

Maandelijks n° 56 - Februari 2006 – Mensuel n° 56 - Février 2006

# 4 INSTANCE<sup>®</sup>

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Link ((●



*The European  
capital of culture:  
Patras 2006*

3<sup>de</sup> Overheidscongres  
3<sup>ème</sup> Congrès  
du secteur public

Management Tools for  
Public Management

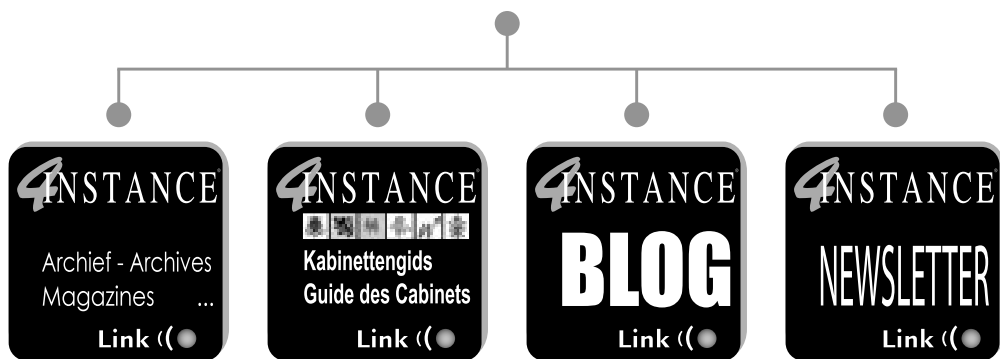
Frank Robben  
Overheidsmanager 2005



**4** *The European capital of culture*  
Patras 2006

Trapeze

**GTG media**



**4** INSTANCE N° 56 - Février - Februari 2006

- 4**     **ART - KUNST**  
The European capital of culture; Patras 2006
- 6**     **OVERHEIDSCONGRES - CONGRÈS DU SECTEUR PUBLIC**  
Management Tools for Public Management
- 8**     **E-REGEREN**  
Vlaamse regering gaat digitaal
- 9**     **E.U.**  
L'Europe est à vous
- 11**    **INFORMATIEVEILIGHEID**  
Het Belgisch overlegplatform voor Informatieveiligheid
- 14**    **SÉCURITÉ - ORGANISATION**  
Etats-Unis: création d'un service pour espionner à l'étranger
- 15**    **INNOVATION**  
Les récompenses de l'IAPC révèlent que la collaboration gouvernementale améliore la sécurité publique
- 17**    **OVERHEIDSMANAGER VAN HET JAAR**  
Frank Robben Overheidsmanager 2005
- 20**    **EUROPEAN DEBATE**  
With the Euro, the EU Put the Cart Before the Horse
- 23**    **COMMUNICATIE**  
Meer dan één miljoen bellers in 2005 voor de Vlaamse infolijn



Bubbleman

4INSTANCE N° 56  
Februari - Février 2006

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](mailto:info@4instance.be)  
<http://www.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION  
bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction  
Greta Rooselaers  
Tel. 02/534 94 51  
E-mail: [4instance@skynet.be](mailto:4instance@skynet.be)

COPYRIGHT PICTURES  
Patras

LAYOUT - PREPRESS  
Daniel Collette Production sprl  
<http://www.dcprou.be>

REGIE  
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION  
Etoby

## Adviesraad - Conseil - Advisory board 4INSTANCE

**Jean-Louis Boogaerts** Directeur Cellule stratégique du Ministre de l'Emploi et de l'Informatisation Peter Vanvelthoven; **Pascale Delcomminette** Chef de cabinet adjoint - Ministre-Président de la Région Wallonne Elio Di Rupo; **Erwin De Pue** Directeur van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging; **Francine Deville** Administratrice Générale IFA-PME; **Hans D'Hondt** Kabinetschef algemeen beleid van Vlaams Minister-President Yves Leterme; **Prof. Pierre Klees** Président du Groupe Vinçotte; **Prof. Dr Herman Matthijs** Vrije Universiteit Brussel - Faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen; **Jacques Moisse** Inspecteur general Secrétariat general du Ministère de la Région Wallonne; **Georges Monard** Voorzitter van het Directiecomité van de federale overheidsdienst Personeel en Organisatie; **Thibault Van der Auwermeulen** Managing Director 4INSTANCE; **Fons van Dyck** Managing Director think BBDO; **Marc Van Gastel** Raadgever bij Vlaams Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse handel Fientje Moerman; **Marc Van Hemelrijck** Gedelegeerd Bestuurder Selor; **Clair Ysebaert** Voorzitter van de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen.

*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*

*Membre du Club de la Fondation Universitaire  
Lid van de Club van de Universitaire Stichting*

*"4INSTANCE is ondertekenaar van de Milieu-beleidsvereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i.v.m. papierrecuperatie".*

## Informeer uw vrienden en collega's over 4INSTANCE

Parlez de 4INSTANCE à vos amis et collègues

Link ((●

Volgend magazine verschijnt op 15 maart 2006  
Le prochain magazine paraît le 15 mars 2006

4INSTANCE N° 57

Link ((●

Blogging

B.B.B.



Museum Provincie Antwerpen



rss magazine



rss blog



rss newsletter

Informatie voor de redactie is welkom op: [info@4Instance.be](mailto:info@4Instance.be)

Toute information pour la rédaction est la bien venue à: [info@4Instance.be](mailto:info@4Instance.be)

# The European capital of culture

## PATRAS 2006

The “European Capitals of Culture” scheme was launched in 1985 by the Council of Ministers on the initiative of Melina Mercouri, the then Minister of Culture in Greece. Melina’s dream was to foster deeper knowledge of

the differences and similarities of European cultures among the European Union’s member-states, in order to learn to communicate using the language of Culture.

Athens was the first city to host the Institution of the European Capital of Culture, in 1985. Ever since, each year, at least one European city is being awarded the title of the “European Capital of Culture”. The city of Patras was designated to be the “European Capital

of Culture” for the year of 2006. ● ● ●

The main concept of the “European Capital of Culture – Patras 2006” is to bring the citizens of Europe closer, in order to enhance cultural exchange and celebrate cultural diversity. Within the boundaries of “Patras 2006”, Europeans will be offered the opportunity to meet, communicate and swap personal experiences so as to get more acquainted with each other. By bringing together all our forces we will create a common language, that of Culture. “Patras 2006”, will be the joyful meeting point for Europe’s Reunion.

Patras the third largest city of Greece was designated to be the European Capital of Culture for the year of 2006. The city of the sun and the sea, the city of youth and culture, the city of joy and the Carnival is getting prepared to welcome the citizens of Europe, the citizens of the world. Patras, was named after Patreas, of the Ancient Greek Mythology. It is the city of the Apostle St. Andrew; a city that has shaped a unique multicultural identity throughout the centuries.

Being the greatest Gate of Greece towards the West, she was bound to be a place guaranteeing the free expression of ideas and the reinforcement of the institutions forming a cultural context corresponding to the great European vision.

Patras is located at the Western part of Greece’s mainland on the Northwestern coast of Peloponnesus. The city is sited right in the middle of an



imaginary triangle formed by three locations of major archeological importance: Ancient Delphi in the north, Epidaurus in the south-east and Olympia in the south-west, whereas, at the same time, it is placed between the Mount Panachaiko and the Gulf of Patras, which links the city with Aitolokarmania and the Ionian Islands. Patras, the third largest city of Greece, has always been a path to Europe, a Gate towards the West and a commercial channel to the ports of Italy, France and England. Probably, Patras already existed before the Peloponnesian War, which took place in 431 B.C. In Roman times, Emperors like Tiberius, Nero and Adriano, ceded several privileges to Patras, turning the city into one of glory and wealth. In 1821, Patras was one of the first cities to revolt against the Turkish occupation. Because of its strategic importance, the city was almost completely destroyed

during the Revolution. During the 19th century, Patras met an impressive commercial and economic growth thanks to its port. The city regained its past historical, economical and cultural decisive role and, became once more, a place of cultural exchange and creation. Today, Patras is a cosmopolitan city and remains a place where new ideas, ever renewed conceptions and avant-garde philosophical movements are flourishing. Being the metropolis of Western Greece, the city is well-connected to the rest of the country, through a highly developed transportation system. Europe’s biggest cable-stayed bridge links Patras with the central and northern part of the country.

