

Strategische studie geïntegreerd e-government

hefboom voor een e-government aanpak voor, door en met lokale besturen

Studie opgemaakt in opdracht van [CORVE](#)

E-government Vlaanderen
CORV@ - Coördinatieceel Vlaams E-government

IBM België
Woluwe Garden
Woluwedal 22
1932 Sint-Stevens-Woluwe

IBM contactpersoon: Eddy Peeters
Associate Partner

4 juli 2007

Inhoudstabel

1	Inleiding, doel van het project	3
2	Vaststellingen bij het lokale e-government	4
2.1	Vaststellingen op lokaal vlak	4
2.1.1	e-government lokaal: diverse ervaringen en een diversiteit aan inzichten	4
2.1.2	e-government lokaal: sterk afhankelijk van de 'plaats' van ICT in het lokale bestuur	5
2.2	Vaststellingen bij de relatie tussen het lokale bestuur en ICT-dienstenleveranciers	5
2.2.1	Lokaal bestuur versus ICT-dienstenleverancier: een (on)afhankelijke relatie	5
2.2.2	Lokaal bestuur versus ICT-dienstenleverancier: gebrek aan integratie tussen diensten	6
2.2.3	ICT-dienstenleveranciers: spelers op een beperkte markt	6
2.3	Vaststellingen bij de relatie tussen het lokale bestuur en de bovenlokale besturen	7
2.3.1	e-government bovenlokaal: het gemis aan een e-government aanpak voor, door en met lokale besturen	7
2.3.2	e-government bovenlokaal: een verhaal van vele initiatieven en evenveel (?) realisaties	7
2.3.3	e-government bovenlokaal: een gebrek aan normen en standaarden	7
2.3.4	e-government bovenlokaal: dezelfde gegevens worden op verschillende manieren gevraagd, gebruikt en (niet-)gedeeld	8
3	Krachtlijnen voor een Vlaamse e-government aanpak met lokale besturen	9
3.1.1	Krachtlijn 1: meer structurele samenwerking organiseren	9
3.1.2	Krachtlijn 2: interactieve communicatie over e-government projecten en initiatieven opzetten	10
3.1.3	Krachtlijn 3: streven naar maximale gegevensdeling binnen en tussen overheden	10
3.1.4	Krachtlijn 4: gemeenschappelijke normen en standaarden afspreken en het gebruik verplichten	11
4	Strategische projecten voor een Vlaams lokaal e-government beleid	12
4.1	Strategisch project 1: het opstellen van een gezamenlijke producten- en dienstencatalogus	14
4.2	Strategisch project 2: de oprichting van een e-government competentiecentrum	17
4.3	Strategisch project 3: authentieke gegevensbronnen	19
4.4	Strategisch project 4: uitbreiden van het Magda-platform	22
4.5	Strategisch project 5: identificatie, authenticatie en autorisatie	25
4.6	Strategisch project 6: open standaarden voor e-government	27
4.7	Strategisch project 7: het lanceren van 'VIP lokaal'	30

1 Inleiding, doel van het project

E-government staat voor het inzetten van nieuwe technologieën in combinatie met organisatorische veranderingen, met als doel het verbeteren van de dienstverlening naar de burger en het bedrijf. Het is een krachtig middel om openbare diensten een betere kwaliteit te doen leveren, procedures te vereenvoudigen, wachttijden terug te dringen en de kosteneffectiviteit te verbeteren. Het is een manier om de productiviteit van overheidsdiensten op te voeren en de transparantie en verantwoordingsplicht van overheden te versterken. Doorheen de jaren is het inzicht gegroeid dat hiervoor een sterke samenwerking nodig is tussen de verschillende overheden. Wie de burger of het bedrijf centraal stelt in de dienstverlening, doorbreekt automatisch de grenzen tussen overheden en overheidsniveau's. Het objectief van e-government, namelijk een meer efficiënte en effectieve dienstverlening, kan maar tot realisatie komen door een verregaande samenwerking van de verschillende overheden.

Dit rapport vormt het sluitstuk van de 'strategische studie voor een geïntegreerd e-government' uitgevoerd door IBM in opdracht van de Coördinatieceel Vlaams e-government (CORVE) van de Vlaamse overheid.

Het doel van het project werd omschreven als: "CORVE wil samen met de provincies en gemeenten de e-governmentprioriteiten vastleggen voor de komende jaren d.m.v. een studie die concrete projecten en actiepunten naar voor brengt die passen binnen een interbestuurlijke e-governmentstrategie. De studie wil deze integratie sturen door projecten:

- die een vereenvoudiging van de dienstverlening naar de bedrijven en burgers met zich mee brengen;
- en die de integratie van (inter-)bestuurlijke gegevensuitwisseling (zowel alfanumerieke als geografische data) bewerkstellingen".

Belangrijk hierbij was:

- het peilen naar wensen en noden van lokale besturen in het kader van e-government;
- het opzetten van een actieprogramma om daaraan tegemoet te komen, eerder dan het uitwerken van een studiedocument;
- het concentreren op een beperkt aantal strategische projecten en hun onderlinge samenhang;
- het creëren van een groter draagvlak met het oog op het verkrijgen van de nodige aandacht (vertaald in mensen en middelen) om de strategische projecten te kunnen realiseren.

De kern van dit rapport is de voorstelling van 7 strategische e-government projecten. De voorgestelde projecten geven een antwoord op een aantal opvallende vaststellingen en pijnpunten bij de huidige situatie van e-government op lokaal (en bovenlokaal) vlak. Die vaststellingen werden bij elkaar gebracht in groepsgesprekken met lokale besturen, interviews met ICT-dienstenleveranciers en werksessies met leden van de stuurgroep. Vervolgens werden ze vertaald in een aantal krachtlijnen voor een Vlaams e-governmentbeleid voor lokale besturen. De voorgestelde projecten zijn van uitermate belang voor de verdere ontwikkeling van e-government binnen de Vlaamse overheden en met de lokale besturen.

2 Vaststellingen bij het lokale e-government

De hierna volgende vaststellingen bij het lokale e-government, zijn een samenvatting van 4 rondetafelgesprekken met een 30 tal lokale besturen en 6 interviews met ICT-dienstenleveranciers. Voor een meer uitgebreide toelichting bij de concrete aanpak (methodiek) verwijzen we naar de bijlage.

De rondetafelgesprekken en de interviews gaven een vrij gelijkaardig beeld van de huidige ervaringen inzake e-government. We kunnen dus stellen dat zowel lokale besturen als dienstenleveranciers dezelfde noden ervaren. We vatten deze vaststellingen samen in drie groepen:

- vaststellingen op lokaal vlak;
- vaststellingen bij de relatie lokaal bestuur versus ICT-dienstenleverancier;
- vaststellingen bij de relatie tussen het lokale bestuur en de bovenlokale besturen.

2.1 Vaststellingen op lokaal vlak

2.1.1 E-government lokaal: diverse ervaringen en een diversiteit aan inzichten

Het pallet aan ervaringen en ambities in lokaal e-government is divers en zeer gevarieerd. Dit maakt dat gesprekken en discussies over e-government al eens verwarrend en/of chaotisch kunnen zijn. Dit heeft uiteraard te maken met het feit dat lokale besturen geen homogeen geheel zijn, maar meer nog met het gegeven dat e-government een verhaal in fasen is. De initiatieven die lokale besturen nemen of willen nemen rond e-government, situeren zich op verschillende momenten in de evolutie van e-government (volgens Gartner):

- een eerste fase is het beschikbaar stellen van informatie op het internet. Documenten kunnen op een lokale printer uitgedrukt worden, maar moeten fysisch opgestuurd/binnengebracht worden op de gemeente;
- in een tweede fase kan de applicatie (e-loket) rekening houden met het profiel en de gegevens ingebracht door de gebruiker. Er is een vorm van communicatie tussen de burger/het bedrijf en het elektronisch loket. Maar bij de verdere afwerking van het dossier worden de gegevens opnieuw ingegeven in andere toepassingen;
- de derde fase lost dit probleem op door te voorzien in het doorgeven van de informatie van de ene toepassing naar de andere, binnen het domein;
- in de vierde fase laat de technologie toe om een architectuur op te zetten waarbij men gegevens kan uitwisselen met willekeurige applicaties. Zelfs als deze applicaties nog niet gekend zijn op het ogenblik van de uitwerking van het concept.

De lokale besturen herkennen zich in hierin.

