

E-government: wat kan de overheid doen voor de bedrijven?

ir. Jef Verschoore, senior manager ICT services
Public Sector

Deloitte & Touche Management Solutions NV

Een eerste wapenfeit van e-government

Sedert 30 oktober II. kunnen boekhoudkantoren hun BTW-formulieren via internet bezorgen aan de fiscus. Na een testfase van zes maanden treedt het systeem eindelijk in voege. Dit is de eerste stap in de verwezenlijking van het e-government. Accountants, belastingconsulenten en boekhouders-fiscalisten die de BTW-aangiften voor hun klanten vanaf nu via elektronische weg willen indienen, moeten zich inschrijven op de site van het ministerie van Financiën. Vanaf 10 februari 2002 kunnen ook de andere BTW-plichtigen hun aangiften elektronisch bezorgen. Als

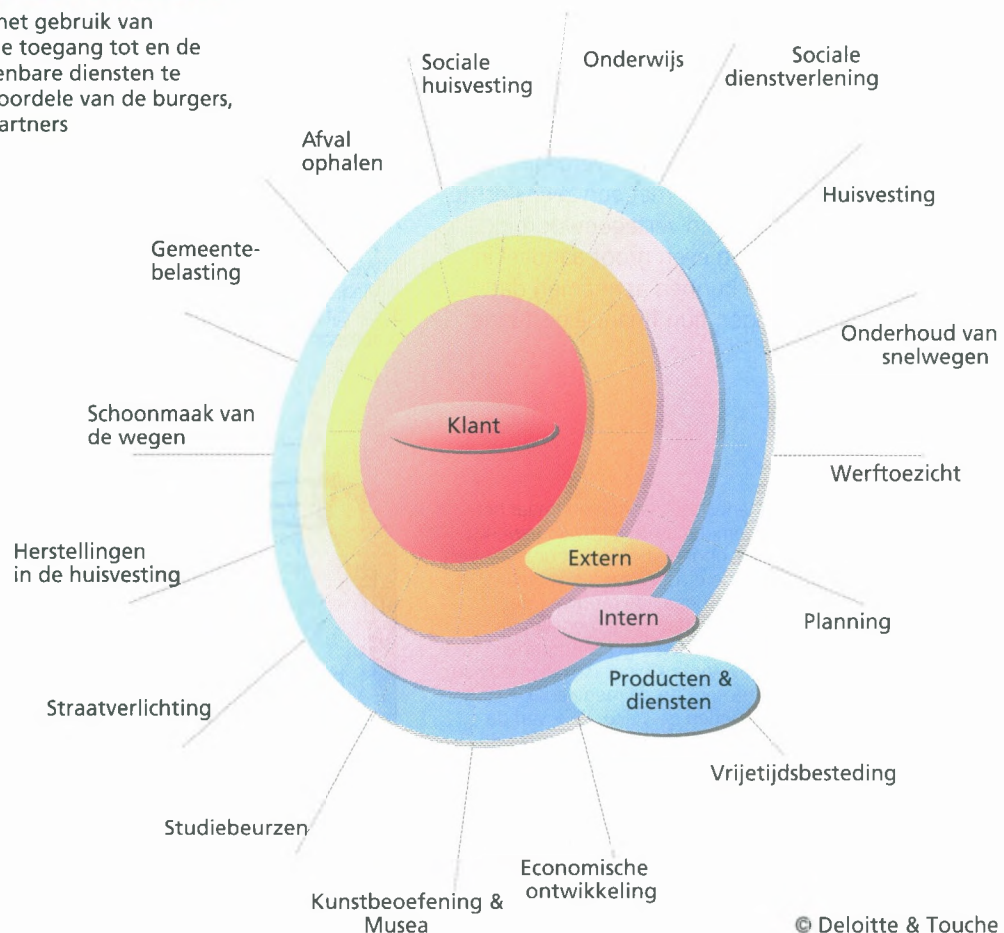
ze een aangifte hebben verstuurd, krijgen ze een elektronisch ontvangstbewijs met een tijdstempel. In 2002 zal er bovendien een fiscale databank worden geopend met veelgebruikte, administratieve formulieren. Tenslotte zal ook de personenbelasting binnen twee jaar elektronisch kunnen gebeuren. De belastingsadministratie zal in de meerderheid van de gevallen zelf het belastingsformulier invullen. De belastingplichtige zal enkel nog een controle moeten uitvoeren en het formulier terugsturen via e-mail. (Bronnen: De Standaard, De Financieel-Economische Tijd, het Ministerie van Financiën.)

Wat betekent het begrip e-government?

Alhoewel deze term reeds vaak gehanteerd wordt, is het toch goed om in het kader van dit artikel de term "e-government" te definiëren. Aan het begin van deze 21^{ste} eeuw, kunnen alle overheden - op welk niveau ook - zich uitrusten met meer middelen om hun klanten¹ te bedienen dan ooit tevoren. De explosieve entree van de technologie in ieder aspect van het leven heeft veel veranderd: hoe de mensen leven, hoe ze werken, hoe bedrijven hun business plegen... en hoe overheden hun klanten dienen. Resultaat: de geboorte van e-government. Wat is nu e-government? Simpel gesteld: het is het gebruik van technologie om de toegang tot en het afleveren van

Visie op e-Government

e-Government is het gebruik van technologie om de toegang tot en de verlening van openbare diensten te bevorderen ten voordele van de burgers, werknemers en partners



© Deloitte & Touche 2000

overheidsdiensten te verbeteren in het voordeel van haar burgers, haar bedrijven en haar ambtenaren.

