



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 26.9.2003
COM(2003) 567 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD, HET EUROPEES
PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET
COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**De rol van de elektronische overheid (eGovernment) voor de toekomst van Europa
(Voor de EER relevante tekst)**

[SEC(2003) 1038]

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD, HET EUROPEES
PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET
COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**De rol van de elektronische overheid (eGovernment) voor de toekomst van Europa
(Voor de EER relevante tekst)**

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	4
2.	Uitdagingen waarmee Europa's publieke sector wordt geconfronteerd.....	5
2.1.	Reageren op een veranderende wereld.....	5
2.2.	Hogere verwachtingen bij burgers en bedrijven	7
2.3.	Omgaan met beperkte middelen – meer doen met minder.....	8
3.	De rol van eGovernment	8
4.	Stand van zaken, aandachtspunten en acties	9
4.1.	Stand van zaken.....	9
4.1.1.	Diensten voor de burger – een betere kwaliteit van het bestaan	11
4.1.2.	Diensten voor bedrijven – een impuls voor het concurrentievermogen in Europa....	12
4.1.3.	Diensten van overheid naar overheid – intensivering van de samenwerking	13
4.2.	Aandachtspunten en acties	14
4.2.1.	Toegang voor iedereen	14
4.2.2.	Betrouwbaarheid en vertrouwen	15
4.2.3.	Een beter gebruik van informatie uit de publieke sector.....	17
4.2.4.	Overheidsopdrachten.....	17
4.2.5.	Versterking van de interne markt en het Europees burgerschap via pan-Europese diensten	18
4.2.6.	Interoperabiliteit.....	20
4.2.7.	Organisatorische veranderingen.....	22
4.2.8.	Resultaten en baten van eGovernment.....	22
5.	Een routekaart voor eGovernment	23
5.1.	Intensivering van de uitwisseling van goede praktijk	23
5.2.	Een hefboomwerking op de investeringen	24
5.3.	De doelstellingen van het actieplan eEurope 2005 halen.....	25

5.4.	Conclusies	27
	Bijlage – Overzicht van de acties	28

1. INLEIDING

De publieke sector speelt een heel belangrijke rol in het sociaal en economisch model van Europa door steun te geven aan een hoog welzijnsniveau voor de burger, de sociaal-economische samenhang te waarborgen en het functioneren van een op concurrentie gebaseerd marktklimaat te ondersteunen. De publieke sector is actief op een breed scala van gebieden, variërend van het onderwijs, de gezondheidszorg en de sociale zekerheid tot de bescherming van de consument en de verbetering van het milieu. Een goed functioneren van de publieke sector is bepalend voor de sterke punten van Europa's economie, zoals een geschoolde beroepsbevolking en een leidende positie in belangrijke industriële sectoren.

Europa's publieke sector wordt geconfronteerd met een lastige economische en sociale situatie, institutionele veranderingen en de ingrijpende effecten van nieuwe technologieën en moet derhalve keuzes maken. Men gaat er steeds meer van uit dat de publieke sector, aangezien hij een belangrijke economische rol speelt bij het opvoeren van de economische groei, een grote rol kan en zal spelen bij de verwezenlijking van de strategie van Lissabon voor vernieuwing op economisch, sociaal en milieugebied.

Binnen de publieke sector worden overheidsdiensten geconfronteerd met de uitdaging om de efficiëntie, de productiviteit en de kwaliteit van hun diensten te verbeteren. Bij al deze uitdagingen moet er echter worden gewerkt met hetzelfde of zelfs een lager budget.

Informatie- en communicatietechnologieën (ICT) kunnen de overheidsdiensten helpen om de vele uitdagingen het hoofd te bieden. De nadruk moet echter niet op de ICT zelf liggen, maar op het gebruik van ICT *in combinatie met* organisatorische veranderingen en nieuwe vaardigheden om de openbare diensten, de democratische processen en het overheidsbeleid te verbeteren. Dit is waar het bij eGovernment (elektronische overheid) om draait.

Nu al zijn er in veel landen goede voorbeelden die aantonen dat eGovernment een heel krachtig middel is om openbare diensten van betere kwaliteit te leveren, wachttijden terug te dringen en de kosteneffectiviteit te verbeteren, de productiviteit op te voeren en de doorzichtigheid en verantwoordingsplicht te verbeteren.

eGovernment moet een strategisch richtpunt hebben: de verwezenlijking van de doelstellingen van Lissabon, het afbreken van de belemmeringen voor de interne markt voor diensten en mobiliteit in heel Europa, een effectieve uitvoering van nationaal beleid en regionale of lokale ontwikkeling.

De invoering van eGovernment is echter niet eenvoudig. Voor de levering van gebruiker-gerichte diensten en het schrappen van bureaucratie (d.w.z. onnodige administratieve rompslomp) moet informatie worden gedeeld door verschillende overheidsafdelingen en -niveaus (bijvoorbeeld tussen lokaal en nationaal niveau). Meestal vereist dit organisatorische veranderingen en de bereidheid om ingeburgerde werkmethoden op de helling te zetten. Vaak leidt dit tot weerstand. Bovendien is eGovernment niet gratis en levert het niet onmiddellijk rendement op.

Bij een volledige invoering van eGovernment komen er lastige problemen om de hoek kijken. Er moet bijvoorbeeld sprake zijn van betrouwbaarheid en vertrouwen bij online interactie met de overheid, er moet op grote schaal toegang tot online diensten komen zodat er geen digitale kloof ontstaat, er moet interoperabiliteit zijn voor de uitwisseling van informatie over organisatorische en nationale grenzen heen en er moeten vorderingen worden geboekt bij pan-

Europese diensten die mobiliteit in de interne markt en het Europees burgerschap ondersteunen.

Er is dan ook een krachtig politiek leiderschap nodig om verzet en barrières te doorbreken, om de mentaliteit te veranderen, om organisatorische veranderingen door te zetten, om de investeringen op peil te houden en om het perspectief op lange termijn voor ogen te houden zonder de verwezenlijking van concrete resultaten op kortere termijn uit het oog te verliezen.

eGovernment is een kernpunt van het actieplan eEurope 2005. Het is het enige gebied van eEurope waar regeringen er niet alleen voor moeten zorgen dat de randvoorwaarden vervuld zijn, maar ook als enige verantwoordelijk zijn voor de uitvoering. Uit de recente conferentie over eGovernment, een onderdeel van het actieplan eEurope 2005¹, en de ministersverklaring van die conferentie is gebleken wat de baten zijn als eGovernment in Europa in praktijk wordt gebracht.

Op basis van deze conferentie, EU-programma's, nationale, regionale en lokale strategieën en initiatieven en de activiteiten van het Netwerk voor Openbaar Bestuur wordt in deze mededeling de huidige stand van zaken bij eGovernment geanalyseerd, worden kernpunten en barrières gespecificeerd en wordt een samenhangend pakket acties gepresenteerd om eGovernment in de context van eEurope 2005 te concretiseren.

Deze mededeling geeft aan hoeveel belang de Commissie hecht aan eGovernment als middel om op alle niveaus in Europa openbaar bestuur van topklasse tot stand te brengen dat via nieuwe en betere openbare diensten voor burgers en bedrijven ten volle bijdraagt tot de verwezenlijking van de strategie van Lissabon. De lidstaten worden opgeroepen blijk te geven van politiek engagement en leiderschap en samen met alle betrokkenen in de particuliere en de publieke sector de inspanningen op te voeren.

2. UITDAGINGEN WAARMEE EUROPA'S PUBLIEKE SECTOR WORDT GECONFRONTEERD

In de volgende hoofdstukken worden de uitdagingen geanalyseerd waarmee de overheidsdiensten en de publieke sector in ruimere zin in Europa wordt geconfronteerd.

2.1.Reageren op een veranderende wereld

Er wordt een beroep op de publieke sector gedaan om een sleutelrol te spelen bij de modernisering van Europa's economie en maatschappij, zodat Europa beter kan gaan concurreren en dynamischer wordt, een duurzame groei doormaakt en meer en betere banen kan creëren, terwijl er voor een grotere sociale samenhang wordt gezorgd. Dit zijn de doelstellingen van Lissabon voor 2010. De verwezenlijking daarvan is echter alleen mogelijk als er dit decennium een hoog gemiddeld groeipercentage van 3% of meer wordt gehaald – de huidige economische situatie heeft de omvang van deze uitdaging duidelijk gemaakt².

De overheidsinkomsten belopen samen 45% van het BBP van de EU. De publieke sector is de grootste afnemer in de economie. De consumptieuitgaven van de overheid waren in 2002

¹ De ministersconferentie over eGovernment in 2003 werd georganiseerd door het Italiaanse voorzitterschap van de Raad en de Commissie:
europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm.

² Voorjaarsverslag 2003; Conclusies van de Europese Raad van maart 2003; Globale richtsnoeren voor het economisch beleid van 2003; Economische prognoses voorjaar 2003.

goed voor 20,6 % van het BBP, een stijging ten opzichte van de 19,9% in 1998³. De overheid is ook een belangrijke aanbieder van diensten aan het bedrijfsleven, hetgeen leidt tot invloed op het concurrentievermogen van bedrijven, en van diensten aan de burger, waardoor deze onderwijs en opleiding kunnen krijgen en banen kunnen vinden.

De tegenhanger van het aanbod van veel openbare diensten ligt in verplichtingen voor bedrijven en burgers, zoals in verband met de sociale zekerheid, rapportage over het milieu en belastinginning. De kosten van administratieve verplichtingen worden geraamd op 2-3% van het BBP en zijn voor het MKB onevenredig hoog. Ondernemerschap en innovatie worden beïnvloed door de tijd en de uitgaven die nodig zijn voor het opzetten van een nieuw bedrijf die kunnen variëren van respectievelijk enkele dagen tot een maand en van nul tot 1500 euro⁴.

Wanneer deze activiteiten efficiënter (minder formaliteiten) en effectiever (toegankelijk, gebruikersvriendelijk, veilig, gericht) worden gemaakt, zal de economische groei in de hele economie een stevige impuls krijgen.

Van de overheid wordt ook verwacht dat zij zich voorbereidt op uitdagingen in de toekomst en in wording.

Demografische veranderingen stellen de overheid op de proef. Immigratie bijvoorbeeld, ingebed in het EU-beleidskader, speelt al een rol bij demografische verandering. Om de positieve effecten van immigratie te maximaliseren moet er wellicht meer werk worden gemaakt van integratiediensten, van taalonderwijs tot ondersteuning van etnisch ondernemerschap, en moet er wellicht een antwoord komen op een toenemende vraag naar meertalige en multiculturele toegang tot algemene openbare diensten.

