

De Vlaamse minister-president

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

De verdere uitbouw van het Vlaamse e-government

1 Situering

Met het regeerakkoord als aanzet, gaf de beslissing van de Vlaamse regering VR/PV/2000/50 - punt 2 (8 december 2000) het startsein tot de uitbouw, via thematische clusters, van een "geïntegreerd overheidsloket", waar burgers, ondernemingen, instellingen, en verenigingen terecht kunnen voor informatie over en transacties met de overheid. Daartoe werd er beslist elke cluster aan te sturen door een clusterstuurgroep van leidende ambtenaren, en binnen elke cluster een operationeel clusterteam te voorzien, belast met de voorbereiding en realisatie van de projecten binnen de cluster. Er werd ook beslist een Stuurgroep E-government op te richten, die instaat voor het uitteken van de grote lijnen van het Vlaamse e-government, en een e-government team aan te werven dat instaat voor de ondersteuning en de opvolging van de clusterstuurgroepen en de clusterteams. Ook in de Kleurennota wordt nadrukkelijk gewezen op het belang van een dergelijke geïntegreerde loketfunctie in het licht van een klantvriendelijke dienstverlening. Dit hangt trouwens ook nauw samen met een andere prioriteit van de Vlaamse regering, met name de administratieve vereenvoudiging, het terugdringen van de formaliteiten en de zware papierlast.

In de septemberverklaring van 2001 formuleerde de Vlaamse regering haar toekomstvisie die erin bestond om aan elke burger, elk bedrijf, organisatie, instelling en vereniging toe te laten on-line alle beleidsdocumenten te raadplegen, alle formulieren aan te vragen en elke politieke verantwoordelijke of administratieve dienst te contacteren. Dankzij het medium van de interactieve televisie, onder de vorm van het "digitaal thuisplatform" proefproject van de e-VRT (wat een evaluatie behoeft in december 2002), wordt het nu ook voor het eerst mogelijk om (onder meer) e-governmentdiensten in elke huiskamer te brengen, ook bij die doelgroepen die via de geijkte Internet communicatie-instrumenten moeilijk of helemaal niet aangesproken kunnen worden. Sinds woensdag 20 februari 2002 kunnen dankzij dit "digitaal thuisplatform" proefproject reeds 100 Vlaamse gezinnen, met hun televisietoestel en een set-top box, genieten van nieuwe, interactieve toepassingen zoals verrijkte inhoud, interactieve spelletjes, chat, e-mail, e-banking, e-government, ...

De uitbouw van een dergelijk geïntegreerd overheidsloket dient natuurlijk te gebeuren in samenwerking met de andere bestuursniveaus. Daartoe keurde de Vlaamse regering op 9 februari 2001 het samenwerkingsakkoord tussen de federale staat, de gemeenschappen en de gewesten goed betreffende het opzetten van een gemeenschappelijk e-government platform. In dit samenwerkingsakkoord verbinden alle partijen zich ertoe om samen te werken op het vlak van de bouw, coördinatie en exploitatie van een gemeenschappelijk elektronisch platform dat een snelle en directe communicatie mogelijk maakt tussen de overheid en de burgers, bedrijven en andere organisaties, evenals tussen die overheden onderling.

Met haar e-government inspanningen wenst de Vlaamse regering ook te antwoorden op de uitdagingen die op Europees niveau geformuleerd zijn. Enerzijds nam de Europese Raad van Lissabon op 23 en 24 maart 2000 een algemene strategie aan om van Europa tegen 2010 “de meest concurrerende en dynamische kenniseconomie van de wereld” te maken, die in staat is tot “duurzame economische groei met meer en betere banen en een hechtere sociale samenhang”. Op 28 april 2000 onderschreef de Vlaamse regering de conclusies van Lissabon en werd vastgelegd dat Vlaanderen de nodige acties zal ondernemen om de besluiten binnen de aangeduide tijdschema te kunnen realiseren. Anderzijds wenst Vlaanderen ook de actiepunten van het eEurope 2002 actieplan, aanvaard op de Europese Raad van Feira op 19 en 20 juni 2000, waar te maken. Dit Europees actieplan moet de overgang naar een digitale kenniseconomie, die wordt aangedreven door nieuwe goederen en diensten, stimuleren en zal tevens een sterke motor betekenen voor de groei, het concurrentievermogen en de werkgelegenheid. Daartoe heeft de Vlaamse regering een eFl@nders - Digitaal Actieplan Vlaanderen geformuleerd waarmee zij wenst aan te sluiten bij de doelstellingen en de krachtlijnen van het eEurope 2002 actieplan maar tegelijkertijd verder en dieper wenst te gaan. *Verder* door er uitdrukkelijk naar te streven zich niet te beperken tot de rol van meeloper of vrede te nemen met een beperkte inhaalbeweging, maar de ambitie te hebben om op te rukken naar het koppeloton van de Europese informatiesamenleving. *Dieper* door nog meer dan in het eEurope 2002 actieplan aandacht te hebben voor het vermijden van het ontstaan van een digitale kloof en het bestrijden van sociale uitsluiting, door te streven naar een inclusieve en democratische informatiesamenleving waarin iedereen in staat is om actief deel te nemen aan de informatiesamenleving en te genieten van al haar voordelen. Het uitbouwen van een “Open en interactieve overheid (e-government)” is één van de voornaamste krachtlijnen binnen dit eFl@nders - Digitaal Actieplan Vlaanderen.

In deze nota

Deze nota heeft als doel een concreet, realistisch actieprogramma voor te leggen voor de verdere uitbouw van deze visie op het Vlaamse e-government, op basis van een door de Vlaamse regering goedgekeurde, globale en algemeen aanvaarde aanpak binnen de Vlaamse overheid.

Aan de Vlaamse regering worden ter goedkeuring voorgelegd:

1. De strategische visie achter het Vlaamse e-government.
2. Het e-government actieprogramma ter concretisering van de strategische visie, zowel binnen de Vlaamse overheid als naar de andere bestuursniveaus toe.
3. De bijkomende inspanningen die door het e-government team zullen geleverd worden.

2 Strategische visie achter het Vlaamse e-government

Met haar e-governmentprogramma wil de Vlaamse overheid er voor zorgen dat **“alle burgers, bedrijven, organisaties, instellingen en verenigingen in vertrouwen met een interactieve overheid kunnen communiceren en dat alle overheden samenwerken om eenieder in Vlaanderen, onafhankelijk van plaats, tijd en communicatiedrager een efficiënte overheidsdienstverlening aan te bieden.”**

Door het uitbouwen van een **geïntegreerd elektronisch overheidsloket** en het integreren van de verschillende e-government initiatieven (Europees, federaal, lokaal) wil de Vlaamse overheid aan burgers, bedrijven, organisaties, instellingen en verenigingen een **uniek aanspreekpunt** aanbieden, waarlangs alle burgers, bedrijven, instellingen en verenigingen via meerdere communicatiekanalen in contact kunnen treden met de Vlaamse overheid. Gezien de veelheid van spelers, processen en informaticasystemen die daarvoor nauwgezet op elkaar afgestemd moeten worden, gaat het hier om een zeer complexe uitdaging die een strakke projectmatige aanpak vergt.

Uit de bekommernis om te komen tot een meer geïntegreerde, klantgerichte en vraaggedreven dienstverlening is het hierbij de bedoeling dat gewerkt wordt over de traditionele bevoegdheidsgrenzen heen, zowel binnen de Vlaamse administratie zelf, als uiteindelijk ook tussen de Vlaamse overheid en de federale en lokale overheden. Het geïntegreerd elektronisch overheidsloket moet de gebruiker toelaten om te communiceren met zijn overheden (verticaal en horizontaal geïntegreerd) en moet een bijkomend communicatiekanaal worden waarlangs zowel de burgers, ondernemingen en organisaties als de verschillende overheden hun wederzijdse rechten en verplichtingen kunnen vervullen.

