

/// /Eindrapport Business Case Rechtenverkenner/

Inhoud

Inleiding	3
1.1 Situering van de opdracht	3
1.2 Projectaanpak	3
2 Situering rechtenverkenner.be	5
2.1 Beleidscontext	5
2.1.1 Lokaal Sociaal beleid & Geïntegreerd Breed Onthaal	5
2.1.2 Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019 – 2024	6
2.1.3 Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024	7
2.2 Juridisch kader	8
2.2.1 Decreet Rechtenverkenner	8
2.3 Scope	9
3 AS IS ANALYSE rechtenverkenner	10
3.1 Huidig bedrijfsmodel Rechtenverkenner.be	12
3.1.1 Waardevoorstel	13
3.1.2 Doelpubliek	13
3.1.3 Klantenrelaties & Kanalen	13
3.1.4 Kernmiddelen & Kostenstructuur	14
3.1.5 Strategische partners	14
3.1.6 Kernactiviteiten	14
3.2 SWOT-analyse	15
3.2.1 Sterktes	16
3.2.2 Zwaktes	17
3.2.3 Opportuniteiten	18
3.2.4 Bedreigingen	23
4 Principes en krachtlijnen voor de toekomst	24
4.1 Rechtenverkenning	24
4.2 Interbestuurlijke scope	26

4.3	Intermediairs als primaire gebruikers.....	26
4.4	Informereren op maat via vragenwizard & business rules.....	27
4.5	Levensgebeurtenis	29
4.6	Unieke bron(nen) met informatie over sociale rechten en dienstverleningen.....	30
4.7	Informatie - architectuur	31
4.7.1	Meerwaarde informatie - architectuur.....	31
4.7.2	Semantische en technische interoperabiliteit	31
4.7.3	Analyse informatie - architectuur	33
4.8	Duurzame oplossing.....	37
5	Voorstel van aanpak.....	38
5.1	Betrokken producten en diensten	38
5.1.1	Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO)	38
5.1.2	Webplatform.....	39
5.1.3	Automatisch Advies.....	40
5.2	Architectuur	41
5.3	Roadmap	42
	Conclusies.....	45
	Bijlage 1. Initiatieven relevant in het kader van rechtenverkenning	48

INLEIDING

1.1 SITUERING VAN DE OPDRACHT

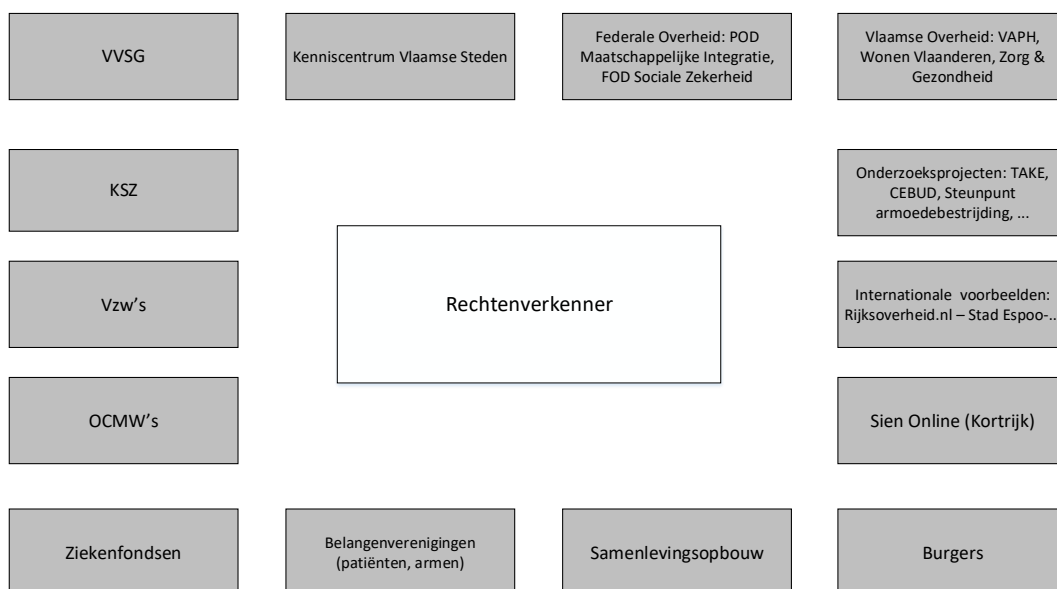
Informatie Vlaanderen maakte een business case over Rechtenverkenner en trad hiervoor uitvoerend en ondersteunend op in opdracht van Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). De concrete afspraken en verbintenissen werden geformaliseerd in een samenwerkingsovereenkomst die werd afgesloten in augustus 2019. De opmaak van een business case voor de Rechtenverkenner is een eerste noodzakelijke stap om duidelijkheid te scheppen over scope en doelstellingen, de behoeften van stakeholders, en de financiële en technische haalbaarheid van een vernieuwing van de toepassing.

1.2 PROJECTAANPAK

We vertrekken voor een business case steeds van de behoeften van de verschillende stakeholders om te komen tot een gedragen voorstel van oplossing met inzicht in de business componenten, financiering, juridische impact en technisch ontwerp. Om deze behoeften te identificeren werden tussen september 2019 en december 2019, 25 diepte-interviews afgenomen. Het aantal ligt relatief hoog omwille van de diversiteit van het landschap.

Bij rechtenverkenner en meer algemeen bij rechtenverkenning is een groot en divers aantal belanghebbenden betrokken. Om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen, werd daarom vertrokken vanuit een multi-stakeholderperspectief. Onderstaand diagram geeft een overzicht van de verschillende stakeholders die betrokken werden bij dit traject. Dit zijn stakeholders van de publieke en private sector, van de verschillende beleidsniveaus en we betrekken zowel burgers¹, hulpverleners als beleids- en onderzoeksactoren.

¹ De behoeften van burgers werden geïdentificeerd door bevestiging van belangenverenigingen door hergebruik van de resultaten van recente gebruikersonderzoeken.



Op basis van de verzamelde informatie zijn we in twee werkgroepen met de belanghebbenden aan de slag gegaan om in co-creatie te komen tot een gedragen en realistisch plan van aanpak.

We presenteren in dit rapport de resultaten van de analyse van de huidige situatie en stellen een aantal belangrijke principes en krachtlijnen voor de toekomst voor. We werkten ook een concreet plan van aanpak met bijhorende planning en financiering uit op basis van de expertise en ervaringen van Informatie Vlaanderen.

2 SITUERING RECHTENVERKENNER.BE

2.1 BELEIDSCONTEXT

2.1.1 Lokaal Sociaal beleid & Geïntegreerd Breed Onthaal

Het lokaal sociaal beleid is het geheel van acties die lokale besturen en andere actoren ondernemen om alle inwoners van een gemeente toegang te geven tot de sociale grondrechten. Het gaat onder meer om het recht op sociale bijstand, arbeid, goede huisvesting en onderwijs. Begin 2018 werd een nieuw decreet Lokaal Sociaal Beleid goedgekeurd². De Vlaamse Regering heeft volgende beleidsprioriteiten bepaald in het kader van lokaal sociaal beleid:

- Lokale besturen nemen de regierol op het vlak van lokaal sociaal beleid op;
- Lokale besturen nemen maatregelen die de vermaatschappelijking van de lokale sociale hulp- en dienstverlening stimuleren;
- Lokale besturen realiseren de functies en de werkingsprincipes van een samenwerkingsverband geïntegreerd breed onthaal

Het geïntegreerd breed onthaal (GBO) is een samenwerkingsverband tussen minimaal het OCMW, het centrum voor algemeen welzijnswork (CAW) en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen (DMW). Deze samenwerking is gericht op twee belangrijke doelstellingen.

1. het realiseren van een toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening
2. het tegengaan van onderbescherming

² <https://codex.vlaanderen.be/Zoeken/Document.aspx?DID=1029068¶m=inhoud&ref=search&AVIDS=>

2.1.2 Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019 – 2024 ³

De afgelopen regeerperiode maakte de Vlaamse regering werk van het geïntegreerd breed onthaal (GBO) en een nieuw decreet lokaal sociaal beleid. De lokale besturen zijn dé regisseur en bepalen het beleid in het kader van de sociale hulp- en dienstverlening.

De lokale besturen nemen ten volle hun regierol op inzake de vermaatschappelijking van de zorg. Dit betekent dat ze voluit ondersteuning geven aan de mantelzorgers, vrijwilligerszorg en buurtzorg.

We informeren burgers en zorgverstrekkers over het zorg- en ondersteuningsaanbod via een gebruiksvriendelijke Vlaamse sociale kaart die up-to-date en voor iedereen online consulteerbaar is. We zetten daarbij in op heldere taal in de beschrijving van het zorgaanbod en bij de keuze van de zoekmogelijkheden.

We bekrachtigen de regierol van de lokale besturen voor het realiseren van een lokaal sociaal beleid dat naast de lokale doelstellingen ook de Vlaamse doelstellingen maximaal versterkt op het lokale niveau. We doen dit met het oog op het verhogen van de toegang tot de sociale grondrechten, tot de lokale hulp- en dienstverlening en om onderbescherming efficiënt aan te pakken.

We maken van de lokale besturen de regisseur om lokaal armoede aan te pakken. Op dit moment wordt een gezin in armoede vaak geholpen door diverse partners, die samen vaak het bos door de bomen niet meer zien. Om deze versnippering tegen te gaan zal Vlaanderen lokale besturen ondersteunen om via het principe van één lokale gezinscoach een intensieve begeleiding op maat te voorzien, waarbij een ketenaanpak met alle betrokken partners voorop staat, die gezinnen op alle levensdomeinen vooruit helpt. De lokale besturen krijgen hiervoor de regiefunctie. De lokale gezinscoaches zijn er in de 1e plaats voor de meest kwetsbare gezinnen die kampen met diverse problemen, maar kunnen ook helpen om te vermijden dat gezinnen in deze meest precare situatie terechtkomen.

³ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024>

Er bestaan vandaag een groot aantal sociale tegemoetkomingen en voordelen op lokaal en Vlaams niveau. Maar deze voordelen zijn vaak niet gekend, de aanvraagprocedures te complex of de aanvraagformulieren moeilijk leesbaar. Daarom zetten we in op een helder taalgebruik, een duidelijke informatiestroom, proactieve informering, administratieve vereenvoudiging en automatische rechtentoekenning waar mogelijk in de strijd tegen onderbescherming.

Door de versterking van de regiefunctie via de lokale gezinscoaches bij de lokale besturen vermijden we dat de meest kwetsbare groepen hun recht op sociale voordelen niet kennen en dus niet opnemen.

2.1.3 Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024⁴

We ontsluiten voor de burger en de zorgverstrekker niet alleen de dossiergegevens, we willen hen ook beter wegwijs maken in het aanbod en hun rechten. We doen dat via een gebruiksvriendelijke Vlaamse sociale kaart die up-to-date en voor iedereen online consulteerbaar is. We zetten daarbij in op heldere taal in de beschrijving van het zorgaanbod en bij de keuze van de zoekmogelijkheden. We maken maximaal gebruik van authentieke bronnen.

We onderzoeken daarnaast of we een rechtenverkenner 2.0 kunnen maken om burgers op een vlotte manier informatie te geven over hun rechten.

⁴ <https://www.vlaanderen.be/publicaties/beleidsnota-2019-2024-welzijn-volksgezondheid-gezin-en-armoedebestrijding>

2.2 JURIDISCH KADER

2.2.1 Decreet Rechtenverkenner

Er bestaat een afzonderlijk decreet van 23 december 2010 als juridische basis voor de huidige rechtenverkenner⁵. Het decreet voorziet in artikel 2 de mogelijkheid om als gebruiker een gepersonaliseerd overzicht te maken van rechten door gebruik te maken van persoonsgegevens.

Artikel 2. (17/03/2011- ...)

De Vlaamse Regering voorziet binnen de diensten van de Vlaamse overheid in de uitbouw van een rechtenverkenner als instrument voor rechtenonderzoek. De rechtenverkenner omvat een overzicht van maatregelen die de verschillende overheden nemen om de rechten van de burger, vastgelegd in artikel 23 en 24, § 3, van de Grondwet, te realiseren.