Het beter functioneren van de interne markt zal de grensoverschrijdende verstrekking van diensten en mobiliteit binnen Europa voor werkgelegenheid of onderwijs of om maatschappelijke redenen vergemakkelijken. Daardoor zal het scala van de vraag naar openbare diensten groter worden. Van de overheid wordt verwacht dat zij grensoverschrijdende en zelfs pan-Europese openbare diensten aanbiedt.

In de toekomst zal de burger steeds meer van de overheid verwachten dat deze vrijheid, gerechtigheid en veiligheid in de hele EU waarborgt. Dit vereist samenwerking tussen de lidstaten zowel als op internationaal niveau en een aanpak van nieuwe door technologie veroorzaakte onzekerheden.

Net als de rest van de economie worden de overheid en de publieke sector geconfronteerd met de uitdaging om op nieuwe technologische ontwikkelingen te reageren, met name op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie. Het internet heeft bijvoorbeeld nieuwe vormen van participatie in de beleidsvorming mogelijk gemaakt, zoals het snelle opzetten van online opiniegroepen, online raadpleging van het publiek of de systematische verzameling van feedback ten aanzien van de behoeften aan hulp en advies bij de burgers en het bedrijfsleven. Dit betekent dat de overheid haar traditionele wegen voor besluitvorming moet heroverwegen.

In de zakenwereld zijn er nieuwe manieren ontstaan om waardeketens en relaties met klanten te organiseren. Deze geven ideeën voor efficiëntere en meer gebruikersgerichte manieren om

³ Statistische bijlage voorjaar 2003 bij het Europees verslag over de economie.

⁴ Benchmarking van het ondernemingenbeleid, resultaten van het scorebord van 2002; werkdokument van de diensten van de Europese Commissie.

openbare diensten te verlenen, waarbij wordt geleerd van elektronisch zakendoen zonder deze methoden zonder meer over te nemen, en van nieuwe publiek-private partnerschappen⁵.

De manier waarop openbare diensten tot op heden online zijn gebracht, zijn gebaseerd op onderzoek in het verleden. Wil de publieke sector een actievere rol gaan spelen bij de vormgeving van de kennismaatschappij, dan moeten innovatie en onderzoek voor en bij de publieke sector worden opgevoerd.

Naast de uitdaging om een modern openbaar bestuur te creëren zijn er in Europa ook nog andere institutionele uitdagingen. Deze vloeien voort uit de interne markt, convergentie als onderdeel van het grootste uitbreidingsproces tot op heden om tot de EU-25 te komen, decentralisatietendensen, globalisering en de Europese Conventie met eisen voor een nieuw bestuur. Met meer netwerkvorming tussen lokale, regionale en nationale overheden in de hele EU voor meertrapsbestuur ontstaat er onder invloed van de mogelijkheden van de nieuwe technologie geleidelijk een meer geïntegreerde "Europese openbare ruimte" voor de burgers en de bedrijven in de EU.

2.2.Hogere verwachtingen bij burgers en bedrijven

De burger raakt gewend aan steeds snellere responstijden en kwalitatief steeds hoogwaardiger producten en diensten van de particuliere sector en verwacht dezelfde prestaties ook van overheidsdiensten. Onduidelijke procedures, lange wachttijden, opnieuw informatie moeten invoeren die de overheid al heeft en een aanpak op basis van universele oplossingen voor iedereen zijn ervaringen die steeds meer kritiek krijgen.

Er wordt verwacht dat de verstrekking van openbare diensten gebruikersvriendelijker en meer op maat zal gebeuren, afgestemd op de behoeften van de gebruiker. Openbare diensten mogen in het algemeen niemand uitsluiten en alle burgers, ongeacht de vaardigheden en capaciteiten, het inkomen of de geografische locatie moeten worden bediend. In tegenstelling tot de particuliere sector kan de publieke sector zijn klanten niet kiezen (en het publiek kan meestal ook niet kiezen of het klant van de publieke sector wil zijn).

Het concurrentievermogen van het bedrijfsleven wordt sterk beïnvloed door de transactiekosten bij contacten met de overheid. Naarmate de internationale concurrentie heviger wordt, eisen bedrijven dat bureaucratie wordt uitgebannen. De overheid is ook verantwoordelijk voor veel van de factoren die in het productieproces worden gebruikt. Bedrijven verwachten dan ook goedkopere en betere openbare diensten om te kunnen blijven concurreren.

Ten slotte verwachten burgers en bedrijven dat de overheid meer ter verantwoording kan worden geroepen voor het beheer van het belastinggeld. Ze eisen ook meer doorzichtigheid bij de besluitvorming en democratische betrokkenheid bij alle fasen van de beleidsvorming. Het "democratisch tekort" is een verkiezingsthema geworden: er wordt verwacht dat de kiezer weer een gevoel van democratisch eigendom krijgt.

⁵ Zie ook het rapport "eGovernment in Europe: State of Affairs", door het EIPA samengesteld voor de conferentie over eGovernment in 2003.

2.3.Omgaan met beperkte middelen – meer doen met minder

De overheid staat onder zware druk om de belastingbetaler meer waar voor zijn geld te geven. Zij moet meer en betere diensten leveren met evenveel of minder geld. Door de geringe economische groei en de noodzakelijke beperking van het overheidstekort staan de overheidsuitgaven in veel lidstaten sterk onder druk. De uitdaging is om tot een toename van de productiviteit in de publieke sector te komen teneinde meer mogelijkheden te bieden voor betere diensten bij dezelfde kosten.

Door de veroudering van de bevolking zullen de overheidsdiensten het bovendien moeten stellen met minder personeel en minder werkende belastingbetalers, terwijl zij toch ongeveer evenveel diensten zullen moeten verstrekken en ook nog de kwaliteit daarvan zullen moeten opvoeren.

Ambtenaren eisen interessantere banen met meer mogelijkheden voor zelfontwikkeling en persoonlijke contacten. Daar staat tegenover dat garanties als een baan voor het leven en privileges steeds meer op de tocht komen te staan. De aantrekkingskracht van de overheid als werkgever staat op het spel.

3. DE ROL VAN EGOVERNMENT

eGovernment wordt hier gedefinieerd als **het gebruik van informatie- en communicatietechnologie bij overheidsdiensten in combinatie met organisatorische veranderingen en nieuwe vaardigheden met het oog op een verbetering van de openbare diensten en de democratische processen en een krachtiger ondersteuning van het overheidsbeleid.**

eGovernment is een middel om tot een betere en efficiëntere overheid te komen. Zij zorgt voor een betere ontwikkeling en uitvoering van het openbaar beleid en helpt de publieke sector te voldoen aan de onderling strijdige eisen om meer en betere diensten te leveren met minder geld.

Technologie kan weliswaar slechte procedures niet in goede veranderen, maar eGovernment geeft de publieke sector de *mogelijkheid* om zijn taken anders uit te voeren.

Wanneer bijvoorbeeld de efficiëntie en concurrentie bij overheidsopdrachten via elektronische aanbesteding wordt verbeterd, kunnen er honderden miljoenen euro's worden bespaard die dan weer kunnen worden geïnvesteerd in collectieve goederen en openbare diensten en zodoende bijdragen tot de economische groei. Tegelijk leidt dit ook tot meer doorzichtigheid en een betere verantwoording bij overheidsopdrachten.

Sommige regeringen hebben gezorgd dat er veel minder tijd nodig is voor het opzetten van een nieuw bedrijf en maken gratis online registratie mogelijk. Daardoor kunnen ondernemers hun beperkte middelen besteden aan echte ondernemersactiviteiten. Door online rapportage voor sociale zekerheid besparen bedrijven nu al op administratiekosten, waardoor middelen vrijkomen voor productie of innovatie.

Wanneer informatie uit de publieke sector online beschikbaar wordt gesteld voor hergebruik (waar dit uit hoofde van het rechtskader is toegestaan), kunnen de bedrijven producten ontwikkelen die aantrekkelijker zijn en beter kunnen concurreren.

Wanneer informatie over opleiding en banen in de hele EU op één website als pan-Europese dienst wordt aangeboden, zijn er minder barrières voor de mobiliteit van werknemers in de interne markt. Wanneer overheidsinformatie in verschillende talen op een website wordt aangeboden, kunnen immigranten beter thuis raken en wordt hun economische en sociale integratie daardoor vergemakkelijkt.

eGovernment stelt de publieke sector in staat goed bestuur in de kennismaatschappij op peil te houden en nog verder te verbeteren. Dit houdt in:

- (1) **Een publieke sector die open en transparant is:** een overheid die door de burger kan worden begrepen en ter verantwoording kan worden geroepen en openstaat voor democratische participatie en een kritische blik.
- (2) **Een publieke sector die er voor iedereen is.** Een publieke sector waarin de gebruiker centraal staat is er voor iedereen, dus sluit niemand van zijn diensten uit en respecteert iedereen als individu door diensten op maat voor de individuele persoon aan te bieden.
- (3) **Een productieve publieke sector die de belastingbetaler zo veel mogelijk waar voor zijn geld geeft.** Daardoor verspillen mensen minder tijd met wachten, worden er veel minder fouten gemaakt, is er meer tijd beschikbaar voor professionele dienstverlening met persoonlijk contact en kunnen ambtenaren meer voldoening van hun werk krijgen.

Kort samengevat: eGovernment helpt om in overeenstemming met de beginselen van goed bestuur⁶ te komen tot een publieke sector die meer openstaat, niemand uitsluit en productiever is. Alleen zo kan er een publieke sector komen die op de toekomst voorbereid is.

Goed bestuur in deze zin, verwezenlijkt door een juiste combinatie van informatie- en communicatietechnologie, organisatorische innovatie en betere vaardigheden ("e-governance"), is ook toepasbaar op diensten als de gezondheidszorg, het onderwijs en het openbaar vervoer.

e-Governance is dan ook een ruimer begrip en veel van de geleerde lessen en hieronder genoemde acties kunnen dan ook worden toegepast op de online verstrekking van diensten op deze andere gebieden, zoals de gezondheidszorg en het onderwijs. Wanneer er hier echter sprake is van eGovernment, ligt de nadruk op administratieve diensten en de ondersteuning van democratische processen.

