



Hertogsstraat, 4  
1000 BRUSSEL

## Hoofdstuk IV: De elektronische communicatie.

Deze gids wordt regelmatig bijgewerkt. De meest recente uitgave vindt u op de website van de [DAV](#) ("Tips & Tools").

### 1. Basisprincipes

Diverse wettelijke bepalingen moeten de elektronische communicatie tussen de overheid, de burgers en de ondernemingen bevorderen. Punt 7 van het [charter van een klantvriendelijke overheid](#), goedgekeurd door de ministerraad van 23 juni 2006, versterkt dit principe: "Voor zover de wettelijke bepalingen elektronische communicatie toelaten, kunnen burgers of ondernemingen niet verplicht worden een aanvraag op papier in te dienen als dit ook elektronisch kan".

Het is de bedoeling om burgers en ondernemingen de mogelijkheid te bieden om:

- formaliteiten via on line formulieren te vervullen;
- het meest passende communicatiekanaal te kiezen, dank zij de multikanalenaanpak van de besturen;
- een veilige toegang te hebben tot de on line toepassingen en formulieren elektronisch te kunnen ondertekenen;
- de betaalmiddelen te gebruiken die beter aangepast zijn aan de huidige communicatiemiddelen;
- informatie te verkrijgen over overheidsmachtigingen, rechtstreeks op de federale portaalsite.

Bovendien worden de lidstaten in Hoofdstuk II van de Dienstenrichtlijn 2006/123/EG opgedragen om vòòr het einde van 2009:

- De toegangs- en uitvoeringsprocedures en -formaliteiten bedoeld in de Richtlijn, te vereenvoudigen;
- De dienstverleners die dit wensen, toe te laten deze procedures en formaliteiten digitaal te vervullen;
- De digitale informatie klaar, klantvriendelijk en up-to-date aan te bieden aan dienstverleners en klanten;
- Deze procedures en formaliteiten via een uniek loket (fysiek en/of virtueel) - dat tevens de nodige informatie moet kunnen geven - ter beschikking te stellen.

## 2. De verschillende types formulieren

### 2.1 Inleiding

Er bestaan verschillende mogelijkheden om burgers en ondernemingen de mogelijkheid te bieden hun formaliteiten elektronisch te vervullen, mogelijkheden die elk een verschillende ontwikkelingsgraad vereisen. We achten het dan ook nuttig om een overzicht te geven van de voornaamste types formulieren die tegenwoordig op de markt beschikbaar zijn.

We kunnen u er alleen maar toe aanmoedigen om te kiezen voor de formulieren die het meest geschikt zijn voor uw doelpubliek en voor uw technische mogelijkheden.

U kan natuurlijk meerdere types formulieren naast elkaar gebruiken, temeer daar het de mogelijkheden voor de gebruiker verruimt. Het blijft bijvoorbeeld aangewezen om een papieren formulier te behouden om de digitale kloof te vermijden.

Maar welk formulier u ook kiest, het is van belang ervoor te zorgen dat uw formulieren ontworpen worden volgens de in deze handleiding uiteengezette principes.

Opmerking: sommigen gebruiken een terminologie die kan verschillen met die waarvoor wij gekozen hebben in dit hoofdstuk. Volgens sommigen is bijvoorbeeld "elektronisch formulier" een ruimer begrip dan de definitie die in deze handleiding gehanteerd wordt.

## 2.2 Wettelijke basis

### Wettelijke bepalingen ter bevordering van het elektronisch vervullen van de formaliteiten

Artikel 409, tweede lid, 1° van de programmawet van 24 december 2002 bepaalt: "de koning kan, bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad, de van kracht zijnde wettelijke bepalingen opheffen, aanvullen, wijzigen of vervangen teneinde de elektronische communicatie tussen burgers en ondernemingen enerzijds en de overheid anderzijds mogelijk te maken. Daartoe kan hij: 1° naast de bestaande administratieve werkwijzen, het vervullen van allerlei formaliteiten en het mededelen van administratieve beslissingen elektronisch mogelijk maken".

Artikel 410 van de programmawet van 24 december 2002 biedt de koning de mogelijkheid "bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad, de nadere regels vast te stellen volgens welke burgers en ondernemingen elektronisch kunnen communiceren met de overheid en er elektronisch stukken of akten aan kunnen doorsturen".

#### *Opmerking*

Deze bepalingen moedigen de besturen aan om voorrang te geven aan elektronische communicatie met de burgers en ondernemingen door hen de mogelijkheid te bieden om bij koninklijk besluit, vastgesteld na overleg in de ministerraad, de wettelijke bepalingen zodat:

- burgers en ondernemingen de formaliteiten elektronisch kunnen vervullen en de stukken elektronisch kunnen versturen volgens regels die eveneens te bepalen zijn bij overlegd besluit,
- de besturen hun beslissingen elektronisch kunnen mededelen.

Concreet worden de besturen ertoe aangemoedigd om naast elektronische formulieren of andere, een papieren formulier te behouden om de mogelijkheid te bieden aan burgers en ondernemingen die nog niet over een internetaansluiting beschikken, om de vereiste formaliteiten te kunnen vervullen.

### Wettelijke bepalingen voor de aanpassing van de formulieren volgens het principe van unieke gegevensinzameling

Artikel 102, 2° van de programmawet van 30 december 2001 bepaalt dat de koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad en na advies van de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, (...) De federale openbare diensten, vermeld in 1°, kan verplichten om deze gegevens in te zamelen, bij voorkeur langs elektronische weg, bij de andere federale openbare diensten, vermeld in 1°, waar deze gegevens beschikbaar zijn; (...)

