

# WORKING PAPER

# 4-01

## **E-GOV naar een elektronische overheid in België**

E-gov stadia  
Buitenlandse benchmarks  
Belgische plannen en realisaties  
Kosten en baten



**Federaal  
Planbureau**

Economische analyses en vooruitzichten

Kunstlaan 47-49  
B-1000 Brussel  
Tel.: (02)507.73.11  
Fax: (02)507.73.73  
E-mail: [contact@plan.be](mailto:contact@plan.be)  
URL: <http://www.plan.be>

H. Van Sebroeck  
Juli 2001



---



# **E-GOV naar een elektronische overheid in België**

E-gov stadia  
Buitenlandse benchmarks  
Belgische plannen en realisaties  
Kosten en baten

H. Van Sebroeck  
Juli 2001

---

---

---



## Federaal Planbureau

Het Federaal Planbureau (FPB) is een instelling van openbaar nut.

Het FPB voert beleidsrelevant onderzoek uit op het economische, sociaal-economische en leefmilieuterrein.

Hiertoe verzamelt en analyseert het FPB gegevens, onderzoekt het aanneembare toekomstscenario's, identificeert het alternatieven, beoordeelt het de gevolgen van beleidsbeslissingen en formuleert het voorstellen.

Het stelt zijn wetenschappelijke expertise onder meer ter beschikking van de Regering, het Parlement, de sociale gesprekspartners, nationale en internationale instellingen.

Het FPB zorgt voor een ruime verspreiding van haar werkzaamheden. De resultaten van haar onderzoek worden ter kennis gebracht van de gemeenschap en dragen zo bij tot het democratische debat.

## Internet

URL: <http://www.plan.be>

E-mail: [contact@plan.be](mailto:contact@plan.be)

## Publicaties

Terugkerende publicaties:

*De economische vooruitzichten*  
*De economische begroting*  
*De "Short Term Update"*

Planning Papers (de laatste nummers)

- 86 *Vergrijzing en financiering van de sociale zekerheid: een haalbare uitdaging?*  
*Handelingen van het door het Federaal Planbureau georganiseerde Colloquium,*  
*Brussel, 2 en 3 december 1997*
- 87 *Overheidsparticipaties in de marktsector in België*  
H. Spinnewyn - Februari 2000
- 88 *Energievooruitzichten 2000-2020 - Verkennende scenario's voor België*  
Christophe Courcelle, Dominique Gusbin - Januari 2001

Working Papers (de laatste nummers)

- 1/01 *La réforme de l'impôt des personnes physiques*  
*Effets macroéconomiques, budgétaires, et sur la pression fiscale*  
Michel Saintrain - Janvier 2001
- 2/01 *Salaires conventionnels et effectifs en Belgique:*  
*une analyse empirique et macroéconomique des écarts*  
Maritza López Novella - Février 2001
- 3/01 *The NIME Model - A Macroeconometric World Model*  
Eric Meyermans, Patrick Van Brusselen - June 2001

Overname wordt toegestaan, behalve voor handelsdoeleinden, mits bronvermelding.

Verantwoordelijke uitgever: Henri Bogaert

Wettelijk Depot: D/2001/7433/16





## Inhoudstafel

	Abstract	11
I	Synthese en conclusies	13
II	Een elektronische overheid	21
	A. Dienstverlening	21
	B. Internet en ICT	22
III	De vijf 'e-gov'-stadia	25
	A. Websites	26
	B. Toegangspoorten (Portals)	26
	C. Interactiviteit en transacties	26
	D. Clustering van de overheidsdiensten	27
	E. Volledige integratie en proactiviteit	27
IV	Veiligheid	29
V	Buitenlandse benchmarks	31
VI	Europese initiatieven	33
VII	Belgische overheidsinitiatieven	37
	A. Federaal	37
	1. Intenties	37
	2. Realisaties	38
	B. De Vlaamse overheid	44
	1. Intenties	44
	2. Realisaties	44
	C. De Waalse overheid	46
	1. Intenties	46
	2. Realisaties	46

D.	De Brusselse overheid	47
	1. Intenties	47
	2. Realisaties	47
<b>VIII</b>	<b>Financiële kosten en baten van implementatie</b>	<b>49</b>
A.	Theoretisch	49
	1. Kosten	50
	2. Baten	51
B.	Praktische voorbeelden	53
	1. Baten	53
	2. Kosten	53
C.	Een poging tot raming van inkomsten en uitgaven voor België	57
	1. Uitgaven	57
	2. Baten	58
<b>IX</b>	<b>De digitale kloof inzake e-gov</b>	<b>59</b>
A.	Universele toegang tot internet	59
	1. Goedkope pc's	60
	2. Publieke toegangen	61
	3. Lage toegangsprijs	61
B.	Geen kennis om het te gebruiken	61
C.	Motivatie voor internetgebruik	62
D.	Vertrouwen in veiligheid	62
<b>X</b>	<b>Bibliografie</b>	<b>63</b>
<b>XI</b>	<b>Relevante websites</b>	<b>67</b>
<b>XII</b>	<b>Gecontacteerde personen</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Buitenlandse benchmarks</b>	<b>73</b>
A.	Singapore	73
B.	Australië (Victoria State)	74
C.	Finland en Noorwegen	75
D.	Nederland	76

---



E. Frankrijk	77
F. De vs	79
G. Het vk	80
<b>Bijlage 2 Technical skills list (Mississippi)</b>	<b>83</b>
<b>Bijlage 3 Elektronische dienstverlening in Singapore</b>	<b>85</b>

---





## Abstract

The purpose of this paper is to find an answer to the following questions:

1. What exactly is “electronic government” and what are the consequences of its implementation for government services?
2. What are the Belgian government strategies and goals for the implementation?
3. What has already been achieved?
4. What are the costs and benefits for the government, the citizens and the firms?
5. Will the governmental budgets meet the expectations?
6. What are the governmental strategies for avoiding a so-called digital divide?

The overall conclusion of the investigation is that Belgium has already laid down the necessary foundations for implementing e-gov in constructing a co-ordinated architecture, a public key infrastructure (PKI), an electronic identity card with signature and projects designed to limit a digital divide.

What is missing, however, is a clear co-ordinated - and on a central website issued-planning about the e-gov implementation with timetable and progress reporting. One has to admit, however, that because of the regional structure of Belgium, with each region having its own implementation planning besides the federal e-gov plans, this is not an easy task.





## Synthese en conclusies

'E-government' of e-gov, staat voor een 'elektronische overheid' die haar dienstverlening verzorgt via het internet en daardoor haar burgers beter kan informeren, steunen en beheren. Tegelijk bekomt men er bij de overheid een efficiëntere interne werking mee ondermeer omdat de gegevens slechts eenmalig worden opgeslagen en geüpdatet.

Het internet was aanvankelijk bedoeld als een middel om onderzoekers toe te laten wereldwijd kennis uit te wisselen. Het volstaat bijvoorbeeld de in deze paper opgenomen bibliografie en websites te overlopen om te beseffen dat dankzij het internet onderzoeksresultaten en realisaties over heel de wereld in een minimum van tijd toegankelijk zijn. Dat heeft ongetwijfeld ook zijn schaduwzijde en sociale gevolgen. Met het internet moeten de onderzoekers immers veel minder beroep doen op wetenschappelijke of gespecialiseerde bibliotheken tenzij voor waardevolle oude boeken en manuscripten (totdat ook die gescand zullen zijn).

De zakenwereld heeft al langer het belang van internet ingezien en begon met "e-commerce" en "e-business". De overheid is zich later gaan realiseren dat ook zij "klanten" heeft die ze efficiënter en sneller kan bedienen met behulp van het internet.

Welke diensten kan de overheid aan haar burgers en bedrijven bieden via het net? De Europese Commissie heeft in een actieplan "*e-Europe 2002*" een lijst opgesteld van 20 prioritaire overheidsdiensten (zie punt VI) maar in feite kunnen alle vragen om inlichtingen, alle informatieverstrekking van de overheid, alle attesten die moeten afgeleverd en ook nagezien worden en alle betalingen aan de overheid, via internet afgehandeld en gecontroleerd worden. Zelfs integratie met privé-dienstverlening zoals gas, elektriciteit, huisvesting, hospitalisatie, onderwijs, enz. is op termijn onafwendbaar. Het volstaat te kijken naar wat Singapore - dat terzake als een vergevorderde benchmark geldt - aan diensten biedt om te beseffen welke mogelijkheden er allemaal zijn (zie bijlage 3).

Buiten Singapore zijn er nog enkele landen die behoren tot de e-gov-elite, wat niet hetzelfde is als behoren tot de ICT-elite (zie punt V en bijlage 1). Belangrijk is dat die diensten 24 uur per dag en 7 dagen per week aangeboden worden. Dat veronderstelt een doorgedreven herstructurering van de overheid omdat de overheidsdepartementen met elkaar moeten verbonden worden om gegevensuitwisseling mogelijk te maken en om te vermijden dat reeds opgeslagen informatie niet elders nog een keer wordt opgevraagd. Door die informatisering zal het voor de overheid ook veel gemakkelijker worden om statistieken te maken en om beleidsdoelstellingen op te volgen. Het is vooral die interne reorganisatie die revolutionair zal zijn en die tot een grotere doeltreffendheid van de overheid zal

leiden. In die zin is de mogelijkheid die e-gov biedt van het elektronisch aanvragen en opsturen van documenten eigenlijk maar een deel van het geheel en minder essentieel. M. Symons (56) zegt terecht *"the next internet revolution will be e-governement"*.

In een finaal e-gov-stadium zal de overheid zelfs proactief kunnen optreden en burgers en bedrijven verwittigen wanneer bijvoorbeeld een vergunning vervalt. Uiteindelijk kan een elektronische overheid leiden naar een besluitvorming die stoelt op de rechtstreekse on-line-inbreng door burgers van opinies, meldingen van mistoestanden enz. Agenda's en besluiten van gemeenteraden kunnen bijvoorbeeld op het net worden gezet en de burgers kunnen daarover worden geraadpleegd on line; enquêtes over projecten kunnen plaatshebben; on-linediscussiegroepen kunnen bepaalde onderwerpen uitspitten enz. Het besluitvormingsproces kan er meer democratisch door worden.

Een Franse député, Thierry Carenac, maakte in opdracht van de Eerste Minister van Frankrijk, een rapport over de elektronische overheid (57) waarin hij de implementatie van die elektronische overheid verbindt met een politieke keuze: moet ze leiden naar een "betere overheid" of naar "minder overheid", waarbij "minder overheid" betekent dat een deel van de dienstverlening wordt getransfereerd naar de privé-sector? Die problematiek is hier niet aan de orde, maar de literatuur en de buitenlandse en Belgische plannen en realisaties wijzen er toch op dat men overal een "betere overheid" nastreeft en niet doelbewust "minder overheid" in de zin van overheveling van diensten. Het is wel zo dat er in Frankrijk, net zoals in België trouwens, een duidelijke koppeling is met administratieve vereenvoudiging.

In België werkt de federale overheid aan drie e-gov-koepels (zie punt VII.A):

- De koepel sociale zekerheid met de kruispuntbank en de in mei 2001 genomen beslissing dat in januari 2003 de RSZ-aangiften elektronisch zullen gebeuren.
- De koepel belastingen met een informaticaplan 2001-2005 waarin elementen zitten voor een elektronische dienstverlening.
- Een algemene koepel die de front office en de back office van de elektronische overheid structureert. Hiermee wordt onder meer bedoeld de "Public Key Infrastructure" (PKI) met de digitale handtekening en de certificering daarvan, de gemeenschappelijke "Universal Message Engine" (UME), het ondernemingsregister en de Federale Dienst voor Informatica (FEDICT).

Er zijn nog een aantal initiatieven begonnen die mee bouwen aan een elektronische overheid: de elektronische brievenbus van De Post, het E-Justice-project, de elektronische vereenvoudiging bij de overheidsopdrachten, de elektronische overheidsaankopen en ten slotte de bestaande elektronische jobaanbiedingen van VDAB, FOREM en ORBEM.

Ook de regio's werken aan een elektronische overheid. In Vlaanderen en Wallonië (zie punten VII.B en VII.C) werden respectievelijk eind 2000 en juni 2001 verschillende initiatieven op de rails gezet. In beide regio's wordt veel belang ge-

hecht aan het voorkomen van een digitale kloof. In Vlaanderen is er een digitaal actieplatform gestart dat de burgers de mogelijkheid zal geven het internet te gebruiken via hun tv-toestel. Een uniek project dat wereldbelangstelling geniet. Ook Wallonië stelt een gelijkaardige oplossing voor via de gelanceerde initiatieven van *Brutélé* en *ALE*. In de Brusselse regio werkt men via de gemeenten aan e-gov (zie punt VII.D).

Omtrent de financiële kosten en baten van een e-gov-implementatie (zie punt VIII) tast men in het duister, ook in het buitenland. Nergens is er een kosten-batenanalyse gemaakt. Daar zijn een aantal redenen voor: de uitgaven voor ICT en voor e-gov zijn moeilijk van elkaar te scheiden en bovendien blijven sommige overheidsdiensten voorlopig met hun afzonderlijke budgetten ongeïntegreerd voortbestaan (jurisdictie, sociale zekerheid, belastingen...). De literatuur waarschuwt echter voortdurend voor "*silo denken*", wat wil zeggen dat men de elektronische dienstverlening gaat opbouwen vanuit de bestaande departementen. Uit de buitenlandse voorbeelden blijkt dat aanzienlijke besparingen mogelijk zijn bij overheidsaankopen en aanbestedingen, bij registratie van autovoertuigen, bij belastingaangifte en -aanslag en bij de sociale zekerheid. Voor de uitgaven komt men, rekening houdend met de buitenlandse voorbeelden, in de aanvangsfase ongeveer op een ruime vork van 2 tot 10 miljard per jaar (zonder de uitgaven die de lokale besturen zouden doen), maar de baten zouden vrij snel veel groter zijn dan de kosten.

Het consultancybedrijf '*Accenture*' somt vijf gemeenschappelijke kenmerken op van landen die inzake e-gov vooruitgang boeken (43):

1. *Visie en implementatie*: van bij de aanvang moet een visie ontwikkeld worden en moeten de juiste administratieve mechanismen voor implementatie gecreëerd worden.
2. *Burgergericht*: de on-line-aanwezigheid moet gebouwd zijn rond wat de burger wenst en niet rond de organisatie van de departementen.
3. *Customer Relationship Management (CRM)*: vermits de overheid veel consumenten heeft moet zij zich die techniek uit de bedrijfswereld eigen maken waarbij informatie over de consumenten aangewend wordt om aangepaste diensten te verlenen.
4. *Volume en complexiteit*: de overheid moet niet zoveel mogelijk aanbieden via zoveel mogelijk websites maar haar dienstverlening moet interactief zijn met transactiemogelijkheid.
5. *Portals*: de burgers moeten via centrale portals (toegangspoorten) bediend worden.

Gaat ons land in die richting? De literatuur stelt dat op topniveau een sterke centrale politieke bestuursentiteit nodig is voor het project management en voor de opvolging van de e-gov-implementatie. "*The major changes that will be required to implement electronic service delivery in public sector will not be possible without leadership from the highest levels. For central government, this means that Cabinet Ministers and permanent heads of department need to be closely involved in driving through change. Regular Cabinet meetings are an important means of securing this.*"(17)

Zelfs de Europese Commissie stelt: *“Adaption in the public sector has so far been relatively slow in Europe. This is no longer primarily a question for technicians. What is needed for an effective transition is leadership from politicians.”*(54)

In België zijn, voor het federale niveau, niet minder dan drie federale ministers bevoegd, maar er is geen specifiek ministercomité dat openbaar gemaakte planmatige richtlijnen geeft met timings en met vooruitgangsrapporten (zoals dat bijvoorbeeld in het VK het geval is).

Over de implementatie van een elektronische overheid bestaan er wereldwijd meer visies en plannen dan er realisaties zijn. De landen die hun overheidsdiensten elektronisch aanbieden via een centrale portal met de mogelijkheid van elektronische datatransmissie en -dossierbehandeling zijn schaars. Als men daarbij nog de vereiste stelt dat de aflevering van authentieke akten en de betalingen elektronisch moeten kunnen, dan wordt het aantal landen dat tot de e-gov-elite behoort wel zeer klein.

Landen met e-gov-plannen zijn er daarentegen veel meer. Ook onze buurlanden Frankrijk, Nederland en het VK behoren daartoe. Toch kan men van die landen op het net centrale websites vinden met informatie over de implementatieprogramma's en hun einddatum. In federaal en regionaal België is het daarentegen, afgezien van wat persmededelingen, moeilijk zoeken naar informatie op het net over de visie en de plannen omtrent de e-gov-implementatie. Men komt natuurlijk niet onmiddellijk terecht bij [www.fedict.be](http://www.fedict.be) of [www.mazfp.fgov.be/nl/modernisering/index.htm](http://www.mazfp.fgov.be/nl/modernisering/index.htm) en de informatie die men daar uiteindelijk vindt is eerder beperkt en moet aangevuld worden met informatie die te vinden is op [www.telcobel.be](http://www.telcobel.be).

Omwille van gebrekkige en niet-gecoördineerde informatie, passend in een globale e-gov-strategie, lijkt het er dus op dat België weinig doet om een elektronische overheid te realiseren, maar dat is spijtig genoeg een totaal verkeerde indruk. Er wordt in ons land bottom-up gewerkt en meer in stilte dan in de andere landen. België heeft zelfs een voorsprong inzake de organisatie van een back office en de implementatie van een gecoördineerde middle ware, dankzij de ervaring opgedaan bij de realisatie van de kruispuntbank en de SIS-kaart. Die ervaring kon nuttig aangewend worden voor het ontwikkelen van de back office en middle ware en van een PKI. Terwijl de meeste landen bijvoorbeeld problemen hebben met de digitale handtekening, verloopt de conceptie en de ontwikkeling daarvan in ons land gesmeerd, dankzij de ervaring met de SIS-kaart. In 2003 zal België met een elektronische identiteitskaart waarschijnlijk tot de top behoren en het meetsysteem van de Europese Commissie (zie punt VI) zal ons dan ongetwijfeld goede punten opleveren.

Dit bottom-up systeem heeft anderzijds ook zijn nadelen:

1. Het gevolg is dat men minder aandacht schenkt aan de front office. Nu de optie van één centrale Belgische portal verlaten is omwille van de regionale bevoegdheden in ons land, is ook het oorspronkelijke plan van De Post stopgezet om die centrale portal te ontwikkelen. De Minister van Telecommunicatie kondigt een centrale federale portal aan voor de tweede helft van 2001. Het resultaat is dat men op dit ogenblik via een



portal nog geen e-gov-plannen kan meedelen. De DAV (Dienst Administratieve Vereenvoudiging) ontwikkelt wel een centrale website maar dat is geen portal.

2. De literatuur stelt dat e-gov essentieel gaat om een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven. Die moeten gevraagd worden welke diensten zij in de eerste plaats van die elektronische overheid wensen. Behalve in Vlaanderen is er geen enquête voorzien die daarop inspeelt. Het gevolg is dat het beleid ervan uitgaat dat de voorkeur van burgers en bedrijven naar elektronische belastingen en socialezekerheidsdiensten gaat, vermits op die domeinen plannen bestaan voor elektronische dienstverlening. Het is dienstverlening die in de eerste plaats tegemoet komt aan de bedrijven en het zijn maar twee domeinen van de twintig die de Europese Commissie vooropstelt. Misschien gaan de prioriteiten van de Belgische burger in de eerste plaats naar het elektronisch verkrijgen van het inschrijvingsbewijs voor zijn auto, het meedelen van een adreswijziging of het verkrijgen van een reispas of de aangifte van geboorte of sterfte. Met andere woorden een dienstverlening gebaseerd op stadia in zijn levensloop. De gemeentebesturen staan zeer kort bij een dienstverlening gebaseerd op de levensloop, maar men moet vaststellen dat de elektronische dienstverlening van de gemeenten nog zeer bescheiden is - enkele uitzonderingen bevestigen de regel - en niet geïntegreerd in een centrale portal.

België loopt bijgevolg de kans de weg in te slaan waarvoor de literatuur waarschuwt, met name het "silo-denken", dwz. dat men de elektronische overheid gaat implementeren vanuit de bestaande departementale diensten en structuren.

3. Er is nog geen strategie omtrent de vraag of men reclame op de portal gaat toestaan, of men geld gaat vragen voor elektronische akten of informatie, of men tegen betaling ondernemingen gaat toestaan gegevens te bundelen en te gebruiken voor commerciële doeleinden.

