





Verenigingsloket

Eindverslag

Programma	 Programma Innovatieve Overheidsopdrachten
Aanbestedende diensten	 
Externe begeleider	

1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	2
2.	Managementsamenvatting	4
3.	Executive Summary	5
4.	Context & Objectieven.....	6
4.1	De projectinitiatoren.....	6
4.1.1	Departement Cultuur, Jeugd, Media	6
4.1.2	Programma Innovatieve Overheidsopdrachten	6
4.2	Facilitator van het voortraject.....	6
4.3	Het voortraject: “Lokale Besturen en het Verenigingsloket”	7
3.2.1	Context en doel van het project.....	7
3.2.2	Scope van het voortraject	7
3.2.3	Gevolgd proces van het voortraject.....	8
5.	Bepalen van de noden aan de vraagzijde	10
5.1	Technische workshop om pijnpunten in aansluitingsproces te identificeren	10
5.1.1	Gevolgd proces	10
5.1.2	Resulterende inzichten	10
5.1.3	Conclusie technische workshop	12
5.2	Opstellen van use cases over de noden van aansluiters.....	13
5.2.1	Gevolgd proces	13
5.2.2	Resulterende use cases	13
5.2.2.1	Functionaliteiten en mogelijkheden van het Verenigingsloket	13
5.2.2.2	Verenigingsloket vanuit het perspectief van de burger.....	17
5.2.2.3	Drivers voor private spelers	18
5.2.2.4	Aansluitproces	19
5.2.3	Conclusie motivatie workshop	20
6.	Marktanalyse	21
6.1	Categorisatie softwarespelers	21
6.2	Indeling volgens aangeboden diensten	21
6.3	Inzichten uit lopende eerste aansluitingen.....	22
6.4	Overlap met overige hoofdloketten	23
7.	Marktconsultatie	24
7.1	Gevolgd proces	24
7.2	Plenaire marktconsultatie.....	24
7.2.1	Inschatting van drijfveren	24
7.2.2	Inschatting van struikelblokken.....	26

7.3	Eén-op-één gesprekken	28
7.3.1	Technologische uitdagingen en geboden ondersteuning.....	28
7.3.2	Procesmatige uitdagingen en geboden ondersteuning.....	28
7.3.3	Aanwezigheid, kwaliteit en vindbaarheid documentatie.....	28
7.3.4	Synergieën overheen de verschillende bouwstenen/hoofdlokets.....	29
7.3.5	Financieel model en nood aan financiering	29
7.3.6	Sensibilisering richting lokale besturen	29
8.	Inzichten uit de marktconsultatie	30
9.	Algemene conclusie	31

2. Managementsamenvatting

Dit document is het eindverslag van het voortraject ter voorbereiding van de innovatieve aanbesteding voor het verlagen van de drempel voor (softwarepartners van) lokale besturen om aan te sluiten op het Verenigingsloket. Het traject liep van september 2023 tot februari 2024 waarbij Addestino optrad als externe begeleider voor PIO.

Het Departement Cultuur, Jeugd & Media (CJM) vervult een voortrekkersrol bij de inspanningen om een bloeiend en vervullend verenigingsleven in Vlaanderen te bevorderen. Eén van de prioriteiten van het departement is de ontwikkeling van het Verenigingsloket, dat zal fungeren als digitale toegangspoort tot alle basisinformatie over en voor verenigingen in verband met (overheids)diensten. Het Verenigingsloket vormt het 4^{de} hoofdloket van de Vlaamse overheid, naast Mijn Burgerprofiel, E-loketondernemers en het Loket voor Lokale Besturen. Om deze doelstellingen van het Verenigingsloket in de praktijk te realiseren, moeten koppelingen en integraties tussen de Vlaamse bouwstenen en de toepassingen van de dienstverleners opgezet worden. Omdat deze aansluiting bepaalde hindernissen met zich mee kan brengen, staat de volgende vraag centraal in dit PIO-project: “Hoe moet de aansluiting van (de **private softwarepartners** van) **lokale besturen** op het Verenigingsloket aangepakt worden zodat:

- De Vlaanderen-brede uitrol **haalbaar & kostenefficiënt** is,
- Het **kip-ei probleem doorbroken** wordt (i.e. dat softwarespelers/lokale besturen willen meestappen zonder dat het verenigingsloket op kruissnelheid is)
- Indien mogelijk de **gebruikerservaring** maximaal gestroomlijnd is (e.g. via SSO), maar dit is van ondergeschikt belang ten opzichte van de data-uitwisseling.”

Tijdens het voortraject werden zowel de behoeftes van de vraagzijde als de technologische haalbaarheid scherp gesteld en werden de hindernissen die de markt daarnaast nog ondervindt in kaart gebracht. Hiervoor werd eerst het high-level technische plaatje onder de loep genomen (technische workshop), om vervolgens use cases op te stellen en te prioriteren in samenwerking met afgevaardigden van de overheid en lokale besturen (motivatie workshop). De resultaten toonden een duidelijke meerwaarde van het Verenigingsloket voor verschillende stakeholders, gaven reeds een eerste beeld van de mogelijke drivers voor softwareleveranciers om aan te sluiten en van de verwachtingen naar het aansluitproces zelf toe. Na een state-of-the-art analyse, waarin het Vlaamse landschap aan softwareleveranciers die producten en/of diensten aanbieden aan lokale besturen met betrekking tot verenigingen, in kaart werd gebracht, werd een publieke marktconsultatie georganiseerd. Hierbij werden drijfveren en struikelblokken aan de hand van verschillende stellingen aan de markt voorgelegd en door de markt gescoord (gezamenlijk) en werden de technologische, strategische en financiële risico's onderzocht (één-op-één gesprekken). Uit inzichten verkregen uit de gebruikersnoden en de marktconsultatie werd tot slot een plan van aanpak uitgewerkt voor het bestek. Uit deze analyse van het voortraject komen enkele conclusies naar voor:

- De markt is op zoek naar een sterkere vraag vanuit de lokale besturen om aansluiting op het Verenigingsloket voldoende prioriteit te kunnen geven. Hierbij speelt sensibilisering vanuit de overheid (waarbij complex jargon vermeden wordt) een cruciale rol.
- De beschikbare aansluitingsdocumentatie dient overigens verder geconsolideerd te worden en aangevuld met een technische aansluitingsroadmap.
- Daarnaast hebben softwareleveranciers nood aan ondersteuning bij de aansluiting door middel van een toegankelijk centraal aanspreekpunt in geval van problemen of vragen.
- Daar tegenover staat dat het technologisch risico van de implementatie beperkt is.
- Tevens zijn er geen signalen van buitensporige winstmaximalisatie (e.g. meermaals dezelfde kost doorrekenen), onder meer door de concurrentie op de markt.

3. Executive Summary

This document is the final report of the preliminary process in preparation for the innovative tender for lowering the threshold for (private software partner of) local authorities to connect to the “Verenigingsloket”. The trajectory ran from September 2023 to February 2024 during which Addestino acted as external facilitator for PIO.

The Department of Culture, Youth & Media (CJM) is filling a pioneering role in efforts to promote a flourishing and fulfilling associational life in Flanders. One of the department's priorities is the development of “Verenigingsloket”, which will function as a digital gateway to all basic information about and for associations in connection with (government) services. The “Verenigingsloket” forms the 4th main counter of the Flemish government, alongside “Mijn Burgerprofiel”, “E-loketondernemers” and “Loket voor Lokale Besturen”. To realize these objectives of “Verenigingsloket” in practice, links and integrations between the Flemish building blocks and the applications of the service providers must be set up. Because this connection may involve certain obstacles, the following question is central to this PIO-project: "How to approach the connection of (the **private software partners** of) **local authorities** to the “Verenigingsloket” so that:

- The Flanders-wide rollout is **feasible & cost-effective**,
- The **chicken-and-egg problem** is **broken** (i.e. that software players/local administrations want to step in)
- If possible, the **user experience** is maximally streamlined (e.g., via SSO), but this is secondary to the data exchange.”

During the preliminary process, both the needs of the demand side and the technological feasibility were sharpened and the obstacles the market has in addition were identified. For this purpose, first the high-level technical picture was scrutinized (technical workshop), and then use cases were created and prioritized in collaboration with delegates from government and local administrations (motivation workshop). This showed the added value of the Verenigingsloket for various stakeholders, and gave a first view on possible drivers for software vendors to connect to the platform, as well as on the key requirement for the connection procedure. After a non-exhaustive state-of-the-art analysis, mapping the Flemish landscape of software vendors offering products and/or services to local governments regarding associations, a public market consultation was organized.

In this process, drivers and stumbling blocks were presented to the market based on various statements and scored by the market (jointly). On top, technological, strategic and financial risks were examined (one-on-one interviews). Subsequently, from insights gained from the user needs and the market consultation, a plan of action was developed for the public tender. From this analysis of the preliminary process, some conclusions emerge:

- The market is looking for a stronger demand from local governments to give integrating with the “Verenigingsloket” sufficient priority. Awareness-raising from the government (while avoiding complex jargon towards local administrations) plays a crucial role here.
- The integration documentation at hand needs to be further consolidated and supplemented with a technical integration roadmap.
- Additionally, the software suppliers wish to be supported in realizing the connection by means of an accessible central point of contact in case of problems or questions.
- Conversely, the software players do not shy away from potential technological challenges during integration
- Also, there are no signs of extreme profit motives whereby the software players will let local administrations pay multiple times for a single integration.

