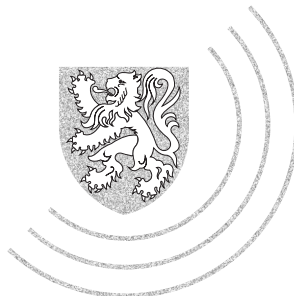


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2003-2004

27 oktober 2003

BELEIDSBRIEF

E-government

Beleidsprioriteiten 2003-2004

ingediend door mevrouw Patricia Ceysens,
Vlaams minister van Economie, Buitenlands Beleid en E-government

INHOUD

	Blz.
1. De focus op de burger en de bedrijven	4
2. Een uniek aanspreekpunt	6
3. De burger ontmoeten	10
4. Meer kanalen, lagere drempel	10
5. Digitale fundamenten voor de toekomst	12
6. E-government : meer transparantie en samenwerking binnen de Vlaamse overheid	14
7. E-government in een publiek-private samenwerking.	16
8. De lange termijn	18

Vlaams Minister Patricia Ceysens
Beleidsbrief e-government 2003-2004

Burgers en bedrijven centraal in e-government Vlaanderen

E-government gaat over mensen, niet enkel over technologie. De Vlaamse Overheid streeft naar een beter contact met de burger en wil met gebruik van nieuwe technologie een betere dienstverlening aanbieden afgestemd op de noden en verwachtingen van de klant, burgers en bedrijven.

Het is de eerste keer dat de Vlaamse regering e-government als aparte bevoegdheid toekent aan een minister. Dit bevestigt de steun van de Vlaamse regering aan het e-government beleid. Tevens betekent dit een nieuw startpunt. De voorbije jaren is ingrijpend en moeilijk e-government pionierswerk verricht binnen de Vlaamse overheid. Met het vernieuwde engagement wil de Vlaamse regering een volgehouden en realistisch e-government beleid voeren. Ook de Europese Commissie heeft in een mededeling¹ alle lidstaten opgeroepen om die broodnodige beleidssteun te geven aan de uitbouw van e-government, zodat de dienstverlening van de overheid verbeterd kan worden door het inzetten van ICT en nieuwe technologie.

Het komende jaar legt de Vlaamse regering in haar e-government beleid de nadruk op het optimaal **toegankelijk** maken van overheidsinformatie en – diensten, en het intensifiëren van de **veranderings- en verbeteringsprocessen** binnen de overheid. Om die doelstelling te realiseren formuleert ze acht prioriteiten.

¹ Mededeling van de Commissie naar de Raad en het Europees Parlement, *De Rol van eGovernment in de toekomst van Europa* (26 september 2003)

1. De focus op de burger en de bedrijven

Een e-government beleid moet zich toespitsen op de burger en de bedrijven, niet op de logica van de eigen overheidsorganisatie. De Vlaamse regering is ervan overtuigd dat we een nieuw tijdperk binnentreden van een rijkere, directere interactie tussen burger en overheid, en van een geïndividualiseerde, op maat gesneden dienstverlening voor burgers en bedrijven.

Maar een e-government strategie veronderstelt naast een juiste visie, ook een goed inzicht in wat er mogelijk is, hoe de burger en het bedrijfsleven de nieuwe vorm van dienstverlening ervaren, en welke diensten zij het liefst online willen raadplegen en gebruiken.

E-government gaat dus niet over het online brengen van alle overheidsdiensten, maar om het *beter* bereikbaar maken van *meer gepaste* elektronische overheidsdiensten. Technologie mag niet de enige drijfveer zijn, het is enkel een middel. Dit besef moet leiden tot een nieuwe vorm van elektronische dienstverlening, waarbij **gebruiksgemak** en **efficiëntie** voor burgers en bedrijven centraal staan.

Daarom gaat de Vlaamse Overheid dit jaar investeren in een continue evaluatie van het gebruik en de waardering van haar informatie en diensten, de *frontoffice*, om zo haar serviceniveau en de achterliggende infrastructuur, de *backoffice*, optimaal aan te passen aan de échte noden van de klant. Zo houdt de overheid de vinger aan de pols van burger en bedrijf.

