

Draaiboek voor een geïntegreerde aanpak in de toepassing
het principe van de unieke gegevensinzameling en de verdere
digitalisering en vereenvoudiging binnen een Federale
Overheidsdienst

-

Gebaseerd op de ervaringen bij de Federale Overheidsdienst
Mobiliteit en Vervoer



Inhoudstafel

1. Het principe van de unieke gegevensinzameling	3
2. Toepassen principe van de unieke gegevensinzameling en digitalisering van de dienstverlening gaan hand in hand	3
3. Een opportuniteit voor een volledige analyse van een proces	5
4. De aanpak	5
4.1. Inventarisatie	7
4.2. Een eerste screening en prioriteiten stellen	8
4.3. Analyse & Redesign.....	9
4.3.1.Analyse van het huidige proces	9
4.3.2.Redesign van het proces	11
4.4. Implementatie	12
4.4.1.Actieplan en stappenplan	12
4.4.2.Realisatie	13
4.4.3.Meten is weten	13
5. Opzetten van een interne samenwerkingsstructuur	13
6. Bijlagen	

1. Het principe van de unieke gegevensinzameling

Basisdoelstellingen:

- Administratieve vereenvoudiging (niet vragen wat we al weten)
 - o Hergebruik van beschikbare gegevens (authentieke bron) te verplichten
 - o Te komen tot een volledige gelijkschakeling van papieren en elektronische formulieren
- Verhogen efficiëntie overheidsdiensten
- Fraudebestrijding

Basisprincipes:

- Verplicht gebruik unieke sleutels (art. 4)
 - o Natuurlijke personen: Rijksregisternummer (machtiging) of Bisnummer KSZ (vrij)
 - o Rechtspersonen: Ondernemingsnummer KBO (vrij)
- Verplicht hergebruik van beschikbare gegevens (art. 12 en 13)
- Gelijkschakeling papieren en elektronische formulieren (art. 9)

Voor extra informatie zie *presentatie over only once in bijlage*

2. Toepassen principe van de unieke gegevensinzameling en digitalisering van de dienstverlening gaan hand in hand

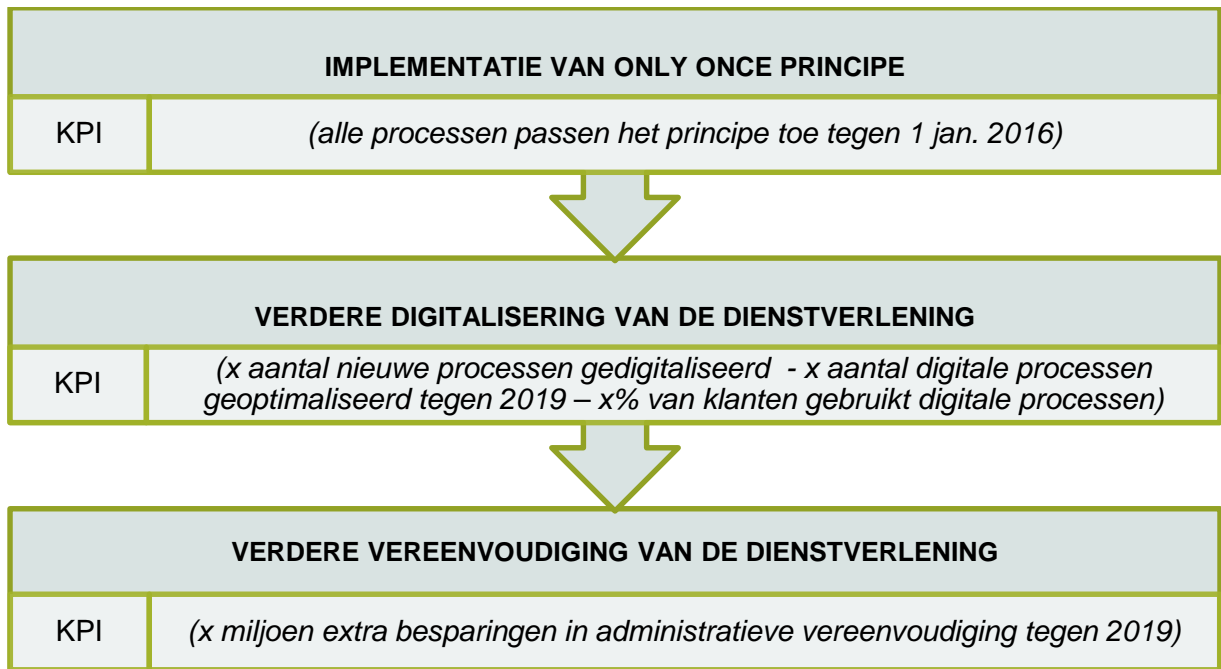
De overheid zet reeds geruime tijd in op de digitalisering van haar dienstverlening. De opkomst van e-government zal een belangrijk speerpunt blijven voor een overheid. De toepassingen van het principe van de unieke gegevensinzameling kent een zeer sterke link met de nood aan een verdere digitalisering van de overheid. Het principe van de unieke gegevensinzameling is eenvoudiger toe te passen op een digitaal proces dan op een proces dat nog volledig of grotendeels op papier verloopt. De wet op de unieke gegevensinzameling is zowel van toepassing op een papieren proces of formulier als op een digitaal proces of formulier. De wet stelt een gelijkschakeling tussen papieren en elektronische formulieren.