E-government evolueert in stadia met de internet portals als nieuwe wijze waarop overheden hun informatie en hun diensten presenteren. Met de groei van het aanbod aan on-line diensten zullen vooruitstrevende overheden verder evolueren in de richting van een unieke toegang voor hun informatie en transacties. E-government of "Elektronische overheid" kan dus vertaald worden als dienstverlening via het internet met behulp van ICT² met als tweeledig doel:

- Haar klanten beter te informeren, te steunen en te beheren;
- Haar interne werking efficiënter te maken, onder meer omdat de gegevens slechts éénmaal zullen worden opgeslagen of bijgewerkt.

Men gebruikt dan ook soms de term NEW-government: de nieuwe overheid die haar klant centraal plaatst in haar dienstverlening. Het begrip klant en zijn afgeleiden zoals klantvriendelijkheid, klantengerichtheid, enz. is nieuw voor de overheid.

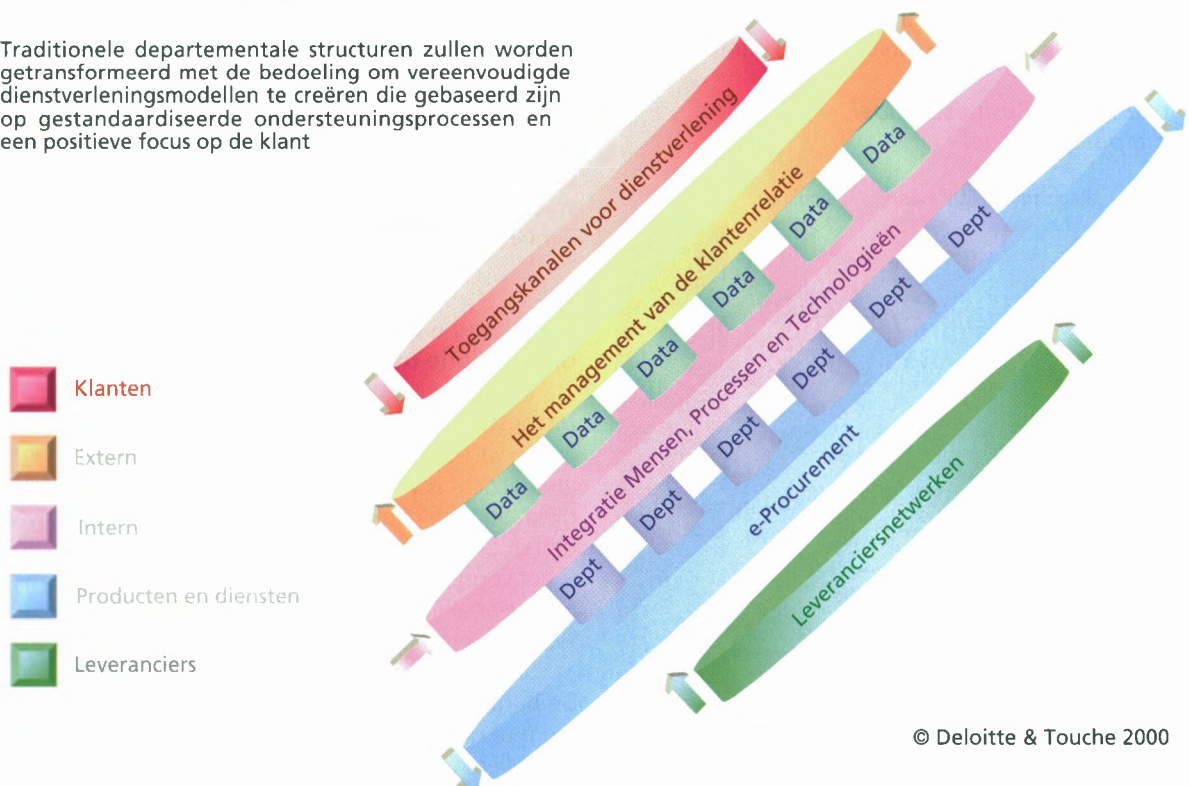
De burger is mondig en kritisch geworden en gaat meer en meer om met de elektronische media. Bedrijven doen reeds vele jaren grote inspanningen om hun bedrijfsprocessen te

stroomlijnen en automatiseren. Het gebruik van het Internet voor informatie en diensten is sneller geëvolueerd dan enkele jaren geleden werd voorspeld. Maar het gemak waarmee men diensten in de private sector kan krijgen, loopt nog ver vooruit op de diensten van de overheid. Pas wanneer wij niet meer naar het gemeentehuis moeten gaan voor het ophalen van een rijbewijs of uittreksel uit het bevolkingsregister, het verkrijgen van kadastrale gegevens over een perceel, het aanvragen van een vergunning, enz. kan er sprake zijn van echte toegevoegde waarde voor de klant van de overheid, zij het een burger of een onderneming. Is dit fictie? Toch niet, want in de Verenigde Staten bijvoorbeeld behoort dit nu al tot de mogelijkheden. Toch is de weg nog lang, want om over één overheidsloket te kunnen spreken, zullen alle - dus ook kleinere - gemeenten zich op de elektronische snelweg moeten begeven.