Artikel 409, tweede lid, 2° tweede lid, 2° van de programmawet van 24 december 2002 bepaalt dat de koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad, de van kracht zijnde wettelijke bepalingen kan opheffen, aanvullen, wijzigen of vervangen teneinde de elektronische communicatie tussen burgers en ondernemingen enerzijds en de overheid anderzijds mogelijk te maken. Daartoe kan hij: (...) De administratieve procedures en formulieren aldus aanpassen dat gegevens waarover de overheid reeds beschikt niet langer door de burger of ondernemingen moeten worden verstrekt; (...)

*Opmerking*

Deze bepalingen zetten de besturen ertoe aan de gegevens in te zamelen bij de besturen die over deze gegevens beschikken en hun procedures en formulieren volgens het principe van de unieke gegevensinzameling aan te passen.

In de praktijk komt het er op aan om intelligente of elektronische formulieren of toepassingen te ontwikkelen die gelinkt zijn met verschillende databanken zodat sommige delen van het formulier automatisch aangevuld worden met de gegevens die in deze databanken beschikbaar zijn.

**Richtlijn 2006/123/EG**

Artikel 8 van de [Richtlijn 2006/123/EG](#) vereist van de Lidstaten dat zij de dienstverleners, bedoeld in de Richtlijn, moeten toelaten om de procedures en formaliteiten inzake toegang tot en uitoefening van de dienstenactiviteit elektronisch te vervullen.

*Opmerking*

Om deze Richtlijn om te zetten, zal vóór eind 2009 een digitaal communicatiesysteem moeten ontwikkeld worden tussen de dienstverleners uit België of uit één van de Europese lidstaten en de federale, gewestelijke, gemeenschaps- en plaatselijke besturen.

Dit artikel uit Hoofdstuk II verplicht ook:

- om deze procedures en formaliteiten te vereenvoudigen;
- om over deze procedures en formaliteiten klare, klantvriendelijke en actuele informatie te verstrekken;
- om deze procedures en formulieren langs een uniek loket aan de verleners ter beschikking te stellen.

N.B.: De DAV, de CEI van de FOD Economie die de omzetting van de Richtlijn stuurt, en Fedict zijn belast met het opstellen van begeleidingsnota's voor de implementering van deze Richtlijn. Deze nota's zullen aan de verschillende overheden worden voorgelegd en moeten dienen als actieplannen voor elk bestuursniveau.

**2.3 De papieren formulieren**

Het papieren formulier zou blijven bestaan zodat de ondernemingen en de burgers die nog niet over een internetaansluiting beschikken hun formaliteiten zelf kunnen vervullen.

**Voordeel**

- Het publiek heeft er vertrouwen in

**Nadelen**

- De gegevens kunnen niet geïntegreerd worden in een back-end
- Het biedt geen actieve hulp aan de gebruiker

**Voorbeeld van papieren formulier en unieke gegevensinzameling**

Zoals alle andere formulievormen moet het papieren formulier voldoen aan de principes van deze gids. Het moet bijvoorbeeld overeenkomstig met het principe van de unieke gegevensinzameling zijn.

Voorbeeld: [formulier voor de registratie bij het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen](#)

Om te vermijden dat de onder toezicht van het FAVV staande operatoren de identificatiegegevens die ze al hebben medegedeeld aan het Rijksregister van de Natuurlijke Personen, aan de Kruispuntbank van Sociale

Zekerheid of aan de Kruispuntbank van de Ondernemingen, opnieuw zouden moeten mededelen, heeft het FAVV onderaan op haar papieren formulier, de volgende tekst ingevoegd:

*Voor particulieren (zie pagina 1): "Hier kan u uw rijksregisternummer of uw INSZ invullen (het nummer dat zich in de rechterbovenhoek van de SIS-kaart bevindt). Indien dit nummer vermeld staat, hoeft u het adres en de latere wijzigingen niet in te vullen, voor zover deze gegevens reeds werden overgemaakt aan uw gemeente (of aan een Belgisch ziekenfonds voor de buitenlanders)".*

*Voor ondernemingen (zie pagina 4): "Ondernemingen die reeds in de kruispuntbank van ondernemingen geregistreerd zijn in uitvoering van de wet van 16 januari 2003 vullen hier hun ondernemingsnummer in. Indien het ondernemingsnummer wordt ingevuld hoeven de gegevens aangeduid met een sterretje\* (= afkorting, juridische vorm, adres van de maatschappelijke zetel) noch latere wijzigingen ingevuld te worden voor zover deze gegevens reeds werden overgemaakt aan de kruispuntbank van ondernemingen."*

## 2.4 Downloadbare formulieren

Vóór u uw formulieren digitaliseert, is het interessant dat uw bestuur internetgebruikers de mogelijkheid biedt om het papieren formulier in PDF-, Word- of ander formaat te downloaden via uw website, de Federale Portaal-site en/of de website van de DAV die vanaf een virtueel centraal punt toegang geeft tot de meeste formulieren van de federale besturen.

