

4 INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Maandlijks n° 59 - Mei 2006
Mensuel n° 59 - Mai 2006

Link ((●



Danemark:
l'administration
électronique
pour tous

Dossier: de
Nederlandse
elektronische
overheid

Beaufort 2006

Valère Prinzie



company

special company *



What makes you different from the next guy? What makes your customers stick with you? As globalisation continues to blur the line between one business and the next, companies have reacted by cutting costs. But now the pressure is on top-line growth. Creating new, clearly differentiated value, and defending it. In a word, innovation. Innovation is critical to every objective in your business: growth, margins and customer loyalty. It will not only make you special, it will keep you special. It can start with just a small change in your company. A single process. Or a question. You can even ask IBM where to start. Because we've been working with thousands of companies in virtually every industry to help them become special. So, if you want to learn more about them, or how IBM can help you, start here. ibm.com/innovation

what makes you special? **IBM**

IBM, the IBM logo, "what makes you special?" are registered trademarks or trademarks of International Business Machines Corp. in the U.S. and/or other countries. Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others. © 2006 IBM Corp. All rights reserved.

4 INSTANCE N° 59 - Mei - Mai 2006

- 4 ART - KUNST**
De Vlaamse Kust wordt deze zomer overspoeld door hedendaagse kunst
- 7 ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING**
Vlaanderen eenvoudiger
- 9 IRLANDE - ECONOMIE**
Etude économique de l'Irlande 2006
- 11 AUTEURSRECHTEN**
Muziek-, film- en softwaresector informeren bedrijven over veiligheidsrisico's bij het illegaal downloaden van muziek, films, software en games.
- 14 e-GOV**
Danemark: l'administration électronique pour tous
- 16 OMBUDSDIENST**
De Post luistert naar haar klanten
- 18 INTERNET**
Les hautes écoles de Wallonie accèdent à l'Internet ultrarapide
- 20 e-GOV**
Een overzicht van de Nederlandse elektronische overheid
- 25 RH**
Carrières ou emploi / Carrières et emploi
- 27 e-GOV**
Slim kijken naar wat er is: successen en lessons learned

Guide des
CABINETS

KABINETTEN
gids



Anish Kapoor, Zonder title

4INSTANCE N° 59
Mei - Mai 2006

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
bvba G.T.G. sprl
Champ de Présennes 11
1390 Grez-Doiceau - 1390 Graven
Tel. 02/534 94 51 - Fax.: 02/534 84 41
E-mail: info@4instance.be
<http://www.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION
bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction
Greta Rooselaers
Tel. 02/534 94 51

E-mail: 4instance@skynet.be

COPYRIGHT PICTURES
Beaufort 2006

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

REGIE
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
Etoby

Adviesraad - Conseil - Advisory board 4INSTANCE

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

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever mag geen enkele tekst noch illustratie van 4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd worden. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de advertenties en artikels.

La reproduction des textes et photographies publiés est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur n'est pas responsable des articles et publiereportages.



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

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

Informeer uw vrienden en collega's over 4INSTANCE
Parlez de 4INSTANCE à vos amis et collègues

Link (◉)

Volgend magazine verschijnt op 15 juni
Le prochain magazine paraît le 15 juin

4INSTANCE N° 60



Qingsong Wang, Competition2005



rss magazine



rss blog



rss newsletter

Informatie voor de redactie is welkom op: info@4Instance.be
Toute information pour la rédaction est la bien venue à: info@4Instance.be

Niet alleen het uitzonderlijk mooie zomerweer, maar ook het ku(n)stproject 2003 Beaufort, dat als een artistieke wervelwind over de kust raasde, zorgde ervoor dat 2003 niet ongemerkt voorbij ging! Toen drie jaar terug de eerste triënnale voor hedendaagse kunst aan de Vlaamse kust georganiseerd werd, kon niemand vermoeden dat 2003 Beaufort zou uitgroeien tot een succesverhaal.

*Andries Botha en team – Andries Botha et équipe
You can buy my heart and my soul*

De Vlaamse Kust wordt deze zomer overspoeld
door hedendaagse kunst

Zat 1-apr-2006 > Zon 1-okt-2006

...

Voor de eerste maal in de geschiedenis van de kust sloegen een provinciaal museum, het PMMK, het museum voor Moderne Kunst aan zee én de kustgemeenten de handen in elkaar en werkten ze samen met de vzw Ku(n)st en commissaris-generaal Willy Van den Bussche aan een grensoverschrijdend ku(n)stproject, dat niet alleen in het binnenland maar ook in de ons omringende buurlanden op heel wat aandacht kon rekenen...

2003 *Beaufort* bracht nationale en internationale kunst in een regio waar vooral zon, zee en recreatie centraal staan. De vaststelling dat cultuur in een dergelijke biotoop perfect gedijde, was een duidelijk signaal, dat perspectieven opende naar de toekomst. Daarenboven bewees Willy Van den Bussche met 2003 *Beaufort* dat hedendaagse kunst niet noodzakelijk on(be)grijpbaar moet zijn: iedereen, jong of oud, had wel een favoriet kunstwerk!

De tweede editie van de triënnale voor hedendaagse kunst kon dan ook niet uitblijven, maar de complexiteit en de financiële invulling hebben er een tijd lang voor gezorgd dat de realisatie van het project op de helling kwam te staan. Uiteindelijk werd 2006 *Beaufort: kust brengt kunst* mogelijk gemaakt door de steun van een groep belangrijke subsidiënten en partners.

Ook de kustgemeenten dragen bij: niet alleen logistiek, maar ook financieel dragen zij elk hun financiële steentje bij ter verwezenlijking van het ku(n)stproject. In 2003 namen 9 kustgemeenten deel aan *Beaufort*... drie jaar later staan alle 10 de kustgemeenten op de affiche.

De kunstenaars hebben zich een locatie toegeëigend, waardoor locatie en kunstwerk tijdelijk één groot kunstwerk worden. Het zich toe-eigenen van

dingen is vanaf de jaren 1980 de meest trendzetzende beweging in de hedendaagse kunst en resulteerde in een zeer sterke verruiming van de mogelijkheden. Marcel Duchamps (1887-1968) en het dadaïsme liggen aan de basis van deze beweging, maar het is de Belgische surrealist René Magritte (1898-1967) die de doorbraak – via het surrealisme en de popart – tot op heden bewerkstelligde en de utopie op beklijvende wijze gestalte gaf.

In het PMMK, het Museum voor Moderne Kunst aan zee, zijn alle kunstenaars terug te vinden, in confrontatie gebracht met unieke werken van René Magritte!

www.2006beaufort.be

*Andries Botha en team – Andries Botha et équipe
You can buy my heart and my soul*



Telenet Solutions haalt uw organisatie uit de knoop voor VPN, Leased Lines, Managed Data, Voice en Internet.

telenet  solutions

van access technologies tot totaaloplossingen voor bedrijven en overheden in België en Luxemburg
02 300 47 47 - www.telenetsolutions.be - welkom

Vlaanderen eenvoudiger

De Vlaamse administratieve lastenverlaging zorgde dit jaar al voor een netto kostenbesparing van 7,5 miljoen euro, waarvan 6,5 voor het bedrijfsleven. De kwaliteit van de nieuwe regels is opmerkelijk hoog: 93,1% van de genomen maatregelen voldoen aan de strenge kwaliteitsnormen (tegenover 86% eind 2005). Ook de verdere realisatie van de 104 vereenvoudigingsprojecten verliep voorspoedig: 13 projecten werden afgewerkt, wat de tussenstand op 29 brengt.

Dat blijkt uit de **nieuwe kwartaalcijfers**, die op het online dashboard (www.vlaanderen.be/wetsmatiging) staan. Door de publicatie van dit viermaandelijke rapport wil Minister Bourgeois een transparant beleid voeren inzake administratieve lastenverlaging en kwaliteitsverbetering van de Vlaamse regelgeving.

13 X eenvoudiger

In 2005 stelde minister Bourgeois een actieplan (2005-2009) op met 104 concrete vereenvoudigingsprojecten, steeds in samenspraak met de functioneel bevoegde minister. In het eerste kwartaal van 2006 werkte de administratie bijkomend 13 projecten af, wat de tussenstand op 29 brengt.

- De procedures voor het bekomen van een **bouw- en milieuvergunning** worden eenvoudiger en beter op elkaar afgestemd.

