

**Belgische Senaat**

**Gewone Zitting 2000-2001**



**2-93**

Plenaire vergaderingen  
Donderdag 8 februari 2001

Ochtendvergadering

## **Handelingen**

**Sénat de Belgique**

**Session ordinaire 2000-2001**

## **Annales**

Séances plénières  
Jeudi 8 février 2001

Séance du matin

**2-93**

De **Handelingen** bevatten de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling – *cursief gedrukt* – verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

De nummering bestaat uit het volgnummer van de legislatuur sinds de hervorming van de Senaat in 1995, het volgnummer van de vergadering en de paginering.

Voor bestellingen van Handelingen en Vragen en Antwoorden van Kamer en Senaat:  
Dienst Publicaties Kamer van volksvertegenwoordigers, Natieplein 2 te 1008 Brussel, tel. 02/549.81.95 of 549.81.58.

Deze publicaties zijn gratis beschikbaar op de websites van Senaat en Kamer:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.dekamer.be](http://www.dekamer.be)

#### Afkortingen - Abréviations

AGALEV	Anders Gaan Leven
CVP	Christelijke Volkspartij
ECOLO	Écologistes
PRL-FDF-MCC	Parti Réformateur Libéral – Front Démocratique des Francophones – Mouvement des Citoyens pour le Changement
PS	Parti Socialiste
PSC	Parti Social Chrétien
SP	Socialistische Partij
VL. BLOK	Vlaams Blok
VLD	Vlaamse Liberalen en Democraten
VU-ID	Volksunie-ID21

Les **Annales** contiennent le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs.

Les traductions – *imprimées en italique* – sont publiées sous la responsabilité du service des Comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

La pagination mentionne le numéro de la législature depuis la réforme du Sénat en 1995, le numéro de la séance et enfin la pagination proprement dite.

Pour toute commande des Annales et des Questions et Réponses du Sénat et de la Chambre des représentants: Service des Publications de la Chambre des représentants, Place de la Nation 2 à 1008 Bruxelles, tél. 02/549.81.95 ou 549.81.58.

Ces publications sont disponibles gratuitement sur les sites Internet du Sénat et de la Chambre:  
[www.senate.be](http://www.senate.be)    [www.lachambre.be](http://www.lachambre.be)

**Inhoudsopgave**

E-government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen (Stuk 2-564) .....	4
Bespreking .....	4
Berichten van verhindering.....	24

**Sommaire**

L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local (Doc. 2-564) .....	4
Discussion .....	4
Excusés.....	24

**Voorzitter: de heer Jean-Marie Happart, ondervoorzitter***(De vergadering wordt geopend om 10.15 uur.)***E-government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen (Stuk 2-564)****Bespreking**

**Mevrouw Erika Thijs (CVP)**, corapporteur. – Aangezien de corapporteur, mevrouw Van Riet, verhinderd is, zal ik ook haar gedeelte van het verslag voor mijn rekening nemen.

In het regeerakkoord van 7 juni 1999 werd onder het hoofdstuk “Een doeltreffende en zorgzame overheid” een reeks doelstellingen geponeerd die de overheid in staat moet stellen om opnieuw het vertrouwen van de bevolking te winnen. Belangrijkste items hierin waren een administratieve vereenvoudiging en een overheid die echt communiceert.

De commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve Aangelegenheden achtte het nodig haar aandacht te richten op het *e-government*.

Het *e-government* of de elektronische administratie omvat het uitbouwen van een informatica-infrastructuur en het nemen van initiatieven om administraties en burgers in staat te stellen de informatie- en communicatietechnologie te gebruiken voor bestuurshandelingen.

De installatie van het *e-government* is op federaal vlak de verantwoordelijkheid van drie ministers, de heer Luc Van den Bossche, die de *back office* verzorgt, de heer Rik Daems, die het PPP of het *public/private partnership* uitwerkt en bevoegd is voor de informatie- en communicatietechnologie in het algemeen, en de heer Charles Picqué, die binnen de wet op de elektronische handtekening verantwoordelijk is voor de vrijwillige certificatie van dienstverleners van elektronische handtekeningen. De commissie heeft ervoor geopteerd om deze drie bevoegde ministers op federaal niveau te horen.

Tijdens de hoorzitting met de minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen, zette de minister uiteen dat de realisatie van het *e-government* moet steunen op zes fundamenteën, namelijk: de samenwerking tussen alle overheden; een intentiegericht dienstverlening, de publiek/private samenwerking, het samen uitbouwen van de noodzakelijke architectuur; het vermijden van een digitale kloof en het garanderen van veiligheid.

Wat de samenwerking tussen alle overheden betreft, biedt het veralgemeend gebruik van de nieuwe technologieën de mogelijkheid om de zoektocht van de burger doorheen het doolhof van overheden en administraties overbodig te maken. De inhoudelijke vraag stellen volstaat voortaan. De antwoorden bereiken de burger vanuit de bevoegde overheden. Maar een essentiële voorwaarde voor deze aanpak is dat alle overheden hun klanten bedienen via samenwerkingsverbanden en aldus één virtuele overheid aanbieden.

Wat de intentiegerichte diensten betreft, verwachten en eisen de klanten een vlotte, effectieve, klantvriendelijke en betaalbare dienstverlening. Ze verwachten bovendien dat informatie die aan een overheid werd overgemaakt, door alle

**Présidence de M. Jean-Marie Happart, vice-président***(La séance est ouverte à 10 h 15.)***L'administration électronique au niveau des pouvoirs fédéral, provincial et local (Doc. 2-564)****Discussion**

**Mme Erika Thijs (CVP)**, corapporteuse. – *Mme Van Riet étant empêchée, j'assumerai également sa partie du rapport.*

*Dans le chapitre intitulé « Une administration efficace et attentive », l'accord de gouvernement du 7 juillet 1999 a défini une série d'objectifs qui doivent permettre aux pouvoirs publics de regagner la confiance de la population. Les éléments les plus importants en étaient la simplification administrative et une administration qui communique vraiment.*

*La commission de l'Intérieur et des Affaires administratives a estimé nécessaire de se pencher sur l'administration électronique. Celle-ci comprend la mise sur pied d'une infrastructure informatique et d'initiatives pour permettre aux administrations et aux citoyens d'utiliser les technologies de l'information et de la communication pour les actes administratifs.*

*À l'échelon fédéral, l'installation de l'administration électronique est du ressort de trois ministres : M. Luc Van den Bossche, qui s'occupe des services administratifs, M. Rik Daems, qui élabore le PPP (partenariat public/privé) et est compétent pour l'ICT (Information and Communication Technology) en général et M. Charles Picqué, qui, dans le cadre de la loi sur la signature électronique, est responsable de la certification volontaire des fournisseurs de services en matière de signature électronique. La commission a choisi d'entendre ces trois ministres responsables au niveau fédéral.*

*Lors de son audition, le ministre de la Fonction publique et de la modernisation de l'administration a expliqué que la réalisation de l'administration électronique doit reposer sur six bases : la coopération entre toutes les autorités publiques, des services orientés sur les utilisateurs, une collaboration entre le public et le privé, la mise en place commune de l'infrastructure nécessaire, l'évitement de la fracture numérique et la garantie de la sécurité.*

*Pour ce qui concerne la coopération entre toutes les autorités publiques, le recours généralisé aux nouvelles technologies doit mettre un terme aux pérégrinations des citoyens dans le labyrinthe des administrations et des pouvoirs publics. Il leur suffira dorénavant de poser des questions concrètes. Les réponses leur seront fournies par les autorités compétentes. Mais il est essentiel que toutes les autorités assurent le service à leur clientèle par le biais d'accords de coopération et se présentent ainsi comme une autorité virtuelle unique.*

*Quant aux services orientés utilisateurs, les clients attendent et exigent qu'on leur offre un service à la fois rapide, efficace, convivial et à la portée de leur bourse. Ils souhaitent en outre qu'une information transmise à une autorité serve à toutes et ne doit pas être communiquée à chacune. L'administration électronique ne deviendra une réalité que lorsque les services auront été redessinés dans leur ensemble à partir des modèles*

overheden gebruikt wordt en dus niet telkens opnieuw moet worden overgemaakt. *E-government* wordt pas een feit wanneer de volledige dienstverlening wordt hertekend vanuit de denkpatronen van burgers en bedrijven. Een intentiegerichte aanpak realiseert een dergelijke "intentie" via één virtueel loket, los van de verschillende overheden en diensten die, achter de schermen, het dossier behandelen.

De publiek/private samenwerking is in alle mogelijke vormen een *conditio sine qua non* geworden. Samenwerking met private partners moet worden gestimuleerd en uitgebouwd.

De minister heeft vorig jaar de Nationale Gemengde Adviescommissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij opgericht. Ze moet fungeren als het forum waarin de verschillende niveaus van de overheid zowel onderling als samen met het bedrijfsleven overleggen en gemeenschappelijke oplossingen uitwerken.

Wat het uitbouwen van de vereiste architectuur betreft, moet een gebruiksvriendelijke toegangspoort, die is opgesteld volgens de denkpatronen van de gebruikers, aan de burgers, de ondernemingen en de organisaties de kans bieden om via betekenisvolle trefwoorden te worden doorverwezen naar de desbetreffende *e-government*-diensten. Dit portaal richt zich zowel naar de generieke gebruiker als naar de specialist die direct zijn service dient te kunnen vinden. Deze informatietoegang moet technologieneutraal zijn zodat verschillende communicatiekanalen, zoals pc, vaste en mobiele telefoon, tv en kiosk, hiervoor gebruikt kunnen worden. Deze diensten zullen worden aangeboden door de onderscheiden overheidsdiensten in interactie met hun interne informatiesystemen. De *back offices* van de verschillende overheden zullen uiteraard hiervoor moeten worden aangepast.

Wat het vermijden van de digitale kloof betreft, is de keerzijde van een geïntegreerde dienstverlening met meer toegevoegde waarde de dreiging van het ontstaan van een nieuwe maatschappelijke kloof tussen de klanten die gebruik kunnen maken van het nieuwe model, enerzijds, en de achterblijvers, anderzijds.

Het onderwijs, en vooral de notie levenslang leren, zal via diverse kanalen het antwoord moeten formuleren op deze uitdaging. Iedereen heeft immers recht op toegang tot de informatiesnelweg. Ondertussen moet onze aandacht ook uitgaan naar alle andere communicatiekanalen, zoals publieke kiosken en gebruiksvriendelijke terminals.

Om, in afwachting dat iedereen toegang heeft, het risico van ongelijke behandeling te vermijden, wordt voorlopig geopteerd om het elektronisch bestuur te zien als een bijkomende toegang tot de overheid. Aldus blijft een gelijkwaardige behandeling van alle burgers gegarandeerd.

De gegevensuitwisseling tussen de verschillende overheden onderling en tussen de overheden en hun klanten, moet op een veilige manier gebeuren. Hiervoor wil de overheid zo snel mogelijk werk maken van een certificatieinstellingenregeling. De uitbouw hiervan is een basisvoorwaarde voor de realisatie van het *e-government*.

Tijdens de hoorzitting met de vice-eerste minister en met de minister van Economie en Wetenschappelijk onderzoek, belast met het Grootstedenbeleid, heeft de minister van

*de pensée des citoyens et des entreprises.*

*La collaboration sous toutes ses formes entre le public et le privé devient donc nécessaire et possible. À cet effet, le ministre a créé l'année dernière la Commission consultative mixte nationale chargée de lever les obstacles à la société de l'information. Elle doit être à la fois un lieu de concertation entre les divers niveaux d'autorité et entre ceux-ci et l'industrie, ainsi qu'un lieu où puissent être élaborées des solutions communes.*

*Quant au développement de l'architecture requise, un portail convivial, conçu en fonction des schémas de pensée des utilisateurs, doit permettre, grâce à des mots clés pertinents, d'aiguiller les citoyens, les entreprises et les organisations vers les services d'administration électronique adéquats. Ce portail s'adresse tant à l'utilisateur générique qu'au spécialiste qui doit pouvoir trouver immédiatement le service dont il a besoin. Cet accès à l'information doit être technologiquement neutre, de sorte que des canaux de communication divers, comme le pc, les téléphones fixe et mobile, la télévision et le kiosque puissent être utilisés. Ces services seront offerts par les différents services publics en interaction avec leurs systèmes d'information internes. Les services d'exécution des administrations devront évidemment être adaptés en conséquence.*

*Il faut éviter la fracture numérique. Le risque d'un service intégré à plus grande valeur ajoutée est de voir se creuser un nouveau fossé social entre les clients capables d'utiliser le nouveau modèle et les personnes à la traîne.*

*L'instruction et surtout la notion d'apprentissage à vie devront apporter, par divers canaux, une réponse à ce défi. Tout le monde a le droit d'accéder aux autoroutes de l'information. Notre attention devra aller aux autres canaux de communication, comme les kiosques publics et les terminaux conviviaux.*

*Afin d'éviter tout risque d'inégalité de traitement en attendant que tout le monde ait accès au système, l'administration électronique est considérée provisoirement comme un moyen d'accès supplémentaire à l'administration.*

*L'échange de données entre les administrations et avec leurs clients doit pouvoir se faire en toute sécurité. Les pouvoirs publics veulent dès lors concrétiser dès que possible une réglementation des services de certification, condition de base de la réalisation de l'administration électronique.*

*Au cours de son audition, le ministre de l'Économie a expliqué les différentes initiatives en cours au sein du gouvernement fédéral. Il a indiqué que la notion d'administration électronique recouvre aussi bien des questions relatives à la mise en place d'une infrastructure informatique performante que des mesures qui permettent à chaque citoyen d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il ne s'agit pas, en effet, de créer une administration moderne qui ne serait accessible qu'à une partie de la population.*

*Dans le cadre de l'administration électronique, les pouvoirs publics doivent donc également garantir l'accès aux services publics électroniques. La notion d'accès recouvre tant les infrastructures mises à la disposition du public que l'accessibilité des informations disponibles. Cette première*

Economie de verschillende initiatieven toegelicht die momenteel binnen de federale regering plaatsvinden. Hij stelt dat het begrip *e-government* zowel kwesties omvat die verband houden met het ontwikkelen van een goed functionerende informatica-infrastructuur, als maatregelen die alle burgers in staat stellen om de nieuwe informatie- en communicatietechnologie te gebruiken.