### Voordelen

- Tijdswinst voor de gebruiker (hij dient niet te wachten tot het bestuur het formulier per post verstuurt)
- Gemak voor de gebruiker (één muisklik volstaat om het formulier te verkrijgen)
- Altijd toegankelijk

### Nadeel

- Dezelfde nadelen als voor het papieren formulier

### Voorbeelden van downloadbare formulieren

De [portaal-site van de FOD Volksgezondheid](#) stelt downloadbare formulieren ter beschikking van de doelgroep (zie rubriek "Formulieren"), wat al voor een administratieve vereenvoudiging zorgt gezien de gebruikers deze formulieren gemakkelijker kunnen verkrijgen. Er zou een stap verder gezet kunnen worden voor de gebruikers door het principe van de unieke gegevensinzameling toe te passen.

Het papieren formulier waarvan sprake in het voorbeeld onder punt 2.3 hierboven, kan worden gedownload op de site van het FAVV.

## 2.5 Intelligente formulieren

Sommige besturen bieden intelligente formulieren aan die gedownload, dynamisch ingevuld en dan afgedrukt kunnen worden om ze dan per gewone post of via mail te versturen indien de aan de elektronische handtekening verbonden functionaliteit geïntegreerd is in het formulier.

Een intelligent formulier bevat informatie, verbetert bepaalde fouten, valideert wat kan en geeft een visuele feedback. Het gebruikt lokale berekeningsfuncties die vervuld kunnen worden zonder tussenkomst van de server. Het biedt minder interactie met de server dan het elektronische formulier.

Een intelligent formulier kan bijkomende functionaliteiten inhouden:

- Off-line bewerking en lokale bewaring van de gegevens
- Elektronische handtekening
- Barcodes 2d (met maximum 1.800 karakters).  
Deze barcode kan worden gescand en daarna in xml worden omgezet
- Mogelijkheid om bijlagen toe te voegen

## Huidige technologieën

De technologieën die momenteel beschikbaar zijn om intelligente formulieren te ontwerpen zijn (naast AJAX + DHTML):

### Adobe PDF met XML Form Architecture

Deze technologie werd door Adobe Livecycle ontwikkeld. Het gebruik is gratis voor de gebruiker maar de aanbieder van het formulier moet over een licentie beschikken.

De architectuur omvat de volgende lagen:

#### *Data model*

- Importeert xml-schema's (welke DB bevatten welke gegevens? In welk formaat?)
- Genereert validaties
- Definieert de xml-submission schema's

#### *Form model*

- Stelt een hiërarchie op van de vakjes in het formulier
- Maakt het gebruik van dynamische tabellen mogelijk
- Definieert de widgets: tekst, aantal, datum, knop, checkbox, radioknop, beeld
- Bepaalt de eigenschappen van de widgets: grootte, kleur,

#### *Event model*

- Beheert de functies: initialiseren, opslaan, veranderen, afsluiten, berekenen, valideren, ...  
Biedt de mogelijkheid om de onderlinge samenhang tussen de verschillende velden quasi automatisch te beheren (mogelijk per lijn maar niet als het over meerdere lijnen gaat).

#### *Host model*

- Toegang tot de door de klant aangeboden functies (lokaal opslaan, dialoog met de gebruiker)
- Verschillende formulierniveaus zijn mogelijk mits bijkomende kosten:
  - Reader extensions die het mogelijk maken webservices te integreren,
  - Gecertificeerde documenten (integreert het certificaat van elektronische handtekening van de e-ID).

#### *Lay-out model*

- Bevat informatie over de lay-out.

#### *Meer informatie*

Informatie over de [Adobe Livecycle producten](#)

### Xforms

Specificeert de in- en uitvoer van gegevens maar niet de lay-out

Moet gecombineerd worden met andere technologieën

Voorziet niet in een elektronische handtekening

#### *Bijkomende informatie*

[What are Xforms ?](#)

### Microsoft InfoPath

Weinig on-line documentatie

Licentie vereist

Maakt het integreren van webservices mogelijk

Voorziet geen elektronische handtekening

*Bijkomende informatie*

[De 10 voornaamste voordelen van Microsoft Infopath 2003](#)

#### Intelligent formulier en unieke gegevensinzameling

Het is mogelijk om gegevens van een externe databank automatisch in een intelligent formulier te integreren maar dit uitsluitend tijdens het opladen van het formulier.

Indien u, bijvoorbeeld, aan een werkgever de mogelijkheid wenst te bieden om een aangifte in te vullen die betrekking heeft op meerdere werknemers, zou het intelligente formulier identificatiegegevens van de werknemers weergeven die in de KBO opgenomen zijn op basis van zijn ondernemingsnummer, ingevoerd bij de formulieraanvraag maar hij zal vervolgens niet in het Rijksregister van de Natuurlijke Personen op zoek kunnen gaan naar de identificatiegegevens van de betrokken werknemers.

#### Intelligent formulier en elektronische handtekening

Het is mogelijk om pdf-formulieren te ondertekenen met de e-ID.

Om een pdf-formulier elektronisch te kunnen ondertekenen, dient de burger een kaartlezer en het certificaat "elektronische handtekening" op zijn PC te installeren.


Degene die de geldigheid van een elektronische handtekening onderaan een pdf-document wenst te controleren, moet aan zijn Adobe Reader de publieke sleutel van het certificaat van de Belgische overheid toevoegen.