De rechtenverkenner laat de burger toe een gepersonaliseerd overzicht van relevante rechten aan te maken. Daarvoor kan de burger maximaal gebruikmaken van zijn persoonsgegevens waarover de verschillende overheden beschikken.

Het verwerken van persoonsgegevens moet gebeuren met inachtneming van de geldende bepalingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De burger moet zijn toestemming geven voor het ophalen en verwerken van de nodige persoonsgegevens. Deze gegevensinzameling is beperkt tot gegevens nodig om uit te maken of de burger voldoet aan de voorwaarden van de verschillende rechten. De rechtenverkenner mag deze persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig voor de opmaak van een gepersonaliseerd rechtenoverzicht.

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving, is verantwoordelijk voor de uitbouw van de rechtenverkenner.

⁵ <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1020105&datum=&geannoteerd=false&print=false>

Het ‘persoonlijk profiel’ was oorspronkelijk een functionaliteit op rechtenverkenner.be. Hierbij moest een vragenlijst ingevuld worden en ontving je een lijst met sociale rechten die mogelijk van toepassing was voor jouw profiel. Er werd echter vastgesteld dat je een zeer uitgebreide vragenlijst moest invullen om een resultaat te krijgen met voldoende toegevoegde waarde. Omwille van deze vaststelling en omwille van het feit dat de resultaten van dit persoonlijk profiel ook voor verwarring en verkeerde verwachtingen zorgde bij burgers, werd deze functionaliteit stopgezet. Het decreet bleef ongewijzigd.

2.3 SCOPE

Rechtenverkenner bestaat sinds 2006 en de doelstelling was om onderbescherming tegen te gaan door op een laagdrempelige manier kwalitatieve informatie aan te bieden over sociale rechten. Zowel burgers (in eigen naam of in naam van familielid, vriend, vereniging...) als hulpverleners (professionele en niet professionele) behoren tot de doelgroep van de huidige Rechtenverkenner. Sinds 2006 heeft de website weinig technische of functionele veranderingen ondergaan. Het technisch en inhoudelijk beheer is doorheen de jaren steeds verminderd.

In Rechtenverkenner zijn momenteel 2109 (sociale) rechten en dienstverleningen opgenomen⁶. Er is vandaag onvoldoende cijfermateriaal beschikbaar om in te schatten welk aandeel dit aantal vertegenwoordigt in het totaal aantal sociale rechten en dienstverleningen. Zoals onderstaande tabel illustreert, heeft Rechtenverkenner een brede, interbestuurlijke scope met zowel Vlaamse, lokale, provinciale als federale dienstverleningen. We zien een grote vertegenwoordiging van lokale (sociale) rechten en dienstverleningen. Bij deze lokale sociale rechten gaat het vaak over dezelfde dienstverleningen (zoals boodschappendienst, energietoelage, buitenschoolse kinderopvang) die in verschillende gemeenten bestaan maar eventueel onder andere voorwaarden. Ook niet alle lokale besturen zijn vertegenwoordigd, ongeveer van 250 lokale besturen zijn één of meerdere dienstverleningen opgenomen.

⁶ Situatie op 15 januari 2020

Tabel 1. Aantal dienstverleningen van Rechtenverkenner op 15 januari 2020, naar bestuursniveau (in absolute aantallen en %)

	N	%
Federaal	127	6
Vlaams	133	6
Lokaal	1827	87
Provinciaal	22	1
TOTAAL	2109	100

Binnen de Vlaamse sociale rechten worden ook enkele rechten (<10) geteld die eigenlijk niet door de overheid gereguleerd zijn maar wel zo aanvoelen voor gebruikers. Voorbeelden: De Wetswinkel, het Kankerfonds, verminderen abonnementsgeld kabeldistributie, de dienstverlening van de Huurdersbonden en enkele premies van de netbeheerders.

Gebruikersstatistieken⁷ tonen dat Rechtenverkenner gemiddeld door 8 606 unieke bezoekers per maand wordt geraadpleegd. Meer dan de helft van de bezoekers komt via een zoekmachine op Rechtenverkenner terecht.⁸

3 AS IS ANALYSE RECHTENVERKENNER

Om de bestaande situatie te analyseren werd gebruik gemaakt van twee technieken, een businessmodel canvas en een SWOT-analyse.

Een businessmodel of bedrijfsmodel is eerder strategisch van aard en beschrijft de manier waarop een organisatie of een instrument waarde creëert, levert en behoudt. Het vat alle facetten die invloed hebben op het creëren van die meerwaarde samen in negen bouwstenen.

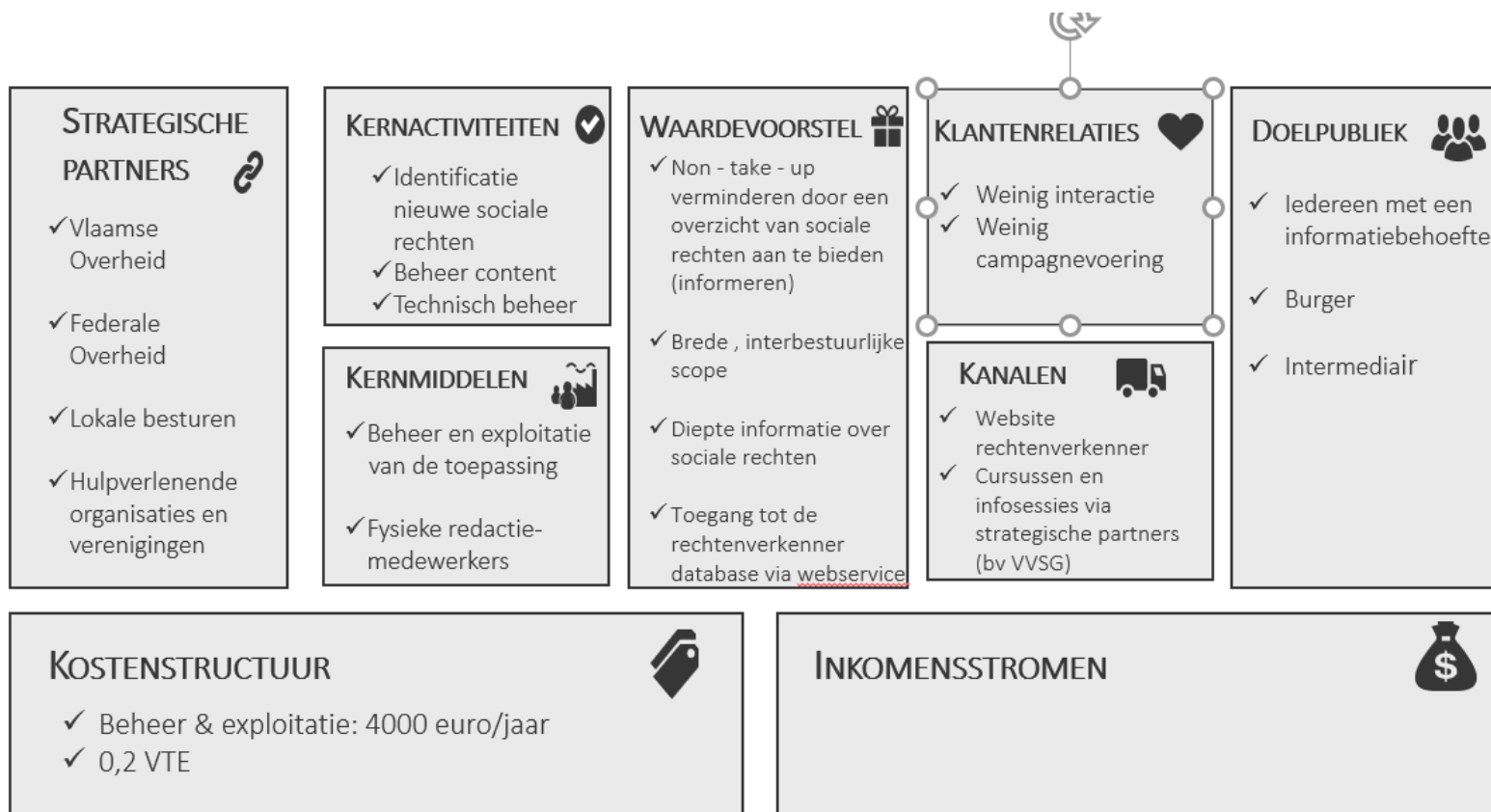
SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats. De SWOT biedt inzicht in de sterktes en zwaktes van de interne omgeving en opportuniteiten en bedreigingen van de externe omgeving.

⁷ Op basis van Google Analytics. Gemeten van 2006 tot 2019, telkens voor de maand oktober.

⁸ Ter vergelijking; www.premiezoeker.be heeft gemiddeld een uniek bezoekersaantal van 78 493 per maand (van 2016 tot 2019, telkens gemeten voor maand oktober)

Deze twee modellen werden toegepast op de huidige rechtenverkenner. Het resultaat wordt hieronder besproken. Deze analyse van de huidige situatie is de basis van een nieuwe visie en strategie op rechtenverkenning.

3.1 HUIDIG BEDRIJFSMODEL RECHTENVERKENNER.BE



3.1.1 Waardevoorstel

De grondwet voorziet in een aantal basisrechten voor elke Belg. Verschillende overheden bieden diensten aan om die rechten te waarborgen. Maar er blijft een aanzienlijke mate van onderbescherming of non- take- up. Het doel van de rechtenverkenner was deze onderbescherming tegen te gaan door te gaan informeren over sociale rechten. En dit via de uitbouw van een portaalsite, die zowel breed zou informeren op bestuursoverschrijdend niveau, als in de diepte door zowel de inhoud, de doelgroep, het beleidsniveau, evenals de voorwaarden waaraan moet worden voldaan en de organisatie bij wie men terecht kan om het recht te realiseren. Deze brede interbestuurlijke scope maakt rechtenverkenner uniek ten aanzien van andere instrumenten. Er is tevens een aanbod naar lokale besturen toe, die de content aangeboden in Rechtenverkenner kunnen hergebruiken en verrijken met hun eigen dienstverlening via een webservice⁹.

3.1.2 Doelpubliek

De gebruikerssegmenten zijn heel divers. Iedereen die een informatiebehoefte heeft, behoort tot de doelgroep van de rechtenverkenner: burgers, maar ook intermediairs die burgers begeleiden bij het zoeken en interpreteren van informatie. ‘Burgers’ en ‘intermediairs’ zijn op zichzelf ook verzameltermen, hier kunnen heel verschillende realiteiten en behoeften achter schuilen. Bij intermediairs kan het bijvoorbeeld zowel gaan om professionele maatschappelijk werkers of hulpverleners, om straathoekwerkers als om mantelzorgers. Het is onduidelijk voor welke klantsegmenten er precies waarde wordt gecreëerd met de huidige rechtenverkenner.

3.1.3 Klantenrelaties & Kanalen

Rechtenverkenner.be werd bij de opstart in eerste instantie gepromoot binnen het hulpverleningscircuit. De laatste jaren gebeurt er geen actieve campagnevoering meer, noch opleiding. Slechts enkele koepelorganisaties (VVSG, Vlaams Patiëntenforum) of verenigingen (SAM vzw) maken van Rechtenverkenner een vast item in cursussen en infosessies. Algemeen genomen echter, stelt men vast dat de marktontplooiing van Rechtenverkenner.be weinig succesvol is. Dienstverlening en doelpubliek vinden elkaar niet.

⁹ Voorbeeld van Stad Gent: <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx?site=93>

Voorbeeld van Genk: <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Home.aspx?site=51>

3.1.4 Kernmiddelen & Kostenstructuur

De centrale redactie onder regie van het departement WVG vormt een key resource voor Rechtenverkenner.be. Zij fungeert als beheerder van het achterliggende content managementsysteem. Initieel was het de bedoeling dat de inhoud systematisch decentraal zou gevoed worden. Maar vandaag gebeurt decentrale input eerder occasioneel en op basis van goodwill. Het technische beheer en exploitatie is uitbesteed aan een externe partner. Om de waarde van een toepassing te behouden of te laten toenemen moet die zich steeds functioneel en technisch vernieuwen. Het louter beheer van de toepassing leidt in een snel veranderende technologische en bedrijfscontext tot een daling van de waarde. Dat is zeer sterk het geval voor Rechtenverkenner. De website bestaat sinds 2006 en heeft sindsdien weinig technische of functionele veranderingen ondergaan. Het technisch en inhoudelijk beheer is doorheen de jaren ook steeds verminderd.