In de literatuur wordt erop gewezen dat een elektronische overheid niet alleen meer informatici nodig heeft maar ook anders opgeleide ambtenaren, niet in het minst omdat de ICT-omgeving zeer snel evolueert. De ambtenaren moeten vertrouwd zijn met een ICT-architectuur, met gegevensbestanden, de updating en stockering van die bestanden en vooral met het on line verstrekken van informatie via bondige en taalcorrecte e-mails. Zeker in latere e-gov stadia met elektronische betalingen, met 24x7-dienstverlening en vooral met clustering van de overheidsdiensten, zullen nieuwe bekwaamheden nodig zijn. Een task force van de Staat Mississippi (9) heeft een lijst opgemaakt (zie bijlage 2) met de vaardigheden en opleidingen die vereist zijn om e-gov succesvol te implementeren. Daaruit blijkt dat het niet alleen gaat om de uitvoerende bedienden maar zeker ook om het management. De overheid zal zich meer en meer op computerschermen en in publicaties moeten leren presenteren met bondige geïllustreerde teksten waarvoor kennis van speciale software en creativiteit noodzakelijk zijn. Als men er rekening mee houdt dat de federatie 'Agoria' berekent dat de Belgische arbeidsmarkt elk jaar ongeveer 10000 ICT-gediplomeerden (van burgerlijk ingenieurs tot gegradueerde informatici) nodig heeft, terwijl we er in 2000 slechts 3000 afleverden, dan zal het aantrekken van onderlegde ambtenaren en ICT-specialisten budgettaire gevolgen hebben om vraag en aanbod in evenwicht te brengen. (De staat Kansas moest een bonus van 10 % toekennen alleen nog maar voor bedienden die de nieuwe vaardigheden wilden aanleren) (8). De Belgische Minister van Telecommunicatie zegt trouwens op zijn website dat "het tekort aan

*informaticaspecialisten zal resulteren in enorm duur informaticapersoneel, vertragingen in sleutelprojecten, lagere productiviteit en minder opbrengsten uit IT-investeringen”.*

Het zal in de toekomst dan ook nodig zijn te sleutelen aan het ambtenarenstatuut, aan de verloning en aan de bijscholing van het overheidspersoneel. Dat is recent aangevat door de wet van 17 juli 2001 (BS 31.7) “betreffende de machtiging van de federale overheidsdiensten om zich te verenigen met het oog op de uitvoering van werkzaamheden inzake informatiebeheer en informatieveiligheid” waardoor, via verenigingen zonder winstoogmerk, de overheid informatici kan aanwerven tegen een marktconform loon. Ook in Frankrijk is men zich bewust van het probleem en suggereert men aanvankelijke uitbesteding, vervolgens aanwerving van contractuelen buiten de loonschaal en ten slotte de creatie van een “corps interministériel des informaticiens” (57).

België is een federaal land wat de implementatie van e-gov zeker niet vereenvoudigt. Overleg was nodig om een overeenkomst af te sluiten waarbij men dezelfde standaarden en normen zal hanteren, een gemeenschappelijke UME (Universal Message Engine) zal ontwikkelen en zich ertoe verbindt, de burgers via de verschillende centrale portals geïntegreerd te zullen helpen. Dat neemt niet weg dat Vlaanderen verder staat dan de andere regio's en dus vroeger zijn burgers en bedrijven elektronisch zal kunnen helpen dan de anderen. Als Vlaanderen erin slaagt zijn digitaal thuisplatform (E-VRT) te realiseren dan zal meteen een stuk van de digitale kloof weggevoerd zijn via inschakeling van de tv (zie punten VII.B en IX).

Er zal nog een informatiecampagne moeten opgezet worden om de burgers en de bedrijven maar ook de ambtenaren voor te bereiden op die elektronische overheid. Vooral de vrees van de burgers voor een gebrek aan veiligheid zal tijdig aangepakt moeten worden - zie hiervoor de Amerikaanse enquête (zie punt IX.D) - als men wil dat de overheidsdiensten elektronisch gevraagd zullen worden.

De budgetten die de overheid gaat besteden aan e-gov, zijn - zoals in alle landen - onbekend. Voor België is er voor de federale aansturingprojecten 1,3 miljard voorzien. Dit is voor de elektronische identiteitskaart, de UME en de architectuur van de portal en voor het ondernemingsregister. Aan dat bedrag moeten de uitgaven voor elektronische dienstverlening van de Ministeries van Financiën, Sociale Zaken en Justitie toegevoegd worden. Daar komen nog het miljard bij (over 2 jaar) dat De Post gaat investeren in elektronische briefwisseling en misschien de 1 miljard van de Nationale Participatiemaatschappij voor een portal. Verder zijn er nog alle e-gov-investeringen van de regio's, waarvoor geen cijfers beschikbaar zijn. Dat geldt ook voor Vlaanderen (met uitzondering van de 178 miljoen voor het televisieproject), hoewel die regio zeer uitgebreide en ambitieuze projecten op stapel heeft.

Tot slot van dit samenvattend hoofdstuk worden de beleidsthema's opgesomd die uit de analyse naar boven komen:

- een centraal speciaal ministercomité zou nuttig zijn om met politiek gezag een gecoördineerde planning met realisaties en vooruitgangrapporten te realiseren;

- een centrale portal zou nu reeds burgers, bedrijven en overheidsinstellingen moeten voorlichten omtrent alle aspecten van e-gov;
- het gevaar bestaat van ongecoördineerde silo-implementatie;
- de baten zullen in de toekomst waarschijnlijk veel groter zijn dan de kosten voor de overheid;
- nergens, ook niet in het buitenland, kan een kostenbatenanalyse gemaakt worden, hetgeen een privaat-publieke samenwerking niet bevordert.
- de overheid moet aandacht besteden aan alle aspecten van veiligheid en privacy;
- ambtenaren moeten tijdig geïnformeerd en bijgeschoold worden.

In deze paper wordt de volgende rode draad gevolgd: wat is de betekenis van een elektronische overheid en wat zijn finaal de maatschappelijke voordelen van elektronisch verleende overheidsdiensten. Kunnen we iets leren van de buitenlandse benchmarks? Wat zijn de plannen en de realisaties in België en wat gaan we doen om de digitale kloof te vermijden? En ten slotte, wat zijn de kosten en baten van de implementatie van e-gov?

Alles bij elkaar stelt men vast dat er ook in België heel wat initiatieven genomen worden om een elektronische overheid te realiseren. Die initiatieven volgen elkaar bovendien zo snel op dat het overzicht, zoals het in deze paper wordt gebracht, er ongetwijfeld binnen twee jaar, vooral onder impuls van de digitale identiteitskaart met handtekening, helemaal anders zal uitzien. Voorlopig kan er op het terrein, buiten de kruispuntbank, voor de burgers en de bedrijven nog geen gebruik worden gemaakt van een elektronische overheid. Het voorbeeld van Singapore leert dat een elektronische overheid zeer ver kan reiken. De centrale portal van Singapore registreert per jaar 1,6 miljoen transacties (op 3,2 miljoen inwoners). In Australië gebeurt 40 % van die transacties buiten de diensten. De uitspraak van professor Pigneur van de HEC Lausanne "On ne sait pas où on va, mais on y va à grands pas" is dan ook op zijn plaats.





## Een elektronische overheid

'E-government' of e-gov, staat voor een 'elektronische overheid' die haar dienstverlening verzorgt via het internet met behulp van *Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)*.

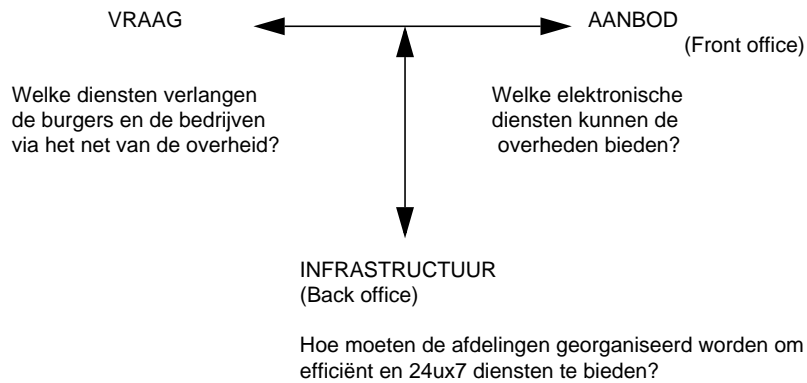
In die definitie zitten twee begrippen verweven: dienstverlening en ICT.

### A. Dienstverlening

Het gaat om de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven. Dat is uiteraard een zeer ruim veld. Het gaat om het regulerend, stimulerend, verzorgend en presterend beleid van de overheid op verschillende domeinen. Het is niet de bedoeling om een overzicht te geven van de verschillende diensten die de overheid biedt maar in een finaal e-gov-systeem moeten alle vragen van burgers en ondernemingen, alle attesten die moeten ingevuld en afgeleverd worden, alle betalingen aan de overheid, alle informatieverstrekking van de overheid via internet afgehandeld kunnen worden. Integratie met privé-dienstverlening (gas, elektriciteit, huisvesting, opleiding...) is op termijn onafwendbaar. Volgende voorbeelden zullen dat verduidelijken:

- bij een elektronische geboorteaangifte op de gemeente zou automatisch de dienst voor de kinderbijslag en de dienst voor de vaccinaties ingelicht worden;
- een adreswijziging zou automatisch meegedeeld worden aan bijvoorbeeld de water- en elektriciteitsmaatschappij.

Voor de overheid betekent dit alles dat ze, rekening houdend met de nieuwe mogelijkheden van de elektronische technologie, tegenover de vraag van de burgers en bedrijven een aangepast aanbod aan diensten plaatst (front offices of balies die in contact staan met de burgers). Om vraag en aanbod met elkaar in overeenstemming te brengen moeten de overheidsdiensten (back offices of afdelingen die instaan voor de inzameling, de behandeling en de bewaring van gegevens) een aangepaste infrastructuur krijgen. Ze moeten immers 7 dagen van de week, dag en nacht diensten verlenen. Ook hun interne communicatie met beheer, uitwisseling en stockering van gegevens zal elektronisch verlopen. Dat minder zichtbare deel vergt de grootste wijzigingen.



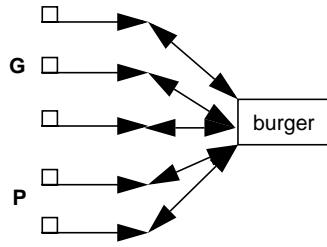
## B. Internet en ICT

E-gov impliceert een 3A (for anyone, anywhere, at anytime) - digitale transmissie van stem, beeld en data zowel binnen de overheid als tussen de overheid en de burgers en bedrijven. Het doet daarbij niet terzake of die communicatie via een klassieke pc gebeurt, via WAP- of spraaktechnologie, via de tv of via een kiosk.

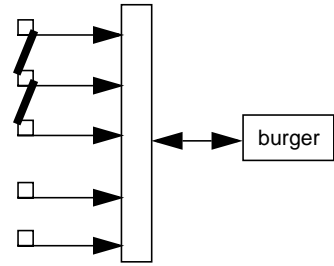
De penetratie van ICT is een voorafgaandelijke voorwaarde voor de doorbraak van e-gov. Maar ICT is geen doel op zich. Het gebruik van moderne communicatie- en informatietechnologie moet tot een betere organisatie en een optimale dienstverlening leiden net zoals in het bedrijfsleven de implementatie van ICT moet samengaan met organisatorische veranderingen indien het resultaat wil opleveren. Het is niet omdat een overheid pc's met internetaansluiting of een website heeft dat ze aan e-gov doet. *"If we put today's processes online, we will only be electrifying the bureaucracy"* (55). En precies dat gebeurt vaak. In Frankrijk heeft bijvoorbeeld een atelier met hoorzittingen volgende conclusie daarover getrokken: *"La démarche suivie par l'administration de l'Etat semble parfois relever...une simple transposition de l'existant (support papier et Minitel). L'utilisation de l'internet s'est souvent limitée à l'ajout d'un élément supplémentaire à la panoplie des outils de communication, sans que l'utilisation de cet outil soit conçue comme l'occasion de repenser les relations entre l'administration et ses usagers"* en verder, *"L'organisation des sites reproduit ainsi les structures des administrations qui en sont à l'origine, sans qu'une présentation par thème, préoccupation, objet etc. soit présente pour faciliter la navigation du citoyen"* (35).

De betere organisatie van overheidsdiensten kan gerealiseerd worden via een elektronische overheid met integratie van verschillende overheidsdiensten en zelfs van privé-diensten zoals rusthuizen, hospitalen, enz. Een e-gov is bijgevolg niet de dienstverlening via de website van telkens afzonderlijke overheden waar de burger zijn vraag moet aan stellen in de hoop bij de juiste instelling te zijn. Het gaat wel om een dienstverlening van verschillende geïntegreerde diensten van de overheid (G) en zelfs van sommige private dienstverleners (P) die de burger kan aanspreken via een centrale portal. Onderstaande figuur maakt dat duidelijk.

Dienstverlening via websites



Geïntegreerde dienstverlening









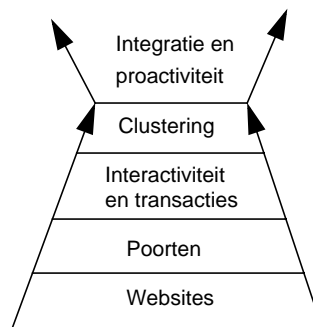
## De vijf 'e-gov'-stadia

Een elektronische overheid is geen administratie waar men pc's met internetaansluiting heeft ingevoerd of waar een portaalsite is gecreëerd. Het is duidelijk meer dan dat. *"The hard truth of e-government is that to create real change and transformation in how Government delivers service, we need to change what is behind the website."* (55) E-gov leidt, via de introductie van internet, naar een complete reorganisatie van de historisch gegroeide taakverdeling binnen de overheid met de bedoeling een betere klantgerichte dienstverlening te verschaffen aan de burgers. Dat resulteert in een verschuiving van de afzonderlijke overheidsdienst naar een geïntegreerde multidiensten-structuur waarbij tegelijk meerdere stakeholders betrokken zijn: burgers, bedrijven, kiezers, verkozenen, organisaties en andere overheden. Het vergroten van de taken en het opheffen van het element tijd zullen aan de overheden een totaal andere werkwijze opleggen. Zowel de front offices als de back offices moeten uitgetekend en voorzien worden van de vereiste geharmoniseerde informatica-architectuur (daarover verderop meer).

Er zullen bovendien verschillende regelgevingen nodig zijn om de ontwikkeling en toepassing van e-government te ondersteunen. Dit wordt 'e-governance' genoemd.

*"The implication of all this is that e-government is not just a technology program, and therefore is not just a CIO (Chief Information Officer) problem. Turning today's Government into an e-government is going to require program managers to get involved and work with their CIOs. An e-government approach needs to be viewed as a partner working with the program organizations. Program managers and technologists need to work together to bring both an understanding of what the technology can do. Processes, organizations, and employee roles will need to change."* (55).

Er zijn 5 stadia die geleidelijk moeten worden doorlopen om dat doel te realiseren (5)(8):



## A. Websites

In dit beginstadium creëren de overheidsadministraties of overheidsinstellingen een website waarop de burgers informatie kunnen vinden die hen toelaten sneller de juiste informatie of afdeling te vinden die ze nodig hebben.

Voor de overheden betekent dat de installatie van een staff die de website opvolgt en actualiseert. Elke overheidsinstelling is zelf verantwoordelijk voor de aangeboden informatie.

## B. Toegangspoorten (Portals)

In het eerste stadium moet de burger precies weten bij welke administratie of instelling hij moet zijn voor zijn probleem. Wil hij vervolgens via internet in contact komen dan moet hij de website kennen. De bedoeling van het tweede stadium is dat de burger vooraf niet meer op zoek moet gaan naar een bevoegde administratie maar dat hij via een centrale poort automatisch gelinkt wordt met de bevoegde diensten die elk hun eigen website behouden. De portal heeft dus een doorverwijsfunctie doorheen de wirwar van websites. Gelet op de versnipperde bevoegdheden van de overheden in België zou dat al een hele stap vooruit zijn.

Voor de overheid betekent dit dat men een centrale cel nodig heeft (met *'middleware'* die zorgt voor beheer en toegang en een *'Universal Message System (UMS)'* voor uitwisseling van gegevens). Die cel legt de links tussen de verschillende bestaande websites zodat de burgers en bedrijven de overheid als één coherente eenheid ervaren. Overheden en agentschappen die nog niet over een website beschikken moeten worden aangespoord om toe te treden.

## C. Interactiviteit en transacties

Dit stadium kan geleidelijk ingevoerd worden. Bij aanvang kunnen de burgers documenten opvragen die dan door de overheden langs de post worden opgestuurd. In een verdere fase kunnen de burgers op gelijk welk uur (*non-stop-shopping*) elektronische dienstverlening krijgen (*Electronic Service Delivery of ESD*). Formulieren kunnen elektronisch aangevraagd worden en die documenten moeten door de overheid intern in samenwerking met alle betrokken diensten ook elektronisch behandeld worden tot en met hun elektronische aflevering (*electronic case handling*). In een nog verder stadium kunnen betalingen over het net gebeuren.

Dit alles impliceert dat voorafgaandelijk heel wat problemen in verband met vertrouwelijkheid, veiligheid, privacy en elektronische handtekening opgelost moeten worden (meer hierover in punt IV).

Vanaf het transactiestadium zal de overheid zich helemaal moeten reorganiseren. Niet alleen moet er een 24x7-infrastructuur geïnstalleerd worden maar de uitvoerende ambtenaren moeten vertrouwd worden met elektronisch documentenbeheer. Voor de overheden doet zich meteen het probleem voor van een gecoördineerd elektronisch dataverkeer (*electronic data interchange of EDI*). Dit

betekent dat gegevens over burgers en bedrijven die reeds ergens opgeslagen zijn niet nog een keer moeten worden opgevraagd. De overheid heeft in de databanken van haar verschillende administraties reeds veel informatie over de burgers of bedrijven. Zo zou de simulatie van een pensioenberekening idealiter op eenvoudige vraag via e-mail moeten kunnen, zonder dat de burger zelf de bewijsstukken van zijn beroepsloopbaan moet bijeenzoeken.

De omschakeling zal ingrijpender zijn dan op het eerste gezicht lijkt omdat met de informatisering tegelijk ook de dienstverlening van de overheid doorzichtig wordt. De overheid zal kunnen zien welke vragen de burgers het meest stellen, op welke dienstverlening het meest een beroep wordt gedaan en waar er zich vertragingen voordoen of moeilijkheden rijzen. Ze zal bijgevolg ook de performantie (Hoeveel antwoorden werden binnen een periode verstrekt?), de kwaliteit (Waren de antwoorden adequaat?) en de personeelsorganisatie (Volstaat het aantal personeelsleden en hun vorming?) van de ambtenaren kunnen nagaan.

## D. Clustering van de overheidsdiensten

Tot nu toe bleven de bevoegdheden van de overheidsdiensten zoals vroeger. Maar stilaan zal de overheid inzien dat er inefficiënties optreden en dat de dienstverlening kan gegroepeerd en herschikt worden. Er zullen groepen vragen en interventies komen die gaan samenhangen terwijl dat vroeger niet het geval was. De overheid zal er belang bij hebben bepaalde dienstverleningen onder te brengen in clusters om de snelheid van de dienstverlening nog op te voeren en te vereenvoudigen.

Hier kan men twee stadia onderscheiden:

1. De bestaande band tussen balie (front office) en afdelingen (back office) wordt doorgeknipt. Loketten (front office) van verschillende afdelingen worden samengevoegd. De dienstverlening wordt dus samengebracht, maar de producten blijven nog afzonderlijk bestaan.
2. In een volgend stadium worden ook de back offices geïntegreerd. Het gaat daarbij niet alleen om afdelingen binnen eenzelfde overheid, maar ook om diensten van verschillende overheden en zelfs van privé-dienstverleners. Een deel van de taken zal dan door samenwerkingsverbanden uitbesteed worden aan gespecialiseerde privé-dienstverleners zoals bijvoorbeeld voor ticketverkoop, jobaanbiedingen, huizenverkoop, enz. Vanaf dat stadium krijgt e-gov een multi-overhedeninhoud die nieuwe sleutelactoren zal samenbrengen. Dat zal de realisatie complexer maken en zal reorganisaties van structuren meebrengen. Hoe sterker de bureaucratie, hoe moeilijker het zal zijn om het multi-overhedenmodel in te voeren.

