

Katern nr. 21 van het C.I.B.G.

E-Gemeenten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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

Juni 2002



Centre d'Informatique
pour la Région Bruxelloise

Centrum voor Informatica
voor het Brusselse 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 Dhr. Hervé FEUILLIEN
Adjunct Directeur-Generaal 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 Brusselse Gewest) is een openbare instelling opgericht bij de wet van 1987, gewijzigd door de ordonnantie van 20 mei 1999, die als hoofdpdracht 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 135 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

VOORWOORD	5
INLEIDING	7
DEEL EEN: DE EVOLUTIE VAN E-GOVERNMENT	8
De jaren 80 – Het prille begin	8
De jaren 90 – Uniformisering en verspreiding van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT)	8
Het jaar 2000 en volgende – E-government, een realiteit	10
Conclusie over de evolutie van E-government	14
DEEL TWEE: GEMEENTE EN E-GOVERNMENT	15
Hoofdstuk 1: back-office	15
Personeel en budgetten	15
Personeelsopleiding	16
Informaticapark en software	17
Internet netwerk / Intranet	19
Informaticabeveiliging	20
Internet toegang	21
IP telefonie	23
E-mail	23
Website	24
Conclusie over de back-office	25
Hoofdstuk 2: middle-office	27
Belangrijkste E-governmentspelers	27
Relaties tussen de spelers	31
Gemeenschappelijk documentbeheer	33
Conclusie over de middle-office	34
Hoofdstuk 3: front-office	35
Toegangspunten	35
Aangeboden diensten	37
De positie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tegenover de andere Gewesten	41
De positie van België tegenover de andere landen van de Europese Unie	41
Conclusie over de front-office	42

DEEL DRIE: BURGER EN E-GOVERNMENT	43
Interesse voor de algemene gebruiksmogelijkheden van het Internet	44
Belangstelling voor Internettoepassingen in verband met het gemeentelijk leven	45
Een gemeentelijke site, aan te bieden diensten	45
Taalproblemen	49
Internet en menselijke contacten	49
Opvolging van informatie	49
Meningen betreffende de informatiezuilen of terminals	50
Diensten	50
Toegankelijkheid voor het publiek	50
Begeleiding	51
Geschikte plaatsen	51
Conclusie over de burger en E-government	54
ALGEMENE CONCLUSIE	55
BIBLIOGRAFIE	57
BIJLAGE 1 – ENQUETE OVER DE BEHOEFTE VAN DE BURGER INZAKE E-GOVERNMENT	59
Methodologie	59
Staalnamemethode	59
Analyse van het staal	60
BIJLAGE 2 – ENQUETE OVER DE COMPLEXITEIT VAN DE ELEKTRONISCHE DIENSTEN IN EUROPA	73

Voorwoord

Een eindejaarsverhandeling publiceren als C.I.B.G. katern, gebeurt niet elke dag. Maar hiervoor zijn diverse goede redenen. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt al te vaak door eindejaarsstudenten links gelaten. Vaak gaan zij hun onderwerp zoeken in het noorden of het zuiden van het land, of zelfs in het buitenland.

De visie van een student op de invoering van nieuwe technologieën in het hart van de democratie, d.w.z. op het plaatselijke vlak, leek ons bijzonder interessant voor de Brusselse spelers die wij zijn. De kijk van deze jonge universitair op onze dagelijkse activiteiten, zet aan tot bezinning en kan misschien nieuwe perspectieven openen.

Meteen willen wij er echter aan toevoegen dat de verhandeling zoals ze hier gepubliceerd wordt, inhoudelijk gezien volledig onder de aansprakelijkheid valt van de auteur.

Bij herhaling heeft het C.I.B.G. erop gewezen hoe zeer het noodzakelijk is om het plaatselijke niveau te ondersteunen op het gebied van nieuwe technologieën, willen wij van E-government binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een succes maken. Centrale opdracht daarbij is in te spelen op de noden en verwachtingen van burgers en ondernemingen op het vlak van vereenvoudiging en modernisering van de plaatselijke diensten, in het besef dat 60% van de relaties tussen burgers en ondernemingen zich op dat gezagsvlak afspelen. De inzet is dus zeer groot.

De voorbije jaren is het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest, dankzij de middelen die de Regering vrijgemaakt heeft, uitgegroeid tot een stuwende kracht achter de verandering en heeft daarbij zijn rol als leverancier van informaticasubsidies aan de gemeenten en OCMW's, overstegen. Het Centrum neemt deel aan het strategisch bezinningswerk, en wil daarbij aan systematisch onderzoek doen naar aspecten in verband met beschikbaarheid, prestaties, uitbreiding van bestaande telematica- en informaticaoplossingen.

Het Informaticacentrum geeft de reële mogelijkheden van het veranderingsproces aan, maar tegelijk ook de beperkingen. De eventuele risico's worden duidelijk aangestipt.

Niets komt vanzelf en mirakeloplossingen bestaan niet. De invoering van nieuwe technologieën zal geen oplossing brengen voor het logge administratieve apparaat. Zij vormen een hefboom in het evolutie- en moderniseringsproces. Deze nieuwe technologieën zullen de decision-makers vergezellen in hun bereidheid om de relaties tussen burgers, ondernemingen en hun administraties inhoudelijk te veranderen en te zorgen voor een transparant beheer.

Tot slot is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te klein en beschikt over te beperkte financiële middelen om zich verspilling van energie en overheids gelden in individuele oplossingen voor elke plaatselijke entiteit te kunnen veroorloven. Het Centrum probeert dan ook in zijn handelen te zorgen voor coherentie in de investeringen en het ontwikkelingswerk.

Dit is alleen mogelijk vanuit een sterk vertrouwen in het personeel van de plaatselijke besturen, van die mannen en vrouwen die elke dag opnieuw aan openbare dienstverlening doen. Indien wij hen kunnen overtuigen van de toegevoegde waarde van nieuwe technologieën in hun omgeving, pas dan kan E-government in ons Gewest een succes worden. Maar dat zal tijd en geld vergen.

Hervé FEUILLIEN
Directeur Generaal

Robert HERZEELE
Adjunct Directeur Generaal

Université Catholique de Louvain

Institut d'Administration et de Gestion

« E-Gemeenten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest »



EINDVERHANDELING
van **Philippe Hanuise**

voor het behalen van het diploma van
Licentiaat in de Management Wetenschappen

Promotor
André de Béthune

Mijn dank gaat uit naar alle mensen dankzij wie tot werk tot stand kon komen, voor hun antwoorden op mijn vragen, voor hun commentaren en kritiek, of gewoon voor hun ondersteuning.

Juni 2002



Inleiding

In het licht van de technologische vooruitgang op het gebied van informatica, telecommunicatie en audiovisuele technieken, moeten de gemeentebesturen zich nu en ook nog in de toekomst aanpassen. Ook de inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest raken vertrouwd met deze nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en dit schept dan weer nieuwe verwachtingen tegenover de administratieve diensten van de gemeente.

Vandaag de dag rijst niet alleen de vraag of sommige gemeenten geen achterstand opgelopen hebben ten opzichte van deze evolutie, maar ook of een gemeente wel in staat is om deze nieuwe vorm van besturen over te nemen en zich aan te passen aan de noden van de moderne mens. Is het op dit ogenblik voor het gemeentebestuur al mogelijk om deze nieuwe technologieën in huis te halen, uit te bouwen en te gebruiken om zijn burgers nieuwe diensten aan te bieden? Is het voorts mogelijk om het grote aantal administratieve formaliteiten te verminderen of om de werking en de transparantie ervan te verbeteren? Moeten gemeenten aanwezig zijn op het Internet, en zo ja, op welke manier moet dat gebeuren en welke on line diensten moet zij aanbieden. Op deze en andere vragen wil dit werk een antwoord proberen te geven.

Het eerste deel van dit werk wil een korte historiek schetsen en zo de grote etappes overlopen die de verschillende openbare en privé-spelers doorgemaakt hebben tot aan de huidige situatie. Allerlei projecten drukten hun stempel op de evolutie en de ontwikkeling van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, die op hun beurt de grondslag legden voor E-government.

Het tweede deel wil een inventaris opmaken van wat nu al bestaat en wat op stapel staat in de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit overzicht is tot stand gekomen via interviews binnen elk gemeentebestuur, in het kabinet van de Minister-Voorzitter van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die terzake bevoegd is, in het Informaticacentrum van het Gewest, alsook via interviews met talloze andere privé- of openbare spelers. De drie hoekstenen van E-government worden er aangesneden: de back-office, de middle-office en de front-office. In ditzelfde deel twee wordt hiervan ook een definitie en een analyse gegeven.

Deel drie wil zich toeleggen op de belangrijkste doelgroep van E-government: de burgers. Een analyse op basis van een rondvraag bij burgers, legt hun werkelijke behoeften bloot. Tot op vandaag is de burger nooit gevraagd naar zijn mening, naar zijn verwachtingen en noden tegenover de overheid op dit vlak. De rondvraag wil deze leemte dan ook opvullen en uitzoeken welke de verschillende eisen zijn vanwege de burger. Uitgaande daarvan kunnen wij analyseren of wat momenteel bestaat of op stapel staat binnen de gemeentebesturen, werkelijk overeenstemt met de blootgelegde behoeften.

Aan het einde van elk deel of hoofdstuk koppelen wij een conclusie, met een overzicht van de feitelijke elementen, de argumenten en stellingen die uit deze analyses voortgesproten zijn, en suggesties tot verbetering van de E-government op de verschillende gezagsniveaus, en meer bepaald op het gemeentelijk vlak binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De algemene conclusie tenslotte bundelt alle ideeën die in de loop van dit werk naar voor geschoven zijn.

Deel een: De evolutie van E-government

Het belang van E-government en de evolutie ter zake is zichtbaar op alle gezagsniveaus, zowel op het vlak van de Europese Unie als op federaal, gewestelijk, communautair en gemeentelijk vlak. Deel een van dit werk wil de grote etappes schetsen van hoe deze nieuwe informatiemaatschappij tot stand gekomen is. De opdeling van deze evenementen in drie rubrieken betekent niet dat zij onderling van elkaar gescheiden zijn, maar geeft een aanduiding over de ideeënstroom die aan de basis ligt van de evolutie van E-government tijdens deze periode.

De jaren 80 – Het prille begin

Tegen het einde van de jaren '80 kwam de Belgische regering tot de bevinding dat het noodzakelijk was om de informatisering van de overheidsbesturen te bevorderen. Elk Gewest nam zo de taak op zich om de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën binnen de besturen van zijn grondgebied te verspreiden en de plaatselijke overheden aan te moedigen er gebruik van te maken. Zo wordt in 1987 een instelling van openbaar nut opgericht voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (C.I.B.G.). Het krijgt tot taak het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën te organiseren, te bevorderen en te verspreiden zowel bij de plaatselijke besturen als bij de diverse administraties van het Gewest.

Aansluitend bij deze modernisering beslist het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om de betrekkingen tussen zijn verschillende administraties te vereenvoudigen. Zo wordt beslist tot de geleidelijke installatie van een snel informatieuitwisselings- en telecommunicatienetwerk: het IRISnet-netwerk¹. Anderzijds verliest het Gewest niet uit het oog hoe belangrijk het is de ontwikkeling van telecommunicatiegebaseerde toepassingen te promoten en de administraties permanent te sensibiliseren en te ondersteunen in het gebruik van deze nieuwe tools.

In 1988 wordt het project Admi-contact opgestart in vijf Belgische gemeenten, waaronder Sint-Pieters-Woluwe. Het betreft een systeem met informatiezuilen, die ook documenten kunnen afleveren. Dit project komt verder aan bod in het hoofdstuk over de informatiezuilen en terminals².

De jaren 90 – Uniformisering en verspreiding van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT)

In 1993 richtten de Federale Diensten voor Wetenschappelijke Technische en Culturele Aangelegenheden (WTCA) het Belgische nationale netwerk BELNET op. Dit systeem verschaft breedbandtoegang tot het netwerk en tot het Internet aan elke instelling die deel uitmaakt van de onderzoeks- of onderwijssector alsook aan diverse openbare instellingen.

¹ Zie «Deel twee: Gemeente en E-government – Hoofdstuk 2: middle-office»

² Zie «Toegangspunten: Informatiezuilen en terminals».

Bij de verkiezingen van 1994 wordt een belangrijke stap gezet in de invoering van E-government: talloze gemeenten laten het rode potlood voor wat het is en kiezen voor elektronisch stemmen.

In 1995 doet een belangrijke speler zijn intrede in de uitbouw van E-government: het Gemeentekrediet, intussen Dexia Bank, dat uitpakt met zijn PubliLink-netwerk³ en daarmee de weg zal effenen naar een verre gaande modernisering van de hele openbare sector.

Tijdens de volgende jaren komen diverse pilootprojecten met financiering door Europese en federale fondsen tot stand. Zij zijn bedoeld om de burger dichterbij de administratie te brengen via de inzet van deze nieuwe technologieën. Zo stelt de Europese Commissie in 1997 op de G7 van Firenze, het MIRTO-project⁴ voor, dat ervoor zal zorgen dat burgers, ondernemingen en andere openbare instellingen toegang krijgen tot een hele reeks administratieve diensten via een op het Internet aangesloten PC of via informatiezuilen die voor iedereen toegankelijk zijn. Vier Europese steden zijn bij dit project betrokken, waarbij sommige experimenten eigen zijn aan elke stad: Madrid experimenteert met toerisme in de stad, Marseille experimenteert met nieuwe systemen voor de onderwijssector, Rome experimenteert met diensten voor de burgers en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, via het CIBG, experimenteert met de organisatie van de besturen binnen het Gewest.

In 1998 springt ook de Europese Commissie op de trein van de informatiemaatschappij met publicatie van haar «Groenboek over informatie uitgaande van de openbare sector in de informatiemaatschappij», waarin geschreven wordt dat de administraties het voorbeeld van de privé-sector moeten volgen en moeten uitgroeien tot echte elektronische administraties. Het accent wordt gelegd op het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT). Uiteindelijk doel is niet de publicatie van informatie op te drijven, maar wel om de interactie met de buitenwereld te verbeteren en de interne efficiëntie te versterken opdat deze informatie voor zoveel mogelijk potentiële gebruikers toegankelijk zou worden – zowel burgers als ondernemingen – en dit op de meest eenvoudige, homogene en transparante manier.

In oktober 1998 gaat het CIBG van start met het CITIES-project⁵. Het is eigenlijk het verlengstuk van het MIRTO-project, want ook dezelfde steden zijn erbij betrokken. CITIES heeft tot doel een uniek platform op te richten voor het verdelen van telediensten naar de burgers, en wil ook zorgen voor de integratie en het gebruik van interactieve multimediatoepassingen. Allerlei toepassingsgebieden worden door dit project aangeboord, zonder meer de verbetering en vereenvoudiging van de relaties tussen burgers en administraties, overheidsdiensten, parlementairen, ...

Van november 1998 tot juli 1999 gaat het project van openbaar nut «Belgacom I-Line» peilen naar de noden van ziekenhuizen, scholen en bibliotheken op het vlak van nieuwe technologieën, multimedia en Internetaansluiting.

Om binnen de Europese Unie te komen tot een uniformisering op het vlak van de elektronische handtekening, stellen het Parlement en de Europese Raad in 1999 een richtlijn op over het communautaire kader voor elektronische handtekeningen⁶.

³ Zie «De belangrijkste E-governmentspelers: Dexia Bank»

⁴ MIRTO - Multimedia Interaction with Regional and Transnational Organisations

⁵ CITIES - Cities Telecommunications and IntEgrated Services

⁶ Richtlijn 1999/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999

In 1999 moeten de zelfklevers van de ziekenfondsen plaats ruimen voor de SIS-kaart. Het is een chipkaart die alle nodige gegevens bevat om de verzekerden te kunnen identificeren. De elektronische transmissie van deze persoonlijke gegevens tussen de verschillende socialezekerheidsinstellingen gebeurt via het netwerk van de Kruispuntbank. Deze kaart is verplicht voor alle tussenkomsten van het ziekenfonds in ziekenhuizen en apotheken.

Hetzelfde gaat het DIMONA-systeem⁷ van start en biedt werkgevers uit de bouw-, transport- en uitzendsector de mogelijkheid om elk begin of einde van een arbeidsrelatie onmiddellijk aan de Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid (RSZ) aan te geven door middel van een formulier dat ingevuld moet worden aan de hand van gegevens die op de SIS-kaart staan. Het beheer van de informatiestromen afkomstig van de RSZ werd toevertrouwd aan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Dit systeem zal geleidelijk aan naar alle andere sectoren uitgebreid worden en zal vanaf januari 2003 leiden tot het volledig wegvallen van RSZ-aangiften op papier ten voordele van elektronische aangifte.

Het jaar 2000 en volgende – E-government, een realiteit

In 2000 wordt een contract gesloten tussen het Gewest en de tijdelijke vereniging Telindus / France Télécom voor de fysische installatie van het IRISnet-netwerk⁸.

In maart 2000 buigt de Europese Raad van Lissabon zich over de voorbereiding van de overgang naar de competitieve, dynamische en kennisgebaseerde economie. Opnieuw wordt de nadruk gelegd op de uitbouw van een informatiemaatschappij voor iedereen, en wordt beslist tot het uitwerken van het «e-Europe»-plan. Dit globaal actieplan moet ondernemingen en alle burgers zonder uitzondering, toegang verlenen tot een goedkope, wereldwijde communicatie-infrastructuur, die een veelheid aan diensten aanbiedt. De Europese Raad wijst erop dat de Lidstaten van de Europese Unie diverse wetten moeten invoeren om te komen tot een degelijke uitbouw van het E-government en moedigt hen aan om de concurrentie op het vlak van de plaatselijke toegang tot het net, aan te wakkeren. Voorts geeft hij aan dat alle scholen van de Unie moeten beschikken over multimedia resources en toegang tot het Internet, en dat de toegang via elektronische weg tot alle openbare basisdiensten veralgemeend moet worden. Voorts nodigt de Raad alle Lidstaten uit om de uitbouw en het gebruik van informatietechnologieën te promoten.

In België wordt artikel 1322 van het Wetboek in oktober 2000 in die zin gewijzigd door een wet die het gebruik van de elektronische handtekening in gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures invoert.⁹ Deze Wet effent de weg naar een hele reeks elektronische gegevens, zoals de wettelijk erkende handtekening, op voorwaarde dat deze gegevens aan één bepaalde persoon toegeschreven kunnen worden en dat het behoud van de inhoudelijke integriteit van de akte vaststaat.

⁷ DIMONA – onmiddellijke aangifte van tewerkstelling.

⁸ Zie «Belangrijkste E-government spelers – Het Gewest en het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest».

⁹ «Wet ter invoering van het gebruik van telecommunicatiemiddelen en de elektronische handtekening in de gerechtelijke en buitengerechtelijke procedure» – B.S. van 22 december 2000.

Nog in 2000 publiceert de Vereniging van Steden en Gemeenten van Wallonië een juridische en praktische gids over de aanmaak en het beheer van een gemeentelijke Internetsite. Allerlei aspecten in dat verband worden aangesneden: de aanmaak en hosting van een gemeentelijke site, diensten die door de gemeenten aangeboden kunnen worden, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, het respect voor de intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en technische beveiliging. Deze gids is bedoeld om het beheer van een Internet site te vergemakkelijken door op de vele mogelijkheden maar ook de gevaren te wijzen.

In haar regeringsverklaring van oktober 2000 pakt de federale regering uit met het concept van een «nieuwe economie», waarbij de federale instanties werk willen maken van de «informatiemaatschappij» waarbij alle gezagniveaus betrokken zijn. Hierdoor zouden burgers en ondernemingen toegang moeten krijgen tot informatie, binnen de perken van de vertrouwelijkheid en beveiliging van die informatie.

Een wet tot omzetting van de bepalingen van de Europese Richtlijn van 1999 wordt in juli 2001 goedgekeurd¹⁰. De Wet tekent een juridisch kader uit voor materies zoals elektronische handtekening, certificaat, gegevens met betrekking tot de aanmaak en controle van handtekeningen alsook de bijbehorende beveiligingssytemen, de verstrekker van certificatie-diensten, ...

Nog in 2001¹¹, wordt een samenwerkingsakkoord gesloten tussen de Federale Staat, de Gemeenschappen, de Gewesten en de Gemeenschapscommissies waarbij partijen er zich toe verbinden om samen te werken aan de uitbouw, de coördinatie en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform en een portaal site, die moet zorgen voor snelle en rechtstreekse communicatie zowel tussen overheid en burgers, ondernemingen en andere organisaties, als tussen partijen zelf. Deze willen elektronische diensten aanbieden die inspelen op de verwachtingen van de gebruikers en met dezelfde definities en structuren werken, en tegelijk de nodige infrastructuur verstrekken op het vlak van portaal-site en middleware¹², daarbij rekening houdend met de akkoorden, standaarden en normen die ter zake noodzakelijk zijn. Voorts verbinden partijen zich tot de uitbouw van een infrastructuur met publieke sleutel (PKI¹³) voor de overheid, alsook een unieke identificatiesleutel voor burgers, ondernemingen en andere organisaties.

In het kader van elektronische informatiesystemen of communicatiediensten biedt deze PKI-infrastructuur de mogelijkheid tot het aanmaken, beheren en valideren van asymmetrische sleutelparen alsook van de bijbehorende certificaten. De belangrijkste elementen van een infrastructuur met publieke sleutel zijn de certificatieautoriteit, de registratieautoriteit en de certificaten.

Datzelfde jaar gaat het CIBG in samenwerking met 4 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van start met het CCRL-project¹⁴, waarmee diensthoofden, gemeenteraadsleden, journalisten en ook burgers via het Internet toegang hebben tot alle beslissingen van de gemeenteraad.

¹⁰ «Wet houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatie-diensten» – B.S. van 29 september 2001

¹¹ «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» - B.S. van 8 augustus 2001

¹² middleware – gepersonaliseerde software

¹³ PKI - Public Key Infrastructure: infrastructuur met publieke sleutel

¹⁴ CCRL - Conseil-Collège-Raad-on-Line

In september 2001 wordt de nieuwe federale instelling FedICT¹⁵ opgericht om de initiatieven op het vlak van E-government te coördineren en een gemeenschappelijke strategie uit te werken waarbij de diverse federale openbare diensten gesteund en bijgestaan worden bij de toepassing van deze strategie en waarbij samengewerkt wordt met homologen op ander gezagsniveaus. De FedICT moet ook normen en standaarden uitwerken die borg staan voor de homogeniteit van de basisarchitectuur, en projecten en diensten uitwerken die alle federale openbare diensten bijeenbrengen en deze gemeenschappelijke strategie ondersteunen.

In november 2001 zijn de directeurs van de openbare diensten van de Lidstaten van de Europese Unie bijeengekomen om een stand van zaken te schetsen in verband met de elektronische identificatie van burgers en organisaties binnen de Unie. Belang van dit thema berust in het feit dat, om een relatie tussen een burger of een onderneming en de overheid te valideren, het gebruik van een encryptiesysteem met publieke sleutel niet langer voldoende is. Men dient ook zeker te zijn van de identiteit van de betrokken partijen en erin slagen de gebruikte publieke sleutel te valideren. Deze vergadering heeft een beeld opgeleverd van hoe dit aspect binnen de 15 Lidstaten van de Unie geëvolueerd is. De discussie ging dan ook over drie belangrijke onderwerpen: een identificatienummer voor iedereen, het nut van een elektronische identiteitskaart alsook alles wat te maken heeft met elektronische handtekening en identificatie, alsook met de infrastructuur met publieke sleutel.

In het licht hiervan is de Belgische regering eind 2001 van start gegaan met het FedPKI-project: een project voor de beveiliging van elektronische boodschappen gebaseerd op een infrastructuur met publieke sleutel, een conditio sine qua non voor een degelijke invoering van E-government. Voor de openbare besturen zit het grote voordeel van een PKI-systeem in de verregaande beveiliging van de elektronische gegevensuitwisselingen binnen de verschillende federale openbare diensten die ze gebruiken, alsook tussen deze diensten en de burgers of ondernemingen. Deze beveiliging is mogelijk via authenticatie van de partijen, via encryptie van de gegevens en via validatie ervan door het gebruik van een elektronische handtekening.

Begin 2002 pakte Belgacom uit met zijn nieuw productaanbod dat rechtstreeks bedoeld is voor de gemeenten: de «Belgacom e-Cities Solutions». Belgacom wil de gemeenten zo de mogelijkheid bieden om de burger efficiëntere en snellere dienstverlening te bieden, door hen te helpen bij de creatie van een gemeentelijke Internetsite: beheer, opbouw en updating, en tegelijk een betrouwbare hosting van de site. Deze oplossingen zijn opgedeeld in een reeks modules waarmee de gemeentediensten de site zelf kunnen aanpassen, zonder afhankelijk te zijn van een extern bedrijf en zonder specifieke informaticakennis.

In februari 2002 gaat het Intervat-project van start ten behoeve van individuele bedrijven die slechts één BTW-aangifte per maand of kwartaal indienen en van kleine boekhoudkantoren die slechts enkele periodieke BTW-aangiften indienen. Zij kunnen hun aangiften voortaan rechtstreeks via het Internet doen. Dit project ligt in het verlengde van het Edivat-project, dat vanwege de hoge kostprijs van de vereiste infrastructuur weinig gebruikt wordt en sedert jaren de mogelijkheid biedt om BTW-aangiften elektronisch over te maken met behulp van het Edifact-protocol.

Diezelfde maand ging ook de beveiligde en voor het leven geïdentificeerde brievenbus voor het grote publiek van start: de PostBox. Om de uitwisseling van informatie en documenten van vertrouwelijke of persoonlijke aard tussen burgers, administraties en ondernemingen mogelijk te maken, ging De Post in het jaar 2000 al van start, via zijn commerciële dochteronderneming BPG eService, met de ontwikkeling van een elektronisch communicatieplatform dat zijn gebruikers talloze waarborgen biedt. De twee belangrijkste zijn de voorafgaande verificatie van de identiteit, vóór toekenning van het elektronische adres, en beveiliging van de datatransmissie tussen de betrokken partijen, die zowel een bedrijf, een administratie of een burger kunnen zijn. De

¹⁵ Zie «Belangrijkste E-governmentspelers – de Staat en de FedICT (Federale openbare dienst «Informatie en communicatietechnologie»)»

belangrijkste elementen van een infrastructuur met publieke sleutel, zijn op die manier bijeengebracht: De Post speelt de rol van geaccrediteerde registratieautoriteit en BPG eService die van certificatieautoriteit, die de certificaten uitgeeft. Tests met PostBox lopen in drie pilotgemeenten: Sint-Pieters-Woluwe, Marche-en-Famenne en Leuven. Dit betekent dat deze drie gemeenten nu al uitgerust zijn met een echt elektronisch loket, waardoor de inwoners van de gemeente meer dan 50 administratieve formulieren en een tiental officiële getuigschriften via het Internet kunnen bestellen. Indien het experiment een succes blijkt, zou het systeem naar de rest van België uitgebreid kunnen worden. Het CIBG vormt de interface van PostBox voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De meest recente dienst op het vlak van E-government is de on line belastingaangifte, waarvan het eerste intelligente formulier eind mei door de Minister van Financiën voorgesteld werd. Met deze nieuwe dienst kan de belastingplichtige zijn aangifte via het Internet doen, maar moet daarvoor wel in het bezit zijn van een elektronische handtekening.

