



E-government in Vlaanderen einde 2003

Hans C. Arents, kenniscentrummanager Cel Media-innovatie, Departement Wetenschap, Innovatie en Media

Tel: (02) 553 45 63 – Fax: (02) 553 45 79 – E-mail: hans.arents@wim.vlaanderen.be

North Plaza B, Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel

DISCLAIMER

De informatie in deze slides is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Hoewel bij de samenstelling van de inhoud van deze slides de grootst mogelijke zorgvuldigheid werd betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie niet van toepassing is of na verloop van tijd niet meer correct is. De Cel Media-innovatie aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor enige directe of indirecte schade welke kan ontstaan door het nemen van beslissingen of het ondernemen van acties op basis van de in deze slides verstrekte informatie.



E-government in Vlaanderen einde 2003

n Wat met e-government in Vlaanderen?

- uitbouw van een Digitaal Vlaanderen
- juiste plaats van e-government hierin

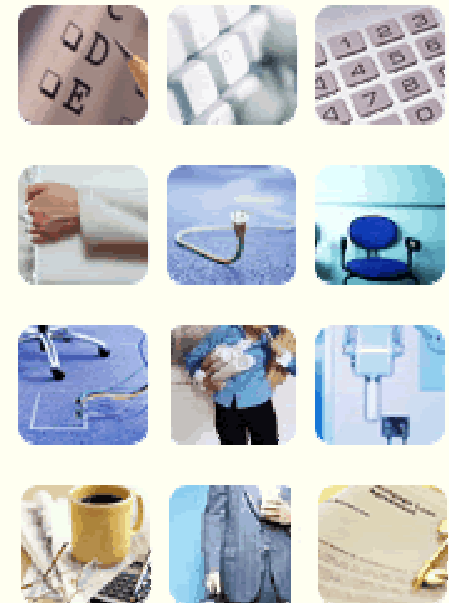
n E-government in Vlaanderen

- strategische visie voor het Vlaamse e-government
- vijf fases in het Vlaamse e-government
 - realisaties
 - plannen

n Concrete projecten voor 2004

- integratie Vlaamse Infolijn + portaal
- begin van het Web4All project
- e-government via iDTV

n Welke lessen hebben we al geleerd?



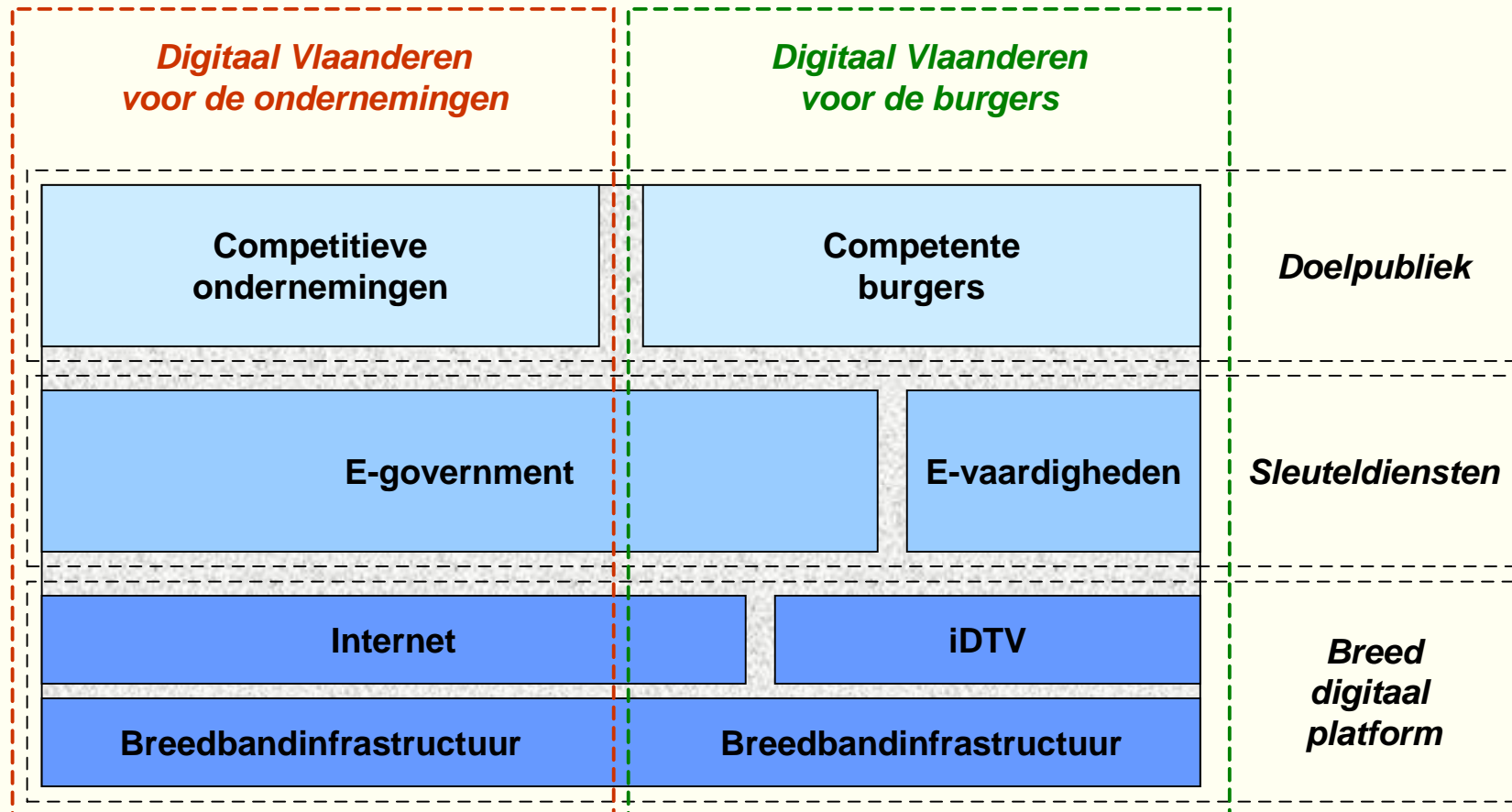


Wat is de plaats van e-government?

