

4INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT



Dossier:
Leasing

4INSTANCE
Leasing Conference

Dossier:
Het Vlaams Economisch Congres

4INSTANCE
E-government conference

*Copernic aux Finances,
chronique d'une mutation*



*Brussel vat
de koe bij de hoorns
in 2003*

ISSN 1371-5240





4 INSTANCE[®]

PRACTICAL CONFERENCES

● 13-03-2003

How e-government is transforming the public sector

Charles Picqué
François-Xavier de Donnea
Louis Tobback

...

● 25-03-2003

**Leasing voor overheidsdiensten
Le leasing pour le secteur public**

Didier Reynders
David D'Hooghe

...

● 24-04-2003

Outsourcing

Plaats - Lieu

De Universitaire Stichting - La Fondation Universitaire
Rue d'Egmontstraat 11
1000 Bruxelles - Brussel

Inschrijvingen - Inscriptions

Tel. +32 2 534 94 51
Fax. + 32 2 534 84 41
info@4instance.be

Info

www.mypublica.com



Art on Cows

N° 35 Januari/janvier – februari/février 2003

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
bvba G.T.G. sprl
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 Deziroon, 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
bvba GTG sprl

ART - KUNST
Art on Cows
Les vaches d'aubrac
Kobe de koe – La Vache – Johan De moor

FOTO's - PHOTOS
Il. Vecchio Mulino
Art on Cows
Copyright all pictures

LAYOUT - PREPRESS
Daniel Collette Production sprl
Tel. 02/347 35 47

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 Milieubeleidsovereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i. v. m. papierrecuperatie".

ABONNEMENT



10 nummers per jaar

België: 37,2 euro incl. BTW

E.U.: 50 euro incl. BTW

10 numéros par an

Belgique: 37,2 euro TVA inclus

U.E.: 50 euro TVA inclus

Voor meer info – pour plus d'info

sprl-bvba G.T.G.

Rue Bosquetstraat 67 – 1060 – Brussel – Bruxelles

Tel. 02/534 94 51 Fax. 02/534 84 41

E-mail. Info@4instance.be - <http://www.mypublica.com>

Bestelbon / Bon de commande

Naam/Nom _____

Administratie/Administration _____

Bedrijf/Société _____

Functie/Fonction _____ Taal/Langue _____

Adres/Adresse _____

Postcode/Code postal _____ Plaats/Localité _____

Tel. _____ E-mail _____

BTW/TVA _____

Abonnement voor één jaar – Abonnement pour un an

37,2 euro (België/Belgique) 50 euro (E.U./U.E.)

Handtekening/Signature _____



6 *Brussel vat
de koe bij de hoorns
in 2003*

10 **Interview**

Comme l'ensemble de l'administration fédérale, les Finances sont en train de connaître une révolution copernicienne : modifications de structure, d'image, de culture et de mode de fonctionnement. Vu l'importance d'un Département qui représente la moitié de la Fonction Publique fédérale, les enjeux sont énormes : c'est la crédibilité de la réforme Copernic qui se joue aux Finances. Mise au point avec Jean-Claude Laes, Président du comité de direction du Service Public Fédéral Finances.

Art de la Haute Couture et SELOR

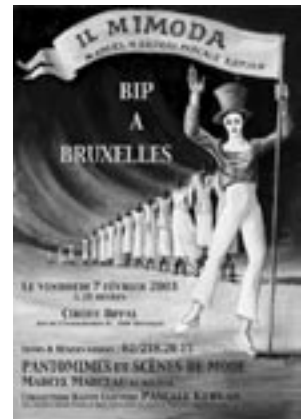
Dès le 21 février SELOR présente dans son Espace Culturel les modèles de haute couture créés par Pascale Kervan pour le spectacle « Il Mimoda », donné tout récemment au Cirque Royal de Bruxelles. L'exposition au SELOR constitue ainsi une suite à ce spectacle dans lequel Pascale Kervan et Marcel Marceau associaient mode et mime. Il vous sera ainsi possible, à votre rythme, de vous imprégner et d'apprécier l'art de la haute couture, tandis que les candidats aux sélections y trouveront également matière à détente.

Espace culturel du SELOR – Bureau de Sélection de l'Administration fédérale.

Rue Montagne de l'Oratoire 20/4, 1010 Bruxelles.

Exposition des créations de Pascale KERVAN

du 21 février au 28 avril 2003, de 10h à 13h et de 14h à 16h - Fermé samedi et dimanche



47 **The eEurope Awards**

The eEurope Awards are part of the eEurope Initiative announced by Erkki Liikanen, European Commissioner for Enterprise and the Information Society. Each competition will consist of a call for existing ICT applications used in public life and/or public service provision, to be demonstrated at a high-level European conference. This includes an exhibition on the successful use of ICT in public service provision at each of the respective conferences.

Overheden in Brussel

Vanaf vandaag is er een nieuwe website, te bereiken via de portaal-site www.brussel.irisnet.be, deel "Overheden in Brussel" - samengesteld door het gerenommeerde Centre de Recherche et d'Information Socio-Politique (CRISP) in samenwerking met het Centrum voor Informatica van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (CIBG). De "Overheden in Brussel" bevat praktische informatie over de verdeling van de bevoegdheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met nadruk op de "Overheden in Brussel" - niet te verwarren met "de Brusselse overheden", aangezien er diverse instanties zijn die op het grondgebied bevoegdheden uitoefenen. Want behalve het Brussels Hoofdstedelijk Gewest oefenen ook tal van andere instellingen hier bevoegdheden uit: de Franse Gemeenschapscommissie (Cocof), de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissies, de Federale Overheid en de 19 Brusselse gemeenten.



La Vache - Johan De Moor

Le dessinateur de La vache est Johan De Moor, fils de Bob ami et collaborateur d'Hergé. Avec son ami Stephen Desberg, il créa en 1992 aux éditions Casterman, le personnage de la Vache, Pi=3,1416. Leur deuxième album "A mort l'homme, vive l'ozone" a été couronné par le grand prix de la ville de Sierre en 1994 et a reçu en 1995 l'Alph'Art de l'humour au salon de la Bandes Dessinnées d'Angoulême.

Kobe de koe - Johan De Moor

Een bezielde archeoloog zoekt overal ter wereld naar bewijzen voor de superieure intelligentie van koeien. In prehistorische grotten maar ook in de meest geavanceerde laboratoria tracht hij het geheim van de volle melk te doorgronden! Waar komt de melk vandaan, die wonderbaarlijke drank die de mens lang geleden in staat stelde zich te ontwikkelen van nomadische herder tot sedentaire veefokker? Waarom gaf de koe ons ooit dat waardevolle geschenk? Onze geleerde is in de ban van dat oeroude mysterie, maar de koeien bewaren nog immer het stilzwijgen en zijn vragen blijven onbeantwoord.

4INSTANCE N° 35 -Januari/janvier-Février/Februari - 2003

- | | |
|-----------|--|
| 6 | ART - KUNST
Brussel vat de koe bij de hoorns in 2003 |
| 8 | PRACTICAL 4INSTANCE CONFERENCE
How e-government is transforming the public sector |
| 10 | INTERVIEW
Copernic aux Finances, chronique d'une mutation |
| 14 | PRACTICAL 4INSTANCE CONFERENCE
Leasing |
| 15 | LEASING
Leasing voor overheden |
| 26 | DOSSIER - LEASING
Le leasing, une réalité économique |
| 29 | 5 Minutes - 5 Minuten |
| 30 | DOSSIER - E-GOVERNMENT
e-Vlaanderen, de Vlaamse overheid ten dienste van burger en bedrijf |
| 45 | FORMATION
Apprendre par le théâtre |
| 47 | World Wide Web |
| 51 | COMMUNICATIE
Handboek overheids- en verenigingencommunicatie |

4INSTANCE Milieu

Vanaf heden is beslist dat het januari en februari-nummer één nummer zullen vormen. Het totaal aantal tijdschriften op jaarbasis blijft welliswaar hetzelfde daar wij elk jaar een speciaal dossiernummer zullen uitgeven. Dit jaar kiezen wij voor het thema milieu.

4INSTANCE Environnement

Pour des raisons pratiques il a été décidé d'intégrer les numéros de janvier et février en un numéro. Néanmoins nous prévoyons un numéro spécial sur le thème de l'environnement afin de préserver le nombre total de publications annuelles.

Brussel vat de koe bij de hoorns in 2003

“Art on Cows” heeft als doel de kunst en de cultuur in de straten van Brussel te promoten.

Zij doet dit door sponsors en mecenasen te overtuigen om

“blanco” en op ware grootte gemaakte koeien

(van glasvezel) te kopen. Eenmaal aangekocht worden die

koeien “versierd” door kunstenaars en daarna gedurende

drie maanden in de straten van Brussel tentoongesteld.

Het evenement wordt afgesloten met een verkoop per

opbod en de opbrengst is voor het goede doel.



De koe is een vreedzaam, viervoetig, herkauwend zoogdier dat integraal deel uitmaakt van het Brusselse landschap van gisteren en van vandaag. Want ook nog vandaag staan er koeien te grazen in weiden in en vooral rond onze hoofdstad. Het gekke is dat wij gewend zijn geraakt aan het surrealistische beeld van grazende

koeien, omgeven door moderne flatgebouwen en voorbijrazende auto's.

In India is de koe een heilig dier. In Europa kijken die brave beesten graag naar voorbijrijdende treinen. Al te vaak vergeten we dat die runderen – meer dan gelijk welk ander zoogdier overigens - een fundamentele bijdrage leveren aan onze voeding en aan die van onze kinderen (melk, plattekaas, roomijs en ook steak). In haar eentje is de koe in staat daar allemaal voor te zorgen.

Toch moeten we de keizer geven wat hem toekomt. Het concept komt oorspronkelijk uit Zürich, waar de koe direct de harten van de Zwitserers heeft veroverd. In 1998 waren er immers niet minder dan 812 koeien in de stad tentoongesteld!

Art, Fun and...

De koeien die de volgende zomer Brussel zullen veroveren, hebben alles om in de smaak te vallen. Hun dolle ziekte is wel besmettelijk, maar niet gevaarlijk. Ze zien er zelfs verdraaid aantrekkelijk uit! In tegenstelling tot hun authentieke zusters, geven deze koeien geen melk, maar hebben ze Brussel wel tal van andere mooie dingen te bieden.

De uitdaging is er. Dankzij "Art on Cows" hebben de Brusselaars de gelegenheid om hun hoofdstad en heel België in de schijnwerpers te plaatsen. Door de kunstenaars de kans te geven zich op een wat ongewone manier uit te drukken, kunnen de hoofdstedelingen aan de rest van de wereld tonen dat zij bijzonder creatief zijn en veel zin voor humor hebben.

Door zich achter hetzelfde doel te scharen zullen instellingen, bedrijven, verenigingen en handelszaken erin slagen van de hoofdstad "de grootste openlucht tentoonstelling van Europa" te maken.

... charity

Dit is echter niet alles. Behalve een ludiek, creatief en dynamisch evenement, is "Art on Cows" ook een educatief project.

De Stad Brussel heeft inderdaad beslist eigenaar te worden van een kudde koeien. Die koeien zullen ter beschikking worden gesteld van een aantal instellingen die door de Stad zullen worden aangeduid.

De aanschaf van een aantal koeien door de Stad symboliseert het caritatieve aspect van dit project. Inderdaad, de koeien van de Stad worden aangeboden door "Art on Cows" op basis van de opbrengst van de verkoop per opbod. In plaats van geld te geven aan een door de Stad Brussel uitgekozen goed doel, heeft de stad verkozen om integraal in dit project te stappen en de inwoners er direct van te laten genieten. Door het geld in koeien te investeren wil de Stad heel het educatief, pedagogisch, artistiek en sociaal potentieel van dit project exploiteren.

Voor meer informatie:

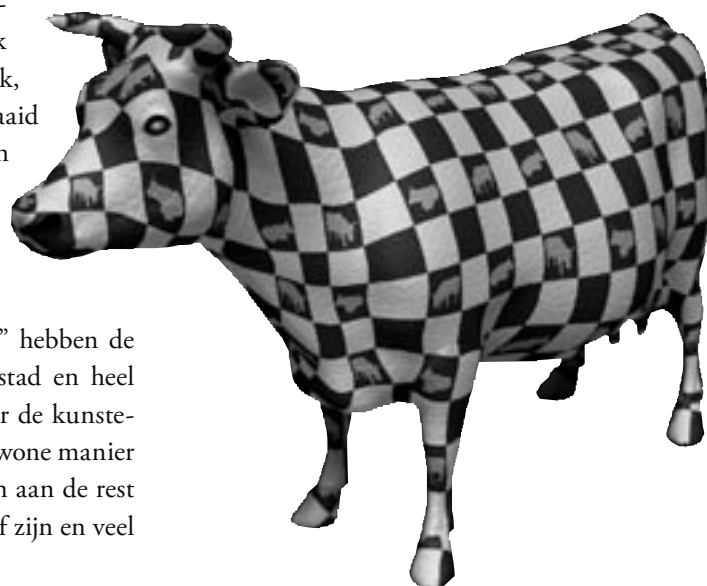
François Didisheim/Nathalie Saverys

Art on Cows: Wilderozenlaarslaan 2b - 1180 Brussel

Tel: 32 2 373 92 04 - Fax: 32 2 648 21 59

E-mail: francois.didisheim@cows.be;

nathalie.saverys@cows.be





“How e-government is transforming the public sector”

Datum - Date
 “13 maart - mars 2003”

Taal - Langue
 Nederlands - Français

Plaats - Lieu
 De Universitaire Stichting
 La Fondation Universitaire
 Rue d’Egmontstraat 11
 1000- Brussel Bruxelles

Inschrijvingen – Inscriptions
 Tel. 02/534 94 51
 Fax. 02/534 84 41
 E-mail: info@4Instance.be

4INSTANCE
 Rue Bosquetstraat 67
 1060 Brussel-Bruxelles

Deelnemingskosten
Frais de participation
 Ambtenaar-Fonctionnaire
 150€
 Secteur Privé Sektor
 250€

*(deze prijs is inclusief lunch,
 koffiepauzes
 en deelnemersmap
 ces frais comprennent le déjeuner,
 les pauses café et la farde de
 documentation)*

Partners –Partenaires



“How e-government is transforming the public sector”

Moderator - Modérateur: Professor Herman Matthijs

8h45 Onthaal & koffie – Accueil & café

9h00 **L’approche e-government fédérale**
 Charles Picqué
 Ministre de l’Economie et de la Recherche scientifique, chargé de la
 politique des grandes villes

9h30 **De e-government aanpak van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**
 François-Xavier de Donnea
 Ministre President Brussels Hoofdstedelijk Gewest

10h00 **E-government onderhevig aan cyber-criminaliteit**
 Luc Beirns
 Diensthoofd Federal Computer Crime Unit

10h30 **café - koffie**

10h45 **Op weg naar een interactieve e-administratie**
 Filip De Graeve
 E-government manager Vlaamse Gemeenschap

11h30 **Le succès de Irisnet**
 Hervé Feuillien, Directeur Général CIRB

12h30 **Lunch + café-koffie**

14h00 **Praktijkvoorbeeld**
 Cisco

14h30 **De elektronische identiteitskaart**
 Louis Tobback, Burgemeester Leuven

15h00 **De E-government situatie op provinciaal niveau**
 Danny Toelen
 griffier van de provincie Antwerpen

15h30 **café - koffie**

15h45 **Praktijkvoorbeeld**
 Atos Origin

16h15 **V-ICT-OR – de vereniging voor lokale ict-managers**
 Luc Stinissen, voorzitter

16h45 **Debat**
De integratie van e-government
L’intégration de l’e-gouvernement
 Peter Strickx Fedict, Filip De Graeve, Hervé Feuillien,
 Dany Toelen, Luc Stinissen

17h15 **Einde – Fin**



Federal Computer Crime Unit FCCU

«De nos jours, il est plutôt rare de ne pas trouver un PC lors d'une perquisition... Et c'est à ce moment-là que des enquêteurs peuvent avoir besoin des services du FCCU». C'est au début des années 80 que le besoin de spécialistes en informatique s'est fait ressentir dans le monde policier. A cette époque, les enquêteurs recevaient l'appui de techniciens de l'équipe informatique interne du service de police.

Les premières unités spécialisées dans ce domaine ne sont créées qu'une dizaine d'année plus tard: les Computer Crime Units de la police judiciaire en 1992 (une par ressort de cour d'appel), le team d'Assistance pour la Recherche en Environnement Automatisé» (AREA) du Bureau central de recherches de la gendarmerie, en 1995 et le National Computer Crime Unit de la brigade nationale de la PJ en 1997.

Le team AREA et le NCCU fusionnent en 2001 pour former le Federal Computer Crime Unit (FCCU) tandis que les CCU's régionaux sont restructurés. Le commissaire Luc Beirens, chef de service du FCCU, définit la mission de son service et des CCU's comme suit: «Nous devons garantir une assistance efficace aux divers services de police dans le cadre de dossiers judiciaires, afin de rechercher toute information pertinente dans un environnement ICT

Belpic

Chaque Belge recevra à terme une carte d'identité électronique. Cette carte comprendra une photo, le numéro de registre national, la signature et une série de données d'identification de base du titulaire, aussi bien sous forme électronique que visuelle. Par ailleurs, la carte comprendra aussi les clés électroniques nécessaires avec lesquelles le citoyen pourra s'authentifier et pourra générer une signature électronique valable juridiquement. Aucune autres données ne seront enregistrées sur la carte.

V-ICT-OR

De vijf centrale doelstellingen van V-ICT-OR

- De vereniging wil de deskundigheid in het vakgebied ICT ontwikkelen en bevorderen, om zo de professionalisering van beroepsmensen ICT in het lokale bestuur te ondersteunen.
- Zij wil dienstverlening en belangenbehartiging in ruime zin organiseren voor allen die professioneel bij het ICT-beleid in het lokale bestuur betrokken zijn. Centraal staat het vergroten van het maatschappelijk belang van het vakgebied ICT.
- Zij wil een netwerk en forum vormen voor ontmoeting en uitwisseling tussen allen die op het terrein van ICT in het lokale bestuur actief zijn.
- Zij wil in de eerste plaats een platform bieden om ICT-verantwoordelijken uit het lokale bestuur bij elkaar te brengen en op die wijze de drempel voor onderlinge samenwerking en synergie gevoelig verlagen. Niettemin wenst de vereniging ook op te treden als motor om de samenwerking tussen de verschillende andere overheidsniveaus te ondersteunen. Vanuit een klantgerichte opstelling is het immers essentieel dat de verschillende bestuursniveaus en dus ook hun ICT-verantwoordelijken de handen in elkaar slaan en gezamenlijk initiatieven inzake ICT-ontwikkelingen van de overheid nemen of toch minstens intensief meewerken aan ICT-ontwikkelingen die van een ander bestuursniveau uitgaan.
- En ten slotte wil de vereniging ook functioneren als extern klankbord, het strategisch belang van ICT voor de lokale besturen aankaarten bij beleidsverantwoordelijken, collega's uit de eigen organisatie en op het publieke forum, en werken aan een mentaliteitsverandering en cultuur van open en behoorlijk bestuur door de juiste en voldoende ICT-investeringen in mensen en middelen.



Copernic aux Finances

chronique d'une mutation

Comme l'ensemble de l'administration fédérale, les Finances sont en train de connaître une révolution copernicienne: modifications de structure, d'image, de culture et de mode de fonctionnement.

Vu l'importance d'un Département qui représente la moitié de la Fonction Publique fédérale, les enjeux sont énormes: c'est la crédibilité de la réforme Copernic qui se joue aux Finances. Mise au point avec Jean-Claude Laes, Président du comité de direction du Service Public Fédéral Finances.

4I: Pouvez-vous nous résumer les différents projets qui vont modifier le Département des Finances ?

Jean-Claude Laes: Nous avons une double préoccupation. La première est axée sur le management du département des finances, sur le pilotage de ce département. Comme toutes les grandes organisations, nous sommes confrontés à la gestion d'une masse énorme de données qui ne sont pas toujours exploitées. Le projet T.B.T. (Tableau de Bord – BoordTabellen) vise à en tirer le meilleur parti des données afin de mieux mesurer les performances de nos services. En interne, nous parlons plutôt d'un projet de "mesure de performance des services". Il s'agit d'installer une sorte de cockpit où l'on puisse avoir vision globale des tâches, de reproduction des performances et de rectification des contre-

performances. C'est un outil de management indispensable dans le cadre des réformes Copernic et Coperfin. Cette synthèse des informations dont nous disposons déjà nous mènera à notre second but: responsabiliser le management à travers Coperfin.

4I: La structure même du Ministère des finances n'est-elle pas modifiée ?

Jean-Claude Laes: Le nouveau SPF (Service Fédéral des Finances) sera composé de trois entités: Impôts et Recouvrements, celle qu'on connaît le mieux, et Documentation patrimoniale (les actuelles administrations du Cadastre et de l'Enregistrement).

4I: Qu'est-ce que Coperfin ?

