

Katern nr. 20 van het C.I.B.G.

E-government

Avenue des Arts - Kunstlaan 20 - b10
Bruxelles 1000 Brussel
Tel: 02/282.47.70
Fax: 02/230.31.07
E-mail: mail@cibg.irisnet.be
<http://www.cibg.irisnet.be>

Oktober 2001



Centre d'Informatique
pour la Région Bruxelloise

Centrum voor Informatica
voor het Brussels Gewest

C.I.B.G.

Adres: Kunstlaan 20
Bus 10
1000 - Brussel

Tel.: 32 2 282 47 70
Fax: 32 2 230 31 07
<http://www.cibg.irisnet.be>

Directeur-Generaal
Bestuursdirecteur

Dhr. Hervé FEULLIEN
Dhr. Robert HERZEELE

E-mail: hfeuillien@cibg.irisnet.be
E-mail: rherzeele@cibg.irisnet.be

Het **C.I.B.G.** (Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest) is een openbare instelling opgericht bij de wet van 1987, gewijzigd door de ordonnantie van 20 mei 1999, die als hoofdopdracht heeft de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te informatiseren. Zijn taak is het gebruik van informatica- en communicatietechnieken te organiseren, te promoten en te verspreiden zowel bij de plaatselijke overheden als bij de verschillende besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het **C.I.B.G.** groeit uit tot een dienstencentrum, dat in staat is de haalbaarheid aan te tonen van telematicatoepassingen ten behoeve van de besturen en tussen de besturen en de burger. Hiertoe staat het in voor het beheer en de controle van het gewestelijk netwerk IRISnet.

Vandaag de dag werken 110 hooggekwalificeerde informatici en programmeurs in het Centrum. Zij leveren gebruiksklare diensten en toepassingen aan de verschillende gewestelijke en plaatselijke administraties, onder meer in het kader van projecten van de Europese Unie en van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Zaken.

Het **C.I.B.G.** is door de Gewestregering ook gemandateerd voor het ontwikkelen, promoten en verdelen van de Digitale Gewestkaart "Brussels UrbIS@©". Deze administratieve kaart, die via GIS-technologieën (Geographical Information System) is tot stand gekomen, is de gewestelijke standaard geworden en wordt door meer dan 50 administraties en privé-bedrijven gebruikt.



INHOUD

WOORD VOORAF	5
CONCEPTEN	6
I Inleiding	6
1. Definitie	6
2. Toepassingsgebieden	6
II. Samenvatting van het E-government samenwerkingsakkoord	7
1. Doelstellingen inzake dienstverlening	9
2. Doelstellingen inzake samenwerking	9
3. Het gemeenschappelijk platform	10
4. «Transaction engine»	10
5. De unieke identificatiesleutel	11
6. De elektronische identiteitskaart	11
7. De databases	12
8. Besluit	13
III. E-democracy	14
1. Definitie	14
2. Bevordering van de E-democracy	15
3. Besluit	17
IV. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.	18
1. Het standpunt van de gebruiker	19
2. Het standpunt van de overheid	20
3. Besluit	21

IMPLEMENTATIE VAN E-GOV IN HET BRUSSELS HOOFDESTEDELIJK GEWEST	22
V. Ontwikkeling in 4 stappen	22
1. Stap 1: Informatieoverdracht	22
2. Stap 2: Interactie	22
3. Stap 3: Transactie	23
4. Stap 4: Omzetting/integratie:	23
5. Besluit	24
VI. Actieplan binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	25
1. Deskundigheid	25
2. Budgetten	26
3. Technologieën	26
4. Aanbevelingen	28
5. Besluit	31
VII. Initiatieven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:	33
1. Administration to Citizen (A⇒C)	33
2. Administration to Administration (A⇒A)	41
3. Intra-Administration (A⇓)	42
VIII. Bijgevoegd Informatie	43
IX. Bibliografie	45
Bijlage 1 : Ministeriële omzendbrief	47
Bijlage 2: Samenwerkingsakkoord E-gov	56

Woord vooraf

Doel van deze katern is een inzicht te verschaffen in de belangrijkste aspecten in verband met E-government. E-mail, E-commerce, E-business, E-democracy... stuk voor stuk zijn het termen met een ietwat onduidelijke inhoud. Toch vertolken zij allemaal één enkele trend: de opkomst en de groeiende weerslag van de nieuwe technologieën (e voor «electronic»¹) op alles wat zich in het sociaal-economisch leven van deze maatschappij afspeelt.

E-government staat voor een breed, heel nieuw gebied, waar zaken nauwelijks de tijd kregen om zich te formaliseren. Trouwens, een en ander evolueert zo snel dat sommige elementen in deze katern misschien al voorbijgestreefd zijn wanneer u het document leest. Wie op de hoogte wil blijven van het E-governmentbeleid, moet daar bijna dagelijks mee bezig zijn, en wij hopen dat de lijst met Internetsites bij het einde van dit document u daarbij zal helpen.

Een groot deel van de termen zijn alleen in het Engels en wij nemen ze in deze katern ook onverkort over: wij willen immers dat iedereen - zowel u, de spelers binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest als ook wetenschappers en informatici - dezelfde taal spreekt. Misschien komen er ook wel woorden voor in onze moedertaal, zeker wanneer er grote projecten tot stand komen en naarmate de grote concepten achter E-government ingang vinden in onze cultuur.

Het CIBG heeft zich volledig ingezet voor E-government: het is de activiteit van het Centrum sedert zijn oprichting in 1987. Uiteenlopende activiteiten – zoals het informatiseren van de gemeenten, het opstellen van meerjaren impulsplannen, het opleiden en bijstaan van informaticaverantwoordelijken, het opvolgen van informatica-, telematica- en cartografische projecten voor de diverse instellingen binnen het Brusselse institutionele landschap, het uitbouwen en beheren van een telecommunicatienetwerk, een portaalsite voor het Gewest – vormen de «core business²» van het Centrum en vallen nu onder de gemeenschappelijk noemer van E-government.

De functie van het CIBG als dienstencentrum sluit logisch aan bij het intergouvernamenteel samenwerkingsakkoord inzake E-government tussen de federale overheid en de gefederaliseerde entiteiten. De politieke bereidheid waarop dit akkoord berust, moet leiden tot een interactie van netwerken op alle gezagsniveaus, dit ten dienste van burgers en ondernemingen. De weerstand tegen verandering zal overwonnen moeten worden. Maar intussen is een beweging op gang gekomen naar meer doorzichtigheid, meer diensten, meer efficiëntie in het staatsbestuur. Wij hopen dat deze katern hiertoe zijn steentje kan bijdragen en dat de politieke verantwoordelijken binnen ons Gewest ons de nodige financiële en menselijke middelen zullen aanreiken.

Robert HERZEELE
Bestuursdirecteur

Hervé FEULLIEN
Directeur-Generaal

¹ De Angelsaksische wereld gebruikt een kleine letter «e». Het «E-government»-akkoord dat begin juli gesloten werd, hanteert wel de Engelse terminologie (Government) maar met een hoofdletter E.

² «Core» betekent kern, core business zijn dus kernactiviteiten. Deze term is in de ondernemingsliteratuur opgedoken op een ogenblik dat er een trend was naar diversificatie, wat in sommige gevallen geleid heeft tot een versnippering van imago en deskundigheid. Terugvallen op de «core business» betekent dat een bedrijf zich opnieuw wil toelagen op zijn oorspronkelijk activiteit, waarvoor het over vakbekwaam en ervaren personeel beschikt.

Concepten

I Inleiding

1. Definitie

E-government staat voor het gebruik van de nieuwe Informatie- en Communicatietechnologieën (ICT) om de communicatie en de efficiëntie van de openbare diensten te verbeteren. E-government is zowat voor de openbare sector wat e-business is voor de privé-sector.

«De informatie- en communicatietechnologieën (ICT) als doeltreffende hefboom tot de modernisering van de openbare diensten en een middel om ze op één lijn te brengen met de verwachtingen van burgers en sociaal-economische spelers³»

Modernisering van de administratie is het doel, de nieuwe technologieën zijn een middel. Deze zouden een ware ommekeer moeten veroorzaken in de interne procedures en de diensten aangeboden door de openbare instellingen. In verband met deze diensten heeft men het tegenwoordig over de 3 A's: for Anyone, Anywhere, at Anytime. Deze overgang, in combinatie met transparantie en echte betrokkenheid van de burger bij het besluitvormingsproces, zou onze maatschappij moeten omvormen tot een echte E-democracy.

2. Toepassingsgebieden

De inzet en het belang van E-government zijn enorm. Voor een beter begrip moeten wij wijzen op drie belangrijke gevolgen: wij hebben het niet alleen over het on line plaatsen van websites, het is niet alleen de bedoeling diensten aan te bieden samen met andere administraties of de interne databases te reorganiseren... Wij hebben het over dit alles in één keer. Daarom kunnen wij onderstaande toepassingsgebieden naar voor schuiven:

- Front Office (interface Administratie-Burger of Government to Citizen, G to C)
- Middle Office (contacten tussen Administraties of Government to Government, G to G)
- Back Office (interne werking binnen elk administratie)

A Û C: Administratie⁴-Burger: communicatie en interactie met het grote publiek, dat wordt bedoeld met de «front office», het deel van de administratie dat in rechtstreeks contact komt met de klanten: burgers en ondernemingen.

³ Bruno Lasserre, «L' Etat et les technologies de l' information», Commissaris-Generaal voor het Plan, januari 2000

⁴ De term administratie, die ook al uit het Engels komt, moet in zijn ruimste betekenis begrepen worden (= overheid = openbare instellingen – administratie + instellingen van openbaar nut + politieke macht).

A Û A: Inter-Administration: communicatie en interactie tussen openbare instellingen, wat een «middleware» vergt, dit is een interface tussen de algemene applicatieserver en het eigen informaticasysteem van de administratie, waardoor de uitwisseling van gegevens tussen onafhankelijke systemen mogelijk wordt. Wij zouden het kunnen hebben over een «middle office».

A ß: Intra-Administration: of gewoonweg de interne werking van de administratie, de «back-office». Verbeteren en vereenvoudigen van de interne verwerkingsprocedures, ook wel de «workflow» genoemd.

Nu zijn er wettelijke problemen die de ontwikkeling van E-government tegenhouden. Essentiële kwesties in verband met de bescherming van de privacy en veiligheid remmen initiatieven af. Toch lijkt hét grootste probleem te maken te hebben met een probleem van visie en met moeilijkheden om samen te werken;

Volgens Accenture⁵ is het grootste verwijt dat men ministeries en administratie zou kunnen maken, het algemeen ontbreken van samenwerking⁶. Ook het Federaal Planbureau waarschuwt ons voor het gevaar van “silo denken”, **wat wil zeggen dat men de elektronische dienstverlening gaat opbouwen vanuit de bestaande departementen, zonder coördinatie**⁷. Het CIBG ziet toe op de samenhang op gewestelijk vlak en vestigt de aandacht van de gewestelijke verantwoordelijken voortdurend op sommige versnipperde initiatieven.

II. Samenvatting van het E-government samenwerkingsakkoord

Op 8 augustus verscheen in het Belgisch Staatsblad een samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bouw en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform. **Dit akkoord legt de eerste hoekstenen van een E-governmentbeleid in dit land en organiseert de minimale samenwerking tussen de verschillende entiteiten die samen het Koninkrijk vormen.**

Twee instellingen gaan een doorslaggevende rol spelen in de Belgische E-governmentstrategie. **FEDICT**, de nieuwe **Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie**, die als opdracht heeft «een strategie uitwerken om de Belgische federale overheid tot een koploper te maken inzake E-government, en de verschillende federale overheidsdiensten begeleiden bij de uitvoering van deze strategie⁸ ».

⁵ Accenture dient zich aan als wereldwijd marktleider voor IT en management consultancy (vroeger Andersen Consulting).

⁶ Artikel in Inside Internet van 04/04/2001 over een studie die Accenture jaarlijks organiseert over de kwaliteit van openbare websites.

⁷ Working Paper 4-01 «E-Gov naar een elektronische overheid in België», Federaal Planbureau, Juli 2001

⁸ Zie de site van Fedict (Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie): www.fedict.be

De Kruispuntbank⁹, zal de uitwisselingen organiseren tussen de databases en het unieke identificatienummer (natuurlijke persoon en onderneming). Pro memorie, de 4 basisopdrachten van de Kruispuntbank zijn:

- Organisatie van de gegevensuitwisselingen tussen de instellingen van sociale zekerheid
- Coördinatie van de betrekkingen tussen deze instellingen en het Rijksregister van de natuurlijke personen
- Toekennen van een Registernummer aan personen die er geen hebben maar die wel een socialezekerheidsdossier hebben in België¹⁰
- Het verzamelen en anoniem maken van de informatie of het trekken van steekproeven op basis van deze informatie met het oog op wetenschappelijke analyse.

Dit samenwerkingsakkoord legt de krachtlijnen vast voor een gemeenschappelijk project dat omvat:

- een platform en een portaalsite
- middleware
- harmonisering van het gebruik van het unieke identificatienummer
- een elektronische identiteitskaart
- een algemene architectuur voor administratieve databases

Het betreft dus een federaal initiatief dat de basisprincipes uittekent voor alle gezagsniveaus: een «top-down»-aanpak. Doorgaans gaat men ervan uit dat een «bottom-up»-aanpak de voorkeur geniet, dat E-government eerst via de gemeenten moet groeien (dicht bij de burgers), en daarna moet doorgroeien naar de gewesten en de gemeenschappen, om dan uit te monden in een harmonisering op federaal vlak¹¹. Maar sommige aspecten moeten op federaal vlak gepland worden, zoals dat het geval is voor het PKI-systeem en de regels in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

De rol van de andere gewesten, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en het CIBG in het bijzonder, is daarbij van cruciaal belang: zij staan in contact met de gemeenten en hun burgers, en zij moeten ervoor zorgen dat hun verwachtingen doorstromen naar het federale vlak. En omgekeerd dienen de beslissingen die op het federale vlak genomen worden, geïntegreerd te worden in de plaatselijke initiatieven (verticale samenwerking).

⁹ Zie de site van de Kruispuntbank: www.ksz-bcss.fgov.be

¹⁰ De verblijfsvoorwaarde, die geldt inzake bevolkingsaangelegenheden, is immers niet noodzakelijk van kracht in de sociale zekerheid. Belgen die in het buitenland wonen, de grensarbeiders die niet in België wonen maar wel in België werken en de gastarbeiders van de Europese Unie zijn uit de Belgische bevolkingsregisters geschrapt maar hebben nog steeds een socialezekerheidsdossier in België.

¹¹ Cf. punt 12 in de aanbevelingen van het rapport met als titel «E-government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen» opgesteld door de senatoren van de Commissie voor de Binnenlandse Zaken «Het overleg tussen de verschillende diensten, enerzijds, en tussen de overheidsniveaus, anderzijds, zou gestimuleerd worden. Hierbij zou geopteerd worden voor «kleinschalig» overleg gezien de massa aan informatie die moet worden verwerkt. Er moet «piramidaal» worden overlegd (de provincies, onderling, dan de gewesten onderling en uiteindelijk op federaal vlak).

Het CIBG zal ook dienen toe te zien op een vruchtbare samenwerking tussen de verschillende spelers binnen het Gewest. Wij hebben binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het grote voordeel te kunnen beschikken over een Informatiecentrum, dat in staat is grootschalige projecten te beheren en zo te zorgen voor een minimum aan samenhang en efficiëntie (transversale samenwerking).

Hierna geven we een samenvatting van de belangrijkste punten die in dit samenwerkingsakkoord aan bod komen (de volledige en definitieve versie van het akkoord is aan het einde van de katern toegevoegd).

1. Doelstellingen inzake dienstverlening

De ingevoerde elektronische diensten dienen alle burgers, alle bedrijven en andere organisaties en overheden op een **gebruiksvriendelijke** manier te bereiken en dienen in te spelen op de **verwachtingen van de gebruikers**, in een **vertrouwde en beveiligde** omgeving. Toegang tot de elektronische dienstverlening dient gewaarborgd te zijn via **verschillende kanalen** (web, telefoon, GSM, digitale televisie).

2. Doelstellingen inzake samenwerking

Voor alle partijen moet het de bedoeling zijn een gemeenschappelijk elektronisch platform (e-platform) te bouwen en te exploiteren dat communicatie mogelijk maakt zowel tussen de overheid en de burger (A-B), als tussen de verschillende bestanddelen van die overheid (A-A). In verband met de communicatie tussen administraties (A/) dienen de interne verwerkingsprocessen gecoördineerd te zijn indien dat om redenen van efficiëntie, kosten of om een geïntegreerde dienstverlening te waarborgen, nuttig blijkt.

Over het algemeen is bepaald dat wanneer verschillende partijen betrokken zijn bij het aanbieden van een dienst¹², zij met **dezelfde (overeen te komen) definities en structuren** dienen te werken opdat de portalsites op transparante wijze in het gehele E-government ingeschakeld zouden kunnen worden. Er dienen **open en schaalbare oplossingen** gebruikt te worden (om te voorkomen dat een zuiver legate weg opgegaan wordt).

In samenspraak zullen gemeenschappelijke beleidslijnen vastgesteld worden voor de volgende domeinen: authenticiteit, betrouwbaarheid, privacy, veiligheid, service level agreements (SLA's), bescherming van de privacy. De Gewesten en Gemeenschappen dienen zich in te schrijven in een **PKI** (Public Key Infrastructure¹³) voor de overheden en de **unieke identificatiesleutel** voor burgers, bedrijven en organisaties.

¹² Voorbeeld: om een premie voor de aankoop van een woning te bekomen, dient de aanvrager een aanslagbiljet voor te leggen, waardoor bewezen is dat de inkomsten van de aanvrager onder een bepaalde grens liggen. Er moet dus samenwerking voorzien worden tussen de gewestelijke dienst verantwoordelijk voor huisvesting en het Ministerie van Financiën.