De combinatie van een verdere digitalisering van de dienstverlening en de toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling biedt de mogelijkheid om een overkoepelende strategie te ontwikkelen voor een volledige federale overheidsdienst. Hierbij kunnen over de verschillende afdelingen heen uniforme bouwblokken gebruikt of ontwikkeld worden om op een efficiënte en uniforme wijze de dienstverlening verder te digitaliseren en te vereenvoudigen, indachtig het principe van de unieke gegevensinzameling.

Het toepassen van het principe van de unieke gegevensinzameling en de toepassing van de wet op de unieke gegevensinzameling moet ingebed worden in de bredere strategie van een overheidsdienst. Welke strategie en strategische principes volgen we hierbij en wat zijn de objectieven die we hierbij voorop stellen? Het is belangrijk een duidelijke link met de algemene

visie en strategie van de overheidsdienst te maken zodat het er een integraal onderdeel van wordt en niet een apart staand traject.

Het lijkt een logische keuze om de implementatie van het principe van de unieke gegevensinzameling te integreren in de verdere digitalisering van een federale overheidsdienst en de ambitie om een verdere vereenvoudiging van de dienstverlening te realiseren. Hierdoor wordt meteen ook de link gemaakt de algemene visie en strategie van een federale overheidsdienst.



Vervolgens worden een aantal leidende principes opgesteld die dienen als ideale uitgangspunten bij de uitwerking van de strategie. Deze leidende principes schuiven een aantal ideale vertrekpunten naar voor, die niet altijd meteen realiseerbaar zijn maar wel het einddoel moeten naar voor schuiven. Er kan stapsgewijs gewerkt worden richting de realisatie van deze leidende principes zodat deze leidende principes geen bottleneck vormen maar een concrete doelstelling creëren waar naartoe gewerkt wordt.

Leidende Principes

KLANTGERICHTE OVERHEID

ALLES DIGITAAL
(met aandacht voor
klanten die nog niet
digitaal werken)

E-ID ALS BEGIN EN EINDE

BETAAL DIGITAAL

MAAK GEBRUIK VAN AUTHENTIEKE BRONNEN

MAAK GEBRUIK VAN UNIEKE IDENTIFICATIESLEUTELS

EIGEN DATA DELEN

ONE STOP SHOP

DIGITALE BACKOFFICE

SLIMME REGELGEVING

Voor meer informatie over deze leidende principes, zie presentatie “Leidende principes”.