- n Dé uitdaging: een realistisch antwoord vinden op de vraag
“*Wat kan de Vlaamse overheid (nog) doen om de ontwikkeling van de informatiemaatschappij in Vlaanderen te stimuleren na het spectaculair springen van de Internet zeepbel?*”
- n De Vlaamse overheid staat voor de opgave om een **Digitaal Vlaanderen** uit te bouwen:
 - voor de juiste **doelpublieken**
 - è focus op *ondernemingen* en *burgers*
 - via het aanbieden van de juiste **sleuteldiensten**
 - è focus op *e-government* en *e-vaardigheden*
 - gebruikmakend van een zo breed mogelijk **digitaal platform**
 - è focus op *breedband Internet* en *interactieve digitale televisie (iDTV)*



Bouwstenen voor een Digitaal Vlaanderen





Digitaal Vlaanderen voor de ondernemingen

n Doel: **competitieve ondernemingen**

- beter *ondernemen* in het Internettijdperk

n Hoe?

- bedrijfsgerichte uitbouw van het Vlaamse e-government
 - aanbieden van relevante en accurate elektronische informatie
 - ontwikkeling van geïntegreerde transactionele toepassingen
- ondersteunen van de administratieve vereenvoudiging
 - stroomlijnen van bestaande overheidsprocessen en -procedures
 - uitbouw van een efficiënte elektronische overheids back-office

n Hoofdzakelijk gebruikmakend van breedband Internet

- kabel, ADSL, ...



Digitaal Vlaanderen voor de burgers

n Doel: **competente burgers**

- beter *deelnemen* aan het Internettijdperk

n Hoe?

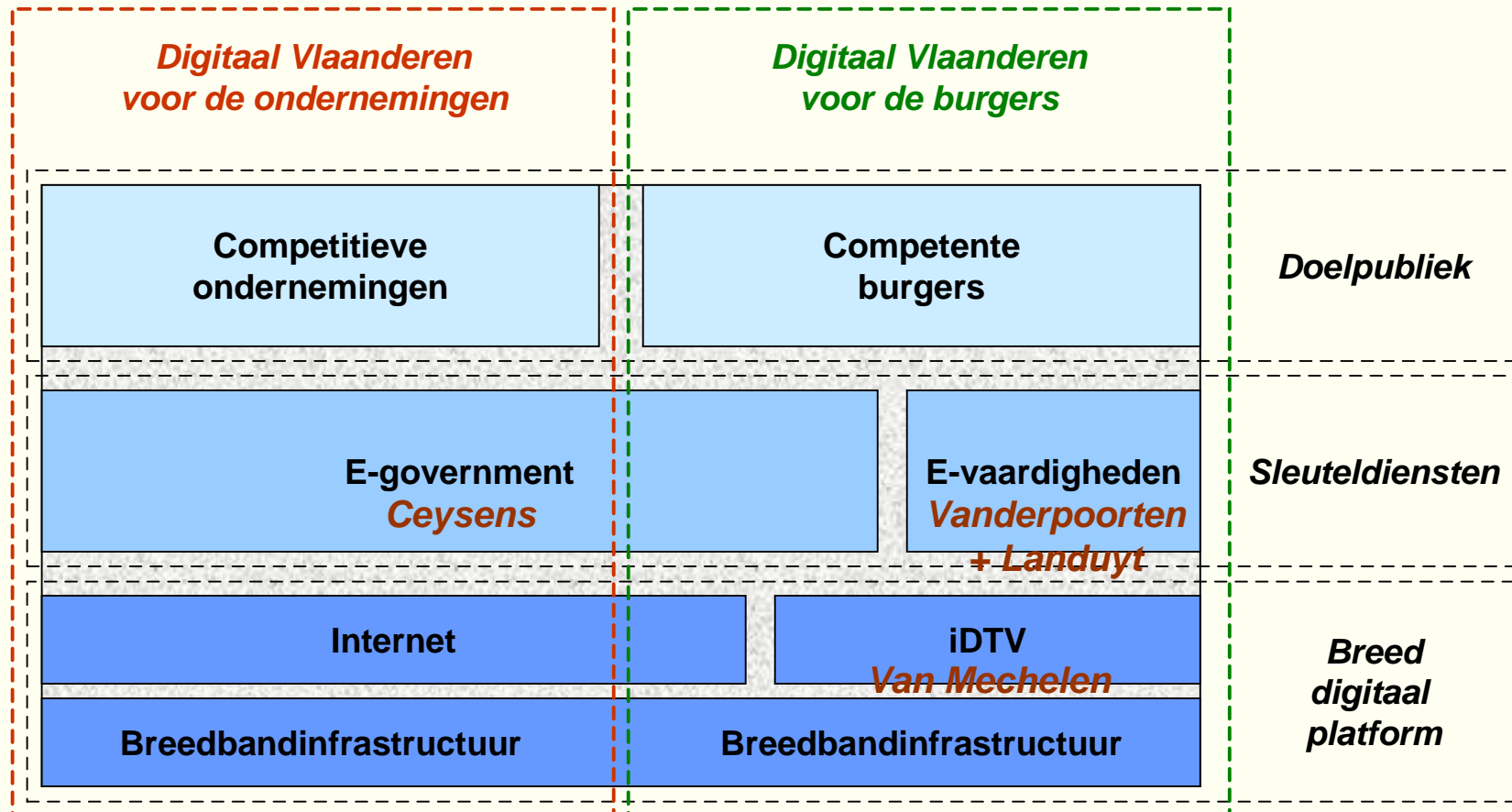
- klantgerichte uitbouw van Vlaamse e-government
 - integratie Vlaamse Infolijn + portaal → Contactpunt Vlaanderen
- aanleren / bijscholen van de nodige e-vaardigheden
 - uitbreiden van het e-learning aanbod binnen de Vlaamse (hoger) onderwijsinstellingen, ...
 - uitbreiden van het e-skills aanbod bij de VDAB

n Deels gebruikmakend van breedband Internet, maar hoofdzakelijk gebruikmakend van interactieve digitale televisie

- kabel, ADSL, ... + nog uit te bouwen Vlaamse MHP dienstenplatform (door IWT gefinancierd proefproject “Vlaanderen Interactief”)



Betrokken Vlaamse ministers





E-government strategische visie

n Septemerverklaring 2000:

- "Vlaanderen koestert de ambitie om als eerste regio ter wereld een volwaardig egovernment op te bouwen. **Alle beleidsdocumenten moeten via het web geraadpleegd kunnen worden, alle formulieren aangevraagd, elke politiek verantwoordelijke of administratieve dienst gecontacteerd.** ... De bevolking en de bedrijven moeten straks voor een geïntegreerde behandeling van hun vragen en dossiers terechtkunnen bij **één loket, hetzij fysisch hetzij virtueel.**"

n Septemerverklaring 2001:

- "De Vlaamse overheid wil het elke burger, onderneming of organisatie mogelijk maken om **on-line alle beleidsdocumenten en formulieren te raadplegen en op te vragen.** Het project e-VRT zal de Vlaming toelaten dit ook te doen via zijn televisietoestel. De burger zal **alle administratieve diensten en politieke verantwoordelijken elektronisch kunnen contacteren.** Elke vorm van contact met de overheid wordt mogelijk: informatie, transactie en beleidsparticipatie."