3.1.5 Strategische partners

Door de interbestuurlijke scope van rechtenverkenner zijn zowel de federale, Vlaamse als lokale overheid die de verantwoordelijke of afleverende overheid zijn van heel wat sociale rechten, een belangrijke partner. Zoals gezegd, gebeurt het beheer van de inhoud van rechtenverkenner vandaag hoofdzakelijk centraal door het departement WVG. In dat opzicht zijn er weinig formele samenwerkingsverbanden met andere partners.

Rechtenverkenner is wel gekoppeld met de Sociale Kaart. Dit is ook een applicatie van Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Het is een databank waarin gegevens opgenomen worden over zorgvoorzieningen en zorgverstrekkers (= zorgaanbieders) in Vlaanderen en Brussel. De meeste contactgegevens die in Rechtenverkenner worden weergegeven, worden opgehaald uit de Sociale Kaart.

3.1.6 Kernaktivitäten

De input van informatie en kennis in Rechtenverkenner.be is niet systematisch georganiseerd of formeel afgesproken en gebeurt vooral op “vrijwillige basis”. De centrale redactie binnen het departement WVG is bijgevolg sterk bezig met deskresearch en het verzamelen van feedback en input bij bronbeheerders. Gezien de grote hoeveelheid informatie in rechtenverkenner (zowel in de breedte als in die diepte) is dit een zeer arbeidsintensieve oefening.

3.2 SWOT-ANALYSE

STERKTES	ZWAKTES
<ul style="list-style-type: none"> • Engagement • Interbestuurlijke scope • Maatschappelijke relevantie • Eigenaarschap vanuit overheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen doelgroepgericht denken • Kwaliteit informatie • Geen informatie op maat • Gebruikerservaring • Pull mechanisme • Webtoegankelijkheid • Stand alone
OPPORTUNITEITEN	BEDREIGINGEN
<ul style="list-style-type: none"> • Sterke en duidelijke behoefte aan instrument voor rechtenverkenning • Geïntegreerd breed onthaal • Hervorming eerstelijnszorg • Authentieke gegevensbronnen & Linked Open Data initiatieven • Veel initiatieven • Single Digital Gateway 	<ul style="list-style-type: none"> • Menselijke factor • Complexiteit van de materie • Duplicatie van informatie

3.2.1 Sterktes

(i) Engagement

Er is een groot engagement en betrokkenheid bij professionele hergebruikers van informatie over sociale rechten en dienstverleningen. Deze stakeholders vormen een hechte community en zijn overtuigd van het belang van een goed instrument voor rechtenverkenning. Dit is uiteraard heel constructief voor dit traject en de eventuele verdere uitbouw van een instrument voor rechtenverkenning.

(ii) Interbestuurlijke scope

Over het algemeen is men heel tevreden over de scope van rechtenverkenner. Men onderstreept dat het interbestuurlijke karakter een onderscheidend vermogen heeft t.o.v. concurrenten. Semantisch gaat er wel duidelijkheid moeten geschapen worden over de afbakening van een sociaal recht en de relatie met sociale dienst of dienstverlening. Er wordt ook aangegeven dat er ook een groot aanbod sociale rechten is waarvan de overheid niet de eigenaar is, zoals bijvoorbeeld het aanbod van vzw's en aanvullende verzekering van de ziekenfondsen. Vandaag zijn die slechts in zeer beperkte mate opgenomen in rechtenverkenner. Dit betekent dus nog een verdere scope uitbreiding.

(iii) Maatschappelijke relevantie

Non-take-up of onderbescherming is een (complexe) maatschappelijke realiteit. We weten uit gebruikersonderzoek en uit onze interviews dat zowel burgers als intermediairs het moeilijk hebben de juiste informatie te vinden en het overzicht te behouden. Informatie over sociale rechten op een centrale plaats en een eenvormige manier ontsluiten, kan de informatiezoektocht ondersteunen en op die manier ook de onderbescherming tegengaan. Een overkoepelend informatie-instrument is noodzakelijk, maar is uiteraard niet het enige instrument om onderbescherming tegen te gaan.

(iv) *Eigenaarschap vanuit overheid*

De diverse stakeholders ervaren het als positief en noodzakelijk dat de overheid eigenaar is van dit instrument en op die manier de verschillende belanghebbenden probeert te ondersteunen. Alleen op die manier kunnen we de interbestuurlijke scope handhaven en de nodige schaalgrootte realiseren. Eigenaarschap van de overheid en een centrale coördinatie draagt ook bij tot de kwaliteit van de informatie.

3.2.2 Zwaktes

(i) Geen doelgroepgericht denken

De doelgroep van de huidige rechtenverkenner is zowel burgers als intermediairs. Deze doelgroepen zijn erg divers en hebben ook andere informatiebehoeften. We weten uit ervaringen dat het zeer moeilijk is om met één instrument te kunnen voldoen aan deze verschillende behoeften.

(ii) *Kwaliteit van informatie*

De Rechtenverkenner is een instrument dat de dienstverlening van de verschillende overheidsniveaus samenbrengt op één website en zo het probleem van de verspreide informatie poogt op te lossen. De kwaliteit van de informatie wordt door alle respondenten als ondermaats ervaren.

- De informatie is niet volledig;
- Sommige informatie is verouderd;

(iii) *Ontsluiting van informatie (informatie op maat en gebruikerservaring)*

De ontsluiting van de informatie wordt algemeen als inefficiënt en niet gebruiksvriendelijk bestempeld: onaanpaste zoekfunctie, geen informatie op maat, beperkte integratie met andere systemen, te veel vlakke tekst, verouderde look & feel, ... Het 'persoonlijk profiel' was oorspronkelijk wel een functionaliteit op rechtenverkenner.be. Hierbij moest een vragenlijst ingevuld worden en ontving je een lijst met sociale rechten die mogelijk van toepassing was voor jouw profiel. Er werd echter vastgesteld dat je een zeer uitgebreide vragenlijst moet invullen om een resultaat te krijgen met enige toegevoegde waarde wanneer je over een grote hoeveelheid van sociale rechten wil gaan screenen (met de techniek die gebruikt werd). Omwille van deze

vaststelling en omwille van het feit dat de resultaten van dit persoonlijk profiel ook voor verwarring en verkeerde verwachtingen zorgde bij eindgebruikers, werd deze functionaliteit stopgezet.

(iv) *Pull mechanisme*

De informatie moet door de gebruikers opgehaald worden. Er zijn geen nieuwsbrieven of andere notificaties om gebruikers proactief te informeren. Rechtenverkenner vandaag is een zeer aanbodgericht systeem.

(v) *Webtoegankelijkheid*

Rechtenverkenner is uitsluitend een desktopinstrument dat geen rekening houdt met richtlijnen betreffende webtoegankelijkheid. Het risico op uitsluiting van anderstaligen, burgers met een handicap, of zelfs mobiele gebruikers is reëel.

(vi) *Stand-alone*

Rechtenverkenner is een stand-alone toepassing die niet gekoppeld is met andere databronnen of systemen. Er zijn ook onvoldoende gestandaardiseerde werkprocessen bij intermediairs waarin digitale informatiebronnen een plaats hebben.

3.2.3 Opportunitäten

(i) *Behoeftte aan instrument voor rechtenverkenning*

Uit de gesprekken is een nijpende behoefte gebleken aan kwalitatieve informatie over sociale rechten, waarbij de veelheid aan informatie centraal beschikbaar wordt gemaakt en efficiënt kan worden opgevraagd. De vele initiatieven die we zien ontstaan om deze informatie te centraliseren, onderschrijven deze vaststelling. Een instrument om aan rechtenverkenning te doen heeft dus zeker een grote meerwaarde.

(ii) *Geïntegreerd Breed Onthaal*

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

Rechtenverkenning is ook nauw verbonden met het Geïntegreerd Breed Onthaal waar toegankelijke sociale hulp- en dienstverlening en tegengaan van onderbescherming toch belangrijke doelstellingen zijn. Dit zijn geen initiatieven die we los van elkaar kunnen bekijken. Onderbescherming is een complexe problematiek en vraagt om een gecombineerde aanpak en alignering van initiatieven en inspanningen.

(iii) *Hervorming eerstelijnszorg*

De zesde staatshervorming creëerde het momentum voor de reorganisatie van de eerstelijnszorg. Deze hervorming is vandaag nog volop bezig. In januari 2019 werd in dit verband ook het Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn, kortweg VIVEL, opgericht. Het doel van de vzw VIVEL is de ondersteuning en versterking van de brede eerste lijn in de gezondheids- en welzijnssector. Daartoe brengt VIVEL alle kennis en expertise samen op vlak van welzijn, gezondheidspromotie, preventie, curatie, rehabilitatie en palliatie met een focus op de eerste lijn. Deze opdracht kan ondersteuning bieden aan een instrument voor rechtenverkenning.

(iv) *Authentieke bronnen en linked open data initiatieven*

Respondenten benadrukken het belang van een correct en up-to-date informatieaanbod. Een groeiend bestand aan authentieke gegevensbronnen biedt hiertoe een opportuniteit. Dit zijn unieke en kwalitatieve bronnen waarin de informatie éénmaal wordt bijgehouden en vele malen kan hergebruikt worden. Op deze manier vermijden we dat iedereen eigen lijstjes of databanken moet bijhouden.

Dergelijke bronnen of registers moeten natuurlijk ook beheerd worden. Het uitgangspunt hierbij is decentraal beheer, we willen de informatie zo dicht mogelijk bij de bron gaan beheren. Dit is niet eenvoudig en vaak een groeitraject. Belangrijk hierbij is om maximaal in te haken op bestaande decentrale beheerprocessen, bijvoorbeeld in het kader van Vlaanderen.be of in het kader van de Sociale Kaart. Ook linked open data initiatieven zoals Vlaamse codex als linked open data en Lokale Besluiten als linked open data kunnen een “only once” decentraal beheer ondersteunen.

(v) *Veel initiatieven*

Er is een duidelijke behoefte aan een interbestuurlijk overzicht met kwalitatieve informatie over sociale rechten. De huidige rechtenverkenner beantwoordt niet aan deze behoefte omdat hij niet voldoende gekend is, omdat de informatie niet voldoende kwaliteitsvol is, omdat de gebruiksvriendelijkheid van de website onvoldoende is, ... Als antwoord hierop zien we verschillende initiatieven ontstaan. Dit is uiteraard een suboptimale en inefficiënte situatie, maar onderschrijft wel de sterke behoefte aan een dergelijk overzicht. Bovendien kunnen we ook leren uit deze initiatieven en hierop verder bouwen. Vandaar dat we deze talrijke initiatieven vooral als een opportuniteit zien, eerder dan een bedreiging. Bijlage 1 geeft een niet exhaustief overzicht van de initiatieven die we tijdens deze opdracht geïdentificeerd hebben. My Benefits en Sien Online zijn initiatieven die in onderstaande kader meer uitvoerig worden besproken omdat ze vaak aan bod kwamen tijdens de gesprekken.

My Benefits

De KSZ heeft verschillende missies, waaronder bijdragen aan de automatisering van de sociale rechten. Vele aanvullende rechten (bijvoorbeeld sociaal tarief voor telefoon, gas en elektriciteit of bepaalde belastingverminderingen) zijn verbonden aan het sociaal statuut van een persoon.

Het project Geharmoniseerde Sociale Statuten (GSS) heeft als doel de instanties die aanvullende rechten toekennen een beveiligde, snelle en betrouwbare raadpleging aan te bieden van gegevens over het sociaal statuut om de toekenning van deze rechten te automatiseren.