¹³ Zie definitie in het hoofdstuk over de elektronische handtekening en PKI

Een PKI voor de overheidsdiensten houdt de invoering in van een interne PKI, uitsluitend voor de ambtenaren (**FEDPKI**-project). Deze PKI zou kohierattesten omvatten: statuut, autorisatie van handtekening en betaling voor de dienst, toegangsrecht tot bepaalde soorten gegevens. Het **BELPIC**-project (Belgian Personal Identity Card) betreft de invoering van een PKI voor alle Belgische burgers¹⁴. Twee opdrachten werden aanbesteed en die betreffende het FEDPKI-project werd toegewezen.

3. Het gemeenschappelijk platform

Het gemeenschappelijk platform is bedoeld voor het bouwen en beheren van een portal site. Een **platform** is een verzameling hardware en software die dient om computertoepassingen te laten draaien. Een **portal** (ook wel portaalsite in het Nederlands) dient zich aan als het vertrekpunt voor een groot aantal surfers, liefst van zodra zij op het Internet gaan (bijvoorbeeld Yahoo, Altavista, MSN of bij ons Swing of Freebel). Na de algemene portals kwamen al snel portals opduiken die zich in welbepaalde segmenten specialiseren, ook wel «vortals» genoemd (voor Vertical Industry Portal). Een dergelijke vortal wil dus de toegangsdeur zijn naar een groot aantal andere sites over een welbepaald onderwerp (hier de burger versus de overheid).

Een portal omvat minstens de volgende componenten:

- een search engine
- een «content management tool», d.w.z. een toepassing die toelaat de inhoud van de portal en de links met de websites waarnaar vanuit de portal wordt verwezen, dynamisch te beheren. Deze toepassing moet de mogelijkheid bieden dat verschillende beheerders, die functioneel en geografisch verspreid zijn, dat deel van de portal dat hen toegewezen is, kunnen wijzigen.
- een interface met verschillende soorten toegangskanalen, zoals het web, telefoon, GSM, digitale televisie.

4. «Transaction engine»

Een gemeenschappelijke «transaction engine¹⁵» zal ontwikkeld worden, de middleware, die de uitwisseling van gestructureerde elektronische berichten tussen back-offices en front-offices van de verschillende gezagsniveaus moet mogelijk maken. Momenteel liggen nog geen concrete voorstellen op tafel, tenzij dan het IP-protocol en de XML-standaard die voor de datastructuur gekozen werd.

¹⁴ Zie de site van Fedict (Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie): www.fedict.be

¹⁵ Ook wel UME genoemd: Universal Messaging Engine

5. De unieke identificatiesleutel

Zowel tegenover burgers/ondernemingen, tussen of binnen administraties dient men geleidelijk aan de volgende nummers als unieke identificatiesleutels te gaan gebruiken:

- Voor de **natuurlijke personen**, het Rijksregisternummer, voor zover zij over een dergelijk nummer¹⁶ beschikken en voor zover de overheidsdiensten tot het gebruik gemachtigd zijn overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.
- Voor de ondernemingen, het ondernemingsnummer toegekend door het ondernemingsregister opgericht bij de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (dit nummer zal “ondernemings- en organisatienummer” genoemd worden¹⁷)
- Een nummer waartoe gemeenschappelijk beslist moet worden voor de **andere entiteiten** (de administraties bijvoorbeeld).

Het CIBG heeft in september 2001 een eerste rondvraag georganiseerd onder de instellingen, parastatalen of naamloze vennootschappen naar openbaar recht van het Brussels Gewest om na te gaan welke van deze instellingen het Rijksregisternummer gebruiken, er toegang toe hebben. Bij een negatief antwoord werd gepeild of deze toegang wenselijk was en waarom. Een toezichtcomité, waarin de Commissie voor de persoonlijke levenssfeer vertegenwoordigd zal zijn, zal nagaan of deze toegang strookt met het algemeen belang.

Voor de ondernemingen zal een privé-onderneming een Kruispuntbank van de ondernemingen opzetten, die dan door het Ministerie van Economische Zaken beheerd zal worden. De offerteaanvraag werd rondgestuurd en in oktober 2001 zal allicht de leverancier gekozen worden.

6. De elektronische identiteitskaart

Voor de authenticatie van natuurlijke personen zal gewerkt moeten worden met de elektronische handtekening, die voldoet aan de specificaties die ter zake zijn opgesteld door de federale overheid. Deze handtekening zal op de toekomstige elektronische identiteitskaart staan (pilootfase gepland binnen iets meer dan een jaar). Er zal, uitgaande van één van de reeds geïnstalleerde oplossingen, een tijdelijke oplossing moeten komen in afwachting dat de elektronische identiteitskaart algemeen ingevoerd wordt (invoering van 2003 tot 2008).

Deze kaart wordt geen volledige databank betreffende een persoon samengebracht op één enkele drager, maar gewoon een toegangssleutel tot bepaalde gegevens via het netwerk. De terminal van de gemeente zal geen toegang kunnen krijgen tot informatie van medische aard, en omgekeerd zal een apotheker geen klassieke identificatiegegevens kunnen opvragen.

¹⁶ Personen die bekend zijn bij de Dienst voor Sociale Zekerheid maar die nooit in het Belgische bevolkingsregister ingeschreven waren, zijn en zullen geïdentificeerd worden aan de hand van hun SIS (identificatienummer van de sociale zekerheid afgeleverd door de Kruispuntbank).

¹⁷ Dit nieuwe identificatienummer zal ofwel het BTW-nummer zijn, ofwel een nieuw nummer voor ondernemingen die geen BTW-nummer hebben. Dit nieuwe nummer zal geen achtergrondinformatie meer bevatten over het juridisch statuut van de onderneming of over de instantie die het nummer toegekend heeft, zoals dat momenteel het geval is, met het oog op stabiliteit in de tijd.

De elektronische identiteitskaart en de SIS-kaart zullen niet geïntegreerd zijn, zoals dat eerst de bedoeling was. De elektronische identiteitskaart zal werken met een elektronische chip, die 2 privé-sleutels zal bevatten: de eerste zal dienen voor de identificatie van de burger, de tweede voor de digitale handtekening. Deze aanwezigheid van deze 2 sleutels zal verwarring voorkomen tussen de identificatie van de burger binnen een Internetsite en de uitdrukkelijke aanvaarding (handtekening) door deze burger van de inhoud of de transactie die op deze site doorgevoerd wordt.

7. De databases

Voor elke gegevenscategorie wordt afgesproken welke overheidsdienst deze gegevens als authentieke bron opslaat en up-to-date houdt, zo veel mogelijk rekening houdend met de behoeften van alle andere overheidsdiensten.

De andere overheidsdiensten die deze gegevens nodig hebben weten dan waar ze deze kunnen betrekken, dienen ze zelf slechts te bewaren gedurende de tijd nodig voor de uitvoering van hun opdrachten en hoeven zich niet te bekommeren om het bijhouden van de historiek. Indien een gebruiker kennis heeft van een fout of een wijziging van een bepaald gegeven, dient deze dit onverwijld te melden aan de authentieke bron.

Nadat zij de nodige stappen gezet hebben, en indien dat mogelijk is, zullen de administratieve diensten die fungeren als authentieke bron voor de gegevenswijzigingen of –correcties, deze automatisch overdragen aan de andere administratieve diensten.

Een ander soort architectuur had gekozen kunnen worden. In Denemarken herbergt en beheert een centrale instelling alle administratieve databases van het land.

8. Besluit

E-government is een bijzondere védragend en complex project. Dit akkoord stelt dat de verschillende partijen het eens zijn om dezelfde normen, hetzelfde identificatienummer voor burgers en ondernemingen te gebruiken en om gemeenschappelijke middleware in te voeren. Er werd niet gekozen voor één enkele portaalsite maar er is overeengekomen dat elke partij zijn eigen portal mag opzetten, maar deze portals moeten onderling en met de federale portal gekoppeld zijn.

De ervaring van de Kruispuntbank, die het SIS-kaartproject met succes ten uitvoer bracht, zal nuttig zijn om dit federale initiatief de nodige impulsen te geven. De elektronische identificatie van de burger vormt de grootste belemmering voor talloze E-governmentprojecten op het vlak van Gewesten, Gemeenschappen en Gemeenten. Elke betrokken partij heeft zich bereid getoond om samen te werken, een belangrijke voorwaarde als men op Belgisch vlak al was het maar een aanzet tot PKI-systeem wil geven.

Zoals evenwel Minister-Voorzitter FX de Donnée stelde in een antwoord aan gewestparlementariër B. Cerehe: «dit samenwerkingsakkoord is op dit ogenblik een principeakkoord, wat betekent dat noch de planning noch het financieel plan rond zijn.». Oorspronkelijk droeg dit akkoord verder in zijn samenwerkingsdoelstellingen dan nu het geval is. Alle aan de PKI en de aanverwante materies zoals het unieke identificatienummer en de elektronische identiteitskaart werd tijdens de onderhandelingen nauwelijks gesleuteld.

Dat is maar goed ook. Heel wat aspecten dienen alleen op het gewestelijke vlak beslist te worden. Daarbij ligt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zeker niet achter, integendeel, het heeft een lengte voorsprong op de andere gewesten en zou zich als dusdanig op het vlak van E-government kunnen profileren als één van de meest geavanceerde steden van Europa. Het Gewest heeft alle financiële en technische middelen hiertoe binnen het CIBG gecentraliseerd. Op voorwaarde dat het CIBG middelen krijgt die in verhouding staan tot de noodzakelijke toekomstige investeringen, zal het Gewest sterk genoeg staan om een ambitieuze en consequente E-governmentstrategie te voeren.

III. E-democracy

«Why do government officials love e-government and hate e-democracy? The answer is implicit in the definition of the question. E-government uses information technology to make government operate more efficiently, often by copying techniques first developed in the private sector. E-democracy uses information technology to make elected officials more accountable to the public¹⁸.»

1. Definitie

E-democracy is een democratie die gebruik maakt van nieuwe technologieën. Dit omvat elektronisch stemmen, maar eigenlijk gaat het ruimer genomen over de nieuwe rol van het Internet in de informatie en de organisatie van burgerbewegingen (sites, bezinningsgroepen, band met de politici). De definitie van E-democracy berust op het beeld dat elk land of entiteit voor zichzelf van democratie heeft. J. Åström onderscheidt drie types democratieën en bijgevolg drie krachtlijnen voor E-democracy¹⁹.

Het eerste type, dat hij de «**snelle democratie**» (*quick democracy*) noemt, hecht heel veel belang aan de actieve en rechtstreekse deelneming van elke kiezer/burger aan het democratische leven. Dit leidt tot een beknotting van de macht van politici. Voorstanders van de «snelle democratie» zullen de nadruk leggen op de uitbouw van elektronische kiessystemen en op het principe van het referendum.

De tweede gedachtengang bouwt op een «**sterke democratie**» (*strong democracy*), waarbij de deelneming van de burgers niet alleen de vorm krijgt van verkiezingen maar ook via allerlei debatten, discussies en beraadslagingen die aan de uiteindelijke verkiezing voorafgaan. Voorstanders van de «sterke democratie» zullen de voorkeur geven aan systemen zoals elektronische fora, die het openbaar debat mogelijk maken en vergemakkelijken.

Het derde model beschrijft een «**slanke democratie**» (*thin democracy*), waarin de deelneming van de gemiddelde burger aan het politieke leven niet als een prioriteit gezien wordt; de burger wordt alleen naar zijn mening gevraagd via regelmatige verkiezingen. De parlementsleden nemen het op zich om alle democratische problemen op te lossen en de burgers van hun beslissing op de hoogte te brengen. In dat geval komt het erop aan krachtige systemen ter verspreiding van die informatie uitgaande van de overheid, tot stand te brengen.

¹⁸ J.H. Snider – augustus 2001, in een artikel in «E-Government versus E-Democracy» verschenen in www.govtech.net/magazine.

¹⁹ J. Åström, in een in januari 2000 verschenen artikel op de site «Association for Computing Machinery» (Rubriek «Digital Library») www.acm.org.

Wat ook onze kijk op democratie moge zijn, wij moeten rekening houden met drie hoekstenen in de uitbouw van E-democracy:

- Elektronisch stemmen, de technologische hoeksteen: hetgeen wij nu al doen, beter en sneller doen dankzij de nieuwe technologieën.
- Deelneming door de burger, de democratische hoeksteen: wanneer een beslissing genomen moet worden, moet iedereen een inzicht kunnen verwerven en zijn mening kunnen geven, door middel van openbare fora en raadplegingen (on en off line), iedereen moet wetsvoorstellen kunnen doen, drukkingsgroepen kunnen oprichten.
- Politieke communicatie, de politieke hoeksteen: de verkozenen dichterbij hun kiezers brengen, betere informatie verstrekken over programma's en kandidaten, evalueren van de beslissingen genomen door hun vertegenwoordigers.

E-democracy zou idealiter de betrokkenheid van de burger in de politieke besluitvorming moeten verhogen en zo meer legitimiteit geven aan de beslissingen vanwege de overheid, die vaak nog gezien wordt als onaangepast en veraf van de dagelijkse realiteit van de burger.

Dit zou de politiek dichterbij zijn achterban brengen en hen moeten aanzetten tot betere beslissingen dankzij een ruimere en meer volledige visie op de diverse problemen. Dit zou anderzijds ook voor onmiddellijke feedback kunnen zorgen: «Via het Internet kunnen de partijen via duizenden geïnstalleerde «sensoren» zo voeling krijgen met wat er echt in het land leeft, na een verklaring of een belangrijk evenement bijvoorbeeld²⁰».

2. Bevordering van de E-democracy

Hoe kan men de E-democracy bevorderen? Hierna op een rijtje een reeks adviezen ten behoeve van regeringen afkomstig van een discussiegroep die op dit vlak bijzonder actief is: de Do-Wire List. Deze in 1998 opgerichte discussiegroep wil banden smeden tussen meer dan 2000 deskundigen, arbeiders, journalisten wereldwijd die belangstelling hebben voor het concept van de E-democracy²¹.

Op de officiële sites:

- **Bekendmaken** – op elektronische, betrouwbare en regelmatige basis – van alle openbare vergaderingen waaraan burgers kunnen deelnemen.
- Een sectie vrijhouden met **hoogdemocratische inhoud**: opdracht en statuten van de instelling, de naam van de leidende ambtenaren, links naar aanverwante wetten, geldende circulaires, de gedetailleerde begroting... «Echte» informatie naar buiten brengen zodat de burger een inzicht kan verwerven in de democratische werking van

²⁰ Artikel in «Le Monde» van 11 januari 2001, van B. Sananès, voorzitter van Euro-RSCG.

²¹ Elke week verstuurt E-democracydeskundige (en beroemd spreker) Steven Clift een selectie van hoogstens 7 boodschappen naar alle abonnees (artikelen, lezingen, projecten, toegankelijk resources). Ook pertinente antwoorden en/of oplossingen worden op hun beurt naar de 2000 leden doorgestuurd.

zijn streek/stad/land. De burger aangeven hoe hij de besluitvorming kan beïnvloeden via links naar de plaatselijke verkozenen en organisaties²².

- Ruimte vrijmaken voor **commentaren en enquêtes** over de sites om zo de mening van de burgers te kennen. Men dient zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de soms verrassende verwachtingen van de burgers.

De meest E-government **investeringen** spitsen zich toe op het administratieve gedeelte van de overheid, ten koste van de politieke organisaties en de organisaties die de burger vertegenwoordigen. Nieuwe wegen voor de directe democratie proberen uit te bouwen, is een lovenswaardige onderneming op voorwaarde dat de klassieke wegen doeltreffend kunnen werken, wat momenteel niet altijd het geval is. E-democracy vraagt eveneens investeringen, maar leidt niet tot kostenverlaging. Omdat er geen besparingen mogelijk zijn, zouden de nieuwe technologieën voor meer efficiëntie moeten zorgen, zelfs op een per definitie niet winstgevend gebied.

Bij de **rechtstreekse uitzending via het Internet van een gemeenteraad** bijvoorbeeld ²³, zou men moeten voorzien om het bestaande, traditionele materiaal in te lassen: officiële documenten, voorstudies, wetsartikelen, verslagen van vergaderingen. In de andere richting moet ruimte vrijgemaakt worden opdat de burger zou kunnen antwoorden door zijn getuigenis schriftelijk voor te leggen. Nieuwe E-democracywegen moeten onderdeel worden van de bestaande en reeds gelegitimiseerde communicatiekanalen.

E-mail is volgens Internetgebruikers het meest persoonlijke en gewaardeerde instrument. De manier waarop een administratie haar e-mails beheert, zal al snel het verschil duidelijk maken tussen een administratie die echt met het Internettijdperk mee is, en een administratie die dat wel zou willen maar volledig door de feiten voorbijgestreefd wordt. Er moet duidelijk een beleid uitgetekend worden van hoe e-mails beantwoord worden: de maximaal toegestane wachttijd, berichttype en –lengte. Er moet een automatisch antwoord komen met daarin een kopie van het bericht met datum en uur van ontvangst, de verwachte antwoorddatum, wat men moet doen indien dat antwoord er niet komt.

Organiseren van **on line raadplegingen**. Belangrijk is dat burgers de mogelijkheid krijgen inzicht te verwerven in en deel te nemen aan de besluitvorming, en niet dat een show opgezet wordt voor de lieve marketing van de politicus. Het voordeel is dat hij aan beslissingen die hem aanbelangen, op een soepele manier kan deelnemen, van bij hem thuis, op school, op het werk. Op die manier is het mogelijk een bevolking te bereiken die zowel geografisch en/of cultureel vollediger is. En die verscheidenheid van perspectieven vormt een enorme verrijking van de besluitvorming²⁴. Rechtstreekse on line consultaties vragen heel wat voorbereidingswerk en vereisen een duidelijke, gemeenschappelijke visie binnen het team, zeker wanneer controversiële onderwerpen aangepakt worden. Ideaal is dat een aantal antwoorden op voorhand uitgeklaard worden.