E-government strategische visie

n Nota Vlaamse regering 24 mei 2002:

- “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.”
- bijbehorende strategische objectieven:
 - de overheid **openstellen** in haar dienstverlening en in haar beleidswerking
 - de overheid **herdenken** in haar interne werking en in haar externe samenwerking



Vijf fases in het Vlaamse e-government

Alomtegenwoordig

- uitbouw van een volwaardige elektronische overheid
- openstellen van de werking van de overheid
- betrekken van de burger en het bedrijf bij de beleidswerking

In de breedte

- uitbouw van geïntegreerd overheidsloket
- herdenken van de werking van de overheid
- vereenvoudigen van processen en integreren van toepassingen binnen/buiten de Vlaamse overheid

In de diepte

- ontwikkeling sleuteldiensten
- uitbouw via sleutelkanalen
- vastleggen van standaarden en architectuur
- integratie van de portaal met de Infolijn

Opstart

- start clusters
- uitbouw e-gov programmabeheer
- bouw prioritaire clusterprojecten
- ontwikkeling nieuwe portaal

Voorbereiding

- doelstellingen
- basisprincipes
- organisatie

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009



E-government fase 1: voorbereiding

- n** Kader: nota Vlaamse regering "De uitbouw van geïntegreerde overheidsloketten" (8 december 2000)
 - “Vlaanderen koestert de ambitie om als eerste regio ter wereld een volwaardig e-government op te bouwen.”
 - de basisprincipes van het Vlaams e-government: naar geïntegreerde informatieverstrekking / van reactie naar transactie
 - de organisatiestructuur van het Vlaams e-government: e-government stuurgroep / e-government team / 5 thematische clusters
 - de budgettaire aspecten en implicaties op personeelsvlak
 - een tijdslijn voor het opstarten van de werkzaamheden
- n** Realisaties:
 - aanwerving e-government projectleider
 - aanwerving en opstart van e-government team



E-government fase 2: *opstart*

n Kader: nota Vlaamse regering "De verdere uitbouw van het Vlaamse e-government" (24 mei 2002)

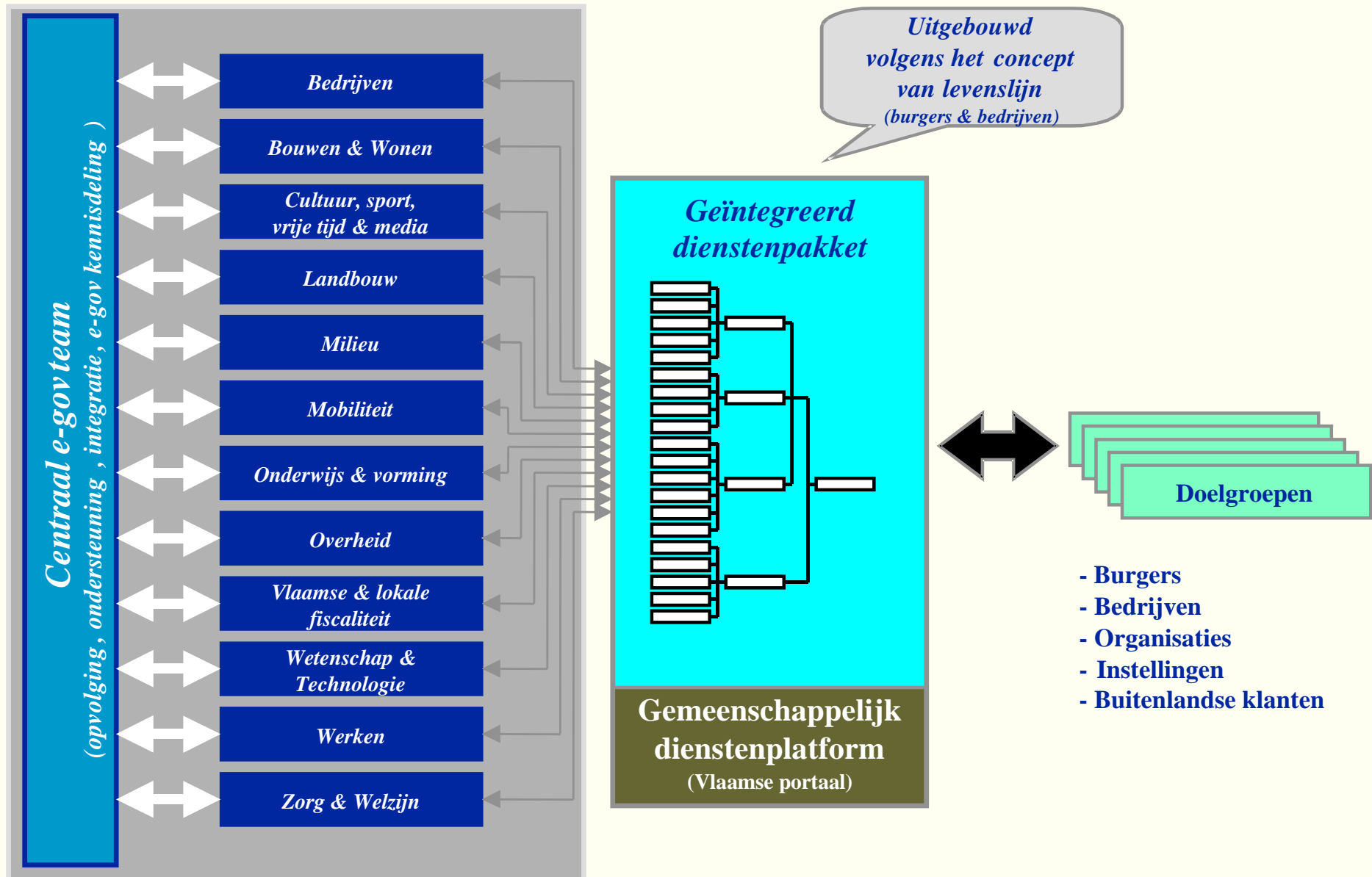
- “De ambitie van de Vlaamse regering is tegen 2007 elke burger, onderneming of organisatie elektronisch toegang te verschaffen tot de belangrijkste diensten die door de overheid geleverd worden.”
- samenstelling van de e-government clusters: de 5 oorspronkelijke thematische clusters + 6 nieuwe thematische clusters
- formulering van concrete doelstellingen voor 2003
 - zoveel mogelijk informatie elektronisch ontsloten, minstens 3 interactieve elektronische diensten, minstens 1 transactionele elektronische dienst