Voor de klassieke partners van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) kan dit op twee manieren:

1. Via het netwerk van de sociale zekerheid kan toegang worden verleend tot verschillende authentieke bronnen om er de nodige informatie op te zoeken over het sociaal statuut (leefloon, inkomensgarantie voor ouderen (IGO), ...) en met betrekking tot de leeftijd, de woonplaats en de gezinssamenstelling. (dienst GSS online) Deze worden vaak als criteria voor de toekenning van aanvullende rechten gebruikt.
2. Naast de raadpleging van de authentieke bronnen, heeft de KSZ een bufferdatabank ontwikkeld. Hierin wordt kwartaalinformatie, die vaak als basis dient voor de toekenning van aanvullende rechten, tijdelijk opgeslagen. De bufferdatabank wordt gevoed door authentieke bronnen: de instellingen die bepaalde rechten (sociale statuten) toekennen, sturen de gegevens door naar de bufferdatabank. De instellingen die afgeleide rechten toekennen, kunnen deze gegevens vervolgens consulteren om op basis van die sociale statuten, de afgeleide rechten toe te kennen. Dit systeem is geschikt voor

de verwerking van aanvragen die betrekking hebben op grote volumes en waarvan de doelgroep op voorhand bepaald en gekend is.

De toepassing My Benefits is een nieuwe tool (gelanceerd in januari 2019) in het kader van de maximale automatisering van de toekenning van de sociale rechten en vult het reeds bovenstaande aanbod van diensten van de KSZ aan. MyBenefits is ontstaan zodat mensen met een bepaald sociaal statuut beroep kunnen doen op afgeleide rechten bij instanties die niet zijn aangesloten op de KSZ-stromen en waarvoor de afgeleide rechten bijgevolg niet automatisch kunnen worden toegekend. De toepassing dient er in eerste instantie toe om bewijs te leveren van het sociaal statuut door de burger naar de dienstverlener toe.

My Benefits kadert dus vooral binnen rechtentoekenning en is minder verbonden met rechtenverkenning. Bovendien wordt de focus vooral gelegd op aanvullende rechten die zijn verbonden met het sociaal statuut van een persoon. Op het moment van de redactie van dit eindrapport, hebben we geen zicht op de roadmap van de verdere ontwikkeling van My Benefits.

Sien online

Sien Online werd specifiek ontwikkeld in functie van het project ‘Mission’¹⁰ dat op zijn beurt kadert binnen het EaSI¹¹ programma van de Europese Commissie. Het EaSI programma financiert projecten die een kwalitatieve en duurzame werkgelegenheid promoten, een aanvaardbaar niveau van sociale bescherming garanderen, sociale uitsluiting en armoede bestrijden en werkomstandigheden verbeteren. Een van de doelstellingen binnen het Mission project is om te onderzoeken op welke manier onderbescherming of non take up kan tegengegaan worden. Hiervoor werd geëxperimenteerd met de methodiek van outreachend casemanagement: een maatschappelijk werker die vanuit de specifieke gezinssituatie, over sectoren en organisaties heen, samen met het gezin op zoek gaat naar de gepaste oplossingen, en hen ook begeleidt om toegang te krijgen tot deze oplossingen. De brede scope van de casemanager laat toe om een bredere rechtenverkenning te doen. Om de outreachende case managers, en bij uitbreiding ook andere hulpverleners, te helpen bij een brede en integrale rechtenverkenning op alle noden die de hulpvrager ervaart, werd de Sien Online ontwikkeld en geïmplementeerd in november 2018. De Sien Online bundelt niet alleen lokale, Kortrijkse voordelen, maar ook rechten en diensten die worden toegekend door de Vlaamse en Federale overheid. Vandaag bevat Sien Online informatie over 337 verschillende rechten, voordelen en dienstverleningen.

¹⁰ Mobile Integrated Social Services Increasing Outcomes for people in Need

¹¹ EU Programme for Employment and Social Innovation

Sien Online wordt geconfronteerd met dezelfde uitdaging als de huidige rechtenverkenner op vlak van het beheer van de informatie. Er werd een groep van meer dan 100 hulpverleners opgeleid als redactiemedewerker om het decentraal beheer te doen van de informatie over de dienstverleningen.

Er bestaat veel interesse vanuit andere steden en gemeenten om met Sien Online aan de slag te gaan. De software voor de ontwikkeling van het publieke deel van de website is (tegen betaling) beschikbaar bij de softwareleverancier Calibrate. Er is echter geen hergebruik van content mogelijk. De implementaties per gemeente worden los van elkaar uitgerold.

(vi) *Single Digital Gateway*

De Single Digital Gateway Verordening¹² is de opvolger van de dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt). Deze verordening vereist dat nationale en regionale overheden informatie over dienstverlening online beschikbaar stellen. De Single Digital Gateway is in feite een digitale toegangspoort (portaal) op EU-niveau waarop burgers en bedrijven informatie kunnen terugvinden over hun rechten en dienstverleningen ook digitaal moeten kunnen aanvragen. Voor een nationale en regionale overheid moet dit gerealiseerd worden tegen december 2020. Lokale overheden krijgen tot december 2022 om deze informatie beschikbaar te stellen. De Federale overheid heeft hiertoe een draft implementatieplan opgemaakt en doet de algemene coördinatie. België zal dus informatie moeten aanleveren over dienstverleningen om dit Europese portaal te voeden. Een unieke en kwalitatieve bron met informatie over (sociale) dienstverleningen zou dit uiteraard kunnen ondersteunen. Op die manier kan de Single Digital Gateway een extra hefboom zijn voor de realisatie van een unieke bron met kwalitatieve informatie over (sociale) dienstverleningen. Een dergelijke bron lijkt een prima basis voor een toekomstig verbeterd instrument voor rechtenverkenning.

¹² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724&from=IT>

3.2.4 Bedreigungen

(i) Menselijke factor

Uit onze interviews blijkt dat rechtenverkenner weinig gebruikt wordt door intermediairs. De informatie uit google analytics (zie supra) ondersteunen deze vaststelling. De oorzaken van niet- gebruik gaan verder dan het feit dat de toepassing technisch end of life is en inhoudelijk onvoldoende beheerd wordt. Deze elementen werden zeker als oorzaken aangehaald, maar ook een aantal menselijke factoren spelen een grote rol. We hebben vastgesteld dat er bij intermediairs relatief weinig kennis is van en vertrouwen in digitale informatiekanalen. Ze grijpen eerder naar papieren handboeken/brochures en het eigen netwerk als informatiebron. Bovendien heerst nog vaak een 'Roger mentaliteit': 'wat we zelf doen, doen we meestal beter' waardoor eigen lijstjes ontstaan. Als er een nieuw instrument voor rechtenverkenning komt zal hier voldoende aandacht aan moeten geschonken worden en ook voldoende moeten ingezet worden op sensibilisering, opleiding en marketing.

(ii) *Complexiteit van de materie*

We mogen de redenen voor het ontstaan van rechtenverkenner niet uit het oog verliezen namelijk dat de sociale wetgeving heel complex is, dat er zeer veel verschillende rechten zijn over verschillende bestuursniveaus en weinig harmonisatie tussen deze regels en voorwaarden. Deze heterogeniteit maakt rechtenverkenning noodzakelijk maar ook moeilijk. Uiteraard kunnen vanuit een toekomstig project rond rechtenverkenning wel aanbevelingen geformuleerd worden wanneer opportuniteiten tot harmonisering geïdentificeerd worden, al is de harmonisering geen doelstelling an sich.

(iii) *Duplicatie van informatie*

De keerzijde van de vele informatiebronnen die vandaag bestaan en ontstaan, is dat er enorm veel informatie gedupliceerd wordt. Dit is uiteraard niet efficiënt en zorgt ook voor een groot risico op fouten. De eindgebruikers hebben toegang tot verschillende informatiebronnen maar deze informatie is niet altijd dezelfde wat natuurlijk voor verwarring en onduidelijkheid zorgt.

4 PRINCIPES EN KRACHTLIJNEN VOOR DE TOEKOMST

4.1 RECHTENVERKENNING

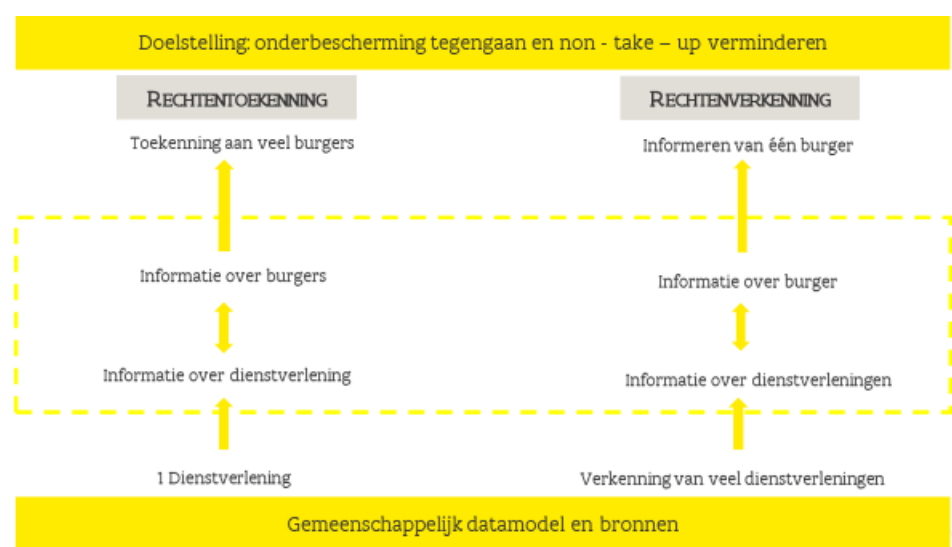
Uit de behoefteanalyse blijkt dat er een reële nood bestaat aan informatie op maat over sociale rechten en dienstverleningen en een snelle toeleiding naar relevante (sociale) rechten en dienstverleningen. Het gaat hierbij om rechtenverkenning, wat te onderscheiden is van rechtentoekenning. Met dit traject willen we de focus leggen op rechtenverkenning. . In de huidige heterogene context blijft de behoefte aan rechtenverkenning immers zeer sterk bestaan.

Vaak ligt de focus vooral op (automatische) rechtentoekenning. Onderstaande figuur illustreert een aantal belangrijke uitdagingen voor (automatische) rechtentoeenning op 3 niveau's.

1. Om rechten automatisch te kunnen toekennen moet er een duidelijk zicht zijn op de mogelijke rechthebbenden van een maatregel. Het niet (tijdig) beschikbaar zijn van data, bemoeilijkt deze proactieve detectie. Het is bijvoorbeeld moeilijk om mantelzorgers proactief te gaan identificeren.
2. De voorwaarden van de sociale rechten moeten duidelijk zijn en moeten te vertalen zijn naar parametrizeerbare criteria die automatisch kunnen afgetoetst worden met de beschikbare data. Gezien de complexiteit van de regelgeving en het gebrek aan harmonisatie is dit geen gemakkelijke opdracht.
3. De data die nodig zijn om rechten automatisch te kunnen toekennen, moeten (tijdig) beschikbaar en kwaliteitsvol zijn.



Rechtenverkenning en rechtentoekenning zijn dan wel te onderscheiden, ze zijn ook sterk met elkaar verbonden. Onderstaande figuur illustreert dat ze allebei bijdragen aan dezelfde doelstelling namelijk: onderbescherming tegengaan en non-take-up verminderen. Ook de basis of onderbouw voor rechtenverkenning en rechtentoekenning is idealiter dezelfde namelijk een unieke bron met kwalitatieve, gestandaardiseerde en machineleesbare informatie over sociale rechten en dienstverleningen (zie 4.1.5).



4.2 INTERBESTUURLIJKE SCOPE

De scope van de toepassing blijft interbestuurlijk dus zowel Vlaamse, lokale als federale dienstverleningen. Op termijn kan ook gedacht worden om het aanbod van ziekenfondsen, vzw's, ... mee te integreren. Het lokale overheidsniveau is van onmiskenbaar belang omdat dit vaak weinig gekend en onderbelicht blijft.