E-government strategische visie

In de e-government strategische visie zoals geformuleerd door het e-government team wordt uitgegaan van twee strategische objectieven:

- **de overheid openstellen**

Het internet en de nieuwe ICT technologieën bieden nog grotendeels onbenutte mogelijkheden om de relatie tussen overheid en doelgroep ingrijpend te verbeteren. Dit kan langs twee lijnen. Enerzijds kan de overheid haar *dienstverlening openstellen* door de burger niet alleen proactiever en beter te bedienen als consument van overheidsdiensten (zoals bij het on-line aanvragen van een opleidingscheque, een bouwvergunning, etc.), maar door hem ook steeds een duidelijk beeld te geven van wat die diensten voor hem aan het doen zijn en hem toe te laten die diensten aan te spreken, ongeacht de plaats of het tijdstip waarop hij dit wenst te doen. De overheid kan anderzijds haar *beleidswerking openstellen* door de burger en de onderneming via het internet nauwer te betrekken bij de beleidscyclus (actieve beleidsparticipatie). Te denken valt onder meer aan inspraakprocedures, elektronische referenda en “e-democratie”. Daarnaast wordt iedereen geacht de wet te kennen: informatieverspreiding in elektronische vorm kan wetten en jurisprudentie gericht toegankelijk(er) maken.

- **de overheid herdenken**

De overheid openstellen in haar beleidswerking en dienstverlening kan pas als de werking van de overheid fundamenteel herdacht wordt, gebruikmakend van de mogelijkheden van het internet en de nieuwe ICT technologieën. Deze technologieën op de juiste manier inzetten vereist een fundamenteel *herdenken van de bestaande interne werking* van de overheid, wat bij een aantal overheidsorganisaties al heeft geleid tot belangrijke organisatorische aanpassingen. Bovendien kunnen nieuwe vormen van Publiek-Private Samenwerking (PPS) helpen bij het uitbouwen van een volwaardige e-government dienstverlening, waarbij de overheid en de particuliere sector als gelijkwaardige “partners” optreden bij het uitwerken van e-government diensten. Wil de overheid kunnen voldoen aan de eisen die ze zichzelf oplegt dan zal ze dit proces van herdenken ook over de grenzen van overheidsorganisaties heen moeten toepassen. Dit betekent het *zoeken naar nieuwe vormen van samenwerking* tussen departementen en verzelfstandigde agentschappen enerzijds en tussen federale overheidsdiensten, de Vlaamse overheidsadministraties en provincies, steden en gemeenten anderzijds. Deze nieuwe vormen van samenwerking zullen verder dienen te gaan dan vrijblijvende onderlinge afspraken over standaarden en procedures, en zullen gebaseerd zijn op wezenlijke veranderingen in de verantwoordelijkheids- en taakverdeling tussen overheidsorganisaties. Door het op gang brengen van een bewustwordingsproces, door het opzetten van organisatieoverstijgende initiatieven, door het ontwikkelen van de nodige instrumenten en door de gerichte implementatie van een aantal elektronische loketten kunnen al snel de eerste stappen gezet worden. Doelstelling is te komen tot een netwerkorganisatie die, in nauwe samenwerking met andere netwerken, kennis ontwikkelt en deelt en op basis daarvan waarde toevoegt aan de Vlaamse, nationale en internationale gemeenschap.

3 Het e-government actieprogramma

De ambitie van de Vlaamse regering is **tegen 2007** elke burger, onderneming of organisatie elektronisch toegang te verschaffen tot de belangrijkste diensten die door de overheid geleverd worden: informatie, transacties en beleidsparticipatie. Zoals in de regeringsbeslissing van 8 december 2000 (VR/PV/2000/50 - punt 2) werd vastgelegd zijn de fundamentele bouwstenen om deze ambitie te verwezenlijken de e-government clusters, toegankelijk via een geïntegreerd overheidsloket.

Met dit geïntegreerd overheidsloket streeft de Vlaamse regering naar een fundamentele verandering in de wijze waarop de overheid de burgers, de bedrijven, de organisaties, de instellingen en de verenigingen tegemoet treedt. De kernwoorden zijn geïntegreerde dienstverlening, klantgericht en vraaggedreven. Niet langer iedere overheidsorganisatie zijn eigen loket geven, maar streven naar één elektronisch loket waarachter verschillende instanties naadloos samenwerken. De dienstverlening via dit loket wordt ingericht op basis van de vraagpatronen van burger, bedrijf, organisatie, instelling en vereniging en waar nodig aanbodgedreven. Dit geïntegreerd overheidsloket is een initiatief afkomstig van de Vlaamse regering, waarbij de lokale overheden worden uitgenodigd om hieraan deel te nemen. Met dit geïntegreerd overheidsloket wordt een verregaande integratie van de elektronische overheidsdienstverlening nagestreefd, zowel *horizontaal* binnen de Vlaamse overheid als *vertikaal* over de verschillende overheidsniveaus heen. Het e-government team werkt momenteel aan een aantal projecten voor de uitbouw van dit geïntegreerd overheidsloket (zie bijlage C).

3.1 Activering van de e-government clusters

In haar beslissing van 8 december 2000 (VR/PV/2000/50 - punt 2) koos de Vlaamse regering voor het clusteren van de aangeboden elektronische diensten naar hun aard, waarbij zoveel mogelijk bestaande initiatieven geïntegreerd worden. Vijf thematische clusters werden toen als prioritair aangeduid:

1. Bouwen en wonen
2. Bedrijven
3. Werken
4. Zorg en welzijn
5. Vlaamse en lokale fiscaliteit

In een latere beslissing op 11 mei 2001 (VR/PV/2001/18 - punt 13) werd door de Vlaamse regering aan deze 5 clusters een zesde cluster toegevoegd:

6. Milieu

Naar aanleiding van een inventaris van de e-government gerelateerde ICT-projecten binnen de Vlaamse administratie worden vijf bijkomende thematische clusters voorgesteld, om de vooropgestelde beleidsdomeinen nog beter af te dekken:

7. Onderwijs en vorming
8. Mobiliteit
9. Cultuur, sport, vrije tijd en media
10. Overheid
11. Wetenschap en technologie

Elk van deze e-government clusters zal via de Vlaamse portaal www.vlaanderen.be toegankelijk zijn. Aan de lijst met zes oorspronkelijke clusters en de vijf bijkomende clusters, kunnen nog altijd nieuwe clusters worden toegevoegd. Tevens is het mogelijk om binnen een e-government cluster een verdere onderverdeling te maken in *deelclusters*.

3.1.1 Doelstellingen

Om deze e-government clusters (de zes reeds bestaande en de vijf nog op te starten) te activeren is het nu nodig hen de juiste realistische en haalbare uitdaging voor te houden. Gelet op de ervaringen en de reeds behaalde verwezenlijkingen in gelijkaardige buitenlandse e-government actieprogramma's (UK Online, Singapore, Australian GovernmentOnline, ...) moet het voor elk van de e-government clusters een haalbaar streefdoel zijn om **tegen december 2003** volgende prioritaire doelstellingen inzake digitale informatievoorziening en dienstverlening te realiseren: 1) de volledige **digitale ontsluiting** van alle voor de burgers, bedrijven, instellingen, organisaties en verenigingen **relevante informatie** m.b.t. de tot de cluster behorende dienstverlening (waarvan een deel toegankelijk dient te zijn via digitale televisie); 2) de realisatie van **minstens drie interactieve toepassingen** (waarbij bvb. on-line een berekening kan uitgevoerd worden of advies kan verkregen worden); 3) de realisatie van **minstens één transactionele toepassing** (waarbij een bepaalde transactie met de overheid volledig elektronisch kan afgehandeld worden).

De Stuurgroep E-government kan steeds aanvullende normen en regels opleggen m.b.t. de door de clusters te realiseren projecten of toepassingen en m.b.t. de rapportering vanuit elke cluster.

3.1.2 Taakverdeling

In de nota voor de Vlaamse regering van 8 december 2000 werd reeds een eerste taakverdeling voor het begeleiden van de clusters vastgelegd. In verband hiermee zijn toen de volgende principes aangenomen:

- Elke cluster ressorteert onmiddellijk onder de bevoegdheid van één (of meerdere) minister(s).
- Voor de sturing van elke cluster wordt een clusterstuurgroep van leidende ambtenaren voorzien.
- Binnen elke cluster komt er een operationeel clusterteam, belast met de eigenlijke voorbereiding en realisatie van de projecten binnen deze cluster.
- Binnen elke cluster wordt een clusterbeheerder aangeduid die instaat voor de opvolging van de projecten die vanuit zijn cluster geïnitieerd of mee ondersteund worden.
- De clusterstuurgroepen en de clusterteams worden ondersteund en opgevolgd door het e-government team, dat rapporteert aan de Stuurgroep E-Government.