4. Context & Objectieven

4.1 De projectinitiatoren

4.1.1 Departement Cultuur, Jeugd, Media

Het Departement Cultuur, Jeugd & Media (CJM) vervult een voortrekkersrol in de inspanningen om een bloeiend en vervullend verenigingsleven in Vlaanderen te bevorderen. Eén van de prioriteiten van het departement is de ontwikkeling van het Verenigingsloket, dat zal fungeren als digitale toegangspoort tot alle basisinformatie over en voor verenigingen in verband met (overheids)diensten. Het Verenigingsloket is één van de vier hoofdlokets waarmee de Vlaamse Regering de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid verder wenst uit te bouwen.

4.1.2 Programma Innovatieve Overheidsopdrachten

Het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO) van VLAIO heeft als doel de omvangrijke koopkracht van de Vlaamse overheid (en de bredere publieke sector in Vlaanderen) meer strategisch in te zetten voor innovatie. Hiertoe wil het PIO overheidsorganisaties in Vlaanderen stimuleren en helpen om een deel van hun aankoopmiddelen te besteden aan innovatieve overheidsopdrachten, dat wil zeggen het (laten) ontwikkelen en/of aankopen van innovatieve producten en diensten waarmee ze hun eigen werking en publieke dienstverlening kunnen optimaliseren en beter kunnen inspelen op de vele maatschappelijke uitdagingen waarvoor ze staan. Op die manier wil het PIO bijdragen tot een performantere overheid, competitievere ondernemingen en oplossingen voor uitdagingen van maatschappelijk belang (gezondheid, milieu en energie, veiligheid, ...). Concreet begeleidt het PIO andere overheden en publieke organisaties bij innovatieve aanbestedingsprojecten en co-financiert ze die innovatie-aankopen ook à rato van 50%, mits de oplossingen voldoende relevant en innovatief zijn.

Daarnaast voorziet het PIO in externe consultants om de publieke organisaties te ondersteunen bij het voorbereiden van hun innovatie-aankopen.

Meer informatie is beschikbaar op [Programma Innovatieve Overheidsopdrachten - PIO | VLAIO](#)

4.2 Facilitator van het voortraject

Addestino Innovation Management werd door de projecteigenaars (i.e. het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO) in samenwerking met CJM) aangesteld om het voortraject van het project rond het 'Verenigingsloket', in het kader van het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten, te faciliteren. Addestino heeft als missie om innovatie te leveren aan zijn klanten, *end-to-end*, vanaf het idee tot het eindresultaat.

Tijdens het voortraject van 'Verenigingsloket' neemt Addestino de rol op van externe begeleider. Als externe begeleider faciliteert en coördineert Addestino het voortraject, begeleidt en modereert het de workshops en stimuleert het de nodige wisselwerking tussen de verschillende partijen. Als externe begeleider treedt Addestino steeds op in het algemeen belang, met als taak om de deelnemers aan de marktconsultatie resultaatgericht en op één lijn te krijgen. Daarnaast verschaft Addestino het nodige inzicht en de nodige ervaring in het innovatiegebeuren, mede door het aanwenden van een weldoordacht plan van aanpak van het voortraject en een methodologie voor de inhoudelijke discussies en denkprocessen tijdens de werksessies.

4.3 Het voortraject: “Lokale Besturen en het Verenigingsloket”

3.2.1 Context en doel van het project

De Vlaamse Regering wenst de digitale dienstverlening van de Vlaamse overheid verder uit te bouwen en heeft hiervoor een digitale dienstverleningsstrategie aangenomen. Binnen deze strategie ziet de Vlaamse Regering de vier voornaamste e-loketten die de unieke toegangspoorten moeten worden voor het geïntegreerd aanbieden van digitale diensten aan de vier doelgroepen van de Vlaamse overheid: Mijn Burgerprofiel, het E-loketondernemers.be, Loket voor Lokale Besturen en het Verenigingsloket.

Dit project gaat specifiek over het Verenigingsloket, dat vandaag gebouwd wordt door het Departement Cultuur, Jeugd en Media. Het Verenigingsloket wordt een digitale toegangspoort tot alle basisinformatie over en voor verenigingen in verband met (overheids)diensten. Concreet zal het loket de bestaande toepassingen en infrastructuur van lokale besturen en overheidsdiensten ontsluiten via een overkoepelend platform, zonder deze te willen vervangen. Op die manier kan de administratieve last voor verenigingen verlaagd worden bij hun zoektocht naar dienstverlening en de afhandeling ervan.

Om deze doelstellingen van het Verenigingsloket in de praktijk te realiseren, moeten koppelingen en integraties tussen de Vlaamse bouwstenen en de toepassingen van de dienstverleners opgezet worden. Hier situeren zich echter enkele uitdagingen, en meer specifiek bij het aansluiten van de lokale besturen:

- Een lokaal bestuur is geen monoliet, en bestaat uit verschillende diensten die hun dienstverlening anders aanpakken en hiervoor vaak steunen op verschillende private softwareleveranciers.
- Bij de private softwareleveranciers speelt er (mogelijk) koudwatervrees, gezien aansluiting op het verenigingsloket ook datadelen inhoudt, wat bij sommige partijen in strijd kan zijn met het businessmodel.
- De aansluiting kan complex zijn en bijgevolg een significante kost betekenen.
- Het kip-ei probleem speelt om de betrokken partijen te motiveren: lokale besturen profiteren pas van het loket als er ook andere partijen aangesloten zijn en de verenigingen deze gebruiken, terwijl verenigingen het loket pas zullen gebruiken wanneer er voldoende dienstverleners aangesloten zijn.

3.2.2 Scope van het voortraject

De centrale vraag die binnen het PIO-voortraject beantwoord zal worden is “Hoe moet de aansluiting van (de **private softwarepartners** van) **lokale besturen** op het verenigingsloket aangepakt worden zodat:

- De Vlaanderen-brede uitrol **haalbaar & kostenefficiënt** is,
- Het **kip-ei probleem doorbroken** wordt (i.e. dat softwarespelers/lokale besturen willen meestappen)
- Indien mogelijk de **gebruikerservaring** maximaal gestroomlijnd is (e.g. via SSO), maar dit is van ondergeschikt belang ten opzichte van de data-uitwisseling.”

Hierbij moet expliciet aandacht besteed worden aan volgende randvoorwaarden:

- CJM wenst niet marktversturend op te treden,
- Lokale besturen mogen niet meermaals dezelfde rekening betalen,
- De focus ligt op het proces van de aansluiting, de technische aspecten rond het aansluiten van Vlaamse Bouwstenen moeten als gegeven beschouwd worden.

3.2.3 Gevolgd proces van het voortraject

Om tot een succesvolle verkenningsoefening te komen, wordt een gestructureerd voortraject doorlopen om enerzijds de vraagzijde scherper te stellen en anderzijds de integratie strategie, referentiearchitectuur en het integratieproces te gaan opstellen. Het voortraject van het “Verenigingsloket”-project volgt volgend proces:

1. Analyse van de vraagzijde

a. Workshop: Technische architectuur Verenigingsloket

- Doelstelling: In kaart brengen van het high-level technisch plaatje (hoe is het platform opgebouwd, hoe zien de API's eruit, hoe zijn lokale oplossingen typisch opgebouwd, wat zijn de aansluitprocedures van de verschillende relevante Vlaamse Bouwstenen, ...)
- Timing: Woensdag 27 september 10u-12u
- Deelnemers: Vertegenwoordigers van de (Vlaamse) overheid met technische (overzichts)kennis rond bouwstenen, het verenigingsloket en eventueel inzicht in technische kant van private spelers.

b. Workshop: Motivatie van verschillende actoren

- Doelstelling: Vertalen van gebruikersbehoeften van het loket naar use cases: wat zijn de noden, waar zit de toegevoegde waarde & wat zijn de huidige pijnpunten? Hierbij wordt de waarde expliciet vanuit verschillende actoren bekeken (CJM, lokale besturen, private softwarespelers, verenigingen).
- Timing: Donderdag 18 oktober 9u-12u30
- Deelnemers: Vertegenwoordigers van de (Vlaamse) overheid die een beeld hebben van de functionele pijnpunten bij CJM, lokale besturen en verenigingen vandaag en de waarde die het loket zou creëren, en zich kunnen verplaatsen in de positie van private softwarespelers.

c. Tussentijds verslag

- De uitkomst van beide workshops werd gedocumenteerd in een tussentijds verslag dat inzicht geeft in de vraagzijde en technische randvoorwaarden.