The University of Patras provides all necessary expertise for both scientific and artistic activity, encouraging the city to move towards further development. The fifty thousand University students living in Patras are pumping youth and vitality in the city’s arteries. Patras has always been a city favored by History and Geography. Throughout history, Patras has proven its ability to appreciate and incorporate cultural diversity. The year of 2006 can become the starting point for the development course of Patras throughout the 21st century; a driving force for the European integration process. In 2006 in Patras, we will make use of a common language; the language of Culture.

[www.patras2006.gr](http://www.patras2006.gr)



## Management Tools for Public Management

The creative public manager

**21 maart - mars 2006 - Concert Noble**

Today's public administrators must be more than the effective managers of their agencies' internal operations. In order to manage a complex set of interorganizational relationships spanning governments, nonprofit organizations and private firms in a complex global economy, they and their organizations must be capable of great agility and change. Effectiveness is a necessary but not sufficient condition for success: Today's public managers must reach beyond competence to be creative innovators and agents of change.

Public sector professionals need more and more tools for Strategic Planning, Reengineering, Total Quality Management, Benchmarking, Performance Measurement and Management, Team Management., Communication.. The congress shows how to understand them, use them and integrate them into any organization, and how they will take public managers beyond competence to be creative innovators.

The creative public manager must continually look for new tools and new approaches. Tools for Innovators will help in this search, and in meeting and surmounting the challenges of a changing public sector.

## Programma - Programme

- 09:00-09:30 *onthaal - accueil – café - koffie*
- 09:30-09:45 *inleiding - introduction*  
**Rudy Aernoudt** Kabinetschef van Vlaams Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap & Innovatie en Buitenlandse Handel
- 09:45-10:30 **Management Tools for Public Management.**  
 The creative public manager.  
**Karel Vinck** (keynote) Europees coördinator voor ERTMS - Coördinateur européen de l'ERTMS - Voorzitter van de Raad van Bestuur Umicore en Cumerio - Président du conseil d'Administration de Umicore et Cumerio
- 10:30-11:00 **Innovative Turnaround Management. From high-tech to public sector.**  
**Karl-Heinz Streibich** CEO Software AG
- 11:00-11:30 **Managementtools volstaan niet!**  
**Ingrid Lieten** Directeur-generaal van De Lijn.  
**Ludo Danneels** Business line manager solutions Ardatix
- 11:30-12:00 **Hoe kunnen mobiele communicatie oplossingen een optimaal overheidsbeleid ondersteunen?**  
**De quelle manière optimale les solutions de communications mobiles peuvent-elles soutenir la gestion public?**

12:00-14:00 *french & japanese walking BUFFET*  
 14.00-14:30 U kan kiezen uit volgende topics  
 & Vous pouvez choisir entre les thèmes suivants  
 14:30-15:00 1. Business Intelligence bij RVSZ : Procesmonitoring  
**Patrick Mylle** Adviseur Beleid en Strategie bij het RSVZ  
 2. Werken met een beheersovereenkomst in de praktijk  
**Jos Verrelst** Consultant, Ardati  
**Sebastien Dubrulle** Presalesmanager, Cognos  
 3. tbd (IBM)  
 15:30-16:00 Increasing the public service productivity  
 The horizontal Government program for productivity  
**Heikki Joustie** Deputy Director of Public Management  
 Governance Policy and Public Services Unit  
 The Ministry of Finance has policy-making responsibilities in the areas of public management reform and information and communication technology (ICT) policy and guidance for the state administration. These functions are primarily carried out by the State IT Management Unit in the Ministry's Public Management Department. The Ministry of Finance also has responsibility for the Government Information Management Unit. Major public sector reforms were carried out in Finland between 1987 and 1997, introducing substantial changes in financial management, personnel management and the structure of the state.  
 16:00-16:15 Trends voor een betere overheid  
**Herman Konings** Trendwatcher

16:15-17:00 Debat - Débat  
**prof. Roger Blanpain** Professor Emeritus KU Leuven  
**Frank Robben** Administrateur generaal K.S.Z. - Administrateur général B.C.S.S. - Overheidsmananger 2005  
**prof. Pierre Klees** Président du Groupe Vinçotte  
**Herman Konings** Trendwatcher  
**Heikki Joustie** Deputy Director General - Public Management Dep. MoF  
 Moderator - Modérateur **Boudewijn van Spilbeek**  
 Nieuwsdienst VTM  
 17:00-18:30 Cocktail

**Online inschrijving – inscription en ligne**

Link ((● *4instance-congres*

**Frais de participation - Deelnemingskosten**

200 euro administratie/administration  
 950 euro bedrijf/société (\*)



**Inschrijving via fax - inscription via fax**

Link ((● *Word document downloaden invullen en faxen. Téléchargez le document Word et envoyez le par fax.*

CONGRES PARTNERS



# Vlaamse regering gaat digitaal

Binnenkort zal de papierberg op de ministeriële kabinetten aanzienlijk inkrimpen. Vanaf nu kan de agendering van dossiers op de Vlaamse Regering namelijk volledig elektronisch verlopen.

**D**ie digitale revolutie heeft alles te maken met het project elektronische regeringsvoorbereiding, kortweg e-regeren. Dankzij e-regeren kunnen dossiers op een veel eenvoudigere manier op de agenda van de ministerraad belanden.

Het e-regerenproject wil via een beveiligd systeem alle noodzakelijke documenten ter beschikking stellen van ministers, kabinetsleden en bevoegde ambtenaren. De Vlaamse kabinetten krijgen met e-regeren een eigen werkomgeving ter beschikking waarmee ze binnen hun kabinet of tussen kabinetten op een eenvoudige en snelle manier dossiers kunnen uitwisselen. Door de mogelijkheid om documenten en informatie gemeenschappelijk ter beschikking te stellen laat e-regeren ook de interne werking van de kabinetten efficiënter verlopen. Ook de bevoegde ambtenaren in de administraties en de verschillende adviesinstanties, zoals de Inspectie van Financiën en de Raad van State, zullen toegang krijgen tot het elektronische platform.

Zodra een dossier in het systeem ingegeven wordt en op het platform terechtkomt, worden de betrokken

partijen per mail verwittigd. Daarna kunnen ze het dossier eventueel bewerken en ter beschikking stellen van diverse kabinetten, bijvoorbeeld voor een inter-kabinettenoverleg. Daarnaast kan het ook voorgelegd worden voor advies aan de diverse adviesinstanties en uiteindelijk op de agenda van de Vlaamse ministerraad gebracht worden. Alle stukken worden ondertekend met de digitale handtekening van de elektronische identiteitskaart. Zo'n handtekening maakt de documenten meteen authentiek en vrijwaart het systeem van misbruik.

Na een bespreking door de Vlaamse Regering kan ten slotte het volledige dossier meteen ook gearcheveerd en ontsloten worden. Tot voor kort werden enkel de agenda's en notulen van de ministerraden elektronisch verdeeld.

De afdeling Kanselarij van de Vlaamse Regering, die het hele besluitvormingsproces van de Vlaamse regering verzorgt, mailde ze telkens door naar de verschillende kabinetten en secretariaten-generaal van de administraties. De documenten ter voorbereiding

van de ministerraad, zoals nota's, werden enkel op papier verspreid. Dankzij het e-regerenproject zullen die nu ook elektronisch rondgestuurd kunnen worden.

Met e-regeren wordt het ook eenvoudiger om over een document advies te vragen of om een overleg te plannen. Bovendien zullen alle geagendeerde documenten sneller ter beschikking staan van alle kabinetten en bevoegde ambtenaren. Zodra de afdeling Kanselarij de documenten agendeert, kunnen ze ook meteen opgevraagd worden. Alle documenten kunnen éénvoudig worden verwerkt en gearcheveerd in gewone documentformaten (Word, Excel ...) waardoor ze eenvoudig doorzocht kunnen worden. Het e-regeren project werd in 2005 bekroond met de AGORIA E-Government award. Meer informatie over het e-regerenproject kan u bekomen bij de coördinatrice Vlaams e-government (CORVE), [egovernment@vlaanderen.be](mailto:egovernment@vlaanderen.be) of op de website [www.vlaanderen.be/egovernment](http://www.vlaanderen.be/egovernment).