Sommige lokale besturen worstelen met interne gegevensdeling tussen hun gemeentelijke diensten onderling, of concentreren hun e-governmentstrategie op het opzetten van een website met een e-loket voor het downloaden van formulieren. Het

verschil in kennis en ervaring bemoeilijkt de communicatie tussen lokaal bestuur en ICT-dienstenleverancier, maar ook binnen het bestuur en tussen de besturen onderling.

Vooraf in fase 2 wegen de investeringskosten dikwijls nauwelijks op tegenover de baten.

Er is evenwel veel visie nodig om als lokaal bestuur naar fase 3 te evolueren. De kloof tussen fase 2 en fase 3 is dan ook het grootst. Oorzaak hiervan is het feit dat burger en bedrijf geen onmiddellijk verschil waarnemen in de manier van werken bij fase 2 en bij fase 3. Dit maakt het moeilijker om de investeringen te verantwoorden. De investeringen worden nochtans ruimschoot gecompenseerd door voordelen die voortvloeien uit het: stroomlijnen van het onderliggende proces: vergroten van de efficiëntie, verminderen van de fouten en het verkorten van de doorlooptijd voor de dossierverwerking. Dit vertaalt zich in het verhogen van de kwaliteit van de diensten aan burger en bedrijf.

Fase 4 kan enkel bereikt worden indien de technologie omkaderd wordt door samenwerking tussen de besturen, bovenlokaal en lokaal.

2.1.2 E-government lokaal: sterk afhankelijk van de 'plaats' van ICT in het lokale bestuur

De visie die het lokaal bestuur heeft omtrent informatica en daaraan gekoppeld de positie van de ICT-dienst in de organisatie van het bestuur bepaalt sterk het 'e-government niveau' van het lokale bestuur. Hoe minder visie er bij het bestuur aanwezig is, hoe meer de ICT-verantwoordelijken enkel kan bezig zijn met de dagelijkse problemen van de informatica. Dit in tegenstelling met besturen waar de ICT-verantwoordelijken betrokken worden bij het beleid, of met besturen die visie hebben omtrent ICT en weten waar ze naar toe willen op gebied van e-government. ICT binnen lokale besturen is een heterogeen verhaal. Het gaat hier van verschillen in budgetten, over aandacht of geen aandacht van het politieke beleidsniveau voor ICT-ontwikkelingen of -toepassingen ... tot weerbaarheid tegen of stimulans voor vernieuwing (op ICT-vlak) binnen het lokale bestuur zelf. Zonder extra stimulans of ondersteuning zal de e-government ontwikkeling binnen lokale besturen op een te laag groeipad blijven.

De discussies tijdens de rondetafelgesprekken met lokale besturen, waren verhelderend over de plaats en het belang van ICT bij deze besturen. Lokale besturen worstelen vaak met de concrete invulling van ICT-diensten: middelen ontbreken, (politieke) aandacht voor de meerwaarde die ICT kan aanreiken is ondermaats, kennis en inzicht in de mogelijkheden is soms onbestaande. Nochtans zijn de ambities er wel en overklassen de inspanningen van diverse medewerkers en verantwoordelijken van lokale besturen de hen aangereikte beschikbare marge. Verschillende deelnemers aan de rondetafel gesprekken waren daarvan levende getuigen.

2.2 Vaststellingen bij de relatie tussen het lokale bestuur en ICT-dienstenleveranciers

2.2.1 Lokaal bestuur versus ICT-dienstenleverancier: een (on)afhankelijke relatie

Verschillende gemeenten beschikken niet over een gedegen technologische kennis, en hebben niet de middelen om een ICT-dienst uit te bouwen. Dit gebrek tracht men op te vangen door een nauwe samenwerking met een ICT-leverancier. Deze huisleverancier voorziet zowel applicaties als pc's, servers, printers, netwerk en diensten,...

Deze gemeenten zijn trouw aan de huisleverancier, omdat ze ervan uitgaan dat ze zo tenminste garanties hebben over de uitwisselbaarheid van gegevens, minder kans

hebben op conflicten tussen de applicaties en om te vermijden dat verschillende partijen de verantwoordelijkheid doorschuiven naar de andere. Ze kiezen enkel voor een andere leverancier wanneer het softwarepakket niet aangeboden wordt door de huisleverancier.

In hun studie 'Diffusie van ICT in kleine Vlaamse gemeenten' in het kader van Steunpunt Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen vatten Sabine Rotthier, Elke Boudry en Filip De Rynck dit als volgt samen: "De in het verleden gedane investeringen bepalen voor een groot deel de toekomstige beslissingen. We spreken hier van path dependency. Dit houdt in dat eenmaal men voor een pakket van een leverancier heeft gekozen een bepaalde weg is ingeslagen. Men kan in de toekomst niet meer met eender welk pakket verder werken indien men wil uitbreiden."

2.2.2 Lokaal bestuur versus ICT-dienstenleverancier: gebrek aan integratie tussen diensten

Binnen de lokale besturen is er een grote zelfstandigheid van de verschillende diensten (bevolking, ruimtelijke ordening, secretariaat,...). Deze zelfstandigheid heeft als gevolg dat gegevens per dienst bijgehouden worden. Daarenboven leidt deze zelfstandigheid ook vaak tot de aankoop van applicaties bij verschillende leveranciers.

Uitwisseling van gegevens blijkt een moeilijke klus te zijn: gegevens zijn niet altijd opgeslagen in een open formaat, formaten van de gegevens zijn weinig uitwisselbaar (datumvelden, definities van een adres, dubbels....). Zelfs binnen de portfolio van de leveranciers is er in vele gevallen niet voorzien in de consolidatie en integratie van gegevens tussen de verschillende applicaties.

Integratie van gegevens tussen de applicaties is niet vanzelfsprekend. Integratie van gegevens tussen applicaties van verschillende leveranciers is dit al helemaal niet. Telkens wanneer er nood is aan integratie, maakt dit deel uit van duur maatwerk. Omdat deze aanpassingen specifiek zijn voor één klant, is deze software niet opgenomen in het onderhoudspakket van de ICT-dienstenleverancier en loopt de klant het risico additionele ontwikkelkosten te moeten betalen telkens een van beide leveranciers een upgrade van zijn software plant. Gevolg hiervan is een toename van de investeringskosten die door het lokaal bestuur niet in te schatten valt.

2.2.3 ICT-dienstenleveranciers: spelers op een beperkte markt

De markt voor ICT-diensten aan lokale besturen wordt gekenmerkt door een beperkt aantal leveranciers. Bijzonder is dat er zo goed als geen buitenlandse concurrenten aanwezig zijn op dit (stabiel) segment. De reden hiervoor is wellicht de specifieke regelgeving en een beperkt afzetgebied.

De markt van de lokale besturen is eveneens een beperkte markt: er komen geen gemeentes bij en er zullen niet onmiddellijk gemeentes/steden verdwijnen. Het vergroten van marktaandeel voor een dienstenleverancier kan enkel gebeuren door het overnemen van het aandeel van een andere ICT-dienstenleverancier, het ontwikkelen van nieuwe segmenten (vb GIS), of het overnemen van andere leveranciers of bedrijven. Begrijpelijk dat de ICT-dienstenleveranciers hun marktaandeel beschermen en proberen te voorkomen dat hun klanten bij andere leveranciers moeten shoppen.

2.3 Vaststellingen bij de relatie tussen het lokale bestuur en de bovenlokale besturen

2.3.1 E-government bovenlokaal: het gemis aan een e-government aanpak voor, door en met lokale besturen

Samenwerking tussen overheden wordt als een conditio sine qua non voor de ontwikkeling van e-government bestempeld. Dit besef heeft zich de laatste jaren vertaald naar samenwerkingsovereenkomsten tussen federale en regionale overheden.

Het is evenwel verbazend te merken dat deze samenwerking maar met mondjesmaat vorm krijgt naar de lokale besturen. Lokale besturen staan dicht (het dichtst?) bij burger en bedrijf. Lokale besturen zijn in het overgrote deel van de dienstverlening van de overheid, het eerste contact met burger en bedrijf. Een groot deel van de dienstverlening die de lokale besturen aanbieden, wordt volledig of gedeeltelijk gestuurd door hogere overheden. Inschakeling van lokale besturen in een Vlaamse e-government beleid is alleen al vanuit deze invalshoek verantwoord.