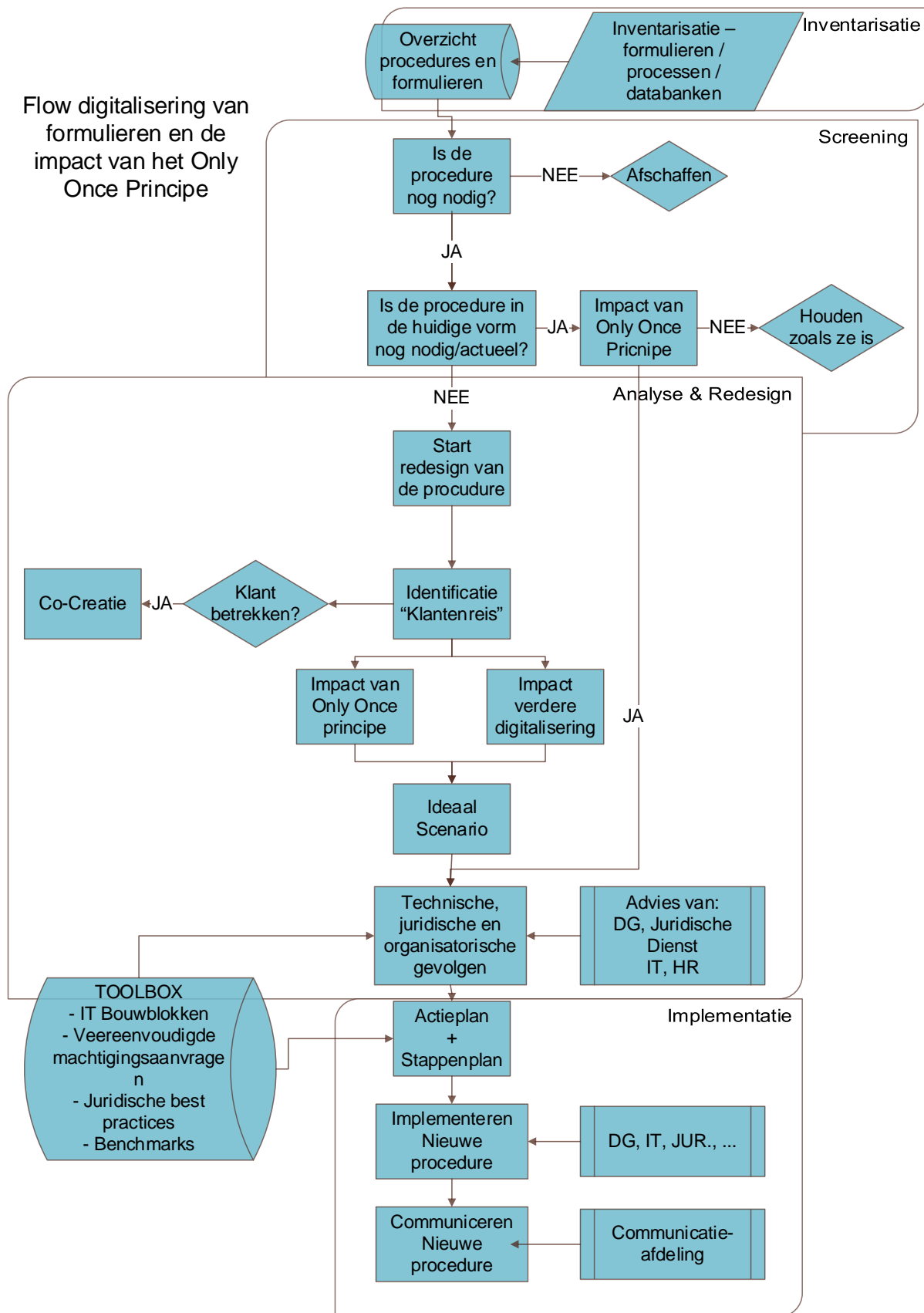
3. Een opportuniteit voor een volledige analyse van een proces of procedure

De wet op de unieke gegevensinzameling verplicht federale overheidsdiensten om een screening te doen van hun procedures, processen en formulieren en de nodige aanpassingen te doen op basis van de wetgeving. Deze gelegenheid kan aangegrepen worden om het volledige proces opnieuw te bekijken en te analyseren, breder kijkend dan enkel de strikte toepassing van de wet op de unieke gegevensinzameling. Meteen worden ook de mogelijkheden van een verdere vereenvoudiging en mogelijke digitalisering van het proces meegenomen. Op die manier wordt gezocht naar groots mogelijke positieve impact voor zowel de klanten van de federale overheidsdienst als voor de eigen werking.

