

Mei 2009

WITBOEK

**EEN PRESTATIEGERICHT
ICT-BELEID VOOR EEN
PRESTATIEGERICHT GEWEST**

34 maatregelen voor de
gewestelijke legislatuur
2009-2014



EXECUTIVE SUMMARY	5
VOORBESCHOUWING	10
INLEIDING	12
HOOFDSTUK 1	
Balans van de voorbije legislatuur	13
1. De doelstellingen die in 2004 door het CIBG voorgesteld werden	13
2. 2004, een keerpunt in het gewestelijke informaticabeleid	14
3. De verwezenlijkingen van de legislatuur	17
3.1. De “success stories”	17
3.1.1. De hoofdlijn “Op een performante infrastructuur steunen”	17
3.1.2. De hoofdlijn “De ontwikkeling van e-governmenttoepassingen bevorderen”	20
3.1.3. De hoofdlijn “De nieuwe technologieën voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk maken”	24
3.1.4. Het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het CIBG, partners van een gewestelijk bestuur met hoogstaande ICT	27
3.2. De onafgewerkte of verwaarloosde projecten	28
3.2.1. Zijn onze overheden wel klaar voor de “klikocratie”?	29
3.2.2. Een nog te zwakke visie op de ICT	30
3.2.3. De elektronische identiteitskaart is nog onvoldoende geïntegreerd in de administratieve processen	30
3.2.4. Initiatieven op gezondheidsvlak	31
FOCUS	
De evolutie van de ICT 2004-2009	16
Het CIBG, een organisatie op maat van de belangen van de ICT	27
De status quo van de Brusselse telecoms	32
HOOFDSTUK 2	
De positie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op de Europese ICT-kaart	33
1. De studies waarin België gepositioneerd wordt	33
1.1. The Global Information Technology report 2007-2008, World Economic Forum	33
1.2. Online Availability of public services, studie van Cap Gemini in opdracht van de Europese Commissie	37
1.3. Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise, Accenture (2007)	39
2. De studies waarin het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gepositioneerd wordt	39
2.1. Gewestelijke indicators	39
2.1.1. De frequentie van het gebruik van computers en internet	40
2.1.2. De plaats waar internet gebruikt wordt	40
2.1.3. De computeruitrusting en de internetverbinding thuis	41
2.1.4. Redenen om thuis geen internet te hebben	41
2.1.5. Activiteiten die op internet uitgevoerd worden	42
2.1.6. Vaardigheden inzake informatica en internet	43
2.2. European competitiveness index 2006-07, Robert Huggins Associates	44
3. Commentaar op de benchmarkings	46

HOOFDSTUK 3	
2009-2014, een voluntaristische strategie voor het openbare ICT-landschap van het Brusselse Gewest	47
1. De ICT een centrale plaats geven in de investeringen met het oog op het economische herstel	47
2. De bijdrage van de ICT in de gewestelijke belangen	49
2.1. De sociale belangen	49
2.2. De economische belangen	49
2.3. De belangen van de overheidsdiensten	49
2.4. De internationale belangen	50
2.5. De belangen voor het leefmilieu	50
3. Het actieplan 2009-2014: strategische hoofdlijnen en maatregelen	51
3.1. De ICT verankeren bij het nemen van beslissingen en in de dagelijkse praktijk	52
3.1.1. Op het vlak van het onderwijs: naar een herdefiniëring van het Multimediaplan	53
3.1.2. Op bevolkingsniveau: opleiden en promoten	56
3.1.3. Op het niveau van de overheden en openbare besturen	58
3.2. Kiezen voor schaalvoordelen	60
3.2.1. Een beleid voor de regulering van de telecommunificatie opgelegd	60
3.2.2. Mutualisering en harmonisatie van de licenties en het onderhoud van de software	61
3.2.3. Virtualisatie van de servers en van de werkposten	62
3.3. Infrastructuur, toepassingen en diensten: de modernisering van de op de gebruikers gerichte overheidsdiensten versnellen	62
3.3.1. De netwerkinfrastructuur: IRISnet en URBIZONE	63
3.3.2. Infrastructuur “machines”	64
3.3.3. De toepassingen en diensten: innovatie en efficiëntie promoten	66
3.3.4. Naar doorzichtige informatie van uitstekende kwaliteit evolueren	73
3.3.5. Het MBHG door middel van de ICT omvormen tot de drijfkracht achter de innovatie	74
3.4. De ICT gebruiken en promoten in het leefmilieuperspectief van de <i>Green IT</i>	76
3.4.1. Gewestelijke maatregelen om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken	77
3.4.2. Gewestelijke maatregelen om de milieufdruk van de ICT te beperken	79
4. Planning van de acties	82
CARTES BLANCHES	
“Digital Brussels”: ICT om Brussel te ontwikkelen	
<i>Floriane de Kerchove – Directeur AGORIA Brussel</i>	50
De gewestelijke initiatieven moeten rekening houden met alle spelers die in het Brusselse Gewest aanwezig zijn	
<i>Olivier Willocx - Afgevaardigd bestuurder BECI</i>	59
Brussel moet de ICT gebruiken als strategisch bestanddeel voor de ontwikkeling van het Gewest als “kennismaatschappij”	
<i>Pol Vanbiervliet, General Manager CISCO Belux</i>	65
Van “gouvernement centric” naar “civilian centric” dienstverlening: is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het eerste?	
<i>Frederik Riebbels, Sector Manager Public Sector AXI</i>	71
Balans en perspectieven van het ICT-beleid van het Brusselse Gewest	
<i>Thierry Massart - Professor Informatica aan de ‘Université libre de Bruxelles’, adviseur inzake Informatica van de voorzitter en van de rector</i>	75
Van e-government naar e-democracy	
<i>Marc Thoulen - Directeur van de Vereniging van de Stad en van de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest</i>	81
CONCLUSIE	85

Het CIBG (Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest) is de Instelling van Openbaar Nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belast met de informatica. Het Centrum is opgericht door een wet van 1987 en gewijzigd door de ordonnantie van 20 mei 1999. De voornaamste doelstelling van het CIBG bestaat erin de overheidsdiensten binnen het Gewest te informatiseren. Het Centrum streeft ernaar de neutrale, competitieve, betrouwbare en kwaliteitsvolle technologiepartner te worden van alle openbare instellingen die, doelbewust en op proactieve wijze, wensen over te gaan tot het introduceren van vernieuwende en samenhangende informatietechnologische oplossingen (Informatie- en Communicatietechnologie). Om de efficiëntie van hun interne werking te verhogen en om hun diensten makkelijker toegankelijk te maken voor de Brusselaars en voor de Brusselse ondernemingen.

Het CIBG heeft van de Gewestregering opdracht gekregen in te staan voor de implementatie van e-government, dat in eerste instantie bedoeld is om de dienstverlening vanwege de overheid aan de burger te verbeteren.

Hiertoe vertegenwoordigt het Centrum het Gewest binnen de e-governmentwerk- en coördinatiegroepen die op federaal vlak opgericht werden, en staat het in voor het beheer van de portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: www.brussel.irisnet.be.

Vandaag werken ruim 200 hooggekwalificeerde informatici in het Centrum. Zij leveren gebruiksklare diensten en toepassingen aan de verschillende gewestelijke en plaatselijke besturen.

Hoofdstuk 1 – Balans van de voorbije legislatuur

Een belangrijk keerpunt in het gewestelijke informaticabeleid vond plaats in 2004, toen de gewestelijke regering voor het eerst een gans hoofdstuk van de Verklaring van haar Algemeen Beleid aan de ICT wijdde en de rol van het IRIS-netwerk benadrukte. Bovendien besloot de regering de begroting van de gewestelijke informatica onder het gezag van één enkele minister te consolideren.

Wat betreft de balans van de voorbije legislatuur, staat het Gewest sterker op het vlak van de ICT, en dit in vele opzichten:

- Dankzij het **gewestelijke breedbandnetwerk IRISnet** heeft het Gewest zich kunnen ontpoppen tot een speler in de telecomrevolutie. IRISnet is tot een vaste waarde uitgegroeid als strategische drager van schaalvoordelen:
 - Het biedt diensten aan inzake vaste en mobiele telefonie alsook inzake gegevensoverdracht;
 - Het ondersteunt de totstandkoming van lokale draadnetwerken en draadloze netwerken, het gratis gewestelijke wifinetwerk URBIZONE¹ of nog, van de VoIP-technologie²;
 - Dankzij dit netwerk kunnen on line toepassingen en diensten worden aangeboden alsook gecentraliseerde standaarddiensten (back-up, hosting, virtualisatie...);
- Het CIBG is de drijfkracht geweest achter de vernieuwingen in de **ontwikkeling van e-government** (SinCrHo, NOVA, IRISbox, Sociaal Brussel on line, de consolidatie met behulp van de informatica van de gegevensbanken voor sociale woningen, het gewestelijke portaal www.brussel.irisnet.be);
- De gewestelijke regering en het CIBG hebben geijverd voor de **bestrijding van de digitale kloof**, via:
 - Het Multimediaplan, om de lagere en middelbare scholen in Brussel te informatiseren en op het Internet aan te sluiten (via IRISnet)
 - De toegang tot het draadloze Internet, gratis en onbepert (via URBIZONE), op verschillende campussen van het hoger onderwijs en in verschillende Brusselse organen en instellingen;
- Het **partnerschap tussen het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het CIBG** op het vlak van informatica werd versterkt, met de bereidheid van de gewestelijke regering;
- Het Gewest heeft ervoor gezorgd dat het zijn actiecapaciteit op het vlak van informatica onder de knie kreeg, **door het mission statement van het CIBG** op 20 juli 2006 goed te keuren. Dit statement legt op strategische wijze de nadruk op de human resources van het CIBG. Om er aan te voldoen, heeft **het Centrum de vzw IRISteam opgericht**, waardoor het Centrum als een concurrentiële werkgever gepositioneerd wordt. Het Gewest heeft ook een managementtool voorzien, de Balanced Scorecard, om de continue verbetering ten voordele van zijn partners door te duwen.

¹ Lees hierover: CIBG, Scenario van een draadloos stadsnetwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Katernen van het CIBG, nr. 28, Brussel, april 2007. Kan worden gedownload op de website van het CIBG: www.cibg.irisnet.be.

² Voice over IP: de Voice over IP-telefonie stuurt het stemverkeer via het Internet. Dankzij deze oplossing worden de gesprekskosten verminderd en kunnen vernieuwende telefoniediensten worden geïntroduceerd.

Verscheidene agendapunten uit het vorige Witboek werden daarentegen niet geconcretiseerd:

- Ondanks enige vooruitgang die in de loop van deze legislatuur vastgesteld werd, blijven **de innovatie en de ICT** nog op de achtergrond van de politieke agenda staan;
- Het gebruik van de **elektronische identiteitskaart (eID)**, de aangewezen drager van e-government, heeft de verwachtingen niet kunnen inlossen, doordat de verwerking ervan in de beroepsprocessen noch bij de overheidssector, noch bij de privé-sector voltooid is;
- Op **gezondheidsvlak**, konden de projecten van gewestelijke diensten inzake medische beeldvorming en van het gewestelijke platform voor telegeneeskunde niet geconcretiseerd worden;
- Het feit dat de Brusselse telecoms ter plaatse trappelen is te wijten aan het feit dat Brussel onvoldoende in de investeringen doorweegt, het tariefbeleid van de operatoren en het sterker wordende monopolie van de kabeldistributeurs zonder tegenprestatie op technologisch vlak.

Hoofdstuk 2 – De positie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op de Europese ICT-kaart

België en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moeten nog vooruitgang boeken om de meest geavanceerde landen op ICT-vlak in te halen. Volgens het World Economic Forum¹, bijvoorbeeld, bestaat een van de zwakke plekken van België erin dat de ICT geen deel uitmaken van de functies en van de prioriteiten van de regering. Wat betreft het Gewest, tonen de indicators van de Europese Unie aan dat de digitale kloof wel weggewerkt wordt, maar nog aan een te traag tempo.

Uit deze studies wordt het volgende geconcludeerd: het Gewest moet de ICT integreren in zijn plannen om de positionering van het Gewest bij de meest aantrekkelijke Europese grootsteden te bevorderen. Om slechts een voorbeeld op te noemen, werd in het Plan voor de internationale ontwikkeling van Brussel, dat door de gewestelijke regering goedgekeurd werd, helemaal niet naar de ICT verwezen. Het CIBG vraagt de toekomstige regering om dit wel te doen.

Hoofdstuk 3 – 2009-2014, een volunta- ristische strategie voor de openbare ICT in het Brussels Gewest

Net nu een nieuwe legislatuur voor de deur staat, moet het Brussels Hoofdstedelijk Gewest fundamentele keuzes maken om het economische herstel te ondersteunen. In dit opzicht pleit het CIBG ervoor dat de regering niet zou toegeven aan de verleiding om te besparen op het vlak van de ICT. Op het vlak van infrastructuur, materiaal, diensten en vaardigheden zijn er aanzienlijke noden. Door deze noden in te vullen, krijgt men een unieke kans om de crisis te bestrijden en hierbij het Gewest te laten toetreden tot het lijstje van de meest geavanceerde grootsteden van de kennismaatschappij.

Hiertoe stelt het CIBG de politieke wereld voor een actieplan uit te werken dat vierendertig punten bevat die rond vier hoofdlijnen draaien:

1. **de verankering van de ICT bij het nemen van beslissingen;**
2. **zoeken naar schaalvoordelen;**
3. **de modernisering van de overheidsdiensten die op de gebruikers gericht zijn, versnellen;**
4. **de ICT gebruiken en promoten in het leefmilieuperspectief van de Green IT.**

De meeste van deze maatregelen kunnen op korte termijn (tussen nu en eind 2010²) worden geconcretiseerd, hoofdzakelijk op het vlak van infrastructuur, toepassingen en diensten.

¹ World Economic Forum, in samenwerking met INSEAD, The Global Information Technology Report 2007-2008, 2008.

² We verwijzen de lezer naar de integrale tekst van het Witboek voor de details van de planning.

Hoofdpijn 1. De ICT verankeren bij de beslissingen en in de dagelijkse praktijk

Als persoonlijke vaardigheden of bestuurswijzen, vertegenwoordigen de ICT de verplichte overgang naar nieuwe oplossingen voor de nieuwe belangen van ons tijdperk. De verwerving van een ICT-cultuur moet dus worden aangemoedigd bij de burgers, de beleidsmakers en de administratie.

- **Jongeren** zijn grote ICT-gebruikers. De eenvoud waarmee ze deze kennis verwerven, moet worden geprojecteerd door het Multimediaplan verder te zetten en te ontwikkelen via:
 - De besteding en uitbreiding van de uitrustingen in de lagere scholen;
 - De invoering van een structuur voor de technische ondersteuning van de scholen;
 - De oprichting van de digitale klas van de XXI^{ste} eeuw, door de ICT te integreren in een globaal plan voor de renovatie van de schoolgebouwen, door de nieuwe uitrustingen van de digitale klas te overwegen, door de scholen een gewestelijk interactief en collaboratief internetplatform aan te bieden dat voor iedereen toegankelijk is (onderwijzers, kinderen, ouders).
- Voor tal van **burgers** vergt het een culturele aanpassing om de kansen te grijpen die de ICT als factor van persoonlijke ontplooiing bieden. Er moet rekening worden gehouden met het gebrek aan ICT-opleidingen, via groene beleidsvormen zoals:
 - een digitale openbare ruimte per gemeente openen;
 - de experimenten inzake ICT-opleidingen in het kader van de tewerkstellingsbeleidsvormen voortzetten en versterken;
 - de elektronische diensten aan de hand van promotiecampagnes in de verf zetten.
- De versterking van de afdruk van de ICT op de werking van de overheidsdiensten impliceert dat de interesse van deze laatste voor de beschikbare oplossingen aangewakkerd moet worden en dat hun voordelen belicht moeten worden, door de **beleidsmakers, openbare beslisningnemers en agenten van de overheidsdiensten** op te leiden en te informeren.

Hoofdpijn 2. Kiezen voor schaalvoordelen

Er moet worden nagedacht over de versnippering van de overheidsuitgaven in de ICT-sector, en meer bepaald over de bestemming ervan voor projecten die elkaar kunnen overlappen. De bedoeling bestaat erin de middelen op de schaalvoordelen te richten, om ruimte vrij te kunnen maken voor innoverende projecten. Hiernaast, biedt de huidige economische crisis de overheden de kans om op de marktvoorwaarden door te wegen, daar de privé-ondernemingen hun heil zoeken in de overheidsopdrachten.

Op dit vlak stelt het CIBG het volgende voor:

- Het Gewest te voorzien van een eigen overheid voor de regulering van de telecoms;
- De mutualisatie en harmonisatie van het ICT-materiaal uit te breiden tot op het vlak van de licenties en het softwareonderhoud;
- Na de servers, de virtualisatietechnologieën tot de werkposten uit te breiden.

Hoofdlijn 3. De modernisering van de op de gebruiker gerichte overheidsdiensten, versnellen

Deze modernisering steunt op drie pijlers: de netwerkinfrastructuur, infrastructuur 'machines' en de toepassingen en diensten.

- Het succes van **IRISnet** en de voordelen ervan voor de overheden moeten worden voortgezet:
 - Door IRISnet 1.0 te bestendigen en het naar IRISnet 2.0 te upgraden;
 - Door de ontwikkeling van URBIZONE voort te zetten.

Op het vlak van de infrastructuur 'machines', de link tussen het IRISnetwerk en de toepassingen, wordt het CIBG verondersteld de rol te spelen van **gewestelijk data center**, om de besturen de mogelijkheid te bieden hun machineparken (servers, opslag, back-ups...) binnen het CIBG te decentraliseren, met name binnen de logica van de schaalvoordelen.

- **Innovatie en efficiëntie bij de overheidsdiensten** promoten:
 - Door de beloften van de administratieve vereenvoudiging en de vereenvoudiging van de on line diensten na te komen, die steunen op de twee essentiële voorwaarden van de transversaliteit tussen besturen en de integratie van de authentieke bronnen;
 - Door de impuls van m-government te geven via de opstart van mobiele toepassingen die via gsm's en smartphones toegankelijk zijn;
 - Door innovaties op basis van IPv6-technologieën te ontwikkelen (het nieuwe internetprotocol);
 - Door de opdrachten van de gewestelijke digitale cartografie UrbIS te versterken;
 - Door te zorgen voor de bestendiging van de gegevens aan de hand van de Information Life Cycle Managementprocessen;
 - Door standaarden voor de transparantie en uitstekende kwaliteit van de informatie op te leggen, ongeacht of dit de aanwezigheid van de overheden op internet of het beheer van e-mails betreft, en hierbij de informatie en communicatie te coördineren via het portaal van het Brusselse Gewest, in overleg met de vele openbare bronnen (Gewest, ION, gemeenten...);
 - Door van het MBHG de drijfkracht achter de innovatie via de ICT te maken;

Hoofdlijn 4. De ICT gebruiken en promoten in het leefmilieuperspectief

Het project van de Green IT staat nog in zijn kinderschoenen in het Brusselse Gewest.

- Het Gewest moet zijn bestaande initiatieven globaliseren onder de vorm van een **specifiek plan voor de reductie van de impact op het leefmilieu van de ICT** die door de gewestelijke en lokale overheden gebruikt worden, aan de hand van maatregelen zoals:

- Bijdragen tot het informeren van het personeel en de bestuurders van de Brusselse besturen en actieve oplossingen aanbieden;
- Bewust kiezen voor de aankoop van “groene” uitrustingen;
- Naar een “groenere” IT-architectuur evolueren;
- Een globaal plan voor de recuperatie van afgedankt materiaal uitwerken;
- Een Brussels kadaster voor de elektromagnetische golven opstellen;
- Om de **globale milieufdruk van de activiteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest** met behulp van de ICT te beperken, stelt het CIBG onder andere de volgende actiepistes voor:
 - De dematerialisatie van de diensten en procedures promoten, door het elektronisch formaat als norm te hanteren;
 - De ICT gebruiken om de energetische efficiëntie van, met name, gebouwen te verbeteren, en de vervuiling te beperken.

Conclusie

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vat een nieuwe legislatuur aan terwijl de herstelplannen aan de orde zijn. De ICT moeten tot de prioriteiten van dit herstelplan behoren. Dit Witboek geeft een overzicht van alle acties die overwogen kunnen worden. Het CIBG benadrukt hoe belangrijk het is dat het Gewest actie onderneemt op het vlak van het onderwijs, opleidingen, de openstelling van de gewestelijke telecommarkt, de integratie van de ICT in het beheer en de beleidsvormen van het Gewest, alsook binnen de besturen. Dit is een politiek belang bij uitstek. Het Gewest moet de ICT aandurven. Het CIBG staat ten dienste van de regering van het Brusselse Gewest en van alle spelers van de gewestelijke en lokale overheden, om dit programma tot een goed einde te brengen.

Zoals gewoonlijk publiceert het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest een Witboek ter gelegenheid van elke nieuwe gewestelijke legislatuur. De opstelling van dit document behoort tot de opdrachten van het CIBG. Het CIBG publiceert dit Witboek om het traject uit te stippelen voor de ontwikkeling van de technologieën waar het verantwoordelijk voor is, door een inventaris op te maken van de belangen waar rekening mee gehouden moet worden en van de uitdagingen die het Gewest kan aangaan. Dit Witboek is dus bedoeld als hulpmiddel voor de toekomstige gewestelijke mandatarissen, bij hun denkwerk en bij het nemen van beslissingen. De beslissing over de uitvoering van de voorgestelde handelingen ligt uiteraard bij de toekomstige regering.

Dit Witboek is bestemd voor parlementsleden en regeringsleden, alsook voor gewestelijke, paragewestelijke en lokale overheden. Het wordt eveneens bezorgd aan de vertegenwoordigers van de burgermaatschappij, de sociaal-professionele organisaties, de pers en de ondernemingen uit de sector van de informatica en de telecommunicatie.

De doelstelling van dit Witboek bestaat er dus in de toekomst te voorspellen. Deze toekomst kunnen we ons niet voorstellen zonder het heden in vraag te stellen: we moeten weten waar we vandaan komen, om beter te kunnen bepalen waar we naartoe willen.

Al 20 jaar verzorgt het CIBG, voor rekening van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de implementatie van de nieuwe informatietechnologieën binnen de overheidsdiensten. Deze opdracht is geleidelijk aan tot stand gekomen, naargelang de verschillende institutionele hervormingen in de geschiedenis van het Gewest. Dankzij deze opdracht kan ons Gewest over belangrijke verworvenheden inzake nieuwe technologieën beschikken.

In 20 jaar tijd, is de mutatie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest geslaagd: het is geëvolueerd van helemaal geen informatisering naar een volledige informatisering van de lokale overheden en van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De talrijke projecten hebben betrekking gehad op een breed spectrum in de uitoefening van de lokale of gewestelijke bevoegdheden. Ze betreffen vitale functies zoals diensten inzake begroting en financiën, het online posten van diensten die een grote meerwaarde voor de burgers hebben, bijvoorbeeld het elektronische loket 'IRISbox' of het opzoeken en exporteren van reiswegen op het MIVB-net. Ook het onderwijs is betrokken via het Multimediaplan, dat geleid heeft tot de volledige informatisering van de middelbare en lagere scholen. We moeten hier ook de diensten in de gezondheidssector vermelden, met de ontwikkeling van een belangrijke toepassing inzake telemammografie.

Het Gewest en zijn besturen op alle niveaus kunnen ten slotte, en vooral, een beroep doen op een performante telecommunicatie-infrastructuur, die voor heel wat besparingen zorgt en deze geavanceerde dienstverleningen ondersteunt: IRISnet. Dankzij het breedbandnetwerk van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben de besturen ten volle kunnen genieten van de mogelijkheden die de nieuwe communicatiemiddelen te bieden hebben: toegang tot internet, elektronische post en, nog recenter, de 'Voice over IP-telefonie' (VoIP). IRISnet is overigens fundamenteel voor de toekomst van ons Gewest, doordat het een hoge surfsnelheid aan alle schoolinstellingen van het Gewest levert en de ontwikkeling van de wifnetwerken in de universitaire campussen en de hogescholen van ons Gewest ondersteunt.

De balans die in de volgende bladzijden in detail besproken zal worden, is niet te verwaarlozen. Dit wordt snel duidelijk wanneer we kijken naar de bestaande situatie in Vlaanderen en Wallonië, maar ook wanneer we ons Gewest op internationaal vlak met andere gewesten gaan vergelijken. Uiteraard hadden we nog performanter, efficiënter en vastberadener kunnen zijn bij de uitvoering van een aantal projecten. Dit is echter werk op lange termijn dat in de loop van de volgende jaren zal worden voortgezet.

We kunnen overigens niet de economische context negeren waarin deze nieuwe legislatuur van start zal gaan. De ineenstorting van de beurs, die de wereld en ons land de laatste maanden zwaar geteisterd heeft, heeft laten blijken in welke mate de Staat en de Gewesten betrouwbare spelers zijn waar men alsnog een beroep op kan doen in onze maatschappij. Deze ineenstorting heeft de fundamentele noden belicht die door de overheden ten laste genomen worden. Onrechtstreeks biedt ze ons dus de kans om de middelen en handelingen op de verwachtingen van de burgers en van de ondernemingen af te stemmen.

De nieuwe technologieën spelen een rol op dit vlak. Meer dan ooit, zijn ze onontbeerlijke hulpmiddelen voor de modernisering van de administratieve structuur, waarmee de ontwikkeling van ons Gewest gewaarborgd kan worden. Zonder strategie voor ICT is een strategie voor het Brusselse Gewest onmogelijk. Op zich heeft de informatica geen intrinsieke waarde. Ze biedt pas een toegevoegde waarde aan privé-ondernemingen en openbare besturen op voorwaarde dat ze de operationele processen efficiënter maakt en resultaten oplevert. Dan pas worden de informatietechnologieën een “dienstverlening” en kan men de vruchten plukken van de gedane uitgaven en investeringen.

Samen met alle betrokken spelers staat het CIBG nu al klaar om zich voor deze belangen in te zetten zodra de nieuwe regering haar doelstellingen inzake de nieuwe informatietechnologieën voor de legislatuur 2009-2014 bepaald zal hebben. De voorstellen die we in dit Witboek doen, kunnen deze doelstellingen ondersteunen.

Hervé FEUILLIEN
Directeur-Generaal

Robert HERZEELE
Adjunct Directeur-Generaal

Zeker wat betreft de informatie- en communicatietechnologieën, is het bepalen van perspectieven en het stellen van prioriteiten voor een termijn die zich over meerdere jaren uitstrekt, in wezen een hachelijke onderneming. Dit Witboek gaat dit echter trachten te doen, door hierbij te steunen op de onmisbare ervaring van het CIBG op het vlak van projecten en diensten waarbij de ICT in de Brusselse overheidssector ontwikkeld worden.

Om deze uitdaging aan te gaan, wordt in dit Witboek eerst een balans van de voorbije legislatuur opgemaakt. Vijf jaar geleden heeft het CIBG zijn vorige Witboek gepubliceerd en er een reeks doelstellingen in geformuleerd. Het eerste hoofdstuk van het Witboek 2009 verwijst dus naar het recente verleden, om een overzicht te geven van de verwezenlijkingen die aan deze doelstellingen voldoen. In dit opzicht moet het strategische belang worden benadrukt van de beslissing die de uittredende gewestelijke regering genomen heeft om de gewestelijke informatica in één enkele begroting te consolideren, onder het toezicht van slechts één toezichthoudende minister.

Het tweede hoofdstuk vergelijkt de ICT in Brussel en in België. Waar staat het Gewest, dat zijn ontwikkeling op strategische wijze op de opwaardering van zijn internationale uitstraling richt, op de Europese ICT-kaart?

Dit hoofdstuk bevat verschillende studies en barometers. Deze schetsen het onvolledige doch onthullende beeld van een gewest dat over onbetwistbare troeven beschikt, maar op het vlak van de ICT in het dagelijkse leven en van het aanbod en de werking van de overheidsdiensten, nog achterstand heeft op de meest geavanceerde gewesten en grootsteden van Europa. We kunnen daarentegen vaststellen dat de Brusselaars steeds meer vertrouwd raken met de ICT en, met name, dat de digitale kloof steeds meer weggewerkt wordt.

Het derde en laatste hoofdstuk is naar de toekomst gericht: het legt de nadruk op vijf gewestelijke belangen die ICT kunnen helpen verwezenlijken: de sociale belangen, de economische belangen, de belangen van de overheidsdiensten, de internationale uitstraling en het leefmilieu. Op basis van deze belangen bepaalt het CIBG vier strategische hoofdlijnen waarmee de afdrak van de ICT in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest versterkt moet worden, aan de hand van vierendertig actievoorstellen die in vier thema's onderverdeeld zijn: ICT-opleidingen en -onderwijs, schaalvoordelen, infrastructuur, toepassingen en diensten, en ICT in het leefmilieuperspectief.

Ten slotte, en dit is nieuw, wenst het CIBG de inhoud van zijn Witboek uit te breiden, door sommige bladzijden ervan open te stellen voor de inbreng van anderen. In zes 'Cartes blanches' worden spelers aan het woord gelaten die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de ICT in het Brusselse Gewest, zowel op algemeen vlak als binnen de openbare besturen. Het CIBG wenst hierbij zijn dank te betuigen aan de auteurs van deze 'Cartes blanches', voor hun inbreng in het debat.

De legislatuur 2004-2009 is een belangrijke nieuwe weg ingeslaan op het vlak van de consolidatie van de gewestelijke informatica, met de benoeming van een minister die met de ICT belast is en de centralisatie van de begrotingen die destijds over de verschillende kabinetten gespreid waren.

Het CIBG heeft van deze evolutie gebruikgemaakt om het Gewest in sleuteldomeinen van zijn IT-infrastructuur vooruitgang te laten boeken via IRISnet, alsook in de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen en programma's om de digitale kloof te bestrijden. Dankzij deze verwezenlijkingen konden de meeste doelstellingen bereikt worden die het CIBG in zijn vorige Witboek voorstelde.

Bovenop zijn concrete bijdrage in deze verwezenlijkingen, heeft het CIBG intern de middelen aangewend om zijn opdrachten op een zo hoog mogelijk vereist professioneel niveau uit te voeren. In de lijn van zijn mission statement die in juli 2006 goedgekeurd werd, werd een permanent moderniseringsproces ingevoerd, dat met name op een dynamisch beleid inzake human resources steunt. Deze belangrijke evolutie bevestigt het CIBG in zijn positie van referentiepartner van de instellingen en organen die er een beroep op doen, in het bijzonder het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Volledigheidshalve, de balans van de legislatuur bevat ook enkele negatieve punten. De aanpak van de ICT in België en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is nog te aarzelend. Onze politieke wereld heeft bijvoorbeeld de fundamentele belangen van de e-democratie nog niet volledig geïntegreerd. De nog te bescheiden doorbraak van de elektronische identiteitskaart brengt een gebrek aan transversaal inzicht aan het licht, zowel bij de openbare besturen als in de privé-sector.

1. De doelstellingen die in 2004 door het CIBG voorgesteld werden

In mei 2004, in zijn vorige Witboek, heeft het CIBG het Gewest aangespoord om een voluntaristisch beleid voor de ontwikkelingen inzake telematica en telecommunicatie te voeren. Het heeft er de hoofdlijnen als volgt van bepaald:

1. steunen op een performante infrastructuur om gewestelijke en lokale diensten ten voordele van burgers en ondernemingen te kunnen aanbieden;
2. de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen bevorderen;
3. de ontwikkeling van "digitaal daklozen" vermijden, door de nieuwe technologieën voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te maken.

Concreet gezien, heeft het CIBG toen vier doelstellingen voor de toekomstige legislatuur voorgesteld:

1. De ICT als factor van sociale integratie aanwenden:

Het CIBG, dat eraan herinnerd heeft in welke mate de ICT en het Internet krachtige groei- en veranderingskatalysatoren zijn, heeft het Gewest aangespoord om een sociaal samenhangende aanpak in te voeren die door vernieuwende acties ondersteund wordt.

De voorstellen die in 2004 geformuleerd werden:

- gratis internet voor alle Brusselaars via het wifin netwerk;
- het aantal en de toegankelijkheid van de pc's in de scholen verhogen;
- ondersteuning bieden aan gratis programma's voor leren op afstand (e-learning);
- burgerparticipatie bevorderen;
- de burger informeren over de gewestelijke IT-projecten en deze promoten.

2. Brussel de kans bieden om zich te onderscheiden:

De mate waarin de nieuwe technologieën door een land of een gewest geassimileerd worden, is voortaan een fundamenteel criterium om de vitaliteit van de economie ervan te meten. De ICT dragen immers voor een doorslaggevend deel bij tot de wereldgroei. Het komt er niet enkel op aan er toegang tot te kunnen hebben, maar ook – en dit is nog belangrijker – om ze naar zijn hand te kunnen zetten, om te kunnen evolueren van eenvoudige gebruiker naar actieve speler in de ontwikkeling ervan.

De evaluatie van de positie van Brussel op de wereldkaart van de meest competitieve gewesten en steden, hangt dus rechtstreeks af van de mate waarin deze technologieën door haar bevolking, ondernemingen en overheidsdiensten geassimileerd zijn.

Om het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de kans te bieden zich in dit opzicht te onderscheiden en om het een plaats te garanderen, heeft het CIBG in 2004 de aandacht van de toekomstige regering op de volgende belangen gevestigd:

- de te hoge kost van de telecoms voor de Brusselaars;
- de mogelijkheden en risico's die gepaard gaan met de ontplooiing van de elektronische identiteitskaart;
- de noodzaak om het elektronische loket in de back office van de besturen te integreren;
- de schaalvoordelen en de voordelen inzake veiligheid van de informatica, die gepaard gaan met virtueel gecentraliseerde en gestandaardiseerde diensten voor het Gewest.

3. Een echt informaticabeleid uitbouwen, naar de KMO's en zelfstandigen toe: het CIBG, dat niet de bedoeling heeft om rechtstreeks in dit domein op te treden, heeft herinnerd aan het belang van de e-inclusion van deze KMO's en zelfstandigen, die hoofdrolspelers in de gewestelijke economie zijn. In dit opzicht, heeft het Centrum herinnerd aan de efficiënte acties van het Brussels Agentschap voor de Onderneming en van BECI, de bevoorrechte gesprekspartners in de wereld van de Brusselse ondernemers.

4. De informatica ontwikkelen ten dienste van de gezondheidssector: in 2004 heeft het CIBG een oproep gedaan om e-health als een essentieel element op te nemen in het gewestelijke gezondheidsbeleid, door de interoperabiliteit van de gegevens inzake geneeskundige verzorging te vrijwaren en door de technische normen met betrekking tot de juridische veiligheid en de persoonlijke levenssfeer in te voeren, waarvan de tenlasteneming cruciaal is op gezondheidsvlak. Concreet gezien, heeft het CIBG verzocht om in dit opzicht lessen te trekken uit het telemammografieproject dat reeds in 2004 in een operationele fase door het CIBG uitgevoerd werd.