Concreet wil de Vlaamse regering werk maken van een **e-government dashboard**, een geïntegreerd en continu evaluatie-instrument. Dit dashboard zal volgende elementen opvolgen:

- Uitbouw van een “kenniscel burgers” die in gebruikersgroepen de dienstverlening analyseert en toetst, en die een systematische bevraging organiseert van de meest relevante doelgroepen m.b.t. de gewenste elektronische dienstverlening.
- Uitbouw van een gelijkaardige “kenniscel bedrijven” in samenwerking met het desbetreffende beleidsdomein en de e-government cluster “Bedrijven”.
- Performantie- en kwaliteitsmeting van de dienstverlening, in eerste instantie op de portaal-site Vlaanderen.be, in tweede instantie op zoveel

mogelijk websites van de Vlaamse Gemeenschap. Hierbij wordt naar een gemeenschappelijke scorecard-methode gestreefd samen met de Vlaamse Infolijn.

- Bijhouden van de vaakst gestelde vragen op de vraaggerichte portaalsite Vlaanderen.be, en later met uitbreiding naar de zoekfunctie op de thematische portaalsites.
- Onderzoek naar het navigatiegedrag op de portaal en de verschillende thematische portaalsites.

Voor élke burger

Bij elk e-government project wil de Vlaamse regering de klemtoon leggen op de **toegankelijkheid** voor de burger. Voor elke burger. Het medium Internet is een uiterst belangrijk kanaal voor mensen met een sensorïële en/of fysieke handicap om zo goed mogelijk te participeren in de samenleving. Om dat te bereiken zal maximale ondersteuning gegeven worden aan de algemene, technische standaarden bepaald door het World Wide Web Consortium (W3C) in het document "Web Accessibility Guidelines". Om ervoor te zorgen dat iedereen binnen de Vlaamse overheid vertrouwd is met deze richtlijnen en hoe de richtlijnen in de praktijk te gebruiken, wordt een nota uitgewerkt die verspreid wordt naar de clusters. In samenwerking met de dienst Emancipatiezaken zullen stapsgewijs de websites van de Vlaamse overheid, en in eerste instantie de portaalsite Vlaanderen.be, gescreend worden en advies ontvangen voor eventuele aanpassingen om hun website toegankelijker te maken. Daarmee wil de Vlaamse regering het signaal uitzenden dat alle websites van de Vlaamse overheid tegen uiterlijk 2007 aan de Web Accessibility Guidelines moeten voldoen.

Voor àlle bedrijven

Voor de relatie tussen ondernemers en overheidsdiensten wordt Internet een steeds groter transactie- en communicatiemedium. Dat bewijst het Vlaamse ondernemersloket op www.ondernemen.vlaanderen.be. Die portaalsite voor bedrijven heeft de ambitie uit te groeien tot hét online loket voor snelle informatie en efficiënte dienstverlening aan de (startende) ondernemer. Op termijn zullen steeds meer elektronische diensten aangeboden worden in dit

virtuele ondernemersloket, zoals een database van beschikbare bedrijventerreinen.

Om te vermijden dat elke ondernemer meermaals dezelfde gegevens aan de overheid moet verstrekken, werkt de administratie Economie aan een referentiedatabank van alle economische actoren. Zo kan elk bedrijf uniek geïdentificeerd worden en kunnen de gegevens uitgewisseld worden tussen de Vlaamse administraties en verzelfstandige instellingen enerzijds, en de federale Kruispuntbank voor Ondernemingen anderzijds.

