

## Loket van de toekomst van Stad Mechelen wint eGov-award van Agoria

### *Stel databank met eGov-projecten op en bereken opbrengst*

*Het loket van de toekomst van de Stad Mechelen is de grote winnaar van de Agoria eGov-Awards. De stad Mechelen ontwikkelde een uniek gebruikersloket met in wereldprimeur een webcamloket. Volgens de jury een toonbeeld van gebruiksvriendelijkheid en goede dienstverlening aan de burger. Ook in de prijzen vielen DISCIMUS van het Agentschap Onderwijsdiensten, TELEMARC van de kanselarij van de eerste minister, GIAM van de RSZ en Fedict en de eBox van de RSZ en Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Technologiefederatie Agoria is tevreden dat de overheden in ons land steeds meer gebruik maken van nieuwe technologieën en investeren in hun loketfunctie via het internet om hun dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.*



Van links naar rechts: Patrick Slaets (Agoria), Tom Andries (Webmaster-coördinator voor de Stad Mechelen) en Erik Laga (Stadssecretaris – Stad Mechelen)

Het is de negende maal dat Agoria de eGov-Awards organiseert. “Dit jaar dienden steden en gemeentes de helft van de projecten in, meer dan andere jaren,” zegt Baudouin Corlù, directeur van de ICT-sector van Agoria. Ook opvallend: nieuwe projecten hebben steeds meer te maken met de loketfunctie. “De burger verbindt zich via het vaste of mobiele internet met de overheid. De overheden spelen hierop in en bouwen gebruiksvriendelijk internetloketten uit, met de nieuwste technologieën als mobiele apps en Geo-ICT. Deze diensten zijn bovendien 24u en zeven dagen op zeven beschikbaar en ze geven goede toelichting bij hetgeen van de aanvrager verwacht wordt.”

De technologiefederatie vraagt de overheid naar aanleiding van de Awards een overzichtelijke databank op te stellen om alle eGovprojecten in kaart te brengen. Corlù: “Zo kunnen overheden van elkaar leren, over de lastenboeken, over de opbrengsten en de beste voorbeelden. eGovprojecten moeten gezien worden als een investering en niet als een kost. Dit zou in kaart moeten gebracht worden om de laatste twijfelaars te overtuigen. In Nederland gebeurt het al, waarom hier niet?”

Agoria vraagt ten slotte een goed overleg tussen overheid en privé. “Momenteel wordt er in overheidsdiensten vaak gewezen naar ICT-diensten als mogelijke besparingspost. We willen samen met de overheden zoeken naar nieuwe oplossingen om de schaarse middelen zo efficiënt mogelijk te besteden. De ICT-sector kan dankzij haar internationale netwerken, haar ervaring en haar schaafeffecten hierbij helpen.”

### **En de winnaars zijn...**

#### **eGov-Award beste project: Loket van de toekomst : Intellistamp en Webcamloket (Stad Mechelen)**

Dit project bestaat uit 3 onderdelen met als doel de uitbouw van de meest gebruiksvriendelijke e-gov webwinkel of het ultieme e-loket: Ten eerste: het e-loket werd sterk vereenvoudigd en gebruiksvriendelijker gemaakt. Meer dan 60 bijstellingen werden gerealiseerd door gebruikerstests.

Ten tweede, als eerste openbaar bestuur lanceerde de stad Mechelen in primeur de digitale stempel die in startfase 5 attesten van een wettelijke digitale handtekening voorziet én zijn legale waarde behoudt bij het printen. Deze innovatie betekent zowel voor burgers als ambtenaren een grote besparing van tijd en moeite. Doelstelling was het afleveren van 150 Intellistamp documenten per week. Momenteel zit men reeds aan meer dan 300.

Ten derde, daarnaast nam de stad haar webcamloket in gebruik, uniek en een wereldwijde primeur. De burger die de website bezoekt kan over bepaalde onderwerpen en op bepaalde tijdstippen bijstand krijgen van een ambtenaar via webcam (of tekstchat). Maar het systeem is veel meer dan alleen 1 op 1 communiceren. Je krijgt ook directe hulp en ondersteuning: zo kan de ambtenaar het scherm delen en samen met de burger e-formulieren invullen.

### **eGov-Award Gebruiksvriendelijkheid: DISCIMUS (Agentschap voor Onderwijsdiensten)**

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) verzamelt gegevens van meer dan één miljoen leerlingen uit het leerplichtonderwijs. Tot nu verzonden de scholen de meeste gegevens via een aparte webtoepassing in bulk naar de centrale databank van het Agentschap.

