

Katern nr. 22 van het C.I.B.G.

IRISbox

Het beveiligd elektronische loket in 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>

DECEMBER 2002

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
Adjunct Directeur-Generaal

Dhr. Hervé FEUILLIEN
Dhr. Robert HERZEELE

E-mail: hfeuillien@cirb.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 hoofdplicht 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 administraties en tussen de administraties 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 besturen, onder meer in het kader van projecten van de Europese Unie en van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden.

Het **C.I.B.G.** heeft van de Gewestregering opdracht gekregen in te staan voor de implementatie van E-government, dat in eerste instantie bedoeld is om de dienstverlening vanwege de overheid aan de burger te verbeteren. Hiertoe vertegenwoordigt het Centrum het Gewest binnen de E-government werk- en coördinatiegroepen die op federaal vlak opgericht werden en staat in voor het beheer van de Portalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: www.brussel.irisnet.be.

INHOUD

WOORD VOORAF	4
EEN ELEKTRONISCH LOKET?	6
DE OPLOSSING VOOR HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	8
Context	8
Beschrijving van het IRISbox-loket.....	9
Intelligente en interactieve formulieren	10
De technologische partner	12
Beslissingen van de Brusselse Regering	12
INVOERING VAN HET ELEKTRONISCH LOKET IN UW GEMEENTE	13
Etappe 1: Ondertekening van de contracten	13
Etappe 2: Functionele analyse	14
Etappe 3: Behoeftenafbakening	14
Etappe 4: Aanmaak van de formulieren	15
Etappe 5: Integratie in de back-office	16
Etappe 6: integratie van het loket in de website van de gemeente	16
Etappe 7: Mogelijkheid tot on line betaling	17
Etappe 8: De opleiding	18
Etappe 9: Marketing en communicatie	18
EVALUATIE VAN DE ‘ELEKTRONISCH LOKET’-TOEPASSING	19
C.I.B.G. evaluatieverslag.....	20
TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN	23

Woord vooraf

Sedert intussen vijftien jaar is het C.I.B.G. een stuwende kracht achter de verandering binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en doet dat door het introduceren van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën op alle gezagsniveaus.

Opeenvolgende regeringen hebben werk gemaakt van de modernisering van de computersystemen en mede dankzij de Europese Unie heeft het C.I.B.G. sedert 1994 Internetgebaseerde tools kunnen installeren.

Vanwege de snelle groei van e-mail - 7.000 gewestelijke en plaatselijke ambtenaren gebruiken intussen de e-maildienst van het C.I.B.G. – het ontwerp en de hosting van websites onder de domeinnaam «irisnet.be» - op de C.I.B.G.-servers worden momenteel 94 sites gehost – is de gewestelijke overheid overtuigd geraakt van de mogelijkheden tot onderlinge samenwerking tussen de besturen via het IRISnet-breedbandnetwerk.

Ondanks de onvermijdelijke weerstand tegen verandering in het moderniseringsproces is het C.I.B.G. er de jongste jaren in geslaagd een aantal gewestelijke en plaatselijke spelers te overtuigen om diensten on line te plaatsen, die aan de verwachtingen van burgers en ondernemingen tegemoetkomen.

Op onze jaarlijkse conferentie in 2001 hebben wij er duidelijk op gewezen dat e-government mogelijk gedoemd is te mislukken als wij geen rekening zouden houden met de noden van de plaatselijke besturen. Want hoe zouden wij van deze ingrijpende verandering van onze administratie, dit openbreken van de administratie, een succes kunnen maken, indien wij geen rekening houden met de belangrijkste spelers in het contact met de burger: de Brusselse gemeenten.

Niet minder dan 60 % van de contacten tussen burger en overheid vindt op het plaatselijke vlak plaats.

Tegen deze achtergrond ontstond het IRISbox-project: het on line ter beschikking stellen van administratieve formulieren.

Het C.I.B.G. was hiermee al sedert 1997 bezig. Nu echter wordt een grote stap voorwaarts gezet en wordt deze dienst van on line formulieren geïntegreerd in een beveiligd elektronisch berichtensysteem, een onmisbaar element om de veiligheid van on line transacties en betaling te waarborgen.

Het partnership tussen het C.I.B.G. en BPG e-Services, dat op 13 november 2002 door de Regering goedgekeurd werd, schept ruimte voor de opstart van IRISbox en voor de installatie van deze oplossing op gewestelijk vlak. De Minister-Voorzitter is aan deze behoefte tegemoetgekomen en heeft beslist om de toegang tot de IRISbox-diensten voor alle gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te financieren.

Dankzij deze consequente aanpak zullen alle burgers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toegang krijgen tot deze beveiligde diensten. Het is mogelijk om IRISbox op uiterst korte termijn in de 19 gemeenten van het Brussels Gewest te installeren en het C.I.B.G. zal de gemeenten bijstaan bij het integreren van deze oplossing in hun back-office.

Het totaaloplossing die het C.I.B.G. dient te installeren, vormt het eindpunt van het E-governmentproces dat binnen ons Gewest op gang gekomen is:

- veralgemening van e-mail in de gemeentebesturen;
- interactieve website via de portaalsite www.brussel.irisnet.be;
- diensten aan de burgers op het plaatselijke vlak;
- een breedbandnetwerk dat interoperabiliteit van de gegevens mogelijk maakt;
- en tot slot een beveiligd berichtensysteem en betaalsysteem.

Wij mogen terecht zeggen dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het vlak van E-government het voortouw neemt in ons land. Bovendien speelt ons Centrum daarin een hoofdrol.

Robert HERZEELE
Adjunct Directeur-Generaal

Hervé FEUILLIEN
Directeur-Generaal

Een elektronisch loket?

Net als een gewoon loket is een elektronisch loket bedoeld om burgers, ondernemingen en besturen informatie met elkaar te laten uitwisselen. Deze uitwisseling van administratieve informatie (attesten, uittreksels uit akten...) of praktische informatie (vuilnisophaling, inschrijving voor stages...) gebeurt doorgaans door middel van een formulier. Dergelijke formulieren, tot nu toe op papier, kunnen voortaan makkelijk een elektronische vorm krijgen.

Opzet van het elektronisch loket moet zijn:

- informatie verstrekken aan de gebruiker;
- formuleraanvragen efficiënt beheren;
- zo mogelijk, formulieren waarop de gegevens waarover het bestuur al beschikt, moeten vooraf ingevuld zijn;
- invullen van het formulier door de gebruiker, met on line assistentie;
- validering van het formulier;
- voorlegging van het ingevulde en gevalideerde document aan de aanvrager, gevolgd door aanvaarding en handtekening;
- gelijkschakeling van de formulieren op semantisch vlak (samenhang van de elementen) en inzake layout (grafisch handvest);
- samen bestaan van klassieke dragers en procedures (papier, fax, telefoon) voor formulierbeheer;
- archivering van de documenten;
- zo mogelijk, integratie van deze gegevens in het computersysteem van de dienst in kwestie.

Een elektronisch loket kan men vergelijken met de elektronische versie van een gewoon loket.

De aflevering van een document aan het loket van een bestuur, doorloopt doorgaans 9 etappes, die ook bij een elektronisch loket terug te vinden zijn.

Etappe 1: De burger begeeft zich naar het loket van zijn gemeente.

[De burger begeeft zich naar de website van zijn gemeente.](#)

Etappe 2: De burger maakt zich kenbaar door de ambtenaar zijn identiteitskaart te tonen.

[De burger maakt zich kenbaar door zijn gebruikersnaam en zijn wachtwoord in te tikken.](#)

Toekomst: de burger maakt zich kenbaar door zijn elektronische identiteitskaart in de lezer van zijn PC te schuiven.

Etappe 3: De burger legt de ambtenaar uit wat het doel is van zijn komst.
De burger gaat na wat hij moet doen via het on line helpmenu dat in de website aanwezig is.

