

N° 20 - Juni - Juin 2001

175 Fb/Bf - 4,34 Euro - Maandelijks/Mensuel - afdelingskantoor Gent X

Toelating tot sluiting  
Gent X  
3/224

BELGIË - BELGIOUE  
P.B.  
Gent X  
3/4145

ISSN 1371-5240



# 4<sup>th</sup> INSTANCE<sup>®</sup>

PERIODICAL FOR PUBLIC AFFAIRS



**M**yPublica.com    **E**-GOVERNMENT

Meer dan ooit bewust omspingen met tijd,  
communicatie en informatie

*Interview: Pieter De Crem*



@mijob wordt ondergebracht op de [www.Mypublica.com](http://www.Mypublica.com) site en biedt ruimte voor gratis advertenties m.b.t. vacatures voor gemeenten, OCMW's, intercommunales, provincies, gemeenschappen, gewesten, federale overheid.



@mijob se trouve sur le site [www.Mypublica.com](http://www.Mypublica.com) et offre la possibilité aux communes, CPAS, provinces, régions, communautés et instances fédérales d'annoncer leurs offres d'emploi gratuitement.



Info: [info@4instance.be](mailto:info@4instance.be) - Tel. 02/534 94 51 - Fax. 02/534 84 41



*Ca, c'est Bruxelles (Martin)*

N° 20 Juin - Juni 2001

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER  
ÉDITEUR RESPONSABLE  
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE  
Rue Bosquet straat 67 - 1060 Brussel-Bruxelles  
Tel. 02/534 94 51 - Fax. 02/534 84 41  
E-mail: info@4Instance.be  
http://www.MyPublica.com

ADVIESRAAD - CONSEIL  
Mireille Deziron, Prof. Dr. Herman Matthijs,  
Alain Matton, André D. Nicolas, Natalia Petroff,  
Pierre Ralet, Francisca Sabbe, Alfons Van Dyck,  
Prof. Dr. Hugo Van Hassel,  
Thibault Van der Auwermeulen

REDAKTIE - RÉDACTION  
Alain de Fooz, Walter Demey, Herman Matthijs,  
Joëlle Rochette, Thibault Van der Auwermeulen,  
Ludwig Verduyn

KUNST - ART  
Cinémathèque Royale - Koninklijk Filmarchief

FOTO's - PHOTOS  
Cinémathèque Royale - Koninklijk Filmarchief  
Copyright all pictures

LAYOUT - PREPRESS  
Daniel Collette Production sprl

DRUK IMPRESSION  
Casterman

REGIE  
Tel. 02/534 94 51 - www.MyPublica.com

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION  
Tondeur Diffusion - Nevelland

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever mag geen enkele tekst noch illustratie van 4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd worden. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de advertenties en artikels. La reproduction des textes et photographies publiés est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur n'est pas responsable des articles et publiereportages.



Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers  
Membre de l'Union des Editeurs de la Presse Périodique  
Member of the European Group of Public Administration

« 4INSTANCE is ondertekenaar van de Milieubeleidsvereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i.v.m. papierrecuperatie ».

## Inhoud Sommaire

# 6

KUNST - ART

Het Koninklijk Filmarchief, een  
cultureel patrimonium in  
levensgevaar !



# 8

MANAGEMENT

Meer dan ooit bewust omspringen  
met tijd, communicatie en informatie

# 14

HRM

Démarche CRM au Forem

# 17

INTERVIEW

Aalter:  
de groeipool  
tussen Gent en Brugge

# 22

ENVIRONNEMENT

Réseau Eco-consommation



# 27

LECTURE

Le top 200 du pouvoir belge



# 44

ENVIRONNEMENT

"Carnet de route" pour la visite de  
maisons en bois

# 30

E-GOVERNMENT

E-government is nog ver weg

# 35

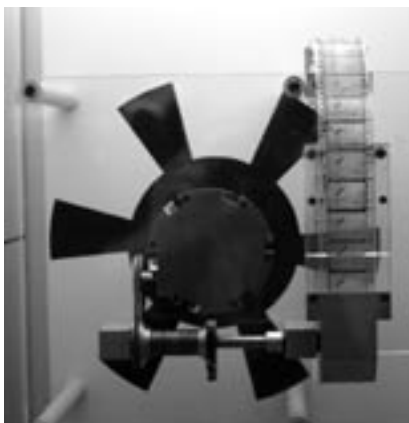
COMMUNICATIE

Kortom ijvert voor professionalisering  
overheidscommunicatie

# 46

5 MINUTEN

5 MINUTES



# 39

AMNESTY INTERNATIONAL

40 jaar en honderdduizend namen  
La naissance d'Amnesty

# 48

INTERNET

Webwijzer - Webguide

# 32

E-GOVERNMENT

Est-il possible de rendre les services  
publics plus accessibles à l'aide de  
solutions ICT ?

Kunt U de toegankelijkheid van  
overheidsdiensten garanderen dankzij  
ICT oplossingen?

# 41

EUROPE

LA PRESIDENCE BELGE DE L'UNION  
EUROPEENNE





## Een cultureel patrimonium in levensgevaar !



*Het Filmmuseum, dat zich in één van de vleugels van het Paleis voor Schone kunsten bevindt, is een ruimte waar de zevende kunst tot leven komt, waar bezoeker toeschouwer wordt en vitrine scherm. Elke dag zijn er, tegen een bescheiden prijs, vertoningen van geluidsfilms en stomme films met pianobegeleiding. De programma's worden thematisch georganiseerd rond een auteur, acteur of actrice, een genre, een land...*

*Buiten de projecties biedt het museum een permanente tentoonstelling, gewijd aan de voorgeschiedenis van de film. Negenendertig vitrines illustreren de belangrijkste stappen die leidden tot de uitvinding van de gebroeders Lumière: van het Chinees schaduwspel over de Lanterna Magica, de phenakistiscoop van de Belg Joseph Plateau (van de Plateauprijzen, de Oscars van het Filmfestival van Gent), de kinetoscoop van Edison...  
Echte cinefielen kunnen hier hun hartje ophalen.*



**D**ankzij het werk van Jacques Ledoux, later voortgezet door Gabrielle Claes, en hun medewerkers, heeft België een van de rijkste filmcollecties ter wereld. Het filmarchief heeft één van de meest uitgebreide verzamelingen films ter wereld opgebouwd. Deze collectie bestaat momenteel uit ongeveer 100.000 kopieën, waaronder 44.000 verschillende titels - fictiefilms, documentaires, langspeelfilms, kortfilms - die de filmgeschiedenis van in zijn begindagen tot nu illustreren. Meer dan welk archief ook bezit het KFA een brede, benijdenswaardige staalkaart van de wereldcinema. Binnen- en buitenlandse filmmakers spaarden hun lof niet voor de instelling die met zachte trom en stille liefde voor film, wereldfaam maakte.

De filmcollectie van het Belgisch Filmarchief is niet alleen bijzonder rijk en divers. Ze is ook een van de levendigste. Een basisregel van het Belgisch Filmarchief/



Filmmuseum is dat films niet enkel moeten gerestaureerd en bewaard worden, maar ook getoond! Dagelijks worden er, naast drie klankfilms, twee stille films met live pianobegeleiding vertoond: een unicum in de wereld. Het is dan niet verwonderlijk dat de noodkreet van het KFA de afgelopen maanden vooral gesteund werd door nationale en internationale filmpersonaliteiten. Ze beschouwen het KFA vaak als de plaats waar het geheugen van de film wordt bewaard en in leven gehouden.

Maar alles is niet zo rooskleurig voor het Belgisch Filmarchief. Dit jaar kon het instituut uiteindelijk rekenen op een steun via de Nationale Loterij. Een beslissing die na lang wachten uiteindelijk werd genomen door de regering maar zeker niet getuigt van een doordachte langetermijnvisie. Het filmarchief heeft nood aan een structurele steun en niet aan een jaarlijkse sponsoring waar zij met spanning moeten op wachten zonder te weten hoe het de volgende jaren zal aflopen. De oproep naar een meer structurele oplossing voor het KFA wordt ook onderschreven vanuit academische hoek. Dit geldt vooral voor mediaonderzoekers, (kunst)historici en andere academici die film zien als een boeiend studieobject op zich, maar tevens als een cruciale bron voor de studie van recente politieke, maatschappelijke en culturele ontwikkelingen.

Het koninklijk filmarchief conserveert niet enkel fictiefilms maar ook actualiteit, documentaires, toeristische films, voorlichtings-, reclame- en propagandafilms, bedrijfs- en familiefilms, wetenschappelijke films, enzovoort. Alleen al de verzameling filmjournaals, die decennialang de burger informeerden over het politieke, maatschappelijk en culturele leven, is een onwaarschijnlijk rijke bron. Voor onderzoek betreffende de 20ste eeuw kunnen we

## Le Musée du Cinéma abrite une des collections les plus remarquables qui soit.

*C'est en 1962 que Jacques Ledoux fonde le Musée du Cinéma, qui est alors aménagé au sein du Palais des Beaux-Arts. La salle d'exposition présente de façon permanente la préhistoire du cinéma c.à.d. toutes les tentatives de restitution du mouvement. Le Musée comprend deux salles de projection: l'une de 125 places pour les projections de films sonores, l'autre de 30 places pour le cinéma muet.*

*Le Musée du Cinéma constitue véritablement la vitrine de la Cinémathèque si l'on songe que 80% des films montrés au Musée proviennent de ses collections. Il est aussi le lieu principal de rencontre avec le public. Le nombre de visiteurs par an est de 100.000.*

*Chaque jour de l'année, cinq films différents sont proposés au public (1825 séances par an): trois films parlants et deux séances consacrées au cinéma muet (toujours accompagnées live au piano). Au programme figurent des rétrospectives, des classiques du cinéma, des hommages à des figures disparues, des séries thématiques (un pays, un sujet, une période, un courant...), des cartes blanches à des personnalités, une série «films belges»...*

*Des personnalités du monde du cinéma - réalisateurs, acteurs, critiques - viennent régulièrement introduire des projections et s'entretenir avec le public.*

*Cycles en matinée, tout particulièrement destinées aux enfants d'une part, aux seniors d'autre part. Des cours d'histoire et d'analyse du cinéma sont organisés chaque année.*

*La cinémathèque est visitée par de nombreux étrangers et les élèves des écoles de cinéma parce qu'elle abrite une des collections les plus remarquables qui soit. De plus, cette institution permet aux cinéphiles de voir tous les chefs-d'oeuvre du cinéma à des prix très accessibles.*

de waarde van dit filmisch geheugen niet onderschatten.

Naast filmmateriaal beschikt het KFA ook over een uitzonderlijk rijk documentatiecentrum. Bij gebrek aan middelen en personeel kan dit materiaal onvoldoende gevaloriseerd worden. Terwijl de collectie boeken, tijdschriften, persknipsels, affiches en foto's in omvang en relevantie tot de internationale top behoort, zijn de faciliteiten voor studie en consultatie (ook voor studenten) uiterst beperkt. De structurele en financiële malaise die het Filmarchief doormaakt, heeft ernstige gevolgen voor academisch onderzoek.

Niet alleen het academisch onderzoek is gebaat bij een florerend KFA. Ook voor het onderwijs vervult het een cruciale rol. Jaarlijks ontdekken honderden studenten klassiekers en buitenbeentjes uit de

filmgeschiedenis via de vertoningen van de decentralisatiedienst van het archief. Deze filmvoorstellingen vormen een noodzakelijke aanvulling op hun theoretische bagage.

### Plaats

Filmmuseum,  
Baron Hortastraat 9, 1000 Brussel

### Openingsdagen/-uren

- individueel toegankelijk: elke dag van 17.30 tot 22.30 uur

- geleide bezoeken (op aanvraag):  
dinsdag-vrijdag van 10 tot 17 uur

### Toegangsprijzen

basistarief: 90 BEF (in voorverkoop: 60 BEF)

### Contactadres

Baron Hortastraat 9 - 1000 Brussel  
tel.: 02 507 83 70 - fax: 02 513 12 72  
filmarchief@ledoux.be



# Meer dan ooit bewust omspringen met tijd, communicatie en informatie

Walter Demey, voorzitter VMA-Limburg

*Worden de pijlers onder time management weggezaagd of aangevreten door een overvloed aan informatie en nieuwe vormen van communicatie?*

*Tijd is een schaars goed, 24uur per dag te verdelen over werktijd en vrije tijd.*

*De tijd vliegt snel, gebruik hem wel.*

*«Werkdruk» en «onthaasting» zijn actuele en veelbesproken thema's.*

*Communicatie «on line» is gemeengoed geworden. Gsm, sms, e-mail, interne mail flitsen door ons dagdagelijks leefpatroon en vergen van de manager strikte regels om geconcentreerd bezig te blijven met zijn/haar prioritaire taken.*

*Een stroom aan informatie wordt ter beschikking gesteld aan de moderne manager.*

*Naast een onuitputtelijke bron van informatie via de (snel)weg van het Internet, wordt men overstelpt met tijdschriften, presentaties, folders over producten en bedrijven, beurzen, tentoonstellingen, vakliteratuur, seminaries, voordrachten, cursussen allerlei en overal. Radio, televisie en pers zorgen daarenboven voor extra informatie in een ruimer perspectief.*

**W**at te doen om het bos door de bomen te blijven zien?

Juist hierin vormt zich het spanningsveld tussen enerzijds informatie aanwerven, verwerven en verwerken, het communiceren met elkaar en anderzijds een optimaal tijdsgebruik.

## 1. Time Management

### Voorbeschouwing

Weet wat je moet doen om je tijd optimaal te gebruiken en op alle niveaus maximaal te scoren. Zo kan bijvoorbeeld het organiseren voor een optimale slaap belangrijker en effectiever zijn dan tot laat in de nacht doorvergaderen.

Sta stil bij je huidig tijdsgebruik, registreer en analyseer zeer objectief gedurende een bepaalde tijdsspanne je eigen tijdsgebruik. Na de voorstudie ga je bouwen aan je eigen tijdsorganisatie.

### 1.1. Stop met alles, gebruik eerst je tijd om te plannen en te organiseren

«Voor» denken, plannen en organiseren is een allereerste vereiste. «Na» denken verwijst naar het verleden. Aan wat voorbij is kan je niets meer veranderen, je kan er alleen nog uit leren. «Voor» denken daarentegen wijst op de toekomst. Daar kan je wel nog iets aan doen. Breng het woord «voor» denken binnen je organisatie tot leven. Immers als je er niet in slaagt tijd vrij te maken om te plannen, om vooruit te zien, besef dan wel: je bent onbewust maar beslist bezig te mislukken.

Zet je planning op papier, creëer een werk-schema, gebruik kleuren, visualiseer je planning en gebruik een kalender.





### 1.2. Leg doelstellingen vast

Als je niet weet waar je naartoe wil, wat je wil bereiken, dan zal je «geleefd worden». Doelstellingen moeten duidelijk zijn, realistisch, meetbaar en bereikbaar.

### 1.3. Naast «tijd» ook «prioriteit»

Niet alles wat je moet of wil doen, kan tegelijkertijd. Vastleggen van een prioriteit en volgorde resulteert in een bruikbare «to do»-lijst. Door de juiste prioriteitsvolgorde te kiezen, bereik je het snelst je belangrijkste doelstellingen waardoor je het meest efficiënt bezig bent, optimaal resultaten scoort en de hoogste vorm van voldoening, tevredenheid bereikt.

### 1.4. Een «to do»-lijst

Noteer alle taken die je denkt nog te moeten doen en zet ze punt voor punt onder elkaar. Geef ze een graad van belangrijkheid én een graad van dringendheid. Al wat belangrijk is, wordt via goed time management dringend, maar zeker niet alles, waarvan men denkt dat het dringend is, is belangrijk.

Sorteer deze lijst in het licht van een optimale combinatie van belangrijk en dringend in volgorde van vooral belangrijkheid en niet per definitie in volgorde van dringendheid. Schrap de minst belangrijke posten en vergeet ze. Ze lossen zichzelf wel op en doen ze dat niet, dan is het niet zo heel erg, ze waren immers minder belangrijk.

Verwijder werkzaamheden die je kan delegeren en delegeer onmiddellijk. Je «to do»-lijst wordt overzichtelijker en wat gedaan moet worden, wordt gedaan. Je hoeft alleen nog te controleren en eventueel bij te sturen.

Werk deze «to do»-lijst dagdagelijks op een vast tijdstip bij.

Vraag hulp als de lijst te lang wordt en als items die behandeld moeten worden, niet tijdig aan de beurt komen.

### 1.5. Stel een tijdsschema op

«To do»-doelstellingen en prioriteiten dienen in beeld gebracht worden op een tijdsas, in een tijdsschema.



*Paths of glory (Kubrick)*

Schrijf je kalender niet vol, want dan loop je gegarandeerd vast. Voorzie voldoende vrije ruimte voor storingen of onverwachte gebeurtenissen. Hou daarvoor minstens een derde van je tijd vrij. Doe je dit niet, dan volgen er beslist frustraties, want perfectie is niet bereikbaar.

### 1.6. Vermijd storingen en leer «neen» te zeggen

Allerlei onvoorziene en onverwachte gebeurtenissen verstoren je werkplanning. Door goed te plannen en structureel te werken kan je «Murphy» meestal in meer of mindere mate een stap voor blijven, waardoor er minder onverwachte gebeurtenissen op je af komen. Bouw in je onmiddellijke omgeving filters in om storingen te vermijden. Bijvoorbeeld een telefoniste, je secretariaat. Ongewenste onderbrekingen zorgen voor concentratie- en tijdsverlies.

Neem van ieder nieuw fenomeen voldoende afstand om in te schatten waarover het precies gaat. Indien een en ander niet past binnen je eigen geplande organisatie en geen nieuw waardevol element is om organisatie en efficiëntie te verhogen, dan zeg je gewoon neen. Let wel op dat je eerst een maximale effectiviteit nastreeft en pas dan de meest efficiënte weg dient gekozen te worden.

### 1.7. Evaluatie

Kijk op geregelde tijdstippen achterom. Evalueer de bereikte resultaten, leer uit je successen en je tegenslagen. Daar waar time management zich op de toekomst focust, zorgt de periodieke evaluatie, een objectieve terugblik, voor een degelijke ondersteuning. Corrigeer desgevallend en stel je planning bij.

Zorg voor een beloning, een rustpunt als objectieven behaald worden.

### 1.8. *Werktijd versus privé-tijd*

Time management is bruikbaar zowel op professioneel als op privé-gebied. Uiteraard dient een evenwichtige mix gezocht tussen beiden leefsfieren.

### 1.9. *Inspanning versus ontspanning*

Inspanning en ontspanning kunnen niet zonder elkaar. Iedereen is het ermee eens dat inspanning slechts kan volgehouden worden als er voldoende ontspanning is. Let wel op dat zuiver ontspannen, zonder een enkele inspanning leidt tot harstgrondige verveling. Ook voor deze beide elementen dient een optimale mix gemaakt te worden.

Breng voldoende ruimte voor een gezonde dosis «fun» en humor in je leefwereld. De dingen zullen beslist een stuk beter gaan verlopen en je mentale buffer wordt een stuk groter.

## 2. **Communicatie**

De mogelijkheden van communicatie tussen individuen, groepen en organisaties zijn de laatste jaren enorm gegroeid. De technologie stelt uitrusting ter beschikking waarbij contacten en informatie-overdracht on line vrijwel overal en ten allen tijde mogelijk wordt.

Vaste telefoonverbindingen zijn aangevuld met losse verbindingen zoals gsm, met mailbare sms, wap,... Gewoon post- en faxverkeer wordt uitgebreid met ultrasnelle externe en interne e-mail mogelijkheden. Telefoon-groepsgesprekken op afstand, ja zelfs videoconferenties behoren tot de mogelijkheden. Waar zich vroeger een probleem vormde inzake bereikbaarheid, stelt zich momenteel eerder de vraag naar bereikbaar moeten of willen zijn.

Het is duidelijk dat deze nieuwe communicatietechnieken «gemanaged» worden. Hoe kunnen deze middelen zo effectief en efficiënt als mogelijk aangewend worden? Is men zich bewust van misbruiken? Waar zitten de misbruiken en hoe detecteert en elimineert men ze? Kortom, er is meer dan ooit nood aan een gedegen communicatiebeleid.

## 3. **Informatie**

Nooit voorheen werd er zoveel informatie beschikbaar gesteld als vandaag. Een onuitputtelijke bron van kennis kan aangesproken worden op velerlei manieren.

Hoe plukt men uit dit aanbod de meest beschikbare en nuttige informatie? Wat is relevant en wat is pulp? Hoe krijgt men deze informatie bij de juiste personen op het meest geschikte moment binnen zijn organisatie.

Ook hier dezelfde vraag als bij communicatie: definieer de krijtlijnen van een degelijk informatiebeleid.

## 4. **Op zoek naar een perfecte combinatie**

Een manager heeft behoefte aan optimale informatie om de juiste beslissingen te kunnen nemen. Door de sterk verbeterde communicatietechnieken is meer relevante informatie op korte termijn beschikbaar om het beslissingsproces in versneld tempo te kunnen afwickelen.

Het tempo inzake het nemen van beslissingen wordt opgedreven waardoor een hogere werkdruk ontstaat met meer stress tot gevolg en een grotere behoefte aan «onthaasting».