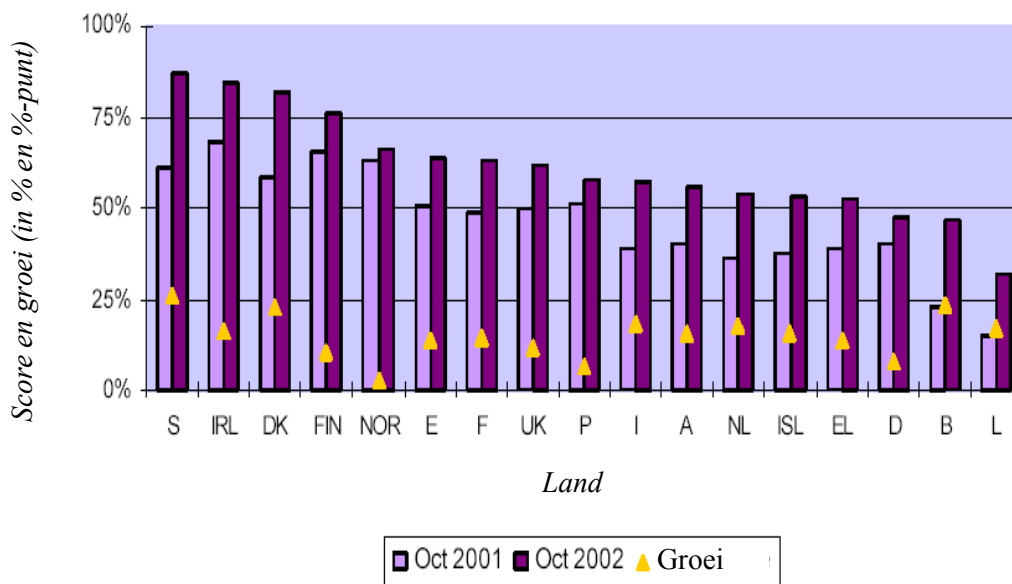
4. STAND VAN ZAKEN, AANDACHTSPUNTEN EN ACTIES

4.1. Stand van zaken

Alle Europese landen hebben de afgelopen jaren plannen en strategieën voor eGovernment ontwikkeld. In alle landen zijn bij het online brengen van openbare diensten vorderingen geboekt: de gemiddelde online beschikbaarheid is tussen oktober 2001 en oktober 2002

⁶ Deze doelstellingen zijn geënt op de beginselen van governance in het Witboek over Europese governance van 2001 (COM(2001) 428).

gestegen van 45% tot 60%⁷. In deze fase zijn de verschillen tussen landen wellicht minder belangrijk dan de groeisnelheid en de strategische keuze voor modernisering van de overheid, waardoor de komende jaren snelle vorderingen kunnen worden geboekt. In het algemeen is de tendens dat er een verschuiving is van technologie naar oplossingen, zoals ook is gebleken tijdens de conferentie over eGovernment in Como in 2003.



Online beschikbaarheid van openbare diensten van oktober 2001 tot oktober 2002; groeipercentages 2001-2002; op basis van 20 openbare diensten; bron: CGEY, februari 2003

Online *aanbod* is uiteraard geen waarborg voor online *gebruik*. Het is net zo belangrijk dat mensen weten dat deze diensten beschikbaar zijn, dat de toegang betaalbaar is, dat de diensten gemakkelijk te gebruiken zijn en dat de mensen bereid zijn deze diensten te gebruiken. In de eerste plaats gaat het om de baten die ze in de praktijk opleveren: hoe mensen deze diensten ervaren, hoe ze ze gebruiken, de baten die mensen ervaren en de baten die voor de overheid zelf aan eGovernment verbonden zijn. Dergelijke gebruiksgesichte gegevens zijn momenteel nog betrekkelijk schaars⁸.

Commercieel gezien is eGovernment al een forse markt. In 2002 werd ongeveer 30 miljard euro uitgegeven aan het ICT-deel van het openbaar bestuur (alleen administratieve diensten zonder gezondheidszorg, defensie, onderwijs enz.). Hiervan werd naar schatting 5 miljard euro, snel toenemend met 15% per jaar, besteed aan ICT voor eGovernment⁹. Dit is echter slechts een fractie van de totale uitgaven voor eGovernment, aangezien er daarnaast sprake is van aanzienlijke investeringen in (re)organisatie en opleiding.

⁷ De online beschikbaarheid is een gewogen gemiddelde van de geavanceerdheid (ondersteuning voor informatie, interactie in één richting, interactie van twee kanten en volledige elektronische verwerking) van 20 openbare diensten voor bedrijven en burgers, gedefinieerd door de Europese Commissie en de Raad.

⁸ Enkele gegevens zijn gerapporteerd, bijvoorbeeld door IST-projecten als SIBIS, dat in verschillende landen onderzoek heeft gedaan naar de bereidheid om openbare diensten online te gebruiken, vergeleken met het klassieke gebruik, de feitelijke bekendheid van deze diensten en het feitelijke gebruik (<http://www.empirica.com/sibis/>). Gebruiksgegevens worden ook gerapporteerd en geanalyseerd in het recente IPTS-rapport "ePublic services in Europe: past, present and future".

⁹ EITO, 2002. NB: in EITO 2002 wordt een restrictieve definitie van ICT voor eGovernment gebruikt.

4.1.1. Diensten voor de burger – een betere kwaliteit van het bestaan

Er is al gebleken dat eGovernment significante effecten heeft op het leven van de burger. Er is namelijk meer toegang tot informatie van de overheid. Daardoor krijgt de burger inzicht in het gebruik van zijn belastinggeld en de wijze van besluitvorming, hetgeen leidt tot "empowering" van de burger. Dit is een verbetering op weg naar meer transparante, verantwoordingsplichtige en open overheidsinstellingen. Het versterkt de democratie. Bovendien helpt meer transparantie bij de bestrijding van corruptie en fraude. Dit zijn belangrijke potentiële voordelen, niet alleen in Europa maar ook in ontwikkelingslanden en economieën in opkomst in de hele wereld.

Het is belangrijk de directe communicatie tussen burgers en beleidsmakers te stimuleren. Via online fora, virtuele discussiegroepen en elektronisch stemmen kan de burger zijn mening kenbaar maken, direct vragen stellen aan de beleidsmakers en zo met een opinie op basis van kennis van zaken bijdragen tot het democratisch proces. Een voorbeeld van breed opgezette online inspraak is de website "e-Vote", die gedurende het Griekse voorzitterschap van de Raad in de eerste helft van 2003 in de lucht was¹⁰. Op EU-niveau zorgt de website "Uw stem in Europa" voor één toegangspunt in alle officiële talen voor de raadpleging van het publiek door de Commissie¹¹.

Voor diensten voor de burger wordt een portaalsite met één toegang geleidelijk de norm. Vaak biedt deze site een keuze voor "levensgebeurtenissen"¹², waar alle relevante informatie voor burgers in verband met een specifieke levensfase wordt gecombineerd¹³.

HELP is een uitgebreide portaalsite voor burgers van de Bondskanselarij van Oostenrijk, die in 2003 een eEurope prijs voor eGovernment heeft gewonnen (www.help.gv.at)
--

Dergelijke portaalsites voor de burger worden steeds geavanceerder met mogelijkheden voor elektronische identificatie, elektronische betaling (waarbij de keuze van een norm om de hoek komt kijken) en steeds meer interactiviteit¹⁴. Al worden ze nog niet op grote schaal gebruikt, toch neemt met name het gebruik geleidelijk toe. Hoewel er geleidelijk specifieke online diensten voor gehandicapten komen¹⁵, komt toegang via alternatieven voor de pc zoals digitale televisie of mobiele terminals die bruikbaar zijn voor offline-toegang teneinde iedereen te bereiken, nog maar betrekkelijk zelden voor¹⁶.

¹⁰ <http://evote.eu2003.gr/EVOTE/nl/index.stm>.

¹¹ <http://europa.eu.int/yourvoice>.

¹² De term "levensgebeurtenis" verwijst naar de openbare diensten die nodig zijn in bepaalde levensfasen, bijvoorbeeld als iemand een kind krijgt, naar/van school gaat, een baan krijgt of kwijtraakt, het slachtoffer wordt van criminaliteit, verhuist, gehandicapt raakt of met pensioen gaat.

¹³ Voorbeelden zijn de site van de Ierse burgerlijke stand voor levensgebeurtenissen (www.groireland.ie), waar onder andere aanvragen voor kinderbijslag automatisch worden verwerkt, en CAT365 (www.cat365.net) in Spanje voor onderwijs en opleiding en het zoeken van een baan (en een geïntegreerde dienst voor het oprichten van een bedrijf).

¹⁴ Zo heeft het Finse centrum voor pensioenen een website voor pensioenen in drie talen met een dienst voor geïdentificeerde verzekerde personen die met een persoonlijke legitimatiekaart toegang krijgen tot internet-bankieren, waarmee momenteel zo'n 80% van de werkende bevolking wordt bereikt (www.tyoelake.fi).

¹⁵ Zoals de Franse "Handiplace"-portaalsite (<http://www.handiplace.org/>).

¹⁶ Nieuwe technologie kan de toegankelijkheid verbeteren, maar ook de productiviteit van de dienstverlening opvoeren, zoals blijkt uit de CareMore-aanpak in Nederland, waar onder andere wijkverpleegsters een PDA gebruiken voor huisbezoeken aan patiënten (www.sensire.nl).

De Europese Commissie heeft eGovernment aangepakt via e-Commissie (modernisering van het interne beheer, betere communicatie met vooral de lidstaten en de andere Europese instellingen en betere openbare diensten voor de burgers en het bedrijfsleven)¹⁷. Activiteiten die directe gevolgen voor de burger hebben, zijn bijvoorbeeld de online beschikbaarheid van alle wetgeving en andere officiële documenten van de Commissie en de invoering van Interactieve Beleidsvorming voor bijdragen tot de beleidsvorming (spontane feedback en online inspraak), die deel uitmaakt van de aanpak voor betere regelgeving. Een volgende stap is Europa van de tweede generatie, een nieuwe generatie portaalsites voor een volledig scala van thematische informatie en interactieve diensten op het gebied van EU-beleid en -activiteiten, waarbij de complexiteit van de organisatie onzichtbaar blijft.

4.1.2. Diensten voor bedrijven – een impuls voor het concurrentievermogen in Europa

Bedrijven in Europa werken momenteel met regelgeving waarbij ze frequente en verplichte contacten met de overheid hebben, vaak met aparte administratieve instanties. Dit betekent voor het bedrijfsleven een zware administratieve belasting en kost ze veel tijd. eGovernment kan hier duidelijk iets aan doen door "één ingang" voor administratieve informatie en verplichtingen te creëren. Voorbeelden hiervan zijn overheidsopdrachten, douane en belastingheffing, sociale bijdragen, geografische informatie en informatie over de registratie van een nieuwe onderneming en het aanvragen van de nodige vergunningen.

Bremen online Services ondersteunt online transacties en betalingen op een veilige en wettelijk bindende wijze voor burgers, bedrijven en tussenpersonen (juristen, belastingconsulenten, enz.). Aanzienlijke besparingen zijn gerealiseerd bij juristen, bedrijven en administraties. (www.bremer-online-service.de).