2.3.2 E-government bovenlokaal: een verhaal van vele initiatieven en evenveel (?) realisaties

Verschillende bestuurlijke niveau's nemen initiatieven. Soms gaat het zelfs om gelijkaardige initiatieven binnen eenzelfde domein. Een voorbeeld: op dit ogenblik zijn zowel de Europese commissie, FEDICT, RSZ en de Vlaamse overheid druk doende eigen standaarden te bepalen voor identificatie, authenticatie en autorisatie van gebruikers. De systemen worden onafhankelijk van elkaar op punt gezet. Zowel voor lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers is dit verwarrend en duur. Welk systeem moeten de besturen/ICT-dienstenleveranciers kiezen, of moeten ze conform zijn met de verschillende systemen? Het lijkt duidelijk dat het creëren van één generieke interface goedkoper zal zijn dan viermaal de oefening te maken.

Opgemerkt wordt daarbij dat de verschillende initiatieven aangekondigd worden, maar dat deze niet altijd tot resultaten geleid hebben. De communicatie gebeurt vaak vroeg en is meestal vaag. Meer concreet verwijst men naar het opstellen van authentieke bronnen en het beschikbaar stellen van generieke componenten. Op vandaag zijn nog niet zoveel data ontsloten en koppelbaar.

Door deze manier van werken: de vroege communicatie versus het uitblijven van concrete resultaten, worden de verwachtingen hoog ingesteld. Door de lange 'wachtijd' en het gebrek aan betrokkenheid, ontstaan er vaak verkeerde inschattingen van het uiteindelijke resultaat.

2.3.3 E-government bovenlokaal: een gebrek aan normen en standaarden

Vandaag zijn er weinig tot geen standaarden en normen beschikbaar. Dit maakt dat elkeen zijn eigen technische en andere krijtlijnen uittekent en oplegt. Sommige lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers verwijzen naar het buitenland waar in bepaalde landen bijzondere decreten en wetten gestemd zijn om onder andere standaarden, generieke componenten en normen af te dwingen.

Zulke duidelijkheid zou zich snel kunnen vertalen in lagere risico's en een hogere dynamiek van e-government. Én lokale besturen én ICT-dienstenleveranciers zijn vragende partij voor duidelijke afspraken en standaarden. Alle betrokkenen zien de voordelen: openheid, flexibiliteit, kosten- en tijdbesparing. CORVE wordt als ideale partner gezien om dergelijke standaarden te sturen.

2.3.4 E-government bovenlokaal: dezelfde gegevens worden op verschillende manieren gevraagd, gebruikt en (niet-)gedeeld

Het gebrek aan integratie binnen de diensten op lokaal vlak, is evenzeer terug te vinden op bovenlokaal vlak. Gegevens en data worden door verschillende overheidsdiensten bij lokale besturen opgevraagd, zonder afwegingen of deze data niet reeds beschikbaar zijn op andere diensten of departementen. Dit creëert frustratie en maakt samenwerking tussen verschillende overheden minder constructief.

Lokale besturen zijn vaak de bron voor allerlei informatie. Daarom krijgen lokale besturen van verschillende departementen, agentschappen en ministeries het verzoek - of worden verplicht - om gegevens door te geven. Dit creëert het vermoeden dat verschillende kopieën van dezelfde gegevens bijgehouden worden. Hoe meer kopieën van gegevens bewaard worden, hoe meer inspanningen er moeten geleverd worden om de gegevens accuraat te houden.

Een 'klacht' van lokale besturen is dat vaak dezelfde informatie, al of niet licht gewijzigd, bij hen wordt opgevraagd door verschillende entiteiten van dezelfde Vlaamse overheid. Ook wordt vaak te veel aan informatie opgevraagd, vanuit een 'voorzichtigheidsprincipe' dat 'te veel' te verkiezen valt boven 'te weinig'. Dit werkt frustrerend bij lokale besturen en remmend op de interbestuurlijke samenwerking onder andere doordat de informatie die men verzamelt niet steeds terugvloeit naar het lokale bestuur of omdat er met deze data niets gebeurt.

Het opzetten van authentieke bronnen moet leiden tot een win-win situatie wil men gegevensdeling aanmoedigen. Betrokkenheid van de verschillende partijen moet leiden tot een win-win situatie. Voor wat hoort wat. Het gaat niet op dat de lokale besturen de gegevens moeten aanleveren en daarna moeten betalen om deze gegevens te consulteren en zelfs verplicht worden die te consulteren.

Bij afwezigheid van deze win-win krijgen we wansituaties: gegevens zullen niet meer geüpdate worden of er ontstaan alternatieve circuits voor registers en authentieke bronnen.

Het principe van eenmalige gegevensopvraging zou van toepassing moeten zijn voor de besturen onderling. Een lokaal bestuur zou maar één keer de gegevens van een persoon, een bedrijf of een terrein moeten ingegeven. De hogere overheid (provinciaal, Vlaams,...) zou daarbij kritischer voor zichzelf moeten zijn: vraag die info die nodig, noodzakelijk is en in verhouding staat met het resultaat waarvoor je het gegeven wenst te gebruiken.

3 Krachtlijnen voor een Vlaamse e-government aanpak met lokale besturen

Niet alleen werd er in de gesprekken en interviews gevraagd naar concrete ervaringen maar tegelijkertijd werd er gezocht naar de verwachtingen die lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers hebben ten overstaan van de Vlaamse overheid inzake e-government. Ook hier lopen deze sterk gelijk tussen lokale besturen enerzijds en ICT-dienstenleveranciers anderzijds. Bovendien werden door de lokale besturen een reeks concrete e-government projecten voorgesteld op de rondetafelgesprekken (zie bijlage).

De verwachtingen en projectvoorstellen zijn evenveel aanzetten tot concrete acties van de Vlaamse overheid om e-government een nieuwe impuls te geven. Om de vertaling te kunnen maken naar strategische projecten, hebben we de vaststellingen (en verwachtingen) samengebracht tot krachtlijnen voor een Vlaamse e-government aanpak met lokale besturen.

3.1.1 Krachtlijn 1: meer structurele samenwerking organiseren

Het stimuleren van samenwerking wordt als absolute voorwaarde naar voor geschoven. Deze samenwerking moet op diverse plaatsen tot stand worden gebracht:

- tussen lokale besturen: er is nood aan meer intergemeentelijke samenwerking. Over het nut van het delen van kennis en ervaring, het uitwisselen van gegevens, het delen van kosten bij het ontwikkelen van generieke componenten en het afstemmen van gelijke behoeften is er grote consensus. De Vlaamse overheid kan door het stimuleren en in de kijker zetten van e-government projecten voor de nodige dynamiek zorgen ook op lokaal vlak;
- binnen de Vlaamse overheid: binnen het domein e-government vertegenwoordigt CORVE de Vlaamse overheid. Men verwacht dat CORVE in deze rol ook kan optreden voor de ganse Vlaamse overheid en richtinggevend kan zijn naar zowel departementen en agentschappen. Dit zou voor gevolg hebben dat op het Vlaamse niveau een uniforme omgeving gecreëerd wordt op basis van dezelfde pijlers: eenmalige gegevensopvraging en maximale gegevensdeling die gebruik maakt van dezelfde open standaarden, normen en componenten;
- tussen lokale besturen en bovenlokale besturen: ook en vooral zal de samenwerking tussen het lokale bestuur en de bovenlokale besturen sterk moeten uitgewerkt worden. Elke gemeente in Vlaanderen, groot of klein, is verondersteld dezelfde diensten aan te bieden (de intercommunale Leiedal schat het aantal diensten op 750), een boekhouding te voeren en haar personeel te managen. De lokale besturen hebben de indruk dat 100 keer opnieuw het warm water wordt uitgevonden en dat dit 100 keer opnieuw betaald wordt.

Lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers formuleren de nood om maximaal de generieke componenten van producten, diensten en achterliggende processen op een gemeenschappelijke wijze uit te werken en ter beschikking te stellen.

Zo zou het wenselijk (en verplicht) moeten zijn dat bij uitvaardiging van een decreet, de decreetgever ook het proces dat achterliggend is op het decreet, in kaart zou brengen. Of nog, zo kan het delen van best-practices en ervaringen een eenvoudige manier zijn om generieke elementen van bepaalde processen te delen met anderen.

Verwonderlijk is dit alles niet omdat e-government staat voor organisatorische veranderingen. e-government doet overheden anders werken, doet medewerkers van de verschillende besturen anders omgaan met informatie. Succesvol e-government verandert procedures, processen en organisaties.

3.1.2 Krachtlijn 2: interactieve communicatie over e-government projecten en initiatieven opzetten

Eén vaststelling ging als een rode draad doorheen het hele project: de behoefte aan communicatie. Alle betrokkenen hebben aangedrongen op interactieve 'communicatie'. Ze wensen geïnformeerd te worden over de projecten en initiatieven die komende zijn, zodat ze zich hierop kunnen voorbereiden. Lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers verkiezen een communicatie die interactief is, dit in tegenstelling tot statische informatie bijvoorbeeld informatie die op een website gepubliceerd wordt. Er is een overaanbod aan informatie, maar daarom is er nog geen communicatie.