Door DISCIMUS gebeurt dit op een nieuwe manier. Via een leerlingenadministratie-pakket, houden de scholen de gegevens van hun leerlingen bij. Dit doen zij om te kunnen beschikken over juiste klassenlijsten, juiste adressen van de leerlingen enz. De webdienst DISCIMUS zorgt ervoor dat de informatie die AgODi nodig heeft, automatisch naar de databank van AgODi wordt verzonden. Scholen moeten nu enkel nog de gegevens correct in hun leerlingenadministratiepakket registreren en geen aparte zendingen meer doen. Momenteel zijn 70% van de inschrijvingen geregistreerd in DISCIMUS. Vanaf februari 2013 start AgODi met de registratie van de afwezigheden, later volgen de studieresultaten. Op basis van de actuele gegevens zal AgODi diverse processen efficiënter kunnen uitvoeren zoals bijvoorbeeld de leerplichtcontrole.

### **eGov-Award Rentabiliteit: TELEMARC (Kanselarij eerste minister)**

Telemarc kadert in de digitalisering van de overheidsopdrachtenmarkt. Via deze toepassing krijgen aanbestedende overheden onmiddellijk toegang tot de meest recente informatie afkomstig uit de authentieke federale bronnen.

De volgende informatie is beschikbaar:

- de jaarrekeningen ingediend bij de Nationale Bank,
- het attest van aangifte en betaling van de sociale zekerheidsbijdragen van de RSZ,
- het attest van btw-plichtigheid,
- de juridische situatie van de onderneming,
- de erkenning van bouwondernemers,
- IN VOLTOOIINGSFASE: het attest van fiscale schulden,
- BINNENKORT: het uittreksel uit het centraal strafregister dat het 'bewijs van goed gedrag en zeden' vervangt.

De doelstellingen van dit project zijn o.a. administratieve vereenvoudiging voor de bedrijven, tijdswinst en absolute betrouwbaarheid van de inlichtingen.

### **eGov-Award Innovatie GIAM (Rijksdienst voor Sociale Zekerheid & Fedict)**

Ondernemingen communiceren via verschillende medewerkers met de overheid. Naargelang het domein is iemand anders gemachtigd om te communiceren rond fiscaliteit, het beheer van de loonlijst of de inschrijving van het wagenpark.

Het geïntegreerd identiteits- en autorisatiemanagement (GIAM) zorgt ervoor dat ondernemingen voortaan zelf elektronisch kunnen aangeven wie waarvoor gemachtigd is. In een eerste fase, einde 2011, werd GIAM uitgerold voor een aantal kerntoepassingen van de sociale zekerheid (oa. Dimona, DmfA...), de FOD Financiën (Tax-on-Web) en de FOD Mobiliteit

(WebDIV). Voor de ondernemingen biedt GIAM het gebruiksgemak en de veiligheid van één centraal beheersysteem voor de identificatie, authenticatie en het beheer van toegangsrechten. Voor de overheid biedt het gebruik van één centraal, generiek platform het voordeel van de eenvormigheid. Bovendien vermijdt GIAM dat meerdere overheidsdiensten moeten investeren in sterk gelijkaardige technologie. Dankzij standaardisatie en hergebruik zorgt GIAM zo voor een kostenbesparing van ettelijke miljoenen euros.

**eGov-Award Samenwerking eBox Burger (Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid (OISZ) – ingediend door Kruispuntbank Sociale Zekerheid en Rijksdienst voor Sociale Zekerheid)**

De sociale zekerheid heeft een gepersonaliseerde ruimte met beveiligde berichtenservice (eBox) ontwikkeld, waarmee burgers online hun persoonlijke gegevens consulteren, meldingen ontvangen, attesten aanvragen, ontvangen en archiveren.

De eBox-toepassing is beschikbaar als 'widget', een blok dat eenvoudig te integreren valt op een website van elke betrokken instelling. In een eerste fase bundelt het burgerportaal MySocialSecurity.be persoonlijke data en briefwisseling van de RVA (tewerkstelling, ontslag, Activa...), RJV (vakantiegeld), RSZ (studentenarbeid) en Sigedis (pensioenen) binnen de sociale zekerheid. Elke overheidsdienst die dat wil, kan de eBox integreren op haar eigen site.

Voor een optimaal gebruiksgemak wordt de eBox gekoppeld aan een regulier e-mailadres naar keuze van de burger. Daarop ontvangt hij of zij een melding wanneer er nieuwe informatie beschikbaar is in de eBox. Om de persoonlijke meldingen en documenten te raadplegen in alle veiligheid, logt de burger in met behulp van de eID en bijhorende PIN-code (of token). Belangrijke informatie en attesten zijn continu in de 'Cloud' beschikbaar voor de burger, die ze niet langer zorgvuldig moet bewaren.