Jean-Claude Laes: Coperfin, c'est une appropriation de Copernic par le Ministère des Finances. Nous avons

lancé en septembre 2001 un BPR (Business Process Re-engineering) au niveau de deux de nos entités, les Impôts et les Recouvrements. Cela nous a amenés à une réflexion en profondeur sur nos processus et modes de fonctionnement. Ce travail considérable a mobilisé pendant près de dix mois quelque 500 personnes. Elles étaient réparties dans des groupes de travail qui mêlaient des gens issus des administrations centrales, pour les choix stratégiques préétablis, et de services sur le terrain de tout le pays, pour garder le contact avec la réalité du travail sans nous noyer dans l'abstraction. Ce travail a abouti aux conclusions-recommandations du BPR, un rapport fort volumineux qui a été remis au Ministre des Finances le 19 juillet 2002. Il s'agit d'une vision pour les années 2003 à 2008 de l'avenir du département des Finances.

4I: Ce rapport, où il était question de réduction des effectifs, a fait des vagues dans la presse pendant les vacances. Qu'en est-il ?

Jean-Claude Laes: Il est en effet prévu aux Finances de remplir à terme nos missions avec des effectifs moins importants – ce qui a été perçu, comme souvent, par le petit bout de la lorgnette. Nous sommes dans un service public, dans lequel règne la stabilité de l'emploi. Personne ne sera licencié. Par contre, le vieillissement général de la population se fait ressentir de façon encore plus



importante aux Finances que partout ailleurs, avec pour conséquence que quelque 600 fonctionnaires quittent le département chaque année, principalement pour aller à la pension. Dans quelques années, ces départs annuels monteront à 1000, puis 1200, et enfin 1600 ! Quand on fait une simulation, on se rend compte que dans les 15 prochaines années, plus de la moitié de nos collaborateurs actuels nous quitteront ! Dans toute organisation, cela constitue un défi extraordinaire, puisqu'il faut organiser la continuité du service.

4I: Dans le cadre d'une évolution en profondeur comme le prévoit Coperfin, cela doit constituer également une opportunité.

Jean-Claude Laes: Exactement ! Le rapport du BPR expliquait comment, à terme, le Département pouvait fonctionner avec 25% d'effectifs en moins. A l'heure actuelle, dans la fonction publique, on a déjà du mal pour diverses raisons – liées à l'image, aux rémunérations – à trouver des gens compétents. Vu le vieillissement général de la

population, cela ne fera que s'aggraver, même pour le secteur privé. Il nous sera donc impossible, même si nous le souhaitions, de continuer avec les mêmes effectifs, par manque de gens compétents sur le marché.

Il nous faut donc ne remplacer les départs que selon un certain pourcentage, et trouver de nouveaux profils, liés par exemple à l'informatique. Du personnel moins nombreux donc, mais sans doute à terme mieux rémunéré et mieux formé puisque plus pointu. Et nous devons continuer les formations en interne. Ce processus lent s'accomplira sur plusieurs années.

4I: Pourtant la plupart des services semblent se plaindre d'un manque de personnel...

Jean-Claude Laes: Si vous devez creuser un trou à la pelle, il vous faut une équipe nombreuse. Ce que nous voulons actuellement, c'est acheter un bulldozer, qui demande un personnel moindre, mais spécialisé. Et nous aurons toujours besoin de gens de terrain pour déterminer où et comment faire le trou.

4I: Vous parlez d' "investissements". Or c'est terme typique du secteur privé. Comment s'applique-t-il au secteur public ?

Jean-Claude Laes: Il n'est en effet pas dans la culture de notre "entreprise", ni dans celle de notre "actionnaire", l'Etat. Une des caractéristiques du secteur public est de fonctionner par budget annuel. Ce qui est novateur ici, c'est l'approche business plan. Et dans ce domaine, il n'y a pas de miracle: il faut investir pour récolter les fruits.

Nous avons fort souffert des difficultés budgétaires de l'Etat belge, de la nécessité de satisfaire aux normes de Maastricht, et pendant 10 ans, il y a eu une insuffisance chronique d'investissements à un moment où il aurait fallu investir massivement dans les techniques de pointe, essentiellement l'informatique.

L'investissement est vital tant pour Coperfin que pour Copernic – puisque toute la crédibilité de Copernic se jouait aux Finances, qui représentent la moitié de la Fonction Publique fédérale. Nous étions les premiers de tous les SPF (départements fédéraux) à avoir terminé notre BPR et à le mettre en œuvre. Donc, si le message lors de l'élaboration du budget 2003 avait dû être "désolé, il n'y a pas d'argent", cela aurait signifié la fin de Coperfin, et probablement la fin de Copernic dans son ensemble. Heureusement le gouvernement a été responsable, a compris la nécessité de l'investissement, et a lancé un signal fort. Maintenant, la balle est dans le camp du SPF Finance, pour la concrétisation. Nous devons garder le cap, et démontrer chaque année, lors de l'élaboration du budget, le bon usage de l'argent qui nous est confié. Il nous faut gagner et garder notre crédibilité, pour que ce soit une opération win-win aussi bien pour l'Etat que les Finances et le citoyen. ...

4I: Dans la presse, votre département a souvent été comparé avec celui d'autres pays, particulièrement des Pays-Bas...

Jean-Claude Laes: Le département des Finances belge occupe 30.000 fonctionnaires pour un pays de 10 millions d'habitants. Les Finances des Pays-Bas occupent le même nombre de fonctionnaires, mais pour une population de 16 millions d'habitants. La différence majeure réside dans le nombre de personnes qui travaillent dans le domaine de l'ICT, dont le pourcentage est plus élevé aux Pays-Bas. C'est précisément dans le même sens que nous voulons évoluer.

4I: Comment comptez-vous faire évoluer l'image des Finances auprès du public ?

Jean-Claude Laes: En développant une approche de service au public, et une approche client. Cette expression peut choquer: les contribuables n'ont pas toujours le sentiment d'être nos clients. Néanmoins, le fait d'avoir abandonné notre ancienne dénomination de "ministère" pour devenir "service public fédéral finance" inclut bien cette notion de service.

Jusqu'ici, le citoyen devait s'adapter à la position de l'administration. L'un des postulats de notre réforme "copernicienne" est de prendre l'approche diamétralement opposée: le citoyen est central.

Deux exemples concrets issus de l'actualité. Le premier est le ruling, soit la possibilité pour le contribuable de demander une décision préalable. En temps normal, vous, contribuable, attendez la réaction du fisc, et réagissez si son analyse ne vous convient pas. Tout cela engendre une certaine insécurité juridique. Or, les investisseurs étrangers que le Premier minis-

tre souhaite attirer estiment primordial de bénéficier d'une sécurité juridique. Nous voulons donc mettre en place une règle (rule) dans laquelle le contribuable pourrait, au lieu d'attendre la décision des Finances par rapport au passé, venir expliquer son cas en toute bonne foi pour connaître précisément les règles qui lui seront appliquées dans l'avenir.

Par ailleurs, vous aurez vu dans l'actualité que, suite à de longs débats au Parlement, on a choisi de faire appel au Département des Finances pour le recouvrement des créances alimentaires. Ce projet, qui attendait depuis vingt ans de voir le jour, est en train actuellement de se débloquer au Parlement. Cette mission serait un service, et qui permettrait par ailleurs de modifier l'image de notre Département.

Nous souhaitons également développer une approche "multi-canaux" de contacts avec le client. Actuellement, tout se fait sur papier. D'ici peu, tous les fonctionnaires du Département vont disposer d'une adresse e-mail.

L'évolution est remarquable: il y a quelques années, on voyait encore des fonctionnaires travailler sur des ordinateurs 386 – quand d'autres ne disposaient carrément d'aucun équipement informatique.

Un autre élément issu de la réforme de l'impôt des personnes physiques est une évolution du crédit d'impôt, accordé aux personnes ayant des revenus professionnels en deçà d'un certain montant. C'est une sorte de crédit à l'emploi. Ce n'est plus vous qui payez de l'argent au Fisc, mais le Fisc qui vous rend de l'argent. Cet "impôt négatif" concernera de nouvelles personnes, qui dans le temps ne remplissaient pas de déclaration.

Quand nous disons que l'impôt doit

être mieux perçu, cela ne veut pas seulement dire qu'il doit être mieux encaissé: son image auprès des contribuables doit évoluer.

4I: Ces modifications de structure s'accompagnent-elles de modification de culture ?

Jean-Claude Laes: Tout à fait. L'attitude de l'administration devra plus être fondée sur le fair play. Cette révolution culturelle comporte une nouvelle philosophie en matière de contrôle fiscal. Par le passé, "effectuer un contrôle fiscal" pouvait vouloir dire dans l'esprit de beaucoup de fonctionnaires "faire un supplément d'impôt". On a souvent parlé dans la presse de ces fameux "tableaux de chasse", liste des suppléments que le contribuable pouvait subir. Or, à la réflexion, le contrôle fiscal est une application de la loi, une vérification que le contribuable paye l'impôt qu'il doit – ni plus, ni moins. En clair, si certaines personnes, par exemple des personnes âgées, ne sont pas toujours au courant d'une réglementation trop complexe pour elles, et payent trop d'impôt par ignorance, un bon contrôle fiscal fera en sorte de rétablir la situation dans le sens de la loi, c'est-à-dire en leur faveur.

4I: Il y a aussi une volonté que les déclarations soient pré-remplies par l'administration...

Jean-Claude Laes: Nous sommes dans une situation paradoxale qui atteint son paroxysme avec les fonctionnaires ou les pensionnés du Ministère des Finances. Leur traitement est payé par un service de l'Etat, qui fait une fiche pour leur signaler ce qu'ils ont gagné. La fiche est envoyée au contribuable, qui doit la recopier sur sa feuille d'impôts. Et tout cela arrive dans une



administration qui doit vérifier le recopiage et encoder les données ! Avec à chaque étape des risques d'erreurs ! Les progrès de l'ICT devraient permettre des déclarations qui seraient davantage pré-remplies, et où la situation serait inversée: ce serait au contribuable de vérifier si l'administration a bien collecté les renseignements le concernant, et de compléter les données. Cette approche nécessite des outils informatiques importants, et un effort de simplification de la législation.

4I: Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par responsabilisation, et ce que le public en retirera ?

Jean-Claude Laes: Dans notre très importante administration, les tâches ont été souvent morcelées. Certains étaient chargés d'établir l'impôt, d'autres de répondre aux réclamations. De manière un peu caricaturale, il n'était pas rare qu'une partie de l'administration passe son temps à revoir le travail de l'autre, tout en considérant qu'elle faisait bien son

boulot mais les autres pas. Quand le contribuable obtenait gain de cause au service des contentieux, le service de taxation estimait que leur excellent travail avait été gâché ! Et au service des contentieux, on avait l'impression de dégrever pour rectifier le travail bâclé par la taxation. C'est à la fois improductif et déresponsabilisant. Chacun fait une partie du travail sans avoir le soucis du résultat final, avec pour conséquence une insatisfaction du client. Nous cherchons donc à contrebalancer cela, à responsabiliser davantage les gens. Donc, il faut moins de suppléments d'impôts, mais mieux attribués, qui ne soient plus contestés.

Ensuite il ne suffit pas d'établir l'impôt ; encore faut-il que l'argent arrive dans les caisses. Un important supplément d'impôt à charge d'une société en faillite, cela peut être de l'excellent travail, mais cela ne sert à rien. D'où l'intérêt que chaque partie de l'administration – taxation, contentieux, recouvrement – bénéficie d'une vision globale.

4I: On remarque souvent que les projets dans l'administration sont supportés par un petit nombre de personnes qui y croient...

Jean-Claude Laes: Nous misons beaucoup sur nos potentialités internes. Dans la Fonction Publique, on rencontre souvent des gens formidables qui, dans leurs vies privées, font preuve d'une énergie, d'une créativité, d'une initiative et d'une capacité de gestion de projet formidables. Et on se rend compte qu'ils se dépensent dans leurs vies privées parce que le cadre de leurs vies professionnelles n'est pas suffisamment épanouissant. Nous sommes dans une structure administrative fort hiérarchisée d'où, pour sortir une simple lettre, il faut subir la culture du paraphe. Et où il faut bouger des montagnes pour mener le moindre projet à bien.

Or notre volonté actuelle est d'aplatir les hiérarchies, de responsabiliser les gens et de davantage leur montrer que, quand on veut réaliser quelque chose, on peut en voir les résultats.

●



**“Leasing bij
overheidsdiensten”**

**“Le leasing pour
le secteur public”**

Datum - Date
“25 maart mars 2003”

Taal - Langue
Nederlands - Français

Plaats - Lieu
De Universitaire Stichting
La Fondation Universitaire
Rue d’Egmontstraat 11
1000- Brussel Bruxelles

Inschrijvingen – Inscriptions
Tel. 02/534 94 51
Fax. 02/534 84 41
E-mail: info@4Instance.be

4INSTANCE
Rue Bosquetstraat 67
1060 Brussel-Bruxelles

Deelnemingskosten
Frais de participation
Ambtenaar-Fonctionnaire
125€
Secteur Privé Sektor
250€

*(deze prijs is inclusief lunch,
koffiepauzes
en deelnemersmap
ces frais comprennent le déjeuner,
les pauses café et la farde
de documentation)*

Partners –Partenaires



“Leasing voor overheidsdiensten”

“Le leasing pour le secteur public”

9h00 Onthaal & koffie – Accueil & café

9h30 Introduction – Inleiding
Caroline Thonnon
Moderator – Modérateur

9h35 Juridisch kader en contractuele aspecten van leasing
David D’Hooghe
Advocaat en Hoogleraar

10h15 Uitbesteden van diensten
Georges Stienlet – Inspecteur van financiën

11h00 café - koffie

11h15 Boekhoudkundige en fiscale aspecten van leasing
Marc Cogen – partner KPMG

12h00 La gestion financière public et le leasing
Didier Reynders
Minister van Financiën - Ministre des Finances

12h30 Lunch + café-koffie

14h00 BTW & leasing
Willie Dierick
Advocaat – gewezen Auditeur-Generaal en
Directeur-Generaal van de BTW-administratie
Professor aan het Limburgs Universitair centrum
Professor aan de Fiscale Hogeschool

14h30 La gestion d’un parc automobile
Stéphane Leroy - Intercommunale de Développement Economique
et d’Aménagement du Territoire - IDEA

15h00 Het beheer van een wagenpark
Frank Van Brabant - Interelectra

15h30 Café - koffie

15h45 Pourquoi choisir la location à longue durée?

16h15 Debat – moderator/modérateur Caroline Thonnon
Vragen vanuit het publiek – Questions des participants
Stéphane Leroy, Frank Van Brabant, Georges Stienlet, Marc Cogen

17h00 Einde – Fin

Leasing voor overheden

Een dynamisch en efficiënt beheer van het wagenpark

De onvermijdelijke vermindering van de fiscale druk – opgelegd door zowel de verwachtingen van de bevolking, de politieke wil als de Europese integratie – tast de financieringsmiddelen van de openbare diensten aan.

Tegelijk wordt het streven van de openbare diensten naar modernisering, naar professionalisme en naar een kwalitatieve dienstverlening gesteund door de politieke mandatarissen, de functionarissen en de burgers. Daarom grijpt men bij de openbare diensten steeds vaker terug naar de managementmethodes van de privé-sector. De rationalisering van de kosten en het streven naar meer

Een toenemend aantal openbare diensten maakt gebruik van huren op lange termijn. Om het even of het nu om een kleine of grote organisatie gaat, zij vinden steeds een aangepast antwoord op hun vraag naar mobiliteit. Waarom is huren nu zo interessant voor de openbare diensten? Tal van voordelen maakt dat meer en meer openbare diensten de overstap maken.

“Een auto huren wordt beschouwd als een gewone uitgave waardoor de procedures sneller en eenvoudiger verlopen en dus de reactietijd versneld wordt”

efficiëntie door de outsourcing aan externe specialisten, raakt meer en meer ingeburgerd en levert overtuigende resultaten op. Het huren van auto's en het uitbesteden van het vlootbeheer vormen hierbij een belangrijke tendens. In dit artikel gaan we na wat de voordelen van leasing zijn en ontleiden we de kostenstructuur in haar verschillende facetten.

Vereenvoudigde procedure en snellere reactie

De aankoop van een wagen is een buitengewone uitgave. Dit gaat gepaard met een lange beslissingsperiode, waarbij verschillende instanties hun toestemming moeten geven. De werkingskosten van een voertuig (onderhoud, banden, brandstof, verzekering...) zijn lopende uitgaven, die

deel uitmaken van het gewone budget. Sommige ingrijpende herstellingen van eigen wagens gaan evenwel gepaard met buitengewone uitgaven, zodat het voertuig lange tijd buiten gebruik is in afwachting van de nodige goedkeuringen. In geval van een aanzienlijke schuldenlast, is de controle van de toezichhoudende autoriteiten op de investeringen bijzonder scherp. Ook dit kan leiden tot vertragingen bij het nemen van een beslissing. Een auto huren wordt beschouwd als een gewone uitgave waardoor de procedures sneller en eenvoudiger verlopen en dus de reactietijd versneld wordt.

Nieuwe voertuigen

Het bestuur beschikt permanent over nieuwe of relatief nieuwe voertuigen. Dit komt niet alleen het imago van het bestuur en de motivatie van het personeel ten goede, maar is ook belangrijk voor de betrouwbaarheid van de voertuigen, wat in sommige gevallen levensnoodzakelijk is. Bij een wagenpark in eigen beheer wordt meestal gestreefd naar een langere levensduur, die niet noodzakelijk de kosten drukt en waardoor de inzetbaarheid negatief wordt gehypothekeerd. Daarenboven lopen oude voertuigen meer risico op panne, ontbreken de eigentijdse veiligheidsvoorzieningen, beantwoorden ze niet aan de recente milieunormen en zijn ze vaak duurder in brandstofverbruik. ...

Keuze van het voertuig: totale kost

In een huurcontract zal de verhuurder alle kosten integreren die betrekking hebben tot het voertuig. Dit kan zoal zijn: onderhoud, herstellingen, banden, verzekeringen, vervangwagen en pechassistentie. Op basis van de historische gegevens van dit bepaalde voertuig zal de verhuurder een inschatting maken van de totale kost van het voertuig. Hierbij wordt niet enkel rekening gehouden met de aankoopwaarde maar eveneens met de ingeschatte verkoopwaarde, de kosten voor onderhoud, herstellingen en banden. Zo kan een voertuig dat goedkoop is in aankoop in huur op lange termijn niet noodzakelijk de goedkoopste zijn. Immers, de doorverkoopwaarde kan laag zijn en de andere operationele kosten hoog. In aankoop wordt vaak enkel op het aankoopbudget beslist wat niet noodzakelijk een beeld geeft van de reële kost van het voertuig.

Beheersing van de werkingskosten

Vele openbare diensten komen tot het besluit dat hun interne garages niet langer beantwoorden aan de normen van het nieuwe openbaar bestuur. De

*“Zo kan een voertuig dat
goedkoop is in aankoop
in huur op lange termijn
niet noodzakelijk de
goedkoopste zijn”*

interne kosten worden onnauwkeurig afgemeten, er is veel verspilling en de productiviteit voldoet niet. De beslis-sers binnen de openbare besturen zijn zich bewust van de noodzaak om deze



situatie snel te verhelpen, maar hun initiatieven botsen met de diep ingewortelde gewoonten.

De ervaring leert ons dat het huren van auto's voordeliger is dan eigen beheer. Afhankelijk van de soepelheid van de verhuurder, hoeft huren niet noodzakelijk in te gaan tegen de wil om de openbare werkgelegenheid te behouden om sociale of statutaire redenen. Oplossingen zoals stapsgewijze mutatie, gemengd beheer, specialisatie en synergie worden uitgewerkt om een evenwicht te bereiken tussen de beheersdoelstellingen, de productiviteit en de werkgelegenheid. Huren betekent het beste antwoord op de vraag naar kostprijsbeheersing van de vloot.

Professioneel beheer

Het financieel en technisch beheer van een wagenpark vormt een vakgebied op zich. De meeste openbare diensten beschikken niet over de middelen om zich de nodige werkinstrumenten voor een eigentijds en optimaal beheer aan te schaffen. Bovendien ontbreken steeds vaker de meest gesofistikeerde gespecialiseerde hulpmiddelen, net als de vereiste expertise voor het onderhoud van de hedendaagse wagens.

Wanneer u wagens huurt, kunt u uw vloot toevertrouwen aan ervaren professionals, die over geavanceerde hulpmiddelen beschikken en het onderhoud verzekeren tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Meer efficiëntie

Als vlooteigenaar krijgt u onvermijdelijk te maken met tal van zorgen, onvoorziene omstandigheden, pech en ongelukken, die het vlotte verloop van uw organisatie verstoren en tegelijk uw vlootkosten de hoogte indrijven. De gevolgen zijn nog eens zo zwaar binnen een openbare dienst, waar procedures en budgettaire beperkingen het herstel van geïmmobiliseerde voertuigen kunnen vertragen. Huren op lange termijn is een all-in-formule. Dit vereenvoudigt in sterke mate de te volgen procedures. Het personeel hoeft in geval van problemen maar één organisatie te contacteren namelijk de leasingmaatschappij. De kosten voor onderhoud, herstelling en een vervangwagen zijn in uw huurcontract vervat. Zo kunt u alle problemen het hoofd bieden, hoeft u zich niet langer te bekommeren om onderhoud en herstellingen en blijft uw vloot operationeel. Wanneer u wagens huurt, worden uw

vlootkosten maandelijks forfaitair verrekend zodat u uw budget onder controle houdt.