2. 2004, een keerpunt in het gewestelijke informaticabeleid

De gewestelijke legislatuur 2004-2009 betekende een keerpunt in het gewestelijke informaticabeleid. Voor het eerst, heeft de gewestelijke regering de belangen van de ICT in de hoofdlijnen van haar actieprogramma geïntegreerd, door er met name een specifiek hoofdstuk aan te wijden in de Verklaring van haar algemeen beleid.

Onder de titel De Digitale kloof bestrijden, heeft de nieuwe regering toen vastgesteld dat “het aantal computeruitrustingen en internetaansluitingen bij Belgische gezinnen, en bij Brusselse gezinnen in het bijzonder, nog veel te laag is” en heeft ze zich ertoe verbonden “de ontwikkeling van de ICT-opleidingen voort te zetten, met name door de ICT-cheque te lanceren, het materiaal voor toegang tot internet met hoge snelheid te ontwikkelen voor de burgers en ondernemingen, door het gewestelijke breedbandnetwerk IRISnet op te waarderen

en door wifi te gebruiken, door bepaalde doelgroepen zoals studenten en mensen met een laag inkomen te bevoorrechten en het computermateriaal uit de scholen buiten de schoulen ter beschikking te stellen.”

In een ruimere context, werden de belangen van de ICT eveneens behandeld in andere hoofdstukken, met name die van:

- de modernisering van de administratie: de regering was van plan “het gebruik van open formaten en vrije software bij de gewestelijke besturen te promoten, om de toegankelijkheid van de overheidsinformatie en het vertrouwelijke karakter van de persoonlijke gegevens te vrijwaren”;
- de administratieve vereenvoudiging: “Om de toegankelijkheid te verbeteren, zal de ontwikkeling van on line diensten eveneens bevoorrecht worden. Het Brusselse portaal moet een echte on line administratie worden, waarbij de bevolking en de ondernemingen alle informatie en formulieren terugvinden die ze nodig hebben. ... Opdat iedereen van het on line plaatsen van de overheidsdiensten zou kunnen genieten, zal de Regering de digitale kloof bestrijden, door geleidelijk aan de toegang tot internet voor iedereen mogelijk te maken alsook opleidingsmodules te ontwikkelen ... Het IRISnet netwerk, waarvan de Regering het beheer aan het CIBG toevertrouwd heeft, is de drijfkracht achter de veralgemening door de lokale en gewestelijke besturen van een aanbod aan on line diensten en van de toegang voor de burger tot overheidsgegevens (administratieve of digitale formulieren en teleprocedures).”

Aldus werd de actie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest inzake ICT tijdens de legislatuur 2004-2009 afgebakend. De Regering, die deze bewustwording van de belangen van de nieuwe technologieën voor het Gewest geconcretiseerd heeft, heeft besloten de begroting van het Gewest die voor informaticazaken bestemd is, onder de bevoegdheid van één enkele minister te consolideren, namelijk van de H. Guy Vanhengel.

Enkele maanden na zijn indiensttreding, zei de minister op de jaarlijkse conferentie van het CIBG op 22 oktober 2004 het volgende: “De regering, die beseftte dat de krachten en inspanningen gebundeld moesten worden, heeft me de bevoegdheid toevertrouwd over de zaken die met de nieuwe informatietechnologieën gepaard gaan. Dit is een primeur in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en hierdoor zal men de transversale beleidsvormen ten voordele van de verschillende machtsniveaus, burgers en ondernemingen tot een goed einde kunnen brengen.”

FOCUS

De evolutie van de ICT 2004-2009

In 2004 heeft de ICT-wereld een punt gezet achter de bewogen jaren rond de overgang naar het jaar 2000 en het barsten van de internetluchtbel. De ICT konden toen hun opgang verder zetten en steeds dieper doordringen tot in het dagelijkse leven van de burgers, ondernemingen en besturen.

In datzelfde jaar heeft de European IT Observatory niet minder dan achttien groeifactoren van de ICT-markt in West-Europa¹ geïdentificeerd. Enkele ervan waren:

- de aanmaak en verspreiding van vernieuwende verbruiksproducten zoals gsm's-fototoestellen en multimedia pc's;
- de diensten van mobiele gegevens met hoge snelheid;
- de internetcontent en toepassingen ervan;
- de vraag naar VoIP (Voice over IP);
- de vervangingscyclus voor gsm's;
- de overgang van de bureaucomputer naar een mobielere omgeving;
- het succes van de vrije software in de overheidssector.

Vijf jaar later werden deze voorspellingen ruim geconcretiseerd, zowel bij de burgers als bij de ondernemingen en de overheidssector. De volgende zaken werden veralgemeend:

- steeds lichtere en mobielere uitrustingen: de verkoop van traditionele pc's is afgenomen ten opzichte van die van laptops, terwijl de gsm uitgegroeid is tot de universele uitrusting bij uitstek. De grenzen tussen computer en gsm worden steeds vager, zoals aangetoond wordt door het succes van de "smartphones" en equivalenten.
- nieuwe diensten, die mogelijk geworden zijn dankzij de hoge snelheid van zowel de toegang tot internet als de mobiele telefonie:
 - de diensten inzake online banking zijn geleidelijk aan uit de startblokken geraakt en tellen nu meer dan 3 miljoen gebruikers (Bron: Febelfin). Volgens de FOD Economie, doen meer dan de helft van de Belgen die internet gebruiken, voortaan hun overschrijvingen en andere bankverrichtingen van thuis uit;
 - E-government, dat op de burgers gericht is, heeft diezelfde vooruitgang geboekt (Tax on web bekoort van jaar tot jaar steeds meer particuliere gebruikers) terwijl de administratieve vereenvoudiging voor gebruik door ondernemingen, massaal vooruitgang boekt, met name met de oprichting in 2003 van de Kruispuntbank voor ondernemingen.

¹ European Information Technology Observatory, EITO (2004), Yearbook 2004 and Update, oktober 2004, Frankfurt, Duitsland.

3. De verwezenlijkingen van de legislatuur

In de voorbije vijf jaar hebben zowel het CIBG als de Regering tal van doelstellingen kunnen verwezenlijken die in 2004 vastgesteld werden. Aldus bleek het vorige Witboek een productief traject te zijn dat op realistische algemene oriënteringen steunt. Bepaalde denkpijlers die aangehaald werden, werden echter niet gevolgd.

Tussen de “success stories”, enerzijds, en de niet-gevolgde oriënteringen of mislukkingen, anderzijds, komt het Gewest sterker uit de voorbije legislatuur wat betreft de ICT. Dit heeft het met name te danken aan de verworvenheden van een infrastructuur die meer dan ooit in het centrum van de actualiteit staat: het breedbandnetwerk IRISnet.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft deze trend kunnen doortrekken, zowel op federaal als op Europees vlak, door ICT-projecten voort te zetten die op vele vlakken, waaronder het onderwijs en de administratieve vereenvoudiging, een meerwaarde betekenen.

3.1. De “success stories”

In de volgende bladzijden worden de verwezenlijkingen van de voorbije legislatuur in detail besproken, volgens de drie hoofdlijnen die door het CIBG voorgesteld werden:

- op een performante infrastructuur steunen;
- de ontwikkeling van e-governmenttoepassingen bevorderen;
- de nieuwe technologieën toegankelijk maken voor zoveel mogelijk mensen.

Hier moet nog het volgende aan worden toegevoegd:

- de invoering van een strategische visie op de ontwikkeling van de ICT binnen het MBHG via zijn bevoorrecht partnerschap met het CIBG.

3.1.1. De hoofdlijn “Op een performante infrastructuur steunen”

Voor de openbare besturen, is het geen doel op zich om een telecommunicatienetwerk te ontwikkelen of een wegen- of spoornet te onderhouden. Deze netwerken stellen de infrastructuur samen die onontbeerlijk is voor de economische, sociale en culturele uitwisselingen die de rijkdom van een land en een gewest vormen.

Door in 2000 het initiatief op te starten dat geleid heeft tot het optische vezelnetwerk IRISnet, heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ervoor gekozen actief deel te nemen aan de telecomrevolutie. IRISnet heeft deze rol ten volle uitgespeeld voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, door voor wezenlijke schaalvoordelen te zorgen en de modernisering van de besturen te ondersteunen via telecomediensten die de functionele organisatie ervan ten goede komen en door de opkomst te bevorderen van vernieuwende initiatieven die op hun beroepsprocessen gericht zijn.

3.1.1.1. IRISnet zorgt voor schaalvoordelen voor het Gewest

In de loop van de eerste vier bestaansjaren van IRISnet, werden de inspanningen ontwikkeld op de technische implementatie van het netwerk. De daaropvolgende jaren, die met de voorbije legislatuur overeenstemmen, werden gewijd aan de uitbreiding en de consolidatie van het netwerk, met als resultaat de groei van zijn klantenbestand en de ontwikkeling van de producten en diensten die er tegen aanleunen.

Tegenwoordig zijn 70 instellingen die op meer dan 600 sites aanwezig zijn, klant bij IRISnet. Dankzij de processen inzake tarifaire benchmarking, die gepaard gaan met een mechanisme van de aanpassing van de prijzen aan die van de markt, die in zijn raamovereenkomst begrepen zijn, garandeert IRISnet zijn gebruikers, voor dezelfde diensten, tarieven die evolueren in de onderste marge van de prijzen die doorgaans op de markt toegepast worden. Overigens, bestaat een van de belangrijkste meerwaarden van het netwerk erin dat het de explosie mogelijk gemaakt heeft aan de laagste kostprijs van de overdracht van gegevens die met name verbonden zijn met het veralgemeende gebruik van e-mails en van het Internet met name om on line diensten aan te bieden en er toegang tot te hebben.

Op financieel vlak kan het Gewest dankzij IRISnet een globaal schaalvoordeel van 1,4 miljoen euro verwezenlijken, in vergelijking met het jaarlijkse bedrag voor het gebruik van het netwerk, dat oploopt tot 9,2 miljoen euro (gegevens 2007).

3.1.1.2. IRISnet en de telecommunicatiediensten: van de veralgemening van e-mails tot de VoIP-telefonie

Dankzij IRISnet konden de Brusselse besturen meteen tot het tijdperk van de telecoms toetreden en zijn ze er zich volop aan het ontwikkelen.

De duizenden dagelijkse gebruikers kunnen de diensten ervan genieten, ongeacht of het gaat om:

- klassieke vaste telefonie (55 instellingen-gebruikers);
- mobiele telefonie: ongeveer 5.600 gsm-kaarten circuleren via IRISnet;
- de overdracht van gegevens, te beginnen met e-mails: van 1999 tot 2004 waren de besturen van het Brusselse Gewest reeds naar het digitale tijdperk overgeschakeld. Zo werd het aantal e-mailadressen dat via het IRISnet-domein toegekend werd, bijna vertienvoudigd over deze periode, van 975 naar bijna 9.700. Dit aantal is nog gestegen tot 12.000 IRISnet e-mailaccounts vandaag, in 2009;
- specifieke diensten, met name de installatie en het beheer van lokale draadnetwerken;
- (LAN) of draadloze netwerken (LAN wireless), de aansluiting van kleine sites, de PubliLinkaansluiting...;
- het gewestelijke wifin netwerk URBIZONE...

De vele IRISnet-diensten, die in de loop van de voorbije legislatuur voortdurend evolueerden, werden met name uitgebreid met de VoIP-technologie (voice over IP)¹:

- meer dan 2.000 VoIP-posten zijn reeds actief onder de 18 instellingen die klant zijn bij IRISnet;
- het CIBG ontwikkelt tal van functionaliteiten die eigen zijn aan de VoIP en het gebruik van de telefoon verrijken. Dankzij CallPad kunt u toegang krijgen tot de telefoongids van de ondernemingen, via een grafische interface. Met Nices kunt u bovendien uw eigen rekening beheren (oproepen doorschakelen, configuratie...) via een webinterface. Met Click-to-Dial kunt u een telefoonnummer vormen dat op het computerscherm afgebeeld wordt. VoiceMail is een herzien en aangevuld voicemailstelsel voor meer polyvalentie dankzij de VoIP.

¹ De voice over IP-telefonie bestaat erin het vocaal verkeer via internet te laten doorstromen. De stem wordt omgezet in digitale signalen die per pakket verstuurd worden, waarbij elk pakket afzonderlijk verstuurd wordt. Deze oplossing biedt met name het voordeel dat ze de kosten van de oproepen vermindert en de introductie van vernieuwende telefoniediensten mogelijk maakt.

3.1.1.3. IRISnet als ondersteuning van de on line toepassingen en diensten

Een toenemend aantal diensten en toepassingen gebruiken de hoge overdrachtscapaciteiten van IRISnet.

a) Toepassingen beroepen en grote publiek

De ontwikkeling van de ASP-diensten¹ werd aldus via tal van toepassingen versneld, hetzij door beroepsprocessen te adresseren, naar het voorbeeld van SinCrHo (geïnfomatiseerde opvolging van de schuldvorderingen van ziekenhuizen), NOVA (verwerking van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen) of de telemammografie, hetzij toepassingen die naar het grote publiek gericht zijn (gewestelijke internetportal, administratieve sites die door het CIBG gehost worden, elektronische loket IRISbox). Deze verschillende diensten worden in detail behandeld onder de punten 3.1.2. en 3.1.3.

b) Gecentraliseerde en gestandaardiseerde diensten voor het Gewest: gewestelijke back-up, hosting, virtualisatie

Verder levert IRISnet de netwerkinfrastructuur om de on line bewaardiensten alsook de hosting en virtualisatie van de opslagservers te ontwikkelen.

Tijdens de voorbije legislatuur is de gewestelijke on line back-up tot stand gekomen, een efficiënte en relatief goedkope oplossing om aan een onontbeerlijke nood te voldoen. Volgens een studie die uitgevoerd werd door het bureau IDC (wereldgroep inzake advies en studie op de markten van de informatietechnologieën), heeft 80 % van de ondernemingen die gegevens verloren hebben, geen andere keuze dan de balans neer te leggen binnen de twee jaren na deze ramp. We kunnen ons moeiteloos voorstellen wat een dergelijk gegevensverlies voor een bestuur betekent ...

De gewestelijke back-updienst, die deze problemen aanpakt, biedt de lokale en Brusselse besturen een key-to-door oplossing voor de bewaring van de gegevens van hun verschillende servers. Deze dienst steunt op een redundante architectuur, waarbij de gegevens zowel op de servers van het CIBG als op die van de ULB opgeslagen worden.

De ontwikkeling van de gewestelijke back-upinfrastructuur en van de bijhorende diensten heeft eerst bij de gemeentebesturen plaatsgevonden. Ondertussen heeft deze ontwikkeling zich tot andere besturen uitgebreid. Vandaag beschikken 32 instellingen en organen (gemeenten, OCMW's, ION's en ministerkabinetten) over deze professionele oplossing die hen tegen gegevensverlies beschermt.

De voorbije legislatuur heeft eveneens de kans geboden aan het CIBG om zijn diensten inzake hosting en virtualisatie te ontwikkelen, zoals reeds aangehaald werd in het vorige Witboek. Sinds enkele jaren worden er immers consequente investeringen verwezenlijkt om het CIBG, ten voordele van de gewestelijke en lokale besturen, te voorzien van serverzalen en uitrustingen die van speerpunttechnologie getuigen. Derhalve vormt IRISnet het netwerk dat de besturen en het CIBG de mogelijkheid biedt om de gegevensstroom die met deze diensten gepaard gaat, te vereenvoudigen.

Vandaag staan deze diensten op het punt om zelfs aan kleine entiteiten of besturen de toegang tot de toepassingen en tot de competenties die boven hun financiële mogelijkheden liggen, te verlenen. De gemeente en het OCMW van Sint-Agatha-Berchem zijn in dit opzicht echte pioniers op schaal van het Brusselse Gewest sinds ze onlangs het CIBG de taak toevertrouwd hebben om hun IT-netwerken te integreren. Naast de ontplooiing van de diensten en oplossingen zoals de VoIP, een tool voor het elektronische beheer van documenten, was de eenmaking van de netwerken de kans om de infrastructuur van de fysieke servers over te schakelen naar een architectuur met virtuele servers.

¹ Het ASP-model (Application service provider) bestaat erin de gebruiker toepassingen die on line toegankelijk zijn via internet, aan te bieden op de plaats van zijn installatie en update op zijn computer.

3.1.2. De hoofdlijn “De ontwikkeling van e-governmenttoepassingen bevorderen”

De verwachtingen inzake de efficiëntie van de administratie werden waarschijnlijk nog maar zelden met zoveel klem geuit als in de loop van de laatste jaren. Een gezamenlijk initiatief van de overheden, waaraan het Gewest, de federale overheid en de Europese Unie deelnemen, draagt bij tot de invulling van dit verzoek.

Een samenwerkingsakkoord dat in 2005 tussen de Belgische federale Staat en de gefedereerde entiteiten afgesloten werd, heeft geleid tot de ontwikkeling van een reeks initiatieven en projecten die onder de noemer ‘e-government’ opgenomen werden.

In dit akkoord werden de volgende principes als onontbeerlijk bestempeld voor de verwezenlijking van de doelstellingen inzake e-government in België:

- elektronische overheidsdiensten die gebaseerd zijn op de verwachtingen van de burgers en de ondernemingen;
- een unieke inzameling en een maximaal hergebruik van de gegevens;
- interoperabiliteit op drie niveaus: organisationeel, semantisch en technisch;
- een maximaal hergebruik van de ontwikkeling tussen gefedereerde entiteiten;
- een optimale integratie van de inspanningen inzake e-government van de lokale overheden die erkend zijn als belangrijke spelers op dit vlak.

Het CIBG heeft een actieve rol gespeeld in de verwezenlijking van deze actiepunten, overal waar zijn IT-deskundigheid en zijn middelen nuttig konden zijn, door het technologische luik van de administratieve vereenvoudiging uit te voeren.

Het Centrum was met name betrokken bij de analyses en actieplannen die gepaard gaan met de omzetting van de Europese richtlijn 2006/123/EG, die “Diensten” genoemd wordt. Deze richtlijn moet ten laatste op 28 december 2009 worden uitgevoerd. Ze is bedoeld om het vrij verkeer van diensten binnen de lidstaten van de Europese Unie te vrijwaren, door de belemmeringen van de vrijheid van vestiging voor dienstverleners af te schaffen.

Concreet gezien, omvat de uitvoering van deze richtlijn onder andere:

- de afschaffing van elke vorm van discriminatie jegens buitenlandse dienstverleners, wat impliceert dat alle reglementaire bepalingen overlopen en, indien nodig, aangepast moeten worden (screening);
- de vereenvoudiging van de bestaande procedures en formaliteiten;
- de terbeschikkingstelling van vlot toegankelijke, duidelijke, verstaanbare en meertalige informatie betreffende deze procedures en formaliteiten;
- de terbeschikkingstelling van een uniek fysiek en virtueel loket waarop alle procedures en alle formaliteiten, hun kosten en de beroepsmiddelen verenigd zijn, in het bijzonder alle administratieve vereisten om de toelating te verkrijgen om een activiteit te mogen uitoefenen;
- de mogelijkheid om deze procedures en formaliteiten via elektronische weg uit te voeren en vanop afstand, vanuit het unieke virtuele loket;
- de bijstand van de bevoegde overheden binnen de kortst mogelijke termijnen, opdat de dienstverleners zich zouden kunnen schikken naar de administratieve vereisten.

Hiernaast heeft het CIBG opgetreden als innoverende drijfkracht ten dienste van de modernisering van de Brusselse besturen, meer in het bijzonder via de projecten SinCrHo (geïnfomatiseerde opvolging van de schuldvorderingen van ziekenhuizen), NOVA (verwerking van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen), het elektronische loket IRISbox

of nog, via initiatieven om de sociale diensten op internet in kaart te brengen (de site Sociaal Brussel on line) of om de aanvragen voor sociale woningen te consolideren.

Ten slotte, is het portaal van het Brusselse Gewest, dat in 2004 na de gewestelijke verkiezingen opgestart werd, uitgegroeid tot het centraal informatiepunt voor mensen die in Brussel leven of werken, het Gewest bezoeken of de diensten ervan willen leren kennen of gebruiken.

3.1.2.1. SinCrHo: geïnformatiseerde opvolging van de schuldvorderingen van ziekenhuizen

De efficiëntie van het openbaar beheer, en vooral de inbreng van de ICT erin, wordt verkregen via projecten die zeker niet veel aandacht krijgen van de media, maar wel duidelijke resultaten opleveren. Zulke projecten vormen de “onderkant van de ijsberg”.

Het project SinCrHo is een perfect voorbeeld van deze projecten van administratieve vereenvoudiging en modernisering, binnen een context van transversale samenwerking. Dankzij de ontwikkeling van dit platform voor de geïnformatiseerde opvolging van de schuldvorderingen ten laste van de OCMW's door de Brusselse ziekenhuizen van het IRIS-netwerk, kon er een einde gesteld worden aan uiterst complexe papieren procedures.

Deze procedures, die een aanzienlijk tijdverlies en een niet te onderschatten werkdruk met zich brachten, hadden eveneens een budgettaire impact voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

SinCrHo, dat in 2005 ontwikkeld werd, werd in 2006 volledig operationeel. Tegenwoordig zijn alle IRIS-ziekenhuizen en 12 OCMW's op 19 operationeel op het platform. Concreet gezien, heeft SinCrHo ertoe geleid dat de uitwisselingen betreffende de facturen tussen de OCMW's en de ziekenhuizen gerationaliseerd (verminderd en gestructureerd) konden worden. SinCrHo draagt actief bij tot de drastische vermindering van de onbetaalde facturen tussen OCMW's en ziekenhuizen en tot een doorzichtiger beheer van de schuldvorderingen bij mensen die de steun van de OCMW's genieten.

3.1.2.2. NOVA: verwerking van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen

Het beheer van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen is een van de sleutelopdrachten van het Gewest en de gemeenten. Dit beheer, dat onder andere gepaard gaat met een duidelijke externe zichtbaarheid naar het grote publiek toe alsook naar de sector van de vastgoedprofessionals en van de bouw, zet het imago van de besturen op het spel, althans wat betreft hun efficiëntie en snelheid, en bijgevolg ook wat betreft hun oriëntatie naar de verwachtingen van het publiek. We wensen eraan te herinneren dat het hier gaat om een van de criteria die in de studie Online Availability of Public Services van de Europese Unie onderzocht is (zie Hoofdstuk 2, punt 1.2.).

Dit administratieve domein is dus een voorkeursterrein om de ICT te gebruiken met het oog op een vereenvoudiging en optimalisering van de huidige procedures. Hiertoe heeft het CIBG in 2005 NOVA opgestart.

Dit platform is bedoeld om de verwerking van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen en milieuvergunningen te versnellen alsook voor dossiers die verband houden met de energetische prestatie van gebouwen. Concreet gezien, vermijdt het redundante coderingen, door een interactie via het web tot stand te brengen tussen de verschillende tussenkomende partijen op gemeentelijk en gewestelijk vlak.

Hiertoe is NOVA bestemd voor de verschillende overheden die binnen het Gewest stedenbouwkundige vergunningen en attesten toekennen:

- het Bestuur voor Ruimtelijke Ordening en Huisvesting (BROH) binnen het MBHG;
- de diensten Stedenbouw en Leefmilieu van de verschillende Brusselse gemeenten;
- Brussel Leefmilieu (BIM).

Concreet gezien, functioneert Nova als een platform voor de uitwisseling van dossiers tussen besturen. Het biedt het Gewest, de gemeenten en het BIM de mogelijkheid om de evolutie van hun dossiers bij een ander bestuur op te volgen. Aan de hand van vooraf gedefinieerde modellen, kan men met Nova wettelijke of interne documenten oproepen, automatisch versturen en parametreren. Het biedt eveneens een tijdschema dat visuele alarmen genereert wanneer termijnen niet nageleefd worden.

Naast het BROH en het BIM, hebben zeven proefgemeenten NOVA al geïntegreerd (Sint-Agatha-Berchem, Etterbeek, Sint-Jans-Molenbeek, Schaarbeek, Ukkel, Watermaal-Bosvoorde en Sint-Pieters-Woluwe). Andere Brusselse gemeenten werden benaderd of hebben interesse om tot het platform toe te treden.

3.1.2.3. IRISbox: het elektronische loket in het Brusselse Gewest

De dematerialisatie van de persoonlijke documenten of, op zijn minst, de procedures die gepaard gaan met de aanvraag en uitreiking ervan, vormt een ander belangrijk domein van de administratieve modernisering. Een dergelijke dematerialisatie gebeurt via de implementatie van een elektronisch loket of een interface die functies inzake authenticatie (van de aanvrager en de uitreiker van het document), vertrouwelijkheid, veiligheid en, in voorkomend geval, inzake betaling aanbiedt.

Deze verschillende functies worden ten laste genomen door IRISbox, het internetplatform van het elektronische loket, waarvan het CIBG de nieuwe generatie in de loop van deze legislatuur gelanceerd heeft. Sinds 2006 gebruikt IRISbox immers de elektronische identiteitskaart, universele drager bij uitstek (de verdeling ervan wordt voortaan eveneens uitgebreid tot buitenlandse residenten in België), om de gebruikers ervan te authenticeren en hen in staat te stellen hun elektronische handtekening te plaatsen.

IRISbox, dat toegankelijk is via het adres www.irisbox.irisnet.be, is het archetype van de toepassingen die met name op het grote publiek gericht zijn (het kan ook aanvragen van professionele gebruikers of zelfs van andere besturen verwerken), doordat het aan de verwachtingen inzake efficiëntie voldoet.

Wat betreft de burgers aan het loket, wordt IRISbox voorgesteld als een openbare verwante van alle e-diensten die hun dagelijks leven veranderd hebben, van de online shops tot e-banking. Dankzij haar gebruiksvriendelijkheid, kon deze toepassing zich onderscheiden op de palmares van het recente "eGov Monitor Lokale Besturen 2008", die verwezenlijkt werd door Indigov, als het beste elektronische loket van het Vlaamse en het Brusselse Gewest.

Sinds zijn lancering in juli 2006 heeft IRISbox een lichte, geleidelijke stijging gekend alvorens zich in 2008 snel te ontwikkelen. Vorig jaar werd het aantal gemeenten dat het transactionele luik van het platform gebruikt, immers verdubbeld (van 6 naar 12) en werd Brussel-Stad hieraan toegevoegd. Hiernaast, komt de ontwikkeling van het loket tot stand via de uitbreiding van zijn aanbod, bijvoorbeeld door het online plaatsen van de bewonerskaart, van de wegvergunningen enz. die de gemeenten handenvol werk kosten en waarvan sommige frequente stappen voor de burgers inhouden.

Ondanks zijn huidige succes, zou IRISbox een nog grotere ontwikkeling kunnen genieten als de eID nog meer geïntegreerd was in de administratieve processen. Dit is echter nog lang niet het geval en in dit verband behoort de eID tot de struikelblokken en mislukkingen die in de loop van de legislatuur opgedoken zijn en die hieronder, onder het punt “3.2.3 De elektronische identiteitskaart is nog onvoldoende geïntegreerd in de administratieve processen” in detail besproken worden.

3.1.2.4. Sociaal Brussel on line: de sociale diensten in het Brusselse Gewest in kaart brengen

De noden aan sociale diensten binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn zowel divers als essentieel, met name rekening houdend met de belangrijke werkloosheid- en armoedegrade in het Gewest. Deze noden worden ten laste genomen of omkaderd door tal van spelers uit de overheidssector of uit het verenigingsleven die een echt netwerk van sociale diensten vormen.

Om hun taak, maar ook om de toegang voor het grote publiek tot de informatie over deze diensten te vereenvoudigen, treedt het Centrum voor maatschappelijke documentatie en coördinatie (CMDC), een pluralistische vzw die door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gesubsidieerd wordt, op als een centrum voor hulpmiddelen en informatie over de Brusselse sociale sector en gezondheidssector.

Hiertoe heeft het CMDC het CIBG de aanmaak (en de hosting) toevertrouwd van de sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het repertorium van de diensten en organisaties van de Brusselse sectoren van de huisvesting, de bejaardenhulp en de hulp aan daklozen. Deze kaart steunt op een dubbele zoek- en cartografiemodule. De gegevensbank kan worden geraadpleegd op www.sociaalbrussel.irisnet.be en informeert bijvoorbeeld over de sector, de gegevens en de lokalisatie ervan.

3.1.2.5. Consolidatie van de aanvragen voor sociale woningen

Sinds 1 januari 2002, biedt het principe van de meervoudige inschrijving de kandidaat voor de toekenning van een sociale woning, de mogelijkheid om een aanvraag voor een sociale woning in te dienen, vanuit een openbare vastgoedmaatschappij (OVM), voor alle OVM's van zijn keuze. De maatschappij waarbij hij deze aanvraag indient, ‘de referentiemaatschappij’ genaamd, is ermee belast deze aanvraag door te verwijzen naar andere maatschappijen, die ‘tweedelijnsmaatschappijen’ genoemd worden.

Aanvankelijk heeft deze maatregel voor administratieve vereenvoudiging aanzienlijke problemen inzake de vertrouwelijkheid van de dossiers voor de OVM's veroorzaakt. Een zware offline procedure werd ingevoerd om de update van de gegevens van de kandidaten te beheren. De verschillende OVM's konden pas met vertraging kennis nemen van de belangrijke evolutie van een dossier, bijvoorbeeld van de schrapping van kandidaten.

Om dit probleem op te lossen, heeft de BGHM in 2006 haar akkoord gegeven voor de overschakeling naar een nieuw computersysteem, waarbij on line communicatie tussen de gewestelijke gegevensbank van de BGHM en de lokale gegevensbanken van de verschillende OVM's mogelijk werd. In de praktijk kunnen alle OVM's die betrokken zijn bij een inschrijving, onmiddellijk de status van deze inschrijving zien (toekenning, schrapping, gezinswijziging, afwijking, in uitvoering...).

Deze consolidatie van de gegevens impliceerde dat er een netwerk op touw gezet moest worden (bekabeling, router, firewall) dat tegen IRISnet aanleunt en een efficiënte en veilige communicatie tussen de verschillende computersystemen zou vrijwaren, waarbij de veiligheid behouden zou worden.

Het CIBG is opgetreden, door de oplossing en de nodige knowhow voor de werking van dit nieuwe systeem te verschaffen en door de implementatie van het netwerk op basis van de gewestelijke impulsplannen te financieren.

3.1.2.6. Het gewestelijke portaal, het centrale ingangspunt naar de gewestelijke informatie

In 2004 heeft de website van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (www.brussel.irisnet.be) een belangrijk keerpunt genomen door te kiezen voor een dynamische portaalconfiguratie die als enige het hoofd kon bieden aan de krachtige opgang van het Internet als eerste informatiebron voor een publiek dat alsmaar toeneemt en actiever wordt on line.

Het portaal, dat bij een tool voor het beheer van de inhoud aanleunt, stelt ons in staat een bepaalde gevarieerde inhoud snel on line te plaatsen dankzij een groot aantal bijdragers, met name bij het MBHG. Dit portaal, dat permanent toegankelijk is en bijgewerkt wordt, heeft zich aldus kunnen ontpoppen tot het centraal ingangspunt naar informatie over alles wat betreft het Gewest, in de ruimste zin van het woord.

Het CIBG, dat aandacht geschonken heeft aan het profiel van de bezoekers van het portaal, alsook aan hun verwachtingen en hun tevredenheidsgraad, heeft eind 2007 een on line enquête verwezenlijkt. Deze enquête heeft de heterogeniteit van het bezoekerspubliek aan het licht gebracht inzake hun leeftijd en het feit dat de meeste bezoekers uit het Gewest zelf afkomstig waren (2/3 van de bezoekers). Bijna een derde van de bezoekers raadpleegt regelmatig het portaal. De site is doorgaans toegankelijk via een zoekmotor en iets meer dan één bezoeker op tien (13 %, vooral Belgen en Brusselaars) kent het adres van de site.

Het portaal wordt vooral om privé-redenen bezocht. Het spectrum van de opgezochte informatie is breed: algemene inlichtingen, toeristische en culturele informatie, informatie over het openbaar vervoer of over het bestuur.

Vier bezoekers op vijf ervaren hun bezoek aan de site als aangenaam en 77 % is van plan de site opnieuw te gebruiken. De meerderheid van het publiek is het eens over het feit dat het portaal vertrouwen uitstraalt en een goed imago van het Gewest weergeeft.

Naast de informatie die op deze bladzijden beschikbaar is, treedt het portaal vaak op als tussenpersoon ten opzichte van zijn bezoekers. In dit verband, komen er massa's e-mails binnen op het adres webmaster@brussel.irisnet.be, die het CIBG zo relevant mogelijk probeert te beantwoorden, door deze aanvragen naar de geschikte overheden of besturen door te verwijzen. Wanneer ze over diverse thema's handelen die rechtstreeks met het dagelijkse leven te maken hebben (huisvesting, persoonlijke documenten, pensioen, problemen met wegen, stappen die men als buitenlander moet ondernemen...), overschrijden deze aanvragen het strikte kader van de bevoegdheden van het Gewest. Aldus getuigen ze van de moeilijkheden die vele burgers ondervinden om hun weg te vinden in de complexe wereld van de Belgische en Brusselse instellingen, en meer bepaald om de juiste gesprekspartner te vinden die hun aanvraag kan behandelen.

3.1.3. De hoofdlijn “De nieuwe technologieën voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk maken”

De digitale kloof is de hindernis waardoor een deel van de burgers de ICT, en meer bepaald een computer of internet, niet kunnen gebruiken. Door deze burgers de toegang tot de kennismaatschappij te ontfemen, hebben ze minder mogelijkheden om er voordeel uit te halen, met name op het vlak van de werkgelegenheid. Het gaat hier dus om een belang van sociale aard, maar eveneens van economische aard, in die zin dat een Gewest dat bijvoorbeeld met

een aanzienlijke digitale kloof te kampen heeft, hier ook nadelen van ondervindt voor zijn productiviteit en zijn aantrekkelijk karakter.

Hiertoe heeft de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de strijd tegen de digitale kloof in zijn doelstellingen voor de legislatuur opgenomen. Onder de verschillende initiatieven die in dit kader ontwikkeld werden, heeft het CIBG een rol gespeeld via initiatieven die meer bepaald een jongerenpubliek beoogden. De computertools en de informatiesnelwegen leren gebruiken, zijn immers leerprocessen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de loop van de laatste jaren heeft helpen vereenvoudigen door het Multimediaplan voor lagere en middelbare scholen te bestendigen en door het hoger onderwijs vanaf het begin te betrekken bij de plannen voor de ontwikkeling van het gewestelijke draadloze netwerk URBIZONE. Beide initiatieven vormen de technologische inslag voor een Brussels onderwijs dat op bevoorrechte wijze toetreedt tot de hulpmiddelen van de kennismaatschappij, met name volgens de vereisten van de Strategie van Lissabon van de Europese Unie, die in 2000 vastgesteld werden en in 2005 en 2006 bijgewerkt werden, respectievelijk door het initiatief i2010 en de Verklaring van Riga.