²² Zie in dit verband de rubriek «Hoe kan ik als burger deelnemen aan het politieke leven?» in het hoofdstuk «Het politiek leven» in de rubriek «Burger» op de portaal-site van het Brussels Gewest.

²³ De inwoners van Issy-les-Moulineaux kunnen tijdens gemeenteraden rechtstreeks tussenkomen, hetzij om vragen te beantwoorden die hen gesteld worden, hetzij om spontaan hun mening te geven over onderwerpen die op de raad aan bod komen.

²⁴ Bijvoorbeeld, vanaf oktober 2001, de openbare on line raadpleging op Europees vlak over biotechnologie: <http://europa.eu.int/comm/biotechnology>

Nieuwe technologieën vergen een **technisch en juridisch leerproces**. Alle officiële handelingen die de verkozenen opzetten, moeten stroken met de wetgeving. Afgezien van het feit dat men van de overheidssector verwacht dat deze het voorbeeld geeft, maakt de politieke overtuiging deel uit van de gevoelige privé-gegevens, waarvan met grote omzichtigheid gebruik gemaakt moet worden. Juridische onduidelijkheid heerst nog over de aanpassing van de wet op de uitgaven in verkiezingsperiodes aan het nieuwe medium, het Internet. Moeten de sites van politici in de periode voor verkiezingen verdwijnen? Hoe kan men het pluralisme in de politieke expressie op het Internet doen naleven wanneer elke politicus naar eigen goeddunken via ontelbare sites aan promotie kan doen? Allemaal vragen die nog openstaan.

3. Besluit

Meer deelneming door de burger is een nobel doel, op voorwaarde dat men niet in de valstrik trapt van de opiniedemocratie. Bezinning, expertise blijven onmisbaar. Internet mag niet gezien worden als een alternatief voor de vertegenwoordiging van de burger, maar als een nieuwe vorm van deelneming, die de weg moet effenen naar een authentiekere deelneming.

Niet iedereen ligt wakker van een mogelijke «chat» met een politiek kandidaat. Communicatie is voor politici nog steeds van strategisch belang. Omdat de meeste echter de debatvormelijkheden op het Internet slecht onder de knie hebben, wagen zij er zich liever niet aan om er met tegenstanders en burgers in discussie te gaan. Evenmin kunnen wij in België bogen op een sterke traditie van openbare discussies over politieke onderwerpen.

Op de vraag of «de gemeenteraadsleden zich terughoudend opgesteld hadden tegen een rechtstreekse uitzending van de gemeenteraden», antwoordde dhr. Santini, de burgemeester van Issy-les-Moulineaux, de pioniersstad voor nieuwe technologieën in Frankrijk, het volgende: *«Ja, want gelet op het succes van het initiatief en de plaatselijke dimensie ervan (anders dan de uitzending van een vergadering van het Parlement bijvoorbeeld), hebben zij onmiddellijk de weerslag gevoeld: vrienden, burens, handelaars kijken mee en formuleren hun commentaren... Zij hebben inspanningen moeten doen wat hun imago betreft, moesten zich anders gaan kleden (kledij met strepen komt bijvoorbeeld op TV slecht over), zij konden hun tekst niet gewoon meer aflezen, zij moesten hun dossiers goed voorbereiden... Per jaar mandaat hebben zij recht op één dag opleiding, en zij hebben dan ook een 6 dagen durende «media training» gevolgd, die hen goed van pas kwam.»*

Momenteel lijkt er in België niet één site te bestaan die een vergelijkende analyse van de politieke programma's van de diverse partijen maakt. Alle partijen hebben een eigen site²⁵. Grafisch verschillen zij echter nauwelijks en leggen vooral de nadruk op inhoud. De bezoeker vindt de persberichten, actuele dossiers, lijsten met plaatselijke contactpersonen en formulieren om commentaren in te sturen. Deze sites worden nauwelijks bezocht, zelfs niet tijdens verkiezingsperiodes: ligt dit aan een gebrek aan inhoud of werkelijke interactiviteit van de site, of is het te wijten aan een gebrek aan interesse van de burger voor een politieke wereld die in zijn ogen op grote afstand staat, ver van zijn bekommernissen? Wordt bij de volgende verkiezingen vervolgd.

²⁵ zie <http://belgium.fgov.be/links/21723.htm> op Belgisch vlak, zie in de rubriek «Burger» in de portaalsite van het Brussels Gewest, hoofdstuk «Het politieke leven»: www.brussel.irisnet.be.

IV. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De wet van 8 december 1992, gewijzigd door de wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995²⁶, organiseert de bescherming van de persoonlijke levenssfeer wanneer gegevens van persoonlijke aard door middel van een geautomatiseerde of manuele verwerking ingezameld, geregistreerd, verwerkt en bekendgemaakt worden. Deze wet is enige tijd in werking getreden na de publicatie van een Koninklijk Besluit van 13 maart 2001²⁷.

Het begrip **gegevens** is open en doelt zowel op schriftelijke, gecodeerde, gedigitaliseerde gegevens als beelden als geluidsopnamen. Bedoeld worden alle gegevens die opgevangen worden door computersystemen wanneer men surft, berichten verstuurt of koopt op het Internet, maar ook beelden die ingezameld worden via videobewaking²⁸ (op de openbare weg of privaat terrein) alsook de gegevens afkomstig van de bewaking die de werkgever op de arbeidsplaats organiseert of gewoon het gebruik van gegevens in een telefoongids of elektronische lijst.

Een **persoonsgegeven** is een gegeven dat een individu identificeert of een individu identificeerbaar maakt. De naam, het adres (zelfs het werkadres) zijn elementen die als persoonsgegevens beschouwd worden, en dat geldt ook voor het e-mailadres.

Gecodeerde persoonsgegevens zijn gegevens die alleen door middel van een code in verband gebracht kunnen worden met een geïdentificeerde of identificeerbare persoon.

Anonieme gegevens zijn die gegevens die niet in verband kunnen gebracht worden met een geïdentificeerde of identificeerbare persoon en zijn dus geen persoonsgegevens. Zo vindt voorbeeld de verwerking van persoonsgegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden plaats op basis van anonieme gegevens.

Gevoelige gegevens zijn de gegevens betreffende ras, geslacht, politieke overtuiging, gezondheid. Het gebruik van dit soort gegevens is verregaand ingeperkt.

Sommige **verwerkingen** (dit wil zeggen verzamelen, vastleggen, bewaren, verspreiden, enz. via een geautomatiseerd procédé) vallen onder een ander stelsel:

- gegevens die nodig zijn voor de loonadministratie
- gegevens betreffende uitsluitende boekhoudkundige verwerkingen
- wanneer de verantwoordelijke voor de verwerking de huidige of potentiële werkgever van de persoon in kwestie is

²⁶ Richtlijn 95/48 http://europa.eu.int/eur-lex/nl/lif/dat/1995/nl_395L0046.html

²⁷ Koninklijk Besluit verschenen op 13 maart 2001 http://www.privacy.fgov.be/normatieve_teksten.htm/AR_KB_13_Fév_2001.pdf

²⁸ Zie hierover de site van de protestvereniging «Souriez, vous êtes filmés» <http://svf.free.fr/>.

- wanneer de persoon in kwestie zich in een toestand van afhankelijkheid bevindt tegenover de verantwoordelijke voor de verwerking, waardoor het voor hem onmogelijk is uit vrije wil zijn instemming te weigeren (bijvoorbeeld vragen om informatie vanwege een bank waar men een lening aanvraagt).

1. Het standpunt van de gebruiker

Wanneer persoonsgegevens het voorwerp uitmaken van een verwerking, kent de wet het individu zes fundamentele rechten toe²⁹ :

1) Het recht op voorafgaande informatie: de instelling moet melden dat gegevens ingezameld zullen worden, is verplicht spontaan zijn naam en adres op te geven. Zij moet verduidelijken met welk doel zij deze gegevens opvraagt en wie de bestemming is (de lijst met categorieën van personen die toegang hebben tot de gegevens) en zij moet de zes fundamentele rechten van de gebruiker vermelden. De gevraagde gegevens moeten in verhouding staan tot het doel (= proportionaliteitsbeginsel).

2) Het recht op nieuwsgierigheid: het recht te weten of een instelling gegevens over iemand bijhoudt.

3) Het recht op toegang: het recht deze gegevens te kennen, waarbij dit toegangsrecht gemoderniseerd werd want het kan voortaan via elk telecommunicatiemiddel uitgeoefend worden.

4) Het recht op verbetering: indien men fouten opmerkt.

5) Het recht op verzet: men kan zich verzetten tegen in een bestand opgenomen te worden om ernstige en gegronde redenen (en dat kan ook zonder enige verantwoording indien het bestand voor marketingdoeleinden bedoeld is).

6) Het recht op vergetelheid: de gegevens mogen niet langer bewaard worden dan nodig voor het bereiken van de aangekondigde doeleinden.

²⁹ «Gids voor Internetgebruikers», Ministerie van Economische Zaken, april 200

2. Het standpunt van de overheid

Onderstaande informatie is gehaald uit CIBG Katern nr. 2 met als titel «Bescherming van de persoonlijke levenssfeer³⁰». Het recht op informatie vanwege overheidsinstanties mag slechts uitgeoefend worden als de volgende drie fundamentele principes nageleefd worden:

- het wettelijkheidsprincipe
- het specialiteitsprincipe
- het proportionaliteitsprincipe

Het wettelijkheidsprincipe

Het administratieve handelen is aan het recht onderworpen (de Grondwet, wetten, decreten en ordonnanties). Dit betekent dat verwerkingen hun grond moeten vinden in het kader van de wettelijke bevoegdheden van de administratieve overheid die de verwerking uitvoert en onder controle van de wetgevende macht (bijvoorbeeld onder controle van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer).

Het specialiteitsprincipe

Een administratieve overheid heeft pas toelating om persoonsgegevens te registreren als het gebeurt in het kader van een specifieke opdracht die haar toevertrouwd werd.

Zo bijvoorbeeld de Kruispuntbank is bij wet opgedragen om sociale gegevens met persoonlijk karakter in te zamelen, te registreren en te verwerken, gegevens die verschillende instellingen nodig hebben om de sociale zekerheid te kunnen toepassen.

In het kader van die opdracht moet de Kruispuntbank weten dat X, het meerderjarige kind van Z en Y, minder dan 25 jaar oud is en woont bij Z, die gescheiden is van Y. Deze gegevens zullen toelaten om uitspraak te doen over met name het recht op kinderbijslag en het bedrag ervan.

Daarentegen is het de Kruispuntbank verboden om te registreren dat Z niet regelmatig zijn aan Y verschuldigde alimentatiegeld betaalt, dat verschillende in beslagnames op zijn loon gebeurd zijn door andere schuldeisers... De registratie van dergelijke gegevens valt niet onder de specifieke opdracht van de Kruispuntbank.

Het proportionaliteitsprincipe

De verwerking opgezet door de administratie in naam van het algemeen belang mag niet leiden tot beperking van de individuele vrijheden, die buiten verhouding staat. Dit betekent dus dat men de hoeveelheid informatie moet omschrijven die nodig is om het vastgelegde doel te bereiken.

³⁰ Op de CIBG site, zie de rubriek «De CIBG Papers» www.cibg.irisnet.be.

Welke hoeveelheid informatie is absoluut noodzakelijk om de draagwijdte van het recht op kinderbijslag te bepalen? Men dient kennis te hebben van de aard van de inkomsten, maar indien deze inkomsten voortkomen uit een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid betaald door de ziekte- en invaliditeitsverzekering bijvoorbeeld, zijn de volgende elementen overbodig: het bedrag van de uitkering, of het een ziekte of een ongeval betreft.

3. Besluit

In verband met de problematiek van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, is de regel die zegt "dat kan altijd van pas komen", voorgoed afgeschaft. De verantwoordelijke voor de verwerking (de «houder van het bestand»³¹) moet zich houden aan de drie hierboven beschreven principes in alle betrekkingen die hij met de burgers onderhoudt.

Inbreuken op de privacy komen vaak voor, zowel door overheidsinstellingen als door commerciële ondernemingen. De wet op de computercriminaliteit, die in het Staatsblad van 28 november 2000 verschenen is, verplicht netwerkoperatoren en verleners van Internetdiensten om de oproep- en de identificatiegegevens van de gebruikers te bewaren (niet anonieme persoonsgegevens). Zoals Jean-Claude Paye schrijft in een artikel in Vif l'Express «Internet et l'Etat de droit», vormt deze wet een inbreuk op het wettelijkheidsprincipe (welke netwerkoperatoren en onder toezicht van welke instelling?) en ook op het proportionaliteitsprincipe. Deze wet verplicht de terzake deskundige personen de gerechtelijke overheid te helpen bij het ontcijferen van de encryptiesleutels. Dergelijke ontcijfering onthult te veel elementen in verhouding tot wat nodig is voor de potentiële noden van het onderzoek.

«Vanwege het feit dat zij theoretisch gezien geweigerd kunnen worden, worden cookies³² beschouwd als gewone programma's die de verwerking van verbindingen vergemakkelijken en ontsnappen dus zo aan deze wet³³». Theoretisch is het via cookies onmogelijk om de naam of het e-mailadres van de surfer te kennen. In de praktijk is dit echter helemaal anders. De surfer mag dan wel niet uitdrukkelijk geïdentificeerd worden, hij wordt identificeerbaar, vooral indien de cookie afkomstig is van een site waar de surfer een formulier met zijn naam en zijn e-mailadres ingevuld heeft... Via deze cookies worden heel wat databases met toekomstige klanten aangelegd en vaak ook verkocht. Om voort te gaan met Jean-Claude Paye: «Op het Internet wordt elk moment in het privé-leven een gelegenheid tot een commerciële handeling.»

³¹ De wet omschrijft de "houder van het bestand" als de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die bevoegd is om te beslissen over het doel van de verwerking. Hij is de hoofdverantwoordelijke voor alle verplichtingen die door de wet met het oog op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, geschapen worden. Het begrip "bewerker van het bestand" staat voor de natuurlijke persoon of de rechtspersoon aan wie de uitvoering van de verwerking wordt toevertrouwd.

³² «Cookies zijn blijvende gegevens die op je computer geregistreerd worden wanneer je op het Internet surft. Daartoe kan hij een (of meerdere) cookie(s) naar je navigatieprogramma sturen. Vervolgens zal je navigator dit cookie systematisch meedelen wanneer je dezelfde server raadpleegt als die welke het eerste cookie gestuurd heeft», Gids voor Internetgebruikers, Ministerie van Economische Zaken, april 2000.

³³ Jean-Claude Paye, artikel in de Vif l'Express van 31/8/2001 «Internet et l'Etat de droit».

Implementatie van E-Gov in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

V. Ontwikkeling in 4 stappen

E-government zal diepgaande veranderingen veroorzaken. Deze zullen er in verschillende stappen komen en gevolgen met zich meebrengen op het vlak van technologieën, procedures en personeelsbeheer.

1. Stap 1: Informatieoverdracht

Deze eerste stap, die essentieel is voor de uitbouw van E-government, bestaat erin dat alle informatie die de andere betrokkenen (burgers, ondernemingen, andere administraties) nodig hebben, op het Internet beschikbaar gesteld wordt. Veel technische veranderingen vergt dit niet, maar wel een aanzienlijke inspanning inzake inzameling van informatie en dematerialisering van documenten. Dit vraagt ook bezinning over wat eenieder bereid is openbaar te maken en tegen welke voorwaarden (toegang, formaat, gratis of betalend).

A Û B

De burger zoekt op de site informatie over het soort formaliteiten dat vervuld moet worden, de openingsuren van de administratie, hij vraagt het activiteitenprogramma in zijn gemeente op, hij kan een algemeen formulier afdrukken en dit na invulling bij de gemeente binnenbrengen.

A Û A

De burger krijgt links naar andere openbare sites aangeboden.

A ß

De communicatieverantwoordelijke staat in voor het concept en de update van de informatie in de site.

2. Stap 2: Interactie

E-mailadressen, chatting, discussiefora, enquête op openbare sites. Fundamenteel is dat de interactie daadwerkelijk, snel en veilig is, wat bijkomend personeel zou kunnen vergen.

A Û B

De burger vraagt on line een gepersonaliseerd attest aan (huwelijksattest, geboortattest...) via een «eenvoudig» authenticatiesysteem, legt een afspraak vast met de bevoegde persoon, kan reservaties doen (rommelmarkt, feestzaal...). Een persoon wordt aangesteld om de vragen van de burgers te beantwoorden, de bestelde documenten op te sturen, informatie over te maken via « push³⁴ ».

³⁴ «Pul», in het Engels «trekken» staat voor de actieve houding van de Internetgebruiker, die zich aansluiten op de gewenste resources op het Internet. De «push»-techniek, in het Engels «duwen», betekent dat informatie via e-mail rechtstreeks naar de Internetgebruiker gestuurd wordt.

A Û A

Openbare instellingen communiceren onderling via e-mail (met wettelijke waarde), de databases worden geharmoniseerd met het oog op interactie voor «aanverwante» diensten; een portaalsite, een unieke toegangspoort voor de burger, overkoepelt de officiële sites.

A ß

De aanvragen van burgers worden in de bestaande databases geïntegreerd, een verwerkingsprocedure wordt ingevoerd (workflow), mails worden gearhiveerd, diensten communiceren elektronisch met elkaar: elke ambtenaar beschikt over een eigen adres en elke dienst of departement over een algemeen adres.

3. Stap 3: Transactie

De meest complexe stap: hier komt het erop aan de back-office van de administraties ingrijpend te veranderen, een ingreep die ook wel BPR (Business Process Re-engineering) genoemd wordt. Dit houdt in dat de taken van het personeel herzien worden (minder loketten, meer informatica/communicatie). On line transacties zijn sneller en vooral ook een stuk goedkoper. Zij vergen anderzijds wel meer investeringen gelet op de eisen inzake veiligheid, authenticatie en vertrouwelijkheid waarmee zij gepaard gaan.