Overname van bestaande akkoorden

Openbare diensten genieten vaak van heel gunstige voorwaarden op verschillende kostenelementen van een voertuig. Ook bij het huren van auto's behoudt u volledig deze financiële voordelen, zoals die gelden voor de openbare diensten bij eigen beheer: bijzondere staatskortingen bij de importeurs, verzekeringsvoorwaarden en -dekkingen,... Ook de vrijstellingen die u geniet van rij- en radiotaks blijft van toepassing in een huur op lange termijn. U combineert dus het beste van de twee werelden.

BTW-voordeel

Huren levert bovendien een voordeel op inzake BTW, die niet langer berekend wordt op de totale investering van het voertuig, maar op het verschil tussen de totale investering en de verkoopwaarde aan het einde van het contract. Het huren van auto's verlicht de druk op uw budget door een spreiding van de betalingen. Voorbeeld: een wagen kost 15.000 € en wordt op het einde van de rit verkocht aan 7.500 €. In aankoop betaalt u BTW op het volledige aankoopbedrag met name op 15.000 €. Dit betekent 3.150 € aan BTW. In verhuur betaalt u BTW op de afschrijving, namelijk het verschil tussen het aankoopbedrag en de ingeschatte restwaarde. U betaalt dus BTW op $15.000 € - 7.500 € = 7.500 €$. Dit betekent 1.575 € aan BTW en dus een winst van 1.575 € aan BTW. Verdeeld over een gemiddelde levensduur van 4 jaar betekent dit toch een winst van 32,81 € per maand in huur op lange termijn.

La location de véhicules : la nouvelle tendance des services publics

Un nombre croissant d'administrations font appel à la location long terme. Qu'elles soient grandes ou petites, elles y trouvent une solution adaptée à leurs besoins de mobilité.

- L'achat d'un véhicule est une dépense extraordinaire, ce qui se traduit par un long processus décisionnel, qui implique l'accord de différentes autorités. Les frais de fonctionnement du véhicule (entretiens, pneus, carburant, assurance...) sont des dépenses courantes, qui font partie du budget ordinaire. Certaines réparations lourdes à effectuer sur les véhicules possédés en propre sont également assimilées à des dépenses extraordinaires, ce qui peut provoquer des durées d'immobilisation importantes dans l'attente des accords. En cas d'endettement important, le contrôle des autorités de tutelle sur les investissements est particulièrement strict, ce qui peut ralentir d'autant les prises de décision. La location, qualifiée de dépense ordinaire, permet de raccourcir et de simplifier les procédures, ainsi que d'accélérer les réactions.
- La location permet de confier votre flotte à des professionnels expérimentés et bien équipés, qui en assurent la maintenance au meilleur rapport qualité/prix.
- La location, et en particulier des formules spécialement adaptées aux services publics, permet de disposer de véhicules récents, économiques, sécurisants, moins polluants, fiables et bien entretenus.
- Grâce à la location, vos coûts de flotte deviennent forfaitaires, sur base mensuelle, et vos budgets sont sous contrôle.
- La location maintient intégralement les avantages financiers dont jouissent les services publics lorsqu'ils sont en gestion propre : remises spéciales marché d'État auprès des importateurs, exemption des taxes de circulation et radio, conditions et couvertures d'assurance, ...
- En complément, la location offre un avantage sur la TVA, qui ne porte plus sur l'investissement total du véhicule, mais bien sur la différence entre l'investissement total et la valeur de revente en fin de contrat. La location allège votre trésorerie en échelonnant vos paiements. Le loueur peut décharger le gestionnaire de ces discussions et pertes de temps. Sa position de consultant externe et son approche professionnelle permettent d'apaiser le climat et d'éviter tout contenu émotionnel.

Duurtijd

De huurperiode is niet beperkt tot een bepaalde maximum looptijd. Afhankelijk van de afgelegde kilometers kunnen de contracten zelfs over 10 jaar lopen. De verhuurder adviseert wat de ideale huurperiode is.

Beheer van het bestaande wagenpark

De verhuurder kan eveneens het beheer van het bestaande wagenpark overnemen. Zo kan u de volledige vloot om éénzelfde ogenblik in handen geven van de verhuurmaatschappij. ...

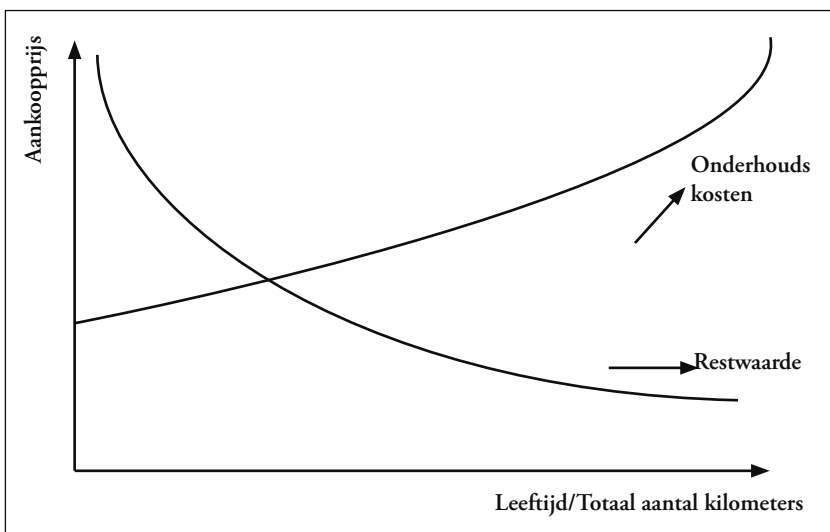
Is leasen financieel interessanter ?

Hoe wordt de prijs van een huur op lange termijn bepaald? In een huurcontract kan men een onderscheid maken tussen twee soorten kosten:

- De **vaste kosten** die eigen zijn aan het voertuig en niet veranderen naar gelang van het aantal kilometers en leeftijd. Bij voorbeeld: taksen, verzekeringspremies,...
- De **variabele kosten** worden bepaald door de leeftijd van het voertuig en het aantal kilometers dat het voertuig aflegt.

- Hoe hoger de looptijd, hoe hoger de kosten voor onderhoud en herstellingen en hoe lager de restwaarde
- Hoe meer kilometers het voertuig zal afleggen, hoe meer kosten voor onderhoud, herstellingen en banden en hoe lager de restwaarde.

De evolutie van de verkoopwaarde op het einde van de rit en de onderhoudskosten kunnen we als volgt voorstellen:



Om de kostprijs van een voertuig te optimaliseren zal de verhuurder de looptijd van het contract zo kiezen dat de combinatie van al deze kosten zo laag mogelijk is. Vaak zien we dan ook dat de kostprijs van een voertuig aanzienlijk kan verlaagd worden door de looptijd te verkorten. Vandaag houden veel openbare diensten de voertuigen in vloot tot ze opgebruikt zijn. Economisch gezien betekent dat het voertuig slechts aan een heel lage restwaarde verkocht kan worden en dat bovendien de onderhouds- en herstellingskosten voor dit voertuig heel hoog liggen. Immers, een ouder voertuig vraagt veel herstellingen. Wanneer deze openbare diensten overschakelen naar huur op lange termijn, kunnen ze vaak tweemaal zo snel van voertuig veranderen en dit tegen een lagere kost.

Bovendien is deze maandelijkse huurprijs een vast bedrag. Het operationeel risico ligt volledig bij de verhuurder. Het bestuur kan dus nooit meer betalen dan deze maandelijkse huurprijs en houdt zo zijn begroting perfect in evenwicht.



Verschillende manieren om een wagenpark te beheren

U kan een wagenpark in principe op 3 manieren beheren: door aankoop, financiële leasing en door verhuur op lange termijn.

- **Aankoop:** Het bestuur koopt de wagen zelf aan en zorgt zelf voor alle aspecten die ermee te maken hebben: onderhoud, herstellingen, banden, verzekeringen, eventueel een vervangwagen en pechassistentie. Dit betekent veel werk. Bovendien bent u nooit zeker van uw budget. U staat in voor de verkoop van het voertuig en draagt ook daar het verkooprisico. De financiering van het voertuig kan u doen met eigen middelen van de buitengewone begroting of aan de hand van een lening die u afsluit met een bank.
- **Financiële leasing:** Hierbij sluit u een vorm van een financiering af met een bank waarbij de bank het voertuig koopt. De kosten die ten laste komen van het bestuur is het verschil tussen de aankoopwaarde en de restwaarde in het contract (meestal 16%) en de interesten. Op het einde van de rit kan het bestuur het voertuig kopen tegen de vooropgestelde restwaarde. Alle operationele aspecten zoals bij aankoop werden besproken zijn ook hier van toepassing en dus ten laste van het bestuur. Het enige verschil met aankoop is dat de wagen door de bank gefinancierd wordt.
- **Verhuur op lange termijn:** bij een verhuur op lange termijn gaat de verhuurder alle kosten die te maken hebben met een voertuig integreren in één contract. Zo zal deze instaan voor de aankoop en verkoop van het voertuig, alle onderhoud en herstellingen, het vervangen van de banden, de verzekeringen en eventueel vervangwagen en pechassistentie. Dit wordt verwerkt in een maandelijkse huurprijs die de totale kost van het voertuig voorstelt.

	Aankoop	Financiële leasing	Verhuur op lange termijn
Begroting	Buitengewone	Buitengewone	Gewone
Economisch risico op verkoop en onderhoud, herstellingen	Bestuur	Bestuur	Verhuurder
Administratie	Bestuur	Bestuur	Verhuurder
Budget	Niet gekend	Niet gekend	100% gekend geen verrassingen mogelijk

Diensten in het contract

Alle diensten zijn modulair: u bepaalt zelf welke diensten u in het contract wenst.

Financiering:

Aankoop van het voertuig

- De verhuurder zorgt voor de aankoop van de voertuigen en de opvolging van de bestelling. U

dient zelf geen administratieve opvolging te doen, waardoor u tijd en kosten bespaart.

- De verhuurder zorgt eveneens voor de ombouw van het voertuig. U dient dus enkel het voertuig te bestellen bij de verhuurder. Hij zorgt er voor dat het volledig conform uw wensen afgeleverd wordt.

- Ook de ombouw wordt mee opgenomen in de financiering.

Belastingen

Omdat het voertuig eigenaar is van de verhuurder, zal het op zijn naam worden ingeschreven. De vrijstellingen waarvan de overheid geniet, blijven niettegenstaande van toepas-

...

sing. De verhuurder zal deze aanvragen en administratieve regelen met de betrokken instanties.

Verzekering

- De verhuurder doet het nodige voor het afsluiten van de verzekeringspolis. De premie wordt geïntegreerd in de maandhuur. Hierdoor wordt u ontlast van de administratieve taken en bespaart u tijd en kosten.
- In geval van schade en/of ongeval zorgt de verhuurder voor de volledige afhandeling van het dossier. U dient enkel een aangifteformulier in te vullen. de verhuurder zorgt voor:
 - de afspraak met de expert
 - volgen de herstelling van het voertuig op
 - de briefwisseling met eventueel derde betrokken partij
 - Rechtsbijstand in geval van betwisting.
- In geval een voertuig totaal verlies verklaard wordt kan een nieuw voertuig besteld worden. Deze kosten vallen eveneens binnen de gewone begroting. Bij aankoop dient de volledige procedure opnieuw te worden opgestart met een eventuele begrotingswijziging tot gevolg. Daar de volledige procedure dient te worden doorlopen duurt de onbeschikbaarheid van een voertuig langer dan wanneer het wordt gehuurd.

Onderhoud – herstellingen

– banden

- De verhuurder heeft een lange ervaring opgebouwd in het beheren van voertuigen. Daardoor beschikt hij over gedetailleerde statistieken m.b.t. de onderhoudskost van voertuigen en dit op o.b.v. verschillende looptijden en kilometrages. Op deze manier kan hij de onderhoudskosten zeer goed inschatten.

- De opvolging van de onderhoudsbeurten gebeurt door de verhuurder. Hierdoor kan hij niet alleen de kosten controleren maar heeft hij ook een historisch overzicht van de voertuigen. Wanneer bij voorbeeld moment de remmen vervangen worden en na een korte periode dienen deze opnieuw vervangen te worden, zal de verhuurder deze vervanging enkel aanvaarden onder garantie.
- De verhuurder kan door zijn ervaring beter beoordelen wat gerechtvaardigd is en wat niet, dit niet alleen voor wat betreft de interventies maar ook de kostprijs van stukken en werkuren.



- Het bestuur betaalt een vaste maandprovisie voor onderhoud, herstellingen en banden. Dit betekent dat indien een voertuig meer kost dan voorzien deze kost gedragen wordt door de verhuurder. Het operationeel risico ligt dus volledig bij de verhuurder.
- De wagens kunnen onderhouden worden door de lokale dealer die vrij gekozen kan worden door het bestuur.
- Nieuwe wagens hebben een meer geavanceerde technologische en elektronische uitrusting. De gemeentelijke garage kan vaak niet op de hoogte blijven van alle nieuwe snufjes. Dit zou namelijk een voortdu-

rende opleiding en investering in het nodige materieel vereisen, wat duur en tijdrovend is. Daarenboven kan het personeel van de garage vaak niet alle technische karakteristieken van alle mogelijke merken kennen. Dit betekent dat indien het bestuur in eigen beheer werkt, het zich noodgedwongen dient te beperken tot een aantal merken. Bij grotere defecten vraagt het van het personeel van de garage veel tijd en zoekwerk naar de oorzaak. Dit doet ook de kostprijs van de herstelling oplopen. In geval van huren op lange termijn heeft het bestuur een vrijwel onbeperkte keuze terwijl de voertuigen steeds op een professionele manier onderhouden worden.

Vervangwagen

Het bestuur kan indien gewenst een vervangwagen voorzien in het contract. Dit betekent dat wanneer een voertuig geïmmobiliseerd is de dienst toch verzekerd blijft. In eigen beheer heeft het bestuur niet altijd een voertuig teveel dat ingezet kan worden. Bij huren op lange termijn kan de verhuurder steeds een vervangvoertuig leveren. Daarenboven wordt het vervangvoertuig enkel gebruikt wanneer nodig.

Einde contract

Op het einde van het contract zijn er diverse mogelijkheden :

- Wanneer het einde van het contract nadert en indien het bestuur dit wenst kan de verhuurder een voorstel doen om het contract te verlengen indien de kilometers nog niet bereikt zijn en indien de technische kosten aanvaardbaar zijn. De verhuurder kan namelijk perfect beoordelen wanneer het raadzaam is een voertuig te vervangen.

Immers hoe ouder een voertuig wordt, hoe lager zijn waarde op de tweedehandsmarkt en hoe duurder de onderhoudskosten worden.

- Indien het bestuur wenst kunnen de wagens overgenomen worden op het einde van het contract.
- De verhuurder zorgt voor het verwijderen van de ombouw en de verkoop van het voertuig. Het bestuur dient dus niet zelf uit te kijken naar een overnemer en ervoor te zorgen dat de ombouw conform de wetgeving wordt verwijderd.

- De ombouw kan eventueel gerecupereerd worden voor hergebruik. Hierbij mag echter niet vergeten worden dat de installatie mogelijk niet meer past op nieuwe voertuigen. Daarenboven is het materiaal onderhevig aan slijtage en zal dus binnen een bepaalde tijdspanne eveneens gebreken vertonen.

Besluit

Het huren van voertuigen op lange termijn is een moderne en reeds veel beproefde formule. De totale kostprijs

is aantrekkelijker in vergelijking met het zelf aankopen en beheren van de voertuigen. We moeten niet alleen de kosten verbonden aan de voertuigen in ogenschouw nemen, maar ook de tijd die men besteedt aan de administratieve afhandeling in verband met voertuigen. De administratieve afhandeling beperkt zich niet alleen tot het maar heeft ook betrekking op de hele administratie. De begroting van het bestuur blijft in evenwicht gezien de vaste maandelijkse kost en de operationele kost ten laste blijft van de huurmaatschappij.

Samenstelling van de kostprijs van een wagenpark

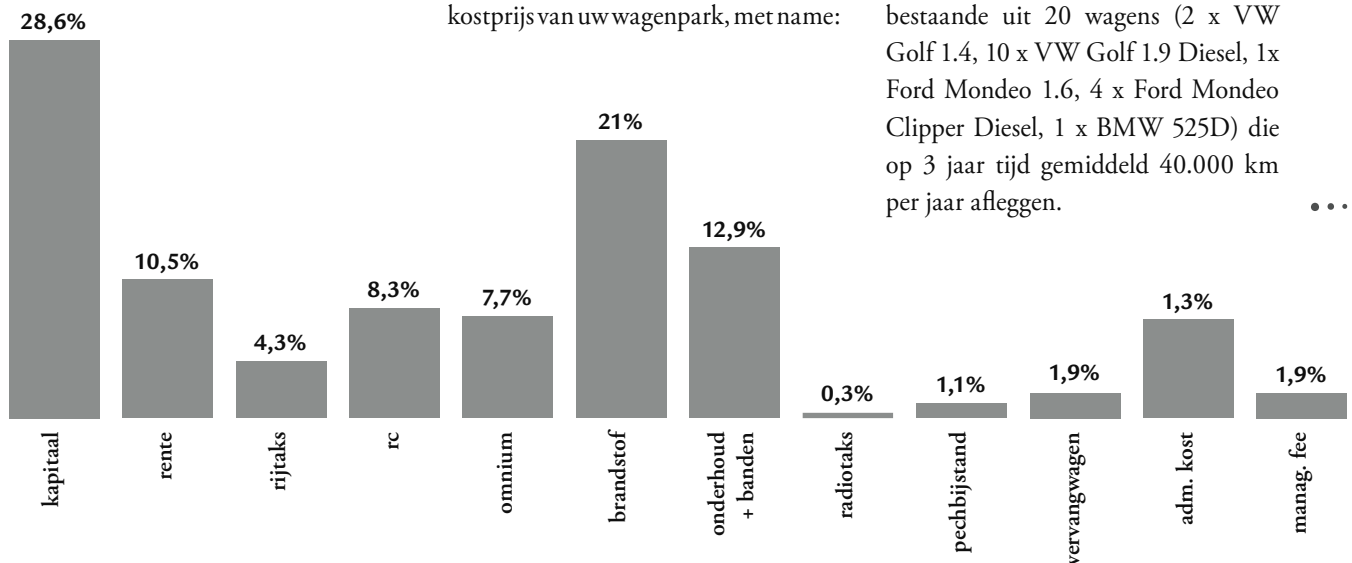
Als gebruiker van een (bedrijfs) wagen staat u wellicht niet stil bij de totale kostprijs van het voertuig. De auto is en blijft belangrijk in het leven van een mens, ondanks de verkeersdrukke, files en wettelijke beperkingen allerhande. Als beheerder van een wagenpark moet u er in de eerste

plaats op toezien dat geen enkel kostprijselement ontspoot. De verhuurder heeft als taak klanten te helpen bij een optimaal beheer van hun wagenpark door het geven van objectief advies op basis van jarenlange ervaring terzake.

Onderstaande groepen elementen vertegenwoordigen ruim 90% van de kostprijs van uw wagenpark, met name:

- Kapitaal en intresten
- BA-verzekering en omniumverzekering
- Brandstof
- Vervangwagens en pechverhelping.

De onderstaande grafiek stelt de gemiddelde kost (niet-aftrekbare BTW inbegrepen) voor van een wagenpark bestaande uit 20 wagens (2 x VW Golf 1.4, 10 x VW Golf 1.9 Diesel, 1x Ford Mondeo 1.6, 4 x Ford Mondeo Clipper Diesel, 1 x BMW 525D) die op 3 jaar tijd gemiddeld 40.000 km per jaar afleggen. ...



Kapitaal en interesten

Het kapitaalgedeelte vertegenwoordigt bijna 29% van de totale gemiddelde kostprijs. De interesten, die vanzelfsprekend nauw verbonden zijn met het kapitaalgedeelte, vertegenwoordigen 10% van de kostprijs. Deze beide posten zijn dus samen goed voor 39% van de kostprijs. Een goede reden om ze even onder de loep te nemen. De posten kapitaal en interesten kunnen op drie manieren worden beïnvloed, met name:

- aankoop van het voertuig
- gebruik van het voertuig
- verkoop van het voertuig

De lage actuele interestvoeten hebben een gelijkvormigheidseffect op de markt. De typische afwijkingen zijn van geen belang en hun invloed op de kost van een vloot zijn nihil. Een afwijking in de interestvoet van 0,1% vertegenwoordigt een besparing van minder dan 1.25 euro per maand. Dit is dus onbeduidend.

