

Op naar betere online overheidsdiensten met het CITADEL project

TIMELEX

E-government

E-government is geen nieuw fenomeen maar blijft razend populair: in heel Europa zijn overheidsinstellingen op landelijke, regionale en lokale niveaus bezig met het verder digitaliseren en optimaliseren van hun diensten en processen. Digitalisering dient vaak diverse doeleinden maar heeft essentieel tot doel een meer efficiënt en betere dienstverlening te organiseren, vaak ook gepaard met het vergaren van grote hoeveelheden informatie om zo gericht beleidsbeslissingen te kunnen nemen. Digitalisering is een zich doorzettende trend in op alle niveaus van bestuur, maar met name de stad als lokale bestuursvorm heeft in recente jaren aan belang gewonnen. Vele zogenaamde “smart city” projecten zijn dan ook in essentie gericht op het automatiseren, digitaliseren en optimaliseren van bestaande processen om zo de stad beter de besturen.

Digitalisering en optimalisatie van diensten

Hoewel digitalisering vaak duidelijke voordelen heeft, is het proces om de overheidsprocessen te transformeren in digitale processen niet altijd even eenvoudig. Bovendien verhelpt digitalisering niet noodzakelijk bestaande kwalen die betrekking hebben op de doeltreffendheid van een dienst. De digitalisering van het aanvraagproces voor een subsidiemaatregel die het doelpubliek voorheen niet bereikte bijvoorbeeld, leidt niet er niet noodzakelijk toe dat deze maatregel daarna wel het doelpubliek bereikt. Mogelijks was niet de aanvraagprocedure de reden dat de maatregel niet doeltreffend was, maar de voorwaarden, de manier waarop hierover werd gecommuniceerd of bepaalde regels inzake het cumuleren van subsidiemaatregelen. Digitalisering alleen is dus niet voldoende. Daarnaast moet een overheid ook nagaan waarom bepaalde diensten niet goed functioneren of het doelpubliek niet bereiken en hoe daaraan tegemoet gekomen kan worden. Wat leidt ertoe dat bepaalde mensen een dienst niet gebruiken of stoppen te gebruiken? En welke aspecten zorgen net wel voor trouwe gebruikers? Technologie kan ook bij deze oefening om bestaande overheidsdiensten aan te passen aan de werkelijke noden van de burger een faciliterende rol spelen.

Een Europees initiatief: het CITADEL project

Het is in die context dat het CITADEL project, een Horizon 2020 project gefinancierd door de Europese Commissie, geboren werd. Het project steunt op het besef dat hoog kwalitatieve

overheidsdiensten de basis vormen voor het sociale welzijn van de burgers en essentieel zijn voor de competitiviteit en het ondernemerschap van de regio. Niet alleen wil het project de bestaande overheidsdigitalisering versterken door het aanbieden van technologische middelen die de transformatie van de klassieke overheidsdienst in een optimale ICT-gedreven overheidsdienst kunnen faciliteren; daarnaast biedt het CITADEL project ook een **co-creatie methodologie** een ondersteunende technologie om de burger van dichtbij bij dit digitaliserings- en transformatieproces te betrekken. Nieuwe technologieën maken het immers mogelijk om veel gemakkelijker (soms zelf real-time) feedback van de burger te bekomen en die kan gebruikt worden om de diensten verder te verbeteren en aan te passen aan de reële noden. Via co-creatie kan ook ontdekt worden waarom bepaalde burgers specifieke diensten niet (meer) gebruiken.

Voor België zijn advocatenkantoor TIMELEX, IMEC, KU Leuven en de stad Antwerpen als partners betrokken. Stad Antwerpen fungeert daarbij als één van de **pilootprojecten**. Het meest recente persbericht van het CITADEL project dat de laatste ontwikkelingen beschrijft kan u vinden via de blogpost over het CITADEL project op de website van Timelex:

<http://timelex.eu/nl/blog/detail/op-naar-betere-online-overheidsdiensten-met-het-citadel-project>.

De rol van TIMELEX

TIMELEX is in dit project specifiek betrokken om juridische vragen inzake digitalisering te beantwoorden. Juridische onduidelijkheid blijkt namelijk maar al te vaak een obstakel voor digitalisering. Daarom zal TIMELEX tegen het einde van het CITADEL project een praktische juridische handleiding opstellen die overheidsinstellingen op elk bestuurlijk niveau kan helpen in het **afdekken van (vermeende) juridische valkuilen, zodat rechtszekerheid hoogtij kan vieren**. Europese en nationale regelgeving in de EU zet immers al jaren in op het aanmoedigen van digitalisering en het is vooral een achterblijvende perceptie die voor moeilijkheden zorgt. TIMELEX probeert via het werk in CITADEL daaraan tegemoet te komen.

De impact van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de privacy-geletterdheid

Een andere juridische uitdaging die heel sterk speelt bij digitalisering is het belang van gegevensbescherming, zowel vanuit de technische invalshoek als juridisch. Specifiek relevant is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de nieuwe privacy en gegevensbeschermingswetgeving van de EU. Technologie gebruikt voor een publieke dienstverlening moet én veilig zijn én mag niet leiden tot overmatige gegevensinzameling en gegevensdeling. Dit is een uitdaging die elke overheidsinstantie voor zichzelf moet aangaan, maar het CITADEL project draagt ook hier een steentje bij. Ten eerst zijn alle CITADEL toepassingen zo gemaakt dat ze faciliterend zijn om de principes van de AVG in acht te nemen: alle pilootprojecten ondergaan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling. Daarnaast probeert

CITADEL ook specifiek toepassingen ter beschikking te stellen om een overheid te helpen AVG-conform te handelen. TIMELEX neemt hierbij de leiding over de juridische kant van de zaak. Een voorbeeld van zo'n specifieke toepassing is de **privacy-geletterdheidsoefening** die TIMELEX en ontwikkelingspartner IMEC voor CITADEL gemaakt hebben en in die context testen. Het doel van deze oefening is niet alleen het huidige kennisniveau te meten van de ambtenaren (wat weten ze van de concepten van de gegevensbeschermingswetgeving en kunnen ze deze toepassen) maar ook hen de vereiste kennis bijbrengen, immers na éénmaal de oefening te hebben doorlopen zou de ambtenaar de principes ook moeten beheersen. In volgende versies worden bekende dagdagelijkse scenario's onder de loep genomen om te kijken of ambtenaren de principes ook correct kunnen toepassen in de praktijk. Effectieve gegevensbescherming draait vooral om het bewustzijn van de relevante mensen, en aldus draagt de privacy-geletterdheidsoefening bij aan het implementeren van de regels van de AVG.

Aldus hoopt het CITADEL project ook op juridisch vlak een katalysator te zijn voor overheidsdigitalisering die gericht is op een betere dienstverlening, waarbij de noden van de burger centraal staan.

Voor meer informatie over het CITADEL project zie: <https://www.citadel-h2020.eu/>.

Dit project heeft financiering gekregen van het Horizon 2020 onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma van de Europese Unie onder subsidieovereenkomst nr. 731533