A Û B en A ß

Nadat hij zich met zijn «Smart Card» geïdentificeerd heeft, vult de burger zijn on line aanvraag in. De op die manier ingezamelde gegevens worden automatisch in het computersysteem ingevoerd. Deze verandering in de authentieke database van de instelling in kwestie zorgt ervoor dat ook andere instellingen altijd de meest actuele gegevens bekomen. Van zodra de verschillende stukken van het dossier door de middleware ingezameld zijn, verricht de back-office de verwerking en brengt de burger, snel en nog steeds via elektronische weg, op de hoogte van het antwoord van de administratie. Deze kan dan zijn akkoord geven door elektronisch te ondertekenen en hij kan zo nodig ook on line betalen. Betreft het een langlopende procedure, dan kan de burger of de onderneming de afwikkeling van zijn dossier opvolgen en de dossierverantwoordelijke rechtstreeks contacteren.

A Û A en A ß

De databases van de administraties worden genormaliseerd, een uniek identificatienummer dat als toegangssleutel dient, wordt toegekend (burger en onderneming), een gemeenschappelijk platform met diverse toegangspunten wordt ontwikkeld (uniek loket). De ambtenaren beschikken, bovenop een identificatie en een elektronische handtekening, over een certificaat dat hun bevoegdheden (functie, verantwoordelijkheden, type toegang tot de databases) bevat.

4. Stap 4: Omzetting/integratie:

Uiteindelijk en ver afliggend doel. Zelfs de begrippen formulier of administratieve procedure verdwijnen. Alle diensten worden gereorganiseerd.

5. Besluit

De zonet beschreven vier stappen staan niet los van elkaar, want het mag niet zo zijn dat de eerste stap gerealiseerd wordt zonder dat men enig idee heeft van wat men voor de derde of vier stap van plan is. Sommigen raden aan³⁵ om één procedure (of een «life event») te selecteren en de integratie ervan tot een goede einde te brengen, in de plaats van te proberen alle bestaande procedures stap voor stap om te zetten. Dit zou vermijden dat verschillende projecten tegelijk aangepakt moeten worden, maar houdt het risico in dat enorme ongelijkheden tussen administraties projecten die door een dynamisch departement opgezet worden, blokkeren.

Op Belgisch vlak is in juli 2001³⁶ een belangrijk rapport verschenen over de stand van zaken inzake E-government. De conclusie van de auteurs luidt dat goede werkbases daadwerkelijk gelegd zijn (samenwerking op het vlak van algemene architectuur, PKI, elektronische identiteitskaart) maar dat er een gebrek is aan duidelijk coördinatie met onder meer een financiële planning, deadlines en een reportingsysteem (alles gecentraliseerd op het Internet).

E-government vereist een omvattende strategie, die rekening houdt met de **behoeften aan samenwerking tussen departementen over een periode van vele jaren**. E-government uitbouwen vereist dat administraties voorgoed een punt zetten achter hun traditionele en hiërarchische manier van doen om nu te gaan samenwerken tussen departementen binnen eenzelfde administratie maar ook tussen administraties op verschillende niveaus. Indien men een unieke gegevensverzameling over een burger of een onderneming wil opbouwen, dient men de opslag, de updating en vooral het gemeenschappelijk gebruik ervan te organiseren. Nu blijft het uitbouwen van een duidelijke visie op E-government een complex proces. Bovendien blijkt dat de meeste ministeries geen enkele Internetstrategie hebben³⁷.

Binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de eerste stap al gezet: de meeste administratieve diensten en ook bijna alle personeelsleden hebben een eigen e-mailadres. Publicaties (formulieren, wetten, overheidsopdrachten, begrotingsdocumenten) vinden langzaam maar zeker hun weg naar het web. De officiële uitwisselingen vinden nog steeds via de traditionele post plaats, maar ook meer en meer per e-mail. Allicht is dit de overgangsfase naar een louter digitale uitwisseling.

De ministeriële circulaire³⁸ over de invoering van nieuwe technologieën in het Ministerie kondigt de tweede stap aan: planning i.v.m. echt interactieve diensten, onderlinge openstelling van de intranetten van de verschillende instellingen, harmonisering van de databases en gebruik van unieke identificatienummers.

³⁵ Salvator Vella “E-Government from hype to reality”, e-adviseur op het kabinet van de Minister van Telecommunicatie, 2001.

³⁶ Working Paper 4-01 “E-Gov naar elektronische overheid in België: E-Gov stadia, Buitenlandse benchmarks, Belgische plannen en realisatie, Kosten en baten”, H. Van Sebroeck, juli 2001. Zie www.plan.be

³⁷ Artikel in Inside Internet van 04/04/2001 over een studie die Accenture organiseert over de kwaliteit van openbare websites.

³⁸ Zie de volledige versie van het rondschrijven achteraan deze katern.

Wat de eigenlijke diensten betreft heeft het telematicateam van het CIBG samen met de gemeente Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde een elektronisch loket ontwikkeld voor de aflevering van administratieve documenten en formulieren, met ook een betaalmogelijkheid. Het Driejarenplan II kende heel wat succes, in het bijzonder wat de dematerialisering van documenten betreft en de invoering van procedures voor de uitwisseling van elektronische post tussen administraties (communicatie tussen de gemeenten en de voogdij).

VI. Actieplan binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

1. Deskundigheid
2. Budgetten
3. Technologieën
4. Aanbevelingen.

1. Deskundigheid

In januari 2001 is een belangrijk rapport verschenen op de website van de Senaat met als titel «E-government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen» van de hand van Mevr. Thijs en Mevr. Van Riet³⁹.

Men vindt er de hoorzittingen met de drie ministers die verantwoordelijk zijn voor het doorvoeren van de elektronische administratie op federaal vlak:

- De Minister van Ambtenarenzaken en modernisering van de openbare besturen, die bevoegd is voor FEDICT, het belangrijkste instrument ter modernisering van de Back Office in de federale Administratie⁴⁰
- De Minister van Economie en Wetenschappelijk Onderzoek, belast met de vrijwillige certificatie van dienstverleners van elektronische handtekeningen.
- De Minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven, die de PPP (Public/private partnership) uitwerkt en bevoegd is voor de ICT in het algemeen (Front Office).

Op gewestelijk vlak beschikt het CIBG over de nodige technologische en organisatorische kennis om E-governmentprojecten voor het hele Gewest op te zetten. Op politiek vlak is volgens het Federaal Planbureau de Minister-Voorzitter bevoegd⁴¹.

Het Brussels Gewest staat voor een opeenstapeling van moeilijkheden: als klein gewest heeft Brussel toch te maken met een grote institutionele complexiteit, waardoor samenwerking uiterst moeilijk is. Vanwege deze overlapping van verantwoordelijkheden en het grote aantal instellingen speelt het CIBG een cruciale rol: een gecoördineerde en samenhangende visie aanreiken voor het hele Brusselse institutionele landschap.

³⁹ Op de website van de senaat (www.senaat.be) zoekt u het wetgevend document nr. 2-564/1.

⁴⁰ Working Paper 4-01 «E-Gov naar een elektronische overheid in België», Federaal Planbureau, Juli 2001

⁴¹ Working Paper 4-01 «E-Gov naar een elektronische overheid in België», Federaal Planbureau, Juli 2001

2. Budgetten

Op federaal vlak zou het beschikbare budget voor het uitbouwen van E-government moeten komen van de veiling van de UMTS-licenties. Deze verkoop heeft evenwel veel minder opgebracht dan verwacht. Wat van dit budget overblijft, zal versnipperd worden over verschillende kabinetten en ministeries, een versnippering die wel eens tot een slechte coördinatie van de E-governmentinitiatieven zou kunnen leiden.

Binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag men stellen dat het hele budget van het CIBG naar de ontwikkeling van E-governmentinitiatieven gaat. Na de ondertekening van het E-government samenwerkingsakkoord werden in het CIBG twee bijkomende mensen aangeworven om aan het Technisch Comité deel te nemen. Voor de rest werd geen bijkomend budget vrijgemaakt.

De CIBG begroting voor het jaar 2000 ten belope van 644 miljoen BEF, laat zich als volgt uitsplitsen:

Bestemmingen		x miljoen BEF	%
Dotatie aan het CIBG		76	12
Bijstand aan de instellingen			
	Dienst van de Regering	17	2.6
	Gewestelijk	302	47
	Plaatselijk	23	3.5
Transversale acties			
	IRISnet	25	3.8
	E-Gov applicaties	9	1.4
	Meerjarenplan	38	5.9
	Irisnet.be portaalsite	7	1.1
	Geomatica	48	7.3
Multimediplan		99	15.4
Totaal		644	

Bijna 20% van de totale begroting van het CIBG gaat naar transversale acties, wat voor het jaar 2000 neerkomt op een totaal bedrag van 127 miljoen BEF. In het licht van de totale financiële mogelijkheden van het Gewest kan men alleen betreuren hoe weinig aan dit toekomstgerichte beleid besteed wordt.

3. Technologieën

Twee mogelijkheden dienen zich aan: intern ontwikkelen of uitbesteden, kiezen voor een zuiver legate oplossing of men kan de weg opgaan van de zogenaamde «vrije» software met beschikbare broncode. De nieuwe technologieën die een E-governmentbeleid nodig heeft, kunnen extern ontwikkeld worden. Ondanks de voordelen gemeten naar kostprijs en tijd is het toch belangrijk om niet verzeild te raken in een toestand waarbij men volledig afhankelijk wordt van consultants, die het kennismonopolie i.v.m. deze nieuwe technologieën naar zich toe trekken.

De problematiek in verband met «open source» software en legate software heeft al heel wat inkt doen vloeien. De ideale oplossing ligt ergens tussenin: niets belet een gebruiker met Linux-servers te werken en voor de klantinterface tegelijk ook met de Office Suite van Microsoft. Voor wie met kennis van zaken wil kiezen, biedt het CIBG Katern nr. 14⁴² een erg goed overzicht van de voor- en nadelen van het gebruik van vrije software:

Voordelen:

- zij is gratis (niet volledig, maar de besparingen zijn aanzienlijk)
- soepelheid, afstemming op de noden van de klant
- gedaan met licentiebeheer
- grotere stabiliteit
- netwerkgericht concept
- interoperabiliteit met bestaande systemen
- ondoordringbaar voor de meest verspreide virussen

Nadelen:

- antipathieke gebruikerinterface
- moeizame installatie
- schaarste aan geavanceerde toepassingen en functies
- te weinig documentatie en technische bijstand
- geen wettelijke verhaalmogelijkheden en toekomstige ontwikkeling onzeker

Over de schaarste aan toepassingen en/of functies die aan vrije software verweten wordt, werd ernstig onderzoek gedaan in het kader van het IDA-programma⁴³ dat door de Europese Unie gefinancierd wordt. De studie geeft een overzicht van de beschikbare open source tools gerangschikt naar organisatorische en financiële aspecten, en analyseert de mogelijkheid om open source producten te gebruiken binnen de Europese instellingen en in de administraties van de Lidstaten. De resultaten zijn in juni 2001 verschenen. Meer dan 4.000 oplossingen werden gevonden, waarvan er 800 geselecteerd en uiteindelijk 101 in détail⁴⁴ geanalyseerd werden.

De openbare sector zou een doorslaggevende rol kunnen spelen in de evolutie van de problematiek. Informatica is immers zo levensbelangrijk geworden dat weinig Lidstaten afhankelijk willen zijn van één enkele grote onderneming, zeker geen buitenlandse. Wettelijke regelgeving alsook de opstart van resource centers voor vrije software lijken intussen noodzakelijk voordat de administraties de weg zouden opgaan van een gerationaliseerd en systematisch gebruik van vrije software.

In een nota van 27 juni 2001 heeft Minister Vanhengel het CIBG opdracht gegeven een ontwerp van ordonnantie op te stellen betreffende het gebruik van open

⁴² <http://www.cibg.irisnet.be/publicaties>

⁴³ Interchange of Data between Administrations

⁴⁴ De Europese Commissie heeft Unisys opdracht gegeven deze balans i.v.m. het gebruik van vrije software op te mamken. Bijkomende informatie: M. Schmitz (patrice-emmanuel.schmitz@be.unisys.com)

communicatiestandaarden in de gewestelijke diensten, naar het voorbeeld van wat momenteel op federaal vlak op stapel staat⁴⁵. Het E-Gov samenwerkingsakkoord⁴⁶ van zijn kant heeft het over «open en schaalbare oplossingen».

Vrije of legate software, uitbesteding of interne ontwikkeling... Eigenlijk moet men allicht komen tot een rationele en samenhangende aanpak (geen fetisjisme) en kiezen voor hybride oplossingen, waarbij men zich telkens opnieuw aanpast aan de specifieke noden van elk project. Het feit dat wij leven in een omgeving die steeds meer geglobaliseerd wordt, verplicht ons verder te kijken dan ons Gewest, verder zelfs dan België. Allerlei normen en harmonisering op Europees vlak zullen immers duidelijk aangeven welke richting wij moeten volgen.

4. Aanbevelingen

Uitgaande van drie studies willen wij hier een synthese geven van de aanbevelingen, die wij willen aandienen als een «checklist» van fundamentele punten die men moet evalueren wanneer men een elektronische dienst binnen een administratie wil gaan invoeren.

- België: "E-government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen" - Rapport opgesteld door de Commissie voor Binnenlandse zaken⁴⁷
- Groot-Brittannië: studie over de benchmarking van elektronische diensten op Europees vlak, uitgevoerd door de "Central IT Unit" van de Britse regering⁴⁸
- Europese Unie: procedure ter evaluatie van een E-governmentproject, met het oog op de selectie van de beste projecten opgezet binnen de Unie voor de conferentie: «Interactive Electronic Public Services: from Policy to Practice⁴⁹ ».

De aanbevelingen voor het opzetten van E-governmentprojecten vallen in twee delen uiteen: aanbevelingen betreffende de eigenlijke dienstverlening en aanbevelingen betreffende de implementatie ervan in het departement in kwestie.

⁴⁵ Wetsvoorstel ingediend door Yvan Mayeur, Federaal Volksvertegenwoordiger en Voorzitter van het OCMW van Brussel-Hoofdstad, en bedoeld om de administratie te verplichten gebruik te maken van open standaarden: Doc 1022/001 - www.dekamer.be/documents/1022/1.pdf

⁴⁶ In bijlage op het einde van deze katern.

⁴⁷ Mevr. Thijs en Van Riet, januari 2001. Zie de website van de senaat (www.senaat.be) - het wetgevend document nr. 2-564/1.

⁴⁸ "Information Age Government: benchmarking electronic service delivery", A report by the IT Central Unit (UK), July 2000. Benchmarking is niet meer dan een vergelijking van de dienst / het product dat men aanbiedt met het beste op de markt.

⁴⁹ Conferentie die op 29 en 30 oktober 2001 georganiseerd wordt in het kader van het Belgisch Voorzitterschap van de Europese Unie. http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/index_en.htm

1) Dienst	2) Project management
Kwaliteit	Pilootproject
Toegankelijkheid	Back-office
Veiligheid	Marketing en communicatie
Voordelen	Investering in mensen en systemen

1) DIENST

KWALITEIT: De aflevering van elektronische diensten wekt hoge verwachtingen. Daarom zal een onvolledige of slecht uitgedokterde dienst misschien meer ontevreden gebruikers opleveren dan wanneer die dienst helemaal niet bestond. Daarom is het belangrijk:

- Een **klantgerichte** dienst aan te bieden, hetzij door het analyseren van de elektronische berichten die naar reeds bestaande sites gestuurd werden, hetzij door gerichte enquêtes uit te voeren bij de gebruikers.
- Veel aandacht te schenken aan de kwaliteit van de dienst die men wil aanbieden, maar ook te anticiperen op de **toekomstige behoeften**, gemeten zowel naar diensten als naar infrastructuur.
- **interactie** uit te bouwen tussen de burger en de dienst (gepersonaliseerd en snel) maar ook tussen de diensten die door verschillende instellingen aangeboden worden (met het oog op het unieke loket)

TOEGANKELIJKHEID: de ontwikkelde diensten moeten fysisch en intellectueel voor de hele bevolking toegankelijk zijn.

Verschillende elektronische kanalen moeten gepland worden (Internet, telefoon, informatiezuil). Informatiezuilen moeten geïnstalleerd worden in openbare maar gebruikervriendelijke plaatsen, zodat personen die niet over een PC beschikken, net als de andere burgers van de nieuwe elektronische diensten gebruik kunnen maken. Daarbij moet zeker gedacht worden aan de toegankelijkheid voor bijzondere groepen zoals slechtzienden.

Men dient de burgers die deze nieuwe technologieën niet beheersen, bij te staan (Internetboetieks met menselijke assistentie) en op te voeden. Bedoeling moet zijn van de elektronische diensten een succes te maken en zo de «**digitale breuk**» te voorkomen. De elektronische diensten zullen tegelijk aan aangeboden worden aan de traditionele loketten, die om elke sociale uitsluiting te vermijden hoe dan ook noodzakelijk blijven.

VEILIGHEID: Sommige diensten worden niet gebruikt vanwege een gebrek aan beveiliging: misschien zijn zij echt niet beveiligd of wordt dat door de gebruikers alleen maar zo ingeschat.

Bij gebrek aan een veralgemeend systeem voor authenticatie en digitale handtekening worden vertrouwelijke transacties doorgaans doorgevoerd met behulp van een programma dat geïnstalleerd is op de PC van de klant en een wachtwoord. Het is belangrijk hierover te communiceren, op de bladzijde zelf waar de dienst aangeboden wordt. De hoogste beveiligingsstandaard werkt met de «Smart Card».

VOORDEEL: voor de gebruikers en administraties, beginnen met projecten die de meeste voordelen opleveren.