Het afgeloste kapitaal wordt beïnvloed door twee factoren: de aankoopprijs van de wagen en zijn doorverkoopwaarde die de verhuurder doorgaans de restwaarde noemen. In de zeer concurrentiële markt zijn de aanbiedingen van de autoconstructeurs zeer aantrekkelijk, de ene al meer dan de andere. Ze zijn vaak voor de particulieren bestemd. Een te hoge overname van het huidige voertuig, meerdere jaren gratis onderhoud, accessoires zonder prijstoeslag, zijn altijd vervormde kortingen en liggen soms hoger dan de fleetkortingen toegekend aan bedrijven. Een gemiddelde bijkomende korting van 2% stelt een besparing voor van ongeveer 1,5% over de totale kost van het wagenpark, hetgeen voor een gemiddeld voertuig al snel meer dan 10 euro per maand excl. BTW verte-

genwoordigt. De doorverkoopwaarde wordt door de particulier dikwijls vergeten want ze komt alleen tussen op het ogenblik van de doorverkoop van de wagen. Voor de fleetowner wordt ze echter steeds interessanter. Het is het element dat de kostprijs van het voertuig het meest beïnvloedt. Een verhoging van 800,00 euro excl. BTW van de restwaarde, vermindert het afgeloste kapitaal met 10%, de totale kost 2.5% en vertegenwoordigt meer dan 20,00 euro per maand voor.

Bij de aankoop is de keuze van de opties belangrijk. Tegenwoordig is het doorverkopen van wagens zonder metaalkleur, stuurbevestiging, elektrische ruiten of air conditioning op zekere modellen zeer moeilijk, zelfs met een belangrijke waardevermindering. Tijdens het leven van de wagen, is het belangrijk de evolutie op de tweedehandsmarkt op te volgen om de beste verhouding gebruiksduur/kostprijs te bepalen. De algemene staat van de wagen is van groot belang. Men stelt grote prijsverschillen vast tussen wagens die als nieuw binnenkomen, waarvan het koetswerk goed onderhouden werd en een wagen met een dofte glans, met krasen op het dak en het kofferdeksel, met kleine deuken en sigarettengaatjes in de zetels. De gebruiker heeft een grote invloed op de kostprijs van zijn wagen.

Op het ogenblik van de doorverkoop, zijn firma- en bedrijfswagens gemiddeld 38 maanden oud. Dat wil zeggen dat zij aan de occasiemarkt een groot aantal wagens met een gemiddeld hogere kilometerstand leveren, maar die echter zeer betrouwbaar en recent zijn. Deze goed onderhouden wagens hebben een goede faam bij

de handelaars, en dit zowel voor de lokale markt als voor de exportmarkt. De algemene staat van de recente wagens is echter heel belangrijk zodat het herconditioneren van de mechanische onderdelen en het koetswerk toelaat de verkoopprijs van deze wagens aanzienlijk te verhogen. De doorverkoop per stuk veeleer dan per lot laat toe dit fenomeen goed te ontleden en geeft aan elke wagen zijn uiteindelijke werkelijke kostprijs.

Verzekeringen

Met 8,3% voor het gedeelte Burgerlijke Aansprakelijkheid en 7,7% voor de omnium, vertegenwoordigen de verzekeringen 16% van de kostprijs van uw wagenpark. Deze bedragen zijn gebaseerd op een instap-Bonus/Malus van 14. De burgerlijke aansprakelijkheid is een verplichte verzekering waarvan de tarieven a posteriori onderworpen zijn aan de overheidscontrole om de rechten van derden te vrijwaren. De premies worden elk jaar aangepast afhankelijk van de evolutie van de Bonus/Malusgraad en geven recht op een verlaging van 1 graad per jaar. Elk schadegeval in fout brengt een verhoging van 5 graden met zich mee! Een schadegeval zonder derde beïnvloedt uw Bonus/Malus niet. In een wagenpark weten we dat statistisch gezien de B.A. tussenkomt voor ongeveer 0,24 keer per jaar per wagen. Anderzijds bestaat een premie van 2.5 € uit 1.95 € premie en 0.54 € taksen.

Van deze 1.95 € premie is 0.64 € bestemd om de administratieve en beheerskosten te dekken. Er blijft dus 1.31 € over om de tegenpartij schadeloos te stellen.

U zal denken dat dit niet veel is, maar wat kost u een schadegeval in fout met het effect van de Malus ?

-Voor één ongeval in fout

Als particulier zal u na 16 jaar, datum waarop uw onvoorzichtigheid uw premie niet meer beïnvloedt, 1.844,74 € betaald hebben. Voor een gehuurd voertuig hebt u de mogelijkheid om na 4 jaar te herbeginnen met een nieuw contract aan bonus/malus 14 maar kunt u niet genieten van de bonus-vermindering waarop u recht had, mocht u geen schadegeval gehad hebben. Dit neemt niet weg dat u uiteindelijk 1.515,79 € zal uitgegeven hebben.

-Voor twee ongevallen in fout

Indien u twee ongevallen hebt in het eerste jaar, dan zal u dit als particulier niet minder dan 3.847,31 € kosten op 20 jaar.

Onderhoud en herstellingen

De kost van onderhoud/herstellingen/banden betekent 13,43% van de totale kostprijs. De laatste jaren waren er belangrijke technologische evoluties. Denken we maar aan de steeds meer gesofisticeerde electronica (directe insputing, common rail,...) op gebied van de motor (directe insputing, common rail,...) Deze ontwikkelingen hebben vanzelfsprekend hun invloed op het onderhoud van de wagens. Zo is de huidige tendens de periode tussen twee onderhoudsbeurten te verlengen. Constructeurs aarzelen niet een onderhoud voor te schrijven om de 15.000 of 30.000 km terwijl dit vroeger om de 7.500 km was. Deze verandering is niet enkel het gevolg van de technologische evolutie van de wagens maar ze betekent eveneens een commercieel argument.

Hier vestigen wij toch de aandacht op twee belangrijke gevolgen:

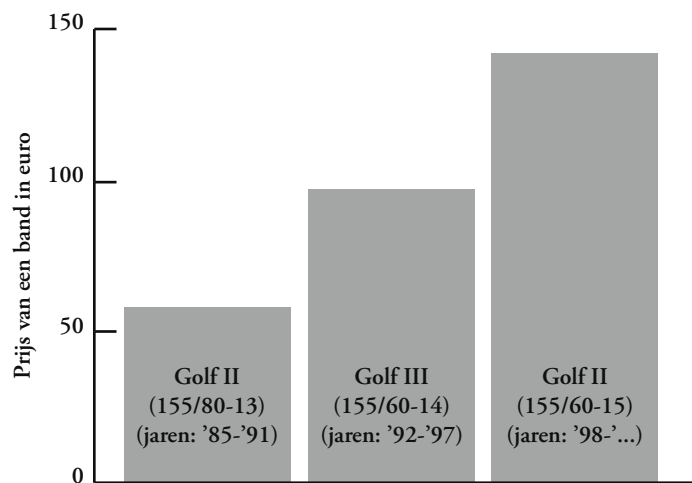
- voor de gebruiker: het wordt nog belangrijker regelmatig het oliepeil te checken. Daar de onderhouds-

beurten minder frequent gebeuren kan het bijvoegen van olie alleen nog gebeuren door de berijder. Het is immers verkeerd te denken dat de motor minder olie verbruikt omdat hij minder vlug naar het onderhoud moet.

- het uitstellen van het onderhoud brengt geen kostenvermindering met zich mee. Het onderhoud van een wagen wordt steeds duurder en de basisverrichtingen (vervanging

bij de banden zijn er grote evoluties waar te nemen. Wagens van het "mid-den"-segment zijn nu voorzien van banden die enkele jaren geleden voorbehouden waren voor de duurere wagens. Deze nieuwe bandenuitruiting veroorzaakt echter een dubbele kost: deze banden kennen een minder lange levensduur en hun aankoop prijs ligt hoger. Ter illustratie vindt u hieronder de kostenevolutie van de banden van een Golf Diesel.

Prijzevolutie van de banden gedurende de laatste jaren



van filters, remblokkjes...) moeten altijd blijven gebeuren.

In de komende jaren zou de kostenverlaging wel eens bepaald kunnen worden in een onderhoudsplan dat eigen is aan de leasingmaatschappijen. In de Verenigde Staten volgen de grotere lease- en fleetmanagementmaatschappijen niet langer de voorschriften van de constructeurs en ontwikkelden hun eigen standaards. Zoals bij de vervanging van een ruit of herstellingen aan de carrosserie, kan worden overwogen om de onderhoudsbeurten te laten uitvoeren door een gespecialiseerde onderneming, die bovendien garant staat voor het uitgevoerde werk. Ook

Waar de klant ook wel oor naar heeft is dat hij makkelijk zijn banden kan laten verwisselen wanneer zijn wagen in de garage is voor onderhoud. Om echter bij onderhandelingen de voordelen te genieten van een groot volume en de kosten te beheersen, komt de verhuurder tot een akkoord met bandencentrales. Banden verwisselen in een garage is dus niet langer mogelijk.

Bij sommige verhuurders bestaat nu zelfs de mogelijkheid de banden bij u thuis of op het werk te laten vervangen. Het vervangen gebeurt elke dag van de week, behalve op zondag, tussen 8 en 20 u. De keuze van het bandenmerk is eveneens beperkt en richt ...

zich voornamelijk op de belangrijkste merken op de markt, om op die manier over een kwaliteitsproduct te beschikken en over bijkomende kortingen te kunnen onderhandelen.

Afrekening van het aantal kilometers

Bij het opmaken van een offerte voor een leasecontract wordt een inschatting gemaakt van het aantal kilometers dat waarschijnlijk door de wagen zal gereden worden. Samen met de looptijd van het contract, bepaalt het aantal gereden kilometers immers de restwaarde die de wagen zal hebben bij het einde van het contract.

In realiteit zullen de gereden kilometers wellicht afwijken van de oorspronkelijke inschatting ervan. Na de inname van de wagen wordt dan ook steeds een vergelijking gemaakt tussen beide. In geval van minder gereden kilometers, zal de restwaarde van de wagen oorspronkelijk te laag ingeschat zijn en wordt er een vergoeding betaald aan de klant. Deze vergoeding bestaat uit een vast bedrag per kilometer. Dit bedrag wordt contractueel vastgelegd. Bij meer gereden kilometers zal uiteraard een bijkomende factuur worden opgemaakt.

Aangezien in vele gevallen de einddatum van het contract afwijkt van de vooropgestelde datum, zal er bij de afrekening vaak moeten gewerkt worden met een prorata van het totaal aantal voorziene kilometers. Hoe de berekening juist gebeurt, willen wij u graag illustreren aan de hand van onderstaande voorbeelden. Zo krijgt u een volledig inzicht in de afrekening die u aan het einde van uw contract ontvangt.

Contractgegevens:

- looptijd: 36 maanden
- voorzien kilometeraantal: 120.000 (40.000 per jaar)
- tarief + kilometers: 0,03 €/km
- tarief – kilometers: 0,025 €/km

Voorbeeld 1

Realiteit: stopzetting van het contract na 24 maanden; gereden kilometers: 92.000
Kilometerafrekening: na 24 maanden zou de wagen volgens het contract 80.000 kilometer (120.000 km / 36 maanden x 24 maanden) moeten gereden hebben. In realiteit reed hij 12.000 kilometers meer. Er zal dus een factuur opgemaakt worden van 360 € (12.000 km x 0,03 €).

Voorbeeld 2

Realiteit: stopzetting van het contract na 36 maanden; gereden kilometers: 109.000.

Kilometerafrekening: het contract werd juist bij het verstrijken van de voorziene looptijd beëindigd.

In realiteit reed de wagen 11.000 km minder dan initieel voorzien. De klant zal dus een creditnota ontvangen van 275 € (11.000 km x 0,025 €).

In het geval van een voortijdige beëindiging van een contract rijst er een bijkomend probleem. Bij de start van het contract werd immers een inschatting gemaakt van de restwaarde van de wagen na het verstrijken van de afgesproken looptijd. Iedere maand wordt aan de klant een vast annuïtair bedrag aangerekend voor afschrijvingen en interesten. Op het einde van de looptijd is de investeringswaarde van de wagen minus de aangerekende afschrijvingen (= de boekwaarde van de wagen bij de verhuurder) gelijk aan de restwaarde. In normale marktomstandigheden zal het mogelijk zijn voor de verhuurder de wagen vervolgens aan deze restwaarde te verkopen.

In de loop van het contract geldt deze overeenstemming van de boekwaarde van de wagen met de marktwaarde echter niet:

- het annuïtair aangerekende bedrag aan de klant bestaat in het begin van de looptijd slechts voor een klein deel aan afschrijvingen en voor een relatief groot deel aan interesten; de aangerekende afschrijvingen stijgen naar het einde van het contract toe terwijl de aangerekende interesten dalen;
- de marktwaarde van de wagen daalt daarentegen juist zeer sterk in het eerste jaar en neemt daarna minder snel af.

Uit onderstaande grafiek blijkt dat de marktwaarde in de loop van het contract lager ligt dan de boekwaarde. Indien het contract voortijdig beëindigd wordt, zal de wagen dus niet aan de boekwaarde kunnen verkocht worden en zal de verhuurder een verlies lijden bij de verkoop. Voor een contract met een investeringsbedrag van 17.000 € en een oorspronkelijke looptijd van 48 maanden, kan dit boekwaardeverlies bij een verbreking van het contract na 24 maanden al snel oplopen tot 3.570 €. Dit verlies zal door de verhuurder aangerekend worden aan de klant.

Ten slotte is het nuttig om te weten dat verhuurder ook al in de loop van het contract regelmatig zal nagaan of de inschatting van het kilometeraantal realistisch is. Indien er grote afwijkingen worden vastgesteld, zal men u een contractaanpassing voorstellen. Op deze wijze zal de maandelijks huurprijs licht worden aangepast en wordt vermeden dat bij het einde van het contract een te groot bedrag dient te worden afgerekend.

Een kilometerstand van 150.000 kilometer is perfect haalbaar...

Tot voor enkele tijd was men van mening dat een wagen met 120.000 kilometer op de teller moest worden verkocht want elke volgende kilometer kon duur te staan komen. Vandaag gaan stemmen op om de duur van de contracten te verkorten en het aantal kilometers te beperken. Sommige verhuurders denken daarentegen dat het voordeliger is de wagens 150.000 kilometers te laten afleggen. Een korte toelichting...

Verhuurmaatschappijen beschikken over gedetailleerde statistieken van de verschillende wagens, die hen toelaten om de evolutie van de levensduur van die voertuigen te volgen. Op basis van de variabele kosten (onderhoud/herstelling en afschrijving van het voertuig) en er van uitgaande dat de overige parameters (taksen, pechverhelping, vervangwagen,...) onveranderd blijven naarmate een wagen meer kilometers aflegt, heeft men de laatste jaren volgende evoluties vastgesteld:

De afschrijving is het verschil tussen de netto-investering en de restwaarde, gedeeld door het aantal afgelegde kilometers. De kosten voor onderhoud en herstelling zijn gebaseerd op de statistieken van de eindecontractwagens van de verhuurder en

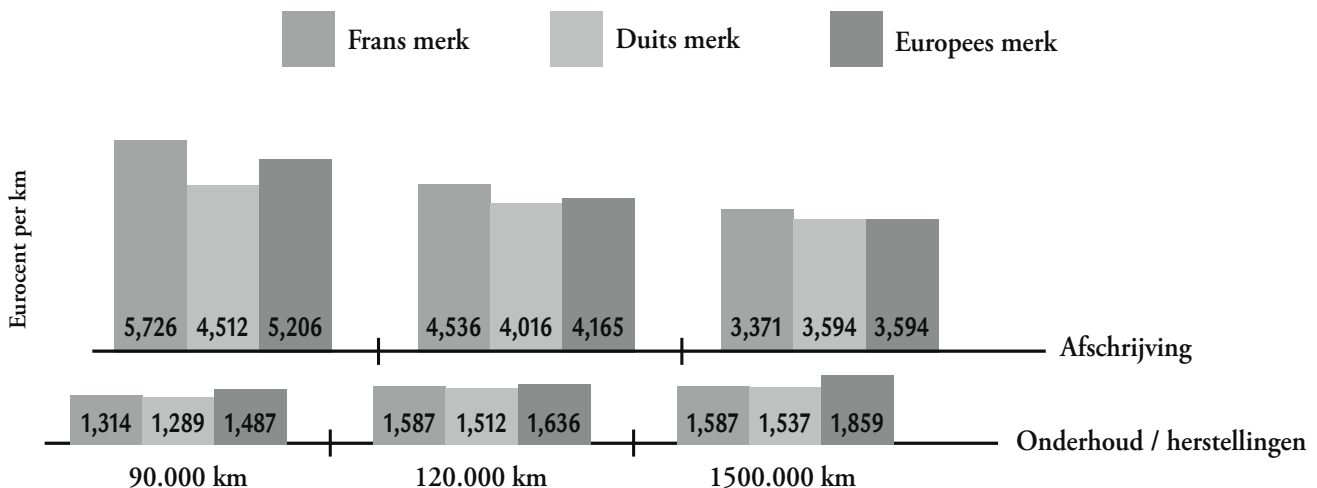
“Vandaag gaan stemmen op om de duur van de contracten te verkorten en het aantal kilometers te beperken”

gegroepeerd per interval van 30.000 kilometers. De grafiek toont aan dat de kosten voor onderhoud en herstelling slechts lichtjes toenemen naarmate men meer kilometers aflegt. Dit kan toegeschreven worden aan de technologische evolutie van een meer betrouwbare motor is, waardoor de periode tussen twee onderhoudsbeurten beduidend langer is geworden.

De winst op de afschrijving daarentegen wordt groter en compenseert meer dan behoorlijk de lichte toename van de onderhouds- en herstellingskosten. Het is inderdaad normaal dat de jaarlijkse afschrijving kleiner wordt naarmate de wagen ouder wordt.

Bovendien zijn de indirecte kosten hoger voor contracten van kortere duur. Het opstellen en het beëindigen van een huurcontract zijn immers de meest tijdrovende fasen en vermits de wagens op een kortere termijn worden afgeschreven, loopt men het gevaar dat deze indirecte kosten in de toekomst mee verrekend zullen worden in het contract.

Daarom is het voordeliger contracten met een langere looptijd voor te stellen, met kilometerstanden tot 150.000 kilometer. ‘Kan men dan nog verder gaan?’, zal u zich afvragen. Op technisch vlak is er geen enkel probleem, maar u mag wel de restwaarde niet uit het oog verliezen ●



Le leasing *une réalité économique*



En location long terme, le coût final de l'exploitation du véhicule n'est connu qu'à la clôture du contrat. Ce n'est qu'à ce moment-là que le coût définitif du véhicule peut être calculé, le loyer initial étant basé sur des estimations et le chauffeur ayant une influence considérable sur le coût réel

L'esprit économique de chacun d'entre nous comprendra sans doute cette théorie. Comment expliquer alors que dans la majorité des cas le prix du loyer joue un rôle décisif lors du choix des véhicules dans la flotte?

On se demande pourquoi certaines organisations font appel à des spécialistes pour des études très complexes analysant tous les aspects possibles de la location long terme si, au moment de la décision, elles ne prennent en considération que le prix du loyer. Au moment de faire leur choix, les gens ne tiennent pas compte des frais directs et indirects du véhicule.

Ainsi les frais d'un véhicule d'attente pourraient être plus élevés pour une voiture de marque et de type «A» que pour une voiture de marque et de type «B» uniquement parce que le délai de livraison de la marque «A» est plus long que celui de la marque «B». Se fier uniquement au loyer ne sert à rien dans ce cas-là. Les quelques euros gagnés par mois avec le modèle de la marque «A» par rapport à la marque «B» se perdent si le choix de ce véhicule implique la location d'une voiture d'attente pendant plusieurs mois.

Souvent les clients ne considèrent pas l'immobilisation éventuelle du véhicule pendant la période de location. Une immobilisation due à des petits défauts techniques entraîne d'office une inactivité, non seulement pour le conducteur du véhicule concerné mais également pour son collègue qui se charge de le conduire au garage. A chacun de calculer les frais y afférents.

Si le véhicule est immobilisé, un véhicule de remplacement s'impose et augmentera de ce fait le coût, même si l'option d'une voiture de remplacement existe dans le contrat. Les chauffards influencent également le calcul du coût final. Lors du choix, il faut bien se rendre compte de l'influence du choix de la marque «A» sur la conduite du chauffeur. En effet, l'image de certaines marques pourrait inciter certains à une conduite sportive et parfois même très sportive (voire asociale?) ce qui se traduit automatiquement par un coût plus élevé, sans parler du mauvais impact d'un

la réalité économique sur le montant du loyer. Ne pas les appliquer afin de garder le budget en équilibre ne correspond pas à la réalité et ne répond pas aux règles de la comptabilité. Dès qu'un coût survenu ne correspond pas au coût budgétisé, un ajustement s'impose. Si le nombre de kilomètres parcourus ne correspond pas au nombre de kilomètres contractuellement prévus, la durée du contrat doit être réajustée à la baisse ou à la hausse suivant le cas.