2. Opstellen van integratiestrategie & -proces

a. Marktanalyse

- Doelstelling: Een scherper beeld krijgen van de betrokken stakeholders en de gelijkaardige processen die lopende zijn:
 - Hoe pakken andere loketten het probleem aan? Wat zijn industry best practices?
 - Hoe ziet het leverancierslandschap van lokale besturen eruit?
 - Wat kunnen we leren uit de (lopende) PoC's?
- Timing: Woensdag 25 oktober 10u-12u bespreken van inzichten

b. Bepalen van de integratiestrategie

- Doelstelling: Op basis van set-based design een integratiestrategie uitwerken. Concreet worden enkele extreme maar mogelijke oplossingen in detail uitgewerkt, om vervolgens de sterke punten van de verschillende mogelijkheden te combineren.
- Timing: November voor analyse

c. Uitwerken referentiearchitectuur & integratieproces

- Doelstelling:
 - Volledig uittekenen van de gewenste integratieoplossing op procesvlak, gebaseerd op de verzamelde informatie & industry best practices.

- Voorbereiden van de marktconsultatie door het precieze verloop van de sessie vast te leggen en de geschikte deelnemers te bepalen.
- Timing: Bespreking woensdag 22 november 9u30–11u30
- d. **Marktconsultatie**
 - Doelstelling: Identificeren van de risico's, uitdagingen en alternatieven van de voorgestelde aanpak, zoals geïdentificeerd door de marktspelers zelf.
 - Timing: Donderdag 11 januari 2024
 - Deelnemers: Softwareleveranciers van lokale besturen (die relevante software aanbieden gegeven de scope van het Verenigingsloket)
- 3. **Afsluitend verslag & advies**
 - Het resultaat van dit PIO-voortraject wordt neergeschreven in een geïntegreerd eindverslag met alle uitkomsten van de vorige fases, aangevuld met de meest geschikte integratieaanpak voor lokale besturen.
 - Eindmeeting: Woensdag 7 februari 2024 10u-12u

5. Bepalen van de noden aan de vraagzijde

5.1 Technische workshop om pijnpunten in aansluitingsproces te identificeren

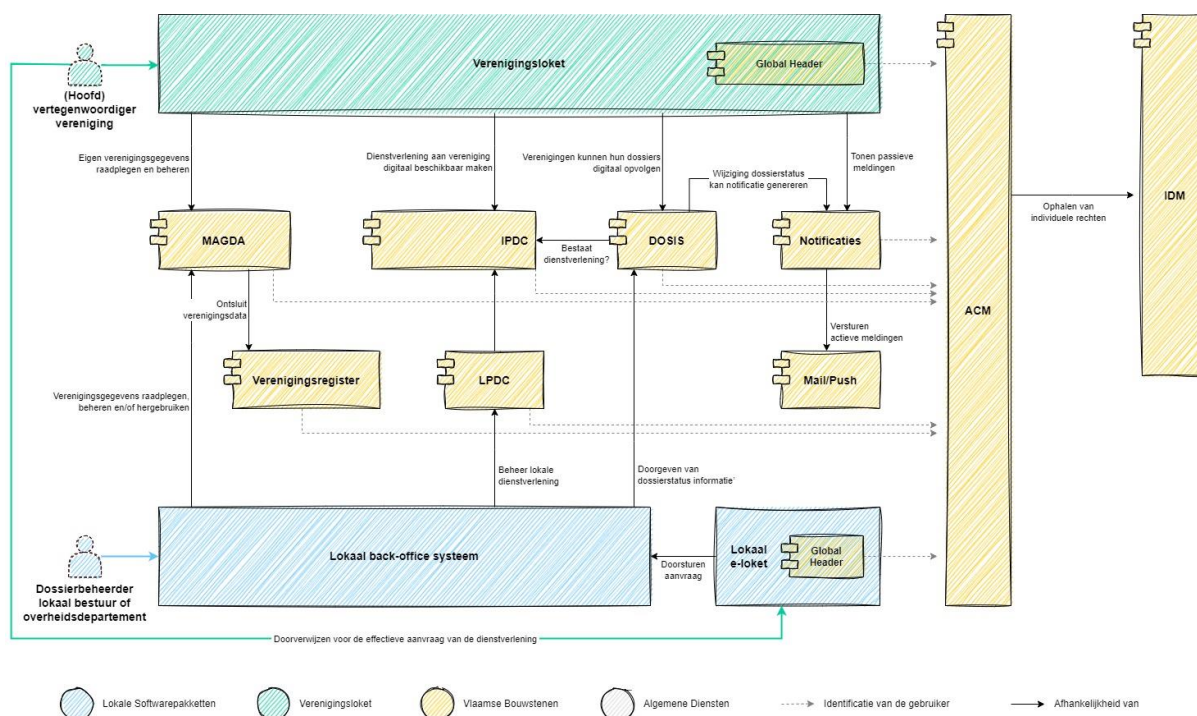
5.1.1 Gevolgd proces

Om de technische architectuur en bijbehorende beperkingen, alsook de aansluitprocedure voor lokale besturen en softwareleveranciers op het Verenigingsloket, beter te begrijpen, werd een technische workshop georganiseerd. Tijdens de technische workshop was een gemengd publiek van CJM, VLAIO en Digitaal Vlaanderen aanwezig zodat er voldoende kennis aanwezig was rond technische en functionele aspecten van het Verenigingsloket, alsook rond de andere hoofdloketten en de Vlaamse bouwstenen.

Tijdens de workshop werd eerst de integratiearchitectuur en bijhorende roadmap doorlopen. Vervolgens werd de aansluitingsprocedure per component in detail besproken, om de pijnpunten te identificeren waarmee lokale besturen en softwareleveranciers vandaag te maken krijgen.

5.1.2 Resulterende inzichten

Tijdens de workshop werden de volledige architectuur onder de loep genomen. Deze kan teruggevonden worden in Figuur 1: Verenigingsloket – Integratiearchitectuur.



Figuur 1: Verenigingsloket - Integratiearchitectuur

De architectuur geeft aan dat er vier integraties dienen te gebeuren indien een lokaal bestuur/softwarespeler wil aansluiten. Meer bepaald moet met volgende componenten geïntegreerd worden:

- **MAGDA**, als toegangspoort met het verenigingsregister, de centrale plaats van basisgegevens over verenigingen. Naast integratie met MAGDA kan het verenigingsregister ook rechtstreeks via een publieke API aangesproken worden.
- **IPDC/LPDC**, als integratie om overheidsdiensten/diensten van lokale besturen te kunnen aanbieden
- **DOSIS**, als integratie om lopende dossiers en hun status te kunnen opvolgen
- **ACM** (en achterliggend IDM), ter autorisatie en authenticatie van relevante actoren

Tijdens de workshop werden deze componenten afzonderlijk benaderd om dieper in te gaan op de aanwezige pijnpunten. Hierbij werden volgende pijnpunten geïdentificeerd:

MAGDA

- De eerste aanvraag kan een complex proces zijn omdat de benodigde finaliteit van de verenigingsgegevens reeds meegegeven dient te worden tijdens aansluiting. Hiervoor is de correcte IPDC code nodig. Daarnaast dient de eerste maal ook een volledige opzet te gebeuren (testomgeving + productie), daaropvolgende aansluitingen bij dezelfde leverancier verlopen sneller (gelijkaardige info nodig + meteen naar productie).
- Elk lokaal bestuur is verantwoordelijk op data- en machtigingsvlak. Dit betekent dat elk lokaal bestuur een eigen aanvraag moet doen waarbij intensieve wisselwerking tussen het lokaal bestuur, de softwareleverancier en MAGDA nodig is.

IPDC/LPDC

- Aansluiting vereist kennis van Linked Data, de praktijk wijst uit dat sommige ontwikkelaars onbekend zijn met deze vorm van data ontsluiting.
- IPDC diensten en producten hebben een voorgedefinieerde structuur op basis waarvan andere diensten/producten geïnstantieerd kunnen worden. De structuur wordt echter niet steeds gevolgd wat leidt tot overmatige complexiteit en onduidelijkheid.
- De nood bij lokale besturen om aan te sluiten is beperkt aangezien de nodige functionaliteit, met name het beheren van lokaal aangeboden producten en diensten, typisch aangeboden wordt door de lokale oplossing. Deze beperkte nood werd verder geïllustreerd door de EU rapporteringsverplichting (SDG: Single Digital Gateway) waarbij vele lokale besturen alle producten en diensten manueel ingegeven hebben in LPDC in plaats van een integratie te voorzien.

DOSIS

- Er bestaat een organisch gegroeide waslijst aan verschillende rechten. Dit zorgt voor grote onduidelijkheid bij de hoofdvertegenwoordiger van een vereniging die bepaalde rechten aan andere leden wil kunnen toekennen. Om dit te mitigeren is reeds een traject lopende.

ACM

- Lokale besturen/softwareleveranciers hebben verschillende ervaringen bij de aansluitprocedure. Indien de interne kennis voldoende is kan het proces vlot lopen, bij minder ervaren partijen is het vaak een lijdensweg.

5.1.3 Conclusie technische workshop

Elke aansluiting op het verenigingsloket betekent in de praktijk vier verschillende aansluitingen, elk met een andere Vlaamse bouwsteen. Bovendien wordt elk van deze vier verschillende aansluitingen beheerd door een verschillend team, met elk andere, niet-gestroomlijnde processen. De verschillende aansluitingen zijn tevens niet onafhankelijk van elkaar, er zijn verschillende raakpunten en afhankelijkheden. Aansluiten op het Verenigingsloket is bijgevolg een complex proces waarbij het moeilijk is het overzicht te bewaren over de status van de algehele aansluiting.