- Het aanbieden en uitoefenen van **Vlaamse voorkeurrechten** wordt aanzienlijk eenvoudiger en transparanter. In een nieuw decreet, waarvan de Vlaamse Regering het voorontwerp goedkeurde, worden de diverse procedures geharmoniseerd.
- Het kampeerpremiebesluit werd aangepast zodat **campinguitbaters sneller en eenvoudiger subsidies** kunnen aanvragen.
- De **Vlaamse Grondenbank** zorgt voor een soepelere, snellere en efficiëntere afhandeling van de verwervingsdossiers ten behoeve van de administratieve overheden van het Vlaamse Gewest.
- Er werd een **meting** uitgevoerd over de **administratieve last die de diverse lokale bedrijfsbelastingen veroorzaken** bij de bedrijven en bij de overheid zelf. Dit kadert in een globaal fiscaal pact dat de Vlaamse overheid met de gemeenten en provincies wil afsluiten over de afschaffing van belastingen.

- De **boekhoudregels van het beleidsdomein Welzijn en Gezondheid** werden afgestemd op de vzw-regelgeving.
- De **thuiszorgregeling en de regelgeving opleidingscentra voor polyvalent verzorgenden** werden aangepast zodat administratieve lasten dalen en onduidelijkheden in de regelgeving verdwenen (2 projecten).
- Het eerste uitvoeringsbesluit inzake lokaal sociaal beleid zet een eerste belangrijke stap in de **planlastverlaging**.
- Het **besluit meerwaardeneconomie** werd **geactualiseerd**: de regelgeving werd verduidelijkt en het administratieve proces vereenvoudigd. Het inlichtingenformulier (stap in het aanvraagproces) werd afgeschaft, het RESOC-advies werd teruggebracht naar de belangrijkste plaats van tewerkstelling en er werden werkafspraken gemaakt met externe actoren die de procedure versnellen.
- Via **experimenten** in een aantal **scholen** worden de **mogelijkheden tot vereenvoudiging en grotere autonomie** in kaart gebracht. Deze experimenten moeten leiden tot meer flexibele regelgeving en meer autonomie voor de scholen.
- Bij schooldoorlichtingen in het basisonderwijs zal een **gemeenschappelijk schooldossier** alle gegevens bevatten die door de verschillende instanties worden opgevraagd. Dit betekent een vermindering van de informatieverplichtingen voor de scholen.



Michael Parekowhai – Knokke-Heist
The Song of the Frog

Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographer vzw Ku(n)st

- Er werd een **uniform regelgevend kader** voor de samenwerkings- en overlegstructuur voor de erkende huurdiensten vastgelegd

Vereenvoudigen is besparen

“Geen ‘sexy’ maatregelen, die tot de verbeelding spreken, maar ze leveren wel resultaat op waardoor we alleen al dit kwartaal een kostenbesparing realiseerden van 7,5 miljoen euro, waarvan 6,5 miljoen voor het bedrijfsleven,” aldus minister Bourgeois. “Sinds de lastenmeting (1 januari 2005) bespaarden we **in totaal netto al meer dan 18,5 miljoen euro** aan administratieve lasten. En misschien nog belangrijker: ook het ontstaan van nieuwe lasten hebben we onder controle. Dit dankzij de compensatieregel, die zegt dat elke verhoging van administratieve lasten als gevolg van een nieuwe regel, moet gepaard gaan met een minstens even grote daling van bestaande administratieve lasten.”

Sinds april 2005 geeft de website www.vlaanderen.be/wetsmatiging via een overzichtelijk dashboard een stand van zaken over de strijd tegen overbodige regelgeving en administratieve lasten. Het dashboard heeft vier meters: een meter voor de gerealiseerde besparingen dankzij de lastenverlaging, een voor de kwaliteit van de Vlaamse regelgeving, een voor het aantal gerealiseerde vereenvoudigingsprojecten en een voor de omzetting van de Europese regelgeving.

www.vlaanderen.be/wetsmatiging

Etude économique de l'Irlande 2006

L'Irlande a obtenu encore des résultats économiques exemplaires, en réalisant l'un des taux de croissance les plus élevés dans la zone de l'OCDE. Après une décennie remarquable, le revenu par habitant a atteint, puis dépassé, la moyenne pour l'UE.

Pour progresser encore, il faudra une forte croissance de la productivité et une augmentation continue de l'offre de travail. Ce sont là des défis que doivent relever la plupart des économies de l'OCDE. Mais certains enjeux sont plus spécifiques à l'Irlande. Elle traverse une phase de transition pour l'amélioration de ses services sociaux, ses infrastructures doivent être portées au niveau qui correspond à l'accélération de l'activité et à la forte expansion démographique de cette période et elle se trouve également exposée à des risques macroéconomiques substantiels.

Préserver une forte croissance de la productivité

En Irlande, l'activité est de moins en moins tributaire des entreprises étrangères et s'appuie de plus en plus sur les services intérieurs, de sorte qu'il sera de plus en plus difficile de dégager des gains de productivité. Pour assurer une croissance soutenue de la productivité, on pourrait agir principalement dans les domaines suivants :

- Stimuler la concurrence. Dans trop de secteurs, les producteurs sont abrités de la concurrence, ce qui renchérit les prix et bride la croissance. Des réformes s'imposent dans l'électricité et les télécommunications, et il faudrait aussi mettre fin à certaines restrictions dans les services, notamment dans le cas des professions juridiques, des pharmacies et des pubs. Dans le commerce de détail, il faut se féliciter de la décision d'abrogation du règlement concernant les produits de consommation courante (Groceries Order).
- Améliorer l'éducation. Le financement reste le problème majeur pour l'enseignement universitaire. Une solution est de réintroduire les frais de scolarité, mais en doublant cette mesure d'un régime de prêts accordés en fonction du revenu. Dans l'enseignement secondaire, le principal enjeu est de consacrer les ressources nécessaires aux élèves en difficulté.
- Favoriser l'innovation. Il faut améliorer le dispositif scientifique avant d'accroître encore les dépenses publiques. On pourrait regrouper les principaux or-

ganismes de financement ou mieux coordonner leur action ; les aides publiques pourraient faire jouer davantage les mécanismes du marché ; enfin, il faudrait éviter un saupoudrage des financements.

- Renforcer les infrastructures. Une analyse coûts-avantages rigoureuse des projets d'infrastructure, notamment ceux du plan décennal pour les transports, devrait jouer un plus grand rôle dans la prise de décision. Il faudrait en outre que les usagers financent un plus grand nombre de projets.

Accroître l'offre de travail.

L'un des principales options pour accroître l'offre de travail est un taux d'activité des femmes plus élevé. Il serait très utile de développer l'accueil de la petite enfance et la garde extrascolaire lorsque l'enfant est scolarisé. Du point de vue de la participation au marché du travail, les prestations de garde d'enfants comme le nouveau supplément pour la petite enfance devraient être liées à l'exercice d'un emploi ou être fonction de l'utilisation effective des structures reconnues d'accueil de l'enfance. Pour les parents isolés, un régime d'obligation mutuelle contribuerait à faire reculer la pauvreté des enfants en aidant les parents à s'insérer sur le marché du travail. Pour les travailleurs âgés, on pourrait améliorer l'incitation au travail dans le cadre du système public de retraite et des régimes sociaux. Les travailleurs migrants contri-

David Cerny – Middelkerke-Westende - Baby



Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographeer vzw Ku(n)st

bueront pour beaucoup à atténuer les goulets d'étranglement qui affectent l'offre de travail. L'attrait de l'Irlande pour les immigrants dépendra du niveau général des prix (notamment du logement) et de la qualité des services publics.

Les risques macroéconomiques sont marqués

L'Irlande, l'une des économies les plus ouvertes de la zone de l'OCDE, est particulièrement exposée à des risques extérieurs. Mais elle se trouve aussi confrontée à des risques intérieurs. Les prix des logements ont dépassé, dans une certaine mesure, le niveau qu'on pourrait attendre des fondamentaux – mais cela ne veut pas dire qu'ils baisseront sensiblement – et l'activité dans le secteur de la construction résidentielle finira par se ralentir. Le scénario le plus probable est celui d'un atterrissage en douceur, mais on ne saurait exclure une évolution plus brutale. C'est pourquoi le gouvernement doit se donner une marge confortable d'action en équilibrant le budget ou en dégageant un excédent, en réduisant les allègements fiscaux et en allant de l'avant dans la réforme de la gestion publique, de façon à tirer le meilleur parti des dépenses publiques.

OCDE

Muziek-, film- en softwaresector informeren bedrijven over veiligheidsrisico's bij het illegaal downloaden van muziek, films, software en games

Ook voor administraties

De muziek-, film- en softwaresector (BSA, IFPI, SABAM en BAF) hebben in België, voor de eerste keer, de handen in elkaar geslagen en starten samen de sensibiliseringscampagne

'**Het is uw zaak**'. De campagne dient om bedrijven te helpen zichzelf te beschermen tegen veiligheidsrisico's veroorzaakt door het illegaal downloaden van muziek, films, software en/of games. Maar de campagne is eveneens van toepassing voor administraties.