De brede interbestuurlijke scope is de unique selling proposition van de huidige rechtenverkenner. Deze scope past perfect binnen de filosofie van 1 overheid: we denken niet vanuit een institutioneel kader maar vanuit de eindgebruiker die informatie wil over dienstverlening, ongeacht wie de dienstverlener is.

Het is niet realistisch om meteen een exhaustief overzicht te kunnen aanbieden van alle (sociale) rechten en dienstverleningen. Dit zal gefaseerd worden opgebouwd. We stellen een fasering voor volgens life event of levensgebeurtenis (zie ook 4.1.4).

4.3 INTERMEDIARIS ALS PRIMAIRE GEBRUIKERS

De doelgroep van de huidige rechtenverkenner zijn zowel burgers als intermediairs. In deze business case kiezen we ervoor om te focussen op intermediairs als primaire gebruiker. Een aandachtspunt hierbij is wel dat ook achter het begrip ‘intermediairs’ een diverse realiteit schuilgaat. Het kan hierbij gaan om maatschappelijke werkers maar ook om straathoekwerkers, vrijwilligers, leerkrachten...

We komen tot deze focus op basis van onderstaande redenen:

- Zoals bleek uit de analyse zijn de beide doelgroepen erg divers en hebben ze vaak andere informatiebehoeften. We weten uit ervaring dat het zeer moeilijk is om met één instrument te kunnen voldoen aan deze verschillende behoeften
- Uit het behoefte onderzoek blijkt ook duidelijk dat intermediairs een sterke informatiebehoefte hebben. We kunnen er niet van uitgaan dat het aanbod voor hen altijd duidelijk is. Zeker voor de ‘informele hulpverleners’ (leerkrachten, vrijwilligers...) is dit het geval
- Als we ‘onderbescherming tegengaan’ als doelstelling naar voren schuiven, spreken we in essentie over de meest kwetsbaren in de maatschappij. Het is waarschijnlijk dat extra begeleiding van hulpverleners bij het rechtenverkenningproces nodig is

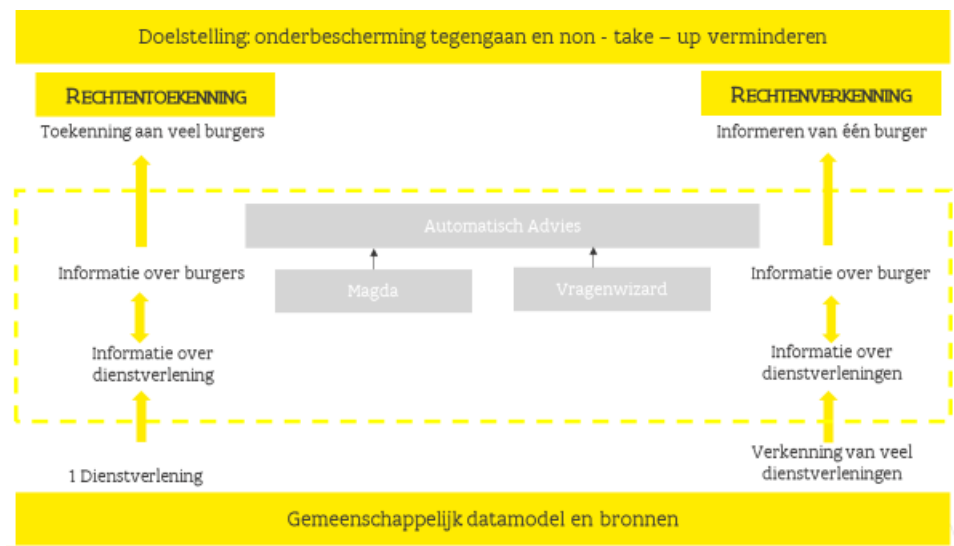
Deze focus op intermediairs als primaire gebruikers sluit evenwel niet uit dat een toekomstig instrument niet geraadpleegd zou kunnen worden door burgers. We voorzien een open toegang voor iedereen.

Voor de informatievoorziening naar burgers kijken we in eerste instantie naar het aanbod van Vlaanderen.be, die op dezelfde onderbouw gebaseerd is (zie 5.2.) maar vertrekt vanuit de burger als primaire gebruiker.

4.4 INFORMEREN OP MAAT VIA VRAGENWIZARD & BUSINESS RULES

In de toekomst is het de bedoeling meer vraaggericht en minder aanbodgericht te werken. We willen verder gaan dan het louter informeren door het aanbod beschikbaar te stellen op een website. Dit leidt vaak tot een informatie ‘overload’.

We begrijpen Informeren op maat als het 'slim verbinden van informatie over dienstverleningen met informatie over de betrokkene. Op die manier geven we de intermediair een overzicht van rechten en dienstverleningen die voor een cliënt (mogelijks) van toepassing zijn en verkleinen we het grote aanbod op basis van persoonlijke kenmerken. Zoals onderstaande figuur illustreert is het mechanisme waarbij informatie over dienstverlening en informatie over burger met elkaar wordt geconfronteerd, gelijkaardig voor rechtenverkenning en rechtentoekenning.



De informatie over de rechten en dienstverlening(en) komt idealiter uit unieke bronnen met gemeenschappelijk datamodel (zie 4.1.5.). De informatie over de burger kan ingegeven worden via een vragenwizard of kan opgehaald worden uit bestaande authentieke gegevensbronnen.

We stellen voor in de eerste fase te werken met een vragenwizard om het instrument zo laagdrempelig mogelijk te houden voor de verschillende intermediairs (zowel formele als informele hulpverleners). We zorgen er evenwel voor dat de architectuur uitbreidbaar is naar een scenario waarbij burgers zich gaan aanmelden en gebruik gemaakt wordt van authentieke gegevensbronnen.

Concreet vertaalt zich dit naar onderstaand scenario met bijhorende juridisch advies.

Scenario	De intermediair identificeert zich niet en meldt zich niet aan maar levert zelf informatie aan over de cliënt door ad hoc een vragenwizard te doorlopen. De intermediair krijgt de antwoorden op deze vragen van de cliënt die bij hem zit. Door deze antwoorden te confronteren met de regelgevende voorwaarden van de verschillende sociale rechten en dienstverleningen, kan een shortlist ontstaan van mogelijks relevante rechten en dienstverleningen. De antwoorden worden niet als dusdanig opgeslagen.
Juridisch advies	<p>In dit scenario worden normaliter geen persoonsgegevens verwerkt en is de AVG of aanverwante persoonsgegevenswetgeving niet van toepassing. In bepaalde gevallen kan de combinatie van verschillende gegevens er echter wel toe leiden dat de burger identificeerbaar wordt, waardoor er mogelijks wel sprake is van een verwerking van persoonsgegevens. In dat geval moet rekening gehouden worden met de verschillende beginselen van de AVG, waaronder het transparantiebeginsel.</p> <p>Het belangrijkste aandachtspunt (met ook een juridische impact) hierbij is dat de entiteit die de bron(nen) met informatie over sociale rechten en dienstverleningen beheert, er steeds op moet toezien dat de databank correct en volledig is. Indien de burger onjuiste of onvolledige informatie verkrijgt en hierdoor schade lijdt (bv. omdat hij door het verlopen van een termijn geen recht meer heeft op een subsidie) kan de overheid hier</p>

	<p>immers voor aansprakelijk worden gesteld. Het is dan ook van belang dat hieromtrent duidelijke afspraken worden gemaakt met de bronbeheerders. Daarnaast zou ook een disclaimer moeten worden opgesteld waarin wordt toegelicht dat de informatie onjuist of onvolledig kan zijn.</p> <p>Mits de nodige voorafgaandelijke afspraken tussen verschillende entiteiten en tussen de beheerder van de databank en de gebruiker en mits gewaakt wordt over de beginselen van de AVG, is dit scenario aanvaardbaar.</p>
Impact op decreet Rechtenverkenner	<p>Het bestaande decreet beoogt een instrument voor burgers om aan rechtenverkenning te doen met maximaal hergebruik van bestaande gegevens. Het voorgestelde scenario heeft een andere doelgroep (intermediairs) en een andere methodiek (aan rechtenverkenning doen door vragenwizard te doorlopen).</p> <p>Voor dit scenario is m.i. geen decreet nodig; dit kadert in de actieve openbaarheidsverplichting.</p>

4.5 LEVENSGEBEURTENIS

Uit verschillende gebruikersonderzoeken weten we dat personen vooral op zoek zijn naar een overzicht van rechten en verplichtingen wanneer ze zich in een bepaalde specifieke situatie bevinden of er zich een bepaalde levensgebeurtenis (life event) voordoet. Ook de business werkgroep zag veel meerwaarde in een aanpak op basis van levensgebeurtenissen. Deze invalshoek van levensgebeurtenissen is dus zeker ook aan te bevelen voor deze business case.

4.6 UNIEKE BRON(NEN) MET INFORMATIE OVER SOCIALE RECHTEN EN DIENSTVERLENINGEN

Tijdens de interviews en werkgroepen werd meermaals gesteld dat we nood hebben aan unieke en betrouwbare bron(nen) met correcte informatie over sociale dienstverleningen en rechten. In deze bron(nen) worden gegevens eenmaal bijgehouden zodat ze vele malen kunnen hergebruikt worden. Dit is het vertrekpunt en de basis waarop we verder moeten bouwen. Op deze manier vermijden we informatie silo's, duplicatie van informatie en realiseren we het only once principe.

Decentraal beheer is het uitgangspunt om duurzame en kwaliteitsvolle gegevensbronnen te realiseren. We weten dat dit geen eenvoudig proces is en een groot engagement vraagt van alle betrokken stakeholders. De opzet hiervan zal een groeitraject moeten doorlopen waarbij rekening gehouden moet worden met de maturiteit en eigenheid van de verschillende stakeholders en doelgroepen. Op vlak van beheer is de bron maar zo sterk als de zwakste schakel. Een goed decentraal beheer is dus de kritische succesfactor voor een toekomstig traject rond rechtenverkenning.

Het is aan te bevelen zoveel mogelijk in te haken op bestaande, decentrale inwinningsprocessen bijvoorbeeld in het kader van Vlaanderen.be. We kijken ook naar linked open data initiatieven om het beheer te ondersteunen. Het is duidelijk dat de uitbouw van zo een unieke bron met decentraal beheer een duidelijk samenwerkingsmodel en bijhorende governance veronderstelt.

Een dergelijke bron staat niet op zichzelf, waarde wordt gecreëerd door het beter connecteren van verschillende datasets. We willen een stelsel of netwerk van onderling verbonden registers en databanken. Dit netwerk vormt het fundament voor een vlotte gegevensuitwisseling en -integratie binnen en buiten de overheid. Een sterke technische en inhoudelijke koppeling tussen rechtenverkenner en sociale kaart is bijvoorbeeld noodzakelijk (zie ook 3.1.5), maar er kan ook gekeken worden naar koppeling met andere bestaande databronnen van overheden en private partners.

4.7 INFORMATIE - ARCHITECTUUR

Dergelijke uitwisselbaarheid veronderstelt wel afspraken over een uniforme structuur en standaardisering en dus een informatie - architectuur. Door middel van het uitwerken van een informatie - architectuur worden de gegevens gestructureerd en gestandaardiseerd.

4.7.1 Meerwaarde informatie - architectuur

Het toepassen van informatie - architectuur past binnen de datastrategie van de Vlaamse Overheid. Er bestaan op dit moment meer dan 40 OSLO-standaarden (erkend, kandidaat en onder ontwikkeling) die verschillende data-elementen beschrijven. Meer informatie op dezelfde manier omschrijven en beheren zorgt voor een meerwaarde voor andere (overheids)organisaties, aangezien zij gemakkelijker (automatisch) data kunnen uitwisselen. Bovendien is het gemakkelijker voor de eigen organisatie om data te hergebruiken: veel specifieke data kunnen opgevraagd worden aan de hand van een eenvoudige zoekopdracht. Deze eenvoud van werken verhoogt de kostenefficiëntie van alle partijen betrokken bij het verwerken van de gegevens. Door de informatie te structureren en te standaardiseren, is informatie automatisch up-to-date in elke gelinkte applicatie en kunnen informatiekloven automatisch opgemerkt worden. Door data goed semantisch te definiëren met kenmerken en classificaties wordt de vindbaarheid van informatie ook sterk verhoogd.