Het project van de elektronische identiteitskaart (BELPIC¹⁶) staat eveneens op stapel voor het jaar 2002. Elke Belgische burger met een dergelijke identiteitskaart zal ten volle de wereld van E-government kunnen instappen: met deze chipkaart immers beschikt de burger over een elektronische handtekening, die overal in zijn relaties met de overheid bruikbaar wordt. De elektronische identiteitskaart zal zo het unieke identificatienummer van de burger bevatten alsook de privé-sleutel voor de elektronische handtekening. Elf gemeenten werden geselecteerd om deel te nemen aan de pilootfase, die loopt van november 2002 tot april 2003, met Sint-Pieters-Woluwe voor het Brusselse Gewest. Op die manier zullen zo'n 330.000 burgers gebruik kunnen maken van de eerste elektronische identiteitskaarten voordat deze, als het pilootproject een succes blijkt, veralgemeend wordt. Dit project zal ook zorgen voor de beveiliging van de communicatie tussen de gemeenten en het nationaal register, en zal ook instaan voor het beheer van deze elektronische identiteitskaarten, waarvan de opdracht zich momenteel in de toewijzingsfase bevindt.

Nog meer privé- of openbare spelers gaan van start van met E-government en bieden nieuwe on line diensten aan. Zo bijvoorbeeld de Koninklijke Federatie van het Belgische Notariaat, dat papieren dragers geleidelijk wil vervangen door elektronische, en een elektronische krant en een elektronisch loket ingevoerd heeft waar allerlei diensten ter beschikking staan. Notarissen kunnen op die manier op termijn informatie of documenten zoals getuigschriften van burgerlijke staat of nationaliteit, geboorte- of overlijdensakten, via het Internet opvragen.

Voorts zou een supersnel beveiligd netwerk de uitwisseling van elektronische gegevens tussen de federale diensten binnenkort mogelijk moeten maken: FedMAN¹⁷. In Brussel zou dit netwerk het huidige federale netwerk FedeNet vóór het einde van het jaar 2002 moeten vervangen, aangezien de prestaties van dit laatste ontoereikend geacht worden voor een optimaal functioneren van E-government.

¹⁶ BELPIC – BELgian Personal Identity Card

¹⁷ FedMANN – Federal Metropolitan Area Network

Conclusie over de evolutie van E-government

De recente projecten scheppen allerlei nieuwe mogelijkheden in verband met de uitbouw van E-government. Zo bijvoorbeeld projecten zoals de PostBox, met beveiligde elektronische boodschappen en voorafgaande controle van de afzender, of het project voor de elektronische identiteitskaart, dat de uitwisseling van alle soorten documenten en informatie met de overheid mogelijk moet maken. Ook recente wijzigingen in de wetgeving gaan dezelfde richting uit, aangezien zij dergelijke elektronische gegevensuitwisselingen kracht van wet geven door hen een eenzelfde wettelijke dimensie te verlenen als traditionele handtekeningen of uitwisselingen via de post.

Indien het PostBox-project uitgebreid wordt naar de andere gemeenten van het land, moet er wel op toegezien worden dat De Post geen monopoliepositie op deze markt naar zich toetrekt, want het beveiligde gebruik van deze nieuwe brievenbus vereist dat beide partijen een PostBox hebben, zodat iedereen die bijvoorbeeld documenten bij zijn gemeentebestuur wil bestellen, erover moet beschikken.

De voorbije decennia ging de aandacht dus vooral naar enerzijds de invoering van een wettelijk kader dat aangepast is aan de invoering van deze nieuwe technologieën, en anderzijds naar het gebruik en de verspreiding ervan binnen de administraties en andere openbare instellingen. Daarnaast werd erop toegezien dat elke burger toegang zou krijgen tot deze nieuwe “informatiemaatschappij”, zowel gemeten naar infrastructuur als naar inzicht in de informatie. Deze grote etappes in de totstandkoming van E-government geven aan dat het geen statische maar een zeer evolutiegerichte materie is, waarbij diverse spelers betrokken zijn zowel van alle overheidsniveaus alsook privé-ondernemingen en andere organisaties, en natuurlijk ook de burger.

Deel twee: Gemeente en E-government

Deel twee van dit werk vormt de weerslag van een enquête die gevoerd werd bij de 19 gemeentebesturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is geenszins de bedoeling een klassement van de verschillende gemeenten op te maken, maar in eerste instantie een overzicht te schetsen van wat momenteel bestaat of op stapel staat binnen de diverse gemeenten van het Gewest.

Een eerste vaststelling is dat alle gemeentebesturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over e-mailadressen beschikken en op het Internet aanwezig zijn of hun intrede daartoe aan het voorbereiden zijn. Het gebruik van deze nieuwe informatie- en communicatiemiddelen leidt doorgaans tot diverse veranderingen op het gebied van materiële behoeften en human resources management. Daartoe horen onder meer: aanpassen van de gemeentelijke infrastructuur, wijzigen van de werkgewoonten, opleiden van het personeel, hertekenen van de interne relaties binnen het bestuur of tussen het bestuur en zijn andere partners, of nog gaan peilen naar de noden van de burgers en ondernemingen.

Een na een worden de drie hoekstenen van de gemeentelijke werking bekeken: back-office, middle-office en front-office. De analyse van deze drie peilers, die in het hele hoofdstuk gedefinieerd en toegelicht worden, is bijzonder belangrijk omdat het onmogelijk is nieuwe diensten aan de burger aan te bieden, zonder dat gezorgd wordt voor de nodige dynamiek, die de praktische uitvoering ervan mogelijk maakt.

HOOFDSTUK 1: BACK-OFFICE

De back-office omvat alles wat nodig is voor de interne werking van de besturen. Tijdens deze analyse worden allerlei aspecten aangesneden: het personeel en de budgetten die uitgetrokken worden voor het informaticapark alsook voor de creatie of het beheer van een gemeentelijke Internetsite, de personeelsopleiding, de toestand van het informaticapark en de manier waarop dit beheerd wordt. Ook onderwerpen zoals het gebruik van het e-mailsysteem of een intern netwerk, Interne toegang voor het personeel of de aanwezigheid van het gemeentebestuur op het net, komen eveneens aan bod.

Personeel en budgetten

De diensten informatica en informatie zijn bij de meeste gemeentebesturen twee volwaardige diensten. Het beheer van het informaticapark wordt doorgaans aan een informaticadienst toevertrouwd. Hetzelfde geldt niet per se voor de creatie en het beheer van een Internetsite. De creatie en het beheer van een website kunnen ofwel intern door beide diensten gezamenlijk gebeuren, of door één ervan, of nog uitbesteed worden aan een privé-onderneming of aan het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest.

De verdeling van het personeel over de dienst informatica en de dienst informatie, alsook het totale personeelsbestand voor beide diensten, verschilt sterk van gemeente tot gemeente. Deze verschillen vinden soms hun verklaring in de grootte van de gemeente, maar ook politieke keuzes die afhangen van de beschikbare budgetten.

Enkele voorbeelden geven deze verschillen duidelijk aan:

- Anderlecht beschikt over 8 mensen: 5 voor de informaticadienst, 2 voor de informatiedienst en 1 persafgevaardigde die aan deze dienst verbonden is
- Koekelberg van zijn kant beschikt over 3 mensen in totaal: 2 voor de informaticadienst en 1 voor de informatiedienst
- Sint-Joost-ten-Node beschikt over 4 personen: 3 voor de informaticadienst en 1 voor de informatiedienst
- In Watermaal-Bosvoorde bemannen 4 mensen de informaticadienst en 1 de informatiedienst, dus 5 mensen in totaal voor beide diensten.
- Sint-Lambrechts-Woluwe beschikt over 17 mensen, waarvan 7 in de informaticadienst en 10 in de informatiedienst.

Voor deze laatste gemeente echter moeten wij aanstippen dat het hoge aantal mensen in beide diensten, verband houdt met de aanwezigheid van een team onthaalhostessen, die tot taak hebben de burgers informatie te verstrekken over alle onderwerpen die rechtstreeks met het gemeentebestuur te maken hebben, maar ook met andere onderwerpen die buiten deze sfeer vallen.

De meeste gemeenten klagen niet over de budgetten die beschikbaar zijn voor enerzijds het beheer van het informaticapark en anderzijds de creatie of het beheer van een website. Wel betreuren zij bijna allemaal het gebrek aan menselijke middelen om deze opdrachten tot een goed einde te brengen, en in hoofdzaak voor het verzamelen en centraliseren van de informatie binnen de verschillende diensten. Deze vraag naar bijkomende menselijke middelen vonden wij zowel in de grotere gemeenten zoals Anderlecht, als in de kleinere zoals Koekelberg.

Over de eigenlijke budgetten verklaren de meeste gemeenten, onder meer Ganshoren, zich tevreden met de steun die verstrekt wordt door het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest. De steun wordt verleend naargelang de projecten die de gemeenten indienen. Indien deze door het CIBG aanvaard worden, zullen zij ten belope van hoogstens 50% gesubsidieerd worden op basis van een driejarenplan, waarbij de rest voor rekening blijft van de gemeente. Dit soort subsidie is doorgaans bedoeld voor de aankoop van computerhardware.

Personeelsopleiding

Sedert 1988 is de opvolging van de opleidingen op het vlak van informatica en telematica ten behoeve van het personeel van de gemeentebesturen van het Gewest, toevertrouwd aan het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest¹⁸. Bemerkt in dit verband dat sommige gemeenten zoals Anderlecht en Vorst, een eigen opleidingsdienst en/of opleidingscel opgericht hebben, die een permanent beheer en een meer omvattende opvolging van de opleidingen ten behoeve van het gemeentepersoneel, mogelijk maken. Aanvragen vanwege de gewestelijke en plaatselijke overheden voor dit soort opleidingen, komen dus terecht bij het CIBG, dat daarop probeert te antwoorden door het organiseren van een breed aanbod opleidingen terzake: kantoorautomatisering, gebruik van het Internet, operating systems en cartografie. De opleidingen

¹⁸ «Wet tot wijziging van de wet houdende organisatie van de agglomeraties en federaties van gemeenten en houdende bepalingen betreffende het Brusselse Gewest – B.S. van 21 augustus 1987, artikel 27 gewijzigd door de Ordonnantie houdende reorganisatie van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest» – B.S. van 20 mei 1999.

in cartografie handelen over het gebruik van Brussels UrbIS¹⁹, dat staat voor een verzameling van softwareprogramma's, die het gebruik en de ontwikkeling van geografische en alfanumerieke databases specifiek voor het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vereenvoudigen.

Nog andere vormen van opleiding worden georganiseerd binnen de gemeentebesturen van het Gewest, onder meer opleidingen in het gebruik van e-mail, operating systems alsook toepassingen die eigen zijn aan diverse diensten: burgerlijke stand, aankoopbeheer, secretariaatsbeheer, boekhoudkundig beheer, ... Opleidingen in programma's voor het ontwerpen of beheren van een website, worden daarentegen weinig aangeboden.

Ook op het vlak van opleidingen geldt geen algemene regel die van toepassing is op alle gemeentebesturen. Opleidingen in het gebruik van kantoorautomatiseringsprogramma's worden doorgaans wel aangeboden, maar in de meeste gevallen staat of valt de opleiding ervan met de wil van het personeel. We hebben daarop evenwel uitzonderingen vastgesteld, zoals de gemeente Elsene, waar een groot deel van het personeel verplicht werd in de lokalen van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest een opleiding te volgen om hun kennis aan te vullen of uit te diepen. De drie opleidingen die het gemeentelijk personeel het meest gevraagd worden te volgen, hebben te maken met het gebruik van tekstverwerkingsprogramma's, rekenbladen en databases.

Voor het gebruik van nieuwe technologieën hebben de meeste gemeenten geen plannen voor bijkomende opleidingen, met als reden dat er een gebrek aan tijd is om dit te doen. Een bijkomende opleiding terzake vindt meestal plaats op autodidactische basis. Nadeel hiervan is het gebrek aan eenvormigheid gemeten naar gebruik en invoering van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, alhoewel dit door de federale regering al bij herhaling als prioriteit naar voor geschoven is.

Informaticapark en software

Alle gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn uitgerust met computersystemen. Het beheer van deze systemen is altijd in handen van de informaticadienst, met uitzondering van de stad Brussel, waar het beheer ervan alsook het beheer van het telematicanetwerk, uitbesteed werden aan GIAL²⁰. In sommige gemeenten beïnvloedt de hardwareleverancier de opties inzake inrichting en bijkomende aankopen voor het informaticapark, zoals dat bijvoorbeeld het geval is in Evere met de leverancier LOGINS (het vroegere ICL). De vernieuwingsfrequentie van het informaticapark ligt vaak op zowat 5 jaar, wat de norm is voor de openbare sector. Bovendien is de gemiddelde leeftijd van het informaticapark vaak laag en bedraagt zowat 3 jaar, uiteraard te verklaren door het grote aantal aankopen van hardware de voorbije 3 jaar en vooral vanwege het aantreden van nieuwe legislaturen na de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2000.

Voor sommige gemeenten ligt de moeilijkheid bij de aanschaf van informaticamateriaal, in het feit dat een openbare dienst verplicht een offerteaanvraag te organiseren, telkens wanneer dit soort materiaal aangekocht wordt. Voor een bedrag²¹ van minder dan 5.000 € per jaar en per leverancier, kan een gewone bestelbon volstaan, en is geen beraadslaging door het college noch een bijzonder bestek vereist. Boven dat bedrag moet de uitgave voorgelegd worden op de gemeenteraad, die zijn goedkeuring moet verlenen, en moet een methode voor het gunnen van de opdracht gekozen worden. Voor opdrachten²² voor een bedrag van minder dan circa 62.000 €,

¹⁹ Brussels UrbIS®© - Brussels Urban Information System.

²⁰ GIAL – Gestion Informatique de l'Administration Locale, A.S.B.L., opgericht in juli 1993, belast met het beheer van het informatica- en telematicapark van de stad Brussel.

²¹ Bedragen exclusief BTW.

²² Het betreft hier procedures met betrekking tot de opdrachten voor leveringen en diensten.

dient een onderhandelde procedure opgestart te worden zonder bekendmaking en dienen zo mogelijk minstens drie firma's geraadpleegd te worden. Bij opdrachten van meer dan circa 62.000 € (en minder dan circa 203.000 €), moet de opdracht gekoppeld worden aan een onderhandelde procedure met bekendmaking, hetzij een openbare aanbesteding of een algemene offerteaanvraag, hetzij een beperkte aanbesteding of een beperkte offerteaanvraag. Boven een bedrag van circa 203.000 € geldt dezelfde procedure maar dan op het Europese vlak. Bij een aanbesteding wordt doorgaans alleen met de prijs rekening gehouden, anders dan bij een offerteaanvraag, waar andere keuze- of selectiecriteria kunnen spelen op voorwaarde dat zij vooraf beschreven en gemeld werden.

De procedure tot de uiteindelijke aankoop plaatsvindt, kan verschillende maanden duren: de aanvraag moet eerst goedgekeurd worden door de gemeenteraad, die om de 3 of 4 weken samenkomt, daarna goedgekeurd worden door de voogdij, die doorgaans over een antwoordtermijn beschikt van 50 dagen. Zonder goedkeuring van de voogdij kan geen enkele beslissing op het gemeentelijke vlak uitgevoerd worden.

Wanneer het de aankoop van informaticasystemen betreft, kan dit leiden tot bijzondere toestanden: tussen het ogenblik waarop het voorstel tot aankoop ingediend wordt en de uiteindelijke aankoop zelf, kunnen verschillende maanden verstrijken, en is het soms mogelijk dat de gekozen of bestelde systemen, niet meer op de markt bestaan wanneer de aankoop verricht wordt. Daarom beschikken de gemeentebesturen over de mogelijkheid om de criteria van de systemen tijdens de procedure te herzien, of de leverancier de mogelijkheid te bieden bepaalde varianten in het contract in te bouwen op voorwaarde dat de prestatiecriteria van de machines op het ogenblik van aankoop, nageleefd worden.

Voor de meeste gemeenten bestaat het informaticapark uit nog meer componenten: scanners, digitale fotoestellen, CD- of DVD-writers... Deze randapparatuur wordt door een aantal diensten gebruikt, die er specifiek nood aan hebben. Digitale fotoestellen en scanners dienen zo voor het archiveren of voorbereiden van bepaalde werkzaamheden, voor het inventariseren van het materieel of de infrastructuur van de gemeente, om het gemeenteblad te illustreren... CD- of DVD-writers kunnen gebruikt worden om bestanden op te slaan van niet op het netwerk aangesloten PC's of om allerlei soorten documenten over te dragen of te archiveren.

Nu stellen wij vast dat het informaticapark van sommige gemeenten in goede staat is, terwijl andere duidelijk lijden aan een gebrek aan uniformiteit. Het leidt tot heterogeniteit in het gebruik van operating systems of suites voor kantoorautomatisering, wat te verklaren valt door uiteenlopende hardwareprestaties die gevraagd worden afhankelijk van de typische kenmerken van min of meer recente programma's. Daardoor wordt het gemeenschappelijk gebruik van sommige documenten moeilijk. In verschillende gemeenten doen zich ook moeilijkheden voor in verband met de opvolging van de aankoop van licenties voor de programma's, die binnen het gemeentebestuur gebruikt worden, alhoewel deze toestand aan het verbeteren is.

Het meest gebruikte operating system is Microsoft Windows, waarvan bijna alle versies nog in gebruik zijn, en dit zelfs binnen eenzelfde gemeente. In Watermaal-Bosvoorde bijvoorbeeld vinden wij de versies Windows 95, 98, NT, 2000 en Millennium. Dit gebrek aan eenvormigheid heeft te maken met het feit dat bij aankoop van een nieuwe computer, de licentie voor de softwaresuite er automatisch aan gekoppeld is. Zo zijn nieuwe computers die momenteel aangekocht worden, doorgaans uitgerust met het operating system Windows XP professional. Het op een na meest gebruikte operating system is Unix, vooral dan op servers. Het gratis operating system Linux tenslotte is binnen de gemeentebesturen nauwelijks in gebruik. Als reden wordt hier het gebrek aan ondersteuning bij het gebruik van deze producten aangehaald.

Voorts wordt gewerkt met nog andere programma's die verband houden met het typische beheer van een gemeentebestuur, in hoofdzaak toepassingen die door Dexia ontwikkeld werden en deel

uitmaakten van het softwaregamma Publisoft²³. Deze programma's werden in het bijzonder ontwikkeld om welbepaalde administratieve taken te verrichten. Nog andere programma's werden ontwikkeld door het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest, hetzij op initiatief van het Centrum dan wel inspelend op een welbepaalde vraag vanwege een gemeente.

Bij de meeste gemeenten is de informatica gedurende vele jaren door het gemeentebestuur stiefmoederlijk behandeld, en soms is dat nog het geval. Vaak is er nauwelijks inzicht in de voor- en nadelen die het gebruik van een krachtig informaticapark een gemeentebestuur kan opleveren. Plus zijn er de moeilijk te veranderen werkingsgewoonten. Beide factoren hebben deels bijgedragen tot de moeilijk nog te achterhalen achterstand die vele gemeenten vandaag de dag opgelopen hebben. De staat van het informaticapark van de gemeenten is doorgaans de spiegel van twee essentiële zaken: de belangstelling die de huidige of vroegere gemeentelijke overheid deze materie betoont, maar ook de motivatie en de kennis van de informaticaverantwoordelijke in dienst, en van zijn team of hun voorgangers. In sommige gevallen ook, die wij niet bij naam noemen, valt de betreurenswaardige negatieve invloed op vanwege de leveranciers van informaticamateriaal van de gemeente, die systematisch kiezen voor te duur materiaal dat bovendien niet aangepast is aan het uiteindelijk gebruik waarvoor het bestemd is of aan de werkelijke behoeften van de gemeente.

Internet netwerk / Intranet

Bij de besturen van het Gewest kan het begrip «intern netwerk» van gemeente tot gemeente verschillen. Doorgaans betreft het een server of een stuk centrale schijfruimte, waarop gebruikers hun bestanden en documenten naar eigen goeddunken kunnen opslaan. Talloze gemeenten bevestigen echter dat een echt netwerk in hun gemeente bestaat en dat het eveneens dienst doet als intern e-mailsysteem. Doorgaans wordt het systeem gebruikt door de administratieve diensten, maar over het algemeen geldt dat de diensten die verband houden met secretariaat, personeelsbeheer of openbare werken en stedenbouw, er het meest gebruik van maken.

Een belangrijk voordeel voor alle gemeenten die dit soort netwerk gebruiken, valt op: aangezien alle computers op een netwerk aangesloten zijn, wordt updating van operating systems of software suites een stuk eenvoudiger. Hetzelfde geldt voor het back-uppen van de werkbestanden van de diverse diensten.

²³ Zie «Belangrijkste E-governmentspelers – Dexia Bank».

Informaticabeveiliging

Twee belangrijke punten op het vlak van informaticabeveiliging verdienen aandacht: enerzijds alles wat te maken heeft met de bescherming tegen computervirussen en inbraken in de gemeentelijke computersystemen van buitenaf, en anderzijds, alles in verband met back-uppen van gegevens.

Antivirus en andere beveiligingen

De meeste gemeenten hadden al te maken met virusproblemen, niet één echter met problemen in verband met computer hacking. De 19 gemeenten van het Gewest zijn uitgerust met antivirusprogramma's, maar de updatefrequentie verschilt sterk van gemeente tot gemeente. Sommigen gemeenten laden elke dag updates in of van zodra hun programma nieuwe updates aankondigt. Andere gemeenten wachten vaak verschillende maanden of reageren alleen op waarschuwingen vanwege het BIPT²⁴.

Het aantal PC's dat met een antivirusprogramma uitgerust is, verschilt eveneens van gemeente tot gemeente. Zij bevinden zich meestal op PC's die op het netwerk aangesloten zijn. In de meeste gevallen worden de updates door de informaticadienst uitgevoerd voor netwerkgeschakelde PC's, terwijl de update van alleenstaande PC's gebeurt door de gebruiker.

Enkele voorbeelden tonen aan hoezeer de updatefrequentie varieert en welk aandeel van het informaticapark met antivirusprogramma's uitgerust is:

- Anderlecht: 25% van het park (PC's in netwerk) met wekelijkse update
- Sint-Agatha-Berchem: 100%, waarvan 70% met systematische updates
- Evere: de servers zijn uitgerust met antivirusprogramma's en maandelijks vindt een update plaats
- Vorst: 100%, met update om de 8 of 15 dagen
- Ganshoren: 100%, met update om de 6 maanden
- Jette: 100%, met jaarlijkse update
- Ukkel: 100%, met wekelijkse update of bij de release van nieuwe versies.

Deze verschillen tussen de gemeenten hebben onder meer te maken met het al dan niet aanwezig zijn van een Internetaansluiting. Een gemeente zoals Jette, waarvan het informaticapark momenteel niet op het Internet aangesloten is, is inderdaad minder gevoelig voor virusaanvallen en vereist dus minder aandacht op dit vlak, op voorwaarde dat computerbestanden van buiten het gemeentebestuur niet via andere dragervormen ingevoerd worden.

In verband met de bescherming tegen inbrekers (hackers) zijn de meeste gemeenten uitgerust met een firewall²⁵, waardoor het mogelijk is om indringers in het informaticapark van de gemeente tegen te houden. Sommige gemeenten zoals Sint-Pieters-Woluwe hebben zowel de firewall van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest geïnstalleerd als ook de firewall van een tweede ISP of een eigen firewall.

²⁴ BIPT – Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

²⁵ Een firewall is een bescherming die een filter vormt tussen een lokaal netwerk en een ander, niet beveiligd netwerk zoals het Internet of een ander lokaal netwerk. Hij is bedoeld om de hosts van het lokale netwerk te controleren en te beschermen en ook de Internet servers te beschermen.

Gegevens back-up

De manier waarop informaticagegevens geback-upped en gearhiveerd worden, verschilt eveneens van gemeente tot gemeente. De gemeenten met een eigen Internet netwerk voeren dagelijks back-ups uit van de bestanden op de servers. Als dragers voor deze back-upkopieën van de servers, worden doorgaans magneetbanden gebruikt (DAT²⁶), die daarna bewaard worden in een brandveilige kluis binnen de gemeente, soms zelfs in een bank. Voordelen van dit soort back-updrager zijn de grote capaciteit, de goede prestaties en de relatief goedkope lezers.

Voor alleenstaande PC's wordt de gegevensback-up opnieuw vaak overgelaten over het initiatief van de gebruiker. Indien dergelijke back-up gebeurt, wordt daarvoor doorgaans een CD of diskette als drager gebruikt.

Internet toegang

Heel wat gemeenten zijn al op het Internet aangesloten, maar het aandeel aangesloten PC's stijgt zelden boven de 50% uit. De gemeenten die nog geen Internettoegang hebben, bestuderen de mogelijkheden en de aanbiedingen om het informaticapark op het Internet aan te sluiten bij de diverse ISP's.

Alhoewel nog heel wat PC's via een STN²⁷- of ISDN²⁸- modem, aangesloten zijn, vinden ADSL²⁹- of kabelaansluitingen meer en meer ingang. SDN staat voor een klassieke telefoonlijn die analoge toegang verleent tegen een snelheid van 56 kbps³⁰. ISDN van zijn kant biedt volledige digitale toegang, stuurt en ontvangt tegen snelheden van respectievelijk 64 kbps en 128 kbps en maakt daarbij gebruik van de techniek van kanaalmultiplexing. ADSL en kabel daarentegen halen snelheden die veel hoger liggen. ADSL maakt gebruik van de koperdraad van klassieke telefoonlijnen en gebruikt om data te vervoeren, de frequenties die niet voor spraaktransmissie gebruikt worden. Kabelmodems werken op HFC³¹ of op de coaxiale kabel en bieden de gebruiker snelheden aan van 10 Mbps. Alhoewel kabel een veel hogere snelheid toelaat dan ADSL, is het systeem gevoelig voor het aantal gebruikers dat op eenzelfde lijn aangesloten is, aangezien de bandbreedte verdeeld wordt over de gebruikers die aangesloten zijn op het knooppunt van de wijk: kabelmodems delen de lijn en hoe groter het aantal gebruikers, hoe minder capaciteit per gebruiker ter beschikking staat.

In de gemeenten die beschikken over een informaticapark met Internetaansluiting, zijn de twee eerstgenoemde modemtypes – STN en ISDN – de meest gebruikte om een alleenstaande PC aan te sluiten, die evenwel geen toegang heeft tot het gemeentelijk netwerk.

Alhoewel het de gemeenten vrij staat om zelf hun ISP te kiezen, hebben de meeste zich gewend om tot het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest en het IRISnet-netwerk³². De eerste reden die door de gemeenten naar voren geschoven wordt als verantwoording voor deze keuze, is van politieke aard. Er werd voor het CIBG gekozen omdat het een gewestelijke instelling betreft. Voorts werd het CIBG ook gekozen vanwege zijn prijs/kwaliteit-verhouding en ook omdat heel wat gemeenten contacten onderhielden in het kader van het Brussels UrbIS-project. Gemeenten die niet voor het CIBG kozen, hebben zich doorgaans gewend tot lokale

²⁶ Het DAT formaat, dat afgeleid is van het DAT geluidsopnameformaat (Digital Audio Tape) van Sony, werd samen door HP en SONY ontwikkeld. Het is snel uitgegroeid tot de meest gebruikte drager voor back-ups op tape.

²⁷ STN – Switched telephone network.

²⁸ ISDN – Integrated Services Digital Network

²⁹ ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line

³⁰ bps – bits per seconde = datatransmissiesnelheid (8 bits = 1 baud)

³¹ HFC – Hybrid Fiber/Coax

³² Zie «Belangrijkste E-governmentspelers – Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest»

kabeldistributiemaatschappijen zoals UPC/Chello of Brutélé. Aan te stippen hier is dat verschillende gemeenten, vanuit veiligheidsoverwegingen, werken met twee soorten toegang, waardoor bij het uitvallen van één van de leveranciers de continuïteit van de dienst verzekert. Dit is onder meer het geval met Sint-Pieters-Woluwe, dat op het Internet aangesloten is zowel via het CIBG als via Brutélé, waarbij deze twee verbindingen zelfs zo beheerd worden dat maximaal voordeel gehaald wordt uit hun respectievelijke sterke punten en beveiligingen.