Meer dan 10.000 bedrijven krijgen gedurende de volgende weken een handige brochure toegestuurd 'Bescherm uw organisatie tegen de valkuilen van het web. De folder is een praktische gids over informatieveiligheid en auteursrecht', waarin ondernemingen worden gewezen op de veiligheidsrisico's van illegale downloads voor het bedrijfsnetwerk. Meteen krijgen ze een driestappenplan aangereikt om de situatie op een praktische manier aan te pakken in hun bedrijf, o.a. via het informeren van hun medewerkers over wat wettelijk mag en vooral over wat niet mag. KMO-organisatie UNIZO zal de brochure verdelen naar 1500 leden tijdens 10 informatiesessie over effi-

ciënt zakendoen dit voorjaar en de Union Wallonne des Entreprises zal 7.000 brochures verdelen via haar ledenblad 'Dynamisme wallon'. Op de website www.hetisuwzaak.be vinden bedrijven allerlei handige hulpmiddelen om de situatie in hun bedrijf te controleren en in orde te brengen waar nodig.

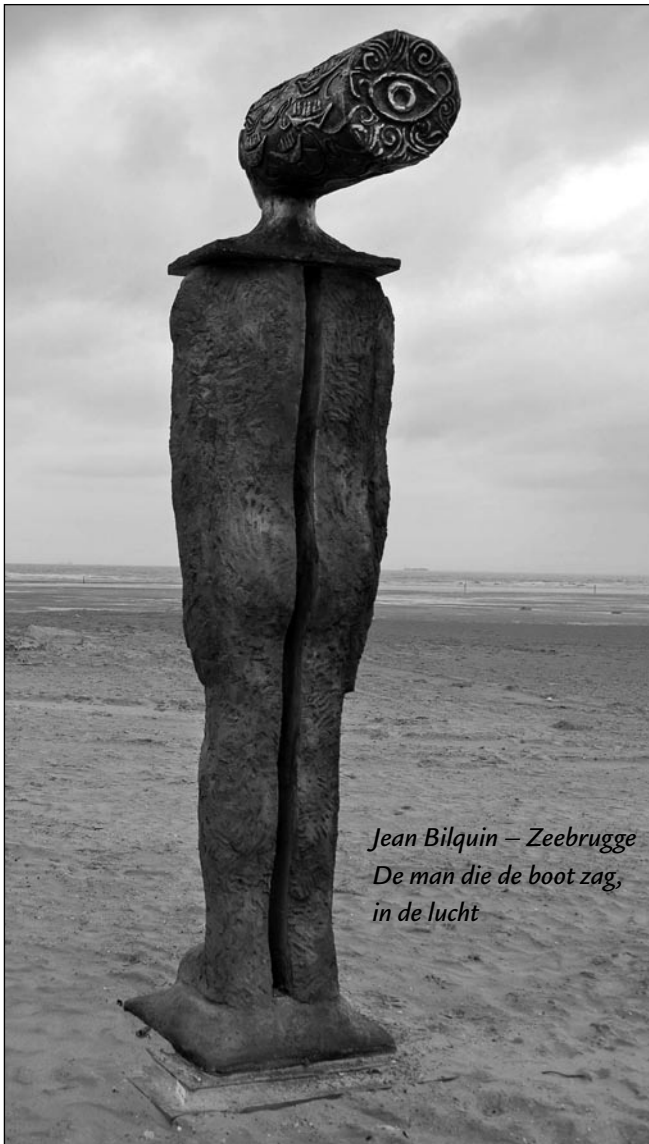
Karel van Eetvelt, UNIZO: *"Uit een recente enquête van kmo-organisatie UNIZO bij meer dan 500 Vlaamse KMO's blijkt dat zij voor hun bedrijfsvoering sterk afhankelijk zijn van ICT maar onvoldoende op de hoogte zijn van de gevaren. Twee op drie bedrijven raakten al eens besmet met een computervirus en 27 % verloor*

hierdoor al waardevolle bedrijfsinformatie. Daarentegen is 62 % onvoldoende beveiligd tegen virussen, spyware, hackers, etc. "

Binnen bedrijven wordt steeds vaker auteursrechtelijk beschermd materiaal illegaal gedownload. Muziekbestanden, films, software of videospelletjes op een bedrijfspc of -netwerk opslaan zonder toestemming en/of vergoeding van de rechthebbenden is strafbaar. Vele bedrijfsleiders zijn niet op de hoogte van wat er op dat vlak gebeurt binnen hun organisatie. Nochtans zijn ze juridisch aansprakelijk.

Deze illegale bestanden, die ook via externe dragers zoals usb-sticks, diskettes of cd-roms door werknemers op een bedrijfsnetwerk kunnen geplaatst worden, geven bovendien regelmatig aanleiding tot problemen m.b.t. computerveiligheid zoals :

- Virussen: 45 % van het illegaal gedownload materiaal bevat virussen of worms (onderzoek TruSecure, 2004), die schade toebrengen aan individuele computers en/of het hele bedrijfsnetwerk. Virussen worden niet enkel verspreid via het Internet, maar ook via USB-sticks, diskettes, cd-roms, etc. die werknemers meebrengen naar de werkvloer;



*Jean Bilquin – Zeebrugge
De man die de boot zag,
in de lucht*

Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographer vzw Ku(n)st

Over BSA

De Business Software Alliance (www.bsa.org) is de belangrijkste organisatie die zich bezighoudt met het promoten van een veilige en legale digitale wereld. BSA-programma's bevorderen technologische innovatie via voorlichtings- en beleidsinitiatieven die de bescherming van auteursrechten, internetveiligheid, handel en e-commerce promoten. Onder meer Adobe, Apple, Autodesk, Avid, Bentley Systems, Borland, Cadence Design Systems, Cisco Systems, CNC Software/Mastercam, Dell, Entrust, HP, IBM, Intel, Internet Security Systems, Macromedia, McAfee, Microsoft, PTC, RSA Security, SAP, SolidWorks, Sybase, Symantec, Synopsys, The MathWorks en UGS zijn lid van BSA.

Over IFPI Belgium

IFPI Belgium is de vereniging die de Belgische muziekproducenten vertegenwoordigt. Haar 28 leden bezitten de rechten op ongeveer 95% van de op Belgisch grondgebied verdeelde en/of verkochte geluidsdragers. De leden van IFPI vertegenwoordigen internationale artiesten zoals James Blunt, Black Eyed Peas, Pussycat Dolls, Madonna, Bob Sinclar, Eminem, Coldplay, Robbie Williams,... en Belgische artiesten zoals Isabelle A, Absynthe minded, Born, Clouseau, Katerine, Leki, Natalia, Ian van Dahl, Spring, Laura Lynn, Gabriel Rios, Gene Thomas, Sweet Coffee, Stash, Will Tura, Helmut Lotti, K3, Regi, Gorki, Hooverphonic, dEUS...

Over SABAM

SABAM is de Belgische Vereniging van Auteurs, Componisten en Uitgevers. Zij heeft tot doel het innen en verdelen, administreren en beheren (in de ruimste zin van het woord) van alle auteursrechten in België en in de andere landen waar wederkerigheidsovereenkomsten zijn gesloten (met onze zusterverenigingen, dat wil zeggen met de andere collectieve beheersverenigingen in de wereld). De maatschappij, die in 1922 werd opgericht op initiatief van een aantal auteurs, groepeerde momenteel duizenden auteurs uit alle disciplines. SABAM, dat vaak alleen maar met muziek wordt geassocieerd, is inderdaad een vereniging van componisten, maar ook van tekstschrijvers, uitgevers, dramaturgen, scenaristen, dialoogschrijvers, fotografen, auteurs van ondertitels, regisseurs, vertalers, romanciers, dichters, beeldhouwers, kunstschilders, tekenaars, choreografen

Over BAF

De Belgian Anti-Piracy Foundation (BaF) is een vzw die in België instaat voor de strijd tegen de piraterij van films en videogames. Zijn lid van BaF: MPA (Motion Picture Association), Sony Computer Entertainment BeNeLux, Buena Vista Home Entertainment, Columbia Tristar Home Entertainment, Paramount Home Entertainment International, Twentieth Century Fox Home Entertainment, Universal Pictures BeNeLux, Warner Home Video BeNeLux, BVF (Belgian Video Federation)



AUTEURSRECHTEN

- Spyware: 40% van de gebruikers van on-line uitwisselingsdiensten voor muziek, films, etc. hebben problemen met spyware (studie NPD, juni 2005), waardoor externe partijen ongecontroleerde toegang krijgen tot confidentiële bedrijfsinformatie;
- Kwetsbaarheid van de firewall : 'filesharing'-programma's creëren een open deur tussen computergebruikers en het Internet, miljoenen anonieme gebruikers krijgen toegang tot uw bedrijfsnetwerk;
- Capaciteitsvermindering : illegale bestanden bezetten veel geheugenruimte, waardoor uw bedrijfsnetwerk trager zal werken. Daarnaast worden bedrijfsnetwerken soms gebruikt voor distributie van illegale bestanden.