## E. Volledige integratie en proactiviteit

In dit finale stadium zullen de overheidsdiensten er anders uitzien. Men zal inzien dat de clustering leidt tot andere vragen en behoeften. Administraties zullen onder impuls van clustering anders gestructureerd moeten worden. De admini-

stratie zal ook proactief optreden. De overheid zal de burgers bijvoorbeeld elektronisch verwittigen als hun kind moet gevaccineerd worden of als hun reispaspoort is vervallen.

Door het veralgemeende gebruik van ICT zullen de ambtenaren anders opgeleid moeten worden en zal er een nieuwe hiërarchie moeten worden ingevoerd.

In een verder stadium zouden de burgers on line kunnen deelnemen aan het beleidsproces. Ook dat kan geleidelijk gebeuren. De agenda en de resultaten van gemeenteraden of andere beleidsniveaus kunnen via het net verspreid worden, webdiscussiegroepen kunnen gevormd worden waaruit de politici informatie kunnen putten, enquêtes kunnen via het net gebeuren, voor strategische beslissingen kunnen de burgers geraadpleegd worden, enz.

Gaandeweg zal, naarmate de stadia worden doorlopen, het beslissingsproces van de overheid verbeteren. Door het geïnformatiseerd inwinnen van gegevens over burgers en bedrijven en het centraal updaten en stockeren van die informatie, zal de overheid over betere statistische informatie beschikken en zal ze haar doelstellingen en strategieën kunnen toetsen en opvolgen.



## IV Veiligheid

Om transacties via internet tot stand te brengen hebben burgers, bedrijven en overheid behoefte aan enerzijds identificatie en anderzijds aan veiligheid. Het begrip 'veiligheid' heeft verschillende kenmerken (4):

1. *authenticiteit*: de verzekering dat klant en overheid écht zijn. Voor de klant is dat zijn *digitale handtekening* - dat wil zeggen met echtheidsgarantie of certificering door een derde partner. Momenteel kun je via de website van een gemeente nog geen acten krijgen omdat de elektronische handtekening nog niet bestaat (wettelijk is ze in België wel al voorzien door de wet van 20.10.2000 die artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek aanvult).
2. *vertrouwelijkheid*: verzekering dat niemand kan meeluisteren of -kijken
3. *integriteit*: verzekering dat de boodschap onderweg niet kan gewijzigd worden.
4. *geen verwerping*: de boodschap mag niet verworpen worden door de bestemming.
5. *privacy*: verzekering dat de informatie niet zal aanwend worden voor een doel waarmee de verstrekker niet akkoord gaat.

Die authenticiteits- en vertrouwelijkheidsproblematiek is niet alleen juridisch van aard maar behoeft concreet: een identificatie- en een certificatieregeling, "Public Key Infrastructure of PKI" genoemd, waarmee de eerste 4 kenmerken beveiligd zijn.

Het verlenen van een digitale handtekening via een dubbele sleutel; een private en een publieke, is een absolute voorwaarde voor e-gov (zie verder onder federale Belgische realisaties). De digitale handtekening blijkt in de meeste landen die al daarmee bezig zijn een probleem te zijn, omdat er nogal wat actoren bij te pas komen: autoriteiten, juristen, softwareontwikkelaars, kaartleveranciers, gebruikers.

Hoewel de overheid slechts een deel van de "critical infrastructure" controleert, verwachten de burgers dat de overheid alles doet om die infrastructuur te beschermen (in hoofdstuk IX omtrent de digitale kloof zal blijken dat een Amerikaanse enquête aantoont dat dit wantrouwen van de burgers een reële hindernis is). Onder "critical infrastructure" worden alle faciliteiten en netwerken verstaan die bij verstoring of vernietiging het economisch leven ontwrichten. De overheden moeten dit bijgevolg in samenwerking met de privé-sector aanpakken. In sommige landen bestaan al instellingen of diensten die zich hiermee inlaten. In de VS is dat bijvoorbeeld de "Critical Infrastructure Assurance Office".





## Buitenlandse benchmarks

Een aantal landen wordt regelmatig in de literatuur genoemd als behorend tot de “e-gov-elite”. Algemeen genomen gaat het om Singapore, Australië (Victoria State), Canada, de Scandinavische landen, de VS, het VK, Nederland en Frankrijk. Buiten de genoemde landen zijn er andere die e-gov-inspanningen doen.

De Management and Technology Consulting Organisation ‘Accenture’ heeft een meer rationele indeling gemaakt. Die organisatie heeft onderzoek verricht naar de implementatie van e-gov in 22 landen (43). De onderzoekers hebben zich via internet tot de overheden gericht als burgers en bedrijven en een rangschikking gemaakt van hun dienstverlenings- en leveringsmaturiteit. Zij onderscheiden vier graden van maturiteit:

1. *Innovatieve leiders* die duidelijk een voorsprong hebben inzake on-line-dienstverlening: Canada, Singapore, de VS (nvdr: dat de VS hierbij staan is enigszins bevreemdend; cfr. (19)).
2. *Visionaire volgers* die reeds tonen dat ze op weg zijn: Noorwegen, Australië, Finland, Nederland, het VK.
3. *Gestage opbouwers* die vorderingen maken in de implementatie van e-gov maar minder ambitieuze plannen hebben: Nieuw-Zeeland, Hongkong, Frankrijk, Spanje, Ierland, Portugal, Duitsland, België.
4. *Platform bouwers* met nog een lage on-linedienstverlening: Japan, Brazilië, Maleisië, Zuid-Afrika, Italië, Mexico.

Voor alle duidelijkheid: behoren tot de ‘e-gov-elite’ is niet hetzelfde is als behoren tot de ‘ICT-elite’. Met dit laatste wordt gerefereerd naar internetaansluitingen, mobiele telefoons, pc-toestellen, kabelverbindingen, computers in scholen, enz. (28 en 29).

In bijlage 1 wordt meer in detail ingegaan op de e-gov-situatie en -ontwikkeling van 7 landen die geacht worden terzake aan de top te staan. Het zijn stuk voor stuk interessante benchmarks omdat ze inzicht brengen in de manier van aanpak en in de dienstverlening. Het voorbeeld van Singapore, dat blijkbaar het verst gevorderd is, leert hoe groot het aanbod van diensten kan zijn dat via het net kan worden geleverd. In bijlage 3 wordt daar trouwens een overzicht van gegeven. De voorbeelden leren ook dat de meeste landen één centrale minister of ministercomité hebben. Die coördineert de operaties en plant volgens een duidelijk actieplan. Meestal is er één centrale overheidsportal maar er zijn soms ook andere portals van de overheid die diensten verlenen. De link tussen centrale en lokale overheidsdiensten is niet altijd duidelijk. Dikwijls is er een instantie die de vooruitgang in de realisatie van e-gov bewaakt. Vaak wordt de bevolking bevroegd

om uit te maken aan welke diensten zij de voorkeur geven en dikwijls wordt met pilootprojecten gewerkt. Twee belangrijke elementen komen regelmatig aan bod: enerzijds is er zonder digitale handtekening en certificatie-instelling geen e-gov mogelijk en anderzijds verwachten de overheden veel besparingen op overheidsaankopen en -bestellingen. Opvallend is verder dat nergens een kosten-batenanalyse werd gemaakt en dat het onmogelijk blijkt om precieze budgettaire uitgaven omtrent de implementatie van e-gov te bekomen. Daar is een aantal redenen voor:

1. Het onderscheid tussen ICT-uitgaven en e-gov-uitgaven is niet vanzelfsprekend. In de budgetten van overheden zitten in uitgaven voor computerhardware en software ook uitgaven vervat die verband houden met dienstverlening via internet (informatieverstrekking via een website bijvoorbeeld) en daardoor e-gov-uitgaven zijn. Het is niet altijd duidelijk of bijvoorbeeld de uitgaven voor e-justice en e-learning deels worden opgenomen in de e-gov-uitgaven.
2. De overheid voert geen analytische boekhouding.





## Europese initiatieven

De Europese Ministerraad heeft in Lissabon een actieplan “e-Europe” op het getouw gezet, met tien actiepunten waaronder e-gov:

1. Europese jongeren het digitale tijdperk binnenbrengen.
2. Goedkopere internettoegang.
3. E-commerce stimuleren.
4. Een snel internet voor onderzoekers en studenten.
5. Veilige elektronische toegang.
6. E-deelname voor gehandicapten.
7. Gezondheidszorg en internet.
8. Risicokapitaal voor hoogtechnologische KMO's.
9. Intelligent transport.
10. E-government.

De Europese Commissie heeft dan in juni 2000 het globaal actieplan “e-Europe 2002” voorgelegd aan de Raad van Maria da Feira waarop dan in november een lijst volgde met 23 indicatoren om het actieplan op te volgen en te benchmarken. Een aantal indicatoren betreft de elektronische overheid. Men is daarbij uitgegaan van wat burgers en bedrijven verlangen van dienstverlening door de overheid. Er ligt een voorlopige lijst van 20 essentiële overheidsdiensten ter goedkeuring voor:

Diensten voor burgers:

1. Inkomstenbelasting: aangifte en notificatie van de verschuldigde belasting.
2. Werkgelegenheidsdiensten.
3. Sociale zekerheid: werkloosheid, kinderbijslag, medische kosten, studiebeurzen.
4. Identiteitsbewijzen.
5. Inschrijving autovoertuigen.
6. Rijbewijs.
7. Aangifte bij politie.
8. Openbare bibliotheken: catalogoog, opzoekingen.

9. Acten van burgerlijke stand.
10. Inschrijving in instelling van hoger onderwijs.
11. Adreswijziging.
12. Inschrijving voor hospitalisatie.

Diensten voor bedrijven:

1. Patronale bijdragen.
2. Belastingaangifte en notificatie van de verschuldigde belasting.
3. BTW-aangifte en notificatie.
4. Inschrijving in handelsregister.
5. Mededeling van statistieken aan het statistisch bureau.
6. Douane-aangifte.
7. Milieuvergunningen inbegrepen impact-rapporten.
8. Openbare aanbestedingen.

Overeenkomstig de stadia van e-gov-implementatie wordt een systeem met 3 of 4 trappen van invoering voorzien:

1. on line informeren;
2. interactie: formulieren worden gedownload;
3. interactie in 2 richtingen: opsturen van de formulieren, behandeling en authenticiteit controleren;
4. transactie: onderzoek en afhandeling van het dossier (case handling) gaande tot uitvoering en eventueel betaling.

De benchmarking zal gebeuren door aan elke dienst, naargelang het bereikte stadium, punten toe te kennen van 0 tot 4. Daarmee voorziet de Europese Commissie meteen in een systeem dat toelaat de vooruitgang te meten. (De Commissie zal daartoe enquêtes uitvoeren.)

Het IDA-programma (Interchange of Data between Administrations) zal in het Europese e-gov een sleutelrol spelen. Het is een vijfjarenprogramma van de Commissie, gestart in 1999, dat initieel een gezamenlijke infrastructuur beoogde voor de uitwisseling van data tussen de administraties in de EU. Het voorziet in een communautair budget van 24 miljoen euro (986 miljoen BEF). Het is een subsidiair programma waarbij elke lidstaat zijn ICT-gebruik behoudt maar de interconnecties tegen de laagste kosten tot stand wil zien komen. Het IDA II-programma promoot ondermeer volgende elementen die van belang zijn voor de implementatie van een elektronische overheid:

- De ontwikkeling en uitbreiding van netwerken en de totstandkoming van e-business voor de overheidsbestellingen in de EU.
- Het totstandkomen van portals voor data die goedgekeurd zijn op Europees niveau.

- De convergentie van de PKI's (Public Key Infrastructures) nodig voor authenticiteit en vertrouwelijkheid.
- Het realiseren van benchmarks en het aanbrenge van daaruit resulterende good practices.

Belangrijk is verder nog dat de Europese Commissie op 03.12.1999 een richtlijn heeft uitgevaardigd (1999/93/EG) met een gemeenschappelijk kader waaraan elektronische handtekeningen moeten voldoen.





## Belgische overheidsinitiatieven

Elke overheid is in principe bij een *Electronic Service Delivery* (ESD)-proces betrokken: niet alleen de federale, regionale, provinciale en gemeentelijke overheid, maar ook elke onderwijsinstelling, elke intercommunale of overheidsparastatale die diensten verleent inzake tewerkstelling, sociale zekerheid, cultuur, transport e.d.

Momenteel komt het er voor de burger op aan, in eerste instantie uit te zoeken tot welke overheid hij zich moet richten. De meeste van die diensten werken momenteel los van elkaar, elk in zijn toren ('*silo*' is de term die in de Angelsaksische literatuur wordt gebruikt) zonder binding met andere diensten, hoewel bepaalde inlichtingen die de verschillende overheden nodig hebben van de burgers, vaak dezelfde zijn. Vooral die overheidsdiensten die het dichtst bij de burgers en de ondernemingen staan, zullen bij dat vernieuwingsproces betrokken zijn. Een centrale overheid moet echter coördinerend en stimulerend optreden.

De ultieme bedoeling van 'e-governement' is dat systeem te vereenvoudigen in het belang van de burger. In een laatste implementatiefase zal de burger via elektronische weg zijn vraag stellen en de IC-technologie zal hem bij de juiste dienst brengen die vervolgens zijn vraag, ook elektronisch, zal afhandelen, zo nodig inclusief handtekening en betaling.

### A. Federaal

#### 1. Intenties

De Belgische federale regering zegt in haar beleidsverklaring van 1999: "*Op technologisch vlak moeten we met de overheid een sprong maken van zowat de middeleeuwen naar het virtuele loket van de eenentwintigste eeuw. De Regering is gestart met de zoektocht naar een informatietopambtenaar.*" (In de Engelse literatuur wordt die aangeduid als CIO, Chief Information Officer. Inmiddels is die reeds aangesteld en ook reeds ontslagen. Hij is vervangen door een federale overheidsdienst FEDICT). "*Zijn taak (voortaan dus de taak van FEDICT) zal erin bestaan horizontaal de verschillende administratieve diensten van de federale overheid inzake doorstroming van informatie op elkaar af te stemmen en te integreren en bovendien ons overheidsapparaat aansluiting te doen vinden bij de informaticarevolutie die zich voor onze ogen voltrekt.*"

De ministerraad van 17.10.2000 is dieper ingegaan op e-gov en heeft het "*vijfsterrenplan informatiesamenleving en elektronische overheid*" goedgekeurd. Een

elektronische overheid zal één van de speerpunten worden van de federale overheid voor de volgende jaren. Een aantal principes werd goedgekeurd:

1. Een geïntegreerde overheid moet pro-actief diensten aanbieden.
2. De overheid moet zich daartoe organiseren volgens de functionele vragen van de burgers of hun levenservaringen.
3. De verschillende overheden - federale, gemeenschappen en gewesten, provincies en lokale besturen - moeten elektronisch worden verbonden om als één platform naar voren te komen.
4. Het e-gov-project zal op basis van een publiek-private-samenwerking (PPS) worden uitgewerkt.

## 2. Realisaties

De regering werkt aan 3 e-gov-koepels.

### a. Koepel 1: sociale zekerheid

#### *i. De kruispuntbank voor sociale zekerheid*

Een back office organiseert nu reeds de geharmoniseerde datatransmissie tussen 200 diensten die betrokken zijn bij de sociale zekerheid in de ruime zin. Dat gebeurt vanuit een uniek identificatienummer voor elke burger (de SIS-kaart).

#### *ii. E-gov voor de sociale zekerheid*

De regering heeft op 4.5.2001 beslist dat op 1.1.2003 de RSZ-aangiften alleen nog elektronisch kunnen gebeuren. De bedrijven moeten de loon- en arbeidsgegevens van hun personeel dan alleen nog maar doorsturen naar de RSZ die zelf zal instaan voor het automatisch doorsturen naar alle betrokken diensten (ziekte, arbeidsongeval, ontslag, pensioen...).

### b. Koepel 2: belastingen: het informatica-actieplan van het Ministerie van Financiën (45)

In het kader van het 'Informatica vijfjarenplan 2001-2005'; zijn er typische e-gov-initiatieven voorzien zoals: e-mail voor alle ambtenaren, het downloaden van bepaalde formulieren zoals voor investeringsaftrek en voor afschrijvingen, elektronische BTW-aangifte tegen juni 2001 (voorlopig alleen voor professionele gebruikers omdat de elektronische handtekening nog niet voorhanden is), een werkgroep is bezig met de automatisering van de douane-aangiften, onderzoek naar de elektronische verbinding van het ministerie met notarissen en gerechtsdeurwaarders....

### c. Koepel 3: De algemene federale e-gov-plannen

Enkele belangrijke voorbereidende werkzaamheden voor de implementatie van e-gov werden opgestart, zowel op organisatorisch niveau als op het niveau van de front office en back office.

#### Verantwoordelijke federale ministers

Drie ministers zijn op federaal vlak verantwoordelijk voor het uitbouwen van een elektronische overheid:

1. De Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van Openbare Besturen die instaat voor het beleid van grote ondersteunende projecten zoals PKI (Public Key Infrastructure) en de digitale identiteitskaart, de back office en e-gov-gerichte initiatieven (informatiestromen voor een of ander probleem zoals bijvoorbeeld bij de oprichting van een bedrijf).
2. De Minister voor Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties staat in voor de privaatsamenwerking (PPS) en is bevoegd voor ICT in het algemeen (eigenlijk front-office: e-mail, telefoon... terwijl de FEDICT verantwoordelijk is voor de back-officediensten).
3. De Minister van Economie en Wetenschapsbeleid die bevoegd is voor e-commerce en voor de accreditatie van de certificaatdienstverleners (zie hierna).

#### i. Organisatorisch

1. De federale overheid heeft sinds maart 2000 een *Nationale Gemengde Commissie (met betrekking tot de hinderpalen van de informatiemaatschappij)* voorgezeten door de Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van Openbare Besturen. In die commissie zetelen vertegenwoordigers van enkele ministeries, van de regio's, provincies en gemeenten, bedrijfsfederaties, bedrijven en universiteiten. Hun opdracht bestaat erin binnen twee jaar concrete oplossingen aan te reiken voor de modernisering van de overheid en voor de hinderpalen rond de informatiemaatschappij. Die commissie zal als het centrale overlegorgaan dienen.
2. Binnen de Copernicus-hervorming van de overheidsdiensten is in 2001 de start voorzien van 4 horizontale federale overheidsdiensten (FOD's) waarvan er één, de *Federale Dienst voor Informatica (FEDICT)* bevoegd zal zijn voor ICT. Hij werd in april 2001 opgericht en, onder leiding van de federale ICT-Manager (CIO), staat hij in voor de algemene ICT-strategie. De FEDICT zal volgende 4 diensten omvatten:
  - Informatiebeheer.
  - Systeemarchitectuur en standaarden.
  - Programma-, project-, klanten- en partnerbeheer (projectcoördinatie en relaties met de FOD's, met andere overheden en met Europa).
  - Dienstenbeheer.