Is de tijdbewuste manager evenwel nog steeds baas over zijn eigen tijdsgebruik? Time management lijkt meer dan ooit aan de orde.

One thing at the time!! Om een opdracht snel en optimaal tot een goed einde te brengen is maximale concentratie vereist. Een mens kan slechts gedurende een niet al te lange tijdsspanne sterk geconcentreerd bezig zijn. Tussen twee periodes van geconcentreerd werken is een ontspanningsperiode en/of rustperiode nodig. Een mens kan geen honderd taken tegelijk aan. Wil men teveel taken tegelijk tot een goed einde brengen dan zal dit jammerlijk mislukken. Idealiter focust men zich op één opdracht, werkt men deze af en start dan met een nieuwe. Met de nieuwe communicatietechnieken en de instroom van informatie lijkt het onmogelijk geworden om nog gedurende een voldoende lange

periode aan éénzelfde opdracht te kunnen werken.

Neem nu het *telefoonverkeer*. Dit toestel wordt te pas, maar helaas ook dikwijls, te onpas gebruikt om vragen te stellen, antwoorden te geven, boodschappen of instructies door te geven enzovoort. Het gemak waarmee je iemand kan bereiken heeft geleid tot een zekere veronachtzaming en zelfs misbruik. Weet dat de persoon waarnaar je belt ook bezig is, niet altijd per definitie op je telefoon zit te wachten, en dus eigenlijk door je oproep gestoord wordt. Respecteer zijn time management want voor hem kan je op dat ogenblik ervaren worden als storende factor en dat wil je toch niet.

We hebben geleerd om een medewerker of een secretaresse de inkomende telefoons te laten filteren, maar we worden nerveus als we zelf weggefilterd worden. We denken zelf niet meer vooruit te kunnen als we de persoon die we nodig hebben niet onmiddellijk aan de lijn krijgen.

We hebben geleerd een boodschap in de mailbox van onze onbereikbare gesprekspartner in te spreken, meestal met het verzoek ons snel terug te bellen, maar we worden nerveus als er bijvoorbeeld na een vergadering een hele reeks inkomende boodschappen dienen behandeld te worden terwijl je meende eerst nog wat anders te doen.

Ook de lijn tussen privé- en zakelijk telefoonverkeer is vervaagd. Iedereen vindt het vanzelfsprekend recht op privé-tijd te hebben en daarin niet lastig gevallen te worden met problemen van het werk. Waarom vindt men het dan ook niet logisch dat tijdens de werkuren er geen privé-communicatie nodig is, tenzij voor echt heel dringende gevallen? Veel werkgevers hebben aan dit fenomeen al te lang onvoldoende aandacht besteed en zien er nu zwaar tegenop om dit misbruik tegen te gaan, ja zelfs uit te sluiten.

Handige communicatiespecialisten hebben medewerkers van call centers getraind om je filters te doorprikken en als zo'n medewerker, meestal een lieve dame met een charmante stem, je buffers omzeilt en bij je terecht komt,



*West Side story (Wise)*

blijkt het om iets te gaan waar je je helemaal niet aan verwacht had en waar je zelfs helemaal geen interesse voor hebt. Opnieuw een storend element in je schaarse maar zo belangrijke tijd.

Uit bovenstaande karikaturen, maar helaas veelal dagdagelijkse werkelijkheid blijkt hoe nodig het is om telefooncommunicatie binnen je organisatie door te lichten, een beleidslijn uit te tekenen, in je organisatie te implementeren en je eigen leefomgeving op de hoogte te stellen van je beleidsvisie ter zake.

Toen ik intern een dienstnota inzake gsm-verkeer, tegen allerlei misbruik, in onze organisatie dirigeerde, heeft menigeen de wenkbrauwen gefronst. Verbod op privé-gebruik van gsm en/of gewone telefoon tijdens de werkuren is toch ongehoord. Na lezing van de argumentatie in de dienstnota heeft iedereen dit begrijpend aanvaard, is het gewone zakelijke gsm-verkeer sterk gereduceerd, niet alleen inzake aantal, maar ook inzake gespreksduur, en het privé-verkeer zelfs vrijwel geheel weggefallen. De sociale controle onderling zorgt dan wel dat echte misbruiken de kop worden ingedrukt. Kleine

uitzonderingen daarentegen doen niemand kwaad en bevestigen de regel.

En dan *mail*. Informatica en communicatietechnologie hebben ons een machtige «tool» aangeleverd via e-mail en interne mailmogelijkheden. Ook voor dit nieuwe medium dienen beleidslijnen uitgetekend te worden om de efficiëntie ervan te optimaliseren. Zo is niets eenvoudiger om een bericht op te stellen, te versturen naar de betrokken partijen met een reeks cc's en bcc's. Weet dat ieder bericht door de geadresseerde opengeklikt, gelezen en meestal ook beantwoord dient te worden. Filters inbouwen zoals bij het telefoonverkeer is al een stuk moeilijker geworden. Managers voelen zich vandaag nog steeds geroepen om zelf te verzenden en zelf te antwoorden. Meestal zijn zij geen snelle typisten waardoor het typen op zich snelheidsbepalend wordt voor het anders ultrasnelle communicatiekanaal. Spraaktechnologie kan dit probleem in de nabije toekomst misschien wel gaan verhelpen.

Voor *informatie* geldt zowat dezelfde problematiek. Wat is de relevante informatie die ik nodig heb inzake het te behandelen

probleem? Waar vind ik deze informatie volledig, correct, snel en overzichtelijk? Hoe distantieer ik mij van alle irrelevante informatie die eventueel later nog te pas komt? Hoe bouw ik een systeem op om in voorkomend geval deze informatie snel ter beschikking te krijgen? Hoe verwerk ik minder rechtstreeks nuttige informatie in een breder perspectief om trends te detecteren en op de hoogte te blijven van evoluties?

Uit wat hierboven aangegeven staat, blijkt duidelijk dat het management oog moet hebben voor het nieuwe communicatie en informatie mogelijkheden, er een duidelijke en verantwoorde beleidsvisie dient over te ontwikkelen en laat ons maar zeggen op basis van de vaststaande pijlers voor goed time management een optimaal referentienetwerk moet creëren opdat managers en werknemers efficiënt en effectief aan de slag kunnen, zonder onder te moeten gaan aan tijdsdruk, werkdruk, stress enz., maar daarentegen juist wel optimaal moeten kunnen genieten van het gunstig effect voortkomend uit een degelijk «voorgedacht» beleid terzake.

## 5. Tips, nadenkertjes, suggesties

- Ban uit je gedachten negatieve patronen zoals: «Ik heb daar niet genoeg tijd voor», «Ik krijg dit nooit gedaan»;
- breng jezelf er op drukke momenten terug toe om te plannen en om opnieuw probleemoplossend te gaan werken. «Wat kan ik nu heel concreet doen om terug op kruissnelheid te komen?», «Hoe kan ik de resterende tijd optimaal benutten?»;
- weet dat je nooit alleen staat. Zoek positief ingestelde gesprekspartners met expertise inzake je probleemgebied. Kort overleg kan je een nieuw elan bezorgen;
- gebruik in je prioriteitenlijst van «to do's» code A, B en C voor gradatie van belangrijkheid;
- gebruik in je tijdsschema van je to do-lijst code 1, 2, 3, 4, 5 en 6 voor vandaag, morgen, deze week, deze maand, dit jaar en 6 voor geheugensteuntjes ter info;
- wis of schrap onmiddellijk wat voltooid is;
- denk voor een telefoongesprek eerst vooruit over naar wie je belt, wanneer je belt, waarvoor je belt. Verbeeld je zo mogelijk de tijd, de plaats en de bezigheid van je tegenspeler in. Bereid je gesprek voor, noteer kort de te bespreken items, wees vriendelijk maar kort, kordaat, krachtig en zakelijk. Sluit af met een vriendelijke of humoristische noot;
- behandel per mail slechts 1 item. Na afhandeling ervan bevordert dit het wissen ervan;
- zend je te behandelen inkomende mails door naar je secretaresse, dicteer haar de antwoorden en laat haar verzenden;
- aanvaard je beperkingen en leer uit je flaters;
- hou steeds tijd vrij voor zelfstudie. Selecteer de meest efficiënte studiewijze. Een goed vakhandboek is meestal beter dan een oppervlakkig artikel in een tijdschrift;
- gebruik je relaties optimaal om op het juiste moment de juiste informatie te verwerven voor de juiste beslissing;

## Walter Demey

Walter Demey (°1952) vervulde na zijn studies Moderne Wetenschappelijke A zijn basisopleiding aan het SIHTS te Antwerpen en behaalde daar het diploma Technisch Ingenieur met specialisatie Openbare Werken. Hij startte in 1975 zijn beroepsloopbaan bij de bouwonderneming ABEB te Antwerpen, waar hij van calculator, via bijkomende opleidingen aan het STI en het WTCB, opklom tot zelfstandig projectleider. In 1980 trad hij in dienst bij de Groep Gijbels te Meeuwen als coördinator. Nauwelijks zes maanden later stapte hij over naar de n.v. Slegers te Beverst-Bilzen als projectleider voor realisatie van Openbare Werken. In 1982 verkocht de heer Slegers zijn bedrijf en werd Walter Demey benoemd tot Directeur Dagelijks Bestuur. In 1983 volgde hij eerst een opleiding tot «Bachelor in Economics» aan het Postuniversitair Centrum te Diepenbeek, waarna hij in 1984 toegelaten werd tot de cursus van «Master of Business Administration» en slaagde voor zijn examen in 1986. Zijn diploma werd geassimileerd tot Industrieel Ingenieur Bouwkunde. Einde 1987 verwierf de heer Demey door middel van een «Management Buy Out» de aandelen van de n.v. Slegers. In 1989 richtte hij twee nieuwe bedrijven op, namelijk de n.v. Slegers Algemene Aannemingen (Slegers A.A.) en de n.v. Slegers Tuin- en Sportbouw (Slegers T.B.).

In 1992 richtte hij de n.v. Drion Glijbouw op en nam de operationele afdeling van de b.v.b.a. Drion uit Opglabbeek over. In 1994 nam hij de aandelen over van de b.v.b.a. Givako te Kortesseem.

Naast zijn beroepsbezigheden is de heer Walter Demey sinds 1990 ook nog beheerder van C.S.O.B. (Centrum voor Studie en Ontwikkeling van de Bouwnijverheid) waar hij van 1992 tot 1999 voorzitter was van de Raad van Beheer. In deze functie is hij de bezieler van een uniek marktonderzoeksproject.

Sedert 1997 trad de heer Demey toe tot de Raad van Beheer van VMA-Limburg. Op 25 januari 2000 werd hij op de Algemene Jaarvergadering benoemd tot beheerder van de Vlaamse Management Associatie Nationaal en werd hij lid van het directiecomité. Op 7 februari 2000 werd hij tevens Voorzitter van VMA-Limburg.

- bouw voldoende rust- en evaluatiepauzes in. Blijf meester van je werk, van je tijd. Laat je nooit overweldigen. Alleen hier en nu (hic et nunc) kan je iets doen. Gisteren is voorbij en voor morgen kan je alleen plannen en voorbereiden;
- heb je onvoldoende resterende tijd om nog een grotere taak aan te vatten, handel dan een reeks kleinere taken af;
- plan steeds aansluitend op je vergadertijd één kwartier extra om ingekomen communicatie tijdens de vergadering snel en efficiënt te behandelen;
- stel niet uit tot morgen wat je vandaag nog kan en wil doen;
- verplicht iedereen tijdens een bespreking zijn/haar gsm uit te zetten en hou je aan het vooropgestelde tijdsschema;
- ken jezelf. Leer van jezelf op welk ogenblik van de dag je het best presteert en plan op die ogenblikken je belangrijjk-

ste taken. Ban tevens alle mogelijke storingen op die ogenblikken zodat tenminste je belangrijkste taken snel en wel afgehandeld worden. Dit leidt tot de hoogste vorm van tevredenheid;

- als ondanks goede planning en voorbereiding toch nog iets mis loopt, laat het dan mislopen. Laat brandjes blussen over aan anderen. Concentreer je op nieuwe opdrachten, werk zorgvuldig en preventief om nieuwe branden te voorkomen. Wil je toch die ene brand gaan blussen, weet dan dat er op andere plaatsen mogelijk sneller nieuwe ontstaan waardoor je brandweerman/-vrouw wordt i.p.v. manager;
- vul deze lijst aan met items van jezelf en maak ze tot een goede attitude.

Veel succes!



# Démarche CRM au FOREM

## Le FOREM fait le deuil de son monopole d'Etat.

*Emploi et formation  
s'inscrivent désormais dans  
un contexte concurrentiel.  
A la clé, un nouveau sens de  
la relation client Le portail  
HotJob et l'outil CRM eLink  
préfigurent ce renouveau.*

**L**e FOREM n'est plus un passage obligé. L'emploi et la formation en Wallonie s'inscrivent désormais dans un contexte de concurrence. Marie Arena, ministre de l'Emploi et de la Formation au Gouvernement wallon parle de "nouvelle architecture de l'emploi". A l'origine de ce changement fondamental, la ratification de la Convention 181 de l'Organisation Internationale du Travail et le respect des normes européennes. A la clé, plus de transparence, mais aussi et surtout le passage à l'économie de marché.

Voici trois ans que le FOREM s'y prépare. Audits internes et analyses de marché se sont succédés. Il n'était pas question de perdre l'expérience acquise au fil du temps, il n'était pas davantage question de laisser l'organisation perdre du terrain. En même temps, il était important d'apporter des réponses pratiques à l'émergence de nouveaux phénomènes, comme l'éclatement des savoirs.

"Dans ce contexte, l'internet joue un rôle majeur dans la mesure où il nous met face à une information de plus en plus tentaculaire où il devient chaque jour un peu plus difficile de s'y retrouver", observe

Thierry Vermeeren, Chief Information Officer au siège central.

"Sans remettre en question notre mission, nous en avons redéfini les contours: stratégie, produits et services.

Nous avons également redéfini notre mode de fonctionnement, la place de chacun et nos critères qua-

litatifs. En même temps, nous avons attiré de nouveaux collaborateurs issus du monde de l'entreprise en mettant une politique de gestion de ressources humaines et un mode de management adapté."

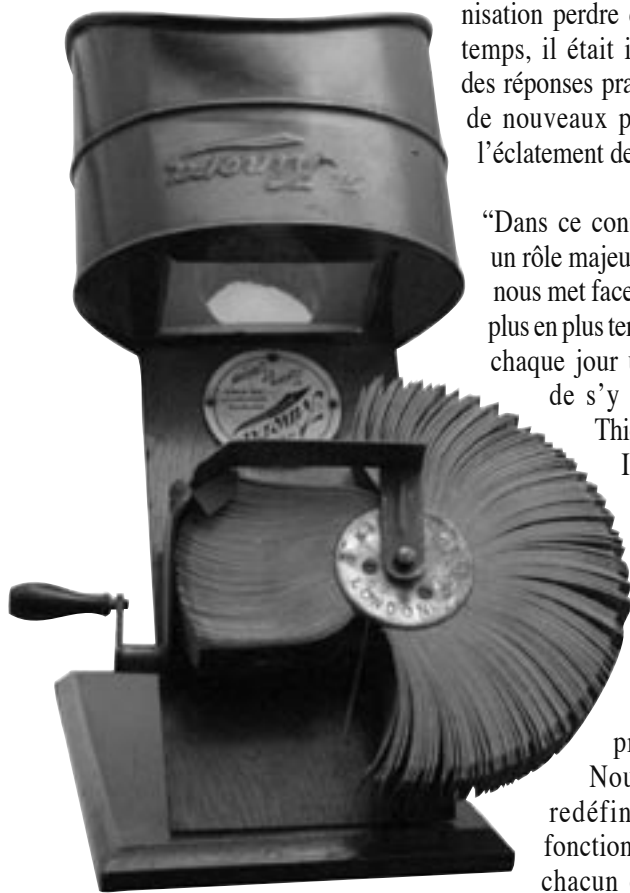
### Changement de philosophie

A nouvelle stratégie, nouvelle organisation de l'ICT. Significatif: le développement et la gestion des projets sont revenus en interne. Des chefs de projets ont été engagés à cet effet. La gestion de l'information, considérée comme le core business du FOREM, a été revue de fond en comble. Une des étapes marquantes a d'ailleurs été le passage au standard XML pour le marquage des informations...

Plus visible, le déploiement de HotJob, portail de l'emploi et de la formation. Initiative du FOREM, cofinancée par la Région wallonne et l'Union européenne, elle se situe au point d'intersection des différentes initiatives existantes.

Ce nouvel espace, bientôt quadrilingue, se veut le plus large possible afin d'offrir aux visiteurs les outils nécessaires à l'élaboration de leur projet professionnel et à leur recherche d'emploi, tandis qu'il propose aux entreprises une solution de ressources humaines suffisamment large et flexible.

"HotJob illustre parfaitement notre nouvelle dynamique. Certains stéréotypes doivent tomber. Ainsi le fait de présenter le FOREM comme l'"offreur d'emploi" à des 'demandeurs'. A l'avenir, nous apparaîtrons davantage comme un libre-service de ressources. Nous sommes là pour aider et guider les personnes comme les entreprises. Nous sommes là pour informer, former et coacher. Philosophiquement, HotJob est davantage une plate-forme d'échange qu'une place de marché, ce qui nous distingue résolument de la concurrence."





*Manhattan (Allen)*

L'infrastructure est en place. Via son IP-VPN sur le réseau WIN, les 150 sites du FOREM éclatés sur 12 régions sont aujourd'hui reliés à 2 Mbit/s. Quelque 2.500 agents sur les 3.300 collaborateurs ont accès au WAN. "La machine à produire de l'information étant en place, encore fallait-il disposer des outils pour établir et maintenir le contact avec les prospects et les clients. eLink, le logiciel de gestion de données basées web, en est l'un des pivots.

D'abord testé en phase pilote auprès d'une trentaine d'utilisateurs, le logiciel de link software est actuellement déployé à une centaine de postes. A terme, les 500 à 800 collaborateurs liés à une fonction commerciale devraient quotidiennement l'utiliser dans un contexte de pur CRM.

A écouter Thierry Vermeeren, l'impact du CRM dans le cadre de projets de ressources humaines est délicat. Et les outils adaptés rares. Link Software, qui n'en est pas à son

coup d'essai, a déjà équipé le VDAB.

"Nous cherchions une solution souple et flexible, capable d'évoluer au rythme de notre mutation, sans nier l'existant d'un back-office traditionnellement attaché au papier", explique encore Thierry Vermeeren. Plutôt qu'un déploiement à grande échelle, le FOREM a donc opté pour une approche de type "essai-erreur". Et de juger sur base des résultats.

eLink assure donc tant la gestion que le suivi étroit de toutes les sociétés clientes, de leurs coordonnées, des informations les concernant, des projets et démarches réalisées.

Indirectement, outre sa fonction initiale de CRM, eLink sert de base à un travail d'analyse et de réflexion en profondeur. Lequel permettra au FOREM de constamment faire évoluer son offre de services et de répondre aux besoins nouveaux de la clientèle.

Thierry Vermeeren: "Nous avons lancé un processus de professionnalisation. HotJob et eLink constituent le premier pas dans cette direction. Nous entendons bien ne pas nous limiter à cela et continuerons à innover en fonction de la demande du marché."

**www.hotjob.be,  
plate-forme d'échange  
et non place de marché**

En apparence, tous les sites de e-recrutement se ressemblent. Ce sont autant de places de marché. Les promoteurs de HotJob visent une autre dimension. Le FOREM, qui en est à l'origine, présente son nouveau portail comme une "plate-forme de rencontre pour l'emploi et la formation". En somme, un point d'intersection des différentes initiatives existantes.

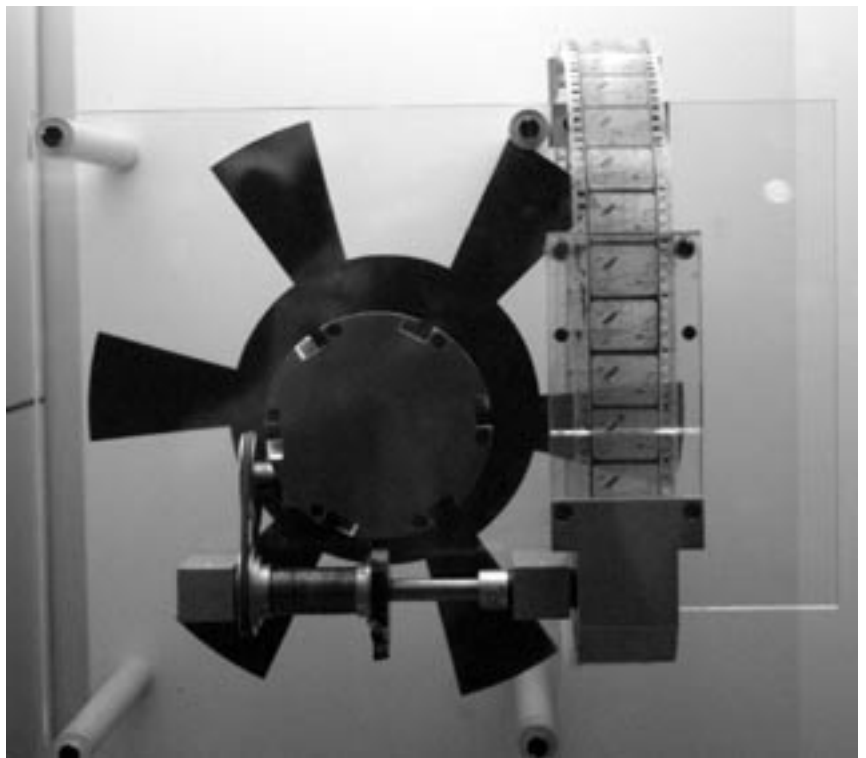
Ce nouvel espace veut offrir aux personnes les outils nécessaires à l'élaboration de leur projet professionnel et à leurs recherches d'emplois, tandis qu'il propose aux entreprises une solu-

tion de ressources humaines étendue.