n Realisaties:

- opstart van het e-government programma
- bouw prioritaire clusterprojecten
- realisatie van “quick wins”

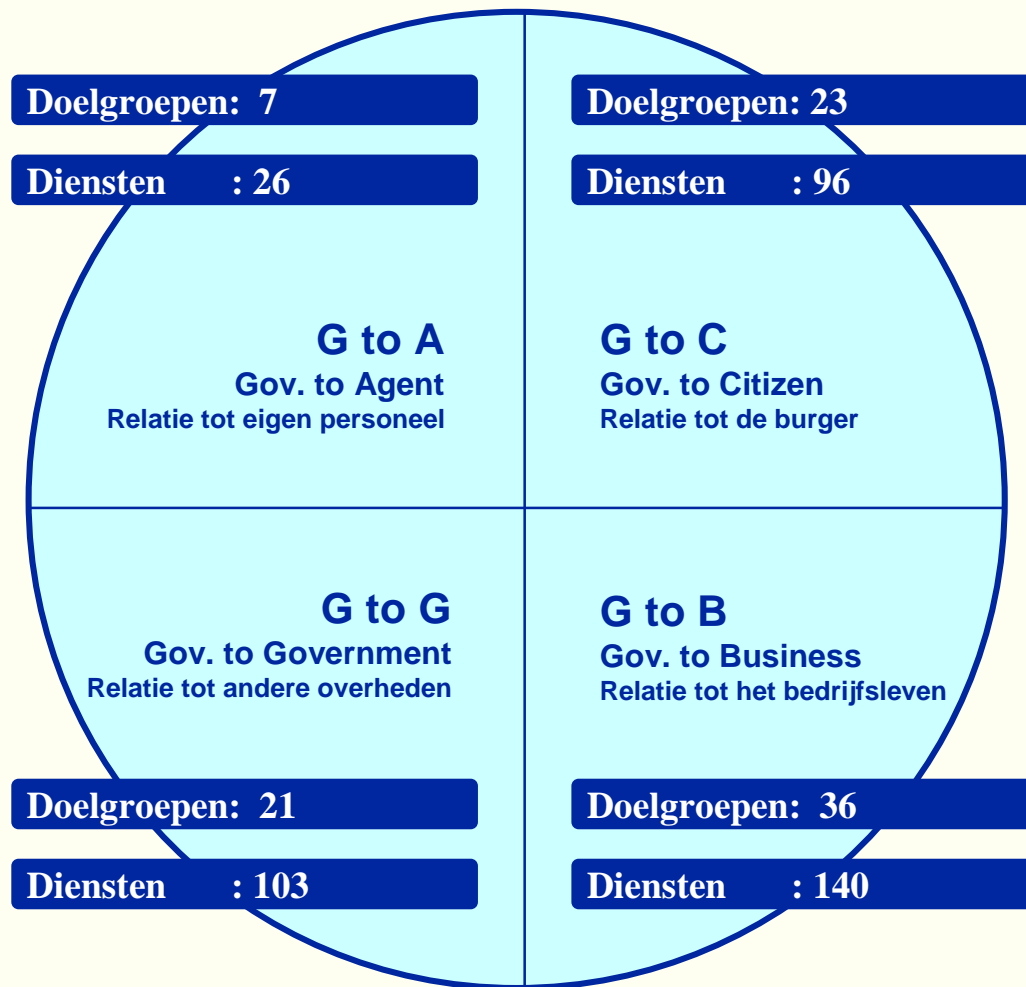


E-government programma: organisatie





E-government programma: projecten



n Doelgroepen:

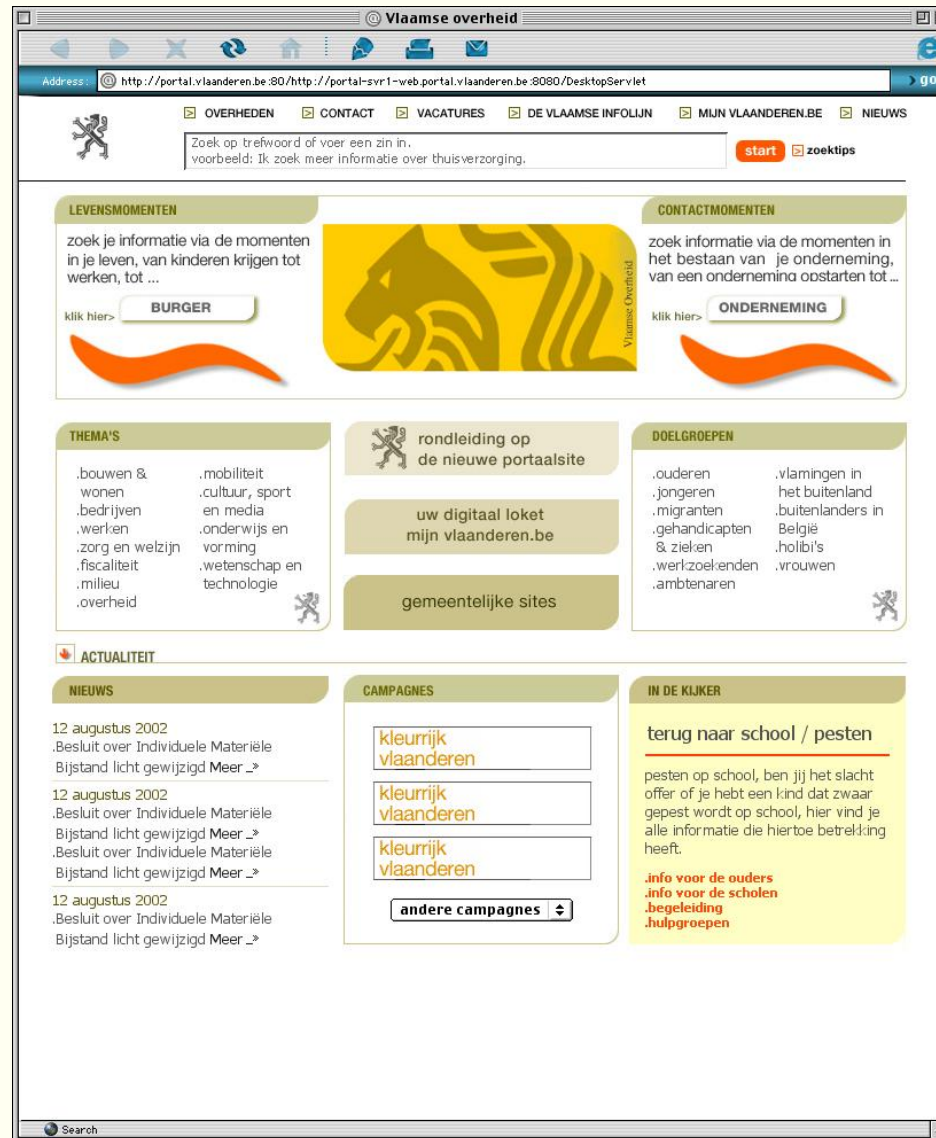
- iedere cluster definieert zijn eigen doelgroepen
- hoofddoelgroepen: burgers, ondernemingen, ambtenaren

n Diensten:

- iedere cluster bepaalt zijn eigen diensten
- volledig nieuwe diensten of combinatie van bestaande diensten



Quick win: nieuwe Vlaamse portaal



n In de nieuwe portaal zijn 4 navigatiestructuren voorzien:

- levenslijn van de burger ('levensmomenten')
- levenslijn van het bedrijf ('contactmomenten')
- thema's (uit de Infolijn)
- doelgroepen

n Andere diensten:

- persberichten, publicaties, adressendatabank, ...

n Online sinds **16 februari 2003**



Quick win: Vlaanderen Online

De Vlaamse Gemeenschap - Erpe-Mere - Microsoft Internet Explorer

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Adres ren.be/NASApp/cs/ContentServer?pagename=MVG_GW/Page/diensten&gem=Erpe-Mere&mode1=diensten&lang=NL&mode2=

start > Erpe-Mere > Gemeentediensten

.start gemeente
-gemeentediensten
.gemeentebestuur
.contact

Gemeentediensten

.Dienst Financiën	.Dienst cultuur onderwijs jeugd - ontwikkelingssamenwerking	.Dienst informatica
.Gemeentemagazijn	.Gemeentesecretariaat	.Leefmilieu
.Ontvangerij	.Openbare Werken Gebouwen Technische Dienst.	.Openbare bibliotheek
.Personeelsdienst lokale economie landbouw middenstand intercommunales	.Sportdienst	.Stedenbouw

Informatie Gemeentehuis

*Binnen deze rubriek vind u meer informatie betreffende het gemeentehuis en de gemeentediensten. Het Gemeentehuis kan u vinden op het volgende adres:
Gemeentebestuur Erpe-Mere
Oudenaardssesteenweg 458
9420 Erpe-Mere*

De vaste openingstijden van het gemeentehuis zijn de volgende:

*Maandag: van 8.15 tot 11.45 uur
Dinsdag: van 8.15 tot 11.45 uur
Woensdag van 8.15 tot 11.45 uur en
van 13.00 tot 16.45 uur
Donderdag: van 8.15 tot 11.45 uur en
van 17.30 tot 20.00 uur
Vrijdag: van 8.15 tot 11.45 uur*

disclaimer

Internet

- n Doel: alle Vlaamse gemeentes tegen 2003 online krijgen
- n 86 gemeentes stellen zich via een standaard website op de portaal voor aan de burger
- n Online sinds **1 januari 2003**



Proefproject: e-government via iDTV

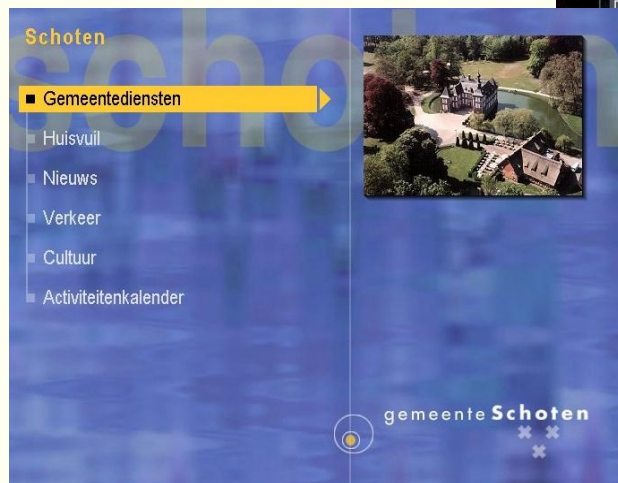


Interactieve Omroep (IO)
Digitaal Thuisplatform



bekijken van lokale
overheidsinformatie

opvragen van lokale
werkaanbiedingen



uittesten bij 100 proefgezinnen van
- Elektronische Programmagids (EPG)
- Personal Video Recorder (PVR)
- ...