Luc Beirens, Diensthoofd van de Federal Computer Crime Unit weet uit ervaring dat heel wat bedrijven last hebben van veiligheidsproblemen op hun netwerk, hoewel ze er vaak niet open over praten : *“Ondanks alle waarschuwingen is bij nogal wat bedrijven nauwelijks*

aandacht voor degelijk systeembeheer, laat staan voor de beveiliging ervan. Bij en Belgische KMO denkt men al snel “bij ons valt toch niets te halen”, maar dat is nu net fout want daar zijn criminelen naar op zoek. Meer aandacht voor veiligheid en systeembeheer kunnen alvast heel wat nare ervaringen vermijden.”

Via de campagne “Het is uw zaak” willen de muziek-, software- en filmsector de overheid en politiediensten alvast helpen en bedrijven wijzen op de risico's die ze lopen. Als onderdeel van de campagne werd een handig driestappenplan ontwikkeld om problemen te vermijden:

Stap 1: Check de situatie in uw bedrijf

- ⇒ Inventariseer de bestanden op uw bedrijfscomputers en/of -netwerk, m.b.v. de gratis tools op www.hetisuwzaak.be
- ⇒ Controleer de beveiliging van uw draadloze verbinding (wifi)
- ⇒ Controleer de drukte van uw dataverkeer

Stap 2 : Beveilig u tegen problemen

- ⇒ Wis alle illegale bestanden
- ⇒ Installeer een firewall
- ⇒ Installeer anti-virussoftware
- ⇒ Bescherm u tegen spyware

Stap 3 : Voer een duidelijk bedrijfsbeleid

- ⇒ Informeer uw medewerkers over wat kan en wat niet, hou rekening met externe dragers (USB, diskettes, cd-roms), m.b.v. de voorbeelnota aan het personeel en de het voorbeeld van bedrijfsreglement op www.hetisuwzaak.be
- ⇒ Duid een verantwoordelijke aan om de zaak op te volgen

www.hetisuwzaak.be

Danemark

L'administration électronique pour tous

Le Danemark a été l'un des premiers pays à rendre ses services publics disponibles en ligne; il vient de franchir un pas supplémentaire en passant au "tout électronique" pour ses relations avec les entreprises.

avec un professionnel de la santé, le rappel de rendez-vous au moyen de courts messages sur téléphones cellulaires (SMS) et la messagerie électronique entre médecins.

Déclaration de revenus en ligne

Le Danemark se distingue par son audace et sa capacité de transformer ses process dans le domaine des technologies de l'information : la déclaration de revenu est maintenant effectuée électroniquement par tous les citoyens, à quelques exceptions près.

Au lieu de remplir un formulaire électronique pour déclarer leurs revenus, les citoyens danois reçoivent un formulaire comportant déjà l'information recueillie par le Ministère du revenu, des douanes et des taxes auprès de sources fiables (banques, employeur, etc.).

Les contribuables peuvent alors apporter des modifications à leur dossier fiscal en ligne en utilisant une signature électronique sécurisée. S'ils ne font aucun changement, leur déclaration de revenu est considérée comme acceptée. Les processus liés à l'imposition et à la déclaration de revenu ont donc été complètement revus.

D'autres initiatives font de ce pays scandinave l'un des plus innovants en matière de gouvernement électronique. Parmi les chantiers les plus marquants, figurent le dossier patient sur Internet et la déclaration de revenus en ligne.

Dossier patient sur Internet

L'administration publique du Danemark poursuit sa recherche d'efficacité et de modernité. Le gouvernement danois a reconnu plusieurs dossiers prioritaires sur lesquels portera son action au cours des prochaines années, notamment:

- des indicateurs de productivité pertinents et éloquentes et s'assurer que les services électroniques entraînent une valeur ajoutée (réduction de coûts, satisfaction des usagers, amélioration des services, etc.).

- une communication renforcée, tant à l'interne qu'avec les entreprises et les citoyens, ainsi que la gestion des connaissances.
- une infrastructure améliorée qui supporte le gouvernement électronique, que ce soit sur le plan sécuritaire, technologique ou juridique. Depuis septembre 2005, les citoyens danois peuvent consulter leur dossier médical de l'hôpital sur Internet, en passant par le portail (<http://sundhed.dk>).

Ce dossier contient la liste des médicaments qui ont été prescrits au patient, des traitements qu'il a subis et des diagnostics posés à son sujet, pouvant remonter jusqu'à 1977. D'autres fonctionnalités seront bientôt offertes en ligne par l'intermédiaire de ce portail, telles que l'accès aux résultats de laboratoire, la prise de rendez-vous

Passage au tout électronique pour les entreprises

Depuis le début février, par exemple, les entreprises traitant avec l'Etat doivent soumettre leurs factures sous forme exclusivement électronique.

Quelques 15 millions de transactions sont désormais traitées électroniquement ce qui permettrait de faire économiser près de 100 millions d'euros au secteur public dans ce pays qui compte plus de 5 millions d'habitants, estime Claus Juhl, de la « Digital Task Force » du gouvernement danois.

Le projet d'e-facturation danois a été récompensé en novembre 2005 pour son caractère innovant par l'Institut européen d'administration publique et par la Commission européenne.

Ces transformations ne touchent pas uniquement les entreprises : chaque Danois doit désormais désigner un numéro de compte en banque pour gérer électroniquement ses mouvements d'argent avec les institutions, remplaçant ainsi tout autre type de règlement.

Ces innovations donnent lieu à de vifs débats : comment faire pour ne pas marginaliser une partie de la population peu familiarisée avec les nouvelles technologies ?

Le gouvernement reconnaît ces critiques, mais insiste sur le fait que la contrainte est nécessaire : « Vous devez rendre ce type de démarches obligatoires si vous voulez dépasser les 5% ou 10% d'utilisateurs et c'est comme cela que vous obtenez une vraie transformation de la société », affirme Claus Juhl.

Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographe vzw Ku(n)st



Josep Riera - I Arago Arals

De Post luistert naar haar klanten

Zoals elk jaar presenteert de Ombudsdienst van De Post zijn jaarverslag. Voor 2005 wijst dat op vooruitgang op verschillende vlakken, zoals de bestelling van kranten vóór 7.30 uur en de centralisering van de klachten met behulp van een centraal aanspreekpunt. De Post gaat door een historisch veranderingsproces, met impact op iedereen. Het is normaal dat dit vragen en onrust oproept. We nemen die ernstig, en doen alles om de bezorgdheid weg te nemen. Natuurlijk uit dit verslag, net als de vorige jaren, ook enkele kritieken en aanbevelingen. Die zijn een interessante bron van informatie waar De Post voortdurend uit put.

Een netwerk van rode brievenbussen dat is afgestemd op de behoeften van onze klanten

Dit is een bijzonder merkbaar gevolg van de omvorming van De Post, die vaak jarenoude gewoontes verandert. Ons netwerk aanpassen was echter broodnodig geworden. Het was chaotisch gegroeid, en we moesten rationaliseren: minder gebruikte bussen verwijderen (naar 14 000), nieuwe installeren op druk bezochte plaatsen, en meer bussen later lichten (ons netwerk telt nu al 400 bussen die na 19 uur en 2 000 bussen die tussen 17 en 19 uur gelicht worden). 90 % van de klanten

zal altijd een brievenbus vinden binnen 500 m (stedelijke omgeving) of 1 500 m (landelijk gebied), wat de verplichting in het beheerscontract ver overstijgt. Zelfs met de uiteindelijke 14 000 bussen staat België op de vierde plaats in Europa inzake aantal postbussen / km² (na Nederland, het Verenigd Koninkrijk en Malta).

Een nog steeds even dicht netwerk van postale servicepunten

Het aantal servicepunten (postkantoren en postwinkels) zal altijd minimaal 1 300 bedragen. Aan de globale dekking van het grondgebied verandert dus niets.

Daarenboven heeft het directiecomité van De Post beslist om:

- a) het aantal PostPunten dit jaar op te voeren tot 170 (en niet 130)
- b) in de tweede helft van dit jaar geen postkantoren te sluiten
- c) te proberen in de toekomst elke sluiting van een postkantoor te laten voorafgaan door de opening van een PostPunt in de zone (in principe, want er kunnen uitzonderingen zijn, zoals huuropzeg).