Het initiatief tot en de beslissing inzake de samenstelling van de clusterstuurgroep en het clusterteam, evenals het opstarten en actief opvolgen van hun werkzaamheden is de verantwoordelijkheid van de Vlaamse minister(s) betrokken bij die cluster. Hij/zij is ook verantwoordelijk voor het voorzien van de nodige mensen en middelen om de doelstellingen van de cluster te realiseren, en hij/zij zit de clusterstuurgroep voor.

Bij de werking van een cluster worden alle overheidsdiensten en -niveaus betrokken die ook inhoudelijk bij de dienstverlening van die cluster betrokken zijn. Al die participerende overheden nemen samen het volle eigenaarschap van de uitbouw van de cluster op. Samen dragen zij de verantwoordelijkheid voor het behalen van de beoogde resultaten, op basis van een realistische, door hen zelf op te stellen en goed te keuren planning en binnen het door henzelf beschikbaar gestelde budget. De eindverantwoordelijkheid voor het halen van correcte resultaten binnen de vooropgestelde planning ligt dus bij de onderscheiden clusters zelf, meer bepaald bij de clusterstuurgroep.

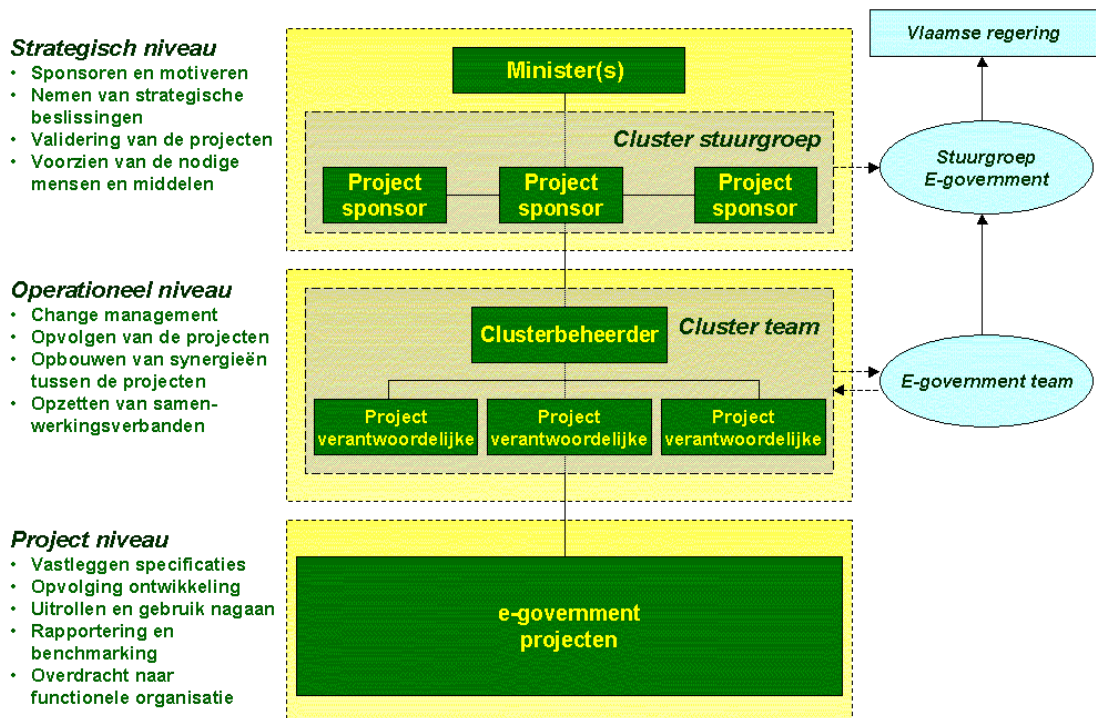
De clusterteams zullen de handschoen moeten opnemen om de individuele overheidsorganisaties op één lijn te krijgen voor het opstarten en de hele administratieve afhandeling van dossiers. Het spreekt voor zich dat dit gepaard zal moeten gaan met een grondig herdenken van bestaande processen en procedures en bijbehorende dossierstromen, en dat in heel wat gevallen ook de regelgeving aangepast en vereenvoudigd zal moeten worden. Elke cluster zal voor zichzelf moeten uitmaken welke prioritaire projecten zij

wenst te ondernemen. Regelmatige, verplichte contactmomenten van de clusterteams met het e-government team moeten ertoe bijdragen dat de onderscheiden visies en plannen onderling gecommuniceerd en afgestemd worden vóórleer er concrete informatieve, interactieve of transactionele e-government applicaties gebouwd worden.

Verdere verfijning van de taakverdeling

Na een bestudering van de best practices inzake e-government projectopvolging wordt voorgesteld bovenstaande taakverdeling nog verder te verfijnen:

- Binnen de clusterstuurgroep moeten de leidende ambtenaren die deel uitmaken van deze stuurgroep de rol op zich nemen van **project sponsor** van één of meerdere projecten die binnen de cluster uitgewerkt worden. Dit houdt in dat zij zich actief inzetten van het motiveren van de betrokken projectleider en projectmedewerkers, de gepaste stappen onderneemt om waar nodig de extra mensen en middelen los te weken, ...
- Binnen het clusterteam moet een **clusterbeheerder** aangesteld worden die instaat voor de coördinatie van de werkzaamheden van het clusterteam en zorgt voor het programma management. Dit houdt in dat hij of zij instaat voor het opvolgen van de projecten, het opbouwen van synergieën tussen deze projecten, ... Hij wordt hierin bijgestaan door het e-government team dat instaat voor de opvolging van de activiteiten van de clusterteams.
- Bij de ontwikkeling van de informatieve, interactieve en transactionele projecten binnen een cluster is er voor elk project een **projectverantwoordelijke** die zorgt voor het projectmanagement en optreedt als uniek contactpersoon, zowel naar de clusterbeheerder als naar het e-government team toe. De projectverantwoordelijke staat in voor de uitwerking van het project volgens de hieronder beschreven 7 stappen methodologie. Hij wordt hierin bijgestaan door het e-government team, op basis van bilaterale afspraken tussen het e-government team en de clusterbeheerder.



3.1.3 Organisatie en werking

De bestaande overheidsorganisaties hebben reeds heel wat denkwerk verricht omtrent de verdere uitbouw van de reeds bestaande elektronische diensten en het opstarten van mogelijke nieuwe elektronische diensten. De uitdaging bestaat er nu in van dit denkwerk te laten kaderen binnen de overkoepelende strategische visie omtrent e-government, zoals verwoord in deze nota, en ervoor te zorgen dat de clusters met de juiste projecten van start gaan om de ambitieuze doelstellingen van het Vlaamse e-government actieprogramma te verwezenlijken. Iedere cluster zal daartoe dienen over te gaan tot een selectie van de meest geschikte e-government projecten en het vervolgens uitvoeren van deze projecten, hierbij gebruikmakend van de 7 stappen methodologie die hieronder kort beschreven wordt. Hierbij zullen de clusters ondersteuning krijgen van het e-government team.

3.1.3.1 Samenstelling van de clusterstuurgroepen

Iedere cluster wordt aangestuurd door een clusterstuurgroep van leidende ambtenaren. Het is de verantwoordelijkheid van de minister(s) betrokken bij een cluster om die clusterstuurgroep samen te stellen en voor te zitten. Na de oprichting wordt de samenstelling van de clusterstuurgroep meegedeeld aan het e-government team. Het takenpakket van de clusterstuurgroep bestaat o.a. uit:

- het bepalen van de scope van de cluster
- het bepalen van de relatie met de betrokken bestuursniveaus
- het vastleggen van het programma voor de cluster
- de prioritering van de projecten binnen het programma

De minister(s) betrokken bij een cluster is verantwoordelijk voor de goede werking van de clusterstuurgroep.