L'accès au site est totalement gratuit, y compris pour les entreprises. On peut le consulter chez soi, ou dans les multiples Espaces Ressources Emploi où quelque 350 iMac sont en permanence branchés sur le portail.

Pratiquement, le site se subdivise en six grandes rubriques, intéressant aussi bien les personnes que les entreprises. Aux offres d'emplois nationales, mais aussi internationales, des espaces spécifiques sont proposés: formation, jeunes, services... La rubrique spécifique aux entreprises est divisée selon une structure proche de la précédente dans un souci évident de cohérence. Originale, la rubrique "Kiosque", espace d'expression tant pour les personnes que pour les entreprises, où l'on retrouve des FAQ (Frequently Asked Questions), mais aussi un forum d'échange et des "chats rooms" liés à l'emploi et à la formation. "Scoop", le magazine en ligne de l'emploi et de la formation propose différents articles tant sur les nouveaux profils recherchés, que l'évolution de la législation; une sélection des 10 meilleurs sites de l'emploi et une présentation des nouvelles publications intéressantes sont renouvelées régulièrement. "Info" est un moyen efficace de trouver directement ce que l'on cherche -un moteur de recherche et un lexique en facilitent l'usage. Sixième et dernière grande rubrique, "Service client": une série d'informations pratiques pour entrer en contact direct avec les équipes du FOREM, que ce soit pour une question ou rencontrer un délégué commercial.

HotJob propose encore sept services et produits tant aux personnes qu'aux entreprises. Ainsi, "QuickJob", qui permet de recevoir, par courrier électronique à la fréquence qui a été déterminée au préalable, une sélection d'offres d'emplois. "QuickCV", le pendant pour les entreprises, permet de



recevoir, par courrier électronique envoyé à la fréquence voulue, une sélection de 1 à 20 CV enregistrés. En pratique, les entreprises peuvent créer de 1 à 4 profils spécifiques. Le FOREM maintient également son "CV en ligne", produit déjà connu, qui permet au candidat de créer jusqu'à 4 curriculum vitae différents selon ses qualifications. Le candidat peut choisir de mentionner son identité ou de rester anonyme.

En perpétuelle mutation, le portail permettra bientôt aux utilisateurs de disposer d'un accès gratuit à l'internet et d'une boîte aux lettres électronique gratuite. Le FOREM vise également à faire de HotJob un portail à vocation européenne. Le site sera prochainement accessible en 4 langues (français, allemand, néerlandais et anglais). Via ses informations et son style, HotJob veut s'ouvrir de plus en plus à une clientèle multiculturelle. Et donc de multiplier les partenariats dans divers horizons, toujours dans le but d'accroître la richesse du portail par la diversité d'apports nouveaux.

### **Consulter HotJob chez soi ou dans les Espace Ressources Emploi**

Très souvent, confronté à un problème social, administratif ou technique, beaucoup de personnes ne savent pas très bien à qui s'adresser. Il existe de nombreux organismes qui peuvent les aider ou avec lesquels elles devraient entrer en contact. Des pouvoirs

publics, des organisations professionnelles, voire des ASBL... Mais par où commencer? A qui s'adresser?

"Avec l'Espace Ressources Emploi, nous aidons le visiteur à trouver l'interlocuteur spécialisé dont il a besoin", explique Thierry Vermeeren. L'Espace Ressources Emploi est plus qu'un centre d'informations. C'est également un lieu où le visiteur peut obtenir directement un service concret: comment prospecter, comment améliorer son CV, où trouver les adresses des entreprises, voire de la documentation sur les métiers ou les secteurs, mais aussi utiliser tous les outils nécessaires: photocopieur, ordinateur, téléphone et, bien sûr, HotJob. Ce libre-service permet également de consulter la bibliothèque et des sites internet dans le domaine de l'emploi ou consulter la presse quotidienne et hebdomadaire.

On y entre quand on veut, sans rendez-vous. De nombreuses ressources peuvent être utilisées en toute autonomie, sans devoir passer par un des conseillers présents. Aujourd'hui, ces Espaces Ressources Emploi sont au nombre de 6 et les 9 suivants sont en chantier.

**Propos recueillis par Alain de Fooz  
Pour Solutions numéro 124 de mars 2001.**



# AALTER

## de groeipool

### tussen Gent en Brugge

4INSTANCE had een gesprek met de burgervader van Aalter: "Pieter De Crem"

*Aalter is gelegen op de grens van het meetjesland en bebost Vlaanderen. De gemeente ligt tussen de haven van Brugge en de arteveldestad. Verder ligt het ook aan de E 40 en naast de drukke treinlijn naar de kust. Aalter bezit een laat gotische kerk uit de zestiende eeuw. In het gehucht Oostergem werd tussen 1952 en 1954 een urnenveld uit de late bronstijd en de vroege ijzertijd blootgelegd. Er werden ook vondsten gedaan uit de Romeinse tijd.*

**A**alter is een snelgroeiende gemeente. Driejaarlijks komen er zowat 1.000 burgers bij en vandaag telt de gemeente bijna 20.000 inwoners. Dat is positief, maar vraagt een sterk beleid. Gedurende 6 jaar heeft Pieter De Crem aan dit beleid gewerkt en in 2000 kreeg hij nogmaals het vertrouwen van zijn burgers. Het gemeentebestuur van Aalter besliste in 1998 om gebruik te maken van de internationale norm ISO 9002 om de kwaliteit van haar dienstverlening te structureren en te waarborgen. De afgelopen maanden en jaren werd er door de gemeentelijke diensten, i.s.m. een studiebureau hard gewerkt aan het op punt stellen van een kwaliteitssysteem. Aalter is ondertussen de 1ste gemeente met een ISO 9002-certificaat. Op economisch vlak is deze gemeente een snelle groeier in deze streek.

**4INSTANCE: Kan U in het kort uw loopbaan schetsen?**

**Pieter De Crem:** ik ben geboren te Aalter in 1962 ben Licentiaat in de Romaanse Filologie en heb deze studies aangevuld met een Licentie Internationaal Europees Recht. Daarna heb ik het geluk gehad stage te kunnen lopen bij de Commissie van de Europese Gemeenschap. Later werkte ik een tijdje voor Roularta en kreeg vervolgens de kans te werken op het kabinet Martens als attaché waar ik snel ondergedomdeld werd in de politiek met grote en kleine P. Mijn grootste les op het vlak van de politiek is dat men voortdurend in een schietstoel zit en dat je 's morgens moet opstaan met het besef dat het 's avonds gedaan kan zijn. Ik vond het bijzonder interessant om de politiek van dich-

terbij te volgen.

Na het kabinet Martens heb ik een tijdje gewerkt voor het kabinet Delcroix en daarop volgde een terug een periode in de privé sector. Ondertussen werd ik burgemeester van Aalter. Mij vader was trouwens ook burgemeester van Aalter geweest. En toen ging het vlug en werd ik verkozen voor het parlement in 1995 en opnieuw in 1999.

**4INSTANCE: Wat is het sociaal economisch belang van Aalter vandaag?**

**Pieter De Crem:** Aalter is een gemeente die enorm geëvolueerd is. Veertig jaar geleden was Aalter een echte plattelandsgemeente waar land- en tuinbouw op gemengde bedrijven bijzonder belangrijk was. Hier en daar waren nog overblijfselen van de traditionele huisnijverheid. Begin van de jaren zestig, in het kielzog van de expansiewetten van vader Eyskens, is er een groei gekomen in de economie van Aalter. Dit omdat het gemeentebestuur samen met een intercommunale beslist had om 150 hectare landbouwgrond te kopen en daar een industriezone van te maken. Dat is een breekijzer geweest voor de ontwikkeling van de gemeente. Op die manier heeft Aalter zich kunnen optrekken tot een gemeente van bijna 20.000 inwoners en komt het op niveau van Tielt en Deinze. Het begon met een melkerijcomplex dat vandaag Campina heet en volgend jaar veertig jaar bestaat.

Een tweede hefboom was de vestiging van Beecaert in '66 en dan is de cluster van bijzonder bloeiende kmo's tot stand gekomen. Eind jaren zestig heeft deze economische activiteit zijn afgeleide invloed getoond op woningbouw,

scholen en infrastructuur. Dit betekent dat we eigenlijk nu de groeipool zijn van het niet verstedelijkte deel van Oost-Vlaanderen gelegen tussen Gent en de West-Vlaamse grens. Dit uiteraard omwille van de ligging.

Aalter is een kruispunt van wegen, waterwegen en spoorwegen en deze troeven hebben wij gebruikt. Dit is een voortdurende zorg. Wij hebben een bijkomende industriezone gecreëerd in de voorbije legislatuur en gaan dit in de toekomst nog eens overdoen met terreinen die wij reeds in ons bezit hebben. Dat alles brengt met zich mee dat Aalter een aanzuigkoker wordt op het gebied van tewerkstelling voor de omliggende streken.

Dergelijke initiatieven nemen we niet zomaar, wij trachten deze initiatieven in te bedden in een soort common sence bij de bevolking. En daar zijn we in geslaagd. Wij hebben via een enquête gepeild naar de houding van de bevolking mbt onze activiteiten op het vlak van industrie en 80% van de mensen staan achter dergelijke evolutie.

**4INSTANCE: Welke zijn de uitdagingen van de toekomst?**

**Pieter De Crem:** De grootste uitdaging is de beheersbaarheid van de groei. Het is niet de bedoeling om een stad te worden. Ieder drie jaar komen er ongeveer 1000 inwoners bij maar ik denk dat wij ergens zullen plafonneren tussen 22 en 23.000 inwoners. Dit is een bewuste keuze. Verder is het zo dat de industrie slechts 4% van het totale grondgebied inneemt. Meer dan 50% van onze oppervlakte behoort nog tot wat men noemt de zachte ruimtes (bos, parken enz...).

Een andere uitdaging is het mobiliteitsgegeven. Wij moeten ervoor zorgen dat onze troef geen nadeel wordt. En zo zijn een aantal ingrepen niet uit te sluiten. Heel specifiek voor de verbindingsweg E40 en de weg naar Knokke voorzien wij een nieuwe inrichting aan het rondpunt, dat is belangrijk want daar zit we soms met verkeersellende. Ten tweede werden heel wat inspanningen gedaan op het vlak van openbaar vervoer. Wij zijn vorig jaar een ICT station geworden

en zijn de enigste stopplaats op de ICT lijnen tussen Gent en Brugge. Maar hier is er nog heel wat werk mbt de sensibilisering. Want heel wat mensen die het openbaar vervoer zouden kunnen gebruiken doen dit vandaag nog niet.

Een derde uitdaging is dat we er moeten voor zorgen dat de mensen van de generaties die hier hebben kunnen wonen en werken hier nog kunnen blijven. Wij zitten met een schaarste van bouwkvavels en dit is een groot probleem. Mensen die hier wonen willen niet naar de stad en willen ook niet naar een andere buitengemeente waar ze niet hetzelfde aanbodpakket hebben dan in Aalter. In dit aanbod zit een bijzonder uitgebreide sportinfrastructuur, gedecentraliseerde kernen, warenhuizen, uitgaansmogelijkheden ... We moeten hier een prioriteit aan geven de komende jaren.

**4INSTANCE: Hoe staat U tegenover de federalisering van de gemeentewet?**

**Pieter De Crem:** de taken van de gemeentebesturen zijn enorm toegenomen. Alleen al op het vlak van het vergunningenbeheer, in de breedste zin van het woord waarbij iedere gemeente een stedenbouwkundige dienst moet hebben en er een enorme kennis verzameld dient worden. Ook de vorming wordt een continu gegeven. En een reeks taken zijn grensoverschrijdend geworden zoals bijvoorbeeld de politie.

Heel veel gemeenten hebben voor al deze diensten niet de schaal niettegenstaande zij wel de oppervlakte hebben. Te weinig inwoners om middelen te kunnen innen. Men zou de schaal kunnen vergroten wat eigenlijk het opzet is geweest van de fusies in '76. Dit heeft niet altijd geleid tot positieve resultaten. Moest men het opnieuw doen dan zou men in sommige gevallen eerder defusioneren. En dit vooral voor de steden. Ik denk bijvoorbeeld aan de stad Gent waar gemeenten die goed draaiden zoals bijvoorbeeld Oostakker, Mariakerke, Zwijnaarde verdwenen zijn in de anonimiteit van de stad. Ik ben tegen een nieuwe fusiegolf maar er moeten wel nieuwe gestructureerde intercommunale verbanden komen. In bepaalde streken zijn die al zeer actief. Bijvoorbeeld het Leieland in Kortrijk is eigenlijk een intercommunale

samenwerking die alle taken van gemeentelijk belang al overkoepeld, stuurt en afrond.

De politiezonerings tonen dat er ook een bovengemeentelijke samenwerking kan zijn ondanks het feit dat veel van deze zones te klein zijn.

De federalisering van de gemeentewet zal bijzondere gevolgen hebben voor een intentioneel kader. Wij zijn municipalisten : "meer macht bij de gemeenten". In een goede staatskundige verhouding heb je altijd drie stappen: het laagste niveau, een tussenniveau en dan het hoogste niveau. Ik denk dat in de orde die zich nu aan het scheppen is met de federalisering van de gemeentewet, steden en gemeenten het eerste niveau zullen zijn, het Vlaamse Gewest en de Vlaamse Gemeenschap het tweede niveau en het derde niveau Europa zal zijn. In die logica zullen twee niveaus aan belang verminderen, dat is dus het geval voor de provincies.

Ik zeg niet dat de provincies als bestuurlijke entiteit zullen verdwijnen maar er is duidelijk heel veel dubbel gebruik. Als men resoluut kiest voor een subsidiair kader voor de steden en gemeenten dan zullen een aantal bevoegdheden zoals bijvoorbeeld wegen naar gemeenten kunnen worden overgeheveld. Verder zit je nu met een aantal bevoegdheden die bij de provincies zitten die naar de gewesten en gemeenschappen kunnen gaan. We zitten in dit gefederaliseerd België in een logica van deelstaten waar de hiërarchische overste niet meer het steeds schraller wordende België zal zijn maar wel Europa.

**4INSTANCE: Welke budgettaire impact hebben de nieuwe interpolitie zones en in de toekomst de brandweertzones?**

**Pieter De Crem:** kijk de leugen van de eeuw is dat de politiehervorming budgettair neutraal is. Met uitzondering van de grote steden die een bijzondere veiligheidsproblematiek hebben kost deze politiehervorming aan de gemeenten en steden heel veel geld. En dit niet alleen bij de start. Er is ook een afgeleid gegeven en dit heeft te maken met de sociale zekerheid. Men heeft de pil willen vergulden door de oprichting van een solidariteitsfonds dat in feite op een termijn van

# AALTER

## Samenstelling gemeenteraad

De gemeenteraadsverkiezing van 8 oktober 2000, geldig verklaard op 8 december 2000 door de Bestendige Deputatie, heeft de volgende zetelverdeling tot gevolg:

- CVP behoudt de absolute meerderheid met 15 zetels
- Agalev veroverd 4 zetels
- VLD heeft er 3
- GROEP komt uit op 3

## Grondgebied

8192 ha

Aalter bestaat uit de vroegere gemeenten Aalter (4635,4 ha), Bellem (1208,4 ha), Lotenhulle (1765,9 ha) en Poeke (582,3 ha) die sinds de fusie van de gemeenten op 1 januari 1977 de nieuwe gemeente Aalter vormen.

## Inwoners

Het inwonersaantal bedroeg per 1 januari 2001 18.575. De verdeling per deelgemeente en wijk zag er als volgt uit: Aalter-centrum: 10.777, Sint-Maria-Aalter: 1.782, Aalter-Brug: 1.032, Bellem: 2.238, Lotenhulle: 2.208, Poeke: 538 inwoners.

## Ligging

Aalter ligt halfweg tussen Gent en Brugge, in het midden van de driehoek Eeklo-Deinze-Tielt, en paalt aan de gemeenten Knesselare, Zomergem, Nevele, Deinze, Tielt, Ruiselede en Beernem.

## Wegennet

De gemeente beschikt over een uitgebreid wegennet (344km gemeentewegen) en wordt doorkruist door de E40, de provinciale wegen Tielt-Eeklo en Deinze-Aalter en de Knokkeweg (dit komt neer op 12,5 km provinciewegen en 20,7 rijkswegen).

De gemeente is tevens gelegen langs de drukke spoorlijn Brussel-Oostende en bezit sinds 1838 een station.

Voor de nijverheidszone van ruim 140ha is verder het kanaal Gent-Brugge van levensbelang.

## Economie

Aalter was tot het midden van de 20e eeuw een bloeiend landbouwdorp met een kleine ambachtelijke en semi-industriële textielnijverheid. Pas na de Tweede Wereldoorlog leidde de uitbouw van het industrieterrein tot een ware ommekeer en werd het uitzicht van Aalter grondig gewijzigd. Momenteel stellen de grotere en kleinere bedrijven op het eigenlijke terrein samen ongeveer 3 800 mensen te werk. Dagelijks vinden er meer dan 5000 mensen in Aalter een job. Het succes van het Aalterse nijverheidssterrein werd verzekerd door de komst van enkele grotere bedrijven, met als uitschieter de nv Bekaert.

## Handel en diensten

Als gevolg van de industrialisering vanaf de jaren '60 groeide Aalter stilaan uit tot een gemeente met een centrumfunctie. Er ontstond een heus winkelcentrum, de onderwijsinstellingen kenden een gestage expansie en ook op socio-cultureel vlak werden nieuwe perspectieven geopend, denken we maar aan de gemeentelijke Academie voor muziek, woord en dans.

12 jaar op een nulpunt zal terechtkomen. Dat wil dus zeggen dat hoe dan ook de lasten uiteindelijk op steden en gemeenten zullen komen.

Nu, men zegt dat de gemeenten die vroeger inspanningen hebben gedaan worden beloond, dit is juist. In het begin toen ik burgemeester was waren er 8 politieagenten en op het einde van de legislatuur eindigden we met 22. Voor ons zal de kost dus marginaal blijven in vergelijking met andere gemeenten. Maar toch is dit niet goed.

Verder brengt de belastingshervorming van de regering minder middelen ter beschikking van de lokale besturen. Er zijn twee mogelijkheden, ofwel verhogen de lokale besturen hun algemene belasting om hun taken opgelegd op federaal niveau degelijk te kunnen uitvoeren. Ofwel doen ze dat niet en heffen ze bijzondere taksen zoals bijvoorbeeld een veiligheidstaks en een brandweertaks. Ofwel komt er een hoger overheidsgegeven, wat sommigen het belfortoverleg noemen, die een soort restornopot gaat samenstellen. Dit zijn middelen die over het geheel worden geheven, die dan gecentraliseerd worden in Brussel en dan volgens bepaalde parameters opnieuw herverdeeld worden. Met de nieuwe taken die opgelegd worden denk ik dat de gemeenten tussen 2003 en 2004 in grote financiële problemen zullen zitten.

Ook de brandweer wordt een probleem. Deze berust nu heel vaak op vrijwilligers weliswaar hier en daar gesteund door de financiële tussenkomst van de gemeente. Wij hebben een gewestelijke vrijwillige brandweer waarbij wij een aantal andere gemeenten bedienen op basis van een dienstenovereenkomst. Het zijn allemaal vrijwilligers met uitzondering van onze drie officieren en één vaste post die de centrale bedient. Voor de rest zijn het allemaal vrijwilligers en zitten wij met een korps van een 70-tal mensen. Maar dit is natuurlijk verblindend. Een vrijwilligerskorps kost ook geld. Er moet dus een nieuwe overeenkomst komen tussen steden, gemeenten en de hogere overheden. En dit zowel voor het takenpakket als de financiering. En als men echt meent dat de gemeenten belangrijk zijn dan moet men ze een grotere fiscale autonomie en groter takenpakket

geven. En moet men maken dat zij een doorzichtige hogere bestuursverhouding hebben. Vandaag zijn bepaalde beslissingsprocessen ware processies van Echternach en zit je in een slow motion toestand.

*4INSTANCE: welke zijn uw ambities voor het voorzitterschap binnen uw partij ?*

**Pieter De Crem:** Er zijn bestuursverkiezingen in het najaar van 2002 en als Stefaan geen kandidaat meer is dan stel ik mij kandidaat.

Herman Matthijs

# The New Vision of Network Management

BMC Software has completed its acquisition of Perform, SA, a French Web-based network optimisation software developer. The acquisition will extend BMC Software's market **leading** ability to provide true **end-to-end Service Level Management** from an **application services perspective**.