Het is immers niet de bedoeling een moderne administratie tot stand te brengen die maar voor een deel van het publiek toegankelijk is.

In het kader van het *e-government* moet de overheid trouwens ook de toegang tot de elektronische overheidsdiensten kunnen waarborgen. Met "toegang" wordt zowel de infrastructuur bedoeld die ter beschikking van het publiek wordt gesteld, als de toegankelijkheid van de beschikbare informatie.

Op het vlak van de infrastructuur is het de bedoeling de nieuwe technologieën te gebruiken om de informatie die de overheid bezit, ter beschikking te stellen van de burgers en de ondernemingen. Deze eerste stap in het moderniseringsproces van de overheidsdiensten is grotendeels afgerond. Veel van deze diensten hebben intussen hun eigen website.

Het gaat er nu om de burgers en de ondernemingen de kans te bieden *on line* met de administratie te communiceren. Aldus is het plan ontstaan om alle Belgische overheidsdiensten, zowel op federaal als op regionaal, gemeenschaps- en gemeentelijk niveau, samen te brengen in één structuur of toegangspoort. Deze geïntegreerde aanpak zou de diensverlening aanzienlijk moeten verbeteren.

De minister van Economie is ook zeer bezorgd om de beveiliging van de nieuwe infrastructuur. Daarom is het belangrijk het gebruik van de elektronische handtekening door de overheidsdiensten zo snel mogelijk te regelen.

De minister heeft terzake een ontwerp tekst voorgelegd aan de Nationale Gemengde Commissie met betrekking tot de hinderpalen voor de informatiemaatschappij. In deze tekst wordt een door de gemeenten verzorgd identificatiesysteem voorgesteld voor de burgers die een elektronische handtekening gebruiken. Het komt hierop neer dat de dienstverleners die instaan voor de certificatie, namelijk de bedrijven die de elektronische handtekeningen leveren, zich ertoe verbinden om dit via de gemeenten te doen. Op die manier worden bij transacties tussen burgers en overheidsdiensten alleen de elektronische handtekeningen aanvaard die zijn afgegeven aan de gemeenten.

De minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties verwees naar de regeringsmededeling van september 2000 waarin het vijfsterrenplan voor de informatiesamenleving werd voorgesteld. Dat plan berust op drie onderdelen: de algemene nota over *e-government*, een nota over *public key infrastructure* (PKI) en een nota over samenwerkingsverbanden tussen de privé en de publieke sector.

In de commissie rezen nogal wat vragen over de aanpak. De vraag over de architectuur van het *e-government* is niet gemakkelijk te beantwoorden omdat een aantal zaken in volle beweging is. Maar de hervorming gaat uit van de *back office* van alle overheden en via de informatica van hun *middleware structure*.

*étape dans la modernisation des administrations est déjà en grande partie réalisée. Bon nombre d'entre elles possèdent déjà leur propre site.*

*Il s'agit à présent de permettre aux citoyens et aux entreprises de communiquer en ligne avec les services administratifs. L'idée est dès lors de présenter dans une structure unique, appelée portail unique, l'ensemble des services publics belges, qu'ils soient fédéraux, régionaux, communautaires ou communaux. Cette approche intégrée devrait améliorer le service de manière substantielle.*

*Le ministre de l'Économie est particulièrement attentif à la sécurisation de cette nouvelle infrastructure. Il importe donc de régler aussi rapidement que possible l'utilisation des signatures électroniques par les pouvoirs publics. Le ministre a soumis un projet de texte à la Commission nationale mixte relative aux entraves à la société de l'information. Ce texte propose un système d'identification offert par les communes aux utilisateurs d'une signature électronique. Les prestataires de certifications, c'est-à-dire les sociétés qui délivrent les signatures électroniques, s'engagent à passer par les communes pour la délivrance de ces signatures. Dès lors, seules les signatures électroniques délivrées par l'intermédiaire des communes seront acceptées dans les transactions entre les citoyens et les administrations.*

*Le ministre des Télécommunications et des Entreprises et participations publiques a renvoyé à une communication du gouvernement de septembre 2000 présentant le plan cinq étoiles pour la société de l'information. Ce plan repose sur trois parties : une note générale sur l'administration électronique, une note sur la public key infrastructure (PKI) et une autre sur des accords de coopération entre les secteurs privé et public.*

*En commission, des questions ont porté sur la façon de procéder. Il n'est pas facile de répondre à la question sur l'architecture de l'administration électronique car une série de choses sont en plein mouvement. La réforme part des services administratifs de toutes les autorités et, par le biais de l'informatique, de leur structure intergicelle.*

*Ensuite ont eu lieu des auditions avec les autorités de différentes villes. Gand a lancé un projet d'administration électronique sur la base d'un partenariat public-privé. Une démonstration du site web a été particulièrement instructive. Cette ville dispose aussi d'un guichet électronique qui évite aux gens de devoir se déplacer pour obtenir un formulaire. En fonction du comportement des internautes qui visitent le site, on dresse un profil de leurs centres d'intérêt et on leur envoie une information ciblée.*

*Le ministre peut peut-être confirmer s'il en va bien ainsi à Gand.*

Vervolgens werden hoorzittingen georganiseerd met de besturen van verschillende steden, waaronder de stad Gent. Deze stad heeft een project van *e-government* opgezet dat uitgaat van een *public/private partnership*. Een demonstratie van de website was voor ons bijzonder leerrijk. In Gent is er ook een *e-loket*, waardoor de mensen zich niet meer moeten verplaatsen voor een formulier. Dit betekent een ontlasting van het verkeer in de binnenstad. Op basis van het surfgedrag van de gebruiker, maakt de dienst een profiel op en kan hij nuttige informatie sturen.

De minister kan misschien bevestigen of het er in Gent echt zo aan toegaat.

**De heer Luc Van den Bossche**, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen. – Het systeem bestaat, maar het heeft enkele weken geduurd vooraleer de eerste gebruiker zich heeft aangemeld. Ik kan hiervan getuigenis afleggen, want mijn vrouw was die eerste gebruiker. Hoewel het systeem reeds een aantal weken bestond, ontstond er heel wat verwarring bij de dienst Bevolking toen mijn vrouw zich aanmeldde.

**Mevrouw Erika Thijs (CVP)**, corapporteur. – Dan moet de Gentse communicatie worden bijgesteld.

Bergen heeft een communicatiecel opgericht die vooral externe communicatie moet bevorderen. Ze ontvangt de e-mails van de gebruikers en stuurt ze vervolgens naar de bevoegde dienst door. Hierbij zijn er twee extra mogelijkheden: het publiek kan via de site administratieve documenten opvragen en via de site kunnen administratieve dossiers worden beheerd. Bergen zegt dat het veel inspanningen heeft gedaan om de inwoners met de nieuwe technologieën vertrouwd te maken. In de hele stad werden in zogenaamde “genumeriseerde” ruimtes PC's geïnstalleerd.

De gemeente Kampenhout was een van de eerste om een cd-rom uit te geven voor de bevolking met alle nuttige informatie. Alle diensten en ambtenaren van de gemeenten hebben een e-mail- en een mailadres. Heel veel gemeenten blijken over een e-mailadres te beschikken, maar dit geldt niet voor de afzonderlijke diensten. Dit is heel onefficiënt.

Met de financiële hulp van een privé-firma heeft elke inwoner van Kampenhout een internetaansluiting gekregen. Ook werd een aantal PC's en printers in openbare plaatsen geïnstalleerd.

Ik weet niet of de voorzitter van de commissie dit deel van het verslag heeft gelezen, maar er staat dat de stad Hoei wel een website heeft, maar niet beschikt over voldoende enthousiasme en financiële middelen.

In de commissie werden vragen gesteld over het statuut van het gespecialiseerd personeel dat zich in steden en gemeenten met *e-government* bezighoudt. Minister Van den Bossche antwoordde hierop dat in theorie alles mogelijk is. De enige moeilijkheid bestaat erin de diensten te identificeren die voor een bepaald probleem bevoegd zijn. Het belangrijkste is dat het eigen personeel wordt gemotiveerd om opleidingen te volgen.

Wat de financiële middelen betreft, waren de besturen van mening dat het erop aankomt de bestaande middelen te gebruiken, maar tevens een beroep te doen op privé-ondernemingen. Het kost veel geld, maar er kunnen sponsors worden gezocht en er kan een ondersteunende structuur

**M. Luc Van den Bossche**, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. – *Le système existe mais il fallu quelques semaines avant que le premier utilisateur se présente. L'arrivée de ce premier utilisateur, en l'occurrence ma femme, a provoqué pas mal de confusion dans le service de la population.*

**Mme Erika Thijs (CVP)**, corapporteuse. – *Dans ce cas, la communication à Gand doit être adaptée.*

*La ville de Mons a créé une cellule de communication chargée surtout de promouvoir la communication externe. Elle reçoit les messages électroniques des utilisateurs et les transmet au service compétent. Deux possibilités supplémentaires permettent au public de commander des documents administratifs via le site et de gérer des dossiers administratifs par la même voie. Mons affirme avoir fait de gros efforts pour familiariser les habitants avec les nouvelles technologies. Des pc ont été répartis dans des « espaces numérisés » de toute la ville.*

*La commune de Kampenhout a été l'une des premières à éditer un CD-ROM apportant des informations utiles à la population. Tous les services et fonctionnaires communaux disposent d'un système de courrier et d'une adresse électroniques. De très nombreuses communes disposent d'ailleurs d'une adresse électronique mais ce n'est pas le cas pour les différents services, ce qui est tout à fait inefficace.*

*L'aide financière d'une firme privée a permis à chaque habitant de Kampenhout d'obtenir un raccordement gratuit au web. Des pc et des imprimantes ont en outre été installés dans des lieux publics.*

*J'ignore si le président de la commission a lu cette partie du rapport mais la ville de Huy dispose bel et bien d'un site web. Il lui manque toutefois de l'enthousiasme et des moyens financiers.*

*Des questions ont été posées, en commission, sur le statut du personnel spécialisé qui s'occupe de l'administration électronique dans les villes et les communes. M. Van den Bossche a répondu qu'en théorie, tout est possible. La seule difficulté est d'identifier les services compétents pour un problème déterminé. L'essentiel est de motiver le personnel à suivre des formations.*

*Quant aux moyens financiers, les administrations estimaient qu'il fallait utiliser les moyens disponibles et faire appel également aux entreprises privées. Les coûts sont élevés mais il est possible de rechercher des sponsors et de mettre en*

worden opgebouwd die mogelijkheden tot nieuwe samenwerking biedt.

Wat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer betreft, ligt de nadruk in Europa, in tegenstelling tot in de Verenigde Staten, eerder op de absolute bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van een behoorlijke dienstverlening aan de bevolking.

Vervolgens werden nog enkele hoorzittingen georganiseerd, onder andere met de Vereniging van Vlaamse Provincies. Die stelde dat een intranet een van de eerste voorwaarden voor *e-government* was. Zo kunnen bijvoorbeeld alle bibliothecarissen in een provincie eerst met elkaar worden verbonden en vervolgens ook met de klant. Via het internet kunnen andere besturen bij het project worden betrokken. Dit is echter een langzame evolutie.

De provincie speelt door haar interactief informaticabeleid onder andere een rol in de ontsluiting van verenigingen. Een ander voorbeeld was de toepassing van het GIS-systeem, het geografisch informatiesysteem. Hiermee kan de naam worden opgezocht van een bedrijf dat hinder veroorzaakt door de uitstoot van giftige gassen.

De VVP meent dat de integratie een belangrijk aspect is. Het werk moet door iedereen worden gedaan, niet door informatici alleen.

De afgevaardigde van de Vereniging voor Belgische Steden en Gemeenten gaf een uiteenzetting over het systeem Inforum. Informatie opslaan is volgens de VBSG onontbeerlijk voor een degelijk *e-government*. De drie niveaus moeten samenwerken.

Er werd tevens een hoorzitting gehouden met een afgevaardigde van de Vereniging van Steden en Gemeenten van Wallonië, waaruit bleek dat 145 gemeenten van het Waals Gewest over een internetsite beschikken. Het aanbieden van interactieve diensten op een website of via elektronische post kan volgens de afgevaardigde van de vereniging problemen doen rijzen met betrekking tot de verificatie van de echtheid van de boodschappen van burgers en beamtten. De gemeente moet ook oog hebben voor de begeleidende maatregelen en nadenken over de beveiliging van het systeem.

Als de gemeenten zich willen lanceren in de cyberadministratie, veronderstelt dit de nodige fondsen en specifieke menselijke kennis. Ze zullen ook moeten nadenken over de organisatie binnen de gemeente, zowel op technisch als op menselijk vlak.