Voor de gebruiker, de voorkeur geven aan **de meest gebruikte diensten** en de winst in geld en tijd ramen. De globale impact van de dienst kan ingeschat worden via het aantal gebruikers en de intensiteit waarmee de dienst gebruikt wordt.

Voor de administraties, een raming maken van de nieuwe beschikbaarheid inzake personeel alsook van de **kostenverlagingen** te danken aan de invoering van deze elektronische dienst.

Overdraagbaarheid: liefst gebruik maken van overdraagbare generieke modules in specifieke toepassingen, vooral voor de belangrijke onderdelen zoals de identificatie van de gebruikers. Dit is minder duur en maakt betere harmonisering mogelijk.

2) PROJECT MANAGEMENT

PILOOTPROJECT: Men dient zijn project voor een elektronische dienst uit te werken op basis van «best practices», die men in andere departementen of landen kan observeren. Van zodra het soort project vastligt, dient men eerst een pilootproject op te zetten: dergelijke pilootprojecten dienen getest te worden zonder al te veel risico's te nemen en zonder het vertrouwen van het publiek te ondergraven. Tot slot is ook een postevaluatie van het project noodzakelijk vóór de echte opstart of verspreiding.

BACK-OFFICE: Het succes van een elektronische dienst zal staan of vallen met de capaciteit en de deskundigheid van de back-office. De «Business Process Re-engineering» (BPR), dit wil zeggen de omzetting van de interne procedures (back-office) moet gebruik maken van de nieuwe mogelijkheden die zich aandienen en mag zich niet beperken tot het louter informatiseren van bestaande procedures. De back-office verbeteren kan tijd in beslag nemen en kan veel geld kosten. Hiermee moet men rekening houden bij het inschatten van het budget. Deze BPR moet zijn beslag krijgen rekening houdend met de toenemende behoefte aan interactie tussen administraties.

MARKETING EN COMMUNICATIE

- Men dient te **communiceren** over het bestaan van de dienst en een kaart opstellen van alle on line openbare diensten (te integreren in het unieke loket)
- Ook dient men te communiceren over alle **aanverwante problemen** in verband met het gebruik van deze dienst (gebruiksaanwijzing, beveiliging, persoonsgegevens)
- Marketing is doorslaggevend om gebruikers aan te trekken, om de dienst voldoende **kritieke massa** te geven en zo van de operatie een succes te maken.
- Zorg voor «**incentives**» (niet per se of uitsluitend financieel) voor de gebruikers van elektronische diensten.

INVESTERING: Investeren in personeel en materieel om de kloof tussen privé en openbaar te dichten.

- Opwaarderen van het **statuut van informatici** (een loopbaan bij de overheid moet even aantrekkelijk worden als in de privé).
- Aanbieden van **opleidingen** in de nieuwe technologieën voor het administratief personeel.
- **Motivatie** is belangrijk: voor de meeste personeelsleden staat E-government gelijk met bijkomend werk, en niet voor betere dienstverlening aan de burger en verhoogde efficiëntie (snelheid en kostenverlaging). Deze voor overheidsdiensten relatief nieuwe doelstellingen moeten op het hoogste hiërarchische niveau onderschreven en ondersteund worden.
- Aanstellen van **informaticaverantwoordelijken** op elk gezagsniveau
- Invoeren van **incentives** ter promotie van elektronische diensten in de vorm van federale en gewestelijke subsidies of het gemeentefonds
- Deze nieuwe investeringen kunnen van buitenaf komen, in partnership met de **privé-sector**.
- Men dient erop toe te zien dat de gerealiseerde besparingen (op middellange en lange termijn) goed beheerd en **geherinvesteerd** worden.
- Intelligent investeren door te zoeken naar de **goedkoopste oplossingen** (door bijvoorbeeld het recupereren van de PC's die gediend hebben voor de gemeenteraadsverkiezingen).

5. Besluit

Het CIBG ziet drie belemmeringen voor de doorbraak van E-governmentinitiatieven binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

1. Het gebrek aan bereidheid tot samenwerking tussen administratieve entiteiten. Deze zijn verregaande afgeschermd en het blijkt echt moeilijk te zijn gemeenschappelijke doelstellingen uit te werken om te komen tot gewestelijk geïntegreerde actie. Dat zal in alle landen zo zijn maar nog meer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat gebukt gaat onder een chronisch gebrek aan steun voor transversale beleidsmaatregelen. Het CIBG kan entiteiten die middelen voor E-governmentprojecten willen uittrekken, centraliseren, steunen, maar het ontbreekt aan werkelijke bereidheid, als was het maar om aan te zetten tot samenwerking en om gemeenschappelijke doelstellingen tussen de verschillende instellingen vast te leggen.

2. Het gebrek aan communicatie in verband met de planning voor E-governmentprojecten (doelstellingen, stand van zaken, nieuwe knowhow, reorganisatie...) ten overstaan van burgers, ondernemingen maar vooral van de ambtenaren, die op die manier tijdig op de hoogte gesteld worden van de grote veranderingen waaraan zij zich mogen verwachten. Ook stelt men vast dat naar de burger toe te weinig ruchtbaarheid gegeven wordt over de opgestarte E-governmentinitiatieven. De implementatie ervan moet gekoppeld worden aan een grote, gecentraliseerde communicatiecampagne, opdat de diensten gebruikt, getest, verbeterd zouden worden. De tools hiertoe bestaan op gewestelijk vlak niet en het CIBG heeft geen opdracht om hier iets aan te doen.

3. Het gebrek aan budgetten en de moeilijkheid om de toekomstige voordelen in te schatten. Geen enkel land heeft een kosten-batenanalyse in verband met E-government laten uitvoeren, primo gewoon omdat het zo goed als onmogelijk is om de uitgaven die specifiek zijn voor E-government te scheiden van de algemene ICT overheidsuitgaven, en secundo, vanwege de moeilijkheid om de uiteindelijke voordelen te kwantificeren. « Over het algemeen stelt men vast dat iedereen er baat bij heeft: burgers en ondernemingen kunnen rekenen op betere en administratief eenvoudiger dienstverlening, en de overheid kan het werk efficiënter organiseren, wat op termijn allicht minder duur zal zijn.⁵⁰

Verrassend is ook te zien dat «iedereen» E-government in de mond neemt en voor zijn land, streek, stad... wil. Iedereen? In feite zijn dat vooral de ondernemingen, die heel wat tijd en geld verliezen met allerlei administratieve procedures, als zij er al niet gewoon een nieuwe markt inzien en graag systemen en informatica-expertise willen verkopen. En dan zijn er sommige mensen in de overheidssector, die de algemene werking van de administraties inderdaad willen verbeteren en aanzienlijke besparingen op lange termijn willen realiseren. Ook de politici horen erbij, tegen de achtergrond van de scherpe concurrentie op Europees vlak.

Maar wie heeft de mening van de burger gevraagd? Is in België ooit een studie gemaakt die peilt naar de bereidheid van de burger om elektronische relaties met zijn overheid aan te knopen? Men heeft het wel eens over de «digitale breuk», waarmee men verwijst naar de mensen die niet de mogelijkheden hebben met de nieuwe technologieën om te gaan. Maar is men wel zeker dat de burgers die wel die mogelijkheden hebben, dat wel wensen? Alles wijst wel in die richting, maar het zou voor iedereen goed zijn als dit duidelijk uitgemaakt werd. Het in juli 2000 uitgevoerde Copernicus-onderzoek, dat met alle bekende voorbehoud genomen moet worden, zou het tegengestelde laten vermoeden⁵¹:

«In het tweede luik kunnen we snel de prioriteitslijnen vaststellen zowel op het vlak van werking van de ambtenaren als op het vlak van de relatie tussen ambtenaar en burger. Indien we de top 3 van de favoriete communicatiemiddelen trachten op te stellen, krijgen brief, telefoon en persoonlijk contact dezelfde waarde⁵². »

⁵⁰ Working Paper 4-01 « E-Gov naar een elektronische overheid in België », Federaal Planbureau, Juli 2001

⁵¹ Het Copernicus-onderzoek gaat gebukt onder een gebrek aan geloofwaardigheid vanwege het geringe aantal bruikbare documenten (757.810 formulieren voor het hele grondgebied).

⁵² Voor de volledige resultaten van het Copernicus-onderzoek, zie het adres: http://belgium.fgov.be/copernic/index_nl.htm

VII. Initiatieven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

Voor dit hoofdstuk volgen wij dezelfde toepassingsgebieden zoals in het begin van deze katern aangegeven:

- 1) administratie naar de burger
- 2) tussen administraties
- 3) binnen administraties

Onderstaande lijst is allicht niet volledig: misschien zijn er initiatieven opgezet zonder dat daaraan naar de burger of de andere administraties toe veel ruchtbaarheid gegeven werd. Als u dergelijke gevallen kent, gelieve ons dat te melden⁵³.

1. Administration to Citizen (AP C)

Als wij de E-governmentinitiatieven vanwege het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in zijn relaties met de burger willen inschatten, moeten wij kijken of, en zo ja, hoeveel diensten het Gewest via het Internet aanbiedt.

Aanwezigheid op het Internet

Aanwezigheid op het Internet kan bestaan uit enkele eenvoudige bladzijden die deel uitmaken van een grotere site (een grote gewestelijke site bijvoorbeeld), of uit een zelf ontwikkelde site, die ook een adres bevat met daarin duidelijk de naam van de instelling gevolgd door de domeinnaam (irisnet.be voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). De gewestsite (<http://www.brussel.irisnet.be>) fungeert als portaal en unieke, vlotte en panoramische toegangspoort tot Brussel. Hij overkoepelt de officiële sites, wanneer die bestaan, door middel van een link, of brengt, wanneer die niet bestaan, een beschrijving van de instelling aan de hand van eenvoudige webpagina's.

De evaluatie van een «eenvoudige» aanwezigheid op het Internet berust op het soort informatie en de kwaliteit ervan (belang, updating, verzorgde presentatie) die de site het publiek aanbiedt. In de gemeentelijke sites van het Brussels Gewest vindt men minstens informatie van administratieve aard (naam van verantwoordelijken, activiteiten van de diensten, aanverwante verenigingen, ligging van het gemeentehuis...), vaak ook informatie van politieke aard (samenstelling van de Gemeenteraad en het Gemeentebestuur). Vaak ook vindt men er gegevens in verband met toerisme en cultuur (musea, agenda, geschiedenis, academies en bibliotheken), bepaalde economische informatie, en, eerder zelden, informatie over monumenten van plaatselijk belang.

⁵³ Céline Vanderborgh: cvanderborgh@cirb.irisnet.be

Op gewestvlak

De portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (www.brussel.irisnet.be) is het toegangspunt voor alles wat iemand over het Gewest te weten wil komen. Men vindt er officiële informatie, informatie over internationale instellingen, beurzen en congressen, cultuur, toerisme en over de administratie in haar relatie tot de burger (administratieve dienst, verenigingsleven en politiek).

De rubriek «Praktisch» heeft subrubrieken zoals: informatie, vervoer, ligging, verzorging, huisvesting, onderwijs, met de administratie communiceren en werk. Deze groepering kan de aanzet vormen tot een onderverdeling van de informatie en de diensten volgens de «Life Events⁵⁴», zoals geboorte, tewerkstelling, onderwijs.. in tegenstelling tot een indeling op basis van de verschillende diensten van de administratie.

Een overheidsopdracht werd uitgewerkt en toegewezen om deze portaalsite te verbeteren: naast een «revamping⁵⁵» was het vooral de bedoeling de rijkdom en de actualiteit van de inhoud te verbeteren. Wij evolueren naar een systeem waarbij de content providers (leveranciers van informatie, zoals het Ministerie van het Gewest of de kabinetten bijvoorbeeld zijn) bijzondere toegang hebben tot de bladzijden die hen aanbelangen. Zij krijgen de mogelijkheid hun informatie te updaten. Zij moeten dat natuurlijk ook nog doen!

De circulaire⁵⁶ over de invoering van nieuwe informatietechnologieën vraagt van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de instellingen van openbaar nut alsook de diensten van de Regering om volgende documenten in RTF-formaat (Rich Text Format) in twee talen aan het CIBG over te maken:

- alle publicaties,
- de perscommuniqués,
- de wetgeving betreffende de gewestelijke bevoegdheden,
- de beslissingen van de Ministerraad,
- alle documenten die ter publicatie overgemaakt worden aan het Belgisch Staatsblad,
- alle publicaties in verband met overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten,
- alle begrotingsdocumenten.

Dit zou de kwaliteit van de informatie in de portaalsite van het Gewest nog moeten verbeteren.

⁵⁴ Zie de tekst «Vijf kritieke hoekstenen om het e-Belgium te bouwen» op de (erg fraaie) site van de Belgische premier. <http://premier.fgov.be>

⁵⁵ Update op het vlak van techniek, communicatie en grafische opmaak.

⁵⁶ Zie de volledige tekst van de circulaire in bijlage.

Momenteel is dit de lijst met de officiële site die het CIBG binnen het Brussels Gewest herbergt:

Gewestelijke sites: Ministerie + Verenigingen

- Bomen
- Brussels Export
- Brussels Info Traffic Center
- Kamer voor Handel en Nijverheid van Brussel (KHNB)
- CITIES-project
- Euclides
- Eurobru
- Euroregio
- Invest in Brussels
- Maison de l'Emploi
- Doelstelling 2
- Territoriaal Pact voor de Werkgelegenheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- GBP - Gewestelijk Bestemmingsplan
- Premie voor de verfraaiing van gevels
- Quartier Latin - Student in Brussel
- Seniors in Brussel
- Dienst Huisvesting
- Taxi's
- Urban-entreprise2001
- Verbindingsbureau Brussel-Europa

De Paragewestelijke instellingen

- Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest
- Haven van Brussel
- Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor Brussel (GOMB)
- Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM)
- MIVB - Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel
- Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp (DBDMH)

19 scholen van het gewest hebben een eigen, officiële site. De meeste officiële sites vermeld in de portaalsite worden geherbergd door het CIBG ⁵⁷.

⁵⁷ De lijst met sites die het CIBG herbergt, vindt u in de site van het CIBG: (<http://www.cibg.irisnet.be>).

Op plaatselijk vlak

In verband met de plaatselijke besturen, de Gemeentebesturen en OCMW's is het Brussels Gewest goed op het web vertegenwoordigd: 60% van de gemeenten hebben een officiële site, met een eigen adres, en bieden rijke en verscheiden inhoud aan (administratief, politiek, cultureel en in sommige gevallen ook economisch⁵⁸).

Van de 19 gemeenten hebben er inderdaad 12 een website (de site van Sint-Agatha-Berchem is in opbouw, die van Sint-Joost in ontwerp). Van die 12 gemeenten hebben er 7 beslist hun site bij het CIBG te herbergen. Het CIBG staat in contact met de gemeenten die nog geen site hebben (Anderlecht, Oudergem, Evere, Vorst, Ganshoren, Schaarbeek, Molenbeek) om hun toekomstige site te ontwerpen en binnen het domein irisnet.be te herbergen.

2 van de 19 OCMW's van het Brussels Gewest hebben een eigen site. Beide sites worden geherbergd door het CIBG (Brussel-Stad en Sint-Pieters-Woluwe). Met het OCMW van Sint-Gillis werden contacten gelegd met het oog op de ontwikkeling en herberging van een site.

De volgende 3 sites op het plaatselijke niveau worden eveneens door het CIBG geherbergd:

- Infoculture de Saint-Gilles
- Politie van Oudergem
- Intercommunaal Laboratorium voor Scheikunde en Bacteriologie

Op politiek vlak

- Economische en Sociale Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Commission communautaire française
- Vergadering van de “Commission Communautaire Française”
- Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Gemeenteraadsverkiezingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

- Minister Didier Gosuin
- Staatssecretaris Alain Hutchinson
- Staatssecretaris Robert Delathouwer
- Staatssecretaris Willem Draps (in opbouw)
- Minister Eric Tomas (in opbouw)
- Minister Vanhengel (in opbouw)

⁵⁸ Een studie die door de CIGER (NV ter bevordering van de informatica in de openbare sector) in opdracht van de AWT (Agence Wallonne des Télécommunications) uitgevoerd werd in april 2001, stelt dat 100% van de Brusselse gemeenten op het Internet aanwezig zijn, maar maakt geen onderscheid tussen de officiële sites en de sites met privé-initiatief. «Enquêtes sur les usages TIC des citoyens, PME, et communes en Wallonie», april 2001, volledig te raadplegen op de site van de AWT (www.awt.be).

De rubriek «burger-politiek leven» in de portaalsite van het Brussels Gewest brengt informatie en ook allerlei links.

(Tele)Diensten

Openbare telediensten zijn diensten die door de administratie opgezet zijn ten behoeve van burgers en ondernemingen. Doel is iedereen in staat te stellen waar en wanneer hij dat wil, administratieve stappen te ondernemen (cf. de 3 A's, Anyone, Anywhere, at Anytime).

De Europese Unie brengt op zijn site eEurope⁵⁹, een indicatieve lijst van het soort diensten dat aan burgers en ondernemingen aangeboden wordt, waarvan sommige onder de verantwoordelijkheid van het Brussels Gewest: gewestelijke taksen, werk zoeken, persoonlijke documenten (aanvraag van certificaten), bouwvergunningen, aangiften aan de politie, openbare bibliotheken, adreswijzigingen, diensten in verband met gezondheid, vervoer, sociale diensten, vennootschapsbelasting, BTW, inschrijving in het handelsregister voor bedrijven, statistische informatie, openbare offerteaanvragen.

Binnen het Brussels Gewest zullen de diensten van de plaatselijke besturen aan burgers en ondernemingen geïntegreerd worden in de nieuwe portaalsite, via één enkele ingang voor de gebruiker, ongeacht de instelling waarmee deze in contact wenst te treden.

Hierna volgt een overzicht van de verschillende initiatieven die het CIBG in het Brussels Gewest genomen heeft. Met opzet gebruik wij de term “initiatief” en niet die van “project”: sommige initiatieven zijn projecten die ter studie liggen, de meeste zijn projecten in uitvoering. Daarvan zijn heel wat projecten al geruime tijd operationeel.

