

GEBRUIKSOVEREENKOMST

DIENST MON.OPINON

09/10/2020

DG Transformation digitale du SPF BOSA

VERTAALING

INHOUD

1.1.	1. Specifieke voorwaarden	5
------	---------------------------	---

VERTAALING

1.1	1.1	BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST	5
1.1.1	1.1.1	Werking van de dienst	5
1.2	1.2	Gebruik van de dienst	8
1.2.1	1.2.1.	Voorwaarden voor toegang tot de dienst	8
1.2.2	1.2.2	Stappenplan	8
1.2.3	1.2.3	Dienstverleningstaken en verantwoordelijkheden	9
1.2.4	-	Beperking van de aansprakelijkheid	9
1.2.5	-	Rollen en verantwoordelijkheden tijdens de ontwikkelingsfase en tijdens de exploitatie van de dienst	9
1.2.6	-	Samenwerking en uitwisseling van informatie	10
1.2.7	1.2.4	Kosten in verband met het gebruik van de Dienst	10
1.3	Beveiliging		10
1.3.1	1.3.1	Beveiliging van de service	10
1.3.2	1.3.2	Beveiliging van de eindgebruiker	11
1.3.3	1.3.3	Beveiligingsaudit	11
1.3.4	1.3.4	Verwerking van persoonsgegevens	11
1.3.5	1.3.5	Functionele cookies	12
1.3.6	1.3.5	Andere cookies	12

2. Dienstenniveaus

13

2.1	Diensttijd	13	
2.2	Beschikbaarheid	13	
2.2.1	Beschikbaarheid van de "MyOpinion" dienst	13	
2.2.2	Geplande onbeschikbaarheid	13	
2.2.3	Capaciteit en prestaties	13	
2.3	Ondersteuning	13	
3.	Doel		13
4.	Slotbepalingen		13
4.1	Levenscyclus	14	
5.	Partijen en handtekening		15

VERTAALING

Gebruikersovereenkomst

TUSSEN

De Stad Brussel, vertegenwoordigd door haar College van Burgemeester en Schepenen, namens welke Arnaud Pinxteren, Schepen van Deelneming, en Luc Symoens, Secretaris van de Stad, handelen ter uitvoering van een beslissing van de Gemeenteraad van [DATE TO BE DECIDED ON SIGNATURE OF THE OVEREENKOMST].

hierna te noemen "de gebruiker".

ET

De Algemene Directie Digitale Transformatie van de Federale Overheidsdienst Strategie & Ondersteuning

hierna "de FOD BOSA DG TD" genoemd.

HET WORDT ALS VOLGT TENTOONGESTELD:

Een gebruikersovereenkomst is een dienstenspecifiek document waarin de verplichtingen van de partijen met betrekking tot het gebruik en de levering van een specifieke dienst van de FOD BOSA DG TD zijn vastgelegd.

Het is een formeel document dat ondertekend is door de verantwoordelijken van de FOD BOSA DG TD en door de gebruiker die van de dienst gebruik wenst te maken. Door het ondertekenen van een gebruikersovereenkomst verklaart de gebruiker zich akkoord met de algemene voorwaarden van de diensten van de FOD BOSA DG TD.

HET IS ALS VOLGT OVEREENGEKOMEN:

1. Specifieke voorwaarden

1.1 BESCHRIJVING EN WERKING VAN DE DIENST

1.1.1 Werking van de dienst

BESCHRIJVING

Het doel van de online burgerparticipatiedienst "MyOpinion" is om openbare diensten te voorzien van de verschillende instrumenten van de digitale democratie voor de interactie met alle burgers. Het doel is om openbare hulpmiddelen aan te bieden, hoog beveiligd, toegankelijk en inclusief, op basis van vrije software, waarbij de verschillende authentieke bronnen worden geïntegreerd via authenticatie met behulp van CSAM, de authenticatiedienst van overheidsdiensten.

Concreet biedt de Algemene Directie Digitale Transformatie van de Federale Overheidsdienst Strategie & Ondersteuning (hierna "FOD BOSA DG TD") aan instellingen of administraties (hierna "gebruikers") een online platform dat een reeks oplossingen voor digitale burgerparticipatie biedt (hierna "MyOpinion"; "het platform" of "de dienst") die het vervolgens aan de burgers kan aanbieden.