La gestion d'un parc automobile peut se faire de façon plus aisée et plus efficace grâce à des outils internet performants. Pensons, par exemple, à la possibilité d'établir des offres ainsi qu'à celle de

“Dès qu'un coût survenu ne correspond pas au coût budgétisé, un ajustement s'impose”

chauffard sur l'image de l'organisation. Il est étonnant que dans certaines organisations les décisions en matière de parc automobile émanent d'un seul département sachant que la responsabilité budgétaire relève d'un autre département. Qui maîtrise dans ce cas-là le coût réel des véhicules? Qui s'occupe de l'intégration de toutes les données?

En cours de contrat, des ajustements s'avèreront nécessaires vu le reflet de

gérer la flotte de façon interactive pour réaliser ainsi des gains en productivité considérables.

Quoiqu'il en soit, l'intégration de tous les éléments de coût est nécessaire pour accorder la politique de parc en ne regardant pas seulement le prix du loyer mais tous les frais et les conséquences économiques de ceux-ci.



Transparence et simplification administrative, le nouveau visage des services publics

Dossiers innombrables, dossiers suspendus et armoires à archives, longues files d'attente aux guichets, procédures administratives complexes... Les pouvoirs publics actuels ont décidé de tirer un trait définitif sur tout cela. Des pouvoirs publics modernes se doivent d'être transparents, efficaces et surtout axés sur le citoyen: «une administration moderne qui communique vraiment avec le citoyen».

Une administration transparente et axée sur le citoyen, quoi de plus logique au 21^{ème} siècle? En effet, le citoyen s'exprime davantage, il a des opinions plus affirmées et souhaite bénéficier de services plus rapides et de meilleure qualité, y compris de la part des pouvoirs publics. Il est par ailleurs clair que des services publics transparents et performants renforcent la confiance du citoyen et la position concurrentielle d'un pays.

«Dépoussiérer» les services publics

La réforme Copernic – également appelée «révolution Copernic» – est née de cette prise de conscience des autorités fédérales : en avril 2000, le premier ministre Guy Verhofstadt a donné le coup d'envoi d'un «dépoussiérage» des services publics. Dans le Contrat d'Avenir, signé en février 2000, le Gouvernement wallon met, lui

aussi, l'accent sur la nécessité d'avoir une administration moderne, transparente et efficace, entièrement dédiée au service au citoyen. L'e-gouvernement – les pouvoirs publics sur le Net – constitue le moyen par excellence pour atteindre cet objectif.

L'e-gouvernement – la clé de la réforme

L'e-gouvernement élimine la paperasserie et garantit des services nettement meilleurs et moins coûteux. Les administrations sont plus faciles à joindre et travaillent plus rapidement. Le cloisonnement entre les départements disparaît: les citoyens et entreprises qui souhaitent entrer en contact avec les services publics peuvent s'adresser au même endroit pour obtenir des informations, des formulaires ou des demandes, tout comme au supermarché ou à la banque. Mais tous les organismes publics sont-ils prêts à franchir ce pas ?

Le premier pas sur la route de l'e-gouvernement ? mySAP Public Sector

“Si vous créez des pages Web alors que vos procédures sont de piètre qualité, vous réussissez véritablement à montrer au monde entier la piètre qualité de vos procédures. Il vous faut tout d'abord réussir une intégration interne avant de commencer à développer des procédures de coopération externes.”

(Michael Hammer – père spirituel du concept de réorganisation des procédures)

L'e-gouvernement est le levier de la simplification administrative. La porte d'accès à une administration véritablement efficace, axée sur le citoyen. Sans base solide, les avantages de l'e-gouvernement seraient perdus. La solution ? Un back-office solide, ainsi qu'une intégration harmonieuse du front-office et du back-office, grâce à mySAP Public Sector.

mySAP Public Sector est une plateforme IT puissante, fiable, stable et souple, à la mesure des pouvoirs publics. Elle est le fruit de plus de 20 ans d'expérience dans le secteur public et d'une grande connaissance de la technologie de pointe. mySAP Public Sector met les services

publics en contact avec les citoyens, les fournisseurs et autres instances via internet et ce, afin de faciliter la communication, d'améliorer la qualité des services et de réduire les coûts. C'est précisément ce que permet l'e-gouvernement. ➡



Les avantages parlent d'eux-mêmes

Avec mySAP Public Sector, vous exploitez au maximum les opportunités offertes par l'e-gouvernement. Les avantages énumérés ci-dessous ont tout pour vous séduire.

Une vie nouvelle pour les procédures administratives -- mySAP Public Sector intègre de façon harmonieuse l'ensemble des procédures administratives, afin de permettre un travail rapide, productif et organisé.

Qualité et sophistication -- mySAP Public Sector fournit des systèmes de qualité supérieure qui permettent aux services publics d'offrir des services mieux adaptés et d'assurer une meilleure gestion de leurs coûts.

Disponibilité de l'information -- mySAP Public Sector permet de disposer d'informations vitales pour le processus décisionnel, ainsi que pour la planification et le contrôle des ressources, des coûts et des produits.

Les capacités d'aujourd'hui et de demain -- mySAP Public Sector s'intègre au système des technologies de pointe. Le progiciel comprend différents composants. L'utilisateur peut ainsi choisir les solutions qu'il souhaite intégrer -- aujourd'hui et demain

Pleins feux sur les solutions

La Business Suite de SAP contient de nombreuses solutions orientées vers l'avenir.

Si vous recherchez des solutions judicieuses pour optimiser votre service, mySAP Human Resources, SAP E-procurement ou encore mySAP Business Intelligence vous apporteront une aide précieuse.

mySAP Human Resources

Une institution publique moderne a besoin d'une nouvelle gestion du personnel, qui soit plus efficace et qui mette l'accent sur les capacités. Les pouvoirs publics sont encouragés à déployer et récompenser les compétences, dans le but d'optimiser les services offerts.

Grâce à mySAP Human Resources, vous pouvez exploiter au mieux les capacités présentes dans les limites budgétaires, planifier le travail, recruter de nouveaux collaborateurs, organiser des formations, gérer les salaires, calculer des compensations, etc.

SAP E-procurement

Récemment encore, effectuer des achats au quotidien était une tâche complexe, soumise à des procédures compliquées. Les institutions publiques qui entendent se moderniser doivent changer leur façon de travailler dans ce domaine.

SAP E-procurement fait appel aux technologies de l'internet (navigateurs, catalogues électroniques, ...) pour simplifier énergiquement les procédures d'achat. Via une interface ultra simple, les demandeurs ont un accès unique, aisé et rapide à tous les produits et services : contrôle budgétaire en ligne, gestion électronique des approbations, suivi détaillé des consommations, agrégation des besoins, échange électronique de documents commerciaux, contrôle des factures, etc.

mySAP Business Intelligence.

Un organisme efficace collecte, analyse et coordonne le plus d'informations possible, afin de déterminer quels aspects de son fonctionnement nécessitent d'être améliorés. Il est capital pour elle de disposer d'informations à jour.

mySAP Business Intelligence vous offre la possibilité de transformer, en un temps record, des informations capitales en informations pratiques et pertinentes, sur la base desquelles vous pourrez prendre les décisions qui s'imposent.

Fonctionnalités clés – à la mesure du secteur public

mySAP Public Sector offre aux administrations publiques une véritable mine d'opportunités.

Les fonctionnalités clés sont les suivantes :

- *E-gouvernement*
- *Gestion des taxes et des revenus*
- *Finance et administration*
- *Gestion des connaissances*
- *Gestion des ressources*

La pratique comme source d'inspiration, SAP à l'Université de Liège

L'Université de Liège a fait appel à SAP afin de mieux gérer les dépenses de ses nombreuses unités et pouvoir mieux répondre aux exigences des autorités publiques qui la financent. Anne Girin, Directeur de l'Administration des Ressources Financières précise : «Avant SAP, nous connaissions à peine 15% de nos engagements avant réception des factures. Depuis début janvier 2002, toute commande doit être systématiquement imputée dans SAP. Ceci nous permet de connaître constamment l'ensemble de nos dépenses.»

La pratique comme source d'inspiration, SAP chez Aquasambre

Aquasambre, société de production et de distribution d'eau potable, s'est tournée vers SAP afin de faciliter la gestion de la facturation de masse. En implémentant SAP, la société a gagné en intégration et en qualité des services. Eric Van Severen, Directeur Général : «Nous ne travaillons plus qu'avec un seul système, ce qui a réduit nos coûts de gestion et de maintenance informatique. Comme le système nous procure une vue de l'ensemble de nos flux et donc une meilleure maîtrise de ceux-ci, nous pouvons offrir de nouveaux services. Le progiciel SAP donne aussi à la clientèle un meilleur accès à l'information concernant sa consommation, ses factures et ses crédits.»

Nos références – notre plus belle carte de visite

De nombreux services publics en Belgique et à l'étranger adoptent la solution SAP pour leur secteur. Quelques-unes de nos références en Belgique :

*Université de Liège – Aquasambre
Province de Liège
Province de Hainaut - ONE - RKW - Kind&Gezin
Ministère de Bruxelles Capitale...*

Le 1er avril prochain aura lieu le Congrès Secteur Public Belgique & Luxembourg de SAP, à l'occasion duquel seront invités des représentants des secteurs publics wallon et luxembourgeois. Au cours de ce congrès, SAP expliquera les développements de l'e-gouvernement, présentera mySAP Public Sector et proposera une série de témoignages de clients du secteur public. Pour plus d'information: www.sap.com/belux/secteurpublic

SAP Belgium S.A.
Ché de La Hulpe 166
B-1170 Bruxelles
T : +32 2 674 65 11
F : +32 2 674 64 00

Info.belgium@sap.com

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



Vlaanderen werkt beter met minder regels & meer eenvoud

Met het reguleringsmanagement en de Kenniscel Wetsmatiging wil de Vlaamse overheid naar een heldere en gebruiksvriendelijke wetgeving.

De zware administratieve lasten voor burgers, bedrijven en overheidsdiensten moeten drastisch verminderen. Het vereenvoudigingsproces werd vorig jaar ingezet met 117 projecten in verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid. De resultaten zijn bemoedigend.

De vereenvoudiging van de Vlaamse wetgeving en de verlaging van de administratieve lasten, kortweg het reguleringsmanagement, wordt grondig en systematisch aangepakt en volgt drie sporen:

- 1 administratieve lastenverlichting (minder papierwerk);
- 2 juridisch-technische vereenvoudiging (betere wetten);
- 3 reguleringssimpactanalyse (onderzoek naar de gevolgen van de regelgeving).

De vereenvoudigingsprojecten binnen de Vlaamse overheid worden gevolgd vanuit de Kenniscel die erover waakt dat de projecten ook echt leiden tot administratieve lastenvermindering en eenvoudige procedures. De Kenniscel ontwikkelt daarnaast ook eigen initiatieven in opdracht van de minister-president om de uitbouw van het reguleringsmanagement te versnellen: adviesverlening, ondersteuning en opstarten van projecten, methodes aanreiken,...

Communicatie

Heel Vlaanderen is betrokken bij het vereenvoudigingsproces van de Vlaamse regelgeving. De Kenniscel Wetsmatiging luistert daarom naar meningen en suggesties uit alle hoeken van de samenleving en doet beroep op juridische experts, intern en extern wetenschappelijk onderzoek en internationale bevindingen.

De Kenniscel ontvangt niet alleen signalen, ze stuurt er ook uit. Ze promoot zichzelf en het reguleringsmanagement op alle niveaus van de Vlaamse overheid en de samenleving. Het reguleringsmanagement kan pas slagen als alle betrokkenen voldoende geïnformeerd en vooral gemotiveerd worden. Het uitgebreide communicatieplan bestaat uit verschillende initiatieven die elkaar versterken.

De website (www.vlaanderen.be/wetsmatiging) is hét centrale informatiepunt rond de Kenniscel Wetsmatiging en het reguleringsmanagement.

Info: johan.vansteelandt@coo.vlaanderen.be

e-Vlaanderen *de Vlaamse overheid ten dienste van burger en bedrijf*

De voorbije maanden werd een nieuwe structuur en layout ontworpen voor de website van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be. Het principe van de nieuwe portaalpagina is voortaan vraaggericht. Dat wil zeggen dat de verwachtingen en de behoeften van de klanten van de Vlaamse overheid, van de burgers en de bedrijven dus, als uitgangspunt worden gebruikt.

De nieuwe Vlaamse portaal-site is gebaseerd op het concept van levenslijnen. Onderzoek heeft uitge- wezen dat navigatie met behulp van levenslijnen als erg gebruiksvriendelijk en toegankelijk ervaren wordt. Dit concept wordt reeds in meerdere landen zoals de V.S.A. en Singapore met succes toegepast. De levenslijn omvat

de belangrijkste contactmomenten met de Vlaamse overheid in het leven van een burger of een ondernemer. Klassieke voorbeelden zijn het laten registreren van een pasgeborene in het geval van een burger, of het aanvragen van een faillissement voor een ondernemer. Ieder contactmoment in de levenslijn is verbonden met informatie

of een concrete interactieve toepassing (bijv. het aanvragen van documenten en formulieren) of transactionele toepassingen (bijv. het on line aanvragen van een studiebeurs).

Naast de navigatie via levenslijnen kan er ook via thema's of via doelgroepen gesurft worden door het informatieaanbod van de Vlaamse overheid. Bovendien is de portaal uitgerust met een krachtige zoekmachine. Deze zoekmachine werkt niet enkel door het ingeven van trefwoorden (bijv. studietoelagen), maar ook door het ingeven van natuurlijk gebouwde zinnen (bijv. Wanneer heb ik recht op een studietoelage?). De werking van de portaal is opgevat als een wegwijzer naar informatie. In die zin bevat de portaal zelf dus geen inhoud, maar leidt de bezoeker op een eenvoudige manier naar de informatie van meer



dan 250 verschillende websites. Om dat allemaal duidelijk te maken aan de bezoekers van de portaal, werd er een rondleiding opgesteld waardoor nieuwkomers snel wegwijs gemaakt worden in deze nieuwe internetomgeving.

Naast de verschillende navigatiemogelijkheden vindt u op de portaal de laatste nieuwsberichten en een handig overzicht van de lopende campagnes van de Vlaamse overheid. Bovendien kunt u erg eenvoudig een adres opzoeken of een publicatie bestellen.

Vlaanderen on line

De centrale doelstelling van het e-governmentproject in Vlaanderen is de verbetering van de elektronische overheidsdienstverlening voor de bur-

in de rug nodig hebben. Dit duwtje gebeurt op twee manieren, namelijk op gebied van budget- en personeelsvereisten.

De Vlaamse overheid stelt haar informatica-infrastructuur ter beschikking aan de gemeenten (onder andere voor het hosten van de website, security, softwareprogramma's, Content Management Systeem). Hiermee worden de investeringen van de deelnemende gemeenten tot een minimum beperkt.

Bovendien verloopt het project in verschillende fasen. In een eerste fase is de aangeboden website erg beperkt, maar die wordt geleidelijk aan verder uitgewerkt. Op deze manier kunnen de gemeenten ook meegroeien met de mogelijkheden van het inter-

“De Vlaamse overheid wil verzekeren dat iedere burger, ongeacht de gemeente waar hij woont, op een elektronische manier in contact kan komen met zijn lokale overheid”

ger. Aanwezigheid op het internet met basisinformatie is de eerste voorwaarde om deze doelstelling te realiseren. Veel Vlaamse gemeenten hebben al goed werk geleverd, maar andere gemeenten ondervinden een aantal problemen. De Vlaamse overheid wil verzekeren dat iedere burger, ongeacht de gemeente waar hij woont, op een elektronische manier in contact kan komen met zijn lokale overheid. Daarom werd in augustus 2002 het project Vlaanderen on line opgestart. Het project Vlaanderen on line biedt alle Vlaamse gemeenten een standaardwebsite aan en richt zich naar gemeenten in Vlaanderen die op het gebied van internet een extra duwtje

net. Vanaf midden 2003 wordt er voor het ingeven van de inhoud van de website gewerkt met een Content Management Systeem (CMS). Vanaf dan kunnen gemeenten dus zelf de inhoud van de websites aanpassen. Door een CMS te gebruiken wordt de drempel voor de bevoegde ambtenaar zo laag mogelijk gehouden. Deze persoon heeft geen kennis nodig van allerlei programma's of HTML-codes, hij moet enkel met een tekstverwerkingsprogramma kunnen werken. De Vlaamse overheid organiseert een opleiding om met een CMS te leren werken. Door deze aanpak is ook de investering op het gebied van personeel zo laag mogelijk gehouden.

SMS 3003

De doelstelling van dit project is de communicatie van de overheid dichterbij de burger te brengen aan de hand van moderne technologie. Bovendien zorgt de verspreiding van de mobiele telecommunicatie ervoor dat deze gratis dienst voor iedereen beschikbaar wordt en blijft.

Elke Vlaamse burger kan vanaf 20 februari 2003 gratis reageren op stellingen, vragen of andere beleidsparticipatieve acties van de Vlaamse overheid door gratis een sms te sturen naar het nummer 3003.

Alle websites hebben een vaste structuur en vaste rubrieken. De volgende onderwerpen komen op de websites aan bod:

- een startpagina met een voorstelling van de gemeente
- de gemeentediensten
- toeristische trekpleisters
- belangrijke evenementen
- economische activiteit in de gemeente
- gemeenteraad, schepencollege en burgemeester met aandacht voor het gemeentebestuur

De grafische stijl van de gemeentelijke websites past volledig binnen de stijlgids van de nieuwe Vlaamse portaal-site www.vlaanderen.be. De inhoud en de foto's op de websites worden door de gemeenten zelf aangeleverd. De gemeente is dus steeds zelf verantwoordelijk voor de inhoud en de kwaliteit van de aangeboden informatie. De websites zijn bereikbaar via de portaal-site van de Vlaamse overheid: www.vlaanderen.be/gemeenten. ...

Een clustergerichte aanpak

Naast het centrale e-government projectteam dat instaat voor de algemene coördinatie werden er projectteams samengesteld die verantwoordelijk zijn voor een cluster en in dit kader projecten initiëren.

Hierna volgt een beschrijving van een aantal projecten per cluster.

Cluster Bedrijven

Adviescheques

Met de adviescheques wil de Vlaamse Overheid de administratieve vereenvoudiging en de e-governmentgedachte, die al aanwezig was bij opleidingscheques, voortzetten.

Met het systeem van de adviescheques wil de Vlaamse overheid kwaliteitsvol bedrijfsadvies (bedrijfsadvies, haalbaarheidsstudies, uitvoerbaarheidsstudies en trajectbegeleiding) bij kleine en middelgrote ondernemingen stimuleren. De adviescheque is een subsidiemaatregel die ondernemingen de mogelijkheid geeft om externe know-how aan te trekken tegen een verminderde prijs. Ondernemingen kunnen via een eenvoudige procedure adviescheques inkopen als ze er behoefte aan hebben. Adviescheques hebben een waarde van 30 euro. Daarvan wordt 50% betaald door de onderneming en 50% door de Vlaamse overheid. Een onderneming mag per kalenderjaar maximaal 820 adviescheques reserveren.

Adviescheques kunnen enkel via het internet gereserveerd en besteld worden, dit in het kader van administratieve vereenvoudiging.

Dat heeft tot voordeel dat er een onmiddellijke interactie is; de onder-

neming plaatst een aanvraag tot reservering, het systeem checkt of de onderneming wel in aanmerking komt voor adviescheques en de onderneming krijgt onmiddellijk feedback over de ontvankelijkheid van haar aanvraag.

Door die werkwijze en het gebruik van de Graydon databank wordt de papierstroom tot het minimum beperkt. De administratieve molen werkt bovendien veel sneller, want de beslissing wordt onmiddellijk meegedeeld aan de aanvrager.

Info:

www.vlaanderen.be/adviescheques

Ondernemersloket

In het kader van de e-governmentvisie van de Vlaamse overheid om elke vorm van contact met de overheid zo veel mogelijk elektronisch te laten verlopen, zal de vernieuwde website www.ondernemen.vlaanderen.be of het virtuele loket Ondernemen de virtuele tegenhanger zijn van de uit te bouwen fysieke loketten in de Vlaamse Huizen van de Economie.

Het ondernemersloket zal geïntegreerd worden in de vernieuwde portaal www.vlaanderen.be en heeft de ambitie uit te groeien tot het enige

loket voor informatie en dienstverlening aan de (startende) ondernemer, zowel op het vlak van de economie, als voor personeel, milieu, vergunningen en steunmaatregelen, import en export, bedrijfslocaties, innovatie enzovoort.

Om de ondernemer beter van dienst te zijn, wordt in een eerste fase een integratie bewerkstelligd tussen de vroegere website www.ondernemen.vlaanderen.be en het KMO-loket van het VIZO. Die eerste hechte samenwerking zal verder uitgebreid worden naar de bedrijfsadviserende diensten van de GOM's en FIT (Flanders Investment and Trade).