De concurrentie op het vlak van Internettoegang is groot en de gemeenten kunnen ook kiezen tussen verschillende mogelijkheden, zoals het aanbod van het CIBG, dat van Dexia via PubliLink met het BILAN netwerk van Belgacom³³, en dat van de kabeldistributiemaatschappij met o.a. UPC/Chello, dat de gemeenten een korting van 50% geeft op al zijn tarieven.

Ook de andere organisaties binnen de gemeenten doen langzaam maar zeker hun intrede op het Internet. Zo heeft het CIBG via een recent programma de meeste lagere en middelbare scholen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de kans gegeven om een Internetaansluiting en computersystemen in huis te halen, zodat leerlingen of studenten toegang kunnen krijgen tot deze nieuwe technologie of er nader kennis kunnen mee maken. Tenslotte hebben ook heel wat OCMW's van het Gewest, waaronder die van de stad Brussel en Sint-Pieters-Woluwe, een beroep gedaan op het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest om hun toegang tot het Internet uit te bouwen.

De snelheid van de Internettoegang van de gemeentebesturen hangt vaak af van de vooraf aanwezige infrastructuur of van de aanwezigheid van metro op het grondgebied van de gemeente. De optische vezel voor de kabels van het breedbandnetwerk van het CIBG, ligt immers in de tunnels van de Brusselse metro. Voor gemeenten die geen metrolijn op hun grondgebied hebben, is het dus moeilijker om toegang te krijgen. Dat is het geval met Sint-Agatha-Berchem, dat evenwel een zeer vragende partij is om de door het Gewest aangeboden diensten te gebruiken. De moeilijkheid heeft te maken met het feit dat voor het leggen van deze optische vezelkabels, voetpaden opengemaakt moeten worden. Nu werd 2 jaar geleden een coördinatiecommissie voor openbare werken opgericht om onder meer in te staan voor de coördinatie van dit soort werken. Dit betekent dat wanneer een van de operatoren die momenteel binnen het Brussels Gewest op de markt zijn, een kabel willen aanleggen, deze een coördinatie dossier moet indienen bij de andere operatoren, om na te gaan of deze ook geen plannen hebben voor werken op hetzelfde stuk weg. Dit dossier wordt vervolgens behandeld door de coördinatiecommissie die elke week bijeenkomt, waarna op hetzelfde stuk weg door alle geraadpleegde operatoren, geen voetpaden meer opengemaakt mogen worden gedurende een periode van 2 jaar, behalve in noodgevallen.

Ook politieke keuzes kunnen de aansluiting van het informaticapark beïnvloeden: dit is het geval in Ganshoren, waar de enige computer van de gemeente die erop aangesloten is, die is van de burgemeester, een erfenis van diens voorganger.

Nog andere problemen kunnen zich stellen, bijvoorbeeld wanneer het gemeentehuis een geklasseerd gebouw is zoals in Sint-Joost-ten-Node of in Schaarbeek, want in die gevallen is het parkoers om kabels aan te leggen, moeizaam en duur: er zijn toelatingen nodig van de Commissie voor Monumenten en Landschappen, er dient een beroep gedaan te worden op verschillende ambachtsslui om de staat van het geklasseerde houtwerk en lijstwerk te bewaren. In andere gemeenten dan weer kan alles afhangen van de motivatie en de knowhow van de informaticadienst.

Eens de Internetaansluiting geïnstalleerd en technisch werkingsklaar, staan de gemeenten voor een andere keuze, met name wie zal toegang hebben tot het Internet en in welke gevallen moet er controle zijn op het gebruik ervan. Het voorbeeld van Vorst illustreert dit duidelijk: alhoewel alle PC's op het Internet aangesloten kunnen worden, beschikt slechts een derde van het park

³³ Zie «Belangrijkste E-governmentspelers – Dexia Bank»

daadwerkelijk over Internettoegang, die van de ene persoon tot de andere bovendien verschillend is. Sommige mensen, doorgaans de diensthoofden, hebben toegang tot alle sites behalve enkele uitzonderingen, terwijl anderen dan weer toegang hebben tot niets behalve enkele uitzonderingen. Ook heeft het personeel tijdens de pauzes toelating om de Internetverbinding van gemeenten voor persoonlijke doeleinden te gebruiken, aangezien dit voor de gemeenten geen bijkomende kosten met zich meebrengt. Daarom ook moedigt de gemeente zijn personeel aan om vooral gebruik te maken van e-mails of gratis sites voor het verzenden van SMS om met hun familie in contact te blijven.

IP telefonie³⁴

IP telefonie staat voor de verzending van spraak en digitale vorm via het Internet met gebruik van het IP communicatieprotocol. Een IP telefoontoestel lijkt sterk op een gewoon telefoontoestel. Het kan uitgerust worden met een display, waardoor het ook datatoepassingen aankan. Alhoewel het gebruik van dit soort telefonie een aangepaste infrastructuur vergt, bestaat de mogelijkheid om een gateway in te bouwen en zo verbindingen te leggen tussen een IP telefonienet een traditioneel telefonienet.

Het bundelen van spraak en data op eenzelfde netwerk kan voor het gemeentebestuur diverse voordelen bieden, zoals besparingen op de telefoonrekening, die per uur berekend wordt en niet op basis van forfaits. Het gebruik van één enkel netwerk maakt het ook mogelijk om toepassingen te installeren die zowel spraak als data gebruiken, zoals een website waarmee de burger via IP telefonie in contact kan treden met een lid van het gemeentebestuur.

Momenteel maken sommigen gemeenten, waaronder Vorst, zich op om IP telefonie te gaan verbruiken en zal daarbij zijn klassieke telefoontoestellen geleidelijk aan vervangen door speciale IP telefoontoestellen.

E-mail

Ook al zijn er heel wat gemeenten, waaronder Sint-Gillis, die pleiten voor de geleidelijke afschaffing van papier ten voordele van de elektronische post, zijn er nog anderen, zoals Schaarbeek, die vasthouden aan hun gewoonten of tradities, en nog steeds liever de “bode bellen” om de post van hand tot hand aan de bestemming te bezorgen.

Hier moet een onderscheid gemaakt worden tussen interne post en externe post. Sommige gemeenten, zoals Sint-Agatha-Berchem, beschikken alleen over een intern e-mail systeem dat niet op het Internet aangesloten is en dient voor de communicatie tussen sommige diensten, in hoofdzaak het secretariaat, de personeelsdienst en de dienst openbare werken. In andere gemeenten wordt een extern e-mail systeem, de gewone e-mail, samen gebruikt met het interne postsysteem, waarbij een deel van het personeel soms een slecht inzicht heeft in welk systeem zij wanneer moeten gebruiken.

De controles op e-mail verschillen van gemeente tot gemeente. Doorgaans is er controle op virussen, maar nooit controle van de inhoud. Ook inzake archivering van de mails zijn er geen vaste regels. In Sint-Pieters-Woluwe wordt een kopie van elke uitgaande mail op een centrale server opgeslagen, en in Vorst wordt een journaal bijgehouden met het adres van de afzenders en de bestemmingen, alsook van het onderwerp van de mail. Toch blijkt dat gemeenten die geen enkele vorm van controle uitoefenen, ofwel stellen dat zij nog geen enkel misbruik vastgesteld hebben, ofwel inderdaad graag een minimale controle zouden willen invoeren.

³⁴ IP – Internet Protocol: methode om gegevens in pakketten over het net te versturen

De invoering van mail als nieuw communicatiemiddel met de gemeenten, veroorzaakt binnen de gemeentebesturen een aantal moeilijkheden. In de eerste plaats heeft het te maken met de tijd die nodig is om op de vragen van de burgers te antwoorden: om een vraag te beantwoorden of een probleem op te lossen, is soms enig studiewerk nodig of moeten bepaalde dossiers geraadpleegd worden die van verschillende personen afhangen, wat soms dagen in beslag kan nemen, terwijl gebruikers van e-mail doorgaans hun antwoord zo snel mogelijk verwachten. Het gebruik van e-mail stelt nog een tweede probleem, want heel wat burgers sturen hun berichten tegelijk naar verschillende bestemmingen door, waardoor de informatie niet door één enkele persoon behandeld en daarna naar de betrokken persoon doorgestuurd wordt, maar tegelijk door de verschillende bestemmingen gelezen wordt, dat wat heel wat nodeloos tijdverlies veroorzaakt.

Wat de gebruikte e-mail adressen betreft, beschikken de gemeenten die gekozen hebben voor het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest desgewenst over adressen van het type voornaam.naam@gemeente.irisnet.be of dienst.postnummer@gemeente.irisnet.be. Sommige gemeenten hebben evenwel de gewoonte aangenomen om gebruik te maken van hun e-mailadres dat deel uitmaakt van het PubliLink-aanbod van Dexia³⁵: naam@publilink.be, of nog het adres van hun tweede ISP.

De toekenning van adressen binnen een gemeentebestuur zelf, is vrij willekeurig. In sommige gemeenten zoals Etterbeek, Vorst en Sint-Lambrechts-Woluwe, heeft elke bediende zijn eigen adres, terwijl andere gemeenten één enkel adres toekennen per dienst. In nog andere gemeenten wordt één enkel adres voor de dienst naar voor geschoven en dient als contactpunt dat doorgaans op de website van de gemeente teruggevonden kan worden. Voordeel van dit systeem is dat wanneer een personeelslid met vakantie is of niet meer bij de gemeente werkt, niet het risico bestaat dat berichten gaan opstapelen in zijn brievenbus, die verder door niemand meer geleegd wordt. De binnenkomende mail kan daarna naargelang van de beschikbaarheden binnen de dienst verdeeld worden.

De bekendmaking van deze adressen verschilt van gemeente tot gemeente: sommige gemeenten vermelden de e-mailadressen op alle uitgaande documenten van de dienst, terwijl anderen dit alleen in sommige gevallen doen. Interessant om aan te stippen is dat van de 19 kabinetten van burgemeesters van het Gewest, slechts 6 een e-mailadres op hun briefpapier vermelden, terwijl in de meeste andere gevallen briefpapier van dienst tot dienst aanzienlijk kan verschillen.

Website

De meeste gemeenten van het Gewest hebben al een website of zijn daar druk mee bezig. Van de 19 gemeenten van het Gewest, hebben er momenteel 12 een operationele website: Anderlecht, Brussel-Stad, Etterbeek, Elsene, Jette, Koekelberg, Sint-Jans-Molenbeek, Sint-Gillis, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde, Sint-Lambrechts-Woluwe en Sint-Pieters-Woluwe. De gemeente Vorst is bijna rond met zijn site, die nog voor het einde van het jaar 2002 operationeel moet worden.

Voordeel van een website is dat de burger zich niet hoeft te verplaatsen en dat deze zowel tijdens de diensturen als daarbuiten altijd toegankelijk is. De site kan de burgers van de gemeente een veelheid aan gegevens verstrekken, zoals algemene inlichtingen over de openingsuren van het gemeentebestuur, de agenda met de activiteiten van de gemeente, de agenda's en de beslissingen van de gemeenteraad, de verschillende reglementen die binnen de gemeente gelden, alsook talloze andere praktische inlichtingen in verband met het gemeentebestuur.

³⁵ Zie «Belangrijkste E-governmentspelers – Dexia Bank»

De creatie en het beheer van de site kunnen gebeuren hetzij intern in samenwerking met de informaticadienst en de informatiedienst, of door één van deze diensten die daarnaast een beroep doen op een externe persoon of op het CIBG, of uitbesteed worden aan een privé-onderneming of opnieuw aan het CIBG. Zo hebben gemeenten zoals Jette, Sint-Gillis en Sint-Pieters-Woluwe een beroep gedaan op de privé-onderneming Qwentès, hetzij door de volledige realisatie van de basissite hetzij voor de uitvoering van bepaalde grafische of esthetische elementen.

Wanneer de realisatie en het beheer van de site intern gebeuren, wordt het technisch beheer doorgaans toevertrouwd aan de informaticadienst, en het beheer van de inhoud aan de informatiedienst. In dit stadium doen zich voor de meeste gemeenten de grootste moeilijkheden voor. Coördinatie en communicatie tussen de administratieve diensten is niet zo eenvoudig en wordt vaak vertraagd of verstoord door de administratieve logheid en door het feit dat mensen in onwrikbare werkgewoontes vastgeroest zijn.

Het beheer van de informatie die op de website staat, is een heel belangrijk aspect: indien de site van het gemeentebestuur niet regelmatig ge-updated wordt, en de informatie die erop terug te vinden is niet actueel is, staat de site een zekere dood te wachten. Het is zelfs essentieel dat de mensen die instaan voor het beheer van deze site, de mogelijkheid hebben om de site up-to-date te houden: dit betekent zowel een technische update, het wijzigen van de inhoud van de pagina's en deze binnen redelijke termijn naar de server downloaden, het updaten van de informatie, via een snelle en doeltreffende inzameling van informatie binnen de diverse diensten. Het is dus belangrijk dat een persoon aangesteld wordt als verantwoordelijke voor het onderhoud van de site, die zich bezighoudt met het verzamelen van de informatie. Ook moeten de opdrachten tot updating en doorstroming van informatie duidelijk afgebakend zijn.

Op een enkele uitzondering na, zoals Sint-Gillis, werken alle gemeenten met een adres van het type www.gemeente.be in plaats van www.gemeente.irisnet.be, adres dat het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest vanuit uniformiteitsoverwegingen naar voor schuift. In alle gevallen zullen de sites die bij het CIBG gehost worden, toegankelijk zijn via het adres met daarin het woord "irisnet", aangezien de "naam.be"-adressen doorgaans slechts spiegeladressen zijn, die de bezoeker doorverwijzen naar de oorspronkelijke portaal. Bemerkt dat in Frankrijk de gemeenten aanbevolen wordt om voor hun officiële site gebruik te maken van de extensie "gouv.fr", zodat zij ondubbelzinnig herkenbaar zijn en om zo te zorgen voor uniformiteit in de adressen.

De kwestie van inhoud van deze websites en de aangeboden diensten, wordt nader bekeken in het derde hoofdstuk van het deel dat handelt over de aangeboden diensten³⁶.

Conclusie over de back-office

De back-office is een essentieel element om E-government naar behoren te realiseren en het is dan ook jammer te moeten vaststellen dat sommige gemeenten deze materie nog als secundair beschouwen. Toch moet er met nadruk op gewezen worden dat de manier waarop deze back-office beheerd wordt, een verregaande invloed zal hebben op de kwaliteit van de diensten die het gemeentebestuur zal afleveren. Anderzijds kunnen win ons verheugen over de inspanningen die ter zake al gedaan werden, inspanningen die de informaticaparken van heel wat gemeenten een nieuwe elan gegeven hebben op de vooravond van de verkiezingen van oktober 2000, bij het aantreden van de nieuwe legislaturen.

Het zou nuttig zijn om personeelsopleidingen op het vlak van het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën binnen de gemeentebesturen aan te moedigen en het personeel te motiveren om eraan deel te nemen. De nadruk daarbij moet vooral liggen op aspecten zoals het

³⁶ Zie «Hoofdstuk 3: front-office – Aangeboden diensten»

gebruik van e-mail, waarmee het personeel heel vlot moet kunnen werken. Ook is het belangrijk dat een deel van het personeel opleiding volgt in het gebruik van programma's voor het ontwerpen en beheer van websites, alsook in het gebruik van een datatransmissieprotocol voor het updaten van de site. Hierdoor zullen personeelsleden zich meer betrokken voelen bij hun werk, want zo zullen zij kunnen deelnemen aan een groepswerk, dat zichtbaar is voor het grote publiek. Ideaal zou zijn dat een website met een gemeenschappelijke structuur ontwikkeld en door de informatica- of informatiedienst of een andere werkgroep beheerd zou worden, waarbij elke dienst ruimte gelaten wordt om de lopende en komende projecten alsook de andere taken die de dienst aanbelangen, toe te lichten. Uiteraard dient men zich daarbij te houden aan enige gelijkvormigheid op het vlak van presentatie, gebruikte lettertypes, ... wat hetzij op gemeentelijk hetzij op gewestelijk vlak gedefinieerd zou kunnen worden.

Anderzijds valt te betreuren dat sommige gemeenten het slachtoffer zijn van een gebrek aan infrastructuur op hun grondgebied, waardoor aansluiting op het gewestelijke breedbandnetwerk onmogelijk is. Op dit punt zou het Gewest een inspanning kunnen doen om de tijdelijke vereniging France Télécom/Telindus aan te zetten om de werkzaamheden hiertoe te versnellen of om een oplossing te vinden opdat de betrokken gemeenten alsnog toegang krijgen tot het netwerk via een reeds gevestigde ISP zoals UPC/Chello in het noordwesten van Brussel. Immers, hoe langer het duurt voor deze gemeenten toegang krijgen tot het breedbandnetwerk, hoe groter de achterstand die zij zullen oplopen ten opzichte van de andere gemeenten, die reeds de tijd gekregen hebben om met deze nieuwe technologieën vertrouwd te raken.

Wat de informaticabeveiliging betreft, moeten de gemeenten de nadruk leggen op bescherming, in het licht van de snel groeiende volumes elektronische uitwisselingen van alle soorten documenten. Elke werkpost die met de buitenwereld of met de rest van het netwerk communiceert, moet uitgerust worden met antivirusprogramma's met automatische update. Elke binnenkomende e-mail moet door dit antivirusprogramma geanalyseerd worden, heel in het bijzonder wanneer er bestanden aan vastgehecht zijn. Voorts moeten van de informatie zo vaak als mogelijk back-upkopieën genomen worden binnen de perken van wat nuttig is, en bewaard worden op een andere plek dan waar de oorspronkelijke informatie zich bevindt, met diefstal- en brandbeveiliging. Tegelijk moeten de gemeentebesturen de andere plaatselijke organisaties aanmoedigen hetzelfde te doen: scholen, OCMW's, culturele centra, ... Want al te vaak gebeurt het nog dat bestanden met allerlei informatie verloren gaan, gewist worden, of vernietigd worden door een virus, of nog door een materiaal defect, dat nooit uit te sluiten valt.

Wat de toegang tot het Internet en het gebruik van e-mail betreft, is er niet alleen het aspect beveiliging, maar kan ook gewoon vertrouwen in het personeel niet volstaan, omdat er al snel misbruiken zouden komen. Het is dus belangrijk dat elke gemeenteraad als dat nog niet gebeurd is, een huishoudelijk reglement of een handvest opmaakt in verband met het gebruik van Internet binnen het bestuur. Daarin worden de regels om deze nieuwe tool te gebruiken, wat niet toegelaten is alsook een aantal controlemodaliteiten, vastgelegd.

Ondanks een tekort aan eenvormigheid op het vlak van de informaticaparken en de Internettoegang en een gebrek aan specifieke opleiding van het personeel van bepaalde gemeentebesturen, lijkt de invoering van een doeltreffende back-office bij de meeste gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest goed op weg te zijn.

HOOFDSTUK 2: MIDDLE-OFFICE

De middle-office omvat de relaties tussen de besturen zelf, tussen de besturen en het Gewest of nog tussen de besturen en de federale staat. Deze vergt een infrastructuur waarmee informatie en gegevens uitgewisseld kunnen worden tussen de verschillende E-government spelers, maar ook het bestaan van diverse diensten die noodzakelijk zijn voor het moderniseren van de openbare diensten, zoals programma's voor de gemeentelijke boekhouding, bevolking, ...

Bij deze relaties zijn allerlei spelers betrokken: enerzijds zijn er de openbare spelers, het gemeentebestuur, het Gewest en het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest, de staat en de federale openbare dienst "Informatie- en communicatietechnologie" en anderzijds een aantal privé-spelers, met Dexia Bank als belangrijkste.

Belangrijkste E-governmentspelers

Het gemeentebestuur

De werkelijke dimensie van E-government is op gemeentelijk vlak nog niet echt doorgedrongen. De materie is dan ook nog niet gericht toegekend aan een of andere schepen, zoals dat voor traditionele materies wel het geval is zoals bij de schepenen van sport, cultuur, ... E-government overkoepelt verschillende politieke bevoegdheden die over verschillende schepenen verspreid zijn, en daarom is de invoering ervan vaak moeilijk te coördineren. Een manier om dit probleem op te lossen bestaat erin dat het beheer van alle materies in verband met E-government, overgedragen worden aan mensen met een bredere kijk op de gemeentelijke zaken. Dit is het geval in Koekelberg, waar het beheer in handen is van de gemeentesecretaris, of in Sint-Gillis, waar deze opdracht toevertrouwd werd aan een communicatiecel, die rechtstreeks afhangt van de burgemeester.

Dit gebrek aan coördinatie op gemeentelijk vlak leidt erg vaak tot verwarring over wat E-government inhoudt. Het is meer dan het alleen opstarten van een website of het uitdelen van enkele e-mailadressen aan de personeelsleden. Het komt erop aan om de diensten die door de overheidsbesturen aan de burgers aangeboden worden, te verbeteren door de transparantie te verhogen en de administratieve formaliteiten terug te snoeien. Het betekent ook dat de openbare sector gemoderniseerd wordt door het inzetten van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Het gemeentebestuur vormt het dichtste contactpunt tussen de burger en de overheid, en dit voor alle mogelijke administratieve procedures. Dit begrip nabijheid is hier erg belangrijk, want wanneer een burger problemen heeft met een of andere on line administratieve procedure, zal hij zich in eerste instantie tot zijn gemeente wenden. Dit betekent dat deze laatste perfect op de hoogte moet zijn niet alleen van de verschillende gemeentelijke acties, maar ook van alle gewestelijke, communautaire of federale.

Het Gewest en het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest

Belangrijk hier is de verdeling van de verschillende bevoegdheden over de diverse gezagsniveaus. Informatica, economie, tewerkstelling en stedenbouw zijn zo gewestelijke materies, terwijl cultuur en onderwijs communautaire materies zijn. De gemeenten van hun kant zijn verantwoordelijk voor het beheer van de burgerlijke stand en het bijhouden van de bevolkingsregisters. Voorts is de gemeente ook bevoegd voor materies zoals gemeentelijk onderwijs, openbare werken,

huisvesting... Een materie zoals telecommunicatie tenslotte, die vaste en mobiele telefonie omvat, is een zaak van het federaal niveau en wordt dan ook door een federale instelling beheerd, met name het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft in mei 1999 een ordonnantie goedgekeurd tot wijziging van de statuten van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest met de bedoeling diens bevoegdheden op te helderen en te verruimen. Zo kan het CIBG belast worden met elke opdracht inzake ontwikkeling en bijstand op het vlak van informatica, telematica en cartografie ten overstaan van de gemeenten en de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn, de intercommunales die uitsluitend uit Brusselse gemeenten bestaan, de diensten die afhangen van de Regering en de Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de instellingen van openbaar nut van het Gewest, de kabinetten van de Ministers en de Staatssecretarissen van de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en onder voorbehoud van het akkoord van hun respectievelijke organen, de Brusselse instellingen en diensten die ervan afhangen, alsook elke persoon naar privé-recht die door genoemde autoriteiten gesubsidieerd wordt.

Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest vervult zo allerlei opdrachten ten overstaan van de gemeenten en de andere genoemde spelers: opstellen van richtplannen, uitvoeren van audits, verstrekken van adviezen en hulp bij aankopen, opleiding van het personeel op het vlak van informatica en telematica, opstellen van de inventaris van de informatica- en telematicamiddelen die door de plaatselijke besturen gebruikt worden. Het CIBG heeft ook tot taak bijstand te verlenen op het vlak van informatica- en telematicadiensten, en moet projecten binnen deze sectoren opzetten en opvolgen, en daarnaast ook projecten in de cartografie of telecommunicatie. Het moet voorts de toepassingen in verband met de cartografie beheren, ontwikkelen, promoten en verdelen en de leden van de Gewestraad elk jaar op de hoogte houden van zijn activiteiten en van de evolutie van de informaticatechnologieën die nuttig kunnen zijn voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Naast deze hulp- en steunopdrachten kan het Informaticacentrum ook deelnemen aan of instaan voor het beheer van onderzoeks-, ontwikkelings- en demonstratieprogramma's voor één van de genoemde instellingen, en kan het wetenschappelijk en technologisch potentieel van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest promoten. Nog een taak van het Centrum is het coördineren van de diverse gewestelijke acties.

De investerings-, personeels- en werkingskosten van het CIBG worden gedekt door de kredieten die ingeschreven zijn op de begroting van het Ministerie van het Gewest. Voorts kan de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest uitrustingssubsidies toekennen aan de plaatselijke besturen en aan de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het vlak van informatica, telematica of cartografie, waarvan het beheer en de opvolging volgens bepaalde door de regering vastgelegde voorwaarden, aan het CIBG overgedragen kunnen worden.

Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest is in 2000 van start gegaan met het IRISnet-netwerk: een gewestelijk netwerk met een eigen infrastructuur en gekoppeld aan allerlei diensten aan de gemeenten, met zowel klassieke als IP telefonie dan wel datatransmissie. Het IRISnet-netwerk mag evenwel niet verward worden met het BELNET-netwerk: het Belgische Nationale Onderzoeksnetwerk, een federaal netwerk dat gebruik maakt van bestaande infrastructuren van diverse plaatselijke telecommunicatieleveranciers en die de verstrekker is van supersnelle Internettoegang aan universiteiten, hogescholen, onderzoeksinstituten en bepaalde Belgische openbare besturen. Het netwerk heeft een stervormige structuur waarvan het centrum zich in Brussel bevindt, met rechtstreekse verbindingen naar de Belgische universiteiten.

Met de bedoeling een netwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot stand te brengen, hebben diverse gewestelijke en gemeentelijke entiteiten (Ministeries, paragewestelijke instellingen, ziekenhuizen, OCMW's, gemeentebesturen ...) het Gewest een mandaat gegeven voor het vormen van een Metropolitan Area Network. De back-bone van dit netwerk bestaat uit optische vezel, die eerder door het Gewest in de bestaande Brusselse infrastructures aangelegd werd.

Dit netwerk verbindt de belangrijkste punten van het Gewest en maakt daarbij in hoofdzaak gebruik van de metrotunnels binnen de hoofdstad. De installatie en het beheer van deze infrastructuur werd op 28 april 2000 toevertrouwd aan de tijdelijke vereniging Telindus/France Télécom, die instaat voor de beheers- en fysische installatiekosten van het netwerk voor een periode van 10 jaar, een opdracht die ook de aansluiting van elk administratieve identiteit op het IRISnet-netwerk omvat. Deze vereniging heeft zich van de medewerking verzekerd van verschillende partners, waaronder Mobistar, Coditel en Brutélé. Na afloop van deze periode van 10 jaar wordt het hele netwerk opnieuw eigendom van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In ruil wordt de tijdelijke vereniging de exclusieve operator voor alle activiteiten in verband met vaste en mobiele telefonie en datatransmissie ten behoeve van alle entiteiten van het Gewest en alle opdrachtgevers. Een van de bepalingen in het raamakkoord tussen het Gewest en deze tijdelijke vereniging, schrijft een tariefaanpassing voor waarbij het verplicht is om elk half jaar de tarieven opnieuw te bekijken, tarieven die minstens 10% onder de gemiddelde marktprijs moeten liggen.