Today, user satisfaction regarding mission critical applications greatly relies on the Network's performance and reliability.

With its two new components, the PATROL Suite can ensure the optimisation of Network flows and performance. With **PATROL DashBoard** and **PATROL Visualis**, you can control Network traffic and analyse anomalies before problems ever occur. With the addition of this new technology, BMC Software provide application-centric Network Management, which allow you to determine the business impact of Network performance on their company's bottom line.

**PATROL Network Management Solutions** provide the answer to the following questions in a few minutes:

- Where are the bottlenecks - How can I avoid them?
- How to go from reactive to proactive Network Management?
- What paths does my eBusiness information take?
- Who is consuming critical resources on the Information System?
- Does the design of the Information System cohere with the reality of its daily usage?

## **PATROL" DashBoard:**

### ***Vital Network Performance Information, readily available***

Benefit from added-value network activity reports: routers, LAN switches, application flows, protocol flows, ATM and frame relay links, transit times.

Immediately identify the cause of performance problems on the network: congested lines, saturated devices, resource-consuming applications.

Start real cost-effective capacity planning.

## **PATROL" Visualis:**

### ***Discover and represent the real topology of new-generation networks***

PATROL Visualis utilises sophisticated algorithms to resolve the topology of the network: routers, LAN switches, hubs, servers, workstations, links and network components.

PATROL Visualis displays the real physical topology of the network. The entirety of the information is stored in a database and can be used in queries at any time.

The result of the queries produces a visual display of the devices and links corresponding to the criteria selected.

With **PATROL DASHBOARD & PATROL VISUALIS**, you can control Network traffic and analyse anomalies before problems ever occur. From a single view, a user will be able to view network traffic between workstations and servers throughout the network. Users will then be able to visualise just how an application affects the network and how the network affects an application.

With the addition of this new technology, BMC Software provides application-centric Network Management, which allows you to determine the business impact of Network performance on their company's bottom line.



*Want to keep the peace with your network users?*

*Want to find out more about the BMC Software's best of breed **Network Management Solutions**?*

**Join us at 'The New Vision of Network Management' seminar on Thursday, June 28th, from 14:00 to 16:00 hrs., at the BMC Software office (Belgicastraat 2, 1930 Zaventem).**

For more information, visit our website: <http://www.bmc.com/emea/NewVision>

**AGENDA**

- 13:30 Registration**
- 14:00 Welcome**
- 14:15 The New Vision of Network Management**  
*Jean-Marc Molina,  
 European Marketing Manager  
 for PATROL Network Management Solutions*
- 15:00 Coffee break**
- 15:15 Demonstration**
- 15:45 Questions & Answers**
- 16:15 Cocktail**

**Send Reply Card back  
 & receive a  
 FREE demo CD  
 Dashboard/Visualis**

**REPLY CARD 'The New Vision of Network Management'**

< PLEASE SEND THIS REPLY CARD BACK BY FAX TO: POELMANS SANDRA AT BMC SOFTWARE - FAX: 02/725 14 92 >

COMPANY: \_\_\_\_\_

FIRST NAME: \_\_\_\_\_ LAST NAME: \_\_\_\_\_

JOB FUNCTION: \_\_\_\_\_

PHONE: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

- YES, I would like more information on DASHBOARD
- YES, I would like more information on VISUALIS
- YES, I would like a phone call from a Sales Representative
- YES, I would like an appointment with a Sales Representative

**For more information: [www.bmc.com/emea/NewVision](http://www.bmc.com/emea/NewVision)**



**BMC SOFTWARE**  
 Belgicastraat 2  
 B-1930 ZAVENTEM  
 Tel: (+32) 2 712 57 80  
 Fax: (+32) 2 725 14 92  
 E-mail: [Marketing\\_Belgium@bmc.com](mailto:Marketing_Belgium@bmc.com)

# Réseau Eco-consommation

*Le Réseau Eco-consommation réalise des fiches d'information et de conseil à destination du grand public afin d'orienter les consommateurs dans leurs choix respectant mieux l'environnement et la santé.*

**L'éco-consommation est un mode de consommation compatible avec un développement durable. Elle implique des choix plus respectueux de l'environnement et de la santé lors du choix de mode de vie de l'achat des produits et le recours aux services de l'utilisation des produits et des ressources de l'élimination des produits**

**L**e Réseau Eco-consommation vise à encourager l'éco-consommation, c'est-à-dire des comportements de consommation plus écologiques.

## Le projet

Il s'adresse à divers publics : au grand public, directement par la sensibilisation et l'information mais aussi aux associations qui relayent les messages vers leur public. Ainsi, le Réseau Eco-consommation amplifie son action en développant des collaborations avec ses membres. Il met à leur disposition les informations et l'aide technique nécessaires à la réalisation de leurs missions. Les associations et personnes qui désirent rejoindre le Réseau doivent adhérer à la Charte du Réseau. Ce document définit notamment les objectifs du Réseau et son mode de fonctionnement.

Initié par le Centre de Recherche et d'Information des Organisations de consommateurs (CRIOC), Inter-Environnement Wallonie (IEW) et Espace Environnement, le Réseau Eco-consommation repose sur une collaboration étroite entre des associations actives les unes dans le domaine de l'environnement, les autres en matière de protection des consommateurs. Il peut donc offrir une large expertise dans ces domaines complémentaires.

L'asbl COREN, est venue rejoindre l'équipe de base et la renforce de son expérience en matière d'éco-consommation à l'école.

Au sein du Réseau, les partenaires fondateurs assurent un secrétariat permanent et animent le Centre d'information.

Grâce à ses publications et à la permanence téléphonique, le Réseau Eco-consommation répond aux questions des consommateurs pour les aider concrètement à adopter des comportements plus respectueux de l'environnement. L'information que le Réseau diffuse et les conseils qu'il prodigue reposent sur un fond documentaire sans cesse actualisé, élargi et vérifié.

Le Réseau Eco-consommation est soutenu par le Ministre wallon de l'environnement. En effet, pour la Région wallonne, l'éco-con-

sommation est un instrument au service de la protection de l'environnement. C'est ainsi qu'elle s'inscrit dans les plans que la Région wallonne a développé en matière de prévention des déchets et de développement durable.

## Les fiches-conseil

Plus de 100 fiches sont mis à disposition pour vous conseiller dans vos choix de tous les jours afin de préserver votre environnement et votre santé. Nous vous en présentons une à titre d'exemple.

### *GSM : Quelques conseils d'utilisation...*

Fin 98, on dénombrait 250 millions de GSM dans le monde, dont 1,75 millions en Belgique. Soit 17,5 % de belges "équipés", ou encore un ménage sur quatre ! Six fois plus qu'en 96... Assurément, le GSM est passé de la mode pour "branchés" à un outil incontournable de notre société de communication à tout prix.

A tout prix, vraiment ? Si personne ne conteste les précieux services que rend le portable, on ne pourra nier pour autant les inconvénients que cette disponibilité extrême peut entraîner... Le prix à payer concerne non seulement notre liberté, mais aussi notre santé. Celle de l'utilisateur, et celle des riverains d'antennes.

Déjà accro? Voici quelques conseils d'utilisation, afin de limiter les risques encourus:

- Ecourter au maximum les communications est, eh oui !, le premier principe de base. En particulier quand la réception est difficile (cave, parking sous-terrain, montagne, orage, brouillard etc.) ... et que l'appareil fonctionnera alors à pleine puissance.
- Attendre que la communication se fasse avant de porter le GSM à l'oreille, car lorsque l'appareil cherche à se connecter à l'antenne la plus proche il émet avec une puissance plus importante.
- Bannir l'emploi régulier du téléphone cellulaire par les enfants, beaucoup plus sensibles que les adultes par leurs taille et poids réduits!



- Ecarter le combiné de l'oreille de quelques centimètres durant la communication ou, mieux, utiliser un casque d'écoute, avec micro incorporé. Eviter aussi de positionner le GSM face au visage, pour réduire la pénétration des ondes HF.
- On évitera également de le porter à la ceinture de façon permanente, car les ondes qu'il continue d'émettre vont pénétrer des organes tels que le foie, l'estomac... Les effets d'une telle exposition en champs proche pourraient être dangereux à long terme.
- En voiture, opter pour le "kit mains libres" (micro, haut-parleur et antenne extérieure), non seulement pour des raisons de sécurité routière, mais également parce que le GSM doit y fonctionner à pleine puissance. En outre, l'habitacle de l'auto fait "cage de Faraday", c-à-d qu'il répercute les ondes à l'intérieur, vers les passagers (idem dans les trains). A condition de pouvoir placer l'antenne suffisamment à l'arrière du toit, loin des passagers. Si ce n'est pas possible, mieux vaut écouter les conversations.
- Préférer les portables munis d'une antenne longue, plus éloignée de la tête et des yeux, particulièrement sensibles.
- Porteurs de lunettes à monture métallique,

## Comment contacter le Réseau Eco-consommation?

par téléphone : tous les matins (9h30 - 13h30) au 071/ 300.301

par fax : au 071/ 300.254

par e-mail : [ee.ecoconso@ecoline.org](mailto:ee.ecoconso@ecoline.org)

par courrier : Réseau Eco-consommation Rue de Montigny, 29 - 6000 CHARLEROI

<http://www.ecoconso.org>

Sur ce site de l'éco-consommation, vous pourrez trouver des informations sur le projet et ses activités et rechercher des réponses à vos questions en matière d'éco-consommation.

attention: l'absorption des ondes au niveau de votre oeil proche du combiné sera plus grande !

- Même lorsqu'il est en veille, le GSM continue d'émettre des hyperfréquences (pour signaler sa position). Seul son arrêt total stoppe celles-ci (exigé d'ailleurs dans les hopitaux, avions...)
- Les personnes portant un pacemaker (ou d'autres dispositifs implantés) ont intérêt à se passer de GSM. Sinon, le ranger ... ailleurs que dans leur poche poitrine (vu la puissance maximum lorsque le GSM sonne), et écouter avec l'oreille la plus éloignée du pacemaker. D'autre

part, les propriétaires de GSM doivent avoir à l'esprit qu'un appel dans un lieu fréquenté (métro p.ex.) peut provoquer des perturbations électro-magnétiques dans un rayon de quelques dizaines de centimètres. En heures de pointe, mieux vaut alors le couper totalement.

- L'usage du portable devrait être réduit en cas de : traitement par médicaments ophtalmologiques, perturbation de l'électroencéphalogramme, maladies graves, déficiences immunitaires, périodes dépressives, de stress ou fatigue.

# e-Government

*Every ministry, region, department and commune can now form ambitions for what it could achieve on an e-business level. This means that efficient e-government requires a clear choice about what public service is best provided at what level.*

*The early evidence from the new economy is that e-business changes the rules about ideal levels of centralization and de-centralization.*

How ready is Belgium for e-government? There has been much discussion and opinion offered in response to this question, mostly focused on simple measurements such as Internet connections and electronic access to existing services. Is this really sufficient to deliver e-government?

The Belgium government is committed to making definite steps towards modernizing government. The benefits, although not quantified, are being promoted because of the promise to transform and improve the delivery of services to citizens, and the cost savings through operational efficiency. The 'PKI request for proposal' certainly demonstrates the commitment and the determination of the Belgian Government

## **Let's start by defining e-government.**

e-commerce can be described as the on-line offer of products and processes.

e-business describes a more fundamental transformation in products and processes.

An e-government should be much wider and richer than e-commerce processes and electronic service delivery. Combined with greater openness, e-government could transform people's involvement in government processes. It is a notion of which electronic service delivery and e-democracy form a part.

Government becomes e-government when the public sector digitizes its processes and interactions, whether internal or external with business or with its citizens. So e-government can include the administration of services like education health or law-enforcement, the teaching, nursing and policing.

## **Steps towards e-government**

E-government can be divided into four qualitatively different stages: transmit, interact, transact, and integrate

### **STAGE 1: transmit**

Making government information available on-line is the first step in e-government. It presents little technical challenge, but important information requires a level of trust.

Most ministries have now adopted the Internet, but for cultural and historic reasons there is wide variation in what they are prepared to make public, the format of files and the information available.

### **STAGE 2: interact**

Governments are starting to use the Internet to invite interaction - with email addresses, chat rooms and discussion groups to public sector web sites. E-mail addresses on public web sites are prerequisite for interactive e-government.

It is therefore of the greatest importance that every citizen has the knowledge and the ability to understand this new communication media. Without this E-Government will only reach the better educated people, leaving a lot of people behind.

### **STAGE 3: transact**

The real business of government, and of e-government consists in undertaking binding transactions of value. The most telling estimates of e-business cost savings are based on the huge difference in cost per transaction between traditional and on-line services.

The eEurope action plan commits member states to simplified administrative procedures for business. It commits the Commission to making all basic transactions (e.g. funding, research contracts, recruitment and procurement) available online by 2001. These are substantial commitments, and few countries are already there.

### **STAGE 4: integrate**

The highest stage for e-government is taking

- Information available on-line
- People's feedback and input and
- The ability to complete value-based transactions on line

And combining all these into a convenient format. This means the customer or citizen can get all the information they need, fulfill all obligations and apply for or receive all services for which they are entitled from one place. This could be a births portal, or a series of services provided for new drivers.





### Conditions for success

E-government will mean change. Policy papers and target will hardly create a sense of crisis, even if they are highly ambitious. Yet a sense of crisis is necessary if real and substantial change is to take place.

The birth of government portals will bring the needs to draw on consistent registers of entities such as people, businesses, vehicles, locations and buildings. The citizens will want to access, apply, fulfill or receive all services through one interface. The question is, who is best placed to do the integration?

The transformation of the public servant will be key to the success. The reduced amount of time-consuming paperwork will free up staff for more productive work. We might get confronted with a situation where the number of staff far outnumbers those needed to run e-government services without even mentioning the massive re-skilling exercise. Surely openness is prerequisite to gaining the confidence of public servants.

### What benefits could e-government bring us:

The benefits of e-government can be summarized to:

- More cohesive and responsive service to the public
- Low service provision and overall costs
- Less paperwork
- Benefits of improved access to information
- Lower administrative transactions costs for government and industry
- Transparent government
- A better perception of government as more cohesive, accessible and responsive
- Breaking down the barriers of geography, demographics, individual skills and knowledge and ability to pay

The European council and the European commission (EC) say in their e-Europe 2002 action plan that e-government can improve access and reuse the wealth of information held in the public sector, transform old public sector organizations and provide faster, more responsive services. "It can increase efficiency, cut costs, increase transparency and speed up standard administrative processes for citizens and business"

So we can say that it is internationally and officially accepted that e-government will help resolving some present political and social issues, and initiate a transformation to the benefit of the public good.

### The added value of HP

HP is leading an important change in the technology shifts from client/server computing to the Internet. In the near future, HP believes that most IT functionality and capabilities will be deployed and used as services. This shift to service-centric is gaining maturity because it allows organizations to lower their capital expenditures, deploy new IT solutions faster, reduce IT complexity and gain IT flexibility.

Through its organization, HP is very well equipped to play a significant role in this e-government exercise. The wide range of products and services, make sure that all necessities for a successful implementation are in place. From consulting, over security solutions, from management solutions over hardware and software solutions, from e-services technologies over mission critical applications and with business recovery services, HP has all the technologies available to lead a complex project as E-government to a success, and this over all the different phases.

This project asks for a correct analysis, a right definition of the concept. After that the development and the implementation will be crucial. In the end the e-government will stand or fall with the good exploitation and accurate maintenance.

### Conclusions

E-government offers massive empowerment and new capabilities for government at every level. People and businesses want simplification, faster, more efficient and easier interactions with public services.

Achieving the right perspective for e-government is a big challenge. We don't need to empower every part and every level of government with internet technology. We need to simplify and review substantially because e-government changes the rules of what is done best at what level. HP stands for inventing and over and over again for reinventing.

#### Contact:

*Jos De Clippeleir*  
*Jos\_declippeleir@hp.com*

*Hewlett-Packard Belgium S.A./V.*  
*Woluwedal 100 - 102 - 1200 Brussel*



# Le top 200 du pouvoir belge

*Quoi de plus passionnant que d'enquêter sur les personnes qui ont du pouvoir et sur l'utilisation qu'elles en font? Les parents des enfants assassinés ont-ils du pouvoir quand ils mettent en route la marche blanche? Où est-ce le Premier ministre qui détient le pouvoir lorsqu'il essaie aussitôt de canaliser le mouvement en question? Le fonctionnaire qui rédige un rapport sur la dioxine a-t-il du pouvoir? Où le pouvoir est-il plutôt entre les mains du député de l'opposition, qui rend ce rapport public?*

**C'**est le propre du journalisme que de chercher où se trouve le pouvoir, dans le but de l'analyser. L'élaboration du "Top 200 du pouvoir belge" a permis à l'auteur de systématiser cette recherche et de lui donner une forme structurée. Le résultat final nous offre une nouvelle perspective sur les évolutions de notre pays et esquisse le portrait des personnes qui le dirige réellement.

Ludwig Verduyn est journaliste financier. Il a déjà publié différents ouvrages dont "Le charme discret d'un banquier luxembourgeois", et "Les 200 familles les plus riches".

## L'Introduction en guise de mise en bouche

*Toute idéologie produit des mots et des concepts. Une force politique qui ne le fait pas n'a pas de véritable signification. Il y a cent ans, les socialistes et les communistes ont lancé, avec succès, une série de nouveaux concepts. Aujourd'hui, ils sont trop faibles pour cela. Pire encore, les syndicats sont pleinement entrés dans la logique de productivité, flexibilité, compétitivité et rentabilité.*

*Riccardo Petrella, De Standaard, 27/05/2000*

"La main invisible qui façonne notre vie." C'est ainsi que le journal anglais Sunday Times décrivait le concept de pouvoir au moment de publier sa première Power List, en 1999. Le pouvoir intrigue. Il est impalpable, mais ses conséquences, elles, sont bien tangibles. Où le pouvoir se situe-t-il ? Au centre d'un enchevêtrement complexe de relations, de réseaux, de doubles mandats, de travailleurs silencieux et de personnes dont la voix se fait au contraire très bien entendre. Comment mesure-t-on le pouvoir ? Cela n'est



pas une tâche facile. J'ai choisi de le mesurer à l'aide de trois critères.

Le premier critère se réfère à la définition machiavélique du pouvoir : l'homme puissant est celui qui peut mettre les choses en mouvement, celui qui provoque le changement. Je suis allé à la recherche du pouvoir dans onze secteurs sociaux. Dans chaque secteur, j'ai parlé avec des personnes informées, le plus souvent de manière anonyme et informelle. Parler du pouvoir a quelque chose de compromettant, comme si vous ôtiez une partie de leur pouvoir aux personnes que vous décrivez. Le pouvoir a un côté mystique, il perd de sa force si on en parle trop. Grâce à mes sources, j'ai cherché à identifier, secteur par secteur, ceux qui tirent les ficelles. J'ai évalué le "poids" de ces personnes. Ensuite, j'ai établi un premier classement, de 1 à 20.

Le deuxième critère est la hiérarchie. Le pouvoir se traduit en termes d'échelles et d'ordres de grandeur. À qui devez-vous rendre des comptes ? Qui décide de votre agenda ? Dans mon analyse du pouvoir, j'ai regardé surtout du côté des personnes placées au-dessus du commun des mortels.



À cet égard, l'anecdote que je rapporte au sujet de Jacques van Ypersele de Strihou, chef de cabinet du Roi, est significative. Chaque jour, il pose une feuille blanche devant lui et il note ce qu'il va faire pendant la journée. Van Ypersele détermine donc son propre agenda. J'ai évalué l'ordre hiérarchique des personnes sur une échelle de 1 à 10. Ensuite, j'ai donné à cette échelle une valeur relative d'un tiers par rapport au classement principal.

Le troisième et dernier indicateur utilisé est la perception du monde extérieur par rapport au pouvoir, réel ou non. Si les personnes sur lesquelles le pouvoir est exercé le reconnaissent en tant que tel, il est immédiatement renforcé. Par contre, celui qui se croit puissant, mais dont l'entourage se moque, a grand besoin de se remettre en question. Comment ai-je mesuré ce troisième critère ? Par le biais d'une double analyse de contenu de trois journaux, deux flamands, (De Standaard et De Financieel Economische Tijd) et un francophone (Le Soir). J'ai d'abord cherché à savoir quelles étaient les personnes auxquelles se référait la presse, ensuite, j'ai fait une moyenne du nombre de fois où ces personnes étaient citées par rapport au nombre total de citations. Le chiffre ainsi obtenu a été divisé par cinq dans le décompte final.

De cette façon, je suis parvenu à un classement dans chaque secteur. J'ai "coupé" celui-ci à l'endroit où les chiffres cessaient d'être significatifs, ce qui explique que tous les classements n'aient pas la même longueur.

Parfois, il s'agit d'un top 20, d'autre fois, d'un top 23 ou d'un top 14.

Il restait à compiler tous les secteurs en une grande liste. Dans celle-ci, chaque secteur a reçu une valeur relative : politique et finances 15, justice et police 14 et 13, médias 14, lobbies 13, entreprises 12, culture 11, religion et diplomatie 9, sport 8. C'est ainsi que je suis arrivé au top 200.

