

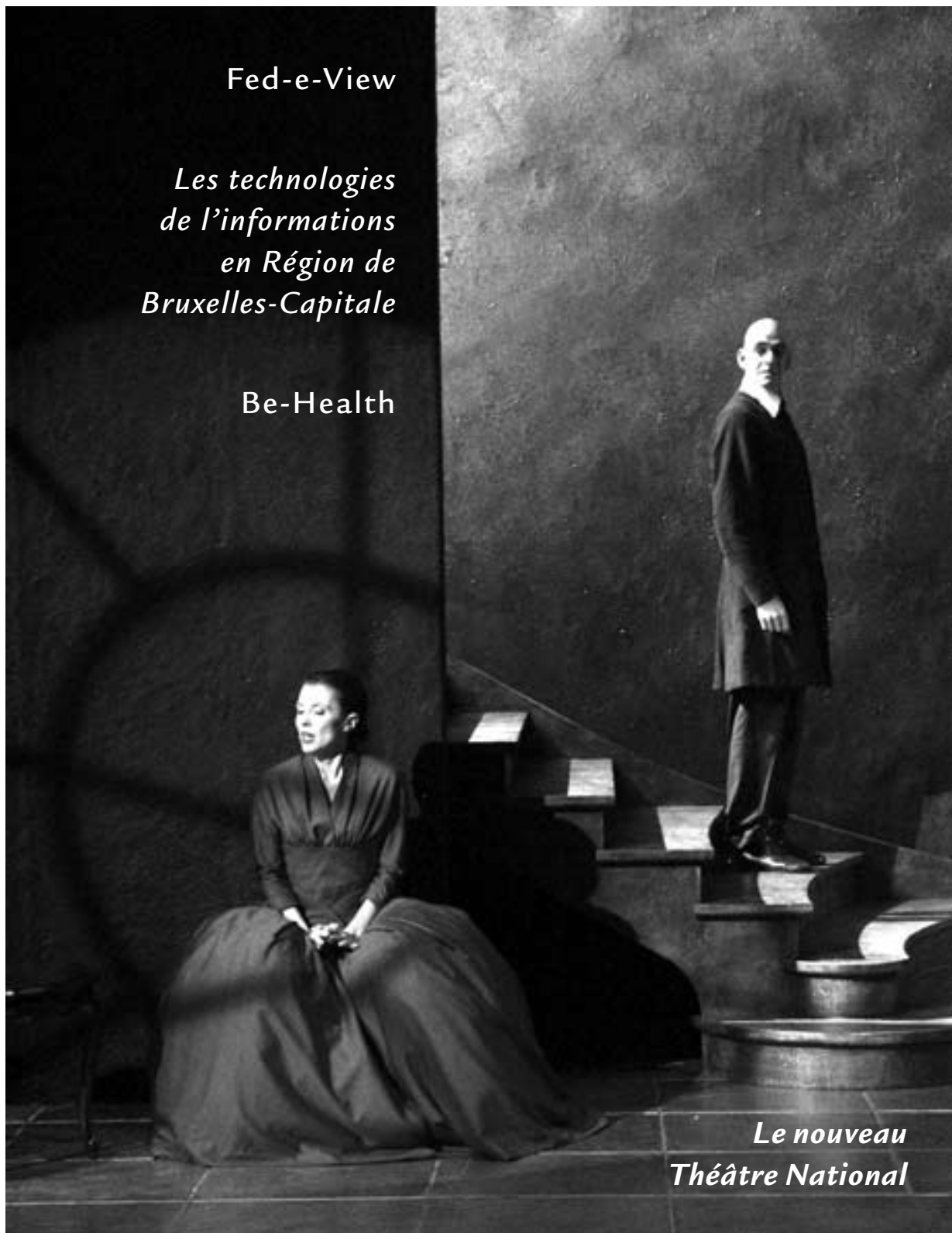
4 INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Fed-e-View

*Les technologies
de l'informations
en Région de
Bruxelles-Capitale*

Be-Health



*Le nouveau
Théâtre National*



N° 49 November - december -
Novembre - décembre 2004

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
bvba G.T.G. sprl
Rue Bosquet straat 67 - 1060 Brussel-Bruelles
Tel. 02/534 94 51 - Fax.: 02/534 84 41
E-mail: info@4instance.be
<http://www.MyPublica.com>

REDAKTIE - RÉDACTION
bvba GTG sprl

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

KUNST - ART
Théâtre National

Copyright pictures
Théâtre National
Marc Detiffe
Danièle Pierre

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

REGIE
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
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

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

"4INSTANCE is ondertekenaar van de Milieubeleidsovereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i.v.m. papierrecuperatie".

ABONNEMENT



8 nummers per jaar

België: 37,2 euro incl. BTW
E.U.: 50 euro incl. BTW

8 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 _____

4INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR
PUBLIC MANAGEMENT

*Articles actuels consacrés
à la gestion, destinés aux
fonctionnaires occupant des
fonctions de direction.*

*Actuele artikels over
management voor
leidinggevende ambtenaren.*



*Le site
du magazine 4INSTANCE*

*De website
van het tijdschrift 4INSTANCE*



4INSTANCE[®]

e-NEWSLETTER

*Gratis abonnement op de
tweewekelijkse nieuwsbrief
via de website
www.Mypublica.com*

*Demandez votre abonnement
gratuit de la newsletter via le site
www.Mypublica.com*

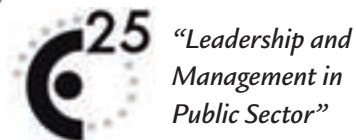


*Mise à jour hebdomadaire!
Wekelijkse update!*

4INSTANCE[®]

CONGRÈS DU SECTEUR PUBLIC
OVERHEIDSCONGRES

17-03-2005



INFO

*info@4INSTANCE.be
www.mypublica.com
tel 02/534 94 51*

4INSTANCE N° 49

November-december - Novembre-décembre 2004



- 6** **ART - KUNST**
Le nouveau Théâtre National
- 9** **ICT**
Fed-e-View
- 18** **TIC**
Les technologies de l'informations en Région de Bruxelles-Capitale
- 26** **LOKALE PROJECTEN**
Thuis in de stad-prijs 2004
- 30** **SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE**
La Banque-Carrefour des Entreprises: utilisation obligatoire du numéro d'entreprise à partir du 1^{er} janvier 2005
- 34** **E-HEALTH**
Be-health: naar meer kwaliteit in de gezondheidszorg
- 37** **eID**
Gemeente Diepenbeek en CIPAL winnen Microsoft eID Project trofee
- 39** **BELEID**
Overheidsmanagement is meer dan nieuw publiek management
- 40** **E-GOVERNMENT**
Fourth Annual Global E-Government
- 43** **ECONOMIE**
Enthousiasme économique modéré pour les 12 prochains mois
- 46** **THEATER - THÉÂTRE**
- 50** **CONGRES - CONGRÈS**
Leadership and Management in Public Sector

Le nouveau Théâtre National

Le Théâtre National a été inauguré le 16 novembre 2004. Il a ouvert ses portes au public dès le 19 novembre par un grand festival d'ouverture ! Durant les 3 semaines du Festival d'ouverture, le Théâtre National a proposé, à la suite des représentations, en collaboration avec l'asbl "D'une certaine gaieté", une série de moments festifs, insolents et insolites... Vin, amour et fantaisie !



“Tout le monde en parle ”... de ce nouveau bâtiment qui abrite toute l’armée administrative, technique et artistique du Nouveau Théâtre National de la Communauté Française.

Nous vous conseillons vivement d’aller à sa découverte, vous ne le regretterez pas ! (la conception du bâtiment et son architecture sont superbes.) Vous pourrez faire la visite des différentes salles de spectacle, prêtes à accueillir non seulement le théâtre parlé mais aussi les concerts , les ballets et toute autre forme d’activité artistique.

Fabuleux de voir les acteurs évoluer sur cet énorme plateau de théâtre à géométrie variable (cadre de scène : 20,80 m d’ouverture et 10,60 de hauteur – profondeur de la scène: 17,70 arrière scène comprise – fosse d’orchestre: 70 m².)

Les trois salles sont séparées structurellement afin de permettre leur usage en même temps. Elles présentent chacune des caractéristiques acoustiques particulières pour les spectacles de paroles. Cette acoustique est d’une grande audibilité.

Les pièces, présentées en avant-première et pour le Festival d’Ouverture du Nouveau Théâtre National, seront reprises au cours de la saison 2004—2005 qui a débuté le 14 décembre.

*Théâtre National de la Communauté Wallonie Bruxelles
Boulevard Emile Jacqmain 111-115*

1000 Bruxelles

Tél. 02/203 41 55 - Fax. 02/203 28 95

site : <http://www.theatrenational.be>

e-mail: theatrenational@theatrenational.be

Microsoft

Fed-e-View

Een onderzoek naar de informatisering van de federale overheid

Bij de aanstelling van Peter Vanvelthoven als Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, bleek dat niemand een goed overzicht had van wat binnen de federale overheid met en rond Informatie en Communicatie Technologie (ICT) gebeurde. De investeringen, de manier waarop wordt geïnvesteerd, het aantal mensen dat zich met ICT bezig houdt, de bestaande infrastructuur...

Een overzicht is onontbeerlijk om een goed beleid uit te stippelen: wat is de graad van informatisering? Wie maakt gebruik van onze e-government bouwstenen, ontwikkeld door de Federale Overheidsdienst fedICT en wie niet? Welke overheidsdiensten en parastatalen hebben onze ondersteuning meer nodig dan andere? Waar dreigen er knelpunten te komen? Welke zijn de ICT-behoefes?

De Staatssecretaris heeft daarom een instrument, Fed-e-View, laten ontwikkelen om de graad van informatisering van de federale overheidsdiensten te kunnen meten. Op die manier kan hij de overheidsdiensten beter bijstaan in het ontwikkelen en het uitvoeren van hun eigen informatiseringspolitiek.

Hoe?

België is één van de eerste Europese landen, tezamen met Finland en Italië, die zulk een meetinstrument heeft ontwikkeld en een meting naar de graad van informatisering van de overheid heeft uitgevoerd. Het onderzoeksteam van de Staatssecretaris ontwikkelde het onderzoeksinstrument Fed-e-View in samenspraak met alle ICT-managers van de overheidsdiensten. In totaal werden bijna vijftig departementen geraadpleegd en betrokken.²

Wat wordt er onderzocht en wat zijn de doelstellingen?

Het doel is niet de prestaties op het vlak van ICT van elk departement te meten, maar wel een beeld te krijgen van de mate van informatisering van de federale overheid en met name van haar back office. De diensten die op websites worden aangeboden - dit is de front office - werden niet geïnventariseerd noch geëvalueerd. Ook de mate waarin deze diensten werden gebruikt door de bevolking werd niet gemeten.

De concrete doelstellingen waren :

- het bepalen en implementeren van indicatoren van informatisering op verschillende niveaus (strategisch tot technologisch);
- een eerste meting van deze indicatoren en
- de uitwerking van een barometer van informatisering op basis van deze indicatoren.

De barometer is een intern werkinstrument en is bedoeld voor de Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, voor alle ICT-managers en voor de voorzitters en administrateur-generaals van de betrokken departementen.

Er is een globaal resultaat opgemaakt, en iedere deelnemer aan de meting ontving een detailrapport van zijn of haar dienst. Daarmee kunnen ze zichzelf in de globale context plaatsen, zonder de details van andere overheidsdiensten te kennen. Onderstaande analyse beperkt zich enkel tot de globale resultaten.

...

¹ Deze technologische bouwstenen zijn met name het breedbandnetwerk fedman, middleware UME wat uitwisseling van elektronische gegevens toelaat, de omgeving van het federaal portaal, de elektronische identiteitskaart, het gebruikersbeheer, de authentieke bron (rijksregister, KBO,...) Het gebruik van deze bouwstenen door de administraties zorgt voor een integratie van de back-offices. Zie ook de politieke nota voor een gedetailleerd overzicht van de e-government benadering.

² Het gaat hier over alle Federale Overheidsdiensten (FOD), het ministerie van Defensie, Het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), Het selectiebureau van de Federale Overheid (Selor), Het federaal agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV), de Programmatorische overheidsdienst (POD), Wetenschapsbeleid (Belspo), de federale wetenschappelijke instellingen, de Regie der gebouwen, de Kruispuntbank voor de Sociale zekerheid (KSZ), de publieke instellingen van sociale zekerheid (de sociale parastatalen), en ook de Raad van State en het Rekenhof.

MCI

Methodologie

Verloop en aanpak van het project

Het gaat hier niet enkel om een inventarisatie maar ook over een werkinstrument. Om een lijst van “indicatoren van informatisering” op te maken, koos het onderzoeksteam de aanpak van de “balanced scorecard”. Deze aanpak bestaat erin dat de informatisering beoordeeld wordt vanuit verschillende perspectieven. Volgende perspectieven werden onderscheiden:

- Strategisch
- Financieel
- Organisatorisch (de processen)
- Personeel
- Technologisch

Binnen elke perspectief bepaalde het onderzoeksteam een reeks indicatoren. ,op basis van zogeheten succesfactoren voor een goede informatisering. Deze voorgestelde indicatorenlijst, alsmede hun definities v, is ter discussie besproken met een steekproef van enkele ICT-managers. Vervolgens is de indicatorenlijst ter invulling aan de ICT-managers van de federale departementen gegeven opdat zij ze konden vervolledigen.

Resultaten

46 departementen zijn geraadpleegd en ze hebben allemaal meegewerkt aan het onderzoek, waaruit een grote interesse voor dit instrument blijkt. De ICT-managers hebben er gemiddeld een halve dag effectief werk aan gespendeerd, verdeeld over verschillende dagen.

Aangezien het gaat om een intern werkinstrument en de vergelijking tussen departementen niet het doel is, zijn de departementen niet bij naam genoemd. In de grafieken worden kleuren gebruikt om aan te duiden in welke mate een dienst vooruitgang heeft gemaakt inzake e-government. Een kleurensysteem is representatief voor de staat van vooruitgang.

Hierbij moet de speciale positie van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ) opgemerkt worden. De Kruispuntbank is opgericht in 1990 en heeft als voornaamste missie de uitwisseling van elektronische gegevens te beheren tussen de instellingen van sociale zekerheid. Ze is de motor en de coördinator van het e-government in de sector van de sociale zekerheid. Vandaar dat het ook logisch is dat dit departement sterk ontwikkeld is wat informatisering betreft, en met name hoge scores haalt op de meeste indicatoren.

Naar een “interconnected government”

Twee globale indicatoren, met name S2 (strategische elementen e-government – Is de e-gov strategie aanvaard en geïmplementeerd ?) en T3 (concreet gebruik e-government com-

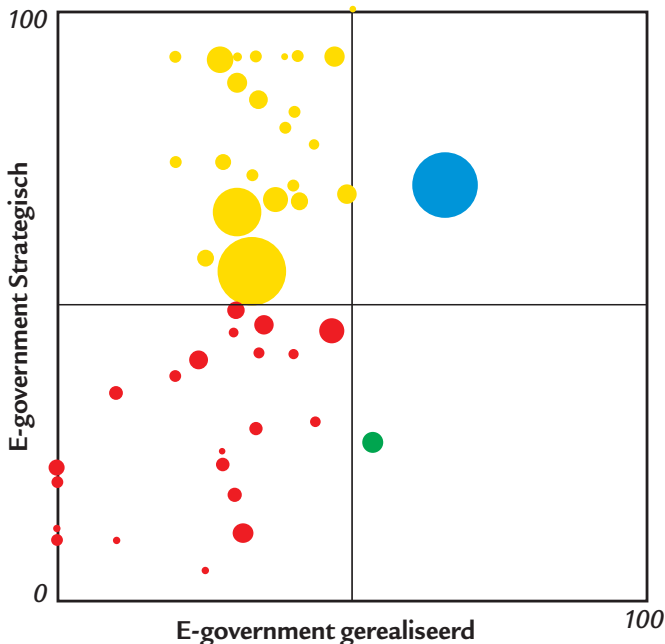


ponenten), worden met elkaar vergeleken ten opzichte van de Belgische e-government strategie van de integratie van de back-offices. België heeft gekozen om nadruk te leggen op de informatie die uitgewisseld wordt tussen de verschillende overheidsdiensten en op de ontwikkeling van de bouwstenen of elementen die de uitwisseling van de gegevens toelaten, veel meer dan de elektronische overdracht van de al bestaande elektronische procedures.

Indicator S2 is de verticale as en geeft de scores weer voor de mate waarin e-government in de strategie van het departement is ingeschreven. De verticale as geeft met andere woorden op een 0 – 100 schaal weer in welke mate de basisprincipes van e-government (acceptatie van e-government bouwstenen, gebruik van unieke identificatiesleutels, concept van authentieke bronnen, politiek van open standaarden, bestaan van transversale - tussen administraties – projecten) worden opgenomen en/of ingevuld.

Indicator T3 is de horizontale as en geeft op een 0- 100 schaal het concreet gebruik van e-government bouwstenen weer, die noodzakelijk zijn voor de integratie van de verschillend back-offices en voor de realisatie van elektronische diensten (in het kader van Tax-on-web bijvoorbeeld, zal de integratie van de back-offices van de verschillende administraties de voorinvulling van elektronische belastingaangifte mogelijk maken). De e-government bouwstenen zijn de technische bouwstenen van e-government. Voorbeelden zijn de netwerk en middleware tussen administraties (Fedman en UME), de omgeving van de federale portaalsite, de single sign-on en de web services. ...

In de figuur is door middel van de grootte van de cirkels een indicatie gegeven van de omvang van de betreffende administratie.



Figuur: Positionering van de federale overheidsdiensten in de e-government back-office integratie matrix

- De departementen die zich situeren in het onderste kwadrant links (in het rood) zijn de departementen die het minst ontwikkeld zijn in de materie van e-government. De e-gov-strategie is nog niet sterk geïntegreerd in de ICT-strategie van het departement en de bouwstenen van e-government worden niet of weinig gebruikt. Hier vinden we ongeveer de helft van alle departementen, inclusief ook de 12 federale wetenschappelijke diensten. Deze departementen moeten dus prioritair ondersteund worden door de Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat.
- Het departement van het onderste kwadrant recht (in het groen) is een departement waar de e-gov-strategie niet sterk is geïntegreerd in de ICT-strategie van het departement maar waar de bouwstenen wel iets meer gebruikt worden dan in de departementen van het vorige kwadrant. Er moet opgemerkt worden dat dit departement zich op de grens van het kwadrant bevindt en dus kan geassimileerd worden in de departementen van de onderste kwadrant links.
- De departementen van het bovenste kwadrant links (in het geel) zijn de departementen waar de e-gov-strategie goed geïntegreerd is in de ICT-strategie van het departement, maar waar de bouwstenen van e-government nog niet veel

worden gebruikt. Hier ook vinden we de helft van alle departementen terug, waaronder alle sociale parastatalen.. Deze departementen zijn al ver gevorderd in de integratie van de back-offices. De ondersteuning van de Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat bestaat vooral uit het geven van begeleiding bij het implementeren van de bouwstenen.