4. De aanpak

Op basis van een strategie en de leidende principes wordt vervolgens een stappen-diagram uitgetekend. Een aantal stappen en keuzes worden doorlopen om op een gestructureerde manier tot het gewenste resultaat te komen. Voor elke stap worden een aantal ondersteunende werkinstrumenten ter beschikking gesteld.

Flow digitalisering van formulieren en de impact van het Only Once Principe



Voorbeeld van flow gebruikt bij de FOD Mobiliteit en Vervoer

4.1. Inventarisatie

Om de impact van de wetgeving op de unieke gegevensinzameling te kunnen inschatten voor een federale overheidsdienst is een goede inventaris van groot belang. Indien deze inventaris niet aanwezig is, maak er dan een prioriteit van vanaf het begin. Dit geeft de mogelijkheid om op basis van de inventaris een planning en opvolging te organiseren. Tracht tijdens de inventarisatiefase zoveel mogelijk informatie te verzamelen die nodig kan zijn in de volgende fasen, zowel voor de toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling als voor verdere digitalisering en vereenvoudiging van de processen en procedures.

Het opstellen van de inventarisatie kan vanuit verschillende insteken gebeuren:

- Op basis van organogram van de federale overheidsdienst
 - Zie template DAV
- Op basis van databanken aanwezig binnen de federale overheidsdienst
 - Zie template DAV
- Op basis van de bestaande formulieren (online en offline)
 - Zie template FOD MOB

Voor de inventarisatie op basis van de bestaande formulieren wordt volgende informatie verzameld:

- Naam van de procedure/formulier
- Aantal klanten die de procedure doorlopen per jaar
- Frequentie van het doorlopen van de procedure
- Velden op het formulier
- Beschrijving van de velden (metadata)
- Nut van de gevraagde informatie in de velden
 - Waarom vragen we deze informatie, waarvoor gebruiken we ze en is ze wel nodig voor dit proces?
- Wordt de gevraagde informatie gebruikt als unieke sleutel
 - De wet op de unieke gegevensinzameling verplicht het gebruik van rijksregisternummer en KBO-nummer als unieke sleutels voor het identificeren van natuurlijke personen of rechtspersonen
- Huidige bron van de gevraagde informatie
- Verplichte bron van de gevraagde informatie op basis van de wet op de unieke gegevensinzameling
 - Waar mogelijk vermelding van de beschikbare webservice bij de dienstenintegratoren om deze informatie op te vragen
- Machtiging voor het gebruik van de verplichte (authentieke) bron
- Aangeraden bron van de gevraagde informatie op basis van het principe van de unieke gegevensinzameling
- Link met andere processen die deze informatie ook gebruiken

4.2. Een eerste screening & prioriteiten stellen

Op basis van een goede inventarisatie, kan reeds een eerste ruwe screening gebeuren van welke processen in aanmerking komen voor een verdere analyse en mogelijk redesign.

Tijdens deze eerste screening kan meteen de vraag gesteld worden of bepaalde processen nog nodig zijn of zij eventueel onderdeel vormen van de regionalisering van bevoegdheden.

Prioriteiten stellen

Op basis van een leidraad met criteria moeten prioriteiten gesteld worden. Er zal een keuze moeten gemaakt worden waar de middelen worden op ingezet. Hieronder een lijst met mogelijke elementen die deze prioritering kunnen objectiveren:

Leidraad voor het stellen van prioriteiten inzake verdere digitalisering en only once	
Criterion	Redenering
Aantal klanten van de procedure	Hoe meer klanten een procedure kent, hoe groter de impact van een verdere digitalisering en vereenvoudiging van de procedure
Frequentie van de procedure	Moet de procedure eenmalig gevolgd worden of is er sprake van een regelmatige herhaling van de procedure door de klant (bijv. vernieuwing, aanpassing, ...). Hoe hoger de frequentie, hoe groter de impact van een verdere digitalisering en de toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling.
Combinatie aantal klanten en frequentie van de procedure	Een combinatie van zowel het aantal klanten als de frequentie zal een goede indicator zijn van de mogelijke impact.
Nieuw of bestaand proces	Bij een nieuw proces is het evident dat rekening wordt gehouden met digitalisering en toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling. Bij bestaande processen zal het iets complexer. Wanneer er reeds plannen zijn om bestaande processen aan te passen (zowel op inhoudelijk, wettelijk als IT-technisch vlak), moeten de principes de unieke gegevensinzameling, van verdere digitalisering en vereenvoudiging worden meegenomen in de aanpassingen.
Kostprijs van de digitalisering	Gezien de budgettaire beperkingen zal er ook op basis van beschikbaar budget en resources een keuze moeten gemaakt worden.
Impact van de digitalisering en efficiëntiewinsten	De digitalisering van de procedure helpt de vereenvoudiging van de procedure en past het principe van de unieke gegevensinzameling toe. Dit creëert efficiëntiewinsten, zowel voor de klant als voor de eigen administratie, is dit een belangrijk criterium

Complexiteit van de IT-toepassing	Hoe complexer de IT toepassing, hoe complexer de mogelijke vereenvoudiging en toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling
Type klant(en) (burger, bedrijf, andere overheid)	Een duidelijk definieerbare klant(engroep) maakt het makkelijker om de dienstverlening te digitaliseren. Een mix van klanten maakt het complexer.
Percentage van klanten die online actief zijn	Hoe hoger het percentage van klanten die reeds online actief zijn, hoe makkelijker om hen richting een digitale dienstverlening te bewegen.
Link met andere procedures (binnen eigen FOD of via partners)	Wanneer er een link (of meerdere linken zijn) met andere processen, zal de impact van de verdere digitalisering en toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling een positieve impact hebben op de gelinkte procedures.
Engagement van de dienst	De dienst en haar medewerkers moeten actief engagement nemen op mee te werken aan de verdere digitalisering en de toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling.

4.3. Analyse & Redesign

4.3.1. Analyse van het huidige proces / de huidige procedure

Om een goed beeld te krijgen van het verloop van een huidig proces of procedure is de methodiek van de klantenreis een goed hulpmiddel. Deze methodiek helpt om zowel de verschillende stappen die de 'klant' moet ondernemen in kaart te brengen alsook de verschillende stappen en acties die door de administratie van een federale overheidsdienst worden ondernomen.

Voor het opmaken van de klantenreis kan de bijgevoegde template gebruikt worden. Deze template kan ingevuld worden door de betrokken medewerkers, die verantwoordelijk zijn voor het specifieke proces of de specifieke procedure. Deze template biedt ook de mogelijkheid de 'klant' te vragen om zijn inzichten te geven over de stappen die door hem of haar moeten ondernomen worden tijdens het doorlopen van een proces of procedure. Op die manier wordt waardevolle informatie verzameld bij de 'klant'. Deze informatie geeft inzicht in mogelijke elementen voor vereenvoudiging of verbetering.

Het invullen van de klantenreis gebeurt door de betrokken dienst zelf, mogelijks reeds in samenwerking met een multidisciplinair team van experts uit de federale overheidsdienst vanuit de verschillende domeinen die impact hebben op het proces of de procedure. Hierbij denken we specifiek aan IT, juridische dienst,

communicatiedienst en HR. Door de experts van het begin reeds te betrekken, kunnen zij reeds advies geven of bepaalde stappen kunnen vermeden worden, verbeterd worden, vereenvoudigd worden en eventueel gedigitaliseerd worden. Het is ook interessant om personen van buiten de eigen dienst te betrekken. Zij hebben vaak een andere kijk op het proces of de procedure en dit kan verrijkend werken. Zij kunnen ook vragen stellen rond elementen in het proces die voor de medewerkers van de betrokken dienst zo evident lijken dat ze er niet langer bij stilstaan.