De lijst van standaarddiensten die verband houden met de onder punt (kenmerken) genoemde dienst wordt binnen een week na ondertekening van deze overeenkomst aan de gebruiker ter beschikking gesteld.

Voor verzoeken tot wijziging, aanpassing of verbetering van de oplossing: deze moeten het voorwerp uitmaken van een met redenen omkleed verzoek dat zal worden geanalyseerd door de FOD BOSA DG TD, die zich ertoe verbindt deze terug te sturen binnen de beperkingen en de behoeften van de gebruiker.

In het kader van deze dienst kan het DG Digitale Transformatie (DG TD) zich met name inzetten voor de volgende aspecten:

- De levering van een "MonOpinion" platform gewijd aan elke gebruiker;
- Communicatieadvies en de middelen die nodig zijn voor de uitvoering (grafische ondersteuning, gemeenschapsmanagement, projectmanagement, etc.) ;
- Ondersteuning, onderhoud en hosting (in Europa) worden behandeld en uitgevoerd door de FOD BOSA;
- Advies bij de definitie van participatieve processen, met name wanneer het gaat om specifieke platformconfiguraties.
- Opleiding voor de behandeling en het autonoom beheer van het platform;

In het kader van deze overeenkomst komen de partijen de volgende lijst van processen overeen die, indien mogelijk, zullen worden gecontroleerd door de "FOD BOSA DG TD".

- Geven van hulpmiddelen voor interactie (begeleiding) :
 - Interactielichamen opzetten,
 - Steun opzetten voor lokale democratie-instanties,
- Het ter beschikking stellen van methodologische hulpmiddelen :
 - Ontwikkelen van participatieve ondersteuning:
 - Samenstelling van een burgerpanel per project,
 - Heroverweging van de adviesraden.

WERKING

"MyOpinion" is ontwikkeld op basis van Decidim, een open-sourcesoftware voor participatieve democratie.

KENMERKEN

"MyOpinion" biedt een scala aan "modules" en "ruimtes" die het mogelijk maken om functionaliteiten en inhoud te creëren.

De ruimtes :

- **De Concerten:** ruimte gewijd aan het opzetten van een participatief apparaat beperkt in de tijd, met podia (participatief budget, klassiek overleg met bijvoorbeeld het verzamelen van voorstellen/stemmingen, etc.).
- **Vergaderingen:** ruimte aangepast aan een participatief bestuur op lange termijn. Assemblages kunnen bijvoorbeeld nuttig zijn om een intern participatief mechanisme op te zetten binnen een organisatie, waardoor het mogelijk wordt om werkgroepen/subgroepen op te richten via subassemblages. Een ruimte die vergelijkbaar is met raadplegingen, maar niet beperkt is in de tijd.

- **Initiatieven of petitie's:** ruimte gewijd aan burgerinitiatieven. Met burgerinitiatieven of petitie's bedoelen we de interventie van burgers die gericht is op het bevorderen van een bepaalde actie van algemeen belang.

De modules :

- **Voorstel:** maakt het mogelijk een participatieve ruimte te creëren waarin gebruikers een bijdrage/idee/voorstel kunnen plaatsen; voor voorstellen kunnen stemmen; voorstellen kunnen ondersteunen (equivalent aan "Like"); voorstellen kunnen becommentariëren; voorstellen kunnen worden gefilterd, enz.
- **Begrotingen:** maakt het mogelijk om een participatieve begroting op te stellen na het indienen van voorstellen door gebruikers of door de beheerder. De gebruikers kunnen dus stemmen op verschillende projecten, het budget en de evolutie ervan volgen, enz.
- **Follow-up:** Met de "Follow-up"-functie kunnen gebruikers de voortgang van de resultaten (op wereldschaal, per categorie en/of per subcategorie) van de actie in verband met een raadpleging volgen.
- **Vergaderingen:** maakt het mogelijk om een evenement (workshop, openbare vergadering, debat, enz.) in de kijker te zetten door de datum, locatie, beschrijving/doelstellingen aan te geven en/of door het integreren van visuals (affiches, flyers, enz.) en om registraties te organiseren.
- **Enquête:** hiermee kunt u enquêtes/formulieren/vragenlijsten maken en kiezen hoe deze te beantwoorden: enkele keuze; meerkeuze; korte keuze; lange keuze; sorteren in de gewenste volgorde. Met deze functie kunt u eenvoudig een registratieformulier, vragenlijst of enquête instellen die zich leent voor het formaat.
- **Nieuws:** maakt het mogelijk om een "blog"-sectie te organiseren op het platform, zodat gebruikers commentaar kunnen geven op de verschillende artikelen en de beheerder kan communiceren.
- **Debatten:** laat toe om vrije debatten te voeren, geïnitieerd door de beheerder en/of door gebruikers via een commentaardraad.
- **Pagina:** maakt het mogelijk om pagina's aan te maken en te bewerken die de gebruiker informeren over de beheerder van het platform, de huidige raadpleging, de wijze van deelname, de doelstellingen, enz.
- **Tekenen van loten:** maakt het mogelijk om willekeurig te tekenen van kandidaten/voorstellen. Het kan bijvoorbeeld nuttig zijn om willekeurig getekende vergaderingen te maken.