Tijdens de twee business werkgroepen werd het concept 'proactieve dienstverlening' meerdere keren aangehaald. Alhoewel dit niet altijd gemakkelijk te realiseren is, onder andere omwille van de grote hoeveelheid aan verschillende complexe voorwaarden en het koppelen van deze voorwaarden aan persoonsgegevens, is het structureren en standaardiseren van relevante informatie al een eerste belangrijke stap om dit te realiseren.

4.7.2 Semantische en technische interoperabiliteit

Gegevens worden gestructureerd en gestandaardiseerd op semantisch en technisch vlak.

Semantisch moet worden besproken hoe informatie in kaart gebracht kan worden door middel van logische processen, welke data belangrijk is en moet besproken worden hoe relaties zich verhouden tussen data. Een belangrijk aspect hierbij is dat informatie gedefinieerd wordt zodat wanneer verschillende organisaties een bepaald begrip gebruiken, we daadwerkelijk over hetzelfde spreken. Bovendien begrijpt een machine de informatie dan ook.

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

Tijdens de twee business werkgroepen was duidelijk dat deze definiëring van begrippen noodzakelijk is. De huidige Rechtenverkenner spreekt van een 'overzicht van sociale rechten' Er werd door de stakeholders een voorkeur uitgesproken om dit breder te bekijken en ook over diensten/ dienstverlening te spreken.

De OSLO standaard ‘Dienstencatalogoog’¹³ geeft een definitie van ‘publieke dienstverlening’ (die gebaseerd is op de Europese standaard ‘Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP)’¹⁴).

Een (**publieke**) **dienstverlening** is een geheel van verplichte of optioneel uitgevoerde of uitvoerbare acties door of in naam van een (publieke) organisatie. De dienstverlening is ten bate van een individu, een bedrijf, een andere publieke organisatie of groepen hiervan.

De huidige Rechtenverkenner bevat ook een klein aantal private sociale rechten en dienstverleningen. De aanwezigen van de business werkgroep waren voorstander om op termijn de scope van een toekomstige Rechtenverkenner verder uit te breiden naar deze private sociale rechten en dienstverleningen.

Naast de semantische interoperabiliteit is er ook het technische deel: de informatie wordt gestructureerd volgens het 'Linked Open Data' principe. Linked Data is een methode om data te publiceren en daarbij ook de betekenis (semantiek) vast te leggen. Door de manier waarop de data worden weergegeven, kunnen ze met andere (linked) data op het web worden verbonden. De data zijn makkelijk op te vragen en uit te wisselen doordat ze worden weergegeven door een unieke http-link, een zogenaamde 'URI' (Uniform Resource Identifier). Wanneer een gewone URL (Uniform Resource Locator) zou worden gekoppeld aan een concept, bestaat de kans immers dat deze URL verdwijnt (dus niet persistent is) wanneer er bijvoorbeeld een naamsverandering wordt doorgevoerd in de organisatie waardoor de namen van de URLs veranderen. Door de data als linked data weer te geven en te linken met andere linked datasets, ontstaat het 'semantische web'. Daarin zijn alle data met elkaar verbonden, net zoals webpagina's met elkaar verbonden zijn. Een afstemming met internationale linked data standaarden en principes zorgt ervoor dat we informatie van overheden in Vlaanderen vlot kunnen combineren met externe datasets op het web.

¹³ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/dienstencatalogoog/#Publieke%20Dienstverlening>

¹⁴ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/core-public-service-vocabulary-application-profile?page=3>

4.7.3 Analyse informatie - architectuur

Om maximaal informatie uit te kunnen wisselen met andere organisaties, is één van de best practices van een kwalitatieve informatie - architectuur om bestaande datamodellen zo veel mogelijk te hergebruiken. In de context van de Rechtenverkenner onderzoekt dit rapport verschillende relevante Vlaamse en Europese standaarden. In onderstaande tabel worden de verschillende onderzochte datamodellen opgesomd met de bijhorende status van de standaard en een korte beschrijving.

Datamodel	Status	Beschrijving
OSLO Dienstencatalogoog	Kandidaat-standaard	Applicatieprofiel voor het beschrijven van een catalogoog voor publieke dienstverlening, gebaseerd op CPSV-AP15
OSLO Dienst Transactiemodel	Erkende standaard	Applicatieprofiel m.b.t. het gestructureerd bijhouden van informatie met betrekking tot de consumptie van een bepaalde Publieke Dienstverlening, gebaseerd op CPSV-AP en CCCEV ¹⁶ .
OSLO Organisatie Basis ¹⁷	Kandidaat-standaard	Basis applicatieprofiel dat aangeeft welke termen binnen OSLO relevant geacht worden voor het uitwisselen van informatie over organisaties.
OSLO Persoon Basis ¹⁸	Kandidaat-standaard	Basis applicatieprofiel dat aangeeft welke termen binnen OSLO relevant geacht worden voor het uitwisselen van informatie over personen.

¹⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/core-public-service-vocabulary-application-profile?page=3>

¹⁶ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/e-government-core-vocabularies/about>

¹⁷ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/organisatie-basis/>

¹⁸ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/persoon-basis/>

Datamodel	Status	Beschrijving
OSLO Generiek Basis ¹⁹		Algemeen basis applicatieprofiel.
Core Criterium and Core Evidence Vocabulary ²⁰	Europese standaard – Update in ontwikkeling	Dit vocabularium werd ontwikkeld om de uitwisseling van bewijzen en de voorwaarden daaraan gekoppeld te modelleren. Momenteel is er een grote update bezig aan CCCEV, de voorlopige versie van deze update is terug te vinden op GitHub ²¹ .
OSLO Besluit Subsidies ²²	Kandidaat-standaard	Behandelt publieke dienstverleningen in de vorm van een financiële transactie om een hoger belang te dienen dat wordt toegekend op basis van het subsidiereglement.
OSLO Besluit Publicatie ²³	Erkende standaard	Dit applicatieprofiel is ontwikkeld om besluiten die lokale besturen verplicht zijn om te publiceren (publicatieplicht) toe te laten om op een eenvoudige wijze te voldoen aan de meldingsplicht en om de besluiten ook gemakkelijker vindbaar te maken voor burgers.
OSLO Vlaamse Codex ²⁴	Erkende standaard	Dit applicatieprofiel heeft als use case het gestructureerd raadplegen of vernieuwen van de Vlaamse regelgeving.

¹⁹ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/generiek-basis/>

²⁰ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/core-criterion-and-core-evidence-vocabulary>

²¹ <https://github.com/SEMICEu/CCCEV/tree/CV-2.0.0/cccev/2.0.0>

²² <https://pwc-technology-be.github.io/OSLO-Subsidies/doc/applicatieprofiel/subsidies/>

²³ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/besluit-publicatie/>

²⁴ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/vlaamse-codex/>

De belangrijkste conclusie na een eerste analyse is dat er een heel grote overlap is tussen de informatie die nodig is voor een toekomstige Rechtenverkenner enerzijds en de informatie beschreven in de bestaande OSLO-datamodellen anderzijds.

Enkele behoeften zijn niet afgedekt door de huidige standaarden. Deze zouden eventueel kunnen bijgevoegd worden in de bestaande OSLO-datamodellen. Een uitdieping van het element ‘criterium’ (voorwaarden om een recht of dienstverlening te krijgen), zou een belangrijke meerwaarde betekenen in het kader van rechtenverkenning en rechtentoekenning.

Concept	Voorgestelde oplossing	Opmerkingen
Doelgroepen	OSLO Dienstencatalogoog uitbreiden	Te ontwikkelen classificatie ²⁵
Thema's	OSLO Dienstencatalogoog uitbreiden	CPSV-AP, Public Service Type (Taxonomy) hergebruiken ²⁶
Private dienstverlening	OSLO Dienstencatalogoog uitbreiden	Omschrijving van een mogelijke oplossing ²⁷ : <ul style="list-style-type: none"> • De klasse Dienstverlening toevoegen. • PubliekeDienstverlening en PrivateDienstverlening als subtypes van Dienstverlening modelleren.
Inkomen	OSLO Persoon uitbreiden	Een extra klasse ontwikkelen waardoor een criterium (voorwaarde) kan vergeleken worden met deze eigenschap van een persoon.

²⁵ <https://www.rechtenverkenner.be/Pages/Doelgroepen/Doelgroepen.aspx>

²⁶ <https://github.com/catalogue-of-services-isa/Taxonomy>

²⁷ <https://github.com/InformatieVlaanderen/OSLO-Discussion/issues/331>

Gezondheid (bv. invaliditeits-percentage)	OSLO Persoon uitbreiden	Een extra klasse ontwikkelen waardoor een criterium (voorwaarde) kan vergeleken worden met deze eigenschap van een persoon.
Status (werkend, werkzoekend, student, ...)	OSLO Persoon uitbreiden	Een extra klasse ontwikkelen waardoor een criterium (voorwaarde) kan vergeleken worden met deze eigenschap van een persoon.
Criterium vereisten	Nieuw OSLO-traject opstarten	<p>De voorwaarden die omschrijven wanneer een persoon recht heeft op een bepaalde publieke dienstverlening zijn momenteel omschreven in het OSLO Dienstencatalogoog en het OSLO Dienst Transactiemodel.</p> <p>Dit is echter zeer beperkt. Specifieke criteria koppelen aan kenmerken van een persoon is op dit moment niet mogelijk (bv. leeftijd hoger dan 65 als voorwaarde vergelijken met de leeftijd van de persoon). Dit traject is noodzakelijk om een kostenefficiënte applicatie te voorzien waarbij een aantal kenmerken van een burger kunnen ingegeven worden en op basis daarvan de mogelijke dienstverlening wordt getoond. Dit traject kan ook gebruikt worden in het kader van proactieve dienstverlening en zet een grote stap in die richting.</p>

4.8 DUURZAME OPLOSSING

In interviews en werkgroepen hebben de stakeholders hun behoeften kunnen uiten. Op basis hiervan tekenen zich krijtlijnen af richting een nieuwe oplossing. Om dit te realiseren gaan ook structureel de nodige middelen ter beschikking moeten staan. Het gaat hierbij zowel om inhoudelijke als financiële middelen.

Zoals eerder gezegd is een unieke bron met herbruikbare informatie over sociale rechten en dienstverleningen de basis of het fundament van een toekomstig verhaal rond rechtenverkenning (en ook rechtentoekenning). Om de kwaliteit van deze bron te kunnen garanderen is decentraal beheer van de informatie, beheer door diegene die de eigenaar of verantwoordelijke is voor de dienstverlening, essentieel. Uiteraard blijft ook centrale kwaliteitsbewaking belangrijk. Dit veronderstelt een duidelijk samenwerkingsmodel en bijhorende governance.

Een nieuw instrument rond rechtenverkenning vraagt ook een duurzaam financieel model dat niet alleen in de ontwikkeling maar ook in het beheer en de exploitatie van het instrument moet voorzien.

5 VOORSTEL VAN AANPAK

Informatie Vlaanderen heeft expertise, producten en diensten die tegemoet kunnen komen aan de behoeften die werden geformuleerd tijdens dit traject en het toekomstscenario dat werd uitgewerkt. De geïdentificeerde producten en diensten zijn OSLO, Webplatform en Automatisch Advies. We beschrijven deze componenten. Vervolgens geven we in een architectuur weer hoe deze componenten zich tot elkaar verhouden en kunnen samenwerken om de doelstelling van een instrument voor rechtenverkenning te kunnen realiseren. Op basis van deze architectuur maken we ook een eerste kosteninschatting.