- Het departement van het bovenste kwadrant rechts (in het blauw) is het meest ontwikkelde departement inzake integratie van de backoffice. De e-gov strategie is erkend en geïntegreerd in de ICT strategie en de e-gov bouwstenen worden gebruikt. Het gaat hier dus om een goede basis om volledige elektronische diensten te kunnen ontwikkelen en ook bepaalde rechten automatisch toe te kennen aan burgers en ondernemingen. Het doel is uiteraard een maximum aan departementen te hebben in dit kwadrant om op die manier te komen tot een "interconnected government".

Verskillende Aspecten van informatisering

Welke strategie volgen de overheidsdiensten inzake informatisering? Zijn de ICT-plannen afgestemd op de opdrachten en de plannen van de administratie? Evalueren de ICT-afdelingen hun werking regelmatig?

Afstemming missie en ICT-strategie

In welke mate stemt de ICT-afdeling zijn strategie en prioriteiten op die van de globale missie van de administratie af en stelt hij deze eventueel bij. Dit om te kijken in hoeverre de prioriteiten op elkaar zijn afgestemd en of er voldoende instrumenten (zoals portfolio management) zijn om bij te stellen waar nodig.

Bepaalde departementen hebben een ICT-strategie die totaal afgestemd is op hun missie, zoals bijvoorbeeld de Kruispuntbank van de sociale zekerheid (KSZ), de federale overheidsdienst Sociale Zekerheid en de federale overheidsdienst Financiën).

De departementen die minder gevorderd zijn inzake e-government - dus waar de basisprincipes van e-government minder aandacht krijgen en weinig gebruik wordt gemaakt van de verschillende e-government bouwstenen - bevinden zich ook hier bijna allemaal onderaan.

Het doel is dat elk departement een ICT-strategie zou hebben die op 1 lijn staat met de missie van de administratie.

De Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat kan hier ondersteuning bieden, met name op het gebied van interne consultancy en goede praktijken (in het bijzonder op het gebied van portfolio management).



Met circa 22.000 medewerkers in ruim 30 landen en een omzet van EUR 2,8 miljard, is Getronics één van 's werelds toonaangevende aanbieders van leveranciers onafhankelijke ICT oplossingen en diensten. Getronics ontwikkelt, implementeert, integreert en beheert ICT infrastructuur en business solutions en helpt daarmee zowel wereldwijd opererende ondernemingen als lokale bedrijven de waarde van hun investeringen in informatietechnologie te maximaliseren.

Het hoofdkantoor van Getronics is gevestigd in Amsterdam. Getronics Belgium nv - met hoofdkantoor in Brussel - stelt ongeveer 850 mensen te werk in haar verschillende locaties (Kontich, Zellik, Brussel en Luxemburg).

Meer informatie is te vinden op: www.getronics.com



Cipalstraat 3
2440 Geel
Tel: 32 14 570 540
Contact innocall@innotek.be
www.innocall.be

“Uw burger, uw klant”

Onder het motto “Uw burger, Uw klant” helpt InnoCall openbare besturen de kwaliteit van het telefonisch onthaal van de burger te verbeteren. Tevens richt InnoCall een professioneel onderzoek in naar kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de telefonische bereikbaarheid van uw diensten en kan met een mystery calling traject uw dienst uiteindelijk de proef op de som nemen. Wil u weten wat uw burger denkt, of voor belangrijke beleidsbeslissingen eerst het oor te luisteren leggen bij uw burger-uw klant, dan organiseert InnoCall voor u een tele-enquêteering.



Adobe Systems
Brussels Pegasus Park
Pegasuslaan 5
1831 Diegem, Brussel
info@adobe.be
contactpersoon: dhr. Laurent Van Hee

“Het Adobe Intelligent Document Platform brengt de XML-, PDF- en webservices-architectuur samen om overheidsinstanties te helpen hun belofte van meer tevreden afnemers en snellere verwerking van bedrijfskritieke bedrijfsprocessen na te komen.”



Steenweg Deinze 154,
9810 Nazareth
www.schaubroeck.be
contactpersoon : Leen Cleppe
lc@schaubroeck.be

Is lokaal e-government op zijn best...

omgezet in dagdagelijkse praktijk.

Bestaat uit een informatiebeheersysteem voor updating van lokale web-site (digi-cms) en een digitaal loket voor interactie met de bezoeker/gebruiker (digi-lok) zodat een quasi onbeperkt aantal web-toepassingen mogelijk wordt.

Gebruik van evaluatie-tools

In welke mate gebruikt de ICT-afdeling methodes en instrumenten om een goed beeld te verkrijgen van de eigen prestatie. Het gaat hier over instrumenten zoals prestatie meting board-tabellen, benchmarking studies, audits,...

Deze indicator toont grote verschillen tussen de departementen. Bepaalde departementen hebben al een cultuur van het meten van het prestatieniveau op het gebied van ICT. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de KSZ en de FOD Sociale Zekerheid, evenals bij het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV) die een nieuw departement is. Andere departementen hebben daarentegen een score van nul gekregen. Hier geldt ook dat de departementen die het minst ver staan in e-government, lage of nul-scores hebben.

Het doel is natuurlijk dat de meeste departementen evaluatie-tools gaan gebruiken. De acties van de Staatssecretaris zullen betrekking hebben op de ontwikkeling van een methodologie en het doen van aanbevelingen in de materie, voornamelijk door identificatie en de uitwisseling van goede praktijken. Deze studie is al een manier om de individuele administraties in de toekomst een mechanisme aan te reiken om hun werking te evalueren. Een andere mogelijke actie is het uitwerken van een kadercontract dat de verschillende departementen zouden kunnen gebruiken voor de realisatie van audits

Het financieel perspectief

Het totale ICT-budget van de federale³ administratie bedraagt 407 miljoen euro (cijfer van 2003, de wedden van de ICT-ambtenaren zijn niet inbegrepen). Dat is ongeveer 2,5% van het budget van een FOD.

Het grootste deel van dit budget dient voor de ontwikkeling, het onderhoud en het doen functioneren van de toepassingen die overeenstemmen met de eigen opdrachten van de administratie. Elke administratie beheert zijn eigen ICT budget. Ongeveer 8% van de 407 miljoen euro dient voor de ontwikkeling van de gemeenschappelijke e-government strategie, voor de e-government bouwstenen die door iedereen hergebruikt kunnen worden en voor de coördinatie van de uitwisseling van informatie tussen de verschillende administraties

ICT-budget per ambtenaar

Het ICT-budget omvat de budgetten voor het aankopen en het investeren in materiaal en logistiek en de budgetten voor het ontwikkelen en het onderhoud en beheer van de toepassingen...

³ Het handelt over het budget van alle departementen die hebben deelgenomen aan de enquête behalve FOD Binnenlandse Zaken.



"Le C.I.R.B.: L'IT-partner des Institutions bruxelloises."
"Het C.I.B.G.: de IT-partner van de Brusselse instellingen."

<http://www.cirb.irisnet.be> - <http://www.cibg.irisnet.be>



Avenue Bourgetlaan 42
1130 Brussel/Bruxelles

Contact : Sophie Cornelis

E-mail : sophie_cornelis@be.ibm.com

Tel : +32 2 225 25 20 - Fax : +32 2 225 27 41

Website : <http://www.ibm.com/easyaccess/publicbelgium>

IBM stelt als grootste IT-bedrijf ter wereld, een reeks van oplossingen voor aan de openbare instellingen, gericht op hun specifieke behoeften en verwachtingen waardoor ze zich beter kunnen aanpassen aan de alsnog sneller evoluerende wereld.

IBM, première entreprise IT sur le plan mondial, propose aux organismes publics tout un ensemble de solutions les mieux adaptées à leurs demandes et attentes spécifiques par lesquelles ils peuvent mieux s'adapter à une évolution du monde de plus en plus rapide.



Sun Microsystems Belgium
Lozenberg 15,
B-1932 Zaventem
Phone +32-2-704 80 00

Since its inception in 1982, a singular vision
"The Network Is The Computer"
has propelled Sun Microsystems, Inc. (Nasdaq: SUNW)
to its position as a leading provider of industrial-strength
hardware, software and services that make the Net work.
Sun can be found in more than 100 countries and on the
World Wide Web at
<http://sun.be> - <http://sun.com>

Be Media

COÖRDINATIECENTRUM VAN DE MEDIA VOOR OVERHEIDSCOMMUNICATIE

BeMedia is het aanspreekpunt van de Belgische media voor alles wat met overheidscommunicatie te maken heeft.

BeMedia staat, in opdracht van die media, in voor de promotie van overheidscommunicatie en de werving van mediaruimte bij de overheid.

Contact: Guillaume Vandooren - tel. : 03/212.10.50

gen. De wedden van de ambtenaren zijn er niet in begrepen. Het gemiddelde bedraagt 3450 euro per ambtenaar.

De KSZ, met 70.000 Euro per agent, vormt een uitzondering die helemaal gerechtvaardigd is gezien het feit dat zijn voornaamste missie het beheer van de uitwisseling van de elektronische gegevens tussen de instellingen van de sociale zekerheid is.

Het behoort niet tot de doelstellingen het ICT-budget per ambtenaar in het algemeen te verhogen. Maar daar waar het nodig is het budget te verhogen in functie van de prioriteiten.

Het personeelsperspectief

Er zijn in de federale administratie ongeveer 4800 FTE's⁴ in ICT-jobs, wat 4% van het totaal van het personeel vertegenwoordigt.

Indien alle projecten gerealiseerd moeten worden zoals ze in de verschillende ICT-directieplannen zijn opgenomen, heeft de overheid op korte termijn nood aan 677 nieuwe ICT-ers, wat een verhoging van 14% is van het bestaand personeel, met zeer uiteenlopende profielen. Dit betekent niet dat die ook allemaal zullen worden aangeworven. De prioriteit van de verschillende projecten kan verschoven worden, en er kunnen ambtenaren worden opgeleid om een ICT-loopbaan op te nemen.

Een ander probleem stelt zich op de minder korte termijn: 576 interne (statutaire en contractuele ambtenaren) ICT-specialisten zijn ouder dan 50 jaar. Veel van de huidige ICT-profielen zullen verdwijnen in 10 jaar tijd. Het is niet evident om die te vervangen, en de uitstroom zal vooral voor problemen zorgen bij het onderhoud van de bestaande informaticasystemen. Veel systemen zijn immers opgebouwd door ICT-ambtenaren, en wanneer zij verdwijnen, zal ook de kennis over die systemen verdwijnen.

Verhouding ICT-personeel tot het totaal personeel

Het betreft het percentage van het ICT-personeel in verhouding met het totaal aantal medewerkers van de administratie (op basis van de vermelde hoeveelheid FTE's). Het gaat hier over heel het ICT-personeel: het statutair personeel, het contractueel personeel en het externe personeel dat permanent gedetacheerd is in een departement.

Zoals voor de indicatoren met betrekking tot strategie en budgetten, beschikken de departementen die minder ontwikkeld zijn in e-government over proportioneel minder ICT-personeel. Tezelfdertijd stellen we vast dat dit ook het geval is voor het meest ontwikkelde departement (in het blauw).

⁴ FOD Binnenlandse Zaken niet inbegrepen


COLT Telecom

Zweefvliegtuigstraat 10 Rue du Planeur
1130 Brussels
Phone: +32 (0)2 790 16 00
Fax: +32 (0)2 790 16 11
Website: www.colt-telecom.be
E-mail: info@colt-telecom.be

COLT Telecom Group plc is a leading pan-European provider of business communications services.

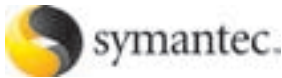
The company owns an integrated 20,000 kilometre network that directly connects over 9,000 buildings in 32 major cities in 13 countries augmented with a further 41 points of presence across Europe and 11 Internet Solution Centres. Information about COLT and its products and services can be found on the web at www.colt.net.



World leader in image-centric technologies & services helping healthcare professionals manage, diagnose & treat patients

Leadership in media-based imaging
Leadership in digital imaging & info systems
Provide integration technology & service solutions

"To learn more, visit www.kodak.com/go/medical or call 02/719 41 46"



Isidoor Meyskenstraat 224
1780 Wemmel
www.symantec.be
Contact: Nicole Van Praet
salesbelux@symantec.com

Symantec is the global leader in information security providing a broad range of software, appliances and services designed to help individuals, small and mid-sized businesses, and large enterprises secure and manage their IT infrastructure. Symantec's Norton brand of products is the worldwide leader in consumer security and problem-solving solutions.

www.4instance.info


De **kabinetengids** van 4instance staat online en wordt wekelijks aangepast. Deze gids omvat de samenstelling van de Federale Regering alsook de Regeringen van de Gemeenschappen en Gewesten.



Le **guide des cabinets** de 4instance est en ligne et sera adapté de semaine en semaine. Ce guide contient la composition du Gouvernement fédéral de même que les Gouvernements des Communautés et des Régions.

Het geval van de KSZ is hier ook een uitzondering : door haar missie is de helft van het personeel samengesteld uit ICT-specialisten.

Opleiding van ICT-personeel

In hoeverre is het ICT-personeel voldoende opgeleid voor de uitoefening van de huidige taken, aangevuld met de graad van bijscholing en de opleidingsplannen.

Hier is er geen enkele correlatie met de mate van vooruitgang op het gebied van e-government. Er kan vastgesteld worden dat bepaalde departementen over goed opgeleid ICT-personeel en over goede opleidingsplannen beschikken, terwijl er andere zijn waarvoor dat niet geldt.

De acties van de Staatssecretaris in deze materie vinden plaats in overleg met de minister van Ambtenarenzaken. Bedoeling is om de rekrutering, de opleiding en de carrièreplannen van de verschillende ICT-profielen te verbeteren.

Het organisatorisch (ICT processen) perspectief

De administratie heeft specifieke noden inzake ICT-processen. Inzake management van veiligheid bijvoorbeeld zijn de overheidsdiensten vragende partij voor gemeenschappelijke regels. Andere vragen die een antwoord en gemeenschappelijk beleid nodig hebben zijn: In welke mate mogen ambtenaren toegang hebben tot het internet? Hoe kan men het e-mail verkeer beveiligen? In welke mate mogen de persoonlijke gegevens van mensen gebruikt worden en hoe? Ook op de andere terreinen van de processen, zoals management van informatie of methodes om ICT projecten te beheren, is er een algemene vraag naar meer uniformiteit.

Beschikbaarheid van informatica

In het algemeen kan men zeggen dat de beschikbaarheid van de informatica hoog is in de federale administratie. De verschillen tussen de administraties wat beschikbaarheid betreft zijn niet groot. Er is weinig overeenkomst met de staat van vooruitgang inzake e-government materies.

Het objectief is deze beschikbaarheid te verhogen, met name in de optiek van een overheid on line die 24 uur op 24 beschikbaar moet.

Geïnformatiseerde werkstations

Er zijn in totaal bijna 90.000 geïnformatiseerde werkplekken bij de federale overheid, wat betekent dat 77% van alle ambtenaren⁵ over een geïnformatiseerde post beschikken. Opge-

⁵ FOD Binnenlandse Zaken niet inbegrepen.



merkt moet worden dat de grote meerderheid van de ambtenaren geslaagd zijn in competentie-testen met betrekking tot het gebruik van een pc, zoals georganiseerd door Selor.

Het doel is niet om te komen tot 1 pc per persoon, maar veel eerder een pc te leveren naargelang de noden van elke ambtenaar. Een pc die door verschillende personen gedeeld wordt, is soms een oplossing.

Vergelijking met het buitenland

De meeste Europese landen hebben nog geen studie verricht zoals Fed-e-View. Alleen Italië en Finland doen al verschillende jaren vergelijkbare studies. De Franse Senaat heeft evenzeer in 2004 een inventarisering van de Informatisering van de overheidsdiensten gerealiseerd, dit met het oog op budgettaire controle. Maar de gegevens zijn niet vergelijkbaar met die van de fed-e-view.

Het percentage ICT-personeel, het ICT-budget per ambtenaar en het aantal geïnformateerde werkplekken per ambtenaar in vier landen

Nulmeting

Het gaat hier om een momentopname van de stand van de informatisering van de federale administratie. Er zijn 21 globale indicatoren opgenomen. De resultaatsanalyse laat toe om precieze objectieven te definiëren, en er meteen actiepunten aan te koppelen – zowel op individueel (per overheidsdienst) als op globaal niveau. Een tweede meting zal einde 2005 gebeuren, zodat we ook de vooruitgang t.a.v. 2004 in kaart kunnen brengen.

Het gaat hier niet om een benchmarking instrument en ook niet over een instrument om de prestaties op te meten, het is onmogelijk een generaal klassement van de departementen naar hun graad van informatisering te ontwikkelen.. Er is trouwens geen globale score maar er zijn 21 indicatoren die verdeeld zijn over 5 perspectieven.

De resultaten zijn niet gewogen naar de grootte van de departementen noch naar de bevoegdheden. Het feit dat een departement een hogere score krijgt dan een ander, betekent niet dat dit departement beter presteert. De resultaten zijn inherent aan de missies en de historiek van de diensten.

	België	Finland	Italië	Hongarije	Groot-Brittannië
Percentage ICT-personeel	4%	3.2	3.6	Geen gegevens beschikbaar	
ICT-budget per ambtenaar (wedde niet inbegrepen)	3451 euro	4550	2580	Geen gegevens beschikbaar	
Aantal geïnformateerde werkplekken per ambtenaar	0,77	1,3 (Pc's voor klanten inbegrepen)	0,91 (alléén ambtenaren met een nood aan een PC)	0,82	0,82

De informatisering van de Belgische federale overheid, is vergelijkbaar met die van andere Europese landen. Dit geldt zowel voor het beschikbare budget per ambtenaar, het aantal werkplaatsen met computer, als voor de hoeveelheid ICT-ers binnen de overheid.

