal twee!

1. De Vlaamse Infolijn: als redactie voor de Vlaamse overheidsdienstverlening. Hier wordt de bestaande werking van de Vlaamse Infolijn aangehouden. Dit kan binnen de huidige middelen.
2. De redactie voor de dienstverlening van de lokale besturen. Dit wordt idealiter ingevuld door de lokale besturen zelf, en ingebed in de werking van organisaties zoals VVSG, VVP en V-ICT-OR. Op die manier kan de combinatie van kennis van de werking van lokale besturen, kennis van de werking van centrale overheidsdiensten en reeds aanwezige communicatievaardigheden gerealiseerd worden. Bovendien zorgt dit er voor dat praktijkervaring uit de werking van lokale besturen mee in de redactie opgenomen wordt.
3. De redactie voor de dienstverlening van federale overheidsdiensten. Er is nog onduidelijkheid wie dit opneemt. Mogelijk gebeurt dit door de federale overheid zelf. **INDIEN NIET, GEBEURT DIT MITS FINANCIERING⁴ DOOR VVSG EN V-ICT-OR, MAAR DAN ENKEL IN ZOVERRE DIT RELEVANT IS VOOR DE WERKING VAN LOKALE BESTUREN ALS MEEST NABIJE OVERHEID MITS HIER DE NODIGE MIDDELEN VOOR VOORZIEN WORDEN.**

De omvang van de redactie wordt geschat op de huidige redactieploeg van het contactpunt Vlaamse Infolijn, een vijftigtal vertegenwoordigers⁵ van lokale besturen, en mogelijk een aantal redacteuren voor de federale overheid.

Takenpakket

Het takenpakket van de redactie bestaat er in dat de redactie de evolutie van de overheidsdienstverlening opvolgt, en op basis daarvan:

- nieuwe productomschrijvingen redigeert
- wijzigingen aan productbeschrijvingen doorvoert
- waar nodig productomschrijvingen verwijdert wanneer deze niet langer relevant zijn.

Een aantal kwaliteitscontroles kan meteen ingebouwd worden in de toepassing. Toch hangen heel wat dagelijkse beslissingen af van een aantal conventies. Dit geeft aan dat het **redactiereglement van groot belang** is: wat is een (aparte) productomschrijving, stijlfspraken, aanduiden relaties tussen productomschrijvingen, werkafspraken, ... Allemaal zaken die in een gedetailleerd redactiereglement voor alle redactiegroepen opgenomen moet worden, en die door de eindredactie moeten bewaakt worden.

Aansturing:

De redactie werkt zo veel mogelijk op eigen initiatief, maar wordt waar nodig ondersteund en/of aangestuurd door de eindredactie. De redactie kan meteen publiceren. Controle door

⁴ In casu de 2 VTE die lager in die voorstel vernoemd worden in het kader van de eindredactie.

⁵ Het feit dat we hier over 50 personen spreken betekent absoluut niet dat er 50 VTE gefinancierd moeten worden., in tegendeel. Zie hiervoor verder in dit voorstel)



de eindredactie gebeurt post-factum. Dit gebeurt om de werking zo vlot mogelijk te laten verlopen en om de instapdrempel laag te houden.

De eindredactie

Samenstelling

De eindredactie is een klein team, dat net zoals de redactie opgedeeld is in een aantal eindredactiegroepen. Ook hier is er een onderverdeling in een Vlaamse eindredactie (CPVI) en lokale eindredactie en eventueel een federale redactie. Bij de eindredactie is het niettemin erg belangrijk dat deze personen nauw met elkaar samenwerken. Daarom werken ze bij voorkeur deeltijds op dezelfde locatie: deeltijds VVSG, deeltijds bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn!

Takenpakket

De eindredactie heeft **verschillende taken**:

1. Waar nodig aansturing van de redactie
2. Post-factum controle van nieuwe of gewijzigde productomschrijvingen
3. Periodieke controle van de productomschrijvingen
4. Via controle van de overname bij afnemer, periodiek controleren van de goede werking van het publicatieplatform
5. Ontvangen, beantwoorden en distribueren van feedback
6. Helpdesk voor de werking van de redacteurs

De eindredactie heeft uiteenlopende taken. Eén van de redenen hiertoe is het ontlasten van het takenpakket van de redacteurs, want deze zijn bij een aantal redactiegroepen wellicht vrijwilligers.

Aansturing

De eindredactie werkt op eigen initiatief, en wordt indien nodig bijgestuurd door de operationele sturing. Ook bij de eindredactie wordt het **redactiereglement** een belangrijke leidraad.

Operationele sturing.

De operationele sturing is de dagdagelijkse leiding van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Door de maximale integratie met de werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn, kan dit geïntegreerd worden in de dagdagelijkse leiding van het Contactpunt.

Klankbordgroep

Om de redactie, eindredactie en operationele sturing te begeleiden komt er een klankbordgroep die bestaat uit de verschillende belanghebbenden. Hierbij worden zware structuren vermeden en wordt gestreefd naar een samenstelling uit personen uit het werkveld: communicatieverantwoordelijken uit de Vlaamse overheid, lokale besturen, ... eerder dan leidinggevend. **IN HET IDEALE GEVAL VORMT DEZE KLANKBORDGROEP ÉÉN VAN DE WERKGROEPEN DIE RAPPORTEERT AAN HET MAGDA-SAMENWERKINGSVERBAND.** In de periode dat het Magda-samenwerkingsverband (nog) niet werkzaam is, is minimaal een stuurgroep nodig met duidelijke bevoegdheden (en huishoudelijk reglement).

Samenwerkingsakkoord

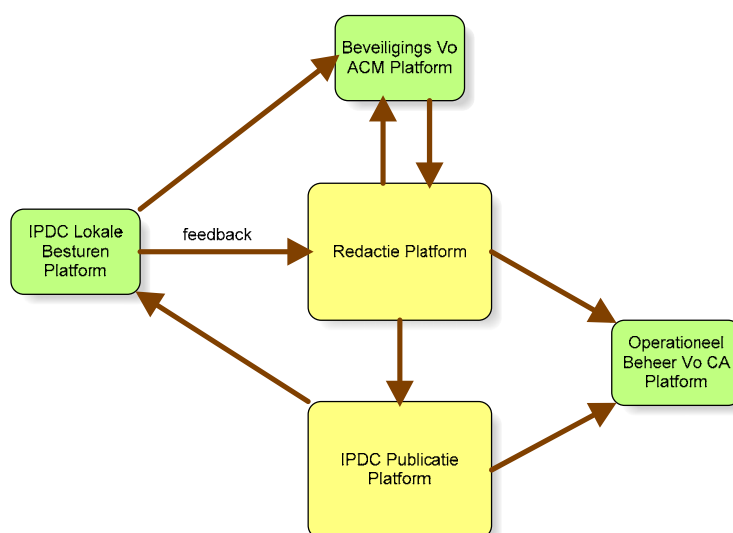
Uit het voorgaande blijkt dat er heel wat actoren, en ook verschillende organisaties betrokken zijn:

- Vlaamse overheidsdiensten
- VVSG en V-ICT-OR, namens betrokken lokale besturen, en de lokale besturen zelf
- VVP en de provincies
- Eventueel federale overheidsdiensten

OM DEZE VELE PARTNERS TE DOEN SAMENWERKEN IS MINSTENS EEN FORMEEL ONDERTEKENDE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST⁶ NODIG, OF ZIJN MISSCHIEN ZELFS UITGEBREIDERE STAPPEN NODIG. ER WORDT VOORGESTELD DE WERKING VAN DE INTERBESTUURLIJKE PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS AAN TE STUREN VANUIT HET MAGDA-SAMENWERKINGSVERBAND.

⁶ Hierbij kan verwezen worden naar de samenwerkingsovereenkomst zoals die in het kader van de 'lokale statistieken' afgesloten werd (Studiedienst van de Vlaamse Regering).

4 PLATFORM VOOR VAN HET REALISEREN VAN DE DIENSTVERLENING



We verwijzen naar voorgaande stukken; m.n. het algemeen technisch concept, de belanghebbenden en actoren en de organisatiestructuur. Daar werden de principes van de werking gesitueerd, onder meer het publicatie- en redactieplatform. Dit vormt de basis voor de ICT-analyse waarnaar in dit hoofdstuk verwezen wordt. We stippen hierbij nogmaals aan dat dit concept uitgaat van een nauwe integratie met de werking van het contactpunt Vlaamse Infolijn.

De keuzes die het Contactpunt Vlaamse Infolijn hierbij maakt, zijn bepalend voor het vormgeven van het **technisch platform** voor deze catalogus van de overheidsverlening. Deze keuzes worden gemaakt in overleg met CORVE die hierbij de partners in het kader van dit project vertegenwoordigt (V-ICT-OR, VVSG en CORVE). Belangrijk daarbij aan te stippen is dat het Contactpunt voor 2010 een vernieuwing voorziet van de infrastructuur voor hun werking. Dit zorgt ervoor dat de kans bestaat dat beide werkingen meteen samen te voegen in één enkel platform en toepassing!

Om de keuze van de toepassing te maken werden een aantal elementen onderzocht. Deze zijn hieronder opgenomen via bijlagen, eerder dan deze opnieuw uit te schrijven.