E-government fase 3: *in de diepte*

n In de diepte uitbouwen van Vlaams e-government:

- niet alles elektronisch voor iedereen trachten aan te bieden, maar gericht de juiste diensten aanbieden via de juiste kanalen (fysiek loket, papieren briefwisseling, e-mail, Internet, iDTV)
 - voor burgers: nadruk op informatie en interactie via Internet + iDTV
 - voor bedrijven: nadruk op informatie en transactie via Internet

è door het actief bevragen en betrekken van de burgers/bedrijven

è wijziging in de Vlaamse e-government prioriteiten

n Wat er daartoe zal gebeuren:

- de nodige standaarden & richtlijnen definiëren én verplichten
- de Infolijn technologisch en organisatorisch integreren in de portaal
- beginnen met PKI en UME pilootprojecten binnen de Vlaamse overheid



Wijziging in de e-government prioriteiten

n Uitgangspunt: de overheid is een noodzakelijk kwaad
maar we kunnen wel de contacten tussen ...

overheid en bedrijven zo **efficiënt** mogelijk maken

- zo weinig mogelijk dubbele gegevens opvragen
- zo veel mogelijk gegevens elektronisch indienen
- zo veel mogelijk verrichtingen elektronisch afhandelen

overheid en burgers zo **aangenaam** mogelijk maken

- zo weinig mogelijk contacten vereisen
- zo pro-actief mogelijk in contact treden
- zo adequaat mogelijk aanbod van kanalen





Wijziging in de e-government prioriteiten

n Voor **bedrijven**: nadruk op **compliance**

- bedrijven moeten aan een heleboel overheidsverplichtingen voldoen
 - milieuvergunningen, subsidieaanvragen, ...
- è zo eenvoudig mogelijk maken om aan deze verplichtingen te voldoen
 - elektronische formulieren downloaden
 - volledig on-line transacties uitvoeren
 - ...

n Voor **burgers**: nadruk op **convenience**

- burgers hebben recht op een heleboel hulp van de overheid
 - toegankelijke informatie, allerlei financiële steun, ...
- è zo eenvoudig mogelijk maken om van deze rechten gebruik te maken
 - verwijzing naar leesbare elektronische informatie
 - begeleiding bij het gebruik van (eenvoudige) diensten
 - ...



E-government fase 4: *in de breedte*

n In de breedte uitbouwen van Vlaams e-government:

- consistentie in de look & feel van álle Vlaamse overheidssites
- ontwikkeling van een geïntegreerd overheidsloket
 - opzetten van een centraal klantenbestand
 - bijhouden van dossierstatus informatie
 - gepersonaliseerde portaal interface
- vereenvoudigen van processen binnen de Vlaamse overheid en integreren van toepassingen met federale/lokale overheid, industrie, ...

n Wat er daartoe zal gebeuren:

- opzetten en beheren van gezaghebbende referentiedatabanken
- (samen met de privé-industrie?) opzetten van een beveiligd hoge-snelheidsnetwerk voor elektronische gegevensuitwisseling
- uitbouwen van een volledige PKI en UME infrastructuur om samen met andere partners geïntegreerde diensten te kunnen aanbieden



E-government fase 5: *alomtegenwoordig*

n Alomtegenwoordig maken van de elektronische overheid:

- elektronische kanalen (Internet, iDTV) niet de enige, maar wel de meest gebruikte kanalen voor nagenoeg *á*lle overheidsdiensten
- e-government zorgt voor optimale klantvriendelijkheid en voortdurende verbetering langsheen de hele waardeketen van de overheid
 - beleidsvoorbereiding *è* politieke besluitvorming *è* wetgeving
 - è* beleidsuitvoering: opzet van structuren en processen & inzet van mensen en middelen *è* dienstverlening *è* beleidsopvolging

n Wat er dient te gebeuren:

- wetgeving aanpassen en mentaliteitswijziging bij burger en politici nastreven om e-democratie tot een dagelijkse werkelijkheid te maken
- “e-government” wordt gewoon “government”: het optimaal gebruik van ICT technologie wordt een kernopdracht van de administratie
 - uitbouwen van kennisbeheer, uitwisselen van best practices, ...
 - nastreven van continue “government process re-engineering”



Concrete projecten voor 2004

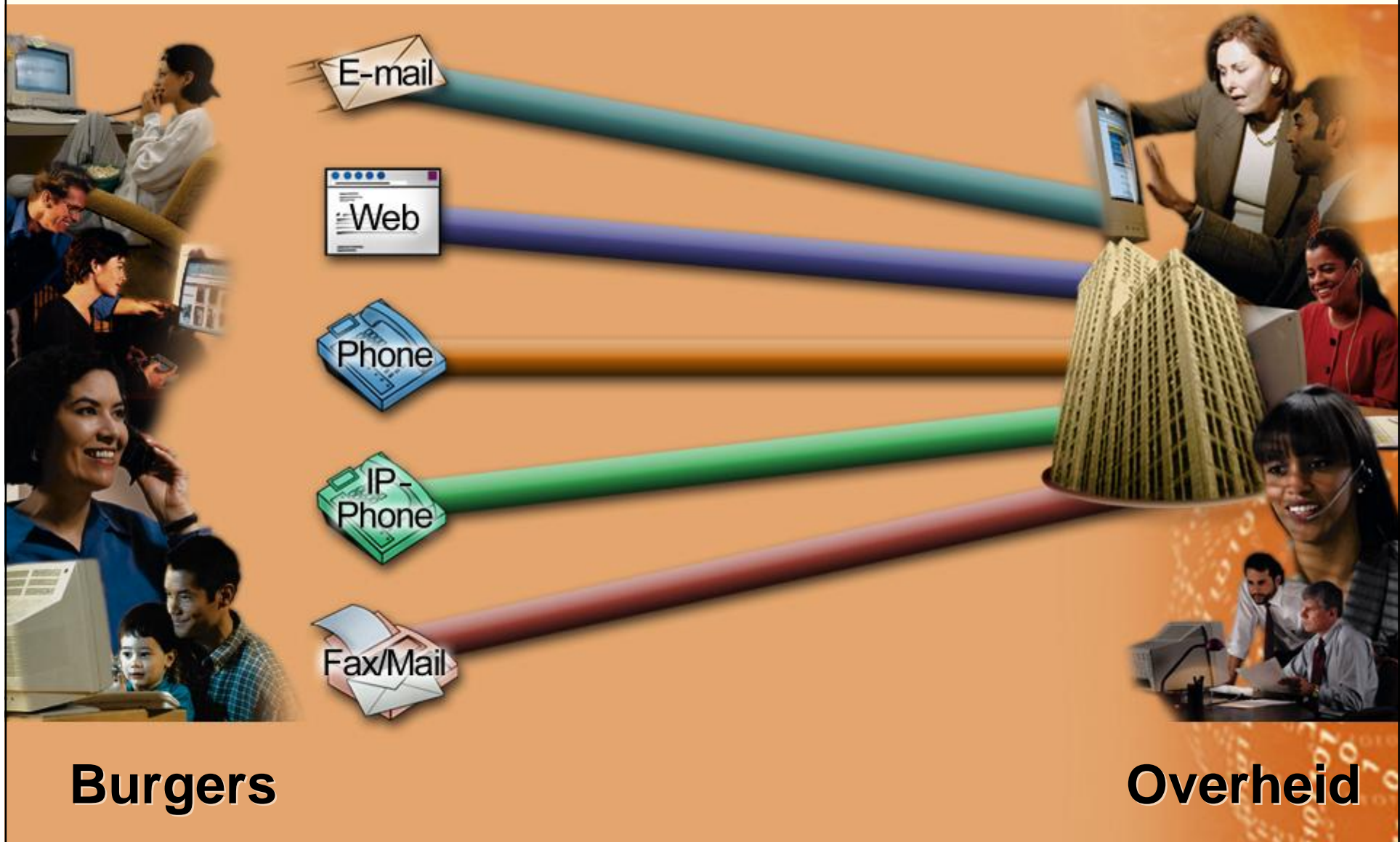
- n** Integratie Vlaamse Infolijn + portaal in Contactpunt Vlaanderen
 - contactcenter-filosofie: klantgericht, vraaggestuurd
 - welke instantie kent de burger het best bij de Vlaamse Overheid? de Infolijn, die hem of haar dag in dag uit aan de lijn heeft
 - één centrale informatieleverancier en dienstenwegwijzer
 - op portaal site Vlaanderen.be: naadloze integratie info-aanbod Infolijn