2. Een uniek aanspreekpunt

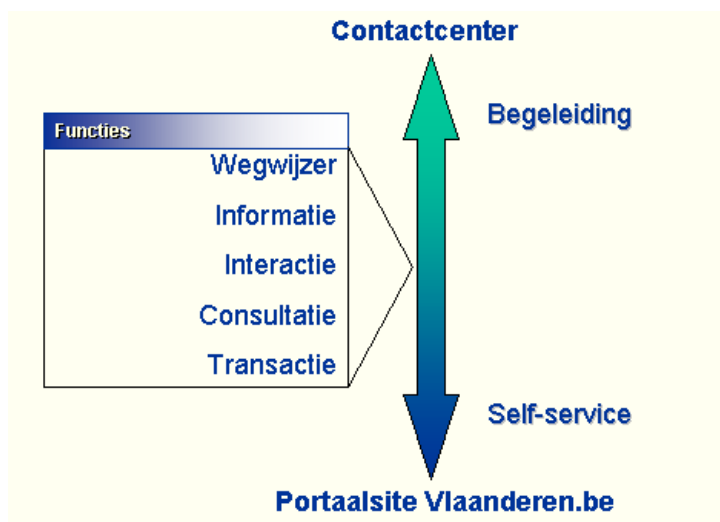
Als we het burgers en bedrijven gemakkelijk willen maken om e-government diensten te gebruiken, moeten we hen een uniek aanspreekpunt bezorgen bij de overheid en dit via meerdere kanalen. Dit unieke informatie- en interactieloket moet de burger snel en gemakkelijk de correcte informatie bezorgen en hem wegwijs maken in alle diensten, elektronische en niet-elektronische, aangeboden door de administratie, steeds vertrekkende van de concrete vraag van de burger of de bedrijven.

Dit **Contactpunt Vlaanderen** wil de Vlaamse regering bereiken door een nauwe samenwerking van de Vlaamse Infolijn en de elektronische diensten ontwikkeld in het e-government programma, met als belangrijkste kanaal de portaalsite Vlaanderen.be. Met die centrale Contactpunt Vlaanderen willen we de werking van de portaalsite verbeteren en overheidsinformatie op een begrijpelijke en klantgerichte manier ontsluiten via de kanalen telefoon, fax, Internet, interactieve digitale televisie en sms.

Vraaggestuurd

Het Contactpunt Vlaanderen werkt **vraaggestuurd**. Op basis van de vraag van de burger of de bedrijven zoekt het Contactpunt Vlaanderen naar een passend antwoord of wijst het de weg naar de juiste dienst. In de waaier van kanalen waarlangs burgers en bedrijven het Contactpunt kunnen bereiken, fungeert de portaalsite Vlaanderen.be als het **zelfbedieningsloket** voor de burger. Op een moment dat het de burger past, kan hij daar een antwoord op zijn vraag zoeken

in de antwoordenfiches van de Vlaamse Infolijn. Volstaat dit antwoord niet, dan kan hij eveneens via Internet een terugbel-afspraak maken met de Vlaamse Infolijn of een online gesprek voeren (chatten) om zijn vraag beantwoord te krijgen.



Figuur: de verschillende functies van het Contactpunt Vlaanderen als knooppunt van de Vlaamse Infolijn en de diensten gerealiseerd in het e-government programma

De Vlaamse overheid zal daartoe prioritair het informatie-aanbod van de Vlaamse Infolijn integreren in de portaalsite Vlaanderen.be. Die nauwe integratie gebeurt eveneens met het oog op het e-government initiatief in het kader van het interactieve televisie proefproject "Vlaanderen Interactief".

De portaalsite Vlaanderen.be moet de unieke toegangspoort worden langs waar de burger online de gewenste informatie en diensten kan vinden en gemakkelijk in contact kan treden met de overheid. Zo'n portaalsite is meer dan een technisch instrument, het behelst zowel communicatie, contact met de burger als technologie. Daarom zal de Vlaamse overheid het beheer van de portaalsite toevertrouwen aan een **Portaal Team**, een dynamisch netwerk van experts uit het de diverse e-government administratiediensten. Het team zal aangestuurd worden door het Contactpunt Vlaanderen en bewaakt het actualiteitsgehalte van de portaalsite.

Wegwijzer naar diensten

Het Contactpunt Vlaanderen ontsluit de elektronische diensten van de Vlaamse Gemeenschap. Op korte termijn zal de Vlaamse Overheid een dienstenwegwijzer integreren in de Vlaamse portaalsite. Die dienstenwegwijzer biedt een overzicht van alle **diensten die de burger online kan afhandelen**. Zo'n dienst kan het bestellen van adviescheques voor bedrijven zijn of publicaties van de Vlaamse Overheid, het indienen en opvolgen van een bezwaarschrift voor onroerende voorheffing of het volgen van een cursus via het webleren-aanbod van de VDAB.