Deze verandering in zienswijze heeft een grote impact op de huidige openbare organisaties. Momenteel staan afdelingprocessen in functie van de interne behoeften van de overheidsadministratie en niet in functie van de klant. De processen moeten herdacht worden naar diensten- en productpakketten. Eénmaal de diensten en producten gedefinieerd zijn, kan per product of dienst een strategie ontwikkeld worden om deze nieuwe producten en diensten te exploiteren in functie van de nieuwe klant. De nieuwe technologie biedt hiervoor de nodige middelen.

Visie op e-Government

Traditionele departementale structuren zullen worden getransformeerd met de bedoeling om vereenvoudigde dienstverleningsmodellen te creëren die gebaseerd zijn op gestandaardiseerde ondersteuningsprocessen en een positieve focus op de klant



© Deloitte & Touche 2000

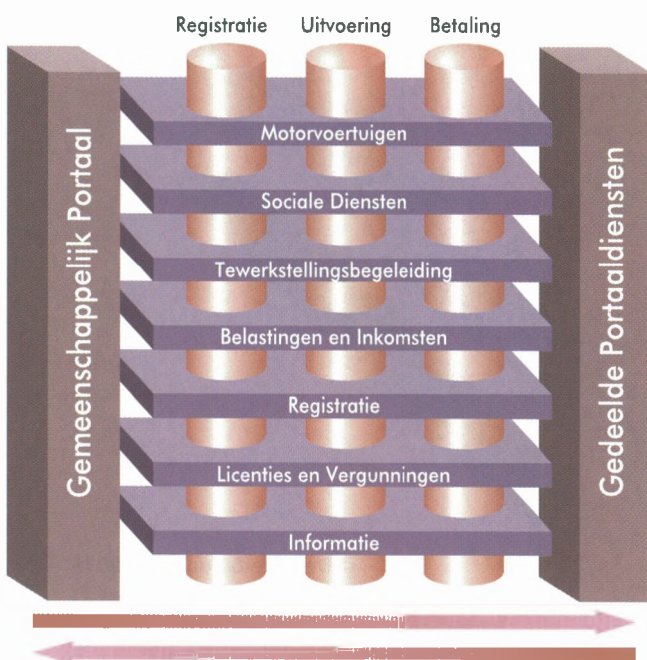
Het probleem is dat het versneld invoeren van informatica bij een groot aantal gemeenten, maar ook bij hogere overheden momenteel niet mogelijk is door een gebrek aan kundig personeel en middelen. Maar ook het menselijk kapitaal binnen de administraties zelf zijn een dominante factor in het proces. Deze ambtenaren zullen zichzelf zien evolueren naar wat men kenniswerkers is gaan noemen: taken en verantwoordelijkheden zullen dus volledig anders zijn. Ook op het vlak van personeelsmanagement is er dus heel wat werk te verrichten: e-government is bij lange na geen zaak van informatica alleen. Daarvoor is immers de aard van de overheidsdiensten te verschillend van de private markt.

De hogere overheid heeft hierbij een grote verantwoordelijkheid. Zij moet kansen scheppen, middelen voorzien en ze moet vooral duidelijke richtlijnen stellen om de toegankelijkheid en veiligheid te garanderen. Daarbij hoort ook het verstrekken van een digitaal paspoort en handtekening. Alleen dan kunnen de voordelen van e-government ten volle worden benut.

Een nieuw business model voor de overheid: het e-government portaal

Tijdnet publiceerde in april 2001 de resultaten van een mondiale studie over de evolutie van e-government. België bezet pas de 16^{de} plaats op 22 landen in het onderzoek. Canada, Singapore en de Verenigde Staten scoren het hoogst en behoren tot de topgroep van "innoverende landen". Wat België betreft is vooral de aanwezigheid van informatie goed uitgewerkt. Verschillende overheden, waaronder de Belgische overheden in al zijn geledingen, zien e-government echter nog te veel als het op het Internet zetten van een heleboel informatie. Vaak kunnen de burgers te weinig voordeel halen uit de overvloed aan informatie.