Titel Proces					
	Klantentype	Burgers (en bedrijven in mindere maten)			
	Beschrijving Proces	Aanvragen of vernieuwen van een immatriculatie en/of vlaggenbrief voor een pleziervaartuig			
	Aantal aanvragen per jaar		Aantal unieke gebruikers		Aantal aanvragen per gebruiker per jaar
Belangrijkste stappen Klant	Korte beschrijving				
Belangrijkste stappen FOD	Korte beschrijving				
Tijdsduur					
Belangrijk moment in het proces	Focus				
Acties / gedachten & gevoelens klant	Acties en bijhorende gevoelens vermelden				
Acties / gedachten & gevoelens administratie	Acties en bijhorende gevoelens vermelden				
Touchpoints	Via welke kanalen kan de klant deze stap uitvoeren				
Klanten-ervaring score	1 tot 10				
Kan deze stap vermeden worden?	Ja of Nee				
Mogelijke verbeteringen - Verbetering reeds aangebracht	Acties vermelden				
Impact "Only Once"	Ja of Nee				

4.3.2. Redesign en toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling

Met een duidelijk zicht op verloop van de huidige procedure of proces (op basis van de klantenreis) kan begonnen worden aan het redesign van het proces of de procedure. Hierbij wordt vertrokken vanuit de verschillende leidende principes die aangeven waaraan een hertekend proces of procedure aan moet voldoen in een ideale situatie.



Het uittekenen van een **ideaal scenario** laat toe om een duidelijk beeld te krijgen van waar naartoe gewerkt moet worden om het best mogelijk proces of de best mogelijke procedure te ontwikkelen. De informatie, verzameld tijdens het opstellen van de klantenreis, zal, samen met de leidende principes, toelaten om het ideaal scenario te ontwerpen. Bij het uittekenen van het ideaal scenario wordt het principe van de unieke gegevensinzameling zo ver mogelijk toegepast. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een aantal hulpmiddelen zoals een overzicht van de beschikbare databanken met gegevens die kunnen/moeten hergebruikt worden alsook een lijst van beschikbare bouwstenen die de uitwisseling van deze gegevens mogelijk maken. Bij voorkeur wordt gekozen voor generieke bouwstenen, die reeds elders binnen de federale overheid of de bredere federale overheid worden gebruikt.

Bij het uittekenen van het ideaal scenario is het goed om te vergelijken met andere overheden in zowel binnen- als buitenland om te kijken hoe zij hun dienstverlening hebben vereenvoudigd en/of gedigitaliseerd en hoe zij het principe van de unieke gegevensinzameling hebben toegepast.

Het uittekenen van het ideaal scenario gebeurt door de dienst verantwoordelijk voor het proces of de procedure, in nauwe samenwerking met een multidisciplinair team van experts inzake IT, juridische zaken, communicatie & HR. Er kan gopteerd worden om dit ideaal scenario te ontwikkelen in co-creatie met de 'klant', wat het leidende principe van een klantvriendelijke overheid verder kan versterken.

4.4. Implementatie

4.4.1. Stappenplan

Vanuit het ideaal scenario wordt vervolgens een vertaalslag gemaakt naar een realistisch actie- en stappenplan gebaseerd op de beschikbare middelen:

- Budget
- Ontwikkelcapaciteit
- Tijd
- Bouwblokken
-

Het ideaal scenario zal vaak niet in één keer gerealiseerd kunnen worden maar op basis van een evenwichtig stappenplan kan gefaseerd gewerkt worden naar de realisatie. Met een duidelijk eindplaatje op het netvlies, kan gericht gebouwd worden aan oplossingen die bijdragen tot de uiteindelijke realisatie van het ideaal scenario.

Op basis van het stappenplan kan bijvoorbeeld begonnen worden met één bepaalde stap in het proces te vereenvoudigen, digitaliseren of in lijn te stellen met het principe van de unieke gegevensinzameling. Zo kan men stapsgewijs komen tot de realisatie en starten met het laaghangend fruit, de aanpassingen die vrij ‘makkelijk’ te realiseren zijn.