3.1.3.1. Het Multimediaplan

We kunnen ons onze scholen niet zonder computers en internetaansluiting inbeelden. Dankzij het Mulitmediaplan voor de informatisering van de lagere en middelbare scholen, dat in 1998 opgestart werd, kon het onderwijs in Brussel toegang krijgen tot de ICT- hulpmiddelen. 95 % tot 96 % van de beoogde instellingen, hetzij 520 scholen, konden beschikken over hardware en software die tijdens de eerste drie ontwikkelingsjaren door het Gewest gefinancierd werden. De investeringen die in de loop van dat decennium voor dat beleid bestemd waren, liepen op tot ongeveer 25 miljoen euro (met inbegrip van de kosten voor het onderhoud en de IRISnet-aansluiting).

Tijdens de voorbije legislatuur werd de eerste uitrustingsfase door een tweede gevolgd. Tijdens de eerste fase, die van 2004 tot 2006 liep, kon de uitrusting zowel in de lagere als in de middelbare scholen worden uitgebreid. De tweede uitrustingsfase, die vanaf 2007 in de maak was, werd opgestart bij het nieuwe schooljaar 2008, met een termijn die rond juni van ditzelfde jaar voorzien was. Deze was voorbehouden voor de middelbare scholen en stelde 16 of 18 nieuwe pc's ter beschikking (in het tweede geval ging de voorkeur van de scholen uit naar machines die een vrij Linux-exploitatiesysteem gebruikten) alsook een videoprojector met scherm.

Door de uitrustingen van de vorige ontplooiingen te cumuleren, die vaak nog operationeel zijn, kunnen de scholen in theorie beschikken over een 'Multimediaplan'-computerpark dat 35 pc's in de middelbare scholen en 8 pc's in de lagere scholen telt.

Door zijn investeringen in dit project voort te zetten, heeft het Gewest de scholen de mogelijkheid geboden om de integratie van de ICT in hun pedagogische¹ aanpak te verhogen. De gebruikslogica van de uitrustingen van het Multimediaplan is immers aanzienlijk geëvolueerd doorheen de jaren. Bij de eerste ontwikkeling, die tot vier werkstations beperkt was, kwam het er voor het Gewest op aan de scholen te helpen computerlaboratoria op touw te zetten of te ontwikkelen die volgens dezelfde pedagogische doelstelling als een taal- of chemielaboratorium gebruikt zouden worden.

Vandaag worden de ICT in de scholen onder een gans ander daglicht beschouwd, waarbij de versnippering ervan in alle activiteiten uit het dagelijkse leven, en met name in het beroepsleven, weerspiegeld wordt. Daarom gebruiken de scholen de ICT als ondersteuning bij het onderwijs, maar ook als werkinstrument voor de studenten. Het komt er niet enkel op aan werkjes te schrijven, een presentatie voor te bereiden, een rekenblad te gebruiken, opzoekingen op het Internet te doen, maar ook bijvoorbeeld een boekhoudsoftware te leren beheersen.

¹ Lees hierover: CIBG, Het Multimediaplan van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1998-2008: balans en perspectieven, Katernen van het CIBG, nr. 29, juli 2008. Te downloaden op de website van het CIBG: www.cibg.irisnet.be.

Tijdens de voorbije legislatuur hebben de nieuwe ontwikkelingen van het Multimediaplan deze evolutie gevolgd, door toegang te verlenen tot meer hardware die met nog meer software uitgerust was, waaronder de opvolger op het vlak van bureautica, OpenOffice, dat tot het segment van de vrije software behoort. Ten slotte, moeten we eraan herinneren dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de scholen toegang tot het IRIS-netwerk verleent, waardoor ze geen breedbandinternetaansluiting moeten aanschaffen.

3.1.3.2. URBIZONE, het gewestelijke wifinnetwerk

Vanaf 2004 heeft het CIBG de aandacht van de beleidsmakers van het Gewest op de oplossingen inzake draadloos internet gevestigd, zodat dit laatste met name als drijfkracht achter de sociale integratie zou kunnen fungeren.

Deze aanpak werd goedgekeurd door de meerderheid van de regering van het Gewest. Ze werd geconcretiseerd door het verzoek dat door de Minister van Informatica van het Gewest aan het CIBG gericht werd, om in dit verband een technische en juridische studie te verwezenlijken en om een proefproject op een universitaire campus te starten.

Dit verzoek heeft geleid tot het project URBIZONE¹, waarvan het operationele model actief is op de campus "Oefenplein" van de VUB en ULB sinds november 2006. URBIZONE biedt aldus de mogelijkheid aan duizenden studenten en professoren om gratis en onbeperkt toegang te krijgen tot de het Internet.

Dit succesvolle experiment heeft het CIBG en het Gewest overtuigd om de ontwikkeling van URBIZONE naar andere instellingen voor hoger onderwijs in het Gewest uit te breiden. Zes instellingen werden geselecteerd op basis van een projectoproep die in 2007 door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gelanceerd werd: de Erasmus hogeschool Brussel, de 'Facultés universitaires Saint-Louis' (FUSL), de 'Haute école Francisco Ferrer (HEFF)', de 'Haute école Léonard de Vinci' (HELV), de Hoge Universiteit Brussel (HUB) en de Université catholique de Louvain (UCL). De uitbreiding van URBIZONE in deze nieuwe instellingen, die in 2008 gelanceerd werd, moet dit jaar afgerond worden met de ontwikkeling van het netwerk op de UCL-campus te Woluwe. Hiernaast komt de campus "Oefenplein" in aanmerking voor een verbeteringsplan van zijn interne infrastructuur.

Het ontwikkelingsplan van URBIZONE reikt echter verder dan enkel het hoger onderwijs. Zo werden in 2007 de lokalen van het CIBG (Kunstenlaan) en van het domein 'Latour de Freins' (Ukkel) uitgerust. In 2008, heeft het CIBG de ontwikkeling van de aanvullende netwerken ingezet, met een uitbreiding in zes ministeriekabinetten van het Brusselse Gewest alsook bij de Directie Buitenlandse Handel van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, binnen het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Ten slotte, is de uitbreiding van het project URBIZONE eveneens gepland in een outdoor zone van 3,6 km in de haven van Brussel, volgens een beslissing van de Raad van Bestuur van de Haven in 2007. Het Gewest financiert dit project voor 50 %, dat een meerwaarde zou moeten betekenen voor de diensten van de Haven van Brussel. Dit zou immers het volgende mogelijk moeten maken: gratis toegang tot internet voor de schippers, navigatiediensten (aanvragen om aan te leggen, diverse inlichtingen, aankondiging van de overgang naar een sluis, enz.), diensten voor de positiebepaling van boten, de onmiddellijke toegang via e-mail tot het netwerk en de overdracht van informatie voor het personeel van de Haven van Brussel, of nog, de mogelijkheid tot VoIP-telefonie.

¹ Lees hierover: CIBG, Scenario voor een draadloos stadsnetwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Katernen van het CIBG, nr. 28, Brussel, april 2007. Te downloaden op de website van het CIBG: www.cibg.irisnet.be.

3.1.4. Het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het CIBG, partners van een gewestelijk bestuur met hoogstaande ICT

De samenwerking tussen het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (MBHG) en het CIBG op het vlak van informatica is een partnerschap dat al lang bestaat. Tijdens de voorbije legislatuur werd dit partnerschap wel versterkt, zoals de regering van het Gewest het ook wenste

Het CIBG werd immers vanaf 2007 aangeduid als de informaticadienst van het MBHG. In het kader van deze bevoorrechte relatie, richt het MBHG zijn specifieke metier-gerelateerde noden tot het CIBG, dat ermee belast is oplossingen te ontwikkelen en uit te voeren die eraan voldoen, naargelang de begrotingen die door de regering van het Gewest toegekend worden.

Op het einde van dit samenwerkingsakkoord verzorgt het CIBG voor rekening van het MBHG niet alleen het beheer van zijn computerpark of van de basistoepassingen ervan (het CIBG verzorgt aldus de goede dagelijkse werking van 1.800 werkposten en bijna 3.000 elektronische adressen...), maar ook de ontwikkeling van specifieke toepassingen die het MBHG steun bieden bij de efficiënte uitvoering van zijn opdrachten.

In dit opzicht opereren het CIBG en het MBHG volgens een transversale logica, waarvan de NOVA-toepassing voor de verwerkingen van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen, een perfect voorbeeld is. Deze tool is van nature uit bestemd om de communicatie tussen velerlei administratieve entiteiten te versnellen en te vereenvoudigen, doordat hij zich aan hun bijzondere context aanpast. Naast het MBHG, wordt NOVA aldus eveneens door de gemeenten en BIM gebruikt.

De oplossingen die gebaseerd zijn op de digitale cartografie die door het CIBG opgesteld is, illustreren de voordelen die de besturen uit de speeprunttechnologieën kunnen halen op een andere manier. In dit opzicht kunnen we de participatie aanhalen van het CIBG in het Europese project SAFIR, voor onderzoek en ontwikkeling op het vlak van de spraaktechnologieën. Vandaag de dag, staan er prototypes op punt om, bijvoorbeeld, het BROH te helpen bij zijn essentiële taak die erin bestaat diverse stedenbouwkundige gegevens op het terrein bij te werken. Omslachtige operaties die vaak aan de basis liggen van fouten bij de manuele codering van toepassing tot toepassing, kunnen aldus worden vermeden ten voordele van een opdracht met een hogere meerwaarde voor de agenten die er verantwoordelijk voor zijn en van een moderne en efficiënte werking van het gewestelijke bestuur, dat in staat is om snelle, betrouwbare en performante diensten aan de gemeenschap te bieden.

FOCUS

Het CIBG, een organisatie op maat van de belangen van de ICT

In het vorige Witboek werd reeds de nadruk gelegd op het feit dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vanaf zijn oprichting de maat genomen heeft van de technologische revolutie die aan de gang was. In 2004 heeft het Gewest als voorbeeld gefungeerd voor een bewustwording van de belangen van de ICT, doordat het als enige gefedereerde entiteit van het koninkrijk over een eigen kennistool en –potentieel beschikte, onder de vorm van het CIBG, en er zijn begrotingsmiddelen aan wijdde.

Met deze aanpak heeft het Gewest de touwtjes zelf in handen genomen op het vlak van informatica en, bijgevolg, m.b.t. zijn opdrachten in de ruimste zin. In dit opzicht beschikt het CIBG over een uniek profiel in het Brusselse openbare landschap. Als centrum voor computervaardigheden, is het de enige ION die als partner actief is ten dienste van een ruime waaier aan gewestelijke of lokale overheden, instellingen en organen, van het MBHG en de ION's tot de gemeenten, OCMW's, openbare ziekenhuizen...

De opdrachten van het CIBG verplichten het om, op zijn beurt, de belangen te beheersen die eigen zijn aan zijn activiteitensector. Zijn mission statement, dat goedgekeurd werd door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op 20 juli 2006, stelt in dit opzicht dat het partnerschap dat het Centrum onderhoudt met de openbare instellingen die een beroep doen op zijn diensten, op drie strategische investeringspijlers steunt:

- een hoogtechnologische gewestelijke telecom- en informaticastructuur;
- een professionele digitale cartografie die permanent bijgewerkt wordt;
- een team van ervaren, dynamische, enthousiaste, professionele en flexibele medewerkers.

In verband met deze laatste pijler, werden er in deze legislatuur belangrijke wijzigingen aangebracht in de werking van het CIBG, zodat de operationele beschikbaarheid ervan ten voordele van zijn partners, meer dan ooit gevrijwaard kon worden.

Nog meer dan in andere sectoren, vormen human resources het basiskapitaal van de ondernemingen en organisaties die op het vlak van de ICT actief zijn. Deze moeten niet alleen dit kapitaal verkrijgen op het vlak van de vaardigheden of van de professionele aanpak, om aan de top te kunnen blijven in hun marktsegment, maar ze moeten zich ook profileren als een competitieve werkgever in een context waarin IT-profielen zeldzaam en mobiel zijn.

Deze vereiste geldt ook voor het CIBG. Daarom heeft het Centrum zich vanaf 2006 gestort in een proces van permanente modernisering, door zich te voorzien van een nieuwe tool voor de dynamisering en professionalisering van zijn human resources, onder de vorm van IRISteam.

Met IRISteam, beschikt het CIBG, dat te kampen heeft met aanwervingsproblemen die eigen zijn aan de IT-sector, over een privaatrechtelijke structuur (vzw) aan de hand waarvan het een competitief humanresourcesbeleid kan voeren ten opzichte van de marktstandaarden.

IRISteam, dat ten volle in actie getreden is in 2008, blijkt de verwachtingen te kunnen inlossen die het CIBG en de regering ervan hebben. Het succes ervan kan gemeten worden op basis van de nieuwe aanwervingen, maar ook op basis van de verjonging van de personeelsleden binnen IRISteam.

Hiernaast heeft het CIBG zich ingezet om een onontbeerlijk managementtool te implementeren om de verwachtingen van zijn talrijke gebruikers te kunnen inlossen: de Balanced Scorecard (BSC). De BSC, die met name steunt op regelmatige tevredenheidsenquêtes bij de klanten van het CIBG alsook bij het personeel van IRISteam, biedt een georganiseerd kader om zijn ondernemingsstrategie te oriënteren en te formaliseren, binnen een logica van continue verbetering die gepaard gaat met de verwezenlijking van strategische doelstellingen. U betreft het personeel van het Centrum erbij, door het open te stellen voor change management en de permanente verrijking van zijn knowhow. Zo wordt het CIBG door het gebruik van BSC versterkt in zijn positie van referentiepartner, om oplossingen inzake informatica te kunnen aanbieden die aan de noden voldoen.

3.2. De onafgewerkte of verwaarloosde projecten

Hoewel het stappenplan dat opgesteld werd ter gelegenheid van de publicatie van het vorige Witboek uiterst realistisch bleek te zijn, werden meerdere agendapunten in 2004 daarentegen niet geconcretiseerd. Sommige voorstellen zijn achterhaald door de ontwikkeling van nieuwe technologieën of oplossingen. In sommige gevallen moeten we een falen vaststellen,

of alleszins een ontwikkelingsachterstand die in sommige gevallen te maken heeft met een weifelende houding van de beleidsmakers of met gespannen verhoudingen tussen de verschillende machtsniveaus.

3.2.1. Zijn onze overheden wel klaar voor de “klikocratie”?

Men kan het Internet negeren, maar men kan het Internet niet verplichten u te negeren. De politieke wereld en de overheidsinstellingen van het Brusselse Gewest, die nog te terughoudend of te inefficiënt zijn bij het gebruik van de nieuwe media, zouden deze stelling na rijp beraad moeten overwegen.

Tijdens de presidentscampagne van Barack Obama, hebben we de mobilisatiekracht van communicatietools zoals websites en blogs, mailings, virtuele gemeenschappen zoals Facebook, mobiele telefonie ... kunnen vaststellen. Dankzij deze campagne, die op efficiënte wijze afgewisseld werd met het activisme van de democratische militanten op het terrein, heeft Obama met name de stemmen in de sleutelstaat Florida in zijn voordeel kunnen doen uitdraaien. De e-campagne, die geleid werd door een team van jonge deskundigen inzake internet en nieuwe media, is ondertussen veranderd in een nieuwe organisatie waarvan de doelstelling erin bestaat de nieuwe president te ondersteunen bij de verwezenlijking van zijn hervormingen. Ze werd “Organizing for America” gedoopt en concretiseert de opkomst van de “klikocratie” in de Verenigde Staten.

Barack Obama zelf heeft deze revolutie ingeleid, door twee memorandums te publiceren de dag na zijn investituur, met doorzichtigheid als leidraad. In het ene memorandum werd de federale regering ermee belast snel en systematisch alle documenten die de burgers zouden kunnen aanbelangen, on line te publiceren. Het andere moedigt de regering aan om de participatie van de burgers aan het politiek debat te vereenvoudigen, door een beroep te doen op de computernetwerken. In Washington gebeurt de breuk met de Bush-periode ook via de nieuwe media.

Uiteraard biedt de technologie dezelfde hulpmiddelen aan overheden en openbare besturen als aan de burgers of de media, die niet nalaten deze te gebruiken. Heel vroeg, in de prille geschiedenis van het Internet, werd het netwerk als tegenmacht gebruikt. Vanaf 1998 bijvoorbeeld, brachten de roddelsites op internet een versnelling teweeg in de berichtgeving rond de beruchte zaak Lewinski. En destijds sprak men nog niet eens over blogs...

De tools zijn beschikbaar, maar wat doet men ermee in Brussel? In een tijdperk waarin het haast onmogelijk geworden is om een politieke beslissing lang geheim te houden, kan men zich afvragen in welke mate de openbare besturen actief rekening houden met deze nieuwe werkelijkheid. Gebruiken het Gewest, de gemeenten, de openbare instellingen het Internet om hun communicatie rond hun beslissingen en projecten op proactieve wijze te ontwikkelen? Waar kan de burger, die verder alles op het Internet terugvindt, inlichtingen inwinnen over een stedenbouwkundig project en over openbare onderzoeken? Welke updatestrategieën voeren de overheden in voor de informatie die ze communiceren? Hoe kunt u onmiddellijk de stand van zaken in uw dossier bij de besturen kennen? Hoe kunnen de besturen de aanvragen die via e-mail gebeurden, beheren? Nemen ze onderling het initiatief om burgers te begeleiden die op zoek zijn naar de juiste gesprekspartner? Heeft de vorm niet te vaak de overhand op de inhoud?

Al deze vragen moeten ons aanzetten tot nadenken... en ons in staat stellen het onderscheid te maken tussen een anekdotische aanwezigheid op het Internet (bijvoorbeeld, de video op YouTube van Yves Leterme wanneer hij het ziekenhuis verlaat) en het feit dat men echt rekening houdt met de belangen en mogelijkheden van het Internet, om de uitoefening van de democratie te versterken in een context van teleurstelling en afkeer ten opzichte van de politiek en de overheidssector.

Sommige openbare besturen in het buitenland hebben begrepen dat het belangrijk is internet te gebruiken om de doorzichtigheid van hun beslissingen of daden te verhogen. In Canada, delen de politieke mandatarissen hun kosten voor opdrachten en hun officiële cadeaus op internet mee, een voorbeeld dat ons kan inspireren.

3.2.2. Een nog te zwakke visie op de ICT

In de ogen van de “elektronische communicatoren”, die we ondertussen allemaal geworden zijn, is een e-mail of sms versturen of ontvangen, doodnormaal geworden. We herinneren ons daarentegen dat dit een tiental jaar geleden bijlange niet voor iedereen het geval was.

In dit opzicht moeten we wat afstand nemen en ons afvragen hoeveel jaar er nodig was voordat het gebruik van de telefoon bij de besturen veralgemeend werd. Hoe snel ze ook geweest is, mag de verspreiding van deze telecomrevolutie echter niet verbergen dat de opstart ervan gekenmerkt werd door dezelfde terughoudendheid waardoor de verspreiding van de telefonie ongeveer een eeuw geleden uitgesteld werd.

De houding van de beslissingnemers tegenover de nieuwe technologische belangen blijft immers in grote mate gekenmerkt door zwakheid of gebrek aan visie. Ondanks de vooruitgang die tijdens deze legislatuur vastgesteld werd, blijven de innovatie en de ICT nog op de achtergrond van de politieke agenda staan.

3.2.3. De elektronische identiteitskaart is nog onvoldoende geïntegreerd in de administratieve processen

De elektronische identiteitskaart (eID) heeft de zware opdracht gekregen om als drager voor e-government te dienen, als ondersteuning van de elektronische identificatie en de elektronische handtekening, bijvoorbeeld op internet. Het universele karakter en de veiligheidsmaatregelen ervan hebben de overheden aangemoedigd om ze te gebruiken, om hun eigen initiatieven te ontwikkelen op het vlak van de elektronische administratie. Dit is het geval in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met het platform van het elektronische loket IRISbox, zoals hierboven in detail besproken onder het punt “3.1.2.3 IRISbox: het elektronische loket in het Brusselse Gewest”.

Wegens haar overduidelijke technische kwaliteiten, zou het gebruik van de eID sterk ontwikkeld kunnen worden. De problemen die de gemiddelde gebruiker kan ondervinden alvorens zijn eID te kunnen gebruiken, zijn te betreuren. De installatie van een kaartlezer voor de eID op zijn computer en de middleware die nodig is om de functies van de eID te gebruiken, zijn nog niet gebruiksvriendelijk genoeg, met name - maar niet uitsluitend - met bepaalde besturingssystemen en internetbrowsers die in de minderheid zijn ten opzichte van Windows Vista/Internet Explorer.

Deze echte problemen remmen weliswaar het massale gebruik ervan af. Ze mogen echter een ander struikelblok, dat nog fundamenteeler is op de weg naar het succes van de eID, niet verdoezelen: het feit dat ze nog niet voldoende geïntegreerd is in de administratieve processen. De overheden, maar ook de privé-sector, werken nog onvoldoende samen. De eID is bijgevolg nog lang niet in hun beroepsprocessen geïntegreerd.

In het voorbeeld van IRISbox, moeten de documenten die via de toepassing opgevraagd worden, nog op papier afgedrukt worden, opdat de “fysieke” stempel van een gemeentebestuur erop aangebracht zou kunnen worden. Vandaag de dag, is er echter geen technische beperking opdat een elektronische versie van dit document, dat naar behoren afgestempeld is, van de ene instelling naar de andere zou doorgestuurd worden, bijvoorbeeld van de gemeente waarin het vervaardigd wordt naar de bank die ernaar vraagt. In de praktijk, moet de burger, die in dit proces centraal staat, echter nog wachten tot hij dit document via de post toegestuurd krijgt, alvorens het zelf te kunnen terugsturen of indienen.

3.2.4. Initiatieven op gezondheidsvlak

De toepassing van de informatica ten dienste van de gezondheidssector heeft vele voorde- ringen gemaakt tijdens de voorbije legislatuur. Dit is het geval voor de telemammografie, de verspreiding van de IRISnet-diensten binnen de OCMW's en de openbare ziekenhuizen, en voor de modernisering van hun netwerkinfrastructuur, drie punten die opgenomen zijn in de agenda die in 2004 in het vorige Witboek vastgesteld werd.

Concreet gezien, kunnen we prat gaan op de export naar Marokko van de Brusselse knowhow op het vlak van telemammografie. In 2007 werd een akkoord ondertekend tussen de Marokkaanse Association Lalla Salma, die kanker bestrijdt, en het Brussels Centrum voor de coördinatie van borstkankeropsporing (vzw Brumammo), waarvan het technologische luik door het CIBG begeleid werd.

Het project voor de bevordering van een gewestelijke dienst inzake medische beeldvorming, dat eveneens in 2004 geformuleerd werd, evenals het project voor een platform inzake telegeneeskunde in het Brusselse Gewest, konden niet geconcretiseerd worden. Het gaat nochtans niet om een mislukking aangezien het project voor een platform inzake telegeneeskunde bleek te overlappen met een federaal project waar voorrang aan gegeven werd.

Deze initiatieven worden dus niet zomaar opgegeven. Voor het overige, hebben ze er toe geleid dat diverse gesprekspartners verenigd werden en met elkaar in dialoog getreden zijn en dat het geheel aan vaardigheden binnen het CIBG verrijkt werd.

FOCUS

De status quo van de Brusselse telecoms

Brussel draagt voor een groot deel bij tot de ontwikkeling en welvaart van gans België. Nochtans kan het Gewest niet ten volle voordeel halen uit de resultaten die uit deze positie voortvloeien.

In dit opzicht reiken de belangen verder dan de politieke invloedssfeer, waarin gedebatteerd wordt over de kwestie van het onevenwicht tussen de rijkdom die in Brussel tot stand komt en de voordelen die het Gewest eruit haalt. Een economische sector in het bijzonder illustreert deze vaststelling: de telecomsector.

Gezien de concentratie van een bevolking van een miljoen inwoners op zijn grondgebied, evenals honderden ondernemingen en instellingen allerhande, genereert de Brusselse markt 20 tot 25 % van de omzet van de telecomoperatoren. Dit gewicht wordt daarentegen niet weerspiegeld in de investeringen die de gebruikers genieten en, meer in het bijzonder nog, op het vlak van de kosten van hun telecoms.

Deze operatoren beschouwen de Brusselse markt in hun strategieën dus niet als een volledige markt op zichzelf. De recente evolutie van de kabeldistributiemarkt is hier het bewijs van. De consolidatie van de spelers heeft ertoe bijgedragen dat de monopolietoestanden verergerden, zonder dat de technologieën evolueerden wat betreft hun financiële middelen.

De volgende conclusie is aan de orde: de laatste jaren hebben de telecoms in Brussel ter plaatse getrappeld en hebben ze hun positie allesbehalve versterkt.

Tijdens de voorbije legislatuur heeft het Gewest zijn internationale roeping omgevormd tot een strategische hefboom voor zijn sociaal-economische welvaart. Hoewel ze het benijdenswaardige statuut 'hoofdstad van de Europese Unie' geniet, blijft het zeer de vraag of Brussel wel kan meedingen met de gewesten en grootsteden die op ICT-vlak meetellen.

Het antwoord op deze vraag moet worden beoordeeld op basis van de vele internationale studies die op de ICT gericht zijn, waaronder een groot aantal onder de vorm van de benchmarkings. Uit verschillende van deze studies blijkt dat België of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog vooruitgang te boeken heeft, om de meest geavanceerde landen op het vlak van ICT in te halen. Het World Economic Forum, bijvoorbeeld, wijst het gebrek aan ICT in de functies en de prioriteiten van de regering aan als een van de zwakheden van België. Aan de hand van een studie die door het bureau Cap Gemini gerealiseerd werd, heeft de Europese Commissie aangetoond dat België veel beter scoort op het vlak van on line diensten voor ondernemingen dan op dat van on line diensten voor burgers.

Wat betreft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, tonen de indicators die door de Europese Unie in het kader van haar beleid inzake de informatiemaatschappij ingevoerd werden, aan dat de digitale kloof kleiner neigt te worden. In twee jaar tijd, van 2005 tot 2007, is bijvoorbeeld het percentage Brusselse gezinnen dat thuis over internet beschikt, gestegen van 48 % naar 58 %, waardoor Brussel amper bij het gemiddelde van de 27 aansluit.

Ondanks hun diversiteit, leiden de studies die in dit Hoofdstuk opgenomen zijn tot de volgende gemeenschappelijke conclusie: als het Gewest van plan is om te stijgen op de schaal van de meest aantrekkelijke Europese grootsteden, mag het zijn ICT-beleid zeker niet verwaarlozen.

1. De studies waarin België gepositioneerd wordt

De studies met betrekking tot de ICT blijven vaak beperkt tot op nationaal niveau en gaan niet dieper in op de verschillen tussen de gewesten die overduidelijk aanwezig zijn in elk land. Toch leveren deze studies informatie op die essentieel is voor de beheerders van het Gewest, in die zin dat ze de criteria onthullen die in aanmerking genomen worden door de internationale observatoren en media, die evenveel invloed hebben als het World Economic Forum of The Economist, om hun analyses en vergelijkingen uit te werken.

In deze sectie zijn de gegevens en conclusies van de volgende studies opgenomen:

- The Global Information Technology report 2007-2008, World Economic Forum (2008);
- Online Availability of Public Services, studie Cap Gemini in opdracht van de Europese Commissie (2007);
- Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise, Accenture (2007).

1.1. The Global Information Technology report 2007-2008, World Economic Forum

"Hoe meer een land voor de ontwikkeling en voor het gebruik van ICT openstaat, hoe hoger zijn bruto binnenlands product per inwoner is": deze analyse die opgesteld werd door het World Economic Forum in zijn rapport, The Global Information Technology report 2007-2008¹, situeert de belangen van de ICT voor een overheid.

¹ Bron: World Economic Forum, in samenwerking met INSEAD, The Global Information Technology Report 2007-2008, 2008. Beschikbaar voor download op het adres: <http://www.weforum.org/en/initiatieven/gcp/index.htm>

Deze studie meet jaarlijks in welke mate de Staten efficiënt omgaan met de mogelijkheden van de ICT. De analyse ervan verloopt volgens drie invalshoeken:

- de algemene context waarin de ICT in de commerciële, reglementaire en infrastructurele plannen passen;
- de capaciteit van de drie hoofdpartners (particulieren, ondernemingen en regeringen) om de ICT te gebruiken en er voordeel uit te halen;
- hun effectieve gebruik van de meest recente ICT.

Concreet gezien, wordt in de studie van het WEF een index opgesteld die de aansluitingsgraad van een land kwantificeert op basis van 68 variabelen die de kwaliteit en dichtheid van de telecommunicatie-infrastructuren meten, maar ook de omgeving ten voordele van de innovatie en de mate waarin de bevolking bekwaam is om deze technologieën te gebruiken.

In het rapport 2008 werden 127 landen bestudeerd. De Scandinavische landen staan op kop in het klassement, ze staan alle in de top 10 (Denemarken: 1, Zweden: 2, Finland: 6, Noorwegen: 10), en dit voor het zevende opeenvolgende jaar.

Volgens de auteurs van het rapport, vloeit het succes van Denemarken inzake ICT uit verschillende factoren voort: een forse investering in de technologie door de regering, een toename van de bandbreedte en uitstekende politieke keuzes inzake regulering. Dankzij “een duidelijke visie van de regering op de ICT, een zeer bijzondere aandacht voor de penetratiepercentages van de ICT en het gebruik ervan, met name inzake internet en pc-uitrustingen evenals door het gebruik van de ICT door de regering en een zeer dynamische e-businessomgeving” staat Denemarken op de eerste plaats.

Dit rapport toont aan dat de openbare besturen, de privé-investeerders en de beslissers moeten beseffen dat het ICT-beleid niet meer naar de achtergrond geschoven mag worden. De ICT-capaciteiten van een land kunnen een diepe impact hebben op zijn capaciteit om te innoveren en op zijn globale competitiviteit, en kunnen ook de sociaal-economische perspectieven van zijn minder bedeelde burgers verbeteren.

Volgens dit rapport staat België 25ste op wereldvlak en 21ste onder de landen van het “oude” Europa. Ons land vertoont een bevredigend niveau van openstelling tot de netwerken en van voordelen die voortvloeien uit de voorsprong op het vlak van ICT. Niettemin, scoren landen die onlangs tot de Europese Unie toegetreden zijn, beter of bijna zo goed als België. Dit is het geval voor Estland (20ste), Slovenië (30ste) en Litouwen (33ste).

Profiel van België in het klassement van het World Economic Forum

Kwaliteiten (de 10 meest gunstige economische criteria voor België)		Gebreken (de 10 minst gunstige economische criteria voor België)	
Beschrijving	Plaats	Beschrijving	Plaats
Kwaliteit van het onderwijs inzake wiskunde en wetenschappen	2	Reikwijdte en gevolgen van de taxatie	126
Kwaliteit van de managementscholen	2	Totaalniveau van de taksen	107
Tijd die nodig is om een zaak op te starten	3	Gewicht van de regeringsregels	93
Aantal procedures die nodig zijn om een zaak op te starten	4	Uitgaven inzake onderwijs	88
Kwaliteit van het onderwijssysteem	5	Aanwezigheid van de ICT in de regeringsfuncties	64
Kwaliteit van de lokale leveranciers	6	Successen van de regering bij de promotie van de ICT	61
Intensiteit van de lokale concurrentie	7	Belang van de ICT in de toekomstvisie van de regering	57
Kwaliteit van de instellingen voor wetenschappelijk onderzoek	7	Tijd die nodig is om een contractueel geschil op te lossen	54
Subtiliteit van de kopers	7	Prioriteit van de regering voor de ICT	54
Aantal procedures die nodig zijn om een contract te laten toepassen	8	Efficiëntie van de wetgevende instellingen	54

De kritische punten in de achterstand van België ten opzichte van Denemarken

Onderstaande tabel identificeert de criteria die België (25ste in het klassement) en Denemarken (1ste) het meest onderscheiden. Op basis van de geregistreerde waarden kan men de omvang meten van de vooruitgang die België zou moeten boeken om zijn achterstand in te halen: gemiddeld, zou België zijn "score" moeten verbeteren met ongeveer 48 %, om het niveau van Denemarken te benaderen.

Variabelen	België	Denemarken
Gewicht van de regeringsregels	2,78	3,88
Reikwijdte en gevolgen van de taxatie	2,08	2,6
Totaalniveau van de taksen (% van de winst)	64,3	33,3
Efficiëntie van de wetgevende instellingen	3,63	5,72
Tijd die nodig is om een contractueel geschil op te lossen (dagen)	505	380
Uitgaven inzake onderwijs	3,04	8,09
Prioriteit van de regering voor de ICT	4,85	6,01
Belang van de ICT in de toekomstvisie van de regering	4,18	5,51
Successen van de regering bij de promotie van de ICT	4,26	5,36
Aanwezigheid van de ICT in de regeringsfuncties	4,34	5,95

De conclusies van het rapport voor België

België behoudt een stabiele plaats in het wereldklassement van het WEF. Hoewel België in het begin van de jaren 2000, een pionier was met zijn e-governmentprojecten, lijken de initiatieven te stagneren en blijkt dat er achterstand opgelopen werd ten opzichte van andere

Europese landen, met name ten opzichte van de landen uit het “nieuwe” Europa. Er blijkt eveneens dat de ontwikkeling van de ICT in België vandaag meer door privé-initiatieven dan door een echte politieke wil aangewakkerd wordt.

Het rapport van het WEF toont duidelijk de impact van het regeringsbeleid aan op de ontwikkeling van de ICT, meer dan welke entiteit ook, kunnen regeringen deze technologieën hetzij stimuleren, hetzij afremmen. Aldus houden zes van de tien criteria waarop België slecht scoort in het klassement van het WEF, verband met het beleid dat door de regering gevoerd wordt (hoge taxatie, de ICT krijgen geen echte prioriteit, geen echte successen voor het promotiebeleid...).

De uitbreidingsmogelijkheden van een klassement

Nog maar zelden in de geschiedenis was de snelheid van de evolutie van de techniek en de industrie zo hoog als in de ICT-sector. In enkele maanden tijd kunnen de marktleiders in een bepaald jaar aldus verdrongen worden door andere. Getuige hiervan is bijvoorbeeld het laatste klassement e-readiness ranking 2008, dat door het magazine The Economist opgesteld werd. Terwijl Denemarken in de loop van de vorige jaren op kop stond in dat klassement, wordt in de editie 2008 gemeld dat dit land meerdere plaatsen achteruit gegaan is.

Commentaar van de analisten van het magazine: “Na vier opeenvolgende jaren het land geweest te zijn dat het best op het elektronische tijdperk voorbereid was, is Denemarken vier plaatsen gezakt, zodat het nu op de vijfde plaats staat. Deze lichte daling van de landen die op kop stonden in het Europese klassement van de ICT, kan hoofdzakelijk worden verklaard door het feit dat ze het ritme van de geavanceerde ontwikkeling die ze verworven hadden, niet kunnen aanhouden.”

Uit deze studie blijkt eveneens dat hoewel sommige landen snel in het klassement kunnen dalen, andere aan ditzelfde tempo vooruitgang kunnen boeken. Zo heeft Oostenrijk Finland uit de top tien verdrongen. Dit bewijst dat een vastberaden beleid inzake investeringen in de ICT niet enkel haar vruchten afwerpt, maar eveneens tot een snelle groei bijdraagt.