Lieven Raes ●



# L'Europe est à vous

## Services publics européens et nationaux en ligne

“L'Europe” a voulu mettre les services publics européens et nationaux en ligne à la disposition de chacun en créant un portail “L'Europe est à vous”. “Your Europe” en anglais.

### Pour les Citoyens

Le fournit des informations pratiques détaillées sur vos droits et opportunités dans l'UE et son marché intérieur ainsi que des conseils sur la manière d'exercer ces droits en pratique. Vous pouvez ainsi en apprendre plus sur les conditions de vie, de travail ou d'études dans un autre pays de l'UE.

### Guides généraux sur l'UE

Ces guides vous procurent un aperçu général sur vos droits et opportunités dans l'UE et sur la façon de les exploiter au mieux. Pour accéder à ces données, sélectionnez un intitulé de guide et la langue préférée dans le menu de gauche correspondant.

Fiches: informations pratiques aux niveaux communautaire et national

Plus de 80 fiches individuelles vous fournissent des informations pratiques détaillées sur l'exercice de vos droits au niveau de l'UE et dans un pays spécifique de l'UE et sur les situations particulières susceptibles de se présenter. Pour accéder à ces données, sélection-

ner d'abord le domaine général, puis les informations spécifiques disponibles pour ce domaine, le pays et la langue disponible dans le menu de gauche correspondant.

### Adresses utiles

Vous y trouverez les adresses postales, numéros de téléphone, sites web et adresses électroniques utiles. Pour accéder à ces données, sélectionner d'abord le domaine général, puis le pays et la langue disponible dans le menu de gauche correspondant. Des adresses utiles peuvent également être obtenues sur certaines pages d'information (fiches de données) en cliquant sur le lien correspondant.

### Liens utiles

Les pages d'information sur l'UE et les pays contiennent des liens vers des sources extérieures en rapport avec la page actuellement affichée. Une liste exhaustive des sites extérieurs est également disponible dans les “liens utiles” en haut de chaque page.

• • •



Mask

### Services aux citoyens

Les sites fournissant les services les plus utiles aux citoyens sont disponibles dans le menu de gauche correspondant. Par exemple, vous pouvez demander des conseils sur le service d'orientation pour les citoyens

Link (●)

ou demander des versions papier de toutes les informations disponibles sur ce site auprès du Service "Europe Direct".

### Pour les Entreprises

Le vous informe de vos droits et des opportunités économiques dans l'UE et son marché intérieur. À travers les données, les informations et les liens vers d'autres sources d'information, "L'Europe est à vous - Entreprises" peut fournir des réponses ou des conseils par exemple sur la question suivante:

- Souhaitez-vous faire du commerce dans le marché unique européen?
- Avez-vous besoin de conseils sur la manière de certifier votre produit?
- Recherchez-vous un partenaire commercial dans l'Union européenne?
- Voulez-vous savoir comment soumissionner pour les marchés publics?
- Souhaitez-vous étendre vos activités à un autre État membre?
- Ou seulement disposer d'une source de renseignements fiables sur le marché unique européen?...



*Carnival construction*

## Informations administratives en ligne - Services en ligne

IDABC est un programme européen utilisant des avancées dans les technologies de l'information et de la communication pour faciliter les échanges de données informatisées entre les administrations publiques européennes.

Il vise à mettre en place et à gérer des réseaux et des services permettant aux administrations des États membres et de l'UE d'échanger des données par voie électronique afin de mettre en œuvre les politiques et la législation européennes.

IDABC permet d'accéder à des informations quotidiennes d'administrations européennes en ligne concernant les services en ligne aux citoyens et les services en ligne aux entreprises.

### Informations disponibles

Informations générales au niveau de l'UE

Il vous fournit des informations économiques générales à l'échelle de l'UE dans des langues et des domaines divers. Pour accéder à ces informations, sélectionnez le domaine qui vous intéresse dans le menu de gauche correspondant.

### Informations au niveau national

Il vous fournit des informations économiques nationales dans des langues et des domaines divers. Pour accéder à ces informations, sélectionnez le domaine qui vous intéresse dans le menu de gauche correspondant.

### Liens utiles

Les pages d'informations communautaires et nationales contiennent des liens vers des sources d'information extérieures en rapport avec la page actuellement affichée. Une liste exhaustive des sites extérieurs est également disponible dans les "liens utiles" en haut de chaque page.

### Services aux entreprises

Les sites fournissant les services les plus utiles aux entreprises sont disponibles dans le menu de gauche correspondant.

<http://europa.eu.int/youreurope/>

# Het Belgisch overlegplatform voor Informatieveiligheid

Het overlegplatform is een communicatieplatform voor alle problematieken inzake informatieveiligheid, maar wel gestructureerd en hiërarchisch met de bedoeling een oplossing te bieden voor gedetecteerde problemen en gebruik makend van alle bestaande resources.

Het Overlegplatform voor Informatieveiligheid werd door de federale Ministerraad goedgekeurd op 30 september 2005. Met deze beslissing gaf de Belgische regering erkenning aan de noodzaak om een platform te creëren dat overkoepelend werkzaam is op het domein van informatieveiligheid.

## Het overleg wordt in de eerste plaats gevoerd door permanente leden

De eerste ervaringen in 2003 van Peter Vanvelthoven als nieuwe Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat maakten onmiddellijk duidelijk dat zeer veel aandacht moest besteed worden aan het aspect informatieveiligheid. "Wanneer we het vertrouwen van de burgers en de ondernemingen in het e-governmentbeleid willen behouden, moeten we als overheid de nodige ondersteuning bieden" aldus de toenmalige Staatssecretaris. De bevoegdheden omtrent informatieveiligheid zijn echter over verschillende instellingen verspreid. In

eerste instantie werden deze in kaart gebracht met de opdracht hun kennis samen te brengen en aldus een meerwaarde te creëren voor de federale overheid.

*Vertrouwen van burgers en ondernemingen in het e-govbeleid kan enkel met een volgehouden aandacht voor privacy en informatieveiligheid.*

## Volgende permanente leden maken dan ook deel uit van het overlegplatform:

- **Fedict** (Federale Dienst voor Informatie en Communicatie-technologie) dat verantwoordelijk is voor het beheer van het federale netwerk, maar ook zorgt voor de bouwstenen van het e-gov beleid. Alsmear meer richt deze dienst zich naar de informatisering van de samenleving.



Peter Vanvelthoven  
Federaal Minister van Werk  
en Informatisering

- de **Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid** dat het **netwerk**, Extranet, van de sociale zekerheid beheert. Via deze instelling worden per jaar miljoenen gegevens uitgewisseld. Tevens heeft zij een informatieveiligheidsdienst die op een pragmatische manier meer dan 2000 instellingen begeleidt.
- het **Belgisch Instituut voor Post- en Telecommunicatie** is de regulator van de publieke netwerken en andere communicatiekanalen. Door de nieuwe Telecomwet werden aan deze instelling verregaande bevoegdheden toegekend inzake informatieveiligheid.
- de **Federal Computer Crime Unit**. Deze politiedienst is bevoegd voor het repressief optreden tegen inbreuken op de wet inzake informaticacriminaliteit. Via internationale contacten kan zij ook proactief een strategie ontwikkelen in samenwerking met de andere partners. Ook de bestrijding van spam behoort tot haar takenpakket.
- het **Crisiscentrum**. Deze dienst zal een cruciale rol spelen in het uitwerken van noodplannen bij incidenten die primaire dienstverlening van de overheid kunnen in gevaar brengen. De uitwisseling van gegevens maakt dat steeds meer hulpdiensten afhankelijk worden van deze netwerken voor de uitoefening van hun kerntaken.