Op de eerste plaats is het belangrijk dat de juiste informatie tijdig terechtkomt bij de juiste doelgroep. Pers, internet, infodagen,... tal van middelen zijn beschikbaar om ervoor te zorgen dat alle partijen op tijd toegang hebben tot die informatie die hen toelaten om hun job/taak nog beter en efficiënter te vervullen. Op de tweede plaats is het belangrijk dat informatie en kennis op een actieve wijze kan gedeeld worden. Discussies, gesprekken, workshops en opleidingen kunnen ervoor zorgen dat de informatie actief wordt gebruikt.

Dit laatste was overigens een (aangename) vaststelling tijdens de rondetafelgesprekken. Het feit dat lokale besturen de gelegenheid kregen om hun ervaringen inzake e-government te delen met anderen, werd zeer positief bevonden. Dit bleek ook zo bij de verschillende interviews bij de ICT-dienstenleveranciers. Vaak werden deze aangegrepen om informatie over Magda, CORVE, VIP projecten en dergelijke te delen.

3.1.3 Krachtlijn 3: streven naar maximale gegevensdeling binnen en tussen overheden

De basis voor geïntegreerde dienstverlening tussen en binnen overheden zijn de authentieke gegevensbronnen. Authentieke gegevens zijn gegevens die voor een groep gebruikers gemeenschappelijk zijn en als uniek beschouwd worden. Authentieke gegevensbronnen worden omschreven als databanken waarvan het beheer is toevertrouwd aan een hiervoor aangestelde beheersdienst die op basis van bindende afspraken het mandaat heeft om in deze databank betrouwbare gegevens te verzamelen, te beheren en ter beschikking te stellen van derden. Het 'authentiek karakter' van de data maakt dat deze betrouwbaar en als unieke bron kunnen worden aangewend en ingezet. Eens de informatie in deze vorm is verwerkt, kan de authentieke data worden aangesproken en hoeven dezelfde gegevens niet opnieuw te worden ingebracht of bij de burger of het bedrijf opnieuw opgevraagd.

Met het initiatief 'Magda' heeft de Vlaamse overheid een eerste en belangrijke stap gezet naar een integratieplatform binnen de Vlaamse overheid. Zij die 'Magda' kennen, zijn vol lof over de verdiensten van het Magda-initiatief. Alle partijen verwachten, hopen en dringen aan dat dit platform verder uitgebreid wordt met nieuwe authentieke verrijkte gegevens enerzijds en naar andere gebruikers, in het bijzonder de lokale besturen, anderzijds.

Deze initiatieven worden vooral verwacht op het vlak van het ontsluiten van authentieke gegevensbronnen. Verder worden vooral initiatieven op het vlak van geografische informatie deling en verspreiding verwacht.

In tegenstelling met de toegang tot de registers van de federale overheid, is vandaag de toegang tot de authentieke bronnen van de Vlaamse overheid kosteloos. Dit aspect wordt ten zeerste geapprecieerd en nodigt uit voor een constructieve samenwerking. Bij een interbestuurlijke samenwerken is aangeraden om een transparante kostenstructuur op te zetten. Dit laat toe om de mogelijke kosten aan de dragers te alloceren.

3.1.4 Krachtlijn 4: gemeenschappelijke normen en standaarden afspreken en het gebruik verplichten

Lokale besturen en ICT-dienstenleveranciers dringen aan op duidelijkheid rond normen en standaarden: enerzijds het afspreken en beschikbaar stellen van normen en standaarden, anderzijds het afdwingbaar maken van deze normen en standaarden met de garantie dat deze algemeen gebruikt zullen worden en stabiel blijven. Duidelijke en accurate communicatie en één centraal Vlaams aanspreekpunt zijn voor de verdere ontwikkeling cruciaal.

Normen en standaarden die de uitwisseling van de gegevens vereenvoudigen en stimuleren. Dit kan gaan van nauwkeurige instructies in verband met de opbouw van een "adres" tot en met de technische beschrijving over de parameters van generieke componenten, en eventueel het formaat van een document.

De mate waarin de ICT-dienstenleveranciers betrokken zullen worden bij het bepalen van deze standaarden, is belangrijk. Het gevoel dat het een 'open standaard' is waar men bij betrokken was, zal zeker de bereidheid om deze standaard op te volgen, vergroten. Beschikbaarheid en duidelijkheid van de normen en standaarden maken integraal deel uit van deze krachtlijn.

4 Strategische projecten voor een Vlaams lokaal e-government beleid

Er worden 7 strategische projecten voorgesteld. De projecten zijn strategisch omdat ze bepalend zijn voor de verdere evolutie van e-government in Vlaanderen. In die zin vervullen ze een hefboomfunctie.

Deze 7 projecten geven concreet vorm aan de vier krachtlijnen voor een Vlaams e-government beleid voor lokale besturen:

- *krachtlijn 1 'organiseer meer samenwerking'*, wordt inhoud gegeven door het project 'opstellen van een gezamenlijke producten- en dienstencatalogus';
- *krachtlijn 2 'interactieve communicatie'*, wordt omgezet in het project 'oprichting van een e-government competentiecentrum';
- *krachtlijn 3 'streef naar maximale gegevensdeling'*, krijgt vorm door de projecten 'authentieke gegevensbronnen' en 'het uitbreiden van het Magda-platform';
- *krachtlijn 4 'gemeenschappelijke normen en standaarden'* wordt rechtstreeks vertaald in het projecten 'open standaarden' en 'identificatie, authenticatie en autorisatie'.



De projecten geven aan specifieke krachtlijnen concreet vorm, maar dragen in zich ook aspecten van de andere krachtlijnen.

De projecten 'authentieke gegevensbronnen', 'uitbreiden van het Magda-platform', 'open standaarden' en 'identificatie, authenticatie en autorisatie', kunnen als de technologische ruggengraat van de e-government aanpak samengevat worden. Zij hebben een eerder technisch karakter (hoewel ook daarin de businesskant niet geheel ontbreekt). Zulke stevige ruggengraat is noodzakelijk voor de groei en het gebruik van e-government.

Om de dynamiek te creëren in een e-government aanpak voor lokale besturen, stellen we een 7^{de} project voor: het lanceren van een oproep tot Vlaamse integratieprojecten voor lokale besturen, dit naar analogie met de VIP projecten binnen de Vlaamse overheid. De VIP projecten werden door CORVE in het leven geroepen om vernieuwende e-government initiatieven te ondersteunen d.m.v. samenwerking op het vlak van gegevensuitwisseling en kennisdeling. De aanpak is een groot succes. Op 3 jaar tijd werden 70 projecten ingediend. In 2005 en 2006 werden 13 projecten via VIP budgetten financieel ondersteund. De initiatieven en projecten die hiermee zouden kunnen ontwikkeld worden, hebben een meervoudig doel:

- ze realiseren onmiddellijk een betere dienstverlening voor burger en bedrijf;
- ze concretiseren de beoogde samenwerking tussen Vlaamse overheid en lokale besturen;
- ze zullen de ontwikkeling van de technische componenten stimuleren en meer en meer noodzakelijk maken.

Tenslotte, en van een gans andere aard, stellen we voor om naar het voorbeeld van de intergouvernementele samenwerkingsakkoorden tussen de federale en de regionale overheden, een 'interbestuurlijk samenwerkingsakkoord Vlaamse Overheid, Provincies en lokale besturen' op te stellen en overeen te komen.

Zulk akkoord zou het geheel van voorgestelde strategische projecten de nodige omkadering kunnen bezorgen. Zulk 'generiek' interbestuurlijk samenwerkingsakkoord zou een kristallisatie zijn van het engagement dat de verschillende overheden kunnen en willen nemen om te komen tot concrete realisaties van e-government. Het zou bovendien het vertrouwen tussen de diverse overheden kunnen versterken. Zulk vertrouwen wordt immers als cruciaal beschouwd voor het realiseren van concrete samenwerking.

Van elk van de voorgestelde strategische projecten werd in intensief overleg met de leden van de stuurgroep, een projectfiche gemaakt met daarin toegelicht:

- het objectief van het project;
- de context waarin het project zich bevindt;
- de concrete aanpak van het project;
- een inschatting van middelen en timing;
- en de beoogde baten van het project.