Het Waals Gewest en de vereniging hebben een rechtsgids opgesteld waarin een aantal mogelijke vragen van gemeenten worden belicht: de officiële aard van de site, het *on line* bestellen van documenten, waarbij de identificatie van de correspondent belangrijk is; de elektronische procedure; de *on line* democratie, waarbij *on line* discussiefora en een moderator nuttig zijn teneinde misbruiken te voorkomen, het aanbieden van een internettoegang, en het aanbieden van *e-commerce*-diensten.

Het besluit van deze hoorzitting was dan ook dat het onontbeerlijk is dat de gemeenten de weg van de nieuwe technologieën inslaan. Niettemin moeten de diensten ook op traditionele manier worden aangeboden om geen nieuwe

*place une structure d'appui offrant de nouvelles perspectives de collaboration.*

*Contrairement aux États-Unis, l'Europe met plutôt l'accent sur la protection absolue de la vie privée que sur la qualité du service rendu à la population.*

*D'autres auditions ont été organisées, notamment celle d'un représentant de la Vereniging van Vlaamse Provincies (Association des provinces flamandes). Á son avis, l'intranet est une des conditions premières de l'administration électronique. Il permet par exemple d'établir d'abord une liaison entre tous les bibliothécaires d'une province, puis de les mettre en contact avec le client. Via Internet, on peut aussi associer d'autres administrations au projet. Mais l'évolution est lente.*

*Par à sa politique informatique interactive, la province participe notamment au désenclavement des associations. Un autre exemple est l'application du système d'information géographique SIG permettant d'identifier une société qui génère des nuisances par l'émission de gaz toxiques.*

*La VVP estime que l'intégration constitue un aspect important. Le travail doit être accompli par chacun et pas seulement par les informaticiens.*

*Dans son exposé sur le système Inforum, la déléguée de l'Union des villes et communes belges a expliqué que le stockage de l'information est indispensable à toute administration électronique. Les trois niveaux doivent coopérer.*

*Selon la déléguée de l'Union des villes et communes de Wallonie, 145 communes disposent d'un site internet en Région wallonne. Le développement d'un site internet ou de courrier électronique peut poser des problèmes d'authentification des messages des citoyens et des agents administratifs. La commune doit également s'interroger sur les mesures d'accompagnement et mener une réflexion sur la protection du système.*

*Si les communes veulent s'engager dans la cyber-administration, il leur faut des fonds nécessaires et du personnel spécifique. Elles devront aussi réfléchir sur l'organisation au sein de la commune, tant sur le plan technique que sur le plan humain.*

*Le guide juridique rédigé par la Région wallonne et par l'Union a mis en lumière différentes questions que les communes pourraient se poser : le caractère officiel du site, la commande de documents, domaine dans lequel l'identification du correspondant est importante, la procédure électronique, la démocratie en ligne qui, pour les forums de discussion en ligne nécessite la mise en place d'un modérateur pour prévenir les abus, l'offre d'un accès à internet et l'offre de services de commerce électronique.*

*En conclusion de cette audition, il apparaît indispensable que les communes s'engagent plus avant dans la voie des nouvelles technologies. Néanmoins, l'offre de services par la voie traditionnelle doit être maintenue afin d'éviter une nouvelle fracture sociale.*

*La commission a ensuite formulé des recommandations. Les pouvoirs locaux, en particulier les provinces et les communes, doivent appliquer dans les plus brefs délais les principes de*



maatschappelijke breuklijnen te creëren.

Daarna heeft de commissie volgende aanbevelingen geformuleerd, opdat

1. de lokale besturen, inzonderheid provincies en gemeenten, de principes van het *e-government* binnen de kortste termijn in de praktijk omzetten;
2. in elke van die besturen een mandataris speciaal wordt gelast met de informatica, bij voorkeur iemand die thuis is in die materie;
3. zoveel mogelijk wordt geïnvesteerd in deze activiteiten door *e-government* te stimuleren via subsidies en er bij de gewesten wordt op aangedrongen een criterium te maken van de realisatie ervan voor het verkrijgen van middelen uit de provincie- en gemeentefondsen;
4. bij de verwezenlijking van aanbeveling nr. 3, zowel de investering in personeel als in middelen wordt beoogd;
5. het statuut van de informatici wordt geüniformiseerd;
6. de burgers op de hoogte worden gebracht van de elektronische middelen die voor hen voorbehouden worden, en opdat zij die nog niet met de moderne communicatietechnieken kunnen omgaan, bijgestaan worden;
7. de wet op de elektronische handtekening zo snel mogelijk via de nodige uitvoeringsbesluiten effectief in werking treedt;
8. zorg wordt besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger;
9. een voldoende integratie van de drie bestuursniveaus wordt bevorderd;
10. de overheidsdiensten worden geïdentificeerd en in kaart gebracht, teneinde de integratie tussen de verschillende bestuursniveaus mogelijk te maken;
11. het één-loket-systeem gebaseerd zou zijn op een interactie tussen verschillende sites;
12. het overleg tussen de verschillende diensten, enerzijds, en tussen de overheidsniveaus, anderzijds, zou worden gestimuleerd;
13. de hardware die wordt gebruikt bij het geautomatiseerd stemmen, tevens gebruikt kan worden om op publieke plaatsen gratis internethardware ter beschikking van de bevolking te stellen.

Tot daar het verslag.

Dit rapport werd samen met een vragenlijst gestuurd aan alle gemeenten in België. Momenteel hebben we reeds een groot aantal antwoordformulieren ontvangen betreffende de stand van zaken van het *e-government* op plaatselijk vlak. Daarenboven heb ik zelf een paar gemeenten vrijwillig gecontacteerd.

Ik stel vast dat weinig gemeenten ver gevorderd zijn op dit vlak en dat hiervoor weinig middelen in de begroting worden vrijgemaakt. Met 2 miljoen op een gemeentelijke begroting van bijvoorbeeld 1,3 miljard kunnen niet veel resultaten worden geboekt.

Ik weet niet of een extra trekkingsrecht uit het Gemeentefonds een aansporing zou kunnen zijn.

*l'administration électronique. Dans chacun de ces pouvoirs, un mandataire compétent doit être chargé spécialement de l'informatique. Il faut investir le plus possible de moyens et de personnel dans ces activités en encourageant l'administration électronique par des subventions et en insistant auprès des Régions pour qu'elles fassent de sa réalisation un critère d'obtention de moyens des fonds provinciaux et communaux. Le statut des informaticiens doit être uniformisé. Les citoyens doivent être informés des moyens électroniques qui leur sont réservés et ceux qui ne savent pas encore manier les techniques modernes de communication doivent bénéficier d'une assistance. Il convient que la loi sur la signature électronique entre en vigueur le plus vite possible. La qualité du service fourni au citoyen doit retenir l'attention et une intégration suffisante des trois niveaux administratifs doit être développée. Les services publics doivent être identifiés et il faut en dresser la carte pour permettre l'intégration des différents niveaux administratifs. Le système du guichet unique doit s'appuyer sur une interaction entre différents sites. Il faut stimuler la concertation entre les différents services et entre les niveaux de pouvoir. Le hardware employé pour le vote automatisé doit également pouvoir être utilisé pour mettre gratuitement du hardware internet à la disposition de la population.*

*Le rapport a été envoyé, accompagné d'un questionnaire, à toutes les communes de Belgique. Actuellement, nous avons déjà reçu de nombreux formulaires complétés sur la situation de l'administration électronique au niveau local. En outre, j'ai moi-même contacté une série de communes*

*Peu de communes sont très avancées dans ce domaine et les moyens libérés à cet effet dans le budget sont insuffisants. Deux millions sur un budget communal de 1,3 milliard par exemple ne peuvent pas engendrer beaucoup de résultats. Un droit de tirage supplémentaire du Fonds des communes serait peut-être un incitant.*

*Quoi qu'il en soit, il faudra soutenir nos communes sur ce plan ou, en tout cas, les inciter à affecter davantage de moyens financiers à l'administration électronique. Les pouvoirs publics ne peuvent demander aux entreprises de soutenir la comparaison avec le reste du monde dans le domaine des technologies de pointe tout en prenant eux-mêmes du retard.*

Alleszins moeten we naar mogelijkheden zoeken om onze gemeenten op dit vlak te steunen of ze alleszins aan te moedigen om meer financiële ruimte vrij te maken voor het *e-government*. Van de bedrijven kunnen we niet vragen dat ze op het vlak van hightech vergelijkbaar zijn met de rest van de wereld als de overheid zelf achterop blijft.

**De heer Wim Verreycken (VL. BLOK).** – Ik betreur dat deze vergadering met veel vertraging is begonnen. De Senaat heeft de gewoonte de ministers ter verantwoording te roepen als ze niet aanwezig zijn bij de mondelinge vragen. Wanneer de openbare vergadering van de Senaat dan bij gebrek aan een voorzitter te laat begint en de vertegenwoordiger van de regering wel aanwezig is, dan vind ik het droevig dat er zelfs geen verontschuldiging vanaf kan.

Als ik de verschillende websites van de openbare besturen met elkaar vergelijk dan kom ik tot de conclusie dat de website van de Senaat zeer gebruiksvriendelijk is. Men vindt er alle informatie op terug. De site werkt bovendien heel snel.

In de commissie wordt gezegd dat elektronisch besturen wordt overwogen, niet om in de mode te zijn, maar vooral om de bureaucratische moloch te ontmantelen. Een en ander moet evenwel worden begeleid door mensen die er niet op uit zijn opnieuw, ditmaal elektronisch, hun eigen noodzaak te bewijzen. De nieuwe instellingen moeten leiden tot de afbraak van de oude en tot het verbeteren van de doorzichtigheid. Als ambtenaren een elektronisch formulier binnenkrijgen, het driemaal afdrukken en de documenten in afwachting van de handtekening van de minister op drie stapeltjes leggen, dan verlopen er weer vier maanden. Als elektronisch wordt bestuurd dan moet daaraan, op straffe van toegeven aan de aanvrager, een antwoordtermijn worden gekoppeld. Als de burger bijvoorbeeld binnen een bepaalde termijn geen antwoord krijgt op een elektronische aanvraag, dan is ze ingewilligd. Nu worden winkels soms gesloten omdat de uitbaters drie maanden moeten wachten op de beroepskaart die ze hebben aangevraagd. Die praktijk moet verdwijnen.

Alle diensten en alle ministers moeten bereid zijn daaraan mee te werken. Als gemeenteraadslid van de stad Antwerpen heb ik inzage in de bestuursdocumenten. Daaruit blijkt dat er een serieuze discussie is geweest tussen de minister van Ambtenarenzaken en de minister van Binnenlandse Zaken over het vreemdelingenregister. De minister van Binnenlandse Zaken schreef aan de burgemeester van Antwerpen dat het moet gedaan zijn het vreemdelingenregister op een elektronische wijze op te slaan. De gegevens moeten in een boek worden genoteerd en drie keer worden geparafeerd. Het is schandalig dat dit op een andere manier gebeurt, want dat is onwettelijk. De burgemeester van Antwerpen meldt dit aan de minister van Ambtenarenzaken, haar partijgenoot. Die schrijft haar dat ze gelijk heeft, want dat de tijd van de griffel en de lei voorbij is. Dit is misschien een leuke anekdote, maar daaruit blijkt toch dat de regeringsleden het de plaatselijke besturen wel eens moeilijk durven maken. Als de diensten worden geacht op één lijn te staan, dan moet dat ook gelden voor de regering.

Ik wil kort wijzen op een drietal voorbeelden van gevallen die kunnen worden opgelost door elektronisch besturen. Een eerste item betreft het megalomane project van de Telepolis-torens, twee reusachtige torens vergelijkbaar met deze van het World Trade Center. Over de nieuwe webstek van de

**M. Wim Verreycken (VL. BLOK).** – *Lorsque je compare les sites des différentes administrations publiques, je conclus que celui du Sénat est très convivial. On y retrouve toutes les informations et le site est très rapide.*

*En commission, nous avons appris qu'on réfléchit à l'administration électronique principalement dans le but de démanteler le monstre bureaucratique. Les nouveaux organismes doivent rompre avec le passé et améliorer la transparence. Si, lorsqu'ils reçoivent un document électronique, les fonctionnaires l'impriment en trois exemplaires et le disposent en trois piles en attendant la signature du ministre, la procédure va encore durer quatre mois. Il faut donc prévoir un délai pour la réponse, par exemple un délai au terme duquel la demande d'un citoyen qui n'a pas reçu de réponse doit être satisfaite. Aujourd'hui, des magasins sont fermés parce que les exploitants doivent attendre trois mois pour obtenir la carte professionnelle qu'ils ont demandée. Tous les services et tous les ministères doivent être disposés à éliminer ce genre de situation.*

*J'ai appris que le ministre de l'Intérieur avait écrit à la bourgmestre d'Anvers pour lui signaler qu'on devait arrêter d'établir le registre des étrangers sous une forme électronique. Les données doivent être consignées dans un livre et paraphées trois fois. Toute autre méthode est illégale. La bourgmestre l'a fait savoir au ministre de la Fonction publique, son camarade de parti. Celui-ci lui a répondu qu'elle avait raison car le temps de la craie et de l'ardoise est révolu. Il ressort de cette anecdote que les membres du gouvernement compliquent parfois la tâche des administrations locales. Si les services sont priés de s'aligner, le gouvernement doit le faire aussi.*

*Je voudrais citer trois cas qui ont été résolus grâce à l'administration électronique. Le premier concerne le projet mégalomane des deux gigantesques tours Telepolis. On a fait pas mal de publicité à propos de leur site mais il est impossible d'y accéder parce que les serveurs ne sont pas assez puissants. Le site est beaucoup trop riche en images et il faut attendre longtemps avant qu'il soit chargé. Par conséquent, les utilisateurs se déconnectent.*

*Sachant que le serveur n'est pas assez puissant, il ne faut pas écrire un programme lourd et ensuite réclamer des subventions supplémentaires à l'autorité publique en vue de l'acquisition de matériel plus performant. Ce n'est pas une manière d'agir correcte.*

*Il est, par ailleurs, nécessaire de disposer d'une seule banque de données, d'un seul portail auquel peuvent se relier différentes banques de données. La commission de la Chambre a accordé la naturalisation à des criminels parce qu'elle ne pouvait comparer le casier judiciaire au registre des demandes de naturalisation. C'est également une mauvaise façon de procéder. Il est inacceptable que l'incompatibilité des banques de données soit invoquée dans ce dossier. De tels manquements doivent être évités dans*

Telepolis-torens wordt heel wat publiciteit gemaakt, maar de site is niet bereikbaar omdat de servers niet zwaar genoeg zijn. De website is veel te grafisch en het duurt enorm lang om het ding te laden, bijgevolg haken de gebruikers af.