De Post pakt ook de problematiek van de wachttijden in de kantoren aan. Een pilootproject om wachttijden te beperken is gestart in een aantal kantoren.

Postbestelling: normen voor brievenbussen, straatnamen en huisnummers.

Tal van klachten zijn volgens het rapport van de Ombudsdienst toe te schrijven aan onaangepaste of moeilijk te bereiken brievenbussen, onlogische huisnummers of verwarrende straatnamen.

De Post is zich bewust van dit probleem, en zal er de komende maanden aan herinneren welke reglementaire bepalingen voor brievenbussen gelden en die eenduidig toepassen om een betere postbestellingkwaliteit te garanderen.

Waar huisnummers of straatnamen voor problemen zorgen, zal ze contact opnemen met het gemeentebestuur. ...

De bestellingkwaliteit van aangetekende zendingen

Verbeteringen die het rapport suggereert, zoals herinneringen aan de bestemmingen van zendingen die na een bepaalde tijd niet werden afgehaald, zullen worden onderzocht om deze dienstverlening te verbeteren. Overigens zal de geleidelijke verbetering van onze computersystemen voor het opvolgen van dergelijke gevoelige zendingen, zeker een positief effect hebben.

Pakjes, op weg naar verbetering

De markt van het internationale pakjesvervoer is in volle expansie, vooral dankzij de ontwikkeling van webwinkels, maar is ook complexer geworden. Bij het vervoer van pakjes zijn vandaag de dag heel wat partijen betrokken. De Post spant zich in om de particuliere klanten verder een eenvoudige en concurrentiële dienstverlening te bieden, zonder in te boeten aan concurrentievermogen op de bedrijvenmarkt. Taxipost heeft daarenboven in 2005 noodzakelijke herstructureringen doorgevoerd, bijvoorbeeld met betrekking tot de dedouaneringsprocessen, wat heeft geresulteerd in een stijging van de klachten. TaxiPost zal zowel intern als extern de processen duidelijker maken en hierover communiceren. Taxi-post schenkt in 2006 alle prioriteit aan klantentevredenheid, nu de interne processen onder controle zijn.

Bank van De Post / Financiële Post

Enkele grootschalige en opgelegde acties, zoals de verplichting om rekeninghouders te identificeren (antiwitwaswet), deden heel wat vragen rijzen bij onze klanten.

Ook het uitzonderlijke karakter van deze maatregelen heeft aanleiding gegeven tot een aantal problemen. We leveren aanzienlijke inspanningen om de opvolging van klachten en de communicatie tussen De Post en Bank van De Post te verbeteren.

Voortdurend stijgende kwaliteit

	2002	2003	2004	2005	januari 2006
Prior D+1	79	85	88	91	93,1
Non Prior D+2	--	--	91,6	94,4	95,7
Pakjes	--	--	D+4	D+2	Naar D+1
Kranten vóór 7.30 uur	--	--	82 %	100 %	100 %

De bestelling van kranten, een verbetering die Ombudsdienst én publiek kan bekoren

De betere bestelling van de kranten, die nu in de bus zitten vóór 7.30 uur, werd door onze klanten zeer positief onthaald. Andere suggesties, zoals het opvolgen van de problemen met de bestelling op zaterdag, zullen worden onderzocht om deze dienst verder te verbeteren.

Inspelen op de reacties van onze klanten blijft prioritair

Medio 2005 opende De Post een centraal aanspreekpunt voor alle vragen en klachten van haar klanten (Klantendienst op 022 012345, op www.post.be of per ongefrankeerde brief aan De Post, Postbus 5000 te 1000 Brussel). Dat beantwoordt aan een reële behoefte. Het

ontvangt vandaag zowat 50 000 oproepen per maand, meestal vragen om informatie, en blijft groeien. We hopen op die manier ook de Ombudsdienst te bevrijden van een deel van de circa 5000 vragen die hij elk jaar per telefoon ontvangt.

De medewerkers van de klantendienst hebben eerst en vooral de taak de klachten die de klanten hen voorleggen, zo snel mogelijk op te lossen. Op basis van de ontvangen klachten sporen zij ook de pijnpunten in de dienstverlening op en formuleren zij voorstellen voor verbeteringen aan onze operationele diensten.

In de loop van dit jaar zullen we de verwerking van klachten verder verbeteren, zodat we nog sneller en nog beter kunnen voldoen aan de verwachtingen van onze klanten. De Ombudsdienst formuleert in dit opzicht enkele voorstellen en opmerkingen, die we zeker zullen onderzoeken.

<http://www.ombudsman.post.be/>

Les hautes écoles de Wallonie accèdent à l'Internet ultrarapide

Dans le courant de 2007, les hautes écoles wallonnes disposeront d'un accès Internet ultrarapide d'une capacité de 1 gigabit par seconde, soit un débit de près de 500 fois supérieur à celui d'une ligne ADSL. C'est le résultat d'une collaboration entre le service public fédéral BELNET et la Région wallonne.

À compter de l'année prochaine et pour une durée de douze ans, BELNET fournira un accès Internet à très haut débit à dix-sept hautes écoles wallonnes et à la seule université de Wallonie qui ne disposait pas encore d'une connexion directe à BELNET, à savoir la Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux. Quatorze des dix-sept hautes écoles en question ne faisaient pas non plus partie des clients de BELNET. Cet accès à l'Internet ultrarapide va bénéficier aux 36 000 étudiants de ces hautes écoles ainsi qu'aux 5000 étudiants de l'université de Gembloux.

Jusqu'à présent, la majorité des hautes écoles de Wallonie ne disposaient que d'une connexion ADSL et seules les plus avancées ne bénéficiaient que d'une coûteuse ligne louée de 2 mégabits par seconde, pour laquelle elles déboursaient près de 7000 euros par an. À partir

de l'année prochaine, leur accès Internet sera 500 fois plus rapide et elles réduiront leur facture Internet annuelle de 5000 euros.

Pour arriver à une capacité de 1 gigabit par seconde, les hautes écoles et l'université obtiendront une connexion au réseau de recherche de BELNET via le point de présence le plus proche (PoP) de BELNET. Le service public en dispose de six en Wallonie, dans les universités de Mons, Louvain-la-Neuve, Liège et Namur ainsi qu'un à Charleroi-Gosselies et l'autre à Arlon.

Un investissement de plus de 1 million d'euros

BELNET investit 1,2 million d'euros dans ce projet. Pour la pose des dix derniers kilomètres de fibre optique requis pour connecter les hautes écoles et l'univer-

sité de Gembloux au réseau fibre optique wallon existant, propriété de la Région wallonne (Ministère des Equipements et du Transport), BELNET débourse 1 million d'euros. Cette extension du réseau fibre optique sera effectuée par la SOFICO (Société de financement complémentaire des Infrastructures) à partir de septembre 2006. La SOFICO se chargera de la maintenance du réseau pendant douze ans et garantira la qualité de la fibre optique durant cette période. En ce qui concerne le matériel optique requis pour assurer les services de communications sur les fibres, BELNET a prévu une enveloppe de 200 000 euros.

Grâce à la connexion au réseau de recherche BELNET, les hautes écoles wallonnes ainsi que l'université de Gembloux seront reliées directement et à très haut débit aux autres hautes écoles et universités belges mais aussi à des réseaux de recherche internationaux, comme Géant2 en Europe et Internet2 aux États-Unis. Grâce à l'alignement de la bande passante Internet entre les universités (déjà clientes chez BELNET) et les hautes écoles, ces dernières pourront plus facilement participer aux projets scientifique et collaborer avec des universités, comme la réforme de Bologne de l'enseignement supérieur en Europe le prescrit. L'Internet à 1 gigabit par seconde permet de nouvelles applications, comme ...

par exemple les applications 3D, les visioconférences, l'e-learning et l'e-teaching, la téléphonie VoIP et le grid computing.

Un bond en avant

«Les hautes écoles de Wallonie vont pouvoir effectuer un véritable bond en avant», déclare Pierre Bruyère, directeur général de BELNET. «Aujourd'hui, elles roulent en cyclomoteur mais l'année prochaine, elles seront au volant d'un bolide! Cette initiative s'inscrit dans le cadre de notre objectif prioritaire: fournir un réseau de recherche aux établissements d'enseignement et de recherche pour promouvoir la recherche académique.»