*Meer informatie*

[Installatie van het certificaat van de Belgische overheid](#)

[Demo met gesproken commentaar over hoe een PDF-formulier te ondertekenen](#) (site Adobe)

#### Voordelen

- Hoog ontwikkelde displaymogelijkheden (soms WYSIWYG)
- Kan on- en off-line gebruikt worden
- Interactief
- Validatie van de gegevens, maar deze validatie is gedeeltelijk
- De gebruiker beschikt over hulp voor de belangrijke zones
- De aangifte bevat minder fouten en is leesbaarder.
- Het formulier is altijd toegankelijk
- Strenge controle over de lay-out  
(terwijl het html-formaat verschillend kan worden weergegeven op het scherm, afhankelijk van de informatica-uitrusting van de gebruiker)
- Hoge veiligheid  
(pdf-documenten kunnen beveiligd worden tegen kopiëren of wijzigen.)
- Perfect afdrukbaar  
(in tegenstelling tot het html-formaat dat het niet mogelijk maakt om het afdrukproces volledig te controleren)
- Ruime compatibiliteit  
(pdf-documenten worden makkelijk leesbaar met de gratis plug-in)
- Hoge interactiviteit  
(pdf-bestanden kunnen hyperlinks bevatten maar bieden ook de mogelijkheid om dynamische elektronische formulieren aan te maken)
- Contextuele hulp  
(interactieve "info"-knoppen  op sommige formulieren bieden contextuele hulp)
- Adobe is gratis voor de gebruiker, multiplatform en goed verspreid (penetratiegraad in België: 90%)

N.B. : enkele van de voordelen zijn eigen aan pdf-formulieren van Adobe

### Nadelen

- Eist meer van de computer van de gebruiker (wat Adobe betreft dient de gebruiker bijvoorbeeld over de door Adobe Acrobat Reader vereiste versie te beschikken).
- Gezien de timestamping van de machine afhangt, kan deze foutief zijn.  
N.B.: enkele bedrijven kunnen de timestamping certificeren.
- Sommige ontwikkelaars hebben een voorkeur voor een open architectuur (Java)

### Enkele aandachtspunten

- Hou bij de ontwikkeling rekening met de omgeving
- Risico: de complexiteit groeit traag en niet op abrupte wijze en het is moeilijk om een globaal overzicht te behouden.
- Het off line werken heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat de sessie afloopt.
- Conflict met de authenticatiemodule van de Federale Portaal-site (om dit conflict te vermijden, is het mogelijk een HTTP GET te versturen om een te downloaden formulier te bekomen maar dan zijn er nadelen in verband met foutmeldingen en met de correcties van de server die niet in het originele formulier voorkomen).

### Bronnen

- Informatieronde bij Smals op 24 oktober 2006: "intelligente formulieren" door Philippe Crama.
- [Website Finform](#)
- Interne studie bij de DAV

### Voorbeelden

De FOD Financiën biedt intelligente pdf-formulieren aan op haar website [Finform](#). FINFORM publiceert op internet honderden meertalige formulieren afkomstig van alle administraties van de FOD Financiën (AOIF, Inning, AKRED, pensioenen ...). In een eerste fase is het de bedoeling om de gebruiker te helpen om bepaalde ingevoerde gegevens te controleren en om formulieren leesbaarder af te drukken dan de handgeschreven versie.

## 2.6 De elektronische formulieren

Met de elektronische formulieren (statische html) kan een onderneming of een burger een formaliteit online vervullen.

### Elektronisch formulier en unieke gegevensinzameling

- Een elektronisch formulier kan in reële tijd met de verschillende externe databanken worden verbonden die het automatisch invullen van bepaalde gegevens mogelijk maken. Het is tevens de ideale toepassing van het principe van "unieke gegevensinzameling".
- Om het voorbeeld van de aangifte van een werkgever over zijn werknemers vermeld in het gedeelte "intelligente formulieren" te hernemen, zou een elektronisch formulier de mogelijkheid bieden om niet alleen, op basis van het ondernemingsnummer, de identificatiegegevens van de werkgever opgenomen in de kruispuntbank van ondernemingen en die nodig zijn in het kader van deze formaliteit weer te geven: de identificatiegegevens van de onderneming en/of van haar vestigingseenheden, nace-codes, juridische functies, hoedanigheden ("handelsonderneming", "btw-inschrijving", "werkgever") maar zou ook in het rijksregister van de natuurlijke personen op zoek kunnen gaan naar de identificatiegegevens van iedere werknemer waarover de aangifte gaat en naar andere nuttig geachte gegevens in andere databanken.

### Voordelen

- Technologie is stabiel en bekend
- Altijd beschikbaar
- Interactief formulier
- Geïntegreerde controles die het doorsturen van foutieve en/of onvolledige gegevens (foutmeldingen) vermijden. Deze controles zijn strenger dan bij een intelligent formulier.
- Validatie
- Contextuele hulp
- Kunnen on-line worden verstuurd na elektronische ondertekening.
- Maakt het mogelijk gegevens automatisch op te nemen in de databank van het bestuur en vermijdt dus een langdradig herinvoering

### Nadelen

- Verplichting om het on-line in te vullen
- Is afhankelijk van een server.
- Neemt veel ontwikkelingstijd in beslag.
- Vereist een verregaande technologie

### Voorbeelden

De FOD Financiën heeft een elektronisch formulier uitgewerkt voor de aangifte van het opstarten van een btw-activiteit (e604a) dat ter beschikking werd gesteld van de ondernemingsloketten. Dit formulier gaat onder andere in de kruispuntbank van ondernemingen op zoek naar de identificatiegegevens van de onderneming en van de vestigingseenheid die overeenstemt met de administratieve zetel.

## 2.7 Gepersonaliseerde toepassingen

Verpersoonlijkte toepassingen bieden een verpersoonlijkt afhandelen aan de gebruiker, op basis van zijn profiel. Ze kunnen verschillende procedures eigen aan verschillende diensten of besturen omvatten. Slechts die gegevens worden verstuurd die nuttig zijn voor een dienst of voor een bestuur.