3.1.3.2 Selectie van geschikte projecten

Om tot een selectie van geschikte projecten over te gaan zal de clusterstuurgroep eerst moeten overgaan tot een verfijning van hun visie m.b.t. e-government en het bepalen van de elektronische diensten die op zinvolle wijze door de cluster kunnen aangeboden worden, rekening houdend met de strategische visie op e-government zoals verwoord in deze nota. Hierbij zal als volgt tewerk gegaan worden:

1. Neerschrijven van een **cluster programma document** 15 augustus 2002
 - de clusterstuurgroep, in samenspraak met het e-government team, formuleert hoe zijn cluster uitvoering wenst te geven aan de overkoepelende strategische visie omtrent e-government
 - de clusterstuurgroep, onder voorzitterschap van de betrokken minister, bepaalt de inhoud van het cluster programma en legt dit validering voor aan de Vlaamse regering via de Stuurgroep E-government
2. Opstellen van de binnen de cluster **bestaande projecten portfolio** (AS IS) en vastleggen van de voor de cluster **prioritaire projecten portfolio** (TO BE) 15 september 2002
 - vanuit de geformuleerde cluster strategie kijkt de clusterstuurgroep met een kritisch oog naar de bestaande e-government projecten en de huidige aanwezigheid op het web
 - de clusterstuurgroep stelt een inventaris op van de bestaande e-government projecten en geeft aan welke voor verbetering of vernieuwing vatbaar zijn, en legt dit ter informatie voor aan het e-government team
 - rekening houdend met deze bestaande projecten zal een inventaris van te realiseren e-government projecten worden opgesteld. Daarbij zal zowel aandacht besteed worden aan zgn. quick wins als aan voor de dienstverlening aan de doelgroep en voor de verdere ontwikkeling van het e-government strategisch belangrijk geachte projecten.

- deze prioritaire projecten portfolio realiseert de onder 3.1.1 geformuleerde, tegen 31 december 2003 te realiseren, prioritaire doelstellingen
- iedere clusterstuurgroep legt deze prioritaire projecten portfolio ter goedkeuring voor aan de Stuurgroep E-government en het e-government team

Ieder van de projecten in deze prioritaire applicatie portfolio zal vervolgens uitgevoerd worden volgens de hieronder geschetste project methodologie, onder verantwoordelijkheid van het clusterteam. De cluster zal daarnaast evenwel ook voldoende aandacht besteden aan de voorbereiding van de projecten die slechts op minder korte termijn gerealiseerd kunnen worden, doch voor de dienstverlening aan de doelgroep of voor de verdere ontwikkeling van het e-government actieprogramma van groot strategisch belang geacht worden.

3.1.3.3 Project methodologie

Bij het uitvoeren van de projecten die dienen plaats te vinden bij de uitbouw van een cluster zal het clusterteam dienen gebruik te maken van een e-government projectmethodologie die gebaseerd is op een methodologie die reeds zijn deugdelijkheid bewezen heeft in het actieprogramma tele-administratie (liep van 1997 tot 1999 binnen de Vlaamse administratie). In deze e-government projectmethodologie dient een project telkens zeven stappen te doorlopen:

1. scope bepaling
2. haalbaarheid
3. rechtvaardiging
4. initialisatie
5. implementatie
6. oplevering en onderhoud
7. feedback en benchmarking

Deze 7 stappen e-government project methodologie wordt in meer detail uitgelegd in bijlage B.

3.1.3.4 Project opvolging

De e-government projecten die door de verschillende clusters uitgevoerd worden zullen nauwgezet dienen opgevolgd te worden, zowel binnen de cluster zelf door de clusterstuurgroep, als buiten de clusters door de Stuurgroep E-government en het e-government team. Dergelijke opvolging vereist een continue en nauwgezette rapportering, naast een informele informatiedoorstroming tussen alle belanghebbenden.

Rapportering aan het e-government team

- iedere afzonderlijk clusterteam rapporteert maandelijks aan het e-government team omtrent de vooruitgang van de projecten binnen de prioritaire projecten portfolio
- ieder kwartaal wordt een bijeenkomst belegd, geleid door het e-government team, waarin de cluster-teams hun cluster collega's op de hoogte brengen van de geboekte vooruitgang en van hun ervaringen in dit verband, om op die manier gezamenlijk een set van "Vlaamse e-government best practices" uit te bouwen

Rapportering aan de Stuurgroep E-government

- iedere afzonderlijke clusterstuurgroep rapporteert driemaandelijks aan de Stuurgroep E-government omtrent de eventuele problemen en knelpunten die zijn clusterteam ondervonden heeft

- het e-government team voert jaarlijks een evaluatie en benchmarking uit van de verwezenlijkingen van de projecten die dat jaar opgeleverd zijn door de verschillende clusters, en rapporteert hierover vervolgens aan de Stuurgroep E-government

Naast deze mondelinge en schriftelijke rapportering kunnen nog andere, aanvullende vormen van doorlopende projectopvolging (mondeling presenteren van tussentijdse projectresultaten, neerschrijven van “lessons learned / best practices”, e.d.) naar het e-government team toe voorzien worden

3.2 Ondersteuning door het e-government team

Het e-government team ondersteunt de uitvoering van het e-government actieprogramma en volgt de realisatie ervan nauwgezet op.. Daarbij wordt een sturende rol voorzien voor de Stuurgroep E-government, voorgezeten door de minister-president. Het e-government team zal als beleidsondersteunende cel tevens instaan voor de voorbereiding en opvolging van de beslissingen van de Vlaamse regering. Een tweede kernactiviteit van dit team bestaat in de ondersteuning van de verschillende clusterteams, om te vermijden dat elk van die clusterteams apart veel tijd en energie moet steken in het opbouwen van kennis en activiteiten die generiek zijn voor alle clusters. Een derde kernactiviteit bestaat uit het optimaal op elkaar afstemmen van de doelstellingen en projecten van de verschillende clusterteams, het coördineren van de geleverde inspanningen om dubbel werk te vermijden, en het integreren van de behaalde resultaten binnen één overkoepelend e-government dienstenplatform. Het e-governmentteam moet tenslotte instaan voor de generieke actierreinen en de correcte implementatie (juridische aspecten, samenwerking met Kruispuntbank, overleg en samenwerking met e-VRT en Vlaamse Infolijn, in samenspraak met SCICT uitdenken en voorstellen van de gepaste generieke technologische oplossingen, ...), voor de opvolging der werkzaamheden van de verschillende clusters en voor de coördinatie van de samenwerking met de federale overheid en de andere gemeenschappen en gewesten.

De ondersteuning die door het e-government team geleverd wordt aan de clusterteams bestaat uit:

- **technische ondersteuning** (in samenspraak met SCICT)
 - vastleggen van het omkaderend technisch raamwerk voor e-government toepassingen (in samenspraak met de federale overheid definiëren van open data uitwisselingsstandaarden en metadata taxonomieën, vastleggen van te volgen principes bij applicatie design en ontwikkeling, formuleren van richtlijnen die dienen gevolgd te worden bij de bouw van gebruiksvriendelijke interfaces, ...)
 - instaan voor het identificeren van generieke technische knelpunten en noden binnen de projecten. Indien nodig kan het e-government team overgaan tot het formuleren van generieke oplossingen of het aanreiken van generieke methodologieën om deze knelpunten weg te werken.
 - continu opvolgen van de technische en technologische ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de elektronische diensten die door de clusters ontwikkeld worden, en die de technologie die bij de ontwikkeling van die diensten gebruikt wordt in vraag zouden kunnen stellen
 - nagaan of een project voldoet aan de vereisten vastgelegd in het omkaderend technisch raamwerk: alvorens een e-government project als opgeleverd wordt aanvaard door het e-government team zal nagegaan worden of het voldoet aan deze technische vereisten
- **organisatorische ondersteuning**
 - on-line aanbieden van kennis en expertise die generiek is voor alle clusters, waarbij snel ingespeeld wordt op de momentane behoeften van de clusterbeheerder en de clusterteams
 - zorgen voor een goede onderlinge communicatie en informatie uitwisseling tussen de clusterstuurgroepen zodat eventuele bevoegdheidsproblemen pro-actief kunnen opgevangen worden
 - stimuleren en faciliteren van de samenwerkingsverbanden die spontaan ontstaan tijdens projecten waarbij zowel de Vlaamse overheid als andere overheidsniveaus betrokken zijn

- sensibiliseren binnen de Vlaamse overheid over de resultaten van de cluster projecten, om zo het nodige enthousiasme omtrent het Vlaamse e-government actieprogramma op te wekken

3.3 Samenvattende tabel met sleuteltijdstippen

De volgende tabel geeft een overzicht van de geplande sleuteltijdstippen in de voortgang van het e-government actieprogramma:

E-government clusters

- tegen 15 juli de minister(s) betrokken bij een cluster zorgt voor:
 - de samenstelling van de clusterstuurgroep
 - het bepalen van de scope van de cluster
 - het bepalen van de relatie met de betrokken bestuursniveaus
 - het vastleggen van het programma voor de cluster
 - de prioritering van de projecten binnen het programma
- 15 juli - 15 sept. uitschrijven van het programma en de inhoud van elk van de clusters
- 15 juli - 15 sept. opstellen van de prioritaire projecten portfolio van de clusters, en uitschrijven van de business case voor elk van de projecten in deze projecten portfolio
- vanaf 15 sept. validering door de Vlaamse regering, via de Stuurgroep E-government en het e-government team, van de projecten voorgesteld door de verschillende clusters

Ondersteuning door het e-government team

- juni 2002 uitbouw van een eerste versie van een e-government website, met handleidingen en informatiemateriaal, voor gebruik door de clusterteams en andere geïnteresseerden
- juli 2002 vastleggen van de open standaarden die zullen dienen gebruikt te worden bij de ontwikkeling van e-government toepassingen, in samenspraak met SCICT
- augustus 2002 opstellen van een on-line vademecum "e-government projectbeheer" die de clusterbeheerder en projectleiders toelaat een selectie van informatie en kennis over dit onderwerp te raadplegen en waarin tevens relevante ervaringen met e-government projecten beschikbaar gesteld worden aan anderen
- september 2002 verder verfijnen van de projectbeheer methodologie voor het opvolgen van de e-government projecten, gekoppeld aan de uitbouw van een volwaardig project management office binnen het e-government team

Deze tabel met sleuteltijdstippen zal in de jaarlijkse voortgangsrapportage van het e-government team aan de Stuurgroep E-government geactualiseerd en uitgebreid worden.

4 Bijkomende e-government inspanningen

4.1 Communicatie en sensibilisering omtrent e-government

Ter omkadering van de e-government diensten die binnen de verschillende e-government clusters zullen uitgebouwd worden, zullen op doorlopende basis sensibiliseringsacties ondernomen worden die tot doel hebben de Vlaamse e-government klanten (en de ambtenaren binnen de Vlaamse overheid) ervan te

overtuigen dat zij via deze nieuwe e-government diensten een beter beroep kunnen doen op de Vlaamse overheid. Daarnaast zal de Vlaamse burger bewust gemaakt te worden van de inspanningen die de Vlaamse overheid in al haar geledingen levert om continu haar elektronische dienstverlening naar de burger te verbeteren. Hierop aansluitend kunnen specifieke publiciteitscampagnes opgezet worden door de functioneel bevoegde minister telkens wanneer een e-government cluster een nieuwe e-government dienst ter beschikking stelt van de gebruikers.

Het uitbouwen van een "Open en interactieve overheid (e-government)" is één van de voornaamste krachtlijnen binnen het eFl@nders - Digitaal Actieplan Vlaanderen, goedgekeurd door de Vlaamse regering op 29 maart 2002 (VR/PV/2002/12 - punt 6). Binnen de algemene communicatie en sensibilisatie rond ICT-gebruik die in het kader van dit eFl@nders actieplan zal plaatsvinden zal bijzondere aandacht besteed worden aan de belangrijke inspanningen die de Vlaamse overheid zelf levert om haar dienstverlening elektronisch open te stellen en haar werking intern te optimaliseren.

4.2 Samenwerking met de andere bestuursniveaus i.v.m. e-government

De Vlaamse Overheid dient naar de andere overheden en instellingen een verantwoordelijke en ondersteunende rol te vervullen. Er kan niet genoeg herhaald worden dat continue samenwerking de sleutel tot e-government succes zal zijn. De Vlaamse Overheid dient derhalve centraal een organisatorisch en technologisch kader uit te tekenen langs welke deze e-government samenwerking kan verlopen. Een dergelijke aanpak zal tevens de eilandvorming tegengaan. Indien dit niet gebeurt is het gevaar reëel dat elke overheid op haar eigen wijze een eigen e-government oplossing zal uitwerken die niet compatibel is met de projecten van andere overheidsniveaus. Coördinatie, het gebruik van open standaarden en een nadruk op de maximale herbruikbaarheid van de behaalde resultaten zullen zorgen voor een kostefficiënte opzet.

Europees en internationaal

Vermits Vlaanderen met het e-government actieprogramma bewust aansluiting zoekt bij de doelstellingen van eEurope 2002 zal er voor gezorgd worden dat Vlaanderen een prominente stem heeft binnen alle e-government gerelateerde acties en initiatieven die op dit vlak binnen Europa genomen worden. Zo zal een Vlaamse vertegenwoordiging gestuurd worden naar de relevante vergaderingen van de verschillende programma's die in het kader van eEurope lopen (IDA, IST programma, ...), met als doel daar de Vlaamse belangen op de gepaste manier te verdedigen. Op internationaal vlak zullen alle relevante ontwikkelingen op het gebied van e-government nauwgezet opgevolgd worden binnen de daartoe gepaste overlegorganen. Momenteel wordt in het kader van het IDA (Interchange of Data between Administrations) programma gewerkt aan de formulering van een consultatie document van de Europese Commissie omtrent de toekomstige ontwikkeling van pan-Europese e-government diensten. Het behoort tot de ambitie van het Vlaamse e-government om ook daarin een leiderschapsrol op zich te nemen.

Federaal

De nieuwe ICT technologieën bieden de mogelijkheid om, mits goed uitgewerkte samenwerkingsverbanden, in de elektronische dienstverlening één virtuele overheid te realiseren zonder aan de opsplitsing van bevoegdheden te raken. In het samenwerkingsakkoord van de Vlaamse overheid met de federale overheid en de gewesten en gemeenschappen verbinden alle partijen zich tot het aanbieden van e-governmentdiensten op een gecoördineerde wijze, en waarborgen ze dat de burgers en ondernemingen voor het gebruik van al deze diensten dezelfde hulpmiddelen (intentie-gebaseerde e-government diensten, unieke identificatiesleutel, elektronische identiteitskaart met een elektronische handtekening, ...) kunnen gebruiken. Het e-government team zal binnen de verschillende werkgroepen die in het kader van dit samenwerkingsakkoord opgericht werden een actieve rol op zich nemen.

Provincies, steden en gemeenten

De Vlaamse overheid neemt het initiatief tot de uitbouw van een geïntegreerd overheidsloket en nodigt de verschillende lokale besturen uit om hierbinnen samen het elektronisch overheidsdienstenaanbod zowel vraaggestuurd als aanbodgestuurd verder uit te bouwen. Alle lokale besturen worden beschouwd als een volwaardige gesprekspartner en zullen, afhankelijk van de initiatieven genomen binnen het Vlaams e-government actieprogramma, uitgenodigd worden om samen met de Vlaamse overheid te zorgen voor een volwaardige uitbouw van het e-government in Vlaanderen. Het e-governmentteam zal in dit verband instaan voor de nodige generieke afstemming met de VVSG, de VVP, en de betrokken gemeenten en provincies.

5 Genereren van de nodige dynamiek en betrokkenheid

De verschillende Vlaamse ministersverbinden er zich toe om in overleg met hun collega's binnen de Vlaamse Regering, in respect voor ieders bevoegdheden en binnen de eigen invulling van het eigen bevoegdheidsdomein, hun verantwoordelijkheid binnen één of meerdere e-government clusters op zich te nemen en daar bij te dragen tot de verwezenlijking van de doelstellingen van deze cluster. De verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de verschillende ministers wordt verduidelijkt in bijlage A. Iedere minister die afzonderlijk of in samenwerking met andere ministers een e-government project opstart zal duidelijk maken hoe dit project past binnen één of meerdere clusters zoals gedefinieerd in bovenstaand e-government actieprogramma, en zal tevens aantonen hoe dit project bijdraagt tot het verwezenlijken van de doelstellingen van deze cluster(s) en van het ganse e-government actieprogramma.