De meeste gemeentebesturen hebben de mandaatovereenkomst met het Gewest ondertekend en hebben er zich dus toe verbonden om mee te werken aan de installatie van dit netwerk, wat inhoudt dat zij ook de diensten zoals die door de vereniging Telindus/France Télécom aangeboden worden, gebruiken.

Voor het Gewest is dit een bijzonder voordelige formule, want binnen 10 jaar wordt het eigenaar van een breedbandnetwerk, dat het hele frontgebied van het Gewest bestrijkt. Het enige nadeel is er niet voor het Gewest maar voor sommige gemeenten, die bij gebrek aan bestaande infrastructuur op hun grondgebied, de aansluiting op dit gewestelijk breedbandnetwerk uitgesteld zien. Dit is met name het geval voor diverse gemeenten in het noordwesten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De redenen hiervoor zijn enerzijds economische redenen, waardoor de tijdelijke vereniging Telindus/France Télécom in eerste instantie voorrang geeft aan gemeenten die dicht bij de metrostations liggen waar de gewestelijke optische vezel ligt, waardoor zij zo snel mogelijk bepaalde diensten aan de gemeente kunnen aanbieden. Dit betekent dat zij de hogere aansluitingskosten uitstellen. Anderzijds zijn er ook technische redenen die te maken hebben met de installatie van dit fysisch netwerk in gemeenten, die niet over de genoemde infrastructures beschikken.

Op gewestelijk vlak heeft elk ministerieel kabinet een eigen LAN, die aangesloten is op het IRISnet-netwerk. Alle informatica- en telematicasystemen van de kabinetten alsook de supersnelle Internettoegangen, zijn eigendom van het CIBG. Ook de leden van de Raad en de Regering kunnen gratis op IRISnet aansluiten, alleen de verbindingskosten zijn voor hun rekening. Er bestaan enkele persoonlijke ministeriële websites alsook een ruimte waar nota's uitgewisseld kunnen worden tussen Ministers en ministeriële kabinetten alsook agenda's van de Raden en de beknopte notulen.

De Staat en de FedICT (Federale openbare dienst «Informatie- en communicatietechnologie»)

De FedICT, de federale openbare dienst informatie- en communicatietechnologie werd in mei 2001 opgericht, onder het gezag van de Minister met bevoegdheid voor ambtenarenzaken. De opdrachten³⁷ van de FedICT zijn :

- uitwerken van een gemeenschappelijke strategie inzake E-government,
- de homogeniteit en coherentie ervan bevorderen,
- de federale openbare diensten bijstaan bij de invoering van E-government,
- de vereiste normen, standaarden en basisarchitectuur ontwikkelen voor een doeltreffende invoering van ICT³⁸,
- ontwikkelen van projecten en diensten die in beginsel alle federale openbare diensten die deze gemeenschappelijke strategie ondersteunen, overkoepelen,
- beheren van de samenwerking met andere gezagsniveaus op het vlak van E-government en informatie- en communicatietechnologieën.

Projecten zoals de elektronische identiteitskaart zijn dus een materie van de FedICT.

In theorie beperkt de rol van FedICT zich tot het federale vlak, maar gelet op de spreiding van de bevoegdheden tussen het federaal niveau, de Gewesten en de gemeenschappen, werd een samenwerkingsakkoord op het vlak van informatie- en communicatietechnologieën tussen deze verschillende overheidsinstellingen getekend.

Twee werkgroepen komen regelmatig bijeen om na te denken over een globale visie met betrekking tot de communicatiearchitectuur voor het invoeren van E-government. Ook is het de bedoeling te komen tot een gemeenschappelijke aanpak van de portaalsites van de verschillende instanties, waarbij vooral rekening gehouden wordt met het standpunt van de gebruikers van de openbare diensten: burgers, ondernemingen en derden.

Dexia Bank

Dexia Bank, het voormalige Gemeentekrediet, is al vele jaren een partner van de gemeenten als historisch bankier van de plaatselijke besturen. In 1995 maakt Dexia plannen voor het opstarten van een beveiligd supersnel communicatienetwerk dat geïnformatiseerde diensten aanbiedt: PubliLink.

In 1996 treden de eerste pilootinstallaties in werking en in 1997 al raakt PubliLink op kruissnelheid. Vandaag de dag bestrijkt PubliLink 98% van de Belgische gemeenten.

Het PubliLink netwerk bestaat uit drie lagen: het fysische netwerk, de diensten en de partners. Anders dan het Gewest vond Dexia het interessanter zich alleen bezig te houden met het verstrekken van diensten en niet met de gezamenlijke installatie van een fysische infrastructuur. Dit netwerk laat zich dan ook nauwelijks in met de technische aspecten in verband met hardware of connectiviteit. Daartoe heeft Dexia zich gewend tot een partner die al een nationaal fysisch netwerk beheert: Belgacom en zijn BILAN netwerk³⁹, waarmee het mogelijk is om geïntegreerde spraak/datanetwerken over het hele Belgische grondgebied onderling te verbinden.

³⁷ Koninklijk Besluit van 11 mei 2001 houdende oprichting van de Federale Openbare Dienst Informatie- en communicatietechnologie

³⁸ ICT = Informatie- en Communicatietechnologie

³⁹ BILAN – Belgacom Interconnection of Local Area Networks

PubliLink staat dus voor een omvattende oplossing ten behoeve van gemeenten, OCMW's⁴⁰ en andere gewestelijke instellingen. De aangeboden diensten zijn erg verscheiden: beveiligde e-mail en bankdiensten zoals elektronisch beheer van rekeningen en kredieten, messagingdienst, toegang tot het nationaal register en nog andere financiële diensten.

Van de partners vermelden we in de eerste plaats de talloze leveranciers van informaticadiensten aan de plaatselijke besturen, die Dexia onder zijn vleugels genomen heeft: CIGER, WGH, LOGINS (het vroegere ICL) ... die op die manier on line op de websites van de gemeente kunnen tussenkomen voor het updaten van de toepassingen die er geïnstalleerd zijn. Voorts zijn er enkele grote partners zoals het Nationaal Register en de Kruispuntbank, die vooral belangrijk is voor de OCMW's. Dexia maakt ook deel uit van het Inforum: een abonnementgebaseerde juridische database, die opgestart werd door de Vereniging van Steden en Gemeenten, en die al meer 1.000 mandatarissen bereikt, alsook de databank van geregistreerde en erkende aannemers. Elke onderneming kan zich als partner aanmelden, op voorwaarde dat deze een meerwaarde voor het PubliLink-netwerk oplevert, zoals onder meer het geval is voor Sodexho met zijn PWA-cheques. Dexia speelt ook de rol als ISP bij de gemeenten en biedt gratis toegang aan tot 300 sites, en betalend indien de toegang volzet is. Al deze diensten maken dus deel uit van het PubliLink-aanbod, dat steeds meer gestoffeerd raakt.

Relaties tussen de spelers

De relaties tussen de spelers laten zich in vijf groepen indelen: relaties binnen eenzelfde bestuur, relaties tussen besturen, relaties tussen besturen en het Gewest, relaties tussen besturen en de Staat, relaties tussen een bestuur en zijn privé-partners.

Interne relaties binnen het bestuur

Dit soort relaties heeft vooral te maken met de opvolging van dossiers binnen eenzelfde bestuur alsook met het gemeenschappelijk gebruik van informatie of communicatie tussen diensten. Aangezien E-government gebaseerd is op uiteenlopende materies die de medewerking van verschillende diensten vergen, is een correcte informatiedoorstroming tussen de diensten noodzakelijk. Talloze gemeenten hebben zich tevreden verklaard over de invoering van een e-mailsysteem, omdat dit de uitwisseling van informatie tussen diensten aanzienlijk vereenvoudigt. Dit is het geval met Ukkel, waar de komst van elektronische post het aantal verplaatsingen tussen de verschillende vestigingen van het bestuur, die soms op kilometers afstand van elkaar liggen, sterk verminderd heeft.

De manier waarop deze interne relaties beheerd worden, verschilt van gemeente tot gemeente, waarbij een goede communicatie tussen diensten in eerste instantie afhangt van de persoonlijkheid van de verantwoordelijken en de personeelsleden op de diensten. Het gaat hier in de eerste plaats over menselijke contacten, die niet zomaar door het invoeren van een intranet of een e-mailsysteem omgetoverd kunnen worden.

Relaties tussen besturen

De relaties tussen besturen krijgen doorgaans hun beslag volgens welbepaalde frequenties of op vraag van een of andere speler van een gemeente. Zo wordt 1 woensdag op 2 de conferentie van burgemeesters gehouden, waarop allerlei materies aangesneden worden. Elke burgemeester heeft het recht een punt op de agenda te plaatsen, waarover hij met zijn collega's wenst te spreken. Een ander voorbeeld is dat van de informaticaverantwoordelijken, die ook op regelmatige

⁴⁰ OCMW – Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

basis bijeenkwamen, maar die nu alleen nog bijeenkomen indien een van de leden daartoe een aanvraag indient of wanneer zich onderwerpen aandienen die voor alle gemeenten belangrijk zijn.

Relaties tussen besturen en Gewest

Wanneer een beslissing genomen moet worden, raadpleegt het Gewest zijn verschillende partners om hen te betrekken bij de projecten die hen eventueel kunnen interesseren. Dat is gebeurd voor het IRISnet-project, waarvoor allerlei presentatievergaderingen georganiseerd werden ten behoeve van de gewestelijke en gemeentelijke overheden, zoals de conferentie van burgemeesters van het Gewest. Sommige gewestelijke betrokkenen worden soms ook op de vergaderingen tussen besturen uitgenodigd om te discussiëren over een onderwerp, waarvoor de aanwezigheid van het Gewest vereist is.

Een doorslaggevend probleem op dit vlak is dat de autonomie van de gemeenten hoe dan ook gerespecteerd moet worden. Gemeenschappelijke projecten die het Gewest naar voor schuift, worden soms slecht onthaald en beschouwd als inmenging in materies die een gemeentelijke en niet een gewestelijke bevoegdheid zijn. Dit kan leiden tot tegenwerking op gemeentelijk vlak en tot toestanden waarbij uiteindelijk slechts enkele gemeenten aan een project deelnemen. Een en ander heeft meestal te maken met communicatieproblemen tussen de spelers en een slechte verwerking van de informatie.

Daarom deze suggestie aan beide betrokken partijen: het Gewest zou een meer proactieve rol moeten spelen bij de overdracht van informatie naar de gemeenten, waarbij bijvoorbeeld voorrang gegeven wordt aan persoonlijke contacten met de rechtstreeks betrokken gemeentelijke spelers. De gemeenten van hun kant zouden meer open moeten staan voor oproepen tot projecten uitgaande van het Gewest, waarbij zij niet mogen aarzelen om vragen te stellen indien een of ander onderwerp onduidelijk is of om bijkomende inlichtingen te vragen.

Relaties tussen besturen en de Staat

De relaties tussen besturen en de Staat zijn nauwelijks bestaande en beperken zich doorgaans tot een raadpleging van de federale databases, zoals het Nationaal Register. Informatie over federale projecten wordt dus aan de Gewesten overgemaakt, die ze op hun beurt doorverdelen naar de gemeentebesturen.

De manier waarop de materies die verband houden met informatica, binnen de verschillende gezagsniveaus verdeeld worden, maakt een vlekkeloze coördinatie van projecten niet altijd makkelijk, wat vaak leidt tot een gebrek aan informatie ten overstaan van de gemeenten. Zo komt het dat voor talloze federale projecten met openbare of privé-inslag, zoals de elektronische identiteitskaart of de PostBox, weinig informatie doorsijpelt naar de gemeenten, die niet als de pilootgemeenten geselecteerd werden. De gemeenteraadsleden of de dienstverantwoordelijken op gemeentelijk vlak, staan vaak erg zwak wanneer zij zich op de informatie uit de pers moeten baseren om de vragen van hun burgers te beantwoorden.

Relaties tussen een bestuur en zijn andere privé-partners

De keuze van privé-partners moet aan een strenge procedure onderworpen zijn. De relaties die daaruit voortvloeien, blijven doorgaans beperkt tot traditionele commerciële relaties.

Netwerk voor elektronische gegevensuitwisseling tussen openbare diensten

Om de elektronische uitwisseling van gegevens tussen de verschillende openbare diensten te bevorderen, werd een netwerk voor elektronische gegevensuitwisseling tussen alle federale openbare diensten geïnstalleerd, de zogenaamde Universal Messaging Engine (UME).

Wanneer dit netwerk volledig klaar is, moet het mogelijk worden om informatie die bij andere openbare diensten zit, gemeenschappelijk te gaan gebruiken dankzij een snelle uitwisseling van deze gegevens tussen de verschillende diensten. Geleidelijk aan zullen de informatiesystemen van de openbare diensten aangesloten worden op dit netwerk voor elektronische gegevenstransmissie, met evenwel de nodige voorzorgen in verband met beveiliging en controle op de uitwisselingen. De gegevens die bij de openbare besturen zitten, zullen verspreid worden over heterogene hardware- en softwareplatformen die beheerd worden door een middle-ware, waardoor het op intelligente wijze mogelijk is om gestructureerde boodschappen tussen deze verschillende systemen uit te wisselen. Elke gegevenscategorie kan op die manier binnen een welbepaalde dienst behouden blijven. Die dienst heeft tot taak deze gegevens bij te werken inspelend op de noden van de andere diensten. Elke wijziging aan de gegevens dient enerzijds te passeren via de dienst die verantwoordelijk is voor de authentieke database, die door elke andere dienst toegankelijk is volgens de noodwendigheden van de opdrachten, en moet anderzijds gemeld worden aan alle diensten die voor de uitvoering van hun opdrachten, van deze gegevens gebruik maken.

Een UME-prototype is sedert juli 2001 in gebruik en genereert al verschillende stromen gegevensuitwisselingen, waaraan zes federale openbare diensten gekoppeld werden: het Ministerie van Financiën, het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Verkeerswezen en Infrastructuur, de Rijksdienst van de Sociale Zekerheid, het Nationaal Instituut van de Sociale Verzekeringen voor Zelfstandige Arbeiders en de Nationale Bank van België. In de praktijk verlenen deze datastromen al toegang tot verschillende soorten getuigschriften: jaarrekeningen neergelegd bij de balanscentrale van de BNB, erkenningsattest als aannemer van werken, attest van betaling van RSZ-bijdragen, attest van inschrijving als BTW-plichtige en registratieattest als aannemer.⁴¹

Gemeenschappelijk documentbeheer

Alhoewel binnen de diverse gemeenten heel wat procedures identiek zijn, worden momenteel heel weinig documenten gemeenschappelijk beheerd door de 19 gemeentebesturen van het Gewest en de andere gemeenten van België. Gemeenschappelijk beheer van documenten die binnen de gemeentebesturen identiek zijn, zou leiden tot een standaardisering van de inhoud, structuur en presentatie van de formulieren of documenten, en zou meer ruimte scheppen voor de invoering ervan, aangezien de opstelling en het on line plaatsen ervan, slechts één keer op de juiste manier zou moeten gebeuren en niet telkens opnieuw.

Voor de meeste gemeenten behoort dergelijk gemeenschappelijk beheer van identieke documenten tot de mogelijkheden, maar de gemeenten willen wel hun autonomie behouden binnen de eigen bevoegdheden. Volgens talloze gemeentebesturen is het voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belangrijk dat de 19 gemeenten overleg plegen en betrokken worden bij dit project, om voor alle administratieve procedures over identieke documenten te kunnen beschikken, dit om enerzijds de afwikkeling van deze procedures te vereenvoudigen en deze anderzijds doorzichtiger te maken.

⁴¹ Zie «Hoofdstuk 1: back-office – Informatica- en softwarepark»

Op dit vlak werden al diverse projecten opgezet, zoals dat van het Agentschap voor de Administratieve Vereenvoudiging, dat meer dan 200 federale administratieve formulieren op zijn website gebundeld heeft⁴². Doel van dit project is alle gemeenschappelijke formulieren op één plaats samen te brengen en iedereen de mogelijkheid te bieden met deze formulieren kennis te maken vooraleer ze ingevuld worden, en om ook aan te geven welke diverse identiteitsbewijzen en andere documenten voor een bepaalde administratieve procedure noodzakelijk zijn. Dit komt nog nader aan bod in het hoofdstuk over de front-office⁴³.

Conclusie over de middle-office

Met de doorbraak van het IRISnet-netwerk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoort het op termijn tot de mogelijkheden dat alle gemeenten van het Gewest de infrastructuren en diensten die het netwerk aanbiedt, gaan gebruiken. Wat zal de evolutie zijn van de dominante positie die momenteel ingenomen wordt door Dexia, dat in zowat alle gemeenten van België aanwezig is met een breed gamma diensten aan de gemeentebesturen? De overname of de ontwikkeling van nieuwe toepassingen ter zake zelf zou meer vrijheid kunnen scheppen voor de gemeentebesturen, die niet langer per se gebonden zouden zijn aan hun historische bankier, met name het voormalige Gemeentekrediet. Maar zal het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de uitdaging kunnen aangaan om specifieke toepassingen te ontwikkelen en te beheren die de producten van Dexia Bank zouden vervangen?

De relationele kant van de middle-office genereert uiteraard de meeste problemen voor de invoering van E-government op alle gezagsniveaus. Het is absoluut noodzakelijk dat de communicatie tussen deze verschillende spelers alsook binnen eenzelfde bestuur, verbetert. Te vaak nog wordt informatie achtergehouden, is er een gebrek aan duidelijkheid: elke speler moet op de hoogte kunnen zijn van de projecten die hem aanbelangen, ongeacht of deze op het plaatselijke, gewestelijke of federale vlak ingediend worden. Er moet dus met voorrang werk gemaakt worden van dialoog, een dialoog die dus uitgebouwd wordt in alle relaties tussen alle spelers.

⁴² Agentschap voor de Administratieve Vereenvoudiging – www.sav.fgov.be

⁴³ Zie "Hoofdstuk 3: front-office – Documenten"

HOOFDSTUK 3: FRONT-OFFICE

De front-office omvat alle relaties tussen een burger of een onderneming en de administratie. Die relaties kunnen erg verscheiden zijn en omvatten onder meer vragen om informatie over het gemeentelijk leven, aanvragen voor geboortecertificaten, aanvragen voor bouwvergunningen, betaling van een leegstandstaks, ...

Momenteel staat de front-office nog in de kinderschoenen. Vaak betreft het lokale experimenten, die niet of nauwelijks gecoördineerd zijn. De doorbraak van nieuwe projecten die opgestart worden door commerciële bedrijven zoals De Post met zijn PostBox-product, moet op termijn de weg effenen naar de invoering van nieuwe diensten ten behoeve van de burgers en tot een functioneel gebruik van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Toegangspunten

Drie belangrijke toegangspunten bieden de burger de mogelijkheid om informatie en andere documenten op de websites van de gemeentebesturen op te vragen of per e-mail met hun gemeentebestuur te corresponderen. Het zijn thuisaansluitingen, aansluitingen bij bedrijven en informatiezuilen op openbare plaatsen.

Thuisverbindingen

Thuisverbindingen laten zich in drie categorieën indelen: gratis aansluitingen, betalende PSTN⁴⁴ of ISDN-aansluitingen, en breedbandaansluitingen van het type kabel of ADSL. Per 31 maart 2002⁴⁵, beschikten 1.240.032 Belgische gezinnen op 4 miljoen over een van de genoemde aansluitingen, dit is in totaal 31%.

Globaal genomen zitten thuisverbindingen⁴⁶ sedert verschillende jaren in de lift, maar deze evolutie verschilt van de ene categorie tot de andere. Gratis aansluitingen en betalende PSTN of ISDN aansluitingen kennen sedert december 2001 een lichte achteruitgang met respectievelijk 5,32% en 6,62%. Breedbandaansluitingen daarentegen stegen met 29,26% en hebben momenteel een marktaandeel van 35% op de markt van particuliere aansluitingen, aandeel dat tegen eind 2002 naar de 50% zou moeten oplopen.

Belangrijk om aan te stippen is evenwel dat voor de eerste keer de totale groei voor alle particuliere aansluitingen, die uitkwam op 4,29%, lager ligt dan de voorgaande kwartalen en gedaald is onder de 5% grens.

Aansluitingen bij bedrijven

Per 31 maart 2002 waren bijna 36% van de 550.000 bedrijven of zelfstandigen in België, op het Internet aangesloten, dit is een stijging met 7,29% ten opzichte van het voorgaande kwartaal. Net zoals bij de particulieren noteren wij een sterke vooruitgang van de breedbandaansluitingen, die momenteel 64% van alle aansluitingen van bedrijven uitmaken.

De infrastructuur en de aansluitingen bij bedrijven worden in eerste instantie gebruikt in het kader van de bedrijfsactiviteiten. Evenwel kunnen zij ook ter beschikking gesteld worden van het personeel voor privé-doeleinden. Het beleid ter zake verschilt van onderneming tot onderneming

⁴⁴ PTSN – Public Telephone Switched Network

⁴⁵ Marktstudie van de Internet Service Providers Association van België (ISPA) – 31 maart 2002

⁴⁶ Zie «Hoofdstuk 1: back-office – Internettoegang»

en kan gaan van volledig vrij gebruik tot streng gereguleerd gebruik en zelfs tot een volledig verbod om het Internet voor privé-doeleinden te gebruiken. In hoeverre werknemers van deze infrastructuur gebruik kunnen maken voor hun administratieve procedures, zal dus afhankelijk zijn van het reglement of de gedragscode die binnen de diverse ondernemingen geldt.

Informatiezuilen en terminals

Het raadplegen van een website veronderstelt uiteraard dat men in het bezit is of toegang geeft tot een bepaalde infrastructuur. Doel van de informatiezuilen en terminals is toegang verlenen voor iedereen, zodat elke burger toegang kan krijgen tot informatie in de verschillende gemeentelijke, gewestelijke of federale websites. Deze openheid sluit aan bij talloze Europese beleidsmaatregelen die de overheid ertoe aanzetten om de deuren van de informatiemaatschappij voor eenieder open te zetten, en daarbij discriminatie van welke aard ook te vermijden.

De initiatieven ter zake worden doorgaans gecoördineerd op een beperkt plaatselijk vlak of op het vlak van een Gewest. Zo ging in 1988 het Admi-contactproject van start in vijf Belgische gemeenten, waaronder Sint-Pieters-Woluwe. Het betreft een systeem met informatiezuilen, dat ook documenten aflevert. De eerste zuil werd geïnstalleerd in het metrostation van Stokkel en was geschikt om informatie van de gemeente te raadplegen of om administratieve documenten te bestellen. De eerste jaren werden deze informatiezuilen een 100-tal keer per dag geraadpleegd, maar heel weinig documenten werden aangevraagd. Ondanks dat het project in de vier andere Belgische pilotgemeenten stopgezet werd, is Sint-Pieters-Woluwe met de verdere ontwikkeling ervan binnen de gemeente doorgedaan. Zo werden ook nieuwe informatiezuilen geïnstalleerd.

De kracht van dit project heeft te maken met het feit dat elke dag informatieve inhoud aan het systeem toegevoegd wordt. Destijds was één enkele werknemer voltijds bezig met het inzamelen van informatie bij de gemeente zelf, de vzw's, de gemeentelijke en privé-verenigingen... In het licht van de evoluerende techniek en het gebrek aan snelheid van het systeem, is na enkele jaren de wil gegroeid om de mensen rechtstreeks thuis te bereiken. Zo is Sint-Pieters-Woluwe opeenvolgens van start gegaan met gemeentelijke teletekst, via kanaal 1150, en de eerste website. Tegelijk heeft het MIRTO-project⁴⁷ samen met het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest geleid tot de installatie van een nieuwe informatiezuil, waarmee het mogelijk werd om informatie op te vragen, berichten te versturen naar de gemeenteraadsleden, administratieve documenten te bestellen, deze met de protonkaart te betalen en ter plaatse een betalingsbewijs af te drukken.

Momenteel zit de installatie van informatiezuilen binnen het Gewest, die door het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest gecoördineerd wordt, nog steeds in de aanloopfase, want heel wat punten moeten nog geanalyseerd worden vóór de definitieve bouw van deze informatiezuilen. De studie naar de kosten voor het verspreiden van de informatiezuilen is al gebeurd. De studie daarentegen naar de inhoud getoetst aan de noden en verwachtingen ter zake van de burger, moet nog plaatsvinden. De resultaten van een enquête die wij zelf uitgevoerd hebben, worden in het derde deel van dit werk geanalyseerd.

Intussen moet een onderscheid gemaakt worden tussen het begrip informatiezuil en terminal: een terminal kan een gewone PC zijn die op een afgesloten en niet «vijandige» plaats opgesteld staat, zoals een bibliotheek, en vergt geen complexe infrastructuur. Een informatiezuil daarentegen moet bestand zijn tegen meer «vijandige» plaatsen, zoals een metro- of treinstation bijvoorbeeld. Om technische redenen moeten de informatiezuilen die het CIBG gekozen heeft, evenwel opgesteld worden op een plaats die beschermd is tegen wind en regen, en bij voorkeur ook tegen stof. Het type informatiezuil dat momenteel overwogen wordt, en waarvan de prijs zowat 20.000 € bedraagt, zou bestaan uit een scherm, een toetsenbord, een printer en een betaalterminal van het type Proton of Bancontact/Mister Cash. De kasten waarin deze hardwarecomponenten ingebouwd

⁴⁷ Zie « De jaren '90 – Uniformisering en verspreiding van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT)»

worden, zouden een aantal vrije ruimten bevatten, waardoor latere toevoeging van nieuwe componenten mogelijk is, zoals bijvoorbeeld IP telefonie, een lezer voor elektronische identiteitskaarten... De plaatsen waar de installatie van deze informatiezuilen gepland wordt, zijn momenteel de druk bezochte metrostations en de grote spoorwegstations van het Gewest. Via deze informatiezuilen zou de burger toegang krijgen tot alle openbare sites en tot bepaalde sites van algemeen belang.

Aangeboden diensten

De inhoud en de opmaak van de 13 websites van de gemeentebesturen van het Gewest, verschillen onderling nogal. Een of andere vrij sobere site buiten beschouwing gelaten, hebben de meeste gemeenten de nadruk willen leggen op openheid naar de burger en eenvoudige navigatiemogelijkheden. De aangeboden diensten kunnen ingedeeld worden rond 4 thema's, waarvan de verdere uitbouw noodzakelijk is voor een gedegen invoering van E-government: informatie, communicatie, documenten en on line betaling van administratieve akten.

Informatie

De eerste dienst die de burger aangeboden wordt, heeft te maken met informatie. Een van de taken van het gemeentebestuur is een duidelijk beleid ter zake te voeren, waardoor het publiek op de hoogte kan blijven van alles wat het gemeentebestuur onderneemt. Dit kan informatie zijn in verband met de openingsuren van de verschillende gemeentelijke diensten, over de manier waarop gebruik gemaakt kan worden van de diensten van iemand van het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap of met plaatselijke actualiteit. Het komt erop aan dat gegevens samengebracht worden, die soms moeilijk bijeen te brengen zijn wanneer ze op een andere manier of gewoon door het doorbladeren van de gemeentebladen gezocht moeten worden. Bovendien staan zij ter beschikking in de taal die de burger zelf kiest, doorgaans het Nederlands of het Frans.

De manier waarop de inhoud van de website gerangschikt is, verschilt van gemeente tot gemeente. Sommige gemeenten, zoals Vorst en Sint-Pieters-Woluwe, willen dat de bezoeker de informatie die hij zoekt, moet kunnen vinden met hoogstens drie keer klikken met de muis. Anderen hebben gekozen voor een indeling per dienst, met een opsomming van de verschillende bevoegdheden van de diensten en met doorgaans ook de mogelijkheid voor de burger om met zijn gemeentebestuur in contact te treden.