Authenticatie :

- Wanneer het participatieve proces vereist dat er gestemd en/of ondertekend wordt, vereist BOSA TD een sterke authenticatie van de gebruikers via CSAM, zodat ze veilig toegang kunnen krijgen tot het "MyOpinion" platform en de verschillende authentieke bronnen van de staat (via de *Federal Service Bus* (FSB) diensten).
- Naast participatieve processen die een stem en/of een handtekening vereisen, zal een minder restrictieve (of zelfs vrije) wijze van toegang tot het platform mogelijk zijn;
- De ondersteuning van de eindgebruiker wordt verzorgd door het ondersteuningsteam van CSAM.

Integratie met authentieke bronnen via de FSB: het Rijksregister

- Deze dienst maakt het mogelijk om het Nationaal Register en het Bis-register te raadplegen op basis van het identificatienummer van het Nationaal Register of het identificatienummer van het Bis-register om de basisgegevens van een persoon te verkrijgen.
- De dienst controleert de herkomst van het nummer van de persoon.
 - o Indien het opgegeven nummer het nationale nummer ==> is, worden de gegevens uit het nationale register gehaald.
 - o Indien het opgegeven nummer het nummer van het register bis ==> is, worden de gegevens uit de databank van de Carrefour de la Sécurité Sociale bank gehaald.
- Operatie "getPerson" haalt de volgende gegevens op:
 - o Het personeelsnummer,
 - o De naam,
 - o De voornaam (namen),
 - o Seks,
 - o Nationaliteit,
 - o Geboorteplaats en -datum,
 - o Plaats en datum van overlijden,
 - o Burgerlijke staat,
 - o Laatste officiële adres (facultatief)
 - o Controle van de stemrechten

Let op: voor de raadpleging van de gegevens in het nationale register is **toestemming nodig van het bevoegde sectorale comité**.

Dit proces is op initiatief en valt onder de verantwoordelijkheid van de gebruiker, die het doel en de evenredigheid ervan moet bewijzen.

1.2 Gebruik van de dienst

1.2.1 Voorwaarden voor toegang tot de dienst

Vooraf moet de gebruiker een team hebben dat in staat is om burgerparticipatieprojecten uit te voeren (zowel op het gebied van communicatie als projectmanagement) en een duidelijk beeld hebben van het soort participatief proces dat hij aan zijn burgers wil voorstellen.

1.2.2 Stappenplan

1. Het sturen van een intentieverklaring voor een nieuw platform naar de directeur van de **afdeling Digitale Democratie, Burgerinteracties & Toegankelijkheid van DG TD**.
2. Gezamenlijke definitie van de volgende elementen :
 - De samenstelling van de leden van het toezichtcomité en de frequentie van de statusbijeenkomsten.
 - De belangrijkste succesfactoren die op basis van deze doelstellingen moeten worden gedefinieerd (waardoor het mogelijk wordt deze te meten en zo de voorwaarden voor succes te bepalen) ;
 - De manier waarop deze belangrijke succesfactoren moeten worden gemeten;

3. De deelname van DG TD als deskundige, binnen het ondersteuningscomité (indien aanwezig) dat door de gebruiker is opgericht om de strategische follow-up van het project te waarborgen.

1.2.3 Dienstverleningstaken en verantwoordelijkheden

1.2.4 Beperking van de aansprakelijkheid

De gebruikers zijn verantwoordelijk voor de functionele, technische en juridische aspecten van hun burgerparticipatieprocessen en voor de naleving van het wettelijke kader van de diensten en activiteiten die zij online aanbieden.