Het e-government Business Model Eenvoudig portaalmodel



Het Copernicusplan van de federale regering geeft echter een goede aanzet tot samenwerking tussen de verschillende overheidsdiensten en portaalites van de Belgische overheid. Die portaalite moet de overheidsklant toelaten via één weg toegang tot de overheidsdiensten te krijgen. Zo een portaalite vormt de centrale poort waarlangs de klant zijn toegang zoekt tot de dienstverlening van de overheid. Dit portaal bevat alle linken naar de meer gespecialiseerde websites en vervult een doorverwijsfunctie. Belangrijker nog: ze zal de overheid presenteren als een coherent geheel en iedereen weet hoe belangrijk dit kan zijn in ons landje met zijn complexe staatsstructuren en bevoegdheidsverdelingen. Het portaal als business model van de overheid zal dus de overheidsoperaties totaal veranderen: het portaal wordt het 'gemeenschapzicht' op de overheidsinformatie, -transacties én dossierbehandeling. Het overkoepelt - en zorgt meteen voor een hefboomeffect - de traditionele systemen van de diverse overheidsdepartementen. Het vergemakkelijkt vele relaties:

- B2G – Business to Government: bijvoorbeeld de verkoop-toegang van de ondernemer die de overheid als klant heeft (e-procurement), het aanleggen van elektronische leverancierscatalogi, verkoopvoorwaarden, enz.;
- G2B – Government to Business: het elektronisch publiceren van aanbestedingen, geautomatiseerde aankoopregels en goedkeuringsprocedures, de elektronische openingszitting en - belangrijk voor ondernemers - de elektronische facturatie: een correcte factuur wordt stipt en automatisch betaald;
- C2G – Consumer to Government: de relatie van de burger met de overheid;
- G2C – Government to Consumer: de overheid biedt zijn producten aan als een coherent geheel en betreft de burger bij zijn besluitvorming (e-democratie);
- G2G – Government tot Government: de relatie tussen de diverse overheidsadministraties onderling.

De overheden zullen op deze niet onbelangrijke uitdagingen dienen te participeren door hun processen grondig te wijzigen, hun personeelsbeleid af te stemmen op de nieuwe behoeften en doorgedreven organisatorische wijzigingen.

Het nieuw e-government business model toegepast op de relatie overheid - burger

Historisch gesproken heeft de burger geen al te beste perceptie van openbare dienstverlening. Wanneer men in het vooruitzicht is van een prospectie of contactname met de overheid, dan denkt men haast steeds aan lange wachttijden of omslachtige procedures. Vanuit vroegere ervaringen is het vooruitzicht van een interactie met een overheid ongeveer altijd het vooruitzicht op een frustrerende karwei. Het e-governmentmodel wil daar verandering in brengen.

De burger is niet geïnteresseerd te weten tot welk departement of dienst hij zich moet wenden voor zijn betalingen, formulieren of verzoeken, enz.; hij of zij is enkel geïnteresseerd om de juiste plaats op de portaal te vinden waar hij zijn vraagstelling of zijn behoeften kan formuleren. Met dit

	TRADITIONEEL G2C MODEL	E-KLANTMODEL
Verwachtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Handel met de juiste personen • Verkrijg wat nodig is • Helpvolle, vriendelijke dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> • Handel met één entiteit • Verkrijg wat gewenst is • Allesomvattende zelfbediening
Relaties	<ul style="list-style-type: none"> • "Op armlengte" • Een mix van persoonlijke en telefonische contacten, briefwisseling, cash betaling • Uit noodzaak 	<ul style="list-style-type: none"> • Virtueel, continu • Elektronische toegang tot alle diensten • Elektronische facturatie en betalingen • Comfort
Processen	<ul style="list-style-type: none"> • Alleenstaande entiteiten, separate processen • Extensieve communicatie om een simpele transactie te voltrekken 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreide bedrijfslinken, gedeelde processen • Push³ of intekening op hoog volume transacties • met lage toegevoegde waarde