Etappe 4: De burger ontvangt het gevraagde formulier en vult het in.
De burger selecteert het gewenste formulier en vult de ontbrekende velden in (wat het bestuur al van hem weet, is al ingevuld: naam, voornaam, officieel adres).

Etappe 5: De burger tekent het formulier en geeft het terug aan de ambtenaar.
De burger valideert het formulier, waarna het automatisch via e-mail naar de ambtenaar doorgestuurd wordt.

Etappe 6: De ambtenaar neemt het aanvraagformulier in ontvangst en behandelt de aanvraag van de burger.
De ambtenaar ontvangt het aanvraagformulier in zijn mail box en behandelt de aanvraag van de burger.

Toekomst: integratie back-office, de toepassing van de dienst in kwestie behandelt de aanvraag automatisch op basis van de elektronische gegevens die via het formulier binnengekomen zijn en via verbindingen met andere databases (NR, Sociale zekerheid...).

Etappe 7: Gebeurlijk vraagt de ambtenaar de burger om te betalen, vaak onmiddellijk en in baar geld.
Gebeurlijk verricht de burger een on line betaling.

Etappe 8: De ambtenaar vraagt de burger het bewijs dat hij een bepaalde aanvraag op een bepaald tijdstip wel degelijk gedaan heeft.
Net als de ambtenaar ontvangt ook de burger zijn aanvraagformulier in zijn mail box. Deze exacte kopie van de aanvraag dient als bewijs dat hij de aanvraag wel degelijk ingediend heeft.

Etappe 10: Indien de aanvraag onmiddellijk uitgevoerd kan worden, geeft de ambtenaar het bestelde document onmiddellijk aan de burger. Is dat niet zo, dan moet de burger later naar het gemeentehuis terugkomen.
De ambtenaar behandelt de aanvraag wanneer het hem past, steekt het document onder omslag en stuurt het naar het thuisadres van de aanvrager, die het binnen de 3 dagen ontvangt.

Toekomst: verzending van het document niet naar de burger, maar op vraag van deze laatste, stuurt de ambtenaar het document rechtstreeks naar de instelling die erom gevraagd heeft (Sociale zekerheid, ander bestuur, werkgever...).

De oplossing voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Context

Tegen de achtergrond van het breedbandnetwerk dat in het Brussels Gewest uitgebouwd wordt, ontwikkelt het C.I.B.G. een hele reeks E-government toepassingen. Deze hebben allemaal één gemeenschappelijk doel: de administratieve procedures vereenvoudigen door ze elektronisch te maken. In het kader van haar promotie- en begeleidingsopdracht inzake informatica ten overstaan van de plaatselijke besturen en tegen de achtergrond van het breedbandnetwerk in Brussel, heeft het C.I.B.G. opdracht gekregen tot een nieuwe oproep om voorstellen ter ontwikkeling van nieuwe telematicaprojecten die gebruik maken van het IRISnet-netwerk (Driejarenplan II, 2001-2003).

BPG e-Services, een dochteronderneming van De Post, heeft in mei 2001 de oprichting aangekondigd van een elektronisch communicatieplatform waardoor het voor burgers en organisaties mogelijk wordt zichzelf op een volledig veilige wijze via het Internet te identificeren en via een gecertificeerde elektronische mailbox te communiceren. Het project zou een elektronisch berichtensysteem omvatten dat in staat is zender en ontvangen te identificeren, functies om on line intelligente elektronische formulieren te bestellen en in te vullen (elektronisch loket), functies om facturen te betalen aan instellingen die bij het project betrokken zijn, enz.

Het gedeelte «elektronisch loket» stelt de inwoners van een gemeente intelligente en beveiligde elektronische formulieren ter beschikking, en moet de volgende functies mogelijk maken:

- voor betalende formulieren kan de burger kiezen voor beveiligde on line elektronische **betaling**;
- **authenticatie** van de burger via een registratieprocedure van niveau 3 (de hoogste);
- **beveiligde verzending** van deze formulieren naar een elektronisch adres van de Gemeente;
- verzending van formulieraanvragen naar de Gemeente in een formaat dat **integratie van de gegevens** in de back-office mogelijk maakt (XML-standaard¹);

De gemeenten moeten proberen de dienstverlening aan hun burgers permanent te verbeteren. En als er vraag is naar on line aflevering van administratieve documenten, moeten zij daarop kunnen inspelen. Deze dematerialisering wordt tevens een aanleiding om de formulieren uit te zuiveren en daardoor te vereenvoudigen. Een functionele analyse van de back-office, vóór de opstart van het project, moet leiden tot een verbetering van de procedures («workflow»).

¹ XML (eXtensible Markup Language) is een taal voor het beschrijven en uitwisselen van gestructureerde documenten. XML werpt zich steeds meer op als dé standaard voor gegevensstructurering en -uitwisseling. Er staat een erg goede definitie van het XML-formaat op de site van het "Agence wallonne des Télécommunications" (AWT), die er een technische fiche aan gewijd heeft: <http://www.awt.be/cgi/fic/fic.asp?fic=fic-fr-T9-1>, alsook op de site van de ATICA: <http://www.atica.pm.gouv.fr/dossiers/documents/lettreXMLrepertoire.shtml>

Beschrijving van het IRISbox-loket

IRISbox, het elektronisch loket van het Brusselse Gewest, is gebaseerd op een toepassing die ontwikkeld werd door BPG e-Services², een dochteronderneming van De Post. Naast enkele problemen in verband met toegankelijkheid (Netscape, aantal beschikbare talen en specifieke layout voor slechtzienden), die binnenkort opgelost moeten zijn, hoort deze toepassing tot het beste wat op de markt bestaat. Voor zover ons bekend is geen enkel ander elektronisch loket zo volledig (authenticatie op niveau 3, betaling), zo ergonomisch (verschillende intelligentieniveaus in de formulieren) en vernieuwend (integratie van XML in de back-office).

De onderbouw van de toepassing is een **beveiligde en geauthentificeerde elektronische berichtendienst**. Op deze onderbouw worden andere diensten met toegevoegde waarde geënt ten behoeve van burgers en ondernemingen: on line bestellen van formulieren, elektronische toezending van facturen (nog niet beschikbaar) en binnenkort, de elektronische aangetekende brief. In het verlengde van deze beveiligde, geauthentificeerde elektronische communicatie zullen andere specifieke projecten zich aandienen. De belangrijkste is allicht de toekomstige elektronische identiteitskaart.

Het authenticatiesysteem voor surfers berust op een strenge registratieprocedure. Deze procedure bestaat in een "lijfelijke" controle van de identiteit van de surfer vooraleer deze zijn wachtwoord krijgt om elektronische berichten op geauthentificeerde wijze te verzenden.

Zonder dergelijke "lijfelijke" controle, hebben wij te maken met een veiligheidsniveau 2 indien de officiële gegevens gecontroleerd worden, en een veiligheidsniveau 1 indien de gebruiker zelf zijn gegevens invult zonder enige controle achteraf. Voor E-government projecten is een beveiliging van niveau 3 aan te raden.

Deze **registratie** gebeurt in de postkantoren, maar de gemeente zou dit ook zelf kunnen doen. Momenteel is dat zo in de pilootgemeente³. Tijdens een proefperiode van 5 maanden (10/02/2002 – 07/07/2002) hebben 823 mensen zich geregistreerd in de 3 postkantoren van Sint-Pieters-Woluwe die geaccrediteerd zijn om dat te doen en 50 mensen hebben zich geregistreerd aan het loket van de gemeente⁴. Voor de gemeenten is dit een voorbereidende stap naar de registratie voor de elektronische identiteitskaart. Hoe groter het aantal registratiepunten is, hoe groter de kans dat het IRISbox elektronisch loket een succes wordt. Intussen is dit voor de gemeenten wel een bijkomende werklast waarvoor zij niet vergoed worden. Daarom raden wij de gemeenten voorlopig af om registratieautoriteit te worden in het kader van het IRISbox-project.