De wensen van de gebruikers

De studie heeft zich uitsluitend geconcentreerd op de interne werking van de federale overheid: de integratie van de backoffices, het gebruik van de e-government bouwstenen. Afwijzend met Fed-e-View, is het de bedoeling om de twee jaar een



2de Overheidscongres – 2^{ème} congrès du secteur public
17 maart - mars 2005
Concert Noble

Leadership and Management in Public Sector

Organisational and Cultural Change

INFO page 50



Contemporary leaders and managers need to be able to steer and manage organisational and cultural change, both in terms of substantial changes in structures and cultures and in terms of continuous improvement, if the quality and relevance of public services is to keep pace with changes in society.



KPMG
Bourgetlaan,40
40, Avenue du Bourget
1130 Brussel - Bruxelles
Tel: 02/708 43 00
Fax: 02/708 43 99
e-mail: info@kpmg.be
www.kpmg.be

KPMG is one of the world's leading international networks of service organizations in the fields of Audit, Tax, Advisory and Accountancy. KPMG member firms in Belgium employ more than 900 people spread over 6 offices: Brussels, Antwerp, Ghent, Hasselt, Liège and Louvain-la-Neuve. KPMG was one of the first professional service firms networks to structure itself globally along industry lines of business which helps them to develop a deep understanding of their client's businesses and provide perspective on the issues they face. One of these lines of business is "Public Sector, Government & Healthcare", for which we can provide numerous references.

Contact:
Bart Walterus, Lead Partner public sector
tel:+ 32 2 708 38 80.
e-mail: bwalterus1@kpmg.com

studie te laten uitvoeren naar de wensen en de verlangens van de gebruikers.

Die gebruikers – burgers, ondernemingen en ook ambtenaren – zullen kunnen aangeven in welke mate zij tevreden zijn over bestaande en toekomstige elektronische toepassingen. Op die manier kunnen de prioriteiten beter worden worden afgestemd op de te realiseren projecten.

Acties

Op basis van Fed-e-View tekenen zich al een eerste reeks acties af die de Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat kan nemen.

- 1 Er wordt een intenser overleg gepland met de ICT-managers, om aan de hand van hun indicatoren op te volgen of ze de vooruitgang boeken die ze wensen.
- 2 Fedict, de federale overheidssdienst die de e-government strategie ontwikkelt, moet uiteraard verder gaan met de ontwikkeling van:
 - de e-government bouwstenen,
 - middelen om de ICT-performantie te meten,
 - een gemeenschappelijke methode inzake beheer van projecten,
 - een coherente politiek en gemeenschappelijke middelen van beheer van informatie en,
 - gemeenschappelijke regels inzake veiligheid en toegang tot informatie.
- 3 Fedict start in januari met een roadshow, waarbij alle deelnemers aan deze studie worden bezocht, en waarbij de bouwstenen van e-government nog eens worden voorgesteld. De bedoeling is duidelijk dat we, door het gemeenschappelijk stellen van bepaalde systemen, kosten kunnen vermijden op elk departement.
- 4 In overleg met minister van Ambtenarenzaken Christian Dupont, zal de Staatssecretaris ook onderzoeken, hoe de opleidingen en carrièreplannen voor ICT'ers kunnen verbeterd worden. Er worden pistes uitgewerkt waardoor het voor de overheid gemakkelijker wordt om nieuwe ICT'ers aan te werven.

Strategische cel van de Staatssecretaris voor de Informatisering van de Staat

Les technologies de l'informations en Région de Bruxelles-Capitale

Perspectives 2004 – 2009

Pour la première fois depuis 1989, l'ensemble des ressources financières régionales consacrées aux nouvelles technologies de l'information et des télécommunications ressort de la compétence d'un seul membre du Gouvernement. Il convient de profiter de cette situation afin de dynamiser ce secteur et de mener une véritable politique en la matière.

Le total des crédits d'ordonnancement (crédits a et b) inscrit aux allocations de base du Ministre Vanhengel, toutes divisions budgétaires confondues, s'élève à l'initial 2004 à 18 millions d'Euros pour l'ensemble des actions. Ce montant correspond à moins de 1% du budget régional. Les propositions budgétaires détaillées ci-après portent le montant total à 32 millions d'Euros (crédits a et b), soit 1,6 % du budget régional. (39 mio d'Euros en crédits a et c, soit 2% du budget régional).

Le présent plan stratégique propose, dans ce cadre, la mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications dans les transactions des citoyens et entreprises avec leur administration et ce de manière cohérente et transparente à travers tous les niveaux institutionnels.

Sa réussite sera l'objectif clé de la prochaine législature.

Ce plan stratégique est structuré à partir de la proposition de nouvelle division 25 dans le budget régional, permettant ainsi une transparence et une cohérence accrue. Il comportera donc 3 parties correspondant aux 3 programmes:

- 1 **Programme 0:** professionnalisation des missions du CIRB
- 2 **Programme 1:** les missions d'assistance aux institutions régionales
- 3 **Programme 2:** les actions d'impulsion à la mise en œuvre des "Technologies de l'Information et des Communications" (TIC)

Le programme 0 reprend les budgets de personnel, d'infrastructure et de fonctionnement nécessaires à un environnement professionnel en vue d'assurer les missions de base récurrentes du CIRB décrit dans le présent document.

Le programme 1 reprend 3 activités distinctes se rapportant directement au bon fonctionnement des institutions régionales:

- Activité 1: Assistance aux services du Gouvernement de la Région
- Activité 2: Projets informatiques du Ministère de la Région
- Activité 3: Assurer la présence sur Internet de la Région

Le Programme 2 propose des actions cohérentes d'impulsion à l'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications au bénéfice d'autres niveaux institutionnels et se répartit en six activités distinctes:

- Activité 1: Pouvoirs locaux
- Activité 2: Organismes d'Intérêt Publics
- Activité 3: Plan multimédia écoles
- Activité 4: Secteur des soins de santé
- Activité 5: Projets européens et internationaux
- Activité 6: Projets transversaux multi-clients

L'ensemble des budgets informatiques étaient répartis à travers toutes les divisions. Le CIRB propose de créer une nouvelle division, la division 25, intitulée "Technologies de l'Information et Communications", regroupant ainsi en une seule allocation de base l'ensemble des budgets informatiques régionaux. Cette simple mesure clarifiera la situation de l'informatique pour l'ensemble des intervenants et en particulier pour la visibilité de l'action politique lors des débats parlementaires. Cela permettra au Ministre de faire des choix en vue d'une politique exprimée en la matière.



Professionnalisation des missions de base du CIRB

La dotation au CIRB doit permettre de mettre en place des moyens et des outils professionnels, nécessaires à une gestion transparente et efficace des missions de base récurrentes attribuées au CIRB dans la politique TIC mise en place par le Ministre.

Au niveau des moyens on retrouve bien sûr en premier lieu les investissements nécessaires au niveau des systèmes et réseaux, ainsi qu'au niveau des outils propres au CIRB tel que la carte UrbIS®© et les outils méthodologiques de gestion de projets. Par ailleurs les moyens professionnels supposent également une gestion transparente et moderne des ressources humaines et la spécialisation de ces ressources afin de mener à bien l'ensemble des missions du CIRB, son "Core Business".

Le socle fondateur de l'informatique bruxelloise, basé sur le réseau à large bande IRISnet, la cartographie digitale UrbIS®© et l'utilisation généralisée d'Internet et du courrier électronique dans les administrations, a permis la réalisation de projets "e-gov" d'envergure comme, entre autres, le guichet électronique, le portail régional, un prototype d'UME (Universal Messaging Engine) régional, des applications utilisant la carte d'identité électronique.

Le présent document reprend que quelques extraits du plan stratégique. Si vous voulez lire le document complet nous vous invitons sur notre site web WWW.Mypublica.com

Dans un souci d'amélioration constante de ce socle fondateur, le CIRB se doit d'offrir à ses clients des services à la pointe de la technologie, services génériques mais adaptés au profil de notre Région, services novateurs mais à des prix raisonnables.

Des factures de téléphone moins élevées pour les Bruxellois

Bruxelles réalise une partie importante du chiffre d'affaires de Belgacom, aux alentours de 25%. En contre-partie, aucun service supplémentaire ou tarifs avantageux ne sont offerts aux citoyens et entreprises bruxelloises. Par ailleurs, la Région dispose de son propre réseau. Celui-ci offre aux administrations un forfait pour les communications intra-IRISnet. Lorsque le Ministère régional appelle une Administration Communale bruxelloise, cette communication a un coût marginal nul. Ce type d'offre permet à la Région de Bruxelles-Capitale de réaliser des économies de l'ordre de 30% sur l'ensemble de ses communications fixes, mobiles et data (d'où la proposition d'un forfait pour les communications mobiles).

Le CIRB propose de:

- réaliser une analyse juridique et économique de faisabilité de l'ouverture d'IRISnet aux citoyens et aux entreprises sises sur le territoire bruxellois ;
- réaliser un projet-pilote avec des citoyens: par exemple les fonctionnaires régionaux et communaux résidant à Bruxelles.

Cette phase préliminaire permettrait d'orienter le prochain cahier des charges et d'envisager, à l'instar de ce qui existe aux Etats-Unis dans les grandes métropoles, une forfaitisation du

...

coût des appels locaux ou à tout le moins d'obliger les opérateurs télécoms offrant leurs services en Région de Bruxelles-Capitale à moduler leurs tarifs fixes en fonction des intérêts des entreprises et des Bruxellois

Consultance, assistance et formation

La création et gestion d'un "service support" régional au vu de l'évolution de l'offre de services du CIRB, est devenu indispensable. Il s'agira d'un service qui regroupe deux fonctions: le "welcome point", le premier point d'entrée pour les appels téléphoniques et les courriers électroniques. La deuxième fonction offrira un support de premier niveau. Ce support de premier niveau ne concernera que les cas simples, les problèmes plus complexes seront transmis au département à la source du développement de l'application.

Le CIRB va renforcer son action relative à la mise à disposition d'équipe externe, sous l'égide d'un ICT manager. En effet, le succès rencontré par les actions de ce type ces deux dernières années nous confirme la justesse de ce choix: l'adéquation des compétences, la continuité, l'encadrement et la culture informatique du CIRB ont permis à ces équipes de réaliser un travail important. Cela permet également une cohérence et des synergies intéressantes au niveau régional. C'est une garantie de continuité.

Depuis plusieurs années le CIRB a acquis une compétence importante et un know-how appréciable dans la gestion administrative, technique et juridique de marchés publics dans le secteur informatique. Ces marchés publics profitent actuellement à l'ensemble des clients du CIRB qui désirent y faire appel. Les mandats conclus avec ces institutions permettent d'agir au nom et pour compte de ces dernières.

Campagne de communication

Cinq bornes sont actuellement installées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Elles permettent un accès aux administrations bruxelloises en ligne et à différents types de services, tels qu'un agenda culturel, les offres d'emploi de l'ORBEM, les horaires et itinéraires de la STIB, la météo, un service de messagerie électronique et la possibilité de faire et d'envoyer une photo. Chaque borne est munie d'une antenne Wi-Fi qui permet d'accéder à Internet via un ordinateur portable muni d'une carte réseau Wi-Fi. La plupart des 15 bornes suivantes sont installées et ne doivent plus qu'être connectées. Le site portail régional connaît un succès important comme en témoigne le nombre croissant de visiteurs depuis son lancement fin mai 2004. Cependant, le site souffre d'un manque de visibilité dans l'action du Gouvernement, notamment dans sa présence dans les médias nationaux et internationaux, ainsi que dans les espaces publics comme Bruxelles-National et le terminal TGV de la gare du Midi.

La mise en ligne de nouveaux contenus sont autant d'occasion de lancer une véritable campagne de communication, qui devrait être programmé pour la fin de l'année 2004.

Le guichet électronique est fonctionnel pour 9 communes depuis décembre 2003. En février 2004, 8 communes bruxelloises rejoindront ce peloton de tête. En définitive, l'ensemble des communes bruxelloises (sauf Bruxelles et Anderlecht) disposera du guichet électronique IRISbox.

En plus des 10 formulaires actuels, 5 nouveaux sont en développement dont les renseignements urbanistiques, l'autorisation parentale, la carte riverain et la réservation d'emplacement sur la voirie (pour un déménagement par exemple).



Voici encore une initiative proche des citoyens, sensée leur faciliter grandement la vie et pour laquelle une communication ou un événement d'envergure doit être initié.

Mettre en place la cellule de simplification administrative

La simplification administrative occupera une place importante dans les projets informatiques au cours de la prochaine législature. Dans cette perspective, il est proposé de créer une cellule de simplification administrative au sein du CIRB, comme prévu dans la Déclaration de Politique Générale du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2004. Dans un souci constant d'efficacité et de pragmatisme, la cellule fonctionnera par projet. Elle est une structure légère qui se fera assister par des ressources externes émanant d'autres administrations ou du secteur privé (sous-traitance) en fonction des projets en cours.

“Le projet IRISbox a reçu un E-Gov Award pour l'amélioration du fonctionnement du gouvernement”

La coordination avec les projets E-Government et l'usage de la carte d'identité électronique seront une priorité sous-jacente à toutes les missions de la cellule. L'objectif est d'être proche des préoccupations des citoyens (cf. KAFKA – rapport final – mars 2004) dans notre champ d'action régional et en symbiose des projets E-Gov menés depuis 4 ans.

La cellule remplira 3 types de missions:

- Mission propre: améliorer les procédures et l'accessibilité de l'information et des services publics à destination des citoyens aux moyens des nouvelles technologies;
- Mission de support: offrir un soutien concernant l'impact envers le citoyen lors de la réalisation de projets informatiques d'envergure (front-office et communication web), accompagnement juridique de projets E-Government;
- Mission stratégique: réunir trimestriellement un groupe de réflexion régional dédié à l'examen des possibilités de simplification administrative; représenter la Région au Comité de Concertation Simplification Administrative mis en place suite à la convention de coopération intergouvernementale “simplification administrative” de décembre 2003.

Une note a été remise au Ministre à ce sujet. La création de cette cellule pourrait être réalisée dans le courant de l'année 2005.

Contraintes réglementaires pour la mise à jour d'UrbIS®@S

Afin de garantir que toute modification de la voirie donne lieu à un plan “as-built” et que ce plan soit transmis systématiquement au CIRB pour mettre à jour la carte, il y a lieu de prendre un nouvel arrêté portant sur les chantiers en voie publique en Région de Bruxelles-Capitale. Une concertation entre le Cabinet du Ministre et celui du Ministre Smet est nécessaire à ce sujet.

La même façon, pour assurer la fourniture systématique au CIRB et sous forme électronique du plan joint à la demande du permis d'urbanisme, la composition de la demande de permis d'urbanisme doit être modifiée par voie d'arrêté.

Enfin, à l'instar de la région flamande, les moyens financiers nécessaires pour réaliser la mise jour peuvent être perçus par une redevance à charge des gestionnaires de réseaux. Une nouvelle ordonnance établirait cette redevance.

Promotion des standards de communications ouverts

Afin de garantir un libre accès du citoyen à l'information publique, afin de garantir l'interopérabilité, la pérennité et la sécurité des données publiques, le CIRB propose un projet d'ordonnance relative aux standards de communication ouverts. L'objectif est de rendre leur utilisation obligatoire dans les échanges avec le citoyen et l'entreprise et l'archivage électronique de données informatisées.

Une proposition d'ordonnance est prête, elle pourrait être approuvée avant juin 2005.

Projets informatiques du Ministère de la Région Paiement des impôts régionaux en ligne (IRIStax)

Actuellement l'application Fisc 2000 gère le back-office au niveau du Ministère. IRIStax prendrait en charge la partie front-office: l'interface vers les utilisateurs externes, in extenso les citoyens pour la taxe régionale et les entreprises pour la taxe sur les m². Ce projet vise donc à mettre à la disposition du contribuable bruxellois un guichet virtuel sur Internet qui lui permette de dialoguer avec l'Administration fiscale de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le contribuable pourra via Internet:

- dialoguer avec l'administration fiscale;
- compléter et enregistrer des formulaires de déclaration, il bénéficie pour ce faire d'une aide en ligne interactive lors de l'établissement de la déclaration, signer électroniquement des formulaires de déclaration. Les ex-taxes provinciales sont ici d'application;

...

- Simuler le calcul de l'impôt. La taxe au m² est ici d'application;
- tenir une correspondance au sujet de son dossier fiscal;
- demander son formulaire d'imposition, communiquer des modifications de ses données personnelles au moyen d'un formulaire en ligne;
- effectuer le paiement de ses impôts.

Fisc 2007

Concernant les impôts dont bénéficie la Région de Bruxelles-Capitale mais qui sont toujours perçu par le pouvoir fédéral (droits de succession et précomptes immobilier entre autres), une application informatique pourrait nous permettre de devenir percepteur. C'est un droit des régions qu'à l'heure actuelle seule la Flandre a exercé.

Il s'agit d'un projet d'envergure, qui déborde du cadre de l'informatique, mais qui ouvre des perspectives importantes pour enfin pouvoir mener une réelle politique fiscale à Bruxelles.

Création et mise en ligne de la législation régionale bruxelloise

L'objectif est de mettre à disposition du citoyen des informations d'ordre juridique et législatif, informations qu'il est sensé connaître mais qui sont le plus souvent inaccessibles.

Devant l'ampleur de la tâche, le CIRB recommande de commencer par tout ce qui touche à la fiscalité régionale bruxelloise. IRISlegis pourrait, dans un premier temps, et en concordance avec IRIStax, proposer:

- Des informations générales sur le système d'imposition en Région de Bruxelles-Capitale.
- Proposer une présentation des services de l'administration fiscale de la Région de Bruxelles Capitale aux contribuables.
- Mettre en ligne toutes les ordonnances, arrêtés et règlements fiscaux de la région de Bruxelles-Capitale.

Projet "Entreprise-Emploi"

L'objectif du projet "Entreprise-Emploi" est de concevoir un outil informatique qui permette d'automatiser les processus de gestion, de contrôle et de suivi des demandes d'agrément et d'autorisation des entreprises actives sur le marché de l'emploi en région de Bruxelles-Capitale (environ 500 entreprises).