Op termijn zal deze dienstenwegwijzer uitgroeien tot een volledig geïntegreerd overheidsloket, een project dat in volle voorbereiding is.

Meer dan een zoekmachine

Op dit moment bestaat het hart van de portaalsite Vlaanderen.be uit een zoekmachine die de verschillende websites van de Vlaamse Gemeenschap afspeurt naar de juiste informatie. De resultaten van de zoekmachine zijn beneden de verwachtingen, en het verfijnen en afstemmen ervan blijkt een tijdsintensieve opdracht.

Om de juiste informatie zo snel mogelijk bij de gebruiker te brengen wil de Vlaamse overheid de resultaten van de zoekmachine van de portaalsite aanvullen met specifieke, **geselecteerde informatie**, nog steeds gecategoriseerd volgens de levenslijnen van de burger en de contactmomenten van het bedrijf:

- Ten eerste zullen per categorie redactioneel geselecteerde links opgenomen worden naar webpagina's van de Vlaamse Overheid; vanaf oktober 2003 zal deze wijziging reeds zichtbaar worden.
- Ten tweede zal de bezoeker per categorie de relevante antwoordfiches terugvinden van de Vlaamse Infolijn. Het integreren van het informatie-aanbod van de Vlaamse Infolijn wil de Vlaamse overheid prioritair behandelen. Die integratie veronderstelt dat de twee informaticasystemen op mekaar afgestemd worden (back-office).

Zoekt de surfer nog meer specifieke info, dan kan hij de zoekmachine gebruiken aan de hand van een ingevoerde zoekopdracht. De zoekmachine blijft dus een wezenlijk onderdeel van de portaal-site maar zal gericht aangevuld worden met zorgvuldig geselecteerde informatie.

Marketing

Het heeft geen zin elektronische diensten te ontwerpen, als niemand ze kent. En omdat het online dienstenaanbod van de Vlaamse overheid snel evolueert, is een strategische aanpak nodig om e-government diensten kenbaar te maken.

- Ten eerste zouden de verschillende online initiatieven van de Vlaamse overheid als dusdanig herkenbaar moeten zijn. Dit kan gerealiseerd worden door een **generieke bovennavigatiebalk** aan te bieden op elke website ontwikkeld door de Vlaamse overheid. Die bovennavigatiebalk fungeert eveneens als wegwijzer naar de grote onderdelen van de portaal-site. Het Contactpunt Vlaanderen krijgt door deze visuele integratie in zoveel mogelijk websites van de Vlaamse overheid een rechtstreekse "ingang".
- Ten tweede wil de Vlaamse overheid de online aangeboden informatie en diensten zoveel mogelijk **ontsluiten** via externe zoekmachines, zoals Google en AltaVista. Welke technische aanpassingen dit vergt aan de gebruikte architectuur, wordt op dit moment reeds onderzocht.

Naast deze twee acties om de herkenbaarheid en openheid van e-government initiatieven te verhogen, heeft e-government in Vlaanderen nood aan een marketing **methodiek**. Bij het uittekenen van nieuwe e-government diensten zal van bij de start rekening gehouden worden met de promotie ervan naar burgers, bedrijven en specifieke doelgroepen. E-government gaat immers over mensen, niet enkel over technologie en de functionele meerwaarde van ICT. Het heeft geen zin om te investeren in een betere dienstverlening als die niet bekend gemaakt wordt bij burgers en bedrijven. De komende maanden zal deze methodiek in samenspraak met de betrokkenen opgesteld worden om zo promotie als een essentieel onderdeel te zien bij de uitrol van e-government diensten.

3. De burger ontmoeten

Voor individuele burgers zijn de mogelijkheden op dit ogenblik beperkt om in debat te treden met beleidsmakers over een onderwerp of probleem dat hen aanbelangt. E-government geeft de overheid de kans om burgers nauwer bij het beleid te betrekken.