Ook de besturen zullen geregistreerd worden, volgens een even strenge maar anders georganiseerde procedure: enerzijds is de mail account van de gemeente die de formulieren zal ontvangen, een «multiple user» account, waarop verschillende gebruikers in naam van

² BPG voor **Belgian Post Group**

³ Het GB tekent een overeenkomst met BPG e-Services («Contract Geaccrediteerde Registratieautoriteit») en moet strikte regels naleven (b.v.: «Omschrijving van de eisen inzake identiteitsbewijs»).

⁴ Eigenlijk zijn momenteel 5 registratiekantoren in Sint-Pieters-Woluwe operationeel (de dienst Bevolking en 4 bibliotheken). Deze zijn pas in juni 2002 met hun activiteiten van start gegaan (en niet in februari 2002 zoals de postkantoren).

de gemeente een mandaat kunnen krijgen. En anderzijds is het hier het C.I.B.G. (en niet De Post) die deze registratie op zich zal nemen. Want in de opdracht⁵, staat beschreven dat het C.I.B.G. de rol van registratieautoriteit voor alle gemeentebesturen binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op zich zal nemen.

Zo werkt dit elektronisch loket:



Burgers krijgen na registratie bij een postkantoor, een gebruikersnaam en een wachtwoord. Zij surfen naar de website van de gemeente, kiezen er het intelligente formulier dat zij nodig hebben (1), vullen het in (2), en als het een betalend formulier betreft, betalen zij on line (3). Dit formulier wordt dan automatisch op een beveiligde en geauthentificeerde wijze doorgestuurd naar de dienst van Bevolking en Burgerlijke Stand van het gemeentebestuur (4) en daarna gearchiveerd (5). Deze e-mail heeft twee aangehechte bestanden: een bestand in XML-formaat en een bestand in PDF-formaat.

Dankzij de Postmark, de poststempel in de elektronische wereld, is deze zending gecertificeerd, wat betekent dan men zeker kan zijn over:

- de authenticatie van de afzender van het bericht
- het tijdstip van verzending
- de integriteit van het bericht.

Aan de hand van de PDF kan het gemeentebestuur de vraag van de gebruiker afhandelen. Binnenkort zal ook het XML-bestand rechtstreeks in de back-office van de gemeente geïntegreerd en er automatisch verwerkt kunnen worden. Betreft het een betalend formulier, dan maakt de burger gebruik van de betaalmodule die ontwikkeld werd door de firma Ogone⁶, die de rol speelt van integrator en betaling aanbiedt voor de banken Dexia, KBC, BBL en de kredietkaarten Visa en Mastercard.

Intelligente en interactieve formulieren

Afhankelijk van hun interactiviteit kunnen wij zes types formulieren onderscheiden⁷:

Type 1: De formulieren die de burger ter informatie kan downloaden: ze zijn identiek aan deze die door de administratie worden verstrekt, maar zijn niet "eensluidend", omdat speciaal papier, stempel, enz. nodig zijn.

⁵ Opdracht van het C.I.B.G. in het kader van het breedbandnetwerk: "In dit kader neemt het Centrum de verantwoordelijkheden op zich in verband met de erkenning van elektronische handtekeningen op gewestelijk vlak, en zal de gewestelijke en gemeentelijke ambtenaren accrediteren die over een elektronische handtekening beschikken in het kader van de federale wet op de activiteit van verstrekkers van certificeringdiensten voor het gebruik van elektronische handtekeningen (Ministerieel Besluit, Brussel 9 mei 2000).

⁶ www.ogone.be

⁷ D'après la typologie reprise sur le site belge de la simplification administrative: Volgens de typologie zoals uiteengezet op de Belgische site voor administratieve vereenvoudiging: <http://www.sav.fgov.be/>

Type 2: De formulieren die de burger kan downloaden en afdrucken, vervolgens met de hand invullen en met de post naar de bevoegde dienst terugsturen.

Type 3: De formulieren die de burger kan downloaden, vervolgens met de PC invullen, afdrucken en met de post verzenden.

Type 4: De formulieren die de burger kan downloaden en die al gedeeltelijk ingevuld zijn vóór zij bij hem toekomen (uiteraard moet de burger eerst geïdentificeerd zijn en moet de administratie die het formulier opstuurt, bepaalde informatie over hem bezitten). Hij kan dan de rest van het formulier invullen, afdrucken en met de post terugsturen.

Type 5: De formulieren die de burger kan downloaden, vervolgens met de PC kan invullen en per e-mail terugsturen.

Type 6: De formulieren die de burger on line kan invullen: hij vult in feite een formulier in dat bij de overheid blijft en dat niet meer is een directe interface is naar een gegevensbank. Ook hier moet de tussenpersoon beschikken over de nodige hard- en software.

In het kader van het IRISbox-project betreft het een formulier dat de burger kan invullen om on line een officiële aanvraag in te dienen voor het bekomen van een administratief document (attest, akte-uittreksel, enz.). Momenteel betreft het nog geen officiële documenten die de administratie elektronisch kan opsturen. Bij wet is immers nu nog steeds voorgeschreven dat het uittreksel op papier afgedrukt is, de stempel van de gemeente krijgt, ondertekend wordt door een vertegenwoordiger van het gemeentebestuur en per klassieke post naar de aanvrager opgestuurd wordt.

Dit zijn dus formulieren van het type 5, met bijvoorbeeld een vooraf ingevuld gedeelte («pre-filling») met erin de persoonlijke gegevens van de burger (naam, voornaam, adres). Deze gegevens komen uit de database die aangevuld wordt op het ogenblik dat de burger zich in de gemeente inschrijft. Zo hoeft de burger niet altijd opnieuw dezelfde gegevens in te vullen, waarover de gemeente al beschikt.

De formulieren die in het kader van dit project ontwikkeld werden, kunnen tot 7 intelligentieniveaus bevatten:

- **Verplichte invulling van velden:** manueel in te vullen of aan de hand van rolmenu's.
- **Integriteitscontroles:** formaten (data, bankrekening), logische tests.
- **Automatische berekeningen:** wiskundige bewerkingen.
- **On line help:** via knoppen of wanneer de gebruiker bepaalde handelingen uitvoert.
- **Specifieke werkbalken:** afhankelijk van het formulier. Voorbeeld: zoom, rekenmachine, kalender, ...
- **Links naar de registratiedatabase:** in het document zijn de gegevens die ingezameld werden bij de inschrijving, vooraf ingevuld.
- **Links naar externe databases:** zoeken naar aanvullende informatie op basis van het gebruikerprofiel, automatische invulling van bepaalde velden.

Het gebruik van deze intelligente formulieren is gebaseerd op het XML datauitwisselingsformaat, dat tal van voordelen biedt: flexibiliteit, scheiding van inhoud en vorm, eenvoud en leesbaarheid, geschiktheid voor gegevensuitwisseling tussen toepassingen, voortbestaan van de inhoud.

Doorslaggevend aan intelligente formulieren is dus dat een onderscheid gemaakt kan worden tussen de vorm van het formulier en de inhoud van de velden, waarbij deze inhoud rechtstreeks en automatisch in een database of in een ander informaticasysteem/toepassing geïntegreerd kan worden.

De technologische partner

BPG e-Services, een dochteronderneming van De Post, heeft tot taak de elektronische activiteiten van de Groep uit te bouwen. De toepassing waarop IRISbox gebouwd is, werd in mei 2001 opgestart met een budget van 25 miljoen euro gespreid over twee jaar. BPG e-Services hoopt zo de aanzet te geven tot modernisering en reconversie, wat zeker noodzakelijk is nu wij evolueren naar een elektronische maatschappij, waarin steeds minder plaats zal zijn voor papier en klassieke briefwisseling.