Enquête en ligne pour l'Inspection Régionale du Logement

Le service de l'Inspection Régionale du Logement sera chargé d'enquêter sur la qualité des logements à Bruxelles et de gérer (aides et amendes par exemple) les conséquences de ces cons-

tats. Ce futur Service d'Inspection Régional du Logement aura normalement à traiter dans les deux ans qui suivent sa création, un volume minimal de 20.000 à 25.000 dossiers. L'objectif de l'informatisation est triple: contrôler les procédures, les rendre plus efficaces et dématérialiser les documents papier existants.

Assurer la présence de la Région sur Internet Amélioration du contenu du portail ("web application effectiveness")

Le portail pourrait être amélioré grâce à une évaluation de son contenu en termes de qualité et d'accessibilité (redondance, compréhension, lisibilité). Cette évaluation se ferait doublement, par une analyse approfondie du contenu par des spécialistes (sémantique, ey-tracking sur un panel d'utilisateurs, recherche statistique et analyse de questions d'internautes) et, d'autres parts, grâce à un formulaire à remplir par les utilisateurs directement sur le site.

Méthodologie de mise en ligne de formulaires

Il est indispensable d'augmenter constamment l'offre en ligne de nouveaux formulaires intelligents. L'objectif est de mettre en place une méthodologie pour la création et la mise en ligne de formulaires intelligents, en complément de ce qui se fait au niveau des communes sur IRISbox et dans chaque projet particulier. Cette méthodologie devra prendre en compte les recommandations émises par la cellule de simplification administrative en terme de simplification, lisibilité, présentation des formulaires. Ensuite la création, l'hébergement et la mise à jour des formulaires pourra se faire en interne ou en partenariat avec Certipost, comme c'est déjà la cas pour les 2 nouveaux formulaires de l'IBGE.

Au vu des projets précédents, des formulaires comme la demande de prime d'allocation de loyer, de déménagement, d'embellissement des façades, de primes à la rénovation pourraient être prioritaires.

Une norme graphique internet pour la Région de Bruxelles-Capitale

Actuellement, les sites créés par la Région bruxelloise en dehors du Portail régional, qu'ils soient initiés par une branche spécifique des administrations bruxelloises, un Cabinet ministériel ou un pararégional, ne répondent à aucune règle assurant la reconnaissance aisée du caractère officiel du site, encore moins d'une homogénéité régionale.

L'objectif de la charte graphique serait de permettre à tout moment au citoyen de se situer comme utilisant un site de la Région bruxelloise. Cela contribue à mettre en confiance l'uti-

lisateur, à assurer une meilleure lisibilité des institutions, ainsi qu'à renforcer notre image de marque régionale. Cette charte, contraignante pour certains types de sites, devrait proposer des règles obligatoires ou conseillées.

Procédure de marchés publics en ligne

De nombreuses initiatives ont vu le jour pour tenter d'automatiser la gestion, complète ou partielle, des marchés publics. JEPP, par exemple, (Joint Electronic Public Procurement), mis en œuvre par le Ministère de la Défense, est actif depuis janvier 2003. La Région Wallonne propose sur son site les appels d'offre au niveau wallon, mais essentiellement les avis publiés par le MET (Ministère de l'Équipement et des Transports), qui est à l'origine du projet (IAM, Informatisation des Avis de Marché).

Le Fédéral met également en place, par l'intermédiaire de son Agence pour la Simplification Administrative (ASA), un cadre juridique simplifié et vient de publier une circulaire "Marchés

Publics" au sujet des attestations réclamées lors de la sélection qualitative des entreprises.

L'objectif en Région bruxelloise serait de se baser sur une des applications déjà existantes, de la paramétrer en fonction des particularités de notre Région et ensuite de la tester au CIRB. Si les tests sont concluants nous pourrions alors la rendre accessible à l'ensemble des intervenants régionaux demandeurs, et en particulier des OIP.

Transfert d'imagerie médicale (Télé mammographie)

Les solutions retenues dans le cadre du projet pilote de télé-mammographie présentent un caractère générique et peuvent donc être étendues à la transmission d'autres formes d'imagerie médicale entre les hôpitaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

Du point de vue technique, les clichés de mammographie représentent l'imagerie médicale nécessitant la plus haute défi- ...



nition. Par conséquent, il est possible d'utiliser le processus de télétransmission d'imagerie médicale à d'autres domaines connexes.

Du point de vue médical, les contacts établis au cours du projet de télé-mammographie avec les unités de radiologie et d'imagerie médicale des hôpitaux les plus importants de la Région ont démontré un réel intérêt et besoin de ces hôpitaux en matière d'acquisition, de transmission, de traitement et d'archivage d'imagerie médicale.

Ce besoin régional de services d'imagerie médicale comporte plusieurs composantes :

- optimisation du système de garde radiologique dans l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale
- consultations à distance en anatomopathologie
- service régional de stockage et d'archivage d'imagerie médicale
- utilisation accrue des systèmes de détection et de diagnostic assistés par ordinateur
- mise en place de bases de données centralisées en imagerie médicale
- développement de la télé-médecine en Région bruxelloise

E-MedI

E-MedI (Virtual School on Medical Imaging and E-learning Framework) est un projet européen financé dans le cadre du programme "Leonardo da Vinci". Il va débiter en octobre 2004 pour une période de 2 ans. Le but du projet est de présenter des méthodes de formation assistée par ordinateur (e-Learning) qui aideront à établir le lien entre la disponibilité des professionnels de radiologie et les besoins courants des citoyens en Europe.

Le projet se concentrera sur le cerveau (IRM¹) et la télémammographie, mais les résultats pourront être facilement appliqués à d'autres modalités. Le projet proposé vise à créer les produits et les services qui incorporeront toutes les techniques novatrices en matière de e-Learning. Les partenaires bruxellois (Institut Bordet, VUB et CIRB) poursuivrons ainsi à un niveau européen leur collaboration initiée dans le cadre du projet régional de télémammographie.

eUnet

Le projet eUnet est une initiative de 12 partenaires européens qui a comme objectif de faciliter le déploiement des services basés sur les standards ouverts de l'Internet au grand profit des citoyens. L'objectif est de favoriser l'intégration de PME, de l'administration et des citoyens dans l'économie électronique (eBusiness) en utilisant des réseaux à large bande sécurisés.

Ce projet comporte une partie importante de validation des technologies novatrices qui existent à l'heure actuelle sur le marché. Le CIRB, qui représente la Région de Bruxelles-Capitale, a comme objectif d'améliorer les services IRISnet existants et d'intégrer des nouveaux services à valeur ajoutée.

Virtual Hospital

Ce projet va être proposé en Novembre 2004 dans le cadre du quatrième appel à propositions du sixième programme cadre IST de la Commission Européenne. Le consortium est formé de partenaires publics et privés de plusieurs pays: la Belgique, l'Angleterre, le Danemark, la Finlande, et l'Allemagne entre autres.

L'objectif est la mise en place d'un ensemble de services télématiques entre les hôpitaux des régions participantes afin d'améliorer l'acte médical. Des sujets de recherche de pointe comme la technologie GRID, le système PACS-RIS² et le diagnostique assisté par ordinateur à travers un réseau à large bande seront au centre des préoccupations des partenaires.

Formation des citoyens à Internet (Boutiques IRISnet)

Offrir à tous les Bruxellois la possibilité de se former à l'informatique, au multimédia et à l'Internet grâce à des espaces existants (les écoles, bénéficiant du plan multimédia) et à de la formation. Le projet pourrait viser les publics apparemment plus éloignés de la société de l'information, tels les demandeurs d'emploi, les retraités, les handicapés, les jeunes défavorisés. C'est l'occasion d'ouvrir un débat sur les enjeux de l'apprentissage des nouvelles technologies à Bruxelles comme moteur du développement.

Le projet-pilote mené à l'aide de Woluwe-Saint-Lambert depuis un an a permis à une centaine de personnes inscrites de s'initier à Internet, à la conception d'un site Web et à sa mise en ligne, au traitement de l'imagerie ou encore à l'utilisation d'un e-mail. Le succès de cette expérience est en grande partie dû à l'encadrement des visiteurs par un agent du CIRB, et par la qualité des équipements mis en place grâce au plan multimédia.

Le plan stratégique complet sur www.mypublica.com

¹ Imagerie par résonance magnétique nucléaire

² RIS (système d'information radiologique)
PACS (Système d'archivage et de communication d'images)



Thuis in de stad-prijs 2004

De Vlaamse regering reikt jaarlijks de “Thuis in de Stad”-prijs uit. Er zijn twee categorieën: de prijs in categorie 1 bedraagt 125.000 euro en gaat naar een geïntegreerd infrastructureel project dat de stad zowel ruimtelijk als fysiek verandert en waarbij verschillende aspecten van stedelijkheid aan bod komen. de prijs in categorie 2 bedraagt jaarlijks 25.000 euro en het thema wordt jaarlijks bepaald. Dit jaar ging de prijs in de eerste categorie naar Aalst en de prijs voor de tweede categorie naar de stad Gent.

Met deze prijs wil de Vlaamse regering steden bekronen voor innovatieve realisaties alsook innovatie op vlak van stedelijkheid stimuleren door geslaagde stadsvernieuwingsprojecten onder de aandacht te brengen. Deze goede voorbeelden dienen eveneens om het stedenbeleid in de toekomst te stofferen en te inspireren.

Aalst: Sint-Elisabethsite

Met de verhuis van het stedelijk ziekenhuis Sint-Elisabeth begin jaren '90 kwam in de kern van de 19^e eeuwse arbeiderswijk Aalst Rechteroever een ruimte vrij van een paar hectaren. Met Domus Flandria werden plannen gemaakt voor de bouw van een 320-tal sociale woningen. Na de realisatie van de eerste twee fases bleek al gauw een overconcentratie van sociale woningen te ontstaan met alle te verwachten problemen. De laatste fases van het sociale bouwproject werden geschrapt en vervangen door een parkeeraanleg. Bovendien werd voor het ganse bouwblok een actieplan opgemaakt met als doel het grootschalig bouwblok transparanter te maken en de sociale bouwprojecten beter met elkaar te verbinden.

In die geest werden reeds volgende acties uitgevoerd:

- in het voormalige opvangcentrum werd bijkomend het ‘Sociaal huis’ ondergebracht;
- de spievormige ruimte vóór het Sociaal huis werd ingericht als ontmoetingsruimte;
- het nieuwe Sint-Elisabethpark werd aangelegd met ondermeer een trapveld, skatetoestellen, een pergola met ruime zitgelegenheid, speelgelegenheid voor de kleinsten met een waterelement, een kleinschalig volkstuintcomplex en verder speelgelegenheden voor alle leeftijdsgroepen;

- bij de nieuwbouw van de Vlaamse Milieumaatschappij werd een voetgangersverbinding tussen het sociaal bouwproject en de Dokter De Moorstraat voorzien en een ondergrondse parking gebouwd waardoor een multifunctioneel plein kon worden aangelegd;
- het Centrum Netwerk werd ondergebracht in een leegstaand bedrijfsgebouw langs het Vismijnpleintje;
- langs de Dender ontstaan spontane renovatieprojecten vanuit de private sector;
- de jachthaven breidt constant uit;
- het fietspad ‘De Bilzen’ wordt aangelegd.

Nog verdere geplande acties zijn:

- de bouw van een buurthuis met jeugdwerking, polyvalente zaal, buurtwerk en vergaderlokalen;
- via de Zegepraalstraat en een nieuwe voetgangersbrug over de Dender een directe verbinding naar het station en het stadscentrum;
- het oud bedrijfsgebouw ‘Tavernier’ werd aangekocht door de stad. Getracht wordt om ook het aanpalende bedrijfsgebouw te verwerven zodat als randafwerking van de Sint-Elisabethsite een kwalitatief woonproject kan gerealiseerd worden om zo de sociale mix te bevorderen;
- ook op privaat initiatief krijgen oude bedrijfsgebouwen nieuwe functies met een menging van wonen en werken;
- de herinrichting van de woonstraten gaat onverminderd verder. De Brouwerijstraat en de Verwerijstraat staan op het programma en voor de Binnenstraat werd een voorontwerp opgemaakt. De jury omschrijft het geheel als een complex project dat meerdere lagen en meerdere keuzes in zich draagt en geeft volgende commentaar.



Het niet verder uitvoeren van vroegere beslissingen, in casu de uitbreiding van de nog geplande complexen van sociale woningen, is een keuze die moed vergt. Soms moet een stad kunnen en durven terugkomen op eerdere beleidsbeslissingen en dat heeft Aalst gedaan. Het was ondertussen ook vanuit de problemen met en in de al bestaande complexen van sociale woningen wel duidelijk dat zich een radicale keuze opdrong. De overtuiging waarmee het openbaar domein met zijn publieke karakter wordt ingezet als bindend element voor de buurt is lovenswaardig. Dat niet minder dan 10 miljoen euro geïnvesteerd werd is hiervan het bewijs. De bewoners waren en zijn ook betrokken bij de inrichting van de publieke ruimte. Dat gaat evenwel niet zonder conflicten: tussen stad en bewoners botst het geregeld. De stad zoekt

zich nog een goede praktijk te ontwikkelen in die gestructureerde omgang met bewonersgroepen. Het project is op een pragmatische wijze gegroeid vanuit een mix van conflicten en toevalligheden doorheen inspraak en discussies over de juiste keuzes. Het illustreert de wat brokkelige wijze waarop projecten in steden tot stand komen: balancerend tussen conflict en compromis, gevoed door soms radicale beslissingen. De investering in spelinfrastructuur voor de jeugd en de aanleg van de volkstuinjes “Den Ajuin” zijn zichtbare resultaten van de bewoners participatie. De jury waardeert het omkeerbare van de investering, met name voor jeugdinfrastructuur. De mix van wonen en werken en de gedeeltelijke omschakeling van bedrijvengone naar woonzone is eveneens een interessante laag van dit project.

...

Tradas

De diverse ingrepen in het projectgebied hebben wel degelijk samenhang en getuigen van een globale visie. Een en ander zou best in een degelijk stadsontwikkelingsplan uitgewerkt worden. Met zulke structurele benadering zullen de essentiële assen, verbindingen en relaties duidelijk uitgetekend worden. Ze zijn aanwezig maar ze worden best ook expliciet. Het instrument van het ontwikkelingsplan kan in het verdere beleid als toetsingkader gebruikt worden.

De verbinding van het projectgebied met buurt en stad verdient grote aandacht. In het bijzonder de aansluiting op de Stationsbuurt via een nieuwe fiets- en voetgangersbrug is essentieel voor de verdere ontwikkeling. Dat is opgenomen in het project en zal een belangrijk kernstuk zijn van het ontwikkelingsplan.

Gent: Werkgroep Publiek Sanitair - campagne "Plassen met klasse"

De stad Gent werd er zich van bewust dat, net zoals in tal van andere Vlaamse steden, er een absoluut gebrek is aan degelijk onderhouden, goed uitgerust, goed aangeduid en goed gespreid publiek sanitair voor mannen, vrouwen, kinderen en personen met een handicap. In 2001 werd een werkgroep opgericht met vertegenwoordigers van de stedelijke diensten, de vzw Urobel (nationale vereniging van urologisch verpleegkundigen), de vzw Pirus (patiëntenvereniging) en de vzw Logo Gent (lokale preventieve gezondheidszorg).

De werkgroep maakte een financieel meerjarenplan op dat goedgekeurd werd door de stad Gent. Het plan loopt tot 2012 en is goed voor een totaal bedrag van om en bij 3 miljoen euro. Bestaande sanitair installaties worden hersteld, soms aangepast en vervolgens vakkundig onderhouden. Er wordt systematisch gezocht naar mogelijke nieuwe inplantingsplaatsen voor sanitaire installaties. Naast investering in infrastructuur wordt ook gewerkt aan verantwoordelijkheidszin van openbare en private actoren, burgerzin van de gebruikers, regelgeving op lokaal en Vlaams niveau, vormgeving van de installaties, aanvullende financiering, enz...

De jury becommentarieert het project als volgt.

Het project 'Plassen met klasse' is alledaags door het voorwerp waarover het gaat, maar is niet alledaags door de wijze waarop dit in het stedelijke beleid wordt ingeplant. Het project roept in eerste instantie wat gêne op maar raakt uiteindelijk basisbehoeften van iedereen.

De aanzet tot het project kwam vanwege organisaties die opkomen voor mensen met plasproblemen: naar schatting toch al gauw 15 % van de bevolking. Deze mensen bekijken de stad

vanuit hun concreet probleem: 'waar kan ik snel en veilig naar een toilet?'. In een toenemende vergrijzende samenleving zal dit percentage alleen maar toenemen. In een ruimere zin gaat het project over de vraag of mensen zich comfortabel kunnen voelen in een stad. Hoe is de stad toegerust op het vlak van de openbare toiletten? Daarbij gaat het tot slot ook over de leefbaarheid, in de vorm van het bestrijden van wildplassen.

Het project wordt gedragen door een niet alledaagse samenwerking: vzw's met professionals en doelgroepen die met gezondheidsproblematieken bezig zijn. Zowel de aard van de partners als de wijze van samenwerken is innovatief. De partners die het project startten vonden elkaar in een samenwerking waar elk precies aangesproken wordt op zijn specifieke kennis en kunde: de verpleegkundigenvereniging, de patiëntenvereniging en de stadsdiensten. Samen brengen zij een sterk en overtuigend verhaal. Dit is zonder meer innovatief.

Het project is taboedoorbrekend, al is de graad van het taboe beperkt omdat elke stadsbewoner en stadsgebruiker er mee te maken heeft. Het project is gedurfd en wordt professioneel aangepakt. Er wordt gewerkt op meerdere fronten: responsabilisering van openbare besturen en private exploitanten, het stimuleren van de betrokkenheid maar ook van de burgerzin van de gebruikers, pogingen voor het realiseren van regelgeving, zoeken naar nieuwe vormgeving van de installaties voor openbare toiletten (design), ontwikkelen van een beleidskader met afwegingscriteria (veiligheid, privacy, reinheid, sociale controle, ruimtelijke inbedding,...).

Het project heeft ook een hefboomfunctie naar andere instanties. Er wordt een appél gedaan op private instanties en zeker op de verantwoordelijkheid van beheerders van publieke gebouwen om hun sanitair gratis ter beschikking te stellen en om hun infrastructuur zodanig te bouwen of te verbouwen dat hun toiletinfrastructuur na sluitingsuren voor iedereen kan openstaan.