Op gewestvlak

MIRTO (Multimedia Interaction with Regional and Transnational Organisations) is een programma van de Europese Unie dat in 1996 opgestart en in 1998 voltooid werd. Doel van het programma was het ontwikkelen van telematica- en multimediatoepassingen om informatie met toegevoegde waarde en transactiediensten af te leveren. Het MIRTO-project kreeg een verlengstuk in de vorm van het CITIES-project (Cities Telecommunications and Integrated Services), dat in oktober 1998 van start ging voor een periode van 28 maanden. De investeringen hebben geleid tot het ontwikkelen, testen en evalueren van een omvattend digitaal platform dat dient om een hele reeks diensten te verdelen, opgedeeld in 3 grote polen:

1) Administratie: elektronisch loket van de gemeentebesturen van Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde (zie verder, de Mirto-projecten voor deze twee gemeenten).

2) Vervoer

- In real-time opvragen van de uurroosters van het MIVB.
- Opzoeken van een reisroute, vanaf een straat, een halte, een willekeurige plaats, met alle mogelijke aansluitingen en de precieze tijd die de route zal duren, de stukken weg te voet inbegrepen.

⁵⁹ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm

- Communicatie met de MIVB: bewijs van kilometerafstand, verloren voorwerpen, reisroutes, tewerkstelling, schoolabonnementen, gehandicaptenvervoer.
- BITC: Brussels Info Traffic Center, verkeerskaart van het hele Gewest (normaal, druk, opstopping), kaart met parkings (met infofiches) en informatie over werken en diverse storingen.
- Met de Brusselse Taxi's Goede dag! Downloadbare formulieren in verband met de vergunning tot het uitbaten van een taxidienst, aanvragen tot stopzetting van een vergunning tot het uitbaten van een taxidienst en de mogelijkheid om on line een klacht in te dienen tegen een taxichauffeur

3) Lokalisatie

- Opvragen van de URBIS-kaart van Brussel met huisnummers, om zo een adres in Brussel te vinden.
- Zoeken en lokaliseren van een grond of een bureau te koop / te huur bij de GOMB⁶⁰
- Een kot zoeken in het Quartier Latin (alleen in het Nederlands).
- Taxistandplaatsen (lokalisatie van de taxistandplaatsen per gemeente).

In het kader van de Driejarenplannen I en II voor de realisatie van het impulsprogramma voor een optimaal gebruik van het IRISnet-breedbandnetwerk bij de plaatselijke en gewestelijke openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd het **Eva**-project (CIBG-MIVB) geselecteerd en gesubsidieerd. Het project wil komen tot de **Elektronische Verkoop van Abonnementen** van de MIVB met elektronische navraag bij scholen en gemeentebesturen voor documenten zoals gezinssamenstelling, kopie van de identiteitskaart, bewijs van aanwezigheid (alleen informatie-inzameling).

In het kader van de promotie van de IRISnet-diensten die ten volle gebruik maken van het breedbandnetwerk, biedt het CIBG de burgers twee diensten met hoge toegevoegde waarde aan.

1) Streaming video (CIBG). Rechtstreekse uitzendingen via het Internet van video-inhoud. Overeenkomst met een privé-partner voor de captatie van de beelden. Uitzending van evenementen ten behoeve van de gewestelijke sites, uitzending van openbare raadplegingen (voor het GBP bijvoorbeeld).

2) TV over IP (CIBG). On line plaatsen van de TV-journalen van TéléBruxelles en TVBrussel binnen het uur na uitzending via de kabel (met indexering per onderwerp).

Twee grote projecten zitten momenteel in het analysestadium:

1) Fisc 2000 (CIBG-MBHG⁶¹). Oprichting van een virtueel loket bedoeld voor het gecentraliseerd en on line beheren van alle belastingen die het Brussels Gewest oplegt. Vraag om inlichtingen, briefwisseling met de dossierverantwoordelijke, dematerialisering van inputformulieren en betalingen van de belastingen via het Internet.

⁶⁰ Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

⁶¹ Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

2) PostBox (CIBG-De Post). Invoering van beveiligde messaging met persoonlijke «registratie» in de gemeenten en de postkantoren. Aanmaak van intelligente formulieren voor de dienst Bevolking en Burgerlijke Stand van de gemeenten, met betaalmodule. Pilotproject met Sint-Pieters-Woluwe en, na evaluatie, uitbreiding naar de andere gemeenten van Brussel.

In het kader van het Meerjarenplan II heeft de Regering vijf interessante projecten weerhouden. Met name:

1) CivesNet (CIBG-MBHG) Fase 1: on line plaatsen van alle documenten die door het Ministerie afgeleverd worden aan de burgers, mogelijkheid om deze documenten te downloaden, in te vullen en met de post terug te sturen. Fase 2: elektronische terugzending van het document mogelijk maken en rechtstreekse overname van de gegevens die de burger op het net invoert, in het computersysteem van het Ministerie.

2) EcoNet (CIBG, MBHG en GOMB⁶²): on line plaatsen van alle documenten die het Ministerie aflevert aan ondernemingen (die voor Economische Expansie, Onderzoek en Innovatie, Buitenlandse handel).

3) ExportForm (CIBG-KHNB⁶³): On line verwerking van de ATA-boekjes en getuigschriften van herkomst (documenten voor exportbedrijven). Het project omvat ook de installatie van een computer in de lokalen van het CIBG, die voor alle bedrijven toegankelijk is.

4) JobAttest (CIBG-BGDA⁶⁴). Aflevering, via de informatiezuilen en via het Internet, van documenten in verband met tewerkstelling (vele duizenden), die doorgaans afgeleverd worden door de BGDA (vraag door de gebruiker, zoeken in een database, aflevering van documenten).

5) VBBE (CIBG-VBBE⁶⁵): Onthaal van EU-onderdanen op missie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, aanmaak van een informatieve database met alle mensen die een dienst aanvragen in het «Menu van de VBBE-diensten».

Op gemeentelijk vlak

Hierna volgt de lijst met initiatieven die tot stand gekomen zijn dankzij de driejarenplannen I en II:

1) Asic (Sint-Joost): Opstart van een openbaar informatiesysteem voor de inwoners van de gemeente, samenstelling van een database met een overzicht van alle contacten, info,

⁶² Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor Brussel

⁶³ Kamer voor Handel en Nijverheid van Brussel

⁶⁴ Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling

⁶⁵ Verbindingsbureau Brussel-Europa

agenda's, administratieve procedures, wetgeving... dit alles zowel intern als van buitenaf toegankelijk.

2) Onthaal Klanten (Elsene): On line plaatsen en mogelijkheid tot downloaden van documenten voor burgers en ondernemingen.

3) Brocante (Sint-Lambrechts-Woluwe): Reservatie en betaling van standplaatsen via het Internet voor de maandelijkse brocantemarkt die de gemeente organiseert. Dit project omvat ook de installatie van een interactieve informatiezuil in de lokalen van de gemeente, alsook cursussen voor het gemeentepersoneel.

4) Citizen (Schaarbeek): Aflevering van administratieve documenten aan burgers en ondernemingen via het Internet met betaalmodule, alsook de opstart van een module om afspraken te maken met het gemeentepersoneel.

5) Didoca (OCMW van Elsene): on line plaatsen van specifieke documenten i.v.m. de sociale sector en i.v.m. beroepsintegratie ten behoeve van werkzoekenden en bedrijven-partners inzake beroepsintegratie (opdracht van de cel Kaap Tewerkstelling).

6) DocNet (Sint-Agatha-Berchem): On line plaatsen van documenten voor burgers en ondernemingen.

7) Jette2 (Jette): Mogelijkheid tot het on line bestellen en invullen van documenten.

8) JJJYNET (Sint-Lambrechts-Woluwe): Ontwikkeling van een webtoepassing voor de JJY (Jeunesse – Jeugd – Jugend - Youth – Jeugddienst van de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe). Deze toepassing moet JJY-klanten de mogelijkheid bieden de activiteitscatalogus on line te raadplegen en zich voor stages in te schrijven (inclusief betaling).

9) Mirto (Watermaal-Bosvoorde): On line bestellen van documenten en mogelijkheid om e-mails te versturen vanaf een informatiezuil en installatie van een zuil in de lokalen van het gemeentebestuur.

10) Mirto (Sint-Pieters-Woluwe): On line bestellen van documenten en mogelijkheid om e-mails te versturen vanaf een informatiezuil.

11) Sgii (Sint-Gillis): terbeschikkingstelling via het Internet van officiële documenten, van het GOP, het GBP, alsook de enquêtes en formulieren die eraan gekoppeld zijn. On line plaatsen van de catalogus van de bibliotheek en mogelijkheid om boeken te reserveren. Samenstelling van een mailing list.

12) PolitieSite (Sint-Lambrechts-Woluwe): Interactieve politieSite die bedoeld is om de relaties tussen de burger en de administratie te verbeteren. Betaling van boetes met de Protonkaart zal overwogen worden.

2. Administration to Administration (A_P A)

Op gewestvlak

- 1) **Brigis**: Bundeling van de gegevens van de administraties van het MBHG en de paragewestelijke instellingen met het oog op het gebruik ervan in het kader van GIS-toepassingen – Centralisatie van alle gewestelijke en plaatselijke gegevens i.v.m. de cartografische tool UrbIS
- 2) **IrisCom**: Integrated Regional Information services for Coordination and Mobility. Coördinatie en opvolging van de werven in het Brussels Gewest overeenkomstig de nieuwe gewestelijke ordonnantie inzake coördinatie en mobiliteit.
- 3) **Novacom** (BROH⁶⁶): Telematicatoepassing voor stedenbouwkundige vergunningen: de elektronische uitwisseling van gegevens mogelijk maken tussen de gemeentediensten en de dienst stedenbouw, alsook raadpleging van deze gegevens door het betrokken publiek.

Op gemeentelijk vlak

- 1) **ComTut** (OCMW van Brussel-Stad): transmissie van de beraadslagen van de raad naar de voorgedij en opvolging van de reacties.
- 2) **IrisDoc** (Schaarbeek): Elektronische transmissie van informatie tussen het Gemeentebestuur en het Gewest.
- 3) **Irisnet1** (Watermaal-Bosvoorde): Een link leggen tussen de software voor het beheer van de beraadslagen (interne ontwikkeling) en de procedures voor dossierverzending naar de voorgedij (met elektronische handtekening).
- 4) **Exchange CPAS-OCMW** (St-Gillis): Uitwisseling van gegevens, statistieken, gestructureerde wettelijke documenten met de voorgedij, de OCMW's, de Gemeenten, het Ministerie, het RIZIV. Dit project is gebaseerd op technologieën die verworven werden dankzij het IRISnet-project (pilottoepassing P2).
- 5) **Schaarbeek Net** (OCMW van Schaarbeek): aflevering van documenten, uitwisseling van informatie tussen overheidsinstanties (voogedij, BGDA, volksgezondheid).
- 6) **Tedms** (OCMW van Brussel): beveiligde uitwisseling van medische gegevens tussen de erkende artsen, de verzorgingsdiensten van de OCMW's en de meest gebruikte ziekenhuizen.
- 7) **XL1** (Elsene): Communicatie tussen de sterk verspreide gebouwen van de gemeente, en, in het verlengde daarvan, ontwikkeling van een structuur voor het makkelijk opstellen van agenda's voor College en Raden.

⁶⁶ Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting

3. Intra-Administration (Aß)

- 1) **Asic** (Sint-Joost): samenstelling van een informatiedatabase voor intern (en extern) gebruik
- 2) **Kanselarijtoepassing** (Brusselse Regering): elektronisch beheer van de punten op de dagorde en elektronische uitwisseling van de processen-verbaal en kennisgevingen van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.
- 3) **Conseil/Raad** (SPW + WBV + Vorst + Jette): terbeschikkingstelling van de agenda, de PV's en de ontwerpen van beraadslagingen van de gemeenteraad voor de gemeenteraadsleden, met de kanselarijtoepassing als model. De vertrouwelijke gegevens zullen alleen toegankelijk zijn voor de leden van het College (beveiligde identificatie) en de agenda zal voor de burger ter beschikking staan op de site van de Gemeente.
- 4) **Link** (CIBG): invoering in het CIBG van een groupware-programma met het oog op verspreiding in het BHG.

Op Gewestvlak

De website van de Hoofdestedelijk Gewest

www.bruxelles.irisnet.be

De website van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest

www.cirb.irisnet.be

De website van « Stad en Gemeenten van Brussel-Hoofdstad »

www.avcb-vsgeb.be

De website van de AWT (Agence Wallonne des Télécommunications)

www.awt.be

Op Federaal vlak

E-Portal van de Federale overheid

www.fgov.be

De commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

www.privacy.fgov.be

De Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid

www.ksz-bcss.fgov.be

Federale Overheidsdienst Informatie en Communicatietechnologie

www.fedict.be

De Copernicushervorming

www.copernicus.be

De website van de Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging

www.simplification.fgov.be

Op Europees vlak

“eEurope : een informatiemaatschappij voor iedereen” van de Europese Unie
http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm

Algemeen

De website van de Belgische Senaat
www.senat.be

De website van Qwentès over E-government in België (privé initiatief)
www.e-gouvernement.be/

De website van GlobalSign over de digitale handtekening (privé initiatief)
www.signatureelectronique.be

Les élus Internautes
www.synec-doc.be/francite/elus/index.html

IX. Bibliografie

Juridische teksten

Loi relative à la criminalité informatique promulguée au moniteur le 28/11/2000 (DOC 50 0213/013 sur le site du Sénat).

Projet de loi fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification adopté en séance plénière à la chambre le 14/06/2001 et soumis à la Sanction Royale (Doc 50 0322/006).

Loi introduisant l'utilisation de moyens de télécommunication et de la signature électronique dans la procédure judiciaire et extrajudiciaire promulguée au moniteur le 22/12/2000 (Doc 50 0038/10).

Propositions de loi du 20 décembre 2000 : proposition de loi relative à l'usage de standard de communication ouverts dans l'administration (déposée par Ivan Mayeur et consort)

Arrêté Royal du 13 février 2001 : arrêté royal portant exécution de la loi du 8 décembre 1992 relatif à la protection de la vie privée à l'égard de traitement de données à caractère personnel

Studies

Working Paper 4-01 "E-Gov naar elektronische overheid in België", H. Van Sebroeck, Federaal Planbureau, Juli 2001.

Le livre blanc du CIRB: "Développement des technologies de l'information en Région de Bruxelles-Capitale Perspectives 1999-2004, mai 1999.

"L'administration électronique au niveau du pouvoir fédéral, provinciales et locale", rapport fait au nom de la commission l'intérieur des affaires administratives par Madame Thijs et Mevr. Van Riet, 16 janvier 2001

"Guichet unique, réalité plurielle. Résultats d'une enquête européenne" par le docteur Lobet-Maris, professeur à l'institut d'informatique des facultés universitaires Notre-Dame de la paix, janvier 2001

"European study: use of Open Source Software in the Public Sector", Patrice-Emmanuel Schmitz, Unisys-European Center of Excellence, mai 2001

Rapport du CIRB au Ministre-Président sur le compte-rendu des réunions entre le CIRB, les Bourgmestre et les Secrétaires communaux de la Région de Bruxelles-Capitale, 4 juillet 2001

«E-government strategy», étude, Gartner Group, 2001

eEurope 2002 : « Une société de l'information pour tous. Projet de plan d'action préparé par la Commission européenne en vue du conseil Européen de Feira », juin 2000.

Katern 2 van de CIBG, « Bescherming van de persoonlijke levenssfeer », maart 1997

« Création et gestion d'un site Internet communal », guide juridique réalisé par l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), 2000

Artikelen en presentaties

"Internet : la métamorphose d'entreprise : la nouvelle économie des réseaux" publication éditée par Fabrimétal en 1999

« 4 Instances », Periodical for public affairs, 20 juin 2001, mensuel édité à Gand

Présentation du JEP, le Joint E-Procurement, par le Colonel administrateur JP. Vannunen, président du Steering Group fédéral E-Procurement, le 7 mai 2001 lors d'une réunion de la Commission relative aux Entraves de la Société de l'Information.

« Les 10 facteurs-clés de succès du Knowledge management », Veille Magazine, mars 2001.

« Guide à destination des utilisateurs d'Internet », Ministère des Affaires économique, avril 2000

« E-Government : from hype to reality », Salvator Vella, e-adviseur au cabinet du Ministre des Télécommunications, 2001.

Interview d'Etienne Wéry, avocat spécialiste du droit des nouvelles technologies sur la loi belge sur la protection de la vie privée à l'égard de traitements de données à caractère personnel par Julie Krassovsky (Magazine Transfert, 20/03/2001)

Bijlage 1 : Ministeriële omzendbrief

27 juni 2001 – Ministeriële omzendbrief handelend over de toepassing van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 11 januari 2001 met betrekking tot het actieprogramma ter invoering van nieuwe informatietechnologieën in het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de diensten van de Regering.

Mijne dames en heren,

Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 25 september 1997 tot vastlegging van de draagwijdte van de opdracht van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest en de tarifiering van de diensten die gepresteerd worden in het kader van de verspreiding van INTERNET bij de openbare besturen en het toepassingsbesluit, hebben de Regering in staat gesteld zich, op haar vergadering van 15 januari 1998, uit te spreken over een actieprogramma ter invoering van nieuwe informatietechnologieën in het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de diensten van de Regering.

Op haar vergadering van 11 januari 2001 heeft de Regering beslist om:

- het samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Duitstalige, Franse en Vlaamse Gemeenschappen, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waalse Gewest, het Vlaamse Gewest, de Commission Communautaire Française en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie betreffende de uitbouw en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform, goed te keuren;
- een werkgroep op te richten die tot taak krijgt in te staan voor de opvolging en de uitvoering van bovengenoemd samenwerkingsakkoord en van de «e-government»-maatregelen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest genomen moeten worden;
- over te gaan tot een actualisering van de ministeriële omzendbrief van 22 januari 1998 over het actieprogramma tot invoering van nieuwe informatietechnologieën in het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de diensten van de Regering.