Het systeem vertrekt bij een PKI-infrastructuur, die werkt met een vrij eenvoudige elektronische handtekening, een wachtwoord en een strenge registratie van de gebruikers. Met de bedoeling de technische en juridische veiligheid van het proces te verhogen, gebruikt de afzender van het bericht een elektronisch certificaat, dat de overeenstemming waarborgt tussen de encryptie van het bericht (publieke sleutel / private sleutel) en de identiteit van de afzender. **De joint-venture met E-Trust** wil nog een stap verder zetten in de beveiliging van de uitwisselingen en ambieert een internationale dimensie.⁸

BPG e-Services dient zijn oplossing aan als een voorganger van de **elektronische identiteitskaart**, oplossing die zich evenwel kan aanpassen van zodra de elektronische identiteitskaart algemeen ingeburgerd is. In de wetenschap dat het certificeringsconsortium voor de elektronische identiteitskaart niemand anders is van de joint-venture PostBox-E-Trust, laat het zich aanzien dat deze overgang naar de elektronische identiteitskaart heel vlot zal verlopen⁹.

Beslissingen van de Brusselse Regering

Gelet op het belang en de kwaliteit die van deze toepassing verwacht wordt, heeft het C.I.B.G. de gemeente Sint-Pieters-Woluwe als pilootgemeente gesteund bij de invoering van deze dienst.

De officiële start vond plaats op 18 februari 2002. De evaluatieperiode van 4 maanden is in maart 2002 van start gegaan en liep in juni 2002 af. De Ministerraad van 20 juni 2002 heeft het C.I.B.G. opdracht gegeven om tegen september 2002 een rapport op te stellen over de mogelijke integratie van dit project en de projecten van het driejarenplan 2 die door de gemeenten in verband met het elektronisch loket ingediend werden. Een evaluatieverslag werd opgesteld in augustus 2002.

⁸In juni 2002 keurden de Raden van Bestuur van respectievelijk Belgacom en De Post het plan goed om een 50/50 joint-venture op te richten, die de activiteiten van hun bestaande «elektronische» dochterondernemingen zou bundelen. De oprichting van deze nieuwe vennootschap (en ook de naam) zijn nog niet officieel.

⁹De Ministerraad (27 september 2002) heeft de knoop doorgemaakt in verband met het concept, de personalisering, de opstart en de verdeling van de elektronische identiteitskaart, en ook in verband met de verstrekking van de certificeringdiensten. Het kaartgedeelte van het project werd toevertrouwd aan de firma Zetes en het certificeringgedeelte aan De Post-Belgacom en (Ubizen).

Dit evaluatieverslag werd samen met een nota over de mogelijke integratie van de toepassing en de projecten i.v.m. het elektronisch loket die ingediend werden naar aanleiding van de oproep tot voorstellen voor het driejarenplan 2, voorgelegd op de Ministerraad van 13 november 2002.

Krachtens deze beslissing geeft de Regering het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest de toelating om:

- een niet-exclusieve partnerovereenkomst te tekenen met BPG e-Services. Deze overeenkomst zal de nodige waarborgen inzake continuïteit van de dienst en ruchtbaarheid inhouden. Zij zal zich vertalen in een typecontract, dat voor alle gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hetzelfde zal zijn;
- een oproep tot voorstellen uit te schrijven opdat de gemeenten die naar aanleiding van het driejarenplan II en II bis geen voorstel ingediend hebben, alsnog een voorstel i.v.m. het elektronisch loket kunnen formuleren in het kader van een driejarenplan III. Uiteindelijk doel is dat tegen 2004 een elektronisch loket bestaat in alle gemeenten van het Gewest.

Invoering van het elektronisch loket in uw gemeente

Om een beter beeld te schetsen van wat een dergelijk project zoal inhoudt, van de verschillende componenten en etappes die de invoering van een elektronisch loket veronderstelt, geven wij hieronder een overzicht van het hele invoeringsproces.

Etappe 1: Ondertekening van de contracten

Elke gemeente die een elektronisch loket wil opzetten, moet een **gebruikercontract** tekenen met BPG e-Services. Dit contract geeft een nauwkeurige omschrijving van de dienst en bestaat uit verschillende delen:

- Algemene voorwaarden in verband met een «multiple user» account
- Bijzondere voorwaarden in verband met het gebruik van de multiple user secure messaging
- Bijzondere voorwaarden voor de aanmaak en de updating van elektronische formulieren
- Bijzondere voorwaarden voor de publicatie van elektronische voorwaarden
- Bijzondere voorwaarden voor de Ogone on line betaaldienst

Dit contract kadert in een **partnerovereenkomst** die in november 2002 getekend werd tussen het C.I.B.G. en BPG e-Services. Dankzij deze overeenkomst kan het C.I.B.G. de Brusselse gemeenten een elektronisch loket aanbieden dat zowel op functioneel vlak als naar tarieven interessanter is: IRISbox, het beveiligd elektronisch loket voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De voordelen op een rijtje:

- Lagere prijs

- Overeenkomst over een forfait dat omvat: elektronische betaalmodule, ontwerp, hosting en onderhoud van de formulieren
- Waarborgen inzake continuïteit van de dienstverlening
- Synergiemogelijkheden (identieke formulieren in verschillende gemeenten)
- Opleiding van het gemeentepersoneel.

Bovenal heeft het C.I.B.G. zich ertoe verbonden om, voor de gemeenten die voorstellen ingediend hebben voor het driejarenplan II en IIbis, het volledige gebruik van het elektronisch loket te financieren gedurende twee jaar, te rekenen vanaf het ogenblik dat de gemeente het contract met BPG e-Services ondertekent. Dit aspect zal in detail ingevuld worden in de **algemene driejarenplanovereenkomst** die tussen het C.I.B.G. en de gemeente getekend wordt. De gemeenten die voor het driejarenplan II geen projecten ingediend hebben, kunnen dit alsnog doen en dezelfde voordelen genieten bij het toekomstige driejarenplan III.

Etappe 2: Functionele analyse

De functionele analyse komt neer op een doorlichting van de werking van de gemeente. Dit soort analyse heeft e-Services op erg grondige wijze doorgevoerd in Leuven. De methodologie en ook de gemaakte keuzes werden daarna overgeënt op de twee andere pilootgemeenten (Marche-en-Famenne en Sint-Pieters-Woluwe).

De analyse-elementen betreffende de minimale wettelijke presentatie van sommige documenten, de prijs van de documenten, het overzicht van de documenten die besteld kunnen worden door mensen die niet meer in de gemeente wonen, zullen als dusdanig overgenomen worden in de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Gegevens betreffende de computersystemen, het aantal al dan niet aangesloten PC's, de soorten programma's die al gebruikt worden, werden al ingezameld dankzij het werk van P. Hannuise (C.I.B.G.-katern 21 «E-gemeenten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest») en zij zullen, in de mate van het mogelijke en rekening houdend met eventuele veranderingen, als dusdanig hergebruikt worden.

Informatie over de organisatie van de betrokken departementen (informatica, burgerlijke stand en bevolking) alsook over de opleidingsbehoeften is belangrijk. Deze informatie zamelt het C.I.B.G. gemeente per gemeente in aan de hand van een papieren/elektronische vragenlijst.

De functionele analyse is bij dit soort projecten doorslaggevend en moet zich vertalen in de opstelling van duidelijke documenten die een goed beeld schetsen van de werking van het bestuur. Gebeurt dit niet, dan is het risico groot dat het werk achteraf bijgestuurd moet worden.

Etappe 3: Behoeftenafbakening

De selectie van de formulieren die elektronisch gemaakt zouden worden, is gebeurd bij de invoering van het elektronisch loket in de pilootgemeenten. Criteria voor deze keuze waren:

- transactievolumes en –frequenties
- complexiteitsgraad
- toegevoegde waarde voor de gemeente en voor de burger.