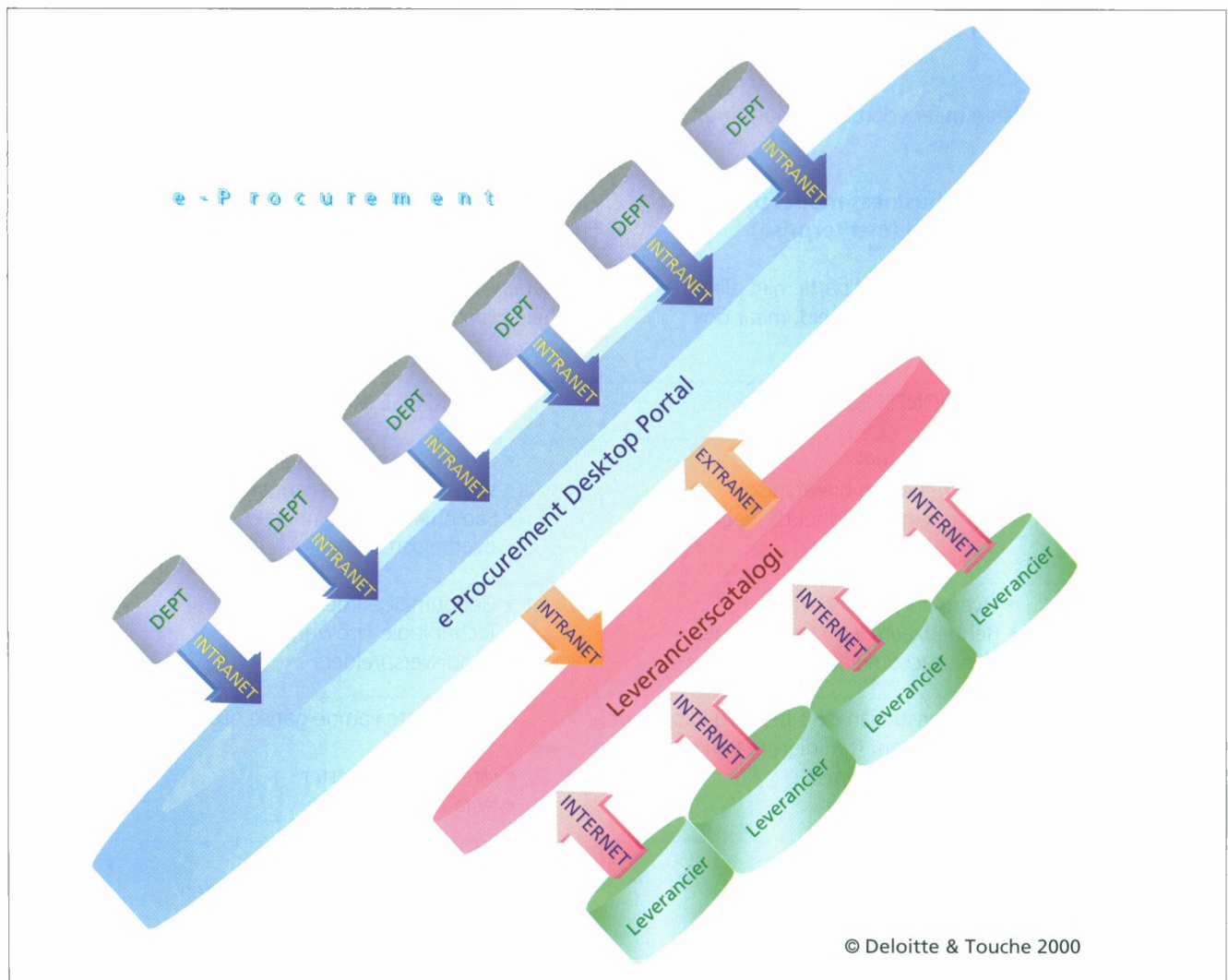
nieuwe business model zullen de burgers niet langer moeten omgaan met een veelheid aan administraties met allemaal sterk verschillende benaderingswijzen.

Niet alleen op het vlak van de omgang met de burger, zoals u en ik, zullen de relaties sterk veranderen, ook de markt van de overheid en de contacten met de bedrijfs-wereld zullen een metamorfose ondergaan. In soortgelijke vergelijkingsmodellen kunnen we de huidige en toekomstige

relatie met de overheid voorstellen, zowel voor de overheidsmarkt als voor de relatie met de bedrijfs-wereld.

Het nieuw e-government business model toegepast op de marktplaats van de overheid (de e-markt)

E-government zou een vereenvoudiging moeten inluiden van de manieren waarop goederen en diensten worden



	TRADITIONEEL B2G MODEL	E-MARKTPLAATS MODEL
Leverancier	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties op "arm lengte" • Gemend gebruik van telefoon, mail, EDI, orders, facturatie en betalingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronische relaties • Elektronische betalingen, orders en facturen.
Tussenpersonen	<ul style="list-style-type: none"> • Alleenstaande entiteiten, separate processen • Een mix van manuele en informatie-uitwisseling in reële tijd 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreide organisatieomspannende links, gedeelde processen, • Real-time informatie uitwisseling
Kopers	<ul style="list-style-type: none"> • Bepaalde communicatie met originele leveranciers • Een mix van 'voice response', telefonisch contact en hard copy informatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Directe toegang tot de leveranciers • Elektronische toegang tot productinformatie, prijszetting en dienstverleningsmogelijkheden
Planning	<ul style="list-style-type: none"> • Cyclussen van 3 tot 5 jaar • Rigide, statische processen • Op analytische basis • Hefboom via de waardeketen • Plan als output 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorbraak Strategische informatiebronnen • Cyclussen van 12 tot 18 maanden • Flexibele, dynamische processen • Gebaseerd op intuïtie • Samendrukken van de waardeketen.

aangekocht doorheen de volledige organisatie. Door het gebruik van internet portalen zullen aankopers van de overheid kunnen beschikken over:

- directe en gecentraliseerde toegang tot de productinformatie van de verkoper;
- performantieschalen en capaciteiten op het vlak van dienstverlening;

welke hen zullen toelaten meer voordeel te putten uit de marktcompetitie.

Het nieuw e-government business model toegepast op de relatie bedrijf overheid (e-enterprise)

Elke overheid is in principe betrokken partij: niet alleen de federale, regionale, provinciale overheid, maar ook

elke onderwijsinstelling, elke intercommunale of overheids-parastatale die diensten verleent inzake tewerkstelling, sociale zekerheid, transport, enz. De overheid zoals we ze vandaag kennen, is sterk departementaal georganiseerd. Iedere overheid heeft zijn eigen gegevensbanken, zijn eigen systemen, zijn eigen procedures, enz. Steeds maar opnieuw moeten soortgelijke formulieren worden ingevuld met steeds maar weer diezelfde informatie. Ook tussen overheidsdepartementen onderling is er weinig tot geen communicatie, men weet ook meestal niet goed wat er zich in andere departementen of diensten afspeelt. De meeste van die diensten werken dan ook los van elkaar, elk in zijn toren ('silo' is de term die men in de Engelstalige literatuur gebruikt) zonder binding met andere diensten, hoewel bepaalde inlichtingen die de verschillende overheden nodig hebben vaak dezelfde zijn. Vooral die overheidsdiensten die het dichtst bij de burgers en de