Door bij het opstellen van het ideaal scenario uitdrukkelijk rekening te houden met het principe van de unieke gegevensinzameling, moeten bijvoorbeeld gegevens uit mogelijke toekomstige nieuwe authentieke bronnen makkelijk geïntegreerd kunnen worden in het nieuwe proces of de nieuwe procedure. Het zal belangrijk zijn om steeds het ideaal scenario voor ogen te houden zodat toekomstgericht kan ontwikkeld worden.

Tenslotte wordt het actie- en stappenplan in een specifiek projectplan gegoten zodat de verschillende betrokken diensten kunnen starten met de implementatie.

4.4.2. Realisatie en communicatie

Bij de realisatie van het stappenplan zal niet alleen een goede projectopvolging nodig zijn maar ook een goede communicatie, zowel intern binnen de federale overheidsdienst als naar de ‘klanten’ die gebruik maken van het proces of de procedure. Dit met het oog op de vlotte transitie. Een goed veranderingsmanagement is erg belangrijk.

4.4.3. Meten is weten

Om de impact van de verdere digitalisering en vereenvoudiging van de dienstverlening van een federale overheidsdienst te meten, is het belangrijk om de administratieve lasten te kennen voor en na de redesign. Hiervoor kan beroep gedaan worden om het meetbureau van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging. Dankzij het uitwerken van de klantenreis, is er reeds een goed overzicht beschikbaar van de huidige situatie. Op basis van het ideaal scenario kan vervolgens berekend worden wat de mogelijke besparingen en vereenvoudigen zijn voor de klant. Daarbij mag zeker niet uit het oog verloren worden dat een verdere digitalisering en vereenvoudiging van de processen en procedures ook een efficiëntieslag en besparing zou moeten betekenen voor de eigen werking van een federale overheidsdienst.

Naast het meten van de impact van administratieve vereenvoudiging via het meetbureau kunnen ook andere indicatoren gemeten worden vanuit de eigen overheidsdienst zoals bijvoorbeeld:

- tevredenheid over de dienstverlening
- % foute aanvragen
- % klanten dat via digitale weg proces of procedure doorloopt

5. Opzetten werkingsstructuur voor verankering en toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling

Het is belangrijk om de toepassing van het principe van de unieke gegevensinzameling te verankeren in de reguliere werking van een federale overheidsdienst en de bestaande processen. Enerzijds is er de wettelijke verplichting om zich in orde te stellen met bepalingen uit de 'only-once' wet van 5 mei 2014. Anderzijds is er de opportuniteit om via de verankering van het principe en de verdere digitalisering van de dienstverlening te komen tot vereenvoudiging en efficiëntiewinsten, zowel voor de 'klant' als voor de federale overheidsdienst.

Een aantal stappen zijn aan te raden in het kader van de verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling binnen de reguliere werking van een federale overheidsdienst:

- Aanstellen van een **Only Once coördinator** per overheidsdienst (initiatief vanuit DAV)
- **Delen van "goede praktijken"** inzake toepassing van het principe van unieke gegevensinzameling en digitalisering van zowel binnen als buiten de eigen federale overheidsdienst:
 - Gebruikte aanpak

- Betrokken partijen
- Gebruikte bouwblokken
- **Intern multidisciplinair (pilot-)team** voor begeleiding van de eerste cases
- **Verankering van de kennis** (zowel rond het procesaanpak als rond de gebruikte bouwblokken) bij de verschillende ondersteunende diensten (IT-HR-JUR-BUDGET-...) binnen de federale overheidsdienst
- Betrekken van alle nodige diensten **bij aanvang** van het een digitaliserings- of redesignproject.

6. Bijlagen

- Presentatie wet op unieke gegevensinzameling
- Inventarisatiefiches
- Presentatie leidende principes gebruikt bij FOD Mobiliteit en Vervoer
- Actieplan FOD Mobiliteit
- Criterialijst voor het stellen van prioriteiten
- Template klantenreis