Cluster Bouwen en Wonen

Geoloket Recht van voorkoop

In Vlaanderen geldt op bepaalde woningen en percelen die bestemd zijn voor woningbouw een recht van voorkoop. Als de eigenaars van dergelijke woningen of percelen deze goederen willen verkopen, zijn ze verplicht om de goederen eveneens aan te bieden aan de begunstigden van het recht van voorkoop (sociale huisvestingsmaatschappijen, gemeenten, Vlaamse Huisvestingsmaatschappij) tegen dezelfde prijs en voorwaarden als definitief overeengekomen met de kandidaat-koper.

Het geoloket stelt iedereen in staat om na te gaan of zijn perceel of woning in een bijzonder gebied ligt waar het recht van voorkoop van toepassing is. Het volstaat om het adres in te tikken om de juiste kaart op te roepen.

Info: www.vhm.be/asppaginas/specialegeb2003.asp

Cluster Cultuur, Sport, Vrije Tijd en Media Productdatabank Toerisme Vlaanderen

Toerisme Vlaanderen bevordert het toerisme in en naar Vlaanderen en Brussel. Via een nieuw open toeristisch informatiesysteem wil Toerisme Vlaanderen de activiteiten van de lokale, gewestelijke en provinciale toeristische diensten en VVV's actief ondersteunen en stimuleren. Het project omvat de bouw van een nieuwe toeristische Productdatabank, met als doel een centraal kruispunt te creëren voor alle toeristische gegevens over Vlaanderen en Brussel.

CultuurBank (CultuurDatabank Vlaanderen)

Door gebruik te maken van nieuwe digitale technologieën wil men immers de publieksbemiddeling, de communicatie en dienstverlening over het culturele aanbod in Vlaanderen en Brussel verbeteren en digitale communicatie binnen de culturele sector vergemakkelijken. Meer concreet wil men een netwerk van databanken tot stand brengen dat een zo breed mogelijke waaier van basisgegevens bevat over het culturele aanbod in Vlaanderen en Brussel en alles wat ermee verband houdt. Dit netwerk van databanken moet ertoe bijdragen dat het publiek via welk kanaal dan ook (websites, infobalies, gedrukte media, callcenters, digitale televisie...) toegang krijgt tot informatie over het culturele aanbod, én na verloop van tijd ook tot bijbehorende diensten zoals reservering en verkoop van tickets, discussieplatforms, educatie, creatie enzovoort. De CultuurBank is een deelproject binnen het project CultuurDatabank Vlaanderen. De CultuurBank zal begin 2004 toegankelijk zijn.

CultuurWijzer (CultuurDatabank Vlaanderen)

De CultuurWijzer is een deelproject binnen het project CultuurDatabank Vlaanderen. Onder de vorm van een CultuurWijzer wil de Vlaamse Overheid aan de cultuurzoeker (het publiek) een cultuursite aanbieden op het internet waarop alle informatie over het culturele aanbod gevonden kan worden of die snel en accuraat kan doorverwijzen naar andere sites. Deze cultuursite dient zeer dynamisch, interactief en publieksgericht te zijn. De cultuursite zal dan ook veel meer zijn dan enkel een informatieloket: ze zal uitgroeien tot een volwaardig dienstloket waarop de cultuurzoeker allerlei diensten aangeboden krijgt. De site CultuurWijzer wil hét startpunt zijn voor de cultuurzoeker op het net.

De CultuurWijzer zal begin 2004 toegankelijk zijn.

Cluster Landbouw

De landbouwportalsite

Een belangrijk element is de nieuwe landbouwwebsite (Go Web). Deze website zal alle informatie ontsluiten die voor boeren en tuinders relevant is. Bovendien zal de website in de toekomst enkele interactieve toepassingen bevatten. U zult publicaties kunnen bestellen en bijvoorbeeld zelf uw premies kunnen berekenen. Het is de bedoeling dat u ook sommige aanvraagdossiers via het internet zult kunnen afhandelen. Voor de naschoolse landbouwworming bestaat de mogelijkheid nu al voor de subsidieaanvragen van erkende centra.

Projecten voor de toekomst

NaVo: Naschoolse vorming

Afhandeling van subsidiedossiers voor centra die de naschoolse land- en tuinbouwworming organiseren via het internet

Greenback: milieumaatregelen

Het onderwerp van Greenback is het elektronisch afhandelen van dossiers van de Europese Unie gelinkt aan een programma voor landbouwers waarbij inkomenssteun gekoppeld wordt aan milieumaatregelen. De elektronische afhandeling zal beschikbaar zijn vanaf september 2003.

Fish and Go: EU-steun aan visserij

De Europese Unie heeft een programma van investeringssteunmaatregelen voor de visserij. Het project Fish and Go omvat de elektronische verwerking en uitbetaling van deze dossiers. Deze vorm van elektronische afhandeling zal beschikbaar zijn vanaf september 2003.

Cluster Milieu

Natuurvergunningenloket

Het Natuurvergunningenloket laat toe om de volledige procedure voor de aanvraag en voortgangscontrole van een natuurvergunning (uitvoering van het decreet betreffende het natuurbehoud en het natuurlijk milieu van 21 oktober 1997) via het internet te laten gebeuren, waarbij de officiële procedure via documenten gerespecteerd zal blijven. De ICT-toepassing van het Natuurvergunningenloket wordt volledig met medewerking van 10 gemeenten, 2 provincies en het gewest opgebouwd en getest. Het Natuurvergunningenloket heeft als doel een efficiënt instrument te zijn voor het gebiedsgericht natuurbeleid en tevens een centrale vergunningendatabank op te bouwen, die belangrijk is voor de evaluatie van het beleidsinstrument.

Het loket is in een basisvorm operationeel vanaf maart 2003, na een uitgebreide informatie- en opleidings sessie bij gemeenten, de provincies en het gewest. Het basisloket behandelt

...

nog niet de afhandeling van beroepen (waarbij de provincie en gewest betrokken zijn), deze procedure zal in juli 2003 werkzaam zijn.

In de tweede helft van 2003 wordt het Natuurvergunningenloket uitgebreid met de mogelijkheid dat burgers en bedrijven zelf de aanvraag via het internet initialiseren en dat burgers bezwaarschriften via het internet ingeven in het kader van het openbaar onderzoek van de natuurvergunning. Daarenboven zal de informatie over afgesloten dossiers betreffende natuurvergunningen eveneens raadpleegbaar worden via het internet.

Het Natuurvergunningenloket werd opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst inzake duurzaam milieube-

leid, gesloten tussen gewest en lokale overheden waarbij gemeenten (en provincies) via subsidies aangespoord worden om het loket te gebruiken.

U vindt het Natuurvergunningenloket op <http://natuurvergunning.milieuinfo.be>. De toepassing zelf is toegankelijk voor bevoegde ambtenaren van het gewest, de provincie en de gemeente via een gebruikersnaam en een wachtwoord. De aanvraag van een natuurvergunning via het internetloket wordt vooralsnog uitgevoerd door de gemeentebtenaar.

Milieuklachtenloket

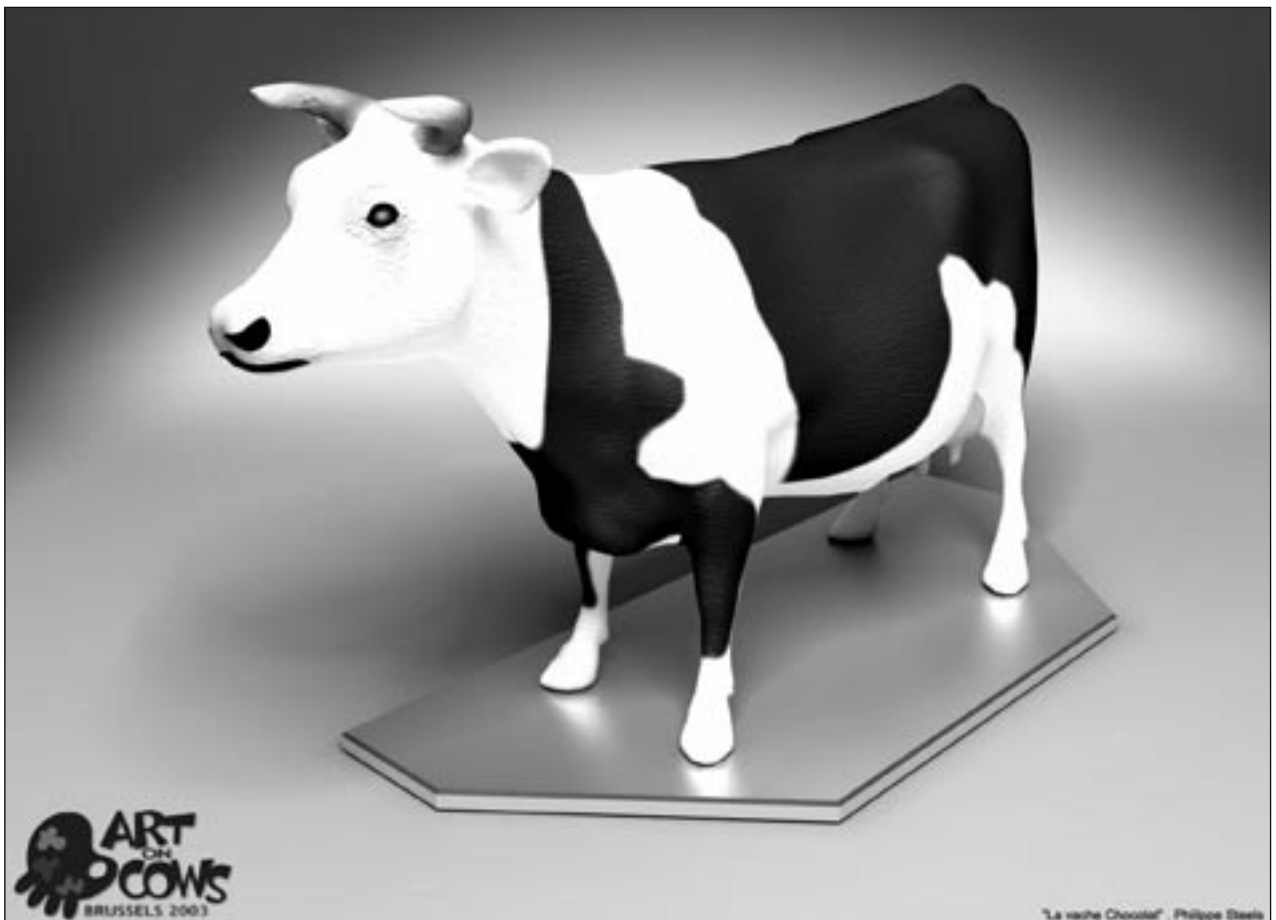
Het Milieuklachtenloket is een interactieve internettoepassing waarmee voornamelijk gemeentelijke overheidsdiensten alle meldingen van klachten

die gerelateerd zijn aan een milieuvergunningplichtige inrichting of activiteit, en van klachten die het gevolg zijn van een probleem van geluids-, geur-, stof-, roet- of lichthinder, worden geregistreerd en gevolgd.

Het internetloket is te bereiken via <https://milieuklachten.milieuinfo>. Een gebruikersnaam en een wachtwoord zijn vereist.

Mesttransportinternetloket MTIL

Het MTIL van de Vlaamse Landmaatschappij is een internetapplicatie die toelaat het transport te melden, niet meer via de fax, maar via een rechtstreekse connectie met de databank van de Mestbank van de Vlaamse Landmaatschappij. Het MTIL laat een snelle aanmel-



ding, goedkeuring en aanmaak van de begeleidende transportdocumenten toe. In slechts een paar minuten is een volledige aanmeldingscyclus in het MTIL doorlopen.

Het MTIL is bereikbaar via <http://mtil.vlm.be>, waarop tevens veel informatie staat. De toepassing zelf is toegankelijk door middel van een geregistreerde gebruikersnaam en wachtwoord.

Loket Bodemattesten

Het transactioneel loket Bodemattesten van de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM) werd ontwikkeld voor notarissen en maakt het mogelijk om bodemattesten via het internet aan te vragen. Het loket is operationeel sinds eind 2002. Op termijn wordt het loket eveneens uitgebreid naar 'gewone' burgers.

Het loket Bodemattesten is bereikbaar via <https://services.ovam.be/bodematest> aan de hand van een gebruikersnaam en wachtwoord.

Wegwijzersite Leefmilieu en Natuur

De internetwegwijzer www.milieuinfo.be biedt aan de hand van verschillende navigatiesystemen de mogelijkheid om vraaggericht milieu-informatie op te zoeken die aanwezig is bij bestaande websites van overheidsinstanties. De wegwijzersite voor milieu-informatie is bereikbaar via <http://www.milieuinfo.be>.

Projecten voor de toekomst *Milieuvergunningenloket MILO en Milieubeleidsregister*

Het Milieuvergunningenloket zal de mogelijkheid geven om via het internet milieuvergunningen aan te vragen. Daarnaast zal het volledige proces van de aanvraag tot de uitspraak gevolgd kunnen worden via dit loket, zowel

door de gemeenten en de provincies als door het gewest.

Het Milieubeleidsregister zal eind 2003 operationeel zijn en gefaseerd ter beschikking worden gesteld van alle bestuursniveaus. Het Milieuvergunningenloket zal stapsgewijze opgebouwd worden om uitgerold te worden in de loop van 2004.

Un vindt het Milieubeleidsregister op <http://milo.milieuinfo.be>.

Internetloket Centraal Bedrijvenbestand CBB

Het Centraal Bedrijvenbestand CBB is een sleuteldatabank voor het milieubeleid. De databank bevat essentiële informatie van exploitanten en exploitatiezetels waarmee een vergunningenbeleid gekoppeld kan worden aan heffingen, informatieplichten van exploitanten en handhaving (Milieuinspectie). Vanaf begin maart kunt U het Centraal Bedrijvenbestand CBB raadplegen via het internet op het adres <http://cbb.milieuinfo.be>. Het CBB is bereikbaar via een gebruikersnaam en wachtwoord.

Cluster Mobiliteit Applicatie subsidie voor kaaimuren

In Vlaanderen is er sinds een aantal jaren een subsidieregeling voor de aanleg en renovatie van kaaimuren langs de Vlaamse waterwegen. Via deze regeling worden heel wat kades aangelegd en gerenoveerd. Met deze nieuwe applicatie zal de gebruiker zelf een simulatie kunnen maken van de kostprijs en de subsidie

De portaal-site Mobiel Vlaanderen

De site heeft als doel algemene informatie en diensten m.b.t. het brede mobiliteitsbeleid bij het publiek ken-

baar te maken. Via de site worden verschillende diensten aan de gebruikers geleverd zoals bijvoorbeeld de multimodale reisinformatie. In dit geval zal de gebruiker die van punt A naar punt B wil, moet up-to-date informatie krijgen over hoe en met welk vervoermiddel hij daar kan geraken. Zowel een routeplanner als trein- en businformatie worden geïntegreerd. Op termijn zullen ook real-time-file-informatie of wegwerkzaamheden worden geïntegreerd.

Website De Lijn, interactieve reiswegplanner

Op de website van De Lijn (www.delijn.be) kunt u op drie manieren reis-informatie opvragen:

- dienstregelingstabellen
- doorkomsttabellen
- reiswegplanner

Bestaande websites

De website [wegen.vlaanderen.be](http://www.wegen.vlaanderen.be)

Het doel van de wegenseite is informatie over wegen en verkeer verstrekken aan zowel de gewone burger als aan de "professionele" klant (gemeenten, aannemers, studie bureaus, enzovoort). Om hieraan tegemoet te komen is de website opgebouwd rond vier pijlers (wegen, verkeer, communicatie, documenten) waarvan de eerste drie algemene en niet al te technische informatie bevatten.

de website www.awz.be

Het doel van de website van de administratie Waterwegen en Zeewezen is informatie over waterwegen en zeewezen verstrekken aan zowel de gewone burger als aan de professionele klant (schippers, havens, aannemers, enzovoort). Enkele blikvangers op de website zijn: Realtime waterstanden, Weerbericht kust, Scheepvaartberichten.

...

Cluster Onderwijs en Vorming

Edufora

De Educatieve Kaart van de Edufora is een databank die via het internet te raadplegen is (<http://edufora.vlaanderen.be>).

Ze bevat de opleidings- en vormingsgegevens (levenslang en levensbreed) van de verschillende publieke opleidingsverstrekkers (het Onderwijs voor Sociale Promotie, Deeltijds Kunstonderwijs (DKO), de beroepsopleiding van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (middenstandsopleiding), de Basiseducatie, de Landbouwworming, de private tewerkstellings- en opleidingsprojecten en het Sociaal-Cultureel Werk).

Schriftelijk Afstandsonderwijs: B.I.S.

B.I.S. (Begeleid Individueel Studeren) is het schriftelijke afstandsonderwijs van de Vlaamse Gemeenschap.

U kunt zich inschrijven via de post, fax, telefoon en de website voor een of meer cursussen uit een gevarieerd aanbod. Tijdens uw studie krijgt u ook een eigen mentor die u helpt bij uw studie en die de ingestuurde taken nakijkt. De inschrijvingen worden elektronisch verwerkt. In de loop van 2003 zult u uw taken ook elektronisch kunnen doorsturen. <http://bis.vlaanderen.be/>

De Stagedatabank (www.stagedatabank.be)

De Stagedatabank – ook wel stage-informatiesysteem genoemd – is een via het internet toegankelijke elektronische markt waar vraag en aanbod inzake stages worden gekoppeld. Bedrijven geven, na registratie, op

welke stageplaatsen ze aanbieden en scholen voeren, eveneens na registratie, hun aanbod aan stagiairs in.

www.ond.vlaanderen.be/secundair/stagedatabank.htm.

De stagedatabank is sinds één jaar beschikbaar.

Het onderwijsaanbod in Vlaanderen

Op de website onderwijs.vlaanderen.be vindt u onder meer een rubriek : Het onderwijsaanbod in Vlaanderen.

Op deze website vindt u een antwoord op vragen als : Wat is de structuur van een bepaald onderwijsniveau? Welke opleidingen, studierichtingen kan ik volgen in welke scholen? Wat zijn de adressen en wat is het aanbod van scholen binnen een bepaalde regio?

De informatie & communicatiediensten.

www.klasse.be (archief)

www.yetiworld.be

www.maks.be (jongerenwereld)

www.klasse.be/archieven (online dossiers)

www.klasse.be/platform (open projectplatform voor leerkrachten, ouders en leerlingen)

www.lerarenkaart.be (info over gratis toegang of sterke reductie tijdens verkenningbezoeken)

SCHOOLdirect

Elektronische nieuwsbrief voor schooldirecteuren

De overheid stelt gratis een uniforme e-mailpostbus (voornaam.naam@schooldirect.vlaanderen.be) ter beschikking van alle directeuren. Ze kunnen die via het web zowel op school als thuis gebruiken. Op een beschermd forum kunnen ze met collega's van gedachten wisselen.

De redactie nodigt hen via deze weg

geregeld uit om op beleidsvoorstellen te reageren. Zo wordt de communicatie interactief.

Edulex

Edulex is een informatieve, dynamische ICT-toepassing die de legislatieve aspecten van het onderwijs in Vlaanderen op een gedifferentieerde manier aanbiedt, zowel aan de professionele als aan de niet-professionele onderwijsparticipant. Momenteel gebeurt dat enkel nog via een website.

Edison

Edison is een letterwoord, dat staat voor Elektronisch Doorgeven van Informatie tussen de Scholen en het Onderwijsdepartement. Deze software zorgt voor een foutloze datatransmissie tussen de school en het departement Onderwijs. Edison heeft door de jaren heen de papierstroom geleidelijk aan vervangen door een efficiënte, snelle elektronische uitwisseling van gegevens, waaronder de jaarlijkse leerlingentellingen en personeelsgegevens voor het elektronische personeelsdossier.

De Vervangingspool

De vervangingspool is opgericht om het lerarentekort in het basisonderwijs en het secundair onderwijs terug te dringen. Door de creatie van een vervangingspool wil de overheid het aanbod van gekwalificeerde leerkrachten vergroten. De poolleden vormen een mobiel team van leerkrachten dat flexibel en netoverstijgend ingezet kan worden. De vervangingspool is een gezamenlijk initiatief van het departement Onderwijs en de VDAB. De site is te vinden op het volgende adres: www.vdab.be/pool.



Dimona

Dimona staat voor Déclaration IMMédiate - ONmiddellijke Aangifte. De federale overheid legt sterk de nadruk op e-government binnen de sociale zekerheid en het departement Onderwijs wil hierin een voortrekkersrol vervullen en proactief inspelen op deze plannen.

Dit plan omvat 3 grote delen :

- de elektronische aangifte van tewerkstelling (Dimona)
- de elektronische en multifunctionele aangifte van de RSZ
- de informatisering van de aangifte van een sociaal risico

De invoering gebeurt in verschillende fasen. Het hele project zal volledig operationeel zijn tegen 2005.