België, dat in dit rapport de 20ste plaats bekleedt, staat hoger dan Ierland of Frankrijk. Het staat daarentegen achter Nederland, Duitsland of het Verenigd Koninkrijk¹.

	Algemene score
België	8,04
Gemiddelde tien beste landen	8,78
Vershil (punten)	0,74
Vershil (in %)	9,24

Bron: The Economist, 2008

¹ Bron: The Economist, Economist Intelligence Unit, in samenwerking met The IBM Institute for Business Value, e-readiness rankings 2008, Maintaining momentum: A white paper from the Economist Intelligence Unit, 2008. De berekeningen (gemiddelde en verschil) in de tabel werden uitgevoerd door het CIBG. Beschikbaar voor download op het adres: <http://www-935.ibm.com/services/us/index.wss/ibvstudy/gbs/a1029550?cntxt=a1000055>

1.2. Online Availability of Public Services, studie van Cap Gemini in opdracht van de Europese Commissie

Sinds 2001, voert het bureau Cap Gemini, op verzoek van de Europese Commissie (Directoraat-generaal Informatiemaatschappij en Media), een jaarlijkse enquête die als volgt gedoopt werd: "Online availability of public services: how is Europe progressing?"¹.

Deze studie meet de mate waarin de overheidsdienstverleningen die on line beschikbaar zijn, geavanceerd zijn en welk percentage van deze dienstverleningen volledig on line toegankelijk zijn. Ze heeft betrekking op 31 landen: de landen van de Europese Unie, plus IJsland Noorwegen, Zwitserland en Turkije.

Twintig basisdiensten, die uitgekozen werden omdat ze beduidend representatief zijn voor de administratieve formaliteiten waarmee de burgers en vennootschappen geconfronteerd worden, zijn in deze studie opgenomen. Deze diensten zijn geëvalueerd op basis van een schaal van geavanceerdheid met vijf niveaus:

1. informatie;
2. unidirectionele interactie (formulieren die gedownload kunnen worden);
3. bidirectionele interactie (elektronische formulieren);
4. transactie (volledige on line verwerking);
5. personalisatie: proactief, geautomatiseerd (enkel geldig voor bepaalde diensten).

De enquête beschouwt dat een bepaalde dienst volledig on line beschikbaar is wanneer het niveau van geavanceerdheid ervan hoger dan 3 is.

Wat betreft België, zijn de conclusies van het rapport 2007 van de studie van Cap Gemini in de onderstaande tabellen samengevat:

- Gemiddelde niveaus van geavanceerdheid en on line beschikbaarheid:

We stellen vast dat België op Europees niveau het best scoort op het vlak van de diensten aan ondernemingen, daar het zich in de top 10 bevindt op het vlak van de criteria inzake geavanceerdheid (8^{ste} plaats) en volledige on line beschikbaarheid (5^{de} plaats). Wat betreft de diensten aan de burgers (17^{de} plaats zowel voor geavanceerdheid als voor beschikbaarheid), stellen we daarentegen het omgekeerde vast.

Indicators	Percentage	Klassement
Niveau van geavanceerdheid (gemiddelde)	80%	14 ^{de}
Voor de burgers	71%	17 ^{de}
Voor de ondernemingen	94%	8 ^{ste}
Volledige on line beschikbaarheid (gemiddelde)	60%	16 ^{de}
Voor de burgers	42%	17 ^{de}
Voor de ondernemingen	88%	5 ^{de}

- Details van de on line diensten

In de onderstaande tabellen zijn de diensten waarvan het niveau van geavanceerdheid verbeterd kan worden, vet gedrukt. De diensten waarvoor het Brusselse Gewest bevoegd is of waarin het een rol kan spelen, zijn in het blauw aangeduid.

¹ Bron: European Commission Directorate General for Information Society and Media – Cap Gemini, The user challenge: benchmarking the supply of on line public services - 7th measurement, september 2007. Beschikbaar voor download op het adres: http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf

Diensten aan de ondernemingen	Percentage
Sociale bijdragen voor werkgever	100%
Vennootschapsbelasting	100%
BTW	100%
Inschrijving van een nieuwe vennootschap	100%
Statistische gegevens indienen	100%
Douaneaangifte	100%
Milieuvergunningen	48%
E-procurement	100%

Diensten aan de burgers	Percentage
Inkomstenbelastingen	100%
Dienst voor het zoeken naar werk	100%
Uitkeringen sociale zekerheid	79%
Werkloosheidsuitkeringen	75%
Kinderbijslag	100%
Medische kosten	100%
Studiebeurzen	40%
Persoonlijke documenten	40%
Paspoorten	40%
Rijbewijzen	40%
Inschrijving van de voertuigen	100%
Stedenbouwkundige vergunningen	50%
Aangiften bij de politie	100%
Openbare bibliotheken	67%
Huwelijks- en geboortecertificaten	100%
Inschrijvingen in het hoger onderwijs	40%
Adreswijzigingen	51%
Diensten in verband met gezondheid	25%

- Te bereiken doelstellingen

Onderstaande tabel geeft, voor elke dienst die verbeterd kan worden, de te bereiken doelstelling aan om de hoogste score te kunnen verkrijgen:

Basisdiensten	Te bereiken doelstellingen
Milieuvergunningen	De stedenbouwkundige vergunningen worden volledig on line behandeld, er is geen enkel papieren document nodig om de vergunning te verkrijgen, bovendien worden de vennootschappen automatisch ingelicht over de wijzigingen van de wetgeving die hun activiteitssector en hun specifieke grootte betreffen.
Studiebeurzen	De studiebeurzen worden automatisch uitgereikt aan studenten die aan de toekenningscriteria voldoen.
Paspoorten en rijbewijzen	De ganse procedure om een paspoort of een rijbewijs te verkrijgen, is on line toegankelijk, de houders van deze documenten worden automatisch en via tal van kanalen ingelicht dat hun termijn bijna verstreken is.
Stedenbouwkundige vergunningen	Volledige on line verwerking van de aanvraag voor stedenbouwkundige vergunningen, geen enkel papieren document is nodig om de vergunning te verkrijgen.
Openbare bibliotheken	De bibliotheken bieden de mogelijkheid om werken on line op te zoeken en te reserveren, om een elektronische kopie van deze werken te verkrijgen, zich in te inschrijven om een automatisch waarschuwingsbericht te krijgen wanneer bepaalde werken aangekocht zijn.
Inschrijvingen in het hoger onderwijs	Volledige on line verwerking van de aanvraag tot inschrijving van studenten in het hoger onderwijs, geen enkel papieren document is nodig om deze inschrijving te verkrijgen.
Adreswijzigingen	Volledige on line verwerking van de adreswijziging, voor verhuizingen binnen het land.
Diensten in verband met gezondheid	Mogelijkheid voor de patiënt en voor de huisdokter om volledig on line een afspraak in een ziekenhuis te maken.



1.3. Leadership in Customer Service : Delivering on the Promise, Accenture (2007)

Het kabinet Accenture heeft in 2007 een rapport gepubliceerd met als titel “Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise”¹, betreffende 22 internationaal.

Dit rapport beschouwt vier belangrijke elementen die in aanmerking genomen moeten worden om te evalueren in welke mate de openbare besturen hun diensten verlenen, rekening houdend met de noden van de burgers:

- een standpunt “de burger eerst”;
- een samenhangende aanpak met vele kanalen;
- diensten die alle betrokken machtsniveaus integreren;
- een proactieve opleiding en communicatie.

Wat betreft België, heeft het rapport de volgende punten benadrukt:

- België staat er op de 12de plaats wat betreft de ontwikkelingsgraad van de diensten aan de burgers, Singapore staat op de eerste plaats en Zuid-Afrika op de laatste;
- zijn multikanalenaanpak, met als voorbeeld het federaal Call Center Eranova en de Vlaamse Infolijn;
- de Kruispuntbank voor sociale zekerheid en de Kruispuntbank voor ondernemingen, de hoekstenen van de samenwerking tussen de gefedereerde entiteiten;
- de inspanningen om de digitale kloof te beperken;
- een belangrijke bekommernis voor het recht van de burger op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer en zijn anonimiteit.

2. De studies waarin het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gepositioneerd wordt

Naast de nationale indicators over de openheid voor de ICT, laten bepaalde studies toe om de analyse tot op gewestelijk niveau te verfijnen. Dit is met name het geval voor de indicators over de informatiemaatschappij, die gepubliceerd werden door Eurostat en onderbouwd werden door de enquêtes op het niveau van de Lidstaten van de EU.

2.1. Gewestelijke indicators

In het kader van haar initiatieven ten voordele van de ontwikkeling van de kennismaatschappij, voert de Europese Unie jaarlijks een enquête bij de Europese burgers over hun gewoonten en vaardigheden op het vlak van informatica.

Hun kennis van de computertools of de frequentie van hun internetgebruik worden bijvoorbeeld geëvalueerd. Aan de hand van deze enquête kan men eveneens de omvang van de digitale kloof meten alsook het tempo waaraan deze kloof toeneemt of afneemt, met name bij specifieke bevolkingsgroepen.

¹ Accenture, Leadership in Customer Service: Delivering on the Promise, Government Executive Series, 2007. Beschikbaar voor download op het adres: <http://www.accenture.com/Countries/Australia/About-Accenture/ExecutiveInsights/2007Promise.htm>

De onderstaande tabellen geven een overzicht van deze vragen, door de Belgische en Europese gegevens en door de Brusselse, Vlaamse en Waalse gegevens¹ op basis van zes criteria te vergelijken:

- de frequentie van het gebruik van computers en internet;
- de plaats waar internet gebruikt wordt;
- de computeruitrusting en de internetverbinding thuis;
- redenen om thuis geen internet te hebben;
- activiteiten die op internet uitgevoerd worden;
- de beheersing van de computertools en de computervaardigheden.

2.1.1. De frequentie van het gebruik van computers en internet

Percentage van de bevolking van 16 tot 74 jaar dat de laatste 3 maanden internet gebruikt heeft																					
	EU 27				België				Brussel				Vlaanderen				Wallonië				
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	
Alle dagen of bijna alle dagen	56	61	66	70	75	77	74		75	77				76	77				74	76	
Minstens een keer per week (niet alle dagen)	28	26	23	21	19	18	21		20	18				19	18				20	19	
Minstens een keer per maand (niet elke week)	12	11	8	7	4	4	4		5	3				4	3				4	4	
Minder dan een keer per maand	4	3	3	2	1	1	1		1	2				1	1				2	1	

Commentaar

Op basis van de enkele gegevens die beschikbaar zijn voor België, stelt men vast dat de verhouding intensieve gebruikers (alle dagen of bijna) in ons land het Europese gemiddelde overschrijdt, ongeacht het gewest dat in aanmerking genomen is. Het ziet ernaar uit dat we te maken hebben met een zekere verzadiging van het internetgebruik in België: van 2007 tot 2008, gaat de verhouding meest intensieve gebruikers achteruit (van 77 naar 74 %), wat tegelijkertijd de voorsprong laat krimpen die België tot nog toe op het Europese gemiddelde had. Net als voor de mobiele telefonie, lijkt de markt van het residentiële gebruik zijn ontwikkelingsgraad te hebben bereikt.

2.1.2. De plaats waar internet gebruikt wordt

Percentage van de bevolking van 16 tot 74 jaar dat de laatste 3 maanden internet																					
	EU 27				België				Brussel				Vlaanderen				Wallonië				
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	
Thuis	78	78	81	86	81	86	89	92	68	76	81		86	89	92		86	89	92		
Op de werkvloer	41	43	43	42	31	35	34	34	31	35	34		33	36	37		25	31	28		
Cybercafé						2	2	1		10	7			1	1			2	1		

Commentaar

Minder Brusselaars dan Vlamingen en Walen hebben thuis internet en, hoewel steeds meer Brusselaars van jaar tot jaar een internetverbinding aanschaffen, blijft Brussel in dit opzicht toch onder het Belgische gemiddelde. We stellen vast dat het surfen in cybercafés deze slechte score op het vlak van aansluitingen thuis compenseert, terwijl dit type aansluiting – dat typisch is voor steden – niet voorkomt in Vlaanderen.

¹ De gegevens die in de tabellen van dit Hoofdstuk opgenomen zijn, zijn afkomstig van Eurostat, Statistiques sur la société de l'information (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu>) en van de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie van de FOD Economie, voor de gewestelijke gegevens (www.statbel.fgov.be/ict). Bepaalde cellen uit de tabellen werden leeg gelaten wegens gebrek aan gegevens. Dit is meer bepaald het geval voor het jaar 2008, waarvoor België nog geen volledige statistische gegevens aan Eurostat bezorgd had of nog geen nationaal rapport gepubliceerd had toen dit Witboek ter perse ging.

2.1.3. De computeruitrusting en de internetverbinding thuis

Percentage van de gezinnen die thuis het volgende hebben....																				
	EU 27				België				Brussel				Vlaanderen				Wallonië			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Een computer		61	64	68		58	67	70	68	57	64			64	72			46	61	
Toegang tot internet	48	49	54	60	50	54	60	64	48	51	58		56	60	65		41	45	53	
Toegang tot breedbandinternet	23	30	42	49	41	48	56	60	38	44	53		46	53	61		32	40	49	
...via DSL	17	25	32	37	29	35	40	43	30	37	45		28	33	36		30	37	46	
...via de kabel	6	7	11	13	12	13	17	17	8	7	8		18	21	26		2	3	4	

Commentaar

De digitale kloof neigt weggewerkt te worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar aan een tempo dat nog onvoldoende is om de Brusselaars tot op het niveau te tillen van de Europese burgers die het meest met het Internet verbonden zijn, te beginnen met hun Vlaamse medeburgers. De vooruitgang is daarentegen frappant aangezien, van 2005 tot 2007, het percentage van computer die met het Internet verbonden waren bij de Brusselse gezinnen gestegen is van 48 % tot 58 %!

Hiernaast, gaat het bezit van een computer steeds meer gepaard met een internetaansluiting. Men stelt dit vast in elk gewest van het land met, evenwel, het bijzondere gegeven in het Brusselse Gewest dat men er lichtjes meer gezinnen aantreft, in vergelijking met het Belgisch gemiddelde, die een computer, maar geen internetaansluiting hebben. (56 % versus 53 %). De breedbandaansluiting wordt veralgemeend en betreft voortaan 82 % van de gezinnen die een internetaansluiting hebben. De Brusselse gezinnen blijven in dit opzicht heel trouw aan de telefoonlijn via de DSL-technologieën (85 % van de breedbandaansluitingen), ten opzichte van de kabel.

2.1.4. Redenen om thuis geen internet te hebben

Percentage van de bevolking van 16 tot 74 jaar																				
	EU 27				België				Brussel				Vlaanderen				Wallonië			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Internet niet nodig	20	20		15		21	20	17	15	15				19	18			25	24	
Materiaal te duur	12	13		10		11	11	11	19	16				7	8			17	15	
Gebrek aan vaardigheden	12	13		9		7	10	10	7	8				6	10			9	10	
Hoge aansluitingskosten		11		8		7	8	8	10	10				4	6			10	9	
Elders toegang	10	8		6		6	5	4	9	8				5	5			6	4	
Internet ongewenst	4	4		6		3	4	3	3	4				3	4			4	3	
Privé-leven of veiligheid	3	2		2		1	1	2	0	1				0	1			2	1	

Commentaar

Het belang van een internetaansluiting is overduidelijk voor de Brusselaars, en is bij hen zelfs meer verspreid dan in Vlaanderen en Wallonië (15 % oordelen dat internet onbelangrijk is, tegenover een Belgisch gemiddelde van 20 %). De kostprijs van de hardware en de aansluiting lijken daarentegen sommige Brusselaars ertoe aan te zetten andere oplossingen te zoeken om internet te kunnen gebruiken: de aansluiting op kantoor of in een cybercafé bijvoorbeeld (zie volgende tabel).

2.1.5. Activiteiten die op internet uitgevoerd worden

ACTIVITEITEN DIE DE LAATSTE 3 MAANDEN OP INTERNET UITGEVOERD WERDEN																						
Percentage van de bevolking van 16 tot 74 jaar dat de laatste 3 maanden internet gebruikt heeft																						
	EU 27				België				Brussel				Vlaanderen				Wallonië					
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008		
E-mail	82	81	84	85	85	88	90	91	89	88	92		86	89	91		79	86	88			
Zich informeren over goederen en diensten	76	79	81	81	75	82	82	84		80	80		80		76		84	85				
Een dienst inzake on line banking gebruiken	38	40	44	47	41	46	52	57		43	52			48	52			42	53			
Een dienst in verband met reizen gebruiken	46	49	53	53		49	51	52		54	53			50	53			45	46			
Contact met de overheidsdiensten	45	47	52	46	32	49	35	23	46	56	36		30	42	35		31	62	34			
Spelletjes spelen, muziek en spelletjes downloaden	31	34	38		29	32	34			33	33			31	33			34	37			
Andere ('chat' enz.)	28	33	37			30	34			35	38			28	31			33	39			
Informatie over de overheden opzoeken	41	41	47	42	28	41	31	21	41	49	34		27	35	31		25	51	30			
Software downloaden	25	28	30	31		21	22	23		24	25			21	20			22	25			
Officiële administratieve formulieren downloaden	21	25	31	26	13	12	16	10	18	13	17		12	11	16		15	14	16			
Telefonie	8	13	17			13	16			19	29			11	14			14	15			
Officiële formulieren terugsturen zodra ze ingevuld zijn	12	17	22	19	8	12	12	8	10	12	12		7	11	13		8	14	11			
Verkoop van goederen of diensten	11	16	16	16		11	12	15		10	12			11	10			12	16			
Werk zoeken, solliciteren	19	21	20	21	14	15	12	12		23	19			13	9			16	14			

Commentaar

Hoewel het percentage internetaansluitingen in België van gewest tot gewest varieert, gebruiken de meeste Belgische gebruikers het Internet voor dezelfde hoofddoeleinden en volgens equivalente verhoudingen, ongeacht tot welk gewest ze behoren. Naast de elektronische correspondentie (e-mail), zijn de drie hoofddoeleinden om internet te gebruiken in afnemende volgorde: informatie zoeken, goederen en diensten zoeken en bankverrichtingen doen.

De Brusselaars onderscheiden zich door hun toegenomen gebruik van telefonie via internet (29 % versus 16 % als Belgische gemiddelde: deze dienst lijkt in volle opmars in Brussel, ten opzichte van de andere gewesten) en doordat ze werk zoeken of solliciteren voor een baan (19 % versus 12 % als Belgische gemiddelde).

Overigens stelt men de vreemde evolutie vast van het internetgebruik in België, in verband met de overheden. Het jaar 2006 werd gekenmerkt door een forse vooruitgang, die onmiddellijk gevolgd werd door

een daling, tot onder het Europese gemiddelde. Deze piek is moeilijk te verklaren, zelfs wanneer men hem in verband brengt met de verkiezingen: hoewel 2006 een verkiezingsjaar was (gemeenteraadsverkiezingen), was dit eveneens het geval voor 2007 (federale verkiezingen). Wanneer we stilstaan bij het jaar 2007, en 2006 als een uitzondering beschouwen, moeten we vaststellen dat de Belgen, minder dan het Europese gemiddelde, internet lijken te gebruiken voor hun uitwisselingen met de openbare besturen. De Brusselaars lijken op dit vlak iets actiever te zijn dan de Vlamingen en Walen. De achterstand is echter aanzienlijk: 0.13 procent in het Brusselse Gewest, ten opzichte van het Europese gemiddelde, voor de activiteit "Informatie over de openbare besturen opzoeken".

2.1.6. Vaardigheden inzake informatica en internet

Percentage van de bevolking van 16 tot 74 jaar (2007)													
TOTAAL	Man	Vrouw	Leeftijd						Professioneel statuut				
			16 – 24	25 - 34	35 – 44	45 – 54	55 – 64	65 - 74	Studenten	Loontrekkenden	Zelfstandigen	Werklozen	

INFORMATICA (uitgevoerde taken*)														
1 of 2	Brussel	13	13	12	16	12	11	15	12	9	16	13	10	14
	België	15	13	16	17	15	16	18	13	7	14	17	15	16
	EU	13	11	15	1	13	15	15	13	8	11	14	13	14
3 of 4	Brussel	27	22	31	39	29	24	27	23	10	43	30	29	21
	België	23	22	24	32	31	26	24	14	6	36	28	31	19
	EU	24	22	27	35	29	27	24	17	8	37	29	20	23
5 of 6	Brussel	28	35	20	35	38	34	22	13	4	39	35	37	23
	België	22	29	15	36	31	25	18	11	3	42	27	26	17
	EU	23	31	15	41	35	26	18	10	3	47	28	23	20

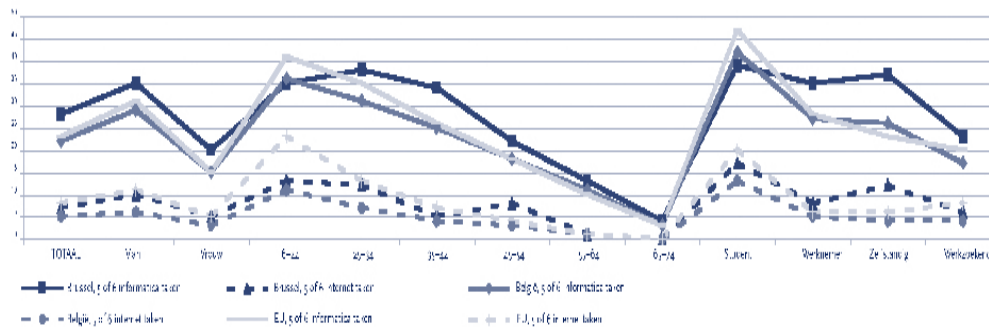
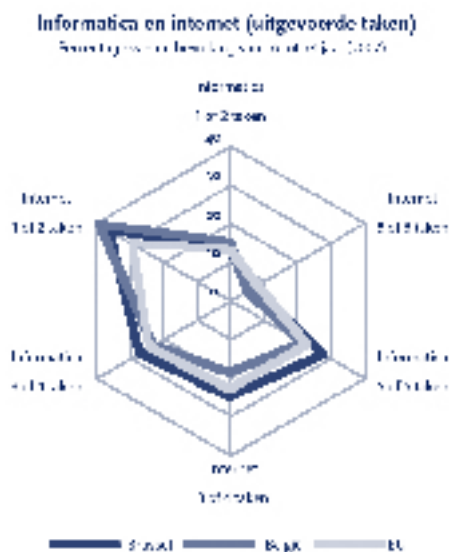
*De activiteiten die door deze kwestie beoogd worden, zijn: eenvoudige berekeningsformules in een werkblad toepassen, bestanden comprimeren, computers op een netwerk aansluiten, een bestand of een dossier kopiëren of verplaatsen, computerproblemen opsporen en oplossen, een computerprogramma schrijven, de nieuwe toestellen aansluiten en installeren, de functies 'kopiëren' en 'plakken' gebruiken.

INTERNET (uitgevoerde taken*)														
1 of 2	Brussel	36	33	39	31	36	43	43	35	16	25	46	42	35
	België	39	39	39	37	45	49	45	31	12	32	49	52	32
	EU	29	28	30	22	31	38	36	27	13	26	40	30	25
3 of 4	Brussel	25	27	23	49	34	24	15	9	3	55	26	27	21
	België	19	22	17	41	28	19	15	8	2	47	22	20	19
	EU	23	24	21	43	33	24	17	11	4	46	23	18	22
5 of 6	Brussel	7	10	5	13	12	5	8	1	0	17	8	12	6
	België	5	6	3	11	7	4	3	1	0	13	5	4	4
	EU	8	11	5	23	13	7	4	1	0	20	6	6	8

*De activiteiten die door deze kwestie beoogd worden, zijn: een webpagina ontwerpen, een persoonlijke blog ontwerpen en beheren, berichten naar "chatrooms" verzenden, e-mails met bijlagen verzenden, zijn computer beschermen tegen virussen of ad/spywares, computerprogramma's downloaden en installeren, netwerken naast elkaar gebruiken, internet gebruiken om te telefoneren, een zoekmotor gebruiken.

Commentaar

De Brusselaars hebben computervaardigheden en, meer nog, internetvaardigheden die beter ontwikkeld zijn dan bij zowel het Belgische als het Europese gemiddelde. Onderstaande grafiek 1 toont duidelijk deze hogere graad van vaardigheden, die duidelijk schuilt in de beheersing van een groter aantal taken. Grafiek 2 daarentegen, die de profielen isoleert die de uitgebreidere vaardigheden voorstellen, toont de achterstand van de jongeren en studenten in Brussel, zowel voor het gebruik van een computer als van internet.



2.2. European competitiveness index 2006-07, Robert Huggins Associates

Het advies- en studiekabinet van Robert Huggins Associates heeft een klassering opgemaakt van de competitiviteit van de Europese gewesten¹, dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de beste competitiviteitsindex toekent, gevolgd door groot Helsinki (gewest Uusimaa) en Île-de-France.

De auteurs van dit rapport, de professoren Robert Huggins (Universiteit van Sheffield) en Will Davies (George Washington University), definiëren competitiviteit als de “capaciteit van een economie om voor haar leden een groeiende levensstandaard in stand te houden, door ondernemingen aan te trekken die zelf stabiele of groeiende marktaandeelen in hun sector hebben”.

¹ Robert Huggins, Will Davies, European competitiveness index 2006-07, Robert Huggins Associated, Pontypridd (Wales, UK), 2006. Beschikbaar voor download op het adres: <http://www.hugginsassociates.com>.

Om hun klassement op te bouwen, hebben de auteurs gewestelijke gegevens gebruikt voor vijftientig lidstaten van de Europese Unie in 2006 en er Zwitserland en Noorwegen aan toegevoegd. Vijfendertig factoren werden in aanmerking genomen, die in drie categorieën gegroepeerd zijn:

- creativiteit (uitgaven inzake R&D, intensiteit inzake R&D, indiening van octrooien);
- economische prestatie (werkgelegenheidspercentage, arbeidsproductiviteit, BBP/ loontrekkende, inkomen, werkloosheidspercentage...);
- infrastructuur en toegankelijkheid (wegen, autowegen, voertuigen, luchttransport vracht en passagiers, dichtheid van het autosnelwegennet).

Klassement 2006-07	Gewest	Index	Klassement 2004	Evolutie
1	Brussel	193,5	3	+2
2	Uusimaa (Finland)	188,3	1	-1
3	Île de France (Frankrijk)	185,2	+1	
4	Stockholm (Zweden)	177,8	2	-2
5	Etelä-Suomi (Finland)	175,4	28	+23
6	Luxemburg	165,9	6	0
7	Praag (Tsjechische Republiek)	165,7	-	-
8	Hamburg (Duitsland)	163,5	7	-1
9	London (verenigd Koninkrijk)	162,6	8	-1
10	Bratislavský kraj (Slowakije)	159,6	-	-
38	Vlaams Gewest	114,0	41	+3
72	Waals Gewest	90,0	72	0

Bron: *The Regional European Competitiveness Index 2006-07*. Het klassement is gebaseerd op een basis-index 100.

De studie die eveneens het Vlaamse Gewest en het Waalse Gewest in haar resultaten integreert, vat de voordelen van Brussel als volgt samen: "Inzake economische prestaties, behoort Brussel ongetwijfeld tot de meest welvarende steden van Europa, aangezien haar BBP per inwoner het hoogst is van alle gewesten van de European Competitiveness Index, en op het vlak van lonen en arbeidsproductiviteit staat ze op de tweede plaats, vlak na Île de France. De ongeëvenaarde welzijnsgraad van het Gewest vloeit gedeeltelijk voort uit het unieke investeringsniveau van de overheidssector, daar Brussel de hoofdzetel van de Europese Commissie is. Onze resultaten illustreren daarentegen dat het Gewest zich ook onderscheidt als een dynamische hub en een kenniscentrum, zowel voor België als voor Europa. Uit het onderzoek naar bepaalde specifieke indicators is gebleken dat Brussel dit jaar in de top tien van de Europese gewesten is binnengedrongen voor de categorieën werkgelegenheid in de ICT-diensten (214,4) en uitgaven inzake R&D in het hoger onderwijs (242,7). Deze laatste categorieën genieten ook de uitgaven inzake R&D, zowel van de privé-sector als van de overheidssector. Bovenop het feit dat Brussel een bijzonder standvastige basis vormt, blijft ze een van de meest toegankelijke steden van Europa. De dichtheid van haar spoornetwerk (816,5) is niet alleen acht keer groter dan het gemiddelde van de index, bovendien is Brussel binnengedrongen in de top tien van de gewesten met het dichtste autosnelwegennet (265,4)."

3. Commentaar op de benchmarkings

Zoals het rapport van het World Economic Forum benadrukt, beïnvloedt de investering inzake ICT door de openbare besturen rechtstreeks het economische ontwikkelingsniveau van de gemeenschappen waarop ze hun gezag uitoefenen. Deze analyse die opgesteld werd op het niveau van de Staten, kan ongetwijfeld ook toegepast worden op de schaal van een Gewest, a fortiori voor een grootstad die zo voor de wereld openstaat en afhankelijk is van zijn internationale aantrekkingskracht als het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De integratie van de ICT in de beleidsvormen die op alle vlakken gevoerd worden, van de opleiding op school of tijdens de loopbaan, tot de steun aan ondernemingen, via de fundamentele hefboom van de administratieve processen, is fundamenteel in dit opzicht.

Deze integratie moet voortvloeien uit het in aanmerking nemen van dit ontwikkelingseffect bij elke beslissing, vanaf het hoogste niveau. Op dit vlak kunnen we echter alleen maar vaststellen dat dit in aanmerking nemen uitblijft. Om slechts één voorbeeld op te noemen: het internationaal ontwikkelingsplan van Brussel, dat onder de voorbije legislatuur goedgekeurd werd, verwijst geenszins naar de ICT en naar hun plaats in de internationale positionering van Brussel. Het CIBG verzoekt de volgende gewestelijke regering deze lacune onmiddellijk weeg te werken, door de ICT-hulpmiddelen te integreren in de projecten die in het internationale ontwikkelingsplan opgenomen zijn.

De wereldeconomie is getroffen door een nooit geziene crisis. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontsnapt er niet aan en moet, nu een nieuwe legislatuur voor de deur staat, fundamentele keuzes maken om het economische herstel te ondersteunen en de gevolgen van deze crisis voor de gezinnen en ondernemingen in Brussel beperken.

De toekomstige regering van het Brusselse Gewest staat dus voor belangrijke uitdagingen die ze zal moeten aangaan aan de hand van een resoluut investeringsbeleid. In dit opzicht, ijvert het CIBG ervoor dat de regering niet zou toegeven aan de verleiding om te besparen in die domeinen die ten onrechte als niet-strategisch voor het Gewest beschouwd worden. Dit is met name het geval voor de informatica, die vaak de dupe wordt van dergelijke budgettaire herzieningen.

Op het vlak van de ICT zijn er aanzienlijke noden inzake infrastructuur, materiaal, diensten en vaardigheden. Door aan deze noden te voldoen, krijgen we een unieke kans om gevolg te geven aan de dringende zaken die de crisis aan het licht gebracht heeft, waardoor het Brusselse Gewest toegevoegd kan worden aan het lijstje van vooraanstaande grootsteden op het vlak van kennis, een doelstelling die tegelijkertijd complementair is met en onontbeerlijk is voor de internationale uitstraling die de drijfkracht van zijn ontwikkeling vormt.

Door vandaag de openbare uitgaven inzake ICT te beperken, zouden we de verworvenheden uit de vorige legislatuur en de onontbeerlijke modernisering van de overheden die door de ICT ondersteund wordt, opgeven. Deze beperking zou betreurenswaardig zijn, te meer daar de huidige crisis de overheden echte kansen biedt om invloed uit te oefenen op de prijzen van de leveringen en diensten van de ICT-sector.

In deze context, waarbij het meer dan ooit nodig is om zich te onderscheiden, vormt de innovatie op het vlak van ICT een actiehefboom die bevoordeeld moet worden, door de sterke punten van het Gewest in de verf te zetten en de zwakke punten ervan te verbeteren. De inspanningen die al verscheidene jaren gedaan worden, in het bijzonder onder de vorige legislatuur, moeten dus worden voortgezet om het Gewest de kans te bieden bij te blijven.

In dit opzicht moet een voluntaristisch beleid van het Gewest op het vlak van de ICT rekening houden met tal van belangen (op sociaal en economisch vlak, maar ook op het vlak van de overheidsdiensten en internationale diensten en op het vlak van het leefmilieu). Idealiter moet dit beleid rond de volgende vier actielijnen worden uitgewerkt: de verankering van de ICT bij het nemen van beslissingen, het zoeken naar schaalvoordelen, de versnelling van de modernisering van de overheidsdiensten, welke versnelling op de gebruikers afgestemd moet worden en, ten slotte, het gebruik en de promotie van de ICT in het milieuperspectief van de 'Green IT'.

Op basis van deze belangen en deze actielijnen is in dit Hoofdstuk een actieplan geformuleerd, dat bestaat uit drieëndertig punten of voorstellen die het CIBG aan de politieke wereld wil voorleggen. Het Gewest moet actie ondernemen om zijn competitief en aantrekkelijk karakter te versterken, zowel nationaal als internationaal. Deze voorstellen vormen het ICT-luik, dat voor het Gewest onontbeerlijk is om deze uitdagingen te kunnen aangaan.

1. De ICT een centrale plaats geven in de investeringen met het oog op het economische herstel

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat net als alle andere politieke instellingen geconfronteerd wordt met het feit dat de economische crisis dringend opgelost dient te worden, staat voor de uitdaging die erin bestaat herstelmaatregelen in te voeren, met name op macro-economisch vlak, om de bedrijfsactiviteit te ondersteunen en de werkgelegenheid in stand te houden.

Het antwoord op deze uitdaging zal zich moeten schikken naar het erg bijzondere profiel van het Gewest, namelijk dat van Belgische en Europese hoofdstad, waarvan de economie hoofdzakelijk op kennis en diensten gericht is. Een aanzienlijk deel van de economische activiteit van België ontspringt in het Gewest, en het ganse land geniet mee van zijn internationale uitstraling. Door te investeren in deze uitstraling en de criteria die doorslaggevend zijn voor het aantrekkelijke karakter van een bepaald gewest ten opzichte van de andere gewesten, zal Brussel de middelen die ze met het oog op het herstel zal inzetten, het best aanwenden.

In dit opzicht vormen de ICT een investeringsdomein dat bevoorrecht moet worden. De studies en benchmarkings die in het vorige hoofdstuk uit dit Witboek geanalyseerd werden, tonen aan hoe relevant een voluntaristisch overheidsbeleid wel is op het vlak van ICT, ten aanzien van het BBP. Het statuut 'hoofdstad' is geenszins een vaste waarde. Dit statuut moet worden verdiend en moet in de praktijk worden omgezet door een volledige integratie van de ICT in alle gelederen van het Gewest.