Onderhavige omzendbrief heft de bovenstaande omzendbrief van 22 januari 1998 op en vervangt hem.

1. Alle beoogde diensten moeten over een elektronisch adres beschikken

1.1. Algemeen

De diensten die door onderhavige omzendbrief zijn beoogd, hebben bijna allemaal een elektronisch adres met de domeinnaam “*irisnet.be*”. Die gratis dienstverlening wordt op gewone aanvraag door het C.I.B.G. verstrekt mits aanvaarding van de voorwaarden voor internettoegang zoals vastgelegd door het Besluit van de Regering van 25 september 1997.

1.2. Te nemen maatregelen

Tegen 15 september 2001 moeten alle beoogde diensten over een elektronisch adres beschikken onder de domeinnaam “*irisnet.be*”.

De elektronische adressen van de diensten hebben bij voorkeur onderstaande vorm:

[«Naam of afkorting van de dienst»@ «Afkorting van de instelling nl of fr».irisnet.be](#)

De elektronische adressen van de personeelsleden hebben bij voorkeur onderstaande vorm:

[«eerste letter van de voornaam en naam van de gebruiker»@ «Afkorting van de instelling nl of fr».irisnet.be](#)

Bovendien moeten de beoogde diensten vanaf ontvangst van deze omzendbrief erop toezien dat zij in hun relaties met de Ministeriële kabinetten en met de Inspectie van Financiën elektronische post gebruiken en dat zij alleen een geschreven document versturen wanneer een elektronisch document niet kan gebruikt worden.

1.3. Beoogde weerslag

Deze maatregelen zijn bedoeld om de burger een geordend en samenhangend beeld te geven van de invoering van nieuwe informatietechnologieën op gewestelijk vlak. Zij moeten de elektronische communicatie tussen burger en ondernemingen en de gewestelijke instellingen, maar ook tussen de gewestelijke instellingen onderling vergemakkelijken, versnellen en moderniseren.

1.4. Uitvoering

De geadresseerden van deze omzendbrief zullen aan de Minister die de gewestelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft, verslag uitbrengen over de uitvoering van de maatregelen, die na ontvangst van deze omzendbrief moeten genomen worden.

2. Gebruik van de officiële website van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

2.1. Algemeen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikt over een Web-site die alle informatie over het Gewest bevat alsook links aanbiedt naar andere gewestelijke sites.

De gewestsite "<http://www.brussel.irisnet.be>" fungeert als portaal en unieke, eenvoudige en overzichtelijke toegangspoort tot het digitale Brussel.

Deze website in het Nederlands, Frans, Engels en Duits wordt voortdurend verder uitgebreid en zal tegen midden oktober 2001 een grondige opknappbeurt ondergaan.

Dit portaal zal het «e-platform» van Brussel worden, dit wil zeggen het elektronisch platform dat borg staat voor minstens de uitvoering van artikel 1 tot 9 van het samenwerkingsakkoord, dat terug te vinden is op de website van het C.I.B.G.: «<http://www.irisnet.be/docs/Public/CIRB-CIBG/Publishing> » samenwerkingsakkoord (FTP documenten).

2.2. Te nemen maatregelen

Vanaf nu moeten bij hun publicatie of verspreiding

- alle publicaties,
- de perscommuniqués,
- de wetgeving die de gewestbevoegdheden regelt,
- de beslissingen van de Ministerraad,
- alle documenten die voor publicatie gezonden worden aan het Belgisch Staatsblad,
- alle publicaties in verband met openbare aanbestedingen en bepaalde contracten voor werken, leveringen en diensten,
- alle begrotingsdocumenten

door de diensten van de instellingen bedoeld in deze omzendbrief, als RTF-document (Rich Text Format), in beide landstalen, aan het C.I.B.G. gezonden worden en nadien als PDF-document (Portable Document Format) ter beschikking gesteld worden op de website van het Gewest.

Elke instelling die met deze omzendbrief bedoeld is moet ook een lijst opstellen van de administratieve documenten die in aanmerking komen voor on-line raadpleging of dienstverlening.

Tot slot wordt een catalogus met de verschillende databases aangelegd en naar het C.I.B.G. opgestuurd, zoals het samenwerkingsakkoord dat voorschrijft.

2.3. Beoogde weerslag

Deze maatregelen moeten de administratieve transparantie in de hand werken.

Het Portaal van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt het trefpunt van alle gewestelijke informatie en het zal:

- een snelle en rechtstreekse communicatie zowel tussen overheid en burgers, ondernemingen en andere organisaties als tussen de overheidsinstellingen onderling,
- een vermindering van het papiergebruik ten bate van elektronische uitwisselingen,
- een vermindering van de publicatiekost van de gewestelijke instellingen mogelijk maken.

2.4. Uitvoering

De ontvangers van deze omzendbrief brengen aan de Minister die de gewestelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft, verslag uit over de maatregelen die zij/hij neemt om deze beslissing binnen tien dagen na ontvangst van deze omzendbrief uit te voeren.

3. Dienstverlening aan de burgers en de ondernemingen

3.1. Algemeen

De nieuwe informatietechnologieën moeten bijdragen tot een betere dienstverlening vanwege de openbare besturen aan de bevolking en de ondernemingen.

Deze verbetering moet evenzeer slaan op de kwaliteit van de verstrekte diensten als op een vereenvoudiging van de relaties van de gewestelijke overheden met de burgers en de bedrijven.

Met de start van het driejarenplan tot stimulering van het gebruik van het IRISnet en met het elektronisch maken van de administratieve documenten, heeft de Regering zich daarop voorbereid.

3.2. Te nemen maatregelen

Tegen 15 september 2001 moeten de leidinggevende ambtenaren die met deze omzendbrief zijn bedoeld een planning maken van de aflevering van de administratieve on-line diensten. In het bijzonder moeten alle formulieren die de burgers en ondernemingen moeten invullen om gewestelijke premies te krijgen, milieuvergunningen, stedenbouwkundige vergunningen, geleidelijk on-line geplaatst worden zodat uiteindelijk tegen 1 juni 2003 alle formulieren on-line ingevuld en ondertekend kunnen worden.

Om dat uit te voeren kunnen de diensten bedoeld in deze omzendbrief gebruik maken van de ervaring van het CIBG inzake digitalisering van administratieve documenten; zij sluiten zich aan bij de uitwerking van de oplossingen die de Regering heeft gekozen voor de beveiligingsproblemen als voor de problemen van identificatie en echtverklaring van elektronische handtekeningen.

3.3. Beoogde weerslag

Het beoogde doel is de veralgemening van de administratieve on-line dienstverlening.

4. Promotie van de elektronische uitwisseling met de burger en de ondernemingen

4.1. Algemeen

Het effectieve gebruik van de nieuwe elektronische diensten door de burgers en de ondernemingen zal een grondige verandering in de gewoonten vereisen. Het succes van deze diensten zal dus een belangrijke publicitaire inspanning vereisen.

4.2. Te nemen maatregelen

De leidinggevende ambtenaren die in deze omzendbrief zijn bedoeld moeten de nodige maatregelen nemen om bij de burgers en de ondernemingen het bestaan en de gebruiksaanwijzing van de nieuwe elektronische diensten bekend te maken.

In het bijzonder moet het e-mail adres van de dienst of van de agent zelf vermeld staan op het visitekaartje van de personeelsleden. Het e-mail adres van de dienst moet ook vermeld staan op het dienstbriefpapier en op alle publicaties afkomstig van de beoogde diensten. Ten slotte moeten ook de Internetadressen (URL) van de overeenkomende site voorkomen op alle voorgedrukte formulieren en ook de e-mail adressen van de betrokken dienst waar inlichtingen die hen aanbelangen kunnen verkregen worden.

De toepassing van deze maatregelen moet uitgevoerd zijn tegen 31 december 2001.

4.3. Beoogde weerslag

De doelstelling die moet gehaald worden is de veralgemening van on-line administratieve diensten samen met een vermindering van de files aan de loketten.

5. Bevorderen van transversale werkgebieden voor de uitbouw van interactieve openbare diensten

De Regering beveelt een transversale aanpak aan, die ervoor moet zorgen dat de traditionele segmentering en versnippering van een administratieve organisatie, die uit verticale bevoegdheden bestaat grondig wordt gewijzigd. Mede dankzij de invoering van nieuwe technologieën wil de Regering gericht tegemoetkomen aan de verwachtingen van de burgers en de ondernemingen door borg te staan voor een hoogkwalitatieve dienstverlening, die volledig losstaat van de moeilijkheden waarmee de administratieve organisatie geconfronteerd wordt.

Het openbreken van de administraties moet ook naar buiten gebeuren. De intranetnetwerken van de verschillende diensten bedoeld in deze omzendbrief, moeten voor alle door onderhavige omzendbrief beoogde administraties toegankelijk zijn. De evolutie naar open netwerken moet realiteit worden. Zo wordt het intranet van het MBHG vanaf 30 juni 2001 opengesteld voor alle door onderhavige omzendbrief beoogde en via het IRISnet aangesloten instellingen.

Deze maatregel wordt naar de andere administraties uitgebreid en zal uiterlijk 31/12/2001 in werking zijn en bepaalde toepassingen worden dan onderling bruikbaar.

Er moet ook rekening gehouden worden met het belang en in een later stadium met de eigenheid van de interconnectie met het Europees netwerk IDA⁶⁷, wanneer de Regering de maatregelen goedkeurt die nodig zijn om voor de opvolging en de realisatie van het e-government.

6. Samenstelling van een eigen team

In elke door deze omzendbrief beoogde instelling moeten de leidinggevende ambtenaren er binnen de maand na ontvangst van deze omzendbrief voor zorgen dat een team samengesteld is, dat belast is met de uitvoering van deze omzendbrief. Dat team zal rechtstreeks onder het gezag staan van de leidinggevende ambtenaar, die voor de toepassing van deze omzendbrief de leiding en de verantwoordelijkheid tegenover de Minister die de gewestelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft en de Minister-Voorzitter die de gemeentelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft, op zich neemt.

Dat eigen team moet toezien op de homogene vereenvoudigingen in alle diensten van de betrokken administratie.

7. Opvolging

In het kader van de beslissing van 11 januari 2001 tot oprichting van een e-government werkgroep die moet instaan voor de opvolging van de e-government maatregelen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest genomen moeten worden, zit de Kabinetschef van het Kabinet van de Minister die de gewestelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft, een subwerkgroep voor, die moet toezien op de toepassing van de genomen maatregelen en waarvan deel uit maken:

- de Secretaris-Generaal en de Adjunct-Secretaris-Generaal van het MBHG,
- de leidinggevende ambtenaren van de instellingen beoogd in deze omzendbrief,
- een vertegenwoordiger van de Minister-Voorzitter en een vertegenwoordiger van de Staatssecretaris van Ambtenarenzaken.

Het C.I.B.G. neemt het secretariaat op zich.

De beoogde personen mogen zich alleen door hun rechtstreekse adjunct laten vervangen.

De Kabinetschef van de Minister die de gewestelijke informatica onder zijn bevoegdheden heeft, informeert de werkgroep 'e-government' over hoe de uitvoering van onderhavige omzendbrief verder afloopt.

⁶⁷ IDA: Interchange of Data between Administration

8. Besluiten

De diensten van de gewestadministraties moeten zich resoluut inzetten voor het gebruik van de nieuwe informatietechnologieën. Dat is vandaag de dag mogelijk geworden dankzij de inspanningen van de Regering met het ter beschikking stellen van instrumenten, die Internettechnologie gebruiken. De toekomst in deze sector ligt in de uitbouw van on-line diensten die toegankelijk zijn voor de burgers en de ondernemingen.

Die stelling werd bevestigd door initiatieven die in het buitenland, in het kader van programma's van de Europese Unie opgezet werden en door de uitbouw van het INTERNET en de netwerkgeschakelde administratie (IRISnet).

Dit programma ziet er op toe dat er globaal genomen geen bijkomende begrotingsmiddelen zullen nodig zijn. Op gewestelijk vlak zijn de investeringen al gebeurd en de middelen die voor informaticaprojecten uitgetrokken werden, zijn toereikend om dat actieprogramma uit te voeren. Het volstaat een beleid te voeren van vrijwillige inzet.

De noodzakelijke aanpassingen inzake de administratieve organisatie en de opleiding van ambtenaren vallen onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende ambtenaren van de betrokken instellingen.

Voor alle bijkomende informatie: info.vanhengel@vanhengel.irisnet.be

Brussel, 27 juni 2001

Guy VANHENGEL

9. Bijlage : planning van de komende vergaderingen van de subwerkgroep

De subwerkgroep vergadert elke eerste woensdag van de maand om 10u in het Kabinet van de Minister Vanhengel, Kunstlaan 9, 1210 Brussel. De data van de vergaderingen van dit jaar zijn dus:

- 5 september 2001 om 10u00
- 3 oktober 2001 om 10u00
- 7 november 2001 om 10u00
- 5 december 2001 om 10u00

Op de dagorde van die vergaderingen staan minstens volgende punten:

- samenstelling van het team dat belast is met de uitvoering van deze omzendbrief in elke instelling
- verslag over de maatregelen in verband met de toekenning van e-mail adressen aan de diensten van de instelling
- verslag over de maatregelen in verband met de toekenning van e-mail adressen aan de personeelsleden van de instelling

- verslag over de maatregelen om publicaties, begrotingsdocumenten, persmededelingen, wetgeving die de gewestelijke bevoegdheden regelt, beslissingen van de Ministerraad, documenten die voor publicatie gezonden worden aan het Belgisch Staatsblad, publicaties in verband met openbare aanbestedingen en bepaalde contracten voor werken, leveringen en diensten, te publiceren op Internet
- inventaris van andere documenten die op Internet gepubliceerd kunnen worden en maatregelen voor hun publicatie
- inventaris van de databanken
- inventaris van mogelijke on-line diensten en planning van aflevering
- inventaris van de formulieren die gebruikt worden in de uitwisselingen tussen de instelling en de burgers of ondernemingen en planning van levering van de overeenkomende on-line administratieve diensten
- verslag over de maatregelen om het gebruik van de nieuwe on-line diensten te promoten bij de ondernemingen en de burgers
- verslag over de maatregelen om het interne netwerk van de instelling open te stellen voor de andere instellingen

🔗 Nemen deel aan deze vergaderingen:

- Brussels Instituut voor Milieubeheer: de Heer J-P. HANNEQUART, Directeur-generaal
- Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling: de Heer Eddy COURTHEOUX, Directeur-generaal
- Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij: de Heer J. DE WITTE, d.d. Directeur-generaal
- Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp: de Heer Jean-Philippe HAYEZ, Officier-diensthofd
- Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest: de Heer Hervé FEULLIEN, Directeur-generaal
- Gewestelijk Agentschap voor Netheid: de Heer Michel JURISSE, Directeur-generaal
- Gewestelijk Vennootschap van de Haven van Brussel: de Heer Charles HUYGENS, d.d. Directeur-generaal
- Gewestelijke Investeringsmaatschappij voor Brussel: de Heer Serge VILAIN, Voorzitter
- Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de Heer Pierre LAURENT, Administrateur-generaal
- Kabinet van Minister Chabert: de Heer Steve DUBOIS, Kabinetschef
- Kabinet van Minister Gosuin: de Heer Jean-Michel MARY, Kabinetschef
- Kabinet van Minister Tomas: de Heer Laurent DELVAUX, Kabinetschef
- Kabinet van Minister Vanhengel: de Heer Stefan ECTOR, Kabinetschef
- Kabinet van Minister-Voorzitter de Donnea: de Heer M. VAN DER STICHELE, Kabinetschef

- Kabinet van Staatssecretaris Delathouwer: de Heer Jacques VAN GRIMBERGEN, Kabinetschef
- Kabinet van Staatssecretaris Draps: de Heer Marc TAYMANS, Kabinetschef
- Kabinet van Staatssecretaris Hutchinson: de Heer Stefan VERSCHUERE, Kabinetschef
- Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel: de Heer Alain FLAUSCH, Bestuurder-Directeur-generaal
- Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: de Heer Francis RESIMONT, Secretaris-generaal
- Technopol Brussel: de Heer Bruno WATTENBERGH, Operationeel directeur

In geval van nood laten de bovenvermelde personen zich alleen vervangen door hun rechtstreekse adjunct.