5.2 Opstellen van use cases over de noden van aansluiters

5.2.1 Gevolgd proces

Om een scherp beeld te krijgen van de functionele en technische vereisten voor de integratie met het Verenigingsloket, werd samen met relevante stakeholders een niet-exhaustieve lijst van use cases opgesteld. Hiervoor werd (de aansluiting op) het Verenigingsloket bekeken vanuit verschillende perspectieven. Zo werd er gekeken vanuit de invalshoek van een vereniging, een lokaal bestuur, een softwareleverancier, de koepelorganisaties en het Departement CJM. Aan deze workshop namen afgevaardigden van enkele Vlaamse lokale besturen, VLAIO, andere hoofdloketten en het Departement CJM deel.

Om de opgestelde use cases te prioriteren, werd vervolgens de toegevoegde waarde van elke use case bepaald aan de hand van een planning poker techniek. De laagste waarden in de schaalverdeling zijn 0-2 en betekenen “Hier geef ik niet om, ik zie er de waarde niet van in”. Een waarde van 3-5 geeft aan dat deze use case wel iets zou kunnen bijdragen, maar niet de essentie is van het project. Scores vanaf 8-20 zijn interessant, “daar geloof ik in, hier moeten dieper op ingaan om te kijken hoe groot de meerwaarde is voor het project”. Een waarde van 40+ geeft aan dat de gebruikers de use case absoluut vervuld willen zien binnen dit project, het is een gamechanger, er is een negatieve impact indien deze use case niet voldaan is. De scores werden toegekend door dezelfde groep stakeholders als bij het opstellen van de use cases

5.2.2 Resulterende use cases

Tijdens de motivatie workshop werden in totaal 27 use cases opgesteld en geprioriteerd. De use cases worden hieronder gegroepeerd weergegeven in 4 categorieën.

5.2.2.1 Functionaliteiten en mogelijkheden van het Verenigingsloket

Use case 1: Als vereniging kan ik op een centrale plaats alle mogelijke en (voor mij) relevante dienstverleningen vanuit de overheid terugvinden zodat ik geen tijd verlies met zoeken naar diensten, of zelfs diensten over het hoofd zie

Score: 40

De deelnemers van de workshop vinden deze use case zeer belangrijk, het is de kern van het verenigingsloket.

Use case 2: Als vereniging kan ik een centrale locatie hebben om mijn verenigingsgegevens bij te houden en aan te passen, en waarbij de data automatisch met de verschillende overheidsdiensten gedeeld wordt zodat ik geen tijd verlies met steeds dezelfde informatie opnieuw in te geven

Score: 20

De deelnemers van de workshop vinden deze use case belangrijk, al zou het aantal diensten dat verenigingen gebruiken eerder beperkt zijn.

De deelnemers geven ook aan dat er een zeker wantrouwen kan heersen bij de verenigingen tegenover het delen van data met de overheid. Belangrijk hierbij is dat de verenigingen niet algemeen verplicht zijn om hun data te delen, enkel wanneer ze beroep willen doen op overheidsdiensten.

Verenigingen zijn zelf verantwoordelijk om hun gegevens up-to-date te houden, gezien de lokale besturen onvoldoende zicht op deze gegevens hebben. In de praktijk houden verenigingen hun gegevens up-to-date telkens wanneer ze beroep doen op bepaalde diensten. De aanbieders van de diensten dienen de aangepaste gegevens te synchroniseren met de centrale locatie aan verenigingsgegevens.

Use case 3: Als lokaal bestuur, CJM kan ik de meest recente gegevens van een vereniging automatisch inladen in mijn dienstverlening zodat ik zeker weet dat ik over de juiste & up-to-date gegevens beschik op een manier die juridisch afgedekt is, niet meermaals dezelfde gegevens opnieuw moet opvragen, en geen extra herwerking zal moeten doen

Score: 20-40

De deelnemers van de workshop beschouwen dit als een nuttige en belangrijke use case. De lokale besturen bieden vandaag al de dienstverlening aan maar het feit dat er een centrale bron zou zijn vertaalt zich in de grootste meerwaarde.

Sommige deelnemers verstaan onder “automatisch” een continue synchronisatie met de bron. Ze geven aan dat een periodieke synchronisatie (bvb. maandelijks), al dan niet automatisch, ook kan volstaan.

De gegevens waarvan sprake zijn gegevens van de vereniging zelf (bvb. adres, contactgegevens), niet van haar activiteiten.

Use case 4: Als bestuur kan ik een up-to-date aanbod van al mijn diensten op een transparante en gebruiksvriendelijke manier ter beschikking stellen zodat verenigingen weten op welke dienstverlening ze een beroep kunnen doen

Score: 20-40

De deelnemers van de workshop beschouwen dit als een belangrijke use case. De besturen ervaren hier vandaag verschillende moeilijkheden omdat de dienstverlening vaak heel verspreid zit over de organisatie. Er is geen centraal overzicht van de aangeboden dienstverlening.

Daarnaast gaven enkele deelnemers ook aan dat de besturen moeten kunnen kiezen welke van de aangeboden diensten ze ook op het Verenigingsloket willen aanbieden.

Use case 5: Als koepelorganisatie (Vlaamse zwemsportfederatie, scouts VL,...) kan ik een up-to-date aanbod van alle diensten op een transparante en gebruiksvriendelijke manier ter beschikking stellen zodat verenigingen weten op welke dienstverlening ze een beroep kunnen doen

Score: geen consensus

Enkele deelnemers zien dit als een onmisbare use case en scoorden 100 gezien dit zou bijdragen aan de hoofdmissie van de koepelorganisaties. Door de diensten breder ter beschikking te stellen kunnen de koepelorganisaties meer leden/gebruikers gaan aanspreken om bij de koepelorganisatie aan te sluiten.

Anderen geven dan weer aan dat de koepels in het verleden reeds weerstand hebben geboden tegen dergelijke functionaliteit. Dit omdat op deze manier een deel van hun functionaliteit/gegevens (en bijgevolg hun bestaansreden) zou worden overgedragen aan het hoofdloket.

De nuance zit vooral in of de koepelorganisatie enkel een informatieve rol heeft of ook andere diensten gaat aanbieden. In het eerste geval is het hoofdloket en bedreiging, in het tweede een verrijking.

Use case 6: Als lokaal bestuur kan ik er zelf voor zorgen dat lokale en bovenlokale diensten op een centrale plaats transparant beschikbaar gesteld kunnen worden zodat het aanbod makkelijk vindbaar is voor verenigingen

Score: 5-40

De deelnemers die eerder hoog scoorden vinden dit een belangrijke use case.

De deelnemers die eerder laag scoorden deden dit omwille van het feit dat het lokale bestuur niet per se zelf de bovenlokale diensten moet aanbieden, maar eerder moet optreden als facilitator richting deze bovenlokale diensten (bvb. doorlinken).

Use case 7: Als vereniging kan ik op verschillende plaatsen dezelfde informatie krijgen zodat de mogelijke relevante dienstverlening niet afhangt van mijn inloglocatie

Score: eerst geen consensus (scores gaande van 5-100), bijgesteld naar 20-100

Tijdens de initiële scoring heerste onduidelijkheid over de interpretatie van de use case wat de uiteenlopende scoring verklaart. De deelnemers raakten het erover eens dat indien informatie op verschillende plaatsen beschikbaar wordt gesteld, deze informatie hetzelfde dient te zijn op die verschillende plaatsen.

Het is dus niet de bedoeling dat op elke plaats alle informatie weergegeven wordt. Deze herinterpretatie elimineert heel wat lagere scores wat maakt dat voor deze use case een score van 20-100 correcter is.

Use case 8: Als vereniging kan ik de mogelijkheid hebben om te filteren tot een overzicht van enkel de diensten die voor mij van toepassing zijn zodat ik op een efficiënte en correcte manier diensten kan raadplegen

Score: cluster rond 8, cluster rond 40

De cluster rond 40 is van mening dat dit een belangrijke feature is van het Verenigingsloket zodat de verenigingen gericht op zoek kunnen gaan naar de juiste diensten.

De cluster rond 8 is van mening dat dit een nuttige feature is maar niet de essentie van het verenigingsloket. De aangeboden diensten zouden al voorgefilterd moeten zijn op maat van de vereniging waarbij het aantal diensten zo beperkt is dat filteren minder relevant wordt.

Use case 9: Als lokaal bestuur, vereniging, koepelorganisatie kan ik gegevens van een vereniging aanpassen als ik nieuwe informatie binnenkrijg zodat dit ook doorstroomt naar andere besturen

Score: 40-100

Deze use case werd door de deelnemers cruciaal bevonden.

Een enkele deelnemer met score 5 gaf mee dat de ambtenaren niet bereid zullen zijn gegevens van verenigingen aan te passen indien verenigingen dit zelf zouden kunnen. De info van lokale besturen zou automatisch moeten doorpropageren van en naar het Verenigingsloket.

