

E-government: denken vanuit logica van burger en bedrijf

E-government is in. Websites van overheidsdiensten met informatie over de eigen dienstverlening, afluadbare formulieren, en hier en daar zelfs een elektronische transactie schieten als paddestoelen uit de grond. Een goede zaak, maar toch maar een deel van het werk.

E-government initiatieven zijn immers suboptimaal als ze zich beperken tot het uitbouwen van elektronische relaties van de overheidsdiensten met burgers en ondernemingen. De effectiviteit en de efficiëntie van de dienstverlening aan burgers en ondernemingen wordt enkel maximaal verhoogd als ook een goede elektronische samenwerking tussen overheidsdiensten en –niveaus onderling tot stand komt. De burgers en ondernemingen wensen immers een geïntegreerde service over overheidsdiensten en -niveaus heen, die hen wordt aangeboden volgens hun logica, en waarbij ze dezelfde informatie niet meermaals moeten meedelen aan verschillende overheidsdiensten. Zij wensen bijvoorbeeld bij de geboorte van een kind de informatie over alle rechten en verplichtingen (aangifte, gezinsbijslag, vaccinatie, ...) via één zoekopdracht beschikbaar te krijgen, en met één melding van de geboorte aan één overheidsdienst alle rechten te verkrijgen en aan alle verplichtingen te voldoen.

E-government vereist dus een grondige herdenking van alle processen van informatiebeheer, niet alleen deze tussen overheidsdiensten en hun gebruikers, maar evenzeer deze tussen de overheidsdiensten onderling. E-government biedt enorme perspectieven, want het kan dienstverlening sneller, juister, gebruiksvriendelijker en transparanter maken. Maar er is samenwerking vanuit een gemeenschappelijke visie nodig tussen alle overheidsniveaus, waarbinnen elk niveau dan zijn rol opneemt vanuit zijn eigen invalshoek en bevoegdheden.

Lokale besturen hebben in het E-government-gebeuren een belangrijke rol. Zij staan dicht bij de burgers en de ondernemingen. Niet voor niets zijn de gemeenten aangewezen om na te gaan of een persoon effectief diegene is die hij beweert te zijn (de zgn. authenticatie van een persoon) alvorens een (elektronische) identiteitskaart uit te reiken.

Maar het is zonde dat elk van de 589 Belgische gemeenten dezelfde informatie zou moeten samenbrengen en geïntegreerde processen uitwerken, elk voor haar inwoners en de ondernemingen op haar grondgebied. De federale overheid en de gewesten en gemeenschappen hebben een samenwerkingsakkoord ondertekend waarin zij zich verbinden om aan burgers en ondernemingen geïntegreerde diensten aan te bieden volgens hun logica, d.w.z. volgens levensmomenten, bevolkingsgroep, sociaal statuut, e.d.m. Om hierin te slagen zullen snel een aantal concrete afspraken moeten worden gemaakt. Onder meer over het beschikbaar stellen, door elke overheidsdienst, van informatie in open gegevensbanken (zgn. content management systemen) over de door hem aangeboden diensten, met meta-informatie die aangeeft voor welk levensmoment of welke bevolkingsgroep de informatie relevant is. Of over de standaarden om elektronische transacties die nodig zijn om een

dienstverleningsproces op gang te brengen, vlot te kunnen integreren in websites of portalen.

Lokale besturen moeten hierop niet wachten om eigen initiatieven te nemen. Maar het is goed dat zij bij de uitwerking van een eigen website voorzien dat daarop ook informatie kan worden aangeboden die beschikbaar is in content management systemen van andere overheidsniveaus, en transacties kunnen worden ingeplugd die door andere overheidsniveaus worden uitgewerkt. Ook is het zinvol dat ze er bij de uitbouw van hun eigen dienstverlening voor zorgen dat ze geen informatie opvragen bij een burger of onderneming die ze al bij een andere overheidsdienst kunnen vinden. En dat ze informatie waarover ze beschikken en die ook voor andere overheidsdiensten nuttig is, daaraan elektronisch kunnen doorgeven.

Het is dus goed dat wanneer een eigen website wordt uitgebouwd, tegelijkertijd de mogelijkheid wordt gecreëerd om tussen informatiesystemen van de overheidsdiensten informatie elektronisch uit te wisselen.

Sommige gemeenten kennen hun inwoners, in afwachting van de elektronische identiteitskaart, een gebruikersnummer (user-id) en paswoord toe om hen toegang te geven tot bepaalde elektronische diensten. Meestal wordt dit gebruikersnummer en paswoord toegekend nadat de inwoner tijdens een bezoek aan de gemeente-administratie is geauthentificeerd. Het zou voor die inwoners nuttig zijn, mochten zij hun gebruikersnummer en paswoord ook kunnen aanwenden om elektronische transacties te verrichten met andere overheidsdiensten. Om dit te bevorderen zou de federale overheid aan de gemeenten kunnen aanbieden om na een authenticatie door de gemeente centraal een gebruikersnummer en een paswoord toe te kennen, zodat over gemeenten heen niet dezelfde gebruikersnummers worden toegekend aan verschillende personen en niet elke gemeente een gegevensbank met gebruikersnummers en paswoorden (een zgn. directory) moet bijhouden.

Frank Robben
Administrateur-generaal
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
Strategisch adviseur
Federale Overheidsdienst ICT