De FOD BOSA DG TD is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen (en dit binnen de gezamenlijk overeengekomen termijnen) van een "MonOpinion" platform dat aangepast is aan de behoeften van de gebruiker en dit op de volgende aspecten:

- De implementatie van de functionaliteiten en alle modules en ruimtes die in punt XXX worden genoemd.
- De oprichting van het grafisch universum en de uitvoering van het grafisch charter van Faire Bruxelles
- Opleiding in het omgaan met het platform
- Hosting en online zetten

De FOD BOSA DG TD is niet verantwoordelijk voor de inhoud die door de gebruiker online wordt gezet, noch voor de diensten van externe dienstverleners die op het platform zullen worden uitgevoerd.

Aan het begin van de missie zullen de partijen gezamenlijk de termijnen voor de voltooiing en levering, het tijdschema en de planning vaststellen.

Voor een aantal projecten op het gebied van de digitale democratie zal het noodzakelijk zijn om een wettelijk kader te creëren of aan te passen om participatieve processen of het verzamelen van bepaalde gegevens uit authentieke bronnen binnen de administratie mogelijk te maken. Dit is de verantwoordelijkheid van de gebruikers.

1.2.5 Rollen en verantwoordelijkheden tijdens de ontwikkelingsfase en tijdens de exploitatie van de dienst

In samenwerking met DG TD is de gebruiker verantwoordelijk en aansprakelijk om ervoor te zorgen dat het platform in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving wordt gecreëerd.

In het bijzonder met betrekking tot de toepasselijke wetgeving op het gebied van de toegankelijkheid van openbare websites, de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, het beheer van cookies.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het correcte gebruik van de diensten die via het platform worden aangeboden en de informatie die daarin is opgenomen.

De gebruiker verbindt zich ertoe om aan de eindgebruikers duidelijk te maken dat het voorgaande een verantwoordelijkheid van de gebruiker is.

De gebruiker verbindt zich ertoe geen wijzigingen aan de door de dienstverlener ter beschikking gestelde software aan te brengen.

De FOD BOSA DG TD treedt op als administratief en technisch contact met de dienstverlener.

De FOD BOSA DG TD is de aanbestedende dienst en is dus als enige verantwoordelijk voor het wijzigen van de dienst bedoeld in artikel 1.1.1 en het nemen van beslissingen over eventuele problemen die zich tijdens de uitvoering voordoen, met uitzondering van geschillen tussen de externe dienstverlener en de deelnemende gebruikers betreffende de geleverde dienst en/of betreffende geschillen tussen deze laatsten.

1.2.6 Samenwerking en uitwisseling van informatie

De gebruiker krijgt training en instructies over de bediening en het gebruik van de dienst.

- Technische veiligheidsnormen en -maatregelen

Gebruikers zullen zich houden aan de technische en veiligheidsrichtlijnen die zij van TD en de serviceprovider ontvangen met betrekking tot de dienst. De eindverantwoordelijkheid voor de veiligheid en het risicobeheer blijft echter bij de gebruiker.

1.2.7 Kosten in verband met het gebruik van de Dienst

Het gebruik van de "MyOpinion" diensten van BOSA TD is gratis.

1.3 Beveiliging

1.3.1 Beveiliging van de service

De toegang tot het platform is beveiligd via CSAM-authenticatie.

Het platform maakt gebruik van het https-protocol, waardoor het platform kan worden geauthenticeerd en dit betekent dat de gegevens die worden uitgewisseld tussen de browser van de eindgebruiker en de server veilig zijn.

Het platform maakt gebruik van het https-protocol, waardoor het platform kan worden geauthenticeerd en dit betekent dat de gegevens die worden uitgewisseld tussen de browser van de eindgebruiker en de server veilig zijn.

1.3.2 Beveiliging van de eindgebruiker

De beveiliging en toegangscontrole van de eindgebruiker moet door de gebruiker zelf worden uitgevoerd.

De gebruiker is zich ervan bewust dat hij mogelijk te maken heeft met vertrouwelijke informatie, waardoor hij verplicht is deze als zodanig te behandelen en zich te houden aan de geldende wetgeving. Hij mag deze informatie met name niet zonder specifieke toestemming aan derden doorgeven.

1.3.3 Beveiligingsaudit

Met het oog op continue verbetering worden er regelmatig veiligheidstesten op het platform uitgevoerd door een externe dienstverlener.