- de **Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**. Deze instelling, autonoom werkend onder de voogdij van het Parlement houdt toezicht op het respecteren van de privacy bij het gebruik van digitale middelen. Ook wordt pro-actief gewerkt door het verlenen van adviezen bij voorgestelde projecten. Naast de voormelde entiteiten hebben we ook nog de diensten die als kerntaak de beveiliging van de strategische belangen van het land tot hun bevoegdheid rekenen.

*Het Overlegplatform kan zich uitbouwen als coördinatie- en kenniscentrum. Pas dan bewijst het zijn sterkte.*

- de **Algemene Dienst voor Inlichting en Veiligheid**. Deze dienst, afhankelijk van Defensie, staat in voor de vergaring van gegevens voor de bescherming van het land op militair gebied en de Belgen in het buitenland. Dezelfde taak, weliswaar op burgerlijk gebied wordt uitgevoerd door de Staatsveiligheid. De coördinatie van de machtigingen voor de veiligheidsofficieren, die toezien op de bescherming van de informatie, ook in de andere overheidsdiensten, wordt uitgevoerd door de Nationale Veiligheidsdienst, in samenwerking met de twee voormelde diensten. Deze diensten hebben de taak om kritische en strategische informatie te beschermen. Dit veronderstelt een gestructureerd en georganiseerd kader, zeker in een federale staatsstructuur. Uiteraard is de uitwisseling van beveiligingsinformatie met andere overheidsinstellingen en andere beleidsniveau's hierbij van cruciaal belang.

**En toch niet enkel de permanente leden...**

Wanneer de permanente leden beslissen om een topic verder uit te werken, wordt dit opgenomen in een werkgroep. Deze werkgroepen, waar alle permanente leden kunnen ( maar niet moeten ) aan deelnemen, mogen externe partners vragen om hun expertise ter beschikking te stellen van het Overlegplatform. ( bv. ISPA – de internet service providers vereniging, universiteiten, Wetenschapsbeleid, Belcliv, Belnet – de beheer-

der van het federale netwerk, enz. ) Van deze werkgroepen wordt verwacht dat ze voorstellen formuleren om een oplossing te bieden aan het voorgelegd probleem. Noch de werkgroepen, noch de vergadering van alle permanente leden heeft beslissingsrecht. De heterogeniteit van de permanente leden vereist dus een consensus, wat niet altijd gemakkelijk zal zijn. Daarentegen zal een bereikte consensus het Overlegplatform een grotere politieke draagkracht geven, wat de uitvoering van de voorstellen enkel maar positief kan beïnvloeden.

**Op dit ogenblik zijn er drie werkgroepen samengesteld:**

- De behandeling van botnets ( met een denial of service als gevolg ). Hoe kann hiertegen gereageerd worden ?
- De behandeling van de problematiek van geclassificeerde informatie. Hoe kunnen we de opgelegde

Europese regels integreren in onze veiligheidsvoorwaarden ? Wat met encryptie ? Wat met homologatie van hard- en software die in cruciale toepassingen wordt geïntegreerd ?

- Een derde werkgroep zal zich buigen omtrent het begrip “strategische en kritische ICT-infrastructuur”. De definiëring, en dus de daaruitvolgende acties, is niet altijd zo eenvoudig.

**Het Overlegplatform als coördinatiecentrum**

Zeker in het kader van de geclassificeerde informatie, maar ook voor de bescherming van de kritische ICT-infrastructuur, zal een permanent overleg met de regio's noodzakelijk zijn. Op korte termijn is het dan ook wenselijk deze als permanente partner op te nemen in het Overlegplatform. Op iets langere termijn kan nagegaan worden hoe het platform zich positioneert ten opzichte van de lokale besturen.

Het is belangrijk om in consensus voorstellen te formuleren aan de federale regering. Dit zal de sterkte of de zwakte aantonen van het Overlegplatform. De organisatie wordt nu op punt gesteld, om in optimale omstandigheden te kunnen werken en een goede communicatie te waarborgen tussen de permanente partners. Deze laatste hebben immers, binnen hun bevoegdheid, een volledige autonomie. Een vertrouwensrelatie bewerkstelligen tussen de deelnemers is noodzakelijk, iets wat ongetwijfeld tijd zal vergen. Het bewijs van productiviteit en het aantonen van creativiteit zal de geloofwaardigheid van het Overlegplatform sterk doen toe- ● ● ●



*Carnival construction*

nemen. Op deze wijze zal het een single point of entry worden voor een algemeen kader van informatieveiligheid. Via het Overlegplatform kunnen de door Europa of supranationale instellingen opgelegde regels inzake informatieveiligheid verder verspeid worden naar de andere federale entiteiten en/of naar de regio's en de lokale besturen, indien nodig.

### **Het Overlegplatform als kenniscentrum voor informatie-veiligheid**

Informatieveiligheid kent ook financiële implicaties. Het is een vrij dure aangelegenheid. Kennis wordt hier cash betaald. Ook om deze reden is het belangrijk dat

de kennis, die nu aanwezig is in de verschillende instellingen, ter beschikking wordt gesteld van het Overlegplatform. Voor de overheid in zijn geheel betekent dit een win-situatie. Overheidsuitgaven kunnen op deze manier beperkt worden.

Nochtans zal de overheid zelf in informatieveiligheid moeten investeren, alleen al om competitief te blijven ten opzichte van andere landen. Investerings in informatieveiligheid worden dikwijls niet uitgevoerd omwille van het ontbreken van een return on investment. Enkel bij een daadwerkelijk incident, wanneer de schade opgemeten wordt, blijkt wat de investering eigenlijk zou waard geweest zijn, wat uiteraard te laat is.

### **Een ander initiatief : de informatieveiligheid sconsulenten**

Binnen het netwerk van de sociale zekerheid, waar e-government al gedurende vele jaren wordt gepromoot en uitgevoerd, hebben de instellingen de verplichting een veiligheidsconsulent in dienst te hebben. De informatieveiligheidsdienst van de Kruispuntbank van de sociale Zekerheid helpt dit mee organiseren. Op deze manier ontstaat een gecoördineerde aanpak van de voorgeschreven beveiligings-maatregelen. Het is de bedoeling dit systeem, dat zeer goed werkt, te implementeren in de andere sectoren van de federale overheid. De uitwisseling van gegevens met andere beleidsniveau's verplicht de overheid om deze maatregel te nemen. Het Forum, de verzameling van veiligheidsconsulenten, zal ook gelinkt worden aan het Overlegplatform voor Informatieveiligheid. Het Forum zal eveneens voorstellen kunnen formuleren die rechtstreeks verband houden met het informatieveiligheidsbeleid van de overheid, maar steeds met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de burger. "Privacy en informatieveiligheid zijn immers geen tegensprekelijke begrippen" aldus de Minister van Werk en Informatisering. "We moeten zorgen voor een uitgebalanceerd evenwicht, zodat iedereen zijn taak naar behoren kan uitvoeren en waarbij een meerwaarde wordt gecreëerd voor de ganse maatschappij".

*Contact: De Brandt Remi - Expert*

*Tel : 022129214*

*Maria Theresiastraat 1-3 - 1000 Brussel*

## Etats-Unis

## Création d'un service pour espionner à l'étranger

Le président américain George W. Bush a donné son aval à la création d'un nouveau "service des opérations clandestines" (NCS) qui, sous l'égide de la CIA, s'occupera des opérations d'espionnage des Etats-Unis à l'étranger.

Il s'agit de la dernière réforme en date pour remettre à flot la CIA après le double fiasco des attentats du 11 septembre 2001, qu'elle n'avait pas vus venir, et des armes de destruction massive de Saddam Hussein, qu'elle avait crues voir par erreur.

La création du NCS a été annoncée conjointement par le directeur de la CIA (Agence centrale du renseignement) Porter Goss et le directeur national du renseignement (DNI) John Negroponte qui supervise la quinzaine d'agences de renseignement américaines civiles et militaires.

Le NCS agira sous les ordres de la CIA, elle-même sous la supervision du DNI. «Avec la création du NCS, le gouvernement américain aura à sa disposition un service du renseignement plus cohérent et plus fiable», a dit M. Negroponte, dans un communiqué. M. Goss a vu, pour sa part, dans cette création "une marque de confiance pour la CIA".