4.1 *Strategisch project 1: het opstellen van een gezamenlijke producten- en dienstencatalogus*

Objectief Het objectief van dit project is te komen tot een gezamenlijke (tussen lokale en bovenlokale overheden) producten- en dienstencatalogus.

Een gezamenlijke **producten- en dienstencatalogus** moet de burger en het bedrijf in staat stellen op één punt eenduidige informatie te krijgen over de gezochte dienst of product.

Context

Een gezamenlijke producten- en dienstencatalogus moet:

- informatie ontsluiten en uitwisselbaar maken over de diensten en producten die de verschillende lokale en bovenlokale overheden aanbieden.
- gestructureerde en systematische informatie bundelen van de verschillende producten en diensten: de naam van de dienst, de doelgroep, de kostprijs, contactgegevens, benodigde formulieren en documenten, enz.
- op technisch vlak ervoor zorgen dat de informatie telkens maar één maal moet worden ingegeven en dat deze op regelmatige wijze geüpdate kan worden (informatie van diverse authentieke bronnen maximaal integreren en ontsluiten.) Het platform waarop de informatie geplaatst wordt moet compatibel zijn met de diverse systemen van de verschillende gebruikers.
- een product zijn van de samenwerking tussen lokale en bovenlokale overheid.
- de link maken tussen front- en backoffice van de dienstverlening aan burger en bedrijf.

Verskillende lokale en provinciale overheden hebben reeds inspanningen geleverd naar het opmaken van een producten- en dienstencatalogus.

Initiatieven op het vlak van één geïntegreerde producten- en dienstencatalogus werden reeds genomen. De Vlaamse Infolijn en Leiedal speelden hierin een belangrijke rol, samen met de stad Kortrijk, Digipolis, het VVSG en een dertigtal lokale besturen.

Voor de realisatie van deze producten- en dienstencatalogus werden vier krijtlijnen uitgetekend:

- het project dient stapsgewijs gerealiseerd, gestuurd vanuit de logica van de burger en met respect voor de autonomie en de draagkracht van de betrokken besturen;
 - de diverse besturen dienen bereid te zijn om kennis en goede praktijken uit te wisselen, te leren en oog te hebben voor elkaars toegevoegde waarde;
 - een degelijk en door alle deelnemers gedragen organisatiemodel moet opgericht worden, met een managementsraad, een stuurgroep, werkgroepen en een projectteam;
-

-
- de financiële lasten dienen verdeeld te worden over de verschillende partijen: zowel de Vlaamse overheid als de lokale besturen investeren middelen om het project te doen slagen.
-

Aanpak

Volgende aanpak wordt voorgesteld:

- de uitbouw dient te vertrekken van een consolidatie en analyse van bestaande producten- en dienstencatalogus op de verschillende overheidsniveau's;
 - om de link te realiseren tussen de inhoud (content) en de technische component (platform), dient het project opgezet te worden als een gezamenlijk initiatief van de Vlaamse Infolijn en CORVE;
 - omwille van het gezamenlijk karakter van de catalogus, moet de samenwerking tussen lokale en bovenlokale overheid zich vertalen in een stuurgroep die samengesteld wordt uit vertegenwoordigers van het lokale en vertegenwoordigers uit het bovenlokale bestuur;
 - het duurzame karakter van een interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus dient gerealiseerd door:
 - de catalogus op een permanente wijze te onderhouden;
 - de catalogus op een permanente wijze te doen aangroeien of aanpassen met de nieuw ontwikkelde diensten of veranderende producten of diensten.
 - de meerwaarde van de producten- en dienstencatalogus dient ten volle te worden gebruikt, door ook (op termijn) de processen die achterliggend zijn aan de verlenging van produkten en diensten mee in scope te brengen. Zo kunnen deze processen op een gemeenschappelijke manier worden uitgewerkt en ter beschikking gesteld:
 - voor de ontwikkeling van ICT-applicaties die beter aansluiten op deze gestroomlijnde processen;
 - voor de verbeterde organisatorische samenhang binnen en tussen verschillende overheden.
-

Middelen/timing

Inschatting van nodige resources:

- 3 VTE met competenties inzake projectleiding en coördinatie, juridische bestuursmatige kennis, technische kennis inzake het beheer van data.

Inschatting van werkingsmiddelen:

- basisfinanciering voor ontwikkeling van de hosting en ontsluiting van authentieke gegevensbronnen: eenmalig € 150.000
- jaarlijks beheer: € 50.000

Doorlooptijd: permanent.

Baten

De baten van dit project liggen in:

- het imago van de overheid welke in belangrijke mate afhankelijk is van juiste informatie die efficiënt de burgers en ondernemingen bereikt;

-
- het efficiënter besteden van overheidsmiddelen: elke gemeente beheert een groot deel dezelfde informatie;
 - de garantie dat de informatie op de website correct en juist is;
 - het feit dat door samenwerking een verdeling van de financiële lasten mogelijk wordt.

4.2 Strategisch project 2: de oprichting van een e-government competentiecentrum

Objectief	<p>Het objectief van dit project is een interactief en actief kennis- en competentiecentrum rond e-government op te zetten en dit vanuit een multidisciplinaire aanpak (niet alleen ICT):</p> <ul style="list-style-type: none">▪ verzamelen van 'best practices' en praktijkvoorbeelden;▪ promoten van e-government bij lokale en bovenlokale overheden;▪ opzetten van initiatieven rond e-government;▪ forum vormen voor discussies en ideeën rond e-government. <hr/>
Context	<p>Momenteel bestaat er in Vlaanderen geen instelling/platform dat én kennis verzamelt en verspreidt én e-government initiatieven promoot of losmaakt bij de lokale besturen.</p> <p>In Nederland vervult ICTU en meer specifiek EGEM (programma binnen ICTU) deze functies:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ICTU werkt in opdracht van overheden aan ICT-vraagstukken met een generiek karakter;▪ beleid wordt hierbij omgezet in concrete projecten;▪ alle bestuursniveau's zijn vertegenwoordigd in ICTU;▪ overheden die opdrachten geven aan ICTU worden deel van de stichting (delen in lusten en lasten);▪ EGEM ondersteunt gemeenten bij het verbeteren van hun dienstverlening en bedrijfsprocessen;▪ EGEM ontwikkelt zelf producten en diensten (vb. standaarden en referentiemodellen);▪ EGEM gaat actief op zoek naar wat gemeenten afzonderlijk ontwikkelden en verspreidt deze kennis;▪ Voor concrete ondersteuning bij de invoering van e-government projecten kunnen lokale besturen gebruik maken van EGEM-i (waarbij de 'i' staat voor 'implementatie'). <p>In Vlaanderen is er het kenniscentrum binnen V-ICT-OR. De ervaringen die deze organisatie ondertussen heeft opgebouwd, kunnen een deel van het beoogde competentiecentrum inspireren.</p> <hr/>
Aanpak	<p>De aanpak van dit project heeft meerdere facetten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ het competentiecentrum dient verankerd te worden binnen de Vlaamse overheid opdat het duurzaam moet zijn en de autoriteit moet hebben om initiatieven op te zetten. Daarom wordt voorgesteld:<ul style="list-style-type: none">▪ dit competentiecentrum op te zetten binnen CORVE;▪ het departement 'Binnenlandse Aangelegenheden' actief te betrekken. <hr/>

-
- betrokkenheid van lokale besturen dient verzekerd, daarom wordt voorgesteld:
 - een vertegenwoordiging van het lokale niveau op te nemen in de stuurgroep (Raad van Bestuur) van het competentiecentrum. Die vertegenwoordiging kan via VVSG en VVP;
 - de mogelijkheid te creëren, via detachering, medewerkers van lokale besturen tijdelijk te laten meewerken in het competentiecentrum.
 - voor het verzamelen en ter beschikking stellen van kennis en best-practices dient een link te worden gelegd met het kenniscentrum van V-ICT-OR.
-

Middelen/timing

Inschatting van nodige resources:

- 2 VTE met competenties inzake projectorganisatie, communicatievaardigheden, bestuurszaken,...

Inschatting van werkingsmiddelen:

- € 100.000 jaarlijks voor het opzetten van studies en ondersteuningsopdrachten.

Doorlooptijd: permanent.

Baten

De baten van het project zijn:

- door deling van kennis en best-practices, het ontwikkelen van een gezamenlijke initiatieven zal de kwaliteit van e-government projecten lokaal (en bovenlokaal) kunnen verbeteren;
- deze georganiseerde samenwerking:
 - creëert een nieuwe dynamiek;
 - zorgt voor een groter draagvlak voor het opzetten van gezamenlijke initiatieven;
 - maakt het mogelijk dat de focus van e-government projecten de 'eigen behoefte' overstijgt;
 - zal het hergebruik van succesvolle e-government initiatieven vergroten.
- het competentiecentrum zal garant kunnen staan voor het bundelen en versterken van innovatie in e-government.