Een belangrijk aspect van eGovernment voor zakelijke diensten is dat de verstrekking van productievrije en kwalitatief hoogwaardiger diensten door de overheid ook in de particuliere sector tot een stijging van de productiviteit en het concurrentievermogen leidt door een verlaging van zowel de kosten van de openbare dienst zelf als de transactiekosten bij het bedrijf (tijd en werk), terwijl er minder administratieve vergissingen optreden.

In verschillende landen zijn er bijvoorbeeld operationele systemen voor elektronische douane-afhandeling en uit de daarover gerapporteerde resultaten blijkt dat de meeste aangiftes in enkele minuten kunnen worden afgehandeld, terwijl de dienst 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar is en tot een aanzienlijke kwaliteitsverbetering leidt¹⁸. Hetzelfde geldt voor elektronische BTW-systemen, die in de hele EU worden ontwikkeld, en er worden vergelijkbare voordelen verwacht van de toekomstige automatisering van accijnsdocumenten bij het verkeer binnen de Gemeenschap¹⁹.

¹⁷ "Op weg naar de e-Commissie: uitvoeringsstrategie 2001-2005", juni 2001.

¹⁸ Het Zweedse virtuele douanekantoor (<http://www.customs-vip.info/eGov/>) verwerkt 90% van alle aangiftes elektronisch en 70% daarvan binnen drie minuten via geautomatiseerde afhandeling. Het Poolse geïntegreerde systeem voor douanerechten en belastingen, gebruikt voor grenscontroles en douanerechten, zorgt voor een daling van het aantal fouten die kan oplopen tot een factor 20 (<http://www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm>). Het nationaal bureau voor overheidsopdrachten in Denemarken heeft door elektronische aanbesteding via ETHICS een verdubbeling van zijn productiviteit en een volledige eliminatie van klachten bereikt (www.ski.dk/). Het Roemeense systeem voor overheidsopdrachten rapporteert een besparing van 20% (www.e-licitatie.ro).

¹⁹ Zie ook de medeling over eenvoudige en papierloze procedures voor de douanediens en de marktdeelnemers, COM(2003) 452, juli 2003.

Bij het geavanceerder maken van online diensten (d.w.z. meer dan alleen de verstrekking van informatie en ook ondersteuning van interactiviteit en transacties) zijn er meer vorderingen geboekt op het gebied van de zakelijke diensten dan bij diensten voor de burgers²⁰.

Sommige online diensten voor bedrijven gaan nu over tot een grootschaliger gebruik van elektronische certificaten. De invoering van deze nieuwe technologie via online openbare diensten voor bedrijven kan ook bijdragen tot het bereiken van een kritieke massa, bijvoorbeeld door bevordering van het gebruik bij elektronische overheidsopdrachten, elektronische douane-, accijns- en belastingaangiften of door het gebruik van papier bij de rapportage voor de sociale zekerheid helemaal af te schaffen. Meer in het algemeen wordt elektronische interactie met de overheid vooral voor het MKB beschouwd als een manier om "de digitale weg op te gaan".

4.1.3. Diensten van overheid naar overheid – intensivering van de samenwerking

Het beleid voor eGovernment kan manieren opleveren om tot een gestructureerde interactie tussen de nationale, regionale en lokale overheid en de instellingen van de Gemeenschap te komen²¹, ook al moeten er nog veel hindernissen worden overwonnen, zoals strijdige doelstellingen, een soms verwarrende overdaad aan voorschriften, de versnippering van taken over klassieke instellingen van de publieke sector²² en een pakket procedures en werkmethoden uit het verleden.

De regionale en lokale overheidsinstanties zijn vaak pionier bij het verstrekken van online openbare diensten²³. Hun activiteiten, ook via hun verenigingen, hebben vaak geholpen bij de bevordering van eGovernment.

Samenwerking tussen overheidsinstanties ligt ten grondslag aan de dienst die wordt aangeboden door Agencia Tributaria, ook een winnaar van een prijs voor eGovernment, waardoor de afgifte van belastingaanslagen aan de burger wordt vereenvoudigd en versneld via veilige elektronische communicatie tussen overheidsdiensten en met de burger

Ontwikkeling van eGovernment op regionaal en lokaal niveau heeft bij de Structuurfondsen steeds meer prioriteit gekregen en is nu goed voor ongeveer 30% van de uitgaven voor de informatiemaatschappij in regio's van doelstelling 1 en 20% in regio's van doelstelling 2. In de herziene richtlijnen van de Structuurfondsen voor investeringen in de informatiemaatschappij voor 2000-2006 komt eGovernment onder andere aan de orde bij de bevordering van de vraag en de financiering van inhoud voor eGovernment, met name voor lokale en regionale diensten.

In de meeste lidstaten hebben nationaal beleid en nationale programma's op het gebied van de informatiemaatschappij en eGovernment gevolgen voor de regionale planning en programmering. Er is een effectieve coördinatie tussen nationaal en regionaal niveau nodig²⁴,

²⁰ Inventarisatie door Cap Gemini Ernst & Young (CGEY) voor de Europese Commissie, februari 2003.

²¹ Zie het Witboek over Europese Governance.

²² Zo vergde het elektronische systeem voor sociale zekerheid in België een proces-herstructurering met 2000 instellingen voor sociale zekerheid op nationaal, regionaal en lokaal niveau (<https://www.socialsecurity.be/>).

²³ Voorbeelden zijn ENTERPRISE-51, één bureau dat advies en diensten verstrekt aan bedrijven in 51 gemeenten van de Italiaanse provincie Pordenone (www.amministrazionefuturo.com), "Service-Public Local" in Frankrijk voor lokale openbare diensten voor economische ontwikkeling (<http://www.servicepubliclocal.net>) en het "3 Islands Partnership" in het VK dat elektronische diensten voor zowel burgers als bedrijven aanbiedt op afgelegen dunbevolkte eilanden in Schotland, zodat lange en dure reizen niet meer nodig zijn.

²⁴ Conferentie van Salerno over de informatiemaatschappij en regionale ontwikkeling (15-16 mei 2003).

vooral bij interregionale netwerkvorming, samenwerking tussen verenigingen en de uitwisseling van goede praktijk.

4.2.Aandachtspunten en acties

Een aantal kritieke punten moet aandacht krijgen om van individuele voorbeelden te komen tot algemene beschikbaarheid en intensief gebruik van online openbare diensten en om meer geavanceerde en gebruikersvriendelijke diensten mogelijk te maken. In de volgende hoofdstukken worden dergelijke aandachtspunten met hoge prioriteit geanalyseerd en wordt aangegeven welke acties daarvoor moeten worden ondernomen (deze acties zijn in de dubbel omliggende kaders vermeld). Het is hier niet de bedoeling om volledig te zijn, maar veeleer te signaleren voor welke kernpunten een gezamenlijke respons van toepassing is.

Voor verschillende van de hier genoemde acties is follow-up in nauwe samenwerking met de respectievelijke EU-programma's en het Europees Netwerk voor Openbaar Bestuur nodig.

4.2.1. Toegang voor iedereen

Meer participatie via online diensten betekent dat alle burgers volledige toegang moeten hebben. Mogelijke barrières zijn onder andere een geringere penetratie van het internet in sommige landen, een beperkte beschikbaarheid van diensten en het ontbreken van gebruikersvriendelijke toegang voor mensen die een handicap hebben of minder goed met de computer overweg kunnen.

Het beginsel van toegang tot openbare diensten voor iedereen is een belangrijke doelstelling van de overheid. Onderwijs en opleiding zijn van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat de burger voldoende digitale vaardigheden heeft om volledig van de middels eGovernment geboden diensten te kunnen profiteren. "Digitale geletterdheid" is een van de prioriteiten van het nieuwe eLearning-programma²⁵.

De participatie kan worden verbeterd als de diensten toegankelijk zijn via een scala van apparatuur, zoals pc, digitale tv, mobiele terminals of publieke internet-toegangspunten, naastplaatsen waar diensten op klassieke wijze offline worden aangeboden.

Een dergelijke multiplatform-aanpak is essentieel om uitsluiting en het ontstaan van een nieuwe maatschappelijke kloof te voorkomen. eEurope 2005 heeft hiervoor als doelstelling dat de lidstaten er eind 2004 voor hebben gezorgd dat de elementaire openbare diensten, waar dit relevant is, de mogelijkheden van multiplatform-toegang benutten. De Europese Commissie (het IDA-programma voor de uitwisseling van gegevens tussen overheidsdiensten) zal een onderzoek naar de multiplatform-aanpak uitvoeren om beste praktijk en richtsnoeren voor de verstrekking van diensten van eGovernment te kunnen bepalen.

De toepassing van de beginselen van "Ontwerpen voor iedereen" zal een verruiming van de participatie van burgers mogelijk maken. Het is belangrijk dat er richtsnoeren worden geformuleerd voor het ontwerp en de beoordeling van gebruikersinterfaces voor en de toegang tot openbare diensten. Als onderdeel van eEurope 2002 hebben de lidstaten de richtsnoeren van het "Web Accessibility Initiative" goedgekeurd, die nu volledig in online openbare diensten moeten worden geïntegreerd.

²⁵ COM(2002) 751 van 19 december 2002.

Multiplatform-toegang voor iedereen moet in nationale actieplannen voor eGovernment meer aandacht krijgen en worden ondersteund door de uitwisseling van beste praktijk.

De internet-penetratie in de EU is sinds de Europese Raad in Lissabon in maart 2000 snel gestegen (meer dan 40% van de huishoudens en 90% van de scholen en bedrijven heeft nu een aansluiting). Deze stijging houdt verband met de invoering van nieuwe interactievere diensten. Daardoor neemt dan de noodzaak toe van snellere internetverbindingen, d.w.z. breedband. De overgang van smalband- naar breedbandnetwerken is een belangrijke stap op weg naar dynamischer openbare diensten met meer en informatievere interactie. Breedband leidt er ook toe dat de gebruiker meer tijd aan internet besteedt.

Snelle en permanent open communicatiekanalen zijn ook een voorwaarde voor de continue toegang tot gedeelde informatiebestanden binnen de overheid zelf. Daarom is breedband essentieel voor de opschaling van één goede praktijk tot een algemeen gebruik bij de hele overheid.

Het actieplan eEurope 2005 noemt "*de ruime beschikbaarheid en het ruime gebruik van breedbandnetwerken voor 2005*" als een belangrijke doelstelling. In de mededeling "Elektronisch Communicatie: De weg naar de kenniseconomie"²⁶ wordt als streefwaarde gesteld dat in 2005 de helft van de internetaansluitingen breedband zou moeten zijn. De beschikbaarheid kan worden gestimuleerd door gekoppeld beleid voor de vraag- en de aanbodkant.