5.1 BETROKKEN PRODUCTEN EN DIENSTEN

5.1.1 Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO)

De Vlaamse overheid zet in op een open en eenduidige standaard voor de uitwisseling van informatie. Het is de bedoeling om te zorgen voor meer samenhang en een betere vindbaarheid van data. Op die manier kan iedereen de gegevens makkelijker gebruiken. Met OSLO zet Informatie Vlaanderen samen met haar partners versterkt in op semantische interoperabiliteit. Het standaardiseren van de betekenis van informatie is essentieel om het 'once-only-principe' te realiseren. Het 'once-only-principe' biedt belangrijke handvaten om efficiëntie te bereiken en de gebruiksvriendelijkheid te vergroten. Overheidsdiensten en organisaties hergebruiken informatie in plaats van dezelfde informatie veelvuldig te gaan bevragen of opslaan. Om dit mogelijk te maken wordt veel van deze informatie opgeslagen in kwalitatieve bronnen.

Ook voor het referentieobject 'publieke dienstverlening' is een OSLO standaard uitgewerkt²⁸. Deze geeft een definitie van 'publieke dienstverlening' (die gebaseerd is op de Europese standaard 'Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP)²⁹).

²⁸ <https://data.vlaanderen.be/doc/applicatieprofiel/dienstencatalogoog/#Publieke%20Dienstverlening>

²⁹ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/core-public-service-vocabulary-application-profile?page=3>

5.1.2 Webplattform

De Vlaamse overheid telt naar schatting tussen de 400 en 600 officiële websites (vnl. informatieve sites), en tussen de 100 en 150 loketten of applicaties. Dit landschap aan digitale kanalen is vrij organisch ontstaan vanuit heel concrete noden, taken en doelgroepen. Door de sterke groei van het aantal digitale kanalen hebben de klanten van de overheid (burgers, bedrijven en verenigingen) het moeilijk de juiste informatie te vinden. Ook voor overheidsentiteiten is de enorme groei van websites beheersmatig een flinke uitdaging geworden.

Webplatform Vlaanderen wil een antwoord bieden op deze probleemstelling en wordt als een volwaardige end-to-end oplossing aangeboden voor overheden. Het platform is een gecoördineerde en gemanagede omgeving waar overheden ontzorgd worden en gebruikers sneller vinden wat ze nodig hebben.

Het is een platform met een decentraal toegankelijke redactieomgeving waar Vlaamse overheidsentiteiten hun publieke overheidsinformatie gestructureerd kunnen beheren, publiceren en delen.

Het platform voorziet in oplossingen voor en expertise over

- de identificatie, het beheer en de publicatie van officiële informatie en content voor alle doelgroepen
- de opmaak en toegankelijkheid van websites en loketten op elk scherm, ook mobiel
- tools voor informatie op maat van de gebruiker
- het vlot vindbaar maken van informatie door zowel een breed publiek als door experts en professionals
- een digitale hulpfunctie inclusief mogelijkheid contact op te nemen met de juiste overheidsdienst.

Voor de identificatie van de publieke dienstverleningen, speelt de interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus (IPDC) een belangrijke rol. Deze catalogus bestaat sinds 2013 en is een databank met beschrijvingen van publieke rechten en dienstverleningen. Lokale besturen maar ook andere overheidsdiensten kunnen deze beschrijvingen in de Productencatalogus consulteren of geautomatiseerd overnemen in eigen systemen via een gepersonaliseerde webservice. De functionele en technische vernieuwing van IPDC (IPDC 3.0) is ingezet om verder uit te groeien tot een unieke en kwalitatieve bron van publieke rechten en dienstverlening in lijn met de Europese informatiestandaarden. Zo dient er slechts éénmaal geïnvesteerd te worden in bijhouding en beheersprocessen en kunnen verschillende entiteiten en toepassingen afnemen van een centrale bron.

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

De evolutie naar een webplatform voor overheden is zoals in de e-commerce sector gebeurt: platformen zoals Bol.com en Amazon bieden een ketenservice aan handelaars om hun producten vindbaar te maken, te verkopen, betaling en verzending te regelen. Webplatform werkt aan een gelijkwaardig aanbod, specifiek voor overheden in Vlaanderen en hun noden. Belangrijk daarbij is dat de inhoud en de dienstverlening zelf de opdracht blijft van elke entiteit. Het platform biedt een uitstalraam voor die informatie en dienstverlening, combineert ze vlotter met bronnen en andere inhoud, biedt rijke functionaliteit aan errond (zoals nieuwsbrieven, formulieren, ...) en ontsluit de informatie via meerdere kanalen.

5.1.3 Automatisch Advies

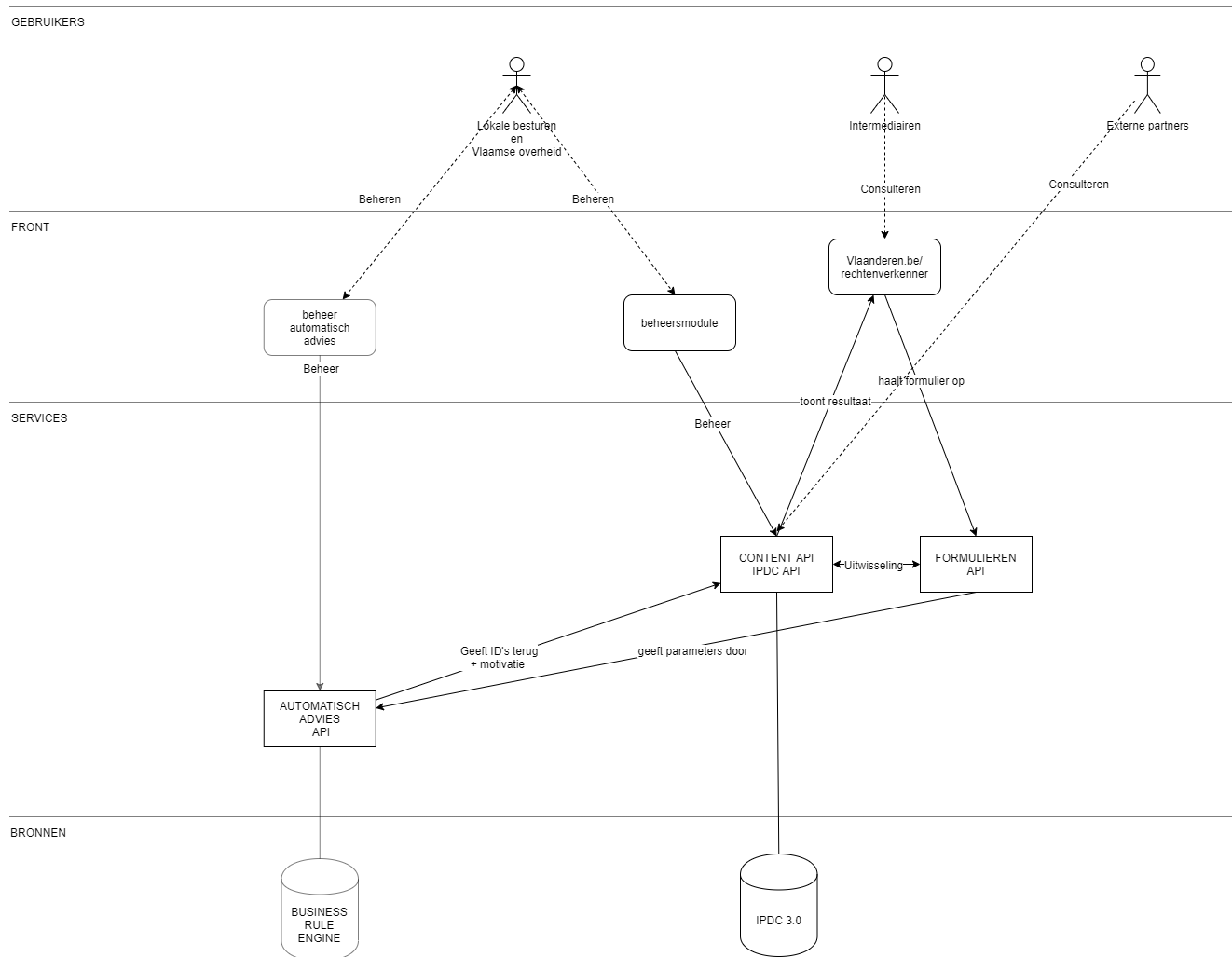
Automatisch Advies is een toepassing die kan worden ingezet voor processen waarbij er op basis van concrete data een berekening of beslissing moet worden genomen. Denk hierbij aan processen met rechtlijnige regels en criteria. Een erkenning op basis van een diploma, een berekening van een subsidiebedrag, het bepalen van een profiel,...

Automatisch advies heeft de volgende functionaliteiten die modulair en op maat kunnen worden ingezet:

- Een business rules engine (BRE) waarin de criteria van een dienstverlening kunnen worden opgesteld, aangepast, getest en in productie worden gesteld. Indien gewenst kunnen entiteiten toegang verkrijgen om hun eigen regels op te stellen en te beheren. De user interface en de manier van modelleren is zodanig gekozen dat het opstellen, aanpassen en beheren van de regels op een gebruiksvriendelijke manier kan. Bovendien laat de BRE hergebruik van regels toe.
- De berekening van het advies zelf. Dit kan een complexe filtering op een dataset zijn, het nagaan of iemand al dan niet in aanmerking komt voor een dienstverlening, het berekenen van een bedrag, het bepalen van een profiel,...
- Het ophalen van data via het MAGDA-platform om een dossier met relevante gegevens uit authentieke bronnen aan te vullen. Er kan ook een advies worden geformuleerd op basis van gegevens die een aanvrager zelf invult. Een combinatie van beide is eveneens mogelijk, waarbij een advies wordt samengesteld op basis van gegevens die een aanvrager meegeeft en gegevens die uit authentieke bronnen wordt opgehaald.

5.2 ARCHITECTUUR

We stellen een gelaagde architectuur voor in tegenstelling tot de huidige monolithische of silo georiënteerde aanpak.



We vertrekken van toepassingsneutrale en herbruikbare bronnen als onderbouw voor services. Een professioneel (decentraal) beheersmodel op deze bronnen is kritisch om de kwaliteit van de data te kunnen garanderen. De basiscomponenten van deze architectuur zijn Webplatform en Automatisch Advies. We voorzien een afzonderlijke beheermodule voor de business rules van Automatisch Advies omdat we ervan uitgaan dat het

beheer van deze regels door een ander profiel gaat uitgevoerd worden dan het beheer van de identificatie en beschrijving van sociale rechten en dienstverleningen.

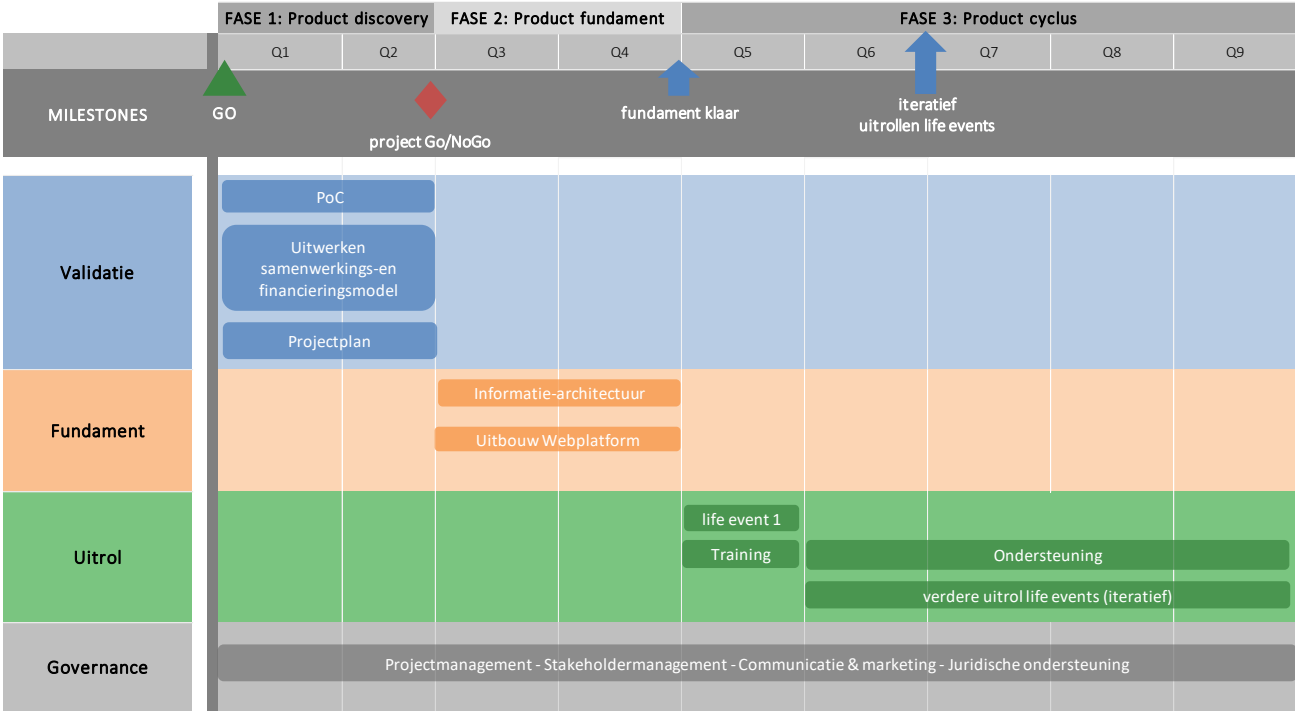
Aan de front-end zijde, consulteert de gebruiker(=intermediair) vlaanderen.be/rechtenverkenner en doorloopt een vragenwizard. De data die hiermee verzameld wordt, stroomt door naar de formulieren API. Deze geeft de data door aan automatisch advies waar de confrontatie gebeurt tussen deze data over de burger en de regelgevende voorwaarden van de sociale rechten en dienstenverleningen (uit business rule engine). Automatisch advies geeft een antwoord terug aan de content API, onder de vorm van een lijstje van ID's van relevante dienstverleningen en een motivatie. De sociale rechten en dienstverleningen worden geïdentificeerd aan de hand van de unieke ID's uit IPDC 3.0. De content API voegt voor deze sociale rechten en dienstverleningen beschrijvende content toe en publiceert het resultaat naar de front-end (sleutel is unieke ID).