In dit opzicht biedt de huidige crisis een ware kans om het Gewest voor altijd te laten toetreden tot de besloten groep van grootsteden die vooraanstaand zijn op het vlak van ICT, door te investeren in de infrastructuur, het materiaal, de diensten en de vaardigheden die gepaard gaan met ICT. Sinds de ontwikkeling van de optische vezel, bestaat er een hoge nood om de telecommunicatietechnologieën met zeer hoge snelheid zo ruim mogelijk te ontplooiën: dit gaat van de milieuagenda van de ICT en de modernisering van de overheidsdiensten tot opleidingen inzake nieuwe technologieën voor studenten en werkzoekenden. Hiermee hebben we slechts enkele voorbeelden opgesomd die alle bijdragen tot de verhoging van de competitiviteit van het Gewest op internationaal vlak.

Er is dus heel wat werk aan de winkel, maar wordt een Keynesiaans beleid niet gekenmerkt door het feit dat het de economie net ondersteunt door grote projecten op te starten? Het voorbeeld van de nieuwe leden van de Europese Unie die op een heel opportune manier hun pijlen gericht hebben op de ICT, om de opgelopen achterstand in hun ontwikkeling in te halen, pleit ongetwijfeld in het voordeel van een herstelproject dat gericht is op de kennismaatschappij in haar ruimst mogelijke betekenis.

Onder deze landen heeft Estland zich ontpopt tot de pionier bij uitstek inzake het gebruik van nieuwe technologieën, aan de hand van een voluntaristisch beleid dat het land sinds zijn onafhankelijkheid in 1991 toepast. Sindsdien heeft Estland een moderniseringsprogramma ingevoerd dat grotendeels op de ICT steunt, zowel inzake on line onderwijs als inzake on line bestuur.

In 1995 heeft de Estse staat zijn project Tiger Leap (de "tigersprong") opgestart, waarbij alle scholen uit het land toegang tot internet kregen en tegelijkertijd, meer dan 63 % van de leerkrachten een opleiding basiskennis informatica alsook instructies over het gebruik van ICT in de klas. Tiger Leap heeft met name de vervaardiging bevorderd van originele software over de taal, de cultuur, de geschiedenis en de natuur van Estland, in het kader van het nationale schoolprogramma.

Buiten de context van de opvoeding van de jeugd, onderscheidt Estland zich ook dankzij de hoge graad van ontwikkeling van de administratieve procedures on line. Meer dan acht burgers op tien doen er hun belastingaangifte on line, met hun elektronische identiteitskaart, en men heeft er op bijna gans het grondgebied toegang tot draadloos internet. Ook in het dagelijkse leven worden de burgers aangemoedigd om de ICT in al hun facetten te gebruiken, waaronder dat van de gsm als betaalmiddel voor het parkeren.

Ook Zweden scoort zeer goed op het vlak van toegang tot en gebruik van ICT. In 1997 heeft dit land een hervorming ingevoerd die 'SwIT-education' gedoopt werd, om het aanbod aan

werkkrachten te verhogen in de sector van de informatietechnologieën. In drie jaar tijd (1997-2000), hebben 11.000 cursisten een opleiding in deze sector gevolgd.

Deze twee landen, Estland en Zweden, met een totaal tegengestelde ontwikkelingsgraad, hebben ervoor gekozen zich via de ICT te ontplooiën. Waarom zou het Brusselse Gewest dan ook geen gebruikmaken van een dergelijk krachtig hulpmiddel om haar economie nieuw leven in te blazen en haar werkgelegenheidsgraad op te krikken ten voordele van een sterkere sociale samenhang, waaraan het gebrek bijzonder voelbaar is?

2. De bijdrage van de ICT in de gewestelijke belangen

De ondersteuning van een voluntaristisch beleid inzake ICT behoort niet alleen volledig tot de bevoegdheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar – sterker nog - ze draagt bij tot de verwezenlijking van de doelstellingen van een gewestelijk ontwikkelingsbeleid, ongeacht of deze doelstellingen gepaard gaan met de sociale promotie, de economische welvaart, de efficiënte werking van de overheidsdiensten of de uitstraling van het internationale imago van een gewest dat zich op innovatie toespitst. Ten slotte, is het leefmilieu ook een van de belangen waartoe de ICT moeten bijdragen.

2.1 De sociale belangen

Hoewel het de bron vormt van een aanzienlijk deel van de welvaart in ons land, lijdt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan grote handicaps op sociaal vlak waaronder, in de eerste plaats, een hoge werkloosheidsgraad, vooral bij jongeren en allochtonen. Deze categorie burgers uit Brussel, met een scholingsachterstand op het vlak van taalbeheersing, maar ook op dat van de nieuwe technologieën, heeft geen optimale toegang tot de arbeidsmarkt en kan dus niet meegenieten van de rijkdommen die binnen de perimeter van het Gewest aangemaakt werden.

2.2 De economische belangen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de economische hoofdstad van ons land, dat trots mag zijn op zijn doorslaggevende tertiaire sector, zowel op het vlak van prive-ondernemingen als op dat van de overheden, onthaalt een dicht netwerk van ondernemingen op zijn grondgebied, waarin KMO's sterk vertegenwoordigd zijn. Verscheidene innovatiepolen onderscheiden er zich en zorgen voor een nieuwe dynamiek. Al deze ondernemingen ontwikkelen aanzienlijke noden inzake ICT, maar hebben te kampen met aanwervingsproblemen op dat vlak. De Brusselse ondernemingen moeten daarentegen de ICT integreren of hun integratie in de kern van hun activiteiten uitdiepen, om hun innovatiecapaciteit te ontwikkelen en hun efficiëntie te verhogen.

2.3 De belangen van de overheidsdiensten

Het Gewest telt tal van lokale en gewestelijke overheden op zijn grondgebied. Gemeentebesturen, OCMW's, Instellingen van Openbaar Nut, het MBHG... Al deze spelers treden in interactie met de burgers, de ondernemingen en met elkaar. Deze overheidsdiensten, die al lang voor de weg van de administratieve vereenvoudiging en efficiëntie gekozen hebben, moeten hun inspanningen op dit vlak voortzetten.

2.4 De internationale belangen

Naast de belangen die hierboven beschreven zijn, dragen de voortzetting, en zelfs de versterking, van het gewestelijke ICT-beleid ertoe bij dat er gehandeld wordt op basis van criteria die het Gewest in staat stellen om zich als aantrekkingspool te onderscheiden op internationaal vlak, een positionering die meer dan ooit een van de drijfveren van zijn ontwikkeling vormt.

2.5 De belangen voor het leefmilieu

De bescherming van het leefmilieu en de verbetering van de leefomgeving van de Brusselaars vormen wezenlijke belangen binnen de actievoering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Op dit vlak moeten de ICT deel uitmaken van het globale denkwerk. Terwijl de ICT een gasuittoot met zich brengen, met een broeikas effect dat equivalent is aan dat van het luchtvervoer, met een aandeel van 2 % van de uitstoot op wereldniveau, vormt de groene informatica – doorgaans aangeduid door de term “Green IT” - vooral een krachtige hefboom om de ecologische afdrak van alle andere economische sectoren te beperken.

Vandaag de dag investeert de ICT-wereld in de duurzame ontwikkeling, door ecologisch verantwoorde maatregelen uit te werken (beperking van het energieverbruik van IT-uitrustingen en –infrastructuren, verwijdering van schadelijke stoffen, beheer van het elektronische afval...) en door te mikken op de voordelen van IT-oplossingen voor het leefmilieu (dematerialisatie, telewerk en telediensten, intelligente software, sensibilisering van de gebruikers...).

CARTE BLANCHE¹

“Digital Brussels”: ICT om Brussel te ontwikkelen

Floriane de Kerchove - Directeur Agoria Brussel

De plaats van de ICT (informatie- en communicatietechnologieën) in de economische groei behoeft geen betoog meer. Brussel moet de ambitie koesteren om een “Digital Brussels”-plan uit te werken, om hun potentieel ten volle te kunnen benutten.

In de loop van de volgende 5 jaar, zou de digitale economie op zichzelf 30 % van de wereldgroei voor haar rekening moeten nemen. In België werd, tussen 1996 en 2006, 80 % van de groei in de werkgelegenheid verwezenlijkt in de sector van de diensten waarbij kennis zeer belangrijk is (informatica, telecommunicatie, financiën...). In Brussel vertegenwoordigen de ICT 8,5 % van de werkgelegenheid in de privé-sector. Hun potentieel is dus duidelijk aanwezig.

In Europa hebben steeds meer politieke leiders dezelfde vaststelling gedaan en ontwikkelingsplannen op touw gezet ten voordele van hun economie en werkgelegenheid. Aldus heeft Denemarken, dat aan de top staat op het vlak van ICT, zijn “Digital Denmark”-plan verscheidene jaren geleden uitgewerkt. Frankrijk heeft net zijn “France numérique 2012”-plan uitgebracht.

¹ Net als de volgende, is deze Carte blanche een tribune die door het CIBG geopend werd, naar bepaalde spelers uit de ICT-sector of naar spelers uit de economische en sociale wereld van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toe. De inhoud ervan geeft geen standpunt van het CIBG weer en enkel de auteurs ervan zijn er verantwoordelijk voor.

Ook Brussel moet actie ondernemen en haar "Digital Brussels"-plan opstarten! Er werden reeds positieve initiatieven genomen, maar we moeten verder in de toekomst durven kijken.

Een van de prioriteiten van het Brussels plan zal erin bestaan het gebruik van de ICT op te drijven, door drie hoofdlijnen te volgen:

1. De digitale kloof dichten: de toegang tot computers en internet vergemakkelijken voor burgers die deze middelen niet of weinig gebruiken (senioren, werkzoekenden, kansarmen...) via "informaticahuizen" in de OCMW's, de systematische invoering van informaticacursussen voor werkzoekenden, toegang tot internet op allerlei plaatsen...;
2. E-government promoten: innoverende oplossingen uitwerken om de efficiëntie van de administratie te verhogen en het contact met de burgers en de ondernemingen vlotter te laten verlopen (nieuwe toepassingen voor de elektronische identiteitskaart, mogelijkheid om een stedenbouwkundig dossier via internet in te dienen en op te volgen, de databanken van de burgerlijke stand en de kruispuntbank voor ondernemingen systematisch gebruiken...);
3. De aanmaak en verspreiding van content aanmoedigen door maatregelen zoals:
 - Mobiliteit: de bestuurders beter informeren over de verkeerssituatie op het moment zelf ("Intelligent Transport Systems": signalisatie van de verkeerssituatie, parking-routes...);
 - E-health: de uitwerking aanmoedigen van oplossingen om de informatie beter te delen tussen ziekenhuizen onderling, de telegeneeskunde...;
 - Telecommunicatie: niet kiezen voor een reglementering in Brussel die strenger zou zijn dan die welke in gans Europa van kracht is, namelijk om de elektromagnetische stralingen van gsm-masten te beperken.

Om het 'Digital Brussels'-plan tot een goed einde te brengen, moeten drie basisvoorwaarden vervuld worden:

1. Meer bekwaam personeel in de ICT: we moeten sensibiliseringsacties opzetten, de opleidingen steeds meer aan de noden van de ondernemingen aanpassen;
2. Innovatie in de ICT aanmoedigen: het Gewest moet zijn inspanningen nog verhogen, om de innovatie en het ondernemerschap in deze sector te ondersteunen;
3. Brussel, hoofdstad van de ICT: Brussel heeft nood aan een campagne om haar imago op te poetsen, die zowel in België als in het buitenland gelanceerd wordt, om investeerders aan te trekken, de export te bevorderen en een "ICT-dynamiek" in de hoofdstad tot stand te brengen.

3. Het actieplan 2009-2014: strategische hoofdlijnen en maatregelen

Om aan de bovenvermelde belangen te voldoen, identificeert het CIBG vier strategische hoofdlijnen om een actieplan voor het Brusselse Gewest, ten voordele van de ICT uit te werken:

- de ICT verankeren bij het nemen van beslissingen en in de dagelijkse praktijk, door de nadruk te leggen op opleidingen en onderwijs, om de ICT-reflex op alle niveaus te ontwikkelen;
- de zoektocht naar schaalvoordelen bevoorrechten, om manoeuvreerruimte vrij te maken ten voordele van efficiëntie en innovatie;

- de modernisering van de overheidsdiensten die op de gebruikers gericht is, versnellen, via de infrastructuur, de toepassingen en de diensten;
- de ICT gebruiken en promoten binnen het milieuperspectief van de Green IT.

Deze strategische hoofdlijnen vormen de richtlijnen waarop het Gewest moet steunen om zijn ICT-beleid voor de volgende legislatuur te bepalen. Ze worden geconcretiseerd in een actieplan waarvoor het CIBG niet minder dan vierendertig gedetailleerde voorstellen formuleert in de volgende bladzijden.

Het CIBG is niet van plan om zijn acties alleen uit te voeren. De vele spelers van de gewestelijke en lokale overheden van het Brusselse Gewest moeten overleggen en zich inzetten onder impuls van de gewestelijke regering en met de steun van het CIBG, naargelang de opdrachten die de regering eraan toekent. In dit kader, is het CIBG bereid het Gewest, de gemeenten, de ION's en alle andere Brusselse overheidsinstellingen te helpen om de uitdagingen op het vlak van ICT van de volgende legislatuur aan te gaan.

3.1. De ICT verankeren bij het nemen van beslissingen en in de dagelijkse praktijk

De ICT vormen geen oplossing op zich. Als persoonlijke vaardigheden of regeringsmiddelen, vertegenwoordigen ze daarentegen de haast verplichte overgang naar nieuwe oplossingen voor de nieuwe hedendaagse belangen. Het aankweken van deze ICT-cultuur moet dus op talrijke niveaus worden gestimuleerd, met name door de voortzetting van reeds bestaande projecten, uit het Multimedialplan in het bijzonder.

Eerst en vooral, moeten de Brusselaars worden aangemoedigd, zowel in hun privé-leven als in hun beroepsleven, om een state-of-mind te ontwikkelen die op ICT gericht is, opdat ze de natuurlijke reflex zouden aankweken om een beroep te doen op deze tools.

Een essentiële hefboom voor de gewestelijke actie op het vlak van ICT moet dus alle maatregelen omvatten die het aankweken van deze reflex bevorderen.

Deze maatregelen hebben dus betrekking op de burgers, van kindsbeen af en gedurende gans hun schooltijd, via een onderwijsvorm die de ICT integreert als middel om kennis op te zoeken en te ontwikkelen. Ze moeten ook worden afgestemd op volwassenen, hoofdzakelijk opdat deze laatste ICT-vaardigheden zouden kunnen ontwikkelen in het kader van de beleidsvormen inzake werkgelegenheid.

Hoewel de ICT hiernaast een hoofdbestanddeel van de meest geavanceerde en productieve economieën vormen en hoewel ze deel uitmaken van het dagelijkse leven van ieder van ons, zijn de belangen die ze vertegenwoordigen, nog niet voldoende gekend bij de politieke beleidsmakers.

We illustreren deze tekortkoming aan de hand van een bijzonder onthullend voorbeeld dat bovendien op het hoogste beslissingsniveau in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorkomt: het Internationaal Ontwikkelingsplan (IOP). Het IOP, dat door de gewestelijke regering in 2008 uitgevaardigd werd, verwijst helemaal niet naar de ICT. Geen enkel project waarbij de nieuwe technologieën betrokken zijn als hefboom voor de ontwikkeling van het Gewest en voor de uitstraling ervan tot over zijn grenzen heen, wordt erin vermeld. Hoe is het mogelijk dat een strategie die de sociaal-economische ontwikkeling van een gewest met één miljoen inwoners beoogt, geen rekening houdt met hulpmiddelen die deel uitmaken van het dagelijkse leven van ieder van ons?

Dit contrast onthult op symptomatische wijze de noodzaak om ook de Brusselse beleidsmakers een "ICT-reflex" aan te leren. In dit opzicht kunnen we een vergelijking maken met de thematiek van de duurzame ontwikkeling, die voortaan betrokken is bij tal van beslissingen of handelingen. De ICT moeten op hun beurt worden geïntegreerd in de gevoerde beleidsvormen, aangezien ze geen afzonderlijke entiteit vormen, maar integendeel, tot in elk aspect van het dagelijkse leven doordringen.

Het CIBG pleit ervoor dat deze bewustwording op alle niveaus zou plaatsvinden, en liefst eerst – maar niet enkel – op het hoogste niveau, waarop de beleidsvormen uitgewerkt worden. In de openbare besturen, waar de actie van de overheden geconcretiseerd wordt en op het terrein uitgevoerd wordt, moeten de ICT eveneens worden beschouwd als een onontbeerlijke hefboom om de beoogde resultaten te kunnen bereiken.

Maar deze ICT-cultuur komt niet zomaar van de ene dag op de andere tot stand. In tegenstelling tot de duurzame ontwikkeling, die van buitenaf aan de overheden opgelegd wordt, met name onder de gezamenlijke druk van de publieke opinie en de internationale reglementeringen, beschikken de ICT niet over dit krachtige relais om tot in ieders geest door te dringen en zich in concrete maatregelen te laten omzetten. Daarom moet de verspreiding van de ICT-cultuur worden gestimuleerd, met name door een netwerk met goede praktijken tussen gemeentebesturen samen te stellen en door de beleidsmakers erover te informeren.

Het voorbeeld van de duurzame ontwikkeling kan opnieuw als inspiratiebron dienen. Bepaalde overheden hebben besloten om een agent in dienst te nemen die aangesteld is om de 'groene' audit van hun bestuur uit te voeren, door te zoeken naar oplossingen om hun CO₂-uitstoot of zelfs hun globale ecologische afdruk te beperken. Hoewel openbare besturen vaak over een eigen IT-dienst beschikken, beschikt deze niet over dezelfde macht om invloed uit te oefenen en actie te ondernemen, om de integratie van de ICT tot in de kern van de processen te promoten. En dan hebben we het nog niet eens gehad over de kleinere ondernemingen die niet over de middelen beschikken om een eigen IT-dienst te integreren.

3.1.1. Op het vlak van het onderwijs: naar een herdefiniëring van het Multi-mediaplan

Jongeren, en zelfs kleine kinderen, zijn ongetwijfeld regelmatige gebruikers van de ICT, met name op het vlak van gaming, blogs en communicatienetwerken. We moeten dit gebruiksgemak blijven doortrekken tot in hun methodes om kennis te verwerven. Dat is de doelstelling van het Multimediaplan.

Met constante budgettaire inspanningen, hetzij jaarlijks 2,5 miljoen euro, zou het plan voor de komende legislatuur beschikken over een totaalbudget van 12,5 miljoen euro. Het CIBG stelt voor dit budget aan te wenden om de reeds verwezenlijkte investeringen duurzaam te maken, maar ook om de scholen te stimuleren om zich de nieuwe ICT-dynamiek eigen te maken.

3.1.1.1. De uitrustingen in de lagere scholen bestendigen en uitbreiden

Na de middelbare scholen, die door fase 2008-2009 van het plan beoogd worden, zal de toename of de vernieuwing van de uitrusting in de lagere scholen op termijn overwogen moeten worden. Daar de vorige ontwikkelingsstroom in het netwerk van het lager onderwijs in 2006 plaatsgevonden heeft, kan de nieuwe stroom worden bestudeerd vanaf het tweede semester van 2009, om vanaf het nieuwe schooljaar 2010 geconcretiseerd te kunnen worden. Net als dit het geval was voor het middelbaar onderwijs, zal een dergelijke ontwikkeling moeten steunen op een onderzoek naar de behoeftes en op een analyse van het huidige gebruik van het materiaal.

3.1.1.2. Een structuur voor technische ondersteuning, ter beschikking van de scholen

Vandaag, zijn scholen de verzamelaars voor tal van opdrachten die vaak verder reiken dan het onderwijs. De teams hebben er handenvol werk mee. Het Multimediaplan mag dus geen keurslijf vormen voor deze scholen. Daarom zou een essentiële evolutie van het Multimediaplan bestaan uit een dienst voor technische ondersteuning per geografische zone, welke dienst belast zou worden met het toezicht op en het onderhoud van het computerpark dat in de scholen geïnstalleerd is. Met deze maatregel zou het Gewest een structurele oplossing bieden om de scholen te ontlasten, door ze een activiteit over te nemen die niet tot hun opdrachten behoort.

3.1.1.3. Schoolgebouwen en –uitrustingen: de digitale klas van de XXIste eeuw oprichten

De toestand van de schoolgebouwen in het Brusselse Gewest, welke gebouwen oncomfortabel zijn, niet aan de hedendaagse onderwijsomstandigheden aangepast zijn, energetisch inefficiënt zijn, niet aan de veiligheids- of hygiënereglementen voldoen of zelfs ongezond zijn, vereist een drastisch renovatieplan, opdat deze gebouwen opgeknapt zouden kunnen worden. Enkel indien dit renovatieplan uitgevoerd wordt, zal de school de leerlingen en studenten, net als de onderwijsgemeenschap, een kader kunnen aanbieden dat de XXIste eeuw waardig is. Dankzij dit plan zouden de ICT tot in alle klassen kunnen doordringen en zou de configuratie van het Multimediaplan kunnen evolueren.

Het informaticalaboratorium, dat aanvankelijk in een specifiek lokaal opgehokt werd, en de ontwikkeling van het materiaal van het plan werden langzamerhand uitgebreid, terwijl de nood ontstond om voor een internetaansluiting op school te zorgen. In bepaalde scholen, zijn verscheidene lokalen vandaag de dag uitgerust met pc's en een internetaansluiting, of het nu gaat om klassen waar lessen gegeven worden waarbij de ICT massaal gebruikt worden, of om de bibliotheek waar de studenten naar documentatie kunnen zoeken. In de toekomst zal het plan zich echter noodzakelijkerwijs richten naar een verspreiding van het materiaal en van de toegang tot internet, tot in alle klassen, met de bedoeling de leerkrachten en leerlingen nog meer met de ICT te laten werken.

Het CIBG is voorstander van een dubbele aanpak in het kader van de reconfiguratie van het Multimediaplan:

a) De ICT integreren in een globaal plan voor de renovatie van de schoolgebouwen:

Tenzij ze de verloedering van de schoolgebouwen wil zien verergeren en ons onderwijsniveau wil zien dalen tot het niveau van minder bedeelde landen, zal de komende legislatuur zich moeten toespitsen op de concretisering van een ambitieus plan voor de renovatie van de schoolgebouwen.

Dit plan moet zich op een nuttige manier focussen op de “technische” prestaties van de gebouwen, bijvoorbeeld op het vlak van veiligheid of energiebesparingen en op de huidige pedagogische noden. In dit opzicht biedt de renovatie van de gebouwen de unieke kans aan de scholen om via een systematische bekabeling tot een computernetwerk toe te treden.

Wifi zou hier een oplossing kunnen zijn, maar het CIBG denkt niet dat deze optie op een geschikte manier voldoet aan de omgeving van de lagere en middelbare scholen, noch dat deze aanvaard wordt door de schoolgemeenschap, met inbegrip van de ouders, met name omwille van het voorzichtigheidsprincipe. Daarom is de systematische bekabeling in het kader van een globaal plan voor de modernisering van de schoolgebouwen de krachtige oplossing om de ICT tot in alle klassen te laten doordringen. Een dergelijk plan stemt overeen met een behoefte waaraan in de loop van de volgende jaren voldaan

moet worden, en past perfect bij de inspanningen van de overheid met het oog op het herstel en als antwoord op de economische crisis.

Hoewel er werkelijk sprake is van een dringende kwestie, is het waarschijnlijk niet realistisch deze snel te zien worden opgelost aangezien het Gewest tientallen schoolgebouwen telt.

Daarom acht het CIBG het nodig dat het Gewest hiernaast, bij wijze van proefproject, subsidies vrijmaakt voor de installatie van een computer en een internetaansluiting per klas, in de laatste graad van de middelbare schoolinstellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De modaliteiten van een dergelijke ontwikkeling moeten verder worden onderzocht. Wat betreft de toegang tot internet, is het CIBG er bijvoorbeeld voorstander van om de scholen zelf te laten kiezen tussen de 2 oplossingen: de bekabeling of het wifinetwerk.

b) De nieuwe uitrustingen van de digitale klas:

De pc en de internetaansluiting zijn de onontbeerlijke basis – die echter niet volstaat - voor onderwijsvormen die de ICT integreren. Nieuwe uitrustingen duiken op die de mogelijkheden van de onderwijzer kunnen verhogen, naar het voorbeeld van het smartboard of het elektronische bord. Het CIBG zal de inventaris van deze uitrustingen opmaken, er het belang van evalueren alsook de mogelijkheid om ze binnen de context van de Brusselse scholen te gebruiken.

3.1.1.4. Een gewestelijk interactief en collaboratief internetplatform dat voor alle scholen toegankelijk is

In het Brusselse Gewest zijn er, spijtig genoeg, nog te veel scholen die geen toegang tot internet hebben. Wanneer ze die toch hebben, wordt de aansluiting niet regelmatig geüpdatet en hangen deze updates af van de welwillendheid van leerkrachten, of zelfs van gemotiveerde ouders.

In dit tijdperk van de interactiviteit en van de kolonisatie van het Internet via sociale netwerken, moeten de scholen de stap durven zetten om internet aan te bieden en mee te kunnen met de nieuwe communicatie- en uitwisselingsmiddelen die de huidige technologieën te bieden hebben.

Het CIBG wenst dat het on line plaatsen van de Brusselse scholen een project wordt dat symbool zal staan voor de nieuwe legislatuur. Het Centrum stelt voor om een gewestelijk webplatform te promoten waarmee de scholen websites on line kunnen zetten die elektronische standaarddienstverleningen integreren binnen een logica van interactiviteit en samenwerking. De beheersing van deze oplossingen bestaat al, bijvoorbeeld via het project PloneBru, binnen het CIBG en de samenwerking tussen het CIBG en het collaboratieve platform ContactOffice¹.

Dit aanbod zou eveneens de mogelijkheden uitbreiden die vandaag inzake hosting op IRISnet aan scholen aangeboden worden.

Onder de dienstverleningen die via een dergelijk platform aangeboden worden, zijn er het verspreiden en delen van de informatie tussen alle spelers van de scholen: directie, leraars, leerlingen en ouders.

De functies ervan zijn talrijk:

- op het vlak van de organisatie van het educatief systeem: terbeschikkingstelling en delen van documenten, verspreidingslijsten, fora tussen leerkrachten, forum van de oudervereniging enz.;
- als pedagogisch hulpmiddel: terbeschikkingstelling van oefeningen en verbeteringen, overhandiging van taken aan de leraars, groepswerken, klasfora enz.;

¹ ContactOffice is een van de Brusselse IT-ondernemingen die deel uitmaakt van het Web Application Cluster, of WAC, dat opgericht werd op initiatief van het Brussels Agentschap voor de Onderneming en gespecialiseerd is in software die toegankelijk is vanaf een eenvoudige internetbrowser, volgens de ASP-modus.

Dankzij de standaarddiensten die met het platform gepaard gaan, zou men bijvoorbeeld:

- administratieve procedures kunnen vereenvoudigen zoals het beheer van zijn rekeningen voor de schoolmaaltijden, de inschrijving voor school- of naschoolse activiteiten... die vaak leiden tot een hoop extra niet-educatief werk voor de leerkrachten;
- ervoor kunnen zorgen dat kinderen die in het ziekenhuis of thuis in bed liggen, toch met de school in contact blijven;
- de verbroederingsexperimenten tussen Brusselse scholen en scholen uit andere gewesten of andere landen vlotter kunnen laten verlopen.

Deze actie kan gepaard gaan met opleidingen voor de resourcepersonen die de scholen voor het beheer van hun website zullen aanduiden. Hierbij moet rekening worden gehouden met de belangen van de elektronische communicatie wat betreft de efficiënte vormgeving van de webinhoud (redactionele technieken, beheer van de bestandsformaten). De topics van , onder andere, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer of van de proactiviteit bij de behandeling en bij het on line plaatsen van de informatie moeten eveneens worden besproken, in overleg met de bevoegde overheden.

3.1.1.5. Het vraagstuk van de opleiding van de leerkrachten

De integratie van de ICT in de schoolcursussen moet een belangrijk aandachtspunt zijn voor de overheden. Een onderwijsvorm die voor de ICT openstaat, vergt leerkrachten die zelf ook overtuigd zijn van de belangen en de inbreng van de ICT bij de overdracht, de verwerving en de productie van kennis.

Zelfs al biedt de vaste benoeming van nieuwe generaties leerkrachten, die sinds hun kindertijd met ICT vertrouwd zijn, in dit opzicht hoop op een positieve evolutie, toch moet de continue opleiding van leerkrachten dit belang integreren, door zich te laten inspireren door de beleidsvormen die in Estland uitgewerkt werden.

Uiteraard behoort dit vraagstuk niet tot de bevoegdheden van het Gewest. Dit Gewest moet zich daarentegen in dit debat laten gelden, in die zin dat goed voorbereide leerkrachten bijdragen tot een kwaliteitsvol onderwijs dat de kansen van de Brusselse jeugd op de arbeidsmarkt sterk zal verhogen.

3.1.2. Op bevolkingsniveau: opleiden en promoten

Uit het laatste officiële onderzoek over de informatiemaatschappij in België, dat in 2006 uitgevoerd werd, is gebleken dat bijna 2 miljoen Belgen nog nooit een computer gebruikt hadden en dat nog meer mensen nog nooit op internet gesurft hadden. Zelfs al hebben deze statistieken ondertussen een gunstige evolutie meegemaakt, zoals blijkt uit de statistieken die in dit Witboek¹ opgetekend werden, blijft de strijd tegen de digitale kloof op de agenda staan.

Voor vele burgers vergt het een culturele aanpassing om zich de ICT-mogelijkheden, die tot hun zelfontplooiing bijdragen, eigen te maken. Het gebrek aan ICT-opleidingen, dat een remt zet op de werkgelegenheid, moet worden onderzocht en aangepakt via actieve beleidsvormen. In dit opzicht gaat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de goede richting uit, door het initiatief van de ICT-cheques. Zo ook hebben de oprichting in 2006 van Evoliris, het ICT-beroepenreferentiecentrum van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en de actie van 'Bruxelles Formation' op het vlak van de ICT duidelijk aangetoond dat de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich van deze belangen bewust is.

Uit de reeds aangehaalde voorbeelden van Estland en Zweden is gebleken dat de verspreiding van de ICT via opleidingen en toepassingen uit het dagelijkse leven, niet louter dient om

het gebruik ervan te doen toenemen. Deze verspreiding bevordert ook de werkgelegenheid en dient dus nog uitgebreid te worden, nu er in Brussel¹ 3.000 ICT-banen ingevuld zouden moeten worden.

3.1.2.1. Een Digitale Openbare Ruimte per gemeente

De decentralisering van de overheidsdiensten is een essentiële stap om de gebruikers tegemoet te gaan, met name de zwakkeren of de sociaal geïsoleerden. We hebben dit in de voorbije legislatuur kunnen vaststellen met de opening van de lokale antennes van Actiris.

In het kader van de strijd tegen de digitale kloof, moedigt het CIBG het Gewest aan om diezelfde stap voortzetten, door het proefproject Digitale Openbare Ruimte, dat in mei 2008 te Ganshoren ingehuldigd werd, naar de 19 gemeenten uit te breiden.

De opdracht van een Digitale Openbare Ruimte bestaat erin het publiek toegang te verlenen tot de ICT-middelen. Het komt er niet op aan het experiment van de cybercafés te hernieuwen, maar wel, naast de terbeschikkingstelling van computers die voor iedereen toegankelijk zijn en op druk bezochte plaatsen geïnstalleerd worden, opleidingen te verstrekken voor de gebruikers ervan. Bovendien zijn de Digitale Openbare Ruimte uitstekende plaatsen voor de promotie van onlinediensten zoals het elektronische loket IRISbox of het beheer van de dossiers van werkzoekenden bij Actiris...

Digitale Openbare Ruimte openstellen in de 19 gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in onderling overleg, is een doelstelling die het Gewest op korte termijn moet proberen te bereiken. Een “package”-formule kan worden overwogen, met een aanbod van materiaal, maar ook van opleidingen en opvolging. In dit opzicht zal men rekening moeten houden met de wens van de gemeenten om deze Digitale Openbare Ruimte eerder te openen op plaatsen die al voor het publiek openstaan, dan in scholen. In dit opzicht, stelt het CIBG voor om te steunen op de bepaling van de aangeboden diensten, maar ook op de lessen die getrokken worden uit de balans van de eerste Digitale Openbare Ruimte in Brussel.

3.1.2.2. De experimenten met ICT-opleidingen in het kader van het tewerkstellingsbeleid voortzetten en versterken

Met de ICT-cheques die door Actiris beheerd worden, de oprichting van Evoliris, of nog, de uitwerking door ‘Bruxelles Formation’ van haar ICT-aanbod – en dan hebben we slechts enkele initiatieven opgesomd -, heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in de loop van de voorbije legislatuur blijk gegeven van welwillendheid wat betreft opleidingen die de toegang tot werkgelegenheid of de instandhouding van de vaardigheden tijdens de gans duur van de loopbaan bevorderen.

Deze initiatieven blijven meer dan ooit op de agenda staan van de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de komende legislatuur. Ze moeten zich aanpassen aan het bijzonder hoge evolutieritme van de noden van de ICT-sector, maar ook van de noden aan ICT-profielen van de andere economische sectoren.

3.1.2.3. Promotiecampagnes

Naast de strijd tegen de digitale kloof, vormt de promotie van de elektronische diensten, zowel bij burgers, ondernemingen, zelfstandigen of vrije beroepen, een sleutel tot succes voor deze diensten die nog teveel verwaarloosd of slecht gebruikt worden.

Deze diensten moeten nog harder in de verf worden gezet, zowel door gerichte campagnes als door permanente maatregelen. Hiertoe wenst het CIBG op korte termijn het relevante experi-

¹ Gegeven 2007, bron: Agoria Brussel.

ment van de IRISbox-animaties die in de gemeentehuizen uitgevoerd werden voort te zetten: door het rechtstreekse contact met de burger en door livedemonstraties, heeft dit experiment de interesse van het publiek voor de dienstverleningen inzake e-government aangetoond.

3.1.3. Op het niveau van de overheden en openbare besturen

Om de afdrak van de ICT op de werking van de overheidsdiensten te versterken, moet men de interesse van de betrokken spelers voor de beschikbare oplossingen opwekken en de voordelen die deze met zich brengen onderstrepen. Het komt erop aan zowel de politieke beleidsmakers als de agenten van de overheidsdiensten op te leiden en te informeren via een communicatievorm die op deze oplossingen en voordelen gericht is. Tal van goede praktijken en beleidsvormen die elders toegepast werden, zowel in België als in het buitenland, kunnen als inspiratiebron dienen. In dit opzicht speelt het CIBG een centrale rol in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

3.1.3.1. De beleidsmakers en beslissingsnemers van de overheden opleiden en informeren

De integratie van de ICT in de activiteiten van de overheden moet worden beschouwd als een criterium van goed beheer. Dit vergt van de beleidsmakers van deze overheden dat ze een opleiding inzake ICT-mogelijkheden moeten volgen, in het kader van hun mandaat. Hoewel deze stap geen problemen lijkt op te leveren voor de kern van hun activiteiten, blijken de verwerving, de ontwikkeling en de update van deze kennis echter problematischer te zijn zodra men het over ICT heeft.