Daarbij gaat het onder andere om het nieuwe regelgevingskader voor telecommunicatie, dat op een technologie-neutrale manier de concurrentie tussen communicatienetwerken stimuleert. Bundeling van de vraag zet meer druk achter duurzame investeringen in breedband en nieuwe platforms zoals digitale televisie en 3G. De Commissie zal in het najaar van 2003 een workshop organiseren voor lokale initiatieven, met inbegrip van bundeling van de vraag.

Het meeste beleid voor de vraagkant in eEurope 2005 is niet specifiek gericht op "breedband" of "multiplatform", maar omvat alle doelstellingen. eEurope stelt dat alle overheidsdiensten uiterlijk in 2005 een breedbandaansluiting moeten hebben. Het beleid voor de vraagkant moet ook de reactie van burgers en bedrijven op en de ervaringen met de levering van diensten via verschillende kanalen evalueren²⁷.

In EU-programma's voor O&O, proefprojecten en implementatie moet worden gewerkt aan nieuwe geavanceerde vormen van interactiviteit bij openbare diensten, gestimuleerd door breedband en multiplatform-toegang.

4.2.2. *Betrouwbaarheid en vertrouwen*

Openbare diensten kunnen alleen worden aangeboden in een klimaat waar betrouwbaarheid en vertrouwen floreren. Een dergelijk klimaat moet altijd een beveiligde interactie en toegang voor de burger en het bedrijfsleven waarborgen.

De bescherming van persoonsgegevens, authenticatie en identiteitsbeheer zijn primaire aandachtspunten waar een openbare dienst nooit tekort mag schieten. Overheidsinstellingen moeten er altijd voor zorgen dat digitale transacties en communicatie beveiligd zijn en dat

²⁶ COM(2003) 65, 11 februari 2003, de Nederlandse versie is niet beschikbaar

²⁷ Zie ook de ministersverklaring van de conferentie over eGovernment in 2003.

persoonsgegevens beschermd blijven. Burgers moeten altijd controle kunnen hebben op de toegang tot hun persoonsgegevens en de wijze van opslag, gebruik en toegang daarvoor. Wanneer hier niet voor wordt gezorgd, is dit niet alleen een overtreding van de wet maar kan dit ook aanzienlijke sociale en economische kosten veroorzaken. Alleen gegevens die nodig zijn voor de desbetreffende doelstelling, mogen worden verzameld²⁸. Daartoe moet het gebruik van technologie die de privacy bevordert worden gestimuleerd.

Het gebruik van technologie die de privacy bevordert moet binnen eGovernment worden gestimuleerd, onder andere via de relevante EU-programma's.

De bescherming van gegevens, de beveiliging van netwerken en informatie, de strijd tegen computercriminaliteit en betrouwbaarheid zijn voorwaarden voor een correct functionerende informatiemaatschappij en derhalve cruciale beleidsaspecten binnen de EU. De Commissie heeft samen met de lidstaten een uitgebreide strategie voor deze aspecten gelanceerd.

Deze aspecten komen aan de orde in een scala van O&O-projecten die door het IST-programma (technologie voor de informatiemaatschappij) van het vijfde EU-kaderprogramma en door het zesde kaderprogramma worden gesteund. Voor de beveiliging van netwerken en informatie zal een snelle oprichting van het Europees agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging, die nu bij de Raad en het Europees Parlement in behandeling is, een belangrijke stap voorwaarts zijn.

Het actieplan eEurope 2005 roept ook op tot de ontwikkeling van een "veiligheidscultuur". Dit is voor de publieke sector net zo relevant als voor de particuliere sector. Dit betreft ook de beschikbaarheid van een beveiligde communicatie-omgeving voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie tussen de Commissie en de lidstaten, een opdracht die door IDA wordt uitgevoerd.

Een strategie voor eGovernment op alle niveaus moet bevorderlijk zijn voor betrouwbaarheid en vertrouwen in openbare diensten en online democratische participatie.

De afgelopen jaren hebben significante ontwikkelingen te zien gegeven op het gebied van elektronische identiteit en authenticatie. De toegang tot gegevens over burgers moet volledig in overeenstemming zijn met de Europese en nationale wetgeving inzake de bescherming van gegevens, waarbij de gekozen technologie de burger zo veel mogelijk in staat moet stellen controle over zijn persoonsgegevens te houden. De totstandkoming van efficiënte en gepersonaliseerde diensten op basis van gegevens over burgers wordt echter vaak belemmerd door strikte administratieve procedures, bevoegdheidsoverwegingen en concurrerende systemen. In de meeste landen verkeren de invoering en het gebruik nog in een relatief vroeg stadium en wordt er evaring opgedaan²⁹. Daarom is dit het juiste moment om samenwerking op dit gebied te stimuleren en voor een gezamenlijke voorbereiding op de toekomst, mede gelet op de omvang en de reikwijdte van de uitdaging.

De steden Bologna, Naestved, Prato, Saarbruecken en Sheffield verbeteren bijvoorbeeld het gebruik van digitale handtekeningen tussen de overheid en haar klanten en binnen de overheid. Het SPES-project van eTEN zorgt voor interoperabiliteit.
--

²⁸ Het zogenaamde minimaliseringsprincipe, zoals opgenomen in Richtlijn 95/46/EG inzake de bescherming van gegevens.

²⁹ In twee derde van de gevallen gebeurt de authenticatie van burgers nog alleen met wachtwoord en gebruikersnaam (e-Forum, juni 2002).

Identiteitsbeheer in de EU moet worden bevorderd door de aanpak van interoperabiliteitsaspecten en toekomstige behoeften en daarbij rekening te houden met verschillen in juridische en culturele gebruiken en het EU-kader voor gegevensbescherming. De EU-programma's voor onderzoek en ontwikkeling, benutting en uitvoering moeten een coherente bijdrage leveren (d.w.z. FP6/IST³⁰, eTEN³¹ en IDA³²).

4.2.3. Een beter gebruik van informatie uit de publieke sector

Hergebruik van de inhoud-bronnen waarover de publieke sector op het gebied van bijvoorbeeld geografische, toeristische, meteorologische en statistische informatie beschikt, kan economische en sociale baten opleveren. Dit levert niet alleen een bijdrage tot economische groei en het creëren van werkgelegenheid, maar verhoogt ook de keuze bij en kwaliteit van diensten voor de burger.

"Digital Cartography" in Zuid-Tirol in Italië biedt een geografisch informatie-systeem en interactieve kaarten aan voor bouw- en milieuplanning, waarbij rekening wordt gehouden met natuurlijke voorvallen zoals aardbevingen. Ook de Portugese gemeente Seixal stimuleert het gebruik van GIS-gegevens voor ambtenaren en technici (srvweb.cm-seixal.pt).

Momenteel zijn er forse barrières op de Europese markt die het moeilijk maken informatiediensten op basis van informatie uit de publieke sector te lanceren die verschillende Europese landen bestrijken. De regels en gebruiken voor het hergebruik van inhoud-bronnen van de publieke sector lopen van lidstaat tot lidstaat sterk uiteen. Bovendien maken verschillende standaards en de vele talen het moeilijk de mogelijkheden volledig te benutten.

Om iets te doen aan de verschillen in de wettelijke bepalingen in de lidstaten heeft de Commissie een voorstel ingediend voor een richtlijn inzake het hergebruik van overheidsdocumenten³³. In de conclusies van de Europese Raad van voorjaar 2003 wordt erop aangedrongen dat deze richtlijn uiterlijk eind 2003 wordt vastgesteld. De ministers hebben hun medewerking toegezegd en de Commissie verzocht de activiteiten op dit gebied op te voeren³⁴.

Er moet worden gezorgd voor een snelle vaststelling en omzetting van de richtlijn inzake het hergebruik van overheidsdocumenten. Proefprojecten die grensoverschrijdende barrières slechten en goede praktijk over de hele EU verspreiden, moeten worden gestimuleerd.

Dergelijke projecten kunnen deel uitmaken van de follow-up van het eContent-programma en kunnen profiteren van de ervaring die is opgedaan binnen het IDA-programma en de IST-prioriteit van het zesde kaderprogramma.

4.2.4. Overheidsopdrachten

Overheidsopdrachten zijn één voorbeeld van gebieden waar significante besparingen mogelijk zijn. De traditionele procedures voor overheidsopdrachten zijn complex, tijdrovend en arbeidsintensief en dragen zo bij tot

In het VK streeft het "Office of Government Commerce" bij centrale civiele overheidsaankopen via de uitvoering van zijn strategie voor elektronische aanbestedingen naar een besparing van 350 miljoen euro in drie jaar. De Ierse regering hoopt op een besparing van 400 miljoen euro in vijf jaar of naar schatting 2% van de uitgaven voor opdrachten in de publieke sector.

³⁰ Zie voor O&O op het gebied van eGovernment b

³¹ eTEN (http://europa.eu.int/information_society/e e-diensten van de trans-Europese netwerken.

³² Zie voor IDA <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?useAction=home>.

³³ COM(2002) 207.

³⁴ Zie de ministersverklaring van de conferentie over eGovernment in Como in 2003 (7-8 juli 2003).

aanzienlijke productiviteitsverliezen. Het gebruik van ICT bij overheidsopdrachten kan de efficiëntie opvoeren, de kwaliteit en prijs/kwaliteitverhouding van aankopen door de overheid verbeteren en voor de belastingbetaler een significante besparing opleveren (zie kader). Het kan bijdragen tot betere relaties met de leveranciers, meer tevredenheid bij de gebruikers, een beter gebruik van mankracht bij het aanschafproces en een betere controleerbaarheid van de overheidsuitgaven. Om dergelijke baten te verwezenlijken zijn er fundamentele veranderingen nodig op het terrein van opdrachten voor de publieke sector bij de overheid en in de relaties tussen de overheid en potentiële leveranciers.

Het ontbreken van duidelijke regels in de Gemeenschap is tot op heden een hindernis geweest voor de invoering van elektronische overheidsopdrachten in Europa. Wanneer het wetgevingspakket met richtlijnen voor overheidsopdrachten, waarin ook specifieke voorschriften voor elektronische overheidsopdrachten zijn opgenomen, binnenkort definitief wordt vastgesteld, moet dit een keerpunt zijn voor de verspreiding van elektronische overheidsopdrachten in Europa. Diensten van eGovernment die de interactie tussen bedrijven en de overheid ondersteunen en vergemakkelijken, zoals de afgifte van certificaten in digitale vorm en de beschikbaarheid van elektronische handtekeningen in heel Europa, kunnen een positieve bijdrage leveren tot de overgang van op papier gebaseerde naar elektronische overheidsopdrachten.