Wanneer een informaticus weet dat zijn server niet zwaar genoeg is, dan moet hij een lichter programma schrijven. Hij moet niet eerst met een te zwaar programma naar voren komen en dan bijkomende overheidssubsidies eisen voor de aankoop van zwaardere toestellen. Dat is een verkeerde werkwijze.

Ten tweede is er de noodzaak van één databank, één toegangspoort waaraan verschillende databanken kunnen worden gekoppeld. Enkele weken geleden heeft de Kamercommissie voor de Naturalisaties verklaard dat zij criminelen heeft genaturaliseerd omdat zij niet bij machte was het strafregister te vergelijken met het register van de aanvraag tot naturalisatie. Dat is weer een verkeerde werkwijze, want beide registers moeten met elkaar kunnen worden vergeleken. Het is toch niet aanvaardbaar dat hier de incompatibiliteit van de databanken wordt ingeroepen! Met elektronisch besturen moeten dergelijke mankementen worden weggewerkt.

Als laatste voorbeeld wil ik de belastingaangiften voor de gepensioneerden aanhalen. Er werd geprobeerd deze af te schaffen omdat de gegevens van gepensioneerden elk jaar dezelfde zijn en in de computer zitten. Het bleek echter dat de computer elk jaar een hoop foutieve informatie gaf, zodat de gepensioneerden nu opnieuw jaarlijks een belastingaangifte moeten invullen.

In de commissie heeft de minister als enige gewaarschuwd voor het ontstaan van een digitale kloof. Ik ben het daarmee volledig eens. Men kent wellicht het verhaal van mijn grootvader die mij riep, als de telefoon rinkelde. Er mocht eens een sterfgeval in de familie zijn, zonder zijn kleinzoon zou hij het niet eens weten, want voor hem was de telefoon een te moeilijk medium.

Vandaag zijn er computeranalfabeten die niet in staat zijn de computer die ze in huis hebben en die ze dagelijks gebruiken, goed te benutten. Zij kennen hun toestel niet, welke cursussen er ook worden ingericht.

Ik wil terugkomen op een vraag in de commissie waarop volgens het verslag niet volledig is geantwoord. Wordt het denkspoor van de elektronische kiosken met bediening bevestigd waarbij computeranalfabeten door bevoegde personen kunnen worden geholpen? Ook de beveiliging van de kiosken is belangrijk.

Ik wil ook even stilstaan bij de betrouwbaarheid. Zoals men weet bevinden er zich netpagina's op het internet die identiek zijn aan de originele pagina's, maar via dewelke een pak informatie wordt doorgegeven aan een commerciële dienst.

Ik suggereer het adres [privacy.net/anonymizer](http://privacy.net/anonymizer) eens aan te tikken. Men zal dan meteen alle informatie die op dat ogenblik in Amerika over zijn persoonlijke computer bekend is, ontvangen. Dat is waanzinnig. Eén klik volstaat om op een Amerikaanse site alle software die op zijn computer geïnstalleerd is, alle cookies en het aantal keren dat men de jongste weken heeft ingelogd, te zien verschijnen. Dankzij deze mogelijkheid kan elk bedrijf die informatie gebruiken

*l'administration électronique.*

*Dernier exemple, on a tenté de supprimer les déclarations d'impôts pour les retraités parce que les données sont chaque année les mêmes et sont enregistrées dans le système informatique. De nombreuses erreurs sont toutefois apparues si bien que les retraités doivent à nouveau remplir une déclaration.*

*En commission, le ministre a mis en garde contre l'apparition d'une fracture numérique. Je partage cette inquiétude. Il existe aujourd'hui des analphabètes informatiques qui ne sont pas capables de bien utiliser leur ordinateur, quelles que soient les formations organisées.*

*Je voudrais revenir sur une question à laquelle, selon le rapport, il n'a pas été répondu complètement. L'idée des kiosques électroniques dotés de personnel est-elle confirmée ? Cela permettrait aux analphabètes informatiques de se faire aider par des personnes compétentes. La sécurité des kiosques est également primordiale.*

*Certaines pages internet contiennent une foule d'informations pouvant être transmises à un service commercial. Je vous suggère de consulter l'adresse <http://privacy.net/anonymizer>. On peut y trouver toutes les informations relatives à son propre pc et toute entreprise peut exploiter ces informations à des fins commerciales. Notre ordinateur permet de connaître notre profil et nos centres d'intérêt.*

*L'authenticité de la signature est dès lors un élément capital de la fiabilité. Elle l'est aussi pour la carte d'identité électronique. Notre portefeuille contiendra-t-il bientôt une multitude de cartes magnétiques diverses ou évoluons-nous vers une carte intelligente unique où toutes les informations électroniques possibles et imaginables pourront être inscrites ?*

*Ma dernière question a trait au vote électronique, un élément important de l'administration électronique.*

*A-t-on pris des mesures pour répondre aux problèmes soulevés par les experts de la Chambre et du Sénat qui se sont penchés sur le vote électronique ? Ces rapports sont sarcastiques. Après les élections de juin 1999, ils ont dit n'avoir pu se prononcer parce que, faute de temps, ils n'avaient pu vérifier complètement ni l'appareillage ni le software.*

*Après les élections communales de 2000, le même collègue a déclaré comprendre que, vu le court laps de temps entre juin 1999 et octobre 2000, toutes ses recommandations n'aient pu être mises en pratique.*

*Cela devrait nous mettre sur la bonne voie. Il doit tout de même être possible, en plus d'un an, de mettre en œuvre les recommandations des experts, sans quoi toute la vision du gouvernement en matière d'administration électronique est hypothéquée. En effet, nous n'y arriverons jamais si nous ne sommes pas capables en seize mois de tenir compte des remarques formulées par les experts à propos d'une seule petite facette de l'administration électronique.*

*Il est donc indiqué de suivre les conseils des experts, notamment celles relative aux codes-sources. Pourquoi l'administration électronique ne permettrait-elle pas de voter chez soi ? On devrait pouvoir voter de n'importe quel endroit*

voor commerciële doeleinden. Via onze computer is ons profiel gekend. Men weet welke thema's onze belangstelling wegdragen.

Met het oog op de betrouwbaarheid is de authenticiteit van de handtekening dan ook ongemeen belangrijk voor het aanmelden. Die is ook belangrijk voor de digitale identiteitskaart. Evolueren we naar een portefeuille met minstens drie kredietkaarten, een bankkaart, een parkingkaart voor het Parlement, een toegangkaart voor het Parlement, een parkingkaart voor een stedelijke parking, een SIS-kaart, een identiteitskaart of evolueren we naar een zogenaamde slimme kaart, naar een identiteitskaart waarop alle mogelijke elektronische informatie kan worden genoteerd zodat ze ook als krediet-, toegangs- of SIS-kaart kan worden gebruikt?

Mijn laatste vraag heeft betrekking op het elektronisch kiezen, een belangrijk element omdat het deel uitmaakt van het elektronisch besturen.

Worden er maatregelen genomen om aan de vragen van de experts tegemoet te komen? Ik verwijs naar de verslagen van de deskundigen van Kamer en Senaat die zich over het elektronisch kiezen hebben gebogen. Deze verslagen druipen van het sarcasme. Na de verkiezingen van juni 1999 schreef het college van deskundigen: "Het is, gezien het korte tijdsbestek, niet mogelijk de apparatuur noch de software volledig na te zien. Wij kunnen dan ook geen kwijting verlenen."

Na de gemeenteraadsverkiezingen van 2000 verklaarde hetzelfde college: "Het college van deskundigen begrijpt dat in de korte tijdspanne van juni 1999 tot 8 oktober 2000 niet alle vorige aanbevelingen in de praktijk werden gebracht".

Dergelijk sarcasme moet ons toch op het juiste spoor zetten. Het moet toch mogelijk zijn de aanbevelingen van de deskundigen in een tijdspanne van meer dan een jaar in de praktijk te brengen, anders hypothekeren wij de hele visie van de regering op het elektronisch besturen. Wanneer wij met goede opmerkingen van deskundigen over een klein facet van het elektronisch besturen, in een tijdspanne van zestien maanden, geen rekening kunnen houden, zullen we er nooit geraken.

Het is dus aangewezen de adviezen van de deskundigen te volgen, bijvoorbeeld om de oorspronkelijke broncodes in een omzettingssomgeving te hanteren, zodat ze door de deskundigen van Kamer en Senaat kunnen worden gecontroleerd. Waarom biedt het elektronische besturen bijvoorbeeld ook geen mogelijkheid om vanop de huiscomputer een stem uit te brengen? Wanneer er morgen in de huiskamer evenveel computers als telefoons staan, moet het toch mogelijk zijn in de huiskamer een stem uit te brengen en dat die stem in een databank wordt opgeslagen. Het maakt op dat ogenblik dan ook niet uit waar men zich bevindt. Indien men een authentieke digitale handtekening heeft, kan men overal ter wereld via een huiscomputer kiezen. Het enige dat daarbij strikt moet worden gewaarborgd is de volstrekte authenticiteit van de elektronische handtekening. Ik ken maar al te goed bepaalde wantrouwige elementen in bepaalde partijen die na elke verkiezing wijzen op manipulaties van de kiezers. Ons parlementair college van deskundigen moet daarvoor eerst de authenticiteit van die handtekeningen kunnen waarborgen. Wanneer het zover is, hebben we per

*du monde dès lors qu'on a une signature digitale authentique. Il faut bien entendu pouvoir garantir l'authenticité de cette signature. Quand nous y parviendrons, nous n'aurons sans doute plus besoin que d'une classe par école et de quelques bénévoles au lieu de la montagne de matériel et du grand nombre de personnes nécessaires aujourd'hui pour l'organisation des élections.*

*J'ai posé de nombreuses questions dont certaines avaient déjà été soulevées en commission mais auxquelles le rapport n'apporte aucune réponse claire.*

*Je pense que la fracture électronique est une réalité. Je connais cette forme de snobisme pratiquée par d'aucuns et qui consiste à parler un cyberlangage que le commun des mortels ne comprend pas. Certaines familles politiques disent qu'il faut parler le langage du groupe cible. Cela revient à favoriser cette fracture électronique car bon nombre de gens ne comprendront pas la langue du groupe cible. Il suffit de lire certains passages du rapport pour s'en rendre compte.*

*Bien entendu, tout le monde comprend cela. Le citoyen, dont nous devons nous rapprocher, sait immédiatement de quoi il s'agit.*

*Si nous continuons à utiliser ce langage, nous pourrions définitivement renoncer à éliminer la fracture digitale. Le Sénat, qui a créé une commission destinée à améliorer les textes législatifs, doit manier un langage compréhensible. Nous ne pouvons pas adopter le langage du « groupe cible », bien trop limité, car notre groupe cible englobe tous les habitants de ce pays.*

school misschien nog slechts één klaslokaal en enkele vrijwilligers nodig in plaats van de bergen materiaal waarin moet worden voorzien en de massa's mensen die nu moeten worden gemobiliseerd.

Ik heb hier heel wat vragen gesteld en ik ben er mij van bewust dat sommige in de commissie al aan bod zijn gekomen, maar ik heb ze herhaald omdat ik in het verslag geen duidelijke antwoorden heb gevonden. Ik meen dat de digitale kloof waarnaar ik zo-even heb verwezen, geen hersenspinsel is. Ik ken ook het computersnobisme waarbij nieuwe baronnen zich bedienen van een cybertaal die het plebs niet begrijpt. Ik weet ook dat er in sommige politieke families, het is niet de bedoeling op Agalev te schimpen omdat er niemand van hen aanwezig is, wordt gezegd dat de taal van de doelgroep moet worden gebruikt, zelfs met de schuttingwoorden erbij. In dit geval de taal van de doelgroep gebruiken, is toegeven dat de digitale kloof breder wordt, want een pak mensen zal de taal van de doelgroep niet begrijpen.

Ik lees in het verslag: "De *universal messaging engine* of de zogenaamde *middleware* maakt het nu mogelijk dat de *back offices* worden ingeschakeld, maar het spreekt natuurlijk voor zich dat de *public key infrastructure* gekoppeld moet zijn aan het geheim van de *private key*".

Dat begrijpt natuurlijk iedereen. De burger, met wie de kloof moet worden versmald, weet uiteraard onmiddellijk waarover het gaat.