"C'est vraiment une reconnaissance de sa longue expérience dans le monde du renseignement humain", a estimé de son côté un haut responsable

du renseignement sous couvert d'anonymat. Des responsables ont indiqué que cette mesure montrait surtout l'importance croissante des opérations clandestines du département de la Défense et du FBI (police fédérale).

"Depuis des années, la CIA était l'organisme de renseignement du gouvernement dans une large mesure", a déclaré un autre haut responsable du renseignement, mais "quand vous regardez les dix dernières années, il y a aujourd'hui une capacité de renseignement plus importante au gouvernement américain". Il y a une quinzaine d'organismes de renseignement. Le Service des opérations clandestines coordonnera les opérations d'espionnage de la CIA, du FBI et du département de la Défense.

"Je peux vous dire par expérience personnelle que quand on met toutes ces capacités ensemble, entre la CIA et le FBI, entre la CIA et le département de la Défense ou les trois ensemble, pour travailler sur un problème, un problème vraiment difficile, les résultats sont magiques", a ajouté ce responsable.

"C'est la première occasion de redessiner certaines de ces frontières", a-t-il dit.

Un haut responsable a souligné combien le "mariage" entre la CIA et le département de la Défense avait porté ses fruits payé dans les opérations para-militaires en Irak et en Afghanistan. "Sur le terrain, c'est une relation qui marche à merveille", a-t-il dit. M. Goss, qui avait proposé la restructuration, a été désigné pour gérer le nouveau service. Aucune précision n'a été donnée sur la réelle autorité du NCS pour gérer les éventuels conflits entre les organisations. Mais les responsables du renseignement ont souligné que le nouveau service n'aurait pas le pouvoir d'ordonner ou de diriger des opérations clandestines et les agences se chargeront toujours de leurs propres services secrets.

<http://www.cia.gov/>

# Les récompenses de l'IAPC révèlent que la collaboration gouvernementale améliore la sécurité publique

## Prix d'Innovation en gestion publique

Selon l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC), en travaillant main dans la main, les gouvernements et leurs organismes améliorent la protection de la population.

L'intérêt des victimes de violence familiale au Manitoba, des travailleurs occupant des emplois potentiellement dangereux en Alberta, des personnes qui dépendent de l'eau salubre au Québec et de millions d'autres Canadiennes et Canadiens est sauvegardé grâce à la collaboration des organismes gouvernementaux sur des projets où les compétences se chevauchent en matière d'amélioration des services.

Cette tendance est clairement démontrée dans les résultats du concours de 2005 pour le Prix IAPC pour gestion innovatrice.

“Les personnes qui ont besoin d'aide ou sont potentiellement en danger ont souvent besoin d'une aide adéquate en temps opportun de la part des gouvernements”, a déclaré Claire Morris, présidente du jury et présidente-directrice générale de l'Association des universités et collèges du Canada. “Cette aide peut pren-

dre la forme d'une assistance financière, du règlement d'une plainte ou de l'amélioration du cadre sécuritaire d'un lieu de travail.”

“Par le passé, les citoyens devaient parfois attendre avant d'obtenir l'aide dont ils avaient besoin parce qu'un organisme gouvernemental pouvait répondre: “Ça ne relève pas de mon service”. Aujourd'hui, les fonctionnaires croient que la protection de la population et le service relève de tous les services. Les finalistes et les gagnants du prix de 2005 reflètent cette conviction.”

Pour souligner les réalisations organisationnelles au sein du secteur public du Canada, l'Institut d'administration publique du Canada inaugurerait en 1990 le Prix IAPC pour gestion innovatrice. Le concours de 2005 avait pour thème “*Fonction publique sans frontières*”.

Justice Manitoba est le lauréat de la Palme d'or. Le ministère a réformé son système de cour provinciale afin de réduire les délais des procès et les affaires en

suspens, qui mettaient en péril l'administration de la justice en temps opportun et engendraient des problèmes de sécurité pour les victimes de violence familiale. Le Projet pilote initial en matière de violence familiale a été mené par le juge en chef de la cour provinciale, l'honorable Raymond Wyant, et a mis en cause des représentants du système judiciaire, de la Couronne, de l'aide juridique, de la défense, du personnel judiciaire supérieur, des services aux victimes et du Service de police de Winnipeg.

[Link](#) (●)

Ressources humaines et Emploi Alberta – Le projet **Workplace Investments** (investissements dans le milieu de travail) a reçu la Palme d'argent pour avoir réduit de manière considérable le nombre d'accidents de travail dans la province, grâce à son initiative Sécurité au travail Alberta. La stratégie conjointe du gouvernement et de l'industrie a misé sur la sensibilisation du public, l'éducation en santé et sécurité, les modifications législatives et les efforts et poursuites accrus au titre de la conformité.

[Link](#) (●)

...

Le bronze est revenu à la **Ville de Longueuil**, au Québec, qui a traversé les frontières ministérielles afin de trouver une meilleure façon d'entretenir et de protéger son réseau routier, son réseau d'égouts et son système de distribution d'eau, grâce à son programme d'inventaire et d'entretien des infrastructures municipales.

**Link** ((●

### **Cinq autres organismes gouvernementaux étaient finalistes du concours:**

La **division de la sécurité des véhicules commerciaux** et de l'application des lois du ministère de la sécurité publique et du solliciteur général de la Colombie-Britannique a dirigé un programme auquel participaient les secteurs public et privé, appelé le Logging Truck Overload Reduction Program (programme de réduction de la surcharge des grumiers), qui solutionnerait les problèmes dangereux sur les routes dans les régions d'exploitation forestière de la Colombie-Britannique.

**Link** ((●

L'**Agence du revenu du Canada** a éliminé une surabondance de paperasserie qui représentait une véritable plaie pour les personnes qui demandaient des prestations sociales, en trouvant une meilleure manière d'échanger des données avec les ministères provinciaux et territoriaux, grâce à son Projet de vérification du revenu.

**Link** ((●

La **Commission canadienne des droits de la personne** a balayé d'anciens processus administratifs et des contraintes de personnel qui ont été la cause de graves inefficacités et d'affaires en suspens jusqu'en 2002. Son projet Quantum en a fait un modèle de mise en œuvre du changement.

**Link** ((●

La **Ville de St. John's** est devenue un chef de file dans l'élimination des barrières entre les ministères et entre l'hôtel de ville et ses citoyens, grâce à une organisation de service novatrice, Access St. John's Citizen Service Centre.

**Link** ((●

La **Division de la sécurité des usagers de la route de la Direction des services de délivrance des permis et d'immatriculation du ministère des Transports de l'Ontario** a réussi ce qu'aucune autre province n'avait fait auparavant – elle a réduit considérablement le nombre d'accidents de la route causés par les conducteurs brûlant des feux rouges, grâce à l'installation de caméras aux intersections. Son projet de dispositifs photographiques reliés aux feux rouges a bien réussi, grâce à la collaboration entre les nombreux ministères et les nombreuses municipalités.

Les gagnants et les finalistes ont été sélectionnés parmi 70 mises en candidature par un jury national composé

de cinq professionnels et cadres supérieurs dans la fonction publique. Outre Claire Morris, ces membres sont les suivants:

- **W. Michael Fenn**, sous-ministre, ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario;
- **Paul Lafleche**, secrétaire et greffier du Conseil exécutif, gouvernement de la Nouvelle-Écosse;
- **Jean Pronovost**, École nationale d'administration publique, Québec;
- **Ken Rasmussen**, professeur, Faculté d'administration, Université de Regina.

Fondé en 1947, l'Institut d'administration publique du Canada est une association dynamique qui regroupe des fonctionnaires, des universitaires et des particuliers s'intéressant à la gestion publique. Constitué de groupes régionaux, cet organisme favorise la création de réseaux entre ses membres et se veut à l'avant-garde de la recherche en administration publique au Canada. Depuis le début des années 1990, l'Institut exporte avec succès à l'étranger l'expertise canadienne en matière d'administration publique.

### **L'Institut d'administration publique du Canada**

<http://www.iapc.ca/>



# Frank Robben *Overheidsmanager 2005*

## “Een elektronische bruggenbouwer”

Frank Robben (Administrateur-generaal van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft op 2 februari de Prijs voor de Nederlandstalige Overheidsmanager 2005 ontvangen uit handen van Prof. dr. Geert Bouckaert (K.U.Leuven), voorzitter van de Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid.