Burgers bij het beleid betrekken, is de kern van een democratie. In feite bestaat die taak van een overheid al sinds de Oudheid. Ten tijde van de Grieken en Romeinen ontstonden fora (agora) waar burgers samenkwamen om te discussiëren over de samenleving. Vandaag kan de overheid een **virtuele ontmoetingsplaats** uitbouwen, een *forum* dat mensen de kans geeft om met mekaar en met de beleidsmakers in dialoog te treden.

Zo wenst de Vlaamse regering de vinger aan de pols te houden bij de bevolking én een groter draagvlak te creëren in de samenleving voor het gevoerde beleid.

Het toekomstproject Kleurrijk Vlaanderen, met gemodereerde discussiefora rond actuele onderwerpen, toont overtuigend aan dat online en offline consultatierondes bij burgers en het middenveld een meerwaarde betekenen voor het overheidsbeleid. De Vlaamse overheid zal onderzoeken op welke manier dit community-aspect actief kan bestendig worden in het Vlaamse e-government programma.

Daarnaast wil de Vlaamse regering dit jaar werk maken van haar eigen online communicatie naar burgers en bedrijven. Elke Vlaamse Minister krijgt de kans om snel een ministeriële website op te starten, waar de minister het gevoerde beleid kan toelichten. Deze websites fungeren als aanzet naar een online dialoog met de burger.

4. Meer kanalen, lagere drempel

De Vlaamse overheid is er zich bewust van dat niet iedereen toegang heeft tot Internet. In het verleden richtten online diensten zich veelal uitsluitend op het gebruik van Internet als medium. De burgers die een pc en Internettoegang hebben, vormen helaas nog een minderheid. Bovendien raken niet alle burgers

vlot uit de voeten met Internettoepassingen. Door meer kanalen te openen naar de burger creëert de Vlaamse overheid een lagere drempel voor het gebruik van e-government toepassingen.

Niet alle kanalen zijn even geschikt voor elke vorm van communicatie. Onderzoek en innovatie moeten ertoe bijdragen dat de overheid haar dienstverlening verder kan verbeteren en beter kan afstemmen op de noden van de burger. Het komende jaar zullen we de nadruk leggen op twee innoverende kanalen: IDTV en sms.

IDTV proefproject

IDTV is een interessante en veelbelovende optie voor e-government. Vele burgers die geen pc hebben, hebben wel een tv met kabelaanluiting. Om een grotere groep burgers te bereiken biedt IDTV dus vele mogelijkheden. Net zoals Internettoepassingen zijn IDTV-diensten ook voor burgers beschikbaar op een tijdstip en een plaats die hen het best uitkomt. Een veelbelovende ontwikkeling in dit kader is die van IDTV en het project "Vlaanderen Interactief".

De focus in het IDTV proefproject ligt bij de burger en hoe deze burger optimaal bediend kan worden vanuit de overheid. Maar iedere burger die aansluit op digitale interactieve televisie moet ook een gewaarborgd aanbod van overheidsinformatie en diensten kunnen genieten. Standaardisatie in de toepassingen en de architectuur van IDTV is dus van cruciaal belang.

Tegen het voorjaar van 2004 wenst de Vlaamse regering enkele concrete proefprojecten rond e-government uit te werken. Het doel van de proefprojecten is om de eerste ervaring op te doen met het verstrekken van informatie, interacties en transacties door de overheid via IDTV. Concreet zullen vier toepassingen uitgewerkt worden, door het informatie-aanbod van het Contactpunt Vlaanderen (Vlaamse Infolijn), de Vlaamse cultuurdatabank, de productcatalogus van Toerisme Vlaanderen en het jobaanbod van de VDAB tot in de huiskamer te brengen.

De Vlaamse overheid engageert zich om ook de lokale besturen te laten meegenieten van dit nieuwe medium. Dat veronderstelt dat er een standaardformaat bestaat om lokale informatie en diensten aan te bieden via

IDTV. Vlaanderen hoort daar een coördinerende rol in te vervullen, en dit proefproject is een eerste aanzet daartoe.

Sms als innoverend communicatiekanaal

Naast IDTV onderzoekt de Vlaamse Overheid ook of ze sms kan inschakelen als communicatiekanaal met haar burgers. Meer dan 75 procent van de bevolking beschikt over een gsm-toestel, en projecten uit het buitenland wijzen erop dat sms het uitgelezen kanaal is om digitaal minder ervaren mensen mee op de digitale snelweg te krijgen.