Als we die taal blijven hanteren, dan kunnen we het dichten van de digitale kloof voorgoed vergeten. De Senaat, die een commissie heeft opgericht voor de wetsevaluatie en voor de doorzichtigheid en de verbetering van de wetteksten, is verplicht een begrijpelijk taalgebruik te hanteren. We mogen het taalgebruik van de zogenaamde doelgroep niet overnemen. Die is immers uiterst beperkt. Tot onze doelgroep behoren alle inwoners van het land. We moeten ons dus in een verstaanbare taal tot hen richten.

**De heer Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – In de eerste plaats dank ik de rapporteurs voor hun accurate weergave van de besprekingen in de commissie. Daarnaast hebben ze ook concrete aanbevelingen geformuleerd met betrekking tot dit belangrijke thema. Voorts dank ik de voorzitter van de commissie omdat zij dit belangrijke onderwerp op de agenda heeft geplaatst. Het is de taak van de Senaat na te denken over thema's die op middel- en lange termijn moeten worden gerealiseerd, zoals *e-government*.

We hebben nog altijd een stereotiep beeld van de overheid. We zien haar als een bureaucratische, immobiele en onmogelijk aan te passen moloch. De overheid lijkt lichtjaren achterop te lopen, wat de implementatie van de informatie- en communicatietechnologie betreft.

Toch moet het beeld worden gecorrigeerd. Bij de werkzaamheden van de commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve Aangelegenheden, tijdens hoorzittingen en bij mijn individuele contacten met topambtenaren is het mij opgevallen dat sommigen heel goed beseffen wat de impact is van *e-handel* en welke weg er nog moet worden afgelegd om een duurzaam ondernemersklimaat in de steigers te zetten. Toch geniet het concept van *e-government*, de elektronische overheid, tot nu toe relatief

**M. Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – *L'image que nous nous faisons de l'administration est encore trop stéréotypée. Nous la considérons comme un monstre bureaucratique immobile et inadaptable. Elle semble avoir des années-lumière de retard dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.*

*Cette image doit cependant être nuancée. Mes contacts notamment avec des hauts fonctionnaires m'ont appris que certains se rendent compte de l'impact de l'e-commerce et du chemin qui doit être parcouru pour créer un climat économique durable. Le concept d'administration électronique n'a néanmoins bénéficié jusqu'à présent que de peu d'attention de la part de la presse et du public. Je pose régulièrement des questions écrites sur l'e-procurement et sur la sécurité des sites des ministères et je reçois souvent des réponses qui ne veulent rien dire. Malgré ce manque d'attention, l'impact de l'administration électronique sur les citoyens et les entreprises sera bien plus grand que toute forme d'e-commerce. Les citoyens et les entreprises sont souvent en contact avec l'administration et en connaissent les désagréments que sont la paperasserie et les longues files d'attente durant des horaires d'ouverture inadaptés. En outre, les gens ignorent souvent quel service fournit telle ou*

weinig aandacht van pers en publiek. Ik stel geregeld schriftelijke vragen over *e-procurement* of over de veiligheid van de websites van de ministeries, waarop meestal wordt gereageerd met een nietszeggend antwoord of met de opmerking van een groene excellentie, die beweert niet eens over een kredietkaart te beschikken. Ondanks het gebrek aan aandacht zal de impact van *e-government* op de burgers en de ondernemingen groter zijn dan eender welke vorm van *e-commerce*. De burgers en de ondernemingen hebben immers vaak contact met de overheid: ze betalen belastingen, vragen een identiteitskaart en allerlei vergunningen aan en hebben recht op sociale-zekerheidsuitkeringen. Al die handelingen gaan gepaard met ongemakken, zoals veel papierwerk en lange wachttijden tijdens onaangepaste openingsuren. Voorts zijn er heel wat onduidelijke elementen in de relatie tussen de burger en de overheid. Vaak weten mensen niet welke dienst welke service verleent. Een beginnende ondernemer moet een groot aantal hindernissen overwinnen, die niet enkel betrekking hebben op de inhoud, maar evenzeer op de administratieve formaliteiten.

*E-government* biedt een oplossing voor die twee cruciale problemen. Het gemakkelijker en goedkoper maken van de formaliteiten zal het ondernemersklimaat ongetwijfeld in positieve zin beïnvloeden. Dat kan via een virtueel loket dat 24 uren op 24 en 7 dagen op 7 bereikbaar is via de computer, via televisie en binnenkort misschien ook via de telefoon. Zo ontstaat een klantvriendelijke relatie met de overheid. Bovendien kan de overheid zich dankzij de aanzienlijke kostenbesparing concentreren op haar kerntaken, namelijk het begeleiden van burgers en ondernemers bij de moeilijkste processen en het verbeteren van de diensten voor de sociaal zwakkeren in onze samenleving.

Onze belangrijkste uitdaging is thans de vertaling van woorden in daden. Er moeten concrete projecten worden uitgewerkt die echt een verschil maken.

In dat opzicht vind ik de initiatieven die de jongste tijd op lokaal niveau zijn ontwikkeld, zoals bij voorbeeld de webstek van de stad Gent, de initiatieven van de provincie Oost-Vlaanderen en van de gemeente Kampenhout, veel interessanter dan het werk van de federale overheid. Over die ene federale toegangspoort is al veel gepraat, maar het enige concrete dat ik vandaag zie is de site van een zekere mevrouw André, die ondertussen is verdwenen. Haar initiatief was niet meer dan een amateuristisch eenrichtingscommunicatieinstrument.

Het is, sinds het begin van de legislatuur, één van de ambities van de regering, om één elektronische deur te installeren, die toegang verleent tot alle overheden. Daartoe heeft de minister van Ambtenarenzaken een commissie opgericht met de erg gallicistische naam "Nationaal-Gemengde Commissie over de hinderpalen voor de informatiemaatschappij". Die "hindernissencommissie" moet de vlotte implementatie van *e-government* begeleiden. Er zitten vertegenwoordigers van alle overheden, gebruikers en deskundigen in. Het is opvallend hoe weinig ambitieus en gebrekkig die commissie en haar minister communiceren over dit onderwerp. Dat staat in schril contrast met de ambitieuze visie van Erkki Liikanen, Europees commissaris bevoegd voor ICT, en van die van ministers uit de buurlanden. Ik verwijs onder meer naar de Nederlandse minister Roger van Boxtel, die zelf oefent met

*telle prestation.*

*L'administration électronique fournit une solution à ces deux problèmes cruciaux. Les formalités seront plus faciles et moins chères. Le climat économique sera indubitablement influencé positivement. Un guichet virtuel sera ouvert sept jours sur sept et 24 heures sur 24. On pourra y accéder grâce à son ordinateur, à son téléviseur ou peut-être bientôt grâce à son téléphone. Des économies considérables permettront à l'administration de se concentrer sur ses tâches fondamentales, à savoir l'accompagnement des citoyens et des entreprises dans les procédures les plus complexes et l'amélioration des services octroyés aux plus faibles.*

*Notre plus grand défi consiste désormais à passer des paroles aux actes.*

*Il faut des projets concrets et à cet égard les initiatives locales me semblent bien plus intéressantes que le travail effectué au niveau fédéral. On a beaucoup parlé d'un portail fédéral, mais actuellement il n'existe pas.*

*Pour réaliser son ambition de créer un portail donnant accès à tous les ministères, le ministre de la Fonction publique a mis sur pied une commission composée de représentants de tous les ministères, d'utilisateurs et d'experts. La manière déficiente dont cette commission et son ministre communiquent sur ce sujet contraste fortement avec la vision ambitieuse d'Erkki Liikanen, commissaire européen chargé de la société de l'information et des ministres des pays voisins.*

*On avait pourtant créé une fonction de commissaire du gouvernement chargé de procéder à une simplification administrative à raison de 10% par an. Pendant un an et demi environ, le contribuable a payé pour cette fonction et un cabinet de dix personnes. Ce fut un échec et le poste de commissaire a été supprimé.*

*On attend maintenant les premières réalisations de l'e-government. Début septembre, le premier ministre avait annoncé le lancement du projet dans les douze mois, avec le site portail comme cerise sur le gâteau. Aujourd'hui, notre pays se situe toujours en queue du peloton. Nos voisins font deux fois mieux.*

*On connaît les obstacles. Il y a tout d'abord le coût excessif des connexions à internet. Ensuite, le fossé digital, qui se traduit chez les jeunes par un manque d'infrastructure et chez les plus âgés par un manque de formation. Aux Pays-Bas, internet est considéré comme un instrument parfait d'intégration. C'est ce que nous expliquons dans la treizième recommandation de notre rapport.*

*Pour les personnes d'âge moyen et plus âgées, c'est surtout d'une question de formation : elles doivent avoir l'occasion d'apprendre à travailler sur internet et à utiliser le courrier électronique.*

*Le manque d'informaticiens, surtout dans la fonction publique, est le troisième obstacle. Hier encore le président de la Commission européenne signalait le manque en Europe d'un million et demi d'informaticiens. Il en manque aussi dans notre pays et les informaticiens disponibles vont inévitablement dans le secteur privé. Les pouvoirs publics ont du mal à en recruter alors qu'ils sont nécessaires si on veut*

webcams, met MP3 en andere elektronische snuffjes.

Toch is er hoop. Ik herinner aan de grootse plannen van de regering voor een administratieve vereenvoudiging met 10% per jaar. Er werd daarvoor zelfs een aparte functie van regeringscommissaris gecreëerd, niet om een persoon of een partij te plezieren, maar om alles in goede banen te leiden. Ondertussen is die functie afgeschaft en blijktbaar de ambitie ook weg. De regering heeft de zaak overgeslagen. De klassieke administratieve vereenvoudiging is eigenlijk mislukt. Er zijn bijna geen concrete initiatieven, terwijl de belastingbetaler ongeveer anderhalf jaar een regeringscommissaris en een kabinet van tien man heeft betaald. Het is nu wachten op de eerste realisaties van *e-government*. De overheidsmanagers zijn er wel voor gewonnen, maar aangezien de overheid een monopolist is, is er weinig dat hen met de neus op de feiten drukt. De overheid kan immers geen marktaandeel verliezen. Er zijn nochtans goede intenties. Ik herinner me het bezoek van premier Verhofstadt aan Silicon Valley begin september 2000. Toen werd gezegd dat het *e-government*-project binnen het jaar in de steigers moest staan met als kers op de taart, de *portal site*. Intussen blijft ons land aan de staart van het peloton hangen. Een studie van Andersen Consultants van mei 2000 zet ons in een lijst van twintig landen op de achttiende plaats, tussen Maleisië en Mexico. De communicatie met onze overheden blijft al te vaak steken op het niveau van informatie. Hier en daar is een eenvoudig tweerichtingsverkeer mogelijk, zoals bij de aanvraag van een formulier. De volledige afhandeling van een dossier, de ultieme doelstelling van *e-government*, blijft achterwege. Het zal niet verwonderen dat de VS en Singapore het vijfmaal beter doen dan wij. Ook onze buurlanden doen het volgens diezelfde studie dubbel zo goed als wij. Zolang de basisvoorwaarden voor een digitale overheid niet vervuld zijn, zullen we gedoemd zijn om achterop te hinken. De hindernissen in ons land zijn zonneklaar. Ten eerste is er de te hoge kostprijs van een internetverbinding voor burgers en ondernemers. Collega Caluwé van de CVP en ikzelf hebben al meermaals geïnterpelleerd ten voordele van goedkopere internettarieven. Ik wijs op Skynet dat al een paar keer heeft geprobeerd op een kunstmatige manier de prijzen te verlagen tegen de eerlijke concurrentie in en telkens werd veroordeeld door de rechtbank. Er is nog geen oplossing in zicht voor goedkopere internettarieven. Ten tweede is er de dreigende digitale kloof, die zich bij jongeren vertaalt in een gebrek aan infrastructuur en bij ouderen en middengroepen in een gebrek aan opleiding. Ik verwijs naar het initiatief van de Nederlandse minister Roger Van Boxtel die in achtergestelde buurten hardware en software heeft laten installeren om vooral in kansarme buurten jonge mensen, migranten- en andere jongeren, aan te zetten om het internet te gebruiken. Het wordt beschouwd als een perfect integratiemiddel. Het wordt trouwens opgenomen in aanbeveling 13 van ons verslag.

Voor middengroepen en ouderen gaat het vooral over opleiding, de kansen die mensen moeten krijgen om te leren werken met internet en e-mail.