Via zijn website verstrekt de gemeente Jette aan iedereen die het wil informatie over de samenstelling van het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad. De burger vindt er een lijst en de gegevens van de verschillende gemeenteraadsleden alsook een kort woord uitleg of een curriculum vitae van deze mensen, en hij kan kennis maken met de agenda's van de jongste gemeenteraden. Nog allerlei andere rubrieken worden aangeboden, die relatief dicht aanleunen bij de bevoegdheden van de belangrijkste diensten van het gemeentebestuur:

- veiligheid en hulpdiensten,
- onderwijs en kinderopvang,
- cultuur, sport, vrije tijd en stadsanimatie,
- sociale aangelegenheden,
- leefmilieu en stedenbouw,
- openbare werken, milieu en netheid,
- economisch leven en werkgelegenheid.

Tools zoals een zoekfunctie op trefwoorden, worden eveneens aangeboden om de bezoeker het zoeken in de website te vergemakkelijken. Een bijna identiek soort indeling en inhoud vinden wij bij andere gemeenten zoals Koekelberg, Sint-Jans-Molenbeek, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde en Sint-Lambrechts-Woluwe.

De websites van de gemeenten Anderlecht, Elsene, Vorst⁴⁸, Sint-Gillis en Sint-Pieters-Woluwe bevatten een alfabetisch index met een hele reeks trefwoorden die de burgers in hun zoektocht kunnen gebruiken en bieden zo snel toegang tot de gezochte informatie.

Een gemeente zoals Sint-Pieters-Woluwe biedt ook de mogelijkheid om on line het repertorium van de gemeentebibliotheek te raadplegen en te vragen welke werken beschikbaar dan wel uitgeleend zijn.

De meeste gemeentelijke websites binnen het Gewest zijn tegelijk rijkelijk gevuld met informatie en verzorgd inzake lay-out, wat meteen aangeeft dat beide aspecten volledig met elkaar te verzoenen zijn. Ook al is duidelijk dat de informatieve inhoud van een site en het feit dat hij regelmatig geupdated wordt, een invloed zal hebben op de herbezoekfrequentie, toch biedt ook de lay-out de bezoeker een bepaald comfort.

Communicatie

Omdat steeds meer gemeentebesturen hun personeelsleden e-mailadressen toekennen, krijgt de burger zo de mogelijkheid om makkelijker vragen te stellen en zich schriftelijk tot een bepaalde persoon of dienst te wenden, met behulp van een systeem dat veel soepeler is dan de traditionele post of telefoon, die allebei gebonden zijn aan de beperkte openingsuren van de gemeentelijke loketten.

Het valt te betreuren dat deze adressen bij heel wat gemeenten niet systematisch op de uitgaande documenten van de gemeente vermeld worden of niet duidelijker aangegeven zijn in hun websites. Toch drong een Ministerieel schrijven⁴⁹ van juni 2001 aan op een bevordering van elektronische uitwisseling met de burger en de ondernemingen. De maatregelen vermeld in dit schrijven dat bedoeld was voor de instellingen van openbaar nut van het Brussels Gewest en voor de diensten van de Regering, moesten vóór de overgang naar het jaar 2002 operationeel worden. Er werd aan alle leidende ambtenaren gevraagd om het bestaan van nieuwe elektronische diensten aan burgers en ondernemingen kenbaar te maken. Ook werd hen gevraagd om het e-mailadres van de dienst of de ambtenaar te vermelden op elk document dat de dienst verlaat: naamkaartjes, briefpapier, publicaties, voorgedrukte formulieren, ... Er zou een nieuw schrijven aan de gemeentebesturen moeten gericht worden, opdat er binnen het Gewest wat meer uniformiteit ter zake zou ontstaan.

Binnen het Waalse Gewest⁵⁰ moest een gemeenten (in het jaar 2000 en 2001) die een subsidie voor het opstarten van een website wenste te krijgen, voor elke dienst bepaalde gegevens op zijn website verstrekken: postadres en werkelijke vestiging indien verschillend van het postadres, naam van de verantwoordelijke, e-mailadres, telefoon- en telefaxnummer, openingsuren, belangrijkste opdrachten, afgeleverde documenten en uitleg bij de afleveringsprocedure, hyperlinks naar officiële informatie. Bijkomende inlichtingen zijn mogelijk, zoals een plannetje, de namen van de medewerkers van de diensten of alle andere mogelijke informatie met betrekking tot de dienst.

⁴⁸ De site van de gemeente Vorst zal vóór het jaar 2002 operationeel worden.

⁴⁹ Ministerieel schrijven van 27 juni 2001 handelende over de uitvoering van de beslissing van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 11 januari 2001 betreffende het actieprogramma voor de invoering van nieuwe informatietechnologieën binnen het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest alsook in de diensten van de Regering.

⁵⁰ "Création et gestion d'un site Internet communal" – Guide juridique – Union des Villes et Communes de Wallonie

Documenten

Momenteel staan weinig documenten on line ter beschikking op de websites van de gemeenten. In Sint-Gillis bijvoorbeeld was het enige beschikbare document een niet-officieel inschrijvingsformulier voor de actie "Artiestenparkoers". De moeilijkheid die zich voor de gemeenten uiteraard aandient, is een probleem van certificering en validering van de aanvragen voor een bepaald officieel document. Om dergelijke attesten op geldige wijze te kunnen afleveren, moet op federaal vlak een infrastructuur met publieke sleutel⁵¹, ingevoerd moeten worden.

Het agentschap voor de administratieve vereenvoudiging biedt nu al meer dan 200 federale administratieve documenten op zijn website aan⁵². De documenten op deze site kunnen overlopen worden volgens gezagsniveau, volgens onderwerp, volgens graad van interactiviteit. De interactiviteit is een indeling van de documenten in zes categorieën, naargelang sommige kenmerken eigen aan het formalisme van de documenten.

De formulieren van type 1 zijn kopieën van formulieren zoals die door het gemeentebestuur aangeboden worden. Ze kunnen ter inzage gedownload worden maar hebben geen geldigheid en vereisen een speciale vorm: speciaal papier, stempel, ... Formulieren van dit type zijn bijvoorbeeld het formulier voor een auto-inschrijvingsaanvraag of een aanvraag van een BDBH-attest⁵³ betreffende de aanwerving of de toewijzing van een diensthoofd uitvoer.

Type 2 staat voor formulieren die geen speciaal papier vereisen en die dus thuis afgedrukt en met de hand ingevuld kunnen worden om daarna met de post naar het gemeentebestuur teruggestuurd te worden. Hiertoe horen documenten zoals een erkenningsaanvraag voor een laboratorium, een volmachtaanvraag om een attest of een inschrijvingsplaat van een voertuig af te halen, een aanvraag tot afwijking op het verbod op kinderarbeid of een aangifte van prestaties in het kader van deeltijds werk.

Type 3 omvat de formulieren die met de post naar het gemeentebestuur teruggestuurd kunnen worden nadat ze op de computer ingevuld en afgedrukt werden. Hier vinden wij bijvoorbeeld een vergunningsaanvraag voor het uitvoeren van luchtacrobatie, een aangifte van de totale omzet of tewerkgesteld personeel tijdens de laatste semesters, een startbaanovereenkomst of een aanvraag voor een inschrijvingsplaat voor pleziervaartuigen.

Formulieren van het type 4 zijn reeds gedeeltelijk ingevuld voordat ze toekomen en veronderstellen dus een identificatie van de aanvrager, waarvan de afzender bepaalde gegevens al moet hebben. Deze documenten kunnen daarna thuis ingevuld en afgedrukt en daarna met de post naar het gemeentebestuur teruggestuurd worden. Van dit type bestaat momenteel nog geen enkel formulier.

Formulieren van het type 5 kunnen thuis ingevuld en via e-mail naar het gemeentebestuur teruggestuurd worden. Ook van dit type bestaan momenteel nog geen formulieren.

Type 6 omvat alle formulieren die rechtstreeks op het Internet ingevuld kunnen worden, en daarna doorgestuurd via een rechtstreekse zoekfunctie naar een databank of catalogus zoals het geval is voor de on line versie van het Belgisch Staatsblad, die rechtstreeks toegang verleent tot alle wetgevende teksten die erin gepubliceerd werden en waar ook op trefwoorden gezocht kan worden. Dit type omvat ook formulieren zoals een eerste aangifte van werken of van toevoeging van bijkomende onderaannemers voor werken.

⁵¹ Zie «Het jaar 2000 en volgende – E-government, een realiteit»

⁵² Agentschap voor de Administratieve Vereenvoudiging – www.sav.fgov.be

⁵³ BDBH – Belgische Dienst voor Buitenlandse Handel

Al deze documenten zijn ook vergezeld van nota's om de aanvrager bij zijn procedure te helpen. Voor zowat elk formulier vindt de burger een lijst met documenten die hij moet voorleggen of als bijlage moet bijvoegen om zijn administratief dossier zo goed mogelijk samen te stellen.

In Frankrijk bestaat al de mogelijkheid om administratieve formulieren in te vullen. Ook kan de burger documenten zoals een uittreksel uit het strafregister aanvragen en op nauwelijks enkele werkdagen verkrijgen op de officiële portaalsite van de Franse overheid: www.service-public.fr, die tegen 2005 volledig operationeel zou moeten zijn. Voorts is het mogelijk zijn belastingaangifte in te vullen, allerlei thema's of fiches in verband met burgerrechten te raadplegen, alsook een hele reeks vragen en antwoorden te bekijken over onderwerpen die verband houden met de administratie of een administratieve procedure. De site bestaat uit twee delen: het ene deel is bestemd voor particulieren, het andere voor beroepsmensen en bedrijven. Deze site is een echt groot succes, aangezien sinds februari 2002 niet minder dan 1 miljoen hits per maand geregistreerd werden, terwijl de berichtendienst van de site tot 5.000 berichten per maand verwerkt. In het derde deel van dit werk komen de meest bezochte informatierubrieken en de meest ingevulde formulieren van deze Franse site aan bod.

Voordeel van deze site is dat hij gekoppeld is aan een makkelijk te onthouden adres, dat duidelijk zegt wat men er wil vinden. Het is jammer dat in België het adres www.service-public.be alleen dient voor de openbare diensten van de administratie van de Franse Gemeenschap en niet voor alle openbare diensten van België.

On line betaling

Weinig gemeenten bieden hun burgers vandaag de dag on line betaling aan. Wanneer vandaag de dag een betaling vereist is, wordt nog steeds de traditionele oplossing van het overschrijvingsformulier gebruikt. Op termijn moeten de functies voor on line betalingen, die noodzakelijk zijn om administratieve documenten on line te verkrijgen, verbeterd worden. In eerste instantie werd gebruik gemaakt van de Proton chipkaart, maar na enkele problemen van praktische of technische aard en vooral omdat de gebruiker over een aangepaste lezer moet beschikken, werd de oplossing op het Internet weinig gebruikt en aan de kant geschoven.

Momenteel worden de diensten van Ogone, een partner van De Post, bestudeerd voor betalingen door particulieren. Ogone is een jonge Belgische onderneming die gespecialiseerd is in on line transacties en meer dan 1.600 klanten telt in heel Europa. Met het systeem van het bedrijf zouden administraties de mogelijkheid krijgen om op basis van een vaste kostprijs per transactie, beveiligde betaaldiensten te gebruiken van banken zoals Dexia, BBL en KBC of de Visa-kaart. Voorts vermeldenswaard is Isabel: dit programma, dat in 1996 ontwikkeld werd om het elektronisch bankieren te vereenvoudigen en te uniformiseren door het invoeren van een telecommunicatieplatform, wordt in hoofdzaak door privé-ondernemingen gebruikt, en nu ook door enkele overheidsadministraties. Het programma brengt geïntegreerde multibankenoplossingen en overkoepelt de belangrijkste Belgische banken: Fortis Bank, BBL, Dexia Bank (en BACOB Bank) en KBC.

Het ligt voor de hand dat de uitbouw en de inburgering van programma's voor Internetbankieren bij steeds meer gebruikers, de invoering van on line betalingen zal vergemakkelijken. Ook de perceptie van on line betalingen zal allicht evolueren, want nu zijn er nog heel wat mensen die aarzelen om het nummer van hun Eurocard of hun Visa-kaart op een website in te voeren.

De positie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tegenover de andere Gewesten

De evolutie binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verschilt in weinig met die in de andere Gewesten van het land, en de verschillen die bestaan, hebben doorgaans te maken met sterk uiteenlopende doelstellingen. In Wallonië speelt het Agence Wallonne des Télécommunications (AWT) de rol als promotor voor de verspreiding en het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën binnen het Waalse Gewest. De AWT moet ook de beslissingen of de contracten die door het Gewest op dit vlak gesloten worden, opvolgen en evalueren. In Vlaanderen is die rol in handen van het «Centrum voor Informatica», het CEVI, dat tot doel heeft alle vormen van meerwaarde te leveren voor de producten en diensten die verband houden met informaticatechnologieën en de netwerkschakeling van alle openbare diensten en overheidsbedrijven. Stippen wij nog aan dat ook op federaal vlak diverse projecten opgezet zijn, waaraan doorgaans zowel het CIBG, het AWT als het CEVI deelnemen.

De positie van België tegenover de andere landen van de Europese Unie

In oktober 2001 heeft de Europese Commissie in samenwerking met Cap Gemini Ernst & Young een studie⁵⁴ uitgevoerd over de openbare diensten die op het Internet aangeboden worden door de 15 Lidstaten van de Europese Unie, plus IJsland en Noorwegen. Doel van dit onderzoek was initiatieven ter zake aan te moedigen door een overzicht te schetsen van de beste toepassingen in de verschillende landen, zoals die blijken uit een vergelijking van een 20-tal gewone openbare diensten die on line toegankelijk zijn, waarvan 12 bedoeld voor de burger en 8 voor het bedrijfsleven.

De diensten aangeboden op de 7.400 bestudeerde sites, werden in vier groepen ingedeeld. De eerste groep betreft de informatie die on line opvraagbaar is zonder mogelijke interactie. De tweede groep omvat de documenten die on line gedownload kunnen worden, de derde betreft de documenten die interactie tussen de burger en de openbare diensten mogelijk maken, en de vierde tenslotte omvat functies om on line beslissingen te nemen, betalingen uit te voeren of gegevens op te slaan. Elk van deze groepen kreeg een efficiëntie-index toegekend, waardoor het mogelijk is de complexiteit van de aangeboden diensten te analyseren.

Nu blijkt uit deze enquête dat voor de 20 diensten in de 17 landen, de gemiddelde efficiëntie van de aangeboden E-government diensten 45% bedraagt, cijfer dat voor de gemiddelde tevredenheid van alle aangeboden diensten staat. Wanneer wij kijken naar de verschillende aangeboden diensten afzonderlijk, kunnen wij de volgende tevredenheidscijfers noteren:

Diensten bestemd voor de burger

- Zoeken van werk: 81% (98% voor België)
- Belastingaangifte: 74% (25% voor België)
- Sociale voordelen (werkloosheid, gezinsbijslag, ziekenfonds, studiebeurzen, ...): 43% (21% voor België)
- Kennisgeving van adresverandering: 40% (18% voor België)
- Persoonlijke documenten (paspoort en rijbewijs): 40% (35% voor België)
- Openbare bibliotheken: 38% (16% voor België)
- Inschrijving aan een hogeschool of universiteit: 37% (15% voor België)
- Inschrijving van een voertuig: 33% (25% voor België)

⁵⁴ Zie «Bijlage 2 – Enquête over de complexiteit van elektronische openbare diensten in Europa »

- Huwelijks- of geboortecertificaten: 31% (18% voor België)
- Aangifte aan de politie: 29% (1% voor België)
- Bouwvergunningen: 27% (32% voor België)
- Gezondheidsdiensten: 7% (2% voor België)

Diensten bestemd voor bedrijven

- BTW-aangifte: 68% (25% voor België)
- Vennootschapsbelasting: 62% (25% voor België)
- Inschrijving van een nieuwe vennootschap: 58% (25% voor België)
- Aangifte aan de douane: 57% (25% voor België)
- Doorsturen van gegevens naar instituten voor statistiek: 56% (0% voor België)
- Sociale lasten voor werknemers: 50% (0% voor België)
- Overheidsaankopen: 44% (25% voor België)
- Milieuvergunningen: 29% (27% voor België)

Het tevredenheidscijfer voor de meeste in België aangeboden diensten, ligt onder het gemiddelde voor alle geanalyseerde landen. De scores geven aan dat de meeste aangeboden diensten, niet meer zijn dan een gewone Internetsite die informatie aanbiedt. Anderzijds is België wel goed geplaatst voor diensten bedoeld om werk te zoeken. Helemaal achteraan bengelt ons land voor online diensten in verband met belastingaangifte voor particulieren, sociale voordelen, aangiften aan de politie, inschrijvingen aan hogescholen of universiteiten, gezondheidszorgen, sociale lasten voor werknemers, vennootschapsbelasting en BTW-aangiften. Dit betekent dat voor deze diensten ofwel niets bestaat, zoals het geval is voor de sociale lasten van werknemers, ofwel bestaan er uitsluitend informatiesites.

Conclusie over de front-office

De front-office, die voor de burger het meest zichtbaar is, evolueert permanent. De doorbraak van E-government vergelijken tussen Gewesten of landen, is niet gemakkelijk, vanwege moeilijk kwantificeerbaar, aangezien niet elke speler per se dezelfde doelstellingen nastreeft. Niettemin moeten wij aanstippen dat plaatselijke, gewestelijke of federale initiatieven E-government een zetje kunnen geven. De enige opmerking op dit vlak heeft te maken met het gebrek aan coördinatie tussen de verschillende spelers, wat leidt tot een woekering van plaatselijke, vaak nauwelijks homogene experimenten, die oorzaak zijn van energie-, tijd- en geldverlies. Toch gaan de inspanningen van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest in die richting. Een verbetering ter zake zou evenwel mogelijk zijn indien men bepaalde politieke vooroordelen of de uitgesproken plaatselijke belangen aan de kant zou schuiven ten voordele van gewestelijke belangen, die uiteindelijk alle gemeenten en burgers van het Gewest ten goede komen.

Deel drie: Burger en E-government

In het derde deel van dit werk kijken wij naar de burger, de doelgroep bij uitstek van E-government. Tot nu toe is nooit gevraagd naar de mening van de burgers en naar hun verwachtingen tegenover hun gemeente. Een leemte die ik heb willen opvullen door een enquête, die bedoeld was om precies de verwachtingen en noden van de burger ter zake uit te tekenen.

Een eerste tweetalige enquête, in het Nederlands en het Frans, in de vorm van persoonlijke gesprekken is uitgevoerd bij een 50-tal mensen. Uit een eerste lezing van de resultaten is meteen gebleken dat de meerderheid van de ondervraagden die geen Internettoegang hebben en ook geen enkele kennis ter zake, zich niet bij het onderwerp betrokken voelden en geen geldige mening konden geven over kwesties die verband hielden met een totaal onbekend onderwerp.

Omdat het ondanks alles toch aangewezen was om de mening van zoveel mogelijk mensen te kennen, heb ik het besluit genomen een tweede, eveneens tweetalige enquête door te voeren bij Internetgebruikers, die thuis of via hun werk toegang hebben tot het Internet. Om een zo verscheiden mogelijk publiek van Internetgebruikers te bereiken, en omdat ik over geen enkele lijst van dergelijke gebruikers beschikte, heb ik gekozen voor een staalname met sneeuwbaaleffect. Een e-mail met het doel van de enquête werd verspreid, waarbij de bestemming gevraagd werd online het enquêteformulier in te vullen en de mail door te sturen naar kennissen.

Aangezien de gebruikte staalnametechniek geen zekerheid verschaft over de representativiteit van het staal, kan deze enquête niet beweren de mening van de hele Belgische bevolking of van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, daadwerkelijk te vertolken. Toch heeft deze techniek mij de mening van 575 mensen uit alle 19 gemeenten van de Brusselse agglomeratie opgeleverd, plus ook nog de interessante mening van inwoners uit de andere gewesten van het land. Het grote belang van de enquête heeft vooral te maken met het groot aantal commentaren over de meest uiteenlopende onderwerpen, die de ondervraagden in de vrije velden ingevuld hebben. De antwoorden op de gesloten en open vragen aan de ondervraagden, werden geanalyseerd en brachten mij bij de hierna volgende conclusies. De vragenlijst en de gedetailleerde statistische resultaten vindt u in bijlage bij dit werk.⁵⁵

⁵⁵ Zie «Bijlage 1 – Enquête naar de behoeften van de burger inzake E-government»

INTERESSE VOOR DE ALGEMENE GEBRUIKSMOGELIJKHEDEN VAN HET INTERNET⁵⁶

Het Internet wordt momenteel gebruikt om allerlei activiteiten uit te voeren. Zo kan het Internet dienen om op de hoogte te blijven van de algemene actualiteit, zoals nationaal of internationaal nieuws, van de politieke actualiteit, de gemeentelijke of plaatselijke actualiteit, om documentatie te vinden over allerlei onderwerpen, in contact te komen met andere mensen en zelfs om te bankieren.

Heel wat respondenten verklaarden op het Internet meer interesse te hebben voor de algemene actualiteit dan voor de politieke of gemeentelijke actualiteit. De aantrekkingskracht van dit soort informatie blijft doorgaans beperkt tot mensen die betrokken zijn bij het verenigings- of politiek leven, en die dus meer vragende partij zijn om informatie over deze materies. Interessant om vast te stellen is dat heel weinig respondenten onder de 18 jaar, belangstelling betonen voor een van deze twee materies en dat de meeste van hen zelfs een totale desinteresse betonen.

Toepassingen zoals op de hoogte blijven van de actualiteit of documentatie zoeken, vallen meer onder categorie algemene toepassingen, en belangen daardoor een groter deel van de bevolking aan. Ook Internet als ontmoetingsplaats lijkt heel wat respondenten te interesseren, dit ongeacht hun leeftijd.

De belangstelling voor Internet als instrument voor bankverrichtingen, lijkt gemengder, met evenwel een grotere desinteresse vanwege de respondenten jonger dan 18 jaar.

De hierover ingezamelde gegevens zijn onvoldoende om een diepgaande analyse te maken van de persoonlijke noden en verwachtingen in de verschillende leeftijdscategorieën gemeten naar belangstelling voor andere algemene toepassingen van het Internet, of om de redenen van hun keuze nauwkeurig te verklaren.

⁵⁶ Zie «Bijlage 1 – Enquête naar de behoeften van de burger inzake E-government – Vraag 1: algemene belangstelling voor het Internet»

BELANGSTELLING VOOR INTERNETTOEPASSINGEN IN VERBAND MET HET GEMEENTELIJK LEVEN⁵⁷

Een gemeentelijke site, aan te bieden diensten

De websites die al bij de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestaan, bieden de burgers bepaalde diensten aan. Dit kan variëren van een gewone informatiepagina's tot het dynamisch zoeken van een werk in het repertorium van de gemeentelijke bibliotheek. Deze diensten worden de burger ter beschikking gesteld afhankelijk van de motivatie en ideeën van de informaticadienst of andere betrokkenen op gemeentelijk of gewestelijk vlak. Ook al lijkt de belangstelling voor bepaalde diensten voor de hand liggend, dit geldt in ieder geval niet voor alle diensten. Voorts is het soms moeilijk om nieuwe on line diensten te bedenken, die voor de burgers nuttig zouden zijn en gebruikt zouden worden.

De vraag die in de enquête aan de burgers gesteld werd, bood hen de mogelijkheid om hun mening te geven over de verschillende diensten die momenteel bij sommige gemeenten bestaan en hun verbeeldingskracht aan het werk te zetten om andere diensten te bedenken die zij zouden willen zien ontstaan.

Algemene inlichtingen betreffende het gemeentebestuur

Hier is het de bedoeling een hele reeks algemene inlichtingen betreffende het gemeentebestuur te kunnen raadplegen, zoals openingsuren, adressen van de verschillende sites en gemeentelijke diensten, de lijst met contactpersoneel en de dienstverantwoordelijken telkens met telefoonnummer, e-mail en de lijst van bevoegdheden van deze diensten.

De meerderheid van de respondenten betoonden belangstelling voor dit soort diensten, waarbij wij evenwel moeten aanstippen dat de belangstelling van de jongeren heel wat geringer is zowel voor deze dienst als voor talloze andere. Dit is toe te schrijven aan een gebrek aan algemene belangstelling van dit deel van de bevolking voor het politieke of gemeentelijke leven, aangezien deze jongeren nog niet in het actieve leven staan.

Raadplegen van de agenda van de gemeentelijke activiteiten

Raadplegen van de agenda omvat zowel de activiteiten die door de gemeente zelf georganiseerd worden, als de activiteiten door gemeentelijke verenigingen, het cultureel centrum en de bibliotheek, plus ook elke andere activiteit die het publiek van de gemeente kan interesseren.

Voor deze dienst stijgt de belangstelling met de leeftijd, met evenwel dit gegeven dat de meerderheid van de respondenten eerder negatief staan tegenover deze mogelijkheid en nauwelijks of geen belangstelling voor het onderwerp betoont.

⁵⁷ Zie "Bijlage 1 - - Enquête naar de behoeften van de burger inzake E-government - Vraag 2: interesse, gemeente en burger"

Lezen van de agenda en de verslagen van de gemeenteraden

Hier wordt on line toegang verleend tot de agenda van de gemeenteraad en kan men de verslagen of samenvatting en van de beraadslagingen consulteren. Ook plaats en tijdstip waarop deze plaatsvinden, worden op het Internet bekendgemaakt.

Ook hier neemt de belangstelling van de respondenten voor deze dienst met de leeftijd toe, waarbij echter het merendeel van de respondenten hiervoor nauwelijks interesse betoont.

Informatie betreffende de plaatselijke besturen

Informatie betreffende de plaatselijke besturen is in hoofdzaak informatie betreffende het politieke leven in de gemeente: wie is de burgemeester en wie zijn de schepenen en de gemeenteraadsleden. Voorts vinden wij informatie over hun respectievelijke bevoegdheden, hun politieke programma, hun ideeën, hun plannen voor de gemeente... Voor elk lid van de gemeenteraad kan ook praktische informatie vermeld worden zoals naam, partij, contactadres (postadres en e-mailadres), telefoon, foto, gemeentelijke bevoegdheden, permanenties... Het spreekt vanzelf dat de inlichtingen voor de leden van het college, uitgebreider moeten zijn dan die over de gemeenteraadsleden.

De meeste respondenten hebben opnieuw weinig of geen interesse voor deze dienst.

Via e-mail vragen stellen aan de plaatselijke besturen

Hier wordt de burger de mogelijkheid geboden om de gemeenteraad of een van de gemeenteraadsleden via e-mail rechtstreeks te ondervragen en zo rechtstreeks zijn ideeën, zijn problemen voor te leggen. Met andere woorden de burger wordt de mogelijkheid geboden om op een nieuwe manier min of meer inspraak te krijgen in het politieke leven van zijn gemeente, dit door werk te maken van wat sommigen "e-democratie" noemen.

De respondenten antwoorden vrij gemengd op deze vraag en het is dan ook moeilijk zich uit te spreken over de algemene belangstelling voor dit soort dienst.

De plaatselijke besturen ondervragen via on line discussie

On line discussies of "chat-rooms" zijn vandaag de dag erg in trek. Sommige mensen, zoals de Minister-Voorzitter van het Gewest, hebben hieraan al meegedaan en zo antwoord gegeven op vragen van de burgers, ondernemingen of studenten over bepaalde thema's. De discussie kan ofwel rechtstreeks plaatsvinden, wanneer iedereen die meedoet kan spreken wanneer hij het wenst, ofwel door middel van een moderator die de vragen in ontvangst neemt en het woord verleent aan die mensen die hij zelf kiest. De dialogen worden in real-time op het Internet geplaatst, zodat iedereen het debat kan volgen en eraan kan deelnemen.