Het project heeft een duidelijke impact op het gebruik van en de gebruikerskwaliteit van de openbare ruimte. De stad toont zich gastvrij, biedt comfort en veiligheid. Het project heeft een structurele ambitie. Het is geen eendagsproject. Het biedt een oplossing aan een reëel probleem en speelt in op toekomstige problemen. Het project sluit bovendien goed aan bij de traditie van kwaliteit in Gent op het vlak van inrichting van de publieke ruimte, een kwaliteit die de jury ook al kon prijzen bij het project van de Vlaanderenstraat.

Het project bevat tot slot een interessante, creatieve en innovatieve boodschap voor andere steden.

La Banque-Carrefour des Entreprises utilisation obligatoire du numéro d'entreprise à partir du 1^{er} janvier 2005

Une nouvelle avancée vers la simplification administrative

La simplification administrative connaît une nouvelle avancée grâce à la mise en place d'un identifiant unique pour toutes les entreprises

La Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) a été créée le 1^{er} juillet 2003, au sein du Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. Il s'agit d'une évolution importante pour les entreprises puisque la BCE est un registre reprenant l'ensemble de leurs données d'identification.

Simplification administrative

La création de la BCE s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative visant à réduire les charges administratives des entreprises. De nombreux services publics ont, pour leur fonctionnement, besoin de données d'identification concernant des entreprises. Le système dans lequel chaque service enregistrait et actualisait lui-même les données qui lui étaient nécessaires, manquait d'efficacité et de clarté. En effet, le stockage double ou multiple de données conduisait automatiquement à des différences dans les fichiers. Lorsqu'une société communiquait un changement à un service et pas à un autre, il devenait dès lors très difficile de savoir quelles données étaient correctes. D'où la création de la BCE.

Numéro d'entreprise

Le numéro d'entreprise a été introduit en même temps que la BCE. Il s'agit d'un numéro d'identification unique (à 10 chiffres) qui est attribué à chaque entreprise. Ce numéro remplace déjà le numéro de TVA, le numéro de Registre de Commerce et le numéro de Registre National des Personnes Morales. Le numéro d'employeur ONSS est provisoirement maintenu mais disparaîtra également à terme.

L'utilisation du numéro d'entreprise sera obligatoire, dès le 1^{er} janvier 2005, dans les relations que les entreprises ont avec les autorités administratives et judiciaires, ainsi que dans les relations que ces dernières ont entre elles. En outre, les entreprises commerciales et artisanales sont tenues de mentionner leur numéro d'entreprise sur tous les actes, factures, annonces, communications, lettres, ordres et autres pièces émanant d'elles. Le numéro devra également être indiqué de façon apparente sur les bâtiments et les étals utilisés pour l'exercice de l'activité commerciale ou artisanale ainsi que sur les moyens de transport utilisés principalement pour ces activités.

Le numéro d'entreprise se présente comme suit :

Entreprises existantes

Pour les entreprises qui existaient avant le 1^{er} juillet 2003, le numéro d'entreprise est le numéro de TVA ou le numéro de Registre National des Personnes Morales (RNPM) précédé d'un 0.

AUPARAVANT	MAINTENANT
Numéro de TVA 499.999.960	0499.999.960
Numéro de RNPM 399.999.987	0399.999.987

Pour les entreprises existantes qui n'ont ni numéro de TVA ni numéro de Registre National des Personnes Morales, un numéro d'entreprise commençant par 0 sera automatiquement attribué par la BCE.

Nouvelles entreprises

Un nouveau numéro d'entreprise commençant par un 0 est attribué aux entreprises créées après le 1^{er} juillet 2003. Pour les entreprises assujetties à la TVA, il s'agit en fait de leur numéro de TVA (précédé donc d'un 0).

Un bon départ pour mon entreprise commerciale ou artisanale: quel est le chemin à parcourir?

L'attribution du numéro d'entreprise n'exempte pas les entreprises de leurs obligations légales. Quelles sont les étapes à suivre pour créer son entreprise commerciale ou artisanale?

Ouvrir un compte courant:

chaque entreprise commerciale ou artisanale, que ce soit une personne physique ou une personne morale doit ouvrir un compte financier à son nom.

S'inscrire dans la BCE via un guichet d'entreprises agréé

Un numéro d'entreprise est attribué à l'entreprise lors de son inscription dans la BCE.

A. En ce qui concerne les personnes physiques (les commerçants ou artisans), l'inscription de leur entreprise et de leurs unités d'établissement se fait via un guichet d'entreprises. Ce dernier vérifie le respect de toutes les conditions d'accès à la profession et introduit les données dans la BCE.

B. Les sociétés commerciales doivent, en principe, préalablement s'adresser à un notaire pour la rédaction de l'acte constitutif. Le notaire se charge alors d'enregistrer l'acte au bureau d'enregistrement du SPF Finances et de le déposer auprès du Greffe du Tribunal de Commerce. L'acte est ensuite publié au Moniteur Belge et le Greffe du Tribunal de Commerce introduit les données d'identification de l'entreprise dans la BCE. Les personnes morales doivent alors se rendre à un guichet d'entreprises afin d'inscrire leurs unités d'établissement.

La demande d'assujettissement à la TVA

L'entreprise ne doit plus demander son numéro de TVA auprès de l'administration de la TVA. Aujourd'hui, cette demande peut s'effectuer de façon électronique par le biais du guichet d'entreprises.

Affiliation à une Caisse d'assurances sociales au choix et à une mutualité:

Afin de respecter ses obligations concernant la sécurité sociale, l'indépendant doit, dans les 90 jours qui suivent le début de l'activité indépendante, s'affilier à une mutualité ainsi qu'à une caisse d'assurances sociales qui s'occupera de la perception des cotisations sociales. Il obtiendra ainsi le droit aux allocations familiales, à l'assurance soins de santé et incapacité de travail, à la pension et à l'assurance faillite.

Guichets d'entreprises

Les guichets d'entreprises sont des organisations privées (ASBL) agréées par l'Autorité et chargées des tâches suivantes :

- l'inscription des entreprises commerciales et artisanales dans la BCE
- l'application de la réglementation en matière d'accès à la profession (loi d'établissement) en remplacement des Chambres des Métiers et Négoces

En somme: les guichets d'entreprises ont repris les tâches du Registre de Commerce et des Chambres des Métiers et Négoces.

Il existe 10 guichets d'entreprises agréés (repris dans la liste ci-dessous). Cette liste reprend uniquement les données du siège social de chaque guichet d'entreprise, qui forment ensemble un réseau d'environ 220 bureaux répartis dans toute la Belgique.

ACERTA asbl

Esplanade du Heizel PB 65, 1020 Bruxelles

BIZ asbl

rue Royale 284, 1000 Bruxelles

EUNOMIA asbl

Oudenaardsesteenweg 7, 9000 Gent

FORMALIS asbl

rue du Lombard 34-42, 1000 Bruxelles

GO-START asbl

rue de Genève 4, 1140 Bruxelles

HDP asbl

rue Botanique 67-75, 1210 Bruxelles

Le guichet des Chambres de Commerce et d'Industrie asbl

avenue Louise 500, 1050 Bruxelles

PME DIRECT asbl

rue de Spa 8, 1000 Bruxelles

PARTENA asbl

Bd Anspach 1, 1000 Bruxelles

UCM asbl

Avenue Adolphe Lacomblé 29, 1030 Bruxelles

La nécessité de la Banque-Carrefour des Entreprises

Le Bureau du Plan a réalisé en 2000 une étude en collaboration avec l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) (*) pour estimer la charge administrative supportée par les entreprises et les indépendants en matière de fiscalité, ...

environnement et travail. L'évaluation a montré que la charge administrative représentait 6,3 milliards d'euros, soit 2,6% du Produit Intérieur Brut (PIB) pour les entreprises et 2,3 milliards ou 0,9% du PIB pour les indépendants. Dans ce calcul n'étaient pas reprises les inscriptions et opérations administratives uniques.

Le gouvernement fédéral s'est engagé à diminuer la charge administrative. C'est dans ce contexte qu'ont été mis sur pied la BCE et les guichets uniques. Grâce à cet effort de simplification administrative, le temps nécessaire au démarrage d'une entreprise a été ramené de 56 à 34 jours en 2003. La Belgique peut ainsi se hisser à la 3ème place parmi 146 pays repris dans

une étude récente menée par la Banque mondiale (***) à propos des simplifications pour les jeunes entreprises. Les résultats ne se font pas attendre: au cours du premier semestre de 2004, le nombre de jeunes entrepreneurs a augmenté pour la première fois en 6 ans, et de 16%. Pour le milieu de l'année prochaine il devrait être possible de démarrer une entreprise en 3 jours.

(*) Joos A., Kegels C. (2004), *Les charges administratives en Belgique pour l'année 2002*, Planning Paper 94, Bureau Fédéral du Plan.

(**) *Doing Business 2005, Pratique des Affaires en 2005*, publication conjointe Banque mondiale, Société financière internationale et Oxford University Press.



Realisatie van woonvoorzieningen voor senioren

“Alternatieve financiering als antwoord op het tekort aan overheidsmiddelen”.

Studiebureau Probis Corporate, gevestigd in Geel en Brugge is reeds 14 jaar gespecialiseerd in adviesverlening aan de zorgsector. Vele tientallen Ocmw's en gemeentebesturen doen permanent beroep op Probis voor de ontwikkeling, begeleiding en opstarting van (nieuwe) projecten.

De voornaamste ingrediënten van de begeleiding zijn hierbij: behoefteonderzoek bij de senioren, conceptontwikkeling van gebouwen, haalbaarheidsstudies, opmaak subsidiedossiers, projectcoördinatie, PPS-begeleiding enz....

Uitdagingen in de senioren- en zorgsector

De toenemende vergrijzing laat de nood naar meer zorg en meer aangepaste woningen sterk toenemen. De uitdaging van de overheid en de private sector bestaat erin wonen en zorgen aan te bieden overeenkomstig de behoeften van de huidige en toekomstige senioren. Om een antwoord te kunnen geven op het tekort aan overheidsmiddelen (VIPA) voor de subsidiëring van de investeringen biedt Probis een ondersteuning aan bij de alternatieve (her)financiering van bv. serviceflats of rusthuizen.

Noden van initiatiefnemers en de overheid

De initiatiefnemers van nieuwe projecten zijn vaak op zoek naar het zo goedkoop verwerven van financiële middelen. Ze willen, liefst snel, projecten realiseren die daarenboven een antwoord geven op de lokale behoeften van senioren. Dit alles moet daarenboven betaalbaar zijn voor de eindgebruiker.

Nieuw: alternatieve financiering via een obligatie-uitgifte

Aan de basis om de uitgifte van een obligatielening te promoten, ligt de kans die aan de senior kan gegeven worden om een woongelegenheden te verwerven in een woon- en zorgcomplex. Dit wil zeggen dat de gebruiker (senior) intekent op een obligatiepakket dat hem woonvoorrang garandeert in een bepaald seniorencomplex. De flat blijft juridisch eigendom van de overheid (initiatiefnemer obligatie-uitgever), maar de senior verworft het woonrecht. De bewoner geniet aldus van al de voordelen van het "eigenaar" zijn zonder de nadelen ervan. Als obligatiehouder heeft de senior een levenslang woonrecht, terwijl de kosten voor onderhoud en herstellingen worden betaald door de obligatie-uitgever.

Woonrecht en garanties voor de obligatiehouder

De formule is gebaseerd op de klassieke obligatielening. De opbrengst is evenwel geen coupon die je jaarlijks kan innen. De vergoeding is immaterieel in de vorm van een woonrecht van een welbepaalde flat. De obligatie bestaat uit meerdere coupures. Elke flat in het project heeft een kostprijs die wordt uitgedrukt in meerdere coupures. De prijs van een flat kan variëren in functie van haar ligging en oppervlakte. De inschrijver van de obligatie kan enkel een pakket kopen dat overeenkomt met de totale kostprijs van een flat.

Ook mensen, jonger dan zestig, kunnen zich een obligatiepakket aanschaffen. Uiteraard zullen zij verplicht worden het woonrecht van hun flat gedurende een aantal jaren af te staan aan een derde "huurder" die wel voldoet aan de voorwaarden om in een serviceflat te mogen wonen (cfr. min. leeftijd zestig jaar). De obligatiehouder ontvangt vanaf het moment dat de flat verhuurd is een woonrechtvergoeding die wordt uitgedrukt in een te bepalen percentage van de obligatiewaarde.

Fiscale voordelen

Het systeem vermijdt notaris- en registratiekosten. De obligaties zijn naamloos en kunnen via handgift worden overgedragen, vrij van taxatie.

Betrouwbare investering

Het systeem houdt geen risico's in. De obligaties worden uitgegeven door een OCMW's of een gemeentebestuur. De gemeente staat normaliter borg voor de terugbetaling van de nominale waarde van de obligatie op eindvervaldag.

Wat bij overlijden ?

Wanneer de eigenaar van een obligatiepakket overlijdt zijn er verschillende mogelijkheden. De obligaties kunnen gewoon in de erfenis terechtkomen.

Een tweede mogelijkheid is dat de erfgenamen zelf in de flat gaan wonen. Voorwaarde is dat ze zestig jaar oud zijn. Een derde mogelijkheid is wanneer niemand van de erfgenamen interesse heeft in woonrecht van het flatje. In deze optie kunnen de obligaties terug verkocht worden aan nominale waarde aan de obligatie-uitgever die in dit geval een verplichting heeft tot wederinkoop. Uiteraard mogen de erfgenamen de obligaties verkopen aan een andere potentiële koper.

Obligaties kopen = goedkoop wonen

De obligatiepakketten kunnen variëren in prijs. Indien je een obligatiepakket koopt, heb je onmiddellijk woonrecht en mag je "inhuizen". Er is géén wachtlijst bij nieuwe projecten. Je betaalt dank zij de obligatie minder dan de gangbare dagprijs. Dit betekent dat de meeste mensen royaal met hun pensioen rondkomen om de maandelijkse afrekening in een serviceflat te betalen en goedkoop te kunnen wonen in een beschermde omgeving. Indien je het woonrecht van je flat afstaat aan een derde ontvang je maandelijks een vergoeding.

Succesformule

De eerste projecten zijn ondertussen gerealiseerd in de zorgsector, en met succes. Er is duidelijk vraag naar alternatieve financieringsvormen binnen de seniorensector. Zowel van de zijde van de uitgever als van de zijde van de inschrijver.

Vragen i.v.m. dit artikel kan je steeds stellen op info@probis.be met vermelding "alternatieve financiering" of op 014 / 58 58 00 (Patrick Syen)



Be-health *naar meer kwaliteit in de gezondheidszorg*

Peter Vanvelthoven,

Staatssecretaris van informatisering van de staat aan het woord.

Peter Vanvelthoven, Staatssecretaris van informatisering van de staat is verantwoordelijk voor informatisering van de staat. Zijn dienst is een horizontale dienst die ondersteuning biedt aan alle andere – verticale – overheidsdiensten van de federale regering en zelfs van andere regeringen, zoals de regio's en de steden en gemeenten. De ondersteuning, bestaat in het aanbieden van e-government bouwstenen zodat een echt "e-government" mogelijk wordt.

Wat e-government is, kan nog het best uitgelegd worden met een voorbeeld. Neem tax-on-web. Iedereen die een pc en internet heeft, kan nu zijn belastingsformulieren invullen via het internet. Tof, maar het kan beter. Waarom geen vooraf ingevuld belastingsformulier? De overheid moet er toe komen de gegevens die ze al heeft over de burger op voorhand en automatisch in zijn belastingsformulier in te vullen. Dat is een e-government aan het werk.

Hoe ver staat men hiermee?

Om dit mogelijk te maken, zijn er e-government bouwstenen nodig. Die bouwstenen zijn ontwikkeld door de administratie Fedict, en worden aangeboden aan alle overheden, en aan iedereen die met de overheden moet of wil communiceren. Ze vormen samen de kern, de fundering van een goed e-government beleid.

Bij de bouwstenen zitten zaken als de FEDMAN – een beveiligd netwerk dat alle overheidsdiensten verbindt. Klinkt logisch en vanzelfsprekend – maar u moet weten dat een paar jaar geleden nog maar, gevoelige informatie via een omslag of een diskette door bodes van het ene ministerie naar het andere

werden gebracht. De UME is ook zo'n bouwsteen: hij zorgt ervoor dat de juiste data bij de juiste personen terechtkomt, en speelt zowat als postbode voor e-government communicatie.

Wat is Be-Health?

Net zoals we een bindmiddel zijn voor een vlotte informatisering van de overheid, willen we dezelfde rol spelen bij de modernisering en informatisering van de gezondheidszorg. In deze context past het project dat we be-health hebben genoemd.

Het is ons doel om alle betrokken partijen, met de patiënt op kop, een betere dienst te verlenen dank zij een betere elektronische communicatie tussen die partijen. De samenwerking wordt vooral zichtbaar via een portaal-site, maar het grote werk gebeurt, zoals steeds, achter de schermen.

Een paar maanden geleden heeft de Ministerraad een uitgebreide nota van de werkgroep Be-health (gecoördineerd door mijn administratie Fedict, en in samenwerking met de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, de federale overheidsdienst Volksgezondheid, het Nationaal Intermutualistisch College, de Federale Commissie "Normen inzake Telematica ten behoeve van de sector van de Gezondheidszorg" en het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering) goedgekeurd. De nota beschrijft de doelstellingen van het project.

Het project stelt de patiënt centraal. Via een nieuwe portaal-site moet hij snel correcte informatie kunnen vinden. Zowel patiënten als gezonde medeburgers kunnen gebruik maken van informatiesystemen als informatie- en preventiebron. Een studie van de Cambridge University leert dat een toenemend aantal mensen proactief zoekt naar informatie in verband met hun medische toestand en met hun gezondheid. Er is een veel grotere vorm van betrokkenheid. E-Health kan zorgen voor op maat gemaakte informatie. Toegang hebben tot begrijpelijke en beveiligde gezondheidsdossiers zal de kwaliteit en de veiligheid voor de patiënt verhogen.

De patiënt zal gebruik kunnen maken van beveiligde diensten. Diensten die kunnen aangeboden worden door verschillende

partners: huisdokters, ziekenhuizen, mutualiteiten of overheidinstellingen, zoals Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering. Ook de intermutualistische diensten kunnen zorgen voor een administratieve vereenvoudiging.

De patiënt zal zijn eigen gegevens kunnen bekijken en evalueren. Die gegevens worden bijgehouden in een begrijpelijke taal.