	TRADITIONEEL B2G MODEL	E-ENTERPRISE MODEL
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Silo structuur • Doorgedreven hiërarchisch • 'Terrein (bevoegdheids)' gebonden 	<ul style="list-style-type: none"> • Clusters van gerelateerde diensten • Vlakke management structuren • Samenwerkend binnen en tussen de overheidsniveaus
Staf	<ul style="list-style-type: none"> • Overwerkt en onderbenut • Behoedzaam voor technologie • Kennisaccumulatoren 	<ul style="list-style-type: none"> • Geoptimaliseerde werklust • Technologie knowhow • Kennisverspreiders
Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Ten dienste van de eigen organisatie of departement (ten dienste van de silo) • Informatieopnemer • Procesverbeteraar 	<ul style="list-style-type: none"> • Ten dienste van de ganse organisatie • Intelligente reporter • Waardeverbeteraar
Processen	<ul style="list-style-type: none"> • Terreingebonden • Rigide, statische processen • "Een maat past alles" • Op analytische basis 	<ul style="list-style-type: none"> • Gedeeld • Flexibele, dynamische processen • Op maat van de klant • Op basis van intuïtie

ondernemingen staan, zullen bij dat vernieuwingsproces betrokken zijn. De centrale overheid moet hierbij coördinerend en stimulerend optreden.

Dit model biedt een WIN-WIN situatie voor overheid en businesswereld:

- Waarde voor de overheid:
 - Het automatiseren van de huidige manuele of papier-verslindende processen;
 - Het optimaliseren van de staf en de operationele kosten;
 - De onmiddellijke toegankelijkheid tot de informatie;
 - Verbeterde dienstverlening naar het publiek, de ondernemingen en de andere relaties toe;
 - Verbetering van de globale operationele efficiëntie.
- Waarde voor het ondernemingsleven:
 - Verbeterde toegankelijkheid tot de operaties van de publieke sector;
 - Het automatiseren van processen die interveniëren met publieke entiteiten;
 - Een potentiële optimalisering van de bestaffing;
 - Reductie van de overheadskost voor de klanten;
 - Verhoogde responsiviteit op de veranderende markt-behoefte;
 - Winst in operationele efficiëntie.

Het zal duidelijk wezen: overheden die hun portaalsites richten op een optimale klantendienstverlening en naar de realisatie van optimale economische meerwaarde op hun markt, zullen zich geconfronteerd zien met fundamentele veranderingen in de aanpak van hun dienstverlening. Hun e-government aanpak moet zich dan ook kenmerken door vier belangrijke attributen: aantrekkelijkheid, aggregatie, voldoening en connectiviteit. De e-government aanpak moet ten eerste voldoende aantrekkelijk zijn opdat de contacten van de overheid hem zouden gebruiken én vooral zouden blijven gebruiken op regelmatige basis. Ten tweede dient de e-government aanpak de informatie te aggregeren over hoe men toegang krijgt tot de dienstverlening doorheen het hele overheidsapparaat. Het moet de manier worden waarop de klanten van de overheid hun belangen kunnen lokaliseren via wat men is gaan noemen "one-stop-shopping". Dit is ook wat overheden bedoelen wanneer ze verklaren dat "alle informatie en diensten zullen online ter beschikking zijn tegen 200x". Ten derde moet de aanpak voldoening schenken aan de vraag naar dienstverlening in de vorm van downloads, transacties met of zonder betaling of instructies voor het verder bekomen van informatie, enz. De toegevoegde waarde wordt het hoogst als men het volledige proces, de volledige transactie kan voltrekken via de portaalsite. Tenslotte zal deze aanpak overheden de meeste toegevoegde waarde bieden door hun portaaldiensten te connecteren met de geïntegreerde databases van de administraties (the back office), want ook het beheer van de klantgebonden informatie ten zeerste zal vereenvoudigen.

Belgische overheidsinitiatieven

In België worden de informatiesamenleving en e-government nu ook ernstiger genomen. De eerste initiatieven krijgen gestalte. Een ICT-manager werd aangesteld, het achterliggende Copernicus-plan, de reorganisatie van de federale administratie, kreeg vorm met daarin een horizontale ICT-administratie. In de regeringsverklaring van 17 oktober 2000 kreeg de elektronische overheid, als onderdeel van het vijfsterrenplan voor de informatiesamenleving, een prominente plaats toebedeeld. Verschillende initiatieven zijn in staat geweest om e-government richting te geven. Vanuit het uitgangspunt dat e-government enkel kan aangeboden worden indien 'alle' overheden in het proces betrokken worden, werd een samenwerkingsakkoord onderhandeld tussen de verschillende bestuursniveaus. Dit akkoord bepaalt dat de overheden bij de ontwikkeling van de toepassingen met een aantal gemeenschappelijke elementen rekening dienen te houden. Dit moet toelaten de stukjes in elkaar te passen en op een geïntegreerde manier cross-departementale en cross-gouvernementele toepassingen aan te bieden. Veiligheid, unieke identificatie en authenticatie

zicht op [NOORD]zee

zicht

tijdschriften
jaarverslagen

manuels
corporate identity
newsletters
folders
boeken
catalogi
prijzlijsten
drukwerk binnenhuis-
inrichting