Een derde hindernis is het gebrek aan informatici en inzonderheid bij de overheid. Gisteren stelde Romano Prodi, de voorzitter van de Europese Commissie, nog vast dat er in Europa een tekort is van 1,5 miljoen informatici. Ook in ons land is er een tekort en de informatici die er zijn en die

*changer les mentalités.*

*Je ne veux pas être négatif sur toute la ligne. Dans certains domaines, on progresse. On a introduit la signature électronique et la Chambre a voté un projet de loi relatif aux autorités de certification. Cependant, je me pose encore de nombreuses questions.*

*Qui finance toute l'opération ? Quelles sont les missions des différentes administrations ? La mise aux enchères des licences UMTS nous réservera sans doute une mauvaise surprise, je le dis depuis des mois. Le ministre Daems s'y est attelé beaucoup trop tard et il a opté pour la mauvaise formule. Au départ, on estimait que la recette serait de 40 à 60 milliards. On a même parlé de 150 à 200 milliards et en septembre 2000, le ministre envisageait davantage encore. Nous obtiendrons sans doute 18 milliards et cela aura un impact sur la mise en œuvre de l'administration électronique. Quelle partie de la somme y consacrerait-on ?*

*Je me pose aussi des questions sur la coopération entre les secteurs public et privé. Il est intéressant en soi d'impliquer tout le monde dans la réalisation du projet mais qui sera finalement responsable, l'État fédéral ou les entités fédérées ? Et quel sera le partenaire privé impliqué dans la concrétisation de l'administration électronique ? On parle de La Poste mais je me demande si c'est le partenaire adéquat.*

*Question symbolique peut-être mais importante malgré tout : quel est le ministre responsable du projet, M. Daems, M. Van den Bossche ou M. Picqué ?*

*Un véritable e-government requiert des passionnés qui y croient et l'utilisent eux-mêmes. M. Destexhe et moi-même avons déposé une proposition de loi visant à voter via internet. Ce serait une première étape. Il faut être passionné : or, chez nous je ne vois pas la moindre étincelle, aucun amour pour l'administration électronique !*

overigens zeer goed geschoold zijn, gaan onvermijdelijk naar de privé-sector. De overheid heeft het moeilijk om degelijke informatici aan te werven. Nochtans zijn ze nodig om een ernstige mentaliteitswijziging tot stand te brengen.

Ik wil niet over de hele lijn negatief zijn. Er zijn op bepaalde terreinen duidelijke stappen vooruit gedaan. De elektronische handtekening werd ingevoerd en in de Kamer werd net een wetsontwerp goedgekeurd over de certificatie-autoriteiten of de PKI, de *Public Key Infrastructure*, zoals de minister dat graag noemt. Ik blijf echter met veel vragen zitten.

Ten eerste wie financiert de hele zaak? Welke overheden staan in voor de verschillende opdrachten? De opbrengst van de UMTS-veiling zal heel waarschijnlijk tegenvallen. Ik waarschuw daar al maanden voor. Ten eerste is minister Daems – jammer dat hij er niet is – er veel te laat mee begonnen en ten tweede heeft hij waarschijnlijk de verkeerde formule gekozen. De opbrengst werd aanvankelijk geraamd tussen 40 en 60 miljard. Op een bepaald ogenblik was er sprake van 150 tot 200 miljard en in september 2000 zei minister Daems zelfs dat het hem niet zou verbazen dat de opbrengst nog hoger zou liggen. Heel waarschijnlijk zullen we maar op 18 miljard uitkomen. Die lagere opbrengst zal wel een impact hebben op de realisatie van het *e-government*-project. Welk deel van de opbrengst zal naar dat project vloeien?

Ten tweede blijf ik ook zitten met vragen rond de formule van de privaat-publieke samenwerking. Op zich is dat een interessante formule om alle partners bij de realisatie van het project te betrekken. Wie wordt echter de eindverantwoordelijke? Zijn het de deelstaten of is het de federale en wie wordt als privé-partner bij de implementatie van *e-government* betrokken? Voortdurend wordt De Post vermeld, maar ik vraag me af of dit wel de geschikte partner is om dit project te realiseren.

Ten derde nog een misschien eerder symbolische, maar toch belangrijke vraag. Minister Daems pronkt nogal graag met de titel “e-minister”, maar het is wel minister Van den Bossche die hier aanwezig is. Wie is de eindverantwoordelijke van dit project? Minister Daems, minister Picqué of minister Van den Bossche?

Voor echt *e-government* is er passie nodig en ministers en managers die erin geloven en er zelf ook gebruik van maken. Ik verwijs naar een wetsvoorstel dat collega Destexhe en ikzelf hebben ingediend in april 2000 om via internet te kunnen stemmen. Dat zou een stap in de goede richting zijn. Passie is nodig, maar bij ons is de vonk nauwelijks overgeslagen. De liefde voor *e-government* moet nog beginnen. Om het met de woorden van een Vlaamse excellentie te zeggen: “Veel blabla en weinig boem boem.”

**Mevrouw Erika Thijs (CVP)**, corapporteur. – Ik wil allereerst reageren op de heer Verreycken.

We hebben talrijke hoorzittingen en vergaderingen georganiseerd, maar ik vind zelf dat we nog verder hadden kunnen gaan. Ook het verslag had nog uitgebreider gekund. Dat we vrij snel hebben gewerkt, heeft alles te maken met het feit dat we aanbevelingen wilden formuleren.

De vragen die de heer Verreycken vandaag heeft gesteld, had hij beter in de commissie gesteld, maar daar hebben we hem,

**Mme Erika Thijs (CVP)**, corapporteuse. – *Je veux d'abord réagir aux propos de M. Verreycken.*

*Nous avons organisé de nombreuses auditions et réunions mais je trouve personnellement qu'on aurait pu aller plus loin. Le rapport aurait aussi pu être plus détaillé. Si nous avons travaillé vite, c'est parce que nous voulions formuler des recommandations.*

*Les questions que M Verreycken a posées aujourd'hui auraient pu être posées en commission mais nous ne l'y avons*



noch iemand van zijn fractie gezien. Dat blijkt ook uit het verslag. Waren die vragen in de commissie aan bod gekomen, dan hadden we er daar dieper op kunnen ingaan.

**De heer Wim Verreycken (VL. BLOK).** – We waren wel degelijk in de commissie aanwezig.

**Mevrouw Erika Thijs (CVP),** corapporteur. – Dan toch heel zelden.

De problematiek van het elektronisch stemmen komt later nog aan bod in de commissie.

Er is hier gewezen op het verschil tussen grote en kleine gemeenten. We mogen zeker de kleine gemeenten niet vergeten. Zoals de heer Van Quickenborne zegt, heeft *e-government* ook met passie te maken. Als gemeentebesturen echt met *e-government* zijn begaan, zal hun gemeente op dat gebied veel sneller ontwikkelen. Dat vraagt wel voldoende financiering en ik weet niet hoe we de gemeenten op dat gebied kunnen ondersteunen.

Wat de digitale kloof betreft, vond ik het voorbeeld van de telefoon dat de heer Verreycken heeft gegeven, lachwekkend. Toch is het zo dat oudere mensen zich afsluiten van de moderne technologie. Sommigen – en die groep is zelfs vrij groot – durven zelfs geen bankkaart te gebruiken. Dat hoor ik als ik 's avonds spreekbeurten geef in de vrouwenbeweging.

Als we echt overschakelen op *e-government*, dan riskeren we nog meer mensen af te stoten. Daarom moeten we bij de opleidingen ook diegenen betrekken die afkerig zijn.

Voorts meen ik dat de overheid gemeenteraadsleden moet stimuleren om *on-line* te communiceren met het gemeentehuis. Zo weet ik dat de provincie Limburg die *on-line*-verbinding al heeft gerealiseerd voor de provincieraadsleden. Spijtig genoeg staan nog heel wat overheden afkerig tegen dat nieuw gegeven, maar als de gemeenschappen en de federale overheid een stimulans geven, zou de zaken op dat gebied sneller evolueren.

**De heer Luc Van den Bossche,** minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen. – Ik dank mevrouw Thijs voor haar verslag, ik kon mij goed herkennen in het eerste gedeelte ervan.

Wat de opmerkingen van de heer Verreycken betreft, wijs ik erop dat de federale overheid moet voortbouwen op een erfenis. De uiteenzetting van de heer Van Quickenborne was “flashy”, maar een beetje irrealistisch als je niet weet waar mensen terecht komen.

Toen ik van de Vlaamse overheid in de federale overheid terechtkam heb ik ooit eens cynisch gezegd – iets wat mij zelden overkomt – dat ik in de late middeleeuwen beland was. In een departement als Financiën bijvoorbeeld is wel enige informatica aanwezig, maar met een overaccentuering van een mainframe-omgeving. Ik zal niet zeggen dat de *client/server* totaal aan hen voorbijgegaan is, maar ze werken er nog vooral zoals eind de jaren tachtig, toen de mainframe-omgeving dominant was en de *client/server*-omgeving zich opdroeg.

Ik stel ook vast dat er acht mainframes zijn van drie verschillende families, en dat niet eens het nodige is gedaan om daarboven een eenvoudig plateau te bouwen, zodat die mainframes kunnen communiceren. Het is echt niet nodig om

*pas vu, pas plus que les membres de son groupe. Si ces questions avaient été posées en commission, nous aurions pu les approfondir.*

**M. Wim Verreycken (VL. BLOK).** – *Nous étions bel et bien présents en commission.*

**Mme Erika Thijs (CVP),** corapporteuse. – *Dans ce cas, très rarement !*

*La question de l'administration électronique sera encore abordée en commission.*

*On a mis l'accent sur la différence entre les grandes et les petites communes. Nous ne devons certainement pas oublier les petites communes. Comme l'a souligné M. Van Quickenborne, l'administration électronique est aussi une question de passion. Si les employés communaux manifestent de l'enthousiasme pour ce projet, leur commune le développera vite. Mais cela requiert un financement suffisant et je ne sais pas comment nous pourrions soutenir les communes.*

*Quant à la fracture électronique, j'ai trouvé risible l'exemple du téléphone avancé par M. Verreycken.. Mais il est vrai que les personnes plus âgées craignent les technologies modernes et certaines n'osent même pas utiliser une carte de banque. Nous devons donc aussi tenter d'impliquer les personnes réticentes dans les formations.*

*Je pense par ailleurs que les pouvoirs publics doivent encourager les conseillers communaux à travailler on-line avec l'administration communale. La province de Limbourg a déjà établi une telle liaison avec les conseillers provinciaux. Malheureusement, trop de pouvoirs publics sont encore réticents devant ces technologies nouvelles mais si le pouvoir fédéral et les Communautés les encouragent, les choses pourraient évoluer plus rapidement.*

**M. Luc Van den Bossche,** ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. – *Je remercie Mme Thijs de son rapport.*

*Je signale à M. Verreycken que l'administration fédérale doit bien tenir compte de son héritage. L'exposé de M. Van Quickenborne « en jetai » mais n'était pas très réaliste.*

*Quand je suis passé de la fonction publique flamande à la fonction publique fédérale, j'ai dit quelque peu cyniquement que j'avais débarqué au Moyen Âge. Dans un département tel que les Finances, il y a bien une certaine informatisation mais on y travaille comme à la fin des années '80. L'informatique n'est pas du tout axée sur le client.*

*Je constate aussi qu'on y travaille avec huit systèmes appartenant à trois types différents et que rien n'est fait pour permettre la communication entre ces systèmes. Il n'est pas nécessaire de vendre ces huit systèmes et d'en acheter d'autres pour permettre la communication.*

*Lorsque j'ai pris mes fonctions au niveau fédéral, j'ai constaté que l'informatique avait été introduite çà et là mais sans aucune vision d'ensemble. Bien souvent, on utilise de vieux appareils dignes d'un musée. C'est un constat dramatique mais c'est une situation dont nous devons tenir*

die acht mainframes te verkopen en er nieuwe te kopen om enige communicatie mogelijk te maken.

Toen ik mijn functie in de federale overheid opnam, heb ik vastgesteld dat de informatisering her en der haar intrede had gedaan, maar dat er is geen architectuur, geen globale visie is. Er worden vaak nog verouderde toestellen gebruikt die veeleer thuishoren in een museum voor industriële archeologie. Dit is een dramatische vaststelling. Vanuit die situatie moesten we vertrekken. Dat mogen we niet uit het oog verliezen

Men wil de administratie tegelijk informatiseren en vereenvoudigen. Laten we ernstig blijven. De informatisering alleen zal niet volstaan om te vereenvoudigen. Wat dit betreft, heeft collega Verreycken wel gelijk. Als we ons ertoe beperken het huidige procesverloop te informatiseren, dan krijgen we een geïnformateerde bureaucratie die hoogstens wat sneller werkt, maar daarom geen vereenvoudiging. Wat er moet gebeuren is een *process re-engineering*, waar de informatisering als nieuw element wordt beschouwd en niet alleen als methodiek. Nieuwe mogelijkheden inzake doeleinden en gebruik moeten daarbij worden geïmplementeerd. Kortom, het is juist dat dit alles moet gekaderd worden in het globale re-engineeringsproces dat op de verschillende plaatsen kan gebeuren.

De heer Verreycken heeft ook het beeld opgeroepen, dat ikzelf geregeld in de besprekingen naar voren breng. Ik weiger één proces in *e-government* aan te kondigen als zou blijken dat het louter gaat om een elektronische toegang en de *back-office* niet elektronisch is uitgebouwd. In dat geval is het niet meer dan een grap en daar wil ik niets mee te maken hebben.

De wetgeving en de reglementering moeten inderdaad worden aangepast. Het incident dat werd aangehaald, herinner ik mij zeer goed. De stad Antwerpen had inhoudelijk gelijk, maar de reactie van de ambtenarij van Binnenlandse Zaken was gesteund op een letterlijke interpretatie van wetten en reglementen die natuurlijk geschreven werden op een moment dat deze mogelijkheden niet bestonden. Ofwel moet men dit vanuit de overheid met enige wijsheid benaderen en tussen de regels op zoek gaan naar dezelfde zekerheden, ofwel moet de reglementering worden aangepast. Zoniet krijgen we gekke situaties, waarin een soort conflict ontstaat tussen het strikt legalistische standpunt van Binnenlandse Zaken en de stad Antwerpen die op dat punt inzake management en aanwending van moderne technologie onbetwistbaar gelijk had.