De vaststelling van de nieuwe wetgeving voor overheidsopdrachten is het moment voor de modernisering van aanbestedingen in de publieke sector. Een communautaire aanpak waarin de dimensie interne markt wordt geïntegreerd, is van cruciaal belang om een mogelijke versnippering van de markt voor overheidsopdrachten door incompatibele elektronische systemen en normen in Europa te voorkomen en om een onevenwichtige economische ontwikkeling door een tragere penetratie van de nieuwe technologie in bepaalde landen of regio's te vermijden.

De Commissie overweegt in 2004 een uitgebreid driejarig actieplan voor te stellen om de invoering van de nieuwe bepalingen voor elektronische overheidsopdrachten te begeleiden.

Zij zal een strategie formuleren en specificeren welke wettelijke en andere maatregelen nodig zijn om belemmeringen voor grensoverschrijdende elektronische overheidsopdrachten weg te nemen en voor de interoperabiliteit van elektronische systemen voor overheidsopdrachten te zorgen. Om de coördinatie tussen de lidstaten te bevorderen en de voorbereidingen voor het actieplan te treffen heeft de Commissie een werkgroep ingesteld. Binnen het kader van het IDA-programma wordt er gewerkt aan specifieke ondersteuningsmaatregelen.

4.2.5. Versterking van de interne markt en het Europees burgerschap via pan-Europese diensten

De burger mag binnen de Unie werken en wonen waar hij of zij wil. Bedrijven kunnen in de hele Unie handelen en zaken doen. Zij moeten dan vaak contacten hebben met de nationale overheid in hun eigen of een andere lidstaat. Door de verdere ontwikkeling van de kenniseconomie, de verdieping van de interne markt, vooral voor diensten, en de uitbreiding van de Unie neemt de vraag naar grensoverschrijdende en zelfs pan-Europese interactie met de overheid toe. Voorbeelden hiervan zijn de toegankelijkheid van algemene informatie van

de overheid, de naleving van regelgeving en de uitwisseling van administratieve transacties tussen instellingen die tot verschillende landen behoren³⁵.

Er bestaan al enkele pan-Europese diensten, die zich ook steeds verder ontwikkelen.

EURES en PLOTEUS zijn pan-Europese diensten³⁶ die aangeven welke mogelijkheden er zijn voor diensten voor werkgelegenheid en onderwijs voor de hele EU, bijvoorbeeld wanneer een burger wil weten welke vacatures er in bepaalde lidstaten zijn, of zijn of haar diploma's daar worden erkend of welke onderwijsinstellingen er zijn. SOLVIT is een dienst voor de interne markt die burgers en bedrijven helpt de administratieve horden bij grensoverschrijdende procedures te nemen. Initiatieven als "Dialoog met de burgers" en "Dialoog met het bedrijfsleven"³⁷ en de portaalsite van de EU-overheid³⁸ zullen de basis vormen voor de toekomstige portaalsite "Uw Europa", die toegang zal geven tot een breed scala van informatie en diensten van de EU en de nationale overheid.

Bij de ontwikkeling van pan-Europese diensten moeten potentiële problemen in het oog worden gehouden en moet worden getracht deze te vermijden. Een dergelijk probleem kan zijn dat de toegankelijkheid van deze diensten, als ze uitgaande van alleen de nationale context en traditie van een lidstaat (bijvoorbeeld de taal) zijn ontwikkeld, voor burgers en bedrijven in andere lidstaten moeilijk is. Ook kan het gebeuren dat de ontwikkeling van de diensten om technische of procedurele redenen onbedoeld tot nieuwe barrières voor de interne markt leidt³⁹.

In het ideale geval hebben zowel de burgers als de bedrijven één toegangspunt naar de overheid ("één gezicht"), dat bij het aanbod van diensten in alle lidstaten consistent is. Als voorbeeld kunnen de BTW-verplichtingen worden genoemd, waarbij handelaars steeds vaker in verschillende lidstaten verplicht zijn tot registratie en aangifte van BTW, zodat één toegangspunt in één lidstaat aanzienlijke voordelen zou bieden⁴⁰.

Diensten van eGovernment moeten zodanig worden opgezet dat ze beschikbaar zijn voor gebruikers in andere lidstaten en naadloos toegankelijk zijn, ongeacht of een lokale, regionale of nationale overheidsdienst of een Europese instelling of Europees agentschap verantwoordelijk voor de dienst is.

Het aanbieden van gemeenschappelijke pan-Europese diensten kan een gevoelige zaak zijn. Veel lidstaten eisen dat openbare diensten worden verstrekt door de overheidsinstantie die het dichtst bij de klant is en dit kan overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel op lokaal of

³⁵ Een voorbeeld van een grensoverschrijdende dienst is "Transcards", dat burgers in de regio Thiérache in staat stelt gebruik te maken van de meest geschikte faciliteiten voor de gezondheidszorg, ongeacht of ze aan de Belgische of de Franse kant van de grens wonen.

³⁶ Respectievelijk <http://europa.eu.int/eures> en <http://www.ploteus.net>. Deze diensten worden ondersteund door het IDA-programma en beheerd door het Directoraat-generaal Onderwijs en cultuur van de Commissie.

³⁷ <http://europa.eu.int/citizensrights> en <http://europa.eu.int/business>.

³⁸ Wordt via IDA gerealiseerd als toegangspunt voor pan-Europese diensten voor eGovernment, <http://europa.eu.int/public-services>.

³⁹ Als een in de ene lidstaat afgegeven elektronisch certificaat bijvoorbeeld niet wordt geaccepteerd voor de elektronische ondertekening van een contract met de overheid van een andere lidstaat, kan dit een hindernis vormen voor de grensoverschrijdende deelname aan elektronische overheidsopdrachten.

⁴⁰ Een dergelijk systeem is sinds 1 juli 2003 al ingevoerd voor de belasting op toegevoegde waarde op elektronische diensten van exploitanten uit derde landen (Richtlijn 2002/38/EG) en zou tot een ruimer toepassingsgebied kunnen worden uitgebreid (zie ook de open inspraak op "Uw stem in Europa").

regionaal niveau zijn. Daarvoor is een hoge mate van samenwerking tussen overheidsdiensten in de hele EU nodig en ook de particuliere sector is daarbij betrokken⁴¹.

Pan-Europese diensten kunnen de interne markt en de bijbehorende vrijheden alsmede het Europees burgerschap een krachtige impuls geven, mits daarin ook de behoeften van grensoverschrijdende gebruikers, samenwerking tussen de overheidsdiensten van de lidstaten, het aanbieden van een interoperabele infrastructuur en het verstrekken van specifieke openbare diensten op Europees niveau worden opgenomen.

De lidstaten en de Europese instellingen moeten er nu voor zorgen dat pan-Europese diensten worden gedefinieerd, ontwikkeld, geconcretiseerd, geïmplementeerd, verrijkt met inhoud en gestimuleerd.

Een snelle vaststelling van het voorgestelde IDAbc-programma⁴² maakt de implementatie mogelijk van pan-Europese diensten voor overheidsdiensten, bedrijven en burgers die bijdragen tot de uitvoering van communautaire wetgeving.

Ook het voorstel voor de herziening van het financieel reglement voor eTEN, waarin het financieringsplafond wordt verhoogd tot 30% om de concretisering van pan-Europese diensten te versnellen, moet snel worden vastgesteld.

4.2.6. Interoperabiliteit

Het aanbod van openbare diensten is in Europa vaak nog steeds nogal versnipperd en mensen moeten van het ene naar het andere "loket" (een echt loket of op het web) gaan. Bedrijven en burgers zouden sterk profiteren van openbare diensten die naadloos online worden aangeboden⁴³ en waarvoor ze niet de verschillende afdelingen hoeven te kennen die daarbij betrokken zijn.

Ze zouden ook liever diensten en informatie hebben die op maat gemaakt zijn voor hun behoeften en eisen, terwijl ze erop kunnen vertrouwen dat hun recht op een persoonlijke levenssfeer wordt beschermd en de diensten zelf veilig zijn. Diensten op maat vereisen echter integratie en gezamenlijk gebruik van processen en kennis bij afdelingen en instellingen. Dit betekent dat de IT-systemen van de verschillende betrokken overheidsinstanties moeten worden gekoppeld en dat informatie en administratieve processen op elkaar moeten aansluiten, d.w.z. ze moeten "interopereren".

⁴¹ Gemeenschappelijke online diensten op Europees niveau hoeven niet noodzakelijkerwijs door Europese instellingen te worden verstrekt. Ze kunnen ook door vakverenigingen of beroepsorganisaties of in partnerschap met de particuliere sector worden verstrekt. Een voorbeeld hiervan is de "one-stop-shop"-procedure (guichet unique) voor satellietvergunningen van de CEPT (Conférence Européenne des Postes et Télécommunications).

⁴² Interoperabele levering van pan-Europese eGovernmentdiensten aan overheidsdiensten, ondernemingen en burgers, COM(2003) 406 van 8 juli 2003. In de context van IDA zal er een adviesraad met vertegenwoordigers van de particuliere en de publieke sector worden ingesteld, die moet helpen bij de specificatie en concretisering van pan-Europese diensten.

⁴³ Dit betekent dat de dienst ongeacht het aantal verschillende administratieve systemen of instanties dat daarbij betrokken is, zonder breekpunten wordt verstrekt.

Interoperabiliteit is de manier waarop deze koppeling van systemen, informatie en werkmethoden zal plaatsvinden: binnen of tussen overheidsdiensten, nationaal of in heel Europa, of samen met het bedrijfsleven.

Op technisch niveau kunnen open normen helpen deze integratie te verwezenlijken. Daarnaast bouwen de overheidsdiensten ervaring met open source op, waarbij rekening wordt gehouden met intrinsieke aspecten als kosten en beveiliging en baten door externe effecten zoals de gemakkelijker van de integratie.

De uitwisseling van ervaringen bij het gebruik van open normen en open source tussen overheidsdiensten moet worden bevorderd, onder andere via de relevante EU-programma's.

Interoperabiliteit is echter niet alleen een technische kwestie bij de koppeling van computernetwerken, maar behelst ook organisatorische aspecten zoals de coördinatie van processen die niet alleen grenzen binnen de organisatie overschrijden, maar ook interactie hebben met partner-organisaties die wellicht een andere interne organisatie en werkwijze hebben.

Wanneer er geen interoperabele systemen voor eGovernment komen, zal dit zowel economische als sociale kosten tot gevolg hebben, zoals statische rigide overheidsdiensten die duur in het gebruik zijn en niet in staat zijn snel beleid uit te voeren; een onvermogen om diensten van eGovernment met een toegevoegde waarde te ontwikkelen; hogere kosten, een zwaardere administratieve belasting en nadelen in de concurrentie met lokale bedrijven (zoals het niet kunnen deelnemen aan elektronische overheidsopdrachten), en het verhinderen van het goed functioneren van de interne markt.