### Verpersoonlijkte toepassing en unieke gegevensinzameling

Wat over de "elektronische formulieren" werd gezegd, geldt ook voor de verpersoonlijkte toepassingen.

### Voordelen

- Aangepast aan de specifieke noden van de gebruiker
- Hoog ontwikkelde displaymogelijkheden (soms WYSIWYG)
- On- en off-line
- Interactief
- Zeer verregaande intelligentie.

### Nadelen

- Onderhoud en implementering op verschillende platformen
- Verdeling
- Actualisering onmogelijk indien onvoldoende modulair
- Vraagt een aanzienlijke verbintenis van de actoren ten aanzien van een centraliserend project

### Voorbeeld

De DEUS-toepassing (elektronische unieke startersaangifte) die ontwikkeld werd door Fedict en de DAV voor de ondernemingen in de horecasector en in de sector van de kredietbemiddelaars was een verpersoonlijkte toepassing die beschikbaar was op de federale portaalsite.

Deze toepassing omvatte alle procedures eigen aan deze activiteitssectoren. Ze ging in de KBO op zoek naar de identificatiegegevens van de onderneming en/of van haar vestigingseenheden alsook naar de door deze onderneming aangegeven activiteiten (NACE-codes). Deze informatie werd in het gemeenschappelijke identificatielook geïntegreerd.

Op basis van deze informatie (o.m. van de NACE-codes) maakte de toepassing een preselectie van de op deze onderneming toepasbare formulieren.

Na het invullen van de formulieren door de gebruiker werden deze elektronisch verstuurd naar alle betrokken besturen, die alleen de gegevens verkregen die hen aanbelangden.

De DEUS-toepassing bood de volgende troeven:

- Een vooruitstrevend instrument
- Een geïntegreerd instrument
- Een poging om verschillende besturen achter een gemeenschappelijk project te scharen
- De wil om het opgestelde instrument zoveel mogelijk te gebruiken (KBO, user management, ...)

Niettemin werd er beslist om deze toepassing van de federale portaalsite te halen omdat ze - naast deze onbetwistbare voordelen - ook de volgende nadelen voortoonde:

- De DEUS-toepassing kaderde in een centraliserend schema eigen aan de start van de Federale Portaalsite terwijl deze website nu een decentraliserend schema volgt. De verbintenis van de actoren, conditio sine qua non om dit soort toepassing te ontwikkelen, was dan ook niet langer verzekerd.
- Hoewel het door Fedict en door de DAV gevraagd werd in de functionele analyse, was de DEUS-toepassing niet modulair genoeg ontwikkeld, wat ervoor zorgde dat het moeilijk was om deze te actualiseren. Ondertussen werd een van de procedures echter weggelaten (het vergunningsrecht) en een andere procedure gewijzigd (het verzoek tot vergunning om de vervaardiging van levensmiddelen wat geïntegreerd werd in de unieke procedure van het federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen).
- Deze toepassing steunde op instrumenten die nog niet klaar waren (toen de KBO ontworpen werd, was ze nog niet operationeel). Het veiligheidsniveau was te hoog en het user management was niet geschikt (de gebruiker werd naar de portaalsite van de sociale zekerheid verwezen!!!).

## 2.8 De overdracht van bestanden

Ondernemingen of bemiddelaars die een groot aantal aangiften moeten doen, kunnen deze via gestructureerde berichten versturen. Deze overdracht gebeurt via file transfer (overdracht van bestanden).

Deze mogelijkheid wordt gebruikt:

- in de sociale zekerheidssector: [contactformulier](#)
- door de FOD Financiën: Edivat

## 2.9 Formulieren in de praktijk

De keuze voor een formuliertype hangt onder meer af van volgende elementen:

- **De getalsterkte van uw doelgroep:** als het over een belangrijke doelgroep gaat, dan is de inzet van belangrijke middelen gerechtvaardigd. Bijvoorbeeld: het was verantwoord belangrijke middelen te ontplooiën om een intelligent formulier te ontwikkelen in verband met de aangifte in de personenbelasting (tax-on-web).
- **De eigenschappen van de doelgroep:** graad van opleiding, graad van informatisering, ...
- **Het meest geschikte toegangstype tot de verschillende authentieke bronnen** voor uw dienst (gewone

consultatie van de gegevens, gebruik van webservices,...). Deze keuze hangt af van de gegevens waarover u wenst te beschikken, van uw technische capaciteiten, van uw budget, van het type ondersteuning dat beschikbaar is.

- **De manier waarop u de in een formulier opgenomen gegevens (back end) afhandelt:** worden deze gegevens in een databank geïntegreerd? Wat is het voor een databank?
- **De kanalen** die u wenst te gebruiken. Deze formulieren zouden idealiter toegankelijk moeten zijn via diverse kanalen;
- **De gebruiksvriendelijkheid van het formulier:** een verpersoonlijkte toepassing is niet altijd eenvoudiger om in te vullen dan andere types formulieren. Om een verpersoonlijkte toepassing uit te werken dient er immers een sequentiële informaticologica gevolgd te worden terwijl de menselijke hersenen meerdere taken tegelijkertijd kunnen realiseren.
- **De mogelijkheden om on line hulp** te bieden bij de intelligente formulieren, de elektronische formulieren en de verpersoonlijkte toepassingen
- enz...