1.3.4 Verwerking van persoonsgegevens

Het is mogelijk om de processen/deelnames te raadplegen op "MyOpinion" zonder dat u uw persoonlijke gegevens hoeft door te geven, maar u moet zich wel registreren om deel te nemen, te stemmen, bij te dragen. De burger is niet verplicht om zijn persoonlijke gegevens mee te delen. Doet hij dat niet, dan kan hij bepaalde functionaliteiten van het platform niet gebruiken.

In het geval van authenticatie met CSAM, op het moment van de registratie van de eindgebruiker, kan het systeem het Nationaal Register raadplegen om bepaalde informatie te verzamelen, zoals: familienamen, voornamen, regio van verblijf en leeftijd, volgens de gevraagde/ontvangen autorisatie. Voor de toegang tot het Nationaal Register is één enkele aanvraag van de gebruiker bij de FOD Binnenlandse Zaken nodig.

Om zich als deelnemer aan het platform te kunnen identificeren, moet de burger ook zijn pseudoniem en e-mailadres vermelden. Optioneel kan hij de volgende gegevens verstrekken: zijn foto, zijn persoonlijke website en 'over mij'.

De gegevens van de gebruikers van het platform worden bewaard zolang de gebruikers een account hebben op het platform.

Voor elke actie waarvoor een stem en/of een handtekening nodig is, moet de eindgebruiker zich identificeren. De identificaties worden geregistreerd. Deze identificaties (IP-adres, tijdstip, verzoek en niveau van authenticatie) worden tot twee jaar na de verbinding bewaard en vervolgens vernietigd. De FSB houdt een controlespoor bij van deze identificaties¹.

¹ <https://dtservices.bosa.be/fr/Services/FSB/FAQ#50693>

1.3.5 Functionele cookies

"MyOpinion" maakt gebruik van "cookies", d.w.z. kleine stukjes informatie die door zijn browser op de computer van de bezoeker worden opgeslagen.

Voor bezoekers die niet geregistreerd zijn, is er slechts een tijdelijke sessiecookie die niet gekoppeld is aan de identiteit van de bezoeker.

Hier is een lijst van de cookies die we systematisch gebruiken en een uitleg over het nut ervan.

Naam	Houdbaarheid	Doel
Decidim_aws_session	De tijd van de sessie	Cookie om door te sturen naar dezelfde server die de tijd van de sessie duurt.
Decidim-cc	1 jaar	Vertelt het platform of u cookies accepteert of niet.

1.3.6 Andere cookies

MyOpinion is verenigbaar met de cookierichtlijn en de GDPR-richtlijn, die voorafgaande toestemming van de bezoekers vereisen. In geen geval kan informatie worden overgedragen voordat de bezoekers van het platform hun toestemming hebben gegeven.

Andere cookies moeten worden vermeld in het geval van bijvoorbeeld het gebruik van open-source-statistieken.

2. Dienstenniveaus

2.1 Diensttijd

De "MyOpinion" dienst is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.

2.2 Beschikbaarheid

2.2.1 Beschikbaarheid van de "MyOpinion" dienst

DG TD besteedt bijzondere aandacht aan een zeer goede beschikbaarheid van de dienst en streeft naar een beschikbaarheid van 99,50%, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

2.2.2 Geplande onbeschikbaarheid

In het geval van een grote update, ongeveer om de twee maanden, zal DG TD de gebruiker per e-mail op het overeengekomen adres informeren over de datum, het tijdstip en de impact van deze update, ten laatste 3 werkdagen voor de update.

2.2.3 Capaciteit en prestaties

Met het oog op continue verbetering worden er regelmatig prestatietests op het platform uitgevoerd door een externe dienstverlener.

2.3 Ondersteuning

Gebruikers richten hun supportvragen aan de contactpersoon van DG TD.

3. Doel

De gebruikersovereenkomst wordt aangegaan voor een welomschreven dienst (zie lijst op pagina 1) en voor een welomschreven doel ("doel"). Voor elk nieuw doel moet een nieuwe overeenkomst worden gesloten.

4. Slotbepalingen

Voor de uitvoering van dit protocol zal alle officiële communicatie plaatsvinden:

- Voor de Stad, aan het College van Burgemeester en Schepenen, Stadhuis, Grote Markt, 1000 Brussel.