«Le projet mis en place avec BELNET est utile pour la Wallonie et pour les patrons de demain, qui fréquentent actuellement nos hautes écoles», souligne Marie-Dominique Simonet, Ministre de la Recherche et des Technologies nouvelles de la Région wallonne. «Nous avons pris nos responsabilités et nous exhortons les hautes écoles à mettre en œuvre un personnel et des moyens suffisants pour exploiter au mieux l'accès Internet ultrarapide.»

Les 22 hautes écoles de Flandre auront elles aussi un accès Internet de 1 gigabit par seconde en 2007. BELNET a conclu un accord en ce sens avec Fientje Moerman, ministre flamande en charge de la politique scientifique et de l'innovation.

Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographe vzw Ku(n)st



Louise Bourgeois – Oostende - Maman

Een overzicht van de Nederlandse elektronische overheid

ICT Van en voor overheden

De stichting ICTU werd op 11 april 2001 opgericht door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten. ICTU is een instelling van en voor overheden.

Voor overheden, omdat ICTU in het leven is geroepen om uitsluitend opdrachten voor overheden uit te voeren. Van overheden mag heel letterlijk worden begrepen. Overheden die ICTU een opdracht geven, worden deelnemer in de stichting. Zij delen in de lusten en de lasten. Een overheid die met ICTU in zee gaat, geeft een dubbel commitment af: een overeenkomst om een programma uit te voeren én betrokkenheid bij het wel en wee van ICTU.

Bestuurlijke context

De verantwoordelijkheid voor het beheer van ICTU ligt primair bij het ICTU-bestuur. Daarin zijn alle overheidslagen vertegenwoordigd: rijk, provincies, gemeenten en waterschappen. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft statutair bevoegdheden om te sturen op de hoofdlijnen van het beheer. Hij heeft het goedkeuringsrecht voor de jaarstukken van de stichting.

Doel en werkveld

Het werkveld van ICTU is de elektronische overheid. De elektronische overheid zorgt voor het verbeteren van zowel de werkprocessen bij overhe-

den als de dienstverlening aan de maatschappij en de interactie met burgers. De achterliggende waarden zijn op zichzelf niet nieuw. Wel brengt de inzet van elektronische middelen bij de overheid nieuwe vormen van dienstbaarheid, klantgerichtheid en efficiency met zich mee en zorgt daarmee voor een nieuw elan.

ICTU werkt in opdracht van overheden aan ICT-vraagstukken met een generiek karakter. Het doel van ICTU is de overheidsdoelstellingen op ICT-gebied optimaal te realiseren door samenwerking tussen overheden. Daarbij beweegt ICTU zich tussen beleidsontwikkeling en uitvoering. Beleid wordt hier omgezet in concrete projecten. Hierbij gaat het om taken die gewoonlijk tot het domein van de overheid behoren. Een opdracht aan ICTU is dus een vorm van inbesteding. ICTU wil zich onderscheiden door tastbare resultaten: waar ICTU is geweest, is werkelijk iets tot stand gebracht.

Missie

ICTU realiseert met elan tastbare resultaten in ICT-georiënteerde samenwerkingsprojecten van overheden, die daarmee vernieuwing en verbetering kunnen bereiken in hun organisatie en hun processen. ...

De programma's die meebouwen aan een e-overheid

Advies Overheid.nl

Het programmabureau Advies Overheid.nl draagt in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met raad en daad bij aan een via internet toegankelijke overheid. Dit gebeurt op twee manieren:

stimuleren en ondersteunen van circa 1300 overheidsorganisaties bij het verbeteren van de transparantie van overheidsinformatie en -diensten via internet; doorontwikkelen en beheren van de website www.overheid.nl (<http://www.overheid.nl/>) Via deze portal van de Nederlandse overheid is alle online overheidsinformatie te vinden.

De overheid moet transparanter worden, wil het huidige kabinet. Het streeft er in het actieprogramma Andere Overheid naar dat eind 2007, alle democratische basisinformatie en besluiten waarvan wettelijke bekendmaking verplicht is, via internet beschikbaar is.

Advies Overheid.nl is deskundig op het gebied van digitaal publiceren van de overheid. Zij draagt via een groot aantal innovatieve projecten bij aan het vergroten van de hoeveelheid en vindbaarheid van overheidsinformatie op internet.

[Link](#) (●)

Architectuur Elektronische Overheid

Het programma Architectuur Elektronisch overheid is gericht op het versterken van de noodzakelijke samenhang in de ontwikkeling van de informatie infrastructuur van de afzonderlijke diensten en organisaties van de Overheid.

Drie doelstellingen worden langs de volgende actielijnen gerealiseerd:

1) het bevorderen van het in samenhang werken aan de Elektronische overheid (ELO-planning),

2) het bevorderen van de samenwerking tussen overheidsorganisaties (praktijkprojecten) en

3) het verbeteren van de interoperabiliteit tussen overheidsorganisaties, met het oogmerk de interactie van de overheid met burgers en bedrijven te optimaliseren (verdieping/verbreding).

Bedrijvenloket

Om de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren heeft het Ministerie van Economische Zaken het initiatief genomen om dit overheidsloket te ontwikkelen.

Het bedrijvenloket vormt dé ingang op internet voor alle ondernemers die informatie van de overheid nodig hebben. Ook biedt de site mogelijkheden om in de nabije toekomst gegevens uit te wisselen en transacties met de overheid uit te voeren – bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen.

Uniek aan het bedrijvenloket is het brede perspectief dat wordt gehanteerd. Het brengt de hele overheid voor ondernemers in kaart. Rijksoverheden, provincies, gemeenten, Kamers van Koophandel en andere partijen. Daarnaast is het bedrijvenloket ontwikkeld vanuit de vraag van de ondernemer. Om deze vraag goed te be-

grijpen wordt continue gebruik gemaakt van gebruikersonderzoeken, onder andere met een actief ondernemerspanel.

Het bedrijvenloket is meer dan een portal. Nieuws afkomstig van verschillende overheden wordt gepubliceerd op het Bedrijvenloket.

[Link](#) (●)

Burger@overheid.nl

Burger@overheid.nl is een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit het burgerperspectief. Daartoe inventariseert het wensen van burgers, adviseert het overheden en evalueert het de voortgang. Burger@overheid.nl voert regelmatig onderzoek uit met een eigen PublieksPanel, reikt jaarlijks de WebwijzerAward uit en ontwikkelt thans de BurgerServiceCode met kwaliteitsnormen voor de digitale overheid. Burger@overheid.nl is een initiatief van en wordt gefinancierd door de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties.

[Link](#) (●)

Burgerservicenummer

Het BSN is een uniek nummer, dat gelijk is aan het soft-nummer. Het speelt binnen de gegevenshuishouding van de overheid een spilfunctie: persoonsgebonden gegevens kunnen doelmatig en - mits wettelijk toegestaan - betrouwbaar worden uitgewisseld tussen overheid en burger en tussen (semi-) overheidsorganisaties

onderling. Het draagt bij aan de bestrijding van identiteitsfraude. Het versterkt het principe van eenmalige gegevensverstrekking. Het helpt de administratieve lasten voor burgers terug te dringen.

[Link](#) (●)

eFormulieren

Het programma eFormulieren heeft als doel een gemeenschappelijke voorziening op te zetten voor de ontwikkeling en het beheer van elektronische formulieren in de strijd om administratieve lasten voor burgers en bedrijven terug te dringen. Bestaande formulieren (papier of PDF) zullen worden omgezet in elektronische formulieren (gebaseerd op XML). Het voordeel van een e-formulier is dat één set vragen kan volstaan om meerdere ontvangende partijen te bedienen. Tevens kan er via vraagbomen 'intelligentie' in formulieren worden ingebouwd. Tot slot wordt hergebruik van gegevens bevorderd doordat burgers en bedrijven gebruik kunnen maken van bij instanties reeds bekende gegevens.

[Link](#) (●)

EGEM

Zie pagina 26

[Link](#) (●)

E-Provincies

e-Provincies stimuleert de twaalf provincies in Nederland om op ICT-gebied meer samen te werken en kennis uit te wisselen. Het programma maakt de sterke punten van de provincies op ICT-gebied zichtbaar,



brengt hun kennis en ervaring samen en stelt deze weer beschikbaar aan anderen. Daarnaast wil e-Provincies de positionering van provincies als elektronisch middenbestuur bevorderen en samenhang creëren met ontwikkelingen bij het rijk en andere overheden.

[Link](#) (●)

Haagse Ring

De Haagse Ring is een veilige hogesnelheid glasvezelnetwerk wat de afzonderlijke netwerken van de departementen en een aantal Hoge Colleges van Staat met elkaar verbindt. Daarnaast wordt gewerkt aan het bundelen van de externe koppelingen via de Haagse Ring met bovenstaande netwerken. Hierdoor ontstaat een veilige hoge snelheidsrotende voor het dataverkeer binnen de Rijksoverheid.