We moeten er over waken dat het project NIET zorgt voor uitsluiting van bepaalde groepen, maar integendeel de toegang tot de gezondheidsverstrekking eenvoudiger maakt voor iedereen. Dat betekent dat ook diegenen, die geen toegang hebben tot de portaal-site, moeten kunnen meegenieten van een efficiëntere, betere dienstverlening.

De zorgverleners kunnen via het portaal informatie krijgen die kan leiden tot een meer kwalitatieve zorgverstrekking. Via algemene en gepersonaliseerde pagina's zullen zorgverleners een beroep kunnen doen op gegevens die afkomstig zijn van onder meer het RIZIV en het Intermutualistisch Agentschap. Zo zullen ze bijvoorbeeld hun voorschrijfgedrag kunnen vergelijken met gemiddelden van hun collega's.

De toegang tot referentiebibliotheken wordt via de portaal-site ontsloten. Er wordt geschat dat momenteel tot 80 procent van de medische informatie op het Internet onjuist is. Door die referentiebibliotheken open te stellen, weet de gebruiker meteen dat zijn geraadpleegde bronnen correct zijn.

Door de on line samenwerking tussen de verschillende partners zullen vele procedures administratief vereenvoudigd worden. Als voorbeeld kan ik de facturatiegegevens van de ambulante verpleegkundigen geven, of de zware administratie die kinesisten moeten verwerken bij bepaalde pathologieën. U moet weten dat nu maandelijks zowat 10.000 diskettes met facturatiegegevens van ambulante verpleegkundigen door het Nationaal Intermutualistisch College worden verwerkt. Wanneer die gegevens on line worden ingevuld en rechtstreeks in de backoffices terecht komen, besparen we dus al aanzienlijke bedragen.

We weten allemaal dat er zeer veel middelen besteed worden aan de gezondheidszorg. Hopelijk kunnen we dat geld beter spenderen door de gegevens sneller en coherenter te analyseren. Hierdoor kan nog meer ruimte ontstaan voor een betere dienstverlening.

De werkgroep Be-health bereidt op dit ogenblik een analyserapport voor.

Dit rapport zal een gedetailleerde beschrijving bevatten van een organisatiestructuur voor het beheer en de exploitatie van het portaal.

Tevens worden de prioritaire stromen in kaart gebracht. Deze stromen zijn belangrijk in de administratieve vereenvoudiging bij het beheer van de verzekerbaarheidsgegevens, de automatisering van de uitwisseling van administratieve en medico-administratieve informatie tussen zorgverleners onderling en tussen de zorgverleners en de verzekeringsinstellingen.

Aan dit project hangt natuurlijk een prijskaartje. Het project bevat dan ook een investeringsplan, zowel naar initiële als naar recurrente kosten. Dit investeringsplan houdt ook rekening met de bepaalde prioriteiten en legt dus een implementatiekalender voor. Uiteraard is de organisatorische aanpassing belangrijk in het geheel. Er zal nagegaan worden welke wetswijzigingen of aanpassingen er nodig zijn.

Hou verhouden zich de Belgische inspanningen t.a.v. Europa?

Ook Europa hecht veel belang aan de informatisering van de gezondheidssector. Voor ons is het van het grootste belang om te weten in welke richting Europa denkt. We willen immers niet op een eilandje werken, waar we zaken ontwikkelen waarvan later blijkt dat ze in de Europese context niet bruikbaar zijn.

Op 30 april 2004 werd het finale rapport afgeleverd door de Europese Commissie : "E-health – making healthcare better for European citizens : An action plan for a European e-health Area". Voor ons is dit een belangrijk rapport – omdat het aantoont dat we in de juiste richting werken.

Het is duidelijk dat ook voor Europa e-Health systemen, in combinatie met een goede organisatorische aanpak, dé sleutel is voor belangrijke verbeteringen in de toegang, de kwaliteit, de efficiëntie en de produktiviteit van de gezondheidssector. In juni 2002 bleek 78 procent van de huisartsen online te zijn tegenover 44 procent in 2000. In België bleek 50 procent een online verbinding te hebben. Koploper was Zweden met 98 procent. Het gebruik van elektronische gezondheidsrecords is niet meer in de beginfase. Maar andere mogelijkheden, zoals consultatie per e-mail of het online boeken van afspraken staan nog in de kinderschoenen.

Het project Be-Health heeft als prioriteit de afstemming van de drie netwerken van de partners voor gegevensuitwisseling. FEDman, en het Extranet, het netwerk van de instellingen van de Sociale Zekerheid, zijn reeds op elkaar aangesloten. MyCarenet, het netwerk van het Nationaal Intermutualistisch College, zal hier eveneens op aangesloten worden, zodanig dat volledige gegevensuitwisseling wordt mogelijk gemaakt.

...

Europa heeft in haar actieplan voor 2003-2008 een aantal doelstellingen vooropgesteld

1. Tegen eind 2005 moet elke Lidstaat een nationaal of regionaal actieplan ontwikkeld hebben. Dit plan heeft als doelstelling het ontplooiën van een e-Health systeem dat de interoperabiliteit garandeert en het gebruik van medische elektronische gegevens als prioriteit vooropstelt.

In België zal begin december een plan voorgelegd worden op de Ministerraad. Dit plan vertrekt vanuit een globale visie en niet vanuit een deelproject. Dit hebben we ook gedaan in het kader van een algemeen e-governmentbeleid, door eerst de back-offices aan te pakken en nadien de diensten met toegevoegde waarde te verlenen. De interoperabiliteit is in België gegarandeerd. Mijn diensten hebben een nota uitgewerkt waarin het gebruik van open standaarden wordt aanbevolen. Er wordt aan alle overheidsdiensten gevraagd deze standaarden te gebruiken om de interoperabiliteit te garanderen.

2. Tegen eind 2006 zullen de Lidstaten, in samenwerking met de Europese Commissie, een gezamenlijke strategie moeten hebben voor het identificeren van patiënten.

Wij hebben onze SIS-kaart, die op termijn wordt vervangen door de Elektronische Identiteitskaart. Het is duidelijk dat de eID zal fungeren als identificatiemiddel van de persoon. Wij voorzien een koppeling tussen de persoon en de hoedanigheid waarin deze persoon zich aanmeldt. Met andere woorden: de huisarts krijgt meer rechten toegekend dan de verpleegster.

3. Tegen eind 2006 zullen de Lidstaten, in samenwerking met de Europese Commissie, een interoperabiliteitsstandaard bepaald hebben die het mogelijk maakt de uitwisseling van gezondheidsgegevens en elektronische medische records te garanderen.

In het project Be-Health hebben alle partners zich akkoord verklaard de voorgestelde standaard te aanvaarden.

4. Gedurende de periode van 2004 tot 2008 zullen de Lidstaten de ontplooiing ondersteunen van netwerken voor e-Health, gebaseerd op bekabelde en draadloze breedband infrastructures en Grid technologieën.

Hoe staat België ten opzichte van de andere EU-landen?

Ik geloof dat ik zonder overdrijven kan zeggen dat we in vergelijking met andere landen al een belangrijke weg afgelegd hebben. Voor de doelstellingen die in het Europese e-Health plan vooropgesteld zijn, heeft België reeds initiatieven genomen. Deze initiatieven, die elk voor zich voldoen aan de Europese normen, worden nu via het Be-Health project op elkaar afgestemd. Alleen deze afstemming zal een meerwaarde creëren voor het gezondheidsbeleid.

Uiteraard is dit niet voldoende. Er zullen zeker diensten met een toegevoegde waarde bijkomen. Gepersonaliseerde pagina's op het portaal, de beschikbaarheid van medische gegevens, uiteraard onder stringente beveiligingsregels, een doorgedreven informatieuitwisseling tussen de verschillende partners, het is allemaal aanwezig in Be-Health.

Voor mij is het van groot belang dat we onze investeringen uit het verleden, de bouwstenen waar ik eerder naar verwees, hier hun vruchten kunnen afwerpen. Dank zij deze componenten kan er nu versneld gewerkt worden aan de diensten die een toegevoegde waarde hebben binnen het e-government verhaal, ook bij Be-Health. Dit betekent dat mijn beleid meer tastbaarheid gaat vertonen naar de gebruiker. De front-office zal een andere betekenis krijgen dan enkel een kopie van het papieren formulier.

Een verbeterde dienstverlening aan de gebruiker is één van de vele redenen om een e-government beleid te voeren. Maar net zoals we bij het algemeen e-govbeleid spreken over de digitale kloof, moeten we waakzaam zijn dat we hier geen medische kloof veroorzaken.

Projecten als Be-Health maken dat e-gov dichterbij de mensen staat. Men wordt er immers dikwijls mee geconfronteerd; op bezoek bij de mutualiteit, bij de tandarts, kinesist, huisdokter, een opname in het ziekenhuis, de tarificatie, de maximumfactuur, en ga zo maar door.

Een betere afstemming zal leiden tot een betere dienstverlening: het wordt stilaan realiteit.

Gemeente Diepenbeek en CIPAL winnen Microsoft eID Project trofee

Microsoft heeft het online loket dat de Gemeente Diepenbeek uitbouwde samen met CIPAL, uitgeroepen tot eID Project van het jaar 2004. De prijsuitreiking vond plaats bij de voorstelling van de eerste resultaten van Microsofts initiatieprogramma voor eID-technologie.

Via dat programma wil Microsoft het praktische gebruik van de elektronische identiteitskaart (eID) bevorderen. Het onderzoek naar en de ontwikkeling van eID-applicaties verloopt in nauwe samenwerking met FEDICT, de Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatie-technologie, en draait op volle toeren.

Microsoft schuift België naar voren als gangmaker en Europees competentiecentrum van zijn programma voor de ontwikkeling van eID-toepassingen. “Een combinatie van factoren maakt van België het aangewezen land om een voortrekkersrol te spelen. Het is vooralsnog het enige land ter wereld waar de uitreiking van de eID bij wet verplicht is: tegen 2009 moet iedere Belg zijn eID op zak hebben. In de aanloop naar de volledige verspreiding van de kaart is bovendien een vruchtbare dialoog gegroeid tussen Microsoft België en de betrokken overheidsinstanties. Wij willen op dat elan voortgaan. Door nu ook onze integratiepartners bij deze samenwerking te betrekken, diepen we ze verder uit richting praktijk en burger. Al deze inspanningen helpen het pad te effenen en van België een inspirerend voorbeeld maken voor andere landen in Europa die de elektronische identiteitskaart willen introduceren”, aldus Peter Vander Auwera, eID-programmaleider bij Microsoft België.

Via zijn eID-programma gaat Microsoft na hoe het de ondersteuning van de eID in zijn producten verder kan verbeteren om het gebruik van de kaart te stimuleren en de overheid bij de invoering ervan bij te staan. Voorts wordt bekeken hoe men er voor de burger een nuttig instrument van kan maken. Daarbij streeft Microsoft ernaar om zijn ontwikkelaars en partners alle kansen te geven om toepassingen te bouwen, zowel technologisch als via een voort-

gezette dialoog met de overheid. Tegen eind 2005 zullen immers zowat 2,5 miljoen Belgen over een eID beschikken. Tegen 2010 hebben wellicht 100 miljoen Europeanen zo'n kaart op zak.

Eerste ronde met rijke oogst

Het i-loket van integrator CIPAL en de gemeente Diepenbeek is slechts een van de vijf eID-projecten die de partners van Microsoft vandaag voorstelden als resultaat van het Microsoft Early Adopter Program voor eID-technologie. Een aantal projecten tonen de mogelijkheden via proefopstellingen. Andere toepassingen zijn net in gebruik of zullen dat weldra zijn.

Zo ontwikkelden de Orde van de Vlaamse Balies en D Soft een toepassing waarmee advocaten ondertekende conclusies elektronisch kunnen neerleggen bij de griffie. KPMG zorgde er samen met ZETES voor dat zijn revisoren, fiscalisten en adviseurs vertrouwelijke documenten veilig en ondertekend per e-mail kunnen versturen. De Ecole Pratique de Hautes Etudes Commerciales (EPHEC) en softwarepartner EZOS onderzochten hoe ze via mobiele registratie de studentenadministratie van de school eenvoudiger en efficiënter konden maken. De vzw i-City en Siemens Business Services gaan een concepttoepassing testen om arbeiders te informeren over hun vakantiegeld via een pda of smartphone.

“Het was moeilijk om een winnaar te kiezen voor de trofee eID Project. We waren aangenaam verrast door de maturiteit van de projecten. Ons eID-programma verplicht partners niet om met kant-en-klare oplossingen voor de dag te komen en toch hebben we al gebruiksklare toepassingen

...

gezien. Het bewijst dat onze inspanningen om onze technologie te laten samenwerken met de eID, vruchten afwerpt. Ik wil dan ook alle vijf de partijen bedanken en feliciteren. De praktische realisaties en de perspectieven die zij tonen zijn een echte stimulans om onze technologische inspanningen, onze dialoog met de overheid en dit initiatief verder te zetten”, aldus Peter Vander Auwera.

Gratis en zonder verplaatsing officiële documenten van de gemeente

Het winnende project illustreert vooral de impact die de eID kan hebben voor de doorsnee burger. De gemeente Diepenbeek beschikt al sinds juli 2004 over een interactief i-loket op www.diepenbeek.be. Burgers kunnen er documenten aanvragen, zaken melden en de behandeling van hun vraag of melding online opvolgen. Dankzij de integratie van de eID in het i-loket verloopt het proces binnenkort compleet elektronisch en bovendien gratis. Aanvankelijk moest men de ondertekende en afgestempelde stukken nog afhalen bij de gemeentediensten en ervoor betalen. Vanaf januari 2005 kunnen de Diepenbekenaren erkende documenten die ondertekend zijn door gemeente eenvoudig downloaden en e-mailen aan de instantie die erom vroeg. De ontvangers kunnen via de website ook controleren of de inhoud en de handtekening van het ontvangen stuk integer zijn.

Meer informatie over het Microsoft Early Adopter Program (EAP) voor eID-technologie en de voorgestelde projecten vindt u via <http://www.microsoft.com/belux/nl/eid/default.aspx>



Overheidsmanagement is meer dan nieuw publiek management

Professor Filip De Rynck heeft de indruk dat de relatie politici en ambtenaren over de jaren heen onderhevig is aan een slingerbeweging. De ene keer helt het over naar een extreme vermenging tussen politiek en ambtenarij, op andere momenten streeft men dan naar een te strikte scheiding.

Op zich waren de cijfers over het aantal ambtenaren in België misschien reeds bekend. Joris Voets, een medewerker van prof. De Rynck heeft echter enkele omrekeningen gemaakt om het totale aantal ambtenaren in België in perspectief te plaatsen. Op 1 januari 2001 telde België zo'n 923.000 ambtenaren waarvan ongeveer 193.000 bij de federale overheid, 363.000 bij de gemeenschappen en de gewesten inclusief onderwijs en 286.000 bij de gemeenten en provincies. Een goede 77.000 ambtenaren behoren dan nog eens tot de bijzondere korpsen en er zijn 2860 ambtenaren bij de parlementen. Rekenen we dit alles om, dan komen we op één ambtenaar per elf inwoners in België. Bekijken we het op Vlaams niveau, dan gaat het om één ambtenaar per zeventien inwoners, in Wallonië één per twaalf. Concreet betekent dit dat één op de vier werknemers in België een ambtenaar is, of gemiddeld 28 ambtenaren per vierkante kilometer. Maken we dezelfde oefening voor het aantal politici, dan hebben we ongeveer één politicus per 430 inwoners: één per 467 in Vlaanderen en één per 349 in Wallonië. Er zijn in ons land in totaal zo'n 24.000 politieke mandatarissen. Dat betekent dat er in ons land per 1,36 vierkante kilometer een politicus ter beschikking is. Er zijn slechts weinig landen in Europa die, zoals in België, een minister hebben per 215.000 inwoners.

Met cijfers kan je alles bewijzen maar de getallen spreken toch voor zich, we hebben blijkbaar voldoende politici en ambtenaren. Als er dan zoveel zijn, zou het dan mooi meegenomen zijn als ze goed samenwerken en daar wringt soms wel eens het schoentje.

In zijn analyse in De Standaard stelt professor De Rynck dat we – zeker op gemeentelijk niveau – te veel politici hebben maar te weinig politiek. Volgens hem stellen te veel politici zich op als ambtenaar. Ze houden zich bezig met de dagdagelijkse praktijk en de zogenaamde kleinere problemen. Ze zijn te weinig bezig met de leefwereld erbuiten en een globale aanpak. Een andere vaststelling van deze professor is dat er op uitvoerend niveau te veel ambtenaren zijn, maar te weinig op beleidsniveau. We hebben hele legers van uitvoerende ambtenaren waarbij serieus zou kunnen gerationaliseerd worden, sommigen van hen doen

overbodig werk of het werk zou op een ander niveau beter en anders kunnen ingevuld worden. Anderzijds hebben we te weinig ambtenaren die met beleid bezig zijn, een wel controversiële stelling.

De algemene visie hierover is duidelijk anders. Globaal wordt gesteld dat de politici het beleid bepalen en dat de ambtenaren uitvoeren. Dit werd ook vertaald in een model tot samenwerking, het Nieuw Publiek Management. Uiteraard moet men streven naar voldoende betrokkenheid van de ambtenaren bij het beleid zeker als het gaat om ingewikkelde dossiers. We zijn er echter van overtuigd dat diegenen die de knopen moeten doorhakken de politici moeten zijn. Als we de cijfers zien, zijn ze eigenlijk met genoeg om veel – zelfs heel veel knopen – te kunnen doorhakken.

Een ander moeilijk punt is de verantwoordelijkheid van de ambtenarij. Politici hebben een onzeker bestaan: het kan soms snel gedaan zijn met de politieke carrière. Bij ambtenaren is het juist omgekeerd. Door hun vaste benoeming is het heel moeilijk een ambtenaar die niet goed bezig is te sanctioneren. Omgekeerd, een ambtenaar die wel goed bezig is, heeft dikwijls weinig kansen op een beloning. Bovendien leidt die vaste benoeming bij een deel van die ambtenaren tot verstarring. We zeggen duidelijk een deel. In de landbouwsector bijvoorbeeld kennen we heel wat ambtenaren wiens professionaliteit en inzet meer dan bewonderenswaardig is. Die vastheid van job was vroeger een sterk punt om mensen te overtuigen om bij de administratie te komen werken. Als we echter vaststellen dat zeker bij de jongere generatie tegenwoordig veel sneller van job gewisseld wordt, is het maar de vraag of die vaste benoeming nog een goede zaak is.