De meerderheid van de respondenten ziet geen heil in dergelijke dienst en hebben dan ook niet de minste belangstelling.

Informatie over de manier waarop administratieve documenten ingevuld moeten worden

Deze dienst biedt de burger de mogelijkheid om op Internet allerlei informatie te vinden over hoe hij administratieve documenten moet invullen.

De meerderheid van de respondenten van meer dan 18 jaar, zijn geïnteresseerd tot sterk geïnteresseerd in dergelijke dienst. Verschillende jonge respondenten verklaren momenteel geen

belangstelling te hebben, aangezien zij geen administratieve procedures dienen af te werken of dit door hun ouders gebeurt, en zij voelen zich dan ook niet bij dit onderwerp betrokken.

Informatie betreffende het bekomen van administratieve documenten

Hier krijgt de burger de mogelijkheid om informatie en uitleg op te vragen over het bekomen van administratieve documenten. De burger kan zo b.v. te weten komen tot welke dienst hij zich moet wenden, over welke documenten hij moet beschikken om een geboortetest of een rijbewijs te verkrijgen. Hij kan vooraf de kostprijs kennen, de termijnen voor deze administratieve procedures of enige andere informatie die hem bij zijn procedure van pas kan komen.

Deze dienst lijkt de meerderheid van de respondenten interessant, waarvan een grote meerderheid ze zelfs heel interessant vindt.

On line bestellen / ontvangen van administratieve documenten

Via deze diensten kunnen burgers on line administratieve documenten bestellen en ontvangen, waardoor het aantal verplaatsingen naar het gemeentebestuur vermindert.

Deze beide diensten laten dezelfde resultaten optekenen en de belangstelling ervoor is dus identiek, dit wil zeggen groot. Veel respondenten hebben evenwel aangestipt dat, wil deze dienst echt doeltreffend en interessant zijn, er een groepering zou moeten komen: het moet mogelijk zijn dat de burger zijn administratieve documenten on line kan bestellen en ook kan ontvangen, waardoor hij verplaatsingen naar het gemeentebestuur en wachtrijen aan de loketten kan vermijden.

Informatie betreffende de gemeentelijke structuren

Hier wordt informatie bedoeld over bepaalde gemeentelijke structuren (scholen, crèches, PWA⁵⁸, OCMW⁵⁹, bibliotheken, ...). De meest voorkomende vraag in dit verband was de mogelijkheid om de openingsuren van alle gemeentelijke infrastructuren te kunnen raadplegen.

Deze dienst lijkt voor de meerderheid van de respondenten interessant tot heel interessant. Heel wat respondenten, vooral uit het verenigingsleven van de gemeente, voegen eraan toe dat zij graag de mogelijkheden zouden willen kennen tot het reserveren van zalen en lokalen die aan de gemeente toebehoren en reservaties via het Internet zouden willen kunnen doorvoeren.

Een andere vraag slaat op scholen, crèches, opvang voor zieke kinderen ... waarover heel wat respondenten on line informatie zouden willen opvragen zoals openingsuren, aangeboden voordelen, inschrijvingsprijzen en deelname in de kosten, prijs voor kantines, uurroosters voor opvangdiensten, menu's van de kantine, ...

Informatie over het milieu

Hier wordt informatie bedoeld over de inzameling van huishoudelijk afval, de ophaling van groot vuil, glasbollen, terbeschikkingstelling van containers, alsook de ophaling van chemisch afval, vervallen geneesmiddelen, ...

Voor deze dienst is positieve belangstelling. Sommige respondenten zouden hier toegang willen krijgen tot een kaart van de gemeente, waarop de data van de vuilnisophaling per wijk aangeduid zijn en waar de verschillende groene punten van de gemeente, zoals glasbollen en depots voor chemische producten of medicamenten, aangeduid zouden zijn.

⁵⁸ PWA – Plaatselijk tewerkstellingsagentschap

⁵⁹ OCMW – Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn

Repertorium van de bibliotheek

Deze dienst, zoals die al bestaat voor de bibliotheken van de gemeente Sint-Pieters-Woluwe, biedt de mogelijkheid om on line het repertorium van beschikbare boeken in de verschillende gemeentelijke bibliotheken te raadplegen en on line te zien in welke bibliotheek het gezochte werk zich bevindt.

De meerderheid van de respondenten verklaarde zich geïnteresseerd tot sterk geïnteresseerd in dergelijke dienst.

Praktische informatie

Praktische informatie raadplegen zoals de lijst van huisartsen en apothekers van wacht, adressen van veeartsen binnen de gemeente... In verband met de apothekers van wacht, is het zo dat dergelijke dienst al aangeboden wordt via de site www.apotheek.be, waar via invoering van een datum en postnummer, de dichtstbijzijnde apotheek van wacht gevonden kan worden.

Deze dienst bevat informatie die nuttig is voor iedereen, en is dan ook de dienst waarvoor de respondenten de meeste belangstelling hebben. Verschillende respondenten wensen ook toegang tot andere informatie over gezondheid, sociale zaken, onderwijs, cultuur, het verenigingsleven...

Andere ideeën

Hierna volgt een lijst van ideeën die de ondervraagden naar voren geschoven hebben voor andere diensten van algemeen belang, waarvan zij willen dat de gemeente ze on line zou plaatsen ...

- Een infokiosk of gemeentelijk forum, waar elke burger een vraag van praktische of politieke aard kan stellen, waarop dan geantwoord wordt door iemand van het gemeentebestuur die bevoegd is voor het onderwerp, waarna de vragen en antwoorden van de betrokkenen ook door alle andere burgers gelezen kunnen worden. Dit forum zou ook gebruikt kunnen worden om de inwoners te raadplegen over elk onderwerp waarover men hun advies zou willen.
- Raadplegen van de gemeentelijke reglementen en de diverse gemeentelijke verordeningen, waaronder ook de lijst met de taksen die de gemeente int en eventuele beschikbare premies.
- Raadplegen van de officiële afkondigingen van de gemeente.
- Raadplegen van de rekeningen en begrotingen van het gemeentebestuur.
- In real-time informatie krijgen over de aangevraagde bouwvergunningen, exploitatievergunningen, en informatie over de stand van zaken in al deze dossiers.
- Raadplegen van de lijst van gemeentelijke wegenwerken en andere werken die in uitvoering of gepland zijn, met update in real-time.
- Raadplegen van de lijst van gemeentelijke of wijkinformatievergaderingen die op het grondgebied van de gemeente gepland zijn.
- Raadplegen van de verschillende gemeentelijke stedenbouwkundige plannen: sectorplan, bijzonder bodembestemmingsplan, gewestelijk bestemmingsplan en andere gemeentelijke initiatieven.
- Raadplegen van de lijst van wijk- en sectoragenten, met hun naam, telefoon- of GSM-nummer.
- Ter beschikking stellen van een gemeentelijk e-mailadres, zoals dat het geval is voor de postadressen, dat aan alle burgers bezorgd wordt en aangeeft waar de bestemming van de post fysisch woont.
- Aanbieden van informatie betreffende culturele evenementen of sportactiviteiten voor kinderen, jongeren en volwassenen.
- Raadplegen van de lijst met verenigingen of jeugdbewegingen van de gemeente met namen, telefoon en e-mail van de contactpersonen, alsook een omschrijving van de activiteiten, uurroosters, inschrijvingsprijzen of deelnamekosten voor de activiteiten.

- De mogelijkheid om snel een diefstal of verlies van identiteitspapieren - zoals identiteitskaart, rijbewijs of paspoort - via het Internet te melden, om te voorkomen dat men soms midden in de nacht naar het politiecommissariaat moet gaan om een aangifte te doen.

Taalproblemen

Een vaak terugkerende opmerking heeft te maken met tweetaligheid van de Internetsites en de e-mailadressen. De Nederlandstalige en Franstalige respondenten die dit punt naar voren brachten, willen dat de contactadressen van de gemeenten correct in beide landstalen vertaald worden en dat de persoon of de dienst die de e-mail ontvangt, in de taal van de aanvrager antwoordt, ten minste binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Volgens eenzelfde gedachtengang moeten de e-mails afkomstig van de administratie, zoals een informatiebrief, de aankondiging van een of andere activiteit ... de burger ofwel in twee talen ofwel in de taal van zijn keuze toekomen, en dit fatsoenlijk vertaald en niet letterlijk zoals nog vaak het geval is.

Internet en menselijke contacten

Heel wat respondenten hebben een slecht oog in de ontwikkeling van de communicatie en informatie via het Internet of e-mail, aangezien dit de menselijke contacten nog meer zal terugdringen. Heel wat personen verplaatsen zich steeds minder en sturen liever een e-mail dan iemand persoonlijk te ontmoeten of te bellen.

Anderzijds lijkt het Internet een goede manier om een deel van de bevolking te bereiken, dat liever thuisblijft of terugschrikt rechtstreeks met de administratie in contact te treden om bepaalde inlichtingen te bekomen. Ook lijkt het Internet de goede manier om burgers makkelijker de mogelijkheid te bieden hun mening over een of ander gemeentelijk beleid kenbaar te maken. Het komt erop aan een oordeelkundig gebruik te maken van de nieuwe technologieën en dit soort uitwisselingen te bevorderen en tegelijk de menselijke contacten in stand te houden.

Opvolging van informatie

Sommige respondenten klagen over het gebrek aan opvolging op de e-mails die naar hun gemeentebestuur gestuurd worden. Het is dus belangrijk dat de e-mailadressen vermeld op de post van het gemeentebestuur en in de website, correct zijn en dat de e-mail regelmatig door een personeelslid opgehaald wordt. Het is ook belangrijk dat elektronische post op dezelfde manier behandeld wordt als traditionele post.

Een andere interessante vraag heeft te maken met de mogelijkheid om gepersonaliseerde informatie betreffende activiteiten of actualiteiten binnen de gemeente te ontvangen naargelang van de persoonlijke interessesferen. Heel wat respondenten willen zo de beraadslagingen van de gemeenteraden ontvangen.

Voorts willen heel wat respondenten dat de website up-to-date gehouden wordt en altijd actuele informatie aanbiedt, en geen informatie die al weken of maanden voorbijgestreefd. De mate waarin de site up-to-date is, zal bepalend zijn of burgers de site achteraf opnieuw komen bezoeken.

MENINGEN BETREFFENDE DE INFORMATIEZUILEN OF TERMINALS⁶⁰

Een groot deel van de respondenten verklaren dat de diensten die door deze informatiezuielen en terminals aangeboden worden, ook thuis beschikbaar zouden moeten zijn. Uiteraard is het zo dat sommige diensten een bijzondere infrastructuur vergen, zoals IP telefonie, wanneer deze geïnstalleerd zal zijn. Sommige mensen die alleen op het werk over Internet beschikken, vragen zich af of zij vanaf hun werk tot deze diensten toegang kunnen hebben.

Diensten

De diensten die via deze informatiezuielen aangeboden worden, zijn dezelfde als die op de websites van de gemeentebesturen. Het is belangrijk dat de websites van alle gemeentebesturen toegankelijk zouden zijn, onafhankelijk van de plaats waar de informatiezuil zich bevindt. Een informatiezuil opgesteld in Jette bijvoorbeeld, moet niet alleen toegang verlenen tot de site van de gemeente zelf, maar ook tot de sites van de 18 andere gemeenten van het Gewest.

Het zou ook nuttig zijn dat andere sites toegankelijk zouden worden opdat de voor het publiek beschikbare informatie zo ruim mogelijk zou worden. Toegang tot sites zoals die van de federale regering, de Gewesten, de gemeenschappen, de gewestelijke, paragewestelijke en andere instellingen van Brussel, OCMW's, scholen, culturele centra, door de gemeente erkende verenigingen, enz., zou eveneens mogelijk moeten zijn.

Een formule met gratis toegang tot de sites van algemeen belang en betalende toegang tot de andere Internetsites, zou overwogen moeten worden. Daarbij zou evenwel een tarief moeten gelden dat hoger ligt dan wat gevraagd wordt in de cybercafés om te voorkomen dat de informatiezuielen overspoeld zouden worden door mensen op zoek naar ontspanning en opdat de informatiezuielen vooral beschikbaar zouden zijn voor burgers die administratieve procedures willen afhandelen of die zich willen inlichten over het leven van de plaatselijke gemeenschap.

Toegankelijkheid voor het publiek

Veel aandacht gaat naar de toegankelijkheid van deze diensten voor de hele bevolking. Het systeem veronderstelt diverse vaardigheden: gebruik van het Internet, de instructies kunnen lezen en begrijpen, kunnen schrijven om de documenten in te vullen... Allemaal moeilijkheden die oudere mensen of mensen uit kansarme milieus, achteruit kunnen stellen. Er zijn nog mensen die angst hebben om nieuwe technologieën te gebruiken, omdat zij het gebruik ervan niet of nauwelijks kennen. Hier moet misschien een inspanning gebeuren vanwege de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn om dergelijke personen in moeilijkheden te begeleiden naar het ontdekken van of een beter inzicht verwerven in deze nieuwe tools. Verschillende respondenten stellen dan ook voor om initiatieavonden te organiseren voor 40-plussers of andere welbepaalde doelgroepen.

Bemerk dat dergelijke initiatieven al plaatsgevonden hebben. In Sint-Pieters-Woluwe werden in de loop van mei 2002 bijeenkomsten voor de bevolking – die evenwel ook toegankelijk waren voor inwoners van andere gemeenten – georganiseerd over onderwerpen zoals «Doeltreffend informatie zoeken op het Internet» en «Alles over e-mail». Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, moet de informatie over dergelijke initiatieven via allerlei kanalen verspreid worden, waaronder alle plaatselijke tewerkstellingskantoren van het Gewest. Dit soort initiatief kan alleen

⁶⁰ Zie «Bijlage 1 – Enquête naar de behoeften van de burger inzake E-government» – Vraag 3: Informatiezuielen en terminals»

maar aangemoedigd worden, want het verstrekt alle burgers de middelen om aan de nieuwe informatie- en communicatiemaatschappij deel te nemen.

De toegankelijkheid van de informatiezuilen voor blinden en slechtzienden, is eveneens belangrijk, en dat geldt ook voor Internetsites in het algemeen. Het is duidelijk dat de gemeentelijke websites met deze burgers rekening moeten houden en hun sites in die zin moeten aanpassen.

Begeleiding

Heel wat respondenten geven aan dat de installatie van informatiezuilen alleen zin heeft indien er ook iemand aanwezig is om de eventuele klant-surfer te helpen. Een ander idee dat vaak geopperd wordt, is het organiseren van begeleiders of opleiders, die de burgers in hun procedures zouden bijstaan. Deze opdracht zou bijvoorbeeld toevertrouwd kunnen worden aan de persoon die verantwoordelijk is voor het informaticapark van een openbare plaats, zoals een bibliotheek.

Sommige respondenten zouden bij problemen graag telefonische ondersteuning zien vanwege de gemeente, of willen dat dit minstens mogelijk zou zijn voor on line procedures die uitgevoerd worden tijdens de openingsuren van de gemeente.

Geschikte plaatsen

Voor dit punt moeten wij opnieuw een duidelijk onderscheid maken tussen een informatiezuil en een terminal. Beide instrumenten bieden de mogelijkheid om op een openbare plaats op het Internet te gaan, met dat verschil dat een terminal bestemd is voor een veilige plaats zoals een kantoor, terwijl een informatiezuil bedoeld is voor een meer «vijandige» plaats zoals een metro- of treinstation. Over het algemeen vinden de respondenten het idee van informatiezuilen voor mensen die geen Internetverbinding hebben, interessant indien deze ook buiten de openingsuren van het gemeentebestuur toegankelijk zijn. De enquête heeft de respondenten ook gevraagd zich uit te spreken over het nut van informatiezuilen of terminals op een aantal plaatsen. De antwoorden moesten gegeven worden in de vorm van een quotering op een schaal van 4, waarbij de respondent zijn antwoord ook kon toelichten.

Hierna volgt een overzicht van de voorkeurplaatsen, met telkens enige commentaar vanwege de respondenten.

Telefooncellen

Telefooncellen bestaan al vele jaren en zij zijn bedoeld alle burgers toegang te verlenen tot vaste telefonie. Deze cellen staan er nog steeds en bieden onder meer gratis toegang tot 0800 groene nummers. Deze cellen zijn uitgerust met alle infrastructuur die nodig is voor het installeren van informatiezuilen: gesloten ruimte, aansluiting op het Internet mogelijk en reeds geïnstalleerd...

Het nut van informatiezuilen in telefooncellen wordt door de respondenten vrij gemengd onthaald, met een meerderheid negatieve meningen. 61% van de respondenten vinden deze plaats nauwelijks nuttig tot totaal nutteloos.

Gemeenteplein of belangrijke straten van de gemeente

Hier komen de problemen in verband met de bescherming van de informatiezuilen het meest naar voor. De respondenten maken zich zorgen over de integriteit van deze informatiezuilen indien deze in metrostations of gewoon op straat opgesteld worden. Heel wat respondenten willen dat deze informatiezuilen beveiligd worden om te voorkomen dat zij op geen tijd door allerlei vandalen

vernietigd zouden worden. Heel wat respondenten willen anderzijds dat, op welke plaats zij ook opgesteld worden, de informatiezuilen een minimum aan veiligheid bieden om mensen de mogelijkheid te bieden in alle rust informatie op te vragen of documenten in te vullen, en om te voorkomen dat deze permanent door mensen met slechte bedoelingen overspoeld worden.

Deze tweede plek vindt meer belangstelling bij de respondenten, waarvan 60% ze nuttig of onmisbaar vinden.

Metrostations

Ook deze plaats roept vragen op naar veiligheid en mogelijke beschadiging, zoals in het voorgaande.

De mening van de respondenten over deze plaats is vrij gemengd, met 52,4% die vindt dat de opstelling van een informatiezuil op deze plaats nauwelijks nuttig of totaal nutteloos is, tegenover 48,6% van de mensen die vinden dat dit nuttig of zelfs onmisbaar is. Anderzijds zou een specifieke peiling bij metrogebruikers interessant zijn en de vraag beantwoorden of zij bereid zijn de informatiezuilen te gebruiken indien aanwezig. Anderzijds dienen hiervoor de drukste metrostations en de meest gebruikte doorgangen gebruikt te worden.

Treinstations

Alhoewel dezelfde opmerkingen gelden als voor de voorgaande plaats, kunnen de treinstations op meer belangstelling rekenen vanwege de respondenten, die de opstelling van informatiezuilen er voor 60% gunstig onthalen. Ook hier zou het interessant zijn om te peilen naar de mening van de treinreizigers.

Politiecommissariaat

Het politiecommissariaat is een ideale plek in verband met bewaking en veiligheid van de gebruikers, misschien zelfs overbewaakt, en heeft doorgaans ruimere openingsuren dan het gemeentehuis. Sommige mensen zouden het interessant vinden om in het commissariaat hiervoor een bureautje of zaaltje vrij te maken.

Opnieuw hebben bijna 60% van de respondenten zich voorstander verklaard van de installatie van informatiezuilen in politiecommissariaten, wat evenwel toch een gemengd resultaat blijft.

Inkomhallen van scholen

Deze plaatsen worden door heel wat ouders van leerlingen bezocht, en heel wat scholen organiseren er ook avondcursussen voor volwassenen of delen hun lokalen met de gemeentelijke muziekacademie of andere culturele activiteiten. 63,5% van de respondenten vinden deze plaats gunstig voor informatiezuilen.

Gemeentelijke bibliotheek

De gemeentelijke bibliotheek wordt niet alleen door de mensen van de gemeente zelf bezocht, maar ook door mensen van aangrenzende gemeenten. Een bibliotheek heeft doorgaans flexibelere openingsuren dan het gemeentehuis. Zo zijn er vaak ook openingsuren 's avonds of op zaterdag, zodat de toegankelijkheid voor het publiek ruimer is. Vanwege de infrastructuur in de bibliotheek is het mogelijk om gewone terminals te gebruiken, die minder duur zijn dan informatiezuilen.

De respondenten lijken sterk voorstander te zijn van dergelijke plaats, aangezien slechts 10% ervan ze nutteloos tot totaal nutteloos vindt. 40% van de respondenten vindt de opstelling van informatiezuilen in bibliotheken nuttig en bijna 50% zelfs onmisbaar. Met deze resultaten staat de bibliotheek op kop van de voorkeurplaatsen voor het opstellen van informatiezuilen of terminals, die toegang verlenen tot de administratieve diensten van de gemeente.

Openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn

Het OCMW organiseert de sociale voorzieningen van de gemeente. Als tussenschakel tussen de gemeente en dat deel van de bevolking dat begeleiding vanwege de gemeente nodig heeft, lijkt het OCMW de ideale plek om mensen te bereiken, die niet altijd over de middelen beschikken om zich een PC of een Internetverbinding te veroorloven. Tegelijk is het OCMW in staat de problemen te behandelen van mensen in de marge of kansarmen, zoals analfabeten, om ze opnieuw in de maatschappij in te voegen en te helpen bij hun administratieve procedures.

De installatie van informatiezuilen of terminals in de OCMW's wordt door de respondenten erg positief onthaald, aangezien 80% hiervan voorstander is en de opstelling ervan in OCMW's als nuttig (44,1%), tot zelfs onmisbaar (33,5%) beoordelen.

Cultureel centrum

Ook een cultureel centrum is een plaats die openstaat voor het publiek en doorgaans over diverse lokalen beschikt. De openingsuren zijn flexibeler dan die van het gemeentehuis, zodat ook dit een potentiële plaats is om informatiezuilen of terminals op te stellen. Culturele centra zouden anderzijds ook het forum kunnen zijn voor opleidingen of initiaties in de nieuwe technologieën ten behoeve van de bevolking.

Ook de opstelling van informatiezuilen op deze plaats, wordt door de respondenten positief onthaald. 85% van hen vindt dit nuttig (42,3%) tot onmisbaar (42,7%). Met deze resultaten komt het cultureel centrum dus op de tweede plaats van voorkeurplaatsen, net na de gemeentelijke bibliotheek.

Andere plaatsen

Tallose andere plaatsen worden door respondenten genoemd. Het gemeentehuis wordt vaak genoemd, aangezien dit de gemeentediensten enigszins zou ontlasten door eenvoudig en snel taken rechtstreeks toe te laten op terminals die ter beschikking staan van het publiek. Het probleem hier is jammer genoeg de beperkte toegankelijkheid vanwege de openingsuren van het gemeentehuis.

Supermarkten of winkelcentra worden ook vaak genoemd, aangezien zij het voordeel bieden openingsuren te hebben, die beter aangepast zijn aan mensen die werken, en vaak toegankelijk zijn tot 21 of zelfs 22 uur, van maandag tot en met zaterdag. Nog een voordeel is dat boodschappen gecombineerd kunnen worden met het afhandelen van administratieve taken. Bovendien vertonen winkelcentra alle kenmerken die nodig zijn om deze informatiezuilen te kunnen opstellen: tegen regen en stof beschermd, permanent bewaakt door bewakers en bewakingscamera's. Doorgaans zijn zij ook geschikt voor minder mobiele mensen en zijn zij makkelijk bereikbaar voor mensen die met de wagen of het openbaar vervoer komen.

Nog heel wat andere plaatsen worden door de respondenten genoemd, waaronder: ziekenhuizen, rusthuizen, opvangcentra, sportzalen, ...

CONCLUSIE OVER DE BURGER EN E-GOVERNMENT

Een bundeling van de ideeën van de respondenten betreffende het gebruik van Internet in verband met het gemeentelijk leven, komt neer op het opsommen van alle diensten die momenteel op traditionele wijze door het gemeentebestuur aangeboden worden. Dit betekent dat elke administratieve dienst die nu bestaat, ook zijn plaats op het Internet zou moeten krijgen.

De grootste terughoudendheid ter zake heeft te maken met het politiek aspect van de site. Dit is niet specifiek aan het Internet te wijten, maar aan een dalende belangstelling voor politiek in het algemeen: wat de respondenten dus het meest interesseert, zijn vooral de praktische aspecten van het gemeentelven, aspecten die te maken hebben met het dagelijks leven, wat paradoxaal is aangezien de politiek op gemeentelijk vlak vooral met die onderwerpen verband houdt. Dit betekent echter niet dat alles wat met politiek te maken heeft, geen plaats meer verdient op de website van de gemeente, maar wel dat men de burger de mogelijkheid moet bieden om zich voor dat politieke leven te interesseren: misschien door hem te laten participeren in de beslissingen van de gemeente, door hem vaker zijn mening te vragen via on line referendums of raadplegingen, door hem makkelijker met zijn gemeenteraadsleden te laten corresponderen, door hem de mogelijkheid te bieden deel te nemen aan on line fora of door zich in te schrijven op verspreidingslijsten voor gemeentelijke onderwerpen...

Wat de informatiezuilen betreft: alhoewel zij, via de toegang tot de verschillende administratieve sites, deze nieuwe informatiemaatschappij openstellen voor alle burgers, mag men niet uit het oog verliezen dat een groot deel van de bevolking terughoudend staat ten opzichte van het gebruik van het Internet, omdat zij de werking ervan niet begrijpen en omdat elke nieuwe technologie een aanpassingstijd vergt. Het is dan ook absoluut noodzakelijk dat de installatie van de informatiezuilen en de weg naar de informatiemaatschappij, begeleid zouden worden met informatie voor het publiek. Aangezien de burger doorgaans het dichtst bij het gemeentelijk leven betrokken is via een of andere vereniging, zou het interessant kunnen zijn om op de website van de gemeente plaats in te ruimen voor het verenigingsleven, ook om de burger voor het leven van zijn gemeente te interesseren en ook de verenigingen aan te moedigen het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën bij hun leden aan te moedigen.

Algemene conclusie

E-government op gemeentelijk vlak is een zaak in volle evolutie. Het tot stad brengen van E-gemeenten, gekoppeld aan talloze projecten die bedoeld zijn om nieuwe ideeën uit te testen en te ontwikkelen, is een zaak die tijd vergt en nog lang niet af is. E-government binnen een gemeente invoeren, betekent meer dan even een website ontwikkelen: het betekent ook werk maken van betere diensten aan burgers, ondernemingen en andere klanten van de gemeenten; het betekent ook de openbare dienstverlening moderniseren door de inzet van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. Het betekent nog dat de diensten efficiënter gemaakt worden en dat voor het personeel een dynamischer werkomgeving geschapen wordt.

Om daartoe te komen, moeten de gemeenten breken met de tradities en de aloude gewoonten en overschakelen naar een betere coördinatie en communicatie tussen de diensten. De verschillende spelers die betrokken zijn bij de invoering van E-government, moeten elkaar ontmoeten, met elkaar communiceren zodat al deze partners op de hoogte zijn van alle projecten ter zake, en dit op alle gezagsniveaus. Het is niet normaal dat projecten zoals die van de elektronische identiteitskaart of de PostBox, totaal onbekend zijn bij 75% van de gemeentelijke verantwoordelijken of gemeenteraadsleden, dat de enige informatie hierover uit de pers kwam, en dat alleen de gemeenten die aan de projecten deelnemen, er iets over kunnen zeggen. Het is dus belangrijk dat de communicatie en de uitwisseling van informatie die tussen de staat, het Gewest en de gemeenten, en ook binnen eenzelfde gezagsniveau, plaats moeten vinden, een nieuwe invulling krijgen, zowel voor onderwerpen in verband met E-government, informatica als enige andere materie.