Le facteur temps constitue la dernière règle du jeu. Le pouvoir évolue et passe rapidement d'une personne à l'autre. Mon analyse est centrée sur la période allant de la seconde moitié de 1999 à la fin de 2000. Vous trouverez dans les listes des personnes qui ont déjà disparu de l'actualité. Pierre Chevalier, ancien secrétaire d'État au Commerce extérieur, se trouve encore dans la liste "diplomatie". Chevalier était un homme politique extrêmement motivé et ambitieux jusqu'à ce qu'il soit arrêté en raison d'un rapport négatif sur ses pratiques en tant qu'avocat. Le juge d'instruction Jean-Claude Leys, quant à lui, tenait son pouvoir de son implication dans le dossier KB-Lux. Promu avocat général à Mons, il est monté en grade, mais son pouvoir opérationnel a fortement diminué. En revanche, Luc Beernaert n'apparaît pas dans le classement. Il n'a pris la direction de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire qu'en janvier 2001. Peut-être fera-t-il son entrée dans une prochaine Power List.

Ce travail dans son ensemble reste, bien entendu, subjectif, ne serait-ce qu'en raison

de ma propre partialité. Lorsque vous avez fait le travail préparatoire et que vous vous rendez chez une personne pour un entretien, vous avez déjà un canevas en tête. Mais, parfois, vous rentrez bredouille. Comme cette fois où j'ai interrogé un prêtre à propos de la hiérarchie de l'Église. Contrairement à ce que je pensais, il n'a pas commencé en disant : "En haut, il y a le pape", mais par ces mots : "En bas, il y a le peuple de Dieu." J'ai réalisé que le discours concernant le pouvoir était froid et sec, qu'il forçait à mettre les sentiments de côté. On regarde des chiffres et des faits, on découvre les côtés négatifs des personnes, rarement les bons. Ce livre n'est certainement pas le plus "chaleureux" que j'aie écrit.

Jamais je n'aurais pu terminer cet ouvrage sans les dizaines de personnes qui m'ont consacré une partie de leur temps souvent précieux. Certains ont relu une partie des textes. J'espère qu'ils auront retiré quelque chose de leur analyse et de la mienne. Je voudrais remercier aussi Geert Stroobants et Iris Heiremans pour leur aide dans l'élaboration des nombreuses biographies, ainsi que Jean Vanempten, qui a fait une lecture critique de certains chapitres.

### Le top 5

Guy Verhofstadt - Premier ministre  
Louis Michel - Ministre des Affaires étrangères et vice-Premier ministre  
Maurice Lippens - Président de Fortis AG  
Jacques Van Ypersele de Strihou - Chef de cabinet du roi Albert II  
Christian Van Thillo - Administrateur délégué de De Persgroep

### Infos

*Le top 200 du pouvoir belge.*  
de Ludwig Verduyn  
Editions Luc Pire  
160 pages - ISBN 2-87415-073-8 - 845 fb



*Cul-de-sac (Polanski)*

# E-government is nog ver weg

## Frustratie bij burger en bedrijf door gebrek aan integratie

*De visie van de overheid op IT staat ver af van de realiteit. Voorlopig komt er weinig terecht van e-government of het digitale loket. Eerst moet er een betere samenwerking komen tussen overheidsorganen, én een duidelijke implementatievisie. Dit blijkt uit de resultaten van de meeste studies in het kader van e-government.*

**T**erwijl overheden beweren af te stevenen op digitale dienstverlening via internet aan bedrijven en burgers blijken er nog tal van obstakels te bestaan. Er zal eerst hard gewerkt moeten worden aan afstemming van bedrijfsprocessen en integratie van informatiestromen, over de grenzen van administraties heen. Nu is nog sprake van een eilandmentaliteit, zonder binding met de visie van de centrale overheid. ICT-Managers en beleidsmensen bij ministeries op federaal, gemeenschaps- en gewestelijk vlak maar ook diegene op lokaal vlak en van de zelfstandige bestuursorganen werken elk aan een oplossing die een deel van het oeverheidslandschap dekt maar tot heden niet geïntegreerd is in één overheidsloket. Het is duidelijk dat er in de praktijk een diepe kloof is tussen de beleidsmakers en de uitvoerders *E-government* dreigt vast te lopen in de diversiteit van de overheid. Door gebrek aan onderlinge samenwerking, en gebrek aan afstemming. Men verdedigt de eigen systemen, en wil ze niet opgeven. Verder zijn mensen bang hun gezag te verliezen als ze die systemen opgeven. Het gevolg is dat dit nog veel gefragmenteerder wordt. En dit komt de standaardisering niet ten goede!

Op korte termijn moet de overheid met webgebaseerde software een goede *front office* bouwen, en zijn processen (back-office) goed aan elkaar koppelen. Daarvoor is het wel nodig harde keuzen te maken. De benodigde stringente architectuur is bij de overheid nog lang niet aanwezig, en het is niet ongewoon dat instanties werken met meerdere en dus verschillende systemen.

Er is nog een lange weg te gaan. Men moet eerst grootschalig reorganiseren maar tevens

afstemmen met andere spelers op het terrein om de spanningen tussen de it-manager en de beleidsmensen weg te werken. De instanties werken op it-niveau in het geheel niet samen, al zijn er wel initiatieven om te gaan samenwerken. Beleidsmakers en it-managers zouden meer bij elkaar om de tafel moeten gaan zitten. Dat gebeurt nog te weinig. Ook lopen de initiatieven nog door elkaar heen. Daarnaast zouden it-managers onderling meer bij elkaar om tafel moeten gaan zitten. Vandaar dat de actuele reorganisaties zoals bijvoorbeeld Copernicus ten goede komen aan het uitwerken van een geïntegreerd IT-beleid.

Knelpunten bij e-government zijn:

Tekort aan IT-personeel.

Complex beheer.

Onvoldoende samenwerking

### **E-government moet snel een realiteit worden**

In juni 2001 is voorzien dat de Vlaamse administratie haar overheidsloket openstelt via het internet. Een loket dat zich in een eerste fase beperkt tot het verschaffen van informatie. In 2002 moet in Nederland een kwart van de overheidsdiensten online beschikbaar zijn. In Australië en Canada ligt de ambitie voor 2002 al op 100 procent, in het Verenigd Koninkrijk op 50 procent. Zweden heeft de doelstelling van 50 procent al gehaald. Sneller dan nu het geval is moet België ict-toepassingen inzetten om overheidsdiensten veel beter bereikbaar te maken. Het online aanbieden van diensten biedt zowel de burger, de bedrijven als ook de overheid grote voordelen. Het gebruik van het internet voor informatie en diensten is sneller geëvolueerd dan enkele jaren geleden werd voorspeld.

Maar het gemak waarmee de diensten van de overheid kunnen worden verkregen via het internet blijft in vergelijking met de service in de private sector ver achter.

Het is noodzakelijk dat er één overheidsloket gerealiseerd wordt waar men met al zijn vragen terecht kan, zowel op federaal als regionaal niveau. De overheid moet actief informatie aanbieden op tal van terreinen maar ook het aanvragen van bijvoorbeeld een bouwvergunning mogelijk maken. Het ideaal beeld moet zijn om met één druk op de knop van de pc alle informatie als vergunningen te verkrijgen, zodat het van het "kastje naar de muur gestuurd worden" definitief tot het verleden behoort.

Een echte stap is het aanbieden van internet-diensten waarbij men niet meer naar het gemeentehuis hoeft voor het ophalen van het rijbewijs, vergunning of uittreksel uit het bevolkingsregister. Iets wat in de Verenigde Staten nu al mogelijk is. Het voordeel van één loket als frontoffice is dat veranderingen en reorganisaties in de backoffice ook tot stand komen. Maar voor het realiseren van één overheidsloket zullen alle, dus ook kleinere, gemeenten zich op de elektronische snelweg moeten begeven.

Het probleem is dat versnellen van de ict-ambitie bij een groot aantal gemeenten (en overigens ook bij provincies en ministeries) momenteel niet mogelijk is door een gebrek aan kundig personeel en middelen.

*E-government* is niet simpelweg te vergelijken met e-commerce. Daarvoor is immers de aard van de overheidsdiensten te verschillend van de markt. De overheid moet 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. Publiekprivate samenwerking (PPS) kan hierbij uitkomst bieden. Binnen de kaders van de overheid kan het bedrijfsleven de uitvoering voor zijn rekening nemen. Ict-bedrijven

brenge de knowhow en kwaliteit mee die nodig zijn om hoogwaardige internetloketten op te zetten. In ruil voor het bouwen, beheeren en exploiteren kan een bepaald bedrag of percentage in rekening worden gebracht voor iedere transactie die online geschiedt. Voor overheden schuilt het voordeel in het feit dat deze niet het benodigde startkapitaal bijeen hoeven te brengen. Bovendien hoeft de gemeente ook niet op de arbeidsmarkt te concurreren met het bedrijfsleven. Hierdoor is het mogelijk zijn energie te richten op de institutionele vraagstukken die samenhangen

met het gebruik van ict door de overheid. De uiteindelijke winnaar is eenieder die te maken heeft met de overheid. Een sterk verbeterde toegankelijkheid van informatie, de verminderde administratieve lasten en het ontstaan van nieuwe diensten vanuit één overheidsloket vormen een impuls voor een betere service en toegankelijkheid van de overheid.

Thibault Van der Auwermeulen

## Wat is E-government ?

**Definities voor e-government zijn schaars, in tegenstelling tot die voor e-commerce. Dit komt doordat e-government vaak synoniem geacht wordt met overheidsdienstverlening aan de burger met gebruikmaking van elektronische middelen. Het begrip e-government is voor velen onbekend. Toch is een (veelomvattende) definitie gevonden:**

*Electronic government = electronic commerce + customer relationship management + supply chain management + knowledge management + business intelligence + collaborative technologies.*

Deze definitie laat zien dat e-government meer inhoudt dan slechts elektronische dienstverlening aan de burger. In de definitie wordt e-commerce genoemd.

**Meer specifiek:**

- "Business to Government" e-commerce: het elektronische inkoopproces, waarbij de overheid als klant optreedt;
- "Government to Consumer" e-commerce: elektronische dienstverlening aan de burger;

• "Government to Government" e-commerce: interne elektronische dienstverlening. Ook "Customer Relationship Management" maakt deel uit van deze definitie.

Dit zijn de systemen, methoden, software producten en Internet technieken die een onderneming kunnen helpen op een georganiseerde wijze met klanten om te gaan. "Supply Chain Management", in het Nederlands ook wel Ketenbeheer, is het integreren van alle factoren in de (productie)keten van een onderneming, van leveranciers tot klant. Dit is een aandachtspunt bij het opzetten van geïntegreerde elektronische dienstverlening. "Knowledge Management", kennismanagement, is het gebruiken van bestaande kennis om nieuwe kennis te creëren en op een betekenisvolle wijze over te dragen. Begrip van de eigen bedrijfstak is van belang om het juiste niveau van dienstverlening aan te bieden. Als laatste maken ondersteunende technologieën deel uit van e-government. Met de genoemde begrippen als basis kan de volgende, meer specifieke, definitie van e-government opgesteld worden:

*Electronic government is het aanbieden of verkrijgen van informatie, diensten of producten via elektronische weg, van en door overheden, op elk gewenst moment en op elke plaats, waarbij een meerwaarde geboden wordt voor alle deelnemende partijen.*

Koen Zweers



# E-Government seminar

**Est-il possible de rendre les services publics plus accessibles à l'aide de solutions ICT ?  
Kunt U de toegankelijkheid van overheidsdiensten garanderen dankzij ICT oplossingen?**

## Programme -Programma

*Mardi 18 septembre*

*Dinsdag 18 september.*

Président / Voorzitter : Drs. J. Steyaert, Instituut voor de Digitale Overheid, K.U. Leuven

### Introduction tot het concept "e-Government"

- Wat houdt het in en waar gaat men naar toe?
- Kan men een Klantengerichte dienstverlening garanderen dankzij ICT?
- Kan men dankzij ICT-oplossingen de kloof met de burgers dichten?

Drs. J. Steyaert, Instituut voor de Digitale Overheid, K.U. Leuven

### Naar de invoering van een elektronische identiteitskaart, bruikbaar voor het plaatsen van een elektronische handtekening, als een middel om E-government mogelijk te maken

- Stand van zaken van het project i.v.m. de invoering van een elektronische identiteitskaart
- Organisatiemodel voor de uitgifte en het gebruik van elektronische handtekeningen in relatie tot de overheid

Dhr. F. Robben, Administrateur-generaal, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

### e-government: elektronische identificatie en digitale handtekening nodig voor een volwaardige dienstverlening?

- Stand van zaken mbt. het haalbaarheidsonderzoek naar elektronische identificatie (door gebruik van biometrie) en digitale handtekening in opdracht van het Nederlandse ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Wat zijn de succesfactoren voor invoering?
- Een aantal scenario's voor invoering.

Dhr. M. Gerrard, deelprojectleider voor het project Nieuwe Generatie Reisdocumenten, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Nederland

### Ontdek de visie van het bedrijfsleven ten aanzien van de reglementering van de elektronische handtekening en de PKI-infrastructuur

- Ga na hoe de elektronische handtekening dezelfde bewijskracht zal verlenen als een handgeschreven handtekening in de privé sector
- Bepaal het belang van een private en publieke sleutel die de integriteit van de boodschap en de identiteit van de afzender waarborgt
- Bepaal het belang van een PKI-Infrastructuur in het gebruik van de elektronische handtekening door bedrijven ten aanzien van de overheid.

Dhr. J. Steenlant, Juridisch Adviseur, VBO

### eGovernment : une priorité européenne

- Promouvoir l'accès électronique aux services publics à travers " eEurope ", une initiative politique majeure;
- L'importance des informations du secteur public en tant que source de contenu numérique : le nouveau programme européen eContent
- Encourager les échanges d'informations entre les Etats membres par le benchmarking et les best practice; la situation actuelle en matière d'eGovernment.

M. L. Briol, Chef-Adjoint, DG Société de l'Information, Commission Européenne

### Afin d'établir une stratégie IT optimale, analysez les principaux éléments d'une architecture cohérente et sécurisée d'e-gestion publique

- Eléments d'architecture pour E-gouvernement
- Panorama des voies technologiques proposées
- Analyse critique des solutions actuelles et tendances (obstacles, freins et solutions)
- Discussion

M. L. Van Lier, Principal Consultant, CSC

### Internet bij gemeentebesturen : actualisering van informatie én de rol van de Vlaamse Gemeenschap

- Virtueel loket voor de gemeentes : hoe omgaan met full-function website
- On-line toelichting van interactieve internetmodules aan de hand van de website van Lanaken.

De site is uitgeroepen tot mooiste gemeentelijke site van Vlaanderen door het Nieuwsblad 20/02/2001, site ontwikkeld door anaXis

- Belang van de link tussen de Vlaamse Gemeenschap en de gemeente, de structurele integratie van beide instanties

Dhr. W. Geraerts, PR & Communicatie, Gemeente Lanaken

### Administratieve vereenvoudiging en e-Government

- Welke zijn de verschillende mogelijkheden voor administratieve vereenvoudiging dankzij e-Government?
- Bepaal de beperkingen van e-Government wat administratieve vereenvoudiging betreft
- Ga na welke de beste aanpak is aan de hand van de verwachtingen van ondernemers en burgers

Dhr. E. De Pue, Directeur Generaal, Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV/ASA)

*Mercredi 19 septembre*

*Woensdag 19 september*

Président / Voorzitter : Drs. J. Steyaert, Instituut voor de Digitale Overheid, K.U. Leuven

### L'e-Government en Région Wallonne"

- Quelle est la vision de la Région wallonne en matière d'e-Government ?
- L'importance d'une collaboration avec le Fédéral
- Quels sont les différents projets lancés ou à lancer dans le cadre de l'e-Government ?



- Comment impliquer les pouvoirs locaux dans la démarche ?

M. Ch. Michel, Ministre des Affaires Intérieures et de la Fonction Publique, Gouvernement Wallon

### Bepaal hoe U op efficiënte wijze een elektronische dienstverlening vanuit de overheid kunt verwezenlijken

- Bepaal het belang van de Front Office binnen het kader van elektronische dienstverlening
- Concrete informatie behoeften van burgers: "het" uitgangspunt voor een efficiënte elektronische dienstverlening
- Bepaal de inhoud van een e-loket voor burgers: statische en/of interactieve informatie van verschillende overheidsinstellingen naar de burgers toe
- Hoe kunt U de informatie op een gebruiksvriendelijke wijze communiceren om de toegankelijkheid voor iedereen te garanderen?

Mevr. E. De Clercq, Adjunct-Kabinetschef Telecommunicatie, Kabinet Minister Daems

### How can you establish and Implement tele-networks to optimize the exchange of information between administrations?

#### The case of EUPHIN- European Union Public Health Information Network

- Early Warning System
- Dissemination of health statistics to medical experts
- Dissemination of general health information to the general public
- Dissemination and collection of health indicator to the Member States Authorities

Dr. H. Friza MD MSC, EUPHIN Co-ordinator, European Commission, DG Health and Consumer Protection

Mr. N. Kok, EUPHIN Project Manager, Cap Gemini Ernst & Young

### e-government: de overheid dichterbij de burger of wordt de digitale kloof alleen maar groter?

- Hoe kan men de communicatie tussen overheid en burgers faciliteren, zonder de digitale kloof te vergroten?
- In welke mate kunnen bestaande infrastructures ingeschakeld worden (postkantoren, bibliotheken...) om de toegankelijkheid van het internet te vergroten

- Andere interessante initiatieven die het internet bij de mensen thuisbrengt

Dhr. W. Van Wolputte, Manager Institutional Relations, De Post

### Région Bruxelles: Une ville en réseau

#### Services en ligne

- Les primes aux citoyens sur le web
- Une gestion gouvernementale virtuelle
- Une infrastructure pour Bruxelles, réseau IRISNET

M. H. Feuillien, Directeur Général, Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise CIRB

### Case study: Digitale metropool Antwerpen

- Instrumenten voor e-government in Antwerpen: antwerpen.be, loket leven, digitale handtekening ...
- Internet voor iedere Antwerpenaar: Antwerps e-mailadres, Internetlessen, Telepolis 2, Internetshow, ...
- Is de Antwerpenaar er klaar voor? Verkennde studies en overleg
- Uitdagingen en valkuilen in de praktijk voor e-government

Dhr. K. Meulemans, verantwoordelijke publieksgerichte functie, Telepolis, Stad Antwerpen

### Les TIC, un instrument performant pour la simplification administrative

- Etat de la question en Belgique en matière S.A.
- Pourquoi Agoria entend-elle promouvoir la S.A. et sensibiliser encore d'avantage les pouvoirs publics?
- Comment les TIC peuvent-elles redéfinir les processus administratifs?
- Quels sont les obstacles empêchant les pouvoirs publics d'exploiter pleinement les réelles promesses des TIC?

M. Patrick Slaets, Conseiller Economique, Agoria

*Jeudi 20 septembre*

*Donnerdag 20 september*

### Comment concevoir un guichet de services publics intégré ?

#### ...un exercice pratique e-Government

Ce workshop s'adresse aux fonctionnaires et collaborateurs des services publics.

Toutes les discussions concernant l'e-Government et l'introduction du guichet électronique

débouchent systématiquement sur la problématique de l'intégration du back office et du front office auprès des différentes administrations.

Lorsque l'on analyse cette problématique du front office/back-office du point de vue du citoyen en tant que client des services et des produits publics, force est de constater un certain clivage entre le schéma de la demande et des attentes du client d'une part et l'offre de services de la fonction publique d'autre part.

L'objectif de cet atelier est de mettre en lumière le schéma de la demande et des attentes du citoyen en tant qu'utilisateur des services publics.

Cet atelier sera l'occasion d'examiner de plus près l'expérience du gouvernement néerlandais concernant le projet VIND (Vraaggerichte Interactieve Dienstverleningscatalogus, © OL2000 - catalogue interactif des services orienté demande). Il s'agira dans le cadre d'un exercice pratique d'adapter l'expérience néerlandaise, à savoir relier l'offre d'un produit d'une communauté au schéma de la demande du citoyen, au contexte "belge". Cela se fera au travers de quelques cas concrets qui seront analysés de manière plus détaillée au sein de groupes de travail.

## INFO

### Place

*Jolly Hotel*

*Rue Bodenbroeck/Bodenbroeckstraat, 2/4  
1000 Bruxelles - Brussel*

*Dates : 18, 19 & 20 September 2001*

### Prix/Prijis

• *Conference + workshop*

*1 611,18- EUR VAT excl.*

*1 949,53- EUR VAT incl.*

• *Conference*

*1 214,55- EUR VAT excl.*

*1 469,61- EUR VAT incl.*

### Réduction - Korting

**5% indien inschrijving via 4INSTANCE**

**tel.: 02/534 94 51 - fax: 02/534 84 41**

**email: info@4Instance.be**

of

**5% indien inschrijving via**

**www.MyPublica.com**

4INSTANCE

myPublica.com

**SUBSCRIBE**

**NOW!**



Assuring Business Availability™

**e-NEWSLETTER**

*BMC Software Knowledge Universe, an **electronic newsletter** delivered monthly, is **now** available!*

Subscribers receive new product and technology updates, software downloads and trials, demos, assessments and much more.

BMC Software Knowledge Universe provides information to help assure your business availability.