Zo overweegt de Vlaamse overheid enkele proefprojecten waarbij sms-communicatie gebruikt wordt in het kader van de Vlaamse Infolijn (Contactpunt Vlaanderen). Dit kan in twee richtingen, van de overheid naar de burger, of van de burger naar de overheid. Het uitgangspunt blijft de specifieke vraag van de burger. Ook zal worden gekeken of sms als eenvoudig betaalmiddel kan ingeschakeld worden bij het bestellen van betalende overheidspublicaties.

5. Digitale fundamenten voor de toekomst

Met de vijfde prioriteit legt de Vlaamse regering het accent op de ontwikkeling van de fundamenten voor e-government, de back-office diensten. Komend jaar ligt de nadruk op het uitdiepen en het compatibel maken van deze ICT back-office diensten, ervoor zorgen dat de verschillende diensten gemakkelijk gegevens kunnen uitwisselen op een uniforme manier.

Hiertoe zal de Vlaamse overheid actief investeren in de uitbouw van de benodigde infrastructuur, in het vastleggen van de vereiste standaarden en richtlijnen, en in het intensifiëren van de samenwerking met de andere overheidsniveau's.

Uitbouw van de benodigde infrastructuur

Om een volwaardig e-government back-office uit te bouwen, die in staat is om de gewenste elektronische overheidsdiensten te verlenen aan burgers en bedrijven,

en de interne werking van de achterliggende processen van de overheidsinstellingen ingrijpend te verbeteren, dient de gepaste infrastructuur uitgebouwd te worden.

Daartoe zal het komende jaar de nadruk liggen op de selectie van een applicatie integratie service bus (vergelijkbaar met de federale UME) en op het verbeteren van de beveiligingsdiensten (single-sign on, authenticatie, PKI) van de portaalsite. In de loop van 2003 zullen zeer specifieke proefprojecten opgezet worden, om daarna tot de uitrol van deze back-office componenten over te gaan in het geïntegreerd overheidsloket. Daarnaast zal ook bekeken worden waar en hoe de federale elektronische identiteitskaart met elektronische handtekening kan ingezet worden bij de ontwikkeling van e-government diensten voor specifieke doelgroepen.

Het vastleggen van de vereiste standaarden en richtlijnen

Bij de uitbouw van de e-government infrastructuur wordt reeds zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van open standaarden, teneinde de optimale openheid en levensduur van de e-government back-office systemen en front-office toepassingen te waarborgen. Om de integratie van deze back-office systemen mogelijk te maken dienen het komende jaar nog een aantal bijkomende standaarden ontwikkeld te worden o.a. op het gebied van een uniek identificatienummer, dataformaten voor gegevensuitwisseling en gezaghebbende referentiedatabanken.

Naast het vastleggen van deze technische standaarden dienen er ook een aantal richtlijnen geformuleerd te worden omtrent het gebruik van persoonlijke gegevens (privacy), het klasseren en archiveren van elektronische overheidsinformatie, e.d. Om het vertrouwen van de burger en het bedrijf in de elektronische overheid te verhogen zal prioritair bekeken worden hoe e-government klantgegevens dienen verzameld, bewaard en ontsloten te worden op een manier die de privacy vereisten van die klant ten volle respecteert.

Intensifiëren van de samenwerking met de andere overheidsniveau's

Om de kerndoelstelling van e-government, een geïntegreerde elektronische dienstverlening voor de burgers en de bedrijven, mogelijk te maken dient een verregaande graad van horizontale en verticale integratie tussen de verschillende overheidsniveau's bereikt te worden, o.m. voor een optimaal gebruik van de digitale identiteitskaart. Verticale integratie tussen de e-government inspanningen van de Europese, federale, regionale, provinciale en lokale overheden, en horizontale integratie tussen de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid. Hiertoe werden reeds de nodige overlegorganen opgezet (bvb. de verschillende werkgroepen opgericht in het kader van het samenwerkingsakkoord met de federale overheid). Het e-government team zal trachten de werkzaamheden van deze overlegorganen te intensifiëren, en zal waar nodig nieuwe overlegorganen (bvb. met de lokale overheden) opzetten. Hierbij zal niet alleen overlegd worden over technische ICT standaarden, maar zal de nadruk vooral liggen op het nastreven van een verregaande administratieve vereenvoudiging door de elektronische processen tussen de verschillende overheidsniveau's beter op elkaar af te stemmen.