Deze spelers moeten ook samen doorgaan met de verspreiding van de nieuwe informatietechnologieën, zowel bij het personeel van de besturen door hen aan te moedigen er gebruik van te maken, als bij de «eindklanten» van de gemeentebesturen: burgers en ondernemingen, de onmisbare partners van E-government. Alhoewel ondernemingen doorgaans goed met computersystemen uitgerust zijn, vaak beter zelf dan de besturen zelf, en alhoewel het aantal Internetaansluitingen bij de Belgische gezinnen nog steeds in de lift zit, toch is het absoluut noodzakelijk om ervoor te zorgen dat alle burgers toegang krijgen tot deze nieuwe technologieën en de mogelijkheid krijgen ze te gebruiken.

Toch kan het lachwekkend lijken te spreken over de invoering van nieuwe informatiebronnen en nieuwe, vooral schriftgebaseerde communicatiemiddelen, als men weet dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vandaag de dag nog 60.000 analfabeten telt. Er moet dus werk gemaakt worden van opleidingen voor alle soorten publiek om zo te komen tot een zo ruim mogelijke verspreiding van deze nieuwe communicatie- en informatietechnologieën. Alleen op die manier kunnen deze voor iedereen, waar en wanneer ook ter beschikking staan.

Daarom ook moet de nadruk gelegd worden op de vereenvoudiging van de administratieve procedures en op een transparante afwikkeling ervan. Dit zal het zowel de burger als het gemeentebestuur zelf makkelijker maken, en hierdoor zal het gemeentebestuur de vragen van de bevolking kunnen beantwoorden. Aangezien de gemeente als gezagsniveau het dichtst bij de burger staat, is het haar taak in te staan voor informatie, hulp en begeleiding van al haar burgers bij het ontdekken van E-government. Dit houdt in dat de gemeentebesturen en het Gewest hun opleidingsinspanningen moeten optrekken, zodat alle personeelsleden en alle gemeenteraadsleden in staat zouden zijn deze nieuwe communicatie- en informatiemiddelen te gebruiken. Wat de gemeenteraadsleden betreft, ligt het voor de hand dat die opleidingen ook georganiseerd kunnen worden door de politieke partijen waartoe zij horen, zodat ook zij de nieuwe middelen kunnen hanteren om met de burgers te communiceren en hen te informeren.

Alhoewel van de nieuwe communicatie- en informatietechnologieën gezegd wordt dat zij de menselijke contacten verarmen, toch effenen zij de weg naar nieuwe vormen van uitwisseling, en kunnen zij heel snel grote groepen mensen bereiken, wat dan weer enorme opportuniteiten inhoudt om de burgerzin te versterken. Dit zal de weg effenen naar een intensere dialoog met de burger en naar meer betrokkenheid van de burger bij het gemeentelijk leven, omdat de burger makkelijker in contact kan treden met de gemeenteraadsleden, zijn mening kan geven over allerlei onderwerpen. Op die manier kan echte E-democratie tot stand komen.

Dankzij het gebruik en de verspreiding van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën zou E-government de gemeentebesturen in staat moeten stellen de administratieve procedures te verlichten, de communicatie en de informatie-uitwisseling tussen diensten te verbeteren, en de burger inspraak te verlenen in het leven en de toekomst van zijn gemeente.

Bibliografie

- [1] Katemen van het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest
 - [a] «E-government» – nr. 20 – oktober 2001
 - [b] «Een netwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest» – nr. 19 – oktober 2001
 - [c] «Opleidingen» - nr. 18 – september 2001
 - [d] «Cities» – nr. 17 – november 2000
 - [e] «Uitbouw van het Driejarenplan ter uitvoering van het impulsprogramma voor een optimaal gebruik van het IRISnet-netwerk bij de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.» – nr. 15 – mei 2000
- [2] Elektronische identiteitskaart – Stand van zaken – juni 2001
Federale Openbare Dienst ICT (FedICT)
- [3] Universal Messaging Engine – september 2001
Federale Openbare Dienst ICT (FedICT)
- [4] PubliContact – oktober 2001 en januari 2002
Dexia Bank
- [5] Systèmes de conduite des ordinateurs
Chapitre 5: Infrastructure à clé publique (PKI)
Professor Banh Tri An
Université de Liège
- [6] Téléinformatique et réseaux
Professor Ph. van Bastelaer
Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix - Namur
- [7] Marktstudies
Internet Service Providers Association van België (ISPA)
- [8] Enquête over de complexiteit van elektronische openbare diensten – oktober 2001
Cap Gemini Ernst & Young / Europese Commissie
- [9] Actie «E-gemeenten» – juni 2001
Gemeente Sint-Gillis
- [10] Overheidsinformatie: een essentiële hulpbron voor Europa - 1998
Groenboek over overheidsinformatie in de informatiemaatschappij
Europese Commissie – COM (1998)585
- [11] The electronic identification of citizens and organisations in the European Union:
State of affair – 37th Meeting of the Directors-General of the Public Service of the Members
of the European Union - November 2001
Federaal Ministerie van Ambtenarenzaken (België) – Document B2001 DG.3.1.
- [12] Enquête sur les usages des TIC des citoyens, PME et communes en Wallonie
Agence Wallonne des Télécommunications
- [13] Création et gestion d'un site internet communal - Guide juridique - 2000
Pascale Blondiau, Adviseur bij de Union des Villes et Communes de Wallonie
Vincent Tilman, Vorseer aan het Centre de Recherches Informatique et Droit
Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix – Namur

- [14] Wet tot invoering van het gebruik van de elektronische handtekening in gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures – 20 oktober 2000
- [15] Ministeriële schrijven betreffende 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 alsook in de diensten van de Regering – 27 juni 2001
- [16] Wet houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten – 9 juli 2001
- [17] Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Duitstalige, Franstalige en Nederlandstalige Gemeenschappen, het Waalse Gewest, het Vlaamse Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Commission Communautaire Française en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie betreffende de uitbouw en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform – 8 augustus 2001

Site over dit werk – www.egov.be.tf

Bijlage 1 – Enquête over de behoeften van de burger inzake E-government

Methodologie

In eerste instantie vond een ontmoeting plaats met de verschillende gemeentelijke en gewestelijke spelers die voor deze materie bevoegd zijn op de verschillende gezagsniveaus. Bedoeling hiervan was een beter beeld te krijgen van wat E-government betekent.

Daarna werd een tweetalige vragenlijst (Frans – Nederlands) voor de burger opgesteld en aan een tiental mensen voorgelegd met de bedoeling na te gaan of zij goed begrijpelijk was en om eventuele opmerkingen over de vragenlijst in te zamelen. Op basis daarvan werden bepaalde te vage of te verwarrende vragen veranderd of verduidelijkt.

Daarna volgde een enquête bij een vijftigtal mensen in de vorm van individuele gesprekken en op basis van een staalname volgens leeftijdscategorieën. Een korte analyse van de resultaten gaf aan dat er bij de mensen die het Internet niet gebruiken, een totale desinteresse was. De leeftijd alleen als selectiecriteria bleek dus geen goede keuze.

Uiteindelijk werd een nieuwe tweetalige enquête gevoerd, dit via het Internet en door middel van een formulier met multiple-choice velden en vrije velden, waarin de respondenten hun antwoorden konden toelichten.

Staalnamemethode

Het staal werd samengesteld met behulp van een staalnamemethode met sneeuwbal effect: een e-mail werd opgestuurd naar drie lijsten mensen met een e-mailadres, waarbij hen gevraagd werd de vragenlijst on line in te vullen en de mail (met de vragenlijst) door te sturen naar hun contactpersonen.

- een lijst met persoonlijke contactpersonen in alle leeftijden, afkomstig uit uiteenlopende milieus maar uitsluitend uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: samen ongeveer 500 mensen.
- een lijst met adressen uit cc-lijsten (conforme copie) bij e-mails die ik persoonlijk ontvangen heb tijdens het voorbije jaar; samen ongeveer 2000 mensen.
- een lijst met adressen van het IRISnet-domein: samen ongeveer 4000 mensen.

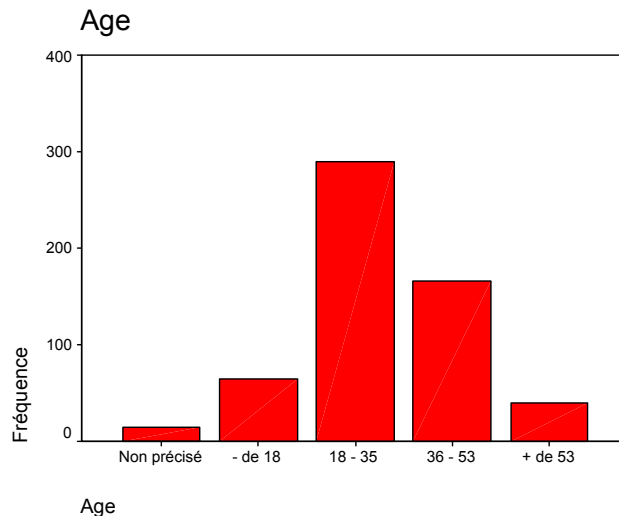
Omdat wij niet beschikten over een adressenlijst met alle Internet-gebruikers, was het onmogelijk een volledig willekeurig staal samen te stellen, zodat het bestudeerde staal meer weg heeft van een gemakstaal. Niettemin zijn de resultaten van deze analyse interessant, want uiteindelijk weerspiegelen zij de mening van enkele honderden burgers die rechtstreeks bij het onderwerp betrokken zijn. De enige gemeenschappelijke eigenschap van alle respondenten, was het feit dat het Internet-gebruikers betrof, een voor het doel van de analyse belangrijk criterium.

Analyse van het staal

Het staal bestond uit 575 respondenten, Internet-gebruikers met een e-mailadres, ingedeeld in 4 leeftijdsklassen: minder dan 18 jaar, 18 tot 35 jaar, 36 tot 53 jaar en meer dan 53 jaar. Uitgesplitst volgens deze klassen ziet het staal eruit als volgt:

Tabel 1.1.: Uitsplitsing van de respondenten volgens leeftijd

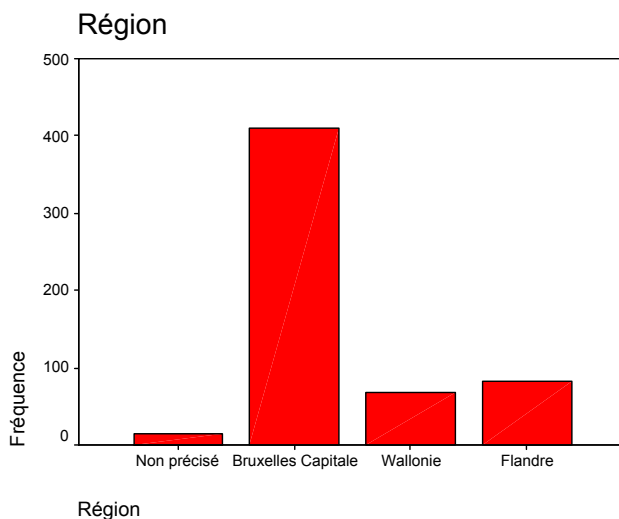
	Frequentie	%
Niet bekend	15	2,6
> 18	65	11,3
18 - 35	289	50,3
36 - 53	166	28,9
< 53	40	7,0
Totaal	575	100,0



Alhoewel het onderzoek zich voornamelijk richtte tot inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kwamen een aantal respondenten uit andere delen van België: uitgesplitst ziet dit er als volgt uit:

Tabel 1.2.: Uitsplitsing van de respondenten volgens gewest

	Frequentie	%
Niet bekend	15	2,6
Brussel Hoofdstad	410	71,3
Wallonië	68	11,8
Vlaanderen	82	14,3
Totaal	575	100,0



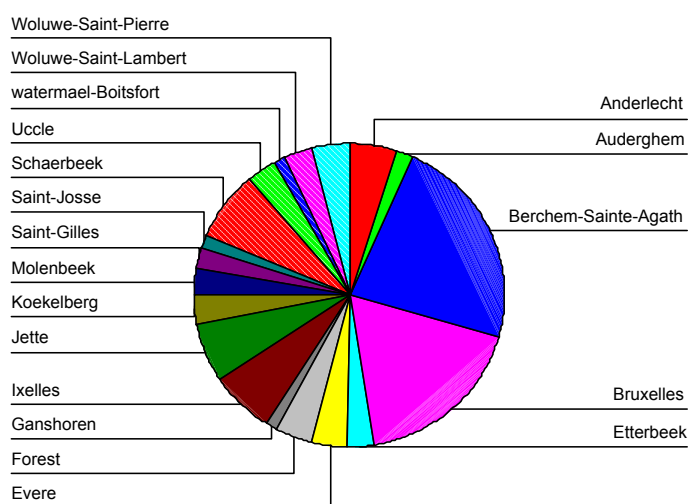
De respondenten afkomstig uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, komen uit de 19 gemeenten van het Gewest, volgens onderstaande uitsplitsing:

Het grote aandeel inwoners uit Sint-Agatha-Berchem heeft te maken met de oververtegenwoordiging van de inwoners van deze gemeente in de eerste lijst zendingen, zijnde de persoonlijke contacten. Evenwel is de uitsplitsing van de respondenten volgens leeftijd, voor de verschillende gemeenten vrijwel identiek is.

Tot slot nog deze opmerking: de categorie Brussel omvat zowel de inwoners van de gemeente Brussel-Stad als de inwoners die alleen Brussels Hoofdstedelijk Gewest of Brussel opgegeven hebben.

Tabel 1.3.: Uitsplitsing van de respondenten volgens de 19 gemeenten van het Brussels Gewest

	Frequentie	%
Anderlecht	20	4,9
Oudergem	7	1,7
Sint-Agatha-Berchem	94	22,9
Brussel	74	18,0
Etterbeek	11	2,7
Evere	15	3,7
Vorst	16	3,9
Ganshoren	5	1,2
Elsene	27	6,6
Jette	26	6,3
Koekelberg	13	3,2
Molenbeek	11	2,7
Sint-Gillis	9	2,2
Sint-Joost	6	1,5
Schaarbeek	30	7,3
Ukkel	13	3,2
Watermaal-Bosvoorde	4	1,0
Sint-Lambrechts-Woluwe	13	3,2
Sint-Pieters-Woluwe	16	3,9
Totaal	410	100,0

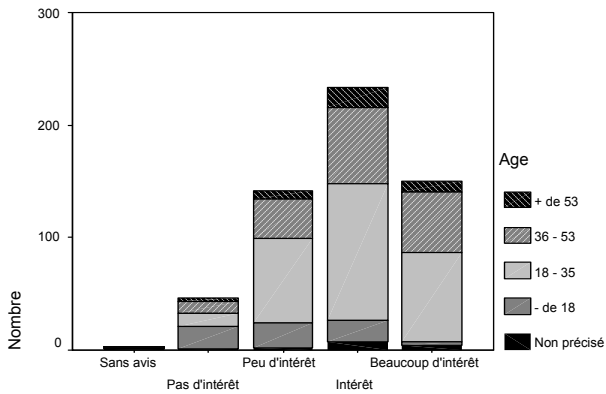


Analyse van de resultaten

Vraag 1: Algemene belangstelling voor het Internet

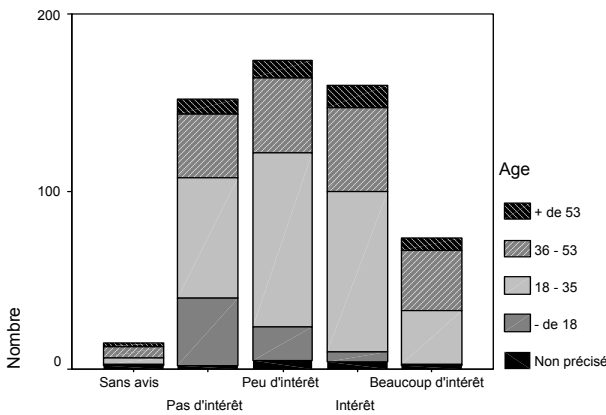
De respondenten werd de volgende vraag gesteld: «Hoe groot is uw belangstelling voor de volgende Internet-toepassingen?» Allerlei soorten algemene toepassingen werden de respondenten voorgesteld. Daarbij werd hen gevraagd een antwoord te geven volgens een belangstellingschaal van 4 punten: «interesseert mij helemaal niet», «interesseert mij enigszins», «interesseert mij», of «interesseert mij sterk». Geen antwoord op een vraag werd gelijkgesteld met «zonder mening».

Tabel 2.1. Zich informeren over de algemene actualiteit (nationaal, internationaal nieuws...)



	Aant.	%	% Geldig	% Cumul
Geen belangstelling	47	8,2	8,2	8,2
Weinig belangstelling	142	24,7	24,8	33,0
Belangstelling	233	40,5	40,7	73,8
Veel belangstelling	150	26,1	26,2	100,0
Totaal	572	99,5	100,0	
Zonder mening	3	,5		
	575	100,0		

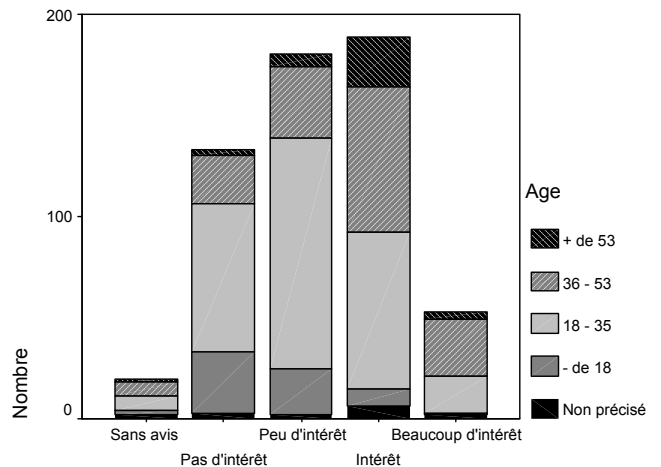
Tabel 2.2. Zich informeren over de politieke actualiteit



	Aant.	%	% Geldig	% Cumul
G. belangstelling	152	26,4	27,1	27,1
W. belangstelling	174	30,3	31,1	58,2
Belangstelling	160	27,8	28,6	86,8
Veel belangstelling	74	12,9	13,2	100,0
Totaal	560	97,4	100,0	
Zonder mening	15	2,6		
	575	100,0		

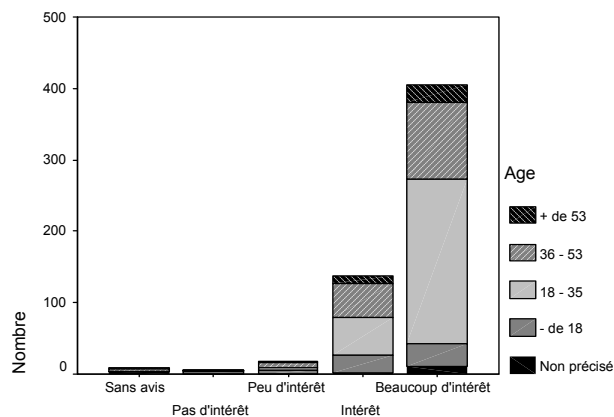
Tabel 2.3. Zich informeren over de gemeentelijke actualiteit

	Aant.	%	% Geldig	% Cumul
Geen belangstelling	133	23,1	24,0	24,0
Weinig belangstelling	180	31,3	32,4	56,4
Belangstelling	189	32,9	34,1	90,5
Veel belangstelling	53	9,2	9,5	100,0
Totaal	555	96,5	100,0	
Zonder mening	20	3,5		
	575	100,0		

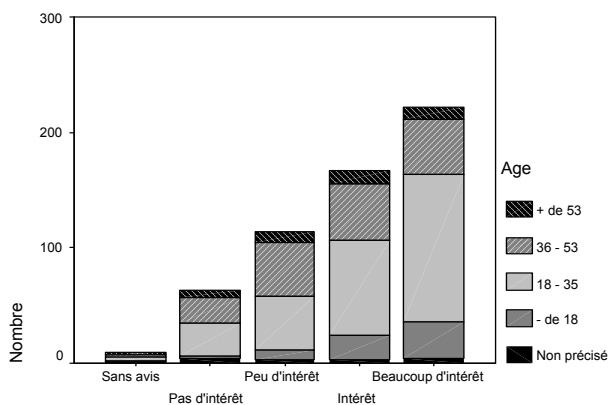


Tabel 2.4. Documentatie zoeken over allerlei onderwerpen

	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig Cumul</i>	
Geen belangstelling	6	1,0	1,1	1,1
Weinig belangstelling	17	3,0	3,0	4,1
Belangstelling	138	24,0	24,4	28,4
Veel belangstelling	405	70,4	71,6	100,0
Totaal	566	98,4	100,0	
Zonder mening	9	1,6		
	575	100		

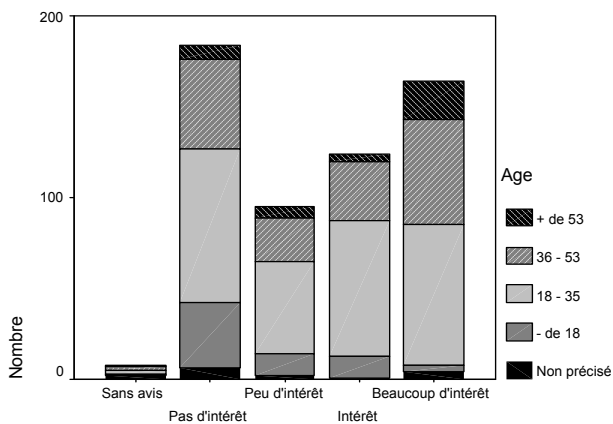


Tabel 2.5. In contact komen met andere mensen



	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig Cumul</i>	
Geen belangstelling	63	11,0	11,1	11,1
Weinig belangstelling	114	19,8	20,1	31,3
Belangstelling	167	29,0	29,5	60,8
Veel belangstelling	222	38,6	39,2	100,0
Totaal	566	98,4	100,0	
Zonder mening	9	1,6		
	575	100,0		

Tabel 2.6. Bankieren

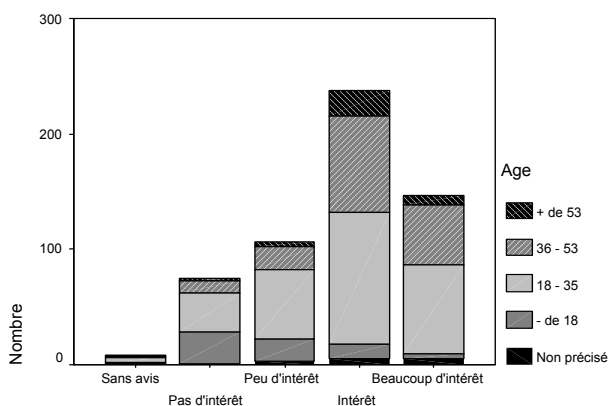


	<i>Aant</i>	<i>%</i>	<i>Geldig</i>	<i>%</i>
	<i>al</i>		<i>Cumul</i>	
Geen belangstelling	184	32,0	32,5	32,5
Weinig belangstelling	95	16,5	16,8	49,2
Belangstelling	124	21,6	21,9	71,1
Veel belangstelling	164	28,5	28,9	100,0
Totaal	567	98,6	100,0	
Zonder mening	8	1,4		
	575	100,0		

Vraag 2: Belangstelling, gemeente en burger

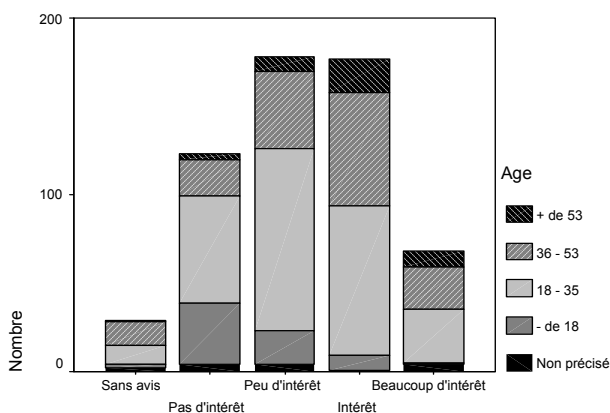
De respondenten werd de volgende vraag gesteld: «Hoe groot is uw belangstelling voor de volgende Internet-toepassingen?» Allerlei Internet-toepassingen in verband met de gemeente werden de respondenten voorgesteld. Daarbij werd hen gevraagd een antwoord te geven volgens een belangstellingsschaal van 4 punten zoals beschreven voor de eerste vraag.

Tabel 3.1. Algemene inlichtingen opvragen over het gemeentebestuur (openingsuren, adressen, contactpersonen...)



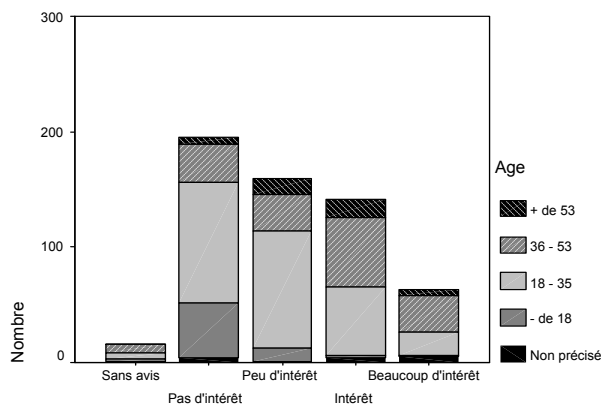
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig</i>	<i>Cumul</i>
Geen belangstelling	75	13,0	13,2	13,2
Weinig belangstelling	107	18,6	18,9	32,1
Belangstelling	238	41,4	42,0	74,1
Veel belangstelling	147	25,6	25,9	100,0
Totaal	567	98,6	100,0	
Zonder mening	8	1,4		
	575	100,0		

Tabel 3.2. Opvragen van de agenda met de gemeenteactiviteiten



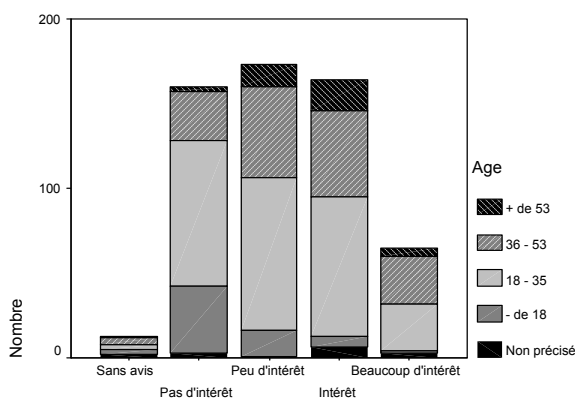
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig</i>	<i>Cumul</i>
Geen belangstelling	123	21,4	22,5	22,5
Weinig belangstelling	178	31,0	32,6	55,1
Belangstelling	177	30,8	32,4	87,5
Veel belangstelling	68	11,8	12,5	100,0
Totaal	546	95,0	100,0	
Zonder mening	29	5,0		
	575	100,0		

Tabel 3.3. De agenda en de verslagen van de gemeenteraden opvragen



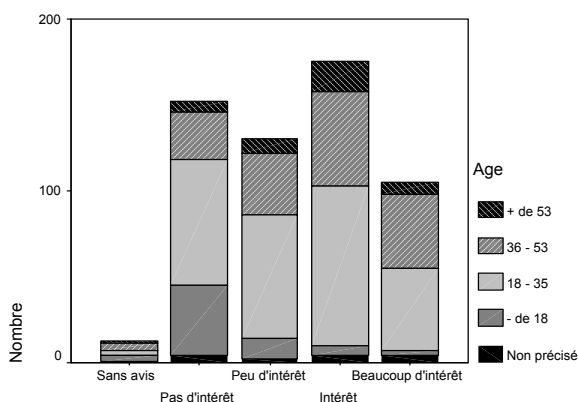
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i> <i>Geldig</i>	<i>%</i> <i>Cumul</i>
Geen belangstelling	195	33,9	34,9	34,9
Weinig belangstelling	159	27,7	28,4	63,3
Belangstelling	142	24,7	25,4	88,7
Veel belangstelling	63	11,0	11,3	100,0
Totaal	559	97,2	100,0	
Zonder mening	16	2,8		
	575	100,0		

Tabel 3.4. Informatie opvragen over de plaatselijke besturen (Burgemeester, Schepenen, Gemeenteraadsleden...): weten wie zij zijn, hun politieke programma kennen...