In dit opzicht wenst het CIBG een nog actievere rol te spelen bij het opleiden en informeren van de openbare beleidsmakers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze rol past zeker en vast binnen de partnerschapslogica die van toepassing is op de betrekkingen tussen het Centrum en de overheden die van deze diensten gebruikmaken.

Deze rol kan nog worden versterkt door de invoering van een echt langetermijnprogramma dat steunt op seminarievoorstellen, studiereizen, uitwisselingen tussen besturen, of nog, op de terbeschikkingstelling van een webplatform dat specifiek is voor dit programma. De doelstelling bestaat erin de initiatieven kenbaar te maken die de ICT in de overheidsdiensten integreren en de concrete voordelen op te waarderen die elk bestuur er uit zou kunnen halen.

3.1.3.2. De agenten van de overheidsdiensten opleiden en informeren

Het programma dat het CIBG wenst te organiseren ter attentie van de beleidsmakers moet uitgebreid worden naar de agenten van de overheidsdiensten. De ICT-cultuur moet bij de besturen worden aangemoedigd, net zoals tweetaligheid gepromoot wordt, maar niet noodzakelijkerwijs op dezelfde manier.

Een dynamisch beleid om te informeren over de middelen die de technologieën te bieden hebben en om de kennis op dit gebied af te stemmen, zou op grote schaal in het Brusselse Gewest ingevoerd kunnen worden, zowel op gewestelijk als op lokaal vlak. Wanneer men in dienst treedt bij een openbaar bestuur of wanneer men tot een hogere graad gepromoveerd wordt, zou men verplicht moeten worden om een ICT-stage te volgen aan een “academie” die zich specifiek op die taak toespitst.

Het Centrum is bereid om op dit vlak een voortrekkersrol te spelen, met name door transversale samenwerkingsverbanden te ontwikkelen met andere overheidsspelers van het Brusselse Gewest die actief zijn inzake beroepsopleidingen.

CARTE BLANCHE

De gewestelijke initiatieven moeten rekening houden met alle spelers die in het Brusselse Gewest aanwezig zijn

Olivier Willocx – Afgevaardigd bestuurder BECI

Bij de bepaling van hun prioriteiten inzake ICT voor de volgende legislatuur, moeten de Brusselse overheden hun denkwerk richten op hun bekwaamheid om hun werkwijzen te verbeteren. Hun nieuwe aanpak, zowel op gewestelijk als op gemeentelijk vlak - *conditio sine qua non* voor de goede werking van het Gewest in de toekomst – moet in de eerste plaats steunen op de ontwikkeling van kwaliteitsvolle computertools. Het komt er niet enkel op aan het systeem krachtiger te maken; het publiek en de gebruikers moeten dit ook zo kunnen waarnemen. Dit is vaak echter niet het geval.

Het Gewest beschikt over openbare besturen met bijzonder veel personeel. Deze toevloed aan mensen biedt kansen. Hiertoe moet men de overheidsspelers opleiden, niet enkel inzake het gebruik van bureautica, maar ook inzake het beheer van IT-projecten.

Verder zou de inwerkingtreding van de Dienstenrichtlijn, ten laatste op 1 januari 2010, verregaande hervormingen moeten ten goede komen en genereren. Er is met name voorzien dat een openbaar bestuur geen informatie meer mag vragen waarover ze zelf of een ander bestuur beschikt. Wat een revolutie in een land waarin de vreemdelingen nog steeds niet begrijpen waarom men moeten bewijzen dat men geboren is om te kunnen trouwen!

Algemeen kan worden gesteld dat de implementatie van deze richtlijn helemaal niet overwogen werd door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die eerder getracht heeft deze richtlijn te omzeilen dan toe te passen, met alle voordelen voor de belastingbetaler en de burger tot gevolg. Dagelijks vragen de verschillende diensten van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de paragewestelijke instellingen informatie aan de burgers en ondernemingen die op internet beschikbaar is; twee muisklikken volstaan om deze informatie te vinden. Wat een tijdverlies toch! De uitdaging voor 2009 zal er dus in bestaan deze integratie tot een goed einde te brengen.

De plaats van de ICT in de ondernemingen, en meer bepaald in de KMO's, is een ander actiedomein. We moeten absoluut de productiviteit van onze ondernemingen verhogen, zoniet zullen deze snel verdwijnen. Zowel voor de economie als voor de werkgelegenheid in Brussel is dit uiterst belangrijk. In dit opzicht leidt BECI een reeks proefinitiatieven met het oog op de versterking van de nieuwe technologieën binnen de Brusselse KMO's.

De beste ideeën leiden niet noodzakelijk tot goede projecten. In dit verband, moet het Gewest de fouten uit het verleden grondig analyseren, naar het voorbeeld van het project Digitaal Brussel. De gewestelijke initiatieven moeten rekening houden met alle spelers die in Brussel aanwezig zijn. Wat zou er bijvoorbeeld gebeuren als het wifinetwerk tot het ganse Gewest uitgebreid wordt? We vrezen dat een dergelijke beslissing in de praktijk als gevolg zou hebben dat de interesse van de privé-operatoren voor Brussel zou afnemen, waardoor ze ook minder zouden investeren, tegenover gratis aanbiedingen die echter van mindere kwaliteit zijn. Maar we hoeven ons geen zorgen te maken: de Dienstenrichtlijn zou vanaf 1 januari 2010 dergelijke initiatieven moeten verhinderen.

Wat ten slotte haar aantrekkelijk karakter betreft, zal Brussel haar statuut van Europese hoofdstad slechts kunnen handhaven dankzij een kwaliteitsvol aanbod aan ICT-diensten. Het Gewest zal veel moed aan de dag moeten leggen betreffende zijn gsm-mastenbeleid. De beperking van de uitzendkracht van de zenders moet gepaard gaan met nieuwe antennes, zoniet dreigt het netwerk volledig verzadigd te raken, zoals dit vandaag de dag reeds in sommige gemeenten het geval is.

3.2. Kiezen voor schaalvoordelen

Het Brusselse Gewest mag zeker niet nalaten een voluntaristisch ICT-beleid te voeren, gezien zijn statuut als hoofdstad en zijn internationale omvang. Tegelijkertijd, blijft het Gewest, met een grondgebied van 162 km² en een bevolking van iets meer dan één miljoen inwoners, een middelgrote entiteit die slechts ongeveer 1 % van zijn begroting aan de ICT besteedt. De beschikbare middelen onderscheiden zich dus door hun beperkte aard, in vergelijking met andere sectoren inzake overheidsuitgaven. Daarom is het belangrijk dat we handelen volgens een logica met prioriteiten, zelfs al beslist de regering om dit deel dat aan de ICT toegekend wordt, te verhogen.

Hierbij moet immers grondig nagedacht worden over de versnippering van de overheidsuitgaven in deze sector en, meer bepaald, over hun aanwending voor projecten die elkaar kunnen overlappen. Dit neemt niet weg dat het, om slechts één voorbeeld op te noemen, verschillende optische vezelnetwerken die beheerd of gebruikt worden door openbare spelers (gemeentes, ziekenhuizen, ION's...), naast elkaar bestaan op het Brusselse grondgebied. Naast de investeringen die gedaan moesten worden voor de aanleg van deze netwerken, brengen deze laatste bijzonder aanzienlijke en recurrente onderhoudskosten met zich.

Deze versnippering van de middelen is zowel schadelijk voor de overheidsfinanciën als voor de efficiëntie van het beheer en van de acties van de overheden. Ze vindt haar oorsprong in de neiging die overheden hebben om onafhankelijk op te treden, of zelfs om onderling te rivaliseren. Deze neiging stoppen en vervangen door een logica waarin de middelen op elkaar afgestemd worden, met inachtneming van ieders noden en autonomie, is eerst en vooral een kwestie van politieke verantwoordelijkheid. De inefficiëntie die voortvloeit uit deze versnippering van de middelen, moet worden aangepakt.

We moeten dus de middelen richten op de beleidsvormen die de schaalvoordelen bevorderen, om manoeuvreerruimte voor de innoverende projecten te kunnen vrijmaken.

Dit beleid moet een van de hoekstenen worden van de gewestelijke ICT-strategie.

Hiernaast, biedt de huidige economische crisis de overheden de kans om invloed uit te oefenen op de marktomstandigheden. Uit het recente verleden is immers gebleken dat wanneer privé-ondernemingen geconfronteerd worden met de afname van hun activiteiten, ze hun heil in de overheidsopdrachten gaan zoeken. Vlak na het barsten van de internetluchtbel, hebben we kunnen vaststellen dat de spelers die gefocust waren op de “.com”-markt, plots het belang van de “.gov”-markt ontdekt hebben om hun activiteiten te kunnen handhaven.

Vandaag, terwijl de recessie die ten gevolge van de financiële crisis ontstaan is, de activiteit van de ondernemingen aantast, lijkt het erop dat ditzelfde verschijnsel gaat optreden; de overheden moeten zich hiervan bewust zijn en hun eigen voorwaarden stellen tegenover de eisen van de privé-sector.

3.2.1. Een beleid voor de regulering van de telecominfrastructuren opleggen

De Europese liberalisering van de energie- of telecommarkten heeft geleid tot de ontmanteling van de overheidsmonopolies in deze sectoren. In geen enkele sector en in geen enkel land ging deze liberalisering echter eenduidig gepaard met de opkomst van overheden voor de regulering van deze markten.

In België, en meer bepaald in de telecomsector, hebben tal van waarnemers kritiek geuit op de tekortkomingen in de omkadering van deze markt en in de opsplitsing van de vaardigheden, die afbreuk doet aan een echte vorm van concurrentie.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevindt zich midden in een legislatief warnet dat, wat betreft de kabeldistributie, de belangen van de Brusselaars blijkt te schaden. Tegenwoordig heersen drie kabeldistributeurs op het grondgebied van het Brusselse Gewest of, beter gezegd, ze oefenen hun activiteit in exclusiviteit uit, elk ervan op een specifiek deel van het Gewest. Deze ondernemingen hebben samen een monopolie en handelen als een kartel dat de prijzen bepaalt, door de triple play (telefonie, internet en televisie) toe te passen. In dit opzicht kunnen we de inkomsten van deze drie spelers ramen op ongeveer 56 miljoen euro. De winsten die uit dit monopolie voortvloeien, dienen om de netwerken in de andere twee gewesten te moderniseren, ten nadele van een massale investering van het Brusselse Gewest in de optische vezel.

Door deze disfunctie zijn de Brusselaars benadeeld, in die zin dat ze deze teledistributiedienst alleen maar kunnen aanvaarden of weigeren, naargelang ze aan de ene of de andere maatschappij onderworpen zijn. Zo blijft deze volstrekt anachronistische en bespottelijke toestand voor een grootstad van meer dan één miljoen inwoners voortduren, door een gebrek aan politieke actie in Brussel.

Hiertoe pleit het CIBG ervoor dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in dit dossier het initiatief moet nemen om de kabeldistributeurs tot elkaar te laten toenaderen, hetzij op een dwingende manier, hetzij door de gemeenten te verenigen rond een federatief project dat nieuwe diensten op het netwerk zou kunnen ontwikkelen, of door de kabeldistributeurs tot de IRISnet II-markt te laten toetreden.

Hoe dan ook, het CIBG oefent druk uit op de regering, opdat deze een gewestelijke overheid zou oprichten die met name actief is op het vlak van de telecominfrastructuur en de opdracht toegekend krijgt om te zorgen voor de samenhang van de regulatie tussen de verschillende triple play-aanbiedingen.

Naast de analyse van de activiteiten van de spelers op de telecommarkt in het Gewest, zou een van de opdrachten van een dergelijke overheid erin moeten bestaan deze kabeldistributeurs te verplichten hun infrastructuur met elkaar te delen. Deze verplichting zou dan gepaard gaan met de procedures voor de toekenning van de milieuvergunningen en de stedenbouwkundige vergunningen.

Verder zou deze overheid kunnen optreden als een speler om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken, door een Brussels kadaster van de elektromagnetische golven op te richten en te beheren (zie verder onder punt 3.4.1.5.).

3.2.2. Mutualisering en harmonisatie van de licenties en het onderhoud van de software

Dankzij een gewestelijk impulsplan kan het CIBG een formule van gezamenlijke overheidsopdrachten aanbieden voor de aankoop van computermateriaal voor rekening van 65 instellingen in het Brusselse Gewest (gemeenten, OCMW's, ION's, kabinetten, MBHG) alsook voor zijn eigen noden.

Door deze markt te globaliseren, heeft deze methode het mogelijk gemaakt om een kritische drempel van bestellingen te bereiken, waardoor gunstigere aankoopvoorwaarden verkregen konden worden. Naast de financiële besparing die deze gezamenlijke overheidsopdrachten mogelijk maken, hoeft elk bestuur dat deze besparing geniet, overigens geen tijd en energie meer te steken in de procedure van overheidsopdrachten. Deze tijdswinst alleen al rechtvaardigt deze mutualisering.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou er alle belang bij hebben om dit beleid uit te breiden tot de softwarelicenties. Na het gebruik van vrije software aangemoedigd te hebben, meer bepaald dat van de kantoortoepassing OpenOffice, pleit het CIBG er immers voor dat de gewestelijke en lokale overheden zich organiseren om betere handelsvoorwaarden te verkrijgen bij de aankoop van hun software, of door de hosting te mutualiseren, in die gevallen waarin het technisch verantwoord is.

Onder de beoogde softwarecategorieën, zijn er de gegevensbanken zoals Oracle, de geïntegreerde beheerssoftware, waaronder SAP en Business Objects, of nog de software voor specifieke beroepen van de overheden (bijvoorbeeld van de uitgeverijen ADEHIS en STESUD).

3.2.3. Virtualisatie van de servers en van de werkposten

Virtualisatie is het geheel van hardware- of softwaretechnieken op basis waarvan meerdere exploitatiesystemen of toepassingen op een enkele machine los van elkaar kunnen functioneren, alsof ze op afzonderlijke fysieke machines zouden functioneren.

Zo kunnen dankzij de virtualisatie van de servers, meerdere exploitatiesystemen op eenzelfde fysieke server draaien. Deze technieken bieden aanzienlijke voordelen, zowel inzake de optimalisering van de kosten (door de onderbezetting of de vermeerdering van de machines te beperken) als inzake de flexibiliteit van de exploitatie. De volgende stap, die steeds vaker door ondernemingen gezet wordt, is de overgang naar de virtualisatie van de werkposten, om dezelfde redenen: flexibiliteit, minder hoge kosten en eenvoudig toezicht.

Een van de vele voorbeelden hiervan getuigt van het potentieel van schaalvoordelen van deze oplossingen. Een verzekeringsmaatschappij¹ die een park van 400 laptops met beroepsspecifieke toepassingen beheert, heeft een daling van 90 % van de beheerskosten voor de machine vastgesteld. De verzekeringsagenten die deze gevirtualiseerde laptops gebruiken, beweren dat ze 4 uur per week bespaard hebben inzake de installatie van toepassingen, de weerstand tegen storingen en het gebruiksgemak.

Deze virtualisatietechnieken vertegenwoordigen een van de computermarkten die in de loop van de laatste jaren de sterkste groei gekend hebben. Bovendien worden ze gediversifieerd op het vlak van de virtualisatie van de werkposten. Deze technieken, die reeds ruimschoots door de ondernemingen gebruikt worden, gaan zich ongetwijfeld uitbreiden tot de wereld van de openbare besturen en deze laatste dezelfde voordelen laten genieten, waaronder een optimalisering van de hardwarekosten en een grotere productiviteit per werkpost.

3.3. Infrastructuur, toepassingen en diensten: de modernisering van de op de gebruikers gerichte overheidsdiensten versnellen

Modernisering staat op het programma van alle openbare besturen. Deze modernisering impliceert dat de besturen in staat moeten zijn veranderingen in hun denk- en handelwijze aan te brengen. Ze wordt niet in een decreet vermeld en niet in een vast resultaat geconcretiseerd. Modernisering is een dynamiek van voortdurende verbetering, waarvan de ICT een van de onderdelen zijn. De ICT zijn immers niet bedoeld om veranderingen teweeg te brengen, maar om deze te vereenvoudigen, doordat ze nauw betrokken zijn bij de beroepsprocessen.

De echte drijfkracht achter de modernisering is de gebruiker, en meer bepaald het feit dat er rekening gehouden wordt met zijn behoeften en verwachtingen, die onder meer evolueren naar steeds meer eenvoud, personalisatie, snelheid, betrouwbaarheid... Het publiek in de ruime zin van het woord, als burger of als speler die voor een onderneming, een vereniging

¹ Bron: David Lentier (IDG News Service), *Treize solutions de virtualisation de postes de travail*, www.lemondeinformatique.fr, editie van 26/08/2008.

of zelfs een ander bestuur optreedt, verwacht een efficiënte en doorzichtige verwerking van zijn dossier en zijn aanvragen.

De ultieme doelstelling schuilt hier in de proactieve interactie tussen openbare besturen of tussen spelers uit de openbare en de privé-sector, binnen de logica van de schaal van efficiëntie van de overheidsdiensten die gebruikt wordt door de Europese Commissie in haar studie *Online Availability of Public Services*¹. Bovendien moeten we de overheidsagenten die recht hebben op eenvoudige en krachtige tools om hun productiviteit in deze context van steeds toenemende eisen te verhogen, hier ook meerekenen.

Deze modernisering komt tot stand via de toename van de transversaliteit, naar het voorbeeld van de verwezenlijkingen van de toepassingen IRISbox of NOVA. Deze twee tools vertegenwoordigen de archetypes van een transversale aanpak, met name op het vlak van de gedeelde ontwikkelingen. Ze tonen er de efficiëntie en de flexibiliteit van aan: zowel IRISbox als NOVA, die allesbehalve geïsoleerde oplossingen zijn, die niet openstaan voor aanpassingen aan de bijzonderheden van gelijk welke overheid die ze gebruikt, bieden immers ruime afstellingsmogelijkheden.

In dit verband staat de transversaliteit synoniem voor:

- administratieve vereenvoudiging en efficiëntie, door bruggen te bouwen tussen de verschillende openbare besturen, wat leidt tot een netwerking die zowel gunstig is voor de gebruikers als voor de besturen zelf;
- uitwisseling van de ervaringen en goede praktijken, door de efficiënte oplossingen van bestuur tot bestuur kenbaar te maken en hierbij te vermijden dat mislukkingen zich herhalen;
- schaalvoordelen.

Concreet gezien, steunt de modernisering van de openbare besturen via de ICT op drie pijlers: infrastructuur, toepassingen en diensten. Meer dan ooit, moeten deze drie pijlers in een gemeenschappelijke visie worden opgenomen: de ontwikkeling van de toepassingen en diensten steunt op de beschikbaarheid van de infrastructuur. In de context van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vereisen dus de opkomst van transparantere diensten en een optimale verspreiding van de informatie dat IRISnet bestendig wordt en dat men het laat evolueren naar een netwerk van een nieuwe generatie.

3.3.1. De netwerkinfrastructuur: IRISnet en URBIZONE

Het IRIS-netwerk staat op de viersprong. Zijn huidige succes en de voordelen die het aan de overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te bieden heeft, moeten in de loop van de volgende legislatuur via nieuwe ontwikkelingen worden voortgezet.

3.3.1.1. IRISnet 1.0 bestendigen en upgraden naar IRISnet 2.0

De verworvenheden van het IRIS-netwerk moeten worden bestendig:

- door de infrastructuur van de optische vezels af te werken: de Tijdelijke Vereniging moet IRISnet 1.0 tot een goed einde brengen, met andere woorden: tegen april 2010, een netwerk van optische vezels opbouwen en afleveren;
- door diensten met een meerwaarde te implementeren, waaronder de Voice over IP, die het internetprotocol gebruikt voor de telefonie, waarvan Skype ongetwijfeld het meest bekende voorbeeld is bij het grote publiek.

¹ Zie punt 1.2. onder Hoofdstuk 2.

De toekomst wordt echter al uitgestippeld, net als de grote lijnen van IRISnet 2.0 als een extreem breedbandnetwerk of “Next Generation Network” (NGN). In deze configuratie worden de technologieën voor het pakjestransport, die tot nu toe enkel voor gegevensoverdracht gebruikt werden, eveneens op andere telecomdiensten toegepast. Een NGN-netwerk steunt op IP-convergentie: de verschillende diensten die er gebruik van maken, delen alle hetzelfde communicatieprotocol. Het kan gaan om telefonie, e-mail, toegang tot het internet, maar ook om beroepsspecifieke toepassingen.

Door naar een NGN te evolueren, zal IRISnet bijvoorbeeld klaarstaan om de SaaS¹-diensten op zeer concurrentiële wijze te ondersteunen. Hiermee kan worden voldaan aan de verzoeken van de instellingen om de servers te centraliseren en te virtualiseren, om back-ups en herstartlocaties op afstand in te voeren. Kortom, een dergelijk netwerk biedt diensten aan die op die van een lokaal netwerk lijken, maar dan wel op gewestelijk vlak.

Hiernaast moeten IRISnet en de openbare besturen die erop aangesloten zijn, zich voorbereiden op de overstap naar een nieuwe adresseringsnorm IP², IPv6, en hierbij de toepassingen en de innoverende diensten die dit nieuwe adresseringsprotocol kan ondersteunen (lees hierna onder punt “3.3.3.3 Innovaties ontwikkelen op basis van de IPv6-technologieën”), uitwerken en ontslooiën.

3.3.1.2. URBIZONE: de ICT en het Internet toegankelijker maken

Ondanks de vooruitgang van de ICT-uitrusting van gezinnen, blijft de strijd tegen de digitale kloof actueel. De ontplooiing van de Digitale openbare ruimtes, die hierboven aangehaald werden, is zeker niet de enige oplossing.

Hiertoe moet het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn beleid inzake toegang tot internet voor doelgroepen voortzetten, door het project URBIZONE verder te ontwikkelen. Naast de zones waarop dit project momenteel al betrekking heeft, moet de kans om URBIZONE uit te breiden, overwogen worden voor een publiek dat geen toegang had tot de informatiemaatschappij, en dit op een goed vastgestelde sociaal-economische basis.

3.3.2. Infrastructuur “machines”

Infrastructuur “machines” is de schakel tussen het IRIS-netwerk en de toepassingen die de besturen aangeboden worden opdat deze, via de ICT, efficiëntere diensten zouden kunnen ontwikkelen die steeds meer op de gebruiker gericht zijn, binnen de context van virtualisatie en hosting op afstand van de toepassingen. Het CIBG heeft de middelen benut die het ter beschikking heeft, om zich als gewestelijk data center te profileren en om de gewestelijke en lokale overheden de kans te bieden om toe te treden tot computermiddelen die ze niet zelf kunnen of willen beheren. Het geval van Sint-Agatha-Berchem, dat in het eerste hoofdstuk van dit Witboek³ aangehaald werd, geeft de toon aan. Met de steun van het Gewest, wil het CIBG op grotere schaal meer Brusselse besturen de kans bieden om hun machinepark te decentraliseren (servers, opslag, back-ups), met name binnen de logica van de bovenvermelde schaalvoordelen.

1 Met het acroniem SaaS wordt verwezen naar het concept ‘Software as a Service’. Concreet gezien, hoeft men dankzij SaaS, de software niet meer lokaal (op de eigen computer) te installeren, te configureren en te onderhouden, maar heeft men toegang tot deze software via het internet. Het concept situeert zich in de voortzetting van zijn voorgangers, waaronder ASP (Application Service Provider), en onderscheidt er zich van door het feit dat de SaaS-toepassingen oorspronkelijk voor het Internet ontworpen werden.

2 Het internetprotocol (doorgaans aangeduid met de initialen ‘IP’, voor internetprotocol) kent alle computers of uitrustingen die op het netwerk aangesloten worden, een IP-adres toe, opdat deze zouden kunnen communiceren met de andere toestellen of uitrustingen die eveneens aangesloten zijn. Het aantal adressen van de huidige norm, IPv4, is bijna uitgeput (4,3 miljard). Haar vervangster, de IPv6-norm, breidt dit aantal quasi tot in het oneindige uit (3,4 x 10³⁸ potentiële adressen).

3 Lees onder Hoofdstuk 1, punt “3.1.1.3. b) Gecentraliseerde en gestandaardiseerde diensten voor het Gewest: gewestelijke back-up, hosting, virtualisatie”.

CARTE BLANCHE

Brussel moet de ICT gebruiken als strategisch bestanddeel voor de ontwikkeling van het Gewest als “kennismaatschappij”

Pol Vanbiervliet, General Manager CISCO Belux

Brussel moet niet enkel de ICT positioneren als vierde “utility” (naast het wegennet, elektriciteit en water), maar ook en vooral deze ICT gebruiken als een actief en strategisch bestanddeel voor de internationale ontwikkeling van het Gewest als “kennismaatschappij”.

Hiertoe moet Brussel eerst investeren in een hoogstaande infrastructuur op het vlak van de breedbandtechnologie van zeer hoge snelheid alsook op het vlak van de draadloze technologie. Brussel moet eveneens rekening houden met haar economisch ‘hinterland’, de aanwezigheid van federale, gewestelijke en internationale instellingen alsook met de internationale dimensie van de activiteiten van haar ondernemingen.

De totstandkoming van de onontbeerlijke infrastructuur moet gepaard gaan met een marketingplan dat tot alle sociaal-economische bevolkingslagen gericht is en hierbij de onderwijsinstellingen een sleutelrol laten spelen.

Ten slotte, Brussel moet de ICT gebruiken om aan de maatschappelijke behoeften te beantwoorden, zoals om de mobiliteit te verbeteren, de files te vermijden en de CO₂-uitstoten te beperken.

In het hartje van Europa, bevindt Brussel zich in een bevoorrechte positie. De ICT zijn de middelen bij uitstek om deze positie te bevestigen en te versterken. Dit is niet enkel een kans, maar tegelijkertijd een plicht als Brussel dit aanzien wil behouden. In vergelijking met tal van andere middelgrote hoofdsteden (Amsterdam en Stockholm bijvoorbeeld), is er een grote achterstand, vooral op het vlak van de breedbandtechnologie. De grote concentratie aan internationale zetels en hoofdkwartieren zorgt voor een ideale setting om een hoogstaande ICT-dienstverlening uit te bouwen en deze rendabel te maken voor de ganse bevolking van het Gewest.

Moeten we de droom opgeven om van Brussel een van de belangrijkste congrescentra van Europa te maken? De ICT zouden wel eens de sleutel hiertoe kunnen zijn.

Deze ambities moeten eveneens worden omgezet in een politieke bewustwording en in de bereidheid om er een absolute prioriteit van te maken en er de nodige budgettaire ruimte voor vrij te maken.

Overigens is de complexiteit van de Belgische instellingen niet meteen gunstig voor de doorzichtigheid bij de burger, en dit is eveneens voelbaar in het Brusselse Gewest.

Naast de klassieke aanpak (fysiek loket, centrum voor telefonisch contact...), pleiten we voor een versnelde ontwikkeling van een krachtig en mobiel aanbod van on line diensten, wat een uiterst gebruiksvriendelijk en snel portaal vereist.

Ook hier kan Brussel op Europees niveau een positief resultaat behalen, door het actieve gebruik en de promotie van Web 2.0 bij haar gebruikers.

Eens te meer, is een krachtig breedbandnetwerk de basisvereiste om een betere dienstverlening te verkrijgen.

3.3.3. De toepassingen en diensten: innovatie en efficiëntie promoten

De ICT vinden hun bestaansreden in de nieuwe diensten die ze verlenen en in de verbetering die ze in de bestaande diensten en processen moeten aanbrengen. De actie van de overheden inzake ICT moet zich dus focussen op innovatie en efficiëntie.

In de eerste plaats moeten deze initiatieven er noodgedwongen toe leiden dat de beloftes van de administratieve vereenvoudiging en de on line diensten geconcretiseerd worden. Op deze vlakken heeft het Brusselse Gewest reeds aanzienlijke inspanningen gedaan. Verder duiken er technische mogelijkheden en verplichtingen op inzake het hergebruik van de authentieke bronnen, met name in het kader van de Dienstenrichtlijn van de Europese Unie.

Vandaag, in 2009, ligt de weg helemaal open om de administratieve procedures van gelijk welke aard op de beloftes van de on line diensten af te stemmen. De vereenvoudiging moet worden voortgezet, door de formaliteiten die aan de burgers gevraagd worden, geleidelijk aan af te schaffen of te verlichten, en tegelijkertijd door met behulp van de ICT, ervoor te zorgen dat de gegevens die met deze formaliteiten verband houden, op efficiënte en proactieve wijze vrijgegeven worden wanneer ze reeds in het bezit zijn van een bepaalde overheid.

Verder hebben de overheden tal van andere innovatiemogelijkheden die snel concrete toepassingen kunnen doen ontstaan. De gewestelijke en lokale overheden moeten in het bijzonder investeren in de mobiele oplossingen die weldra op grote schaal ontwikkeld zullen worden, en ze kunnen rekenen op de miljoenen gsm- en smartphonegebruikers om hun succes te waarborgen. Het Internet der dingen, via de machine to machine-dialoog die versneld zal worden via de ontplooiing van de RFID-technologieën en van het adresseringsprotocol IPv6, zal leiden tot een nieuwe generatie overheidsuitrustingen, met name voor het wegennet, die het Gewest als eerste mag ontplooiën. Ten slotte, moet de basis van de diensten en toepassingen die reeds in gebruik zijn, waaronder het in kaart brengen of beheren van documenten, verder groeien naargelang de huidige technologische evoluties.

3.3.3.1. De beloftes van de administratieve vereenvoudiging en de on line diensten nakomen

Het internet, waarbij gebruiksvriendelijkheid hoog in het vaandel staat, heeft reeds tal van commerciële of administratieve activiteiten radicaal veranderd. Heel wat belemmeringen, die vaak met organisaties en bureaucratisch formalisme verband houden, werden reeds uit de weg geruimd. Hierbij denken we aan de eenvoud waarmee we allemaal internet gebruiken om een vliegtuigticket of een bezoek aan een tentoonstelling on line te reserveren, zelfs aan de andere kant van de wereld, om het saldo van onze bankrekening te raadplegen of de limiet van onze kredietkaart op te trekken... Nauwelijks enkele jaren geleden zouden de ondernemingen of organisaties die deze diensten leveren, ongetwijfeld bezwaren geuit hebben in verband met het idee om de gebruiker zelf deze operaties van op zijn eigen computer te laten uitvoeren.

De profitsector is niet de enige die het goede voorbeeld toont. Bepaalde ziekenfondsen bieden reeds een hoge graad van integratie van de ICT in hun processen aan. Hun leden kunnen bijvoorbeeld via e-mail over een terugbetaling ingelicht worden, de details van hun tegemoetkomingen in geval van arbeidsongeschiktheid raadplegen en afdrukken, hun persoonlijke dossier raadplegen en er bepaalde parameters of gegevens in wijzigen...

Waarom bieden de overheidsdiensten diezelfde faciliteiten nog niet aan? Naast het feit dat de overheidsdiensten niet staan te springen om hun processen te laten evolueren, denkt het CIBG dat de achterstand in hun moderniseringsproces ook te wijten is aan het gebrek aan interoperabiliteit van de gegevens, welk gebrek het gevolg is van de versnippering van de besturen.

Een recent voorbeeld illustreert dit zeer duidelijk. In de maand augustus 2008 heeft de Franse Gemeenschap besloten om studenten de helft van de prijs van hun abonnement voor het openbaar vervoer terug te betalen. In het Brusselse Gewest werd de efficiënte concretisering van deze maatregel bemoeilijkt door haar omzetting naar de processen van de MIVB, terwijl deze maatschappij een systeem voor de on line aanvraag van de abonnementen heeft en de betalingen ervan via deze weg aanvaardt. Het heeft verschillende maanden geduurd vooraleer de terugbetalingen van deze premie uitgevoerd konden worden.

De modernisering van de diensten moet dus worden voortgezet en zich hierbij laten inspireren door de prestatiecriteria die gehanteerd worden in de studie Online Availability of Public Services van de Europese Commissie (zie Hoofdstuk 2, 1.2.), en meer in het bijzonder door de hogere niveaus van de schaal die in deze studie gebruikt is, namelijk een volledige on line verwerking (transactie), of zelfs de personalisatie van de dienst (proactieve en geautomatiseerde verwerking van een procedure). Het CIBG spoort de overheden aan om van deze prestatieniveaus de doelstelling te maken die voor de overheidsdiensten in het Brusselse Gewest bereikt moet worden. Een voorbeeld hiervan: de toekenning van een voorkeurstarief voor een overheidsdienstverlening, op basis van de gezinssamenstelling. Voor het einde van de legislatuur 2009-2014, zou de rechthebbende niet meer de minste stap hoeven te zetten of geen enkel attest meer hoeven voor te leggen aangezien de besturen deze gegevens onderling zullen kunnen uitwisselen.

We stellen vast dat dit een veelomvattend project is wanneer we bijvoorbeeld kijken naar het aantal documenten dat voorgelegd moet worden om een aanvraag voor de renovatiepremie voor een woning in te dienen. Deze documenten zijn onder andere: de eigendomsstatus, een uittreksel uit de kadastrale legger, de gezinssamenstelling, een aanslagbiljet – kohieruittreksel van de personenbelasting...

Ook op het vlak van de overheidsopdrachten is er nog veel werk te verrichten: op federaal niveau werden tools ontwikkeld die gratis ter beschikking staan. Ze moeten dus worden gebruikt, al was het maar om aankondigingen van opdrachten te publiceren. Dankzij de elektronische publicatie van de aankondigingen van opdrachten kunnen inschrijvers bij overheidsopdrachten immers de aankondigingen van opdrachten selecteren in de sector die hen aanbelangt, in plaats van het volledige huidige bulletin der aanbestedingen te moeten overlopen. Zo worden er ook nog talrijke attesten gevraagd aan de inschrijvers terwijl de ambtenaren diezelfde informatie gratis op internet kunnen raadplegen via de toepassing DIGIFLOW. De ontwikkeling van deze toepassing moet dus in alle gewestelijke en gemeentelijke instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden versneld.

De voorwaarden om een dienstverleningsniveau te bereiken dat compatibel is met de ICT-mogelijkheden, zijn de volgende:

- de transversaliteit tussen de besturen;
- de integratie van de authentieke bronnen.
 - a) De transversaliteit tussen de besturen

De transversaliteit staat voor het model van een efficiënte overheidsdienst die op een goede communicatie tussen zijn verschillende entiteiten steunt. De gebruiker ziet het bestuur als een globaal organisme; het bestuur moet zich dus schikken naar dit standpunt, door de ICT-hulpmiddelen te gebruiken. Naar het voorbeeld van IRISbox, bestaan er reeds middelen om deze verwachting in te lossen. Het elektronische loket is niet louter een toepassing die de gebruikers aanspreekt en waarmee ze bijvoorbeeld een uittreksel uit hun geboorteakte bij de gemeente kunnen opvragen. Het is ook een werkplatform waarmee de besturen hun beroepsspecifieke uitwisselingen onder elektronische vorm kunnen beheren, met andere woorden: ze kunnen de verwerking op papier of de fysieke

verzending van een document vervangen door een beveiligde procedure die de authenticatie en de handtekening van de betrokkenen bevat en garant staat voor de onloochenbaarheid van deze digitale handtekening.