Met betrekking tot de elektronische kiosk is er veel gesproken over de digitale kloof. We moeten ons geen illusies maken: er zullen hoe dan ook een aantal jaren verstrijken vooraleer die afstand redelijke proporties aanneemt en sommigen zullen toch definitief afhaken. Dit gebeurt om vele redenen, misschien omdat het intellectuele of het fysieke vermogen het niet meer toelaat, of omdat men het niet wil. Men krijgt wel degelijk een opdeling tussen de *haves* en de *have nots*, waarbij het niet kunnen omgaan met elektronica als een soort analfabetisme geldt.

Ik wil mevrouw Thijs wel volgen als ze zegt dat er heel veel te doen valt op het stuk van de opleiding via vormen van levenslang leren. Het is juist dat men daar bij

*compte.*

*On veut à la fois moderniser et simplifier l'administration. Restons sérieux. L'informatisation ne suffit pas pour simplifier l'administration. À cet égard, M. Verreycken a raison. Si nous nous contentons d'informatiser, nous aboutirons à une bureaucratie informatisée. Certes, elle fonctionnera plus vite mais ne sera pas simplifiée pour autant. Il faut en passer par un process re-engineering et considérer l'informatisation comme un élément neuf et non comme une méthode de travail.*

*Je refuse de parler d'administration électronique si on se limite à l'accès électronique sans s'occuper des services administratifs.*

*Il faut en effet adapter la législation et la réglementation. Je me souviens de l'incident qui a été évoqué. Sur le fond, la ville d'Anvers avait raison mais l'administration de l'Intérieur a réagi en se basant sur une interprétation littérale des textes et règlements qui avaient été écrits avant que ces possibilités n'existent. Ou bien il faut faire preuve de sagesse et lire entre les lignes, ou bien il faut adapter la réglementation faute de quoi nous aboutirons à des situations farfelues et à un conflit entre le point de vue legaliste de l'Intérieur et celui de la ville d'Anvers qui a certainement raison sur le plan de la gestion et de l'utilisation des nouvelles technologies.*

*Quant au guichet électronique, on parle beaucoup de la fracture électronique. Ne nous faisons pas d'illusions : il faudra un certain nombre d'années pour la réduire. Il y a différentes raisons à cela, comme des limites intellectuelles ou physiques ou simplement le refus. Il y aura donc une fracture entre ceux qui sont familiarisés avec l'informatique et les autres.*

*Je partage le point de vue de Mme Thijs sur la nécessité de la formation sous forme de recyclage permanent. Il est vrai que certains pensionnés sont assez intéressés et qu'ils en tirent quelque fierté car ils ont le sentiment d'être à nouveau dans le coup.*

*Il convient indubitablement de prendre des initiatives en matière de formation continue.*

*Si le kiosque électronique exerce une certaine influence sur la société, il se pourrait que le secteur privé offre également cette possibilité, à la différence que le secteur public se doit de proposer une aide. Tout le monde peut utiliser cette infrastructure, mais le secteur public doit le faire spécifiquement pour combler la fracture numérique.*

*La sécurisation étant essentielle, la signature électronique ne me pose aucun problème. Je n'ai pas suivi la problématique du vote électronique, je ne peux donc pas vous répondre sur ce point, Monsieur Verreycken.*

*Peu importe que la langue des techniciens soit incompréhensible pour 99% des Belges. Il faut par contre que les logiciels soient conviviaux. Or, ils le sont beaucoup plus qu'il y a dix ou quinze ans.*

*Je n'ai jamais affirmé que nous n'avions besoin que d'un seul portail, Monsieur Van Quickenborne. Il faut cependant que chaque niveau de pouvoir soit identifiable. Il doit suffire à l'utilisateur de formuler une requête centrée sur l'intention –*

gepensioneerden vaak vrij veel interesse voor vindt en dat dit leerproces hen enige fierheid verschaft, omdat ze het gevoel krijgen dat ze er opnieuw bijhoren.

Initiatieven inzake levenslang leren zijn onbetwistbaar nodig.

Als blijkt dat de elektronische kiosk enige impact heeft in de maatschappij zal wellicht ook de particuliere sector, bijvoorbeeld de grootwarenhuizen, die mogelijkheden aanbieden.

De openbare sector heeft terzake een speciale opdracht. Het verschil tussen een openbare sector die een kiosk aanbiedt, en een grootwarenhuis is dat de openbare sector ook bijstand moet verlenen. Een grootwarenhuis kan de hardware ter beschikking stellen. De openbare sector moet diegenen die niet goed met de apparatuur kunnen omspringen, begeleiden. Dat is het eigene van de overheid. We mogen niet, zoals sommigen, monopolistisch denken en de kiosken alleen voor de overheid opeisen. Voor mijn part mag iedereen die infrastructuur ter beschikking stellen. De overheid ook, maar dan specifiek om de *digital gap* te dichten op het vlak van het niet-kunnen omgaan met deze hardware.

Over de elektronische handtekening werd lang uitgeweid. Ik heb daarmee geen probleem. Beveiliging is ongetwijfeld essentieel.

De kwestie van het elektronisch stemmen heb ik niet gevolgd, collega Verreycken. Ik kan daar niet op antwoorden.

Bij de digitale kloof speelt de taal die wordt gehanteerd tussen freaks en technici inderdaad ook een belangrijke rol. Zelf maak ik me daarover minder zorgen. De gemiddelde burger heeft geen boodschap aan de discussie over de *middleware*. Dat het woordgebruik onder technici en verantwoordelijken onbegrijpelijk is voor 99% van de Belgen, is totaal onbelangrijk. Wel belangrijk is dat datgene wat we aanbieden, gebruiksvriendelijk is. De software is nu bijvoorbeeld veel gebruiksvriendelijker dan tien tot vijftien jaar geleden. Het komt erop aan er voor te zorgen dat de instap zeer eenvoudig is. De ingewikkelde toestanden daarachter interesseren alleen de specialisten.

Ik heb nooit beweerd dat we maar één portaal moeten hebben, collega Van Quickenborne. Dat zou ingaan tegen de staatsvorming en niet vriendelijk zijn tegenover de gemeenschappen, de gewesten, de gemeenten en de provincies. Voor mij mag iedereen een portaal hebben. Dat is totaal onbelangrijk. Het is ook goed dat iedereen herkenbaar is. De burger moet langs één van die portalen naar zijn willekeurige keuze naar binnen kunnen. De *middleware* moet zo zijn opgebouwd dat de burger zich geen zorgen hoeft te maken over wie welke bevoegdheid heeft. Het moet volstaan een intentiegericht proces – geboorte, overlijden, oprichting van bedrijven, uitbreiding, kapitaalsverhoging – aan te kondigen, om de nodige informatie te krijgen. Er is dus een technisch akkoord nodig tussen de overheden over de *middleware* en over de intentiegerichtheid van de aangekondigde processen, niet meer en ook niet minder. Het zou me verheugen mochten alle gewesten nu eens eindelijk op het voorstel van samenwerkingsakkoord willen antwoorden. Ik wacht nog op het antwoord van één gewest.

**De heer Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – Welk gewest?

*naissance, augmentation de capital etc. – pour obtenir l'information souhaitée. Les administrations doivent donc parvenir à un accord technique relatif au middleware et au libellé des thèmes choisis. J'aimerais que toutes les Régions acceptent enfin la proposition d'accord de coopération. J'attends toujours la réponse d'une Région.*

**M. Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – Laquelle ?

**De heer Luc Van den Bossche**, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen. – Een gewest dat ons beiden goed bekend is.

**De heer Vincent Van Quickenborne (VU-ID)**. – Het onze?

**De heer Luc Van den Bossche**, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen. – Tot mijn grote droefheid moet ik hierop bevestigend antwoorden.

Een samenwerkingsakkoord is zeer belangrijk. Natuurlijk kan elke instantie zijn eigen systeem ontwikkelen, maar dan wordt de burger weer geconfronteerd met de bevoegdheidsproblematiek. Specialisten zoals u en ik hebben geen moeite met het uiteenrafelen van de bevoegdheidsverdeling. De burger kan daar echter niet aan uit. Via een samenwerkingsakkoord over de middleware kunnen we hem die problemen besparen.

Elke instantie moet zich in zijn portaalsite duidelijk kunnen identificeren. Er moet respect worden opgebracht voor de verschillende entiteiten. Om die reden heb ik ook altijd gepleit tegen de idee om één instelling te gelasten als universele dienstverlener op te treden. Elke instelling moet voor zover ze het nodig acht voor haar eigen dienstverlening instaan en haar onafhankelijkheid bewaren. Wel moet ervoor worden gezorgd dat de samenwerking van dien aard is dat de problemen van de burger worden opgelost. Er is terzake geen enkel probleem, maar iedereen moet wel willen volgen.

Ik geef de heer Van Quickenborne na dat de Verenigde Staten op dit vlak veel verder staan. Het land is echter niet altijd een voorbeeld: tracht maar eens met een GSM van staat tot staat te gaan. In heel de discussie over de smartcards is het heel goed mogelijk dat onze elektronische ID-card een voorbeeld zou kunnen worden eens de privé-sector en de Amerikanen de mogelijkheden ervan inzien. Natuurlijk bestaan er in de Verenigde Staten enkele elektronische kiosken, maar in de meeste gevallen gaat het om één enkele toepassing en één sector. Singapore ligt inderdaad ver voor, maar ik wens in te gaan tegen de stelling dat de Amerikanen ver voorop liggen en wij allemaal ezels zijn.

Wat betreft de kostprijs van de internettarieven ben ik het volkomen met de heer Van Quickenborne eens. Dit bijkomend probleem moet worden opgelost willen we komen tot een echt gebruik van alle mogelijkheden.

Ook de pronostiek van de heer Van Quickenborne over de opbrengst van de veiling van UMTS-licenties lijkt mij juist. Er rijst daar inderdaad een probleem: we moeten afscheid nemen van de droom of de idee dat die opbrengsten het manna uit de hemel zijn en mij in staat zou stellen mijn plannen te realiseren. Voor dit laatste zal de budgetcontrole een oplossing moeten bieden. Mij lijkt het dat de voorspellingen van de heer Van Quickenborne op juiste informatie zijn gebaseerd.

Dit brengt mij bij het punt over de eindverantwoordelijkheid voor de PPP. Die is er helemaal niet. Ik wens ook niet dat de federale staat de eindverantwoordelijkheid claimt voor een samenwerkingsverband tussen gewesten en gemeenschappen. Elke overheid draagt zijn eigen verantwoordelijkheid. Het samenwerkingsakkoord speelt een rol in de middleware. Hiervoor hoeft niet eens een nieuwe maatschappij te worden

**M. Luc Van den Bossche**, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. – Une Région que vous et moi connaissons bien.

**M. Vincent Van Quickenborne (VU-ID)**. – La nôtre ?

**M. Luc Van den Bossche**, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. – À mon grand regret, je suis obligé de vous répondre par l'affirmative.

*L'accord de coopération relatif au middleware épargnerait au citoyen le problème de la confusion des autorités compétentes. Chaque institution doit être identifiable et donc, responsable de son service au citoyen. Ce qui importe, c'est que les problèmes du citoyen soient résolus.*

*Dans ce domaine, les États-Unis sont certes en avance, mais ce n'est pas le cas dans tous les domaines, comme en téléphonie mobile, par exemple. Notre carte d'identification pourrait même devenir un modèle.*

*Je suis tout à fait d'accord avec M. Van Quickenborne en ce qui concerne les tarifs internet.*

*Les pronostics de M. Van Quickenborne sur la vente aux enchères des licences UMTS me semblent exacts. Le contrôle budgétaire devra apporter une solution à ce problème.*

*Je ne souhaite pas que l'État fédéral assume la responsabilité finale d'un accord de coopération entre entités fédérées. Le middleware ne nécessite pas la création d'une nouvelle société. J'ignore s'il y aura dès le départ des partenaires privés. Je ne dis pas que c'est absolument La Poste qui doit devenir le fournisseur universel de services. Peu importe qui sera responsable de l'administration électronique, pour autant qu'on applique mon modèle et que je puisse prendre les décisions.*

*Bien qu'elles ne relèvent pas de ma compétence, les communes et les provinces devront collaborer. Les communes ont l'habitude de réclamer des subsides. Il faut pourtant agir lorsqu'on sait que c'est nécessaire. Les communes devront donc faire un effort.*

*La réalisation de l'accord de coopération sera déjà un grand pas en avant. Je suppose que la Flandre lancera les premières applications dans la deuxième moitié de l'année.*

*En ce qui concerne la déclaration d'impôts, il est exact qu'un minimum d'informatisation permettra une identification immédiate. Nous serons donc à même de simplifier énormément de choses en matière de fiscalité, y compris pour le citoyen, lorsque le back-office aura été mis sur pied.*

*Je peux vous annoncer que nous sommes parvenus à un accord concernant le numéro d'entreprise unique. Nous avons ainsi levé un obstacle important à la compatibilité informatique entre entités différentes.*

opgericht. Wel moeten er regels en technische afspraken komen.

Ik weet niet of we van bij de aanvang veel privé-partners zullen hebben.

Op de vraag of De Post universele dienstverlener zal zijn, antwoord ik dat dit mogelijk is voor de federale overheid, maar ook op dit vlak kan ik geen definitief antwoord geven. Ik zeg evenwel niet dat het absoluut De Post moet zijn.

Met betrekking tot het *e-government* probeert men te stoken door te vragen wie verantwoordelijkheid draagt. Voor mij is het eenvoudig. Cynisch als ik ben, mag iemand anders als verantwoordelijke worden aangeduid, zolang men mijn model gebruikt en ik de beslissing mag nemen. Wie de titel heeft, gaat me niet aan. Belangrijk is alleen wat er gebeurt.