ICTAL

Het programma ICTAL is een samenwerkingsverband tussen het bedrijfsleven en de overheid. ICTAL heeft de opdracht ICT-voorzieningen te ontwikkelen om de administratieve lasten en rompslomp bij het bedrijfsleven te verminderen.

[Link](#) (●)

IMAC

IMAC (Overheidsacademie voor InformatieManagement) is een uniek samenwerkingsverband tussen de Belastingdienst, het CWI, de IB-groep, de RDW, de UWV, het Kadaster en de ministeries van BZK, LNV en SZW en richt zich op het versterken van informatie-management binnen de overheid.

[Link](#) (●)

Kenniscentrum e-overheid

Kenniscentrum e-overheid stimuleert kennisuitwisseling tussen overheden en geeft informatie en advies op het gebied van de e-overheid.

In de communicatie van het Kenniscentrum ligt de nadruk op promotie van de e-overheid en op het informeren over voortgang en samenhang tussen verschillende projecten van de e-overheid. De communicatie is gericht op alle ambtenaren voor wie de e-overheid van belang is.

[Link](#) (●)

Programmabureau M&ICT

Het Actieprogramma Maatschappelijke Sectoren & ICT richt zich doormiddel van het inzetten van innovatieve ICT oplossingen op het aanpakken van maatschappelijke problemen in de sectoren mobiliteit, onderwijs, veiligheid en zorg.

In alle sectoren is er sprake van diverse succesvolle kleinschalige pilots en experimenten met inzet van ICT, maar voor het beter aanpakken van maatschappelijke problemen is grootschaliger toepassing nodig en moeten partijen vaker en beter gaan samenwerken.

Binnen de sectoren en sectoroverstijgend worden projecten gestart om kleinschalig successen grootschalig te maken, barrières voor groei weg te nemen en samenwerking te bevorderen

[Link](#) (●)

OSOSS (Open Source Onderdeel Software Strategie)

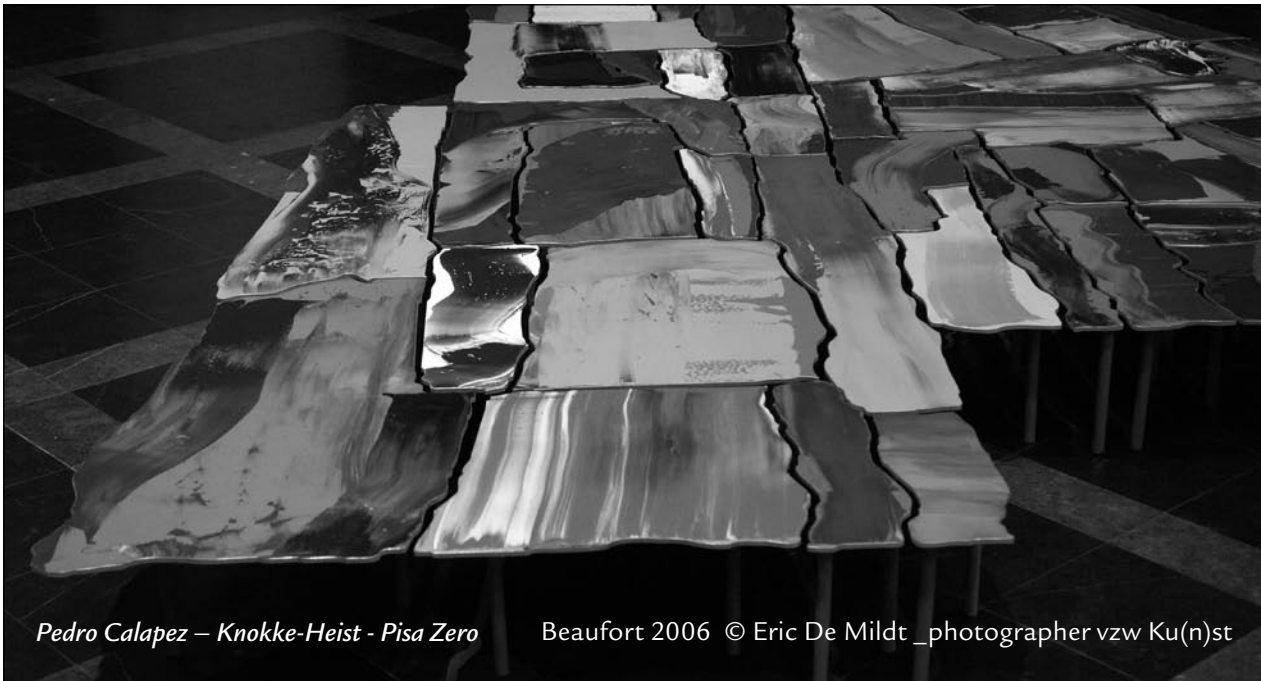
Om het gebruik van open source als onderdeel van de software strategie verder te bevorderen worden de activiteiten van dit onderwerp in 2006-2007gecontinueerd onder naam OSOSS (Open Source Onderdeel Software Strategie).

[Link](#) (●)

Persoonlijke Internetpagina (PIP)

Het programma 'persoonlijke internetpagina' ontwikkelt het persoonlijk webdomein voor burgers en ondernemers dat als overzichtelijke en makkelijke ingang kan dienen om 'zaken te doen' met tal van overheidsinstellingen. In eerste instantie gebeurt dat op een proefbasis met enkele uitvoeringsorganisaties gemeenten en andere instellingen, om ervaringen van gebruikers en aanbiedende overheidsorganisaties om te zetten in een aantrekkelijk en werkend concept. Op grond van die ervaringen kan het programma een definitieve voorziening realiseren waarop tal van overheden zich kunnen manifesteren, hun informatie en diensten vraaggericht elektronisch kunnen aanbieden. Als gebruiker kan je in dat persoonlijke webdomein straks in een paar muiskliks het juiste antwoord op je vraag krijgen en je eigen

...



Pedro Calapez – Knokke-Heist - Pisa Zero

Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographer vzw Ku(n)st

gegevens inzien en beheren. Je kan er je aanvragen voor diensten in gang zetten bij tal van instellingen. Het laat je het gemak van eenmalige gegevensverstrekking ervaren. Je wordt geattendeerd op relevante zaken op basis van een persoonlijk profiel, met minimale last van de grenzen tussen afzonderlijke organisaties. Het programma draagt aldus bij aan verbetering van elektronische dienstverlening. Het brengt meer gemak, een verdere reductie administratieve lasten en grotere transparantie in je contacten met de overheid.

Link (●)

Rijksweb

Rijksweb is de ICT dienstverlener voor rijksbrede samenwerking. Gericht op veilige processen tussen departementen en aan de rijksoverheid gerelateerde organisaties.

Rijksweb faciliteert kennisoverdracht, efficiënte samenwerking en toegankelijke informatie. Zowel projectmatig als structureel. Dit doen we door het aanbieden van standaardvoorzieningen die de communicatie tussen departementen ondersteunt.

Link (●)

Startpakket GBA

Het project Startpakket GBA is een onderdeel van het programma Modernisering Gemeentelijke Basisadministratie (mGBA). Dit is een gezamenlijk project van rijksoverheid en gemeenten. De modernisering van de GBA is noodzakelijk om de snelheid in de informatieverstrekking te vergroten, de flexibiliteit van de systeem-



aanpassingen te verhogen en de kwaliteit in de gegevensverstrekking te verbeteren. Tenslotte moet de modernisering ervoor zorgen dat de drempel voor leveranciers om tot de gemeentelijke ICT-markt toe te treden wordt verlaagd.

Link (●)

Stroomlijning Basisgegevens

Stroomlijning Basisgegevens werkt aan de totstandkoming van een stelsel van basisregistraties die door alle overheden gebruikt moeten worden. Het programma Stroomlijning Basisgegevens richt zich op de primaire gegevens van de gegevenshuishouding van de overheid. Het doel is gericht op het eenmalig aanleveren van juiste gegevens en overheidsbreed hergebruik van deze gegevens.

Link (●)

GBO.Overheid

Sinds 1 januari 2006 is GBO.Overheid verantwoordelijk voor het beheer, en doorontwikkeling, van een aantal overheidsbrede ICT-voorzieningen. Ook ontwikkelt men gemeenschappelijke standaarden om informatie uitwisseling tussen overheden, burgers en bedrijven te vergemakkelijken.