Wees tegelijkertijd realistisch en ambitieus ...

Uiteraard zou het ideaal zijn een elektronisch formulier en in bepaalde gevallen een verpersoonlijkte toepassing uit te werken die de mogelijkheid biedt:

- om het principe van de unieke gegevensinzameling volledig te verwezenlijken door in reële tijd de reeds beschikbare gegevens in de ad hoc databanken te gaan halen. Bijvoorbeeld: de identificatiegegevens van een onderneming of van een persoon via een link naar de kruispuntbank van ondernemingen vanuit het rijksregister van de natuurlijke personen of vanuit de registers van de kruispuntbank van sociale zekerheid;
- om het formulier elektronisch te ondertekenen en dit on line terug te sturen;
- en om de gegevens van het formulier rechtstreeks op te nemen in de databank van het bestuur.

Deze oplossing zal echter niet zeer doeltreffend zijn wanneer de doelgroep van het formulier beperkt is. In dat geval opteert u beter voor een minder geëvolueerde versie van het formulier (een gewoon papieren formulier dat ook via internet downloadbaar zou moeten zijn of, eventueel, een intelligent formulier).

Er kunnen meerdere formuliertypes naast elkaar bestaan.

### 3. Multichannel-communicatie

#### 3.1 Inleiding

Het is belangrijk voor een optimale toegankelijkheid van uw formulieren te zorgen door een "multichannel"-aanpak te volgen. Verschillende kanalen voor het versturen van een formulier zouden dan wel voorzien moeten worden: op het fysieke adres van uw bestuur (per brief of fax), op de website van uw bestuur en via de unieke contactpunten.

Hierbij dient te worden onderstreept dat het beleid ernaar streeft om zowel virtuele als fysieke unieke contactpunten te bevorderen.

Wat de handelsondernemingen betreft, spelen de erkende ondernemingsloketten reeds de rol van fysiek uniek loket voor hun inschrijving in deze hoedanigheid in de KBO.

Het beleid wil de rol van deze loketten uit breiden tot de andere procedures die door de federale diensten opgelegd worden temeer daar de Europese Unie bij de lidstaten aandringt om voor het uniek loket te opteren. Artikel 6 van de Dienstenrichtlijn (2006/123/EG) bepaalt dat een dienstverlener alle procedures en

formaliteiten betreffende de dienstenactiviteiten (toegang en uitoefening) moet kunnen afwikkelen via een uniek loket.

Maar dit kan ook gaan om een virtueel uniek loket. Zo biedt de federaal portaalsite al een reeks on line diensten waarbij burgers en ondernemingen die het wensen zelf formaliteiten on line kunnen vervullen.

### 3.2 Fysiek adres van de bevoegde administratie

Wij zijn van mening dat de mogelijkheid voor de gebruiker om rechtstreeks contact te kunnen nemen met het betrokken bestuur dient te worden bewaard.

Wij raden u echter aan te vermijden dat de gebruikers zich moeten verplaatsen of een schriftelijke aanvraag moeten indienen om formulieren te verkrijgen. De voorkeur gaat uit naar telefoon of fax.

Wat het terugzenden van formulieren betreft, vereenvoudigt u indien nodig, de geldende procedure. Wanneer de huidige procedure bijvoorbeeld een verplaatsing of een aangetekende zending vereist, zou het interessant zijn na te gaan of een gewone brief of fax niet kunnen volstaan.

### 3.3 Website van de bevoegde administratie

Aangezien de Belgische gezinnen en ondernemingen steeds vaker gebruik maken van het internet, is het aangewezen dat de gebruikers beschikken over intelligente en/of elektronische downloadbare formulieren op de website van uw administratie.

Deze dienst biedt het voordeel permanent toegankelijk te zijn en elke verplaatsing te vermijden. Hoe vervolmaakter het elektronisch formulier is (hulpfuncties, vooraf ingevulde identificatiegegevens,...), hoe meer kostbare tijd de gebruikers bovendien zullen winnen.

De formulieren waarop geen elektronische handtekening wordt voorzien (bijvoorbeeld de downloadbare formulieren) moeten verder via de post worden opgestuurd. Indien mogelijk, vervangt u de aangetekende zendingen door gewone brieven.

Formulieren met een elektronische handtekening en formulieren die geen handtekening vereisen kunnen daarentegen on line worden teruggezonden.

### 3.4 Virtuele unieke contactpunten

#### De federale portaalsite

De federale portaalsite heeft tot doel om één enkele ingangspoort te vormen voor burgers en ondernemingen naar de informatie uit alle federale administraties en naar hun on line diensten.

De toegang tot alle informatie en on line diensten, vergemakkelijkt de taak van de gebruiker aanzienlijk.

Wij raden u dan ook aan om de gebruiker toegang te bieden tot uw informatie en on line diensten vanuit de federale portaalsite [belgium.be](http://belgium.be) (on line diensten van het luik "ondernemingen" of "burgers", afhankelijk van de doelgroep). Daartoe richt u zich tot de ambtenaar van uw bestuur die belast is met het uploaden van informatie op de portaalsite of neemt u contact op via [portalteam@belgium.be](mailto:portalteam@belgium.be). Een groot aantal on line diensten zijn nu reeds toegankelijk vanuit de federale portaalsite.

Ook hier zal de Dienstenrichtlijn 206/123/EG een impact hebben daar het artikel 7 de lidstaten oplegt om klare, klantvriendelijke en actuele informatie te verschaffen vanuit een uniek contactpunt.