6 Budgettaire impact

Met dit e-government actieprogramma wenst de Vlaamse regering het algemeen kader te bepalen waarbinnen elke Vlaamse minister voor zijn of haar bevoegdheidsdomeinen e-government projecten zal ondernemen om de Vlaamse overheid tot één van de meest performante elektronische overheden te laten uitgroeien. De concrete realisatie van deze e-government projecten vindt steeds plaats binnen een bepaalde e-government cluster. Elk van deze clusters valt onder één of meerdere specifiek(e) bevoegdheidsdomein(en) en zal door de bevoegde Vlaamse minister(s) ingevuld worden. De doelstellingen van elke cluster en de concrete projecten om deze doelstellingen te verwezenlijken maken telkenmale het voorwerp uit van een jaarlijkse invulling, die direct aan de jaarlijkse begrotingen gekoppeld is. Als zodanig kunnen e-government projecten, die budgettaire implicaties hebben, slechts uitgevoerd worden, rekening houdend met het normale beslissingsproces, indien hiervoor door de bevoegde minister(s) in de begroting van het betrokken jaar de nodige budgettaire ruimte voorzien is. (Eventuele) bijkomende personeelskosten voor de projectwerking binnen de clusters zijn steeds ten laste van de sectorale begrotingen. In het bijzonder voor het begrotingsjaar 2003 dienen de ministers, betrokken bij een cluster, de nodige budgetten vrij te maken voor de prioritaire projecten die zullen afgebakend worden voor die cluster.

Op 22 april 2002 heeft de Inspectie van Financiën gunstig advies verleend. Dit advies is toegevoegd in bijlage.

Het begrotingsakkoord werd aangevraagd op 25 april 2002.

7 Weerslag van het voorstel op de lokale besturen

De voorstellen van beslissing hebben, in de mate dat de lokale besturen vanuit hun eigen autonomie instappen, ofwel geen enkele budgettaire weerslag voor deze besturen, of vormen een verdere uitvoering van de regeringsbeslissing van 8 december 2000 inzake de uitrol van e-government in Vlaanderen.

De projecten die zullen opgestart worden door de verschillende e-government clusters in het kader van het e-government actieprogramma zullen ongetwijfeld een weerslag hebben op de werking van de lokale besturen. Vermits deze nota enkel het algemeen kader bepaalt waarbinnen deze projecten zullen plaatshebben is het pas bij het uitvoeren van deze projecten dat de exacte weerslag hiervan door de voor die cluster bevoegde Vlaamse minister(s) kan ingeschat worden.

Bij het opzetten van ieder e-government project, die een budgettaire implicatie heeft, zal de betrokken Vlaamse minister(s) telkenmale nagaan wat de mogelijke impact hiervan is op het bestuur of de financiën van de gemeenten, de OCMW's, de intercommunales of de provincies. In het bijzonder bij het opzetten van e-government projecten waarbij een nauwe samenwerking met deze lokale besturen een kritische succesfactor is zal in de eventuele begeleidende nota's aan de Vlaamse regering van de voor die cluster bevoegde Vlaamse minister(s) de nodige aandacht besteed worden aan deze impact.

8 Voorstel van beslissing

De Vlaamse regering beslist:

1. haar goedkeuring te hechten aan:
 - 1.1. de strategische visie omtrent e-government zoals verwoord in punt 2 van deze nota, waarbij het e-governmentteam in samenwerking met het PPS-kenniscentrum actief PPS-mogelijkheden dient na te streven en te ontwikkelen;
 - 1.2. de uitbreiding van de 6 bestaande clusters met de 5 bijkomende clusters zoals geformuleerd in punt 3.1 van deze nota,
 - 1.3. het e-government actieprogramma zoals uiteengezet in punt 3 van deze nota;
 - 1.4. de bijkomende inspanningen die het e-government team zal leveren bij het uitwerken van deze strategische visie en het uitvoeren van dit e-government actieprogramma, zoals toegelicht in punt 4 van deze nota;
 - 1.5. de verdeling van de betrokkenheid bij de clusters zoals weergegeven in bijlage A bij deze nota;
2. de bevoegde ministers te belasten met:
 - 2.1. het opstarten en trekken van de clusters waarvoor zij verantwoordelijk zijn, waarbij een nauwe samenwerking met de aansturingsorganen voor reguleringsmanagement en administratieve vereenvoudiging centraal staat;
 - 2.2. het voorzien van de nodige budgettaire middelen om de realisatie van het programma van die clusters mogelijk te maken;
 - 2.3. de realisatie van de in punt 3.1.1 geformuleerde prioritaire doelstellingen tegen 31 december 2003;
3. in afwijking van de beslissing van 8 december 2000 (VR/PV/2000/50 - punt 2) de samenstelling van de Stuurgroep E-government als volgt te bepalen:

- als voorzitter: de minister-president of zijn vertegenwoordiger
 - minister Van Mechelen of zijn vertegenwoordiger
 - minister Van Grembergen of zijn vertegenwoordiger
 - de ministers bevoegd voor de respectieve clusters
 - dhr. E. Stroobants (secretaris-generaal departement COO)
 - de projectleider e-government van de Vlaamse overheid
 - de ICT manager van de Vlaamse overheid
 - de projectleider van de Vlaamse Infolijn
 - de informatie-ambtenaar
 - het hoofd van de kenniscel reguleringsmanagement;
4. de Stuurgroep E-government te belasten met:
- 4.1. de driemaandelijke rapportage aan de Vlaamse regering, alsook aan de Stuurgroep Informatie-maatschappij waarin elke minister is vertegenwoordigd, over de voortgang van het programma binnen elk van de clusters;
 - 4.2. de jaarlijkse voortgangsrapportage over de verwezenlijkingen in het kader van Vlaamse e-government actieprogramma;
 - 4.3. het jaarlijks uitvoeren van een benchmarking van de e-government projecten uitgevoerd in het kader van Vlaamse e-government actieprogramma;
5. de minister-president van de Vlaamse regering en de Vlaamse minister bevoegd voor ambtenaren-zaken, elk wat hun bevoegdheden betreft, te belasten met de verdere uitvoering van deze beslissingen.

Patrick DEWAEL

Minister-president van de Vlaamse regering

Paul VAN GREMBERGEN

Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden,
Ambtenarenzaken en Buitenlands Beleid

Bijlage A: Verdeling van de betrokkenheid bij de clusters

Deze bijlage geeft een overzicht van in welke mate de verschillende Vlaamse ministers betrokken (zullen) zijn bij het opzetten en de uitwerking van de verschillende clusters binnen het e-government actie-programma.

Oorspronkelijke clusters	Verantwoordelijke(n)	Betrokkene(n)
Bouwen en wonen	Dirk Van Mechelen	Jaak Gabriëls
Bedrijven	Jaak Gabriëls	Dirk Van Mechelen Renaat Landuyt
Werken	Renaat Landuyt	Marleen Vanderpoorten Jaak Gabriëls
Zorg en welzijn	Mieke Vogels	
Vlaamse en lokale fiscaliteit	Dirk Van Mechelen	Paul Van Grembergen
Milieu	Vera Dua	
Bijkomende clusters	Verantwoordelijke(n)	Betrokkene(n)
Onderwijs en vorming	Marleen Vanderpoorten	Renaat Landuyt Jaak Gabriëls
Mobiliteit	Steve Stevaert	
Cultuur, sport, vrije tijd en media	Bert Anciaux	Dirk Van Mechelen Renaat Landuyt
Overheid	Patrick Dewael	Paul Van Grembergen Dirk Van Mechelen Bert Anciaux
Wetenschap en technologie	Dirk Van Mechelen	Marleen Vanderpoorten
Ondersteuning van de werking van de clusters:		
ICT-technisch: SCICT (MVG)		
Coördinatie en begeleiding: e-government team		
Strategische sturing: Stuurgroep E-Government		

Verantwoordelijke: behoudt het overzicht van de volledige cluster en stimuleert de andere betrokkenen om zich actief in te zetten.

Betrokkene: werkt mee aan de realisatie van één of meerdere belangrijke concrete e-government projecten binnen de cluster.

Bijlage B: E-government project methodologie

Bij het uitvoeren van de e-government projecten zal een projectmethodologie gebruikt worden die is gebaseerd op een methodologie die reeds zijn deugdelijkheid bewezen heeft in het actieprogramma tele-administratie (liep van 1997 tot 1999 binnen de Vlaamse administratie). In deze e-government project-methodologie dient een project telkens zeven stappen te doorlopen:

1. scope bepaling
2. haalbaarheid
3. rechtvaardiging
4. initialisatie
5. implementatie
6. oplevering en onderhoud
7. feedback en benchmarking

Stap 1: scope bepaling

Het doel van deze eerste stap is tweeledig:

1. Onderzoeken welke processen of deelprocessen vatbaar zijn voor e-government;
2. Het opstellen van een preliminaire proces analyse voor elk van de voor e-government vatbare processen of deelprocessen.