Na toetsing van deze criteria werd overeengekomen dat de diensten «Bevolking» en «Burgerlijke Stand» geselecteerd zouden worden en dat 10 elektronische formulieren aangeboden zouden worden:

Burgerlijke stand:

- Uittreksel overlijdensakte
- Uittreksel scheidingsakte
- Uittreksel huwelijksakte
- Uittreksel geboorteakte

Bevolking:

- Attest van gezinssamenstelling
- Attest van nationaliteit
- Attest van woonst
- Attest van woonst met historiek
- Levensbewijs

Het formulier “aangifte van adreswijziging” wordt eveneens aangeboden.

Etappe 4: Aanmaak van de formulieren

De prijs voor het dienstenpakket die geldt krachtens de C.I.B.G.-overeenkomst (IRISbox) omvat deze 10 formulieren. Elke gemeente mag daaruit zelf de formulieren kiezen die zij aan haar elektronisch loket wil aanbieden. Vervolgens worden de formulieren aangepast (logo en eigen helpmenu voor de gemeente) en ter validering voorgelegd aan de diensten Bevolking en Burgerlijke Stand.

Bij het pilootproject is deze valideringsfase erg lang uitgevallen en liep bij de pilootgemeenten zelfs door tot een stuk in de implementatiefase, want de formulieren moesten perfect opgesteld en gepresenteerd zijn in de twee landstalen. Voor de gemeenten die nu volgen, zal dit niet het geval zijn.

De software (programmeertaal Java Script) die gebruikt werd voor het aanmaken en bewerken van de formulieren, werd ontwikkeld door de Canadese onderneming «Accelio» (voormalige «Jetform»), de marktleider in de sector. De kosten voor de Accelio software worden geraamd op 100.000 • voor de volledige oplossing (server + editor), waarop dan modules geïnstalleerd kunnen worden die ongeveer 25.000 • per stuk kosten. Daarom is synergie tussen de spelers binnen het Gewest belangrijk om dit soort investering te rentabiliseren.

Wat het onderhoud betreft, dit wil zeggen de eventuele correcties die aan de formulieren uitgevoerd moeten worden, luidt principe van IRISbox als volgt:

- Kleine veranderingen, die slaan op de inhoud en niet op de structuur van het formulier, zijn inbegrepen in het forfait dat door het C.I.B.G. bedongen werd
- Ingrijpende veranderingen: afhankelijk van het vereiste aantal programmeeruren zal een prijs berekend worden (800 • per dag).

Etappe 5: Integratie in de back-office

De integratie van de gegevens in de back-office (interne werking) van de gemeente is een problematiek die alle gemeenten die met E-government van start willen gaan, moeten incalculeren.

Bij IRISbox wordt telkens wanneer een burger een attest of een uittreksel aanvraagt, een elektronisch bericht naar de gemeente gestuurd, waaraan telkens twee bestanden gehecht zijn. Het eerste bestand is in PDF-formaat en kan afgedrukt en verwerkt worden net als een formulier dat door de burger fysisch aan het gemeenteloket afgegeven werd. Het tweede bestand is in XML-formaat en zou rechtstreeks in de back-office van de gemeente geïntegreerd kunnen worden.

«Geïntegreerd in de back-office» betekent dat het bericht in XML-formaat rechtstreeks ingelezen wordt door de software van de betrokken dienst, die de juistheid van de gegevens controleert, de verbindingen maakt met het Nationaal Register, het document klaargemaakt en afdruckt. Dit proces maakt het dus mogelijk een etappe in de gegevensbewerking over te slaan. Voorwaarde in het geval hier is dat de software die gebruikt wordt in de diensten Burgerlijke Stand en Bevolking, het XML-bestand dat door het elektronisch loket doorgestuurd wordt, kan lezen.

Hiertoe moet een gemeenschappelijke terminologie uitgewerkt worden tussen de toepassingen binnen hetzelfde gemeentebestuur en tussen de toepassingen van de verschillende gemeentebesturen en het privé. Twee werkgroepen werden opgericht:

- Een technische werkgroep (FEDICT¹⁰, Kruispuntbank van de Sociale zekerheid,...) voor het uitwerken van de standaard
- Een gebruikersgroep (Vereniging van steden, gemeenschappelijk, e-Services) die ervoor moet zorgen dat de ontwikkelde standaard aan de behoeften tegemoetkomt.

De nomenclatuur die door het elektronisch loket gebruikt wordt, komt momenteel overeen met een type software dat in de back-office van de dienst Bevolking gebruikt wordt. De eerste proeven met de verwerking van de XML-berichten door deze software, waren gepland voor januari 2003. Deze zijn intussen uitgesteld totdat de technische werkgroep en de gebruikerswerkgroep hun werkzaamheden voltooid en hun aanbevelingen geformuleerd hebben.

Etappe 6: integratie van het loket in de website van de gemeente

Elk formulier dat voor een gemeente aangemaakt wordt, krijgt een eigen URL-adres. Zo'n adres laat zich heel makkelijk in een site invoegen. De bezoeker die op dit URL-adres klikt, is verplicht zichzelf te identificeren vooraleer hij toegang krijgt tot het formulier dat hij wenst: met name is dat zijn gebruikersnaam en zijn wachtwoord.

Dergelijke integratie maakt het de bezoeker een stuk makkelijker. Wanneer hij een bepaald formulier in de site van uw gemeente zoekt, moet hij automatisch naar het juiste formulier gebracht worden op het platform waar het formulier gehost wordt, en mag het niet zo zijn dat hij nogmaals de taal en de het formulier in kwestie moet opgeven.

¹⁰ Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie www.fedict.be

Dit integratieaspect was één van de grote eisen vanwege het C.I.B.G. Dankzij de overeenkomst kunnen de formulieren geïntegreerd worden op de site van de gemeente, de gewestelijke portaal-site en de site met IRISnet-diensten.

Etappe 7: Mogelijkheid tot on line betaling

On line betaling brengt ons bij de leverancier van betaaldiensten ¹¹ (**Ogone**) en de **bankinstellingen**.

De betaaloplossing **Ogone** werd ontwikkeld door de gespecialiseerde onderneming Abssys Consulting¹². Zij wordt geïntegreerd in de site van organisaties, die zaken te koop aanbieden. Voor de gemeente betekent dit dat zij de transmissie en verwerking van betaalverrichtingen via kredietkaart of andere systemen («homebanking») vanuit de eigen site naar financiële instellingen kan automatiseren. De gemeente moet deze financiële instellingen kiezen en er een rekening openen.

Ogone biedt 2 grote **voordelen**: de on line bestelling van een document komt bij de gemeente pas binnen nadat de surfer de betaling verricht heeft. Met de beheersinterface kan de gemeenteontvanger de binnengekomen betalingen elektronisch beheren. Het gebruik van een systeem zoals Ogone, brengt echter installatie-, huur- en transactiekosten met zich mee, die voor rekening zijn van de «handelaar», in dit geval de gemeente. Om de begroting van deze kosten te vergemakkelijken en om ze te drukken, zijn zij inbegrepen in het globale pakket dat voor het Gewest bedongen is in de overeenkomst tussen het C.I.B.G. en BPG e-Services.

De invoering van een on line betaalsysteem in de gemeentelijke boekhouding vergt **aanpassingen**: zo voerde de dienst «Bevolking» van Sint-Pieters-Woluwe tot nu toe een interne boekhouding, gekoppeld aan de algemene boekhouding. Volgens dit principe neemt de gemeenteontvanger de boekhouding van deze dienst op zich en worden alle verrichtingen doorgestuurd naar één enkele rekening, die door hem beheerd wordt. Details die men als settings kan beschouwen, hebben het bestaande systeem alleen maar complexer gemaakt: het type facturatie¹³, de melding die op de elektronische overschrijvingsformulieren staat, de vereiste dat eenzelfde persoon geen twee keer dezelfde aankoop kan verrichten¹⁴, enz.