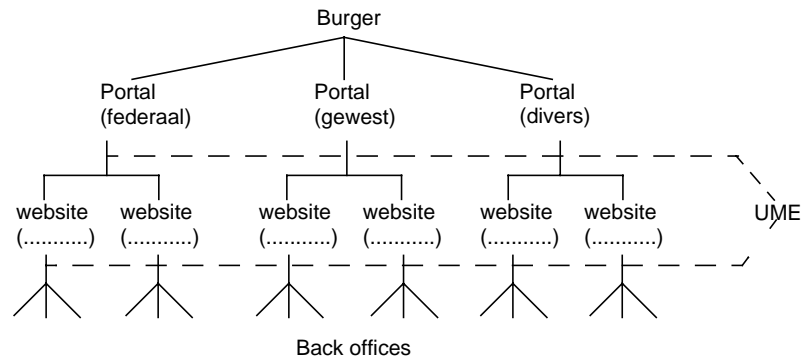
In de schoot van FEDICT zal een *ICT-stuurgroep* met vertegenwoordigers van alle FOD's (het verticaal overheidsniveau of de vroegere departementen) opgestart worden die het informaticagebeuren zal moeten sturen. Bovendien zal elke FOD voor ICT en e-gov volgende structuur moeten hebben:

- een stuurgroep;
  - een technische werkgroep;
  - een fulltime projectoffice met specialisten inzake human resources, juridische kwesties, techniek, communicatie...
3. Er is in maart 2001 een *samenwerkingsovereenkomst* opgesteld tussen de verschillende overheden met vertegenwoordigers van de bedrijven (nog zonder de lokale overheden, maar ze kunnen later aansluiten) (BS 8.8.2001). Die overeenkomst is noodzakelijk voor een gecoördineerde dienstverlening van alle overheden en om te vermijden dat meermaals dezelfde gegevens worden gevraagd aan de burgers en de bedrijven. Men is akkoord om:
- te werken met dezelfde definities en structuur (coördinatie over de inhoud).
  - rekening te houden met alle noodzakelijke standaarden, normen en afspraken (ze zullen door de FEDICT worden gemaakt: een vrij eenvoudig inzicht in die technische problematiek kan men vinden in (57))
  - zich in te schrijven in het PKI (Public Key Infrastructure) -initiatief van de overheid (zie hierna).
  - een gemeenschappelijk platform uit te werken voor de bouw en het beheer van portals.
  - dezelfde personen- en bedrijfsidentificatienummers te gebruiken. Inmiddels is er al over akkoord bereikt om voor de bedrijven het BTW-nummer als basis te gebruiken. In de toekomst zal dat '*ondernemingsnummer*' heten en geleidelijk andere nummers zoals RSZ en Handelsregister vervangen. Er komt ook een centraal bedrijvenregister bij het Ministerie van Economische Zaken. Voor de personen zal het rijksregisternummer als basis dienen.
  - af te spreken welke overheidsdienst de gegevens opslaat en update.
  - een gemeenschappelijk transactieapparaat te ontwikkelen (UME: *Universal Message Engine*). Die moet ervoor zorgen dat gegevens uitgewisseld kunnen worden tussen bijvoorbeeld de gewesten en de federale overheid (zie schema hieronder bij 'portal').

## ii. Front office

1. Inzake *de portal* werd afgestapt van het oorspronkelijke idee om via '*De Post*' één centrale portal voor België te creëren. Vermits het contact tussen de burgers en de overheid hoofdzakelijk via de lokale besturen en de gewesten en gemeenschappen gebeurt, kunnen die laatste zelf hun centrale portal ontwikkelen. Men is het er wel over eens dat er een verbinding en doorstroming van informatie moet komen zodat de burger automatisch wordt doorverwezen. Voor de realisatie van de federale portal zal een conceptstudie en lastenboek worden uitgeschreven door FEDICT waarna nog in 2001 de uitbesteding zal gebeuren.





Er wordt momenteel een centrale federale website opgesteld door de *Dienst Administratieve Vereenvoudiging* waarop nu ongeveer 500 overheidsites staan en een honderdtal formulieren dat later on line ingevuld zal kunnen worden. Het is een website en geen portal: de burger moet nog weten aan welke administratie hij zijn vraag moet stellen en hij wordt niet automatisch doorgestuurd en geholpen. Dat is natuurlijk geen e-gov en het brengt weinig toegevoegde waarde: wat reeds bestaat wordt gewoon on line gezet. De FEDICT heeft recent ook een website waarop vooral technische detailuitleg.

2. Om via het net met de overheid transacties te doen zijn er sleutels nodig om de burgers te identificeren en om de transactie te beveiligen. Dat zal gerealiseerd worden met een *digitale handtekening* op een nieuwe identiteitskaart (BELPIC) (zie kader hieronder). Juridisch is het wetgevend kader al klaargemaakt om dat te realiseren. De wet van 20.10.2000 voegt aan artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek een paragraaf toe waardoor een handtekening met elektronische gegevens rechtsgeldig is. Het uitvoeringsbesluit dat de certificatie daarvan regelt, is al op 14 juni 2001 goedgekeurd door de Kamer (44).
3. De *certificatie*-autoriteit mag vanwege de EU geen instelling zijn die met een licentie van de overheid werkt. Ook hier moet immers de vrije concurrentie spelen maar de overheid mag vanzelfsprekend voorwaarden opleggen. Er zijn al uitvoeringsbesluiten die dat zullen regelen (44).
4. Voor de financiering van de front-office-organisatie wou men een beroep doen op een inbreng in een *privaat-publieke samenwerking* (PPS). Aanvankelijk was een inbreng van 1 miljard BEF door de Nationale Participatie Maatschappij voorzien. Dat was echter overeengekomen toen het idee nog leefde om 'De Post' te laten instaan voor het hele front office gebeuren. Nu dat idee verlaten werd, zijn er nog geen concrete initiatieven genomen. De moeilijkheid voor een privé-inbreng blijkt het ontbreken van een kosten-batenanalyse te zijn zodat dat de privé-sector geen rendementsberekening kan maken alvorens ze een investering doet.

### iii. Back office

Een elektronische overheid heeft maar betekenis als slechts één keer de gegevens bij de burgers en bedrijven opgevraagd worden en dan intern doorgestuurd worden naar de overheden die dezelfde informatie nodig hebben. Daarom moeten er afspraken worden gemaakt voor de uitwisseling van gegevens, voor hun verificatie en voor hun stockering. Dat alles zal worden geregeld naar het voorbeeld

van de 'sociale kruispuntbank' waar dit geharmoniseerd back officesysteem al werkt.

Het *budget* dat de federale overheid voorziet, is bij de budgetcontrole van maart 2001, voor de federale aansturingenprojecten, op 1,3 miljard BEF per jaar gebracht.

### **De elektronische identiteitskaart**

In de praktijk zal de elektronische identiteitskaart als volgt worden ingevoerd. De burger (en een bedrijf dat in ons rechtssysteem altijd vertegenwoordigd wordt door een burger) vraagt aan zijn gemeente (de registratie-autoriteit) een identiteitskaart waaraan een dubbele elektronische sleutel zit: één private en één publieke sleutel. De private sleutel kan alleen gebruikt worden via een processorchip met pincode. Met de publieke sleutel kan de persoon met wie de burger in contact komt, de burger in kwestie ontcijferen. De publieke sleutel is bijgevolg toegankelijk en moet in een gegevensbank worden geplaatst. De gemeente kent een identiteitsleutel toe (een cijferreeks die, na controle bij het rijksregister, zegt dat de burger authentiek is) en stuurt die voor beheer, samen met de aanvraag voor een persoonlijke sleutel met pincode, naar de certificatie-autoriteit van de burger zijn keuze. Die kent een certificaat van authenticiteit toe aan het sleutel-paar (als de burger dat gevraagd heeft), waardoor ook de persoon met wie de burger elektronische transacties wil doen, kan zien wie die burger is en de mogelijkheid tot elektronische handtekening gecreëerd is. Voor e-gov toepassingen moeten de pc's uitgerust zijn met een leestoestel voor de chipkaart ofwel moet de private key op de pc opgeslagen worden.

Op de chipkaart zou ook plaats voorzien worden voor een pasfoto, hoedanigheidsgegevens over de burger (bijvoorbeeld functies of mandaten) en verhuurbare plaats (bijvoorbeeld voor de gemeente). Wat er niet zou opkomen, is het adres (wijzigt te snel), stemherkenning of vingerafdruk en het rijbewijs (is internationaal, er zijn geen normen en het moet fysisch kunnen ingetrokken worden). Het voorstel voor de elektronische identiteitskaart zal in juli 2001 aan de ministerraad worden voorgelegd. Voor deze PFI (Public Key Infrastructure) is men een lastenboek aan het maken om vanaf 2002 de nieuwe identiteitskaart in te voeren. De kaart zal midden 2002 in een tiental gemeentelijke pilootprojecten worden getest.

Het gebruik van de handtekening moet voor de burger, in zijn relaties met de federale overheid, gratis zijn. Anders zou niemand bijvoorbeeld zijn pensioen elektronisch aanvragen en zouden de voordelen van e-gov verloren gaan. Dat hoeft echter niet het geval te zijn voor de bedrijven. Hoewel het gebruik van de kaart gratis is, is het afleveren ervan niet gratis. De prijs zal echter gedrukt worden door de concurrentie tussen de certificatie-instellingen. De prijs voor de installatie van een PKI bedraagt 1200 BEF tot 6500 BEF per gebruiker al naargelang de soort identiteitskaart ([www.awt.be](http://www.awt.be)).

Buiten de genoemde koepels zijn er nog een aantal initiatieven die reeds gestart zijn en die ook belangrijke elementen zijn voor een elektronische overheid.

#### **1. De elektronische brievenbus van De Post**

De Post lanceerde in mei 2001 haar plan om tegen het einde van het jaar aan iedereen een gratis elektronische brievenbus (postbox) te geven. Iedereen zou een e-mailadres kunnen krijgen en de transmissies zouden beveiligd worden via een certificaat met elektronische handtekening. De transmissies zelf zijn niet gratis. Burgers die geen pc hebben, kunnen hun e-mails laten uitprinten bij de post die ze dan thuisbezorgt, of de burgers kunnen rechtstreeks aansluiten in de kiosken van De Post. Twee pilootgemeenten (Leuven en Marche-en-Famenne) waren bereid om hun berichten en facturen via de postbox te verzenden (vanaf oktober 2001). Voor het postboxproject is een budget voorzien van 1 miljard BEF, exclusief de certificering.

## ***2. E-justice pilootproject***

De Minister van Telecommunicatie gaat in samenwerking met de Minister van Justitie een pilootproject uitwerken voor het informatiseren van de dienstverlening van Justitie. De ministerraad heeft beslist hiervoor de nodige budgetten vrij te maken (1,2 miljard BEF in 2001 maar grotendeels voor ICT).

## ***3. Overheidsopdrachten***

Tegen juli 2001 zal de overheid bij overheidsopdrachten zelf instaan voor de nodige bewijzen om na te gaan of de ondernemers voldoen aan de verplichtingen. Het gaat om de volgende 9 gegevens (de lijst komt van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging):

- Inschrijving in het handelsregister.
- RSZ-verplichtingen.
- BTW-verplichtingen.
- Aansluiting bij het sociaal verzekeringsfonds.
- Erkend als aannemer van werken.
- Geen faillissement of gerechtelijk akkoord.
- Recht op tegemoetkoming aan gehandicapten.
- Getuigschrift van goed gedrag en zeden.
- Aangifte van tewerkstelling (DIMONA) (tegen 2003). Op de ministerraad van 4.5.2001 werd een ontwerp van KB goedgekeurd dat de reglementaire basis legt voor een veralgemeende elektronische aangifte van een begin of einde van tewerkstelling (het systeem wordt al toegepast in de bouw-, transport- en uitzendsector). Hierdoor zullen de administratieve formaliteiten voor de werkgevers vereenvoudigd worden.

## ***4. Overheidsaankopen***

Er loopt momenteel een project op het Ministerie van Landsverdediging voor elektronische overheidsaankopen dat model zal staan voor een latere uitbreiding naar andere departementen.

## ***5. Jobaanbiedingen***

De regionale overheidsdiensten VDAB, FOREM en ORBEM bieden nu reeds elektronisch de vacatures van de ondernemingen aan. (Het gaat om regionale diensten, maar ze worden volledigheidshalve hierbij vermeld).

## B. De Vlaamse overheid

### 1. Intenties

De Vlaamse Regering legt in haar beleidsverklaring de nadruk op het unieke loket maar benadert toch ook het e-gov-concept van dienstverlening: *“Werken aan een integrale kwaliteitszorg en klantengerichtheid betekent dat de administraties van de verschillende overheden samen werken aan de geleidelijke uitbouw van één geïntegreerd aanspreekpunt waar klanten in hun gemeente terecht kunnen voor een gedifferentieerde dienstverlening. De moderne ICT biedt de mogelijkheid om virtuele loketten te openen voor die klantgerichte dienstverlening. Bij het ontwikkelen van zulke geïntegreerde loketten is er coördinatie tussen de verschillende beleidsniveaus nodig. De kostprijs mag niet afgewenteld worden op de gemeenten maar moet gefinancierd worden door alle overheden die hun diensten aanbieden. Processen moeten herdacht worden met het oog op één contactpunt: de burger ziet de overheid als één geheel, maar kan verschillende administraties en diensten aanspreken. Er is één dossier voor de gebruiker, maar voor diezelfde gebruiker kunnen bij de overheid veel dossiers bestaan.”*

In de Septemberverklaring 2000 van de Minister-President aan het Vlaams Parlement wordt een en ander versterkt: *“Vlaanderen koestert de ambitie om als eerste regio ter wereld een volwaardig e-government op te bouwen. Alle beleidsdocumenten moeten via het web geraadpleegd kunnen worden, alle formulieren aangevraagd, elke politiek verantwoordelijke of administratieve dienst gecontacteerd.”*

### 2. Realisaties

Er zijn eind 2000 verschillende initiatieven op de rails gezet:

#### a. E-Flanders (of het Digitaal Actieplan Vlaanderen)

Dat is een koepel om de verschillende bevoegdheden en initiatieven te coördineren zoals e-learning, e-commerce, e-banking, e-gov en e-VRT. Er is voorzien in een ministerieel ICT-comité, ‘Sturingscommissie ICT’ genoemd, met een vertegenwoordiger van elke minister en de CIO. In mei 2001 komt er een ‘Digitaal Strategisch Forum’ met een beleidsadviserende functie. Dat zal een soort denktank worden van de verschillende stakeholders (overheid, wetenschappers, bedrijfsleiders, federaties, de Vereniging voor Steden en Gemeenten).

#### b. E-gov Vlaanderen (of de geïntegreerde loketten)

Het is een portalplan voor de administraties en de openbare instellingen dat medio 2001 zal gelanceerd worden. Nu al bestaan er 2 portals: ‘www.Vlaanderen.be’ (een portal voor ministeries en instellingen) en ‘www.ondernemen.vlaanderen.be’ (project dat geleid wordt door het Departement Leefmilieu en Infrastructuur). Startende of investerende ondernemingen kunnen er niet alleen informatie inwinnen maar ook formulieren opvragen. Ze krijgen een identificatienummer dat later zal gebruikt worden voor alle contacten met de Vlaamse

overheid. Beide portals zullen de basis vormen voor de op 1.12.2000 goedgekeurde geïntegreerde loketten die 5 interactieve clusterloketten omvatten:

1. Bedrijven.
2. Bouwen en wonen.
3. Werken.
4. Vlaamse en lokale fiscaliteit.
5. Zorg en welzijn.

Er wordt in een driedelige organisatiestructuur voorzien: een front office of informatieloket 'www.vlaanderen.be', een centrale back office met een centrale 'e-gov-stuurgroep' waarvan alle ministers deel uitmaken onder het voorzitterschap van de Minister-President en een 'e-gov-projectteam' met 6 deskundigen die de clusterwerking coördineren. Ten slotte is er per cluster een geïntegreerd transactieloket met telkens een clusterstuurgroep en een operationeel clusterteam.

In de praktijk zal het erop neerkomen dat een burger zijn vraag stelt aan de informatiedesk die dan verder met de diensten de zaak afhandelt en finaal zelf opnieuw de vraag beantwoordt. De betrokken diensten moeten bijgevolg niet zelf aangesproken worden. Men zal vragen kunnen stellen, publicaties bestellen, formulieren invullen en chatten. Het begin dus van een interactieve dienstverlening.

De constructie van die geïntegreerde loketten werd uitbesteed aan 'Siemens' voor een bedrag van 100 miljoen BEF IN 2001, maar het zal waarschijnlijk meer worden. Er is een CIO die ook instaat voor de relaties met Siemens.

### **c. E-VRT (of het Digitaal thuisplatform)**

Het idee is een digitale kloof (zie hierna punt VIII) vermijden door de burgers via hun tv-toestel in contact te laten komen met de overheid. Er wordt een NV opgericht om een haalbaarheidsstudie te maken. In 2001 zou een test starten in de gemeente Schoten bij 100 gezinnen. Ook komt er een enquête bij gezinnen omtrent het communiceren met de overheid. Eind 2002 moet er een 'proof of concept' komen waarna eventueel het systeem in heel Vlaanderen zal ingevoerd worden. Er zijn nog geen precieze plannen over wat men in de toekomst gaat bieden als dienstverlening. Er loopt momenteel, in het kader van het 'KMO-ICT Strategisch Plan', een door KPMG uitgevoerde enquête bij KMO's die peilt naar de behoeften van ICT en e-gov.

Het totale budget hiervoor bedraagt voor 2001 voor de Vlaamse overheid 177,5 miljoen BEF, voor de VRT 45 miljoen en voor externe partners (BELGACOM) 107 miljoen BEF.

Dit e-VRT plan sluit niet uit dat er voor de burgers nog andere mogelijkheden zouden zijn. Nu reeds kan er in de openbare bibliotheken internetverbinding verkregen worden en het is niet uitgesloten dat in de toekomst via dat kanaal ook ESD (Electronic Service Delivery) wordt verleend. Een andere mogelijkheid is de reeds bestaande infrastructuur van de VDAB uitbreiden.

## C. De Waalse overheid

### 1. Intenties

De Waalse regering biedt in haar regeringsverklaring van juli 1999 een eerder beperkte visie van e-gov aan door het accent op het unieke loket te leggen: *“Afin de mieux stimuler l’ensemble de la politique économique, d’éviter pertes de temps et dispersion des actions, le Gouvernement propose la création d’un guichet unique comme lieu de coordination de toute actes administratifs wallon y compris ceux liés à l’environnement et à l’aménagement de territoire... les nouvelles technologies de l’information seront utilisées à cet effet.”*

Het in september 1999 uitgebrachte *“Contrat d’avenir pour la Wallonie”* geeft wat meer details: objectif 10: *“mise en place d’une porte d’entrée internet pour que chacun puisse aisément accéder aux informations de l’ensemble des services des ministères de la Région Wallonne”*, objectif 18: *“Création de sites internet orientés vers le citoyen dans toutes les communes de Wallonie et contenant des informations sur les services communaux, les procédures, les possibilités de commande électronique des documents...”* en vooral fiche 24: *“Les nouvelles technologies de l’information faciliteront pour le citoyen une approche interactive de l’administration permettant ainsi une amélioration constante des services rendus.”*

### 2. Realisaties

Twee ministers zijn bevoegd: de Minister-President en de Minister van Binnenlandse Aangelegenheden en Ambtenarenzaken. Hun kabinetten werken respectievelijk aan de front office en de back office maar de Minister-President neemt toch de algemene coördinatie op zich.

De Minister-President heeft op 14 juni 2001 een project voor een elektronische overheid voorgelegd aan de ministerraad. (<http://vancau.wallonie.be/code/ac1.tualites.htm>). Het project voorziet in:

1. Een *“comité de pilotage”* dat toezicht zal houden en de strategie en de prioriteiten zal bepalen. Belangrijk is nog dat het comité zal toezien op de beschikbaarheid van de middelen.
2. Een *“équipe de projet”*, ook onder leiding van de Minister-President, dat aan het comité de pilotage de oriëntaties voorstelt en waakt over de uitvoering van de beslissingen.
3. *“groupes thématiques”* met ambtenaren gegroepeerd rond verschillende websites zoals toerisme, ondernemingen, statistiek, milieu...
4. Een nauwe samenwerking met de gemeenten.
5. Binnen 6 maanden moet het aantal elektronische formulieren verdubbeld zijn van de huidige 15 tot 30.
6. Vanaf 2002 moet de website [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be) de centrale portal van Wallonië worden.

Wallonië hecht veel belang aan het voorkomen van de digitale kloof en ziet volgende oplossingen voor dat probleem:

1. On-lineverbinding voor burgers via hun tv-toestel in het kader van pas gelanceerde initiatieven zoals die van *BRUTELE* en *ALE*.
2. Aansluitingsmogelijkheid via kiosken, bibliotheken en provinciale en gemeentelijke diensten.

Er is in Wallonië wel al een centrale website 'Carrefour de la Région Wallonne' ([www.wallonie.be](http://www.wallonie.be)) waarmee over 21 domeinen zoals economie, milieu, werkgelegenheid, toerisme... een groot aantal formulieren elektronisch kan opgevraagd worden.

Ook de portaalsite van de 'Agence Wallonne des télécommunications' ([www.awt.be](http://www.awt.be)) is het vermelden waard. Dat in februari 1999 opgericht agentschap verricht werkzaamheden die passen in een e-gov-strategie. Het stelt bijvoorbeeld gemeenschappelijke normen op voor de publicatie van de technische openbare aanbestedingen en voor de elektronische uitwisseling van documenten, het bevordert de toegang voor gehandicapten tot de nieuwe ICT wat reeds een deelinstrument is tegen de digitale kloof, het ontwikkelt synergieën tussen de telecommunicatienetwerken van Waalse openbare diensten.