Het inschatten van de haalbaarheid en een meer diepgaand onderzoek naar de justificatie van het project zal slechts in de tweede en derde stap gebeuren. In de eerste stap komt het er vooral op neer om op een zo creatief mogelijke wijze aan te duiden waar zich potentiële e-government projecten bevinden. Om tot dergelijke identificatie te komen, kunnen diverse wegen terzelfdertijd bewandeld worden. Een eerste invalshoek is bottom-up gericht en bestaat erin om de bestaande processen kritisch te analyseren en te toetsen aan hun "vatbaarheid" voor e-government. Een tweede benadering, die eerder als top-down kan bestempeld worden, vertrekt vanuit de doelstellingen voor de cluster en de verbeteringen die men met het e-government project wil realiseren. Een derde en aanvullende invalshoek tenslotte bestaat erin om andere (succesvolle) e-government projecten in binnen- en buitenland te bestuderen, om van daaruit mogelijks ideeën op te doen rond de definitie en doelstellingen van een eigen e-government project.

Tastbare resultaten:

Een project initiatie document met daarin:

- omschrijving van de aangeboden dienst en de doelstellingen van het project
- analyse van de betrokken/onderliggende processen, met aanduiding van die deelprocessen die wel en die niet zullen herdacht en/of geherimplementeerd worden
- afbakening van de beoogde doelgroep van de dienst en de wijze waarop deze doelgroep betrokken is in het proces of gebruik maakt van de dienst
- leggen van de eerste contacten met de betrokken entiteiten en andere belanghebbenden

Stap 2: haalbaarheid

Doelstelling is de in vorige stap geïdentificeerde processen elk te testen op de haalbaarheid van hun omvorming naar een elektronisch proces, en wel op de volgende vlakken:

- technische haalbaarheid

- economische haalbaarheid
- organisatorische haalbaarheid
- sociaal - economisch of maatschappelijk nut
- juridische haalbaarheid

Tastbare resultaten:

Een proces analyse document waarbij voor elk geïdentificeerd proces de haalbaarheid op elk der bovenvermelde 5 vlakken wordt omschreven, waarbij vooral duidelijk moet worden:

- of het proces al dan niet in het project dient opgenomen te worden (go/no go - beslissing)
- welke de belangrijkste te verwachten problemen en risico's zijn, hoe daarmee kan omgegaan worden en welke acties kunnen genomen worden.

Stap 3: rechtvaardiging

In de eerste twee projectstappen werden de projectdoelstellingen vastgelegd (scope bepaling) en werden de omgevingsfactoren en risico's geanalyseerd die bepalen of een project al dan niet haalbaar is (haalbaarheid). Het zijn vooral die factoren in deze twee stappen die de voorlopig geraamde kosten van een project zullen gaan bepalen. Als derde stap dient een "businesscase" te worden opgemaakt, waarbij alle verwachte baten maximaal worden geïdentificeerd en gekwantificeerd. De afweging van deze baten tegen de geraamde kosten die uit de vorige twee stappen volgen geeft uiteindelijk de business case. Deze business case dient opgemaakt te worden volgens de technieken van de "balanced score card", waarin o.a. rekening moet worden gehouden met het verhogen van de efficiëntie van de betrokken processen, het besparen van kosten bij deze processen, en het verhogen van het gebruiksgemak voor de burger bij het gebruik van de overheidsdiensten die van deze processen gebruik maken. Het e-government team zal de nodige richtlijnen ontwikkelen omtrent het gebruik van deze "balanced score card" techniek.

Tastbare resultaten:

De kosten en baten worden geëxpliciteerd in een businesscase document. Deze businesscase kan rechtstreeks als input gebruikt worden bij het opstellen van de jaarlijkse begroting of de begrotingswijzigingen. Op basis van de businesscase dient een beslissing genomen te worden door de clusterstuurgroep of het project in de prioritaire projectportfolio dient opgenomen te worden. In deze beslissing wordt de clusterstuurgroep bijgestaan door het e-government team.

Stap 4: initialisatie

In deze stap moet het project uitvoerbaar gemaakt worden door het concretiseren van de projectdefinitie en het opzetten van een gepaste projectorganisatie. Hierbij moet rekening gehouden worden met o.a. schaalbaarheid, hergebruik, robuustheid, integriteit, opvolging van de technische richtlijnen en aanbevelingen uitgevaardigd door het e-government team, ... Er moet ook een gepaste projectorganisatie opgezet worden, wat o.a. inhoudt het opzetten van de projectinfrastructuur, het vrijmaken van budgetten en mensen, de uitwerking van een voldoende concreet lastenboek (vooral indien er zou beslist worden om de uitwerking van het project uit te besteden), ...

Tastbare resultaten:

- een concrete uitwerking van de projectdefinitie
- de nodige afspraken omtrent de benodigde projectorganisatie
- een gedetailleerd projectplan en eventueel een volledig lastenboek

Stap 5: implementatie

In deze stap ligt de nadruk op het correct opvolgen, bijsturen en consolideren van de uitvoering van het e-government project in functie van de door de cluster en het e-government team vooropgestelde objectieven. Een correcte opvolging van de uitvoering van het project is noodzakelijk. Dit betekent dat er een duidelijk eigenaarschap gedefinieerd wordt, een “sponsorship” binnen de clusterstuurgroep dat verder dient te gaan dan de puur ambtelijke opvolging van het project. Een projectleider (extern of intern) wordt aangesteld om de dagelijkse opvolging van het project te verzekeren.

Tastbare resultaten:

- duidelijk eigenaarschap van het e-government project
- tussentijdse acceptatie van de opleveringen
- projectopvolging, rapportage en bijsturing
- escalatieprocedure naar het cluster team en desnoods het e-government team toe voor het oplossen van eventuele organisatorische of technische problemen

Stap 6: oplevering en onderhoud

In deze stap ligt de nadruk op het stimuleren van het gebruik van de resultaten van het e-government project door bij de eindgebruikers, en op het garanderen van de continuïteit en de goede werking van de e-government toepassing eenmaal deze in productie genomen is.

Tastbare resultaten:

- formele acceptatie van de oplevering van het e-government project door het cluster team en het e-government team
- acceptatie van het werkende e-government project door de eindgebruikers (binnen en/of buiten de administratie)
- een uitgewerkt onderhoudsplan voor voortdurende kwaliteitsbewaking van het opgeleverde e-government systeem en het onderliggend proces
- een gedetailleerde planning en budgettering voor de operationele werking en verdere ondersteuning van het e-government systeem

Stap 7: feedback en benchmarking

Om te leren uit het afgelopen project (en aldus zo snel mogelijk best practices te ontwikkelen) en om voeling te blijven houden met de snel wijzigende behoeften van de gebruikers is er nood aan systematische feedback. Deze feedback dient enerzijds van de project deelnemers (projectleider, betrokken partijen, ...) te komen en anderzijds van de eindklanten teneinde een continu verbeteringsproces op gang te brengen. Door de terugkoppeling van deze feedback (door het clusterteam naar het e-government team toe) zal het e-government team o.a. snel in staat zijn om een praktisch vademecum van “lessons learned” en “best practices” op te stellen, of om opportuniteiten m.b.t. reguleringsvereenvoudiging te detecteren en mee te delen aan de cel reguleringsmanagement.

Naast deze feedback zal ook aan benchmarking gedaan worden, m.a.w. de diensten die binnen het e-government project ontwikkeld zijn geweest zullen vergeleken worden met gelijkaardige buitenlandse elektronische overheidsdiensten, teneinde op deze manier een beter zicht te krijgen op de voortgang en het succesniveau van het Vlaamse e-government actieprogramma.

Tastbare resultaten:

- document met “lessons learned” en “best practices”, het resultaat van de ervaringen opgedaan tijdens dit project

- document met resultaten van de (informele of formele) bevraging van de gebruikers van de diensten ontwikkeld in het kader van dit project
- document met positionering van de diensten ontwikkeld in het kader van dit project ten opzichte van gelijkaardige buitenlandse elektronische overheidsdiensten

Bijlage C: Uitbouw van een geïntegreerd overheidsloket

Om de diensten (informatieve, interactieve en transactionele applicaties) die door de clusters zullen ontwikkeld worden aan te bieden dient de reeds bestaande *portaal* www.vlaanderen.be uit te groeien tot een *geïntegreerd overheidsloket*. Dit geïntegreerd overheidsloket zal de gebruiker toegang bieden tot informatie en diensten (interactieve applicaties en transactionele applicaties) aangeboden door de Vlaamse overheden een overzicht bieden van hetgeen de overheid (Vlaams, federaal, lokaal) voor de gebruiker aan elektronische dienstverlening aanbiedt.