6. E-government: meer transparantie en samenwerking binnen de Vlaamse overheid

De uitbouw van e-government betekent een transformatie van de overheidsadministratie. Bestaande processen kunnen met de *juiste* inzet van nieuwe technologie verbeterd en verfijnd worden. Dit transformatieproces moet kaderen in het lopende project van Beter Bestuurlijk Beleid, met het oog op meer transparantie en samenwerking binnen de overheid. Daarnaast geeft de Vlaamse regering prioriteit aan de uitbouw van een intern communicatiekanaal, om de Vlaamse ambtenaren te informeren en te sensibiliseren omtrent de realisaties en mogelijkheden van e-government.

De Vlaamse ambtenaren, onze e-government ambassadeurs

Eén toegewijde e-government cel *alleen* kan een administratie niet veranderen. Om e-government slaagkansen te geven veronderstelt dit dat de hele Vlaamse overheid meedenkt en mee de e-government kar trekt. Vlaanderen staat op dit

vlak al erg ver. De thematische e-government clusters, met vertegenwoordigers uit Vlaamse administraties en verzelfstandigde instellingen, leveren puik werk.

De Vlaamse overheid moet doordrongen geraken van de e-government gedachte. Door expliciet te communiceren naar de Vlaamse ambtenaren wat e-government betekent voor hen, voor hun dienstverlening en voor de burgers/bedrijven, willen we hen tot e-government ambassadeurs maken. In een eerste stap wil de Vlaamse regering dat bereiken door middel van een regelmatige nieuwsbrief via e-mail die alle ambtenaren op de hoogte houdt van de Vlaamse e-government verwezenlijkingen én van de grote lijnen en opmerkelijke e-government realisaties uit andere beleidsniveau's of uit het buitenland. Deze nieuwsbrief over het digitale overheidstijdperk informeert en sensibiliseert. Door de ambtenaren vertrouwd te maken met e-government en hen succesvolle e-government voorbeelden te tonen, ontstaat een dynamiek in de Vlaamse administratie om in de dagelijkse praktijk te kijken hoe e-government de dienstverlening kan verbeteren. Die ideeën, klein en groot, zijn broodnodig en kunnen vervolgens in de e-government clusters uitgroeien tot te realiseren projecten.

Databank voor de opmaak en evaluatie van regelgeving

E-government kan een grote bijdrage leveren voor meer transparantie en samenwerking binnen de Vlaamse overheid, meer bepaald bij het vermijden van de "administratieve verkokering", waarbij de verschillende onderdelen van de administratie zonder medeweten van mekaar regels opstellen. Dit kan leiden tot een gebrekkige dienstverlening en tot een minderwaardige kwaliteit van regelgeving.

Door de inzet van een centrale databank voor de opmaak en evaluatie van de Vlaamse regelgeving willen we deze verkokering tegengaan, om zo transparanter te werken en een betere afstemming te garanderen tussen de verschillende onderdelen van de Vlaamse administratie bij de opmaak en evaluatie van regelgeving. Het project is geïnspireerd op de regelgevingsdatabank van het Vlaams Parlement en maakt deel uit van het ruimer geheel van het reguleringsmanagement dat onder de bevoegdheid en aansturing van de Minister-president binnen de Vlaamse administratie uitgebouwd wordt.

Ambtenaren en kabinetsleden die met de opmaak en evaluatie van regelgeving belast zijn, zullen deze databank kunnen raadplegen, zelfs nog voor de principiële

goedkeuring door de Vlaamse regelgeving. Zij kunnen daar vanuit hun bevoegdheden op inspelen, ofwel rechtstreeks naar het initiatiefnemende beleidsdomein of –veld toe, ofwel onrechtstreeks via zijn of haar minister.