Use case 10: Als lokaal bestuur kan ik verenigingen digitaal ontzorgen bij de dienstverlening waar ze beroep op willen doen zodat verenigingen dit naar de toekomst toe zelf kunnen doen (bijvoorbeeld als lokaal bestuur niet meer ernaast zitten, tonen hoe in te loggen,...)

Score: cluster rond 2, cluster rond 40

De deelnemers met een lage score vinden dat deze use case los staat van het Verenigingsloket, het is de interne werking van het lokaal bestuur en breder dan enkel het Verenigingsloket.

De deelnemers met een hoge score zijn van mening dat het Verenigingsloket de lokale besturen meer tijd kan opleveren door de verenigingen zelf de mogelijkheid te geven zaken zelfstandig aan te pakken via het Verenigingsloket. In tegenstelling tot vroeger hoeven de lokale besturen slechts eenmaal de verenigingen op weg te zetten in plaats van herhaaldelijk te ondersteunen.

Use case 11: Als stadsoverschrijdende vereniging kan ik een overzicht aan relevante dienstverlening zien zodat de administratieve complexiteit van meerdere steden of gemeenten verlaagd wordt

Score: 20-40

De deelnemers zijn van mening dat dit een belangrijke use case is voor het Verenigingsloket

Use case 12: Als lokaal bestuur kan ik via het verenigingsloket mijn dienstverlening benchmarken met gelijkaardige lokale besturen zodat ik kan zien waar er gaten zitten in mijn aanbod of eventuele samenwerkingen kan aangaan (bvb. samen aanbesteden)

Score: 20-40

De meeste deelnemers zijn het eens dat dit een belangrijk use case is voor lokale besturen. Een deelnemer met score 3 gaf aan dat dit wel een meerwaarde zou betekenen voor de lokale besturen maar twijfelt of de functionaliteit wel via het Verenigingsloket geleverd dient te worden.

Use case 13: Als departement CJM kan ik simpelweg de gegevens (vb hoeveel verenigingen, afname van diensten, dossiers aantallen,...) die ik nodig heb voor de vrijetijdsmonitor eenvoudig terugvinden zodat lokale besturen minder rapporteringslast ondervinden

Score: 13-40

De deelnemers vinden dit een nuttige use case voor het departement CJM.

Use case 14: Als vereniging kan ik opvolgen op welke dienstverlening ik reeds beroep heb gedaan zodat ik kan zien wat nodig is om eerdere events te herorganiseren

Score: 20-40

De deelnemers geven aan dat dit een interessante use case is omdat verenigingen bijvoorbeeld vaak niet meer exact weten hoe een evenement in het verleden werd georganiseerd.

5.2.2.2 Verenigingsloket vanuit het perspectief van de burger

Use case 15: Als niet-aangemelde burger kan ik de basisinformatie van ondersteuning voor verenigingen raadplegen (hoe oprichten, rechtsvormen,...) zodat ik weet welke vervolgstappen ik kan nemen om al dan niet een vereniging te worden

Score: 13- 40

Over het algemeen vinden de deelnemers dit een belangrijke use case. Een deelnemer geeft aan dat het nodig kan zijn een aparte omgeving te voorzien voor niet-aangemelde burgers om deze functionaliteit te verwezenlijken.

Use case 16: Als niet-aangemelde burger kan ik reeds een overzicht krijgen van alle beschikbare diensten vanuit lokale en bovenlokale overheid zodat mij een beeld kan vormen of het de moeite is een vereniging te worden

Score: 20- 40

De deelnemers vinden deze use case belangrijk. Een deelnemer geeft aan dat het echter niet de bedoeling kan zijn dat verenigingen gaan “shoppen” tussen de verschillende dienstverleningen over de gemeentes heen.

Sommige deelnemers vinden het minder belangrijk dat de info volledig publiek terug te vinden is. Een alternatief zou zijn dat een burger (zonder vereniging) deze info pas kan zien nadat deze is aangemeld. Op die manier kan op maat de info getoond worden die van toepassing is voor de burger in kwestie. (Bijvoorbeeld enkel diensten uit de (naburige) gemeente(n).)

Use case 17: Als niet-aangemelde burger kan ik een overzicht hebben van de verenigingen waar ik lid van kan worden zodat makkelijker nieuwe verenigingen kan ontdekken

Score: cluster rond 5 en cluster 40-100

De deelnemers met score 5 zijn minder overtuigd om de investering te doen, ze zien slechts beperkt nut in de functionaliteit.

De deelnemers met een hoge score (40-100) vinden het cruciaal dat deze info teruggevonden kan worden. Burgers zoeken niet steeds gericht en willen op zoek kunnen gaan naar nieuwe verenigingen waar ze potentieel lid van kunnen worden.

5.2.2.3 Drivers voor private spelers

Use case 18: Als private softwarespeler kan ik aansluiten op de bouwblokken om data uitwisseling met het verenigingsloket mogelijk te maken zodat ik mijn dienstverlening verder kan verbeteren.

Score: 20-100

De deelnemers schatten deze use case als zeer belangrijk in.

Use case 19: Als private softwarespeler kan ik aansluiten op de bouwblokken om data uitwisseling met het verenigingsloket mogelijk te maken zodat ik geen marktaandeel verlies

Score: 20-40

Er is consensus rond de waarde van deze use cases onder de deelnemers. Er werd nog meegegeven dat men vandaag al merkt dat de eerder grote spelers aanwezig zijn tijdens infosessies van het Verenigingsloket om aan te kunnen voelen of andere spelers de stap reeds maken om aan te sluiten.

Use case 20: Als kleine private softwarespeler met weinig data kan ik aansluiten en profiteren van de toegevoegde waarde van het verenigingsloket zodat ik me in de markt kan zetten

Score: 20-40

De deelnemers achten deze use case zeer waardevol.

Use case 21: Als private softwarespeler kan ik meesurfen op de veranderingsgolf die binnen de overheden gaande is door bvb. mee aan te sluiten op het Verenigingsloket zodat ik mij als dienstverleners als innovatief kan positioneren in een veranderend landschap

Score: 20-100

De deelnemers vinden dit een belangrijke use case waardoor private softwarespelers overtuigd zouden kunnen worden om mee aan te sluiten. Men geeft aan dat de spreiding in score te wijten is aan de verschillen in leveranciers. Voor sommige leveranciers zal dit belangrijker zijn dan voor anderen.

Use case 22: Als private softwarespeler kan ik meesurfen op de veranderingsgolf die binnen de overheden gaande is door bvb. mee aan te sluiten op het verenigingsloket zodat ik mijn aanbod kan verruimen (digitale transformatie, nieuwe producten aanbieden richting verenigingen)

Score: 40

De deelnemers vinden dit een belangrijke use case waardoor private softwarespelers overtuigd zouden kunnen worden om mee aan te sluiten.

5.2.2.4 Aansluitproces

Use case 23: Als lokaal bestuur kan ik beroep doen op één manier om alle dienstverlening op alle hoofdloketten te krijgen zodat ik niet moet weten welke procedure ik waar moet volgen

Score: 40-100

De use case werd door de deelnemers als essentieel beschouwd voor het Verenigingsloket.

Use case 24: Als lokaal bestuur kan ik inzage krijgen op de kostprijs van aansluiting zodat ik een kosten-baten analyse kan maken

Score: Triviaal

Vanwege tijdsgebrek werd de use case niet algemeen gescoord. De consensus was dat dit een belangrijke use case is voor het Verenigingsloket.

Use case 25: Als lokaal bestuur kan ik inzage krijgen op de doorlooptijden van het aansluitproces zodat ik perspectief kan bieden aan collega's en eventueel burgers/verenigingen

Score: Triviaal

Vanwege tijdsgebrek werd de use case niet algemeen gescoord. De consensus was dat dit een belangrijke use case is voor het Verenigingsloket.

Use case 26: Als lokaal bestuur kan ik het momentum van het aansluiten op verenigingsloket gebruiken om mijn interne processen te stroomlijnen zodat ik betere, relevantere dienstverlening kan aanbieden op een efficiëntere manier

Score: cluster 20-100 en enkele lagere scores

Over het algemeen zien de deelnemers de aansluiting als een kans voor lokale besturen om hun interne processen in verband met verenigingen te gaan stroomlijnen.

De deelnemers met lage scores geven aan dat deze functionaliteit buiten het verenigingsloket valt gezien de interne processen veel breder gaan dan enkel wat van toepassing is voor het verenigingsloket.

Use case 27: Als private softwarespeler kan ik beroep doen op één centraal aansluitingspunt zodat ik het werk slechts éénmaal moet doen en de procedure helder is, wat financieel interessanter is

Score: 100

De deelnemers beschouwen deze use case als onmisbaar element voor het Verenigingsloket. Men geeft ook aan dat private softwarespelers vandaag te veel van de ene naar de andere dienst worden doorverwezen.

5.2.3 Conclusie motivatie workshop

De resulterende geprioriteerde use cases kunnen opgedeeld worden in vier categorieën, die zowel de waarde van het Verenigingsloket zelf als het aansluitproces omvatten.