Daarom is voor de gemeenteontvanger een halve dag **opleiding** ingecalculerd: daar krijgt hij uitgebreid uitleg over de werking van Ogone, over hoe hij kan inloggen en zijn betalingen te allen tijde via de Ogone-site kan raadplegen en beheren.

Momenteel worden bankdiensten via het Internet alleen aangeboden door **BCC company**, dat de kaarten Visa en Mastercard op de markt brengt, en door **KBC**, de **BBL** en **Dexia**. Zij zijn dan ook de enige instellingen die bij dit project betrokken kunnen worden. De banken hebben echter de gewoonte om de e-handelaars (hier dus de gemeenten) een commissie (dus een onbepaald bedrag) van ongeveer 2% aan te rekenen op alle verrichtingen via

¹¹ In het Engels: PSP - Payment Service Provider.

¹² <http://www.abssys.be>

¹³ De gemeenteontvanger heeft gewild dat de facturatie periodiek en a posteriori plaatsvindt, en niet aan de bron.

¹⁴ Tijdens de testperiode is het gebeurd dat iemand, na een verkeerde bewerking, twee keer hetzelfde document bestelde en ook twee keer betaalde.

«homebanking». De drie genoemde banken hebben er evenwel mee ingestemd om tijdens de pilootfase van het project geen commissie aan te rekenen. Het C.I.B.G. onderhandelt over een speciaal tarief, of zelfs gratis dienstverlening, voor alle spelers binnen het Gewest en voert hierover volop gesprekken.

Etappe 8: De opleiding

Voor het personeel dat rechtstreeks met de toepassing in contact komt, is een reeks lessen gepland. Voor het pilootproject gingen deze lessen over de procedure voor het verwerken van aanvragen die via e-mail binnenkomen, over de procedure door het registreren van de gebruikers en over de functie van plaatselijke systeembeheerder. In verband met de invoering van het IRISbox-loket in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn 3 cursussen gepland, die door het C.I.B.G. gegeven worden:

Procedure voor het verwerken van elektronische aanvragen: deze procedure omvat: ontvangst van de e-mail door de bediende, klaar maken van het gevraagde administratieve document, aanbrengen van fiscale zegels en verzenden met de post. Tijdens de cursus leren de deelnemers werken met het mailsysteem in het algemeen en met een beveiligde mail account in het bijzonder. Deze opleiding is bedoeld voor 2 bedienden en voor de chef van de diensten Bevolking en Burgerlijke Stand.

Betalingsbeheer via de Ogone-interface: het beheer van de betalingen omvat inloggen op de Ogone-site, opvragen van de betalingen, hun status en identificatiecode, alsook eventuele integratie in de bestaande boekhouding. Deze opleiding is bedoeld voor de gemeenteontvanger.

De functie van plaatselijk systeembeheerder: afhankelijk van de grootte en de competentie van de informaticadienst van de gemeente, zal het C.I.B.G. de persoon die bevoegd is voor het plaatselijke systeembeheer binnen de gemeente, helpen en zo nodig opleiden.

Etappe 9: Marketing en communicatie

Bij het pilootproject vonden de drie partners het belangrijk het bestaan van het elektronisch loket bij het publiek kenbaar te maken. Daarom is BPG e-Services van start gegaan met een reclamecampagne met onder meer affiches in bushokjes, radiospotjes en advertenties in plaatselijke bladen.

Het gemeentebestuur van zijn kant organiseerde een persconferentie gekoppeld aan een presentatie aan de inwoners van het elektronisch loket, gevolgd door de officiële inhuldiging van de nieuwe versie van de website.

Het C.I.B.G. heeft op zijn website een beschrijving van de toepassing geplaatst en organiseerde een informatievergadering bij de gemeenten die een project voor een elektronisch loket in het kader van het driejarenplan II ingediend hadden¹⁵.

De interne communicatie binnen een gemeentebestuur is erg belangrijk en wordt vaak verwaarloosd. Een vertragende factor bij het pilootproject was soms de terughoudendheid

¹⁵ «Het elektronisch loket», informatievergadering, CIBG, 24 mei 2002.

van sommige mensen die op het gemeentebestuur van Sint-Pieters-Woluwe werken. De informaticaverantwoordelijke had het interessante van het project meteen begrepen. Dat was niet altijd zo voor het personeel van de betrokken diensten, dat misschien onvoldoende geïnformeerd en voorbereid was op de verandering en de tijdelijke werkoverlast die de invoering van het elektronisch loket in de werkmethodes zou veroorzaken.

Dit aspect moet geregeld zijn vóór het begin van de grootschalige invoering. Over dit onderwerp organiseert het C.I.B.G. op 17 december 2002 aanstaande een informatievergadering.

In de overeenkomst tussen het C.I.B.G. en BPG e-Services handelt een artikel over de communicatie- en promotieacties, dat zegt dat het de bedoeling is de gemeenten middelen aan te reiken om hen te helpen de dienst bij hun burgers te promoten: ontwerp en productie op kosten van BPG e-Services, van affiches, borden, terbeschikkingstelling van hostessen voor evenementen, mogelijkheid tot direct mail-campagnes, terbeschikkingstelling van een banier voor aan de gevel van het gemeentehuis.

Evaluatie van de 'elektronisch loket'-toepassing

Tijdens de pilootfase heeft BPG e-Services het initiatief genomen de degelijkheid van zijn systeem en het reactievermogen van het gemeentebestuur te testen, door de inwoners van de gemeente te vragen aanvragen voor documenten in te dienen (gratis tijdens de testfase). Tegelijk heeft BPG e-Services een gespecialiseerde onderneming opdracht gegeven een tevredenheidsstudie uit te voeren onder de inwoners: hen werd gevraagd een vragenlijst in te vullen in ruil voor een aankoopbon geldig in een Brussels warenhuis.

Op het gemeentebestuur werd niet echt met een proefperiode gewerkt. De tests liepen ononderbroken sedert de invoering. Er werd dan ook geen enkel bijzonder document opgesteld. De indrukken van de projectleider van de pilootgemeente werden in augustus 2002 opgetekend tijdens een gesprek. Bepaalde aspecten van het evaluatieverslag werden hiermee aangevuld.

Binnen het C.I.B.G. werd een evaluatie opgemaakt in samenwerking met Nicolas Coupain, stagiaire op het C.I.B.G. gedurende het jaar 2002, en auteur van een eindeverhandeling op dit onderwerp¹⁶. Op de evaluatielijst stonden: inhoud, design, functionele en technische aspecten, conformiteit met de wet en veiligheid. Praktische proeven werden uitgevoerd met verschillende operating systems en verschillende browsers. Over het algemeen waren de resultaten met Internet Explorer goed. De compatibiliteit met Netscape daarentegen bracht fouten aan het licht, en dat geldt ook voor de proeven op Macintosh. Een samenvatting van dit evaluatieverslag vindt u in het volgende hoofdstuk.

¹⁶ « L'E-government en Région bruxelloise : gestion d'un projet dans la commune-pilote de Woluwe-Saint-Pierre ». Nicolas COUPAIN, Mémoire de fin d'étude réalisé sous la direction du professeur M. VANDEUR en vue de l'obtention du Diplôme d'Etude Spécialisé en Information et Documentation. 2001-2002, Université Libre de Bruxelles, Faculté de Philosophie et Lettres, Section INFODOC

C.I.B.G. evaluatieverslag

In juli 2002 heeft het C.I.B.G. dit evaluatieverslag opgesteld. Het heeft geleid tot een reeks voorstellen voor verbetering, die overgemaakt werden aan BPG e-Services en waarvan de meeste intussen uitgevoerd zijn. Momenteel draait de geëvalueerde toepassing op het adres: www.postbox.be. Heel waarschijnlijk zal dit adres nog veranderen.