Voor een succesvolle ontwikkeling van pan-Europese diensten van eGovernment moet er een beleid worden geformuleerd waarin de Europese dimensie van interoperabiliteit aan de orde komt⁴⁴. Afspraken over gemeenschappelijke normen en specificaties zijn essentieel voor de ondersteuning van eGovernmentdiensten voor levensgebeurtenissen en het gezamenlijk gebruik van informatie, alsmede O&O voor interoperabiliteit van netwerk-organisaties die in de toekomst nieuwe en innoverende openbare diensten zullen aanbieden. De meeste lidstaten zijn al actief op dit gebied door de vaststelling van nationale "interoperabiliteitskaders voor eGovernment". Dit wordt op Europees niveau aangevuld met de ontwikkeling van het Europees interoperabiliteitskader⁴⁵ en op beleidsniveau met het werkdocument van de diensten van de Commissie: "Aansluiting voor Europa: het belang van interoperabiliteit voor de diensten van eGovernment".

Het "interoperabiliteitskader ter ondersteuning van de levering van pan-Europese eGovernmentdiensten aan burgers en ondernemingen", zoals genoemd in eEurope 2005, moet eind 2003 in een eerste versie worden vastgesteld.

⁴⁴ De overheid van de ene lidstaat moet toegang hebben tot een informatiebron van de overheid van een andere lidstaat om de status van een onderneming te controleren of om na te gaan of een burger uit een andere lidstaat in aanmerking komt voor een uitkering en dit moet net zo gemakkelijk gaan als voor in dat land geregistreerde ondernemingen of de eigen burgers. Ook de technische en semantische interoperabiliteit van geografische informatie zou bijvoorbeeld bevorderlijk zijn voor de grensoverschrijdende samenwerking binnen instellingen, de monitoring van het milieu en de coördinatie van hulpdiensten bij rampen.

⁴⁵ Op de IDA-website zal een ontwerp-versie beschikbaar zijn voor inspraak door het publiek.

4.2.7. Organisatorische veranderingen

De invoering van ICT is maar één onderdeel van eGovernment. Organisatorische veranderingen en de verwerving van nieuwe vaardigheden met een mentaliteitsverandering zijn even belangrijk. eGovernment vereist vaak aanzienlijke veranderingen in de manier waarop overheidsdiensten te werk gaan, processen worden uitgevoerd, beleid wordt ontwikkeld en budgetten worden gecontroleerd.

De verandering in de richting van een organisatie waar de gebruiker centraal staat (klantgerichtheid), die al de kern vormde van de "New Public Management"-aanpak, wordt door eGovernment nog versterkt en aan het "loket" zichtbaar gemaakt door gepersonaliseerde online diensten, een "one-stop-shop"-benadering en een oriëntatie op levens- (of bedrijfs)gebeurtenissen. Organisaties zullen in de toekomst wellicht een vorm moeten hebben die soepeler en flexibeler is, zodat ze beter op de behoeften van de burger kunnen reageren.

Reorganisatie binnen de overheid vereist wellicht een andere opzet van processen en procedures, de opleiding van personeel, de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en capaciteiten, de aanpassing van plaatselijke regels en wetgeving en nieuwe modellen voor personeelsbeheer. ICT is een belangrijk middel om de toegang tot en de kwaliteit van onderwijs en opleiding te verbeteren. Ter ondersteuning van dit proces is het eLearning-programma (2004-2006) voorgesteld.

Een adequaat veranderingsbeheer is een eerste vereiste voor het creëren van een dienst-gerichte mentaliteit die burgers en bedrijven wensen, zonder dat de huidige verstrekking van diensten daaronder lijdt. Dit betekent dat het veranderingsproces moet worden beoordeeld: hoe gaan publieke organisaties over van de eerste fasen van eGovernment (informatie en interactie) naar de verder gevorderde fasen (transactie en transformatie).

Het Europees Netwerk voor Openbaar Bestuur (van de ministers van openbaar bestuur) zal organisatorische aanbevelingen voorstellen en de uitwisseling van beste praktijk mogelijk maken⁴⁶

Het FP6-programma van de EU zal O&O steunen naar de combinatie van technologische en organisatorische innovatie bij overheidsdiensten op weg naar een Europese Onderzoeksräume op het gebied van eGovernment.

4.2.8. Resultaten en baten van eGovernment

eGovernment kan bijdragen tot een verhoging van de productiviteit van overheidsdiensten. Productiviteitsgroei kan worden gedefinieerd als een hogere of betere of snellere productie bij gebruik van dezelfde middelen. In de publieke sector levert de definitie en meting van productie en middelen echter problemen op.

Een van deze problemen is de tarifiering van openbare diensten, die vaak niet rechtstreeks aan de gebruikte middelen gekoppeld is (belastingheffing is niet specifiek voor de geleverde dienst). Bovendien zijn veel online diensten in hoge mate op informatie gebaseerd, zodat ze de regels van de informatie-economie volgen die inhouden dat de marginale kosten vrijwel nul zijn en derhalve geen indicatie voor de waarde van de dienst opleveren, terwijl de

⁴⁶ De Directeuren-generaal Openbaar bestuur in de EU hebben ook het gemeenschappelijk beoordelingskader beschikbaar gesteld: een instrument voor zelfbeoordeling bij organisaties met het oog op kwaliteitszorg.

bedrijfskosten voor het aanvankelijk ontwikkelen van de informatie en het onderhoud daarvan gedurende de levensduur, die aanzienlijk kunnen zijn, nog steeds gedekt moeten worden.

Een ander probleem is dat de prijzen niet via marktmechanismen worden bepaald, aangezien er in het algemeen geen concurrentie is bij het aanbieden van de dienst. De informatie-economie leert echter dat er andere mechanismen zijn die voor goede prestaties kunnen zorgen en tot op zekere hoogte prijzen kunnen vervangen. Voorbeelden hiervan zijn contractuele mechanismen en kwaliteitsindicatoren, zoals die tot uiting komen in de tevredenheid van de gebruiker en die kunnen worden aangegeven door vertrouwde merken.

Wanneer er sprake is van een gebrek aan concurrentie bij het aanbieden van diensten aan het publiek of zelfs een monopoliepositie, kan openbaar onderzoek de plaats daarvan innemen.

Bij de indicatoren heeft de nadruk tot nu toe vooral op aanbod-indicatoren gelegen (zoals het aantal online diensten) en niet zozeer op de gebruiker en het gebruik.

Er zijn nieuwe benaderingen voor benchmarking bij eGovernment nodig en er moet onderzoek worden gedaan naar de economische aspecten van eGovernment teneinde de baten en de resultaten van eGovernment beter te kunnen beoordelen.

Dit zal er ook toe bijdragen dat toekomstige concrete doelstellingen voor de modernisering van overheidsdiensten en betere openbare diensten beter worden gedefinieerd en helpen bij de beoordeling van de resultaten en effecten van de in het voorgaande gespecificeerde acties.

5. EEN ROUTEKAART VOOR EGOVERNMENT

eGovernment kan veel baten opleveren, maar er zijn ook veel hindernissen die moeten worden overwonnen. Een volledige verwezenlijking is niet gemakkelijk en vereist engagement van de hoogste top van de overheidsdiensten en zelfs op politiek niveau.

In de hier geschetste routekaart voor eGovernment zijn de in het voorgaande genoemde acties opgenomen. Deze moeten worden aangevuld met twee horizontale acties, namelijk een intensivering van de uitwisseling van goede praktijk bij de verschillende aspecten van eGovernment en een hefboomwerking op de investeringen in eGovernment in Europa. Deze routekaart is bedoeld om het actieplan eEurope 2005 te versterken en ten uitvoer te leggen en zo een significante bijdrage tot de verwezenlijking van de strategie van Lissabon te leveren.

5.1. Intensivering van de uitwisseling van goede praktijk

Voor een verdieping en intensivering van de aanpak van eEurope voor een hefboomwerking op goede praktijk is een verdere intensivering van de uitwisseling van goede praktijk op het gebied van eGovernment nodig⁴⁷.

Uitwisseling van goede praktijk heeft zijn nut al bewezen. Beste praktijk omvat technologische, organisatorische, juridische en opleidingsaspecten, vereist inzet op lange termijn van alle betrokken hoofdrolspelers en illustreert tastbare baten en resultaten. De uitwisseling van ervaring en de overname van beste praktijk kunnen kostenbesparingen opleveren bij de overgang naar invoering op grote schaal. Het is ook een voorbereiding op toekomstige interoperabiliteit en "interworking" tussen overheidsdiensten.

⁴⁷ Zie ook de ministersverklaring van de conferentie over eGovernment in Como in 2003.

Beste praktijk demonstreert het huidige niveau, maar signaleert tegelijk ook nieuwe eisen voor regelgevingskader, beheer van veranderingsprocessen en de werkorganisatie binnen overheidsdiensten, helpt in het algemeen bij de specificatie van uitdagingen voor onderzoek en vormt een bijdrage tot het creëren van een Europese Onderzoeksruimte op het gebied van eGovernment.

De eEurope prijzen voor eGovernment hebben een duidelijke stimulans gegeven aan de uitwisseling van beste praktijk. eTEN en IDA leggen specifiek de nadruk op het overnemen van goede praktijk op trans-Europees niveau. Continuïteit speelt echter een sleutelrol bij de uitwisseling van goede praktijk.

Er moet echter wel voor worden gezorgd dat prijswinnende applicaties niet zonder meer worden "gekopieerd" naar een andere sociaal-culturele context waarvoor ze niet geschikt zijn. Er is een kader nodig dat onder andere zorgt voor continuïteit, wederzijdse interactie creëert tussen de huidige EU-programma's en -initiatieven op het gebied van eGovernment en aandacht besteedt aan juridische en andere aspecten van het hergebruik van goede praktijk en het eigendom van systemen voor eGovernment om de oplossing te implementeren.

Via een uitgebreid kader zal de uitwisseling van goede praktijk voor eGovernment worden geïntensiveerd.

Door open te staan voor deelname op grotere schaal kan een dergelijk kader ook internationaal het lering trekken uit en de overdracht van goede praktijk stimuleren. Daardoor kan het gaan bijdragen tot mondiale samenwerking op het gebied van eGovernment en dit is een prioriteit op de Wereldtop over de informatiemaatschappij⁴⁸. In dit opzicht kan in de toekomst economische samenwerking en ontwikkelingshulp met EU-partners worden overwogen, met name op het gebied van capaciteitsopbouw.

5.2. Een hefboomwerking op de investeringen

Er bestaat een scala van Europese initiatieven en programma's waarin eGovernment aan de orde kan komen, variërend van onderzoek tot implementatie. Voorbeelden zijn delen van het zesde kaderprogramma en het eTEN- en het IDA-programma, alsmede de investeringen in regionale prioriteiten via de Structuurfondsen.