## D. De Brusselse overheid

### 1. Intenties

De regeringsverklaring van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zegt zeer weinig over e-gov. Alleen in hoofdstuk 11 is er één zin die er enigszins naar verwijst: *"De regering zal de informatisering van de administratie verderzetten, alsook de uitrusting van de diensten inzake moderne telecommunicatie, met inbegrip van de interactieve technieken."*

### 2. Realisaties

De bevoegde minister is de Minister-President. Het gewest heeft een kaderakkoord afgesloten met France Telecom en Telindus voor de installatie, de uitrusting en de integratie van de internettechnologie via de reeds bestaande website '*Bruxelles.irisnet.be*' die beheerd en gecontroleerd wordt door de '*CIGB/CIRB*', het informatica-centrum van het Brussels Gewest. Binnen het kader van een Europees project is de CIGB/CIRB al sinds 1997 bezig met het opzetten van on-linedienstverlening en men hoopt tegen 2002 de 19 gemeenten on line te hebben. Bepaalde diensten worden nu al zonder papieren documenten verleend zoals de renovatiepremies. Verschillende andere on-linediensten zijn in aanbouw.

Er wordt een jaarlijks budget van 40 miljoen BEF voorzien.







## Financiële kosten en baten van implementatie

### A. Theoretisch

Er is hiervoor voldoende aangetoond dat 'e-government' veel meer is dan het opzetten van één of meer portaalsites. Het impliceert een totale omschakeling in de dienstverlening van de overheid met de bedoeling die dienstverlening te veralgemenen, te vereenvoudigen en te verbeteren met de hulp van internet. Het contact met de burgers en ondernemingen is niet meer gebonden aan openings tijden en verloopt zonder gesprekspartner, wat problemen geeft i.v.m. vertrouwelijkheid en drempeloverwinning. Maar het is niet alleen de internet-technologie die problemen oproept, de hele interne structurele en personeelsorganisatie van de overheidsdienst zelf moet ingrijpende wijzigingen ondergaan.

Vandaar dat de overgang naar 'e-government' invloed heeft op alle overheidsbindingen:

G2C: government-to-citizen

G2B: government-to-business

G2G: government-to-government

G2E: government-to-employee

Die bindingen zijn echter niet die van de marktsector en bijgevolg niet dezelfde als B2C (business-to-consumer) en B2B (business-to-business). Burgers en ondernemingen hebben immers geen aanbodkeuze. Hun relaties met de overheid moeten noodgedwongen op samenwerking gebaseerd zijn.

De berekening van de gevolgen van een e-gov-implementatie is afhankelijk van een reeks determinanten:

1. Ten eerste is *het stadium* belangrijk. De kosten en gevolgen zijn verschillend al naargelang het e-gov-stadium. Het installeren van een website vraagt geen al te grote investering, maar voor de volgende stadia kunnen de uitgaven alsnog hoger oplopen. Zelfs voor een portal zijn voorafgaande studies nodig, veiligheidsmaatregelen moeten ingebouwd worden in de conceptie, er moet nagedacht worden over de architectuur en infrastructuur en er moet een coördinatie zijn voor gegevensverzameling, hun transmissie en hun stockering. Voor de verdere stadia met interactieve dienstverlening moeten voorafgaande enquêtes uitgevoerd worden over de noden van de burgers en de bedrijven. Er rijzen ook opnieuw vragen omtrent de

architectuur en infrastructuur. Ook het probleem om het nodige personeel en CIO's te vinden en op te leiden zal zich voordoen. In latere stadia begint dan de grote kost van reorganisatie en clustering van diensten.

2. Ook de *overheden* die men wil inschakelen zijn belangrijk. Zullen er, zoals het hoort, ook overheidsinstellingen, agentschappen, parastatalen en verbonden privé-dienstverleners ingeschakeld worden? De federale overheid heeft een coördinerende rol. Niet alleen voor de juridische en de veiligheidsaspecten of voor het instellen van een centrale portal, maar ook de e-gov-initiatieven van de Gewesten en lokale besturen moeten gecoördineerd en geïntegreerd worden omdat de vragen van de burgers anders niet kunnen doorverwezen worden.

Zoals in de inleidende hoofdstukken reeds werd aangegeven, zijn de globale voordelen van e-gov:

- een betere dienstverlening;
- administratieve vereenvoudiging;
- betere en snellere informatie voor burgers en bedrijven
- een productievere overheid;
- een beter geïnformeerde overheid.

De financiële gevolgen van de implementatie van e-gov bestuderen, betekent dat in de mate van het mogelijke de *kosten* en de *baten* van deze technologische revolutie, op korte en op langere termijn, moeten nagegaan worden, zowel voor de burgers en de bedrijven als voor de overheid.

## 1. Kosten

### a. Voor de burgers en de bedrijven

- Om de kost te schatten voor de burgers en de bedrijven moet voorafgaandelijk de vraag beantwoord worden of de overheid de volledige of een deel van de dienstverlening wil financieren met specifieke retributies, met algemene middelen uit belastingen, met de verkoop van gegevens waarover ze beschikt of met reclame.
- De burgers moeten via internet in contact kunnen komen met de overheid. Als men wil genieten van e-gov en niet naar een publieke kiosk wil lopen, zal men over een pc of een geschikte tv-aansluiting moeten beschikken. Voor transacties via het net zal een digitale identiteitskaart aangekocht moeten worden.
- Voor de meeste bedrijven zullen de kosten minimaal zijn omdat een groot deel al over een internetaansluiting beschikt (in Wallonië 72 %).

### b. Voor de overheid

Er kan ruwweg nagegaan worden wat allemaal moet gefinancierd worden. De overheid zal moeten overschakelen van een 'paper-based' werksysteem naar een

elektronische werkorganisatie. Er zal bijgevolg nood zijn aan een projectmanagement, een architectuuropbouw, informatici met CIO's, een veiligheidscommissie, coördinatiewerkzaamheden, unificatie van de procedures voor overheidsaankopen en aanbestedingen, opleiding van het personeel, sensibiliseringscampagnes, enz.

Een Nederlands document ([www.ol2000.nl/kostbaat.htm](http://www.ol2000.nl/kostbaat.htm)) somt de grote uitgavenposten op:

- Realisatie van een eigen databank (datawarehouse) waar verschillende loketten uit kunnen putten.
- Koppeling van diverse databanken.
- Klantvolgsystemen.
- Kennissystemen die gespecialiseerde en betrouwbare kennis aan de balie of in het virtuele loket beschikbaar maken.
- Applicaties met nieuwe media voor het virtuele loket.
- Tweewegkabel voor 24 uur beschikbaarheid.
- Fysieke aanpassingen van bestaande loketten (verbouwen stadhuis).
- Juridische werkzaamheden: contracten voor samenwerking, aanpassingen en verordeningen.
- Opleiding van medewerkers: kennisniveau verhogen, intake-training, omgaan met ICT, enz.
- Hogere salariskosten voor hoger opgeleid personeel.
- Interne en externe communicatie.

Daarnaast zijn er de kosten om een digitale kloof te vermijden. Alleen al de kost voor de overheid om de burgers de mogelijkheid te geven aan te sluiten via het tv-toestel zou in Vlaanderen voor het beginjaar alleen reeds 178 miljoen BEF bedragen.

## 2. Baten

### a. Voor de overheid

De baten voor de overheid zijn een verbeterde dienstverlening d.w.z. meer en beter voor waarschijnlijk minder geld. Het personeel zal geen tijd verliezen met het opzoeken van de betrokken dienst, de juiste ambtenaar of het nodige document. Documenten, toelatingen, belastingen en subsidies zullen sneller en zonder papierverbruik verleend of geïnd worden. Gegevens over burgers en bedrijven moeten slechts eenmaal opgevraagd worden en zullen centraal opgeslagen worden en geüpdatet worden. De productiviteit zal toenemen. Vooral in de sociale zekerheid en bij de overheidsbestellingen worden aanzienlijke baten verwacht.

Om de baten te berekenen moet ook geantwoord worden op de vraag of de overheid reclame gaat toestaan en of ze bepaalde informatie te koop gaat aanbieden.

*i. Reclame*

Reclame zou een belangrijke bron van inkomsten kunnen zijn. Volgend voorbeeld maakt dat duidelijk. De oude overheidsportal van het VK [www.open.gov.uk](http://www.open.gov.uk) kreeg in de eerste helft van 2000 per week 14 miljoen 'hits'. Dat zou overeenkomen met een publiciteitsinkomen van ongeveer 1 miljard BEF per jaar in de privé-sector (17). Regelgeving zal noodzakelijk zijn om misbruiken te voorkomen en vooral om het vertrouwen van de burgers niet in het gedrang te brengen.

*ii. Verkoop*

Dit probleem zal opduiken als privé-bedrijven overheidsinformatie gaan bundelen en ter beschikking stellen van de burgers. Daar is een goed voorbeeld van in het VK met [www.upmystreet.com](http://www.upmystreet.com) die informatie groepeerd rond de postcode waardoor men bijvoorbeeld informatie kan vinden over scholen en hospitals. De overheid stelde sommige informatie gratis ter beschikking maar voor andere info moesten duizenden ponden betaald worden terwijl er geen consistente prijsstrategie werd gevolgd (17).

In België gebeurt nu al iets vergelijkbaars. De Nationale Bank laat bijvoorbeeld toe dat het beursgenoteerde 'Bureau Van Dyck' haar gegevens van de balanscentrale elektronisch verwerkt - dus waarde toevoegt aan de verkregen informatie - en verkoopt aan het publiek.

Net zoals ondernemingen nu op basis van het elektronisch geregistreerde koopgedrag van hun klanten kunnen vooruitzien wanneer welke klant welk soort product zou kunnen kopen (bijvoorbeeld boek, cd, reis...), zo zouden ondernemingen interesse kunnen hebben voor de elektronische lijsten van burgers die een inschrijving van een voertuig vragen, die een geboorte aangeven, enz.

Criteria voor betrouwbaarheid en veiligheid zullen door de overheid moeten worden vastgelegd.

**b. Voor de burgers en de bedrijven**

Het nieuwe soort dienstverlening zal een administratieve vereenvoudiging tot gevolg hebben omdat men onmiddellijk en duidelijker zal zien waar men voor een bepaalde dienstverlening moet zijn. De overheid zal transparanter zijn. Bovendien zal e-gov ook tijdwinst meebrengen: de burger moet geen verlof nemen om naar de overheid te gaan en de bedrijven kunnen in realtime zaken afhandelen waardoor de productiviteit zal stijgen. In Nederland rekent men dat de bedrijven op jaarbasis 9,9 miljard BEF zullen besparen (13). In Australië gebeurt 40 % van de transacties buiten de diensturen.

Voor burgers en bedrijven zullen er anderzijds minder postzegelkosten zijn.

## B. Praktische voorbeelden

Geen enkel land dat tot de 'e-gov-elite' behoort, blijkt voorafgaandelijk een kosten-batenanalyse van de invoering van elektronische dienstverlening te hebben gemaakt. Gelet op de historisch gegroeide ontwikkelingen inzake ICT en de determinanten die een rol spelen, is dat trouwens zeer moeilijk. Uit een Franse hoorzitting is gebleken dat zelfs gemeenten die al met e-gov werkten geen kosten-batenbalans konden voorleggen en vaak zelfs geen investeringsbudget (35).

Voor de staat Mississippi heeft een task force als het ware een draaiboek gemaakt dat model mag staan voor een e-gov-implementatie (9). Het omvat een zeer gedetailleerde analyse met voor- en nadelen en afzonderlijke budgetten voor diverse facetten van de invoering van een elektronische overheid. Ook daarin wordt evenwel toegegeven dat het dikwijls onmogelijk is een uitgavenraming te maken.

### 1. Baten

Uit de buitenlandse voorbeelden blijkt dat vrij aanzienlijke besparingen mogelijk zijn inzake:

- Overheidsaankopen en aanbestedingen.
- Registratie van autovoertuigen.
- Belastingaangifte en -aanslag.
- Sociale zekerheid.

Enkele buitenlandse voorbeelden illustreren in onderstaand kader de mogelijke besparingen. Die gegevens zijn echter zo divers dat algemene conclusies niet mogelijk zijn. Er wordt bijvoorbeeld in vermeld dat besparingen inzake personeel mogelijk zijn maar er wordt niet gezegd hoeveel beter betaalde informatici nodig waren. Het is beslist onmogelijk om die gegevens zonder diepgaand onderzoek te extrapoleren naar België omdat men vanuit een verschillende situatie vertrekt: welke diensten worden precies aangeboden, hoeveel personeel werkt eraan in verhouding tot de beroepsbevolking, welk percentage van de bevolking gebruikt de elektronische dienstverlening...

### 2. Kosten

De voorbereidende enquêtes en studies, het projectmanagement, de architectuur-opzet, de infrastructuurinvesteringen, de aanwerving van ICT-personeel en CIO's, de bijscholing, het informeren en stimuleren van de burgers, vergen belangrijke investeringen. Algemene gegevens daarover zijn niet voorhanden omdat de invoering van e-gov geleidelijk gebeurt en omdat een hele reeks factoren meespelen. Zo geeft het VK een belastingvermindering van 620 BEF aan personen die hun belastingaangifte elektronisch invullen. Ook zoiets moet in rekening gebracht worden als men een kosten-batenanalyse wil maken. Bovendien is het onmogelijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen algemene ICT-uitgaven en specifieke e-gov-uitgaven. Toch zijn er enkele algemene indicaties uit

voorbeelden van buitenlandse kostenplaatjes voorhanden die in het onderstaande kader zijn opgenomen.

### Voorbeelden van buitenlandse besparingen

#### Overheidsaankopen:

Het VK rekt op een besparing van 62 miljard BEF over een tijdspanne van 3 jaar. Er zijn voorbeelden van 60 % besparingen voor de aankoop van goederen.

#### Aanbestedingen:

Victoria State in *Australië* bespaarde van november 1998 tot begin 2000: 28 miljoen BEF (30).

#### Volkstelling:

In *Singapore* gebeurt de volkstelling nu via elektronische weg bij slechts 20 % van de bevolking omdat de basisinformatie uit de verschillende overheidsdatabanken wordt gehaald. De kost wordt daardoor verminderd van 4,5 tot 1,3 miljard BEF (van 3500 tellers in 1990 kon dat worden teruggebracht tot 600 personen bij de telling van 2000).

#### Registratie van auto's:

In *Zweden* werd door de elektronische registratie het aantal kantoren van 24 teruggebracht tot 1 en het aantal personeelsleden kon in belangrijke mate verminderd worden niettegenstaande een stijging van de registraties (30).

In *Arizona* bespaart men 1,7 miljoen USD. Een registratie kostte vroeger 6,6 USD terwijl het elektronisch slechts 1,6 kost. De overheid betaalt 4 USD aan IBM die het systeem bouwde en uitbaat zodat de overheid nog netto per transactie 1 USD overhoudt (56).

#### Sociale zekerheid:

In de *VS* zou een gecumuleerde investering van 1,8 miljard BEF tegen 2005 een besparing opleveren van 2,5 miljard BEF (30).

In *Frankrijk* zou het elektronisch netwerk van sociale zekerheid naar schatting 1 miljard formulieren afschaffen (30).

In het *VK* zou het Department of Social Security and Employment Service, tussen april 1998 en september 2000, 1,1 miljard BEF hebben bespaard (30).

In *Zweden* zou men bij de realisatie van e-services in de sociale zekerheid 4000 personeelsleden minder nodig hebben (30).

In *België* zouden met de elektronische sociale zekerheid 50 types formulieren verdwijnen en van 27 formulieren zou de omvang met 1/3 verminderen.

#### Belastingen:

In *Nederland* zou door de elektronische verwerking van de belastingaangifte de behandelingsduur met 5 maanden zijn ingekort en het aantal medewerkers met 10 % gedaald (13).

### Enkele voorbeelden van bestedingen voor e-gov

*Singapore:* 95 miljard BEF voor 3 jaar voor het e-gov-plan. Dat is ongeveer 9000 BEF per jaar per inwoner.

*Het VK:* 62 miljard BEF voor 3 jaar extra voor e-gov naast andere IT-infrastructuuruitgaven. Dat is ongeveer 350 BEF per jaar per inwoner. Dit cijfer is moeilijk te vergelijken met dat van Singapore omdat enerzijds de bedragen voor Singapore ook ICT-uitgaven omvatten en anderzijds de vertrekbasis totaal verschillend is.

*Ierland:* 1,9 miljard BEF voor "electronic government and services" gedurende het jaar 2000. Dat is ongeveer 520 BEF per jaar per inwoner.

*Nederland:* jaarlijks 540 miljoen BEF voor het nationaal actieplan. Dat is ongeveer 34 BEF per jaar per inwoner. Het verschil met de vorige landen is dat het hier om jaarlijks terugkerende uitgaven gaat (30)(39). In het kader van het *Overheidsloket 2000* is 500 miljoen BEF voorzien voor de ondersteuning van overheidsdiensten die het voortouw nemen bij het ontwikkelen van geïntegreerde loketten. Het is niet duidelijk of de personeelsuitgaven voor de 12 leden van het e-gov-team en voor de 30 personeelsleden van de 3 clusters hierin begrepen zijn.

*Frankrijk:* voor de jaren 1998 en 1999 was 35 miljard BEF voorzien waarvan 1/3 voor de modernisering van de overheidsdiensten (dus niet helemaal e-gov) (30). Dat zou dus ongeveer 6 miljard BEF per jaar zijn. Voor 2001 is 34 miljard BEF voorzien voor "dotations informatiques en loi de finances initiale" maar die uitgaven vertegenwoordigen niet alle uitgaven voor e-gov. Zo komen bijvoorbeeld de uitgaven voor on-linebelastingaangifte en -betaling deels uit andere budgetten. Het is onmogelijk het budget voor e-gov af te zonderen: een e-mail vanuit de DIRE, waaraan een vraag over de budgetten was gesteld, zegt: "*Difficile d'avoir encore des chiffres globaux, cohérents compte tenu de la structuration du budget de l'état en France et face à un manque de comptabilité analytique.*" Als we het minimaal houden op 6 miljard BEF per jaar dan betekent dit ongeveer 100 BEF per inwoner per jaar. Interessant zijn de bedragen die voorzien worden voor de opleiding van informatici en ambtenaren-gebruikers: respectievelijk in 1999 ongeveer 100 en 450 miljoen FF of een totaal van 3,4 miljard BEF (36).

*Vlaanderen:* heeft de nodige budgettaire middelen en het nodige personeel *niet* becijferd omdat het "onmogelijk is een totaalbeeld te schetsen" en men voegt eraan toe "het zal substantiële middelen vergen". De personeelsuitgaven voor de 6 personeelsleden van het e-gov-team worden geschat op 13 mio BEF per jaar (exclusief de uitgaven voor recrutering en selectie en de voorafgaandelijke strategische studie).

Er zijn nog wat specifieke en meer gedetailleerde kostenplaatjes:

*Japan:* de budgetten voor beveiliging bedragen daar in totaal 15 BEF per inwoner (30):

- Voor PKI: 3 BEF per inwoner
- Voor een Certification Authority van elk departement: idem
- Voor het evaluatiesysteem van de computerbeveiliging: 6 BEF per inwoner
- Voor de on-linesystemen voor administratieve procedures: 3 BEF per inwoner

*Mississippi:* de task force schat de initiële investering voor één gecentraliseerde e-gov-infrastructuur op 26 tot 34 miljoen BEF (incl. hardware, software, consulting, trainig, tools, maar zonder de initiële servicekost voor ontwerp en zonder de investering voor authenticiteit). Per inwoner komt dit op 9 à 12 BEF (9).



## C. Een poging tot raming van inkomsten en uitgaven voor België

### 1. Uitgaven

Het Franse voorbeeld hierboven toont aan dat men moeilijk een uitgavenraming kan maken. Bovendien worden de uitgaven voor een elektronische sociale zekerheid, voor elektronische belastingen en voor de lokale overheid niet altijd meegerekend in de e-gov-uitgaven. Het ander probleem is verder dat er zeer moeilijk een duidelijk onderscheid gemaakt kan worden tussen uitgaven voor ICT in de verschillende overheidsdiensten en uitgaven voor e-gov. Dat kan trouwens ook geïllustreerd worden met een Belgisch voorbeeld. Naast het federale budget van 1,3 miljard voor de e-gov-aansturingsprojecten krijgt bijvoorbeeld het Ministerie van Financiën in het kader van zijn vijfjarenplan informatica (2001-2005) een budget van 2,2 miljard (440 per jaar) plus een verhoging van zijn jaarbudget met 133 miljoen. Dat geld moet onder meer dienen voor de verdubbeling van het aantal informatici maar het zal ook dienen voor de uitbouw van de internetsite en voor de elektronische BTW-aangifte. Dat laatste kan onder e-gov gerangschikt worden.