To subscribe or learn more, visit BMC Software Knowledge Universe at:

**[http://enews.bmc.com/BMC/bmc\\_prefs.epl](http://enews.bmc.com/BMC/bmc_prefs.epl)**

**Limited time offer!**

If you subscribe today, you will be able to download the first in a series of reports on Service Level Management - an online benchmark.

BMC Software in partnership with **PricewaterhouseCoopers** and **Sun Microsystems** have collected data from over 1500 executives from large organisations (average 7000 users per site) who answered 35 questions regarding their business, sites, operations, and their service level management implementations. They were asked to profile a mission critical service.

The results provide a baseline of best practices. Including:

- top factors contributing to user satisfaction
- what distinguishes a star performance from a solid performance
- the leading industry sectors
- service level benchmark-details of key findings

**Subscribe today**, to be sure you get your copy of the Service Level Management-benchmark findings and to be sure you are notified when the next report is available.

# Kortom ijvert voor professionalisering overheidscommunicatie

*Vlaanderen heeft zijn eigen vereniging voor beoefenaars van overheidscommunicatie. Meer dan zeven jaar geleden werd reeds aandacht gegeven aan het belang van communicatie en marketing voor overheidsdiensten binnen de Stichting Marketing. Deze laatste is een beroepsvereniging die zich richt naar alle marketeers en communicatiespecialisten in ons land. Binnen Stichting Marketing werd door een handvol pioniers uit de overheidssector en private sector een werkgroep opgestart rond overheidscommunicatie. Het initiatief bleef 5 jaar bestaan en hield het toen voor bekeken. De afstand tussen overheid en privé was toen nog te groot. Het nieuwe initiatief Kortom wil al wie in Vlaanderen bij een overheid actief is op het terrein van de overheidscommunicatie, als informatie- of voorlichtingsambtenaar, medewerker van een voorlichtingsdienst of woordvoerder verenigen in een netwerk. Voor alle duidelijkheid, Kortom is het initiatief van een twintigtal overheidsvoorlichters die zowel de steun krijgt van de Vlaamse Minister*

*President en van het VVSG.*

**M**eer dan 600 personen werken vandaag in een communicatiefunctie voor de federale, Vlaamse, provinciale of lokale overheid en het aantal neemt snel toe. Communicatie is een vak met een groeiend aantal specialisaties (informatie en voorlichting, inspraak en participatie, interne communicatie, klachtenbehandeling, public relations, reclame en marketing) dat bovendien volop in ontwikkeling is. De behoefte aan kennis, ervaringsuitwisseling en vorming nam de jongste jaren sterk toe. Daarom besloten eind 2000 een twintigtal overheidsvoorlichters van verschillende bestuursniveaus een Vereniging voor Overheidscommunicatie op te richten. De roepnaam van de nieuwe vereniging luidt 'Kortom'. Kortom wil al wie bij een overheid actief is op het terrein van de overheidscommunicatie - als informatie- of voorlichtingsambtenaar, medewerker van een voorlichtingsdienst of woordvoerder - verenigen in een netwerk waarin kennis, vorming en ervaringsuitwisseling centraal staan. Voor haar leden wil Kortom een netwerk en forum zijn voor ontmoeting en uitwisseling, een vindplaats van informatie, documentatie, advies en vorming. Kortom biedt haar leden een waaier van concrete initiatieven: een voorjaars- en een najaarscongres, een boeiend en collegiaal netwerk, een website met een praktisch bruikbare informatie (voorbeeldprojecten, vakliteratuur, kenniscentrum, technische instrumenten, databank), een e-magazine, ervaringsuitwisseling en discussiefora, opleiding en vorming voor beginnende en ervaren voorlichters

Deze nieuwe vereniging startte zijn werking in januari 2001. Momenteel recruteert Kortom volop haar nieuwe leden. Op 31 mei hield Kortom haar startcongres in Antwerpen en daarmee is de nieuwe vereniging definitief uit de startblokken.

Kortom ijvert voor de verdere professionalisering van het vak overheidscommunicatie. Kortom staat daarbij voor vijf opdrachten:

Deskundigheid van het vak overheidscommunicatie ontwikkelen en bevorderen. Opkomen voor het maatschappelijk belang van de overheidscommunicatie. Netwerk en forum voor ontmoeting en uitwisseling gangmaken voor allen die op het terrein van de overheidscommunicatie actief zijn.

Dienstverlening aanbieden aan de leden via informatie, documentatie, advies en vorming.

Krachtige stem vertolken op allerlei fora en in de media om op die manier te ijveren voor een cultuur van open en behoorlijk bestuur.

Kortom werkt met de steun van de Vlaamse overheid. Daarnaast zijn er ook een aantal sponsors en de lidgelden van de leden.

## Meer informatie:

**Kortom - Vereniging voor Overheidscommunicatie**  
Aarlenstraat 53 bus 4, 1040 Brussel - Tel.: 02/233.20.83 - Fax: 02/233.31.52  
Kortom@pi.be  
Leen Van Lindt

# VVO Centrum voor beroepsontwikkeling

**N**ederland kent al sinds 1968 een soortgelijke organisatie als Kortom, de Vereniging Voor Overheidscommunicatie. De VVO kent de laatste jaren een flinke ledenaanwas. Die toename houdt niet alleen verband met een groeiend aantal beroepsbeoefenaars bij de diverse bestuursorganen; meer dan een kwantitatieve groei vraagt de toenemende specialisatie binnen de overheidscommunicatie om aandacht, en het steeds zwaarder beroep dat op voorlichters wordt gedaan om publieksgroepen te bereiken en te motiveren. Die veranderingen brengen vragen rond kennisontwikkeling, vorming en intercollegiaal overleg met zich mee - zaken die per definitie tot het domein van een beroepsvereniging gerekend mogen worden.

Het bestuur van de VVO heeft de ontwikkelingen aangegrepen voor een heroriëntatie. In de notitie 'Vak, vereniging en ontwikkeling' van 12 oktober 1998 is de status van het vakgebied beschreven, die vervolgens is besproken en vastgesteld in de najaarsvergadering van 29 november 1998. In het voorjaar van 1999 hebben ledenraadplegingen plaatsgevonden, gevolgd door een rapportage tijdens de voorjaarsvergadering op 6 juni 1999 te Leeuwarden.

De richtinggevende opmerkingen tijdens die ledenvergadering hebben de steigers gevormd voor het verenigingsbeleid in de komende jaren. Dat is nodig om waar te blijven maken waar de beroepsvereniging sinds haar oprichting in 1968 voor staat: de belangen van de leden behartigen en diensten verlenen die voorlichters in staat stellen hun beroep optimaal uit te kunnen oefenen. In Leeuwarden werd aan die missie een mooi beeld gekoppeld. De vereniging zou van een kameleon - pragmatisch, onopvallend, met een groot aanpassingsvermogen - mogen transformeren naar een arend: waakzaam en doelgericht. Een meerderheid in dat gezelschap van VVO-leden plaatste die vogel

symbolisch op de schouders van een chimpansee: laat nieuwsgierigheid troef zijn in een communicatieve beroepsvereniging.

## Overheidscommunicatie heeft een eigen identiteit

Wat het vakgebied betreft, stelden we vast dat het verplichtende karakter van de openbaarheid van bestuur, de politiek-bestuurlijke context en de bepalende rol van processen in 'beleidsproductie' de overheidscommunicatie een eigen identiteit verschaffen.

Hoewel de beroepspraktijk op uitvoerend niveau veel verwantschap vertoont met die van beroepsbeoefenaars buiten de publieke sector, zijn binnen het specifieke veld van overheidscommunicatie enkele specifieke opgaven waar te nemen:

- opkomst van communicatie als managementinstrument binnen beleidsvorming;
- bijzondere bereiksvragen als gevolg van veelal paradoxale - maatschappelijke
- ontwikkelingen, waaronder de afname van het vanzelfsprekende gezag van de overheid
- technologische vernieuwingen die nieuwe wegen openen voor bereik, beïnvloeding

en toegankelijkheid van het openbaar bestuur;

- toename van informatie- en communicatievraagstukken vanwege het verzelfstandigen van overheidstaken, marktwerking en op afstand plaatsen van klassieke overheidstaken

Qua vakontwikkeling wordt langs meerdere wegen op deze opgaven ingespeeld. Heel belangrijk zijn in dit verband de zogeheten beroepsniveauprofilen, die samen met de Beroepsvereniging voor Communicatie (BvC) zijn opgesteld en leidraad zijn geweest voor certificering van het beroepsonderwijs. Voortbouwend op deze onderwijsvernieuwing zijn ideeën geopperd over aanvullende mogelijkheden van kennisontwikkeling, "permanente scholing" en intervisie. Professionalisering is een noodzaak en velen binnen en buiten de vereniging maken zich hier sterk voor.

## Het ledenprofiel van de VVC

De uitkomsten van een raadpleging en onderzoek kunnen worden samengevat in enkele hoofdlijnen.

## De Beroepsvereniging voor Communicatie

Onmisbaar voor een professie in ontwikkeling

**De Beroepsvereniging biedt onderdak aan mensen die beroepsmatig werkzaam zijn in het communicatievak en ondersteunt hen in hun professionele ontwikkeling. Ook is de vereniging toegankelijk voor personen uit andere disciplines, voor wie het communicatievak tot hun professionele werkterrein behoort. Sommige leden zijn werkzaam als docent in het hoger of wetenschappelijk communicatieonderwijs. De Beroepsvereniging voor Communicatie is begin 1996 ontstaan uit een samengaan van de beroepsorganisaties**

*Beroepsvereniging voor Communicatie.*

*Koninginnegracht 22 - 2514 AB Den Haag - Tel.: 070 - 346 70 49 - Fax: 070 - 361 58 96*

*<http://www.communicatie.com>*



*The barefoot contessa (Mankiewicz)*

Kerngegevens uit het ledenonderzoek zijn:

- 48 procent van de leden is vrouw met een oververtegenwoordiging
- in de jongere leeftijdscategorieën: de gemiddelde leeftijd van mannen is 42 jaar en van vrouwen 36;
- 36 procent van de leden heeft een wetenschappelijke opleiding, 44 procent HBO; in slechts eenderde van de gevallen betrof het overigens een communicatieopleiding;
- driekwart van de leden werkt bij gemeenten, daarna volgen de rijksoverheid, opleidingsinstituten, andere bestuursorganen en commerciële adviesbureaus;
- meer dan de helft van de leden is al langer dan zes jaar lid;
- meer dan driekwart schat zichzelf in op de niveaus C en D van de beroepsniveauprofilen (dus als senior-communicatiemedewerker resp. communicatiemanager)

In de ledenraadplegingen was sprake van terugkerende elementen. Na- en bijscholing; specifieke vakontwikkelingen, intervisie en samenwerkingsvormen: de discussie over de toekomst van de VVO heeft vier belangrijke taakstellingen opgeleverd voor de vereniging. Het bestuur verbond hieraan de volgende conclusies:

#### *Conclusie 1: missie*

De doelstellingen van de VVO blijven onverkort van kracht: theoretisch en praktisch inhoud geven aan overheidscommunicatie en bij anderen inzicht in de overheidscommunicatie bevorderen is het streven. Wel is een vertaling mogelijk naar een missie voor de komende jaren:

De VVO voorziet in een behoefte van overheidsvoorlichters aan uitwisseling en ontwikkeling van kennis en vaardigheden voor de uitoefening van hun vak. Hiertoe bevordert de VVO korte en open communicatielijnen binnen de vereniging en binnen het vakgebied. Door een waakzame en nieuwsgierige houding is de VVO in staat een vitaal samenspel te bevorderen tussen vraag en aanbod bij overheidsvoorlichters en de organisaties op het terrein van communicatie en openbaar bestuur.

#### *Conclusie 2: rol van het bestuur*

Het VVO-bestuur zal zich minder als regelaar en meer als regisseur moeten opstellen. Netwerken van leden kunnen worden aangesproken om vragen rond kennisuitwisseling en kennisontwikkeling te verhelderen en om te zetten naar activiteiten. Meer dan het

initiëren van meerjarige werkgroepen vragen leden om concrete acties rond actuele vragen, die soms een lange adem vragen en dan weer een snelle en kortlopende aanpak behoeven. Daarnaast is het nodig enkele 'voertuigen' van de vereniging op optimaal niveau te laten functioneren, zoals het verenigingsblad, het jaarcongres en - in aanbouw - een website met toepassingen binnen en buiten de vereniging. Het bestuur zorgt ervoor dat de VVO voor haar leden het centrum voor beroepsontwikkeling is, optimaal gebruik makend van wil en vermogen binnen een gemotiveerde club van bijna 1000 overheidsvoorlichters.

#### *Conclusie 3:*

##### *organisatie van ledenactiviteiten.*

Sinds 1 januari 2000 kent de VVO een werkorganisatie met twee typen geledingen:

- commissies voor functionele onderdelen van de vereniging met een langlopend karakter. In concreto gaat het dan om de congrescommissie, de nieuw te vormen commissie Eigen Media voor de VVO-website en VVO-inbreng in Comma, alsook de Commissie Publieksvoorlichting die duurzaam een substantieel deel van de leden bindt; in het jaarplan van de vereniging worden hun werkzaamheden beschreven;

- themagroepen voor activiteiten op het terrein van vakuitvoering en beroepsontwikkeling. Deze groepen werken op basis van concrete opdrachten die tijdens de voorjaarsledenvergadering worden gepland. In de regel werken de themagroepen maximaal 2 jaar. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat de themagroepen zelf de vorm van hun werkwijze en aanbod ontwikkelen.

**Conclusie 4:**

*samenwerking met andere organisaties*

Bestuurlijke relaties met andere beroepsverenigingen en centra van opleiding en vorming zijn van groot belang voor de ontwikkeling van activiteiten. Verdergaande samenwerking met de Beroepsvereniging voor Communicatie concentreert zich op concrete projecten en niet meer dan dat. De positieve uitkomst van het gezamenlijk optrekken in onderwijsverband (i.c. de Onderwijsadviesraad) krijgt navolging op andere terreinen. Het bestuur zal de mogelijkheid van samenwerking jaarlijks meewegen bij voorgenomen activiteiten.

Het bestuur creëert ook banden met andere beroeps- en koepelorganisaties op het gebied van communicatie en openbaar bestuur. Het gaat dan m.n. om de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Rijksvoorlichtingsdienst/Voorlichtingsraad en de Vereniging van Waterschapsvoorlichters.

In 1999 is van verscheidene kanten aandacht gevraagd voor de Europese dimensie van de overheidsvoorlichting. Op de eerste plaats gaat het om het achterblijven van overheidsvoorlichting bij oriëntaties van tal van bestuursorganen op werkwijze en beleidsvorming in andere Europese landen. Uitzonderingen zijn Green Spider, het netwerk van milieuvoorlichters in Europa en de Club van Venetië, die nationale regeringsvoorlichtingsdirecteuren verenigt. Ook kan worden gedacht aan de Vereniging van Europese Journalisten. Landen, maar ook provincies

## Stichting Marketing

Stichting Marketing streeft ernaar als belangrijkste Belgische contact- en ontmoetingsforum voor marketingprofessionals een aantal doelstellingen te realiseren:

- **Het marketingvak bevorderen en promoten binnen de bedrijfs- en onderwijswereld.**
- **Het verzekeren van een permanente marketingvorming en -vervolmaking via een waaier van diensten, producten en activiteiten.**
- **Erover waken dat deze activiteiten voldoende financiële middelen opleveren, zodat Stichting Marketing haar rol ook in de toekomst kan waarmaken.**
- **Blijven werken op vrijwillige basis met optimale kansen voor de belangeloze inzet van de actieve leden.**
- **Zorgen voor de professionele omkadering om een maximale efficiëntie te garanderen.**
- **Blijven volharden in de voortrekkersrol van marktleider als grootste Belgische marketingvereniging.**
- **Zich verder ontwikkelen als discussieforum over marketingpraktijk, als doorgeefluik voor marketingknowhow.**

**Kortom, Stichting Marketing wil een 'think tank' zijn voor marketingstrategieën, een blijvende stimulans, die het marketingprofessionalisme in ons land een voortdurende impuls geeft.**

**Stichting Marketing vzw**

**Research Park - De Haak 1 - 1731 Zellik - Tel: 02/467 59 59 - Fax: 02/467 59 56**

**E-mail: info@stichtingmarketing.be**

en steden kunnen in Europees verband van elkaar leren. Vanuit de Europese Commissie in Brussel is bij de VVO bepleit de Europese samenwerking op voorlichtingsgebied te ontwikkelen. Het bestuur heeft zich bereid verklaard mee te werken aan de opbouw van een netwerk tussen voorlichters werkzaam bij Europese overheden. Bij de uitwerking worden onder meer de Voorlichtingsraad, departementen, Voorlichtingsbureau van de Europese Unie en de VNG (Internationale Project Unit) betrokken.

**Conclusie 5:**

*ondersteuning op maat*

Een meer netwerkende, regisserende VVO-organisatie vraagt om een adequate organisatorische basis. Het bestuur stelt vast dat de huidige administratief-organisatorische voorziening van het secretariaat niet voldoende steun biedt. Nodig is een beleids-ondersteunende functie, waarop bestuursleden en voorlopers binnen het VVO-netwerk kunnen terugvallen.

Ook is de werkgroep 'recensies' van start gegaan. Nieuwe vakliteratuur wordt bestudeerd en gerecenseerd zodat leden onderbouwde keuzes kunnen maken bij de aanschaf van boeken.

VVO-net moet ertoe bijdragen dat beschikbare kennis, inzichten en ervaringen 'onder de leden' zo goed mogelijk beschikbaar komt. En Comma, vakblad voor communicatie in de publieke sector, versterkt de platformfunctie van de vereniging.

**Meer weten over de VVO?**

*Neem contact op met een bestuurslid of een contactpersoon in commissie of themagroep. U kunt natuurlijk ook het secretariaat bellen, faxen, schrijven of mailen:*

**VVO secretariaat**

**Mary Dozeman**

**Paul Krugerstraat 28 - 7311 AN Apeldoorn**

**Tel.: 055 - 522 63 83 - Fax: 055 - 522 13 07**

**e-mail: info@vvonet.nl**

# Amnesty International

## 40 jaar en honderdduizend namen

“I found out that I was adopted by Amnesty from somebody in the next cell. [...] He told me ‘you have friends from over the seas; they know about you...’”

*Carmen Popescu, vrijgelaten gewetensgevangene, Roemenië*

**O**p 28 mei aanstaande bestaat de mensenrechtenorganisatie Amnesty International 40 jaar. Sinds 1961 heeft de organisatie zich ingezet voor miljoenen mensen en actie gevoerd voor ongeveer honderdduizend individuele slachtoffers. Leden van Amnesty werkten aan circa 45.000 dossiers voor gewetensgevangenen en ‘verdwenen’ personen. Er zijn circa 16.000 bliksemacties gevoerd bij dreigende situaties van marteling, executie of ‘verdwijning’ van een of meerdere personen. Hiermee ligt het totale aantal door Amnesty met name genoemde slachtoffers in de buurt van de honderdduizend.

Begonnen als een initiatief van de Britse advocaat Peter Benenson, telt de beweging nu wereldwijd 56 afdelingen, 15 regionale kantoren, circa 1,2 miljoen leden en 7.500 plaatselijke groepen. In meer dan 140 landen ter wereld ontvangen Amnesty-leden informatie over mensenrechtenschendingen.

“Amnesty is na een half mensenleven helaas nog niet overbodig. Er moeten nieuwe middelen geïntroduceerd worden om naleving van de mensenrechten te garanderen”, aldus Adri Kemps, directeur van de Nederlandse afdeling. “Te beginnen bij de campagne tegen martelen die Amnesty nu wereldwijd voert. Want hoewel iedere regering, politieagent of gevangenebewaarder weet dat martelen verboden is onder internationaal recht, ontvangen we nog dagelijks berichten over slachtoffers. Een verschil met 1961 is dat we nu naast brieven de nieuwste technieken zoals e-mail en SMS inzetten om nog sneller in actie te komen.”

De recente SMS-actie tegen martelen telde in 2 weken ruim 9.000 nieuwe, vooral jonge deelnemers die via hun mobiele telefoon actievoeren.

### Wat is bereikt ?

In 40 jaar is veel bereikt. Berichten over mensenrechtenschendingen bereiken organisaties en media uit alle delen van de wereld. Er zijn een dozijn internationale mensenrechtenverdragen en tientallen ‘mensenrechtenmechanismen’ van de Verenigde Naties in werking. Het aantal mensenrechtenorganisaties is enorm gegroeid en er kwamen internationale tribunalen om daders te berechten. De doodstraf is wereldwijd sterk teruggedrongen en marteling kan in geen enkel land nog ongezien worden begaan.

“Welk aandeel Amnesty International heeft gehad in het groeiend bewustzijn over mensenrechten is natuurlijk niet nauwkeurig te zeggen, maar dat wij als grootste mensenrechtenorganisatie deze ontwikkeling hebben aangejaagd en beïnvloed lijkt boven elke twijfel verheven”, aldus Kemps.

Amnesty voerde tientallen landen- en themacampagnes. Zo wees zij de wereld op ‘verdwijningen’ en martelingen onder de militaire junta in Argentinië aan het einde van de jaren ‘70 en rapporteerde over het bestaan van werkkampen in China na het begin van de culturele revolutie. Ook publiceerde zij over martelingen in Noord-Ierland en in het Iran van de sjah, en over duizenden politieke gevangenen in de jaren 70 in Indonesië.