Er zal altijd discussie blijven bestaan over de optimale relatie tussen politici en ambtenarij. Als beide partijen zich bewust zijn van de noodzaak van een goede samenwerking en er ook bewust naar streven, zijn we al een stap vooruit.

Bron: De Standaard

Fourth Annual Global E-Government Study

Taiwan, Singapore lead U.S. and Canada in Online Government

A study of digital government finds that the 198 nations around the world are making steady progress at putting services and information online, but movement forward has been slowed because of budget, bureaucratic, and institutional factors. The United States and Canada rank third and fourth behind Taiwan and Singapore.

A new study of global e-government undertaken by researchers at Brown University shows that 21 percent of government agencies around the world are offering online services, up from 16 percent in 2003, 12 percent in 2002, and eight percent in 2001. The countries of Taiwan and Singapore now lead the United States and Canada in overall e-government performance.

The fourth annual survey conducted by Professor Darrell M. West of the Taubman Center for Public Policy at Brown University and a team of researchers measured each country's on-line presence. The research evaluated government websites on two dozen different criteria, including the availability of publications, databases, disability access, privacy, security, and the number of online services. Previous studies of global e-government were released in 2001, 2002, and 2003.

This year's study reviews 1,935 government websites in 198 countries during June, July, and August, 2004. Among the sites analyzed are those of executive offices, legislative

offices, judicial offices, Cabinet offices, and major agencies serving crucial functions of government, such as health, human services, taxation, education, interior, economic development, administration, natural resources, foreign affairs, foreign investment, transportation, military, tourism, and business regulation.

Researchers find that 89 percent of websites have online publications and 62 percent have links to databases. Only 14 percent (up from 12 percent in 2003) show privacy policies and 8 percent present security policies (up from 6 percent in 2003). According to automated software provided by the company Watchfire, Inc., government websites also are lagging on disability access. Only 14 percent of sites provide some form of disability access, such as assistance for the vision or hearing-impaired. That figure is unchanged since 2003.

In addition to looking at particular features, researchers also rate countries for overall e-government performance. Using an assessment of number of services plus access to information, disability access, privacy, security, and foreign language translation, each country is rated on a 0 to 100 point scale. The most highly ranked country is Taiwan, followed by Singapore, the United States, Canada, Monaco, China, and Australia. Some countries had sizeable moves up from last year based on new features added to their websites. The following table shows how each of the world's 198 countries ranks on e-government performance.

In order to improve electronic government, the report suggests that governments undertake several steps to reach their full potential in terms of accessibility and effectiveness. For example, sites for some nations include links that don't work. Other nations have links that take an incredibly long time to load or lead users to incorrect sites.

Many sites are under construction or have not been updated for long periods of time. Designers should attempt to keep the sites as current as possible to ensure that all

Fourth Annual Global e-Government Rankings
(Previous year's rank and score are in parentheses)

1	(5)	Taiwan
2	(1)	Singapore
3	(2)	United States
4	(3)	Canada
5	(166)	Monaco
6	(11)	China
7	(4)	Australia
8	(44)	Togo
9	(20)	Germany
10	(185)	Iraq
11	(19)	Hong Kong
12	(13)	New Zealand
13	(34)	Italy
14	(27)	Bahrain
14	(149)	Dominica
14	(7)	Great Britain
14	(151)	Liechtenstein
18	(27)	France
19	(32)	Israel
20	(119)	Bolivia
20	(184)	Indonesia
20	(191)	Marshall Islands
20	(119)	Moldova
20	(119)	Saint Vincent, Grenadines
25	(144)	Malta
26	(24)	Belgium
27	(21)	Netherlands
31	(13)	Denmark
34	(95)	Ireland
35	(62)	Sweden
37	(109)	Luxembourg
41	(13)	Finland
46	(44)	Poland
47	(71)	Estonia
51	(10)	Austria
52	(71)	Greece
54	(71)	Latvia
60	(37)	Slovakia
61	(44)	Slovenia
61	(6)	Turkey
69	(80)	Lithuania
71	(34)	Norway
75	(32)	Cyprus (Republic)
77	(68)	Spain
86	(178)	Congo (Republic)
86	(31)	Portugal
97	(92)	Hungary

information presented is accurate and complete, the report suggests. Furthermore, while many sites offered links to email addresses, several such links connected the visitor to an address of a webmaster as opposed to an actual government official. This makes it difficult to communicate with members of their government.

Sites that offer A-to-Z indexes, provide a clear list of links to government agency or department web pages, or organize their online services by agency or function instead of one comprehensive list are much more navigable and user-friendly. Encountering an intricate and convoluted portal makes users less likely to explore the site and be able to find desired information or online services.

Websites that were bilingual or multi-lingual were helpful to facilitating accessibility, as long as the link actually took the user to the intended language. Links which automatically reverted back to the original language frustrate those who use the translation service.

Researchers found that well-developed Web sites help users explore and learn about the country. The biggest impediments to investigating a government's site are lack of organization, cluttered portals, technical difficulties, and language barriers. With some changes to the outline of the website, governments should be able to increase the accessibility and user-friendliness of their sites.

Best Practices of Top Government Sites, 2004

Taiwan

Taiwan was the top performing country in our e-government study. Although all of its sites were of a distinctive format, each one was clear and easy to navigate. All sites had English translation links which consistently directed the user to an English page identical to the Chinese. Many sites make online subscriptions available, as well as offer a variety of online services including application processes and online product purchases. PDA options are made available on some sites, a fairly unusual and specialized service among the government sites, and show that advanced technologies are being incorporated into Taiwanese websites. Taiwan has created a specific e-government website called MyEgov which acts as a general portal for the country. It provides visitors with links to all governmental agencies and departments.

...



Singapore

Singapore also has an outstanding site. Not only are its government sites informative, but they are aesthetically pleasing. Colorful graphics and images alongside informative and accessible links made the nation's sites some of the most memorable. This advanced style is accompanied by a substantial wealth of information and services, ranging from making government payments to more unique options such as online dating services. The government provides an e-services portal, entitled eCitizen, which provides the user with easy access to an extensive array of opportunities. Its sites are well-organized and user-friendly, making it easy for citizens to accomplish online tasks. The housing and development site includes an advanced virtual tour of available property, while the army site provides original music videos and songs that enhance the overall experience of attaining information via the web. In addition, all sites provide a link to a visible privacy statement, giving the visitor an increased sense of confidence in the confidentiality of personal information.

United States

Like Singapore, the United States provides citizens with a user-friendly portal site, entitled FirstGov, which provides clear and simple access to a wide array of government services. Most of the other governmental sites provide links to this portal, making it easy for citizens to navigate from service to service. Furthermore, an A-Z agency index makes it simple to find specific government sites and information. Within the sites of the various agencies, organization is excellent, and visitors can access a wide array of publications, databases, video clips and updated news reports. Most include extensive privacy policies as well as detailed contact information that makes it simple for Americans to locate and get in touch with various officials at the state and national levels.

Canada

The Canadian websites allow for easy navigation and access to important departments and agencies, as well as online reports and publications. The graphics and taskbars are clear and organized, and an identical privacy statement appears in the same location on each page. A template is used for each department site so that there is no need to separately locate publications or e-mail contact information. The Canadian portal has options for e-mail updates, customized web pages, wireless device access, as well as numerous online services which are convenient and useful. The majority of the sites comply with disability standards, and all of the sites are bilingual in nature (English and French).

Monaco

The Monaco sites coded for this study were well-organized and informative. Most notable is the official tourism site, www.visitmonaco.com, which includes an extensive amount of information for the prospective traveler. Here, individuals can learn a great deal about the nation's history as well as access a variety of useful links to travel services. For example, visitors can subscribe to Avant Go, a service that provides them with updated calendars and hotel information on their PDA organizers. It is also possible to register for travel agencies and receive additional information via electronic newsletters. Furthermore, the variety of downloadable publications includes student handbooks for the International University of Monaco as well detailed brochures, maps, and traditional recipes.

For more information on this study, contact Professor Darrell M. West of Brown University

Darrell_West@brown.edu.

The full Global E-Government Study is online at www.insidepolitics.org.

Enthousiasme économique modéré pour les 12 prochains mois

“51% des chefs d’entreprise européens déclarent que la situation économique de leur entreprise s’est améliorée au cours des 12 derniers mois”

“Seulement 17% des patrons belges prévoient une augmentation de leurs effectifs au cours des 12 prochains mois”

“48% des dirigeants d’entreprise européens estiment que le Royaume-Uni gère le mieux son économie”

Voici quelques-uns des chiffres publiés dans la 14^{ème} édition du UPS Europe Business Monitor, une publication annuelle d’UPS qui a mené une enquête auprès de 1.449 patrons européens. Ceux-ci ont été interrogés sur différentes questions relatives aux entreprises européennes.

Par rapport à l’année dernière, l’édition 2004 de UPS Europe Business Monitor fait état d’une continuation et d’une consolidation des résultats des entreprises européennes. Les chefs d’entreprises européens rendant compte d’une amélioration de la situation économique de leur entreprise au cours des 12 derniers mois (51%) sont plus nombreux que ceux qui considèrent que la situation de leur entreprise s’est aggravée (16%), soit une amélioration nette de +35%.

Cette différence nette représente une progression continue par rapport aux +17% de l’an dernier. Cependant, les entreprises européennes ne sont pas encore revenues au niveau des résultats rapportés dans les UPS Europe Business Monitors de la fin des années 1990 (+37% en 1999 et +44% en 2000).

Redressement des résultats des entreprises européennes – les dirigeants d’entreprise belges sont-ils les plus pessimistes d’Europe ?

Les résultats belges sont conformes aux moyennes européennes et donc nettement meilleurs que ceux de l’année dernière: 52% des chefs d’entreprise belges déclarent que leur société a réalisé de meilleures performances au cours des 12 derniers mois, tandis que seulement 18% font état d’un déclin. Cette

différence nette de +34% constitue une réelle amélioration par rapport aux +20% de l’an dernier et un progrès véritablement spectaculaire par rapport aux -20% de 2001.

Les répondants de tous les pays rendent compte d’une amélioration des résultats de leur entreprise. Le solde net entre “optimistes” et “pessimistes” oscille entre +25% pour les entreprises françaises et +47% pour les entreprises britanniques.

Les résultats de la dernière édition du UPS Europe Business Monitor indiquent que les chefs d’entreprise européens se montrent toujours relativement optimistes pour l’avenir, puisque 5 dirigeants sur 10 (52%) pensent que la situation économique de leur entreprise va évoluer à la hausse au cours des 12 prochains mois. Seulement 8% des dirigeants s’attendent à une aggravation, soit une différence nette de +44%. Les dirigeants belges sont cependant les moins optimistes pour l’avenir, puisque leur différence nette est de +30% (42% pensent qu’il sera “meilleur” et 12% craignent qu’il ne soit “pire”). L’optimisme des dirigeants belges a enregistré la plus grosse baisse après les +49% de l’an dernier. Tout comme en 2003, ce sont les chefs d’entreprise britanniques et espagnols qui se montrent les plus optimistes avec des différences nettes respectives de +57% et +49%. Ils ont de bonnes raisons d’être opti- ...

mistes. Bien que les différences nettes soient en recul par rapport à 2003 (elles étaient respectivement de +64% et +59%), leur optimisme traduit les meilleures performances économiques enregistrées ces 12 derniers mois (différences nettes de respectivement +47% et +45%).

Prévisions concernant les effectifs: les patrons belges et allemands sont les plus pessimistes pour la 3e année consécutive

Bien que les entreprises européennes fassent état d'une amélioration de leur situation économique et se déclarent optimistes pour l'avenir, cet optimisme ne se reflète pas dans les prévisions des patrons en ce qui concerne leurs effectifs.

Lorsqu'on leur demande s'ils prévoient d'augmenter, de réduire ou de maintenir leurs effectifs au cours des 12 prochains mois, 24% des patrons européens déclarent encore qu'ils prévoient de réduire leurs effectifs¹. Plus de la moitié d'entre eux (52%) prévoient de ne pas toucher à leurs effectifs et seulement 23% prévoient de les accroître.

Comme ces trois dernières années, ce sont les patrons belges qui sont plutôt pessimistes en matière d'effectifs, puisque près d'un patron sur trois (31%) prévoit de licencier dans les 12 prochains mois. Seulement 17% des patrons belges comptent embaucher, tandis que 52% prévoient de maintenir leurs effectifs au même niveau. Il en résulte une différence nette de -14% ("augmentations" moins "réductions"), soit un taux qui

¹ L'enquête ne donne aucune information sur l'envergure des réductions ou augmentations.

² Pourcentage de chefs d'entreprise qui prévoient d'augmenter leurs effectifs au cours des 12 prochains mois moins le pourcentage de ceux qui prévoient de les réduire au cours de cette même période.

est le plus négatif d'Europe après l'Allemagne (-18%) et est presque le même que celui des Pays-Bas (-13%). Les dirigeants espagnols et britanniques prévoient les reprises les plus importantes, bien que modestes, avec une augmentation nette de +12% pour chacun de ces pays (29% de patrons prévoient une augmentation et 17% prévoient une réductions d'effectifs). Le seul point positif est que la situation en Belgique de même que la moyenne européenne tendent à s'améliorer légèrement, bien qu'elles restent peu optimistes.

La Pologne, grande gagnante ?

Lorsqu'on demande aux patrons européens quel pays connaîtra la plus forte croissance économique dans les trois prochaines années, ils citent unanimement la Pologne en premier lieu (47%) puis la République tchèque (31%) et la Hongrie (23%). Les patrons belges sont du même avis, puisque 58% d'entre eux ont également répondu la Pologne. Pour ce qui est des pays d'Europe occidentale, les chefs d'entreprise sondés mentionnent majoritairement l'Espagne (23%), suivie par le Royaume-Uni (16%), l'Allemagne (15%) et la France (13%).

La Pologne, la République tchèque et la Hongrie sont les réponses les plus fréquentes en Europe, mais il est toutefois intéressant de relever certaines différences notables en fonction des répondants. Les dirigeants des Pays-Bas, par exemple, donnent l'Allemagne deuxième avec 29% après la Pologne (30%) et avant la France (25%) et le Royaume-Uni (21%). Pour les patrons français, c'est l'Espagne qui occupe la deuxième place avec 34% et la Pologne est en tête avec 46%. Les patrons italiens vont même jusqu'à donner la première place (37%) à l'Espagne.

Lorsqu'on leur demande quel pays en Europe gère le mieux son économie, les trois pays suivants se dégagent: le Royaume-Uni (48%) suivi de l'Espagne (28%) et de la France (25%).

Indicateur net d'effectifs : augmentation nette² pour l'Europe et la Belgique au cours des sept dernières années.

Edition d'EBM	Augmentation nette pour la Belgique	Augmentation nette pour l'Europe
1997	-7%	-1%
1998	0%	-5%
1999	+19%	+7%
2000	+15%	+17%
2001	-22%	-12%
2002	-32%	-10%
2003	-23%	-8%
2004	-14%	-1%



UPS Europe Business Monitor, backstage

La quatorzième édition du UPS Europe Business Monitor fait la synthèse des opinions de 1.449 dirigeants européens issus des 15.000 plus grandes compagnies européennes. Les interviews ont eu lieu pendant la période du 15 septembre au 10 novembre 2004. Cette enquête est menée chaque année.

Les interviews ont été réalisées dans les pays suivants : la Belgique - 100, la France - 250, l'Allemagne - 252, l'Italie - 250, les Pays-Bas - 100, l'Espagne - 250 et la Grande-Bretagne - 247. Le chiffre d'affaires moyen des sociétés concernées s'élève à 1,33 milliards d'euros ; la moyenne des employés s'élève à 3.200. Les managers interviewés sont tous membres de la direction et ont été interrogés par téléphone dans leur langue maternelle par les enquêteurs de Taylor Nelson Sofres International à Londres, Grande-Bretagne.

Les résultats de la première enquête ont été publiés au printemps 1992. La deuxième enquête a été diffusée en automne 1992, puis tous les ans en automne. Les résultats des années précédentes sont disponibles sur le site web créé à cette attention www.ebm.ups.com. Les résultats de la quatorzième édition seront disponibles en janvier 2005 sur le site.

Le UPS Europe Business Monitor a été mis en place par UPS en 1992 pour permettre aux décideurs économiques européens d'exprimer leurs points de vue sur la situation économique en Europe. UPS est le numéro un mondial de la livraison de colis et l'un des leaders mondiaux dans les services appliqués à la chaîne d'approvisionnement, proposant une gamme complète de solutions logistiques qui permettent de synchroniser les flux de marchandises, d'informations et de paiements qui y sont associés. Les résultats de l'enquête permettent à UPS, à ses clients et à toute personne intéressée par des informations économiques de mesurer l'impact des conditions les plus récentes, des tendances et obstacles sur le marché mondial.

UPS dont le siège se situe à Atlanta, Ga., livre plus de 13,6 millions de colis par jour et dessert plus de 200 pays et territoires de par le monde. UPS emploie 357.000 personnes et a réalisé en 2003 un chiffre d'affaires de 33,5 milliards US\$. UPS est coté à la bourse de New-York (UPS). Pour plus d'information, UPS se trouve sur le web à l'adresse www.ups.com

Cependant, tout le monde n'est pas d'accord avec ce choix. Les dirigeants belges, par exemple, placent les Pays-Bas au même niveau que le Royaume-Uni (38% chacun). Ils affichent aussi une grande confiance dans leur propre pays, qu'ils placent en

troisième position avec 34%. C'est cependant le Royaume-Uni qui a plus confiance en sa manière de gérer sa propre économie: 62% des patrons britanniques citent en effet leur pays comme celui qui gère le mieux son économie. ●

“De juiste redenen”

Het project “Diversiteit” binnen het federaal administratief openbaar ambt

Onze samenleving wordt gevarieerder. Morgen, zal ze nog veelkleuriger, verscheidener, veelzijdig zijn en ... rijker.

De Federale Overheid moet er de spiegel van zijn en zijn leden voorbereiden om de uitdaging aan te gaan.

In deze context, heeft de Federale Overheidsdienst Personeel en Organisatie en het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid 550 federale ambtenaren uitgenodigd om een vijftiental theatervoorstellingen bij te wonen.