Bijlage 2: Samenwerkingsakkoord E-gov

Samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat, de Vlaamse, de Franse en de Duitstalige Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, Het Waalse Gewest, het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie betreffende de bouw en exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform

Hierna de partijen genoemd

Gelet op de bijzondere wet tot hervorming der instellingen van 8 augustus 1980, gewijzigd door de bijzondere wet van 8 augustus 1988 en 16 juli 1993, inzonderheid op artikel 9 en 92bis;

Gelet op de bijzondere wet van 12 januari 1989 met betrekking tot de Brusselse instellingen, inzonderheid op artikel 42 en 63;

Gelet op de wet van 31 december 1983 tot hervorming van der instellingen voor de Duitstalige Gemeenschap, inzonderheid op artikel 55 bis;

Gelet op artikel 3, §2, van het bijzonder decreet van de Franse Gemeenschap van 5 juli 1993 betreffende de overdracht van de uitoefening van bepaalde bevoegdheden van de Franse Gemeenschap naar het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie en op artikel 4, 1°, van het bijzonder decreet van de Franse Gemeenschap van 19 juli 1993 tot toekenning van de uitoefening van sommige bevoegdheden van de Franse Gemeenschap aan het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie;

Gelet op artikel 3, § 2, van het decreet van het Waals Gewest van 7 juli 1993 betreffende de overheveling van bevoegdheden van de Franse Gemeenschap naar het Waalse Gewest en op artikel 4, 1°, van het decreet van het Waals gewest van 22 juli 1993 betreffende de overheveling van sommige bevoegdheden van de Franse Gemeenschap naar het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie;

Gelet op artikel 3, § 2, van het decreet van de Franse Gemeenschapscommissie van 8 juli 1993 betreffende de overdracht van de uitoefening van bepaalde bevoegdheden van de Franse Gemeenschap naar de Franse Gemeenschapscommissie en op artikel 4, 1°, van het decreet van de Franse Gemeenschapscommissie van 22 juli 1993 tot toekenning van de uitoefening van sommige bevoegdheden van de Franse Gemeenschap aan het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie;

Overwegende dat de partijen bij dit samenwerkingsakkoord zich tot doel stellen de informatie -en communicatietechnologie te gebruiken om alle burgers, alle bedrijven en andere organisaties en overheden op een gebruiksvriendelijke manier informatie aan te reiken en hen de mogelijkheid te bieden elektronische transacties te doen met de overheden in een vertrouwde en beveiligde omgeving. Hiervoor moeten alle gegevens en diensten van de partijen op een gemeenschappelijke manier toegankelijk worden en via verschillende communicatiekanalen aan de burgers, bedrijven, andere organisaties, en aan de partijen, worden aangereikt;

Overwegende dat de partijen bij dit samenwerkingsakkoord een geharmoniseerd kader wensen te creëren om de toegang te garanderen tot een elektronische dienstverlening via meerdere communicatiekanalen aan de burgers, bedrijven en andere organisaties en aan de partijen;

Overwegende dat de partijen bij dit samenwerkingsakkoord beogen gemeenschappelijke doelstellingen en een plan voor een geïntegreerde dienstverlening te bepalen;

Overwegende de wens van de partijen om de provincies en de gemeenten bij de samenwerking te betrekken;

Overwegende de wens van de partijen om de verspreiding tegen te gaan van elke informatie die van aard is de menselijke waardigheid aan te tasten of die aanzet tot onverdraagzaamheid of tot discriminatie op grond van ras, geslacht, godsdienst of nationaliteit;

zijn:

De Staat, vertegenwoordigd door de Federale Regering, in de persoon van de heer G. Verhofstadt, Eerste Minister ;

De Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door haar regering, in de persoon van de heer P. Dewael, Minister-president van de Vlaamse Regering;

De Franse Gemeenschap, vertegenwoordigd door haar regering, in de persoon van de heer H. Hasquin, Minister-president van de Franse Gemeenschapsregering;

De Duitstalige Gemeenschap, vertegenwoordigd door haar regering, in de persoon van de heer K.-H. Lambertz, Minister-president van de Duitstalige Gemeenschapsregering;

Het Vlaamse Gewest, vertegenwoordigd door zijn regering, in de persoon van de heer P. Dewael, Minister-president van de Vlaamse Regering;

Het Waalse Gewest, vertegenwoordigd door zijn regering, in de persoon van de heer J.-C. Van Cauwenberghe, Minister-president van de Waalse Regering;

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vertegenwoordigd door zijn regering, in de persoon van de heer F.-X. De Donnea, Minister-voorzitter van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering;

De Vlaamse Gemeenschapscommissie, vertegenwoordigd door zijn College, in de persoon van de heer R. Delathouwer, Voorzitter van het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie;

De Franse Gemeenschapscommissie, vertegenwoordigd door zijn College, in de persoon van de heer E. Tomas, Voorzitter van het College van de Franse Gemeenschapscommissie;

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, vertegenwoordigd door zijn Verenigd College, in de persoon van de heer F.-X. De Donnea, Voorzitter van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;

overeengekomen hetgeen volgt:

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

• Artikel 1

De partijen verbinden zich om samen te werken op het gebied van de bouw, de coördinatie en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform voor de partijen bij deze overeenkomst.

Voor de toepassing van dit samenwerkingsakkoord wordt onder e-platform verstaan: een elektronisch platform dat een snelle en directe communicatie tussen de overheid en de burgers, bedrijven en andere organisaties, evenals tussen de partijen onderling mogelijk maakt.

• Artikel 2

Met het oog op de realisatie van de gemeenschappelijke doelstellingen vervat in artikel 1 verbinden de partijen zich ertoe om:

- Elektronische diensten aan te bieden op basis van intenties (intention based services – client centric services);
- Voor alle intentiegerichte services waarbij de verschillende partijen zijn betrokken of die bij verschillende overheden voorkomen, te werken met dezelfde overeen te komen definities en structuur;
- Zelf in te staan voor de noodzakelijke infrastructuur (portaal en middleware), of om hiervoor beroep te doen op eventuele gezamenlijke initiatieven;
- Rekening te houden met alle noodzakelijke afspraken, standaarden en normen, onder meer op het gebied van het gebruik van open en schaalbare oplossingen en het bepalen van XML-formaten;
- Het eigen portaal en middleware zo op te bouwen dat het transparant kan worden ingeschakeld in het gehele E-government;
- Zich in te schrijven in het PKI (public key infrastructure) initiatief voor de overheden en de unieke identificatiesleutel voor burgers, bedrijven en organisaties;

• Artikel 3

§1. Er wordt een gemeenschappelijk platform uitgewerkt voor de bouw en het beheer van een portal site, dit kan volgende functionaliteiten bevatten:

- Een search engine, d.w.z. een toepassing die toelaat om informatie op te zoeken op de portal en de websites waarnaar vanuit de portal wordt verwezen;
- Een content management tool, d.w.z. een toepassing die toelaat de inhoud van de portal en de links met de websites waarnaar vanuit de portal wordt verwezen dynamisch te beheren;
- Een interface met verschillende soorten toegangskanalen, zoals het web, telefoon, GSM, digitale televisie, of andere waartussen de gebruiker kan kiezen.

§2. Aan de hand van dat gemeenschappelijk platform kan een intentiegerichte portal ontwikkeld worden waarop wordt doorverwezen naar informatie en transacties op niveaus van de partijen.

- **Artikel 4**

§1. Er wordt een gemeenschappelijke transaction engine ontwikkeld, de middleware, die de uitwisseling van gestructureerde elektronische berichten kan organiseren en opvolgen tussen 3 soorten componenten:

- Portals;
- Websites;
- Back end informatiesystemen.

§2. De 3 soorten componenten van alle overheidsdiensten van de partijen kunnen elektronische berichten ontvangen van en verzenden naar de gemeenschappelijke transaction engine, hetzij rechtstreeks, hetzij onrechtstreeks via een transaction engine die wordt beheerd door het eigen overheidsniveau van de partijen.

§3. De partijen kunnen vrij beslissen of ze voor de uitwisseling van gestructureerde elektronische berichten tussen componenten op het eigen niveau gebruik maken van de gemeenschappelijke transaction engine tegen betaling van de ter zake te maken kosten, dan wel daarvoor gebruik maken van een transaction engine in eigen beheer.

§4. De gemeenschappelijke transaction engine is gebaseerd op het IP-protocol voor telecommunicatie en het XML-protocol voor de gegevensstructuur. Voor elk gestructureerd elektronisch bericht wordt de inhoudelijke structuur vastgelegd in samenspraak tussen de betrokken partijen.

- **Artikel 5**

In de relaties tussen overheidsdiensten van een zelfde overheidsniveau, tussen overheidsdiensten van verschillende overheidsniveaus en tussen overheidsdiensten enerzijds en de burgers en ondernemingen anderzijds worden geleidelijk volgende nummers gebruikt als unieke identificatiesleutel:

- Het rijksregisternummer voor de natuurlijke personen die over een dergelijk nummer beschikken en voor zover de overheidsdiensten tot het gebruik gemachtigd zijn overeenkomstig de toepasselijke wetgeving;
- Het ondernemingsnummer toegekend door het ondernemingsregister opgericht bij de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie voor de ondernemingen;
- Een nummer dat gemeenschappelijk wordt afgesproken voor de andere entiteiten;
- Ter authenticatie van natuurlijke personen de elektronische handtekening gebruikt die voldoet aan de specificaties die ter zake zijn opgesteld door de federale overheid en goedgekeurd in de nationale gemengde commissie voor het wegwerken van de hinderpalen van de informatiemaatschappij.

- **Artikel 6**

De definitie van de interne bedrijfsprocessen binnen een overheidsniveau is de verantwoordelijkheid van het betrokken overheidsniveau. De bedrijfsprocessen van de onderscheiden overheidsniveaus moeten op mekaar afgestemd worden voor die processen waarvoor dit nuttig is om redenen van globale efficiëntie, kostenbeheersing of geïntegreerde dienstverlening aan burgers of ondernemingen. Deze afstemming geschiedt in samenspraak tussen de andere betrokken overheidsniveaus.

- **Artikel 7**

§1. In samenspraak tussen de partijen zal geleidelijk en rekening houdende met de geldende bevoegdheidsverdeling een taakverdeling worden vastgelegd inzake het toegang geven tot gegevens opgeslagen in authentieke vorm. Dit betekent dat voor elke gegevenscategorie wordt afgesproken welke overheidsdienst deze gegevens als authentieke bron opslaat en up-to-date houdt, zo veel mogelijk rekening houdend met de behoeften van alle andere overheidsdiensten. De andere overheidsdiensten die deze gegevens nodig hebben weten dan waar ze deze kunnen betrekken, dienen ze zelf slechts te bewaren gedurende de tijd nodig voor de uitvoering van hun opdrachten en hoeven zich niet te bekommeren om het bijhouden van de historiek.

§2. Indien een andere overheidsdienst dan de authentieke bron kennis heeft van een fout of een wijziging van een bepaald gegeven, dient deze dit onverwijld te melden aan de authentieke bron, die dan desgevallend de nodige acties onderneemt. Waar mogelijk zullen de overheidsdiensten die als authentieke bron fungeren voor gegevens wijzigingen of verbeteringen van deze gegevens ook automatisch overmaken aan de andere overheidsdiensten die hieraan behoefte hebben voor de uitvoering van hun opdrachten.

§3. Naarmate deze taakverdeling tot stand komt, wordt ze vertaald in een gemeenschappelijk af te spreken datamodel. Dit datamodel heeft enkel betrekking op gegevens die gemeenschappelijk zijn voor de partijen.

- **Artikel 8**

§1. In samenspraak tussen de partijen van het samenwerkingsakkoord zullen gemeenschappelijke beleidslijnen vastgesteld worden voor de volgende domeinen: authenticiteit, vertrouwelijkheid, privacy, veiligheid, service level agreements. De privacy-beleidslijnen inzake de toepassing van artikel 5 zullen vastgelegd worden voorafgaandelijk aan de uitvoering van dit artikel.

§2. De partijen zullen afspreken in welke mate ze richtlijnen wensen op te stellen voor een gemeenschappelijke “look and feel” en gebruikersinterface van websites en contactcenters die onder de bevoegdheid vallen.

- **Artikel 9**

Wat betreft de toegang (user media) en distributie zal het gemeenschappelijk e-platform een technologie-neutrale houding aannemen, zodat samenwerking met alle huidige en toekomstige types internetproviders, zoals telefoon, televisie, pc, kiosken en anderen mogelijk wordt. Deze technologie-neutraliteit geldt in eerste instantie voor de communicatie tussen het gemeenschappelijk e-platform en de partijen.

HOOFDSTUK II BESTUUR EN WERKING

• Artikel 10

Er wordt een technische werkgroep opgericht die is samengesteld uit 10 leden;

- De Federale Staat heeft één vertegenwoordiger;
- De Vlaamse Gemeenschap heeft één vertegenwoordiger;
- De Franse Gemeenschap heeft één vertegenwoordiger;
- De Duitstalige Gemeenschap heeft één vertegenwoordiger;
- Het Vlaamse Gewest heeft één vertegenwoordiger;
- Het Waalse Gewest heeft één vertegenwoordiger;
- Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft één vertegenwoordiger;
- De Vlaamse Gemeenschapscommissie heeft één vertegenwoordiger;
- De Franse Gemeenschapscommissie heeft één vertegenwoordiger;
- De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie heeft één vertegenwoordiger;
- De leden van de colleges en de regeringen kunnen zich laten vertegenwoordigen;

Het voorzitterschap van deze technische werkgroep wordt afwisselende om de zes maanden door één der partijen waargenomen. Het secretariaat wordt waargenomen door vertegenwoordigers van de Federale Staat.

Artikel 11

De technische werkgroep beslist omtrent de concrete initiatieven ter uitvoering van de doelstellingen bepaald in de artikelen 1 tot en met 9.

Artikel 12

§1. De werking van de technische werkgroep wordt geregeld in een huishoudelijk reglement, dat door alle partijen bij deze samenwerkingsovereenkomst dient te worden goedgekeurd. Dit reglement regelt inzonderheid de vertegenwoordiging bij afwezigheid, de schriftelijke stem en de stem bij volmacht.

§2. De technische werkgroep zetelt slechts geldig indien alle leden of hun vertegenwoordigers aanwezig of vertegenwoordigd zijn.

§3. De technische werkgroep beslist bij eenparigheid van stemmen.

• Artikel 13

De technische werkgroep beslist over de wijze waarop de kosten en inkomsten die zijn verbonden aan de initiatieven ter realisatie van de doelstellingen vervat in de artikelen 1 tot en met 9 worden verdeeld.

• Artikel 14

Teneinde de doelstellingen te realiseren die zijn vervat in de artikelen 1 tot 9 kunnen de partijen overeenkomen een intergouvernementele publiekrechtelijke rechtspersoon op te richten.

HOOFDSTUK III SLOTBEPALINGEN

- **Artikel 15**

Dit akkoord wordt gesloten onder de opschortende voorwaarde van goedkeuring door alle regeringen van het business plan opgemaakt ter realisatie van de doelstellingen bepaald in de artikelen 1 tot 9.

- **Artikel 16**

§1. Ten einde de betwistingen inzake interpretatie en de uitvoering van huidig samenwerkingsakkoord te beslechten wordt bij wet, conform aan art. 146 van de Grondwet, een samenwerkingsgerecht opgericht samengesteld uit vertegenwoordigers van elke partij bij deze samenwerkingsovereenkomst. De respectieve partijen duiden elk 1 vertegenwoordiger aan.

§2. De bepalingen van art. 92bis, § 5 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen inzake geschillenbeslechting zijn overeenkomstig van toepassing op onderhavig samenwerkingsakkoord.

§3. De werkingskosten van het samenwerkingsgerecht worden evenredig tussen de bij de betwisting betrokken partijen verdeeld.

- **Artikel 17**

Dit samenwerkingsakkoord wordt volledig in de drie nationale talen in het *Belgisch Staatsblad* bekendgemaakt.

Ten aanzien van de partijen treedt het in werking na goedkeuring door al de Regeringen van de partijen.

- **Artikel 18**

Dit samenwerkingsakkoord wordt afgesloten voor de duur van vier jaar na ondertekening ervan door alle partijen. Bij positieve beoordeling door de technische werkgroep kan het samenwerkingakkoord met dezelfde termijn verlengd worden.

Gedaan te Brussel, op

in tien originelen in de Nederlandse, Franse en Duitse taal.

Voor de Federale Staat :
De Eerste Minister,

G. VERHOFSTADT

Voor de Vlaamse Gemeenschap
De Minister-president van de Vlaamse Regering,

P. DEWAEL

Voor de Franse Gemeenschap :
De Minister-president van de Franse Gemeenschapsregering,

H. HASQUIN

Voor de Duitstalige Gemeenschap :
De Minister-president van de Duitstalige Gemeenschapsregering,

K.-H. LAMBERTZ

Voor het Vlaamse Gewest :
De Minister-president van de Vlaamse Regering,

P. DEWAELE

Voor het Waalse Gewest :
De Minister-president van de Waalse Regering,

J.-C. VAN CAUWENBERGHE

Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
De Minister-voorzitter van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering,

F.-X. DE DONNEA

Voor de Vlaamse Gemeenschapscommissie:
De Voorzitter van het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie,

R. DELATHOUWER

Voor de Franse Gemeenschapscommissie:
De Voorzitter van het College van de Franse Gemeenschapscommissie,

E. TOMAS

Voor de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie:
De Voorzitter van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie,

F.-X. DE DONNEA

Lijst met de eerder verschenen katernen

Katern	Nr.	1	Informatienota over het gebruik van het BULLETIN BOARD SYSTEM van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest.
Katern	Nr.	2	De verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer door de wet van 8 december 1992
Katern	Nr.	3	Telematica- en Multimedia-activiteiten.
Katern	Nr.	4	Digitale cartografie - Brussels UrbIS®©
Katern	Nr.	5	Informatienota over de verspreiding van Internet door het C.I.B.G. in de gewestelijke en plaatselijke openbare besturen
Katern	Nr.	6	Catalogus van de UrbIS®© gebruikers.
Katern	Nr.	7	Administrative Telematic Services for citizens in the Brussels-Capital Region.
Katern	Nr.	8	Uitvoering van het Informaticameerjarenplan.
Katern	Nr.	9	Uitwerking van het Driejarenplan ter uitvoering van het impulsprogramma voor een optimaal gebruik van het breedbandnetwerk bij de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Katern	Nr.	10	Multimediaplan voor de middelbare schoolinstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Katern	Nr.	11	Diensten aangeboden voor het Centrum voor Telematicadiensten van het C.I.B.G. voor het Internet of voor vaste netwerken.
Katern	Nr.	12	Catalogus van de Brussels UrbIS®© producten.
Katern	Nr.	13	Multimediaplan voor de lagere schoolinstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Katern	Nr.	14	LINUX - een praktische gids voor decisionmakers
Katern	Nr.	15	Uitwerking van het Driejarenplan ter uitvoering van het impulsprogramma voor een optimaal gebruik van het breedbandnetwerk bij de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Katern	Nr.	16	IRISnet
Katern	Nr.	17	CITIES
Katern	Nr.	18	Opleiding
Katern	Nr.	19	IRISnet (Tweede editie)

Deze Katernen staan ook ter beschikking op de site van het C.I.B.G.

<http://www.cibg.irisnet.be>