Het voorbeeld van de NOVA-toepassing die in dit Witboek reeds aangehaald werd onder de verwezenlijkingen van de afgelopen legislatuur¹, moet als model dienen voor de andere besturen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die in het kader van hun procedures moeten interageren.

Er bestaan dus oplossingen. Bijgevolg moet het Gewest transversaliteit opleggen als werkregel voor de besturen, overal waar het er impulsen voor kan geven en bij alle procedures die dit toelaten.

b) De integratie van de authentieke bronnen

De vereenvoudiging en modernisering van de procedures steunen overigens op de mogelijkheid waarover de besturen beschikken om authentieke bronnen elektronisch te gebruiken en uit te wisselen.

Als aanvulling op de transversaliteit, vormt de integratie van de authentieke bronnen de beslissende stap met het oog op een hogere graad van automatisering van de administratieve processen, die de sleutel vormt voor de proactiviteit in de uitwisselingen met de gebruiker.

Unieke identificatiesleutels bestaan zowel voor ondernemingen (het ondernemingsnummer) als voor burgers (rijksregisternummer). Het CIBG oordeelt dat het gebruik ervan in de loop van de volgende legislatuur de hoeksteen moet worden voor het on line plaatsen van eerstelijndiensten en -procedures zoals de stedenbouwkundige vergunningen of de milieuvergunningen, de premieaanvragen (renovatie, isolatie...), de gewestelijke fiscaliteit, zowel in het privé- als in het beroepsleven.

Op dit niveau zijn er reeds oplossingen uitvoerbaar, naar het voorbeeld van het MAGDA-platform², dat binnen het Vlaamse Gewest ontwikkeld werd.

Het CIBG is dit platform reeds beginnen te onderzoeken, om het in het Brusselse Gewest te kunnen gebruiken. In een eerste fase, kunnen de basisdiensten van het MAGDA-platform worden gebruikt door de bestaande toepassingen of voor projecten die reeds in uitvoering zijn. Een tweede ontwikkelingsfase, die op specifieke diensten gericht is, zal kunnen worden overwogen.

Op het vlak van de cartografie en van GIS, zal de INSPIRE-richtlijn de besturen ook aanzetten om zich beter te organiseren, zowel voor de vervaardiging van cartografische gegevens als voor de diensten voor het visualiseren en downloaden van gegevens. Zo legt deze richtlijn de invoering op van een visualisatiedienst die toegang moet verlenen tot 34 thema's van verschillende gegevens die door overheden op alle machtsniveaus vervaardigd en beheerd worden: federaal, gewestelijk, gemeentelijk en communautair.

De ondersteuning door de gewestelijke overheden is onontbeerlijk om in die richting verder te kunnen werken, bijvoorbeeld door de besturen een einddatum op te leggen voor de invoering en het gebruik van een gemeenschappelijk en geschikt platform.

¹ Lees onder Hoofdstuk 1, punt "3.1.2.2. NOVA: verwerking van de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen".
² Het MAGDA-platform (Maximale Gegevensdeling tussen Administraties en Agentschappen) werd op 21 februari 2006 opgericht. Dankzij dit platform heeft men toegang tot authentieke gegevensbronnen en kan men eenvoudige gegevensuitwisselingen vrijwaren tussen gegevensbronnen en de toepassingen die men wenst te gebruiken, en dit ondanks de verschillende structuur van deze gegevensbronnen en de verschillende configuratie van deze toepassingen.

3.3.3.2. Mobiele toepassingen opstarten: naar m-government evolueren

Vandaag de dag vormen de technologieën, en vooral de mobiele diensten, een van de meest belovende innovatiedomeinen uit de ICT-wereld. Het volstaat om terug te denken aan de verkoop van gsm's bij de bevolking, om onszelf te overtuigen van de noodzaak om in deze niche te investeren: ongeveer 9 Belgen op 10 beschikt over een gsm terwijl slechts 60% van de gezinnen (58 % in het Brusselse Gewest)¹ over een internetaansluiting beschikt. Bovendien is het publiek zelf bereid om de mobiele diensten te gebruiken. Volgens een enquête die in september 2008 gepubliceerd werd, beweert 12 % van de Belgen tussen 15 en 64 jaar die een gsm hebben, bereid te zijn om hun bankverrichtingen via hun gsm² uit te voeren. In Frankrijk, gebruikt 25 % van de 15- tot 50-jarigen het mobiele internet wekelijks³.

Vandaag zijn alle voorwaarden vervuld om de mobiele toepassingen te kunnen ontplooiën, met name wegens de beschikbaarheid van een krachtige bandbreedte, met het aanbod aan mobiele telefonie van de derde generatie (of 3G), en de ontwikkeling van het aanbod aan aangepaste terminals, waaronder de smartphones, waarmee men zeer vlot op het Internet kan surfen. De introductie van de iPhone van Apple wordt nu al beschouwd als een van de sleutelmomenten uit deze nieuwe revolutie.

Ook het aanbod aan diensten en toepassingen wordt alsmaar uitgebreid. Tot de pioniers behoren, vreemd genoeg, ook enkele overheidsspelers die het speerpunt van de m-government vormen. Tot deze toepassingen en diensten behoren onder andere de volgende zaken:

- oplossingen die mobiel werken bevorderen, waaronder het virtuele kantoor dat op afstand toegang geeft tot de meeste functionaliteiten die beschikbaar zijn op het professionele werkstation (agenda, e-mail, documentbeheerder en -editor);
- informatie- en alarmdiensten via sms:
 - steden als Lanaken, Puurs en Riemst hebben dergelijke diensten reeds opgestart, om hun burgers te informeren wanneer hun paspoort klaar is, om hen eraan te herinneren dat het grof huisvuil opgehaald wordt;
 - in de provincie Henegouwen kunnen de wachtdiensten en de bevolking via sms gewaarschuwd worden bij hoge waterstand of overstromingen, dankzij detectoren die in verschillende waterlopen aangebracht werden;
 - de VDAB heeft zijn dienst m.vdab.be opgestart, aan de hand waarvan zijn gegevensbank met werkaanbiedingen geraadpleegd kan worden;
 - de London Metropolitan Police stuurt veiligheidsberichten naar alle mobiele telefoons in een bepaalde wijk of in een bepaald metrostation;
 - de techniek waarmee burgers bij rampen een waarschuwing op hun gsm ontvangen, zal in Nederland op nationaal vlak worden toegepast vanaf 2009;
- betalingsdiensten via gsm: parkeerkosten, bibliotheekkosten, taksen en administratieve bijdragen...

Al deze voorbeelden, waaronder het voorbeeld van Malta, dat vandaag een van de meest geavanceerde landen is op het vlak van m-government, doordat het bijzonder praktische toepassingen aanbiedt die op verzoek van de bevolking tot stand gekomen zijn, stippelen de weg uit die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet volgen.

Met zijn bevolkingsprofiel (400.000 inwoners, een bevolkingsdichtheid van 1.266,5 inw/km², ten opzichte van meer dan een miljoen inwoners en een dichtheid van 6.238,3 inw/km² voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest), kan Malta als inspiratiebron dienen voor de beheerders van het Brusselse Gewest. Deze laatste moeten een aanbod aan mobiele diensten uitwerken dat een brede bevolkingslaag kan bereiken. Kansarmen beschikken namelijk veel eerder over een gsm dan over een internetaansluiting.

¹ Bron: ICT-enquête 2007, FOD Economie – Algemene directie Statistiek en economische informatie.

² Bron: enquête TNS Média, voor rekening van Mediaedge:cia, uitgevoerd op een staal van 1.000 personen, dat representatief is voor de Belgische bevolking op het vlak van taal, geslacht, leeftijd, beroepsstatuut, provincie, woonomgeving en sociale groepen.

³ Bron: studie Ipsos Média, voor rekening van de 'Association française du Multimédia mobile', uitgevoerd in het eerste trimester van 2008.

3.3.3.3. Innovaties op basis van de IPv6-technologieën ontwikkelen

Met het IPv6-protocol in het vooruitzicht, staat de internetrevolutie aan de vooravond van een nieuwe en fantastische stroomversnelling. De Europese Commissie vergelijkt deze evolutie “met de toename van de beschikbare telefoonnummers na de verlenging van die nummers in de 20^{ste} eeuw”¹. De Europese Unie hecht er blijkbaar veel belang aan dat het nieuwe protocol geïmplementeerd wordt en heeft als doel gesteld dat in 2010, 25 % van de Europese ondernemingen, openbare besturen en particulieren IPv6 zouden gebruiken. De Commissie heeft de 27 lidstaten uitdrukkelijk gevraagd “de Europese overheidssectoren het voortouw te doen nemen bij de uitrol van IPv6, door de migratie van hun eigen internetnetwerken, websites van de overheid en eGovernment-diensten naar IPv6.”

Naast de aanpassing van de bestaande infrastructuren en uitrustingen, bevordert IPv6 de innovatie, door het met name mogelijk te maken “diensten en toepassingen te ontwikkelen en te ontplooiën die in een IPv4-omgeving te complex of te duur zouden kunnen zijn”. In de sector van de diensten en openbare besturen, is het de bedoeling dat deze innovaties onder andere op het vlak van straatmeubilair en verkeersvoorzieningen ontwikkeld worden (intelligente lantaarnpalen of intelligente verkeerssignalisatie), gezondheid (alarmen of medische opvolging) of opleidingen, door elke uitrusting en de dialoog tussen machines te personaliseren. Enkel IPv6, met zijn onbeperkte adresseringscapaciteit, kan zulke nieuwe diensten tot stand brengen, niet louter op technisch, maar ook op financieel vlak.

De introductie van IPv6 is ongetwijfeld een hefboom voor innovaties die de komende jaren bijzonder veel aandacht zal krijgen: het biedt de spelers die er voortaan voor kiezen om deze hefboom te gebruiken, dus een unieke kans om zich te onderscheiden. Dit zal ook het geval zijn voor de landen of gewesten die deze weg zullen inslaan. Daarom pleit het CIBG ervoor dat het Brusselse Gewest de toepassingen en diensten inzake IPv6 in de hoofdlijnen van zijn beleid voor de ondersteuning van de ICT zou opnemen.

3.3.3.4. UrbIS: de opdrachten inzake digitale cartografie van het Gewest ondersteunen

De digitale cartografie UrbIS is een pijler voor de efficiënte uitvoering van de overheidsdiensten in ruime zin, in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 1999 heeft het Gewest voor de beheersing van deze strategische tool gezorgd, door de opdracht om de update van deze cartografie te ontwikkelen en te waarborgen, via een verordening aan het CIBG te toevertrouwen.

Globaal gezien, beheerst het CIBG de processen inzake productie en verwerking van cartografische gegevens, om de kwaliteit te garanderen van de gegevens die geïntegreerd moeten worden in de producten die de geografische informatiesystemen gebruiken (in het Engels: Geographical Information Systems of GIS).

Vandaag staan zulke diensten centraal in de beslissingsprocessen van de besturen. In de mate waarin het de bedoeling is dat deze diensten aanzienlijk groeien, moet UrbIS ondersteund worden binnen de logica die tot vandaag de dag tot het beheer van deze tool geleid heeft: de terbeschikkingstelling ervan voor professionele gebruikers in het kader van hun activiteiten inzake stedenbouw, uitrusting, beheer en inrichting van de openbare ruimtes...

Hiertoe moet het Gewest de komende jaren de nodige middelen vrijwaren:

- de continue update van de gegevens voortzetten en hierbij de processen versnellen;
- de gegevens verrijken, met name via de ontwikkeling van een UrbIS 3D;
- de verspreiding van UrbIS voor een breder professioneel publiek openstellen, door deze dienst gratis te maken, de procedures te vereenvoudigen en aangepaste diensten te ontwikkelen;
- de cartografische gegevens aanpassen, om ze met de specificaties van de INSPIRE-richtlijn te laten overeenstemmen.

¹ Bron: Perscommuniqué Europese Commissie, Een onbeperkte bron van internetadressen beschikbaar in Europa vanaf 2010, Brussel, 27 mei 2008.

3.3.3.5. Information Life Cycle Management: de opslag van gegevens vrijwaren

De opslag van gegevens vormt een belangrijke uitdaging waarmee ondernemingen zoals besturen geconfronteerd worden, met name gezien hun verplichtingen terzake. Vandaag zijn tal van besturen al niet meer in staat om een back-up 's nachts uit te voeren. Verder zijn vele besturen begonnen met de dematerialisatie van aanzienlijke gegevensvolumes, met name door documenten in te scannen.

Er moet dringend een oplossing worden gevonden voor het beheer van de opslagsystemen. De problematiek schuilt in het zoeken naar het beste compromis tussen de kwaliteit van de opslagdrager en de waarde van de informatie die erop staat. De uitvoering van dit compromis is het voorwerp van het concept Information Life Cycle Management (of ILM), met andere woorden: het beheer van de levenscyclus van de informatie.

Naargelang de aard van zijn activiteiten, heeft ieder bestuur zijn verplichtingen en prioriteiten ter zake. In elk geval steunt het beheer van de levenscyclus van de informatie op drie pijlers: een secretariaat, een berichtendienst en een lokaal netwerk.

Men kan de opslag van grote volumes simpelweg verzevenlijken door op de identifiers van de informatie te steunen: bestandsformaat, aanmaakdatum en opslagdirectory. Hierbij kan men een analyse uitvoeren op basis waarvan men alle informatie binnen elk bestuur kan omschrijven.

Inzake technische oplossingen heeft het Gewest al zeer ruim geïnvesteerd in infrastructuur waarmee alle gebruikers van het IRIS-netwerk snel en in alle veiligheid toegang hebben tot de informatie: gewestelijke (IRISnet) en lokale (LAN-projecten) netwerken, gewestelijke (CIBG) en lokale ("virtualisatie"-project) servers.

Naast de infrastructuur (het medium en het netwerk om er toegang toe te kunnen hebben), is de "kwaliteit" van de opslag eveneens afhankelijk van de diensten die ermee verbonden zijn: de vrijwaring van de integriteit en van de onschendbaarheid van de informatie, de gegevensopslag (duur van de bewaring, versies), de reactiviteit in geval van schade (Welke vormen van gegevensverlies zijn aanvaardbaar? Binnen welke termijn moet men opnieuw operationeel zijn?), de bestendinging van de middelen (infrastructuur en toepassingen), om toegang tot de informatie te hebben.

Dankzij de toenemende virtualisatie van de IT-omgevingen binnen het IRIS-netwerk, kan het Gewest beschikken over een veelheid aan lokalisaties waarin het de informatie kan opslaan. Voortaan moet het Gewest deze omgevingen aanvullen om de informatieopslag van elk bestuur van het ganse Gewest zo goed mogelijk te kunnen organiseren.

CARTE BLANCHE

Van "government centric" naar "civilian centric" dienstverlening: is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het eerste?

Frederik Riebbels, Sector Manager Public Sector AXI

Het CIBG heeft de voorbije legislatuur een aantal backofficeprocessen gerationaliseerd en geoptimaliseerd dankzij belangrijke ICT investeringen. Deze investeringen optimaliseren de werking van de overheid zelf, we denken daarbij aan de projecten TAXI's, NOVA, IRL, NOVACOM, Budgettering (Intergouvernementeel), enz.

In de titel geven we reeds aan dat uiteindelijk in een democratie alles draait om de betrokkenheid van de burger bij het bestuur. Hoe dan ook moet een ICT-visie op lange termijn de

stap voorzien van het “government centric” beleid (optimaliseren van de eigen processen) naar een “civilian centric” beleid.

Vandaag beschikt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over de noodzakelijke instrumenten, zodat het zijn aandacht kan focussen op de vraag hoe de burger kan betrekken bij zijn werking.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschikt het reeds over basisinfrastructuur ten dienste van de bedrijven en de burgers binnen het Gewest, zoals IRISnet, e-ID in talrijke toepassingen en een echt elektronisch loket met IRISbox. Overigens citeren we het CIBG: “De toepassing is uitermate gebruiksvriendelijk. Volgens de Indigov-studie “eGov Monitor Lokale Besturen 2008” is IRISbox het beste elektronische loket binnen het Vlaamse en Brusselse gewest.”

De betrokkenheid van de burger bij het beleid wordt maar mogelijk wanneer die overheid maximale transparantie geeft in haar werking. Immers is de meest gehoorde gemeenplaats dat de overheid “niet beschikbaar” is, dat zij “te traag werkt” of “te duur is voor haar niveau van dienstverlening”.

Dit gebrek aan transparantie ondermijnt het sociale draagvlak van een democratie op lange termijn. ICT kan hier meer dan ooit voordien een cruciale rol in spelen. Vandaag rapporteert een overheid immers nog te veel enkel naar andere overheden door middel van jaarverslagen, parlementaire vragen, beheersovereenkomsten, ... De burger, geconfronteerd met een concrete situatie, vindt echter zelden de juiste informatie die hem toelaat zijn situatie juist in te schatten ten opzichte van het bestuur.

Het probleem situeert zich op twee niveaus. Enerzijds is er de informatie nodig voor een burger op individueel niveau versus het bestuur, bijv. bij de aanvraag tot het bekomen van een bouwvergunning. Anderzijds is er de informatie ten dienste van het “middenveld” ten opzichte van het bestuur. Denken we daarbij aan middenstandsorganisaties, milieugroeperingen en anderen.

Vandaag wordt de communicatie nog te vaak gevoerd vanuit een “broadcasting” filosofie door middel van algemene informatie. “De dienst milieu weigert x aantal vergunningen”. Wat een individuele burger echter vooral bezighoudt, is een analyse van de weigeringen met de parameters van zijn situatie zodat hij perfect kan beoordelen of het nu wel of niet zin heeft een aanvraag in te dienen. Meer nog, de burger is op zoek naar informatie die de kwaliteit van zijn contacten met de overheid kan verbeteren. Op zijn beurt is de overheid hier weer gebaat bij: onzinnige acties kunnen op die manier worden ingeperkt. We moeten dus evolueren naar een “narrow casting” strategie.

Zoals gezegd beschikt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over de basisinfrastructuur om de communicatie met zijn burgers te voeren. Voor de volgende legislatuur zal de uitdaging erin moeten bestaan om de gegevens uit de back-office naar de front-office te brengen. Bedoeling moet zijn om bijv. informatie over een bepaalde aanvraag en besluitvorming terug te geven via dat platform. Op die manier kan inzicht worden gegeven in de evolutie van die besluitvorming en dus het correct functioneren van het Brusselse Gewest.

Op het algemene niveau is het dan ook perfect mogelijk om dit correct functioneren door middel van geïndividualiseerde rapporten bijv. per dienst of per type dienstverlening, ter beschikking te stellen van de burger. Als ik bijv. een bouwaanvraag in NOVA heb zitten, interesseert het mij in de hoedanigheid van burger te weten wat de gemiddelde termijn voor uitspraak is indien bepaalde parameters van toepassing zijn op die materie. Die informatie die op de individuele situatie betrekking heeft, is in die mate relevant, dat ik mij als burger een goed beeld kan vormen van wat mijn situatie is en hoe ik verder kan.

Dit heeft alles te maken met de visibiliteit van de bevoegde instanties waarin de burger democratisch participeert en draagt bij tot het algemene vertrouwen in de werking van de overheid. Hetzelfde platform zal dan van nature ook worden gebruikt om interactief de burger te laten deelnemen aan het dossier aan de hand van het elektronische loket. Dit verhoogt tevens de toegankelijkheid naar de algemene diensten.

Deze evolutie is technologisch gezien een vervolgstap op de reeds gerealiseerde projecten. De maatschappelijke gevolgen kunnen echter niet worden onderschat. Wij verwijzen ook graag naar de website van de Stad New York¹, waar men reeds de eerste stappen gezet heeft naar deze vorm van communicatie: zal het Brussels Hoofdstedelijke Gewest het eerste gewest zijn dat open, transparant en duidelijk in dialoog gaat met haar burgers?

3.3.4. Naar doorzichtige informatie van uitstekende kwaliteit evolueren

Zonder verzeild te willen raken in de institutionele debatten die tot een nieuwe staatshervorming moeten leiden en waarvan de verantwoordelijkheid bij de politieke wereld ligt, moet men vaststellen dat, hoe deze hervorming ook afloopt, de overheden niet mogen besparen wanneer het erop aankomt de instellingen, hun werking en activiteitsdomein veel doorzichtiger te maken.

De toename van het aantal besturen en de verdeling van de bevoegdheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vormen een zo complex geheel dat hun actie onduidelijk wordt. Als beheerder van het portaal van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is het CIBG er de rechtstreekse getuige van, aan de hand van de vragen die de bezoekers van deze website stellen.

De kwaliteit van de informatie en van de communicatie ervan vormt een pijler voor het goede beheer van de openbare besturen en draagt bij tot de effectieve democratisering van onze maatschappij. “Wie is verantwoordelijk voor mijn probleem?”, “Tot wie moet ik me wenden?”, “Is deze dienst toegankelijk on line?”: de besturen doen afbreuk aan hun opdracht als overheidsdienst wanneer ze niet onmiddellijk een duidelijk antwoord kunnen geven op de vragen van hun gebruikers. De studie *eGov Monitor Lokale Besturen*¹, die in 2008 door bureau Indigov uitgevoerd werd, heeft echter de tekortkomingen inzake informatie van de websites van de Brusselse gemeenten aangetoond.

De openbare besturen moeten hun elektronische revolutie vervullen, door regels inzake efficiëntie aan te nemen voor het gebruik van de elektronische tools, welke regels gekoppeld moeten worden aan meetbare doelstellingen, om de goede toepassing ervan op een regelmatige basis van voortdurende verbetering te evalueren.

Op dit vlak beschikken de besturen over twee actierreinen en hebben ze verplichtingen: op internet aanwezig zijn en hun e-mails beheren en de informatie en de communicatie die op de gebruikers gericht zijn, efficiënt coördineren.

3.3.4.1. De aanwezigheid van de overheden op internet

Vandaag bestaat de uitdaging er niet in on line te zijn, maar wel op een efficiënte manier on line te zijn. Dit impliceert dat de website van een bestuur aan duidelijke normen inzake vorm en inhoud moet beantwoorden, die op basis van erkende standaarden opgesteld zijn. Het komt erop aan de relevantie van de inhoud te waarborgen - en hierbij duidelijk de nadruk te leggen op de update ervan – alsook de toegankelijkheid van de website voor alle bezoekers, zowel vanuit het oogpunt van de on line beschikbaarheid als vanuit het oogpunt van de leesbaarheid.

Op dit niveau speelt het Gewest een voortrekkersrol: het moet een uitgebreide webcontent produceren en de verschillende openbare besturen en overheidsinstellingen van het Brusselse Gewest stimuleren om deze normen te volgen.

¹ Op. cit., zie punt 3.1.2.3. onder Hoofdstuk 1.

Op zijn niveau doet het CIBG dit via het project PloneBru, waarbij aan de gemeenten en OCMW's voorgesteld wordt om een gemeenschappelijk platform van het type CMS te gebruiken, waarmee diensten met een hoge toegevoegde waarde kunnen worden geïntegreerd zoals de cartografie, het elektronische loket, statistieken. Dit project laat de mutualisering van toekomstige ontwikkelingen toe en biedt een opstap voor meer uitwisseling tussen de verschillende besturen (ervaringen en goede praktijken).

3.3.4.2. Het e-mailbeheer

Wanneer een bestuur zijn gebruikers de mogelijkheid biedt om onderling via e-mail te communiceren, moet het zijn processen navenant aanpassen, om de gebruikers tevreden te stellen. Hoeveel e-mails die naar een bestuur gestuurd worden, blijven niet onbeantwoord? Of bij hoeveel e-mails krijgt men niet eens een ontvangstbevestiging binnen een redelijke termijn?

Met een echte strategie voor het beheer van de elektronische contacten, kan men deze uitdaging aangaan, door te bepalen welke adressen voor het publiek toegankelijk zijn, welke personen voor de binnenkomende post verantwoordelijk zijn en binnen welke termijn er gevolg aan gegeven moet worden. De privé-sector heeft reeds zulke normen aangenomen en heeft beslist om de kwaliteit van de contacten als indicator te nemen voor de klanttevredenheid. Hoeveel staat de overheidssector in dit opzicht?

3.3.4.3. De coördinatie van de informatie en de communicatie: de rol van het portaal van het Brusselse Gewest

Inzake informatie en communicatie moeten de gewestelijke en lokale besturen de ieder-voor-zich-mentaliteit opgeven, door met de positie van de gebruiker rekening te houden. Te veel inlichtingen zijn verspreid en op individuele basis uitgewerkt, zonder dat er bruggen tussen gebouwd zijn.

Het maakt een gebruiker bijvoorbeeld niet uit of de gemeente dan wel het Gewest verantwoordelijk is voor een bepaalde weg waarvan hij de slechte staat wil aangeven. Elk bestuur moet de eerste stap zetten, niet enkel door de wegedienst hierover in te lichten maar ook door op eigen initiatief het verzoek van de gebruiker aan het geschikte bestuur te bezorgen, indien nodig.

De coördinatie van de informatie en van de communicatie via een overlegbasis is een voorwaarde om de gebruikers doorzichtige en efficiënte informatie te kunnen aanbieden. In dit opzicht moet de volgende legislatuur de gelegenheid zijn om de federatieve positionering van het portaal van het Brusselse Gewest te benadrukken. Zonder dat we de autonomie van elke overheid of elk bestuur in vraag willen stellen, is het belangrijk dat het portaal van het Brusselse Gewest versterkt wordt in zijn rol als referentiepunt voor de toegang tot de informatie over het Gewest.

3.3.5. Het MBHG door middel van de ICT omvormen tot de drijfkracht achter de innovatie

Het MBHG vormt het bevoorrechte terrein om de strategie voor de innovatie van de Brusselse openbare besturen via de ICT hard te maken. Dit wordt gerechtvaardigd door de uitgestrektheid en de verscheidenheid van zijn actiedomeinen, alsook door de verscheidenheid van de gebruikers en spelers met wie het in contact treedt, of het nu gaat om burgers, ondernemingen of andere besturen. Zoals overigens in dit Witboek uitgewerkt is, hebben het MBHG en het CIBG reeds samengewerkt voor de vereenvoudiging en modernisering van het administratieve beheer. Het project NOVA, dat op dit vlak een waar laboratorium is, fungeert als inspiratiebron voor andere opdrachten en activiteiten van het MBHG, of toch alleszins als een overdraagbaar voorbeeld.

Men moet gebruikmaken van de volgende legislatuur om nog beter te presteren, door op dit sterk partnerschap tussen het MBHG en het CIBG in te zetten. Het MBHG, dat tot een voorbeeld voor de integratie van de ICT kan uitgroeien, ten voordele van het overheidsbeheer en de diensten die zowel aan de regering als aan de gebruikers verleend worden, kan aldus het referentiecentrum worden voor alle Brusselse besturen en, beter nog, de drijfkracht achter hun modernisering dankzij de nauwe functionele betrekkingen die het met deze besturen onderhoudt.

CARTE BLANCHE

Balans en perspectieven van het ICT-beleid van het Brusselse Gewest

Thierry Massart – Professor Informatica aan de ‘Université libre de Bruxelles’, adviseur inzake Informatica van de voorzitter en van de rector

Brussel, internationale hoofdstad en multiculturele stad, moet het hoofd bieden aan tal van uitdagingen inzake mobiliteit, huisvesting, onderwijs, werkgelegenheid, administratie en sociaal-culturele problemen. In deze context vormen de Informatie- en Communicatietechnologieën een transversaal instrument, essentieel om de op te zetten acties te structureren en te promoten.

Al meer dan tien jaar voert het Gewest een samenhangend ICT-beleid via het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG). Dit beleid is rond vier hoofdlijnen uitgewerkt: - de versterking van de ICT-infrastructuur waardoor de toegang tot de informatie en communicatie mogelijk wordt via krachtige netwerken draadloos en niet, - het samenstellen van een elektronische dienstenportefeuille, hoofdzakelijk binnen de Brusselse besturen, - de participatie in geïntegreerde informaticaprojecten voor hulp bij beslissingen of voor de oprichting van portalen in sleutelsectoren zoals de gezondheid, - het onderwijs dat de multimediamedia promoot, bijvoorbeeld in de scholen.

Brussel was een van de eerste Europese grootsteden die een samenhangende en geïntegreerde ICT-strategie verdedigd heeft, fundamenteel voor een geoptimaliseerde ontwikkeling. Het verdedigde ICT-beleid en de uitgestippelde weg gaan duidelijk de goede richting uit, te meer daar het CIBG zich heeft kunnen moderniseren om uit te groeien tot een dynamische structuur die belang hecht aan de kwaliteit van de geleverde diensten.

Toch moet er nog een lange weg worden afgelegd inzake de toegang tot de ICT-technologieën voor alle Brusselaars. Het Gewest moet een belangrijke speler blijven, net als de andere Belgische en Europese politieke en economische bestuursniveaus, opdat het gebruik van de draadnetwerken en de mobiele netwerken gedemocratiseerd zou kunnen worden. De ICT-infrastructuur en het aantal terminals voor de toegang tot het Web moeten verder worden uitgebreid op de openbare plaatsen.

Het CIBG speelt ook een belangrijke rol in de ontwikkeling en de promotie van telewerk-instrumenten binnen de besturen. Dit zou kunnen bijdragen tot de vermindering van het aantal pendelaars waardoor Brussel gedeeltelijk van haar verkeersellende ontlast zou worden, en dus ook tot de reductie van de CO₂-uitstoot in het Gewest. Het beleid voor de opleiding van de gebruikers moet worden uitgebreid, zodat de toegang tot de gewenste of vereiste informatie via de ICT zoveel mogelijk bevordert wordt en zodat de digitale kloof tussen de verschillende lagen van de Brusselse bevolking kleiner wordt.

Wat betreft de overheidsdienstverlening moet het CIBG zijn aanbod nog uitbreiden en voor elke sector informatie- en communicatie-instrumenten aanbieden aan de doelgroepen (burgers, spelers uit de sectoren). Op dit vlak bestaat een van de grote uitdagingen erin de geleverde informatie te structureren. Dankzij een open portaal zouden de “leveranciers” hun informatie

kunnen plaatsen en zouden de “gebruikers” er op een gebruiksvriendelijke en samenhangende manier over kunnen beschikken. Een goed opgebouwd portaal moet voor zijn gebruikers een interactieve plaats voor informatie en communicatie zijn. De gewestelijke overheden moeten hun verantwoordelijkheid nemen inzake het gestructureerde beheer van dit portaal, maar ook inzake de promotie van de samenwerking tussen alle potentiële gebruikers van dit portaal (scholen, OCMW's, theaters, sportclubs...), ongeacht hun interesses.

“Informatiecentra” zouden kunnen worden opgericht die de burgers zouden toelaten over de belangen te praten en te begrijpen hoe zij kunnen deelnemen aan dit samenwerkingsinitiatief en welke rol ze kunnen spelen in de kennismaatschappij die we voor Brussel aan het opbouwen zijn.

3.4. De ICT gebruiken en promoten in het leefmilieuperspectief van de Green IT

Ten gevolge van het spreidingsakkoord dat goedgekeurd werd door het Overlegcomité van 8 maart 2004¹, heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich ertoe verbonden zijn gasuitstoten met broeikasemissie in de periode 2008-2012 niet te laten toenemen met meer dan 3,475 %, ten opzichte van de uitstoot in 1990, wat erop neerkomt dat de uitstoot beperkt wordt tot een jaarlijks gemiddelde² van ongeveer 4,2 miljoen ton CO₂eq.

Volgens het Toewijzingsplan 2008-2012 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest genereert de tertiaire sector in Brussel 22 % van de gewestelijke gasuitstoten met broeikasemissie. In deze context vormt deze sector de tweede bron van uitstoten, na de huisvesting (48 %), maar staat hij wel hoger op het lijstje dan het vervoer (19 %). Zoals Brussel Leefmilieu opmerkt, werd bij deze berekening enkel rekening gehouden met “rechtstreekse uitstoten, met andere woorden: uitstoten die geproduceerd worden op het grondgebied van het Brusselse Gewest. Er werd hier geen rekening gehouden met uitstoten die gepaard gaan met elektriciteit die in het Gewest gebruikt wordt, maar elders in het land of in het buitenland geproduceerd wordt.”

De ICT, die intensief gebruikt worden in de tertiaire sector, ontsnappen niet aan de ecologische noodsituatie. De ICT moeten zuinig omspringen met de natuurlijke hulpbronnen, en de uitstoten die met de productie en het gebruik van hun verschillende uitrustingen en toebehoren gepaard gaan, tot een minimum trachten te herleiden. De ICT kan meer dan gelijk welke andere sector, zijn steentje bijdragen om de globale milieufootprint van de menselijke activiteiten te beperken.

Deze twee actiedomeinen vertegenwoordigen de sector van de Green IT, die vandaag de dag in volle ontwikkeling is.

In zijn rapport SMART 2020: Enabling the Low Carbon Economy in the Information Age³, heeft de groep Global e-sustainability Initiative een raming gemaakt van de positieve eindimpact die de ICT op het leefmilieu zouden kunnen hebben. Er staat in vermeld dat “verwacht wordt dat de eigen uitstoten van de ICT, volgens een ‘Business as usual (BAU) scenario’, zullen stijgen van 0.53 biljoen ton (Gt) koolstofdioxide-equivalent (CO₂e) in 2002 tot 1.43 GtCO₂e in 2020. Specifieke ICT-kansen kunnen echter leiden tot uitstootreducties die vijf keer groter zijn dan de eigen afdrak van deze sector, tot 7.8 GtCO₂e, of 15% van de totale BAU-uitstoten in 2020. [...] De schaal van de uitstootreducties die verkregen zou kunnen worden dankzij de

¹ Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 21 april 2004 (DOC 51 1034/001), geciteerd in Brussel Leefmilieu, Toewijzingsplan 2008-2012 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, februari 2008.

² De volumes van de gasuitstoten met broeikasemissie worden gemeten volgens een gemeenschappelijke eenheid, het equivalent CO₂ of CO₂eq. Deze eenheid vormt de basisreferentie voor de berekening van het potentieel van de globale opwarming van de gassen met broeikasemissie.

³ Rapport: The Global eSustainability Initiative (GeSI), SMART 2020: Enabling the Low Carbon Economy in the Information Age, Brussel, 2008. Dit rapport kan worden gedownload op de website www.gesi.org. GeSI verenigt leveranciers en operators van de diensten die gespecialiseerd zijn in de informatie- en communicatietechnologieën, met de steun van het Programma van de Verenigde Naties voor het leefmilieu en van de Internationale unie voor telecommunicatie.

intelligente integratie van de ICT in nieuwe manieren om te handelen, te leven, te werken, te studeren en te reizen, maakt van deze sector een hoofdrolspeler in de strijd tegen de klimaatveranderingen, ondanks zijn eigen toenemende koolstofafdruk. Geen enkele sector kan dergelijke integrale technologische vaardigheden leveren aan de energetische efficiëntie, doorheen een dergelijke verscheidenheid aan sectoren of industrieën.”

