Digitalisering burgerlijke zaken

Inzichten externe gebruikers

Project uitgevoerd op initiatief van College van de hoven en rechtbanken met de medewerking van de Koning Boudewijnstichting in het kader van haar projecten rond digitale inclusie.

College van de hoven en rechtbanken

Koning Boudewijnstichting
Samen werken aan een betere samenleving

Hoe kunnen we het burgerlijk proces digitaal toegankelijk maken voor burgers (incl. kwetsbare burgers), bedrijven en juridische professionelen om sneller en gemakkelijker geschillen op te lossen voor de rechtbank?

Wensen vanuit het huidig proces (dit hebben we gehoord van de externe gebruikers: burgers, ondernemers, advocaten, deurwaarders, notarissen, gerechtsdeskundigen, hulpverleners, ...)

Algemene wensen

Alles centraal

Centraal dossier toegankelijk voor burgers en advocaten met duidelijk overzicht van de stappen en 'track en trace' systeem.

Inclusief opvolging van alle communicatie in het centraal dossier.

Eenmalig werk

Mogelijkheid voor burgers/bedrijven om vooraf een ontwerp dossier te maken met bewijsstukken en dergelijke, zodat de advocaat een juist advies kan geven inzake keuze procedure, arbitrage, bemiddeling, ...

Meldingen

Vooruitgang dossier en belangrijke datums.
Gelezen/aanvaard door andere partijen.
Administratief: betalingen, neerleggingen, archivering.

In de applicatie maar ook via andere modaliteiten zoals SMS en mail.

Commentaar

Mogelijkheid om commentaar te geven op dossierstukken, ook via chat of gelijkaardige functionaliteit.

Aandacht voor taligheid

Mogelijkheid om centraal digitaal dossier te kunnen gebruiken voor laaggeletterden/ anderstaligen.
Elke stap uitgelegd in mensentaal, zowel via hulp als in de applicatie.

Deelbaar

Mogelijkheid om derden (begeleiders, hulpverleners, OCMW maatschappelijk werker, ...) toegang te geven tot centraal dossier.

Hulplijn

Mogelijkheid om vanuit centraal dossier, via verschillende kanalen, hulp te vragen - zowel digitale als juridische hulp.

Digitaal toegankelijk

Gemakkelijke en betaalbare toegang tot digitale verbinding
(internet, toestel, ...).

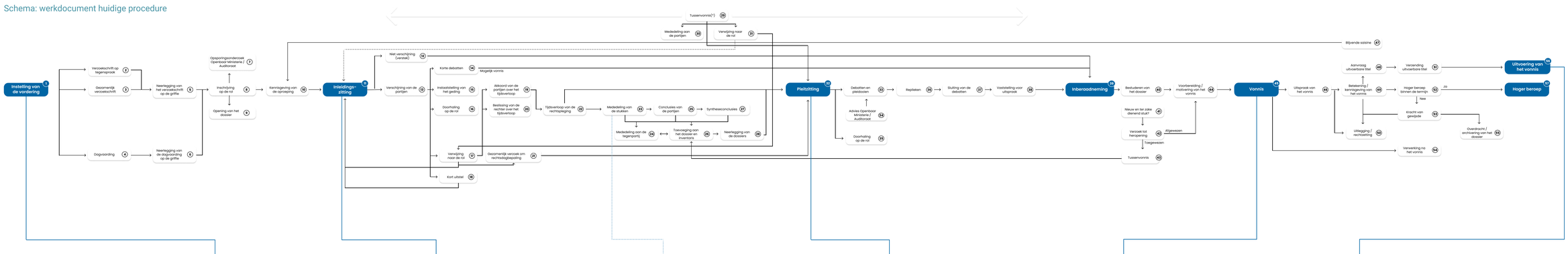
Digitale administratie

Maximale digitalisering van administratieve handelingen zoals plannen, ondertekenen, betalen, doorsturen, ...

Papier en/of digitaal

Alles moet digitaal mogelijk zijn (zonder verplicht dubbel dossier op papier) maar alles moet ook mogelijk blijven op papier, inclusief hybride vormen waarbij men van digitaal naar papier overstapt en omgekeerd.

Schema: werkdocument huidige procedure



Specifieke wensen gebruikers, per stap in de procedure

Stappen vooraf

Kan ik dit oplossen buiten de rechtbank?

Hoe verloopt een procedure?
Hoelang duurt een procedure?
Hoeveel zal de procedure kosten?
Wat zijn mijn slaagkansen?

Informatie over andere partijen
(vb. is andere partij failliet?)

Heb ik professionele hulp nodig?
Waar kan ik professionele hulp vinden?

1 Procedure opstarten

Procedure online opstarten en nodige documenten opladen.

Verzoekschrift online kunnen indienen en dagvaarding digitaal kunnen (laten) betekenen.

Heldere communicatie in dagvaarding en verzoekschrift.

11 Inleidingszitting

Melding van komende zitting.

Informatie over het verloop en protocol, i.f.v. type proces (generiek + variaties mogelijk - bv. Covid regels).

Wat kan ik meebrengen naar de zitting - bv. identiteitskaart, bewijsstukken, ...