De gedefinieerde processen (Procesanalyse)

Zie bijlage 'Procesanalyse'

1. De daaruit afgeleide actoren en rollen

Zie bijlage 'Rollen'

2. De daaruit afgeleide vereisten

Zie bijlage 'Vereisten'

3. Een verkennende architectuurstudie

- **ALGEMEEN DOCUMENT**

Zie bijlage High_Level-architectuur

- Meer gedetailleerde vereisten en use cases in het kader van de architectuurstudie

Zie bijlagen 'Vereisten vs componenten' 'use cases', 'use cases vs componenten' en 'componenten vs infrastructuur'

- **PRODUCTVERGELIJKING FATWIRE – TRIDION - DRUPAL (**

Zie bijlage vergelijking alternatieve oplossingen

Deze documenten vormen de basis voor het uitschrijven van dit voorstel. Het is belangrijk verder te benadrukken dat de productkeuze in belangrijke mate afhankelijk is van de keuzes die het contactpunt Vlaamse Infolijn in overleg met CORVE maakt voor haar eigen werking. Dit is nodig om een geïntegreerde werking mogelijk te maken, zodat een efficiënte werking mogelijk is en het kostenplaatje beperkt blijft.

5 AARD VAN HET AANBOD

5.1 Voor wie geldt het aanbod?

- Het aanbod geldt in eerste instantie voor de **Vlaamse lokale besturen en de diensten van de Vlaamse overheid**. Zij kunnen, mits het doorlopen van een beperkte aansluitingsprocedure, de informatie overnemen, aanpassen en aanvullen.
- **WANNEER ANDERE OVERHEIDSORGANISATIES (IN EERSTE INSTANTIE DE FEDERALE OVERHEID, MOGELIJK OOK ANDERE GEMEENSCHAPPEN EN GEWESTEN) VOLDOENDE BIJDRAGEN (INHOUDELIJK/FINANCIËEL) IN HET PROJECT KOMEN OOK ZIJ IN AANMERKING OM MEE VAN DIT AANBOD TE GENIETEN.**⁷
- **IN EERSTE INSTANTIE IS DIT AANBOD BEPERKT TOT OVERHEIDSDIENSTEN. DIT KAN, EENS DE WERKING STABIEL IS EN DAARTOE EEN FORMELE BESLISSING GENOMEN IS, UITGEBREID WORDEN NAAR ANDERE ORGANISATIES: NON-PROFIT (VAKBONDEN, MUTUALITEITEN, BELANGENGROEPEN, ...). DIT GEBEURT AL DAN NIET TEGEN BETALING VIA EEN NADER TE BEPALEN LICENTIERECHT. ELKE CASUS WORDT OP ZICH BEOORDEELD OP ZIJN WENSELIJKHEID EN RELEVANTIE.**
- **EEN AFNEMER IS NIET VERPLICHT** GEBRUIK TE MAKEN VAN DEZE DIENSTVERLENING. Deze keuze wordt gemaakt om een aantal redenen: 1. Het geïntegreerde gebruik (de wenselijke aanpak) van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus vergt bij integratie (automatische uitwisseling) het aanpassen van de huidige pakketten die gebruikt worden voor het vormgeven van websites bij afnemers. Dit vergt een zekere investering door de afnemer. 2. Een afnemer dient zelf te kunnen bepalen welke informatie hij al dan niet overneemt uit de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Een overname van alle informatie is vaak niet relevant.

5.2 Wat houdt het aanbod in?

De dienstverlening bestaat uit het aanbod van geredigeerde en up-to-date wegwijsinformatie over de overheidsdienstverlening, die eenvoudig bevragebaar gemaakt wordt.

- Zowel **eenmalige** bevraging (vb. voor een brochure) of een **structurele** afstemming moet mogelijk zijn. Men kan er ook voor opteren de catalogus volledig over te nemen, zich te beperken tot één thema of tot een zelf samengesteld pakket aan productomschrijvingen.

⁷ De organisatorische en financieel-technische consequenties daarvan moeten later verder in kaart gebracht worden.

- De afnemer kan naargelang de eigen behoeften en mogelijkheden ervoor kiezen om volledig **geautomatiseerd** te werken, of de afstemming **manueel** te voorzien. De afnemer wordt, tenzij hij/zij dit anders aangeeft, **op de hoogte gehouden** van alle wijzigingen in de overgenomen productomschrijvingen.

Dit houdt ook een aantal verplichtingen in voor afnemers:

- De afnemer geeft waar relevant **feedback** i.v.m. de generieke omschrijvingen die hij overneemt uit de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, door naar de eindredactie, zodat deze catalogus steeds up-to-date blijft. Hij stuurt ook de feedback door die hijzelf ontvangt door naar de eindredactie, voor zover deze feedback betrekking heeft op de generieke productomschrijvingen.
- **ALS DE AFNEMER EEN LOKAAL BESTUUR IS, DAN IS MEN VERPLICHT DOOR TE GEVEN WAAR ZIJN ORGANISATIE DE AANVULLENDE INFORMATIE PUBLICEERT, EN HOUDT DEZE INFORMATIE UP-TO-DATE.** Op die manier kan er ook vanuit centrale portalen en thematische websites verwezen worden naar de **detailinformatie** bij de dienstverlenende overheid. Het centrale platform controleert deze centrale verwijzingen bovendien periodiek op hun aanwezigheid en werkzaamheid.
- Om gebruik te maken moet elke afnemer een beperkte **aansluitingsprocedure** doorlopen. Dit heeft verschillende redenen:
 - o het registreren van het afnemerschap, en de contactgegevens voor contact indien er problemen zijn.
 - o Het vastleggen van een aantal afspraken (onderhoud van verwijzingen, up-to-date houden van informatie) en het duiden van de mogelijkheden en de beperkingen van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus.
 - o Het opzetten van de verwijzingen naar de aanvullende informatie en de (automatische) controle hierop.
 - o Indien de afnemer kiest voor een geautomatiseerde uitwisseling (wenselijk scenario) moeten ook een aantal systeemtesten uitgevoerd worden. Op die manier zijn beide partners er van verzekerd dat de updates verstuurd en goed verwerkt worden.

6 PLAN VAN AANPAK

6.1 Voorbereiding

Tussen de beslissing om hiermee van start te gaan en het effectieve starten van de dienstverlening moeten belangrijke stappen genomen worden. We onderscheiden verschillende fasen die deels parallel kunnen verlopen:

Afstemming met het Contactpunt Vlaamse Infolijn – technologiekeuze	
Definitieve prijsinschatting – Opstarten werkaanvraag	
Voorleggen aan IF	Vastleggingsprocedure
Beslissing Minister/Regering	
Werkaanvraag en bestelling(en)	
6 weken wachttijd	

6.2 Opstartfase jaar 1

Bestelling		(Eind)redactie voornaamste dienstverlening per beleidsthema	Selectie (eind)redacteurs Vastlegging redactiereglement
Opstartfase (ressources)			
Bouw publicatieomgeving			
	Bouw redactieomgeving	(Eind)redactie thema 1 en 2	
Afronden bouwtraject –			

6.3 Opstartfase jaar 2

Q1 -> Q3:

- Verder afronden (eind)redactie beleidsthema 1 en 2

- Aansluiten pilootgebruikers (geautomatiseerd scenario).
- Begeleiding ICT-dienstenleveranciers



- Bijsturing inhoudelijke en organisatorische werking
- Verder uitbouwen begeleidingsaanbod
- Bijsturing aansluitingsprocedure

Q 3:

- Bufferperiode voor bijsturingen

Q 4 en later: start operationele werking

- Stapsgewijs opstarten nieuwe beleidsthema's
- Beschikbaar voor alle gebruikers

7 KOSTEN EN BATEN

In dit overzicht gaan we zowel in op de uiteenlopende kosten (investeringskosten, personeelskosten, werkingskosten) bij de verschillende belanghebbenden en wijzen we aan wie deze kosten potentieel kan dragen. Ten slotte staan we ook stil bij de kosten-batenverhouding voor de voornaamste partners.

De inschatting van de kosten en baten voor de afnemers is gebaseerd op een beperkte rondvraag bij de deelnemers aan de workshops die georganiseerd werden in het kader van de ICT-analyse. Verder wordt uitgegaan van de veronderstellingen uit de ICT-analyse uit het document Rollen.

Zie bijlage 'Rollen'.

De inschatting gebeurt op een conservatieve basis. Een aantal factoren worden immers niet meegenomen, m.n. de impact van andere afnemers dan lokale besturen (hier hebben we vooralsnog onvoldoende zicht op), de kwantitatieve voordelen voor burgers, ondernemingen en verenigingen (betrouwbare cijfers ontbreken) en niet-²financiële baten.

Alle getallen worden steeds in Euro weergegeven tenzij anders aangegeven.

7.1 Kosten gedragen door de Vlaamse overheid

7.1.1 Investeringskosten: kosten voor het vormgeven en onderhouden van het IT-platform

Uitgangspunt

De grootorde van de kosten voor het vormgeven is sterk afhankelijk van de platformkeuze die het Contactpunt Vlaamse Infolijn maakt voor haar eigen platform. Voor de catalogus willen we ons hier, om efficiëntieredenen en om een kostenbesparing mogelijk te maken, immers zo veel als mogelijk op afstemmen.

Vereisten

Het IT-platform omvat minimaal volgende onderdelen:

- Een ontdubbelde publicatieomgeving waar de afnemers hun informatie kunnen afhalen en de afnemers geautomatiseerd op de hoogte houdt van alle relevante wijzigingen.
- Een redactieomgeving waarlangs de informatie geredacteerd wordt (toevoegen, wijzigen, verwijderen) en een aantal regels afgedwongen worden. Dit laat ook toe feedback te delegeren en laat lokale besturen toe verwijzingen toe te voegen. Deze verwijzingen worden automatisch gecontroleerd en de lokale besturen worden verwittigd wanneer de verwijzing niet langer geldig is.