Het theater maakt het mogelijk om de filters waardoor iedereen zijn collega's en zijn werkomgeving waarneemt te belichten. Het confronteert de deelnemers met hun eigen angsten en tegenstrijdigheden, het interpelleert ze en zet aan tot nadenken. Dit alles met een schepje humor om de prettige en ongewone aspecten te benadrukken.

Actieplan “diversiteit”

Het federaal administratief openbaar ambt is een instelling die de principes van een vrije, democratische en wereldgerichte maatschappij moet naleven. Om deze opdracht met respect voor iedereen goed uit te voeren, moet het openbaar ambt de spiegel zijn van de maatschappij waarvan ze ten dienste staat. Ze moet in staat zijn nieuwe ideeën te aanvaarden en een werkomgeving creëren waarin elke ambtenaar over een maximum aan mogelijkheden beschikt en waarin de verschillen niet gestigmatiseerd, maar gevaloriseerd worden.

Bepaalde groepen van de bevolking blijven echter de facto moeilijkheden ondervinden om toegang te krijgen tot openbare functies. Dit is het geval voor de personen met een handicap die, door hun handicap, moeilijkheden ondervinden bij het afleggen van examens bij SELOR; vrouwen die ondervertegenwoordigd blijven in de leidinggevende functies of andere bepaalde functies, vreemdelingen die geen toegang hebben tot openbare functies wegens hun nationaliteit of Belgen van vreemde oorsprong die geen toegang hebben en dit wegens bestaande vooroordelen of andere obstakels.

Om van het openbaar ambt een voortreffelijke werkgever te maken die open staat voor iedereen, zal een actieplan “diversiteit” opgestart worden. De doelstelling bestaat erin de openbare werkgelegenheid voor personen van vreemde origine, personen met een handicap en vrouwen in de hand te werken door op te treden op 4 prioritaire domeinen: aanwerving, bevordering, opleiding en de verandering van de organisatorische cultuur. De invoering van dit actieplan zal uit verschillende luiken bestaan (studies, begeleiding, opleidingen en sensibilisering). Het project wordt gedragen

door de FOD Personeel en Organisatie, in overleg met het Centrum voor Gelijkheid van kansen en het Instituut voor Gelijkheid van vrouwen.

Het luik “sensibilisering” bestaat onder andere uit een bedrijfstheater. Doelstelling: op het einde van de voorstelling verlaten de deelnemers de zaal:

- met het besef dat thema's als gelijkheid mannen/vrouwen, integratie van personen met een handicap en vreemdelingen een concrete betekenis hebben in de uitoefening van hun job,
- met het besef dat gelijkekansenbeleid en integratie van alloctonen en personen met een handicap een goede invloed heeft op de sfeer,
- met een positievere attitude ten opzichte van een diversiteitsbeleid.

De keuze voor een bedrijfstheater is ingegeven door enerzijds praktische overwegingen om op een efficiënte manier een grote doelgroep te kunnen bereiken, anderzijds om de beeldvorming rond diversiteit op een positieve manier te beïnvloeden.

De sensibiliseringscampagne moet helpen een positief imago te ontwikkelen van categorieën van personen die het slachtoffer zijn van discriminerende praktijken en moet helpen de heersende mentaliteit te wijzigen. Het komt er op neer en het is nodig om de eventuele vooroordelen over de professionele capaciteiten van deze personen te bestrijden.

“Les bonnes raisons”

Le projet “Diversité” au sein de la fonction publique administrative fédérale

Notre société se diversifie. Demain, elle sera encore plus

bigarrée, mélangée, plurielle et ... riche.

L'Administration fédérale se doit d'en être le miroir et de

préparer ses membres à relever le défi.

Dans ce contexte, le Service public fédéral Personnel et Organisation et l'Institut de formation de l'administration fédérale invitent quelque 550 fonctionnaires fédéraux à assister à une quinzaine de représentations théâtrales. Le théâtre permet de mettre en lumière les filtres au travers desquels chacun appréhende ses collègues et son environnement de travail. Il confronte les participants à leurs propres peurs et contradictions, il les interpelle et les fait réfléchir. Le tout avec une bonne dose d'humour pour souligner les aspects plaisants et insolites.

Un plan d'action en faveur de la diversité

La fonction publique administrative fédérale est une institution qui se doit d'assurer le respect des principes d'une société libre, démocratique et ouverte sur le monde. Pour mener à bien cette mission dans le respect de tous, la fonction publique se doit d'être le reflet de la société qu'elle sert. Elle doit être capable d'accepter de nouvelles idées et assurer un milieu de travail où les possibilités de chaque fonctionnaire sont maximisées et où les différences ne sont pas stigmatisées mais prises en considération et valorisées.

Certains groupes de la population continuent toutefois à éprouver de facto des difficultés à accéder aux fonctions publiques. C'est le cas des personnes handicapées qui, en raison même de leur handicap, éprouvent des difficultés à présenter les examens du SELOR ; des femmes qui restent sous-représentées dans les postes de gestion ou dans certaines fonctions; des personnes étrangères qui n'ont pas accès aux emplois publics en raison de leur nationalité ou des belges d'origine étrangère qui n'y ont pas accès en raison de stéréotypes ou de barrières à l'entrée.

Pour faire de la fonction publique un employeur de choix et ouvert, un véritable plan d'action en faveur de la diversité sera mis en place. L'objectif est de favoriser l'emploi public des personnes d'origine étrangère, des personnes handicapées et des femmes en intervenant dans 4 domaines prioritaires : le recrutement, la promotion, la formation et le changement de la culture organisationnelle. La mise en œuvre de ce plan d'action comportera différents volets (études, accompagnement, actions de formation et de sensibilisation, développement d'outils de sensibilisation).

Le volet “sensibilisation” consiste entre autres en un théâtre d'entreprise.

Objectif : A la fin de la représentation, les participants quittent la salle:

- avec la conviction que des thèmes comme l'égalité des hommes et des femmes, l'intégration des handicapés et des étrangers ont une signification concrète dans l'exercice de leurs fonctions,
- avec la conviction que la politique d'égalité hommes/femmes et d'intégration des handicapés et des étrangers exerce une bonne influence sur l'ambiance de l'environnement professionnel,
- avec une attitude plus positive à l'égard de la politique de diversité.

Le choix pour un théâtre d'entreprise est justifié, d'une part, par des considérations pratiques afin de pouvoir atteindre de manière efficace le plus large public possible et, d'autre part, par la conviction de créer une image positive de la diversité.

La campagne de sensibilisation doit contribuer à développer une image positive des catégories de personnes victimes de pratiques discriminatoires et à changer les mentalités. Il convient en effet de lutter contre les éventuels préjugés éprouvés en ce qui concerne les capacités professionnelles de ces personnes.

CorTTex Nederland AT A GLANCE

CorTTex is a medical IT solutions company, owned by Bilkent Holding which has 20,000 employees in 92 companies and has an annual turnover of above 1.5 billion USD.

CorTTex is considered to be a number 1 Soft Ware company in Medical Informatics in the Healthcare Market. Currently, CorTTex has 140 employees; 90 SW engineers, 8 medical informatics specialists, 20 implementation specialists and 22 administrative staff. Basically, CorTTex provides IT solutions for healthcare independent from Hard Ware and system Soft Ware platform in terms of System Development, Training and Consultancy, Technical Support and Maintenance and Operating and Management.

CorTTex has accomplished the largest medical IT installations, such as Hacettepe University Hospitals (HIS-LIS-RIS-PACS All Integrated), Turkish Armed Forces Health Information System Project (Distributed MIS & DSS and HIS-LIS-RIS-PACS All Integrated), American Hospital (HIS-LIS-RIS).

Why workflow technologies?

Survivability and sustainability of SW are two very hot subjects in SW Engineering. Statistics state that only 25% of overall IT projects are "successful" and the rest are challenging or a complete failure. Again according to statistics, 43% of the failure reason is the change in user needs and systems' shortage in fulfilling these needs. Something is "missing". Workflow Technologies (WT) fill this missing part.

Advantages of the WT could be summarized as below:

- Coherence of the processes and the enterprise is guaranteed
- Enables the management of the system to be much more realistic, efficient and flexible
- Predefined and standard execution, unexpected flows are eliminated
- Quality Model can be directly applied onto the system
- Team work is highly encouraged and accomplished
- Real-time monitoring of the "current" processes and work load per person to overall healthcare enterprise
- Partial and/or phase-by-phase implementation and commissioning of the system
- All the activities are traceable and self-documented any time.

CorTTex believes that the objectives stated by Pro Health will be completely accomplished by utilizing Workflow Technologies within the Sub-Projects as much as possible.

Why electronic patient records?

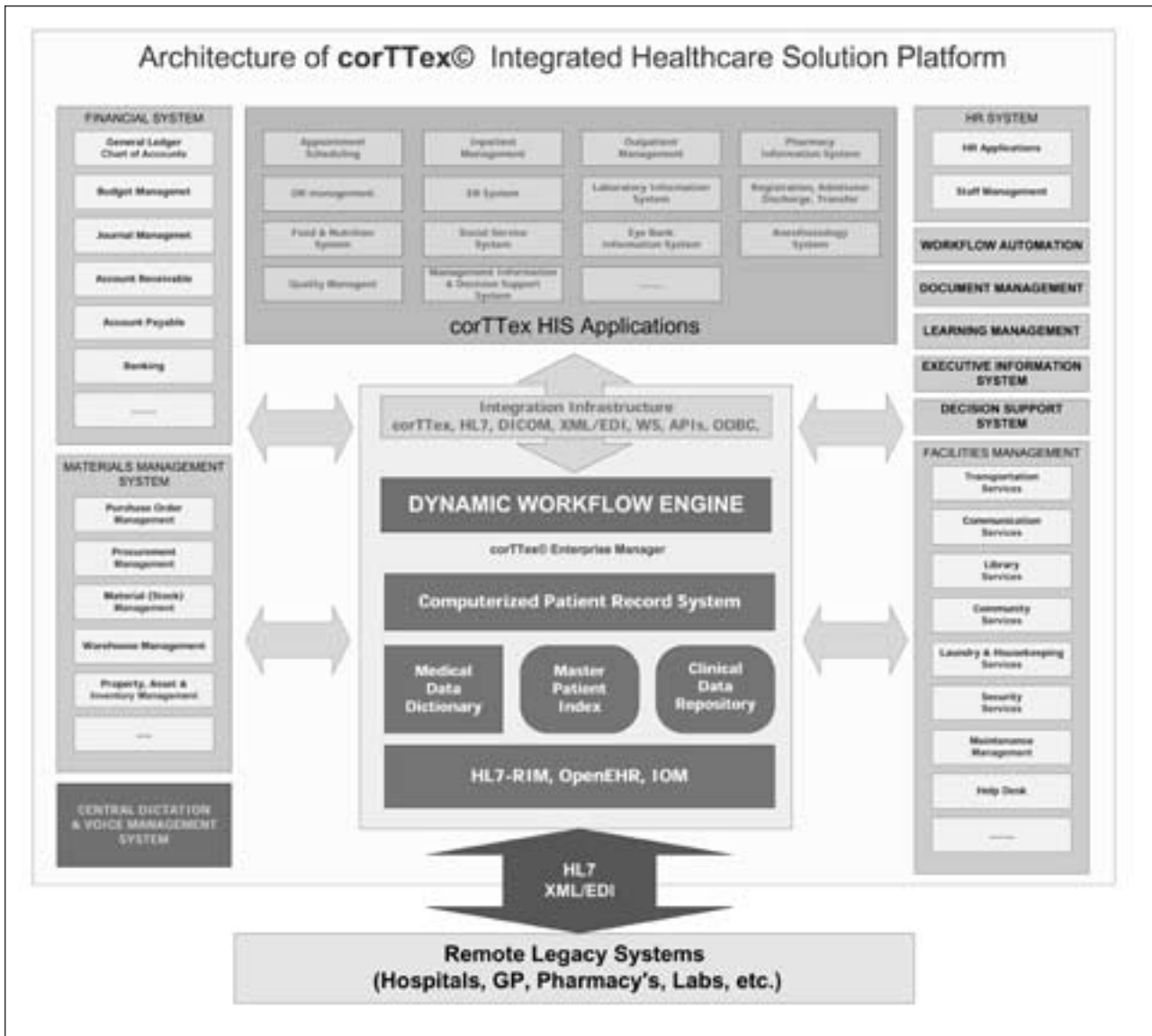
Nowadays, efficiency and quality concepts in healthcare services are becoming more important. :

(i) Cost of healthcare services, and demand for healthcare services are increasing dramatically, health organizations and public and private health insurance corporations, making payments for healthcare services, seek to control increasing costs.

(ii) Significant changes are occurring in relations between patients and healthcare providers and patient's rights have become more important. The community, informed well and more conscious, requires more qualified healthcare. As a result of such improvements, healthcare services have entered the field where information and communication technologies are gradually used widely and computer based patient record systems have become more necessary for health information systems.

Future patient record systems should support patient's healthcare, help to improve it's quality, have an impact on improving efficiency of healthcare personnel and decrease costs; at the same time they should be configured as complying with the future changes occurring in the fields of health technologies, policies, administration and finance and determine criteria that computer based patient records should have. An Electronic Patient Record System (EPRS) that is developed according to these principles, should electronically keep all data about health condition and healthcare of an individual during his/her life time and should have the ability to replace paper based medical records as the fundamental record in a way that satisfies all clinical, legal and administrative requirements. Today, as a result of research and development studies in the fields of information technologies and medical informatics, commercial EPRS products are becoming more commonly used. It is becoming a legal obligation in the USA and some of the European Community countries.

Utilization of health information systems is in an early stage of its development in the Netherlands; Health information systems developed in our country are limited in general with individual hospital information systems developed for hospitals and aimed at some administrative objectives such as, patient admission, inpatient, transfer, diagnostic exam



requests, patient billing, stock, etc. We as CorTTex Nederland believe that the objectives stated by any health enterprise can be completely accomplished by implementing the Sub-Projects over a contemporary and standard EPR infrastructure.

CorTTex’s contribution and commitment.

CorTTex has been providing real high-tech IT solutions to the healthcare market for a decade and currently has very large implementations running in more than 20 hospitals. 12 of them are totally workflow-based systems. CorTTex has a significant hands-on real-life experience in Workflow Technologies in healthcare environments as well as theory and conceptual studies. We as CorTTex would be proud to share this experience with your enterprise.

We as CorTTex believe that it is not easy implementing IT solutions in a healthcare environment, because of the existing legacy systems which need to be integrated with a health enterprise for a proper operation. The figure shows how this situation would appear.

Figure clearly reflects how vital it is to share a common EPR and Workflow platform as well as integration mechanisms.

At this point it is also important to emphasize that corTTex has methods, tools and platforms to manage multiple implementations at various sites, version control and management, interactive team and project management which we believe they could serve during the implementation phase of any health enterprise’s IT project.

CorTTex Nederland BV

Boeing Avenue 271
 1119 PD Schiphol-Rijk, The Netherlands
 Tel:+31(0)20 750 67 40 Fax: +31(0)20 643 84 36
 E-Mail: info@corttex.nl Web: www.corttex.nl

2^{de} Overheidscongres – 2^{ème} congrès du secteur public
17 maart-mars 2005 - Concert Noble

Leadership and Management in Public Sector

Organisational and Cultural Change *

Voor de organisatie van het tweede overheidscongres zijn we vertrokken vanuit een aantal nieuwe uitgangspunten.

- Een aangepaste lokatie. Er wordt gekozen voor het « Concert Noble » dat centraal gelegen is in het administratief centrum van Brussel. Verder is het een prachtige lokatie als ontmoetingsruimte voor managers.
- Inhoudelijk wordt het programma opgesplitst in een plenair deel en een aantal breakout sessies. Het plenaire gedeelte is voorzien van een slot met een internationale spreker die verfrissende ideeën brengt in de voormiddag en een afsluitend debat geleid door een journalist in de namiddag.
- In totaal zijn er 4 breakout sessies, elke sessie bestaat uit twee sprekers, een persoon uit de privé sektor en een persoon uit de overheidssektor, na de twee uiteenzettingen volgt een interactieve sessie met de aanwezigen in de zaal. Elke deelnemer kan kiezen voor twee breakouts.
- Tijdens het congres wordt tijd gemaakt voor interactie tussen de deelnemers tijdens de breaks, de lunch en het afsluitend aperitief.
- Het congres richt zich tot leidende ambtenaren. Teneinde een goede private publieke verhouding te garanderen, hanteren wij de 80/20 regel. Met andere woorden, 80% van de deelnemers behoort tot de overheidssektor. Het totaal aantal deelnemers zal beperkt worden tot ongeveer 200 personen.
- Voor de invulling van het programma wordt advies ingewonnen bij een adviesraad bestaande uit overheidsmanagers, beleidsmensen en enkele vertegenwoordigers uit de private sektor.

Pour l'organisation du congrès, nous voulons impliquer au maximum les autorités. L'expérience acquise lors de notre premier congrès forme la base pour cette nouvelle édition.

- Un lieu approprié, à savoir le Concert Noble situé dans le centre administratif de Bruxelles. De plus le Concert Noble est en soi un endroit magnifique comme lieu de rencontre pour les managers.
- Sur le plan du contenu le programme est divisé en une partie plénière et un nombre de sessions parallèles. La partie plénière prévoit le discours d'un orateur international apportant des idées nouvelles et un débat final dirigé par un journaliste.
- Il y a 4 sessions parallèles au total. Chaque session comporte deux orateurs, c'est-à-dire une personne venant du secteur privé et une venant du public. Une session interactive avec le public de la salle clôture les deux exposés. Chaque participant peut opter pour deux sessions parallèles car elles se repètent une fois.
- Les participants du congrès auront tout loisir de faire connaissance entre eux lors des entractes, du déjeuner et de l'apéritif de clôture.
- La cible sont les fonctionnaires directeurs. Afin de garantir une bonne proportion entre le privé et le public, nous manions la règle 80/20. En d'autres termes, 80% des participants font partie du secteur public. Le nombre de participants total sera limité à environ 200 personnes.
- Pour la concrétisation du programme, conseil est demandé auprès du Conseil consultatif, constitué de managers du secteur public, de responsables stratégiques et des représentants du secteur privé.

Interesse in een partnership? - Un partenariat vous intéresse?

Contact: Thibault Van der Auwermeulen

Tel. 02/5380804 - info@4instance.be

() Contemporary leaders and managers need to be able to steer and manage organisational and cultural change, both in terms of substantial changes in structures and cultures and in terms of continuous improvement, if the quality and relevance of public services is to keep pace with changes in society.*