

---

# Perscommuniqué

---

10/08/2001

## E-GOV - Naar een elektronische overheid in België

Door nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zullen de burgers en de bedrijven in de toekomst elke dag van de week en de klok rond in contact kunnen komen met de overheid en sommige diensten direct online kunnen verkrijgen. Dit noemt men E-government. Het Federaal Planbureau heeft nagegaan wat de meest vooruitstrevende elektronische overheden in het buitenland aan diensten bieden en hoe zij georganiseerd zijn. Verder wordt bekeken hoever België staat en wat nog ontbreekt om tot een performante E-government te komen.

### Internationale benchmarks

Internationale voorbeelden tonen wat allemaal kan : belastingaangifte en –betaling, een nieuw reispaspoort, een geboorte- of overlijdenscertificaat, telefoonaanvraag, boeking voor een rijexamen, betaling van een verkeersboete enz. Elektronisch contact met de overheid is in de e-gov elitelanden mogelijk voor alle denkbare verplichtingen en voor inlichtingen met betrekking tot alle stadia van een mensenleven.

Wereldwijd zijn er echter meer plannen dan realisaties omtrent de implementatie van e-gov. Landen die 24u x 7 via een centrale toegangspoort diensten verlenen, zijn schaars. Als men er bovendien nog de vereiste aan zou toevoegen dat elektronische betalingen met een gecertificeerde digitale handtekening moeten kunnen, dan is het aantal landen dat tot de e-gov elite behoort voorlopig nog zeer klein. In geen enkel land wordt een kosten-batenanalyse gemaakt van de e-gov implementatie omdat het moeilijk is e-gov-uitgaven te scheiden van ICT-uitgaven en omdat de baten onbekend zijn. Over die baten zijn er wel wat gegevens beschikbaar zoals besparingen bij overheidsaankopen en aanbestedingen, bij het inschrijven van auto's, bij de belastingen en bij de sociale zekerheid. Aan de andere kant noteert men in sommige landen en in bepaalde diensten ook een vermindering van het aantal ambtenaren. Algemeen kan men toch stellen dat finaal iedereen erbij wint: burgers en bedrijven krijgen een betere dienstverlening en een administratieve vereenvoudiging en de overheid een efficiëntere werkorganisatie die bovendien op termijn waarschijnlijk per saldo minder kost.

### Situatie in België

In België worden, zonder dat er veel ruchtbaarheid wordt aan gegeven, de fundamenteen gelegd voor de realisatie van een elektronische overheid. Er is een overeenkomst met alle betrokken overheden om bijvoorbeeld dezelfde standaarden en normen te hanteren, dezelfde identificatienummers voor burgers en bedrijven te gebruiken en een gemeenschappelijk berichtenmiddel te ontwikkelen. Er komt ook een identiteitskaart met een dubbele sleutel voor een elektronische handtekening. Voor een en ander kon de ervaring met de kruispuntbank voor sociale zekerheid en de SIS-kaart gebruikt worden. Ook de regio's werden erin betrokken. In tegenstelling tot het principe van één centrale toegangspoort om het de burger zo eenvoudig mogelijk te maken, is er met de regio's overeengekomen dat zij elk hun centrale portal kunnen opzetten maar dat die onderling en met de federale moet verbonden zijn.

Naast die architectuurkoepel, de kruispuntbank en elektronische jobaanbiedingen zijn er nog initiatieven waaraan gewerkt wordt zoals elektronische RSZ- en belastingaangifte, e-justice, het initiatief van De Post om aan iedereen een elektronische brievenbus te geven voor e-mails, elektronische overheidsaankopen en aanbestedingen. In de literatuur wordt herhaaldelijk gewaarschuwd voor het gevaar van inefficiëntie door zogenaamde "silo"-constructies waarbij departementen hun eigen elektronische dienstverlening gaan organiseren zonder gecoördineerde herstructurering.

### **Beleidsaanbevelingen.**

Waar het in België aan ontbreekt is, zoals in onze buurlanden, een ruime verspreiding van centraal gestuurde implementatieplannen en regelmatige rapporten op het net over de vooruitgang die geboekt wordt. Burgers, ondernemingen en niet in het minst de ambtenaren zouden zo tijdig kunnen ingelicht worden over de grote veranderingen die hen te wachten staan.

Niet alleen burgers en bedrijven zullen zich moeten aanpassen, ook de overheid staat voor ingrijpende veranderingen. Naast de aansluiting op de centrale toegangspoort, waarlangs vragen en antwoorden zullen doorstromen, moet ook de eenmalige stockering van gegevens en hun updating georganiseerd worden. Tenslotte zullen, in een finaal e-gov stadium met transacties over het net en met pro-actieve dienstverlening, de baliediensten en de daarachterliggende diensten - de zogenaamde back-offices - gereorganiseerd worden en de bestaande band tussen beide zal grotendeels verbroken worden. De overheid zal ook moeten beslissen of ze reclame gaat toestaan, geld gaat vragen voor elektronische akten en informatie en tegen betaling ondernemingen gaat toestaan gegevens te bundelen en te gebruiken voor commerciële doeleinden.

De implementatie van e-gov zal ambtenaren vereisen met een aangepaste opleiding die vertrouwd zijn met een informatica-architectuur, met gegevensbestanden, updating en stockering. Ze moeten ook online informatie kunnen verstrekken via bondige en taalcorrecte e-mails. Tenslotte zal de nood aan informatici blijven wegen op de overheid die terzake in een ongunstige positie zit tegenover de privé sector.

Belangrijk is dat de overheid e-gov promoot. Een intensief gebruik kan bijdragen tot een administratieve vereenvoudiging. Er zullen echter steeds burgers zijn die om allerlei redenen het internet niet gebruiken. De overheid krijgt een nieuwe verantwoordelijkheid: ze moet een digitale kloof voorkomen. Uit buitenlandse voorbeelden blijkt dat zulks op verschillende manieren kan.

De overheid heeft een essentiële rol te vervullen in het stimuleren van de kennismaatschappij. Ze moet niet alleen het gebruik van informatietechnologie in haar dienstverlening aan burgers en bedrijven stimuleren maar ook intern de dienstverlening structureren en de informatiestroom certificeren. Tot slot moet zij ervoor zorgen dat iedereen van die dienstverlening kan gebruik maken.

H. Van Sebroeck: E-gov, naar een elektronische overheid in België, Working Paper 5-01, Federaal Planbureau, juli 2001. Zie ook [www.plan.be](http://www.plan.be)

De studie kan besteld worden bij H.Dekens tel 02 507 73 41.

Voor bijkomende informatie kan u contact nemen met Herman Van Sebroeck : [hvs@plan.be](mailto:hvs@plan.be); tel : 02 507 74 32.