De organisatie nam zaken op voor zowel onbekende als prominente gevangenen, waaronder Nelson Mandela in Zuid-Afrika, Václav Havel in Tsjecho-Slowakije, Olusegun Obasanjo in Nigeria, Kim Dae-jung in Zuid-Korea en Aung San Suu Kyi in Myanmar.

Belangrijke erkenning kreeg Amnesty in 1977 met de Nobelprijs voor de vrede.

### Agenda voor de toekomst

Veel moet ook nog bereikt worden, zo blijkt uit het jaarboek over 2000 van Amnesty dat 30 mei aanstaande uitkomt. Gewetensgevangenen

zitten nog vast in 63 landen en gevangenschap zonder enige vorm van proces komt voor in 71 landen. Marteling en mishandeling door politie en veiligheidspersoneel komt voor in 125 landen, mensen ‘verdwijnen’ in 30 landen, executies van ter dood veroordeelden vinden plaats in 28 landen, en in 61 landen zijn buitengerechtelijke executies gesignaleerd.

Amnesty bestrijdt vandaag de dag schendingen van mensenrechten door, naast regeringen, ook multinationale ondernemingen aan te spreken op hun rol bij de naleving van mensenrechten. Ook wendt de organisatie nieuwe technologieën aan voor haar doel. Er zijn wereldwijd meer dan 250 Amnesty-internetsites, en waar vroeger actie gevoerd werd per brief of fax worden nu tevens e-mail en SMS gebruikt, omdat snelheid geboden is als het om mensenlevens gaat.

### Ontwikkeling werkterrein

Amnesty International begon met werk voor vrijlating van gewetensgevangenen (mensen die op basis van hun politieke of godsdienstige overtuiging, etnische, nationale of maatschappelijke afkomst, geslacht, kleur, taal, economische status of geboorte gevangenzitten), en eerlijke processen voor politieke gevangenen. Gaandeweg breidde de organisatie haar werkgebied uit. Eerst met actie tegen martelen en doodstraf (rond 1970), vervolgens met werk voor vluchtelingen (jaren ‘70) en tegen politieke moorden en ‘verdwijningen’ (jaren ‘80). Het werk voor vervolgdde homoseksuelen werd in 1991 in het mandaat ondergebracht.

© 2001 Amnesty International Vlaanderen  
Amnesty International Vlaanderen vzw  
Kerkstraat 156, 2060 Antwerpen  
Tel.: 03 271.16.16 - Fax: 03 235.78.12  
e-mail (algemeen): [amnesty@aivl.be](mailto:amnesty@aivl.be)

# La naissance d'Amnesty

**Novembre 1960 : John Fitzgerald Kennedy vient d'être élu président aux Etats-Unis à une courte majorité. La " guerre froide " sépare le monde en deux blocs. Berlin est encore, pour quelque mois, une ville sans mur de partage. En Europe, deux dictateurs fascistes sont encore à l'œuvre : Franco en Espagne et Salazar au Portugal. Albert Camus, auteur de l'Etranger et de La Peste, est mort en janvier. La Dolce Vita, de Federico Fellini reçoit la Palme d'Or à Cannes et la pilule est mise en vente libre aux Etats Unis.**

**A** Londres, Peter Benenson s'engouffre dans le métro, son journal sous le bras. Il a trente-neuf ans et est déjà un avocat connu de la scène londonienne et internationale. Particulièrement sensible aux injustices qui accompagnent les procès politiques, il se déplace depuis dix ans partout dans le monde soit pour assister à ces procès en tant qu'observateur de la Commission Internationale des Juristes, soit pour plaider lui-même. Il a d'ailleurs fondé avec des collègues une petite association, " Justice ", qui fait campagne, dans la mesure de ses moyens, pour le respect des droits humains. Sans le savoir, en ouvrant son journal ce matin-là, il met en marche un engrenage dont les rouages tournent aujourd'hui à plein volume.

Sur les feuilles imprimées, le regard de l'avocat est attiré par un entrefilet en provenance de Lisbonne, la capitale portugaise : dans cette ville, soumise, comme tout le Portugal, à la dictature de Salazar, deux étudiants ont été arrêtés et emprisonnés pour avoir porté un toast à la liberté. Indigné, Peter Benenson pense d'abord se rendre à l'ambassade du Portugal pour protester, puis, conscient du peu de poids qu'aurait une telle démarche, imagine une action plus déterminante : faire participer le public, et bombarder le gouvernement portugais de lettres de protestation envoyées par des citoyens anglais. L'idée fait son chemin et évolue encore... Pourquoi se consacrer à un seul pays ? Pourquoi ne pas lancer une campagne d'un an pour attirer l'attention du public sur le sort des prisonniers politiques et religieux à travers le monde ?

L'avocat contacte ses amis, ses connaissances, et le 28 mai 1961, un article signé Benenson paraît dans l'hebdomadaire anglais, The

Observer. Il s'intitule les prisonniers oubliés et est illustré par les photos de six prisonniers originaires de Roumanie, de Tchécoslovaquie, de Hongrie, de Grèce, des Etats-Unis et de l'Angola. Aucun d'eux n'a usé de violence, mais tous sont emprisonnés pour " dissidence " d'opinion. Pour chacun d'entre eux, Benenson lance un " Appel à l'amnistie " et demande à leurs gouvernements respectifs de les relâcher ou de les juger de manière équitable. Il demande aussi aux groupes de sympathisants qui voudraient se réunir pour agir d'adopter trois prisonniers, un étant détenu dans un pays du bloc soviétique, un dans une prison de l'Ouest et le troisième dans le Tiers Monde, afin de préserver l'impartialité du mouvement.

Simultanément, un article parallèle paraît dans le quotidien français Le Monde, suivi par d'autres dans les journaux des principaux pays européens, dont un dans un journal de Barcelone, à la barbe de Franco.

L'article suscite un nombre incroyable de lettres, d'offres de services, d'adhésions... parmi ces premiers sympathisants, une jeune dessinatrice anglaise, Diana Redhouse propose ses services à Benenson, qui lui suggère de créer un emblème, il pense par exemple à une bougie entourée de barbelés. Diana dessine le logo qui n'a pas changé à ce jour et qui illustre le vieux proverbe chinois " mieux vaut allumer une bougie que maudire l'obscurité ".

A peine deux mois plus tard se réunissent à Luxembourg " les premiers délégués nationaux " du mouvement : ils viennent de France, de Belgique, de Suisse, d'Irlande, des Etats-Unis et bien entendu, de Grande-Bretagne. Ensemble, ils décident de faire de l'Appel en faveur de l'amnistie 1961 un mouvement

permanent " pour la défense de la liberté d'opinion et de religion " qui portera le nom Amnesty International.

Mai 2001... la guerre froide est finie depuis plus de 10 ans. Les conflits internes sévissent dans toutes les régions du globe. Les Etats Unis pratiquent toujours la peine de mort, la liberté d'expression n'existe toujours pas en Chine... Les fondateurs d'Amnesty ont vieilli ou disparu, le mouvement s'est élargi, bureaucratisé, professionnalisé, ses objectifs ont évolué...

Au milieu de tous ces changements, immuable, toujours aussi forte et aussi vraie, reste la phrase par laquelle Peter Benenson ouvre son article en 1961,

" Ouvrez votre journal, n'importe quel jour de la semaine, et vous trouverez venant de quelque part dans le monde, une dépêche indiquant que quelqu'un a été emprisonné, torturé ou exécuté parce que ses opinions ou ses croyances religieuses ont été jugées inacceptables par son gouvernement. Ils sont plusieurs millions en prison pour cela et leur nombre ne cesse de croître. Devant son journal, le lecteur ressent un sentiment d'écœurement et d'impuissance. Or, si ces sentiments de dégoûts répandus dans le monde entier pouvaient être réunis en vue d'une action commune, quelque chose d'efficace pourrait être réalisé. "

**Peter Benenson**

*Amnesty International  
Rue Berckmans, 9 - 1060 Bruxelles  
02/538.81.77*



# La présidence Belge de l'Union Européenne

1<sup>er</sup> juillet - 31 décembre 2001

*Ce n'est pas la première fois que notre pays assume la présidence de l'Union européenne. Cette année nous verra cependant reprendre le flambeau de la présidence dans des circonstances exceptionnelles. Nous sommes à la veille d'un moment crucial dans l'histoire de l'unification européenne. L'Union européenne a approuvé il y a quelque mois un nouveau traité qui prévoit l'élargissement de l'Union de 15 à 27 Etats membres.*

*Cet article se base sur le discours prononcé par le Premier Ministre Guy Verhofstadt lors de la soirée de clôture du cycle de séminaires organisé par le Mouvement européen Belgique dans le cadre de la présidence belge.*

## La détermination à poursuivre l'élargissement vers un rétablissement de l'identité Européenne

Il ne s'agit plus d'un simple élargissement mais bien d'une mutation ou d'une refonte de l'Union européenne. Jamais auparavant, une union n'avait pu réunir tous les Etats européens. C'est un élargissement sans précédent qui nous attend, et ce sur la base de l'adhésion libre de tout un chacun, sans contrainte aucune. Toutes les tentatives visant à unir l'Europe par les armes ont échoué. La voie de la paix que nous avons suivie ces cinquante dernières années s'est révélée être le bon choix.

## L'introduction de l'euro

Dans un même temps, l'Union européenne se prépare à la mise en circulation de l'euro. Ce n'est pas seulement le couronnement de l'Union économique et monétaire à laquelle nous nous sommes engagés; c'est également la révolution monétaire la plus bouleversante de l'histoire financière moderne. Mais l'Union européenne représente plus qu'une seule monnaie ou une seule Banque centrale.

## Les indicateurs en matière de qualité de l'emploi

Nous travaillons pleinement au développement d'un modèle social européen. Nous plaidons résolument en faveur du plein-emploi et de la qualité du travail. Nous combinons une croissance économique élevée à une protection sociale qui nous est enviée au niveau international. Nous créons un espace européen de liberté, de sécurité et de justice, en mettant l'accent sur la qualité de la vie, sur la sécurité alimentaire, sur la protection de l'environnement et sur le développement durable. Nous entendons doter l'Union européenne des instruments

qui lui permettront de mener une politique étrangère active et unanime. Car nous mesurons effectivement qu'aucune Europe libre et juste ne peut se maintenir dans un monde privé de liberté et de justice.

## Le rôle Belge

La Belgique entend enregistrer des progrès dans chacun de ces domaines de politique. En effet, nous partons du principe que tous ces domaines sont intimement liés entre eux. Ainsi, nous ne pourrions établir d'Europe économique et monétaire durable sans en renforcer dans un même temps les piliers sociaux et économiques et vice versa. C'est pour cette raison que le Gouvernement belge a arrêté six lignes de force pour la présidence:

- l'approfondissement du débat consacré à l'avenir de l'Europe; un débat que nous entendons formellement renforcer au moyen de la Déclaration de Laeken;
- l'amélioration de la qualité du travail, la promotion de l'égalité des chances et la lutte contre l'exclusion et la pauvreté, en d'autres termes, "l'Europe sociale";
- la promotion d'une croissance économique durable et une politique économique commune;
- la création d'un espace européen de liberté, de sécurité et de justice, y compris une politique commune en matière d'asile et d'immigration;
- la promotion du développement durable et de la qualité de la vie;
- l'élargissement et le renforcement de la dimension extérieure de l'Union européenne, y compris une politique étrangère et de sécurité commune.

C'est dans le cadre de ces lignes de force que j'entends présenter une série de priorités. Elles ne traduisent pas l'intégralité du programme que nous présentons dans le cadre de notre présidence, en étroite collaboration



avec le Parlement européen, la Commission européenne et les Etats membres. Ces priorités révèlent néanmoins l'orientation et les principaux dossiers dans le cadre desquels nous entendons encore progresser à l'automne. Je pense en premier lieu à l'introduction de l'euro. Le 1er janvier 2002, la monnaie unique européenne deviendra un fait tangible. Jamais auparavant, l'Union européenne ne sera manifestée aussi concrètement dans la vie des citoyens. Cette fois plus que jamais auparavant, le citoyen sera confronté dans son quotidien à un effet tangible et concret et de l'intégration européenne. Une introduction réussie de l'euro renforcera la confiance des citoyens dans l'Union européenne et dans la monnaie unique.

Une préparation réussie de la mise en circulation des pièces de monnaies et des billets est un des objectifs suprêmes de la présidence belge. Un monitoring mensuel par la Commission européenne et l'Eurogroupe doit permettre de suivre de très près les mesures que chaque Etat membre prendra en la matière. En outre sera lancée une vaste campagne d'information. Une telle campagne est nécessaire pour que l'introduction physique de l'euro intervienne sans heurt pour l'ensemble de la population européenne.

Un second dossier pour lequel je réclame votre attention est celui de l'Europe sociale. La présidence belge entend donner de fortes impulsions dans le cadre du développement d'un modèle social européen. Dans ce cadre, l'accent sera mis sur la qualité du travail, sur l'égalité des chances, sur une plus grande association des travailleurs lors de mutations économiques, sur la modernisation de la protection sociale, sur la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté ainsi que sur la durabilité et le refinancement des pensions. L'objectif du plein-emploi et les efforts déployés en matière de qualité du travail doivent aller de pair. Dans le cadre du Conseil européen de Stockholm organisé au mois de mars 2001, la présidence belge s'est vue confier la mission d'affiner et de fixer tant des indicateurs d'emploi qualitatifs que des

indicateurs d'emploi qualitatifs. Lors de notre évaluation, la qualité du travail sera au centre de nos préoccupations. Sur la base des plans d'action nationaux et du travail effectué par la Commission européenne, une série d'indicateurs de qualité seront élaborés en tant que première étape vers une stratégie européenne en la matière.

Dans un même temps, l'Union européenne a une responsabilité majeure en matière de protection sociale. A ce niveau, tous les Etats membres sont confrontés aux mêmes défis: le vieillissement de la population, les coûts de soins de santé croissants, l'adaptation de la protection sociale à des formes de ménage modifiées ou de nouvelles formes de travail. Ainsi, entre 2000 et 2040, la proportion de personnes retraitées par rapport au reste de la population européenne aura doublé. Il entre dans nos intentions de dégager d'ici la fin de l'année 2001 un consensus quant aux objectifs communs qui garantissent à la fois les finances publiques et une protection permanente aux personnes pensionnées.

### **L'amorce d'une politique commune en matière d'asile et d'immigration**

Un troisième point concerne la politique commune en matière d'asile et d'immigration. Dans le cadre du sommet européen de Tampere - qui s'est tenu au mois d'octobre 1999 - a été approuvé un programme d'action ambitieux et détaillé qui doit aboutir à la mise en place d'un espace commun de liberté, de sécurité et de justice. Cet espace doit être un espace ouvert et contrôlable fondé sur les principes européens d'ouverture, de liberté et d'hospitalité, de solidarité et de non-discrimination, de respect des droits de l'homme, de la dignité humaine et des valeurs d'une société multiculturelle.

Dans le cadre du Conseil européen de Laeken, la présidence belge dressera un premier bilan. La présidence accordera la priorité à la mise en place d'une politique commune en matière d'asile et d'immigration. Pour ce qui est de l'asile, l'accent sera mis sur

l'harmonisation des procédures d'octroi ainsi que sur l'accueil des réfugiés. En effet, les réfugiés ont droit à la protection de l'Union européenne. Ce principe ne peut à aucun moment être remis en question et certainement pas cette année qui nous verra célébrer le 50ème anniversaire de la Convention de Genève. En revanche, il importe également de dégager une répartition équitable de la charge et de déterminer avec précision à quel Etat membre revient la charge de traiter la demande d'asile.

Pour ce qui est de l'immigration, une première impulsion sera donnée en faveur de l'élaboration d'une politique faîtière tenant compte des multiples facettes du problème: la prévention et le développement de partenariats avec les pays d'origine, la gestion des flux migratoires, l'intégration et l'emploi. Notre présidence entend résolument intensifier la lutte contre l'immigration illégale, certainement en ce qui concerne la traite des êtres humains et le commerce des êtres humains. Eurojust constituera dans ce cadre un instrument de première importance. Établie à Bruxelles, Eurojust est une unité permanente de magistrats qui disposent d'une compétence d'instruction. L'objectif d'Eurojust est de renforcer la collaboration pénale entre les Etats membres ainsi que la lutte contre le crime international.

### **Le développement durable et le souci d'une meilleure qualité de vie**

Mon quatrième point concerne une approche commune de la question du développement durable et du souci d'une meilleure qualité de vie. A ce niveau, le défi consiste d'une part à garantir au citoyen un environnement de vie sain et d'autre part, de préserver le progrès économique. Cela suppose une réorientation de modèles de production et de consommations non durables. Cette réorientation constitue une des principales préoccupations de la présidence belge. La mise en œuvre de la stratégie européenne de développement durable - qui sera approuvée



dans le cadre du Conseil européen de Göteborg organisé cet été - occupera à cet égard une place centrale.

La présidence belge donnera une première impulsion à la mise en œuvre de cette stratégie, plus particulièrement en déterminant des objectifs précis et des indicateurs concrets. De plus, la présidence accordera une attention particulière à l'intégration de la dimension environnementale dans la politique de transport de l'Union européenne. Enfin, durant le second semestre de l'année 2001, nous souhaitons dégager une position commune par rapport à une nouvelle réglementation en matière de prévention et de gestion durable des déchets et de promotion de produits respectueux de l'environnement.

### **Poursuivre la politique d'élargissement**

En cinquième lieu, la présidence belge entend fermement poursuivre la politique d'élargissement. Considérée sous un angle historique, la concrétisation de l'élargissement touche à ce qui fait l'âme même de l'Union européenne. Il s'agit ici du partage de valeurs communes en matière de démocratie politique, de respect des droits de l'homme, de protection sociale des plus faibles, de protection des minorités, d'économie de marché et de coexistence pacifique au sein d'un Etat de droit. L'élargissement permet de renouer avec l'identité géographique, politique et culturelle de l'Europe. Par conséquent, l'élargissement constitue une des principales priorités de la présidence belge. En collaboration avec la Commission européenne, la présidence poursuivra les négociations d'adhésion suivant le schéma et le calendrier approuvés par le Conseil européen de Nice de décembre 2000. Priorité sera accordée à la fixation de positions communes de l'Union européenne ainsi qu'à de larges discussions d'orientation dans le cadre des Conseils européens de Laeken et de Gand. Chaque Etat membre sera traité selon ses propres mérites, sur la base d'une intégration totale et effective de l'acquis communautaire.

### **La politique européenne de sécurité et de défense**

En sixième lieu, la "dimension extérieure de l'Union européenne". J'entends par là une politique étrangère et de sécurité commune. La présidence belge poursuivra les efforts initiés par les précédentes présidences. Cela suppose un rôle plus important dévolu au Secrétaire général et Haut Représentant - Monsieur Solana - de même qu'un renforcement de la concertation entre ce dernier et la Commission européenne.

Comme l'a récemment révélé un eurobaromètre, l'opinion publique est favorable à ce que l'on poursuive l'élaboration d'une identité européenne propre en matière de défense. La poursuite de cet exercice occupera une place centrale dans le cadre de la présidence belge. Le Conseil européen de Laeken - qui se tiendra au mois de décembre 2001 - devra déclarer l'Union européenne opérationnelle au niveau de la gestion de crise. Ce qui signifie que d'ici la fin de la présidence, les structures doivent revêtir un caractère permanent et les procédures sont approuvées. La présidence belge lancera toutes les initiatives nécessaires pour atteindre cet objectif. Pour ce qui est de la politique étrangère commune, la présidence belge accordera la priorité à quatre dossiers qui ne concernent pas que notre pays mais bien toute l'Union européenne: nos relations avec la Russie et le processus de paix dans les Balkans, en Afrique centrale et au Moyen-Orient.

### **L'avenir de l'Union Européenne: vers une Déclaration de Bruxelles-Laeken ambitieuse**

Ces différents points me conduisent tout naturellement à notre Déclaration de Laeken, par laquelle nous souhaitons clôturer notre présidence au mois de décembre. Elle contient en effet des points fortement axés sur l'avenir. Il n'existe pas encore de véritable Europe sociale et politique commune. Contrairement à l'Union économique et monétaire, l'union sociale et politique n'en est

qu'à ses premiers balbutiements. L'objectif de la Déclaration de Laeken est d'explorer cet avenir, de réfléchir au visage de l'Union européenne à l'issue de l'élargissement, à ses compétences et ses missions, de réfléchir aux questions de savoir comment il faudra en assurer le financement, de quelles institutions devra-t-elle disposer et comment nous pouvons améliorer le processus de prise de décision.

Nice a confié à la présidence belge la mission d'ébaucher à la fin de l'année 2001, dans la Déclaration de Bruxelles - Laeken, les paramètres de ce débat qui, à son tour, doit déboucher sur une nouvelle conférence intergouvernementale en 2004. Mais ce débat doit être un large débat européen. Car comme le veut cet ancien principe européen: "Quod omnes tangit ab omnibus tractari et approbari debet". Ce qui nous concerne tous doit également être discuté et approuvé par tous. La Déclaration de Bruxelles - Laeken doit se prononcer sur l'agenda des débats consacrés à l'avenir de l'Europe, sur la méthode qui sera utilisée ainsi que sur le calendrier.