Het is de bedoeling dat deze databank nog tijdens deze legislatuur operationeel wordt. Tegelijkertijd zou onderzocht moeten worden hoe men de bestaande processen en procedures bij de opmaak, evaluatie en goedkeuring van regelgeving kan aanpassen om het gebruik van deze databank zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarom zal in dit project met de Kenniscel Wetsmatiging nauw samengewerkt worden. Dit zal leiden tot meer samenhangende en evenwichtige Vlaamse regelgeving.

7. E-government in een publiek-private samenwerking

E-government is een complexe aangelegenheid. Heel wat vaardigheden, structuren en expertise moeten optimaal op elkaar afgestemd zijn opdat het e-government maximaal haar doelstellingen en intenties kan bereiken.

De private sector bezit heel wat van deze expertise en vaardigheden. Het is van groot belang om deze in het e-governmentgebeuren binnen te brengen. Het geschikt instrument hiervoor is publiek-private samenwerking (PPS). Bovendien leidt de uitwerking van commerciële opportuniteiten tot mogelijkheden van private (co-)financiering.

Met PPS worden de pluspunten van de publieke en de private sector met elkaar verbonden en heffen ze elkaanders minpunten op. Het is daarom van groot belang dat de wederzijdse plus- en minpunten goed in kaart gebracht worden. Hierdoor kan men er tijdens de marktverkenning en de daaropvolgende onderhandelingen tussen de publieke en private sector beter op inspelen.

Een voorbeeld van een mogelijk PPS-project is de uitbouw van de Vlaamse regelgevingsdatabank. Deze uitbouw van de Vlaamse regelgevingsdatabank maakt deel uit van het Actieplan reguleringsmanagement dat op 24 oktober jl. door de Vlaamse regering werd goedgekeurd. Het is voor de Vlaamse overheid immers van groot belang dat de Vlaamse regelgeving voor burgers, bedrijven en ambtenaren gemakkelijk toegankelijk en hanteerbaar, actueel en volledig, en tenslotte optimaal samenhangend is. De versnelde uitbouw van een Vlaamse

regelgevingsdatabank met behulp van private expertise en middelen zal hieraan sterk bijdragen.

Tijdens dit parlementair werkjaar zal er een diepgravende SWOT-analyse van de uitbouw van de Vlaamse regelgevingsdatabank gemaakt worden, met behulp van ondermeer een omvattende marktverkenning en een grondige stakeholders- en omgevingsanalyse. Op basis van deze optimale voorbereiding kan de regering tijdens de volgende legislatuur beslissen hoe met de uitbouw van de Vlaamse regelgevingsdatabank van start kan gegaan worden en met welke partners.

Bovendien zal het e-government team en de Vlaamse overheid meer in het algemeen aan de hand van dit pilootproject vaardigheden en kennis opdoen met het toepassen van PPS bij de uitbouw van het e-governmentproject binnen de Vlaamse overheid. Daarom zullen niet alleen de Kenniscel Wetsmatiging en de Cel Juridische Dienstverlening maar ook het Vlaams PPS-kenniscentrum nauw in dit project betrokken worden.

8. De lange termijn

Tegen het voorjaar van 2004 wil de Vlaamse regering een strategische nota voorstellen met haar e-government strategie voor de komende vijf jaar. De komende maanden zal de Minister voor e-government de krachtlijnen van deze strategie uittekenen in nauwe samenspraak met de betrokken departementen en de stuurgroep e-government.

Een belangrijk onderdeel van deze strategische nota zal gaan over de structurele omkadering van het e-government project. Op dit moment zit de e-government opdracht nog relatief versnipperd over verschillende projectteams binnen verschillende departementen. Die krachten wil de Vlaamse regering bundelen om te komen tot een slagkrachtig e-government team, waarin de verschillende opdrachten van het e-government programma vertegenwoordigd zijn en die voldoende mankracht en middelen heeft om de e-government clusterwerking te blijven ondersteunen en een nieuwe impuls te geven.

Patricia CEYSENS

Vlaams minister van Economie, Buitenlands Beleid en E-government

Noot: het hoofdstuk rond e-werken is niet opgenomen in de beleids e-government, wel in de beleidsbrief economie.