Alles bij elkaar zijn deze investeringen op Europees niveau gering in vergelijking met de totale investeringen die in eGovernment worden gedaan – of zouden moeten worden gedaan.

Zoals reeds is vermeld, liggen de totale uitgaven voor ICT in het openbaar bestuur in de EU rond de 30 miljard euro, waarvan een snel groeiend deel, momenteel zo'n 5 miljard euro, wordt besteed aan ICT op het gebied van eGovernment. Tegelijk met deze uitgaven voor ICT moet er veel meer worden geïnvesteerd in organisatie en personeel. Ter vergelijking: uit onderzoek in bedrijven is gebleken dat de totale investeringen in dergelijk "organisatorisch kapitaal" kunnen oplopen tot wel tien keer de aanvankelijke investeringen in ICT, voordat het volledige rendement wordt gehaald.

Dit betekent dat er in totaal wellicht een investering van enkele tientallen miljarden per jaar nodig zal zijn. Deze investeringen zijn nodig om de mogelijkheden van eGovernment te realiseren, hetgeen inhoudt dat Europa met name een publieke sector van topklasse krijgt die

⁴⁸ COM(2003) 271: Mededeling over de Wereldtop over de informatiemaatschappij, 19 mei 2003; ministersverklaring van de conferentie over eGovernment in Como in 2003.

via nieuwe en betere openbare diensten voor burgers en bedrijven volledig bijdraagt tot de verwezenlijking van de doelstellingen van Lissabon.

Steun op Europees niveau moet dan ook gericht zijn op een maximale hefboomwerking op de veel grotere investeringen op het niveau van de lidstaten. Door synergie tussen alle lidstaten te creëren kan een herhaling van uitgaven worden vermeden. De mate waarin de efficiëntie toeneemt, moet echter worden gekwantificeerd.

Een eerste stap op weg naar meer synergie en meer effecten van de EU-programma's zal zijn dat er voor de potentiële gebruikers van deze programma's één toegangspunt wordt gecreëerd ("one-stop-shop"-benadering).

Dit houdt in dat er één toegangspunt komt voor informatie en vragen over EU-programma's die eGovernment kunnen ondersteunen. Op langere termijn kan er worden gezocht naar meer synergie, bijvoorbeeld door levenscyclus-ondersteuning van projecten, samenwerking bij de ontwikkeling van werkprogramma's en een gezamenlijk gebruik van bijdragen van adviesorganen.

Op deze manier kunnen de huidige activiteiten op EU-niveau de basis leggen voor meer samenhang en besparingen bij de algehele uitgaven van de lidstaten.

Er moet worden gekeken naar de rol van een gezamenlijke aanpak door de lidstaten teneinde de investeringen in eGovernment te ondersteunen en op te voeren.

5.3. De doelstellingen van het actieplan eEurope 2005 halen

Het actieplan eEurope 2005 vormt het referentiepunt voor het engagement om zo spoedig mogelijk de informatiemaatschappij op Europees niveau te creëren.

Wat de instrumenten betreft moet het komen van de uitwisseling van beste praktijk, initiatieven uit de particuliere sector en in de lidstaten op alle niveaus en een hefboomwerking van de beschikbare middelen en programma's op EU-niveau, gepaard gaand met een algehele strategische monitoring door de stuurgroep voor eEurope.

eEurope 2005 heeft specifieke doelstellingen in het kader van eGovernment geformuleerd voor:

- breedband-aansluitingen voor overheidsdiensten;
- een kader voor interoperabiliteit voor pan-Europese diensten;
- interactieve openbare diensten (voor iedereen toegankelijk en multiplatform);
- elektronische overheidsopdrachten;
- publieke internet-toegangspunten;
- e-diensten voor cultuur en toerisme.

Op de meeste van deze gebieden worden de werkzaamheden ondersteund door de al genoemde acties. In 2004 zal bij de tussentijdse evaluatie van eEurope verslag over de vorderingen worden uitgebracht. Om de vorderingen op weg naar deze doelstellingen op peil te houden en te versnellen en overeenkomstig deze mededeling strategische richtsnoeren voor

eGovernment te geven zal de Commissie de betrokkenen in de publieke en particuliere sector blijven raadplegen.

5.4.Conclusies

eGovernment bewijst nu al dat zij de overheidsdiensten kan helpen productiever te worden en op een open en doorzichtige wijze gepersonaliseerde diensten voor iedereen aan te bieden.

De baten van eGovernment kunnen veel verder gaan dan de eerste resultaten van online openbare diensten. Hierbij is het van cruciaal belang dat de publieke sector zijn organisatie en vaardigheden aanpast voor een gebruikersgerichte aanpak waarbij technologie ten dienste staat van de mens.

Er zijn echter veel barrières en hindernissen te overwinnen en omvangrijke investeringen zijn vereist. Veranderingsprocessen in organisatie en cultuur vragen tijd: het kan wel enkele jaren duren voordat de gecombineerde investeringen in ICT, organisatie en vaardigheden het volledige rendement opleveren. De transformatie van overheidsdiensten die eGovernment met zich meebrengt, zal verzet oproepen.

Daarom is er een krachtig politiek leiderschap en engagement nodig, gestuurd door een langetermijnvisie op de bijdrage van de publieke sector tot Europa in de kennismaatschappij.

Deze mededeling biedt een coherente routekaart waarin acties inzake eGovernment zijn opgenomen die al bezig zijn of gepland zijn, maar ook nieuwe acties. Bij deze laatste acties, bijvoorbeeld op het gebied van identiteitsbeheer, de volgende stap naar pan-Europese diensten, intensivering van de uitwisseling van beste praktijk en het verkennen van gezamenlijke benaderingen, zal naar verwachting worden voortgeborduurd op de lopende werkzaamheden, zullen deze worden geïntensiveerd en zullen er perspectieven worden gecreëerd voor toekomstige initiatieven op het gebied van eGovernment.

Toekomstgericht denken en innovatie moeten worden gecombineerd met concrete producten en resultaten op kortere termijn. De uitwisseling van goede praktijk en samenwerking tussen overheidsdiensten op alle niveaus kunnen de invoering versnellen en besparingen opleveren door hergebruik van concepten en oplossingen die hun waarde hebben bewezen.

Er moet worden gestreefd naar een coherente aanpak van eGovernment door de huidige EU-initiatieven en -programma's om te zorgen voor een hefboomwerking op nationale, regionale en lokale investeringen en de beschikbaarheid van pan-Europese diensten voor burgers en bedrijven te versnellen.

Met name op de lidstaten wordt een beroep gedaan om blijk te geven van politiek leiderschap en het engagement op alle regeringsniveaus op te voeren om zodoende de Europeanen openbaar bestuur van topklasse te geven dat via kwalitatief hoogwaardige en innoverende openbare diensten voor iedereen een volwaardige bijdrage levert tot de verwezenlijking van de doelstellingen van Lissabon.

Bijlage –

Overzicht van de acties

Actie	Tijdstip	Verantw.
(1) Multiplatform-toegang voor iedereen moet in nationale actieplannen voor eGovernment meer aandacht krijgen en worden ondersteund door de uitwisseling van beste praktijk.	Eind 2003	Raad
(2) In EU-programma's voor O&O, proefprojecten en implementatie moet worden gewerkt aan nieuwe geavanceerde vormen van interactiviteit bij openbare diensten op basis van breedband en multiplatform-toegang.	2004	Com
(3) Het gebruik van technologie die de privacy bevordert moet binnen eGovernment worden gestimuleerd, onder andere via de relevante EU-programma's.	2003-	Raad + Com
(4) Een strategie voor eGovernment op alle niveaus moet bevorderlijk zijn voor betrouwbaarheid en vertrouwen in openbare diensten en online democratische participatie.	2004	Raad
(5) Identiteitsbeheer in de EU moet worden bevorderd, met aandacht voor interoperabiliteit en toekomstige behoeften, waarbij rekening wordt gehouden met juridische en culturele gebruiken en een coherente bijdrage wordt geleverd door FP6, eTEN en IDA.	2004	Com
(6) Een snelle vaststelling en omzetting van de richtlijn inzake het hergebruik van overheidsdocumenten. Proefprojecten die grensoverschrijdende barrières slechten en goede praktijk over de hele EU verspreiden.	2003	EP + Raad
(7) Voorstel voor een uitgebreid driejarig actieplan om de invoering van de nieuwe bepalingen voor elektronische overheidsopdrachten te begeleiden.	2004	Com
(8) Diensten van eGovernment moeten zodanig worden opgezet dat ze beschikbaar zijn voor gebruikers in andere lidstaten en naadloos toegankelijk zijn.	2003-	Raad
(9) De lidstaten en de Europese instellingen moeten ervoor zorgen dat pan-Europese diensten worden gedefinieerd, ontwikkeld, geconcretiseerd, geïmplementeerd, verrijkt met inhoud en gestimuleerd.	Eind 2003 (gedefinieerd)	Raad + Com
(10) Vaststelling van het voorstel voor een besluit betreffende het IDAabc-programma (follow-up van IDA) ter ondersteuning van de implementatie van pan-Europese diensten door Europese overheidsdiensten.	Eind 2003	Raad + EP

(11)	Snelle vaststelling van het voorstel voor de herziening van het financieel reglement voor eTEN (financieringsplafond van 30%) om de concretisering van pan-Europese diensten te versnellen.	Vóór juli 2004	Raad + EP
(12)	De uitwisseling van ervaringen bij het gebruik van open normen en open source tussen overheidsdiensten moet worden bevorderd, onder andere via de relevante EU-programma's.	2003-	Com
(13)	Het "interoperabiliteitskader ter ondersteuning van de levering van pan-Europese eGovernmentdiensten aan burgers en ondernemingen", zoals genoemd in eEurope 2005, moet in een eerste versie worden vastgesteld.	Eind 2003	Com
(14)	Het FP6-programma van de EU zal O&O steunen naar de combinatie van technologische en organisatorische innovatie bij overheidsdiensten op weg naar een Europese onderzoeksruimte op het gebied van eGovernment.	2003-	Com
(15)	Nieuwe benaderingen voor benchmarking en onderzoek naar de economische aspecten van eGovernment voor een betere beoordeling.	2003-	Raad + Com
(16)	Via een uitgebreid kader zal de uitwisseling van goede praktijk voor eGovernment worden geïntensiveerd.	Eind 2003	Com
(17)	Eerste fase van een "one-stop-shop"-benadering van activiteiten voor eGovernment bij de Commissie.	Eind 2003	Com
(18)	Er moet worden gekeken naar de rol van een gezamenlijke aanpak door de lidstaten teneinde de investeringen in eGovernment te ondersteunen en op te voeren.	2003-	Raad + Com