Inhoud

De technische / praktische inhoud, zoals beschreven in de FAQ bijvoorbeeld, is soms te expliciet voor niet-ingewijden. Volgens het C.I.B.G. is hij te veel marketinggericht. De rubriek «Veiligheid» is erg commercieel maar heeft geen echte inhoud. De hulp bij het invullen van formulieren, die door BPG e-Services aangeboden wordt en door de gemeente aangepast werd, is volledig en duidelijk.

Design

De site in zijn geheel is samenhangend, aangenaam om te bekijken en te gebruiken. De opbouw is eenvoudig maar efficiënt. De grafische layout is sober en bevat niet te veel felle kleuren. Hij is misschien een tikkeltje saai maar tegelijk rustgevend voor de ogen. De inkleuring van sommige pagina's van de webpagina verduidelijkt de boodschap: de achtergrond is wit en de tabellen voor het bestellen van documenten zijn oranje. De formulieren mogen dan wel intelligent zijn, zij lijken op traditionele formulieren.

De opmaak is traditioneel en gebruikervriendelijk: horizontaal en verticaal navigatiemenu rechts, afsluiting van de pagina via directe links (identificatie en formulier). De pictogrammen die de 5 stappen aangeven om een attest aan te vragen, zijn verzorgd en spreken voor zich.

Navigatie

Het aantal kliks is vrij hoog. De weg die de surfer hier volgt, is bewust en overlegd en zijn doel is het bekomen van een officieel document. Het aantal kliks kan dan ook nauwelijks een bezwaar zijn. Dit gegeven kan voor de surfer zelfs een geruststelling zijn dat zijn transactie goed beveiligd is.

Formulieren kunnen op drie manieren toegankelijk zijn. De eerste twee manieren vinden plaats via de site die de formulieren herbergt: ofwel via een rolmenu met alle formulieren van de drie pilotgemeenten, ofwel via de keuze van de gemeente. De derde manier is via de site van de gemeente. Vandaar komt de surfer uit op de lijst met alle geklasseerde formulieren van de gemeente, met op de eerste plaats de attesten, gevolgd door de uittreksels uit akten en de aangiften.

Toegankelijkheid

Volgens een studie uitgevoerd door De Post is de elektronische bestelling van een document voor de surfers vrij eenvoudig: 86% van de geteste personen vindt het bestellen van documenten makkelijk. Wat de vereiste tijd betreft, heeft 50% van de mensen er 5 minuten of minder over gedaan om het document te bestellen¹⁷. De studie toont ook aan dat deze tijd

¹⁷ De mediane tijd bedraagt 5 minuten. De gemiddelde tijd bedraagt 10,38 minuten, maar wordt beïnvloed door de extremen.

sterk afhangt van het aantal bestelde documenten, het soort verbinding en de leeftijd van de persoon in kwestie.

Na afloop van de pilootfase is de toepassing alleen bruikbaar met de Internet Explorer browser. In de FAQ staat dat de surfer ook Netscape 6.2. kan gebruiken. «*maar dan kunnen er zich helaas bepaalde fouten voordoen, zoals b.v. een verkeerde schermweergave of fouten bij het gebruik van de on line formulieren*». Deze weergaveproblemen maken het onmogelijk om een formulier te bestellen. Voorts is het onmogelijk in te loggen vanaf een Macintosh (Netscape 4.5: «*error 3*»).

De techniek die gebruikt werd voor de publicatie van de HTML-pagina's in de site, bevriest het lettertype (zowel grootte als type), zodat elke surfer precies hetzelfde ziet, welke browser hij ook gebruikt. Jammer genoeg maakt dit vergroting van het lettertype ten behoeve van slechtzienden of gewoon bijzienden, onmogelijk. Voor deze doelgroep is trouwens nog niets voorzien.

Interactiviteit

Interactiviteit is vrij overal terug te vinden: zo zijn er contactzones en elektronische adressen, formulieren, personaliseringstechnieken, bestelling van documenten, on line betaling, mogelijkheid om in te schrijven op een distributielijst, ...

Het on line antwoord volgt onmiddellijk: de surfer ontvangt zijn bevestigingsmail rechtstreeks in zijn mail box. Het antwoord op zijn aanvraag volgt dan binnen de 3 dagen via de klassieke post.

Integratie

Een oordeel vellen over de kwaliteit van een toepassing, is tevens oordelen over de geslaagde integratie in de omgeving waar zij zal moeten draaien. Met andere woorden, bekeken moet worden in welke mate de integratie in de front-office en de back-office van de gemeente geslaagd is.

Front office: het is mogelijk om voor elk formulier rechtstreekse adressen aan te maken. Daarna hoeft de sitebeheerder deze adressen alleen nog op de gewenste plaats in de site in te voegen.

Back-office: Het bericht in XML-formaat dat door de toepassing gegenereerd wordt, kan rechtstreeks ingelezen worden door de software van de betrokken dienst. Het document wordt dan automatisch klaargemaakt en de gemeenteambtenaar dient het dan alleen nog af te drukken en te verzenden.

Conformiteit met de wet

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer: in verband met de identificeerbare persoonsgegevens (zoals naam, adres, GSM-nummer, sekse, geboortedatum en e-mailadres) die door middel van «cookies» meegedeeld of ingezameld worden, verbindt BPG

e-Services zich ertoe te houden aan de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens¹⁸.

Gebruik van de gegevens van het Nationaal Register: Telkens hij een formulier aanvraagt, moet de surfer zijn Nationaal Registernummer opgeven. Het is BPG e-Services verboden dit nummer bij te houden of te gebruiken. Het mag in geen geval beschouwd worden als deel uitmakend van de andere «identificeerbare gegevens» waarvan sprake in de rubriek over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Dit verklaart waarom het verboden is een overeenstemmingscontrole door te voeren tussen de naam van de gebruiker en diens Nationaal Registernummer.

Handtekening - «Postmark» - Bewijskracht: In de relatie tussen de Klant en BPG e-Services zal het bewijs van de elektronische berichten en de transacties geleverd worden door middel van «logs» (journalen van de activiteiten) en «transactional records» (transactionele records) die bijgehouden worden door BPG e-Services. De Klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens.

Partijen erkennen dat, in het kader van de beveiligde berichtendienst ingevoerd door BPG e-Services, de procedures en technieken, zoals de authenticatieprocedures en de «Postmark» overeenstemmen met een handtekening in de betekenis van artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek.

Veiligheid

De gemeente dient, net als elke gebruiker, rekening te houden met drie belangrijke risico's bij het gebruik van het elektronisch loket.

Virusrisico's: Volgens de overeenkomst zal BPG e-Services alles in het werk stellen om zijn website te beschermen tegen virussen, «hacking-attacks» of andere computerdelicten, maar het bedrijf kan de afwezigheid ervan in zijn site niet waarborgen.¹⁹

Inbraakrisico's: In november 2001 heeft een extern bedrijf een veiligheidsdoorlichting uitgevoerd betreffende het risico op inbraak van buitenaf in de infrastructuur van BPG e-Services. Allerlei zwakke punten kwamen aan het licht en werden intussen weggewerkt. Dit rapport beveelt aan op regelmatige basis veiligheidstests uit te voeren om de evolutie van de technologieën in verband met de infrastructuur en de inbraaktechnieken, op te volgen.

Risico's in verband met de identificatieprocedure: De informatie die beschikbaar is via BPG e-Services, luidt als volgt: «*Doel van de doorlichting was registratieproces en – procedures in al hun fasen te bestuderen teneinde de veiligheid van begin tot einde te valideren. De doorlichting heeft enkele minder belangrijke tekortkomingen aan het licht gebracht, die intussen door BPG e-Services verholpen zijn*». Om vertrouwelijkheidsredenen heeft het C.I.B.G. geen toegang gekregen tot deze doorlichting.