Portaal www.vlaanderen.be

De inhoud die via de portaalsite Vlaanderen ter beschikking zal worden gesteld aan de geïnteresseerde bezoeker (burger, bedrijf, organisatie, instelling, vereniging, ...) dient georganiseerd te worden volgens navigatiestructuren die gericht zijn op het gebruik dat die bezoeker wenst te maken van deze inhoud. In het e-government Samenwerkingsakkoord afgesloten tussen de federale staat en de gemeenschappen en gewesten betreffende de bouw en de exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform wordt in artikel 2 vastgelegd dat de betrokken partijen er zich toe verbinden van hun elektronische diensten aan te bieden op basis van *intenties*, m.a.w. georganiseerd volgens de behoeften van de burgers, bedrijven en andere organisaties die van deze diensten gebruik wensen te maken. Ook op Europees niveau is er een evolutie in de richting van een verplichte organisatie van het aanbod van elektronische overheidsdiensten op basis van de *levenslijn* van een burger of bedrijf. Om hierbij aan te sluiten zullen de Vlaamse e-government diensten (informatieve, interactieve en transactionele applicaties) via de portaal aangeboden worden (aan de burger, het bedrijf, de organisatie, de instelling, de vereniging, ...) volgens 5 verschillende gezichten:

1. Clusters

Een op de cluster indeling gebaseerde navigatiestructuur die de afbakening tussen de verschillende e-government clusters weerspiegelt. Een dergelijke navigatiestructuur laat de burger toe om snel de informatie terug te vinden die hoort bij de interacties die hij binnen een bepaalde e-government cluster met de (Vlaamse) overheid dient te hebben.

2. Burgerlevenslijn

Een tijdsgebaseerde navigatiestructuur die de levenslijn van de burger weerspiegelt, van geboorte tot dood, en bestaat uit de betekenisvolle momenten (en deelmomenten) op die levenslijn. Een dergelijke navigatiestructuur laat de burger toe om snel de informatie terug te vinden die hoort bij de interacties die hij tijdens een bepaald levensmoment met de (Vlaamse) overheid dient te hebben. Deze levenslijn zal in samenspraak met de andere overheden gedefinieerd worden (zoals afgesproken in het samenwerkingsakkoord).

3. Bedrijfslevenslijn

Een tijdsgebaseerde navigatiestructuur die de levenslijn van een bedrijf weerspiegelt, van oprichting tot faillissement, en bestaat uit de betekenisvolle momenten (en deelmomenten) op die levenslijn. Een dergelijke navigatiestructuur laat de werknemer / werkgever toe om snel de informatie terug te vinden die hoort bij de interacties die hij tijdens een bepaald levensmoment met de (Vlaamse) overheid dient te hebben. Deze levenslijn zal in samenspraak met de andere overheden gedefinieerd worden (zoals afgesproken in het samenwerkingsakkoord).

4. Doelgroepen

Een conceptgebaseerde navigatiestructuur die de mogelijke bezoekers aan de portaal indeelt in een aantal archetypische doelgroepen (ouders, zelfstandigen, leraren, leerlingen, artiesten, ...). Een dergelijke navigatiestructuur laat de bezoeker toe om snel de informatie terug te vinden die hoort bij de interacties die hij in een bepaalde hoedanigheid met de (Vlaamse) overheid dient te hebben.

5. Organisatorisch

Een structuurgebaseerde navigatiestructuur die de organisatorische structuur van de Vlaamse overheid weerspiegelt en in één enkele hiërarchie voorstelt. Een dergelijke navigatiestructuur laat de ambtenaar toe om snel de informatie terug te vinden die hoort bij een welbepaalde organisatorische entiteit en zal dan ook voornamelijk gebruikt worden bij het gebruik van de portaal op het intranet.

Deze 5 gezichten vormen 5 alternatieve manieren om toegang te krijgen tot dezelfde diensten (informatieve, interactieve en transactionele applicaties) die binnen de clusters zullen ontwikkeld worden.

Algemene portaal diensten

Naast deze nieuwe diensten (informatieve, interactieve en transactionele applicaties) die door de clusters zullen ontwikkeld worden, zullen de bestaande veelgebruikte portaal diensten (de persberichtendatabank, de adressendatabank, de publicatiesdatabank en natuurlijk de ontsluiting van de inhoud van de Infolijn) verder uitgebouwd worden. Zo zal bvb. een nieuwe versie van de publicatiesdatabank ontwikkeld worden die zich integreert in het concept van het geïntegreerd overheidsloket en in de toekomst de gebruiker toelaat om rechtstreeks on-line publicaties te bestellen, te betalen en hun levering op te volgen. Bij de verdere ontwikkeling van de Vlaamse portaal zullen bovendien de adressendatabank en de publicatiesdatabank geconsolideerd worden in één omgeving, zodat men zich kan beperken tot het ondersteunen van één enkele adressendatabank, wat toelaat adressen op één enkele plaats te beheren, en duidelijke afspraken vast te leggen omtrent wie precies verantwoordelijk is voor het beheer van bepaalde adresgegevens, en zal de actualiteitsrubriek verder uitgebouwd worden.

Stappenplan voor de uitbouw

Zoals afgesproken met SCICT werd door het e-government team het volgende stappenplan vastgelegd voor de uitbouw van de portaal www.vlaanderen.be tot een geïntegreerd overheidsloket:

- Fase 1: "Functionele en technische analyse"
In een eerste fase wordt een gedetailleerde functionele analyse uitgevoerd ter uitwerking van het concept "geïntegreerd overheidsloket", rekening houdend met de huidige en nieuwe technologische aspecten alsook met de bestaande MVG-investeringen, gevolgd door een technische analyse die deze functionele vereisten vertaalt in een conceptuele systeemarchitectuur.
- Fase 2: "Proof of concept"
In een tweede fase zullen één of meerdere pilotoprojecten geïmplementeerd worden ter evaluatie en concretisering van de in fase 1 ontwikkelde conceptuele architectuur. Deze implementatie wordt uitgevoerd binnen het bestaande outsourcingscontract, in overleg tussen het e-government team en SCICT.
- Fase 3: "Implementatie"
Op basis van de resultaten van de "proof of concept" uit fase 2 werkt het e-government team verdere voorstellen uit voor de uitbouw van het geïntegreerd overheidsloket, in samenspraak met SCICT (voor wat betreft de technologische aspecten).

INHOUD

1	SITUERING	1
2	STRATEGISCHE VISIE ACHTER HET VLAAMSE E-GOVERNMENT	2
3	HET E-GOVERNMENT ACTIEPROGRAMMA	4
3.1	Activering van de e-government clusters	4
3.1.1	<i>Doelstellingen</i>	5
3.1.2	<i>Taakverdeling</i>	5
3.1.3	<i>Organisatie en werking</i>	7
3.1.3.1	Samenstelling van de clusterstuurgroepen	7
3.1.3.2	Selectie van geschikte projecten	7
3.1.3.3	Project methodologie	8
3.1.3.4	Project opvolging	8
3.2	Ondersteuning door het e-government team	9
3.3	Samenvattende tabel met sleuteltijdstippen	10
4	BIJKOMENDE E-GOVERNMENT INSPANNINGEN.....	10
4.1	Communicatie en sensibilisering omtrent e-government	10
4.2	Samenwerking met de andere bestuursniveaus i.v.m. e-government.....	11
5	GENEREREN VAN DE NODIGE DYNAMIEK EN BETROKKENHEID	12
6	BUDGETTAIRE IMPACT.....	12
7	WEERSLAG VAN HET VOORSTEL OP DE LOKALE BESTUREN	13
8	VOORSTEL VAN BESLISSING	13
	BIJLAGE A: VERDELING VAN DE BETROKKENHEID BIJ DE CLUSTERS	15
	BIJLAGE B: E-GOVERNMENT PROJECT METHODOLOGIE.....	16
	BIJLAGE C: UITBOUW VAN EEN GEÏNTEGREERD OVERHEIDSLOKET	20
	<i>Portaal www.vlaanderen.be.....</i>	<i>20</i>
	<i>Stappenplan voor de uitbouw.....</i>	<i>21</i>