Er wordt uiteraard een afstemming voorzien met de andere platformen bij de VVSG: de portaal-site, de voorlichterssites, ...

De verwijzingen naar alle (gedetailleerde) vereisten vindt u terug op in het hoofdstuk 4 Platform voor van het realiseren van de dienstverlening vanaf p. 25.

Kostprijs

De **goedkoopste kortetermijnoptie** is verder bouwen op het huidige ICT-platform gebruikt door CPVI. De aanpassingen en aanvullingen die daarop nodig zijn worden geraamd op **300 000 euro**. Mogelijk kunnen deze kosten nog beperkt verminderd worden door de integratie verder te maximaliseren. Toch kan er van uitgegaan worden dat de grootorde van kosten gehandhaafd blijft.

Kiezen voor het huidige platform heeft echter een aantal belangrijke consequenties. Door een aantal marktevoluties is het ondersteuningsaanbod sterk gereduceerd (wat tot hogere kosten kan leiden) en het huidige platform nadert zijn maximale houdbaarheidsdatum. Hierdoor ontstaat het risico op extra kosten en tot een snelle vervanging, wat uiteindelijk een belangrijke meerkost betekent.

Om deze redenen is het aan te raden niet meer op het huidige platform verder te bouwen maar te **opteren voor ofwel een upgrade van het bestaande systeem (Fatwire) of te opteren voor een remake op basis van een alternatief product.**

De ramingen voor het opzetten van een nieuw gedeeld platform voor zowel de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunt als werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus zijn in de grootorde van **1 000 000 EURO**. Daarbij komt zowat 500 000 euro voort uit de extra functionaliteiten die voor de werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus vereist zijn. Het totaalbedrag betreft een omvattend plaatje waarin ook het aanpassen van de infrastructuur voor de verschillende websites (portaal-site, voorlichterssite, e.d.m.) in vervat zit.

De meerkost t.o.v. het verder bouwen op wat nu al bestond bij CPVI (**500 000 i.p.v. 300 000 euro**) komt doordat generieke componenten op het oude platform vaak herbruikbaar waren terwijl die nu (gedeeld voor beide projecten) opnieuw vormgegeven moeten worden. Ten slotte nog dit: door het verder opzoeken van synergieën en het vermijden van dubbele ontwikkelingen in het eigenlijke ontwikkelingstraject hopen we de uiteindelijke kostprijs verder te reduceren.

Samenvattend:

300 000 euro mits verder gewerkt wordt op het bestaande systeem van CPVI. Dit heeft als belangrijk nadeel dat op korte termijn een nieuwe investering nodig is doordat er naar een nieuwe versie dient overgegaan te worden en dat de ondersteuning beperkt is.

500 000 euro (om de catalogus vorm te geven) wanneer er voor een nieuw platform geopteerd wordt. Voordeel is dat deze ontwikkelingen dan de gebruikelijke

levensduur kunnen hebben en toekomstige verdoken uitgaven vermeden worden die de uiteindelijke kostprijs duurder zouden maken.

Ten slotte:

De bouw van dit nieuwe platform voor zowel de CPVI als voor de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus kan gefaseerd gebeuren. Wanneer dit parallel gebeurt kan een realisatie binnen de tijdspanne van 1 jaar gerealiseerd worden.

WE STELLEN VOOR DAT DE KOSTEN VOOR DE EVENTUELE UPGRADE OF VERVANGING VAN DE INFRASTRUCTUUR VOOR DE HUIDIGE WERKING VAN HET CONTACTPUNT VLAAMSE INFOLIJN GEDRAGEN WORDT DOOR CPVI, EN DE BIJKOMENDE PLATFORMKOSTEN VOOR DE INTERBESTUURLIJKE PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS GEBEUREN OP BUDGETTEN VAN XXXXXXXXXXXXXXXX.

7.1.2 Investeringskosten: extra personeelskost tijdens de opstartfase

Verder in dit voorstel wordt uitgegaan van de personeelskosten in de operationele fase.

De opstartfase houdt echter een extra last in. We spreiden deze opstartfase (zie verder) over minimaal twee jaar, waarbij de werking beleidsthema per beleidsthema opgestart wordt. Niettemin wordt ook per thema de voornaamste dienstverlening al opgenomen vanaf de start van de opstartfase.

Dit betekent extra lasten voor de redactie van productenomschrijvingen door de verschillende actoren

1. Een extra VTE op A-niveau gedurende zeven en een halve maand (in casu twee VTE gedurende het eerste trimester) voor de **redactie van de voornaamste dienstverlening per thema**.
2. Een **extra VTE eindredactie (helpdesk en ondersteuning)** (in casu een halve VTE gedurende twee jaar)
3. Voor het opzetten van de **organisatiestructuur** (redactiereglement, klankbordgroep, aansturing) gaan we er van uit dat hiervoor 1 VTE gedurende een maand voor vrijgesteld moet worden.
4. Voor het systeembeheerderschap, het **aansluiten van de eerste afnemers en de begeleiding van hun ICT-leveranciers** gaan we er van uit dat hier één werkjaar voor voorzien moet worden (een VTE gedurende jaar 2).
5. Daarnaast moeten er de nodige **vormingsmiddelen** voorzien worden om de redacteuren en eindredacteuren opleidingen te bieden (Communicatie, vorming, stijlbeveiliging, kennis van de overheidswerking, ...).

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
--	----	----	----	----	----	----	----	----

Halve VTE taak 1 (1)								
Halve VTE taak 1 (1)								
Halve VTE taak 1 (1)								
Halve VTE taak 1 (1)								
Halve VTE taak 2								
Halve VTE taak 4								
Halve VTE taak 4								

Samenvattend

2 halve VTE in jaar 1: 65 000 euro

3 halve VTE in jaar 2: 100 000 euro

Vormingsbudget

Gefinancierd door: XXXXXX

7.1.3 Recurrente kosten: personeelskosten binnen de Vlaamse overheid

Het IT-platform is één zaak, maar voor de werking is uiteraard personeelsinzet noodzakelijk. Via een maximale afstemming op de bestaande werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de werking van VVSG en VVP houden we dit zo beperkt mogelijk.

We behandelen achtereenvolgens de verschillende actoren: de redactie, de eindredactie, de domeinexperten, systeembeheerder en de andere rollen. Daarbij wordt een werklustinschatting gemaakt en worden de kosten toegewezen aan een aantal van de belanghebbenden.

De werklustinschatting gebeurt aan de hand van een aantal assumpties en berekening op basis van deze assumpties. U kunt deze nakijken in de bijlage ‘Rollen’

Zie bijlage ‘Rollen’

◆ **De redactie**

De redactie wordt, zoals hoger aangehaald, zo licht mogelijk vormgegeven en bestaat uit een redactie voor de Vlaamse dienstverlening, voor de lokale dienstverlening en eventueel voor de federale dienstverlening.

Op de redactie van de informatie over **de Vlaamse dienstverlening** gaan we niet nader in. Die wordt afgedekt door de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.



Op de redactie van de informatie over **de federale dienstverlening** gaan we ook niet nader in. Die wordt ofwel opgenomen door een federale actor, of wordt beperkt ingevuld door de lokale besturen, indien de federale overheidsdienstverlening niet deelneemt aan het project. In dat geval wordt de federale dienstverlening niet opgenomen, tenzij deze relevant is voor de werking van lokale besturen.

Op de redactie van de informatie over de **dienstverlening van de lokale besturen** gaan we wel nader in. Zoals hoger beargumenteerd laten we die invullen via de werking van VVSG.

Die werking van VVSG wordt niet enkel gekenmerkt door de stafmedewerkers die de werking van de andere overheidsdiensten opvolgen en de belangen van de lokale besturen behartigen, maar meer nog door de vele thematische werkgroepen met medewerkers van lokale besturen in de schoot van VVSG. Daarin komen de werking van de andere overheidsdiensten eveneens aan bod, en is via de aanwezigheid van medewerkers van lokale besturen ook de kennis van de eigenlijke werking van lokale besturen verzekerd. Er is moeilijk een geschikter redactieforum denkbaar voor de redactie van de algemene omschrijvingen van de uiteenlopende producten- en diensten van de lokale besturen. In het vervolg van dit voorstel benoemen we dit als de **'werkgroepenwerking van de VVSG'**. Binnen de VVP kan dit voor de provinciale producten gedelegeerd worden naar de provinciebesturen.

Deze werkgroepenwerking willen we in de redactie betrekken. We zoeken **NIET-BETAALDE** vrijwilligers die deze omschrijvingen opmaken en invoeren in de toepassing en die voor verdere wijzigingen en bij feedback aangesproken kunnen worden door de eindredactie. Voor de vorming en ter stimulering van deze vrijwilligers moet niettemin een zeker werkingsbudget voorzien worden. Het gaat daarbij zowel om inhoudelijke vormingen als om activiteiten die het groepsgevoel en groepsbelang versterken.

Voor de werklastinschatting (stabiele werking, na de opstartfase) voor de redactie van de informatie over de dienstverlening van lokale besturen verwijzen we opnieuw naar de bijlage 'rollen'. We lichten er volgende elementen uit:

- We gaan er van uit dat er per thema zo'n vijf vrijwilligers zijn, zodat we met een redactieteam werken van zo'n **50 personen**.
- Dit resulteert in een werklast van 98 uur per jaar, zijnde zo'n **twee uur per maand** per redacteur in stabiele werking. Dit betekent dat de werklast voor vrijwilligers aanvaardbaar is, mits er zo'n 50 vrijwilligers zijn.
- De redacteurs kunnen vanuit hun eigen kantoor of van thuis uit op het redactieplatform werken.
- De thematische redactiewerking gebeurt in het kader van de werking van de VVSG-werkgroepen. Daarnaast zijn periodiek volledige redactievergaderingen nodig. Deze last werd niet in de werklastmeting opgenomen.