De jury van deze prijs looft Frank Robben “voor zijn visie aangaande de informatisering van de sector van de sociale zekerheid, zijn doorgedreven overtuiging om de procesherziening en administratieve vereenvoudiging in de sector te verwezenlijken en de pioniersrol die hij heeft vervuld. Door de onafatende inspanningen van Frank Robben is de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid internationaal uitgegroeid tot een best practice, tot een voorbeeld voor anderen. Dit voorbeeld heeft ook in België navolging en uitbreiding gekregen, zo ligt Frank Robben mee aan de basis van de elektronische identiteitskaart en andere e-governmenttoepassingen. De jury omschrijft Frank Robben als een elektronische bruggenbouwer tussen de actoren en instellingen in de sector van de sociale zekerheid.” Frank Robben volgt hiermee Piet Vanthemsche (Gedeleerd bestuurder van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen -FAVV) op, die de prijs in 2004 in ontvangst mocht nemen.

Naast de prijs voor de Nederlandstalige overheidsmanager van het jaar heeft de Vlaamse Vereniging voor Bestuur en Beleid ook een waardevol initiatief in de bloemen gezet. Deze eer is weggelegd voor de werkgroep dialoog OCMW-Dynamo binnen het Steunpunt Limburgse OCMW's. Binnen deze werkgroep wordt overleg gepleegd tussen de Limburgse OCMW's en de koepelvereniging van de Limburgse verenigingen waar armen het woord nemen (Vzw Dynamo). Het doel is om door middel van dit samenwerkingsverband de dienstverlening van de OCMW's te verbeteren.

### Professionele levensloop

Frank Robben studeerde in 1984 aan de KU Leuven af als licentiaat rechten, met een bijkomende specialisatie beleidsinformatica. Nadien vervolmaakte hij zich als houder van een onderzoeksbeurs gedurende een jaar aan diverse buitenlandse universiteiten in rechtsinformatica, informaticarecht en sociale zekerheid.

Vanuit het kabinet van de Minister van Sociale Zaken en vanuit het kabinet van de Eerste Minister ontwikkelde Frank Robben in nauwe samenwerking met hoge ambtenaren van het Ministerie van Sociale Zaken en de diverse sociale parastatalen in 1986 een globaal informatiseringsplan voor de sociale zekerheid en stond hij gedurende de daaropvolgende jaren in voor de coördinatie van de uitvoering en de permanente actualisering. Hij stond aan de wieg van het concept van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, schreef een wetsontwerp tot oprichting van deze nieuwe parastatale en stond als kabinetsmedewerker in voor de verdediging ervan bij de sociale gesprekspartners (in de Nationale Arbeidsraad en de Hoge Raad voor de Middenstand) en in het Parlement.

Na de uitvaardiging van de wet tot oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd Frank Robben in 1991 aangesteld als administrateur-generaal van deze instelling, een functie die hij tot op vandaag uitoefent.

Frank Robben draagt als strategisch adviseur bij Fedict (Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie) bij tot de verdere ontwikkeling van e-government in België. Daarnaast is hij gedelegeerd bestuurder van Smals-MvM, de grootste ICT-dienstenleverancier in de sector van de sociale zekerheid. ● ● ●

Op wetenschappelijk vlak is Frank Robben actief als medeoprichter van en onderzoeker aan het Interdisciplinair Centrum voor Recht en Informatietechnologie (ICRI) van de Leuvense rechtsfaculteit. Hij doceert er eveneens managementtechnieken voor juristen.

### De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)

De KSZ is een samenwerkingsmodel tussen zowat 1.500 autonome, openbare en private actoren in de sociale sector. De doelstelling van de KSZ is een optimale dienstverlening aan de burgers en ondernemingen te verzekeren, met een minimum aan administratieve formaliteiten, en een efficiënte werking van de betrokken instellingen te bevorderen. Door een zeer grondige procesherziening en informatisering door te voeren in en tussen deze verschillende actoren, is dit samenwerkingsverband mogelijk. De KSZ is de motor van deze systematische procesherziening tussen de zowat 1.500 actoren in de sociale sector en is tevens de organisator van een veilige elektronische gegevensuitwisseling tussen deze actoren onderling, en tussen deze actoren enerzijds en sociaal verzekerden en bedrijven anderzijds.

### De KSZ als Voorbeeld

De resultaten die door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid o.l.v. Frank Robben kunnen worden voorgelegd zijn nationaal, Europees en internationaal regelmatig als best practice erkend. Zo werd de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid op basis van de gevalideerde zelfevaluatie binnen het common assess-

ment framework (CAF) geselecteerd om in 2001, 2003 en 2005 op de Belgische en in 2002 en 2004 op de Europese conferentie over de kwaliteit van de overheidsdiensten haar management- en extern samenwerkingsmodel als best practice voor te stellen. De gerealiseerde back-office integratie in combinatie met het elektronische portaal van de sociale zekerheid werd in de "Web-based survey on electronic public services", uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie, en op de tweede Europese E-governmentconferentie in 2003 genomineerd als best practice. In 2004 kreeg de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de Agoria E-Government Champions Award.

### Enkele Resultaten

De resultaten mogen dan ook worden gezien:

- zowat 185 soorten papieren attesten die een sociaal verzekerde of zijn werkgever bij één actor in de sociale sector moest opvragen om ze bij een andere actor in de sociale sector af te geven, zijn afgeschaft en vervangen door rechtstreekse elektronische gegevensuitwisselingen tussen de betrokken actoren; in 2005 werden tussen de 1.500 actoren in de sociale sector 500 miljoen elektronische berichten uitgewisseld, met een end-to-end-responstijd voor on-line-gegevensuitwisselingen van minder dan 4 seconden in 98,54% van de gevallen;
- concrete voorbeelden van dergelijke afgeschafte papieren documenten zijn de attesten voor het bewijs van de verzekerbaarheid in de ziekteverzekering (de zgn.

bijdragebons), de attesten van inschrijving als werkzoekende bij een arbeidsbemiddelingsdienst bestemd voor de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of de kinderbijslagkassen (voor schoolverlaters) of de attesten m.b.t. de remgelden betaald voor gezondheidszorgen bestemd voor de FOD Financiën, zodat bij de belastingaanslag automatisch en op gezinsbasis de bedragen kunnen worden vastgesteld die moeten afgetrokken worden van de te betalen personenbelasting in het kader van de maximumfactuur;

- zowat 50 soorten aangifteformulieren t.a.v. de sociale zekerheid, zoals de formulieren voor het meedelen van historische lonen bij arbeidsongeschiktheid of het boekhoudraam en het statistiekluk van de werkgeversaangifte aan de RSZ, zijn afgeschaft;
- de 30 resterende aangifteformulieren t.a.v. de sociale zekerheid, zoals de aangifte van werkloosheid, van een arbeidsongeval of van een beroepsziekte, zijn gemiddeld herleid tot één derde van het aantal rubrieken;
- heel wat aangiften worden rechtstreeks elektronisch gedaan vanuit de personeelsadministratie- en boekhoudingspakketten bij de werkgevers;
- sociaal verzekerden en hun werkgevers kunnen voortaan alle aangiften aan de sociale zekerheid verrichten aan de hand van een uniform begrippenapparaat en uniforme instructies, en moeten elk gegeven nog maar eenmalig meedelen aan de sociale zekerheid in zijn geheel;
- het aantal administratieve contacten van sociaal verzekerden en hun werkgevers met de sociale zekerheid is drastisch verminderd;

- de overblijvende contacten worden gestroomlijnd volgens evenementen uit het leven van de sociaal verzekerden of in de arbeidsrelatie tussen werkgever en werknemer/ambtenaar (in dienst treden, arbeid presenteren, ziek worden, uit dienst treden, werkloos worden, gepensioneerd worden, ...);
- een persoonlijke dienstverlening aan de werkgevers en de sociaal verzekerden wordt aangeboden;
- een heel aantal afgeleide rechten worden automatisch toegekend zonder dat de sociaal verzekerden of hun werkgevers nog aanvragen moeten doen; zo verwerven werklozen en personen in arbeidsongeschiktheid automatisch hun pensioen op de vereiste leeftijd zonder een aanvraag te moeten indienen via de gemeente, of krijgen bepaalde sociaal zwakkere categorieën (rechthebbenden op een leefloon of op tegemoetkomingen aan gehandicapten, ...) automatisch verminderingen op bijdragen, heffingen of belastingen, een sociaal telefoontarief of een gratis abonnement voor het openbaar vervoer.