Is het de zuurstofrijke Noordzeelucht of de voortdurende deining van de golven? Of komt het door de ongreepbare horizon? Feit is dat Goekint Graphics uit Oostende, reeds drie generaties lang, elke dag opnieuw zijn grenzen verlegt. Grafische communicatie is onze corebusiness. Van ontwerp tot postklaar pakket, in elk stadium profileert Goekint Graphics zich dynamisch als een geïntegreerd grafisch bedrijf dat de nieuwste technologieën implementeert. Voeg daarbij de integrale kwaliteitszorg door een uitgezocht team van medewerkers en u weet meteen waarom Goekint Graphics u een zee van grafische oplossingen biedt. En dat hoort ook zo, bij een drukkerij aan de kust...

GOEKINT
GRAPHICS

Goekint Graphics - Industriezone 2 - B-8400 Oostende
Tel. 059-51 43 43 - Fax 059-51 44 43
e-mail: techcomm@goekint.be

zijn andere bouwstenen die een geïntegreerde benadering mogelijk moet maken.

Wie de materie niet van dichtbij volgt zou de indruk kunnen krijgen dat het zeer windstil is in ons land. Niets is echter minder waar, België kiest voor een fundamentele aanpak. Op diverse niveaus lopen verschillende belangwekkende projecten. Ik beperk me hierbij tot een overzicht op het Federale en het Vlaamse vlak.

- **Federaal (voor meer informatie: www.fedict.be):**
 - **De kruispuntendatabank voor de sociale zekerheid:** Een back office organiseert nu reeds de geharmoniseerde datatransmissie tussen 200 diensten die betrokken zijn bij de sociale zekerheid in de ruime zin. Dat gebeurt vanuit een uniek identificatienummer van de burger (de SIS-kaart). De regering besliste dat op 1 januari 2003 de RSZ aangiften alleen nog elektronisch kunnen gebeuren. De bedrijven moeten de loon- en arbeidsgegevens van hun personeel dan alleen nog maar doorsturen naar de RSZ die zelf zal instaan voor het automatisch doorsturen naar alle betrokken diensten (ziekte, arbeidsongeval, ontslag, pensioen, ...).
 - **De unieke identificatie van elke dienst:** Een eerste belangrijke voorwaarde voor een efficiënt e-govern-ment, zowel in de relatie tussen burgers, ondernemingen, organisaties en overheidsdiensten, als tussen de overheidsdiensten onderling, is de eenduidige identificatie van de entiteiten waarover informatie wordt uitgewisseld. Voor ondernemingen en organisaties zal algemeen een uniek identificatienummer worden gebruikt, dat verder bouwt op het bestaande BTW-nummer. Dit geldt ook voor ondernemingen en organisaties gevormd door een natuurlijk persoon. Voor ondernemingen en organisaties die reeds over een BTW-nummer beschikken, zal dit nummer voortaan het unieke identificatienummer uitmaken. Andere nummers, zoals het handelsregister-nummer en het RSZ-nummer, zullen dus niet meer worden gebruikt. Aan de ondernemingen en organisaties die nog niet over een BTW-nummer beschikken, zal een uniek identificatienummer worden toegekend. Ondernemingen en organisaties die in de toekomst worden opgericht, zullen van bij de oprichting een uniek identificatienummer krijgen. In de toekomst zal dit nummer 'ondernemings- en organisatienummer' worden genoemd.
 - **De elektronische identiteitskaart en de elektronische handtekening:** Een PKI (afkorting van Public Key Infrastructure) is een systeem dat aan gebruikers van elektronische communicatiediensten digitale sleutelparen (telkens bestaande uit een private sleutel en een publieke sleutel) ter beschikking stelt, aan de hand waarvan zij hun elektronische communicatie kunnen beveiligen en authenticeren (dat wil zeggen te waarborgen dat de communicatie van een bepaalde bron afkomstig is en niet gewijzigd is ten opzicht van het moment van verzending door deze bron).
- **Een netwerk voor elektronische gegevensuitwisseling tussen alle federale overheidsdiensten (UME - Universal Messaging Engine):** De informatiesystemen van de overheidsdiensten zullen geleidelijk onderling worden verbonden in een netwerk voor elektronisch gegevensverkeer, waarover informatie op een goed gecontroleerde en beveiligde wijze kan worden uitgewisseld. Daardoor zullen overheidsdiensten geen informatie meer moeten opvragen die reeds ter beschikking is van een andere overheidsdienst. Men zal zich hierbij baseren op concepten van de kruispuntendatabank.
- **Portaal:** Via twee gebruiksvriendelijke portalen, opgesteld volgens de logica van de gebruikers, zullen respectievelijk de burgers en de ondernemingen aan de hand van betekenisvolle trefwoorden op een geïntegreerde manier gebruik kunnen maken van de relevante E-overheidsdiensten.
- **FedMAN (Federal Metropolitan Area Network)** is een privé-netwerk dat uitgebouwd werd volgens de internet - technologie. Het gebruik ervan is voorbehouden aan de federale departementen. Het bestaat uit een transportnetwerk dat de verschillende departementen met elkaar verbindt en het biedt diensten aan zoals onder andere de hosting van toepassingen, het verzenden van elektronische berichten en de toegang tot internet. Tot de toepassingen die ondergebracht zijn in het netwerk behoort het federale portaal dat aan de departementen een nieuw perspectief zal bieden en het publiek de mogelijkheid zal geven de toepassingen die de departementen ter beschikking stellen, interactief te gebruiken.
- **De elektronische brievenbus van De Post**
- **E-justice pilootproject:** het informatiseren van de dienstverlening van Justitie
- **Overheidsopdrachten:** De overheid zal zelf instaan voor de nodige bewijzen om na te gaan of de ondernemers voldoen aan de verplichtingen. Het gaat om de volgende negen gegevens: inschrijving in het handelsregister; RSZ-verplichtingen; BTW-verplichtingen; aansluiting bij het sociaal verzekeringsfonds; erkenning als aannemer van werken; geen faillissement of gerechtelijk akkoord; recht op tegemoetkoming aan minder validen; getuigschrift van goed gedrag en aangifte van tewerkstelling.
- **Overheidsaankopen:** Er loopt een project op het Ministerie van Landsverdediging voor elektronische overheidsaankopen (elektronische publicatie, ontvangst van offertes, gunning, facturatie, dossiervorming, ...) dat model zal staan voor latere uitbreiding naar andere departementen.
- **De Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be)**
 - **E-gov Vlaanderen** (of de geïntegreerde loketten): dit is een portaalplan voor de administraties en de openbare instellingen.