Simulatie uitstap

Het departement Onderwijs een internettoepassing ontworpen waarmee de betrokken personeelsleden in staat zijn hun individueel uitstapplan op te stellen en te controleren.

Deze applicatie is beschikbaar op de website van het departement Onderwijs: <http://www.ond.vlaanderen.be/uitstapplan>.

Projecten voor de toekomst *Visie en strategie*

De cluster Onderwijs en Vorming heeft 5 strategische doelstellingen met betrekking tot e-government:

- optimale informatieontsluiting over Onderwijs en Vorming
- optimale dienstverlening rond Onderwijs en Vorming
- optimale beleidsparticipatie in Onderwijs en Vorming
- alignering van de federale en de Vlaamse e-governmentstrategie
- een goede leerling zijn binnen het Vlaamse e-governmentlandschap

In het kader van een uitgewerkte visie en van deze strategische doelstellingen worden in 2003 aanvullende diensten ontwikkeld op 3 terreinen: diensten in verband met leren, informatie- en communicatiediensten en diensten aan onder-

wijnsinstellingen en onderwijspersoneel. Het wordt binnenkort mogelijk om aan e-learning te doen. B.I.S. on-line biedt namelijk de mogelijkheid om cursussen te volgen. Voor de lerende die een studietoelage wil aanvragen, zal de administratieve last in 2003 al sterk worden gereduceerd. Een studiebeurs on-line aanvragen zal mogelijk zijn vanaf 2004.

Vanaf september 2003 zal de leraar zich door middel van Lerarendirect kunnen abonneren op een wekelijkse nieuwsbrief. Op die wijze zullen de beleidsmakers rechtstreeks met de leraren kunnen communiceren.

In het bestaande netwerk tussen de scholen en het departement Onderwijs (Edison) dat sinds jaren een elektronische handtekening gebruikt, zal geleidelijk worden overgeschakeld op de nieuwe e-governmentstandaarden. Een proof of concept van WebEdison wordt dit jaar uitgewerkt.

Als groot sociaal secretariaat is het departement Onderwijs er als een ...

van de eerste bij om aan te sluiten bij het federale e-government. De RSZ-kwartaalaangifte wordt gemoderniseerd waardoor weer heel wat papieren tot het verleden gaan behoren.

Cluster Overheid

Website Vlaamse Statistieken

De website beoogt de volgende doelstellingen:

- De Vlaamse overheden, burgers en organisaties kunnen snel bruikbare en kwaliteitsvolle officiële statistieken opvragen.
- De Vlaamse overheden, burgers en organisaties worden ondersteund bij het opzetten en uitvoeren van surveys en de analyse van de data.
- De Vlaamse overheden, burgers en organisaties kunnen diverse sets van indicatoren consulteren en zo het overheidsbeleid opvolgen.

Infoloket Gemeenten en OCMW's

Dit loket kwam tot stand na de vorming van de nieuwe gemeenteraden en schepencolleges in 2000 omdat er veel vraag bleek te bestaan naar de coalities en de namen van de mandatarissen. De volgende gegevens kunnen opgevraagd worden:

- adres, telefoonfax van de gemeente
- naam van de gemeentesecretaris
- naam en e-mail van de informatie-ambtenaar
- url van de website
- naam van de burgemeester
- samenstelling van het schepencollege met bevoegdheden (waaruit de coalitie blijkt)
- samenstelling van de gemeenteraad
- adres, telefoonfax van het OCMW
- naam van de OCMW-voorzitter
- naam van de OCMW-secretaris
- e-mailadres van het OCMW

Rechtstreeks adres:

<http://binnenland.vlaanderen.be/gemprov/ASP/default.asp>

Geoloketten Lokale Besturen

De geoloketten werden ontwikkeld door het Ondersteunend Centrum GIS met medewerking van en op basis van gegevens van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden.

Door middel van deze geoloketten kunt u bepaalde informatie opvragen, geografisch en cartografisch gepresenteerd. De geoloketten maken gebruik van de technologie van Geo-Vlaanderen, de door de Vlaamse regering erkende kruispuntsite op het internet om geografisch gebonden beleidsinformatie te raadplegen. Via Geo-Vlaanderen kunnen verschillende thematische geografische gegevens aangeboden en gevisualiseerd worden. De geoloketten van Geo-Vlaanderen, een schatkamer aan ruimtelijke informatie, staan op <http://www.gisvlaanderen.be/geo-vlaanderen>.

Cluster Vlaamse en Lokale Fiscaliteit

Wilt u zelf wel een keer berekenen welk bedrag aan onroerende voorheffing u precies voor uw woning of stuk grond zult moeten betalen. Nu kan het. Via de website van de Vlaamse overheid kunt u voortaan een simulatie uitvoeren en nagaan hoeveel u in uw gemeente voor uw specifieke woning en rekening houdende met uw eigen gezinssituatie aan grondbelasting moet betalen.

Het aanslagbiljet onroerende voorheffing in de bus gekregen? Geschrokken van het bedrag? U bent ervan overtuigd dat uw aanslag niet correct berekend werd? Dan kunt u het best een bezwaarschrift indienen. Misschien weet u niet goed hoe u hieraan moet

beginnen? Geen probleem! Sinds kort helpt de Vlaamse overheid u een handje. U kunt immers via de website gebruikmaken van een handig programma dat u toelaat om on line een bezwaarschrift in te dienen.

Vaak moeten immers aanvullende inlichtingen worden gevraagd aan externe partijen of wordt u zelf gecontacteerd om aanvullende overtuigingsstukken voor te leggen.

Tot voor kort had u zelf niet echt een permanent zicht op de stand van zaken van uw dossier maar daar is nu verandering in gekomen. Voortaan kunt u via de website van de Vlaamse overheid immers gebruikmaken van een module die u toelaat om uw bezwaardossier op de voet te volgen.

Projecten voor de toekomst

Op zoek naar informatie over onroerende voorheffing? Een vraagje over de leegstandsheffing? Van plan om een nieuwe wagen aan te schaffen en geïnteresseerd in de erop verschuldigde belastingen? Een huis gekocht en benieuwd hoeveel u precies aan registratierechten zult moeten betalen?

De Vlaamse overheid gaat de uitdaging aan om u tegen eind 2003 een uniek fiscaal loket aan te bieden waar u terecht kunt met al uw vragen over Vlaamse belastingen.

Cluster Wetenschap en Technologie

e-6KP: een digitaal platform voor de ondersteuning van de Vlaamse deelname aan het 6e Europese Kaderprogramma voor Onderzoek

De administratie Wetenschap en Innovatie (AWI) en het Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie door Wetenschap en Technologie in Vlaanderen (IWT-Vlaanderen) hebben het

Vlaams Contactpunt voor het Europees Kaderprogramma opgericht dat de Vlaamse onderzoekers moet informeren over en begeleiden bij hun deelname aan het 6e Kaderprogramma voor Onderzoek (2002 – 2006) van de Europese Commissie. Op de website van dat Contactpunt (www.vlaanderen.be/6kp) is nu een digitaal platform opgezet dat een beter klanten- en informatiebeheer moet toelaten.

De functionaliteiten moeten beschikbaar zijn in het eerste kwartaal van 2003.

Projecten voor de toekomst *Vernieuwde webomgeving voor IWETO-onderzoeksdatabank*

IWETO (zie www.innovatie.vlaanderen.be/iweto) is een databank, beheerd door de administratie Wetenschap en Innovatie (AWI), die gegevens bevat over onderzoeksprojecten die in Vlaanderen worden uitgevoerd. Het gaat om algemene projectinformatie, maar ook om beschrijvingen van de onderzoeksploegen, hun expertise, uitrusting en internationale samenwerkingsverbanden.

De vernieuwde webomgeving moet beschikbaar zijn in het eerste kwartaal van 2003.

I-research: fingerprints van wetenschappelijke expertise

Het Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen (FWO-Vlaanderen) neemt deel aan het I-research-pilootproject rond de problematiek van e-formulieren, referereasearch, indexerings van teksten, expertise zoekmachine (thesauri).

Het is een grotendeels Europese samenwerking op Nederlands initiatief die zich toespitst op het automatisch indexerings van teksten, expertise

van personen en groepen, het zogenaamde fingerprints van wetenschappelijke expertise.

In 2003 loopt er een pilootproject. De verdere ontwikkeling loopt vanaf 2004.

Cluster Werken **Mijn VDAB**

Werkzoekenden en werkgevers kunnen in Mijn VDAB hun eigen dossier volledig beheren (inschrijving, cv, vacatures, opleidingen, gerichte informatie). Zij worden persoonlijk en op een proactieve manier benaderd, en door toepassing van het scoringsysteem vergroot Mijn VDAB de transparantie van de arbeidsmarkt. In de tweede fase van Mijn VDAB, die in 2003 van start zal gaan, willen de VDAB met het Mijn VDAB-concept verder evolveren naar de referentie voor HR-dienstverlening (werkgeversversie) en carrièrebegeleiding (werkzoekendenversie). Proactieve dienstverlening zal hierin een van de belangrijkste onderscheidende kenmerken worden ten opzichte van andere jobsites.

<http://vdab.be>.

Dossiermanager

De basisversie van het Cliëntvolgsysteem, waarvan Dossiermanager een onderdeel is, werd in 2000-2001 door de VDAB ontwikkeld voor de samenwerking van de VDAB met alle betrokken partnerorganisaties, zowel in het kader van de Lokale werkwinkels als van het ESF-TRAJECT. Wilt u de klantenmodule van Dossiermanager bekijken, dan kunt u dat via het internet op <http://vdab.be>.

WIS-kiosken

Alle verschillende overheden krijgen de mogelijkheid om hun dienstverlening aan te bieden op de kiosken. Bij

de VDAB is namelijk reeds gebleken dat de internetzuilen, van waarop elke klant in een VDAB-kantoor toegang heeft tot het internet, te gecompliceerd zijn (voor heel wat van hun klanten). Laaggeschoolde werkzoekenden verkiezen de eenvoudige WIS-kiosken. De website en de WIS-kiosken hebben daardoor een complementair bereik: de website - die in december 2002 met een gemiddelde van 17.525 bezoeken per dag de meest bezochte Belgische jobsite blijft – trekt een iets hoger geschoold publiek aan van vaak werkende mensen, terwijl de WIS-kiosken vaker geraadpleegd worden door werkzoekenden en door mensen met een lagere opleiding.

Cluster Zorg en Welzijn **Vaccinatiedatabank**

De vaccinatiedatabank wil een adequaat monitoringsysteem voor de vaccinatiestatus van de Vlaamse bevolking worden, om zo de doelstellingen te realiseren van de WHO rond infectieziekten, namelijk de uitroeiing (polio, mazelen, neonatale tetanus) of de beheersing (difterie, bof, kinkhoest, HIB, hepatitis B en congenitale rubella) van verschillende infectieziekten.

Kind en Gezin Portaal

Met de algemene portaal-site wil Kind en Gezin een laagdrempelige permanente geïntegreerde on-linedienstverlening van informatie en advies aanbieden.

Een eerste stap in de verruiming van de K&G-dienstverlening zal de registratie van klanten zijn, gekoppeld aan klantendossiers.

Door de registratiemogelijkheid kunnen klanten in de toekomst hun contactgegevens in hun dossier beheren en de vaccinatiegegevens van hun kind bekijken.

...



Cluster Bedrijven

Clusterbeheerder: Kris Maison
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Departement EWBL, Afdeling Coördinatie
en Beleidsvoorbereiding
Markiesstraat 1, kamer 640
1000 BRUSSEL
e-mail: kris.maison@ewbl.vlaanderen.be

Cluster Bouwen en wonen

Clustercoördinator: Gery Spirinckx
Bert De Bondt
Graaf De Ferraris 11P26
Koning Albert II-laan 20
1000 BRUSSEL
tel: 02 - 553 71 31
e-mail: bert.debondt@lin.vlaanderen.be

Cluster Cultuur, Sport, Vrije Tijd en Media

Clusterbeheerder: Hans C. Arents
Cel Media-innovatie - Departement
Wetenschap, Innovatie en Media
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
North Plaza B, Koning Albert II-laan 7,
1210 BRUSSEL
tel: 02-553 45 63 - fax: 02-553 45 79
e-mail: hans.arents@wim.vlaanderen.be

Cluster Landbouw

Clusterbeheerder: Yves Strubbe
Administratie Land- en Tuinbouw
Directoraat-generaal
Leuvenseplein 4, lokaal 414
1000 BRUSSEL
e-mail: yves.strubbe@ewbl.vlaanderen.be
url : www.vlaanderen.be/landbouw

Cluster Milieu

Clusterbeheerder: Dick van Straaten
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap,
MMIS-cel,
Koningstraat 93 bus 2,
1000 BRUSSEL
e-mail: dick.van.straaten@milieuinfo.be

Cluster Mobiliteit

Clusterbeheerder: Lieven Raes
LIN, Mobiliteitscel, Graaf De Ferraris
Koning Albert II-laan 20
1000 BRUSSEL
tel: 02-553 72 09
e-mail: lieven.raes@lin.vlaanderen.be

Cluster Onderwijs en Vorming

Clusterbeheerder: Frans Decuyper
Hendrik Consciencegebouw 3B08
Koning Albert II-laan 15
1210 BRUSSEL
e-mail: frans.decuyper@ond.vlaanderen.be

Cluster Overheid

Clusterbeheerder: Hugo Hoogwijs
Departement COO,
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL
e-mail: hugo.hoogwijs@coo.vlaanderen.be

Cluster Vlaamse en Lokale Fiscaliteit

Clusterbeheerder: Els Vermeir
ABAFIM,
Boudewijnlaan 30 toren 3B,
1000 Brussel
e-mail: els.vermeir@azf.vlaanderen.be

Cluster Wetenschap en Technologie

Clusterbeheerder: Pascale Dengis
afdeling Technologie en Innovatie,
Boudewijnlaan 30,
1000 BRUSSEL
e-mail: pascale.dengis@wim.vlaanderen.be

Cluster Werken

Clusterbeheerder: Tine Wouters
Dienst On Line
VDAB
Keizerslaan 11
1000 BRUSSEL
e-mail: twouters@vdab.be

Cluster Zorg en Welzijn

Clusterbeheerder: Jan Lenssen
Kind en Gezin, afdeling ICT
Hallepoortlaan 27
1060 BRUSSEL
e-mail: jan.lenssen@kindengezin.be

Kinderopvang: Osiris

Met het oog op klantgerichtheid zal de Osiris-zoekfunctie zo vlug mogelijk uitgebreid worden zodat de klanten zo specifiek mogelijk kunnen zoeken naar de opvang die voor hen meest geschikt is. De mogelijkheid te zoeken naar de openingsdagen en -tijden, een specifieke zorgbehoefte, occasionele of dringende opvang, taalaanbod en zelfs naar de opvang voor een ziek kind vormt dan een minimaal uitgangspunt. Verder zullen de startende voorzieningen ook in de applicatie worden opgenomen.

Elektronische A001 (aanvraag tot inschrijving bij Vlaams Fonds)

Als eerste stap bij de aanvraag tot bijstand door het Vlaams Fonds moet het formulier A001 ingediend worden. De datum waarop dat formulier de administratie bereikt, is medebepalend voor het moment waarop van de bijstand genoten kan worden. Vanuit het idee van administratieve vereenvoudiging werd beslist om dit A001-formulier ook on line beschikbaar te stellen als webformulier.

Als alternatief voor het papieren formulier wordt een elektronische versie ontworpen zodat personen met een handicap (eventueel via intermediairs) zich on line kunnen inschrijven bij het Vlaams Fonds of een aanvraag voor tegemoetkoming kunnen indienen. De administratieve vragen kunnen dan beperkt worden omdat de bekende gegevens reeds op voorhand ingevuld zijn. Zo wordt ook geanticipeerd op de toekomstige mogelijkheden van voortgangscntrole van dossiers.

Contactadres:

Cel e-government
Koning Albert II-laan 19, 9de verdieping
1210 BRUSSEL
e-mail: egovernment@vlaanderen.be
url: www.vlaanderen.be/egovernment

Oracle biedt producten en diensten waarvan de degelijkheid werd bewezen in talloze eGovernment projecten wereldwijd

De Europese top in Lissabon (in maart 2000) legde de ambitieuze objectieven vast die van Europa de meest competitieve en dynamische economie ter wereld zullen maken. Zoals welbekend werd dit streven onderbouwd door een set van indicatoren die toelaten de stand van zaken en de periodieke voortgang, voor een gegeven overheid, te meten op een gestandaardiseerde schaal.

“Dienstverlening en het vervullen van formaliteiten via het internet ?

Snelle en adequate elektronische communicatie tussen burgers en ambtenaren ?

Eén centrale databank waaruit alle overheidsinstellingen hun informatie putten ?”

Dankzij Oracle worden deze dromen vandaag werkelijkheid, ‘e-Government’ is al lang geen Science Fiction -verhaal meer. Aan systemen en technologieën is er geen gebrek. Niettemin verloopt de toepassing van deze nieuwe concepten niet altijd probleemloos. Om het project te laten slagen moeten de betrokken partijen een duidelijk inzicht krijgen in de barrières die een succesvolle implementatie in de weg staan en idealiter beschikken de initiatiefnemers over de nodige **hulpmiddelen** om de dimensies van hun doelstellingen doorheen de organisatie te communiceren en om de doelmatigheid van de opgezette activiteiten te analyseren.

Het komt er steeds weer op neer dat de dienstverlening gemaximaliseerd moet worden en de kosten onder controle gebracht of liever nog geminimaliseerd. In dit scenario reikt Oracle onze Openbare Instellingen een helpende hand met oplossingen voor Intelligence en Performance Management, ‘Doelmatigheidsanalyse’.

Overall komen organisaties dichter bij hun klanten te staan. Internet en aanverwante nieuwe technologieën transformeren de kwaliteit en snelheid waarmee diensten kunnen verleend worden. Zodoende zijn de individuele verwachtingen onomkeerbaar aan het veranderen. Ook voor de publieke sector betekent dit een uitzonderlijke uitdaging.

Door deregulatie (privatisering) en commercialisatie is druk ontstaan die de verantwoordelijken binnen de instellingen ertoe noopt hun organisatie én hun operationele processen te herzien. Daarbij gaat de aandacht vooral (maar niet alleen) naar efficiëntie-verbetering, responsabilisering, budget-transparantie. Structuren, systemen en processen worden fundamenteel herdacht in functie van nieuwe dienstverlening-patterns.

De evolutie, hierboven geschetst, schept zeer belangrijke nieuwe behoeften op vlak van zichtbaarheid/herkenbaarheid van het succes van de wijzigingen, op vlak van meten van de voortgang alsook naar analyse van de doelmatigheid.

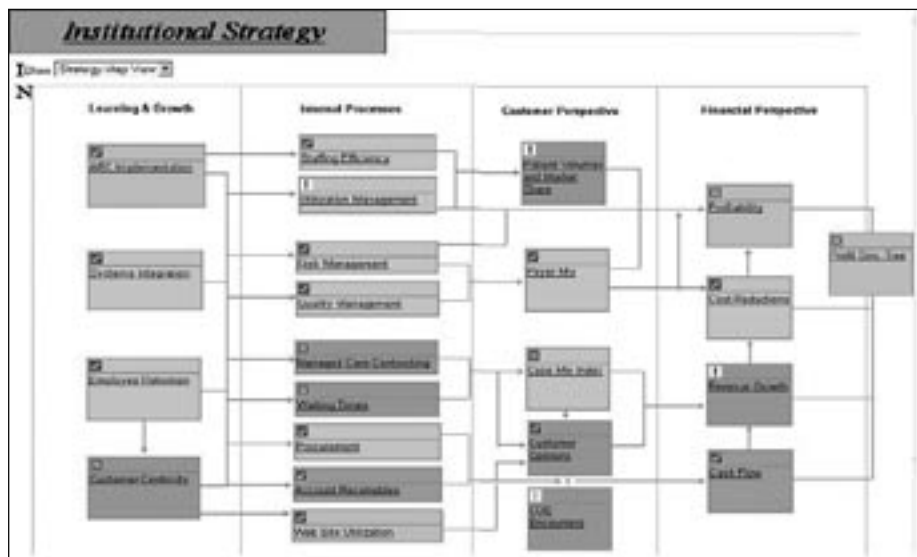


Waar willen we heen met onze organisatie ? Waar staan we vandaag en hoe goed of hoe snel vorderen we ?

Dit zijn de typische vragen waarmee we ons regelrecht op het domein van strategie- en prestatie-beheer begeven.

Het is op dit niveau dat we willen in-zoomen op zowel de ondersteunende oplossingen door Oracle geboden als op de ervaring die met dergelijke projecten werd opgedaan. Oracle biedt meerdere producten in deze arena. Ze kunnen in combinatie met elkaar, maar ook afzonderlijk, worden ingezet. Binnen onze e-Business suite (= Oracle's applicaties-portfolio) is 'intelligence' ingebouwd. Dit zijn faciliteiten die bovenop onze applicatie-modules ter beschikking worden gesteld in een zogenaamde 'Intelligence'-layer, optioneel bij de business-toepassingen aangeboden.