Vandaag staat dit dubbele project – de impact van de ICT op het leefmilieu beperken en de ICT gebruiken om de impact van de andere menselijke activiteiten te beperken - in zijn kinderschoenen in het Brusselse Gewest. Het stappenplan van de gewestelijke ICT voor de volgende legislatuur moet dus rekening houden met de belangen van de “Green IT”.

De mogelijkheden om op te treden zijn gevarieerd en veelbelovend. We geven er hier enkele voorbeelden van: Brussel Leefmilieu informeert op haar website dat het papierverbruik op kantoor met 40 % is gestegen sinds de opkomst van e-mail. Hier dient eveneens onmiddellijk te worden opgetreden: volgens het consultancybureau Gartner, dat in de ICT gespecialiseerd is, zullen de helft van de IT-organisaties tegen 2010 een catalogus met maatregelen inzake leefmilieu hebben uitgewerkt.

Er werden daarentegen beleidsvormen uitgewerkt, met name voor de recuperatie van afgedankt computermateriaal. Bepaalde lokale overheden stellen dit materiaal ter beschikking van verenigingen die de digitale kloof bestrijden. Wat betreft de gewestelijke impulsplannen, werd met name een voorbeeld aangehaald in het Multimediaplan, waarin de scholen kunnen beschikken over afgeschreven materiaal dat afkomstig is van de eerste ontwikkelingsstromen. Zo wordt de levensduur van dit materiaal verlengd.

Verder integreert de nieuwe gezamenlijke catalogus voor computermateriaal die door het CIBG aangeboden wordt, ecologische criteria.

We mogen ons echter niet vergissen: deze maatregelen moeten in een globale aanpak verwerkt worden die bijdraagt tot de reductie van de specifieke ecologische afdruk van de ICT. Bovendien moeten de ICT worden geïntegreerd in het dagelijkse leven van de besturen en in hun activiteiten ten dienste van de burgers en ondernemingen...

Dit debat is zelfs zo actueel dat de milieudrukkinggroepen het naar hun hand gezet hebben. Momenteel focussen deze hun campagnes op de computerproducenten. Vroeg of laat zal de aandacht ongetwijfeld worden gevestigd op de verantwoordelijkheid van de overheden ter zake.

3.4.1. Gewestelijke maatregelen om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken

Het Gewest en zijn regering moeten het initiatief van een specifiek impulsplan lanceren voor de reductie van de impact van de ICT op het leefmilieu, welke ICT gebruikt worden door de gewestelijke en lokale overheden. Overleg en actie zijn nodig om deze impact te evalueren en de maatregelen te bepalen die genomen moeten worden, en hierbij moeten de bestaande, maar versnipperde initiatieven op elkaar worden afgestemd. Voor het overige passen deze maatregelen in de algemenere aanpak die bedoeld is om de milieufdruk van de activiteiten van de overheden te beperken, ongeacht of dit op het vlak van de afkeuring van de emissies is, of op dat van het energieverbruik of van de natuurlijke rijkdommen.

Volgens de studies gaat de ecologische impact van de ICT in de eerste plaats gepaard met het gebruik ervan. Dit gebruik zou verantwoordelijk zijn voor meer dan drievierde (77 %) van de gasuitstoten met broeikaseffect die aan de ICT toe te schrijven zijn. Overigens liggen de pc, de randapparatuur en de printers aan de oorsprong van bijna de helft (49 %) van deze uitstoten (productie en gebruik van allerlei uitrustingen door elkaar). 37 % toe te schrijven zijn aan de telecominfrastructuren en –uitrustingen, en 14 % aan de centra voor gegevensverwerking (data centers)¹.

¹ Bron: The Global eSustainability Initiative (GeSI), SMART 2020: Enabling the Low Carbon Economy in the Information Age, op. cit.

We kunnen deze statistieken op een zuivere en eenvoudige manier projecteren naar de context van de openbare besturen, a fortiori in Brussel. Ze zijn daarentegen een duidelijke aanwijzing voor de weg die gevolgd moet worden, om op gewestelijke schaal een “Green IT”-plan op te zetten: het energieverbruik en de benodigdheden (papier, toner...) beperken die in de dagelijkse praktijk met ICT gepaard gaan en de investeringen betreffende de groenere ICT (aankoop van materiaal en architectuur) bevorderen.

3.4.1.1. Het personeel en de bestuurders van de Brusselse administraties informeren en oplossingen aanbieden

De overheden moeten optreden om de ICT-impact op het leefmilieu te beperken binnen hun eigen besturen. En dit door zowel het personeel van de openbare besturen als de directie ervan te informeren en te motiveren, alsook door praktische oplossingen aan te reiken.

Enkele eenvoudige maatregelen kunnen snel worden toegepast. Vandaag is iedereen vertrouwd met de volgende eenvoudige boodschap onderaan e-mails: “Print deze e-mail enkel indien nodig”, of voegt iedereen deze boodschap aan zijn eigen e-mails toe. Maar wordt dit verzoek ook wel toegepast?

Duidelijke informatie over de goede praktijken inzake ICT-gebruik dat het leefmilieu eerbiedigt, moet aan de gebruikers worden verschaft. Dit is niet enkel het geval voor het papierverbruik, maar ook voor het elektriciteitsverbruik van de toestellen die 's nachts of in het weekend onnodig aangeschakeld blijven of in waakstand terwijl ze uitgeschakeld kunnen worden.

Het CIBG stelt voor om een catalogus op te stellen met maatregelen die ingevoerd moeten worden om de gebruikers te sensibiliseren voor een ecologisch gebruik van hun IT-werkomgeving, in samenwerking en overleg met de IT-verantwoordelijken van de verschillende besturen.

Verder moeten de woorden in daden worden omgezet aangezien de technologieën het toelaten. Naast de informatie, overweegt het CIBG in zijn aanbod proactieve oplossingen te ontwikkelen voor het computerpark in een milieuperspectief, bijvoorbeeld door het printen te parametriseren of de pc's en printers in waakstand te zetten.

3.4.1.2. De aankopen van “groene” uitrustingen bevoorrechten

Vandaag, onder de Europese richtlijnen RoHS, DEEE of EuP¹, werken de producenten eraan om de impact van pc's en printers op het leefmilieu te beperken. Hun inspanningen richten zich hiertoe op de vermindering van het energieverbruik, de reductie van toxische materialen en de recyclagemogelijkheden.

In 2008, heeft het CIBG op basis van deze richtlijnen het bestek van zijn nieuwe gezamenlijke catalogus opgesteld. Meer bepaald, legt deze catalogus de ingeschreven ondernemers op rekening te houden met de EPEAT-aanbevelingen² en zich eveneens af te stemmen op de RoHS-richtlijn en de Belgische normen. Deze nieuwe gezamenlijke catalogus zal in de loop van 2009 beschikbaar zijn.

Dit initiatief van het CIBG kan de eerste stap vormen naar een duidelijke richtlijn voor alle gewestelijke en lokale besturen, om hen aan te moedigen om prioriteit te geven aan deze nieuwe uitrustingen met een lagere impact op het leefmilieu. Deze aanbeveling moet gebaseerd zijn op objectieve criteria, namelijk het energieverbruik, de afwezigheid of reductie van schadelijke materialen of substanties alsook op de mogelijkheid tot recyclage na afdanking.

¹ De RoHS-richtlijn (2002/95/CE, Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment) is gericht op de beperking van het gebruik van zes gevaarlijke substanties. De DEEE-richtlijn (2002/96/CE, Déchets des équipements électriques et électroniques) wil de valorisatie van DEEE's verplichten en het principe van de verantwoordelijkheid van de producent invoeren. De EuP-richtlijn (2005/32/CE, Energy using Products) wil de producenten en verdelers verplichten tot de ontwikkeling van producten en bouwstenen (modules) die het milieu beter eerbiedigen en een betere energetische efficiëntie garanderen.

² EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool), dat door Green Electronic Council in de Verenigde Staten ontwikkeld werd, is een tool waarmee het computer materiaal geëvalueerd en vergeleken kan worden naargelang zijn ecologische kenmerken. Deze tool is gebaseerd op een lijst van 51 criteria, waaronder de reductie van het energieverbruik, packaging en de afdanking van het materiaal.

Door hun respectievelijk deskundigheid zijn het CIBG en het BIM goed geplaatst om bij te dragen tot de uitwerking van een dergelijke richtlijn en tot het vrijwaren van het permanent toezicht op de evaluatie van de normen en criteria.

3.4.1.3. Naar een groenere IT-architectuur

De impact inzake de schaalvoordelen van de virtualisatieoplossingen die hierboven beschreven zijn onder punt “4.3.2. Virtualisatie van de servers en van de werkposten”, komt eveneens neer op het milieuplan, door het energieverbruik te beperken van de computerparken die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ontwikkeld zijn. Hoewel dit voordeel niet onmiddellijk bijdraagt tot de inspanningen van het Gewest inzake de reducties van de gasuitstoten met broeikaseffect, aangezien het Gewest zijn elektrische energie volledig importeert, kan het niet worden genegeerd als bijdrage tot de globale inspanningen op dit vlak.

De manoeuvreerruimte is belangrijk wanneer men weet dat de energiekosten die servers met zich brengen, vandaag de dag equivalent zijn aan hun aankoopprijs. In dit opzicht vragen de centra voor gegevensverwerking de aandacht van de IT-verantwoordelijken en, in december l.l., heeft de Europese Commissie een gedragscode inzake energie voor de data centers gepubliceerd, waarbij aanbevelingen opgesteld werden om de operatoren van zulke computercentra op hun verantwoordelijkheden te wijzen. Het CIBG is van plan zich naar deze mentaliteit inzake de reductie van het energieverbruik te schikken.

3.4.1.4. Een globaal plan voor de recuperatie van afgedankt materiaal

Volgens een studie van bureau Gartner worden slechts 44 % van de pc's die door hun eerste eigenaar vervangen worden, opgewaardeerd via tweedehandscircuits, ondanks een sterke vraag naar dit soort producten.

Dit percentage kan echter door geen enkele gegevens worden bevestigd in de context van het Brusselse Gewest. De initiatieven die verspreid zijn inzake de recuperatie van afgedankte pc's, zoals de vraag van verenigingen uit de sociale sector, tonen aan dat er transversaal denkwerk verricht kan worden om een globaal plan te bepalen waarbij alle lokale of gewestelijke besturen betrokken zouden worden. Hoe dan ook, dit plan zou rekening moeten houden met het bestaan van private of sociale circuits.

3.4.1.5. Een Brussels kadaster van de elektromagnetische golven

Door de wildgroei van de telecomnetwerken die de elektromagnetische golven gebruiken (gsm, wifi), moet het belang ervan, vooral in een stadsomgeving, geobjectiveerd worden. Het CIBG moedigt het Gewest aan de opdracht om een kadaster van de elektromagnetische golven te beheren, toe te vertrouwen aan een toekomstige overheidsinstelling voor de regulering van de Brusselse telecominfrastructuren (lees punt 3.2.1. “Een beleid voor de regulering van de telecominfrastructuren opleggen”), die met name de reikwijdte van deze netwerken en hun stralingsniveau meet, en deze informatie ter beschikking stelt voor het publiek, met name op een cartografische basis. Deze opdracht zou onder andere moeten worden gesynchroniseerd met de evolutie van de wetgeving inzake elektromagnetische straling.

3.4.2. Gewestelijke maatregelen om de milieufdruk via de ICT te beperken

Wanneer we ermee rekening houden dat de ICT op wereldvlak ongeveer 2 % van de CO₂-uitstoot genereren, maar kunnen bijdragen tot een reductie van de 98 % die door andere menselijke activiteiten veroorzaakt worden, moet het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich de vraag stellen hoe de ICT kunnen bijdragen tot de milieufdruk van de overheidsdiensten,

enerzijds, en hoe de overheidsdiensten, door de ICT te gebruiken, kunnen bijdragen tot de globale milieuafdruk van de activiteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

In dit opzicht moeten we afstand nemen van de te simplistische “toekomstvisies” die in het begin van dit decennium samen met de ontwikkeling van de ICT opdoken. Men heeft het tijdperk van het papierloze kantoor, de veralgemening van het telewerk of nog de opkomst van de teleconferenties aangekondigd. Vandaag hebben deze voorspellingen plaats geruimd voor een ICT-aanpak die meer op de verhoging van de efficiëntie en de productiviteit gericht is.

In het voorwoord van het rapport *SMART 2020: Enabling the low carbon economy in the information age*¹, schrijft Steve Howard, CEO van de Climate Group: “Aan het begin van onze analyse verwachtten we dat de ICT ons leven ‘groener’ konden maken, door het virtueel te maken. Hoewel dit een belangrijk aspect van de ICT-oplossing is, bestaat de eerste en meest beduidende rol van de ICT erin de efficiëntie te verhogen.”

3.4.2.1. De dematerialisatie van de diensten en procedures promoten

De dematerialisatie van de procedures is niet alleen het middel om de administratie te moderniseren; ze is eveneens een hefboom voor de reductie van de milieuafdruk van de administratie.

Dankzij het elektronische loket IRISbox, bijvoorbeeld, moet de burger zich niet meer tot aan zijn gemeentehuis verplaatsen. Het gebruik ervan helpt dus het autoverkeer te beperken, zelfs al kan dit gevolg moeilijk in cijfers worden uitgedrukt.

Dit voorbeeld toont aan hoe belangrijk het is om de inspanningen inzake dematerialisatie van de diensten en procedures voort te zetten. De overheden spelen op dit vlak een actieve rol, zowel via de diensten die ze verschaffen als via de betrekkingen met hun leveranciers. Het gebruik van de facturatie, van de loonfiche, de archivering of de uitwisseling van documenten in elektronisch formaat zou wel eens de norm kunnen worden op dit vlak.

3.4.2.2. De ICT gebruiken om de energetische efficiëntie te verhogen en minder te vervuilen

In een Mededeling aan het Europees Parlement, aan de Europese Raad, aan het Europees Economisch en Sociaal Comité en aan het Comité van de Regio's, die in mei 2008² onder de titel “De uitdaging van de energetische efficiëntie aangaan door middel van de informatie- en communicatietechnologieën”, heeft de Europese Commissie het volgende geschreven: “De informatie- en communicatietechnologieën kunnen ruimschoots bijdragen tot de vermindering van de energetische intensiteit en tot de verhoging van de energetische efficiëntie van de economie, wat de reductie van de uitstoten en een duurzamere groei impliceert.”

In de conclusies van deze Mededeling, identificeert de Commissie drie actierreinen, naast de ICT zelf:

- elektrisch netwerk: hoewel het potentieel voor de energetische verhoging van de elektriciteitsproductie (geschat op 30 tot 40 %) geen betrekking heeft op het Brusselse Gewest, kunnen de opgemeten verliezen bij het transport (2 %) en de distributie (8 %) een domein vormen waarin het Gewest de operatoren tot meer efficiëntie zou kunnen aanzetten;
- intelligente gebouwen: in Europa gaat meer dan 40 % van het energieverbruik gepaard met de gebouwen (woon-, overheids- en handelsgebouwen alsook industriële gebouwen) en in Brussel bedraagt dit percentage zelfs 73% (gecumuleerd verbruik van de huisvesting: 41 % en van de tertiaire sector: 32 %). In dit opzicht beveelt de Europese Commissie de ontplooiing aan van “geperfectioneerde, flexibele en geïntegreerde systemen voor energiebeheer die op de ICT gebaseerd zijn en bestemd zijn voor nieuwe of oude gebouwen die in verband gebracht worden met een veralgemeende controle van het zonlicht en de ventilatie, alsook een betere isolatie (ramen, ondergronden en plafonds).” Finland wordt hier als voorbeeld aangehaald:

¹ Op. cit.

² Deze Mededeling kan worden gedownload op volgend adres: http://ec.europa.eu/information_society/activities/sustainable_growth/docs/com_2008_241_all_lang/com_2008_241_1_nl.pdf.

“Door de gebruikers simpelweg tijdig over hun verbruik te informeren, kan 7% worden bespaard. Uit de eerste proeven zou blijken dat de energiebesparingen in de ondernemingen 10% zouden kunnen bereiken.”;

- intelligente verlichting: de verlichting zorgt op zichzelf al voor 14% van het totaal elektriciteitsverbruik binnen de EU, maar een groot deel van deze energie wordt verspild door het gebruik van achterhaalde en inefficiënte technologieën. Dankzij moderne en zuinige verlichtingssystemen, zouden de uitstoten van koolstofdioxide binnen de EU met 41 miljoen ton per jaar, hetzij meer dan 10% van de reductie van de gasuitstoten met broeikas-effect, verlaagd moeten kunnen worden. Deze reductie werd althans beloofd door de EU tijdens de besprekingen over de klimaatsverandering in Kyoto in 1997.

CARTE BLANCHE

Van e-government naar e-democracy

Marc Thoulen – Directeur van de Vereniging van de Stad en van de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Als er een hoofdlijn van de ontwikkeling van het CIBG de aandacht veroverd heeft van de lokale overheden, dan is het wel die van de e-governmenttoepassingen die voor het publiek bestemd zijn. Het succes van IRISbox getuigt hiervan: steeds meer gemeenten maken gebruik van de mogelijkheid om de burgers hun vaakst voorkomende administratieve stappen on line te laten uitvoeren. Dit succes wordt echter nog afgeremd door de onvoldoende integratie van de elektronische identiteitskaart in het administratieve netwerk. De gevraagde documenten moeten immers steeds op papier worden afgeleverd, opdat het gemeentebestuur er zijn stempel op zou kunnen zetten alvorens het met de Post op te sturen. Jammer...

Daarom moeten er dringend inspanningen worden geleverd om de hindernissen weg te nemen die met het gebruik ervan gepaard gaan - ongeacht of deze hindernissen met reglementen, procedures of financiën te maken hebben – om optimaal te kunnen voordeel halen uit de netwerkinformatica, om de uitgaven voor de introductie van de elektronische identiteitskaart te kunnen rechtvaardigen en de burgers een betere dienstverlening te kunnen aanbieden.

Binnen diezelfde bereidheid om de administratieve vereenvoudiging dichterbij de burgers te brengen, hebben de besturen van het Vlaamse Gewest bijvoorbeeld niet het recht om hun burgers nog inlichtingen te vragen zodra deze inlichtingen reeds door een ander bestuur opgevraagd worden. Ook hier worden we dus geconfronteerd met de behoefte aan een samenhangend netwerk, en via dit netwerk ook met de behoefte aan samenhang tussen de besturen.

Bij de tweede oplossing, die van de interne e-governmenttoepassingen binnen de sector van de lokale en gewestelijke overheden, blijven deze laatste echter nog meer op hun honger zitten. Het CIBG heeft weliswaar het project Nova ontwikkeld, een platform dat bedoeld is om de stedenbouwkundige vergunningen, de verkavelingsvergunningen en de milieuvergunningen sneller te kunnen verwerken alsook de dossiers inzake de energetische prestatie van gebouwen, door de opvolging van het dossier tussen de verschillende betrokken partijen van de gemeente en het Gewest te vrijwaren. Dit proefexperiment inzake de elektronische opvolging van dossiers is vandaag op goede weg, maar is in werkelijkheid slechts de algemene repetitie voor een ander project dat levensbelangrijk is, namelijk dat van het elektronische dossier zelf, waarbij “tutelle exchange” centraal staat.

Dit project staat immers centraal in de versnelling van de processen tussen het Gewest en de gemeenten alsook in de dynamisering van hun beleidsvormen. Wanneer het de toezichthoudende overheid betreft, zijn de problemen hier niet meer van procedurele, maar van technische aard. Het klopt immers dat er een enorme afstand overbrugd moet worden tussen de elektronische opvolging van een dossier en ditzelfde elektronische dossier. De gelijktijdige certificering van datum, verzender en geadresseerde brengt bijvoorbeeld ernstige problemen

met zich. Dit probleem is aanzienlijk, maar dit geldt ook voor het belang ervan. Daarom moet dit project grondig worden aangepakt, door het de nodige prioriteit te verlenen, alvorens te overwegen het tot alle procedures en besturen te veralgemenen. Wanneer we keuzes dienen te maken, kunnen we alleen maar aanraden om de reeds ingezette processen door te duwen, in plaats van tal van proefexperimenten zonder onmiddellijk resultaat op te starten. De geloofwaardigheid van de inspanningen die reeds in het Gewest gedaan werden, staat hier op het spel.

We mogen echter niet laten uitschijnen dat de problemen in verband met het elektronische dossier louter van technische aard zijn. De ontwikkelingen ervan moeten eerst en vooral in een methode van administratieve vereenvoudiging passen: als men er genoeg mee neemt om een elektronische procedure op een onaangepast administratief proces toe te passen, zal men er weliswaar de redundanties uit kunnen verwijderen, maar zal men zeker niet verder staan, noch sneller hebben gewerkt. We moeten de herschikking van de processen aanpakken, door de administratieve vereenvoudiging een centrale plaats in de informatiseringsprocessen te geven.

E-government is uiteindelijk slechts een tussenstap in de dienstverlening aan de burgers: achter deze dienstverlening schuilt een niet te onderschatten vereiste, namelijk die van de dienstverlening zelf, en de burgers hechten steeds meer belang aan het beheer ervan. Dit zijn de belangen van e-democracy. De lokale overheden vormen het enige bestuursniveau waarop de representatieve en participatieve democratie gecombineerd kunnen worden, zonder dat dit onbeheerbaar zou worden. Het is levensbelangrijk dat ze aan deze nieuwe bezorgdheid van de burgers tegemoet kunnen komen.

In de praktijk kennen we er evenwel de grenzen van: de directe democratie die door haar elektronische versie ondersteund wordt, botst al snel met de digitale kloof. Het is echter niet de bedoeling dat deze digitale kloof een politieke kloof veroorzaakt. Door de sociaal-economische diversiteit van ons Gewest, is dit risico waarschijnlijk groter dan elders.

Hierbij zijn de grondige uitbreiding van het wifinetwerk, ten opzichte van wat het vandaag voorstelt, en de openstelling van openbare informatiezuilen voor dit soort toepassing, onontbeerlijke voorwaarden, maar de steun van de overheden en de politieke wereld, met name op het vlak van informatie en onderwijs, zijn nog belangrijkere voorwaarden om deze beweging te ondersteunen. De verplichte publicatie van gemeentelijke reglementen en verordeningen op de website van het Gewest is zeker en vast een stap in de goede richting – hoewel men dit alles nog moet kunnen beheren en men zich moet afvragen of dit wel de meest relevante manier is om de burgers te informeren -, maar zorgt nog niet voor de volledige toegang tot burgerparticipatie. Voor de ontwikkeling van de elektronische democratie, is het noodzakelijk dat de overheden een zeer duidelijk standpunt over deze kwesties innemen.

Om met een cliché af te ronden, willen we nog eens benadrukken dat de informatica een onderwerp is dat te belangrijk is om (enkel) aan informatici overgelaten te worden. De projecten inzake e-government en e-democracy zullen niet slagen als ze niet als dusdanig door laterale acties alsook door alle openbare besturen en overheden ondersteund worden.

4. Planning van de acties

De verschillende voorstellen die hierboven in dit Hoofdstuk uitgewerkt zijn, hoeven niet allemaal tegelijkertijd worden geconcretiseerd. Voor sommige maatregelen of acties zijn er dringende termijnen terwijl er voor andere verwezenlijkingen meer tijd is om deze tot een goed einde te brengen.

Concreet gezien, plant het CIBG zijn voorstellen over drie periodes:

- de acties die op korte termijn verwezenlijkt moeten worden (2009 – 2010);
- de acties die op middellange termijn verwezenlijkt moeten worden (tussen 2010 en 2012);
- de acties die op langere termijn verwezenlijkt moeten worden (te concretiseren in het kader van de legislatuur).

De acties die op korte termijn verwezenlijkt moeten worden (2009 - 2010)

	Project / actie	Inhouds- tafel	Blad- zijde
Opleiding en onderwijs inzake ICT			
Op onderwijsniveau	Een structuur voor technische ondersteuning, ter beschikking van de scholen	3.1.1.2.	54
	De ICT integreren in een globaal plan voor de renovatie van de schoolgebouwen	3.1.1.3. a)	54
Op niveau van het grote publiek	Een Digitale Openbare Ruimte per gemeente	3.1.2.1.	57
De schaalvoordelen			
	Mutualisering en harmonisatie van het onderhoud van de software	3.2.2.	61
	Virtualisatie van de servers en van de werkposten	3.2.3.	62
De infrastructuur, de toepassingen en de diensten			
De netwerkinfrastructuur	IRISnet 1.0 bestendigen en upgraden naar IRISnet 2.0	3.3.1.1.	63
	URBIZONE: de ICT en interne toegankelijker maken	3.3.1.2.	64
Infrastructuur machines	Infrastructuur machines	3.3.2.	64
De toepassingen en de diensten	De transversaliteit tussen besturen	3.3.3.1. a)	67
	De integratie van de authentieke bronnen	3.3.3.1. b)	68
	Innovaties op basis van de IPv6-technologie ontwikkelen	3.3.3.3.	70
	UrbIS: de opdrachten van de gewestelijke digitale cartografie versterken	3.3.3.4.	70
	Information Life Cycle Management: de bewaring van de gegevens vrijwaren	3.3.3.5.	71
Naar doorzichtige informatie van uitstekende kwaliteit evolueren	De aanwezigheid van de overheden op internet	3.3.4.1.	73
	De coördinatie van de informatie en de communicatie: de rol van het portaal van het Brusselse Gewest	3.3.4.3.	74
Het MBHG door middel van de ICT omvormen tot de drijfkracht achter de innovatie	Het MBHG door middel van de ICT omvormen tot de drijfkracht achter de innovatie	3.3.5.	74
De ICT binnen het leefmilieuperspectief			
Gewestelijke maatregelen om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken	Het personeel en de bestuurders van de Brusselse administraties informeren en actieve oplossingen aanbieden	3.4.1.1.	78
	De aankopen van "groene" uitrustingen bevoorrechten	3.4.1.2.	78
	Naar een groenere IT-architectuur evolueren	3.4.1.3.	79
Gewestelijke maatregelen om de milieufdruk via de ICT te beperken	De dematerialisatie van de diensten en procedures promoten	3.4.2.1.	80

De acties die op middellange termijn verwezenlijkt moeten worden (tussen 2010 en 2012)

	Project / actie	Inhouds- tafel	Blad- zijde
Opleiding en onderwijs ICT			
Op onderwijsniveau	De uitrustingen in de lagere scholen bestendigen en verrijken	3.1.1.1.	53
	De nieuwe uitrustingen van de digitale klas plannne	3.1.1.3. b)	54
	Het vraagstuk van de opleiding van de leerkrachten	3.1.1.5.	56
Op niveau van het grote publiek	De experimenten met ICT-opleidingen in het kader van de beleidsvormen inzake werkgelegenheid voortzetten en versterken	3.1.2.2.	57
Op het niveau van de overheden en openbare besturen	De beleidsmakers en beslissings-nemers van de overheden opleiden en informeren	3.1.3.1.	58
	De agenten van de overheidsdiensten opleiden en informeren	3.1.3.2.	58
De infrastructuur, de toepassingen en de diensten			
De toepassingen en de diensten	Mobiele toepassingen opstarten: naar m-government evolueren	3.3.3.2.	69
De ICT binnen het leefmilieuperspectief			
Gewestelijke maatregelen om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken	Een globaal plan voor de recuperatie van afgedankt materiaal	3.4.1.4.	79

De acties die op langere termijn verwezenlijkt moeten worden (te concretiseren in het kader van de legislatuur).

	Project / actie	Inhouds- tafel	Blad- zijde
Opleiding en onderwijs ICT			
Op onderwijsniveau	Een gewestelijk interactief en collaboratief internetplatform dat voor alle scholen toegankelijk is	3.1.1.4.	55
Op niveau van het grote publiek	Promotiecampagnes	3.1.2.3.	57
De schaalvoordelen			
	Een beleid voor de regularisering van de telecominfrastructuren opleggen	3.2.1.	60
De infrastructuur, de toepassingen en de diensten			
Naar doorzichtige informatie van uitstekende kwaliteit evolueren	Het e-mailbeheer	3.3.4.2.	74
De ICT binnen het leefmilieuperspectief			
Gewestelijke maatregelen om de impact van de ICT op het leefmilieu te beperken	Een Brussels kadaster van de elektromagnetische golven	3.4.1.5.	79
Gewestelijke maatregelen om de milieuafdruk via de ICT te beperken	De ICT gebruiken om de energetische efficiëntie te verhogen en minder te vervuilen	3.4.2.2.	80

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begint aan een nieuwe legislatuur in hetzelfde jaar waarin het zijn 20-jarig bestaan viert, maar dit is ook een jaar waarin het, net als de rest van de wereld, met een nooit eerder geziene economische crisis geconfronteerd wordt.

De herstelplannen staan op de agenda: de overheden moeten investeren om deze herstelplannen te ondersteunen want dat is immers hun taak. Een herstelplan zonder strategie, waarover enkel onder de druk van de dringendheid beslist werd, zal echter falen vanuit het standpunt van de noden van het Gewest. Hoewel niemand immers kan voorspellen wanneer de crisis zal overwaaien, kan men er van op aan dat deze crisis ten goede zal komen aan de economieën die de relevante hefboomen gebruiken om hun competitiviteit te verhogen.

Het Brusselse Gewest kan niet aan deze verplichting ontsnappen. Op zijn actief staan weliswaar vele en gevarieerde beleidsvormen en verwezenlijkingen. Het mag echter zijn toekomst niet inschatten door op deze successen te steunen. Belangrijke uitdagingen staan voor de deur, niet alleen op vlak van de noden van zijn bevolking en zijn ondernemingen, maar ook op het vlak van zijn status van internationale grootstad.

Het zou een fundamentele vergissing zijn om het statuut 'hoofdstad' van de Europese Unie als een garantie voor welvaart op zich te beschouwen. De feiten, met name de percentages van armoede en werkloosheid in Brussel, bewijzen net het omgekeerde, terwijl de crisis hun acuut karakter alleen maar verergert.

De ICT, die te lang verwaarloosd of niet begrepen werden, en nog onvoldoende geïntegreerd zijn in het beheer van het Gewest en in de beleidsvormen die voor de ontwikkeling ervan gevoerd worden, moeten in het lijstje met prioriteiten van het herstelplan worden opgenomen. Dit Witboek toont alle mogelijke acties die overwogen worden, waarvan sommige van dringende aard zijn, terwijl andere fantastische mogelijkheden inhouden om vooruitgang te boeken.

Geen enkele achterstand is onherstelbaar: laten we verder kijken dan de schijnbare tegenstelling die erin bestaat dat bepaalde nieuwe landen van de EU beter scoren dan onze hoofdstad op het vlak van de toepassing van de ICT in het dagelijkse leven van hun burgers, van de dynamiek van hun economie en van de efficiëntie van hun overheidsdiensten. Deze voorbeelden getuigen van de krachtige mogelijkheden die de ICT bieden als hefboomen voor ontwikkeling.

De ICT passen perfect in het kader van het economische herstel, of dit nu via de netwerkinfrastructuur in de ruime zin is, zoals voor de specifieke ontplooiingen ervan, naar het voorbeeld van het Multimediaplan, of via de publieke innovatie die op de ondersteunende en ontwikkelde technologieën gebaseerd is (on line diensten en oplossingen, Green IT, machine-to-machine via de IPv6).

Het CIBG onderstreept verder het belang voor het Gewest om actie te ondernemen in de volgende vakgebieden:

- Het onderwijs en de opleidingen voor de Brusselaars, met name de jonge Brusselaars, vormen een sleuteldossier, waarin het Gewest moet investeren en waarvoor het de onontbeerlijke mogelijkheden of garanties moet verkrijgen om de vaardigheden van de Brusselaars af te stemmen op de specifieke vereisten van de arbeidsmarkt in hun Gewest omstreken;
- De openstelling van de gewestelijke telecommunicatiemarkt moet worden afgerond door er alle betrokken partijen in te integreren, in het bijzonder de kabeldistributeurs, om zo in Brussel de kosten van deze diensten die absoluut noodzakelijk geworden zijn, te beperken en de prestaties van de dienstverleners te verhogen;

- De integratie van de ICT in de werking van de besturen met het oog op een hogere efficiëntie moet worden voortgezet op basis van meetbare doelen en door te steunen op de welwillendheid van de beleidsmakers.

Naast de acties die ondernomen moeten worden, is het belang voor het Gewest bij uitstek van politieke aard. Zijn toekomstige regering moet zijn verantwoordelijkheid opnemen om binnen het Gewest zijn krachten te bundelen en de barrières van de persoonlijke belangen op te heffen: een strategisch plan voor de ICT vereist samenhang en steunt op het schaafeffect van een bevolking van meer dan 1 miljoen inwoners en op een sterke economie met meer dan 75.000 ondernemingen die op een oppervlakte van 162 km² geconcentreerd zijn.

Het Gewest moet ook over zijn grenzen heen optreden. Ongeacht de reikwijdte van de bevoegdheden die de huidige institutionele hervormingen er op termijn aan zullen toekennen, zal het Gewest in zijn betrekkingen met de federale Staat en de gefedereerde entiteiten zowel zijn specifieke noden als zijn bijdrage aan de welvaart voor iedereen in België, verder moeten laten gelden.

Kortom, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet de ICT aandurven, wat impliceert dat allerlei vormen van zwakheid en verbrokkeling die de ontwikkeling van de ICT afremmen, tot een minimum herleid moeten worden, maar ook dat het zichzelf moet overtuigen van het belang van de ICT om zijn ambities waar te maken. Het CIBG staat ten dienste van de regering van het Brusselse Gewest en van alle gewestelijke en lokale spelers om dit programma te volbrengen.

DE KATERNEN VAN HET CIBG

Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest heeft als taak het gebruik van informatica- en communicatietechnieken te organiseren, te promoten en te verspreiden zowel bij de plaatselijke overheden als bij de verschillende besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het Centrum heeft binnen deze context als opdracht te informeren, met name door de publicatie van Katernen die een beeld vormen van zijn activiteiten, projecten of de evolutie van de technologieën.

RECENTE PUBLICATIES:

2008

Katern 29 - Het Multimediaplan voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1998-2008: balans en perspectieven

2007

Katern 28 - Scenario voor een draadloos stadsnetwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Katernen van het CIBG zijn beschikbaar in elektronisch formaat en te vinden op www.cibg.irisnet.be.

Voor meer informatie m.b.t. de Katernen van het CIBG, schrijft u naar communicatie@cibg.irisnet.be

Verantwoordelijke uitgever: Michel Boland
CIBG
Kunstlaan 21 – 1000 Brussel
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07
www.cibg.irisnet.be – info@cibg.irisnet.be