Een hechtere samenwerking tussen de portaalsites van de verschillende overheidsniveaus of de creatie van een portaalsite gericht op de door de Richtlijn beoogde doelgroep en gezamenlijk beheerd door de overheidsniveaus zou kunnen overwogen worden.

## Portalen voor een specifiek gebied

Een reeks sectoren beschikt over een eigen portaal. Indien u tot één van deze sectoren behoort, aarzel niet te vragen dat uw formulier of uw toepassing opgenomen wordt in dit portaal.

### Voorbeelden

- De [portalsite van de sociale zekerheid](#) biedt een gecentraliseerde toegang tot de on line diensten van de sociale zekerheid.
- De [portalsite van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu](#) biedt een gecentraliseerde toegang tot de informatie die valt onder zijn bevoegdheid (voedselketen, gezondheidszorg, geneesmiddelen, dieren en planten, leefmilieu).
- De site "[aandeslag.be](#)" geeft een overzicht van voordelen en premies voor zowel werknemer als werkgever en voor alle beleidsniveaus.
- Het portaal "[aarhus.be](#)" geeft het publiek de eerstelijnsinformatie over het Verdrag van Aarhus en de rechten die het verleent (toegang tot informatie, inspraak bij het besluitvormingsproces en de toegang tot de rechter). Deze site wordt gecoördineerd door de Federale Overheidsdienst, Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. De informatie die deze site bevat, werd gepubliceerd in samenwerking en samenspraak met de FOD en de verschillende regionale bevoegde instanties: Departement Leefmilieu, Natuur en Energie voor het Vlaamse Gewest, IBGE voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, DGRNE voor het Waalse Gewest.

### Zoekmotoren

Om hun formulieren en/of toepassingen toegankelijker te maken, voorzien sommige besturen ook in een verwijzing naar deze documenten in de zoekmotoren.

### Voorbeeld

De Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie heeft een verwijzing op Google voorzien naar de RVAK-toepassing (raadpleging van het vakantiegeld voor de arbeiders en de kunstenaars).

## 3.5 Fysieke contactpunten

Wat de ondernemingen betreft, spelen de erkende ondernemingsloketten nu al de rol van fysiek uniek loket voor de inschrijving van handelsondernemingen onder deze hoedanigheid in de KBO.

Artikel 43 van de wet van 16 januari 2006 over de KBO voorziet een uitbreiding tot alle verplichtingen die aan de ondernemingen opgelegd worden.

Deze maatregelen dienen om het leven van de ondernemingen te vergemakkelijken en de oprichting van een onderneming te versnellen.

Om dit te bereiken, is het aangewezen dat de besturen die formaliteiten opleggen aan beginnende ondernemingen (starters), hen de mogelijkheid bieden hun vergunnings- of erkenningsaanvragen in te dienen via een erkend ondernemingsloket van hun keuze mits een vergoeding die door elk ondernemingsloket vrij mag worden bepaald.

Om rechtens een onderneming een aanvraag in te dienen, moet het ondernemingsloket beschikken over een schriftelijke volmacht waarin de welomschreven formaliteiten staan vermeld waarvoor de volmacht werd gegeven en de verklaring dat de belanghebbende voldoende werd ingelicht over de prijs van de dienstverlening (kb van 26 juni 2003 betreffende de administratieve formaliteiten ten aanzien van federale administraties, verricht door de erkende ondernemingsloketten).

De loketten kunnen ook worden verzocht een schriftelijke kopie van de voor rekening van de onderneming verrichte aangifte te bewaren.

Indien u uw procedure ter beschikking wenst te stellen van de ondernemingsloketten, raden wij u aan contact op te nemen met de algemene directie KMO-beleid van de FOD Economie die, in het kader van zijn opdrachten rond het toezicht op de erkende ondernemingsloketten, maandelijks vergaderingen met hen organiseert.

De rol van de ondernemingsloketten zal moeten worden herbekeken in het kader van de invoering van artikel 6 van de Dienstenrichtlijn dat de lidstaten oplegt om erover te waken dat Belgische en Europese dienstverleners – indien zij dat wensen - procedures en formaliteiten voor de toegang tot de dienstenactiviteit door tussenkomst van een uniek loket kunnen vervullen.

### Wettelijke basis

Artikel 33 van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een Kruispuntbank van Ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen voorziet: “alle handels- en ambachtsondernemingen zijn verplicht om zich vóór de aanvang van hun activiteiten in deze hoedanigheid te laten inschrijven in de kruispuntbank van ondernemingen bij een ondernemingsloket naar keuze”.

Artikel 43 van dezelfde wet bepaalt dat “(...) de ondernemingsloketten als taak hebben: (...) 3° het verrichten van administratieve formaliteiten ten aanzien van alle federale administraties volgens de modaliteiten bepaald door de koning, bij besluit vastgesteld na overleg in de ministerraad”

Het kb van 26 juni 2003 betreffende de administratieve formaliteiten ten aanzien van federale administraties, verricht door de erkende ondernemingsloketten voorziet een schriftelijke volmacht en een betaling.

Artikel 6 van de [Richtlijn 2006/123/EU](#) over de diensten.

### Voorbeeld van een formulier dat ter beschikking staat van de ondernemingsloketten

Het elektronische formulier voor de aangifte van de opstarting van een BTW-activiteit (e604a) uitgewerkt door de FOD Financiën in samenwerking met de DAV werd via de federale portaalsite ter beschikking gesteld van de ondernemingsloketten.