- n** Het Web4All project: e-government voor élke burger
 - formeel engagement van de Vlaamse Regering om zoveel mogelijk websites en online diensten toegankelijk te maken
 - ten laatste afgerond in 2007

- n** Proefproject e-government via iDTV:
 - breedband als “enabler” voor het e-government dienstenaanbod



Integratie Vlaamse Infolijn + portaal



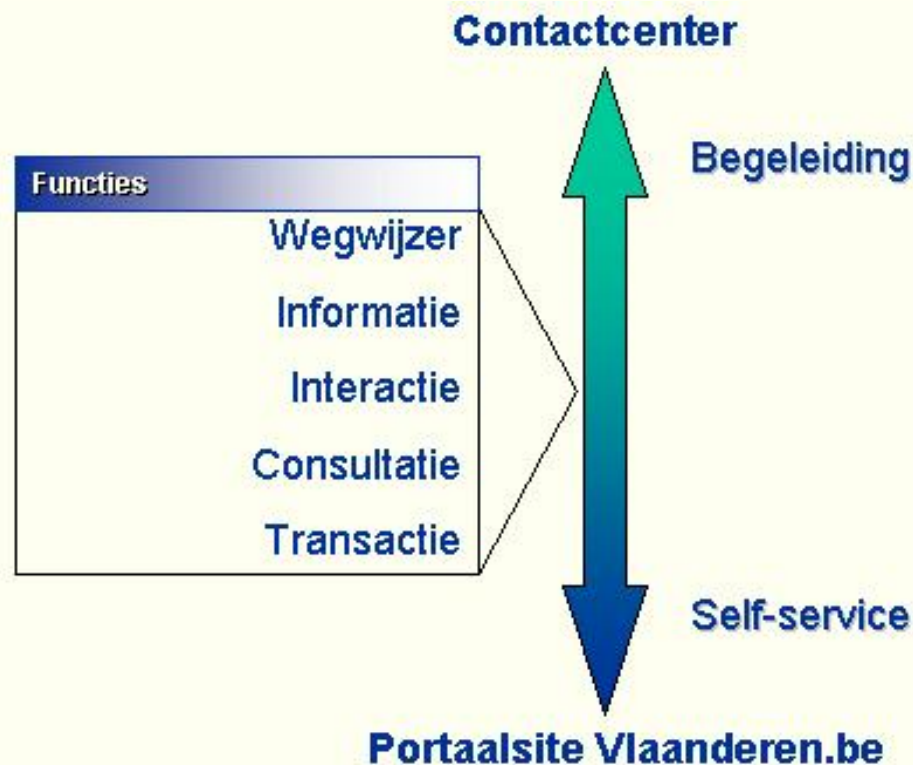
Burgers

Overheid



Contactpunt Vlaanderen: integratie Infolijn

- n** Aanbod van een breed gamma aan informatie
 - wegwijs informatie è algemene informatie è gerichte informatie
- n** Aanbod van een breed gamma aan diensten
 - interactie è consultatie è transactie





Begin van het Web4All project

- n** Doelstelling: tegen **eind 2007** moeten alle websites van de Vlaamse overheid toegankelijk zijn voor surfers met een visuele of motorische handicap
- n** Drie-stappen plan:
 - stap 1: opstellen van kwaliteitscriteria waaraan toegankelijke websites moeten voldoen
 - stap 2: op basis van deze criteria alle Vlaamse overheidswebsites onder handen nemen die onder de bevoegdheid van e-government vallen. Extra aandacht zal daarbij uitgaan naar de Vlaamse portaalsite
 - stap 3: rest van de Vlaamse overheidswebsites aanpakken, waarbij websites over werk, welzijn of gericht op personen met een handicap en ouderen het eerst aan de beurt komen
- n** Praktische uitvoering: samenwerking tussen de diensten Emancipatiezaken en E-government



E-government en breedband

- n België behoort tot de wereldtop 5 bij breedbandgebruikers per 100 inwoners (International Telecommunication Union studie)

Quality: Top 5 by broadband Internet subscribers per 100 inhabitants

1	Korea (Rep.)	21.9
2	Hong Kong, China	14.6
3	Canada	11.1
4	Taiwan, China	9.4
5	Belgium	8.4

Source: ITU World Telecommunication Indicator database.