Pour ce qui est de l'agenda, l'objectif n'est pas de formuler déjà des réponses définitives. Cet exercice n'intervient qu'en fin de parcours. Par le biais de questions ciblées, il entre cependant dans les intentions d'encourager le débat portant sur toutes les questions qui concernent l'avenir de l'Europe.

Dans le cadre du Conseil de Laeken, nous entendons également convenir d'un cadre permettant d'aborder toutes les questions touchant à l'avenir de l'Union européenne. C'est dans une large mesure une question de compétences et de répartition équilibrée des compétences entre l'Union, les Etats membres et les régions constitutionnelles. Lors des travaux du Conseil de Laeken, nous entendons définir plus précisément cette répartition des compétences. Non pas pour freiner la dynamique d'intégration mais au contraire, pour lui permettre de passer à la vitesse supérieure.

# “Carnet de route” pour la visite de maisons en bois

Réalisé à l'initiative du Ministre Michel Foret,  
Ministre Wallon de l'Aménagement du Territoire,  
de l'Urbanisme et de l'Environnement

*“ Bois et Habitat “ organise,  
avec l'aide de la Région  
wallonne, différentes campagnes  
de promotion des maisons en  
bois, ce mode de construction si  
répandu à travers le monde et si  
peu connu chez nous.  
90% des maisons en Amérique  
du Nord sont totalement  
réalisées en bois, faut-il le  
rappeler !  
Il en est de même pour la  
majorité des pays du Nord  
de l'Europe (Suède, Norvège,  
Finlande...).*

**B**ois & Habitat propose, le 17 juin, la visite de 49 maisons en bois réalisées tant en Wallonie qu'à Bruxelles et la rencontre des architectes et des propriétaires, témoins privilégiés de la construction en bois.

Très attendue par un public de plus en plus nombreux, composé tant d'architectes que de candidats bâtisseurs, cette découverte de l'architecture bois se fera à travers les “Carnets de Route” et la journée de visite libre qui lui est associée.

## Carnets de Route “L'architecture en bois: Région wallonne et alentours”

A la fois livre d'architecture, guide de voyage et annuaire des architectes, la collection des “Carnets de route” de Bois & Habitat présente, à travers 3 tomes, 180 nouvelles réalisations contemporaines en bois construites en région wallonne et à Bruxelles.

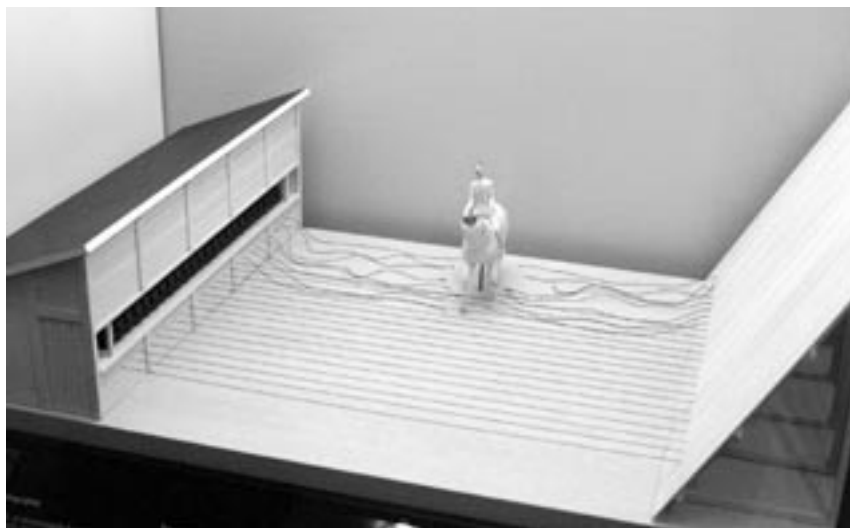
**Carnets de voyage:** ils serviront de support à la journée de visites organisée le 17 juin 2001.

**Carnets à lire:** Agréables à consulter, d'un petit format au graphisme et à la réalisation soignés, richement illustrés, ils trouveront naturellement leur place dans une bibliothèque ou dans le creux de la poche lors de la journée de visite.

**Annuaire:** ils mentionnent les coordonnées des architectes ou bureaux d'études concernés par les différentes réalisations. En dehors de la journée de visite, les coordonnées des architectes permettent également d'organiser une visite individuelle.

Adresses utiles: en fin du Carnet tome 3, sont reprises toutes les adresses utiles vous permettant de guider le bon déroulement de votre projet.

Ces trois tomes sont disponibles sur commande auprès de Bois & Habitat.



## La forêt wallonne, l'or vert de la Belgique

Selon un nouvel inventaire des forêts wallonnes réalisé en 1996 par la Division de la Nature et des Forêts (DNF) de la Direction Générale des Ressources Naturelles et de l'Environnement (DGRNE-Région wallonne), la forêt wallonne ne s'est jamais portée si bien.

En effet, sur 530.000 ha de forêt, la Région wallonne compte 473.750 ha réellement productive, soit 90%. La qualité de bois sur pied représente plus de 110.000.000 m<sup>3</sup> et afficherait une augmentation de plus de 25.000.000

m<sup>3</sup> durant la période 1984-1996.

Avec 530.000 ha de forêt, la Région wallonne connaît actuellement un taux de boisement de plus de 31% de l'ensemble de son territoire et possède plus de 82% de la forêt belge dans son ensemble.

Pour mémoire, en 1850, la forêt ne couvrait pas plus de 12% du territoire belge alors qu'aujourd'hui, elle en représente plus de 20%.

### Sur l'ensemble productif de la forêt wallonne (473.750 ha), les deux grandes essences se répartissent comme suit :

Résineux :	234.750 ha	(44,4%)	(50% de la zone productive)
Feuillus :	239.000 ha	(45,2%)	(50% de la zone productive)

### La répartition du massif forestier par province :

Luxembourg:	227.000 ha	(57% de résineux, 36% de feuillus, 7% non produit)
Liège:	126.500 ha	(56% de résineux, 28% de feuillus, 16% non produit)
Namur:	122.500 ha	(26% de résineux, 66% de feuillus, 8% non produit)
Hainaut:	44.250 ha	(8% de résineux, 78% de feuillus, 14% non produit)
Brabant wallon:	8.750 ha	(11% de résineux, 72% de feuillus, 17% non produit)

**TOTAL**                    **529.000 ha**

Par ces chiffres, la Wallonie dément l'idée toute faite qu'au fil des générations le massif forestier perd du terrain. La forêt est bien présente et produit un bois de qualité mis en oeuvre dans les différents secteurs, dont principalement, celui de la construction et du meuble, etc...

Aucune crainte de mauvaise gestion de nos forêts dans le long terme car si en moyenne, la Belgique affiche une croissance annuelle de ses bois sur pied de 3,5 à 4 millions de m<sup>3</sup>, dans le même temps, on ne coupe que 3 et 3,5 millions de m<sup>3</sup> par an. Ceci démontre que non seulement la forêt est préservée, mais grandit en volume sur pied chaque année.

Sur le plan de la qualité de la gestion forestière mise en oeuvre en Région wallonne, les principes généraux pour la gestion durable des forêts et la conservation de la diversité biologique des forêts européennes, sont d'application sous l'autorité publique wallonne et menée à travers le territoire par la Division Nature et Forêt (DNF) et les 800 agents qui la représente sur le terrain.

#### Bois & Habitat

70 rue du Fraignat - 1325 Chaumont-Gistoux  
<http://www.bois-habitat.com>  
 Tél.: +32.10/68.91.25 - Fax: +32.10/68.96.94  
 E mail: [info@bois-habitat.com](mailto:info@bois-habitat.com)



## E-government: van wenselijkheid naar werkelijkheid

### 50e Nationaal congres van de Koninklijke Vereniging van Gewestelijke Ontvangers van België

Met de intrede in de 21e eeuw hebben wij ook een defintieve stap gezet naar de E-maatschappij. Het wordt de start van een altijd maar versnellende race tegen de tijd. "SNELHEID" wordt het woord van de toekomst. Vlug reageren op problemen en uitdagingen, nieuwe samenwerkingsverbanden uitproberen. Het zijn enkele punten van de nabije toekomst.

Dit snelheidsfenomeen zal onze werking op de proef stellen. Soms vrees ik wel eens dat wij in snelheid zullen genomen worden. Zal de kwaliteit van de "tijdkritische dienstverlening" niet lijden onder het modewoord "tijd"? In dit vlugge wereldje zal electronica en informatica een voortrekkersrol spelen. Het "world-wide"-syndroom zal ook in ons overheidsapparaat inslaan.

Steeds meer lokale besturen bewegen zich nu reeds op het Internet. Sommigen nemen lovenswaardige initiatieven om de communicatie binnen de administratie en met hun burgers (klanten) te verbeteren. De overheid, en niet in het minst de lokale overheden, hebben in principe de beste papieren om een belangrijke rol te spelen in die digitale revolutie. De overheid heeft de beschikking over voor burgers (klanten) zeer interessant "content", die echter nog niet toegankelijk is gemaakt. De interactiviteit van de websites van de lokale overheden is echter nog te beperkt, zeker in vergelijking met die in de wereld van E-commerce. Het elektronisch toegankelijk maken van deze overheidsinformatie prijkt hoog op de lijst van aanbevelingen van de top van Lissabon.

Al het personeel, ook ontvangers, zullen moeten bij-, her- en omscholen. Een goede, kwaliteitsvolle permanente vorming wordt één van de strategische doelstelling voor onze lokale besturen.

Investeringen in informatiesnelwegen en in -toepassingen worden belangrijker in de toekomst. Naast hardware en software zal men vooral moeten investeren in een mentaliteitsverandering. Het gaat hier immers over een totaal andere manier van werken. Onder deze vorm communiceren met onze klanten is nagelnieuw.

De contouren van E-government worden langzaam zichtbaar. De overheid beschikt over drie belangrijke succesfactoren: een overzichtelijke organisatiestructuur, een gewild "content" en zeer veel potentiële klanten.

Het doel van E-government moet zijn een netto-meerwaarde geven aan de dienstverlening voor de burgers. Ik bedoel hierbij wel op alle burgers. Zal deze revolutie geen nieuwe drempels opwerpen voor die bepaalde bevolkingscategorieën die nu reeds uitgesloten worden van de participatie in de informatiesamenleving? Wordt de kloof tussen informatie-deelnemers en niet-deelnemers niet groter? Positief is wel dat de kostprijs voor aanschaf van apparatuur altijd maar goedkoper wordt. Een ernstiger psychologisch probleem vormt "privacy". De koppeling van databanken laat toe om een zeer gedetailleerd beeld te creëren van elke burger. In hoeverre is de burger zelf nog regisseur van de informatie die hij verstrekt aan en verkrijgt van overheidsorganisaties?

Met deze gedachten in ons achterhoofd wil de West-Vlaamse vereniging van gewestelijke ontvangers het nationaal congres op 28 september 2001 inrichten."

**Marc Teerlynck**

Nationaal voorzitter gewestelijke ontvangers

### Nationaal Congres van de West-Vlaamse vereniging van gewestelijke ontvangers

*Plaats en info*

*Casino van Koksijde, Casinoplein 11,  
8670 Koksijde*

*op vrijdag 28 september 2001 en  
zaterdag 29 september 2001.*

*Inschrijving via de website:*

*<http://www.westvego.be>*

*Volgende onderwerpen komen aan bod:*

*E-democracy of hoe via internettechnologie participatieve beleidsvorming mogelijk wordt. Een heikel punt is hierbij natuurlijk "de digitale kloof": e-democratie veronderstelt immers dat iedereen toegang heeft tot de nieuwe media en ermee kan omgaan. Volgens het eEurope programma wordt dit dan ook een belangrijke strategische uitdaging voor overheden;*

*Value adding communities of hoe (virtuele) organisaties kunnen worden ingeschakeld in beleidsnetwerken om zo hun deel in te vullen van de beleidsvorming en dienstverlening (bij voorbeeld patiëntenverenigingen of begeleiding van minderheidsgroeperingen...);*

*Nieuwe vormen van dienstverlening of hoe technologie de overheid over de grens van het bekende duwt en soms daardoor belangrijke wijzigingen in de overheidsfiscaliteit teweegbrengt. Voorbeelden hierbij zijn on line gezondheidsinformatie en ziektepreventie, promotie van kunst en cultuur en het shoppen van diensten tussen verschillende gemeenten;*

*De Croydon case: een getuigenis van de manier waarop de interne processen van de administratie volledig in een ander daglicht komen te staan door de uitbouw van e-government.*

*Zowel de front office (het digitaal loket) als de back office (de ondersteunende processen)*

die de dienstverlening mogelijk maken) worden benaderd aan de hand van vb. de uitbouw van een kennisbeheersysteem voor bouwvergunningen bij een grote Vlaamse stad, de realisatie van een interne aankoopsite voor kantoorbenodigdheden in Washington, het gebruik van moderne technologie bij de buurtinspectie;

Digitale dienstverlening met als voorbeelden het on-line indienen van een elektronisch aangifteformulier voor adreswijziging; elektronische melding van straatbeeldproblemen in een stad. Ook de verschillende manieren waarop deze diensten kunnen worden aangeboden vb. via kiosken wordt geïllustreerd.

Multilevel government governance en publiek-private samenwerkingsverbanden: de noodzaak van nieuwe samenwerkingsvormen en -modaliteiten tussen de verschillende bestuursniveaus en tussen de overheid en organisaties uit de privé sector; een voorbeeld van public private partnerships van e-procurement via on-line bestellingen in Portugal en een voorbeeld van e-filing in Zuid-Afrika via derde partijen.

Het doen van on-line bestellingen "individueel" of via "exchanges" door de overheid: vraagt aandacht voor "kritische fiscale aandachtspunten" om geautomatiseerde prijsvergelijkingen mogelijk te maken en aan de "beste voorwaarden" in binnen- en buitenland goederen en diensten te kopen.

Beveiliging: een belangrijke randvoorwaarde voor de geloofwaardigheid van e-government dienstverlening is het vertrouwen dat de burgers in het medium stellen.

Hierbij komen begrippen als digitale handtekening, encryptie en PKI naar voren. Wij gaan kort in op de betekenis van deze begrippen en de rol die de gemeenten op korte termijn zullen spelen bij het realiseren van veilig internetverkeer.

## Guide des Ministères Gids der Ministeries

*Revue des Administrations belges*  
*Tijdschrift van de Belgische Administraties*



Le Guide des Ministères vous mène directement au service public qui vous intéresse; répond à toutes les questions que vous vous posez au sujet de la vie administrative, politique, syndicale en Belgique; vous documente sur le monde du Commerce, de l'Industrie et des Organismes de la Communauté Européenne dans notre pays; condense une foule de renseignements que seule une bibliothèque complète pourrait vous procurer; est toujours d'actualité grâce à ses mises à jour.

La réponse à toutes vos questions concernant:

- Le Roi et la Maison royale
- La diplomatie: ambassades et consulats
- Les Cour d'Arbitrage ; Cour des Comptes ; Médiateurs
- Les pouvoirs législatifs: le Sénat, la Chambre des Représentants, les Parlements régionaux et communautaires
- Les pouvoirs exécutifs: les gouvernements, les ministres et leurs cabinets; les ministères fédéraux ; des Communautés et des Régions
- L'union européenne ; les organisations internationales
- Les provinces, villes ; communes, ports
- Les partis politiques ; syndicats ; mutuelles; organisations professionnelles; intercommunales; institutions financières; chambres de commerce; offices de tourisme; foires et expositions; établissements d'utilité publique; organismes d'intérêts général.
- + Intercommunaux !
- + Nouveaux mandataires des communes !
- + Tout les changements d'adresses !

La **prochaine édition** actuellement en préparation paraîtra le 30 juin 2001. Pour disposer des informations les plus récentes sans interruption, nous vous engageons à renouveler votre abonnement au plus vite.

*Pour plus d'informations*  
*Guide des Ministères / Gids der Ministeries*  
Rue L. Van Boeckelstraat , 21 - 1140 Bruxelles - Brussel  
Tél.: (02) 241.08.21 - Fax: (02) 241.08.32  
Info@gdm.be - <http://www.gdm.be>

# Webwijzer Webguide



<http://www.politicsinfo.net/>

Op de drietalige politieke portaal-site Politicsinfo.net kan u terecht voor allerhande politieke informatie. U vindt er een uitgebreid nieuwsaanbod, persberichten van politieke partijen, duidingsdossiers, diepgravende interviews, video-reportages, persoverzichten,...

Politicsinfo.net is ook een interactieve site! Zo kan u op Politicsinfo.net geregeld deelnemen aan chatsessies met bekende en minder bekende politici van alle politieke partijen (deze chatsessies kan u bovendien volgen via live-streaming video), maar u kan ook uw mening geven over een actuele kwestie door uw stem uit te brengen op onze poll-vraag.

Een uitgebreide database met internet-verwijzingen wijst u de weg naar vele honderden politieke sites en media-sites. Dankzij deze portaal-site zal het politieke reilen en zeilen geen geheimen meer kennen voor u! Al uw gewenste informatie over politiek is dankzij deze site binnen handbereik!



<http://www.MyPublica.com/>

Magazine indépendant pour le manager publique.  
Onafhankelijk managementblad voor het openbaar bestuur.



<http://www.nieuwsbronnen.com>

Deze website biedt u rechtstreeks toegang tot ongeveer alle gevestigde bronnen van het nieuws, die beschikbaar zijn op internet. U krijgt hier dus even snel inzage van het totale nieuwsaanbod als op tv-, radio- of krantendredacties. Dat nieuws is vooral afkomstig van de grote nationale en internationale persagentschappen, maar ook van omroepen, bladen, zoekmachines en verzamelsites (portals). Hiermee brengen zij zogeheten "direct news", rechtstreeks van de nieuwsproducent naar de klant, "one-to-one", zonder tussenschakels, filters of selecteerders.



<http://www.professionpolitique.com/>

La base de données de Profession Politique vous permet de retrouver rapidement une personnalité, un mandat ou une institution parmi les 35 000 organisations et décideurs référencés. Mise à jour en permanence, elle vous permet de disposer d'informations fiables et précises.



<http://binnenland.vlaanderen.be/ngob/>

Jarenlang bestond er een aparte website voor de Nieuwe Gemeenteboekhouding onder de koepelnaam binnenlandse aangelegenheden. De inhoud ervan werd samengesteld door het Secretariaat voor de Nieuwe Gemeentelijke Boekhouding van het federale Ministerie van Binnenlandse Zaken, dat vanaf 1 juli 1997 werd opgeheven. De site was gebaseerd op concrete vragen, gesteld door sommige gemeenten, waarvan de antwoorden in zekere mate werden aangepast aan een zo algemeen mogelijke situatie. Deze website is voortaan geïntegreerd in de NGOB-site.



<http://www.profnews.nl>

PROFnews stelt je in staat de laatste ontwikkelingen rond bedrijven, producten, markten op de voet te volgen via 16 wekelijkse e-mail magazines.

**Branches:** Automatisering & Elektronica, Bank & Verzekeren, Energie & Chemie, Telecom, E-commerce, Transport en Logistiek, Media, Retail & Distributie, Consumer Goods

**Funcities:** Management, Informatie Technologie, Marketing & Communicatie, Human Resources, Fiscaal & Juridisch, Techniek & Productie, Financieel





# Webwijzer Webguide



## <http://www.energie-cites.org>

Energie-Cités est un réseau thématique - l'énergie - qui conçoit son action dans le cadre d'une approche globale et intégrée des questions urbaines. C'est une association de municipalités européennes qui mobilise depuis plusieurs années environ 200 villes autour de ses différents projets et actions. Près de 100 municipalités de 20 pays en sont membres. Le Conseil d'Administration est formé de 11 villes et est présidé par la Ville d'Odense (DK).

Energie-Cités coopère avec les différentes Institutions européennes et les Etats-Membres et d'autres institutions comme l'Agence Internationale de l'Energie.



## <http://www.amf.asso.fr/formation/index.html>

Le programme le plus rapide et le plus simple pour s'initier à Internet, à l'intranet et à l'extranet de votre société.

L'apprentissage en ligne est l'une des nombreuses illustrations de la façon dont Internet va transformer notre manière de vivre. La maîtrise de cette nouvelle technologie permet d'être plus productif et de mieux travailler. Parcourir ce cours est aussi simple que de cliquer sur la souris.



## <http://www.pressbanking.com>

Press Banking concentre en un seul et même site, pratiquant la même méthode de recherche, un ensemble de publications et en permet l'interrogation.

**La pige électronique:** Press Banking interroge quotidiennement et automatiquement les articles du jour qui sont venus l'enrichir et vous les envoie par e-mail suivant les requêtes que vous avez préalablement définies.

**Recherche on-line:** Press Banking permet la recherche immédiate dans les archives des journaux et périodiques participants en fonction de vos critères ou centres d'intérêts.



## <http://mediateur.wallonie.be>

Vous n'êtes pas d'accord avec une décision administrative prise à votre égard ? Vous estimez que l'Administration wallonne a commis une erreur, que son jugement n'est pas fondé ? Le Médiateur peut vous aider. Il est là pour conseiller, orienter et aider tous les citoyens de la Région wallonne qui ont un différend avec l'Administration.

Allez voir le site du médiateur!