Via de content API kan ook de beschrijvende content ontsloten worden naar externe partners voor integratie in hun eigen systemen.

5.3 ROADMAP

Om de voorgestelde oplossing te kunnen realiseren, is een **gefaseerde aanpak** aangewezen met frequente beslissings- en validatiemomenten.

De stakeholders blijven betrokken bij het volledige traject. Tijdens de interviews en werkgroepen, hebben we heel veel engagement en betrokkenheid vastgesteld bij de verschillende belanghebbenden. De samengestelde 'community' vormt een solide basis om een oplossing verder uit te werken permanent af te toetsen aan de behoeften.



FASE 1: Product discovery

We stellen voor van start te gaan met de ontwikkeling van een Proof of Concept (PoC) voor een beperkt aantal dienstverleningen. Door van start te gaan met de ontwikkeling van een PoC wordt het mogelijk om op korte termijn een operationeel systeem uit te testen. De PoC zal ook helpen andere partners te overtuigen van de mogelijkheden en meerwaarde van de oplossing en de complexiteit te illustreren.

Op basis van deze PoC kunnen we een gedetailleerd projectplan opmaken en de kosteninschatting verfijnen. Tijdens deze periode wordt sterk gewerkt aan een samenwerkings- en financieringsmodel in samenwerking met de stakeholders.

Op het einde van deze fase bevindt zich een belangrijk beslissingsmoment. Op basis van een evaluatie van de PoC en op basis van de maturiteit van het samenwerkings- en financieringsmodel, wordt beslist te starten met de volgende fase.

FASE 2: Product fundament

Na een positieve beslissing, kijken we naar de verdere uitbouw van de fundamenteën van de oplossing met name de content API en IPDC API van Webplatform. In deze fase werken we ook sterk op informatie - architectuur en het definiëren van een semantische datastandaard.

FASE 3: Agile Product ontwikkeling

In een laatste fase werken we iteratief de verschillende life events uit. Hier stellen we voor met een productteam te werken. Een aantal profielen van het productteam kunnen vanaf het tweede life event door interne medewerkers worden ingevuld. Tijdens de uitwerking van het eerste life event voorzien we hiervoor ook de nodige training en opleiding.

Opportunitäten

Een aantal initiatieven werden nog niet expliciet in deze roadmap opgenomen maar kunnen potentieel wel een belangrijke toegevoegde waarde betekenen voor deze use case. Het is belangrijk deze initiatieven op de radar te houden en op te volgen. Dit bevestigt nogmaals het belang van stakeholdermanagement in dit traject. We onderstrepen twee belangrijke opportuniteiten:

- *Linked open data initiatieven*

Vlaamse codex als linked open data en Lokale Besluiten als linked open data kunnen een “only once” decentraal beheer ondersteunen en identificatie van (lokale) sociale rechten en dienstverleningen vereenvoudigen.

- *Single Digital Gateway*

De Single Digital Gateway is een digitale toegangspoort (portaal) op EU-niveau waarop burgers en bedrijven informatie kunnen terugvinden over hun rechten en dienstverleningen. Voor een nationale en regionale overheid moet dit gerealiseerd worden tegen december 2020. Lokale overheden krijgen tot december 2022 om deze informatie beschikbaar te stellen. België zal dus informatie moeten aanleveren over dienstverleningen om dit Europese portaal te voeden. Een unieke en kwalitatieve bron met informatie over (sociale) dienstverleningen zou dit uiteraard kunnen ondersteunen. Op die manier kan de Single Digital Gateway een extra hefboom zijn voor de realisatie van een unieke bron met kwalitatieve informatie over

(sociale) dienstverleningen. Een dergelijke bron is ook noodzakelijk voor een toekomstig instrument voor rechtenverkenning.

CONCLUSIES

De behoefte aan een instrument voor rechtenverkenning werd tijdens dit traject duidelijk vastgesteld. Een vernieuwde rechtenverkenner zou bovendien tal van initiatieven ondersteunen die in het regeerakkoord en de beleidsnota zijn opgenomen (gezinscoaches, regierol lokale besturen, vermaatschappelijking van de zorg, hervorming eerstelijnszorg, geïntegreerd breed onthaal)³⁰.

Rechtenverkenning valt te onderscheiden van rechtentoekenning, maar ze kunnen beiden bijdragen aan de doelstelling om onderbescherming tegen te gaan en non take up te verminderen. Deze doelstelling werd herbevestigd gedurende dit traject. Studies en onderzoek tonen immers aan dat er een nog steeds belangrijke mate van onderbescherming is³¹.

Naast deze gemeenschappelijke **doelstelling**, is ook de basis of onderbouw voor rechtenverkenning en rechtentoekenning dezelfde namelijk unieke bron(nen) met een overzicht van rechten en dienstverleningen en kwalitatieve, gestandaardiseerde en machineleesbare informatie. We vertrekken hier niet van een blanco blad. Er is veel informatie beschikbaar bij de verschillende belanghebbenden. De uitdaging is om deze informatie uitwisselbaar en herbruikbaar te maken. Een **gestandaardiseerde informatie - architectuur** is hierbij essentieel. Dit betekent ook een evolutie van een monolithische of silo gerichte oplossingsarchitectuur naar een gelaagde architectuur met kwalitatieve bronnen als gemeenschappelijk fundament en bijhorende decentrale bijhouding. Bronnen staan niet op zichzelf, waarde wordt gecreëerd door het beter connecteren van verschillende datasets. We willen een stelsel of netwerk van onderling verbonden registers en databanken. Dit netwerk vormt het fundament voor een duurzame en vlotte gegevensuitwisseling en -integratie binnen en buiten de overheid.

³⁰ Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019 – 2024 en Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024

³¹ <https://www.armoedebestrijding.be/themas/non-take-up-van-rechten/>

Om de kwaliteit van deze bronnen te kunnen garanderen is **decentraal beheer** van de informatie, beheer door degene die de eigenaar of verantwoordelijke is voor de dienstverlening, essentieel. Dit veronderstelt een duidelijk samenwerkingsmodel en bijhorende governance. Een goed decentraal beheer is dus de kritische succesfactor voor een toekomstig traject rond rechtenverkenning.

De **doelgroep** van een nieuw instrument voor rechtenverkenning werd verscherpt. Gezien de doelstelling om onderbescherming tegen te gaan, focussen we op de intermediair als primaire gebruiker. De scope van de toepassing blijft interbestuurlijk dus zowel Vlaamse, lokale als federale sociale rechten en dienstverleningen. De **interbestuurlijke scope** wordt beschouwd als een enorme sterkte en onderscheidend ten aanzien van andere initiatieven. Op termijn kan deze scope verder uitgebreid worden naar private sociale rechten en dienstverleningen.

In de toekomst is het de bedoeling met een rechtenverkenner meer **vraaggericht** en minder aanbodgericht te werken. We willen verder gaan dan het louter informeren en het aanbod beschikbaar stellen op een website. Door het slim verbinden van informatie over dienstverleningen met informatie over de burger, willen we de intermediair snel kunnen toeleiden naar een overzicht van relevante sociale rechten en dienstverleningen. Concreet vertaalt zich dit naar het volgende scenario:

*De intermediair identificeert zich niet en meldt zich niet aan maar levert zelf informatie aan over de cliënt door ad hoc een **vragenwizard** te doorlopen. De intermediair krijgt de antwoorden op deze vragen van de cliënt die bij hem zit. Door deze antwoorden te confronteren met de regelgevende voorwaarden van de verschillende sociale rechten en dienstverleningen (business rules), ontstaat een shortlist van mogelijks relevante rechten en dienstverleningen.*

De **80/20 regel** is hierbij het uitgangspunt. De sociale rechten en dienstverleningen en de regelgevende voorwaarden zijn heel divers en complex en de individuele situaties kunnen ook heel verschillend zijn. Het is onmogelijk al deze dimensies tot in detail in een model te vatten. We proberen om met een minimale inspanning (of een minimale set aan vragen of gegevens) een zo groot mogelijke meerwaarde te realiseren.

Tot slot, benadrukken we het engagement en de betrokkenheid die we tijdens deze business case oefening hebben vastgesteld bij de verschillende belanghebbenden. De samengestelde community vormt een solide basis om op een participatieve manier een oplossing verder uit te werken en een digitaal ecosysteem uit te bouwen. **Blijvende betrokkenheid** van de stakeholders is noodzakelijk, ook na een inproductiestelling. In het toekomstig

BIJLAGE 1. INITIATIEVEN RELEVANT IN HET KADER VAN RECHTENVERKENNING

- Belgium.be: <https://www.belgium.be/nl>
- My benefits: <https://socialsecurity.belgium.be/nl/nieuws/my-benefits-recht-op-sociale-voordelen-25-01-2019>
- Sien Online <https://sienonline.kortrijk.be>
- Samen-Wijzer <https://www.samenwijzer.be/>
- Welzijnswijzer Roeselare <https://sites.google.com/view/welzijnswijzers/welzijnswijzer>
- <https://www.effectieveschuldbemiddeling.be/rechten-uitputten>
- <http://www.symboloo.com/mix/premiestegemoetkoming>
- <https://www.eerstelijnszone.be/werkgroep-gezondheid-zsp>
- <https://www.kennisplein.be/https://tinnemertens.wixsite.com/kennissysteem-msi> (CIBUD)
- www.eerstehulpbijschulden.be/schulden-wat-nu/overheid-en-justitie
- <http://www.survivinginbrussels.be/app/nl/>
- CEBUD rechtenverkenner voor gemeenten Balen: <https://tinnemertens.wixsite.com/kennissysteem-msi>
- Helder Recht - <https://www.helderrecht.be/nl> - <https://www.droitsquotidiens.be/fr>
- <https://www.vivel.be/>
- Speerpuntenprogramma Kenniscentrum Vlaamse Steden
<http://www.kenniscentrumvlaamsesteden.be/Paginas/home.aspx>
- Sociale landkaart (CM, uitgeverij Vanden Broele)
- Wegwijzer naar een integrale hulpverlening (uitgeverij Politeia)
- Kennisdelingsinitiatieven tussen mensen: Bijvoorbeeld koffie en formulieren (Antwerpen), praattafels Like! (Roeselare), Stadsklap (Atlas) Aan tafel in 1-2-3 euro (Colruyt)