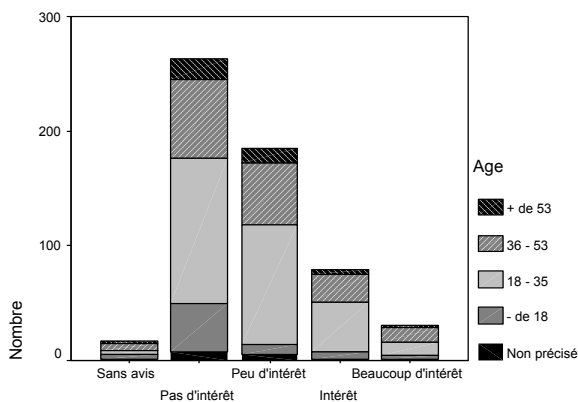
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i> <i>Geldig</i>	<i>%</i> <i>Cumul</i>
Geen belangstelling	160	27,8	28,5	28,5
Weinig belangstelling	173	30,1	30,8	59,3
Belangstelling	164	28,5	29,2	88,4
Veel belangstelling	65	11,3	11,6	100,0
Totaal	562	97,7	100,0	
Zonder mening	13	2,3		
	575	100,0		

Tabel 3.5. De plaatselijke besturen vragen stellen via e-mail



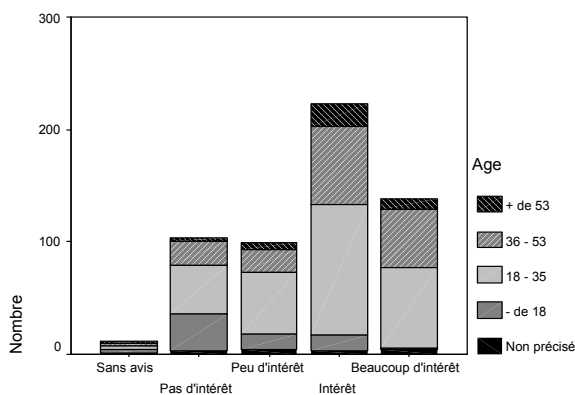
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>%</i> <i>Geldig</i>	<i>%</i> <i>Cumul</i>
Geen belangstelling	152	26,4	27,0	27,0
Weinig belangstelling	130	22,6	23,1	50,2
Belangstelling	175	30,4	31,1	81,3
Veel belangstelling	105	18,3	18,7	100,0
Totaal	562	97,7	100,0	
Zonder mening	13	2,3		
	575	100,0		

Tabel 3.6. De plaatselijke besturen ondervragen via een chat-room/on line discussie



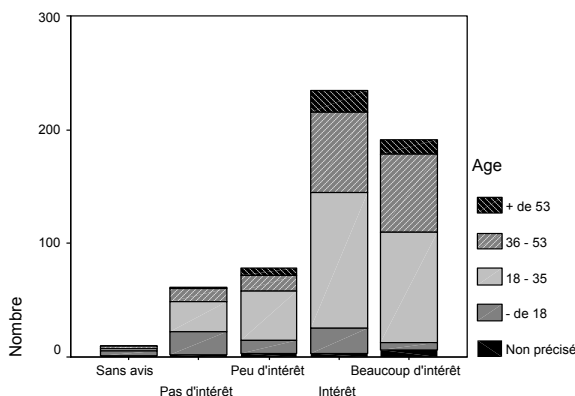
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	263	45,7	47,1	47,1
Weinig belangstelling	185	32,2	33,2	80,3
Belangstelling	79	13,7	14,2	94,4
Veel belangstelling	31	5,4	5,6	100,0
Totaal	558	97,0	100,0	
Zonder mening	17	3,0		
	575	100,0		

Tabel 3.7. Informatie krijgen over de manier waarop administratieve documenten ingevuld moeten worden



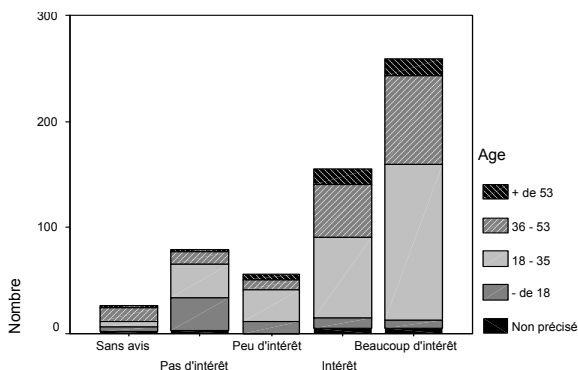
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	103	17,9	18,3	18,3
Weinig belangstelling	99	17,2	17,6	35,9
Belangstelling	223	38,8	39,6	75,5
Veel belangstelling	138	24,0	24,5	100,0
Totaal	563	97,9	100,0	
Zonder mening	12	2,1		
	575	100,0		

Tabel 3.8. Uitleg vragen over het verkrijgen van administratieve documenten (geboortecertificaten, rijbewijs...)



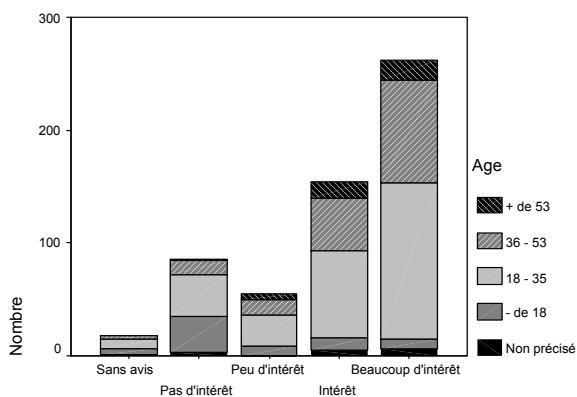
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	61	10,6	10,8	10,8
Weinig belangstelling	78	13,6	13,8	24,6
Belangstelling	235	40,9	41,6	66,2
Veel belangstelling	191	33,2	33,8	100,0
Totaal	565	98,3	100,0	
Zonder mening	10	1,7		
	575	100,0		

Tabel 3.9. On line administratieve documenten bestellen



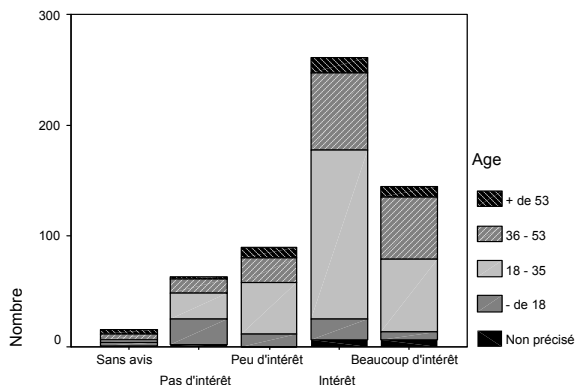
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	79	13,7	14,4	14,4
Weinig belangstelling	56	9,7	10,2	24,6
Belangstelling	155	27,0	28,2	52,8
Veel belangstelling	259	45,0	47,2	100,0
Totaal	549	95,5	100,0	
Zonder mening	26	4,5		
	575	100,0		

Tabel 3.10 On line administratieve documenten ontvangen



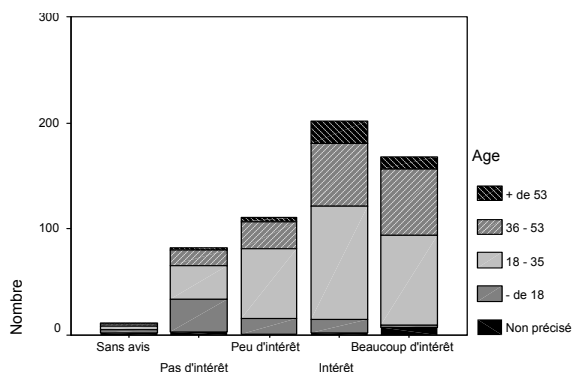
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	86	15,0	15,4	15,4
Weinig belangstelling	55	9,6	9,9	25,3
Belangstelling	154	26,8	27,6	53,0
Veel belangstelling	262	45,6	47,0	100,0
Totaal	557	96,9	100,0	
Zonder mening	18	3,1		
	575	100,0		

Tabel 3.11. Informatie opvragen over bepaalde gemeentelijke structuren (scholen, PWA, OCMW, bibliotheken...)



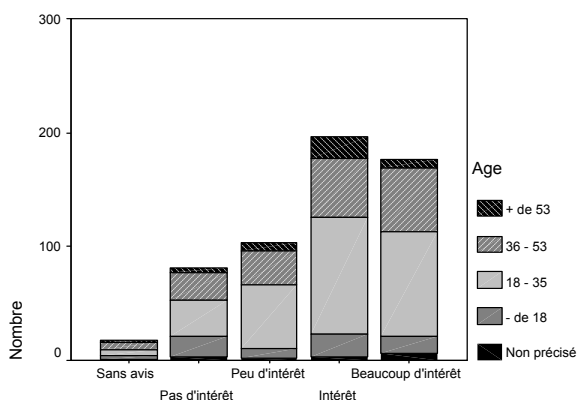
	<i>Aant.</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Geen belangstelling	63	11,0	11,3	11,3
Weinig belangstelling	90	15,7	16,1	27,4
Belangstelling	261	45,4	46,7	74,1
Veel belangstelling	145	25,2	25,9	100,0
Totaal	559	97,2	100,0	
Zonder mening	16	2,8		
	575	100,0		

Tabel 3.12. Informatie opvragen over vuilnisophaling, glasbollen...



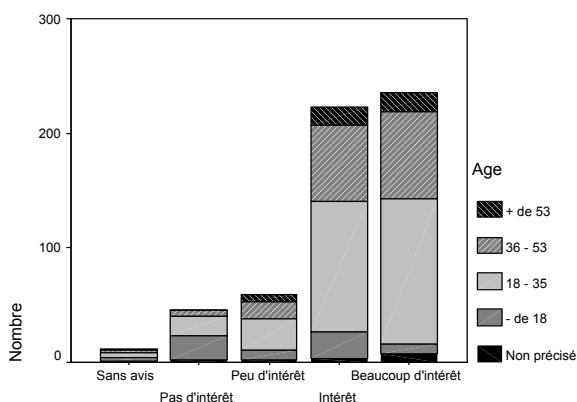
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig</i>	<i>Cumul</i>
Geen belangstelling	82	14,3	14,6	14,6
Weinig belangstelling	111	19,3	19,7	34,3
Belangstelling	202	35,1	35,9	70,2
Veel belangstelling	168	29,2	29,8	100,0
Totaal	563	97,9	100,0	
Zonder mening	12	2,1		
	575	100,0		

Tabel 3.13. On line het repertorium van beschikbare boeken in de gemeentebibliotheek opvragen



	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig</i>	<i>Cumul</i>
Geen belangstelling	81	14,1	14,5	14,5
Weinig belangstelling	104	18,1	18,7	33,2
	196	34,1	35,2	68,4
Veel belangstelling	176	30,6	31,6	100,0
Totaal	557	96,9	100,0	
Zonder mening	18	3,1		
	575	100,0		

Tabel 3.14. Praktische informatie opvragen zoals huisartsen en apothekers van wacht

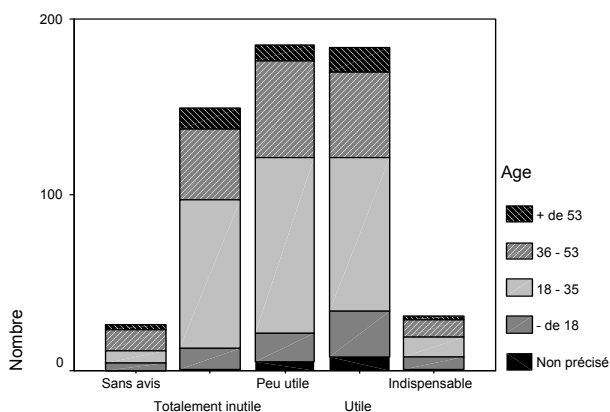


	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig</i>	<i>Cumul</i>
Geen belangstelling	45	7,8	8,0	8,0
Weinig belangstelling	59	10,3	10,5	18,5
Belangstelling	223	38,8	39,6	58,1
Veel belangstelling	236	41,0	41,9	100,0
Totaal	563	97,9	100,0	
Zonder mening	12	2,1		
	575	100,0		

Vraag 3: Informatiezuilen en terminals

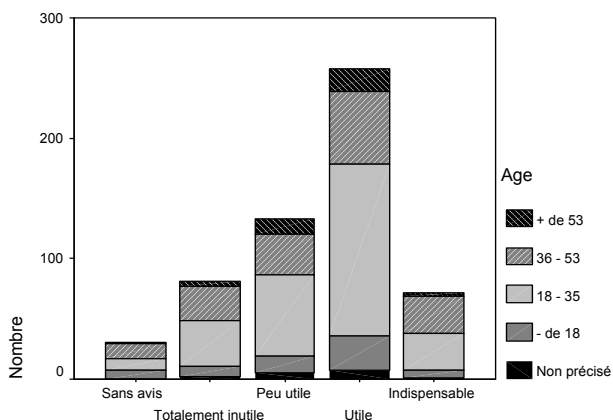
De respondenten werd de volgende vraag gesteld: «Vindt u het nuttig dat uw gemeente op de volgende plaatsen informatiezuilen / terminals installeert die toegang verleent tot het Internet om makkelijker in contact te treden met uw gemeente en om de genoemde diensten te kunnen gebruiken?» Allerlei plaatsen werden aan de respondenten voorgesteld. Deze moesten het nut beoordelen door een antwoord te geven op een nuttschaal in 4 punten: «totaal nutteloos», «niet zo nuttig», «nuttig» of «onmisbaar». Wie de vijfde optie koos («ik weet niet waarover het gaat») of geen antwoordt gaf, werd ingedeeld bij de rubriek «zonder mening».

Tabel 4.1. Telefooncellen



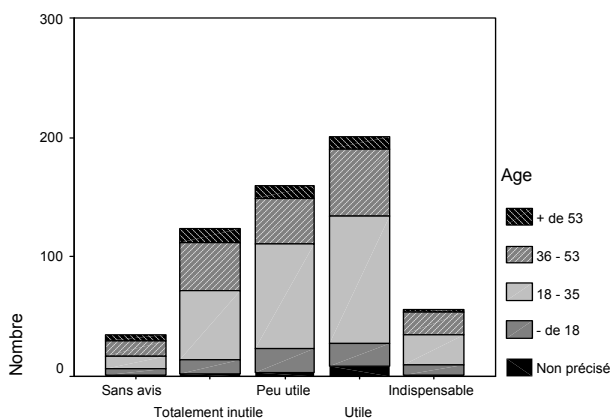
	Aantal	%	% Geldig	% Cumul
Totaal nutteloos	149	25,9	27,1	27,1
Niet zo nuttig	185	32,2	33,7	60,8
Nuttig	184	32,0	33,5	94,4
Onmisbaar	31	5,4	5,6	100,0
Totaal	549	95,5	100,0	
Zonder mening	26	4,5		
	575	100,0		

Tabel 4.2. Gemeenteplein of belangrijke straten van de gemeente



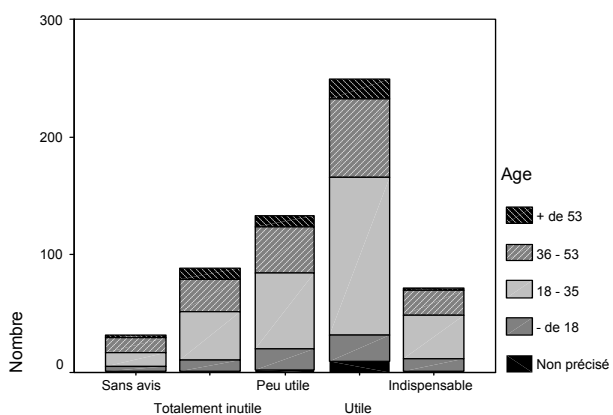
	Aantal	%	% Geldig	% Cumul
Totaal nutteloos	81	14,1	14,9	14,9
Niet zo nuttig	133	23,1	24,4	39,3
Nuttig	258	44,9	47,4	86,8
Onmisbaar	72	12,5	13,2	100,0
Totaal	544	93,6	100,0	
Zonder mening	31	5,4		
	575	100,0		

Tabel 4.3. Metrostations



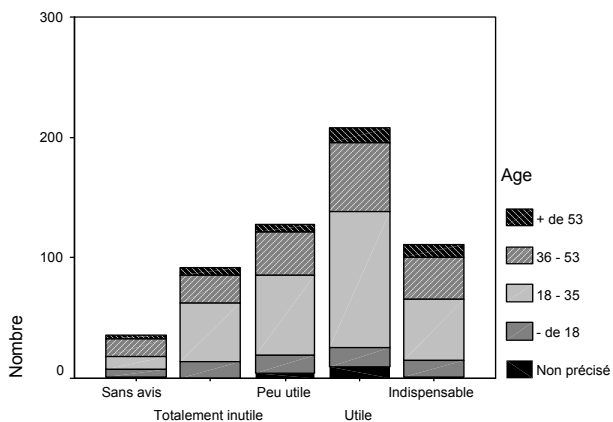
	Aantal	%	% Geldig	% Cumul
Totaal nutteloos	124	21,6	23,0	23,0
Niet zo nuttig	159	27,7	29,4	52,4
Nuttig	201	35,0	37,2	89,6
Onmisbaar	56	9,7	10,4	100,0
Totaal	540	93,9	100,0	
Zonder mening	35	6,1		
	575	100,0		

Tabel 4.4. Stations



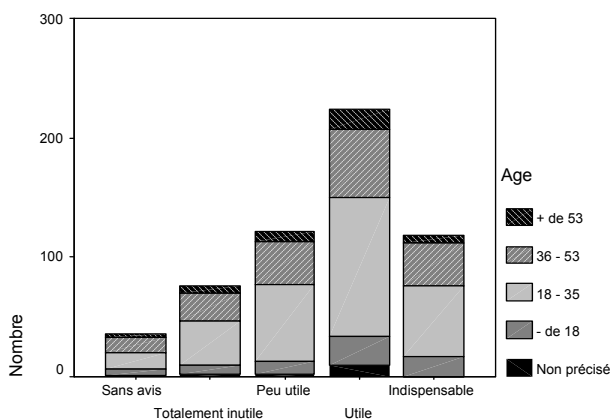
	Aantal	%	% Geldig	% Cumul
Totaal nutteloos	89	15,5	16,4	16,4
Niet zo nuttig	133	23,1	24,5	40,9
Nuttig	249	43,3	45,9	86,7
Onmisbaar	72	12,5	13,3	100,0
Totaal	543	94,4	100,0	
Zonder mening	32	5,6		
	575	100,0		

Tabel 4.5. Politiecommissariaat



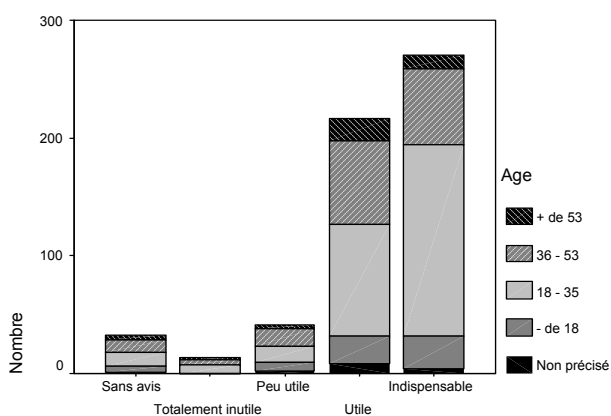
	Aantal	%	% Geldig	% Cumul
Totaal nutteloos	92	16,0	17,1	17,1
Niet zo nuttig	128	22,3	23,7	40,8
Nuttig	208	36,2	38,6	79,4
Onmisbaar	111	19,3	20,6	100,0
Totaal	539	93,7	100,0	
Zonder mening	36	6,3		
	575	100,0		

Tabel 4.6. Inkomhal scholen



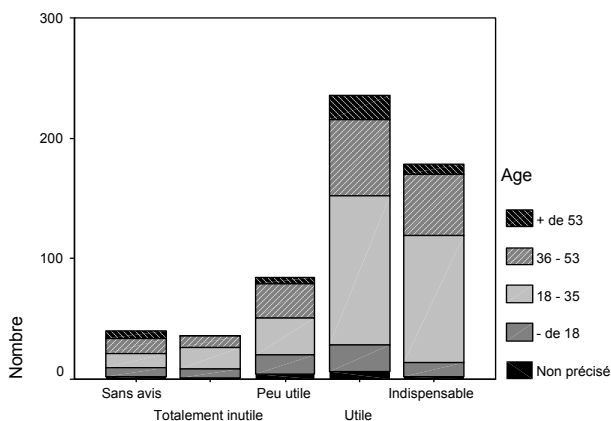
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig Cumul</i>	
Totaal nutteloos	76	13,2	14,1	14,1
Niet zo nuttig	121	21,0	22,4	36,5
Nuttig	224	39,0	41,6	78,1
Onmisbaar	118	20,5	21,9	100,0
Totaal	539	93,7	100,0	
Zonder mening	36	6,3		
	575	100,0		

Tabel 4.7. Gemeentelijke bibliotheek



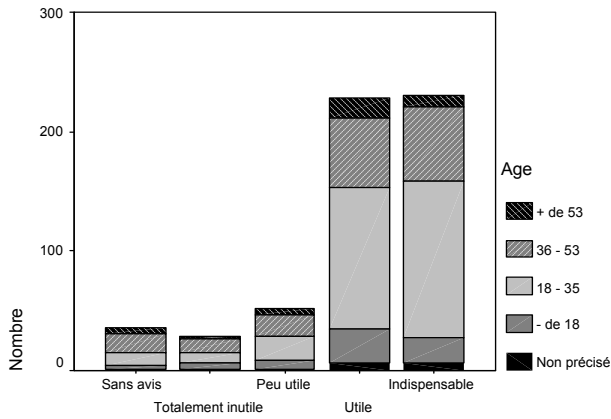
	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig Cumul</i>	
Totaal nutteloos	14	2,4	2,6	2,6
Niet zo nuttig	41	7,1	7,6	10,1
Nuttig	217	37,7	40,0	50,2
Onmisbaar	270	47,0	49,8	100,0
Totaal	542	94,3	100,0	
Zonder mening	33	5,7		
	575	100,0		

Tabel 4.8. Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Werk



	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
			<i>Geldig Cumul</i>	
Totaal nutteloos	36	6,3	6,7	6,7
Niet zo nuttig	84	14,6	15,7	22,4
Nuttig	236	41,0	44,1	66,5
Onmisbaar	179	31,1	33,5	100,0
Totaal	535	93,0	100,0	
Zonder mening	40	7,0		
	575	100,0		

Tabel 4.9. Cultureel centrum

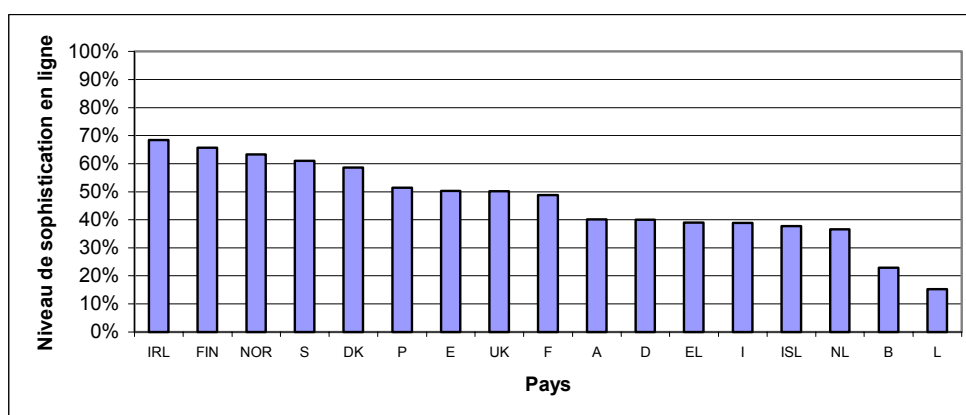


	<i>Aantal</i>	<i>%</i>	<i>% Geldig</i>	<i>% Cumul</i>
Totaal nutteloos	29	5,0	5,4	5,4
Niet zo nuttig	52	9,0	9,6	15,0
Nuttig	228	39,7	42,3	57,3
Onmisbaar	230	40,0	42,7	100,0
Totaal	539	93,7	100,0	
Zonder mening	36	6,3		
Totaal	575	100,0		

Bijlage 2 – Enquête over de complexiteit van de elektronische diensten in Europa

Onderstaande resultaten zijn afkomstig uit een enquête van de Europese Commissie, die in oktober 2001 uitgevoerd werd door Cap Gemini Ernst & Young en sloeg op de 15 lidstaten van de Europese Unie, plus IJsland en Noorwegen. Onderstaande cijfers werden overgenomen met de welwillende toelating van Cap Gemini Ernst & Young.

Tabel 5.1 – Indeling van de openbare basisdiensten per land volgens het complexiteitsniveau



Land	%
IRL (Ierland)	68,42
FIN (Finland)	65,70
NOR (Noorwegen)	63,22
S (Zweden)	61,03
DK (Denemarken)	58,63
P (Portugal)	51,41
E (Spanje)	50,37
UK (Groot-Brittannië)	50,22
F (Frankrijk)	48,80
A (Oostenrijk)	40,18
D (Duitsland)	40,06
EL (Griekenland)	39,01
I (Italië)	38,85
ISL (IJsland)	37,70
NL (Nederland)	36,57
B (België)	22,93
L (Luxemburg)	15,22

Tabel 5.2 – Indeling van de openbare basisdiensten per dienst volgens het complexiteitsniveau

Dienst	Europees gemiddelde	België
Werk zoeken	81%	98%
Belastingaangifte	74%	25%
BTW-aangifte	68%	25%
Vennootschapsbelasting	62%	25%
Inschrijving van een nieuwe vennootschap	58%	25%
Douaneaangiften	57%	25%
Inzenden van gegevens naar het bureau voor de statistiek	56%	0%
Sociale lasten voor werknemers	50%	0%
Openbare aanbestedingen	44%	25%
Sociale voordelen	43%	21%
Melding verhuizing	40%	35%
Persoonlijke documenten	40%	18%
Openbare bibliotheken	38%	16%
Inschrijving aan een hogeschool of universiteit	37%	15%
Inschrijving van een voertuig	33%	25%
Huwelijks- of geboorteattesten	31%	18%
Aangifte aan de politie	29%	1%
Milieuvergunningen	29%	27%
Bouwvergunningen	27%	32%
Gezondheidsdiensten	7%	2%

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 door 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 decision-makers
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	Een netwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Katern	Nr	17	CITIES
Katern	Nr	18	Opleidingen
Katern	Nr	19	Een netwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Tweede Uitgave)
Katern	Nr	20	E-Government

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

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

Verantwoordelijke uitgever: Michel Boland, C.I.B.G. Kunstlaan 20, bus 10 - 1000 Brussel