Samengevat:

Omschrijving van de Vlaamse dienstverlening: binnen de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn



Omschrijving van lokale dienstverlening: afgedekt door de werkgroepenwerking van de VVSG en door VVP

◆ De eindredactie

De eindredactie is een veel compactere groep, maar heeft zoals hoger aangehaald een veelheid aan concrete en permanente taken. Wat betekent dit aan werklust?

We starten waar we daarnet eindigden: bij de eindredactie i.v.m. de **werking van de lokale besturen**. Dit opnieuw gebaseerd op dezelfde bijlage 'rollen'.

- We gaan er van uit dat een eindredacteur maximaal twee beleidsdomeinen goed kan opvolgen. Dit betekent dat er minstens vijf aparte eindredacteurs nodig zijn.

- WE GAAN ER TEVENS VAN UIT DAT COMMUNICATIE EN EINDREDACTIE NIET DE ENIGE BEZIGHEID VAN DEZE REDACTEURS MOGEN ZIJN. ZIJ MOETEN OOK DE EIGENLIJKE OVERHEIDSWERKING BLIJVEN KENNEN. IN DIE ZIN PLEITEN WE ER VOOR DAT DEZE PERSONEN OOK **DEELTIJDS MEEWERKEN IN HET KADER VAN DE WERKING VAN DE VVSG**. DAT LAATSTE DEEL VAN HET TAKENPAKKET IS DAN UTTERAARD OP KOSTEN VAN DE VVSG.

- DIT RESULTEERT IN EEN WERKLUST VAN 597 U PER JAAR PER 'LOKALE' EINDREDACTEUR. DIT BETEKENT ZO'N 75 WERKDAGEN PER JAAR, OF ONGEVEER EEN DERDE VAN EEN VTE. DIT BETEKENT DAT ER IN HET KADER VAN DE INTERBESTUURLIJKE PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS ZO'N **2 VTE OP A-NIVEAU** TE FINANCIEREN ZIJN.

- DE REDACTEURS DIENEN DEELTIJDS GEHUISVEST TE ZIJN BIJ DE VVSG ZODAT ZE DE VOELING MET HET WERKVELD BEHOUDEN, MAAR DIENEN OOK DEELTIJDS OP KANTOOR BIJ HET CONTACTPUNT VLAAMSE INFOLIJN AANWEZIG TE ZIJN BIJ DE REST VAN DE EINDREDACTIE, ZODAT DE EINDREDACTIE ALS ÉÉN GEHEEL BLIJFT WERKEN.

- DIT BETEKENT DAT DE VVSG BIJDRAAGT IN DE WERKING VAN DE INTERBESTUURLIJKE PRODUCTEN- EN DIENSTENCATALOGUS. ZIJ BETALEN IMMERS DE UTRUSTING VAN DE EINDREDACTIE E.D.M. (TE VERGELIJKEN MET DE ZOGENAAMDE RUGZAKJES BINNEN DE VLAAMSE OVERHEID).

De eindredactie voor de **Vlaamse dienstverlening** is een volgend aan te snijden thema. Tot nog toe bestaat voor de Vlaamse dienstverlening geen aparte eindredactie. We gaan er van uit dat dit niet haalbaar blijft, wanneer enerzijds deze informatie overgenomen wordt door andere besturen (**groter belang**) en anderzijds daardoor ook de stroom aan **feedback** navenant zal toenemen. Daarom pleiten we er voor dat er binnen het Contactpunt Vlaamse Infolijn minimum **één VTE** vrijgesteld wordt om deze eindredactie mogelijk te maken.

Daarnaast stippen we aan dat het Contactpunt Vlaamse Infolijn nog een aantal aanverwante taken dient op te nemen, met name enerzijds het vormgeven van een **helpdesk** voor zowel de redactie en (eind)redactie als voor de afnemers en hun ICT-leveranciers. Anderzijds wordt de **aansturing** van de werking van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus wel opgenomen binnen het Contactpunt Vlaamse Infolijn, maar betekent dit dat er toch extra ondersteuning nodig is voor de teamleiding. Voor beide taken samen dient er minimum één extra **VTE** toegekend te worden.

De behoeften aan **federale eindredactie** wordt voorlopig niet in detail uitgewerkt. Wellicht is daar, indien men meewerkt, 1 à 2 VTE eindredactie nodig, die al dan niet opgevangen kan worden binnen het huidige webteam binnen de federale kanselarij (???)

Samengevat:

**2 VTE op A-niveau (130 000⁸ euro/jaar) bij VVSG, gefinancierd door
XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

⁸ In casu: 2 maal de grootorde van 65 000 euro. We ronden de getallen meteen naar 65 000 euro af. Als compensatie daarvoor rekenen we voor de opeenvolgende jaren niet de gebruikelijke indexering (prijsindex, stijgende anciënniteit) van 3 % aan.

Bij het bepalen van de weddelast werden volgende elementen wel dan niet aanmerking genomen. Het niet mee berekenen van de impact van de kinderbijslag en het woon-werkverkeer zorgt voor geen relevante verhogen van de grootorde van de kostprijs.

- Voor de weddelast is 6 jaar geldelijke anciënniteit in aanmerking genomen, wat overeenstemt met de anciënniteit die volgens de begrotingsinstructies in aanmerking moet genomen worden bij een nieuwe werving.
- De ramingen betreffen de totale budgettaire last voor de overheid, dus inclusief patronale lasten.
- De budgetlast voor een contractueel personeelslid is hoger dan die voor een statutair personeelslid omdat de patronale lasten (RSZ) hoger zijn voor een contractueel dan voor een statutair.
- **Kinderbijslag is niet in de berekening opgenomen** omdat die uiteraard afhangt van de gezinssituatie van betrokkene; het heeft om die reden ook weinig zin om daarvoor een gemiddelde in aanmerking te nemen.
- Voor werking en investeringen zijn de bedragen van de “rugzakjes” genomen: dit zijn de bedragen die volgens de begrotingsinstructies in rekening moeten gebracht worden als bijkomende kost (naast de eigenlijke weddelast) in geval van werving (of mutatie) van een personeelslid.
- **Woon-werkverkeer is niet afzonderlijk als kost opgenomen**, omdat die tot vorig jaar aangerekend werd op de werkingskredieten en als dusdanig moet gedekt worden door het “rugzakje” voor werkingskosten (vanaf dit jaar moet de aanrekening wel op de weddenkredieten gebeuren, maar dat is louter een verschuiving van de budgetlast van de ene begrotingspost naar de andere).

De detailindeling ziet er als volgt uit:

Kostencomponent		A1 met 6j. Anciënniteit	
		Contractueel	Statutair
Wedden en toelagen (incl. patronale lasten) (excl. eventuele functioneringstoelage)	Maandwedden	48.140,16	42.856,77
	Vakantiegeld	2.632,27	2.632,27
	Eindejaarstoelage	2.439,10	2.050,84
	Maaltijdcheques	844,56	844,56
	Kinderbijslag	?	?
<i>subtotaal</i>		<i>54.056,09</i>	<i>48.384,44</i>
Werking en investeringen	werkingskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	werkingskosten ICT	2.725,00	2.725,00
	investeringskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	investeringskosten ICT	1.000,00	1.000,00

2 VTE op A-niveau (130 000 euro/jaar) bij het Contactpunt Vlaamse infolijn, gefinancierd door **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

◆ **De domeinspecialisten**

De domeinspecialisten zijn potentieel een erg grote groep. Deze worden echter slechts in beperkte mate ad hoc bevraagd door de redacteurs en eindredacteurs. Zij doen dit werk vrijwillig. Dit is geen aparte job.

Vanuit de hoger aangehaalde werklastinschatting wordt afgeleid dat een domeinspecialist gemiddeld slechts een werklast van zo'n 2 à 3 (2,4 u) per jaar zou hebben. We gaan daarbij uit van een 50-tal domeinexperten. Hiervoor wordt geen extra budget voorzien.

Samengevat:

Weinig werklast. Ingepast in de huidige werking

◆ **De systeembeheerder**

De systeembeheerder ('webmanager') heeft verschillende taken

- 'Up en running' houden van het systeem, en het uitvoeren van de nodige bijstellingen (het eigenlijke systeembeheer)
- Beheer van de verschillende codetabellen
- Beheer van redacteurs en eindredacteurs en hun verantwoordelijkheid voor concrete productomschrijvingen
- Afnemerbeheer (nieuwe aansluitingen en wijzigingen) + helpdesk
- Ad hoc: wijzigingen aan de structuur en het systeemopzet.

De aandachtige lezer merkt meteen dat dit wellicht een gedeelde rol wordt tussen de administratie en de IT-dienstenverlener van de Vlaamse overheid.

De werklast bij een operationeel werkend systeem wordt ingeschat op 67 uur. Tijdens de opstartfase is dit echter significant hoger (zie 'Investeringskosten: extra personeelskost tijdens de opstartfase' op p.33)! In de operationele fase kan dit gedragen worden binnen de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

	subtotaal	8.725,00	8.725,00
TOTAAL		62.781,09	57.109,44



◆ Andere rollen

Doorheen de verschillende hoofdstukken werden al een aantal andere rollen gedefinieerd. De kostenimpact daarvan wordt binnen dit voorstel evenwel als minimaal ingeschat:

- Helpdesk: wordt voorzien binnen de rol van eindredacteur en systeembeheerder
- Ambassadeurschap kan geïntegreerd worden binnen de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en VVSG en V-ICT-OR. Voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn is dit aanbod immers een verdere uitwerking van hun huidige takenpakket. Voor lokale besturen betekent dit aanbod een versterking en vereenvoudiging van de eigen werking.
- Opleidingen en trainingen voor redacteurs- en eindredacteurs: wordt vooral een belangrijke kostenfactor binnen de opstartfase.
- Klankbordgroep: aangezien dit binnen dit voorstel opgevat wordt als een lichte structuur met een ambtelijk karakter, betekent dit geen noemenswaardige meerkost.