### 3.6 Multichannel communicatie in de praktijk

De keuze van het kanaal hangt van de kenmerken van uw doelgroep (graad van opleiding, graad van informatisering, ondernemingen, burgers,...) en van het type formulier dat u wenst te ontwikkelen.

Enkele tips:

- Vermijdt indien mogelijk dat de burger of de onderneming zich moet verplaatsen naar een dienst van het bestuur.
- Beperk u tot het terugzenden per gewone brief eerder dan per aangetekende brief.
- Verkies elektronische communicatie.
- Gebruik virtuele gecentraliseerde contactpunten (federaal portaal, DAV of specifieke portals) en de fysieke gecentraliseerde contactpunten (erkende ondernemingsloketten).

## 4. Kennisgeving aan derden

De kennisgeving van machtigingen/erkenningen aan derden gebeuren nu via het Belgisch Staatsblad. Dit verplicht de belanghebbenden om ellenlange lijsten, soms in verschillende edities te raadplegen.

Door gebruik te maken van de verschillende mogelijkheden die de federale portaalsite biedt, kan deze kennisgeving drastisch vergemakkelijkt worden.

### 4.1 Wettelijke basis

Met artikel 409, 2<sup>de</sup> alinea, 4<sup>o</sup> van de Programmawet van 24 december 2002, kan de koning bij een in Ministerraad overlegd besluit, (...) de van kracht zijnde wettelijke bepalingen opheffen, aanvullen, wijzigen of vervangen teneinde de elektronische communicatie tussen burgers en ondernemingen enerzijds en de overheid anderzijds mogelijk te maken.

### 4.2 Kennisgeving aan derden in de praktijk

#### Natuurlijke personen en hun machtigingen/erkenningen

U kan kennisgevingen in het Belgisch Staatsblad en andere kennisgevingstypes vervangen door de informatie over machtigingen en erkenningen die uw dienst verleent te publiceren op de federale portaalsite, of op de site van uw administratie met een directe link (deeplinking) op de federale portaalsite naar deze informatie.

U kan de lijst van personen publiceren die een machtiging of erkenning hebben verkregen of een toepassing ontwikkelen waarmee de gegevens van een bepaalde persoon kunnen worden opgezocht.

Voorbeeld (FOD Economie):

[Lijst van de Nederlandstalige landmeters-experten](#)

[Toepassing om een bepaalde landmeter-expert te zoeken](#)

#### Ondernemingen en hun machtigingen/erkenningen

De kennisgeving van machtigingen/erkenningen in het Belgisch Staatsblad of eender welke kennisgeving, kan vervangen worden door:

1. de informatie over machtigingen en erkenningen die uw dienst verleent te publiceren op de federale portaalsite, of op de site van uw administratie met een directe link (deeplinking) op de federale portaalsite naar deze informatie. U kan de gegevens van gemachtigde ondernemingen weergeven of een toepassing ontwikkelen waarmee de gegevens van een bepaalde onderneming kunnen worden opgezocht.  
Voorbeeld (Op de site van de Directie Private Veiligheid van de FOD Binnenlandse Zaken): [Lijst van vergunde bewakingsondernemingen](#)
2. of door deze gegevens in te brengen in de KBO op niveau van hoedanigheid, wat de gebruiker toelaat om via de [KBO Public Search](#) (interface waarbij een groot publiek bepaalde opzoekingen in de KBO kan verrichten) op te zoeken of een bepaalde onderneming over de nodige machtigingen beschikt in het domein dat hem aanbelangt.

Om de meest afdoende/efficiënte kennisgeving van uw machtigingen/erkenningen te kiezen, dient u voor- en nadelen van de tweede optie af te wegen om de KBO te gebruiken voor deze kennisgevingen.

#### Voordelen van de KBO

- De Public Search van de KBO centraliseert de informatie over het geheel van machtigingen/erkenningen wat een ontegenzeggelijk voordeel biedt voor de gebruikers.
- Met de Public Search van de KBO kan informatie over een welbepaalde onderneming worden opgezocht (op basis van ondernemingsnummer of benaming) wat een ander voordeel is voor de gebruiker.

#### Nadelen van de KBO

- De Public Search van de KBO geeft alleen de actieve hoedanigheden weer. Bijgevolg is het aangewezen om, wanneer uw kennisgeving van machtigingen/erkenningen andere gegevens moet bevatten (datum van stopzetting, bijkomende info over deze machtigingen/erkenningen, ...), te kiezen voor de eerste mogelijkheid, m.a.w. voor een lijst of een database op uw site, eveneens bereikbaar via de federale portaalsite.
- Voor het ogenblik is het niet mogelijk om hoedanigheden in de KBO in te voeren op niveau van de vestigingseenheden. Ook hier is het aangeraden om bij machtigingen/erkenningen op dat niveau voor de eerste optie te kiezen of om de KBO te vragen naar de mogelijkheid om die hoedanigheden op niveau van de vestigingseenheid in te kunnen voeren.
- Het inbrengen van uw machtigingen/erkenningen in de KBO vereist meer werk voor u vermits u de bestaande erkenningen moet uploaden in de KBO en deze gegevens regelmatig moet bijwerken (indien mogelijk in real time). Dat u geen eigen toepassing hoeft te ontwikkelen compenseert dit ongemak.
- Indien u uw machtigingen/erkenningen wenst in te brengen in de KBO, neem dan contact op met de Beheersdienst van de KBO. De DAV is uiteraard bereid om - indien nodig - uw aanvraag bij de KBO te documenteren en te ondersteunen.