- **E-VRT** (of het digitaal thuisplatform): het idee is de digitale kloof te vermijden door de burgers via hun tv-toestel in contact te laten komen met de overheid.

En uw bedrijf....?

Dankzij de nieuwe technologieën is het vandaag de dag dus perfect denkbaar de betrekkingen tussen de overheid enerzijds en haar klanten, de burgers en de ondernemingen anderzijds, volledig te herbekijken. In Finland bijvoorbeeld is het dankzij informatisering thans mogelijk in de luchthavens een paspoort in amper vijftien minuten te laten vernieuwen. Bij ons zijn we nog lang niet zo ver, integendeel.

Wat is trouwens de rol van de gemeenten, het bestuurlijke niveau dat het dichtst staat bij de burger en de onderneming, in dit verhaal? Op dit vlak is het nog opvallend stil. En liggen niet juist daar de grootste drempels? Op het gebied van de infrastructuur zullen vooral door de lokale besturen zware inspanningen moeten worden geleverd. Naast het probleem van de opleiding van ambtenaren in het algemeen zal ook het vinden van beschikbare en betaalbare informatici de nodige creativiteit vergen. Hier is duidelijk nog een dringend aandachtspunt weggelegd voor de hogere overheden: de ondersteuning van het gemeentelijke niveau.

Het zal dus nog zo'n vaart niet lopen hoor ik u al denken. Vergis u echter niet, net zoals voor de overheid is ook voor bedrijven de nieuwe economie zoveel meer als Internet alleen. Net zoals de overheid moeten bedrijven vandaag hun productieprocessen op elkaar afstemmen en zich toeleggen op hun core competentie. Willen wij geen verdere achterstand oplopen ten opzicht van belangrijke andere vooruitstrevende gebieden, dan moet - zoals in dit stuk behandeld - de overheid zijn processen snel transformeren om een hefboom te betekenen voor de ondernemingen die voortdurend op overheidstransacties een beroep moeten doen en dan moeten bedrijven NU handelen en hun eigen e-future creëren zonet riskeren ze verweesd achter te blijven in de "nieuwe economie" waar hun plaats zal ingenomen worden door de mondiale technologiebedrijven van de 21^{ste} eeuw.

- 1 Klanten van de overheid zijn wij allemaal: 'de burgers', maar ook de bedrijven en andere overheidsinstellingen.
- 2 ICT: Informatie- & Communicatie Technologie
- 3 Momenteel moet men zijn zaken uit de overheid trekken, dus nu werkt het via het pull principe. De klant "betrekt" uit de overheid wat hij nodig heeft.



OMDAT JE RECHT HEBT OP JE GELD.

vriendelijk waar het kan, kordaat waar het moet
 uitsluitend ervaren onderhandelaars, flexibele bemiddelaars
 een perfecte mix van diplomatie en vastberadenheid
 eigen procedure met zeer hoge slaagkansen
de kracht van Inako is volharding
 uitwerken van aanvaardbaar afbetalingsplan
 stipte controle van afkortingen
 continue opvolging van het dossier
het bezoek aan huis staat centraal in de aanpak van Inako

NOORDVELDSTRAAT 28 - 8200 BRUGGE
 TEL. : 050.31.03.04 - FAX : 050.31.49.12
 info@inako.be - www.inako.be