7.1.4 Recurrente kosten: werkingskosten

Uiteraard zijn er werkingskosten nodig. Onder andere met betrekking tot promotie van deze dienstverlening, maar ook voor permanente vorming van de eigen (eind)redacteurs en de (eind)redacteurs voor de productomschrijvingen van de lokale besturen.

Het **promotiebudget** kan in grote mate binnen de huidige werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en meer algemeen binnen de werking van de Diensten van het Algemeen Regeringsbeleid. De **vormingskosten** kunnen in belangrijke mate gedekt worden binnen de personeelskredieten (de zogenaamde ‘rugzakjes’) voor de eindredacteurs. Er moeten wel werkingsmiddelen voorzien worden voor de vorming van de redactieleden die de dienstverlening van lokale besturen redigeren.

Belangrijker is dat het **IT-platform periodiek vernieuwd** moet worden. Algemeen genomen betekent dit dat de hogergenoemde investeringkosten (met indexatie) met een periodiciteit van ongeveer 5 jaar herhaald moet worden.

Ook de kosten voor het systeembeheerderschap moeten meegenomen worden. Doorgaans wordt dit deels opgenomen door de IT-partner en deels binnen de administratie. Dit kan binnen de huidige werking, maar zorgt er voor dat de onderhoudscontracten die CPVI afsluit wellicht wat duurder zullen worden.

Samengevat

Nood aan een beperkt werkingsbudget

7.2 Kosten bij lokale besturen als afnemers

Investeringskosten

De afnemer heeft twee opties: handmatige of geautomatiseerde bevraging en afstemming.

In het geval dat men opteert voor een **handmatige bevraging** zijn er geen extra investeringskosten. De keerzijde van de medaille is dat de afnemer de afstemming zelf moet doen. Dit betekent natuurlijk een zekere personeelskost, die ruimschoots gecompenseerd wordt (zie personeelskosten hieronder).

Kiest men voor **integratie (geautomatiseerde uitwisseling)**, dan betekent dit doorgaans een volledige vernieuwing van de website (via een aangepast content managementsysteem - CMS). Dit betekent dat men zich doorgaans bij het vormgeven van een vernieuwde website (gemiddelde periodiciteit is ongeveer 5 jaar) zal afstemmen op de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus.

Het opzetten van de gemiddelde gemeentelijke website kost momenteel zo'n **60 000** euro. De aanpassing aan de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus zal ongetwijfeld voor belangrijke investeringen zorgen bij de ICT-dienstenleveranciers. Dit betekent dat het vormgeven van een vernieuwde website - zeker bij de early adopters – enigszins duurder wordt, omdat de ICT-dienstenleveranciers van de lokale besturen zullen trachten deze investeringskosten te recuperen.

We gaan hierbij uit van **25 early adaptors** (inclusies 5 piloten). Hierbij gaan we er van uit dat er 10 besturen manueel gaan afstemmen op de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus. Voor hen dienen geen kosten meegerekend te worden. Voor de andere 15 early adopters zal in de kosten-batenanalyse een investeringskost van 60 000 euro gerekend worden.

Voor de niet-early adopters rekenen we hier geen kosten door omdat dit past in de gewone vernieuwingscyclus van hun websites. We gaan er eveneens van uit dat de meerkost in grote mate door de leveranciers doorgerekend werd aan de early adaptors

Personeelskosten?

De kosten rond de personeelsinzet worden, zoals lager in dit voorstel blijkt, ruim gecompenseerd door de personeelsbaten.

Opleiding

Voor het vormgeven van een consistente website bij afnemers is het belangrijk dat de stijletheid bewaard blijft. Dit, en verdere uitleg over de werking van de catalogus, moet gecommuniceerd worden naar alle afnemers. Het lijkt ons belangrijk dat hier een opleiding voor aangeboden wordt. Dit kan op verschillende manieren: van een heuse opleiding in samenwerking met andere actoren binnen de Vlaamse overheid, over een educatieve handleiding tot en met online instructiefilmpjes. Mits wat creativiteit kan hier met weinig middelen resultaat bereikt worden.

Samengevat: investeringkosten in een nieuwe website. Voor de meeste lokale besturen zal dit ingepast worden in de gebruikelijke vernieuwingscyclus van de lokale website.

7.3 Kosten bij andere afnemers

Hierbij gelden dezelfde principes als bij de lokale besturen besproken. Investerings in gepaste webpakketten (doorgaans afgestemd op de periodieke vernieuwing van de website en (beperkte) opleidingskosten voor het gebruik van het aanbod.

We beschikken evenwel over onvoldoende gegevens over de interesse bij Vlaamse overheidsdiensten om hiervan gebruik te maken. Voor hen wordt dit bovendien in veel gevallen vooral een extra dienstverlening door het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Belangrijk is dat elke afnemer voor het gebruik hiervan best een eigen afweging maakt over de eigen doelstellingen: extra overzicht bovenop de Vlaamse portaal? portaalfunctie naar specifieke informatie bij lokale besturen?

7.4 Baten voor de Vlaamse overheid

Voor de Vlaamse overheid zijn er vooral niet-financiële baten:

- ondersteuningsaanbod voor lokale besturen
- betere en up to date informatie voor lokale besturen.
- lokale besturen worden ingeschakeld in het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid: effectieve en up to date informatie die op efficiënte wijze verspreid wordt
- Vlaamse overheid heeft onrechtstreeks informatie over de concrete invulling van Vlaamse maatregelen bij lokale besturen, en heeft informatie over specifieke lokale dienstverlening.

Zoals vooraan in dit voorstel weergegeven betreffen dit vooral de primaire baten. Eens deze basis gelegd is, kan hierop verder gebouwd worden in functie van secundaire baten.

Samengevat: effectiever communicatiebeleid en aanbod naar lokale besturen

7.5 Baten voor lokale besturen als afnemer

Personeelbaten!

Het vormgeven van een website is, zeker voor lokale besturen, een erg arbeidsintensieve opdracht. Vooral het opzoeken van alle informatie over de dienstverlening van, of bepaald door, centrale overheden vraagt heel wat tijd. Dit is navent voor het verder up-to-date houden van de website. Gemiddeld spendeert een gemeentebestuur anderhalve VTE aan het vormgeven en up-to-date houden van de gemeentelijke website. Daarvan wordt ongeveer 1/10 van de tijd gespendeerd aan het up to date houden van de productomschrijvingen. De overige tijd wordt gespendeerd aan andere informatie zoals nieuwsberichten, evenementen, e.d.m. De werklust voor het up-to-date houden van generieke productomschrijvingen vervalt bij het afstemmen op de catalogus voor de overheidsdienstverlening. Enkel de redactie van de eigen informatie blijft dan (aangevuld uiteraard bij handmatige uitwisseling met het ophalen van de informatie).



Bij het vormgeven van de website wordt wel uitgebreid werk besteed aan het opzoeken van informatie en het redigeren van de productomschrijvingen. Dit is ongeveer de werklast voor een halve VTE. Met behulp van de Interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus kan dit tot een minimum teruggebracht worden. Daarnaast blijft natuurlijk de werklast voor het vormgeven van de specifieke, lokale informatie. Daar blijft de werklast identiek als voorheen. Dit betekent m.a.w. geen kostprijsverschil.

Jaarlijkse personeelsbaten (onderhoud productomschrijvingen)

Vandaag spendeert een lokaal bestuur hier zo'n 30 mandagen per jaar aan om slechts een suboptimaal resultaat te bekomen.

- Handmatige afstemming: we gaan er van uit dat via de producten- en dienstencatalogus 10 mandagen volstaan en een veel beter resultaat bereikt wordt. Resultaat 20 mandagen winst
- Geautomatiseerd scenario: we gaan er van uit dat er bij operationele werking nog 2 mandagen per jaar nodig zijn. Resultaat: 28 mandagen winst

Baten bij het vormgeven van de website

Bij het *vormgeven van de website* wordt de werklast voor het verzamelen van de informatie voor en het redigeren van de generieke productinformatie geschat een halve VTE. Dit kan via de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus teruggebracht worden tot een minimum: het toevoegen van extra info. Winst: een halve VTE, omgerekend zo'n 100 mandagen. Daarnaast blijft zo'n maand nodig voor het aanvullen van de specifiek lokale informatie. Deze werklast blijft zoals voorheen, en wordt dus niet meegenomen in deze kostenbatenanalyse.

Niet-financiële baten:

- ruimer en meer effectief informatieaanbod:
- betere dienstverlening:
- gebruik voor verdere vereenvoudiging:

Samengevat na 5 jaar

- **Bij handmatige werking: $5 \times 20 = 100$ mandagen + 100 mandagen = 200 mandagen**
- **Bij geautomatiseerde werking: $5 \times 28 = 140$ mandagen + 100 mandagen = 240 mandagen**
- **Beter informatiebeleid, dienstverlening en potentieel voor verdere vereenvoudiging.**



7.6 Baten voor andere afnemers

Zoals hoger aangegeven beschikken we over onvoldoende gegevens om dit in detail uit te werken. Door Vlaamse afnemers zal dit vooral beschouwd worden als een extra dienstverlening door het Contactpunt Vlaamse Infolijn en een verdere professionalisering van de werking.