- Voor de FOD BOSA DG TD, aan de heer Patrick Berckmans, Directeur Digitale Democratie, Burgerinteracties & Toegankelijkheid, FOD Strategie & Ondersteuning - DG Digitale Transformatie, Boulevard Simon Bolivar, 30, 1000 BRUSSELS.

Om een snelle praktische uitwisseling tussen de partijen te bevorderen, wijst elke partij een of meer contactpersonen aan die verantwoordelijk zijn voor het ontvangen van informatie of communicatie met betrekking tot de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van dit protocol.

Binnen 15 kalenderdagen na de inwerkingtreding deelt elke partij aan de andere partij de naam, het rechtstreekse telefoonnummer en het e-mailadres van de contactpersoon of -personen mee.

In geval van verandering van contactpersoon (-personen) worden de andere partijen hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte gesteld.

4.1 Levenscyclus

De gebruiker heeft op elk moment de mogelijkheid om het contract te beëindigen, om welke reden dan ook, zonder vergoeding, door het sturen van een aangetekende brief.

Het is mogelijk dat tijdens de looptijd van de overeenkomst bepaalde onderdelen van de dienst worden stopgezet en vervangen door andere.

De gebruiker heeft dan de keuze om de nieuwe dienst al dan niet te gebruiken. De gebruiker zal 6 maanden voor de implementatie van deze mogelijke wijzigingen en de impact ervan op de hoogte worden gebracht.

Deze overeenkomst wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde van opschorting en/of annulering door de toezichthoudende autoriteit waarvan de gebruiker afhankelijk is en de beraadslaging van het orgaan dat deze overeenkomst goedkeurt.

5. Partijen en handtekening

De dienst MyOpinion wordt aan de gebruiker aangeboden door het DG TD van de FOD BOSA.

Het gebruik van de dienst is onderworpen aan de algemene voorwaarden, deze gebruikersovereenkomst, met inbegrip van de service level agreement, alsmede de technische en andere richtlijnen van het DG TD betreffende de dienst.

Door de ondertekening van deze gebruikersovereenkomst gaat de gebruiker akkoord met de algemene voorwaarden van de diensten van DG TD van de FOD BOSA.

Arnaud Pinxteren, Schepen van Participatie
Luc Symoens, Stadsecretaris
Datum + ondertekening

Terminologie

CSAM

CSAM biedt een globale oplossing die alle aspecten van identiteits- en toegangsbeheer voor online openbare diensten omvat. Onder de diensten van CSAM maakt de FAS (Federal Authentication Service) het mogelijk om de gebruikersidentificatie en -authenticatie te beheren. Meer informatie op: <https://www.csam.be> .

Toezichtcomité

Een monitoringcomité is de groep managers die verantwoordelijk is voor de goede werking van een project binnen een bedrijf.

Om de monitoring van een project te verbeteren en strategische keuzes te valideren, wordt een cross-functioneel projectteam opgericht: het monitoringcomité. Het toezichtcomité bestaat over het algemeen uit één lid van elke bij het project betrokken business line (bv. onderzoeksdirecteur, productiedirecteur, financieel directeur voor een project voor de industrialisering van een nieuw product).

Deze commissie kan zich baseren op de analyse van de metriek die voortvloeit uit de activiteiten van het project.

Er kan een toezichtcomité worden opgericht voor :

- Plan de belangrijkste data van het project;
- Analyseer de door de projectmanager voorgestelde opties;
- Beslis over strategische oriëntaties, te ondernemen acties op een :
 - o Kosten verlagen,
 - o Projectbewaking,
 - o Verbetering van kwaliteitsprocessen.

Ondersteuningscommissie

Het begeleidingscomité bestaat uit betrouwbare personen met een erkende expertise die bijeenkomen om hun mening te geven over de te nemen beslissing.

Gebruikers

De gebruikers zijn autoriteiten en instellingen met opdrachten van algemeen belang - voor hun opdrachten van algemeen belang - of elke door DG TD van de FOD BOSA gemachtigde entiteit die gebruik wil maken van de dienst en oplossingen voor burgerparticipatie wil aanbieden aan de eindgebruikers.

Eindgebruikers

Burgers die willen deelnemen aan de burgerparticipatie.

Dienstverleners

Aanbieder die het "MonOpinion" platform aanbiedt, genaamd "de dienst".

Service

De dienst "MyOpinion" waarnaar in deze overeenkomst wordt verwezen, omvat een reeks oplossingen voor online burgerparticipatie.

VERTAALING