¹⁸ Deze Belgisch wet werd gewijzigd door de wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad, bedoeld om de wetgeving in overeenstemming te brengen met het Europees recht.

¹⁹ Consultatievoorwaarden: virussen en delicten

Toekomstige ontwikkelingen

Hierna een niet-exhaustieve lijst van de ontwikkelingspistes die het C.I.B.G. voor het IRISbox elektronisch loket wil bewandelen:

1. On line plaatsen van formulieren.
2. Mogelijkheid om het formulier rechtstreeks naar de instelling in kwestie door te sturen.
3. Volledig geïntegreerd en makkelijk begrootbaar betaalsysteem.
4. Andere «E-government» functies ten behoeve van de burger dankzij het authenticatiesysteem.
5. Analyseren van de mogelijkheid om een bijkomend bedrag te laten betalen bij elektronische aflevering van een formulier.
6. Beveiliging van de IRISnet-adressen en mailboxen, in het kader van de plannen voor elektronische communicatie tussen de gemeenten en hun gewestelijke toezichtoverheden.
7. Nieuwe diensten afkomstig van BPG e-Services.

Een fundamentele ontwikkelingspiste is de flexibiliteit bij het **on line plaatsen van nieuwe formulieren** voor de gemeenten, de overheidsbesturen en de paragewestelijke instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Voor de Brusselse Hoofdstedelijke Regering zijn de belangrijke punten: enerzijds een harmonisering van de dienstverlening bij de verschillende gemeenten, waardoor dezelfde formulieren, na personalisering, gebruikt kunnen worden, en anderzijds schaalbesparingen dankzij de gelijklopendheid van de functionele analyses en een verregaande overdraagbaarheid inzake juridische en technische aanpak.

De prijs die BPG e-Services aanbiedt, bestaat uit 3 delen en is relatief hoog:

- Kostprijs voor de aanmaak van het formulier
- Kostprijs voor de hosting op het beveiligde platform
- Transactiekostprijs per beveiligde mail.

Dankzij de overeenkomst die het C.I.B.G. in naam van de Brusselse gemeentebesturen gesloten heeft, geldt hier alleen de kostprijs voor de aanmaak van nieuwe formulieren. De prijs voor een nieuw formulier wordt berekend volgens het vereiste aantal analyse- of programmatie-uren, waarbij de analyse gebeurt door de gemeente en de programmatie door de onderaannemer van BPG e-Services die instaat voor de aanmaak van formulieren. Het staat het gemeentebestuur vrij zelf formulieren te ontwerpen binnen de technische beperkingen opgegeven door BPG e-Services.

Met de bedoeling het gebruik van het elektronisch loket in de hand te werken, kostprijssynergieën te genereren (één formulier voor verschillende gemeenten) en de harmonisering op gewestvlak te bevorderen, zullen voor de ontwikkeling van nieuwe formulieren voorstellen ingediend worden bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Het C.I.B.G. zal opdracht krijgen dit nieuwe project voor de aanmaak van formulieren ten behoeve van alle betrokken partners, te coördineren.

In een nabije toekomst en om het E-governmentconcept ten volle door te drijven, hopen het C.I.B.G. en BPG e-Services de **interactiemogelijkheden** tussen verstrekkers en aanvragers van attesten, uit te breiden en te verbeteren. Een module maakt het mogelijk het attest

rechtstreeks door te sturen naar de aanvragende instelling. Evenwel moet deze uitwisseling nog beter georganiseerd worden.

Een ander aspect waarop het C.I.B.G. toeziet, is **on line betaling**. Krachtens de door het C.I.B.G. getekende overeenkomst stelt BPG e-Services alle gewestelijke spelers een oplossing voor in de vorm van een «package», bestaande uit de kostprijs voor het platform voor on line bestellingen, twee beveiligde e-mailadressen, de kostprijs van de transacties, de 10 formulieren... en de Ogone betaalmodule. Wat niet belet dat elke gemeente een rekening moet openen in elke bank en dat het C.I.B.G. ook met elke bank over de bankcommissies moet onderhandelen. Ons uiteindelijk doel is een overkoepelende oplossing (één rekening voor verschillende banken) en afschaffing van de bankcommissies.

Andere «E-government» functies ten behoeve van de burger zijn dankzij het authenticatiesysteem mogelijk: mogelijkheid om informatie op maat te ontvangen van de gemeente, on line stemmen, deelname aan referenda, on line invullen van de belastingaangifte, toegang tot een officieel repertorium van Belgische e-mailadressen, ontvangen en verzenden van facturen...

Tot slot heeft de studie aangetoond dat 80% van de ondervraagde burgers bereid waren bovenop de prijs van een formulier, een bijkomend bedrag te **betalen** als dat hen een verplaatsing naar het gemeentebestuur om een officieel document af te halen, bespaart. Dit gegeven vormt eveneens een interessante denkpiste.

Het C.I.B.G. zou het beveiligingssysteem van BPG e-Services kunnen gebruiken voor het invoeren van beveiligde adressen voor het IRISnet-netwerk, voor de 600 à 700 mailboxen die toebehoren aan ambtenaren die bevoegd zijn om hun instelling door middel van hun handtekening te verbinden. **De beveiliging van de adressen en mailboxen** zou gebeuren door BPG e-Services maar deze dienst zou deel uitmaken van het IRISnet-dienstenpakket. In de wetenschap dat BPG e-Services zijn beveiligde berichtendienst voortaan op transparante basis wil aanbieden, zou het enige zichtbare adres dat van de verschillende bestaande ISP's²⁰ zijn. Dit zou, zoals ingeschreven in de ordonnantie van 18 april 2002²¹, elektronische communicatie tussen de gemeenten en hun gewestelijke toezichtoverheden mogelijk maken. Vanuit deze basis zou de mogelijkheid bestaan om andere toepassingen te ontwikkelen.

BPG e-Services is, in samenwerking met de **KFBN** (Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat), van start gegaan met een project dat de elektronische link legt tussen de notariskantoren en de gemeentebesturen. Zo kunnen notarissen on line de informatie en documenten aanvragen (uittreksels uit akten en certificaten) die zij voor hun dossiers nodig hebben. Dankzij de elektronische **facturatie** (relatie ondernemingen / overheid) en de **elektronische aangetekende brief** worden vanuit de elektronische berichtendienst talloze andere toepassingen mogelijk.

²⁰ Internet Service Provider: leverancier van Internettoegang. Het C.I.B.G. is zelf ISP, aangezien het verantwoordelijk is voor IRISnet, het officiële netwerk van het Brusselse Gewest, en zelf IP-adressen en mail accounts toekent.

²¹ 18 april 2002 – Ordonnantie van 14 mei 1998 houdende regeling van het administratief toezicht op de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, art. 1. Artikel 3 van de ordonnantie van 14 mei 1998 houdende regeling van het administratief toezicht op de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wordt vervangen door de volgende bepaling: « Voor de toepassing van deze ordonnantie worden de akten van de gemeenteoverheden en de besluiten van de regering verzonden, hetzij bij ter post aangetekende brief met ontvangstmelding, hetzij per bode, tegen afgifte van een ontvangstbewijs. De regering kan deze verzending via elektronische post, geauthentiseerd door een elektronische handtekening, toelaten.»

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 Brussels 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 decisionmakers |
| Katern | Nr. | 15 | Uitwerking van het Driejarenplan ter uitvoering van het impulsprogramma voor een optimaal gebruik van het breedbandnetwerk bij de openbare instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. |
| Katern | Nr. | 16 | 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 |
| Katern | Nr. | 21 | E-Gemeenten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest |
| Katern | Nr. | 22 | IRISbox, het beveiligd elektronische loket in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest |

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