De gemeenten behoren inderdaad niet tot mijn bevoegdheid, maar als men het systeem globaal wil uitbouwen voor burgers, mandatarissen en bedrijven, zullen de gemeenten en provincies moeten meewerken. De bevoegdheidsverdeling ligt nu eenmaal niet alleen bij de gemeenschappen, de gewesten en de federale staat, want ook gemeenten en provincies dragen verantwoordelijkheid.

De gemeenten hebben de gewoonte naar subsidies te vragen voor het uitvoeren van taken. Ik antwoord daarop dat men de taak moet uitvoeren als men weet dat ze noodzakelijk is. Men moet toch niet voor alles worden gesubsidieerd. De gemeenten moeten dan ook een inspanning doen.

Ik heb gelachen toen bleek dat bij de diensten paniek ontstond toen mijn vrouw als eerste gebruik maakte van de elektronische dienstverlening en dat de paniek nog groter werd toen bleek om wie het ging. Dit toont aan dat men zich soms alleen een modern kleedje aanmeet. Men mag maar meedoen als men daartoe echt in staat is.

Als we het samenwerkingsakkoord kunnen realiseren, zijn alleszins de voorwaarden vervuld. Ik vermoed dat de eerste toepassingen ervan in de tweede helft van het jaar zullen worden gelanceerd bij het Vlaams Gewest, dat immers een goede voorgeschiedenis heeft op het vlak van informatica.

Wat de belastingaangifte betreft, is het correct dat met een minimale informatisering de juiste identificatie onmiddellijk mogelijk moet zijn. De Kruispuntdatabank heeft trouwens ingewikkeldere materies geregeld dan op het vlak van de fiscaliteit. Inzake fiscaliteit zullen we dus vrij veel kunnen vereenvoudigen, ook voor de burger, als de nodige *back-office* wordt uitgebouwd.

Ik kan trouwens meedelen dat inmiddels afspraken werden gemaakt met betrekking tot het enig ondernemingsnummer – niet alleen voor de BTW, maar ook voor alle andere diensten – dat zowel voor de juridische als de feitelijke vennootschappen zal worden ingevoerd en waarmee ook de beroepsverenigingen instemmen. Die hindernis is dus al genomen, wat uiteraard belangrijk is op het vlak van de informatiecompatibiliteit tussen diverse entiteiten.

**De heer Wim Verreycken (VL. BLOK).** – De uiteenzetting van de rapporteur maakte mij erop attent dat de aanwezigheidslijst niet correct is. Uit het verslag zelf immers blijkt dat een vertegenwoordiger van mijn partij meerdere commissievergaderingen heeft bijgewoond, wat de minister

**M. Wim Verreycken (VL. BLOK).** – *La liste des présences est incorrecte. Un représentant de mon parti a assisté à plusieurs réunions de commission. Il me parâit dès lors indispensable d'ajouter un errata au rapport.*

*L'administration électronique est une composante à part*

trouwens zal bevestigen. Hoewel het ging om een besloten vergadering en ik niet mag meedelen wie daarop aanwezig was, kan ik wel meedelen dat de aanwezigheidslijst niet correct is. Een erratum bij het verslag lijkt me dan ook noodzakelijk te zijn.

Elektronisch besturen vormt inderdaad een volwaardig onderdeel van het bestuursapparaat. We moeten daar naartoe en we willen dat ook.

Ik waardeer de visie van de minister op de informaticakiosken en de wijze waarop hij ze ter beschikking wil stellen van de burger, ook van degene die geen informaticakennis heeft en met een digitale kloof zou kunnen worden geconfronteerd.

De digitale kloof is een begrip dat we nog zeer vaak zullen moeten hanteren, maar we moeten ons ervan bewust zijn dat dit echt zwaar weegt en dat we niet neerbuigend moeten doen over de “dommen” die ons computertaaltje niet begrijpen. We moeten de digitale kloof, die nooit helemaal zal verdwijnen, zo smal mogelijk proberen te houden, zodat wie wil, erover kan springen.

Voor de aanpassing van de diensten wens ik de minister heel veel moed. Wanneer een overheidsapparaat – ik denk aan de NMBS, Belgacom, Sabena, De Post – moet worden hervormd, stuit men altijd op een waanzinnig grote weerstand. De minister wil nu het allergrootste overheidsapparaat, de staatsambtenarij, zeer ingrijpend hervormen. Dat zal niet zonder slag of stoot gaan. Mensen die plots geconfronteerd worden met het feit dat er ter vervanging van vijf brieven en formulieren met veertien stempels één elektronisch document binnenkomt, zullen zeker steigeren en naar het argument van de tewerkstelling grijpen. Ik heb dat meegemaakt met Telepolis. In Antwerpen, een bedrijf met 10.000 ambtenaren, was iedereen het eens met de informatisering, maar er mocht aan geen enkel prerogatief of verworven recht van de ambtenaren worden geraakt, terwijl het net de bedoeling was een en ander efficiënter te laten lopen en niet om de ambtenaren het leven moeilijk te maken, integendeel. Ik wens de minister dus zeer veel moed.

Ik neem aan dat de uitnodiging van de minister om eens te gaan kijken in Amerika – op zijn kosten uiteraard – voor de hele commissie geldt; we gaan er dan ook graag op in.

**De heer Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – De minister merkte op dat het in de Verenigde Staten ook niet allemaal rozengeur en maneschijn is. Dat geef ik ook toe, maar ik had het enkel over de e-governmenttoepassingen, niet over de mobiele telefonie of over de doodstraf. Ik zou trouwens liever in de VS wonen dan in Singapore, want daar is het regime nog wel iets repressiever.

Ik merk bij de minister een grote passie en interesse, een vuur om dit project tot een goed einde te brengen. Dat gevoel mogen we niet onderschatten en we zouden erin moeten slagen het op alle ambtenaren over te dragen. Dat kan door heel kleine dingen. Geef de ambtenaren en zeker de jonge, op het werk een internettoegang en je merkt dat ze zeer snel geïnteresseerd geraken. Die kleine dingen kunnen het vuur aanwakkeren en de echte veranderingen op gang trekken.

De minister verklaarde dat hij weigert mee te doen aan grappen, weigert applicaties te installeren die eigenlijk niet werken. Hij weet dat ik hem graag een beetje pest met de

*entière de la fonction publique. Nous désirons qu'elle voie le jour.*

*J'apprécie que le ministre veuille mettre des kiosques informatiques à la disposition du citoyen, même de celui qui pourrait être confronté à la fracture numérique. Nous devons d'ailleurs faire en sorte que celle-ci reste aussi tenue que possible.*

*Lorsqu'un appareil d'État doit faire l'objet d'une réforme, on se heurte toujours à des résistances incroyablement fortes. Or, le ministre veut restructurer l'administration fédérale, la plus grande du pays. Je lui souhaite donc beaucoup de courage.*

*Je suppose que l'invitation du ministre à aller voir aux États-Unis vaut pour toute la commission. Nous l'acceptons volontiers.*

**M. Vincent Van Quickenborne (VU-ID).** – *Je reconnais que tout n'est pas rose non plus aux États-Unis, mes remarques ne concernaient que l'administration électronique.*

*Je remarque que le ministre est animé par la passion de mener ce projet à bien. Il faudrait toutefois transmettre cette passion à tous les fonctionnaires, par exemple en leur fournissant l'accès à internet sur leur lieu de travail.*

*J'insiste surtout pour que le ministre ne tarde pas à implémenter progressivement certaines applications. Le site web de Gand ne fonctionne pas encore dans les deux directions, mais certaines opérations sont déjà possibles. Il importe que de telles initiatives très concrètes rendent visibles les bases théoriques qui existent déjà. Il convient donc de se donner un calendrier.*

*Par ailleurs, la diffusion d'internet dans les couches les moins favorisées de la population reste faible en raison du coût élevé de la connexion. Peut-être les ministres de la Fonction publique et des Télécommunications pourraient-il*

regeringscommissaris die destijds onder zijn bevoegdheid viel. Eigenlijk was zij één grote grap. Ze heeft enkel die ene fameuze website gemaakt, de zogenaamde portal site, maar het resultaat was bedroevend. Zelfs ik, in al mijn onkunde, slaag erin een betere portal site te maken. Ik wil er vooral op aandringen bij de minister niet te wachten met het stapsgewijs implementeren van een aantal zaken. Ik neem als voorbeeld de website van de stad Gent. Die is nog niet volledig tweerichtingsverkeer en niet alles kan al volledig elektronisch worden afgehandeld. Voor een aantal zaken – bijvoorbeeld een wijziging van de identiteitskaart – kan het al wel en is de back office al geïnstalleerd. Het is belangrijk de theoretische onderbouw, die er zeker is, door middel van dergelijke heel concrete initiatieven voor de mensen te vertalen en tegelijkertijd een timing op te stellen. Dan zijn we allemaal tevreden.

Ik heb nog een bedenking over de kostprijs. Omwille van de hoge kostprijs blijft de internetpenetratie behoorlijk laag, zeker bij de zwakste groepen. Een initiatief van de minister voor Ambtenarenzaken en de minister van Telecommunicatie kan misschien een goedkopere internetverbinding mogelijk maken.

De financiering zou, onder voorbehoud van het resultaat van de UMTS-veiling, ten laste komen van de budgetcontrole. Gaat het om grote bedragen? Op welke manier zullen de middelen worden verdeeld? Is het voor de eerste keer in haar tweejarig bestaan dat deze regering een ingreep moet doen in de budgetcontrole voor de financiering van het *e-government*?

**De heer Luc Van den Bossche**, minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen. – De heer Van Quickenborne heeft gelijk als hij zegt dat de processen stap na stap moeten worden aangekondigd.

Ik zal er alleszins op aandringen om de kostprijs naar beneden te halen, want die is één van de hinderpalen voor een snelle verspreiding van het internet onder alle lagen van de bevolking. Er is immers nog altijd een *digital gap*, niet alleen door onkunde of onwil, maar ook om financiële redenen. Ik dring er trouwens bij de verschillende departementen op aan om de ambtenaren niet alleen een computer ter beschikking te stellen maar ook toegang tot het net te geven.

Bij de budgetcontrole vorig jaar gebeurde al een ingreep: er werd namelijk 6 à 700 miljoen toegevoegd. Men ging er nu, nogal optimistisch, van uit dat men met de opbrengst van de UMTS-veiling de wereld zou kunnen kopen. Niets laat me vandaag toe nog even optimistisch te zijn; de discussie zal moeten worden gevoerd bij de volgende budgetcontrole. Ik kan geen precieze cijfers geven, maar ik heb wel voor mezelf een berekening gemaakt van de kostprijs van een onmiddellijke implementatie van *E-government*. De verantwoordelijken voor informatica van mijn kabinet en de verantwoordelijken van de ICT-administratie zullen aanwezig zijn bij de budgetcontrole om te definiëren welke initiatieven met de verschillende informaticabudgetten van de ministeries zijn genomen en om na te gaan of er dubbelstellingen zijn. Er zal in elk geval een zware financiële inspanning moeten gebeuren.

- **De bespreking is gesloten.**
- **De stemming over de aanbevelingen van de commissie voor de Binnenlandse Zaken en voor de Administratieve**

*intervenir pour diminuer ce coût.*

*Sous réserve du résultat des enchères UMTS, le financement pourrait être mis à charge du contrôle budgétaire. S'agit-il de montants importants ? De quelle manière va-t-on répartir les moyens ? Est-ce la première fois que le gouvernement doit intervenir dans le contrôle budgétaire pour financer l'administration électronique ?*

**M. Luc Van den Bossche**, ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration. – *J'estime, comme M. Van Quickenborne, que le processus doit être annoncé progressivement.*

*J'insisterai en tout pour que l'on diminue les coûts : leur niveau actuel empêche en effet la diffusion rapide d'internet parmi toutes les couches de la population : on observe toujours une fracture numérique due à des raisons financières. J'insisterai également pour que tous les fonctionnaires disposent non seulement d'un PC mais également d'une connexion internet.*

*Lors du contrôle budgétaire de l'an dernier, nous avons déjà fait un effort supplémentaire de 6 à 700 millions, en espérant que les enchères UMTS nous rapporteraient gros. Nous avons malheureusement dû déchanter et cette question reviendra sur la table lors du prochain contrôle budgétaire. Même si je ne suis pas en mesure de vous fournir des chiffres précis, il est évident que l'implémentation de l'administration électronique demandera des moyens considérables.*

- **La discussion est close.**
- **Il sera procédé ultérieurement au vote sur les recommandations de la commission de l'Intérieur et des**

**Aangelegenheden heeft later plaats.**

**De voorzitter.** – We zetten onze werkzaamheden voort vanmiddag om 15.00 uur.

*(De vergadering wordt gesloten om 11.50 uur.)*

**Berichten van verhindering**

Afwezig met bericht van verhindering: mevrouw Kestelijn-Sierens, de heren Ceder en Vandenbroeke, wegens andere plichten, de heer Daif, belet, en de heer Raes om gezondheidsredenen.

– **Voor kennisgeving aangenomen.**

**Affaires administratives.**

**M. le président.** – Nous poursuivrons nos travaux cet après-midi à 15 h 00.

*(La séance est levée à 11 h 50.)*

**Excusés**

Mme Kestelijn-Sierens, MM. Ceder et Vandenbroeke, pour d'autres devoirs, M. Daif, empêché et M. Raes, pour raisons de santé, demandent d'excuser leur absence à la présente séance.

– **Pris pour information.**