De eerste categorie bespreekt functionaliteiten en mogelijkheden van het Verenigingsloket. Deze use cases worden doorgaans hoog gescoord en tonen bijgevolg aan dat er een duidelijke meerwaarde zit in het Verenigingsloket voor de verschillende stakeholders. Ook werden enkele ideeën geopperd uit het perspectief van een burger die niet actief is in een vereniging. De use cases zijn interessant maar vallen buiten de scope van deze PIO opdracht en zullen dus niet verder bekeken worden.

De twee daaropvolgende categorieën van use cases vallen exact binnen de scope van het voortraject, zijnde het aansluiten van private softwarespelers (van lokale besturen) op het verenigingsloket. Zo capteert de derde categorie aan use cases potentiële drivers voor de private spelers om de aansluiting te implementeren. Deze use cases geven reeds een eerste (verwacht) beeld van de relevante hefboomen voor aansluiting, en zullen samen met de marktspelers verder verfijnd worden. Vervolgens kunnen deze als basis dienen bij het bepalen van de aanpak om het aansluitproces zo laagdrempelig mogelijk te laten verlopen. Hiernaast werd ook een laatste categorie aan use cases, namelijk use cases in verband met het aansluitproces zelf, besproken. De kernboodschap hier is dat moet gestreefd worden naar vereenvoudiging en uniformisering van het aansluitproces, wat ook in het verdere traject zal worden meegenomen.

6. Marktanalyse

Om de haalbaarheid van aansluiting op het Verenigingsloket na te gaan wordt een marktconsultatie georganiseerd waarin de probleemstelling voorgelegd wordt aan relevante marktspelers. Ter voorbereiding hiervan werd de huidige Vlaamse (en internationale) softwaremarkt geanalyseerd, bestaande uit marktspelers met kennis en ervaring omtrent software voor (lokale) besturen. Deze software dient als doel te hebben het beheren van verenigingsgegevens en/of het beheren en verzorgen van producten en diensten aangeboden aan verenigingen. Om dit overzicht op te bouwen, werd gesteund op informatie aangeleverd door CJM alsook op publiek beschikbare informatie. Daar het softwarelandschap versnipperd en complex is, zullen komende overzichten niet-exhaustief zijn. De krachtlijnen van de markt komen echter wel duidelijk naar voor.

6.1 Categorisatie softwarespelers

In grote lijnen kunnen de softwarespelers onderverdeeld worden in twee categorieën: aanbieders van gestandaardiseerd producten en maatwerkers, elk met hun specifieke eigenschappen.

De aanbieders van gestandaardiseerde producten hebben een oplossing die gebouwd en onderhouden wordt als product voor meerdere lokale besturen en die bijgevolg inspeelt op een algemeen bestaande nood. Deze oplossingen zijn typisch gebouwd voor een bepaalde niche en vaak rijk aan features. Bovendien kunnen deze softwarespelers handig gebruik maken van schaalvoordelen om zo aan een voordeligere prijs hun producten en/of diensten te kunnen leveren.

Daarnaast zijn er ook maatwerkers die specifieke software bouwen in functie van de exacte noden van (doorgaans) één lokaal bestuur. In dat geval is de oplossing exact in lijn met wat een lokaal bestuur wenst, maar vaak aan een hogere prijs gezien de beperkte schaalvoordelen.

Een andere tweedeling kan ook worden opgemerkt tussen de gevestigde marktspelers enerzijds en de uitdagers op de markt anderzijds. De gevestigde marktspelers beschikken over een zekere schaalgrootte en handelen voornamelijk vanuit een bestaande vendor lock-in. De uitdagers, die vaak kleiner zijn, hebben dan weer meer baat bij een goede marktwerking.

6.2 Indeling volgens aangeboden diensten

Om een meer granulaire beeld te krijgen van de markt werden enkele parameters van de niet-exhaustieve lijst aan softwarespelers in kaart gebracht:

- Het aantal besturen bediend door de softwarespeler (hier niet actief weergegeven)
- De nationaliteit van de softwarespeler
- Het beschikken over een bestaande integratie met DOSIS voor Mijn Burgerprofiel
- De diensten aangeboden door de softwarespeler

Het resultaat toont dat er relatief weinig structuur zit in de markt, het is een uitgebreid lappendeken aan allerhande softwarespelers met elk eigen diensten waar deze spelers op focussen.

Een deel van deze spelers heeft reeds een aansluiting op Mijn Burgerprofiel wat wijst op enige ervaring met de Vlaamse bouwstenen, wat handig kan zijn indien deze spelers zouden aansluiten op het Verenigingsloket.

Tot slot kwam in de marktanalyse ook naar boven dat er enkele grote spelers zijn waar het merendeel van lokale besturen mee in aanraking komt.

6.4 Overlap met overige hoofdloketten

Naast het Verenigingsloket zijn er nog 3 andere hoofdloketten (Mijn Burgerprofiel, E-loketondernemers en Loket voor Lokale Besturen). Tijdens de marktanalyse werd getracht synergieën te vinden overheen deze verschillende hoofdloketten. Er zit namelijk een aanzienlijke overlap tussen de bouwstenen om aansluiting te voltooien en de lokale besturen zullen typisch met elk van de loketten in aanraking komen. Ook gaat het vaak nog eens over dezelfde leveranciers die met de bouwstenen integreren voor de verschillende hoofdloketten.

Het onderzoek heeft als doel dit beeld te bevestigen, wat ook gebeurd is. Dit biedt perspectieven voor ofwel rechtstreekse samenwerking, of voor het hergebruik van reeds bestaande aansluitingen op de bouwstenen.



Verschillende bouwstenen komen terug over de hoofdloketten heen, maar onduidelijk of dit tot synergiën kan leiden

	Mijn burgerprofiel	E-loketondernemers	Verenigingsloket	Loket voor Lokale Besturen
Aantal actieve aansluitingen (in verschillende gradaties)	251	57	0	Alle Geen echte integratie, lokaal bestuur logt in
Departement	Digitaal Vlaanderen	VLAIO	CJM	Agentschap Binnenlands Bestuur
Team ter ondersteuning aansluitingen	10 FTE	1 FTE (2 part-time)	1 FTE	4 FTE
Bouwblokken om mee te integreren	<ul style="list-style-type: none"> Global header ACM/IDM DOSIS Notificaties Attesten en vergunningen Aanvraagformulierenmodule Betaalmodule IPDC/LPDC MAGDA gegevensdelingsplatform 	<ul style="list-style-type: none"> Global header ACM/IDM DOSIS MAGDA documentendienst MAGDA gegevensdelingsplatform E-Box 	<ul style="list-style-type: none"> Global header MAGDA gegevensdelingsplatform DOSIS LPDC/IPDC ACM/IDM 	<ul style="list-style-type: none"> LPDC/IPDC Attesten en Vergunningen
Top leveranciers	<p># leveranciers</p> <p>32 15</p> <p>Enkel Mijn Burgerprofiel Gedeeld met Verenigingsloket</p>	?	<p># leveranciers</p> <p>15 11</p> <p>Enkel Verenigingsloket Gedeeld met MBP</p>	Grote overlap met leveranciers Verenigingsloket (CS, Green Valley LB365,...)

- De overlap en potentiële synergiën tussen verschillende teams kunnen samenwerking doen vermoeden
- Echter uit gesprekken met o.a. E-loketondernemers komen ook al enkele moeilijkheden naar boven (verschillende departementen met elk eigen agenda)
- Behalve rechtstreekse samenwerking, kunnen mogelijk ervaringen/connecties met bouwblokken hergebruikt worden door andere loketten

ECONOMIE, WETENSCHAP & INNOVATIE

Vlaamse overheid

7. Marktconsultatie

7.1 Gevolgd proces

Om te achterhalen in hoeverre ondernemingen geneigd zijn aan te sluiten op het Verenigingsloket en wat hierbij eventuele drempels kunnen zijn, werden de relevante softwarespelers uitgenodigd op een marktconsultatie. De wil en eenvoud om aan te sluiten werd geëvalueerd op technologisch, strategisch en financieel vlak.

Tijdens een plenaire sessie werden, met behulp van een aantal stellingen, de drijfveren en struikelblokken om aan te sluiten op het Verenigingsloket, ingeschat. Daar strategische en financieel gerelateerde vragen zich niet altijd lenen om besproken te worden in een gezamenlijke marktconsultatie, werd geopteerd om ook (optionele) één-op-één gesprekken met de marktspelers te organiseren. Beide onderdelen van deze marktconsultatie vonden plaats op 11/01/2024 en werden georganiseerd via MS Teams.

Om de dynamiek in de markt te capteren, werd tijdens de plenaire sessie het risico van elke stelling bepaald aan de hand van een planning poker techniek. De schaalverdeling van deze scoringsmethode loopt via de Fibonacci reeks en verhoogt steeds de drempel om een hogere score (hoger risico) te geven. De waarde van elke score geeft telkens aan in welke mate de markspeler zich kan vinden in de stelling. Een score van 100 betekent dus dat de markspeler zich volledig kan identificeren met de stelling. Een score van 0 betekent dat de stelling totaal niet van toepassing is op de markspeler.