- n Breedbandgebruikers zijn héél intensieve Internet gebruikers, maar in vergelijking met de buurlanden hebben we nog altijd een te lage penetratie van breedbandaansluitingen
- è Belangrijkste remmende factor: Vlaanderen kent een te lage penetratie van PC's thuis



E-government en breedband

n Breedband ...

is een voorwaarde om succesvol e-government uit te bouwen

- doet Internet gebruikers anders surfen
 - langer en intensiever surfen
 - frequenter en ruimer gebruik van diensten
- verlaagt gebruiksdrempel door rijkere interactie mogelijkheden

n Broadband for the masses =

iDTV (interactieve digitale televisie)

- e-government diensten niet alleen voor PC gebruikers maar ook voor iDTV set-top box gebruikers
- eenvoudiger maar gebruiksvriendelijker e-government diensten
- è geen nieuw kanaal, maar opwaardering van een bestaand kanaal
- è de televisie in de huiskamer als loket voor de elektronische overheid



E-government via iDTV

- n** Vlaamse overheid steunt actief uitbouw van een iDTV platform
 - afgelopen proefproject “Digitaal Thuisplatform”
 - gepland proefproject “Vlaanderen Interactief”
- n** Proefprojecten e-government via iDTV
 - tegen voorjaar 2004 de eerste verwezenlijkingen
 - volwaardige e-government applicaties op iDTV worden pas tegen 2005 verwacht (bij de uitrol van iDTV over gans Vlaanderen)
- n** Welke e-government proefprojecten?
 - VDAB: jobwijzer
 - De Lijn: reiswegplanner
 - Vlaamse Infolijn: infofiches
 - Toerisme Vlaanderen: productencatalogus
 - CultuurNet Vlaanderen: evenementenwijzer



Welke lessen hebben we al geleerd?

n De afgelopen 4 jaar (2000-2003) hebben we veel bereikt:

- Vlaamse e-government programma op kruissnelheid
- Vlaamse portaal gelanceerd en uitgebouwd met diensten
- de nodige verdere e-government bouwstenen zijn in ontwikkeling

n Een aantal belangrijke lessen werden hierbij geleerd:

- les 1: ga langzaam maar zeker vooruit
- les 2: zorg voor realistische verwachtingen
- les 3: betrek alle overheidsniveau's
- les 4: kom de gebruiker tegemoet
- les 5: leg de juiste technische klemtonen



Les 1: ga langzaam maar zeker vooruit

- n** van een aanbod-georiënteerde naar een vraag-georiënteerde elektronische overheid vereist een fundamenteel herdenken van de organisatie en werking van de overheid
- n** de uitdaging is niet de introductie van nieuwe technologieën, maar het beheer van de veranderingen in organisatie en werking die met die introductie gepaard gaan
- n** e-government succes vergt geloof, (een) hoop (geld), en liefde
 - geloof: leidende ambtenaren die hun medewerkers blijven motiveren
 - hoop: politici die voldoende financiële middelen blijven verstrekken
 - liefde: burgers & bedrijven die enthousiast blijven over mogelijkheden
- n** e-government is geen doel op zich, maar een middel
 - think big, start small, scale ~~fast~~ slowly but steadily



Les 2: zorg voor realistische verwachtingen

- n** wijs het publiek op het cruciale verschil tussen een e-government “quick win” en een “deep change”
 - quick win: snel resultaat, om te overtuigen van de potentialiteit
 - deep change: moeizame vooruitgang, maar ingrijpende verbetering
- n** voorkom vermijdbare ontgoochelingen bij het aanbieden van een nieuwe elektronische dienst
 - test, hertest en test nog eens
 - lanceer in stilte bij beperkt proefpubliek
 - open voor het grote publiek, met de nodige caveats
- n** het voortijdig aanbieden van elektronische diensten zonder dat de achterliggende processen en back-office écht ingrijpend verbeterd zijn doet de overheid eerder slechter lijken dan beter



Les 3: betrek alle overheidsniveau's

- n** de federale overheidsstructuur (met verschillende overheids niveau's: federaal, regionaal, provinciaal, lokaal) maakt het Belgische e-government verhaal extra ingewikkeld
 - volgehouden overleg en veel goede wil is onontbeerlijk
 - hergebruik van technische oplossingen en gebruik van dezelfde standaarden kan besparingen opleveren
- n** de lokale overheid is het eerste aanspreekpunt voor de burger, maar zij heeft wel de minste mensen en middelen om haar elektronische dienstverlening volwaardig uit te bouwen
 - nauwe samenwerking van lokale overheid met hogere overheden is cruciaal
- n** toenemende verwachtingen van de Europese overheid!
 - toekomstige ontwikkeling van pan-Europese e-government diensten



Les 4: kom de gebruiker tegemoet

- n** dé uitdaging: de mensen die het meest gebruikmaken van overheidsdiensten maken het minst gebruik van het Internet
 - inspanningen volhouden om de digitale kloof te overbruggen
- n** hoe ingewikkelder de interactie met de overheid, hoe *minder* de gebruiker geneigd is om dit via het Internet te doen
 - de *telefoon* is en blijft het favoriete middel om met de overheid in contact te treden → integratie van kanalen, geen substitutie
 - de klassieke persoon-tot-persoon dienstverlening moet mogelijk blijven, maar beter ondersteund door technologische hulpmiddelen
 - nog meer nadruk op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid vereist
- n** e-government zal de eerste jaren *geen* geld besparen, maar enkel (veel) bijkomend geld kosten vermits de klassieke off-line dienstverlening nog lang dient aangeboden te worden



Les 5: leg de juiste technische klemtonen

n front-end: “build with the user in mind”

- transactie Ø interactie Ø informatie, maar ...
leesbare informatie Ø *simpele* interactie
rijke interactie Ø *simpele* transactie
- aanbieden via de *juiste*, niet *alle mogelijke* toegangskanalen

n back-end: “think first, build second”

- opzetten van gezaghebbende databanken, uitwisseling van gegevens, op elkaar afstemmen van processen, ... vergen meer *denkwerk* (overleg, afspraken, standaarden, richtlijnen) dan *doewerk*

n vermijd dovemansgesprekken omtrent doelen en mijlpalen

- zet IT-mensen met genoeg “government business” kennis samen met “government business”-mensen met genoeg IT kennis
- laat politici de nodige ambitieuze doelstellingen formuleren, maar zorg er dan ook voor dat ze de nodige middelen vrijmaken