7.7 Analyse

We maken hierbij een onderscheid tussen een beperkte analyse vanuit het oogpunt van de lokale besturen als afnemer, een eveneens beperkte analyse vanuit het oogpunt van de Vlaamse overheid, en daarna een meer uitgewerkte interbestuurlijke analyse

7.7.1 Vanuit het oogpunt van lokale besturen

Bij het aanschaffen van een vernieuwde website (infrastructuur + vormgeving) kan men er voor opteren om meteen voor een systeem te kiezen dat gegevens geautomatiseerd uitwisselt. Voor de early adopters zal dit een zekere meerprijs betekenen. We gaan er van uit dat die voor niet-early adopters geen of nauwelijks meerkost betekent. Uiteraard kan men er ook steeds voor opteren om niet-geautomatiseerd te werken.

Dit levert een duidelijke personeelsbaten op: 20 (niet-geautomatiseerd) à 28 werkdagen (geautomatiseerd) per jaar. En ongeveer een halve VTE bij het vormgeven van de website.

Nog belangrijker zijn de niet-financiële baten. Het levert de afnemer een site op waarop de (generieke) productomschrijvingen steeds up to date blijven en die een uitgebreid overzicht van de dienstverlening van de andere hoofdsteden kan omvatten. Dit levert een duidelijke hoeveelheid personeelsbaten op: 20 (niet-geautomatiseerd) à 28 werkdagen (geautomatiseerd) per jaar. En ongeveer een halve VTE bij het vormgeven van de website.

Wanneer we uitgaan van het minst optimale scenario (niet-geautomatiseerd) bereiken enkel en alleen op vlak van het bijhouden van de productinformatie over de vijfjarige levensduur van de website een kostenreductie van 100 mandagen. Dit is een halve VTE. Zoals hoger aangegeven (zie 'Kosten bij lokale besturen als afnemers' vanaf p. 39).

Gerekend aan een personeelskost van 50 000 euro⁹ betekent dit dat het merendeel van de aankoopprijs van de vernieuwde website gedurende 5 jaar terugverdiend wordt!

⁹ We gaan hierbij uit van mandagen (MD) op B-niveau: in casu betekent dit een weddekost in de grootorde van 50 000 euro.

Kostencomponent	B1 met 6j. Anciënniteit	
	Contractueel	Statutair
Wedden en toelagen (incl. patronale lasten)	Maandwedden	34.906,77
	Vakantiegeld	1.908,68
	eindejaarstoelage	1.966,41
	maaltijdcheques	844,56

Ten aanzien van de erg beperkte kostprijs voor lokale besturen zijn dit duidelijke baten. Vooral bij de niet-early adopters, waar deze investering gewoon in de periodieke vernieuwing van de website ingepast kan worden, is dit manifest.

7.7.2 Vanuit het oogpunt van de Vlaamse overheid

◆ Kosten te financieren door de Vlaamse overheid

	Opstart		Operationeel			totaal
	jaar 1	Jaar 2	jaar 3	jaar 4	Jaar 5	
Investeringskost	500000					500000
Personeelskost: gewone werking	260000	260000	260000	260000	260000	1300000
Personeelskost: extra tijdens opstartfase	65000	100000				165000
Totaal	825000	360000	260000	260000	260000	1965000

Verduidelijking:

- jaarlijks: 4 VTE op A-niveau = 4 x 65 000 = 260 000 euro¹⁰
- extra tijdens opstartfase:
 - 1 extra VTE in jaar 1: 65 000 euro
 - 1,5 extra VTE in jaar 2: 100 000 euro

◆ Baten voor de Vlaamse overheid

Zoals hoger aangestipt betekent dit enerzijds vooral een extra aanbod t.a.v. de lokale besturen, maar anderzijds ook het inschakelen van de lokale besturen in een effectievere en efficiëntere communicatiestrategie door de Vlaamse overheid.

	kinderbijslag	?	?
	<i>subtotaal</i>	39.626,42	35.490,66
Werking en investeringen	werkingskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	werkingskosten ICT	2.725,00	2.725,00
	investeringskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	investeringskosten ICT	1.000,00	1.000,00
	<i>subtotaal</i>	8.725,00	8.725,00
TOTAAL		48.351,42	44.215,66

¹⁰ We ronden de getallen meteen af naar 65 000 euro. Als compensatie hiervoor rekenen we geen indexering aan.

◆ **Analyse**

Voor de Vlaamse overheid betekenen dit vooral niet-financiële baten. Dit voorstel beoogt dan ook vooral een aanbod ten aanzien van de lokale besturen en het versterken van de eigen communicatiestrategie

7.7.3 Interbestuurlijke kosten-batenanalyse

◆ **Voorafgaande assumpties m.b.t. het gebruik van de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus**

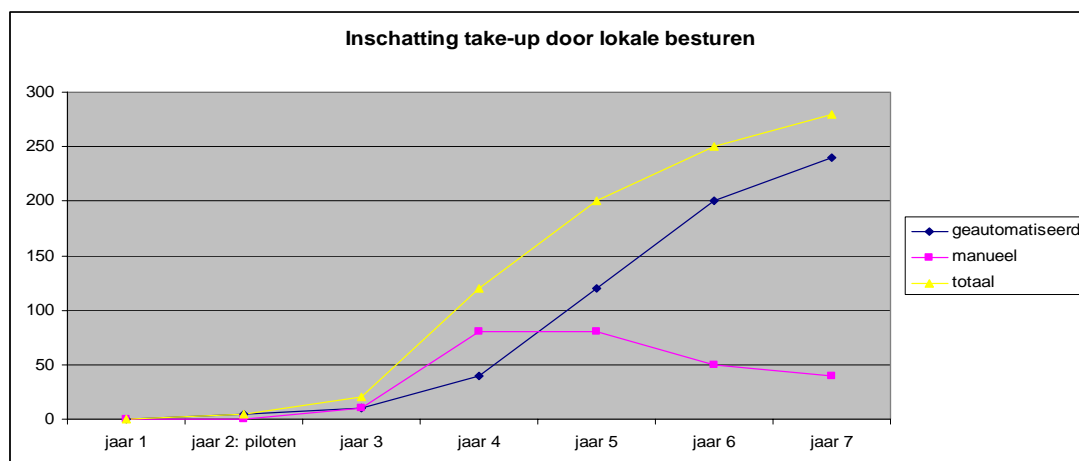
Om dit overzicht inhoudelijk uit te werken moeten er inschattingen gemaakt worden over hoeveel lokale besturen van deze dienstverlening gebruik zullen maken. We gaan hierbij uit van volgende assumpties. We maken daarbij onderscheid tussen een geautomatiseerde uitwisseling (integratie) en manuele uitwisseling.

Zie m.b.t deze assumpties eveneens het ‘Plan van aanpak’ vanaf p. 29.

Het beperkte aantal lokale besturen waarvan we veronderstellen dat men manueel werkt is gebaseerd op de aankondiging van VVSG aan te bevelen meteen geautomatiseerd te werken. We gaan er dan ook van uit dat early adaptors overwegend zullen kiezen voor een geautomatiseerd scenario en dat veel besturen die manueel afstemmen snel zullen opteren voor een manuele afstemming eens die in de gebruikelijke CMS-systemen voorzien is.¹¹

Assumpties aantal deelnemende lokale besturen	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7
geautomatiseerd	0	5	10	40	120	200	240
Manueel	0	0	10	80	80	50	40
Totaal	0	5	20	120	200	250	280

¹¹ Jaar 6 en 7 vallen buiten de eigenlijke scope van deze kosten-batenanalyse. Hier worden ze voor de volledigheid niettemin meegenomen.



Personeelsbaten bij operationele werking

We kunnen dit omzetten naar de jaarlijkse personeelsbaten bij de operationele werking.

Dit kan omgezet worden naar het aantal mandagen door deze te vermenigvuldigen met een factor van 20 mandagen per jaar voor manuele werking en 28 mandagen per jaar voor geautomatiseerde uitwisseling. Op die manier bekomen we volgende getallen:

Assumpties take up (mandagen)	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7
geautomatiseerd	0	140	280	1120	3360	5600	6720
Manueel	0	0	200	1600	1600	1000	800
Totaal	0	140	480	2720	4960	6600	7520

Dit kan verder omgezet worden naar VTE. We gaan hierbij uit van 220 effectieve werkdagen per jaar. We ronden hierbij af tot op een tiende van een VTE.

Assumpties take up (VTE)	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7
geautomatiseerd	0	0,6	1,3	5,1	15,3	25,5	30,5
Manueel	0	0,0	0,9	7,3	7,3	4,5	3,6
Totaal	0	0,6	2,2	12,4	22,5	30,0	34,2

Vervolgens kunnen we dit omzetten tot concrete personeelsbaten. We gaan hierbij uit van medewerkers op B-niveau, en rekenen met een grootorde van 50 000 euro voor 1 VTE.¹²

¹² We gaan hierbij uit van mandagen (MD) op B-niveau: in casu betekent dit een weddekost in de grootorde van 50 000 euro.

Assumpties take up (Euro)	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7
geautomatiseerd	0	31818	63636	254545	763636	1272727	1527273
Manueel	0	0	45455	363636	363636	227273	181818
Totaal	0	31818	109091	618182	1127273	1500000	1709091

Deze getallen nemen we mee naar de kosten-batenanalyse voor de jaarlijkse personeelsbaten bij lokale besturen.