7.2 Plenaire marktconsultatie

Zoals hierboven aangegeven, werden de drijfveren en risico's in groep gescoord. In het kader van de transparantie en het open karakter van de marktconsultatie van "Lokale Besturen en het Verenigingsloket" op 11/01/2024 via MS Teams worden hieronder de 18 deelnemende bedrijven opgesomd die deelnamen aan de plenaire sessie.

Assist	Gantner Ticketing	Merkator
Cegeka	Green Valley Belgium	Microsoft
Cevi	I-Active	Ordina
Cipal Schaubroeck	Icapps	Ordolio
E2E	Inetum	Paddle
FrontForce	LCP	Qmatic

7.2.1 Inschatting van drijfveren

1. "Als een softwareleverancier, wil ik mijn producten en diensten proactief verbeteren door aan te sluiten op het Verenigingsloket"

(bvb. automatisch verenigingsgegevens populieren in mijn toepassing, indien deze gegevens beschikbaar zijn in het Verenigingsregister)



Score: 40-100

Over het algemeen zien de softwareleveranciers mogelijkheden om hun diensten en producten te gaan verbeteren en zijn ze ook bereid dit te doen. Hierbij komt het Verenigingsregister vaak naar boven als de logische eerste facilitator om hun diensten en producten te gaan verbeteren.

Slechts enkele spelers geven aan dat ze de waarde van integratie met het Verenigingsloket nog niet inzien.

2. “Als een softwareleverancier, wil ik nieuwe producten ontwikkelen of mijn aanbod verruimen door gebruik te maken van de extra mogelijkheden die aansluiten op het Verenigingsloket met zich meebrengt”



Score: cluster rond 0, cluster rond 40

Eenzijds zijn er de marktspelers met score 0, zij geven aan geen intentie te hebben hun productaanbod te gaan verruimen op basis van de extra mogelijkheden die het Verenigingsloket met zich meebrengt.

Anderzijds zien de marktspelers met score 40 mogelijkheden om nieuwe zaken te ontwikkelen, al is de grens tussen het ontwikkelen van nieuwe producten ontwikkelen en het verbeteren van bestaande producten niet altijd eenvoudig te maken.

3. “Als een softwareleverancier, wil ik door aan te sluiten op het Verenigingsloket, nieuwe klanten overtuigen en zo mijn marktaandeel vergroten”



Score: 20

De marktspelers zijn het eerder eens met deze stelling. Door aan te sluiten met het Verenigingsloket kan men extra meerwaarde bieden richting de klanten die zo overtuigd kunnen raken. Een enkele speler geeft aan niet per se nieuwe klanten aan te willen trekken, maar te willen integreren omdat de reeds bestaande klanten dit vragen.

4. “Als een softwareleverancier, wil ik mezelf positioneren als innovatieve speler in de markt door aan te sluiten op het Verenigingsloket”



Score: cluster rond 8, cluster rond 40

De marktspelers die eerder laag scoren geven aan dat ze eerder de noden en vragen van de klant willen volgen dan zich innovatief gaan positioneren.

De software leveranciers met score 40 zijn ervan overtuigd dat ze met een voltooide aansluiting op het Verenigingsloket zouden kunnen uitpakken richting de klant.

5. “Als een softwareleverancier, zal ik aansluiten op het Verenigingsloket als de klant (lokaal bestuur) dit vraagt”



Score: 100

De softwareleveranciers zijn het zo goed als unaniem eens met de stelling, de vraag van de klant is een absolute driver om aan te sluiten op het Verenigingsloket.

7.2.2 Inschatting van struikelblokken

6. “Als softwareleverancier, is mijn in-house kennis op dit moment te laag om een aansluiting met het Verenigingsloket te realiseren”



Score: 0

De algemene tendens is dat de softwareleveranciers ervan overtuigd zijn dat ze een aansluiting op het Verenigingsloket kunnen realiseren met hun huidige in-house capaciteiten. Slechts één speler geeft aan mogelijks moeilijkheden te kunnen ondervinden met complexere technologieën vanwege hun beperkte teamgrootte.

7. “Als softwareleverancier, is mijn kennis van de bouwstenen op dit moment te laag, om aansluiting op het Verenigingsloket te realiseren.”



Score: 0-3

De softwareleveranciers geven aan dat kennis van de bouwstenen geen struikelblok zal vormen bij het tot stand brengen van de aansluiting op het Verenigingsloket.

8. “Als softwareleverancier, merk ik dat de nodige documentatie ontbreekt of te complex is om op een vlotte manier aan te sluiten op het Verenigingsloket”



Score: 13

Enkele spelers met ervaring op vlak van aansluiting op de bouwstenen geven aan dat de documentatie zeer uitgebreid is maar vaak moeilijk terug te vinden valt omdat deze zo verspreid zit. Het gebeurt dan ook vaker dat verouderde versies gevonden en gebruikt worden zonder dat men op de hoogte is van het feit dat de documentatie niet de meest recente is.

9. “Als softwareleverancier, heb ik onvoldoende middelen (mensen, budget) beschikbaar om aansluiting op het Verenigingsloket te realiseren”



Score: Cluster van 2-3, cluster van 20-40

De eerder grote spelers (bvb. 15 VTE programmeurs) geven aan dat beschikbare middelen geen struikelblok vormen om de aansluiting te voltooien door de stelling laag te scoren. Deze spelers kijken voornamelijk naar de vraag van de klant.

De kleinere en vaak startende spelers (bvb. 1,5 VTE programmeurs) melden dat gezien hun beperkte team het een uitdaging zal zijn om voldoende budget te investeren in de aansluiting. Voor hen is de prioritering van hun beperkte budget immers cruciaal. Deze spelers gaven dan ook een eerder hoge score.

10. “Als softwareleverancier, heb ik momenteel andere prioriteiten dan aansluiten op het Verenigingsloket”



Score: 40

De softwarespelers geven aan dat er nog vele andere zaken met gelijkaardige of hogere prioriteit lopen. Zo geeft een speler aan slechts 20% van de omzet te genereren uit de publieke sector, de andere omzet komt voor uit andere sectoren waar integratie met het Verenigingsloket irrelevant is. Een andere speler geeft dan weer aan op de Belgische en niet puur Vlaamse markt actief te zijn. De integratie met het Verenigingsloket is dus niet steeds voor het volledige klantenbestand interessant. Ook bleek uit de één-op-één gesprekken dat spelers dergelijke generische aansluitingen moeten afwegen tegen betaalde projecten/customisaties, waarbij de financiële implicaties worden meegenomen in de prioritering.

11. “Het knelpunt om aan te sluiten bij het Verenigingsloket ligt voornamelijk bij de lokale besturen”

(bvb. geen vraag naar, lokaal bestuur werkt niet mee,...)



Score: 40

Er wordt toegelicht door de softwareleveranciers dat er slechts weinig vraag is van de lokale besturen om aan te sluiten op het Verenigingsloket. Daar wordt in één adem bij vermeld dat het aan de overheid is om meer te sensibiliseren richting de lokale besturen om zo de vraag aan te wakkeren. Eens er meer data beschikbaar is in het Verenigingsloket zal de vraag om aan te sluiten ook groeien.

7.3 Eén-op-één gesprekken

Om per softwarespeler een beter begrip te krijgen van de technologisch, strategische en financiële risico's die ze mogelijks ervaren werden één-op-één gesprekken georganiseerd met elke geïnteresseerde marktspeler. Hieronder wordt een gecondenseerd overzicht van de verkregen inzichten gedeeld.

7.3.1 Technologische uitdagingen en geboden ondersteuning

Over het algemeen zijn de technische uitdagingen beperkt volgens de marktspelers. Een aansluiting realiseren met de bouwstenen van het Verenigingsloket lijkt haalbaar. Toch is er nuttige aanvullende input gegeven tijdens de één-op-één gesprekken.

De softwareleveranciers willen op eenvoudige en snelle wijze vragen kunnen stellen aan de overheid met betrekking tot de technische aansluiting. Dit doen ze liefst aan één vaste contactpersoon die ook contactpersoon is op procesmatig vlak (zie 7.3.2).

De bouwstenen zijn zelf nog in ontwikkeling en evolueren doorheen de tijd. De markt ziet het nut in van een duidelijke roadmap per bouwsteen om rekening te kunnen houden met toekomstige wijzigingen of extra functionaliteiten.

Tenslotte ziet de markt ook het nut in van een duidelijke technische roadmap om aansluiting met (de bouwstenen van) het Verenigingsloket te voltooien. Op die manier is het duidelijk welke stappen in welke volgorde door de softwareleverancier doorlopen moeten worden.

7.3.2 Procesmatige uitdagingen en geboden ondersteuning

Uit de één-op-één gesprekken met spelers die ervaring hebben in het aansluiten op Vlaamse bouwstenen blijkt dat de aansluiting op procesvlak niet steeds vlot verloopt. Zo ontbreekt een duidelijk zicht op de te ondernemen stappen om aansluiting te voltooien en is het niet eenvoudig op de hoogte te blijven van de status van de lopende aansluitingen bij de verschillende bouwstenen.