4.3 Strategisch project 3: authentieke gegevensbronnen

Objectief

Dit project heeft als doel gemeenschappelijke gegevens betreffende personen, bedrijven of percelen op te sporen, te structureren en beschikbaar te stellen als authentieke data.

Het is niet de bedoeling om één grote database te bouwen, noch om een grootschalig project op te zetten dat centraal de gegevens beheert.

Het project wil gegevens, die op meerdere plaatsen bijgehouden worden, identificeren en toegankelijk maken. De betrokken partijen zullen gezamenlijk moeten overleggen hoe ze het beheer van deze gegevens kunnen optimaliseren. Er zullen duidelijke afspraken gemaakt moeten worden over eigenaarschap, het beheer van de gegevensbank, de beveiliging van de gegevens, en de rechten en plichten van de gebruikers. Hierbij dient gestreefd naar een evenredige verdeling van lusten en lasten.

Context

Enmalige gegevensopvraging en maximale gegevensdeling zijn een essentiële betrachting van de Vlaamse e-governmentstrategie. 'Authentieke gegevensbronnen' is dan ook één van de pijlers van geïntegreerd e-government. Daarbij raadpleegt men zoveel mogelijk rechtstreeks de 'authentieke gegevensbron'.

Vandaag beschikt de Vlaamse overheid over verschillende authentieke gegevensbronnen. Ter illustratie (en niet exhaustief) verwijzen we naar:

- VKBO (= Verrijkte KruispuntBank voor Ondernemingen). De Vlaamse overheid combineert gegevens uit het KBO met gegevens uit andere databanken (RSZ, jaarrekening, Vlaamse dossierbestanden, vergunningen, enz).
- VKBP (Verrijkte KruispuntBank voor Personen). De basissignaletiek wordt aangeboden, verrijkt met extra-informatie afkomstig uit verschillende Vlaamse authentieke gegevensbronnen (persoonsgegevens en beheersgegevens).
- CRAB (Centraal Referentie Adressen Bestand). CRAB is het adressenproject van het agentschap voor geografische informatie Vlaanderen (AGIV). De databank bevat een bestand met huisnummers en straatnamen in combinatie met de geografische positie van de adressen. Dit maakt het mogelijk om een verband te leggen tussen feitelijke gegevens en geografische gegevens.

Bij het opzetten van authentieke gegevensbronnen dient men aandacht te besteden aan volgende punten:

- de gebruikers bepalen het belang en het nut van een initiatief;
- de kwaliteit en volledigheid van de gegevens zijn een maat voor de bruikbaarheid van een authentieke bron;
- het opzetten van de infrastructuur en het initieel opladen van gegevens is een eerste activiteit, maar de data onderhouden is een continu proces en moet men als dusdanig budgetteren;

- lusten en lasten, kosten en baten, moeten evenredig verdeeld zijn;
- de beveiling van de gegevens moet gegarandeerd zijn. De toegang tot de gegevens moet afgeschermd worden en rollen en rechten moeten duidelijk zijn. De gegevens moeten bereikbaar zijn (netwerk en bandbreedte). De gegevens moeten beschikbaar zijn (7 dagen, 24 uren).

Aanpak

Er dient een tweesporenbeleid gevolgd te worden dat enerzijds is gericht op een juridische verankering van de erkenningscriteria en erkenningsprocedure voor authentieke gegevensbronnen en anderzijds is gericht op een ondersteuning van overheidsorganisaties die een gegevensbron willen ter beschikking stellen als authentieke gegevensbron. De financiële middelen dienen om er voor te zorgen dat deze gegevensbron qua veiligheid en juistheid kan voldoen aan de verwachtingen van de overheidsorganisaties binnen de Vlaamse overheid, provincies en lokale besturen.

- spoor 1:

1a juridische verankering van authentieke gegevensbronnen en de procedure voor de vaststelling van authentieke gegevensbronnen;

1b oprichten van een beslissingsorgaan (vb. gemandateerde stuurgroep) die authentieke gegevens erkent en de financieringsvoorwaarden vastlegt (dient worden vastgelegd op decretaal niveau)

- spoor 2: financiële ondersteuning om gegevensbronnen op te krikken naar authentieke gegevensbronnen.

2a financiële middelen voor het opzetten van een projectstructuur om tot de selectie van gegevensbronnen te komen die mogelijkheden hebben tot 'authentieke gegevensbron'

2b financiële middelen om de bijbehorende overheidsorganisaties hierin effectief te ondersteunen.

Het model GIS Vlaanderen is een goed model dat reeds in Vlaanderen bestaat.

Het AGIV heeft als taak authentieke gegevensbronnen voor geografische informatie aan te maken, te ondersteunen en te ontsluiten. CORVE kan op termijn eveneens een rol op zich nemen voor de twee laatste elementen nl. het 'ondersteunen' van overheidsorganisaties die inspanningen leveren om hun gegevensbronnen tot authentieke gegevensbronnen uit te bouwen en het helpen 'ontsluiten' van die authentieke gegevensbronnen.

Timing/middelen

Inschatting van nodige resources:

- 2 VTE: business specialisten en architecten data-design
- 1/5 VTE voor ondersteuning van het beheersmodel

Inschatting van werkingmiddelen : NVT

Doorlooptijd:

- 18 maanden, nodig om het beheersbaarheidsmodel op te zetten, de verschillende workshops uit te voeren, authentieke gegevens te cristalliseren, het samenwerkingsmodel op punt te zetten en de gegevensbank te implementeren.
 - permanent voor de ondersteuning van het beheersbaarheidsmodel.
-

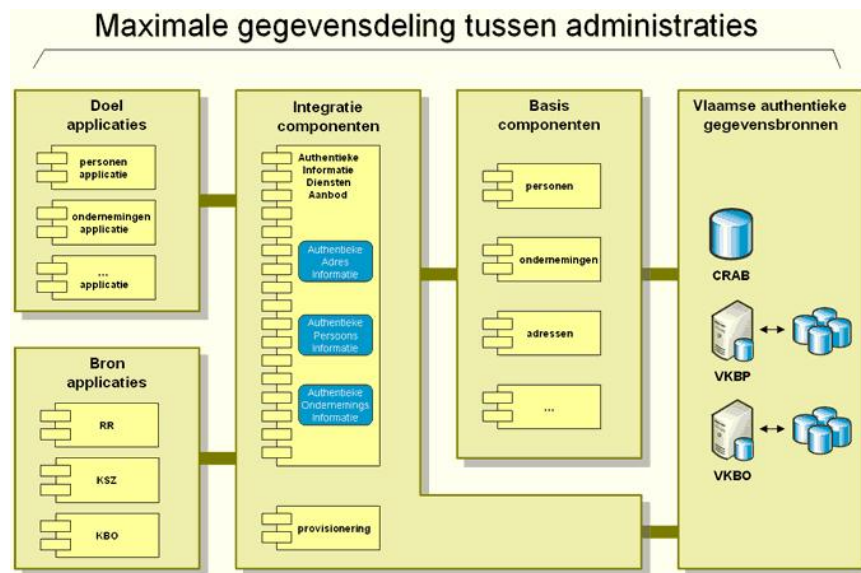
Baten

Het gebruik van authentieke gegevens biedt de volgende voordelen:

- realiseren van éénmalige gegevensopvraging en maximaal hergebruik;
- zekerheid over de juistheid van de gegevens;
- geen kopieën en meervoudige infrastructuur en onderhoud;
- duidelijke afspraken omtrent formaat en beschikbaarheid maakt het eenvoudiger voor de besturen en diensten ;
- een vastgelegde structuur waardoor de onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens vergroot;
- erkenning als authentieke bron kan worden gekoppeld aan 'onderhoudsvoorwaarden' en 'kwaliteitslabeling'.