Link (●)

Programma's van ICTU die per 1 januari 2006 zijn opgegaan in de GBO zijn:

- DigiD (<http://www.digid.nl/>)
- OverheidsTransactiePoort (OTP) (<http://www.ictal.nl/>)
- GOVCERT.NL (<http://www.govcert.nl/>)
- OVOS (Overheids Open Standaarden)
- PKIoverheid (<http://www.pkioverheid.nl/>)

Carrières ou emploi / Carrières et emploi

Études RH de l'OCDE

Si les réformes de la gestion publique ont d'abord mis en avant les questions budgétaires, celles concernant la GRH tendent à devenir prioritaires. Le développement du "leadership" en constitue un élément majeur.

À des degrés divers, parfois de manière radicale, les pays de l'OCDE ont engagé des réformes de leur GRH. Ce mouvement, né de la recherche de flexibilité, d'efficacité, de réduction des coûts, a brouillé les frontières entre la fonction publique de carrière et la fonction publique d'emploi. Il conduit de plus en plus à rendre chaque agent responsable de sa propre carrière qui se construit désormais en "navigant" d'un poste à l'autre, d'un contrat à l'autre. Paradoxalement, compte-tenu de l'attention portée au "leadership", on assiste à la construction de carrières spécifiques à l'intérieur même de la fonction publique d'emploi.

De la carrière à l'emploi

Il est courant d'opposer la fonction publique de carrière (France, Japon, Mexique, Espagne...) à la fonction publique d'emploi (Suède, Finlande, Nouvelle-Zélande...). Il y a vingt ans, on distinguait nettement deux groupes distincts de pays, actuellement, on constate plutôt une sorte de continuum entre les deux types de fonction publique. Des différences importantes existent toujours entre ces deux systèmes, notamment en matière de recrutement (sur une base académique ou par concours dans la fonction de carrière ; à partir d'une fiche de poste en interne ou en externe dans la

fonction publique d'emploi), mais ils ont tendance à se rapprocher sous l'effet de deux évolutions :

- la décentralisation / déconcentration de la gestion opérationnelle des ressources humaines et du recrutement,
- l'individualisation (contrat individuel, rémunération à la performance...).

Par ailleurs, l'impact de certaines dispositions doivent être relativisées ; ainsi, si l'emploi à vie n'existe pas dans des pays comme la Suède, le Danemark ou l'Australie, la plupart des personnels font leur carrière dans le service public et le licenciement est rare.

De plus, le nombre d'agents ayant un contrat à durée déterminée y est relativement faible, 7 % environ en Nouvelle-Zélande, 5% en Suède, il n'est pas impossible que ce pourcentage soit plus élevé en France.

Des carrières pour les cadres supérieurs

Les cadres dirigeants et le "leadership" sont devenus des éléments centraux des réformes dans les pays de l'OCDE. Le développement de l'individualisation et de la déconcentration nécessite de maintenir ou de créer un "ciment" ("The Glue" comme l'indiquent les Australiens) susceptible de garantir les valeurs et l'unité



Michael Ray Charles – Zeebrugge (Forever Free)
The Three Graces

Beaufort 2006 © Eric De Mijdt
photographe vzw Ku(n)st

du service public, c'est ce rôle que les cadres supérieurs doivent jouer. Le "leadership" suppose un profil de postes, des compétences et des qualités particulières. Cela a conduit à identifier et à construire un groupe² spécifique d'encadrement supérieur, le "Senior Civil Service", avec un recrutement particulier. Si certains pays, comme le Royaume-Uni ou les États-Unis, ont d'emblée créé un ensemble homogène, d'autres y sont venus plus progressivement, intégrant peu à peu de nouveaux critères distinctifs et donc une gestion différente du reste de la fonction publique.

Les pays qui sont allés le plus loin dans la mise en oeuvre d'une fonction publique d'emploi, sont aussi ceux qui se sont le plus souciés de leurs cadres dirigeants en développant pour eux un système de carrière et identifiant les futurs leaders.

Les risques à éviter

- le développement de la déconcentration sans individualisation (comme en Allemagne) : les agences ont obtenu la flexibilité pour gérer leur force de travail mais l'absence d'individualisation ne permet pas un réel management des équipes;
- l'absence de réformes des structures de pilotage de la GRH : pour changer la GRH, il est impératif que ces structures se réforment et réorientent leur action vers la définition de cadres communs, l'aide et l'assistance aux agences ou aux ministères dans leur gestion opérationnelle des ressources humaines;
- le développement de contrat à durée déterminée, po-

sitif s'il permet une ouverture sur la société, mais négatif s'il conduit à créer une sous-fonction publique sans avenir;

- l'évolution démographique et le vieillissement des agents publics auquel toutes les administrations publiques sont confrontées à plus ou moins brève échéance ; opportunité pour les uns, il peut s'agir aussi d'un risque majeur de perte de compétences, si cette question n'est pas prise en compte à temps.

Une réduction des coûts en trompe l'oeil

L'un des objectifs des réformes était de réduire les coûts de la fonction publique. Il semble être atteint dans plusieurs pays (Australie, Finlande, Suède). En effet, l'examen du coût des administrations centrales montre que plus le système d'emploi y est développé, plus les coûts ont pu être réduits. Mais ce résultat est largement illusoire et cache en général des changements dans la définition de ce que sont les agents publics et des modifications du périmètre d'intervention des institutions d'État vers les collectivités territoriales.

Rapportée au PIB des différents pays, la réduction du coût des administrations publiques apparaît très limitée. Compte-tenu des marges d'erreurs importantes en cette matière et des variations du PIB des pays, il est impossible de déterminer avec précision si une réduction significative des coûts peut être associée aux réformes mises en oeuvre.

OCDE



Beaufort 2006 © Eric De Mildt _photographe vzw Ku(n)st

Luk Zeebroek – Middelkerke-Westende Job

Slim kijken naar wat er is: successen en lessons learned

Kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken

EGEM is een kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieontwikkeling. Zij ondersteunen gemeenten bij het verbeteren van hun dienstverlening en bedrijfsprocessen, door een effectieve en efficiënte inzet van ict. EGEM ontwikkelt diverse producten en diensten (zoals standaarden en referentiemodellen), maar kijkt óók wat er bij gemeenten al ontwikkeld is.

EGEM zorgt voor verspreiding van de bestaande kennis: 'Afkijken, nadoen, EGEMwijs'.

Een vlucht reserveren, een boek bestellen, telebankieren, alles kan tegenwoordig met gemak vanuit huis worden geregeld. Diezelfde service verwachten burgers en bedrijven ook van de gemeentelijke overheid. Onze huidige informatiemaatschappij vraagt om een 'andere overheid'. De inwoners van uw gemeente willen hun paspoort, bouwvergunning of uittreksel uit het bevolkingsregister liefst vandaag nog via internet regelen, ook buiten kantoortijd. Uw 'klanten' stellen steeds hogere eisen. Ze vragen zorgvuldigheid én een snelle en efficiënte dienstverlening. Bovendien stelt de rijksoverheid nieuwe normen aan de kwaliteit van uw dienstverlening en de transparantie van uw beleidsvorming. Dat vraagt om een slimmere inzet van informatietechnologie. De vraag is niet meer óf u meegaat op de digitale snelweg, maar hoe (meer informatie in de EGEMbrochure 'Afkijken en nadoen').

Afkijken, nadoen en samenwerken

Ons motto is 'afkijken en nadoen'. We kijken af bij zoveel mogelijk gemeenten in Nederland en stimuleren gemeenten hetzelfde te doen. We laten praktijkvoorbeelden zien en maken ze geschikt voor hergebruik bij andere gemeenten. Uiteraard houden we rekening met de eigenheid van iedere organisatie. Behalve afkijken en nadoen is samenwerken een sleutel tot succes. Zonder samenwerking redt geen enkele gemeente het de omslag te maken naar een moderne organisatie. Daarom stimuleert en bevordert EGEM samenwerking op het gebied van ICT tussen gemeenten.

Kennisbank

Voor de structuur van de Kennisbank heeft het architectuurmodel uit het rapport Architectuur Elektronische Overheid als basis gediend. Dat model, weergege-

ven als boekenkast, hanteert drie lagen: de organisatie-inrichting, de informatievoorziening en de infrastructuur (in het oorspronkelijke model bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en technische architectuur). Elke 'plank' is weer onderverdeeld in 'wie', 'wat' en 'hoe'. Elk vakje bevat (waar beschikbaar) interessante informatie zoals rapporten, achtergrondinformatie, bouwstenen, links naar relevante sites, praktijkvoorbeelden en - bij Gemeentewerken - bruikbare documenten uit de praktijk. Daarnaast kunt u informatie vinden over de externe omgeving, beveiliging en beheer: van belang voor alle 3 de 'planken'.

<http://www.egem.nl>

<http://www.egem.nl/kennisbank>