Daarnaast is niet alles functioneel duidelijk bij de verschillende aanvragen. Verschillende velden dienen aangeleverd te worden en de marktspelers zijn niet steeds in staat de juiste betekenis van het veld te achterhalen. Daarbovenop, wanneer iets misgaat bij een aanvraag, is het contraproductief dat de volledige aanvraag van 0 dient te herbeginnen, enkel de foute input of stap waar het is misgelopen zou gecorrigeerd moeten worden.

De marktspelers drukken de sterke nood uit om een centraal aanspreekpunt te hebben die hen kan ondersteunen bij de aansluiting. Men verwacht dat dit centraal aanspreekpunt naar de juiste documentatie kan verwijzen, kan helpen deblokkeren bij de verschillende aansluitingen, en ad hoc beschikbaar is om vragen te beantwoorden.

7.3.3 Aanwezigheid, kwaliteit en vindbaarheid documentatie

De marktspelers geven net als in de plenaire sessie aan dat er heel veel documentatie beschikbaar is en deze van goede kwaliteit is. De documentatie is echter wijdverspreid en bijgevolg moeilijk terug te vinden.

Enkele spelers geven ook aan dat ze intern documentatie schrijven tijdens het aansluiten. De spelers staan er voor open om deze documentatie te delen met CJM zodat deze ook ingezet kan worden om andere marktspelers te helpen.

7.3.4 Synergieën overheen de verschillende bouwstenen/hoofdkettingen

De markt geeft aan dat verdere uniformisatie van de bouwstenen de aansluiting zou vereenvoudigen.

Enkele spelers suggereren het gebruik van een tussenlaag of service bus die reeds geïntegreerd is met de bouwstenen van het Verenigingsloket. De softwareleveranciers dienen dan slechts éénmalig met de tussenlaag te integreren in plaats van met iedere bouwsteen apart.

7.3.5 Financieel model en nood aan financiering

De maatwerkbedrijven rekenen typisch een projectkost aan en een onderhoudskost. De integratie met het Verenigingsloket wordt doorgerekend via de projectkost. Indien doorheen de tijd aansluiting vlotter verloopt zal dit resulteren in een lagere projectkost voor de klant. Men geeft aan dat het effect op de recurrente onderhoudskost eerder beperkt is.

De productbedrijven zijn geneigd de investering voor te financieren om deze dan terug te verdienen aan de hand van hun maandelijkse prijs die de klanten betalen. Men geeft aan dat de maandelijkse prijs hierdoor niet of weinig zou wijzigen.

Over het algemeen geeft dit een indicatie dat er reeds een competitief landschap aan marktspelers bestaat die niet geneigd zijn klanten meermaals te laten betalen voor een eenmalige ontwikkeling. De softwareleveranciers zijn eerder geneigd de prijs zo laag mogelijk te houden om zo marktaandeel te winnen. Daarbij komt ook de verdere consolidatie van de gemeenten, waardoor de competitieve druk hoog ligt.

Tot slot, komt de nood voor financiering enkel naar boven bij kleinere of startende spelers, al benadrukken zij ook voornamelijk de noden zoals beschreven in bovenstaande secties.

7.3.6 Sensibilisering richting lokale besturen

De verschillende softwarespelers vinden het belangrijk dat de vraag van lokale besturen gestimuleerd wordt. Ze leggen hiervoor de bal in het kamp van de overheid. Naarmate de vraag van de lokale besturen stijgt zullen de softwareleveranciers meer geneigd zijn de aansluiting op het Verenigingsloket ook effectief waar te maken. Belangrijk bij deze sensibilisering is dat complex jargon vermeden dient te worden tegenover de lokale besturen.

Daarnaast geven enkele spelers aan dat presales ondersteuning vanuit de overheid kan helpen om een business case op te stellen richting de klant. Het feit dat de klant dan meteen ziet dat de overheid en de marktspeler nauw samenwerken kan het lokale bestuur sneller over de streep halen verder te gaan met de functionaliteiten waarvoor een aansluiting op het Verenigingsloket vereist is.

8. Inzichten uit de marktconsultatie

De marktconsultatie maakte duidelijk dat softwarespelers open staan om een aansluiting op het Verenigingsloket te realiseren om zo hun producten- en dienstengamma te kunnen verbeteren of verder uit te breiden.

Om softwarespelers verder te incentivieren, of de drempel om aan te sluiten te verlagen, spelen volgende elementen een belangrijke rol:

1. De belangrijkste driver om aan te sluiten op het verenigingsloket is de vraag van de klant. Wanneer lokale besturen actief vragen naar functionaliteiten die verwezenlijkt kunnen worden aan de hand van integratie met de bouwstenen van het verenigingsloket, zullen de softwareleveranciers deze vraag volgen.
2. De softwareleveranciers hebben tijdens de aansluiting nood aan een centraal aanspreekpunt bij de overheid waar ze ad hoc op beroep kunnen doen. Dit zowel op procesmatig als technisch vlak.
3. De documentatie is reeds uitgebreid maar moeilijk terug te vinden en vaak gedateerd. Indien daarnaast ook een technische roadmap voor aansluiting en roadmaps van de bouwblokken zelf voorhanden zijn, zou de algemene verbetering op documentatievlak de drempel om aan te sluiten kunnen verlagen.

Voorts hebben de marktspelers het volste vertrouwen in hun technische kunnen. Aansluiting op het Verenigingsloket mag bijgevolg, technisch gezien, geen problemen opleveren.

9. Algemene conclusie

Het Departement Cultuur, Jeugd & Media (CJM) vult een voortrekkersrol in de inspanningen om een bloeiend en vervullend verenigingsleven in Vlaanderen te bevorderen. Eén van de prioriteiten van het departement is de ontwikkeling van het Verenigingsloket, dat werd gelanceerd op 30 januari 2024 en hoe langer hoe meer zal fungeren als digitale toegangspoort tot alle basisinformatie over en voor verenigingen in verband met (overheids)diensten. Om deze doelstellingen van het Verenigingsloket in de praktijk te realiseren, moeten koppelingen en integraties tussen de Vlaamse bouwstenen en de toepassingen van de dienstverleners opgezet worden. Hierbij situeren zich echter enkele uitdagingen op vlak van haalbaarheid en kostenefficiëntie en speelt er een kip-ei probleem (i.e. dat softwarespelers/lokale besturen willen meestappen).

Om tot een realistisch, kwaliteitsvol bestek voor een overheidsopdracht te komen om deze uitdagingen aan te pakken, werd een voortraject georganiseerd. Dit PIO-voortraject tracht een antwoord te vinden op de vraag “Hoe moet de aansluiting van (de **private softwarepartners** van) **lokale besturen** op het verenigingsloket aangepakt worden zodat:

- De Vlaanderen-brede uitrol **haalbaar & kostenefficiënt** is,
- Het **kip-ei probleem doorbroken** wordt
- Indien mogelijk de **gebruikerservaring** maximaal gestroomlijnd is (e.g. via SSO), maar dit is van ondergeschikt belang ten opzichte van de data-uitwisseling.”

Door eerst het high-level technische plaatje onder de loep te nemen (technische workshop), alsook use cases op te stellen en te prioriteren in samenwerking met afgevaardigden van de overheid en lokale besturen (motivatie workshop) werden de noden van de vraagzijde in kaart gebracht en gerangschikt. Hierbij werd een goed begrip opgebouwd van de meerwaarde van het verenigingsloket voor verschillende stakeholders, alsook van de mogelijke drivers die kunnen spelen bij softwareleveranciers om aan te sluiten.

Na een niet-exhaustieve state-of-the-art analyse, waarin het Vlaamse landschap aan softwareleveranciers die producten en/of diensten aanbieden aan lokale besturen met betrekking tot verenigingen in kaart werd gebracht, werd een publieke marktconsultatie georganiseerd om in gesprek te gaan met de relevante marktspelers. In een plenair gedeelte werden drijfveren en struikelblokken aan de hand van verschillende stellingen aan de markt voorgelegd. Vervolgens werden in optionele één-op-één gesprekken de technologische, strategische en financiële risico's onderzocht die zich niet lenen om in groep besproken te worden.

De resultaten van de marktconsultatie waren positief. Zo blijken de softwarespelers niet terug te deinzen voor mogelijke technische uitdagingen en zijn er geen signalen van buitensporige winstmaximalisatie waarbij de softwarespelers voor één integratie meerdere keren langs de kassa zullen passeren bij lokale besturen. De softwarespelers deelden ook nuttige inzichten die de overheid kunnen helpen om de drempel om aan te sluiten op het Verenigingsloket te verlagen. Er zijn dus wel degelijk nog enkele drempels die CJM samen met de sector zal moeten overwinnen. Zo is de markt op zoek naar een nog sterkere vraag vanuit de lokale besturen om aansluiting op het Verenigingsloket voldoende prioriteit te kunnen geven. Ook dient de documentatie verder gestroomlijnd te worden en dienen de softwareleveranciers ondersteund te worden door middel van een centraal aanspreekpunt. Op basis van deze krachtlijnen kunnen één of meerdere bestekken uitgewerkt worden voor de verdere uitwerking van het project “Lokale Besturen en het Verenigingsloket”.