Als men geen rekening houdt met gewone ICT-uitgaven van de federale overheid (zoals bijvoorbeeld de elektronische archivering van de nieuwe gerechtelijke dossiers die miljarden kost) en men zich beperkt tot de uitgaven in een vroeg e-gov-stadium, dan ligt de uitgavenvork in de vernoemde voorbeelden ruwweg tussen 40 en 500 BEF per inwoner per jaar, het extreme voorbeeld van Singapore niet meegerekend. Voor België betekent dat een uitgavenvork van 400 miljoen BEF tot 5 miljard BEF per jaar waarbij mag worden aangenomen dat de uitgaven bij aanvang belangrijker zullen zijn dan op kruissnelheid. We rekenen geen 400 miljoen BEF omdat dit het investeringsbedrag was van landen die al verder stonden. Een ruime vork van 1 tot 5 miljard BEF lijkt dan ook redelijk. Als men opnieuw ruwweg zou aannemen dat er voor de eerste twee jaar een dubbel zo groot bedrag nodig is om een serieuze e-gov-constructie in België op te zetten, dan komt men op een vork van 2 tot 10 miljard per jaar. De baten zullen slechts een paar jaar nadien in mindering kunnen gebracht worden omdat ze slechts gaandeweg zullen volgen. Voorlopig besteedt België federaal 1,3 miljard BEF. Hierbij komen nog de ongekende uitgaven voor e-gov van de gewesten en gemeenschappen, van de belastingen, van de sociale zekerheid en van justitie, 860 miljoen voor internetaansluitingen van scholen, 500 miljoen (1 miljard in 2 jaar) van De Post en eventueel nog 1 miljard via de Nationale Participatiemaatschappij. Alles bij elkaar liggen onze mogelijke uitgaven bijgevolg binnen de uitgavenvork.

Hier moet aan toegevoegd worden dat het MAXI-systeem dat in Victoria-State (Australië) werd gecreëerd de overheid niets heeft gekost en volledig gefinancierd werd door de privé-sector. Het gevolg is echter dat de overheid, voor elke transactie die de burgers verrichten, een bijdrage moet betalen gaande van 17 BEF tot 43 BEF. In België gaat men die weg niet op.

## 2. Baten

Voor de baten geven de buitenlandse voorbeelden nog minder algemene indicaties dan voor de uitgaven. De Europese Commissie stelt dat een bescheiden besparing van 5 % op jaarbasis inzake overheidsopdrachten toch een belangrijke bijdrage van 50 miljard zou zijn voor de vermindering van de begrotingstekorten (51). Als dat percentage van 5 % toegepast wordt op de gezamenlijke overheidsrekening van België (aankopen of intermediair verbruik en de investeringen in vaste activa, samen 460 miljard BEF in 1999) dan komt dat op een besparing van 23 miljard BEF. De baten zouden waarschijnlijk meteen groter zijn dan de eerder gemaakte kosten.

De literatuur wijst erop dat belangrijke besparingen bij de elektronische overheidsaankopen in het vooruitzicht worden gesteld. Een aantal initiatieven zijn in België reeds op de rails gezet om die aankopen elektronisch te bundelen. Enerzijds is er het reeds genoemde project van het Ministerie van Landsverdediging en anderzijds een initiatief van BELGACOM dat jaarlijks voor 62 miljard goederen en diensten aankoopt, om met andere overheidsbedrijven zoals De Post, VRT, BRTF en SABENA gezamenlijk aankopen te doen via het internet.



## De digitale kloof inzake e-gov

Elektronische dienstverlening door de overheid (ESD) kan maar succesvol zijn als het algemeen wordt gebruikt, zo niet lopen de eenheidskosten te hoog op en blijft de papieren administratie de hoofdbrok vormen. Er zullen echter steeds burgers zijn die geen ESD gebruiken om een van volgende redenen:

- ze hebben geen toegang tot internet (via pc, wap of tv);
- ze hebben geen kennis om het te gebruiken;
- ze zijn niet gemotiveerd om het te gebruiken;
- ze hebben geen vertrouwen in de veiligheid van het systeem.

Naast die vier hindernissen zijn er sociale hindernissen zoals voor kansarmen en gehandicapten; dit soort digitale kloof wordt hier niet behandeld.

Omwille van gelijkheid kan de overheid niet toelaten dat er een groep van niet-gebruikers benadeeld zou worden. De overheid moet dus maatregelen voorzien om de digitale kloof te overbruggen en om de burgers die er nooit gebruik van zullen maken, te blijven helpen op de klassieke manier.

### A. Universele toegang tot internet

In vergelijking met de e-gov-ellitelanden is het gebruik van internet in België nog vrij beperkt (net iets hoger dan het Europees gemiddelde), maar het aantal aansluitingen stijgt zeer snel (in de meeste landen meer dan een verdubbeling in één jaar).

**TABEL 1 - % van de bevolking (ouder dan 15 j) dat thuis internet heeft in oktober 1999 en 2000**

	1999	2000	
Nederland	21,0	54,8	
Zweden	51,0	53,8	
Denemarken	35,0	51,6	
Finland	21,0	43,5	
VK	17,0	40,9	
Ierland	6,0	35,5	
België	12,0	29,2	(Wallonië 23 % in 2000 = 1/2 van pc's) (53)
Duitsland	11,0	27,1	
Frankrijk	8,0	19,0	
EU (15)	12,0	28,4	(40 % inclusief gebruik op school en kantoor)
US	30,0	46,7	

Bron: Eurostat.

Een recente en gedetailleerde enquête in Wallonië (53) toont aan dat het inkomen, de scholingsgraad en de lokalisatie op dit ogenblik determinerende factoren zijn voor pc bezit:

- bij de hoge inkomens 69 %; bij de lage inkomens 6 %
- bij de universitair en hoger geschoolden 70 %; bij niet en lager geschoolden: 21 %
- pc met internet: landelijke gemeenten 14 %; steden 17 % en semi-stedelijke gemeenten 21 %.

Niet iedereen beschikt dus over internettoegang en bijgevolg moet de overheid ervoor zorgen:

1. dat de burgers ofwel zeer goedkope pc's kunnen krijgen, ofwel publieke toegangen ter beschikking hebben, ofwel andere oplossingen voorstellen zoals via een tv-aansluiting. In Wallonië gebruikt nu al 10 % van de bevolking tussen 15 en 75 jaar publieke toegangen voor internet: 8 % in bibliotheken, scholen en administraties en 2 % in commerciële instellingen (cybercafé) (53).
2. dat de toegangsprijs tot het internet zo laag mogelijk blijft.
3. dat de burgers steeds op een klassieke manier in contact kunnen treden.

## 1. Goedkope pc's

Enkele landen helpen hun burgers aan goedkope pc's. In het VK gaat men oude pc's recyclen zodat 100000 lage inkomens ze tegen een goedkope prijs kunnen aanschaffen. Werkgevers krijgen belastingvermindering als ze hun werknemers thuis een pc en internettoegang geven. In Singapore krijgen de burgers een subsidie voor de aankoop van een pc en in Zweden een belastingreductie.

## 2. Publieke toegangen

Voor de publieke toegangen voorzien de meeste landen toetschermen in openbare instellingen zoals bibliotheken (cfr. Nederland). In Australië staan schermen in shopping centra. Het nieuwe initiatief van de postbox in België, waar burgers zonder pc gebruik zullen kunnen maken van de kiosken in de postkantoren, is een belangrijke stap in die richting.

Een onderneming gericht op het verlenen van intellectuele diensten kan ervoor kiezen die diensten uitsluitend via het net aan te bieden. De overheid kan zich die luxe niet veroorloven en moet er rekening mee houden dat er steeds burgers zullen zijn die geen internet gebruiken. Voor die mensen moeten de andere communicatielijnen zoals de telefoon (cfr. Vlaamse infolijn) of zelfs rechtstreeks persoonlijk contact open blijven.

## 3. Lage toegangsprijs

De toegangsprijs tot het internet mag eveneens geen hinderpaal zijn voor internetgebruik. De EU streeft naar volledige liberalisering van de lokale toegang en slaagde er daardoor al in de prijzen te doen dalen. In België heeft de Minister van Telecommunicatie de internetuurprijzen vanaf 15.6.2000 zowel in de piekuren als in de daluren respectievelijk laten dalen tot 60 en 45 BEF/u. De internetproviders kunnen binnen bepaalde marges hun tarieven opstellen in functie van de omvang en de kwaliteit van de aangeboden diensten.

## B. Geen kennis om het te gebruiken

Alle landen hechten belang aan e-learning. Op school zullen kinderen vertrouwd worden met de computer en met internet. De leerkrachten worden bijgeschoold en men richt zich op levenslang leren.

In Nederland werd in een openbare bibliotheek in Den Haag, een project opgestart met behulp van het EU-programma 'Urban'. Scholieren krijgen 's morgens les over hoe ze informatie kunnen vinden op het net. In de namiddag kunnen ze dan gratis individueel een half uur gebruik maken van het net. Belangrijk is ook dat 's avonds groepen vrouwen, ondernemers, ouderen, wijkbewoners een aangepast opleidingsprogramma krijgen. De belangstelling zou enorm zijn.

In België is er het "twinning"-project waarbij jongeren ouderen wegwijs maken op het internet en verder is er het "I-line"-project dat startte in 1998 met een looptijd van 3 jaar. Belgacom stelt aan scholen, ziekenhuizen en bibliotheken internetlijnen (ISDN) ter beschikking tegen uitzonderlijke voorwaarden. De school betaalt voor een aansluiting op het internet met onbeperkt gebruik slechts 20000 BEF, de federale overheid neemt 75000 per jaar voor haar rekening en Belgacom de resterende 65000 BEF. Hiervoor werd een budget van 860 miljoen BEF vastgelegd.

Ten slotte is er de rondtrekkende informatiebus van het Ministerie van Economische Zaken in samenwerking met de federatie 'Agoria'.

Omdat sommige doelstellingen gepaard gaan met grote investeringen in ICT-infrastructuur, zijn hier belangrijke overheidsuitgaven mee gemoeid. Nochtans zal dat onvoldoende zijn. De Amerikaanse Hart-Teeter-enquête (25) wijst immers uit dat als 85 % van de hoger geschoolden internet gebruikt, er slechts 42 % van de lager geschoolden dat doet. Hierbij mag de vergrijzing van de bevolking niet uit het oog verloren worden. Binnenkort is 30 % van de Belgische beroepsbevolking ouder dan 65 jaar en ook zij, met minder ICT-ervaring, zullen beroep doen op ESD. Belangrijk is verder nog dat de burgers hun taal kunnen gebruiken, wat betekent dat de meeste informatie in minstens twee talen beschikbaar moet zijn wat een meerkost impliceert.

### C. Motivatie voor internetgebruik

In Australië (Victoria State), waar toch al veel burgers aangesloten waren op internet, werd een marketing actie op touw gezet om MAXI te gebruiken. Bij aanvang vielen de gebruikresultaten tegen maar spoedig overtroffen ze de verwachtingen (30).

### D. Vertrouwen in veiligheid

Uit de Amerikaanse Hart-Teeter-studie (25) is duidelijk gebleken dat de burgers meer belang hechten aan het veiligheidsaspect van internet dan aan de toegang tot internet. 66 % van de Amerikanen is immers bezorgd voor hackers die in de computers van de overheid zouden inbreken. 55 % vreest dat ambtenaren misbruik zouden maken van de bekomen informatie en 53 % is bang om zijn privacy te verliezen. Dat laatste is een probleem dat vooraf moet geregeld worden omdat door '*electronic data interchange (EDI)*' tussen overheidsdiensten, derden mogelijk misbruik zouden kunnen maken van de gegevens. Voor de drie domeinen blijkt dus meer dan de helft van de burgers zich zorgen te maken. Erger nog, 40 % van de ondervraagden denkt dat de overheid er in de toekomst nog minder in zal slagen de persoonlijke informatie veilig te stellen. Het zijn weliswaar Amerikaanse gegevens en wellicht zijn de onveiligheidsgevoelens hier anders, maar de overheid zou er werk van moeten maken om de veiligheid verbonden met e-gov en het vertrouwen dat de burgers daarin mogen hebben, te waarborgen. In hoofdstuk IV werd al aangegeven hoe dat technisch kan, maar er is waarschijnlijk méér nodig om de burgers te overtuigen. In het VK spreekt men daarom van de creatie van een "Trust Charter" voor overheids-ESD (17).



## Bibliografie

1. Ch. Baum: *"E-government scenario"*; Gartner-Group symposium, oct 2000 Florida; 17 p.
2. F. Caldwell: *"E-government transformation"*; idem, 15 p.
3. J. Carr: *"Models for e-government"*; idem, 18 p.
4. E. Fraga: *"E-government security"*; idem, 17 p.
5. L. Scardino: *"E-government and ESPs"*; idem, 17 p.
6. A. Di Maio: *"E-governance in the new economy"*; idem, 18 p.
7. J. Fenn e.a.: *"Future scenarios: discontinuities in IT evolution"*; idem, 13 p.
8. Deloitte Consulting and Deloitte&Touch: *"At the dawn of E-government"*; 2000, 31p.
9. The e-government task force of Mississippi: *"Implementing enterprise e-government in Mississippi"*; Compiled by the Mississippi department of information technology services, 11.9.200; 182 p.
10. G.Locke (Governor): *"Whashington State Digital Government"*, 41 p.
11. Texas Department of Information Resources: *"Survey of state portal initiatives"*; dec 1999, 105 p.
12. Overheidsloket 2000 en Helpdesk overheid: *"Eén loket op het internet"*, 199 p.
13. Ministerie van Economische Zaken Nederland: *"De digitale delta, Nederland on line"*; 1999, 69 p.
14. Ministry of Finance Finland: *"Policy decision of the council of state on the development of information management of state administration"*, march 2000, 5 p.
15. P. Sorgaard: *IT Co-ordination and Public Mangement Reform. A comparison between Finland and Norway"*; Ministry of Finance, Public Management Department, Finland; Research reports; 4/2000; 47 p.
16. J. Clark: *"Citizens Expectations for Electronic Government Services"*; Intergovernmental Advisory Board, USA, sept 2000, 48 p.
17. Performance and Innovation Unit, Cabinet Office, UK; *"Electronic Government services for the 21<sup>st</sup> Century"*; sept 2000; 124 p.
18. C. Von Hoffman; *"The making of e-government"*; CIO Enterprise Magazine, nov 1999, 7 p.
19. D.M. West; *"Assessing e-government: The internet, democracy and service delivery by state and federal governments"*; Brown university, sept 2000, 23 p.

20. K. Kingscott; *"Priorities for federal innovation reform moving to an e-government framework"*; IBM Corporation, 7 p.
21. Norwegian Ministry of Labour and Government Administration; *"Action plan for 1999-2001: Electronic Government: Cross-sectoral development of information technology in the central government administration"*; jan 1999, 30 p.
22. J.E. Stiglitz e.a.; *"The role of government in a digital age"*; commissioned by the computer&communications industry association, oct 2000, 153 p.
23. M. Wheatley; *Her majesty's flying circus"*; CIO Magazine, aug 2000, 8 p.
24. P. Schneider; *"CIO field report: Australia IT and government"*; CIO Magazine, june 1999, 5 p.
25. D.Hart-M.Teeter; *"E-government: the next American revolution"*; Council for Excellence in Government; sept 2000, 17 p.
26. Meghan E. Cook; *What Citizens want from e-government*; Center for Technology in Government; university at Albany/SUNY; 2000, 3 p.
27. UK online: *Annual Report*; sept 2000, 80 p.
28. Pilot project on benchmarking of framework conditions; *"Benchmarking diffusion and utilisation and communication technologies (ICT) and new organisational arrangements"*; EU-Commission, DGIII-Industry and Ministry of Trade and Industry, Finland, 1998, 233 p.
29. Booz-Allen&Hamilton, Ministry of Economic Affairs Netherlands; *"The competitiveness of Europe's ICT Markets"*; Ministerial conference Nordwijk, the Netherlands, march 2000, 40 p.
30. Cabinet office UK, Central IT Unit; *"Benchmarking Electronic Service Delivery"*; july 2000, 88 p.
31. Momentum Research Group of Cunningham Communication; *"Benchmarking the e-government revolution"*; july 2000, 33 p.
32. P.Walsh; *"The infancy of e-taxes"*; fcw.com, march 2001, 5 p.
33. H.Harrel; *"Measuring e-gov value"*; fcw.com, august 2000, 5 p.
34. Minister van Telecommunicatie; *"Vijfsterrenplan informatiesamenleving"*; [www.telcobel.be](http://www.telcobel.be).
35. Commissariat Général du Plan; *"L'administration en réseaux: vers des services publics interactifs"*; SEEAT, président B.Longhi; rapporteurs: L. Sorbier et Ph.Chantepie; octobre 1999, 46 p.
36. Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat (France); *"Tableau de bord d'avancement de l'administration électronique"*; [www.fonction-publique.gouv.fr/ntic](http://www.fonction-publique.gouv.fr/ntic), oct 2000, 35 p.
37. Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat (France); *"Les principaux chiffres de l'administration électronique"*; [www.fonction-publique.gouv.fr/ntic](http://www.fonction-publique.gouv.fr/ntic), nov 2000, 13 p.
38. European Commission; *"Progress on eEurope actions"* Staff Paper, COM (2000) 783.
39. Ministerie Binnenlandse zaken Nederland; *"Actieprogramma Electronische overheid"*; [www.minbzk.nl/e-overheid](http://www.minbzk.nl/e-overheid), 19 p.



40. US Department of Commerce, National Telecommunications and information Administration (NTIA): "*Falling through the net: toward digital inclusion. A report on Americans' access to technology tools*", oct 2000, 129 p. en "*Falling through the net: defining the digital divide*", july 1999, 108 p.
41. Belgische Senaat; "*E-government op het vlak van de federale, provincie-en gemeentebesturen*"; Verslag namens de Commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de administratieve aangelegenheden, januari 2001, 82 p.
42. Workshop: "*From digital divide to digital bridge*"; Ministerie van economische zaken België; 28.3.2001.
43. Accenture: "*E-government leadership: Rhetoric vs reality- Closing the gap*"; www.accenture.com; 30.3.2001, 16 p.
44. Belgische kamer van Volksvertegenwoordigers: "*Wetsontwerp houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certifiëringsdiensten*"; Doc 50-0322/005, 15.2.2001, 21 p. en Ministerie van Justitie: "*Wet tot invoering van het gebruik van telecommunicatiemiddelen en van de elektronische handtekening en de gerechtelijke en de buitengerechtelijke procedure*"; 20.10.2000; BS 22.12.2000.
45. Allain Zenner: "*Naar een nieuwe fiscale cultuur*"; Actieplan van de Regeringscommissaris; Ministerie van Financiën, maart 2001, 142 p.
46. Cl. Lobet-Maris: "*Guichet unique, réalité plurielle. Résultats d'une enquête européenne*"; CIA-FUNDP, 27 p.
47. Cl. Fobet-Maris, B. van Batselaer: "*COST Belgian national report: One-stop government in Belgium*"; CIA-FUNDP, 63 p.
48. OECD: "*Government of the future*"; 2000, 251 p.
49. OECD (PUMA): "*L'administration en-ligne au forum de Naples*": Optique, bulletin de la gestion publique, mars 2001 no 19.
50. OECD (PUMA): "*L'administration en-ligne menacée. Prévenir les fiascos à grande échelle dans les projets d'informatisation*"; Note de synthèse de l'OCDE sur la gestion publique; no 8, mars 2001.
51. Commissie van de Europese Gemeenschappen. Mededeling van de Commissie aan de Raad, aan het Europees Parlement, aan het Economisch Sociaal comité en aan het Comité van de regio's: "*Behoud van de dynamiek door samenwerking. Bijstelling van de strategie voor de interne markt-2001*"; COM(2001) 198 def.; 11.4.2001, 37 p.
52. Sharon S. Dawes ea: "*Tying a sensible knot: a practical guide to state-local information systems*"; New York State Governors' task force on information resource management, local Government Subcommittee; june 1997, 105 p.
53. Agence Wallonne des Télécommunications: "*Enquêtes sur les usages TIC des citoyens et des PME en Wallonie*"; 16.5.2001, 42 p.
54. Commission of the European Communities: "*eEuropa 2002. Impact and Priorities*"; A communication from the Commission to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 march 2001, COM (2001) 140 final, 19 p.
55. J. Bolletino, Vice President at Booz-Allen & Hamilton; "*Changing what's behind the website*"; E-gov Journal, www.e-gov.com.
56. M. Symonds: "*The next revolution: after e-commerce, get ready for e-government*"; The economist print edition, 22.6.2000, www.economist.com.