4.4 Strategisch project 4: uitbreiden van het Magda-platform

Objectief	<p>Dit project heeft als doel:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ het uitbreiden van de diensten van Magda zodat ook lokale besturen gebruik kunnen maken van de diensten van Magda en zodat ook specifieke vragen van lokale besturen naar authentieke gegevensbronnen kunnen beantwoord worden;▪ het uitbreiden van de diensten van Magda zodat ook andere gegevensbronnen kunnen ingesloten worden in het dienstenpakket;▪ het herschalen van de infrastructuur zodat de diensten van Magda kunnen geleverd worden conform de intensiteit van het gebruik;▪ het voorzien van voldoende faciliteiten om de beveiliging van de gegevens te waarborgen. <hr/>
Context	<p>MAXimale GegevensDeling tussen Administraties (Magda) is ontwikkeld door de Vlaamse overheid ter ondersteuning van haar strategie: “eenmalige gegevensopvraging en maximale gegevensdeling” en moet aanleiding geven tot een betere dienst aan burgers en bedrijven. Magda zorgt ervoor dat toepassingen gebruik kunnen maken van authentieke gegevens zonder kennis te hebben van de structuur van de databases enerzijds en de applicaties anderzijds.</p> <p>Het dienstenaanbod groeit naarmate de vraag naar Magda diensten toeneemt.</p> <p>Vandaag stelt Magda een 40-tal diensten beschikbaar die toelaten om gegevens uit de 3 authentieke databronnen te gebruiken (VKBO, VKBP en CRAB – zie project authentieke gegevensbronnen).</p> <p>De diensten worden gratis aangeboden aan de gebruiker en zijn omschreven in een zogenaamd ‘kookboek’.</p> <p>De initiële opzet van Magda voorziet in een gegevensdeling voor administraties van de Vlaamse overheid.</p> <p>Deze gegevensdeling voor administraties heeft éénmalige gegevensopvraging en maximaal hergebruik tot doel.</p> <hr/>



Voor het effectief leveren van deze diensten wordt gebruikt gemaakt van ICT-infrastructuur:

- netwerk voor het transport van aanvraag en gegevens;
- software;
- hardware;
- procedures en logica die de toegang tot de gegevens bewaken.

Indien de Vlaamse overheid de authentieke gegevensbronnen wil ontsluiten voor de lokale besturen moet Magda verder uitgebreid worden zodat 308 lokale besturen kunnen beroep doen op de diensten van Magda:

- meer gebruikers: beheer en veiligheid;
- meer Magda-diensten;
- meer data;
- toegang voor gebruikers van buiten de Vlaamse overheid: ander netwerk, andere rollen en verantwoordelijkheden, andere werktijden.

Aanpak

Dit project heeft 2 sporen:

- spoor 1: huidige authentieke data beschikbaar stellen voor de lokale besturen en de ICT-dienstenleveranciers. Toegang tot meer en andere gebruikers leidt tot een analyse en aanpassing van:
 - computer- en netwerkcapaciteit;
 - operationele ondersteuning 24/7;
 - integratie met omgeving buiten de Vlaamse overheid;
 - beveiliging: aanvraag, toegang en autorisatie;
 - capaciteit van de ondersteunende Magda-diensten: kookboek, training, aanvragen, autorisaties en helpdesk.
- spoor 2: nieuwe authentieke bronnen ontsluiten:

-
- nakijken computer- en netwerkcapaciteit;
 - garanderen van operationele ondersteuning 24/7;
 - analyse, design en ontwikkeling van nieuwe Magda-diensten;
 - ondersteuning van de nieuwe Magda diensten: kookboek, training, aanvragen, autorisaties en helpdesk.
-

Middelen/timing Inschatting nodige resources:

- ondersteuning van de Magda-diensten: 1 VTE

Inschatting van werkingsmiddelen:

- upgrade hardware/software en netwerk: € 50.000 euro per jaar
- aanpassen en uitbreiden van de webdiensten: € 125.000 per jaar
- 24/7 ondersteuning: € 125.000 per jaar

Doorlooptijd: permanent

Baten

Dit project heeft als baten:

- effectief realiseren van éénmalige gegevensopvraging en maximaal hergebruik;
- interbestuurlijke gegevensuitwisseling in de praktijk realiseren;
- en ondersteunt een echt geïntegreerde werking van overheidsprocessen d.m.v. een geautomatiseerde gegevensuitwisseling.

4.5 Strategisch project 5: identificatie, authenticatie en autorisatie

Objectief	<p>Het objectief van dit project is het bepalen en handhaven van een uniforme strategie voor de Vlaamse overheid wat betreft het beheer van de gebruikers en hun toegang tot gegevens en de applicaties binnen de Vlaamse overheid.</p> <p>Het is niet de bedoeling om in deze context een nieuw systeem op te zetten.</p>
Context	<p>Wanneer gegevens gedeeld worden tussen verschillende partijen, is het vanzelfsprekend, vooral daar waar het gaat om vertrouwelijke gegevens, dat er gecontroleerd wordt wie wat kan en mag doen, en dit op een gecoördineerde wijze.</p> <p>Hoe complexer de omgeving, hoe belangrijker de formele aanpak van 'access management'. Daarbij worden volgende begrippen gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identificatie: wie ben je? ▪ authenticatie: bewijs dat.; ▪ autorisatie: wat je mag zien en doen? ▪ éénmalige aanmelding (single-sign-on): éénmalige ingave van identiteit en paswoord. <p>Vandaag lopen bij verschillende organisaties (KSZ, FEDICT, VO, VVSG, EU) verschillende initiatieven. Het is belangrijk voor burgers, bedrijven én ambtenaren dat deze initiatieven gestroomlijnd worden, zodat er bij het uitbreiden van geïntegreerde e-government-diensten garanties zijn over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ uniforme authenticatie voor de gebruikers – zowel ambtenaren als burgers. Vandaag worden zowel ambtenarentokens, eID kaarten, en een combinatie van userid en paswoord gebruikt door de verschillende organisaties; ▪ beheersbaarheid van het proces en het beheer van aanvragen en toelating. Het gaat om veel gebruikers met verschillende rollen en verantwoordelijkheden die veelvuldig wijzigen. ▪ beschikbaarheid van generieke componenten voor de beveiligingssdiensten, zodat interfaces met de toepassingen op een efficiënte manier kunnen ontwikkeld worden. Vandaag hebben FEDICT, EU, SSCICT, KSZ eigen bibliotheken.
Aanpak	<p>De algemene richtlijn in dit project (de gouden regel) is dat maximaal wordt overgenomen en aangeleund bij bestaande technologie. Het project kan in die zin gefocust worden tot het inventariseren van de eigen behoeftes, het screenen van de beschikbare technologieën, het organiseren van het noodzakelijke overleg, de motivatie van de keuze en tenslotte de aanpassing aan en vervollediging met lokale voorwaarden.</p> <p>Dit project voorziet een deskundige die met kennis van zaken kan participeren in technische discussies, richtlijnen kan aangeven en bestuursbeslissingen kan motiveren zodat ook de Vlaamse</p>

overheid een eenduidig verhaal heeft in deze materie.

Standaard zijn daarbij volgende stappen te overlopen. Deze stappen dienen als referentie kader bij het bepalen en motiveren van de keuze:

- verzamelen van de behoeften met betrekking tot beveiliging:
 - wetten en regelgeving omtrent privacy;
 - standaarden met betrekking tot beveiliging. Deze standaarden kaderen in de open-architectuur-strategie van de Vlaamse overheid;
 - eventueel een workshop om bijkomende informatie te verzamelen.
 - het evalueren van de beschikbare technologieën;
 - overleg en motivatie van een keuze;
 - evalueren van de richtlijnen en aanpassen aan de omgeving van de Vlaamse overheid;
 - risk level assessment:
 - i.v.m. confidentialiteit;
 - i.v.m. integriteit;
 - i.v.m. 'non-repudiation';
 - inventaris van de gebruikte systemen;
 - vereisten omtrent logging: wettelijke verplichtingen en rapportering;
 - inventaris van rollen en rechten.
-

Middelen/Timing Inschatting van nodige resources:

- 1/2 VTE voor architect access management

Inschatting van werkmiddelen: NVT

Doorlooptijd: 1 jaar

Baten

De baten van dit project zijn:

- dat de nodige maatregelen genomen worden (verplichting) voor het beveiligen van gegevens en om de toegang tot deze gegevens te controleren;
- dat de voorgestelde aanpak 'rechttoe rechtaan' is. Gebruik maken van gekende technologie en aanleunen bij de technologie van de partijen waar intensief gegevens moeten mee uitgewisseld is synoniem voor het delen van kosten en investeringen en verkort ook de inlooptijd. De kennis en expertise die daar aanwezig is, zal ook het kennisniveau binnen de Vlaamse gemeenschap omhoog tillen.

4.6 Strategisch project 6: open standaarden voor e-government

Objectief

Dit project heeft als doel:

- het structureren en publiceren van standaarden, normen en richtlijnen ter ondersteuning van e-government;
- het verzamelen van de behoeften en stellen van prioriteiten;
- het uitwerken en publiceren van nieuwe standaarden met de nodige opleiding en support voor de gebruikers;
- het opzetten van een format om het gebruik van standaarden te stimuleren (afdwingbaar maken).