Schema/planning van de zittingen (zodat men geen uren moet wachten).

Mogelijkheid om zitting online bij te wonen.

Toegang tot digitaal dossier tijdens de zitting.

23 Argumenten en bewijsstukken

Duidelijk aangegeven wanneer de argumenten en bewijsstukken ten laatste binnen moeten zijn.

Bewijzen gemakkelijk kunnen inscannen en opladen: foto's, video, 360° filmpjes, ...

Digitaal commentaar kunnen geven tijdens de communicatie advocaat/cliënt en met tegenpartij(en).

32 Pleitzitting

Idem inleidingszitting.

Mogelijkheid tot opname van de zitting (burgers).

Mogelijkheid om extra uitleg te krijgen na zitting (bv. via hulplijn).

45 Uitspraak

Uitspraak digitaal ontvangen.

Inhoud beslissing in het begin van de uitspraak in plaats van op het einde.

Heldere communicatie: uitspraak in mensentaal.

Mogelijkheid om zaken die elkaar tegenspreken te overleggen met rechter.

Mogelijkheid om uitspraak te bespreken met advocaat.

56 Uitvoering

Bij archivering, mogelijkheid om een lokale kopie bij te houden.

Info over snelle, gemakkelijke en goedkope manieren om met andere partij te communiceren rond het uitvoeren van de maatregelen.

Extra informatie in verband met de uitvoering - bv. omtrent alimentatie, mogelijkheid afbetalingsplan (wat nu?).

Designprincipes (het gebruikersonderzoek heeft geleid tot de volgende designprincipes)

Gebruikersgericht

Transparantie

Duidelijk overzicht van alle stappen, ook deze die achter de schermen van de rechtbank gebeuren.

Begrijpbaarheid

Geschreven in een eenvoudig taalgebruik, uitleg van het jargon, ondersteuning van anderstaligen.

Only once

Hergebruik van de gegevens die reeds beschikbaar zijn in andere bronnen, zoals de authentieke bronnen bij de overheid.

Toegankelijkheid

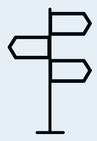
Conform Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1

Bruikbaarheid

Ook bruikbaar voor digitaal laaggeletterden en minder taalvaardige doelgroepen.

Mobiel/pc/tablet gelijkwaardig

Ontworpen voor een optimaal gebruik, zowel op grote als op kleine schermen.



Eenvoudig

Efficiënter

Een gemakkelijkere manier om een dossier op te bouwen aan de hand van instructies en modellen.

Effectiever

Een snellere doorloop van de procedures door centralisering, procesvereenvoudiging en goede opvolging.

Groen(er)

Beperking van onnodige verplaatsingen en vermijden van papieren dossier.

Flexibel

Eenvoudig en op elk moment kunnen wisselen tussen de digitale en fysieke procedure en vice versa.

Inclusief

Inclusieve applicatie

Digitaal toegankelijk voor kwetsbare burger, met behoud van het huidige fysieke aanbod als alternatief zonder meerkost t.o.v. vandaag.

Persoonlijk

Burgers dichter bij justitie brengen via een menselijke en persoonlijke communicatie.

Betaalbaar

Vermijden van allerlei kosten zoals administratieve kosten, verplaatsingskosten, wachturen advocaat, ...
Betere doorverwijzing naar juridische en financiële bijstand.

Ondersteunend

Versterking van het hulpaanbod met betrekking tot digitalisering.

Randvoorwaarden (er zijn een aantal randvoorwaarden om dit mogelijk te maken)

Data en proces vereisten

Strikt beheerd

Strikt beheersysteem met toegangsrechten.

Uniformisatie

Default uniforme standaard/ generieke processen, modellen, protocollen met mogelijkheid tot variatie door de lokale rechtbanken mits centrale validatie (bv. door het College).

Verbonden

Gebruik van authentieke bronnen. Maximale integratie met externe systemen (bv. applicaties van advocaten).

Eén systeem

Eén systeem of onderling verbonden systemen voor alle (burgerlijke) rechtbanken.

Vereenvoudiging

Vereenvoudiging van administratie en procedures (bv. automatisering van rechten op bijstand, slechts één keer ingeven van officiële gegevens van burgers).

Up to date en tijdig

Aangegeven termijnen moeten gerespecteerd worden door alle betrokkenen en steeds actueel zijn. Online momenten moeten op tijd starten.

Middelen en mindset

Digitale toegang

Internet en digitale toegang in alle rechtbanken.

Digitale middelen

Betere infrastructuur in de rechtbanken - bijvoorbeeld schermen die het mogelijk maken om meerdere documenten naast elkaar weer te geven.

Digitale mindset

Digitale mentaliteit en vaardigheden van professionals in en rond de rechtbank.

Samenwerking

Samenwerking tussen alle professionelen binnen en buiten de rechtbank (advocaten, griffie, rechters, ...).

Regelgeving

Wettigheid

Aanpassing wetgeving,
bv. wettigheid van de digitale functionaliteiten zoals bevestiging van ontvangst via de applicatie.

GDPR naleving

Voldoen aan alle privacyregels.

Digitale toegang voor iedereen

Internettoegang voor burgers als basisrecht.