Personeelsbaten bij het vormgeven van de website

We kunnen dezelfde oefening uitvoeren voor het vormgeven van de website. We gaan daarbij uit van het aantal nieuwe lokale besturen als afnemer per jaar. En doen net zoals hierboven de omzetting naar gewonnen mandagen. Zoals hoger aangegeven rekenen we hierbij met een factor van 100 mandagen. Vervolgens vertalen we dit opnieuw naar VTE en naar personeelsbaten. Dit levert volgende getallen op.

Assumpties take up	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	jaar 4	jaar 5	jaar 6	jaar 7
In mandagen		500	1500	10000	8000	5000	3000
In VTE		2,3	6,8	45,5	36,4	22,7	13,6
Personeelsbaten (Euro)		113636	340909	2272727	1818182	1136364	681818

Ook deze getallen nemen we mee naar de kosten-batenanalyse.

Kostencomponent		B1 met 6j. Anciënniteit	
		Contractueel	Statutair
Wedden en toelagen (incl. patronale lasten) (excl. eventuele functioneringstoelage)	Maandwedden	34.906,77	31.083,61
	Vakantiegeld	1.908,68	1.910,44
	eindejaarstoelage	1.966,41	1.652,05
	maaltijdcheques	844,56	844,56
	kinderbijslag	?	?
	<i>subtotaal</i>	<i>39.626,42</i>	<i>35.490,66</i>
Werking en investeringen	werkingskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	werkingskosten ICT	2.725,00	2.725,00
	investeringskosten niet ICT	2.500,00	2.500,00
	investeringskosten ICT	1.000,00	1.000,00
	<i>subtotaal</i>	<i>8.725,00</i>	<i>8.725,00</i>
TOTAAL		48.351,42	44.215,66

◆ **Kosten-batenanalyse**

Aangezien de kosten hierboven al doorlopen werden, gaan we hier meteen over naar de eigenlijke kosten- en batenanalyse. Op basis van bovenstaande assumpties en verdere berekeningen op basis hiervan kunnen we overgaan naar de eigenlijke kosten-batenanalyse

	<i>Opstart</i>		<i>Operationeel</i>			
	<i>jaar 1</i>	<i>jaar 2</i>	<i>jaar 3</i>	<i>jaar 4</i>	<i>jaar 5</i>	<i>totaal</i>
KOSTEN						
Vlaamse overheid						
Investeringskost	500000					500000
Personeelskost: gewone werking	260000	260000	260000	260000	260000	1300000
Personeelskost: extra tijdens opstartfase	65000	100000				165000
Totaal	825000	360000	260000	260000	260000	1965000
Lokale besturen						
Investeringskosten early adopters		300000	600000	600000		
Andere afnemers						
Niet in kaart gebracht						
totale kosten	825000	660000	860000	260000	260000	2865000
FINANCIELE BATEN						
Vlaamse overheid						
Niet in kaart gebracht						
Lokale besturen						
Personeelbaten bij vernieuwing website	0	113636	340909	2272727	1818182	4545455
Personeelsbaten (jaarlijks)	0	31818	109091	618182	1127273	1886364
Andere afnemers						
Niet in kaart gebracht						
totale baten	0	145455	450000	2890909	2945455	6431818
FINANCIELE KOSTEN – BATEN	825000	514545,5	410000	-2630909,1	-2685454,5	-3566818,2
lopend saldo	825000	1339545	1749545	-881364	-3566818	-3566818

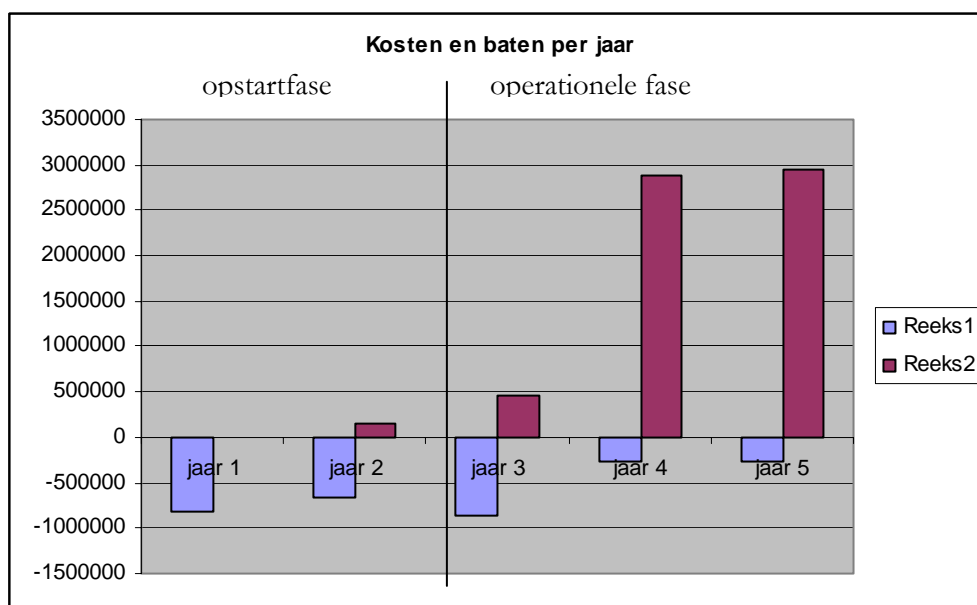
Wat uitleg:

- Investeringskosten lokale besturen: zoals hoger aangegeven brengen we enkel de investeringskosten voor de early adaptors in rekening. We gaan er van uit dat dit bij de

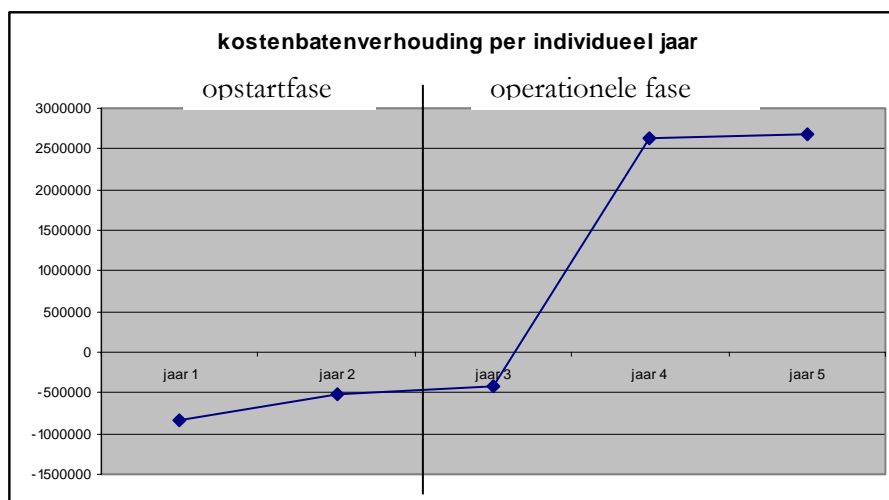
andere besturen past in de periodieke vernieuwing van hun website en dat de investeringskost door de ICT-leveranciers vooral doorgerekend werd aan de early adaptors. Bij die early adapter moeten enkel de kosten voor wie geïntegreerd werkt meegenomen worden. Voor de anderen gebeurt dit door eigen personeel, wat gecompenseerd wordt door de dalende personeelsinzet dankzij de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus (zie hoger).

- Kosten en baten bij andere afnemers: *niet ingeschat wegens nog geen zicht op de potentiële interesse*
- Niet-financiële baten:
 - ruimer en meer effectief informatieaanbod
 - betere dienstverlening
 - gebruik voor verdere vereenvoudiging
 - aanbod voor lokale besturen

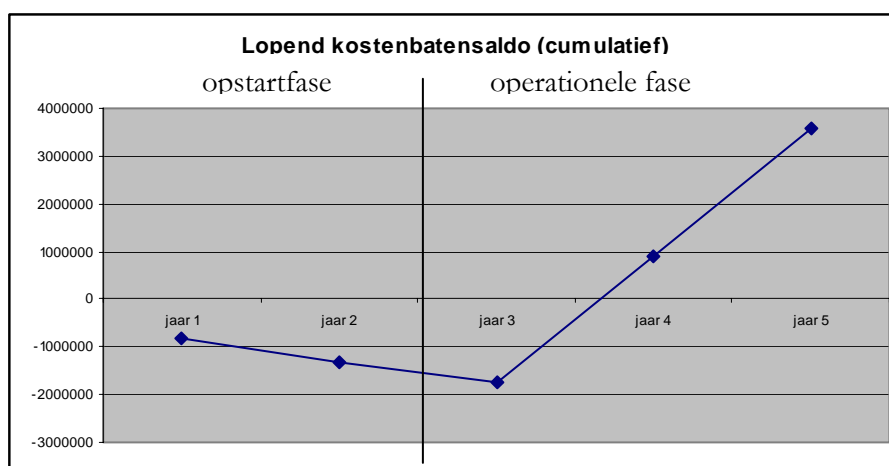
Jaarlijkse kosten-batenverhouding



Jaarlijks kosten-batensaldo



Lopend kosten-batensaldo



Conclusie

De kosten-batensverhouding wordt in het tweede operationele jaar (na ruim één jaar operationele werking!) al positief. Hieraan gaat uiteraard een opstartfase aan vooraf die een (tijdelijk) negatief saldo vertoont. Op deze opstartfase wordt uitgebreider ingegaan in het hoofdstuk 'Plan van aanpak' vanaf p. 29.