57. Th. Carcenac: *“Pour une administration électronique citoyenne; méthodes et moyens”*; Rapport au Premier Ministre, avril 2001, 91 p.



## Relevante websites

### België

#### *Federaal*

[www.fedict.be](http://www.fedict.be)

[www.mazfp.fgov.be/nl/modernisering/index.htm](http://www.mazfp.fgov.be/nl/modernisering/index.htm)

[www.veroeenvoudiging.fgov.be](http://www.veroeenvoudiging.fgov.be)

[www.copernicus.be](http://www.copernicus.be)

[www.telcobel.be](http://www.telcobel.be)

#### *Vlaanderen*

[www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

[www.ondernemen.vlaanderen.be](http://www.ondernemen.vlaanderen.be)

<http://vdab.be>

[www.kmoloket.be](http://www.kmoloket.be)

#### *Wallonië*

[www.awt.be](http://www.awt.be)

[www.wallonie.be](http://www.wallonie.be)

[www.e-wallonie.net/](http://www.e-wallonie.net/)

[www.hotjob.be](http://www.hotjob.be)

#### *Brussel*

[www.Bruxelles.irisnet.be](http://www.Bruxelles.irisnet.be)

[www.cigb.irisnet.be](http://www.cigb.irisnet.be)

[www.orbem.be](http://www.orbem.be)

### Europa

[www.europa.eu.int/comm/dgs/information\\_society/index\\_fr.htm](http://www.europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_fr.htm)

[www.europe.eu.int/comm/dgs/eeurope/index\\_fr.htm](http://www.europe.eu.int/comm/dgs/eeurope/index_fr.htm)

Nederland

[www.ol2000.nl](http://www.ol2000.nl)  
[www.gemeenteweb.nl](http://www.gemeenteweb.nl)  
[www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

Singapore

[www.ida.gov.sg](http://www.ida.gov.sg)  
[www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)  
[www.spinet.gov.sg](http://www.spinet.gov.sg)  
[www.gov.sg/ps21](http://www.gov.sg/ps21)

USA

[ww.firstgov.gov](http://ww.firstgov.gov)  
<http://gartner5.gartnerweb.com/symposium>  
[www.its.state.ms.us/et/egov/its/egov.html](http://www.its.state.ms.us/et/egov/its/egov.html)  
<http://cct.georgetown.edu/development/eGov>  
[www.excelgov.org](http://www.excelgov.org)  
<http://ec.fed.gov/intercoord.htm>  
[www.ntia.doc.gov](http://www.ntia.doc.gov)  
[www.ecommerce.gov](http://www.ecommerce.gov)

Canada

[www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)  
[www.connect.gc.ca](http://www.connect.gc.ca)

Engeland

[www.citu.gov.uk](http://www.citu.gov.uk)  
[www.ispo.cec.be/ida/ida.html](http://www.ispo.cec.be/ida/ida.html)  
[www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk)  
[www.gateway.gov.uk](http://www.gateway.gov.uk)  
[www.e-envoy.gov.uk](http://www.e-envoy.gov.uk)

Frankrijk

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)  
[www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr)  
[www.fonction-publique.gouv.fr](http://www.fonction-publique.gouv.fr)

<http://www.mtic.pm.gouv.fr>

[www.cerfa.gouv.fr](http://www.cerfa.gouv.fr)

[www.eure-et-loir.pref.gouv.fr](http://www.eure-et-loir.pref.gouv.fr)

#### Australië (Victoria)

[www.maxi.com.au](http://www.maxi.com.au)

#### Diverse

[www.digitaldivide.gov](http://www.digitaldivide.gov)

[www.e-gov.com](http://www.e-gov.com)

[www.cio.com/forums/government](http://www.cio.com/forums/government)

[www.idc.com/aspadvisor](http://www.idc.com/aspadvisor)

[www.oecd.org/Puma/country](http://www.oecd.org/Puma/country)

[www.excelgov.org/techcon/index.htm](http://www.excelgov.org/techcon/index.htm)

[www.bah.com/e-government](http://www.bah.com/e-government)

[www.nicusa.com](http://www.nicusa.com)

[www.pace-eu.net](http://www.pace-eu.net)

[www.centerdigitalgov.com](http://www.centerdigitalgov.com)

[www.digitalehandtekening.be](http://www.digitalehandtekening.be)





## Gecontacteerde personen

- *M. Chapel* (attaché; Cabinet du Ministre de la Communauté Française chargé de la culture, du budget, de la fonction publique, de la jeunesse et des sports).
- *S. Cravatte* (attaché; Cabinet du Ministre des Affaires Intérieures et de la Fonction Publique Wallon).
- *J. De Graeve* (adjunct-kabinetschef; kabinet Vlaams Minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport).
- *P. Heyvaert* (raadgever; Kabinet Vlaams Minister van Economie, Ruimtelijke Ordening en Media).
- *L. Luyten* (adviseur; Kabinet Eerste Minister).
- *M. Mertens* (Conseiller ICT; Cabinet du Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'Administration).
- *F. Robben* (federaal e-gov coördinator en general manager van de Kruispuntbank sociale zekerheid).
- *M. Robbroeckx* (adjunct-kabinetschef; Kabinet Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Besturen).
- *L. Vandendorp* (attaché; Cabinet du Ministre Président de la Région Wallonne).
- *P. Verbruggen* (expert; Kabinet Minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties).







## Bijlage 1 Buitenlandse benchmarks

Hieronder volgen 7 markante buitenlandse voorbeelden van centrale elektronische overheden. Hieruit blijkt dat er een verschillende aanpak is, dat er veel plannen zijn maar relatief weinig realisaties, dat veel overheden nog in het stadium van portal zitten en nog maar beginnen met elektronische dienstverlening. Vanzelfsprekend is het geen exhaustieve inventaris en geeft hij geen waardeoordeel over de centrale portal of andere overheidsites (Hebben ze een zoekmachine? Is er een FAQ-rubriek? Is er updating? Kan men publicaties en databestanden krijgen? Bieden ze links naar andere sites...).

### A. Singapore

Singapore is een van de weinige landen in de wereld met een geïntegreerde en coherente elektronische overheid. Men mag daarbij niet uit het oog verliezen dat het breedbandnetwerk van "Singapore One" bijna alle huizen van Singapore bereikt en dat 59 % van de bevolking een pc *heeft* (niet te verwarren met *gebruikt* thuis of op school of op het werk).

De lijst van diensten die burgers en bedrijven via elektronische weg van de overheid of van aanverwante dienstverleners kunnen bekomen is lang (zie bijlage 3). Men ging uit van de noden van de burger en daarvoor werden pakketten samengesteld zoals "moving house" of "looking for a job" of "employing people". Het eerste pakket startte reeds in 1997. Ter illustratie volgen enkele voorbeelden van diensten die men elektronisch kan bekomen:

- geboorte- en overlijdensaangifte;
- betaling verkeersboetes;
- belastingberekening, aangifte en betaling van belasting;
- wat allemaal doen bij een verhuis?
- aanvraag voor een woning;
- berekening maximaal ontlendingsbedrag;
- basistest voor rijbewijs;
- aanvraag telefoon- en tv-aansluiting;
- vacatures;
- oprichting bedrijf;
- patentaanvraag.

Het aantal transacties dat elektronisch via "E-Citizen" gebeurt, bedraagt 400000 per kwartaal (de transacties van de diensten geleverd door agentschappen niet inbegrepen). Per jaar zou dat 1,6 miljoen transacties geven, hetzij de helft van het aantal inwoners (3,2 miljoen).

Maar e-gov reikt in Singapore nog verder: er is bijvoorbeeld een teleconferentie tussen rechtbank en gevangenis mogelijk. Op die manier bespaart Singapore op veiligheids- en transportkosten omdat gevangenen in bepaalde gevallen niet meer naar de rechtbank moeten worden gebracht.

Het "Civil Service Computerisation Programme (CSCP)" is reeds in 1981 gestart maar ICT bij de overheid kreeg een opswing door het "Public Sector IT Masterplan" met de creatie in 1999 van IDA (Infocom Development Authority) via de samensmelting van de "National Computer Board (NBC)" en de "Telecom Authority of Singapore (TAS)". De 'Government Chief Information Office' maakt er met een staf van 400 personen deel van uit.

In juni 2000 werd, voortbouwend op wat al bestond, het "E-gov Action Plan" gelanceerd met een budget voor 3 jaar van 1,5 billion S-dollar (ongeveer 95 miljard BEF). Het plan omvat 5 strategische actiepunten:

1. geïntegreerde elektronische dienstverlening;
2. ICT voor het realiseren van nieuwe capaciteiten en mogelijkheden;
3. ICT voor het realiseren van innovatie;
4. het voorzien van nieuwe trends en ontwikkelingen om pro-actief diensten te verlenen tegen internetsnelheid;
5. het cultiveren van een beter begrip van de mogelijkheden die internet biedt voor het verlenen van diensten. Dit laatste wil men bereiken via 6 strategische programma's:
  - a. alle ambtenaren moeten ICT-kennis bezitten;
  - b. alle diensten die voor elektronische levering in aanmerking komen, moeten 'reengineerd' worden;
  - c. technologische experimenten om nutteloze investeringen te vermijden;
  - d. up-to-datehardware, work engines en dataprocessing;
  - e. een goede ICT-infrastructuur;
  - f. e-learning.

## **B. Australië (Victoria State)**

Hoewel de federale overheid en meerdere staten elektronische diensten leveren, geldt Victoria toch als het meest markante voorbeeld.

In december 1997 werd een 'Electronic Service Delivery' (ESD) gelanceerd onder de naam MAXI. Het is een joint venture tussen een computerbedrijf (NEC) en een onderneming voor softwareontwikkeling. De bedoeling is in 2001 alle overheids-

diensten on line aan te bieden. De diensten worden aangeboden via telefoon, internet en touch-screenkiosken die geïnstalleerd worden in openbare gebouwen en shopping centers.

Er wordt een uitgebreid dienstenpakket aangeboden:

- betalingen: zoals parkeerboetes, elektriciteits- en waterrekeningen;
- producten en diensten: zoals geboorte en andere certificaten, rapporten, toelatingen, dierenregistratie, rijbewijstesten;
- plaatsbesprekingen voor evenementen;
- adreswijzigingen, opzoeking in databases zoals stamboom;
- een onderneming starten;
- informatie vragen, enquêtes invullen;
- onderwijzers kunnen lespakketten maken voor bepaalde gebruikers;
- studenten of hotels kunnen hun eigen website maken.

De diensten worden 24x7 aangeboden. 40 % van de transacties gebeurt buiten de kantooruren. Het aantal transacties is sinds de lancering in 1998 verdubbeld en bedraagt 45000 per maand.

Indien identificatie van beide partijen - dienstverlener en vrager - vereist is, is er een gesofisticeerde authenticiteitsprocedure voorzien waarbij 'Secure Net Certificates' zowel certificaten van authenticiteit (digitale of via de post) als publieke sleutels voor de digitale handtekening levert.

## C. Finland en Noorwegen

Sorgaard (15) maakte recent een analyse van de stand van zaken in beide landen voor wat de centrale overheid betreft. Er zijn heel wat overeenkomsten tussen beide landen:

- bijna iedereen bij de overheid heeft een pc;
- er is één uniek persoonsnummer dat voor heel wat doelen gebruikt wordt (Finse burgers kunnen sinds december 1999 een persoonlijke elektronische identiteitskaart krijgen voor identificatie en handtekening);
- in plaats van een belastingaangifte te moeten doen, krijgen burgers op basis van allerlei bronnen zelf een belastingvoorstel van de administratie.

Toch is één van zijn conclusies dat er in beide landen meer internationale uitwisseling van plannen zijn dan echte realisaties zijn.

Het *Noorse* Ministerie voor Tewerkstelling en Overheidsadministratie heeft een actieplan voor een elektronische overheid (21) dat loopt van 1999 tot 2001 waarbij men, net zoals in Nederland, met pilootprojecten zal werken. (De centrale website van de regering en de departementen is ODIN).

Het plan beoogt klassieke zaken zoals:

- kaderakkoorden voor het aanschaffen van IT-producten en diensten;
- digitale handtekening;
- elektronische data-uitwisseling tussen overheden;
- elektronische handel voor aanbestedingen;
- electronic case handling.

De optie voor het verlenen van diensten bleek steeds te botsen op praktische producthindernissen die moeilijk lagen bij de besprekingen van de kaderovereenkomsten.

In *Finland* is het Ministerie van Financiën verantwoordelijk maar in het Ministerie van Binnenlandse Zaken bestaat een eenheid die zich speciaal bezig houdt met elektronische overheid (JUNA-project). Er zijn echter nog andere eenheden (VATI, KELA, JUTHA...) die onderling contact hebben. Er is een regeringsprogramma van 1999 dat regelmatig geüpdatet wordt. De centrale website is de "Citizens guide" waarin alle informatie gerangschikt is volgens de levenscyclus, maar elk departement heeft zijn eigen webserver.

Enkele conclusies van het rapport zijn interessant:

- Er is geen duidelijk onderscheid meer tussen plannen en realisaties.
- Het blijkt moeilijk de overheid als één geheel aan de burgers en bedrijven aan te bieden. De nodige coördinatie en management zijn niet in overeenstemming met de bestaande structuren. ICT is bijgevolg niet de gemakkelijkste oplossing om een gecoördineerde overheidsadministratie te bereiken.
- ICT verandert zo snel dat het geen zin heeft langetermijnplannen te maken. Een voorbeeld maakt dit duidelijk: in beide landen is het gebruik van gsm's veralgemeend. Jongeren zijn ermee opgegroeid en zijn het gewoon sms-berichten te sturen die niet langer mogen zijn dan 160 tekens. De vraag is hoe dan ook: wat voor dienst kan de overheid leveren als het bericht niet langer mag zijn?
- De digitale handtekening moet opgelost zijn vóór men aan e-gov begint.
- Het blijkt moeilijk de nodige competentie en capaciteit te vinden voor de ontwikkeling van e-gov.

## D. Nederland

Reeds in 1994 had Nederland een "*Nationaal Actieplan elektronische Snelwegen*" waarop in 1999 een vervolg kwam met "*De digitale Delta*" voor het overheidsbeleid inzake ICT. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken is verantwoordelijk voor e-gov en een speciaal directoraat werd gecreëerd voor de strategie, het onderzoek, de internationale contacten en de benchmarking.

Als front office werd een centrale website voor overheidsinformatie gecreëerd "*www.overheid.nl*" die toegang geeft tot alle informatie van de overheid op internet. Omdat dat niet genoeg is en men tot geïntegreerde dienstverlening wil komen zodat burgers en ondernemingen niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd, werd een programma "*Overheidsloket 2000*" in het leven geroepen. Dat programma beoogt clustering van diensten via 3 stadia:

1. *Concentratie*: Balies en loketten worden onder één dak gebracht. De binding tussen "front offices" en "back offices" wordt doorgeknipt.
2. *Integratie*: Diensten worden geïntegreerd.
3. *Herdefiniëring van dienstverlening*: Clustering van diensten.

Het programma "*Overheidsloket 2000*" voorziet in enkele pilootprojecten in bepaalde lokale besturen met 3 groepen virtuele loketten (Bouwen en Wonen, Zorg en Welzijn en Bedrijven) die 24x7 beschikbaar zullen zijn.

De vooruitgang van de programma's en acties zal bewaakt worden via een groep "Clusteroverleg ICT en Overheid".

De overheid beoogt verder onder meer:

- Een markt te creëren voor overheidsbestanden.
- Burgers via alle openbare bibliotheken internetaansluitingen bieden.
- Voor de administraties één overheidsintranet creëren.
- Een digitale belastingdienst (aangifte en verwerking). De aangifte kon al sinds 1996 elektronisch gebeuren en nu maken reeds 1,2 miljoen Nederlanders daar gebruik van.
- Pro-actieve in plaats van re-actieve dienstverlening.
- Invoering van een chipkaart voor identificatie.
- elektronische kenbaar maken van aanbestedingen (tegen januari 2002).
- Overheidsaankopen elektronisch doen (tegen januari 2002).

## E. Frankrijk

Frankrijk was met zijn 'Minitel'-systeem een voorloper inzake ICT. De overschakeling op internet gebeurde in 1998 met een "Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information" (PAGSI). Dat programma werd in 1999 aangezwengeld met een werkplan voor 1999 en 2000 voor een elektronische overheid met gebruik van internet. PAGSI wordt interministerieel opgevolgd door 2 soorten comités: interministeriële en operationele. Er zijn er twee interministeriële: ('Comité interministeriel de la société de l'information (CISI) en 'Comité interministériel pour la réforme de l'Etat (CIRE)') en twee operationele (het reeds genoemde 'Délégation interministérielle à la réforme de l'Etat (DIRE) en de 'Mission interministérielle de soutien technique au développement des TIC dans l'administration (MITIC)'). Dat programma omvat een luik voor de ontwikkeling van een elektronische administratie. De Minister voor Ambtenarenzaken en Staatshervorming

staat in voor de coördinatie. De interministeriële delegatie voor de staatshervorming (DIRE) publiceert een overzichtstabel met de data en tendensen inzake e-gov.

Het '*Commissariat Général du Plan*' werd reeds in 1998 gelast met de coördinatie van werkgroepen omtrent ICT en meer bepaald met de bestudering van de gevolgen voor de administratie en het publiek bij internetgebruik in de administratie. Er werden 6 ateliers gecreëerd met hoorzittingen, gegroepeerd rond thema's in verband met ICT en overheid, zo ook een website waarop het publiek zijn mening kwijt kon. (Dat werd afgesloten op 14.6.99).

In oktober 2000 bevestigt het interministerieel comité (CIRE) volgende ontwikkelingen:

1. De portal versterken die op 23.10.2000 werd gelanceerd ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)) met een site per prefectuur en een groeiend aanbod van on-line-diensten.
2. Meer dan 20 teleprocedures veralgemenen:
  - 1) voor particulieren (maandelijkse belasting, studiebeurzen, huurtoelagen, inschrijving autorijlessen, inschrijving voor examens voor onderwijzers en onderzoekers...);
  - 2) voor bedrijven (BTW, toelating uitzonderlijk transport, sociale aangiften, belastingkrediet voor onderzoek, verklaring van uitwisseling van goederen...);
  - 3) voor verenigingen (subsidies...).
3. Meer publieke toegangen en alle overheidssites toegankelijk maken voor blinden en slechtzienenden.
4. De toegang tot de Franse rechtspraak uitbreiden ([www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)) en de burgers nauwer betrekken bij beslissingen door on-lineraadpleging en de communicatie verbeteren in crisissituaties (zoals voor de dollenkoeien crisis: [www.agriculture.gouv.fr/esbinfo.htm](http://www.agriculture.gouv.fr/esbinfo.htm)).

Eveneens in oktober 2000 publiceerde de DIRE zijn "Tableau de bord d'avancement de l'administration électronique" (36) die in april 2001 werd geactualiseerd. In Frankrijk waren in april 2001 al 900 (51 %) van de papieren formulieren beschikbaar via de website '[www.cerfa.gouv.fr](http://www.cerfa.gouv.fr)' terwijl dat percentage zes maand eerder 36 % bedroeg. De meest courante formulieren die door particulieren moesten worden ingevuld zijn reeds beschikbaar.

Er is ook al een aantal websites met interactieve dienstverlening en sommige zullen begin 2001 operationeel zijn:

- service de télérèglement et de télévirement de l'impôt sur le revenu ([www.finances.gouv.fr](http://www.finances.gouv.fr)). Die site kreeg tijdens de belastingcampagne van de maand maart 1999: 16000 elektronische vragen en in dezelfde maand van 2000: 25000 vragen.
- téléprocédure d'inscription aux concours du 1er degré du ministère de l'éducation ([www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr));

- télédéclaration et télépaiement dématérialisé de la TVA ([www.min-efi.gouv.fr](http://www.min-efi.gouv.fr));
- commande d'un extrait de dossier judiciaire ([www.cnj.justice.gouv.fr](http://www.cnj.justice.gouv.fr));
- passation d'un annonce de marché public ou d'une annonce légale ([www.journal-officiel.gouv.fr](http://www.journal-officiel.gouv.fr));
- télédéclaration de la déclaration d'échanges de biens (douanes) guichet unique virtuel de télédéclarations sociales pour les entreprises.

