

Informatica moet allereerst burger dienen

28 AUGUSTUS 2006 OM 00:00 UUR | Van onze redacteur Guy Tegenbos

Of de volgende regering nog een minister van e-government moet hebben, is niet zeker.



Vanuit één „cockpit“ worden alle processen van het elektronisch beheer van de sociale zekerheid technisch in het oog gehouden. © herman ricour

Een minister of staatssecretaris van e-government, het was een paradepaardje voor de huidige federale regering. Het appellerende woord e-government heeft er wellicht voor gezorgd dat België zijn achterstand op dat vlak ten dele wegwerkte. Maar hoe langer hoe meer groeit de vraag of e-government wel een apart beleidsdomein en autonoom aandachtspunt moet blijven. Het werkt immers niet, als de gedrevenheid zich enkel richt op de machines of op leuke websites. Het werkt alleen als er een gedrevenheid is om de klanten van de overheid - de burgers - goed te dienen.

Van alle “grote plannen” die de federale staat en deelstaten opzetten inzake e-government, zijn er niet veel echt gelukt. Wat wel lukt, zijn de - vaak klein beginnende - plannen die vertrekken van de noden van de gebruiker.

Het Belgisch succesnummer is de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ). Opgestart in de jaren negentig, werd jarenlang in stilte aan pragmatische oplossingen gewerkt. De voorbije jaren werden de KSZ en haar chef, Frank Robben, binnenlands en Europees gelauwerd, en in juni jongstleden zelfs door de Verenigde Naties.

Hun principe is erg “Belgisch” en *low profile*: zorg dat wat je doet, geen macht of geen gevestigde instelling rechtstreeks bedreigt; betrek iedereen in het beheer, en ga stapje per stapje vooruit, zonder te verontrusten. Niet erg bevredigend voor wie klare doelstellingen en beleidslijnen verwacht, maar het werkt hier wel.

In een eerste fase werd gewerkt aan de inkomende stromen: de werkgevers die hun gegevens en hun bijdragen inbrengen. Dat verloopt nu volledig elektronisch; wellicht doet geen enkel land dat na op dit ogenblik.

De werkgevers en het groot aantal sociale kassen en instellingen die dit land rijk is, besparen honderden miljoenen euro doordat ze samen ongeveer een half miljard formulieren per jaar niet meer moeten invullen, doorsturen en overtikken.

De sociale kassen en instellingen werden op geen enkel moment bedreigd in hun voortbestaan. Het beheer of medebeheer door de sociale partners, werd evenmin in vraag gesteld.

In het tienpuntenplan voor 2006-2007 dat de KSZ aan de minister voorlegde, verschuift de aandacht nu naar de andere gebruikers van de sociale zekerheid: de burgers, de "sociaal verzekerden".

Zij zullen de komende jaren vooral genieten, zo blijkt, van de automatische toekenning van hun rechten. Dat is al gerealiseerd voor de bruggepensioneerden die op pensioen moeten gaan op 65 en niet vroeger mogen dan 65. Zij moesten toch nog altijd een aanvraag tot pensionering indienen, en o wee als ze dit niet tijdig deden. Dat gebeurt nu automatisch. De computers weten alles en verwittigen hen op tijd. Dat kan straks voor tal van andere dossiers, zeker als een elektronische link gelegd wordt met Financiën. Het aanvragen van de verminderingskaart voor de grote gezinnen, en tal van andere sociale voordelen kunnen dan automatisch worden toegekend: studiebeurzen, OCMW- tegemoetkomingen, gehandicaptenuitkeringen...

Middeleeuwse toestanden van burgers die eerst aan zeven overheden een papier moeten vragen om dan bij een achtste overheid een recht op te vragen, zouden zo tot het verleden behoren.

Het raadplegen van het eigen dossier wordt ook mogelijk. Dat is nu al het geval voor mensen die een dossier hebben bij het fonds voor sluiting van ondernemingen, voor mensen die tijdskrediet aanvragen, en voor arbeiders die informatie willen over hun vakantiegeld.

De computersimulaties van het pensioen zijn een verdere toepassing daarvan.