7.7.4 Kosten-bateninschatting voor de burger (en/of ondernemer, vereniging)

Niet ingeschat, omdat het moeilijk is hierin assumpties in te maken. We gaan er niettemin van uit dat de burger via deze dienstverlening sneller en op meer plaatsen de adequate informatie kan terugvinden. In het standaardkostenmodel wordt de uurprijs voor een burger vastgesteld op 19,85 euro¹³. Elke minuut die een burger wint door sneller de nodige informatie te vinden, kan daarbij ingeschat worden als een besparing van 33 eurocent. Dit lijkt een klein bedrag, maar loopt in de praktijk snel op. We wijzen er op dat niet enkel de opzoekkosten beperkt wordt, maar dat de dienstverlening beter gekend wordt, en daardoor potentieel veel effectiever is.

7.7.5 Omslagpunt

Bovenstaande analyse toont aan dat de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus een positieve kosten-batenverhouding heeft vanaf minstens het vierde jaar. We kunnen dit verfijnen door het omslagpunt bij benadering te zoeken. Wanneer we bovenstaande tabel herwerken komen we tot volgende gegevens:

De assumpties + de verwerking ervan:

JAARLIJKS	jaar 1	jaar 2: piloten	jaar 3	Datum x
Geautomatiseerd	0	5	10	30
Manueel	0	0	10	70
Totaal	0	5	20	100
Vertaling in mandagen				
Geautomatiseerd	0	140	280	840
Manueel	0	0	200	1400
Totaal	0	140	480	2240
Vertaling in VTE				
Geautomatiseerd	0	0,6	1,3	3,8
Manueel	0	0,0	0,9	6,4
Totaal	0	0,6	2,2	10,2
Vertaling naar personeelsbaten				
Geautomatiseerd	0	31818	63636	190909
Manueel	0	0	45455	318182
Totaal	0	31818	109091	509091

¹³ <http://www.wetsmatiging.be>

VERNIEUWING WEBSITE			
nieuwe afnemers per jaar	5	15	80
in mandagen	500	1500	8000
in VTE	2,3	6,8	36,4
Personeelsbaten	113636	340909	1818182

De kosten-batenverhouding:

	Opstart		Operationeel		Totaal
	jaar 1	jaar 2	jaar 3	Datum X	
KOSTEN					
Vlaamse overheid					
Investeringskost	500000				500000
Personeelskost: gewone werking	260000	260000	260000	260000	1040000
Personeelskost: extra tijdens opstartfase	65000	100000			165000
Totaal	825000	360000	260000	260000	1705000
Lokale besturen					
Investeringskosten early adopters (*)		300000	600000		900000
Andere afnemers					
Niet in kaart gebracht (**)					
Totale kosten	825000	660000	860000	260000	2605000
FINANCIELE BATEN					
Vlaamse overheid					
Niet in kaart gebracht (***)					0
Lokale besturen					
Personeelbaten bij vernieuwing website	0	113636	340909	1818182	2272727
Personeelsbaten (jaarlijks)	0	31818	109091	509091	650000
Andere afnemers					
Niet in kaart gebracht (**)					
Totale baten	0	145455	450000	2327273	2922727
FINANCIELE BATEN- KOSTEN	825000	514545,5	410000	-2067273	-317727
lopend saldo	825000	1339545	1749545	-317727	

Deze tabel toont aan dat we de kosten-batenverhouding neutraal is vanaf 100 deelnemende besturen. Vanaf dan wordt het lopend saldo positief. Dan zijn m.a.w. zowel de investeringen als de structurele personeelskosten gecompenseerd.

7.7.6 Conclusie

Deze getallen zijn een conservatieve inschatting doordat de niet-financiële baten niet meegenomen zijn. Ook de financiële baten bij Vlaamse; overheidsdiensten als afnemers (en andere niet-lokale besturen) werden niet meegenomen en evenmin als de baten voor burgers, ondernemingen en verenigingen. De kosten worden dus wellicht al eerder gecompenseerd dan hier ingeschat.

De kosten-baten zijn duidelijk positief. Dit geldt zowel voor het interbestuurlijke plaatje (vanaf 100 afnemers) als voor de lokale besturen als afnemer (in elk geval). Dit omslagpunt kan wellicht al in het tweede operationele jaar gehaald worden. Deze operationele fase wordt bereikt na twee opstartjaren.

Voor de Vlaamse overheid betekent dit vooral een investering. Een investering die besparingen bij de partners mogelijk maakt.

Het plaatje voor de Vlaamse overheid is wellicht meer gediversifieerd naarmate meer en meer Vlaamse overheidsdiensten hiervan gebruik maken. Zowel wat het financiële plaatje betekent als qua nieuwe mogelijkheden (doorlinken naar meer informatie door lokale besturen).

8 VOORSTEL TOT BESLISSING

- Er wordt een catalogus van de dienstverlening gerealiseerd die zich focust op **wegwijsinformatie** en die op termijn uitgebreid kan worden met extra informatie.
- Het al dan niet opnemen van de **federale** dienstverlening wordt later verder uitgewerkt.
- Wanneer we het opzet in twee woorden samenvatten komen twee termen boven drijven:
 - **Publicatiefunctie:** we richten ons in eerste instantie op het publiceren van algemeen geldende informatie. Die informatie wordt verder aangevuld en aangepast bij de 'afnemer'. Om de portaalfuncties van websites van centrale overheidsdiensten te vergroten wordt ook een verwijzing naar de webpagina's waar de afnemers meer informatie ter beschikking stellen bijgehouden. Zo kan de overheidsklant langs elke weg doorklikken naar de meest gedetailleerde, lokaal beschikbare informatie.
 - **Redactiefunctie:** de aangeleverde informatie moet correct, begrijpbaar, eenvormig en up-to-date blijven. Daarom moet er voldoende ingezet worden op redactie én eindredactie voor deze informatie.
- De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus wordt beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De **redactie en eindredactie** gebeurt deels door dit contactpunt, maar wordt verder aangevuld met vertegenwoordigers van de lokale besturen (ingebod in de VVSG), van de **PROVINCIEBESTUREN (INGEBOD IN DE VVP)**, en eventueel met vertegenwoordigers van de federale overheid. De taken van de eindredactie zijn ruim gedefinieerd en houden onder meer ook inhoudelijke aansturing van de redactie en het verwerken van de feedback van afnemers en van het brede publiek in.
- Lokale besturen en andere overheidsorganisaties kunnen hiervan gebruik maken. Zijn zijn niet verplicht hiervan gebruik te maken. Deze dienst is enkel een aanbod van de Vlaamse overheid. Om hiervan gebruik te maken moet een beperkte aansluitingsprocedure doorlopen worden. Men is tevens verplicht verwijzingen te registreren en up-to-date te houden, en om feedback te bezorgen.
- De Vlaamse overheid investeert in het vormgeven van het benodigde ICT-platform (500 000 euro). Dit gebeurt op budgetten van **XXXXXXXXXX**. De personeelskost voor de eindredactie van de Vlaamse overheidsdienstverlening wordt geraamd op 2 VTE op A-niveau op budget van **XXXXXXX**. Dit zijn ofwel nieuwe aanwervingen ofwel wordt dit gerealiseerd door een personeelsverschuiving. De redactie van de dienstverlening van lokale besturen gebeurt door **NIET BETAALDE** vrijwilligers. De eindredactie van de dienstverlening van lokale besturen gebeurt door 2 gesubsidieerde VTE bij VVSG. Dit wordt gesubsidieerd door **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

- In de overgangsfase is er een extra werklust. Dit betekent in jaar 1 een extra VTE en in jaar 2 anderhalve extra VTE. Ook dit kan door hetzij tijdelijke aanwervingen, hetzij personeelsverschuivingen.

9 NABESCHOUWING

De interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus is één van de strategische structurele componenten voor elk geïntegreerd e-government. Zoals in het voorstel aangegeven vergt dit een aantal investeringen (opzetten IT-infrastructuur + personeelskosten) door de centrale overheid (in casu Vlaamse overheid) die ruimschoot gecompenseerd door de besparingen die dit oplevert voor de afnemers en de eindgebruikers (burgers, ondernemingen, verenigingen). Mits zelf te investeren kan de Vlaamse overheid zorgen voor een besparing bij zichzelf en bij andere overheden of leidt dit tot het efficiënter inzetten van het personeel voor andere taken.

Deze primaire besparing is maar een begin. Eens deze omschrijvingen en bijhorende identifier (id) gerealiseerd zijn ontstaan tal van mogelijkheden voor verdere koppelingen en verwerking. Dit opent tal van mogelijkheden en opent een nieuwe dimensie voor geïntegreerd e-government.

We zijn er van overtuigd dat ook dit dan ook slechts een start is. De betere communicatie en ondersteuning die hierdoor mogelijk wordt zorgt ervoor dat overheidsdienstverleningen en beleidsmaatregelen effectiever worden. Dit voorstel opent tal van mogelijkheden voor een daadkrachtig bestuur in beslissende tijden.

10 OVERZICHT VAN DE BIJLAGEN

De bijlagen zijn als verwijzingen in het document opgenomen. Deze bijlagen worden hier voor alle duidelijkheid opgelijst.

architectuurstudie	27
Meer gedetailleerde vereisten en use cases in het kader van de architectuurstudie.....	27
Procesanalyse	26
PRODUCTVERGELIJKING FATWIRE – TRIDION - DRUPAL	27
Rollen	32, 35
Sneuveldtekst Vlaamse Infolijn 2006	4
Studie geïntegreerd e-government.....	4, 20
vereisten.....	27
V-ICT-OR website: consortium producten- en dienstencatalogus.....	5
voorstel tot veldenstructuur.....	13