## F. De vs

In de zomer van 2000 werd in de VS een enquête gehouden bij 1813 websites van overheden (federale, staten, agentschappen) (19). Daaruit blijkt dat men nog ver van e-gov verwijderd is, tenzij het zó snel zou evolueren dat de situatie op één jaar tijd merkelijk zou verbeterd zijn. Zo ontvangt Kansas County recent al een deel van de belastingen elektronisch (32). D.West stelt dat *"the e-government revolution has fallen short of its true potential"*: slechts 22 % van de sites biedt meer dan één on-linedienstverlening aan en slechts 14 van 1813 bieden 5 of meer diensten aan. De federale overheden scoorden beter dan de staten. De geleverde diensten zijn in afnemende orde van belangrijkheid: publicaties bestellen, abonnement op info, een klacht indienen, belastingaangifte, reservatie van logies. Opmerkelijk is verder dat 44 websites reclame bieden. De mogelijkheid tot interactief contact met de burgers is ook vrij beperkt: slechts 68 % bieden e-mail, 48 % biedt zoekmogelijkheden en slechts 7 websites bieden gepersonaliseerde informatie aan.

Toch beweegt er iets in de VS. Verschillende staten en instanties voerden enquêtes uit om te weten wat de burgers zouden verlangen van een elektronische overheid (26). Volgende zaken blijken algemeen genomen het meest gewenst (waarbij men niet mag vergeten dat het om Amerika gaat):

- hernieuwing van het rijbewijs;
- registratie als kiesgerechtigde;
- parkeerinformatie en reservaties;
- stemmen via internet;
- één portal voor heel de overheid;
- geboorte- overlijdens- en huwelijksgetuigschrift;
- belastingaangifte;
- jacht- en visvangstvergunningen;
- In Californië werden mensen uit de leeftijdsgroep 21-30 jaar ondervraagd. Daaruit kwamen meer specifieke verlangens naar voren: huisaankoop, scholen, naamsverandering...

De Hart-Teeter-bevraging (25) van 1003 Amerikaanse burgers, 150 overheidsfunctionarissen en 155 instituten, is in het bijzonder interessant omdat ze leert hoe de burgers tegenover e-gov staan. Hoewel 63 % van de volwassenen internet gebruikt (inclusief de 31 % die het op hun werk gebruikt) blijkt slechts de helft enigszins vertrouwd te zijn met het e-gov-concept. De meeste volwassenen (56 %)

en de meeste internetgebruikers (62 %) vinden dat e-gov een positief effect zal hebben op het overheidsoptreden. Zo kunnen ze beter informatie inwinnen. Opvallend is echter dat het publiek er een middel blijkt in te zien om de overheid voor haar verantwoordelijkheid te kunnen plaatsen. Zo gelooft niet minder dan 72 % van de Amerikanen dat e-gov hun de mogelijkheid zal bieden om rechtstreeks te communiceren met hun verkozenen.

In het algemeen wil een meerderheid (68 %) van de Amerikanen dat de overheid de belastinggelden met een hoge of matige prioriteit zou investeren in het aanwenden van overheidsinformatie en diensten via het internet. Dat percentage stijgt tot 77 % als de ondervraagden geïnformeerd zijn over e-gov.

Wat sterk naar voren komt bij het publiek is de vrees voor hackers die in de overheidscomputers inbreken (66 %), de vrees dat het overheidspersoneel persoonlijke informatie zou misbruiken (55 %) en de vrees dat er een algemene tendens naar minder privacy zou ontstaan (53 %).

Sinds september 2000 bestaat in Amerika één centrale overheidssite: [www.firstgov.gov](http://www.firstgov.gov).

## G. Het VK

In Engeland zijn twee ministers bevoegd: een E-Minister, bevoegd voor de algemene 'information-age agenda' en een minister bevoegd voor e-gov. Bovendien is er een 'Office of the E-Envoy' dat nauw samenwerkt met beide ministers en instaat voor de strategie stimulatie en coördinatie. Maandelijks moet die dienst een vooruitgangsrapport maken voor de Eerste Minister (in februari 2001 kwam het derde rapport uit; het werd gepubliceerd op de e-envoy site). Het E-Envoy Office omvat drie teams: E-Gov, E-Commerce en E-Communications.

Er is ook sinds januari 2001 een 'Government Gateway' dat een centrale registratiedienst is voor e-government dienstverlening. Personen die er gebruik van willen maken, moeten zich uit veiligheid eerst laten registreren. Men zal dan vanaf maart 2001 gebruik kunnen maken van een aantal elektronische diensten zoals belastingaangifte en sommige formulieren.

De 'E-Government'-dienst, dat is het vroegere Central Information Technology Unit (CITU), werd al opgericht in nov 1995 en staat in voor ESD (electronic service delivery) en werkt dus als front office.

Het bestaande 'Government Secure Intranet (GSI)' zal instaan voor de back office en dienen om de binding te realiseren tussen de departementen en de gateway.

Er is sinds december 2000 ook een centrale en een zeer goede portal voor informatie opgebouwd rond levens episodes 'UK-online' voor alle overheidsdepartementen (centrale en lokale) en voor agentschappen.



Een e-governmentplan beoogt het volgende:

- alle overheidsdiensten moeten tegen 2005 on line beschikbaar zijn.
- 90 % van alle goedkope goederen en diensten moet tegen maart 2001 elektronisch aangekocht kunnen worden. In april 2000 is een speciale dienst gecreëerd '*Office of Government Commerce (OGC)*' voor een volledige elektronische handel tussen de overheid en zijn leveranciers.
- Tegen 2002 moeten alle aankopen voor centrale overheidsdiensten elektronisch aanbesteed kunnen worden.

Om de 6 maand moet een vooruitgangsrapport worden gemaakt. Volgens het vierde rapport dat in januari 2001 uitkwam, was 42 % van alle centrale overheidsdiensten klaar voor elektronische transactie. (Tegen 2002 zou 73 % beschikbaar moeten zijn en 99 % tegen 2005 ).

Vermeldenswaard is nog dat in het VK (zoals in de VS) rekening gehouden wordt met de wensen van de burgers. Daartoe werd een staal van 5000 burgers samengesteld.





## Bijlage 2 Technical skills list (Mississippi)

Legacy skills and knowledge base	E-government and client/server
<b>Application development and software development</b>	
Cobol	Object-oriented Cobol
3GLs (3rd Generation Languages (mini and mainframe based)-	Internet (e.g. Java, HTML)
4GLs (4th Generation Languages (mini and mainframe based)	E-business applications
Text-based documentation	C, C++, and OO (Object Oriented) programming
Pascal and Fortran	Visual 4GLs
Waterfall SDM (Software Development Method)	Middleware development (Remote Procedure Calls)
Hierarchical databases	Context-sensitive, client-resident documentation and help
Host-based system analysis	GUI (Graphical User Interface) design and programming
Character-based screen design	Data integrity
Integrated business applications	End-user development tools
	Integrated business applications
	Object management and reuse
<b>Operations</b>	
Capacity planning (mainframe)	Capacity planning for the distributed environment (including multimedia)
Performance measurements (mainframe)	Distributed system management and performance monitoring
Automated operations	Distributed automated operations
Log-ons and host-system security	Internet transaction management
Database management (hierarchical, transaction, flat file)	Software distribution and license management
Application support	Distributed and mobile security
	Help desk and 24/7 support
	Database management (relational, query and interactive)
	Distributed application support
	E-government transaction infrastructure
<b>Networking</b>	
SNA	TCP/IP network deployment
Private-line WAN suppliers	Network capacity planning
Host-based network management	Remote access
	ATM services
	Distributed network management
	LAN planning and troubleshooting
	LAN-WAN integration
	E-services network infrastructure
	Internet management

Legacy skills and knowledge base	E-government and client/server
Management	
Automation of established processes	Reengineering
Central budgeting and costing	E-government strategy planning
IT efficiency measurements	Infrastructure resource management
Enterprise wide data management	Business driver and business process understanding
Architectural analysis and planning	Contract and vendor management
	IT effectiveness measurements
	Enterprise wide data management
	Risk analysis and portfolio management
	Legal expertise
	Estimation (costs, time, resources)
	Architectural analysis and planning
	Business analysis and modeling
	Process design
	End-user training
	Change management
	Service quality management
	Relationship management
	Customer service
	Internet-based business development

---



## Bijlage 3 Elektronische dienstverlening in Singapore

<http://www.ecitizen.gov.sg/hp/services.html>

### 1. Business

#### a. Adopt Best Practices

On-line purchase of publications:

- Hyperlink to PSB eShop

On-line self-assessment tool and analysis tools:

- Register for access to the BEACON
- Complete and submit the BEACON

Access to the PROBE service:

- Renew subscription to the PROBE Service
- Subscribe to the PROBE Service
- Access the on-line PROBE Service

Access to PSB's Information Resource Centre (IFC):

- Download membership form of PSB's IFC
- Download subscription form for SUS
- Access IFC's Public Access Catalogue (PAC)

Application for PSB-administered awards:

- Download application form for Singapore Quality Award (SQA)

**b. Apply for Patent**

**c. Apply for Technology Support**

- Apply for IDA's Critical IT Resource Programme Grant

**d. Apply for Trade Mark**

**e. Develop Your Enterprise**

- Subscribe to Tradenet – a Nation-Wide Electronic Data Interchange System for Trade Administration
- Subscribe to Shopnet – an Industry-Wide Integrated IT Solution Specially Developed for Small Retailers

**f. Organise Arts & Cultural Events**

- Professional Visit Pass Application
- Music Copyright Permit Application
- Music Copyright Annual Licence Application
- Public Park Usage Application
- Application for Filming in Public Park

**g. Rent Commercial / Industrial Property**

- Apply for Industrial Facilities
- Apply for Foreign Housing

**h. Start a Business**

- Online Search for Company Information at Biznet - New Generation
- Online Search for RCB Integrated Business Information via CommerceAsia

**2. Defence**

**a. Go For IPPT**

- Book date for non-ICT IPPT
- Find Out About IPPT Passing Standards

**b. Go Overseas**

- Notification of Overseas Trips
- Amend Pre-reported Trip
- Cancel Pre-reported Trip
- Exit Permit Application
- Exit Permit Eligibility Enquiry
- Exit Permit Status Enquiry
- Update my Overseas Address
- Register with Singapore Embassy, High Commission or Consulate

**c. Pursue a First Class Career**

- Apply for appointment in the SAF
- Apply for Defence Executive Officer (DXO) appointment

**d. Give Feedback to MINDEF**

- Give Feedback to MINDEF

**e. Apply for SAF / MINDEF Scholarships**

- Apply for MINDEF / SAF Scholarship

**f. Register for National Service**

- Register for National Service
- Pre-Enlistment Documentation
- Enquiry / Change of Medical Examination
- Enquiry on NS Registration / Deferment Status
- Enquiry of Date of Enlistment

**g. Claim NSmen Pay**

- Enquire on NS Payments
- Change of Bank Account
- Get a copy of Employed Make Up Pay Claim (SAF 28)
- Get a copy of Self-Employed Make Up Pay Claim (SAF 29)

**h. Do Business with MINDEF**

**i. Find out about National Service**

**3. Education**

**a. Attend Primary School**

- Search for School Information

**b. Sit for PSLE**

**c. Attend Secondary School**

- Search for School Information

**d. Sit for GCE Exams**

- Register for GCE 'N', 'O' and 'A' Level Examinations
- Release of GCE 'N' Level Results
- Release of GCE 'O' Level Results
- Release of GCE 'A' Level Results

**e. Attend JC / CI / Poly / ITE**

- Submit Application Form
- Verify Submitted Form
- Get Result

**f. Place Overseas Singaporean in Local School**

- Search for School Information
- Apply for School Placement
- Apply for Boarding Awards

**g. Look for Textbooks & Supplementary Materials**

- Search for Approved Textbooks
- Search for Approved Supplementary Materials



**h. Pursue University Education**

- Apply for Admission to NUS/NTU (local applicants)
- Apply for Admission into NUS (for international applicants)
- Apply for Admission into NTU (for international applicants)
- Apply for PSC scholarships

**i. Upgrade Your Skills**

- Apply for Training Courses in the National Trades Union Congress
- Apply for Training Courses in the Singapore National Employers Federation
- Apply for Training Courses in the Singapore Productivity and Standards Board
- Apply for Training Courses in the Training Infocsm

**j. Join the Teaching Profession**

- Application for a Teaching Position for candidates without Teacher Training Qualifications
- Application for a Teaching Position for candidates with Teacher Training Qualifications
- Request for Relief Teaching Registration Form
- Check Status of Relief Teaching application
- Renew Relief Teaching registration
- Download Application Form for Part-Time Teacher
- Download Application Form for Associate Teacher
- Apply for PSC Teaching Scholarships
- Apply for MOE Teaching Awards

**4. Employment****a. Back to Work****b. For Employers**

- Plan My Workforce
- Recruit Workers
- Manage My Workforce
- Train My Workers

- Post Job Vacancies through IJOBS
- Apply Work Permit for Foreign Domestic Worker
- Submit CPF Returns for Employees
- Enquire about Salaries

**c. For Individuals**

- Plan My Career
- Search for Jobs
- Seek CPF/Income Tax Information & Services
- Upgrade My Skills
- Rejoin the Workforce
- Apply for Civil Service Jobs On-line
- Calculate CPF Contributions
- Request CPF Statement of Account
- Change CPF PAL PIN
- Request CPF Forms
- Apply Civil Service Jobs for Foreigner
- Apply for Jobs at Contact Singapore
- Apply for Jobs On-line at iJOBS
- File Income Tax Returns
- Enquire about Salaries

**d. Retire from the Workforce**

**e. Upgrade your Skills**

- Apply for Training Courses in the National Trades Union Congress
- Apply for Training Courses in the Singapore National Employers Federation
- Apply for Training Courses in the Singapore Productivity and Standards Board
- Apply for Training Courses in the Training Infocosm

**f. Work in Singapore**

**g. Manpower Info**

**5. Family**

**a. Care for the Elderly**

- Purchase Ministry of Health Handbooks and Tapes on Health and Fitness
- Get Ministry of Community Development and Sports Brochures and Video Tapes on the Elderly
- Search Ministry of Health Doctors Register
- Search Ministry of Health Nurses Register

**b. Get Married**

- Request for Ministry of Community Development and Sports Brochures on Marriage
- Electronic Booking of Solemnisation Date (eBook)
- Electronic Marriage Application Search (eMAS)
- Electronic Marriage Record Search (eMRS)
- Electronic Marriage Certification Extract (eXtract)

**c. Register Birth**

- Apply for Birth Extract

**d. Attend to a Demise**

- Apply for Death Extract
- Application for Inheritance Certificate

**e. Start a Family**

- Request for Ministry of Community Development and Sports Parenting Brochures
- Search Ministry of Health Doctors Register
- Apply for Work Permit for Foreign Domestic Worker

## 6. Health

### a. Care for the Elderly

- Purchase Ministry of Health Handbooks and Tapes on Health and Fitness
- Request for Ministry of Community Development and Sports Brochures on the Elderly
- Search Ministry of Health Doctors Register
- Search Ministry of Health Nurses Register

### b. Seek Dental Care

- Search for Dentist / Dental Clinic

### c. Seek Healthy Lifestyle

### d. Seek Hospital Services

- Search Ministry of Health Doctors Register
- Search Ministry of Health Nurses Register
- Change your Home Address at Changi General Hospital (CGH)
- Order HomeCare Products from CGH
- Obtain Singapore General Hospital (SGH) Medical Report Application Form
- Obtain SGH Outpatient Appointment
- Change SGH Outpatient Appointment
- Arrange an Appointment with the Specialist Clinic at the National University Hospital (NUH)
- Get Directory of Services of Tan Tock Seng Hospital
- Get Telephone Directory of KK Women's and Children's Hospital

## 7. Housing

### a. Buying a property

#### NEW HDB FLAT:

- Electronic HDB Flat Application
- Enquiry on HDB Maximum Loan
- Enquiry on HDB Monthly Instalment

- Distance Enquiry for CPF Housing Grant (Family)

#### HDB Resale Flat:

- Enquiry on Resale Financial Plan
- Resale Transactions
- Housing Agencies Under Listed Housing Agents Scheme

#### Executive Condominium & Private Property:

- Online Request of CPF Forms - CPF Withdrawal Form RPS/1A

#### Miscellaneous:

- Check your CPF Statement
- Open Water/Gas/Electricity Utilities Account
- Submit Your Own Water/Gas/Electricity Meter Readings
- Estimating Your Utility Consumption Charges
- Estimated Consumption of Your Home Appliances
- View Utilities Bill Online
- Download Giro Application Form for HDB Season Parking Charges
- Apply for TV License

### **b. Looking for a property**

- Information on your CPF savings
- Information on transacted prices of private residential properties
- Information on transacted prices of resale HDB flats
- Information on supply of private residential properties in the pipeline
- Information on new private residential projects available for sale in the:
  - Central Region
  - East Region
  - North East Region
  - North Region
  - West Region
- Information on new Executive Condominiums available for sale
- Information on property tax of HDB flats and private residential properties
- Map showing the location of the property and its surroundings

**c. Move House**

- Apply for Telephone Line
- Apply for TV License
- Apply for Utilities
- HDB Parking
- URA Parking

**d. Renting a flat**

- Search for Schools in the Area
- TV & Radio License Applications
- Scheme For Housing Of Foreign Talents (SHiFT)

**e. Selling a property**

- Search for HDB Resale Transacted Prices
- Enquiry on CPF Utilised and Interest Accrued
- Enquiry on Housing Agencies under HDB's Listed Housing Agents Scheme

**8. Law & Order**

**a. File a Police Report**

**b. Obtain Legal Advice / Aid**

**c. Obtain Services from Insolvency and Public Trustee's Office**

- The Internet Insolvency Search Service
- Application for the Administration of Deceased's Estate (Non-muslim) by the Public Trustee
- Application for the Administration of Deceased's Estate (Muslim) by the Public Trustee
- Trustee
- Application to the Public Trustee regarding adequacy of out of court settlements in road accident cases
- IPTO Forms
- E-mail address for enquiries

**d. Pay for Offences****9. Transport****a. Travel within Singapore****b. Buy a new vehicle**

- Enquiry of COE Closed Bidding Results
- Enquiry of Vehicle Registration Number Bidding Result
- Duplicate COE / TCOE (company)
- Duplicate COE / TCOE (individual)
- Transfer of TCOE
- Check OMV
- Check Available Registration Numbers

**c. Maintain a vehicle**

- Request for Duplicate Road Tax Renewal Notice
- Enquiry of Road Tax Payable
- Road Tax Online
- Notification of Change of Vehicle Colour
- Duplicate COE / TCOE (company)
- Duplicate COE / TCOE (individual)
- Revalidate COE
- Refund of Road Tax
- Lay up

**d. Buy or sell a used vehicle**

- Enquiry of Road Tax Payable
- Enquiry of Transfer Fees
- Enquiry of PARF / COE
- Transfer of Ownership of a Vehicle

**e. De-register a vehicle**

- Enquiry of PARF / COE
- Division of PARF / COE Rebates

- Duplicate of PARF / COE Rebates
- Transfer of PARF / COE Rebates
- De-registration of a vehicle and PARF / COE Rebates
- Assignment of Vehicle Number

**f. Driving in Singapore**

- Renewal of Driving Licence
- Online submission of Annexure A
- Payment of Fines thru DBS
- Payment of Fines thru OCBC
- Payment of Fines thru UOB
- Payment of Fines thru OUB
- Assignment of Vehicle Number

**g. Travel overseas**



[http://www.ecitizen.gov.sg/Services/Pay\\_For\\_Offences.html](http://www.ecitizen.gov.sg/Services/Pay_For_Offences.html)

## Pay for Offences

### 1. Background

The Singapore Police Force (SPF) is responsible for maintaining law and order in Singapore. With strong public support, the police has succeeded in keeping crime down.

SPF's mission is to uphold the law, maintain order and keep the peace in the Republic of Singapore. SPF does this by working in partnership with the community to protect life and property, prevent crimes and disorder, detect and apprehend offenders and preserve a sense of security.

### 2. Key Activities

- Enquire about Methods of Paying Summonses
- Appeal against Traffic Summonses
- Verify Payment of Summonses

### 3. Related Information

- File a Police Report
- Learn to Drive / Ride
- Maintain a Car
- Obtain Legal Advice / Aid