Interessante mogelijkheden vinden we tevens terug in oplossingen zoals 'Balanced Score Card' (BSC) en 'Enterprise Planning en Budgetting' (EPB) die ook op stand-alone wijze kunnen worden ingezet. Met behulp van Oracle Consulting's '**Accelerator Packs**' worden deze snel en efficiënt geïmplementeerd.



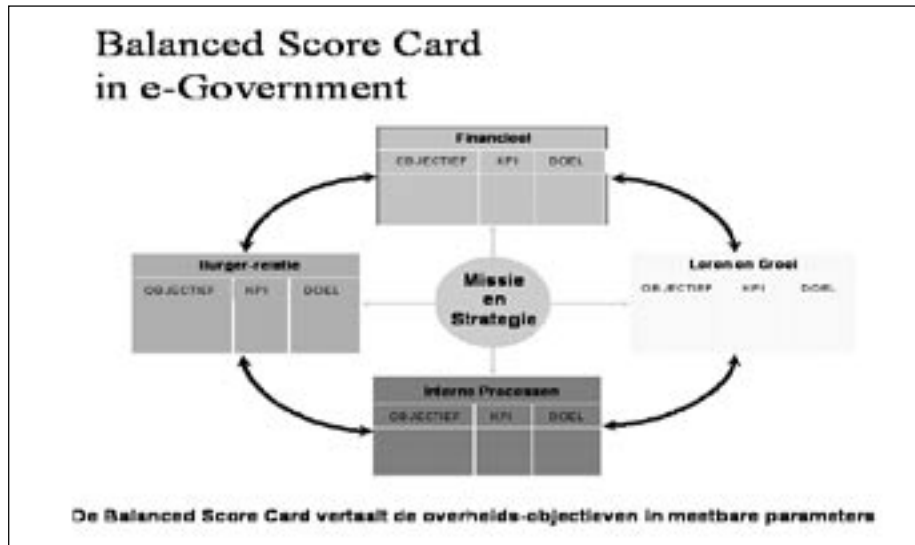
Bij de invoering van het BSC-concept (zie «The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action», Kaplan en Norton 1996) werd de nadruk gelegd op een strategisch beleid waar niet langer alleen met financiële prestatie wordt omgesprongen. Integendeel, het concept ordent de bedrijfs-of organisatie-strategie volgens meerdere perspectieven. Traditioneel heeft men het over Financiën, Klanten, Processen en Groei. Elke directie kan echter vrij omspringen met het aantal en de aard van deze perspectieven. In een ziekenhuis bijvoorbeeld zien we perspectieven als de Patiënt, het Medisch korps, maar ook investering in medische technologie op de voorgrond treden.

Het BSC-initiatief vertrekt van een strategie waarvan de impact over meerdere perspectieven wordt verduidelijkt. Voor elk van de perspectieven wordt namelijk een set van kritische indicatoren uitgestippeld. Dit worden de elementen waarop stand van zaken en vooruitgang worden gemeten. Deze schematiek opent een aantal mogelijkheden die voor het BSC-initiatief fundamenteel zijn. Vooreerst laat het toe de strategische directieven op expliciete wijze te documenteren, meer nog : te communiceren naar de medewerkers.

Verder wordt, dankzij het schema de strategie vertaald naar concrete dagdagelijkse parameters (criteria, gegevens) die voor het lijn-management bespreekbaar zijn én meetbaar, we noemen ze de kritische prestatie indicatoren (KPI's).

Oracle's Balanced Score Card is naast een beheermiddel van de bedrijfsstrategie tevens een belangrijk communicatie-tool.

Oracle's BSC-oplossing laat toe een 'oorzaak-en-gevolg' relatie in te bouwen tussen de indicatoren onderling. Deze relatie wordt schematisch weergegeven, aangevuld met signalisatie van de actuele toestand van elke indicator (zoals : OK, ROOD of 'na te kijken'). Voor een indicator die ROOD is kunnen we via de 'oorzaak-en-gevolg'-relatie de onderliggende oorzaken opsporen en bvb een actieplan uitwerken met de betrokken medewerkers.



Het is bepaald kenmerkend dat organisaties, bij een eerste doorlichting of opvraging naar determinerende indicatoren, eerder uitbundig reageren met opgave van vele tientallen, tot zelfs enkele honderden van deze parameters. Hier leert de ervaring ons dat het absoluut is aangewezen de BSC-oefening stapsgewijze in te voeren. Het is sterk aangeraden het aantal indicatoren tijdens een eerste iteratie beperkt te houden (vb tot een 10-tal, gespreid over 3 tot 4 perspectieven). Dit scheidt de noodzakelijke ruimte voor een leerperiode. Tevens is het aangeraden de doelwaarden die we aan de indicatoren koppelen fasegewijs te laten evolueren. Dit betekent dat we haalbare doelstellingen formuleren. Over tijd, en naarmate de organisatie groeit en beter gaat functioneren drijven we de verwachtingen (=doelwaarden) op.

Weinig leveranciers bieden de verscheidenheid en integratiemogelijkheden zoals Oracle met haar Balanced Scorecard product en aanverwante modules ter ondersteuning van prestatie-beheer. Deze tools zijn perfect geïntegreerd met de applicatie-modules van onze e-Business suite enerzijds terwijl anderzijds een aantal voorgedefiniëerde modellen (sector-gebaseerd) ter beschikking worden gesteld.

Deze modellen kunnen zowel door Oracle's Consulting afdeling, als door onze partners geïmplementeerd worden in een 'Point-Solution'-aanpak met een duidelijk aantrekkelijke ROI-karakteristiek.

Succesvolle implementaties onderschrijven de toegevoegde waarde van Oracle's aanbieding. We vinden ze o.a. bij :

Mobistar (BE), Commune di Roma (IT), EC DG5 (BXL), Ministry of Defense (UK), Ministerie van Justitie (NL), CERN (SW), Stockholmstad (DK).

Inlichtingen via mark.de.nil@oracle.com of bellen op 0800 - 73 280.

PUZZLE

Apprendre par le *théâtre*

Le théâtre d'entreprise prépare les fonctionnaires de niveau 4 à leur nouveau rôle

La réforme Copernic met l'accent sur l'aspect "orientation client" et les possibilités de développement des collaborateurs. C'est la raison pour laquelle l'input de cette formation est constitué du cadre de valeurs de l'administration fédérale.

La pratique nous enseigne qu'il n'y a pas de grande différence entre les fonctions exercées par les fonctionnaires de niveau 4 et celles exercées par les fonctionnaires de niveau 3 (fonctionnaires des 2 niveaux les plus bas). Aussi le niveau 4 et le niveau 3 sont-ils réunis en un seul et même niveau: le niveau D. Financièrement, cela représente pour les fonctionnaires de niveau 4 un léger progrès. Ils sont en effet repris dans l'échelle de traitement du niveau D (la même échelle de traitement que "l'ancien" niveau 3) et ils peuvent également évoluer dans la carrière du nouveau niveau D.

Pour passer au niveau D, une seule condition: suivre une formation

A cet égard, une exception s'applique au personnel contractuel de cuisine et d'entretien: selon les études, ce personnel bénéficie d'une rémunération conforme au marché. D'où leur transition automatique vers le niveau D. La formation est toutefois également organisée pour ce personnel et spécifiquement adaptée à ce groupe cible.

La formation

La réforme Copernic met l'accent sur l'aspect "orientation client" et les possibilités de développement des collaborateurs. C'est la raison pour laquelle l'input de cette formation est constitué du cadre de valeurs de l'administration fédérale.

Une centaine de fonctionnaires, répartis sur toute l'administration fédérale, ont défini les cinq valeurs essentielles qu'ils ont illustrées à l'aide d'exemples pratiques. Ces valeurs sont: le respect, le sens de la communication, l'orientation résultats, la réalisation de soi et l'intégrité.

La préparation a consisté en des interviews réalisées avec une vingtaine de collaborateurs du niveau 4 (le "users-group") provenant de fonctions et d'administrations aussi différentes que possible. Au cours de ces interviews, nous avons demandé à ces collaborateurs ce que signifiaient pour eux, dans la réalité, les valeurs du fonctionnaire fédéral. Les scènes jouées dans le théâtre d'entreprise ont été conçues sur la base de ces entretiens. Le "users-group" a été associé aux travaux lors des différentes phases importantes. Nous avons ainsi la garantie que la représentation serait un reflet réaliste de leur situation de travail.

Une forme d'apprentissage active

Le meilleur moyen d'apprendre est d'avoir un rôle actif dans son processus d'apprentissage. C'est pourquoi la

formation est donnée sous la forme d'un théâtre d'entreprise. L'objectif est de montrer aux participants, de manière tout à fait réaliste et concrète, quelles sont les valeurs de l'administration fédérale.

Sur les planches

Les acteurs mettent en scène une situation aisément reconnaissable. Un présentateur pose ensuite des questions au public. Par exemple, reconnaissez-vous cette situation? Cela vous arrive-t-il? Agiriez-vous autrement? Les collaborateurs dans le public peuvent donner des indications sur la manière dont une situation déterminée peut être résolue, ou sur la façon dont ils s'y seraient pris en pareil cas. A l'aide des conseils formulés par le public, les acteurs jouent toutes sortes de situations. Les spectateurs sont de temps à autre également interrogés pour savoir si l'approche adoptée par les acteurs leur donne satisfaction. Ainsi, les différents thèmes du cadre de valeurs sont abordés avec humour et confrontés à la réalité.

L'accent est placé sur la collaboration et les relations entre les collaborateurs et avec les clients. Et cela ne va pas toujours de soi. Lors des représentations, les participants peuvent apprendre les uns des autres, glaner des conseils, voir ce qui se passe lorsque les choses sont abordées autrement. Et par ailleurs, il n'est pas interdit de rire ...

CISCO NL

Le Centre de recherche et d'information socio-politiques (CRISP)

<http://www.crisp.be>

Le Centre de recherche et d'information socio-politiques – CRISP est un organisme indépendant qui a pour objet l'étude de la décision politique en Belgique et dans le cadre européen.

Les travaux du CRISP s'attachent à montrer les enjeux de la décision politique, à expliquer les mécanismes par lesquels elle s'opère, et à analyser le rôle des acteurs qui y prennent part, que ces acteurs soient politiques, économiques, sociaux, associatifs... Les sujets étudiés englobent l'ensemble de la vie politique, sociale et économique : à côté des partis politiques, des organisations représentatives d'intérêts sociaux et des divers groupes de pression, le CRISP étudie les groupes d'entreprises, qui sont les structures les plus importantes du pouvoir économique.

Les activités du CRISP s'organisent selon de nombreux axes. L'information du public se réalise notamment par la voie de publications à caractère pédagogique, la participation à des événements ou des formations dans le cadre de l'éducation permanente, ainsi que de nombreuses interventions dans les médias. La recherche porte tant sur des sujets traditionnellement étudiés au CRISP que sur de nouveaux champs d'investigation qui franchissent le seuil de politisation ou qui peuvent être défrichés à la demande d'un pouvoir public ou d'un organisme privé.

La publication du *Courrier hebdomadaire*, qui à raison de 40 numéros par an est un des piliers de l'information socio-politique belge, et des *Dossiers du CRISP*, est complétée par l'édition d'ouvrages de haute valeur scientifique, dont plusieurs sont rédigés par des spécialistes extérieurs au CRISP. Depuis sa création en 1959, le CRISP a publié près de 1 700 numéros du *Courrier hebdomadaire* et des dizaines de livres et de dossiers qui constituent une source d'informations fondamentale sur l'histoire sociale, économique et politique de la Belgique de l'après-guerre, ainsi que sur la transformation de ses institutions politiques.

Aujourd'hui, l'équipe du CRISP continue à mettre à la disposition du public désireux de comprendre la société belge des informations de haute qualité, dans un souci d'exactitude, de pertinence et de pluralisme. Son objectif est de livrer à ce public les clés d'explication du fonctionnement du système socio-politique de la Belgique. Dans cette tâche, l'équipe du CRISP est épaulée par de nombreux collaborateurs extérieurs provenant du monde scientifique ou socio-politique.



<http://www.bruxelles.irisnet.be/crisp/fr/indexfr.htm>

Sur ce site sont rassemblées des informations sur la répartition des compétences dans la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, de nombreuses institutions y exercent des compétences : la Région de Bruxelles-Capitale, bien sûr, mais aussi les Communautés française et flamande, les Commissions communautaires, l'Autorité fédérale et les 19 communes bruxelloises.

Ce site permet de voir quelles sont les institutions compétentes dans une matière donnée. Vous pouvez choisir l'une des fiches-matières (Recherche thématique), ou effectuer une recherche dans le texte sur un mot de votre choix. Vous pouvez également débiter par une présentation générale de la Région de Bruxelles-Capitale, de son histoire ou de ses institutions.

...

IRISbox

le guichet électronique sécurisé

Le guichet électronique régional bruxellois, IRISbox, est un service de messagerie électronique sécurisé et authentifié. Par ce biais, d'autres possibilités à valeur ajoutée pour le citoyen et l'entreprise sont proposées:

la commande de formulaires en ligne, l'envoi électronique de facture et bientôt le recommandé électronique. A cette sécurisation et authentification des communications électroniques viendront se greffer divers projets spécifiques, dont le principal est la future carte d'identité électronique.

Le partenariat conclu entre le C.I.R.B. et BPG e-Services, filiale de La Poste, approuvé par le Gouvernement Régional le 13 novembre 2002, permet la création du service IRISbox et le déploiement de cette solution au niveau régional. Le Ministre-Président a rencontré ce besoin en finançant pour toutes les communes de la Région de Bruxelles-Capitale l'accès aux services IRISbox.

Historique du Guichet électronique

C'est avec le projet européen CITIES que cette aventure a commencé, et qui proposait de développer des applications propres à rendre des services en ligne aux citoyens. Les résultats ont été visibles dès 1997 via les services Irisnet proposés aux citoyens, à savoir un début de guichet électronique, proposant au public quatre grands types de services: transport (applications développées pour la STIB d'horaire en temps réel du métro par exemple); enseignement (informatisation des écoles); localisation (via Brussels UrbIS, carte digitale, on peut localiser une adresse à Bruxelles, trouver un terrain à vendre, etc); et enfin la dématérialisation de documents administratifs (à Woluwe-Saint-Pierre, Watermael-Boitsfort, Saint-Gilles et Ixelles).

François-Xavier de Donnea, Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale explique lors de la conférence

de presse du 17 décembre 2002: "Nous favorisons et subventionnons largement toutes les initiatives communales susceptibles de rendre plus accessibles et plus efficaces les démarches administratives des citoyens et des entreprises. Dans ce domaine, nous venons de franchir un pas décisif grâce à IRISbox, qui constitue le chaînon manquant de notre infrastructure informatique."

IRISbox est un système qui offre un plus essentiel aux relations électroniques entre le citoyen et son administration. Ce plus tient en un mot: la sécurité. En effet, grâce à une procédure d'authentification des usagers, une série de certificats délivrés par la commune pourront être commandés via Internet de façon totalement sécurisée.

Un guichet électronique ?

Un guichet électronique, comme un guichet traditionnel, permet aux citoyens, entreprises et administrations d'échanger des informations. Cet échange d'informations, administratives (certificat, extrait d'acte...) ou pratiques (collecte de déchets, inscription à des stages...) se fait généralement grâce à un formulaire. Ce formulaire, toujours sur un support en papier, peut facilement se transposer sur un support électronique.



CISCO FR

Utilisation du guichet électronique par le citoyen

Les citoyens obtiennent, après enregistrement auprès d'un bureau de poste ou d'une administration communale, un compte de messagerie, un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ils se rendent sur le site de la commune, sélectionnent le formulaire adéquat et après l'avoir rempli en ligne, paient si c'est une formalité habituellement payante. Ce formulaire est automatiquement envoyé à l'administration.

Quels documents administratifs ?

De prime abord, ce sont les services "Population" et "Etat civil" qui seront concernés, et 11 formulaires électroniques seront proposés:

Etat civil:

- Extrait d'acte de décès
- Extrait d'acte de divorce
- Extrait d'acte de mariage
- Extrait d'acte de naissance

Population:

- Certificat de composition de ménage
- Certificat de nationalité
- Certificat de domicile et de résidence
- Certificat de résidence en vue de mariage
- Certificat de résidence avec historique de l'adresse
- Certificat de vie



Le formulaire de déclaration de changement d'adresse est également proposé.

L'introduction d'IRISbox parachève le processus des administrations communales en ligne, rapproche le citoyen de son administration, en vue de satisfaire ses besoins les plus importants sans avoir à se déplacer. La solution retenue par la Région de Bruxelles-Capitale pour les transactions locales sera étendue aux administrations régionales et pararégionales qui dispensent des services aux citoyens et entreprises. C'est une solution cohérente, globale et fiable, qui va radicalement changer les rapports entre une administration et les citoyens, en étant construit sur la transparence et la simplification administrative. Quand Bruxelles unit ses forces, Bruxelles gagne.

The eEurope Awards

The eEurope Awards are part of the eEurope Initiative announced by Erkki Liikanen, European Commissioner for Enterprise and the Information Society. Each competition will consist of a call for existing ICT applications used in public life and/or public service provision, to be demonstrated at a high-level European conference. This includes an exhibition on the successful use of ICT in public service provision at each of the respective conferences.

- The successful applicants, to be selected by independent evaluators, will be offered the opportunity to give a demonstration at a high-level conference to an audience of Ministers and other senior decision makers from European ministries and public services;
- The best applicants will receive an award, to be presented by Commissioner Erkki Liikanen at the respective conferences.

Four award competitions will take place between 2003 and 2005. The first competition is the eHealth Awards to be presented at the "eHealth 2003: ICT for Health" Conference on 22-23 May 2003, in Brussels, Belgium.

The second award competition, is the competition for the eGovernment Awards, will be presented at the Ministerial conference on 3-4 July 2003, in Como, Italy.

Though competitions are only directly open to organisations providing a public service, suppliers of the technology and other private sector partners may also contribute to the proposal or provide support for the exhibition and conference. The purpose of the exhibition is to allow applicants to demonstrate a case of successful implementation to their peers.

Tante Mariette en haar fiets

Handboek overheids- en verenigingencommunicatie

“Tante Mariette en haar fiets” is een basiswerk voor iedereen die actief is als communicatiemedewerker van een overheidsinstelling of een vereniging. Succesvol communiceren met weinig middelen: dat is het uitgangspunt van dit boek.



Het boek doorloopt de verschillende thema's waar een communicatiemedewerker mee te maken heeft: communicatiebeleid, corporate communicatie, interne communicatie, marktonderzoek, campagnenwerk, crisiscommunicatie, mediagebruik, De auteur legt hierbij telkens op een bevattelijke manier uit hoe men professioneel deze elementen in een communicatiewerking kan uitbouwen.

Dit handboek overheids- en verenigingencommunicatie is zowel gebaseerd op recente onderzoeksbevindingen als op de communicatiepraktijk. Het biedt de lezer inzicht in hoe communicatieprocessen werken, en de veelheid van elementen die daarbij van belang zijn.

Tante Mariette ging, zoals zo veel andere lokale vrijwilligers, jarenlang op pad om leden en andere geïnteresseerden op de hoogte te brengen van verenigingsactiviteiten. Tante Mariette bracht op haar fiets de boodschap persoonlijk bij het publiek. Ondertussen is het tijdperk van Tante Mariette grotendeels afgelopen. Boodschappen bereiken hun bestemmingen nog zelden per fiets, maar worden opgenomen in een waaier van communicatiemedia.

Het verhaal achter de titel is evenwel de rode draad doorheen dit boek. Communicatie hoort persoonlijk te zijn, begeistertend en met veel inlevings- en aanpassingsvermogen tegenover de doelpublieken. Overheden en verenigingen kunnen daarbij van elkaar min-

stens zo veel leren als van de bedrijfswereld. Dure communicatiekanalen zijn overigens niet meteen de meest geschikte media.

Informatieambtenaar, PR-verantwoordelijke, stafmedewerker communicatie, marketeer...: welke titel ze ook dragen, dit praktisch georiënteerde handboek is in de eerste plaats voor hen bestemd. Maar ook welzijnswerkers, politici, beleidsmensen, communicatiestudenten... vinden in dit boek achtergrondinformatie zowel als handige tips en checklists voor een doeltreffende overheids- en verenigingencommunicatie.

Auteur Eric Goubin is ruim 15 jaar actief op het vlak van non-profit communicatie, zowel in de communicatiepraktijk als in de communicatiewetenschap. Hij is verbonden aan de Katholieke Hogeschool Mechelen, waar hij de onderzoeksgroep Memori leidt en er onderzoek, onderwijs en consulting verzorgt.

Het boek kost 34 Euro, en kan worden besteld bij:
 Uitgeverij Vanden Broele
 Stationslaan 23 - 8200 Brugge
 Tel. 050 642 800 - Fax 050 642 808
 e-mail: uitgeverij@vandenbroele.be
www.uitgeverij.vandenbroele.be

Online bestellen kan door rechtstreeks te surfen naar
<http://www.uitgeverij.vandenbroele.be/catalogus/detail.asp?id=139>