### De Kandidatuur

Frank Robben heeft de hoger vermelde ideeën steeds uit eigen beweging uitgeschreven en voorgelegd aan de bevoegde beleidsvoerders. Hij beperkt zijn initiatieven niet tot de sociale sector, waarin hij primair actief is. Frank Robben is een uitgesproken netwerker. Hij gebruikt of creëert structuren voor overleg met Regering (slede) en op de onderscheiden overheidsniveau's (zo lag hij mee aan de basis van het samenwerkingsakkoord inzake E-government tussen de federale overheid, de

Gemeenschappen en de Gewesten), sociale gesprekspartners, openbare en private actoren in de sociale sector of andere partijen, zoals de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

Het efficiëntiedenken van Frank Robben is zeer omvattend. Hij is sedert 15 jaar de permanente bedenker en motor van een doorgedreven procesherziening en administratieve vereenvoudiging in de sociale sector, en sedert een vijftal jaar ook in de federale overheid in

*Carnival construction*



het algemeen. De basisprincipes inzake efficiënt informatiebeheer die hij beschreef in zijn met een wetenschappelijke prijs bekroonde studie uit 1986 zijn uitgegroeid tot een standaard terzake in België en zijn terug te vinden in heel wat internationale en buitenlandse documenten inzake E-government. Het model voor de verzoening van efficiënte gegevensverwerking met de basisprincipes van informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer blijkt zeer werkzaam en krijgt meer en meer navolging in andere overheidssectoren en in het buitenland.

De jury looft Frank Robben voor zijn visie aangaande de informatisering van de sector van de sociale zekerheid, zijn doorgedreven overtuiging om de procesherziening en administratieve vereenvoudiging in de sector te verwezenlijken en de pioniersrol die hij heeft vervuld. Door de onafatende inspanningen van Frank Robben is de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid internationaal uitgegroeid tot een best practice, tot een voorbeeld voor anderen.

### Nuttige links

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid:

[www.ksz.fgov.be](http://www.ksz.fgov.be)

Smals-MvM:

[www.smals-mvm.be](http://www.smals-mvm.be)

Portaal van de sociale zekerheid:

[www.socialsecurity.be](http://www.socialsecurity.be)

Website Frank Robben:

[www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben](http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben)

# With the Euro, the EU Put the Cart Before the Horse

When countries that are part of a coherent economic zone come together to create a single currency, it is vital that they do so at a time when their competitiveness is comparable. Under such circumstances, economic synergies and coherence can lead to convergence rather than disparity.

Considering the extent of the commitment required for countries to pool their currencies, it appears logical that participants respect a certain number of guidelines and criteria. In the case of the 12-nation euro zone, this set of criteria is called the Stability and Growth Pact, an instrument intended to ensure that the economic coherence generated by the common currency brings continued benefits.

Ten years since the Pact was agreed, however, and contrary to expectations, the economies of the euro zone are diverging rather than converging. In fact, cohesion is breaking down, with the emergence of a virtuous avant-garde (Ireland and Spain), characterized by high growth rates, low inflation and flexible work forces, and a rag-tag band of laggards (France, Germany and Italy) suffering from low growth and rigid labor markets.

The most alarming problem facing the Stability and Growth Pact today is that three of the four largest euro zone countries are knowingly, willingly and deliberately

violating the rules and undermining coherence between the euro economies. Such a situation hardly seems viable in the long term. The question today, therefore, is whether the euro is in danger; whether a participating country could leave the single currency, and under what circumstances.

In order to ensure that countries would be ready for euro membership, the EU adopted, largely at German insistence, a series of strict convergence criteria that a country must meet in order to join the single currency. These are:

- 1 An annual budget deficit of less than three percent of GDP.
- 2 Public debt no higher than 60 percent of GDP.
- 3 An inflation rate no higher than 1.5 points above the average of the three best-performing countries.
- 4 Long-term interest rates no more than two points above the average of the three countries with the lowest rates.

5 Two years of uninterrupted participation in the exchange-rate mechanism of the European Monetary System with no devaluation or severe tensions. Eleven of the then 15 EU member states decided to become founder members of the euro in 1998. Denmark, Sweden, and the United Kingdom chose not to participate. Greece met none of the five criteria, but eventually joined on January 1, 2001. In fact, only Luxembourg originally fulfilled all five conditions. The other participating countries made choices based on a perceived short-term political or economic need to join, while completely disregarding the long-term fallout.

Belgium, France, Germany and Italy, for example, cut their budgetary deficits to three percent, not by reducing public expenditure but by increasing, sometimes massively, direct or indirect tax burden. In addition, exceptional revenues were used to reduce the budget deficit artificially for the 1997 reference year (gold sales in Germany and Belgium, and a big payment by France-Telecom to the French state). In several countries, the three percent budgetary deficit criterion was met by increasing debt.

At the current stage in its development, the European Union is facing major inconsistencies, of its own mak- ● ● ●

ing. The very nature of the euro makes it a federalist instrument that requires fiscal and employment harmonization, since only these can foster economic convergence. Both, however, still fall within the ambit of national politics, so member states can do whatever they please, without bothering to coordinate their policies.

Without the federalizing vision of a common fiscal, employment, and economic policy, national economies continue to develop at their own pace, constantly diverging. One of the most troubling developments of recent years is that France, Germany and Italy, among others, keep running deficits in excess of three percent per year, and amassing debt, without incurring the penalties provided for in the rules of the system.

Worse still, it is now known that Greece and Italy freely manipulated economic data to join the Pact without any consequences, then or now. The reason behind this laxity is that while monetary policy is controlled by the European Central Bank (ECB), sanctions for non-



Link ((●

Daniel Guéguen is CEO of Clan Public Affairs, a leading European public affairs consultancy. He is also Chairman of the European Training Institute and has written extensively about the European Union. He is the author of *The Euro: Europe's Construction or Destruction?*

The history of *ETI* in three stages:

- In 1996 the European Centre for Public Affairs Brussels (ECPAB) aimed at responding to the growing need for high-standard qualification in European Public Affairs. ECPAB was quickly recognised as the Brussels' leading centre for high-quality training in European European Public Affairs.
- Then, EIS Training Centre was created as the training branch of Europe Information Service (EIS). EIS is the leading EU-information publisher, which monitors EU affairs through its bulletins and web site [www.eis.be](http://www.eis.be)
- Finally in 2005, in order to offer an even wider range of training programmes, ranging from introductory classes to specialised seminars, Europe Information Service (EIS) joined forces with the European Policy Centre (EPC) to create the European Training Institute (ETI).

A common currency requires balance. If some participants are virtuous and others are not, the less virtuous members will constantly and consistently lose compet-

tiveness vis-à-vis their partners. In the long run, their economies will be plagued by high unemployment and rising budgetary problems, as a result of accumulated debt and deficits, possibly leading to a monetary crisis. In the absence of coherent economic coordination, the euro will be overvalued for these countries, possibly forcing them to leave the euro to ensure economic survival. We need not look too far back to find an example of monetary union gone wrong: Argentina's monetary problems stemmed from the peso's enforced parity with the dollar. The peso was driven up on currency markets by the strength of the dollar, whereas the two currencies would have gone very different ways had they been left to their own devices. Such a scenario for the euro may be far-fetched and improbable, but EU leaders need to examine the possibility seriously, with cool heads. They should think about the general architecture of the pact, rather than merely reacting to current pressures, and establish ways for countries to exit, if and when required.

• • •

*“Without a federal vision, national economies are going their own way, constantly diverging”*

respect of the budgetary rules are decided by the member states in the European Council of Ministers. States participate in discussions regarding their punishment, although they are not allowed to vote on them, and their fellow member governments, which may one day find themselves in a similar position, are likely to be more lenient than the ECB.

itiveness vis-à-vis their partners. In the long run, their economies will be plagued by high unemployment and rising budgetary problems, as a result of accumulated debt and deficits, possibly leading to a monetary crisis. In the absence of coherent economic coordination, the euro will be overvalued for these countries, possibly forcing them to leave the euro to ensure economic sur-



*Carnival parade*

The euro may have come too early in the process of European integration. The history of monetary cooperation suggests that a single currency requires three basic conditions: a common market, a federal state, and common citizenship.

None of these elements exist in the euro zone today. The single market is still impeded by non-tariff barriers,

and the recent economic downturn has led governments to be more protective of their political prerogatives, perhaps hoping to distance themselves from an unpopular European Union, and to reap the political benefits if and when recovery comes. Aside from the largely symbolic European passport, the only tangible aspect of common citizenship is the euro.

In essence, the euro countries have put the cart before the horse; they should have completed the single market, built a federal state with common citizenship, and only then introduced the euro.

**By Daniel Guéguen**

**Link** (●)

## Infolijn als één loket

# Meer dan één miljoen bellers in 2005 voor de Vlaamse infolijn

De Vlaamse Regering wil investeren in een transparante en toegankelijke overheidsadministratie, die toegankelijk is via zoveel mogelijk communicatiekanalen. Een centrale, geïntegreerde aanpak moet ervoor zorgen dat er geen ontelbare, naast elkaar staande loketten ontstaan, maar slechts één uniek loket voor eenduidige en verstaanbare overheidsinformatie en -diensten. Hierin speelt de Vlaamse Infolijn een sleutelrol.

### Het bestaande aanbod verbeteren

De Vlaamse Infolijn communiceert nu al langs verschillende kanalen: naast de telefoon als bekendste kanaal is de Infolijn ook bereikbaar via internet, e-mail of chat, brief of fax. Langs de portaalsite van de Vlaamse overheid bijvoorbeeld ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)) biedt de Infolijn een schat aan overheidsinformatie aan de burger aan. Nog voor de zomer van dit jaar zal er een nieuwe, verbeterde zoekfunctie op de site komen met trefwoorden, synoniemen en zoeksuggesties. Met rapporteringsoftware volgt de Infolijn op de voet waar de belangstelling van de webbezoeker naar uit gaat, zodat ze het aanbod voortdurend beter kan afstemmen.

### Innovatieve kanalen

Daarnaast zal de Vlaamse Infolijn in de loop van dit jaar ook een aantal nieuwe kanalen inzetten. Vooral bij jonge mensen is communiceren via SMS heel populair. Tegen de zomer zal SMS geïntegreerd worden in de dienstverlening van de Vlaamse overheid. In antwoord op een vraag van de burger kan hij bijvoorbeeld een SMS-bericht ontvangen met contactgegevens van een dienst of persoon bij de Vlaamse overheid. ● ● ●

**O**m deze visie te realiseren, legt minister-president Yves Leterme in mei 2006 een strategisch plan voor aan de Vlaamse regering. Daarin zet hij uiteen hoe hij de Vlaamse Infolijn verder zal uitbouwen tot een geïntegreerd contactpunt voor de Vlaamse informatie en dienstverlening. Het plan kreeg de werktitel 'Vlaamse Infolijn 2.0'. Het strategisch plan moet de Infolijn toelaten door te groeien van 'veredelde telefooncentrale' naar een volwaardig geïntegreerd loket. Daarvoor zal ze nieuwe samenwerkingsverbanden opzetten, de bestaande communicatiekanalen optimaliseren en innovatieve kanalen inschakelen.

### Nieuwe samenwerkingsverbanden

In het decreet op de openbaarheid van bestuur heeft de Vlaamse Regering zich ertoe geëngageerd om samen met de steden, gemeenten en provincies een samen-

lijk bestand met wegwijs- en eerstelijnsinformatie uit te bouwen. De Vlaamse Infolijn neemt hierin het voortouw. Samen met de lokale overheden maakt ze een catalogus van alle belangrijke producten en diensten waarvoor de burger zich bij één van de overheden kan aanmelden: een bouwpremie, een nieuwe identiteitskaart, een studietoelage enz. De bedoeling van dit project is dat de burger altijd een duidelijk en eenduidig antwoord krijgt, ongeacht bij welke overheid hij aanklopt. In 2006 wordt dit project op de sporen gezet, in 2007 zal de burger er de eerste resultaten van zien. Nu al maken verschillende overheidsdiensten gebruik van kennisbeheersysteem van de Vlaamse Infolijn. In de loop van dit jaar wordt het systeem verder opengesteld voor alle diensten van de Vlaamse overheid, steeds met het oog op een doorgedreven integratie van producten en diensten.

Via digitale televisie wil de Vlaamse overheid zoveel mogelijk Vlaamse burgers - en niet enkel de internet-bezitters - toegang geven tot de meest gevraagde overheidsinformatie en -dienstverlening. Vanaf maart 2006 kan de burger al een aantal antwoorden op veelgestelde vragen via het Telenetplatform consulteren. In het najaar wordt die informatie ook beschikbaar via het Belgacom-platform voor digitale televisie. Het aanbod zal ook nog verder uitgebreid worden met actualiteit en een zoekfunctie.

Met een 'rondrijdende Infolijn' of Infomobiel kan de Vlaamse overheid haar informatie letterlijk dicht bij de burger brengen. Lokale evenementen zoals markten, culturele manifestaties of popfestivals zijn ideale gelegenheden om de dienstverlening van de Vlaamse overheid onder de aandacht te brengen van burgers die niet (noodzakelijk) langs de klassieke kanalen bereikt worden. Deze zomer zal de Infomobiel op de Vlaamse wegen opduiken.

### Verkort nummer

Momenteel werkt de Vlaamse Infolijn nog met het 088-30201 nummer. De Minister-president Yves Leterme zou graag voor deze dienstverlening een viercijferig nummer gebruiken zoals bijvoorbeeld 1207. Dit is momenteel niet mogelijk omdat een federaal KB van 10 december 1997 enkel in die mogelijkheid voorziet voor operatoren. Hij zal daarom een schrijven richten aan de bevoegde federale minister met de vraag om het KB aan te passen zodat de Vlaamse Infolijn ook zou kunnen werken met een verkort nummer. ●

De Vlaamse Infolijn investeert heel wat energie in projecten die de communicatie tussen burger en overheid moeten vereenvoudigen.

## Project Productencatalogus: Naar een gezamenlijk, interbestuurlijk informatiebestand

### Wat kan mijn gemeente of stad voor mij als burger, bedrijf of organisatie doen?

Het is een vraag die steeds terugkomt wanneer burgers verhuizen, op reis gaan of een woning kopen; wanneer bedrijven worden opgestart of willen uitbreiden; of wanneer een vereniging een feest wil organiseren. Krijgen zij echter een eenduidig en volledig antwoord op deze, ongeacht aan welk bestuur de vraag werd gesteld en ongeacht het kanaal (balie, website, telefoon, digitale televisie) dat werd gebruikt?

De Vlaamse overheid werkt samen met een aantal lokale besturen om er voor te zorgen dat de informatie van de verschillende besturen nog slechts een keer moet worden ingegeven en dat iedereen, ongeacht het kanaal dat wordt gebruikt, over eenduidige, betrouwbare informatie kan beschikken.

De eerste stap in de realisatie van dit project was het opstellen van een lijst van diensten die de verschillende bestuursniveaus leveren aan burgers. Deze 'productencatalogus' is in de eerste plaats een gestructureerde inventaris van diensten die een overheid aanbiedt. De bedoeling is om deze voortdurend aan te vullen. De volgende stap was de uitwerking van een strategisch plan voor dit omvangrijke project. Nu dat voorligt, kunnen op korte termijn een aantal pilootprojecten opgestart worden.

Meer weten? Contacteer de Vlaamse Infolijn op het nummer 02/553.55.23.

De catalogus zelf vindt u voorlopig op [www.productencatalogus.be](http://www.productencatalogus.be).







*Mask*