Context

Het gebrek aan standaarden leidt tot een oncontroleerbare complexiteit. Telkens een nieuwe functionaliteit toegevoegd wordt moet voor elke bestaande toepassing nagegaan worden of de code compatibel is met het nieuwe systeem. Zo ontstaat een bijzonder duur en onontwarbaar kluwen van interfaces.

Het gebruik van standaarden vereenvoudigt de integratie van systemen, en zorgt ervoor dat oplossingen kunnen aansluiten met andere toepassingen zonder kennis te hebben van deze systemen.

Onder 'open' standaard verstaan we een standaard die voldoet aan de volgende eisen:

- de standaard is aanvaard door een brede groep en zal worden gehandhaafd zonder winstgevend doel;
- de standaard is gepubliceerd en er kan vrij over beschikt worden of het is te verkrijgen tegen een nominale bijdrage;
- de intellectuele eigendom is onherroepelijk ter beschikking gesteld op een royalty-free basis;
- er zijn geen beperkingen ten aanzien van het hergebruik van de standaard.

Voorbeelden uit de ons omringende landen:

- Nederland heeft tijd en energie gestoken in het opstellen en onderhouden van een lijvig boek: NORA (Nederlandse Overheid ReferentieArchitectuur). Het boek is geschreven in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, en is ontwikkeld in overleg met de verschillende bestuursniveau's;
- In Frankrijk regelt men bij wijze van decreet het uitwisselen van gegevens tussen de verschillende bestuursniveau's. Deze regels zijn vastgelegd in RGI (Référentiel Général d'Interopérabilité);
- in het Verenigd Koninkrijk wordt voor heel de overheid het gebruik van het "e-Government Interoperability Framework (e-GIF)" opgelegd. Daarnaast heeft men de UK GovTalk Group opgericht die het gebruik van deze standaarden moet promoten. Onder andere waken zij erover dat de diensten actueel blijven en tijdig geleverd worden, en dat de lastenboeken de nodige referenties naar de standaarden bevatten.

Binnen de Vlaamse overheid is het kookboek rond de diensten van

Magda beschikbaar. Het kookboek bevat richtlijnen over het gebruik van de webservices om authentieke gegevens (VKBO, VKBP en CRAB) op te vragen voor gebruik in applicaties.

Standaarden bewijzen hun nut door toepassing, niet op papier.

Aanpak

Dit project heeft twee sporen:

- Spoor 1: het ontwikkelen van standaarden

Binnen de Vlaamse overheid worden de componenten voor het Magda-platform - dit zijn als het ware interne standaarden - ontwikkeld door de Vlaamse Integratie Competentie Cel (VICC). De VIC-cel bestaat uit vertegenwoordigers van CORVE die worden bijgestaan door externe experts. De ontwikkeling van nieuwe componenten wordt gevoed door de verschillende VIP projecten.

Het lijkt ons logisch om de ontwikkeling van de standaarden in de context van geïntegreerd e-government op een gelijkaarde manier aan te pakken en te integreren in de huidige VICC.

Het huidig VICC team bestaat uit 5 VTE die verantwoordelijk zijn voor de exploitatie en verdere uitbouw van het Magda-platform. Dit houdt o.a. in het verlenen van support aan de ontwikkelaars van applicaties en het ontwikkelen van componenten

- Spoor 2: de creatie van een autorisatieplatform

Het objectief daarvan is dat partijen de standaarden en normen respecteren en toepassen.

We onderkennen verschillende gradaties bij het stimuleren van het gebruik van standaarden:

- sensibiliseren;
- open besluitvorming binnen de groep;
- contractuele verplichting;
- afdwingen op decretale wijze.

Het platform zal de verschillende manieren combineren om het effect te maximaliseren.

Middelen/Timing

Inschatting van nodige resources:

- 2 VTE ICT architecten

Inschatting van werkingsmiddelen: NVT

Doorlooptijd: permanent

Baten

De baten van dit project zijn:

- gegevens en applicaties éénvoudig koppelbaar maken;
- een vlot uitwisselen van gegevens mogelijk maken;
- verlagen van de integratiekosten;
- verhogen van kostenefficiëntie;
- verminderen van de 'vendor lock' waardoor een betere prijs/kwaliteit ontstaat;

-
- levert aan de lokale besturen en de ICT-dienstenleveranciers de gevraagde duidelijkheid.

4.7 Strategisch project 7: het lanceren van 'VIP lokaal'

Objectief

Het objectief van dit project is 'Vlaamse Integratie Projecten' (VIP) te lanceren voor lokale besturen. 'VIP lokaal' is het antwoord op de vraag naar stimulering van e-government binnen **lokale besturen**.

'VIP-lokaal' moet:

- het **hergebruik van gegevens en toepassingen via het Magda-platform**, bij lokale besturen stimuleren;
- lokale besturen ondersteunen bij het opzetten van innovatieve e-government projecten die gericht zijn op een betere dienstverlening naar burgers en bedrijven, en die streven naar administratieve vereenvoudiging.

'VIP lokaal' stelt cofinanciering vanuit het lokale bestuur centraal. Deze bijdrage van de lokale besturen is essentieel en staat borg voor betrokkenheid en engagement.

Context

De basis voor de 'VIP lokaal' ligt in de VIP projecten opgezet voor de Vlaamse administraties. Jaarlijks kunnen de Vlaamse diensten (administraties, departementen,...) e-government projectvoorstellen indienen bij CORVE. Indien het ingediende projectvoorstel geselecteerd wordt, ontvangt de indiener financiële en/ of technologische ondersteuning bij de uitvoering ervan.

De VIP aanpak zorgde voor een cultuur van samenwerking en vernieuwing en brengt een sterk multiplier effect met zich mee. De VIP projecten bouwen mee aan een cultuur waarbij gegevens daadwerkelijk worden uitgewisseld tussen verschillende overheidsorganisaties. Deze stap is een conditio sine qua non wil men tot meervoudig gebruik van gegevens komen.

'VIP lokaal' zou deze lijn van werken doortrekken naar de lokale besturen.

Uit de oorspronkelijke VIP projecten werden volgende lessen getrokken:

- een eenvoudige indieningsprocedure is een sleutel tot succes;
- het gebruik van een business case aanpak maakt een gedetailleerde beoordeling makkelijker;
- door verschillen in maturiteit van de projectvoorstellen werd de procedure in 2007 opgesplitst in twee soorten projecten met name 'Uitvoeringsprojecten' (kunnen meteen van start gaan) en 'Analyseprojecten' (financieren van de analyse van een goed idee);
- in de praktijk worden vooral projecten ondersteund die een rechtstreekse dienstverlening naar de eindklanten realiseren;
- de gemiddelde doorlooptijd bedraagt minimaal een jaar.

De dynamiek bij lokale besturen is aanwezig, getuige daarvan de in het kader van de rondetafelgesprekken ingediende projectvoorstellen (zie bijlage).

Aanpak

De aanpak is analoog aan de werkwijze bij de Vlaamse VIP projecten:

- lancering van de oproep tot projecten:
 - de projecten moeten een directe meerwaarde vormen voor de burgers en bedrijven;
 - de ingediende projecten dienen gebruik te maken van het Magda-platform;
 - projecten moeten worden ingediend onder de vorm van een business case (met een onderscheid tussen 'uitvoeringsproject' of 'analyseproject');
 - aanvullend en specifiek voor VIP lokaal:
 - projecten worden bij voorkeur ingediend door een samenwerkingsverband tussen verschillende lokale besturen;
 - de resultaten van de projecten dienen herhaalbaar/herbruikbaar te zijn door andere lokale besturen.
- Beoordeling van de projecten op:
 - maatschappelijk belang van het project. Het moet directe meerwaarde leveren voor burgers en bedrijven;
 - het businessplan en de ontwikkeling en het gebruik van de generieke componenten van het Magda-platform.

Extra voor 'VIP lokaal' moet in de opzet en evaluatie de betrokkenheid van de lokale besturen gerealiseerd worden. Dit zou kunnen door een vertegenwoordiger op te nemen in de projectstructuur, of door een evaluatiecommissie samen te stellen met vertegenwoordigers van lokale besturen.

Middelen/timing

Inschatting van nodige resources: NVT

Inschatting van werkingsmiddelen: budget van € 1.000.000:

- 70 % (€ 700.000) voor 10 concrete ondersteuningsprojecten (2 per provincie):
 - 5 analyseprojecten aan € 40.000 per project
 - 5 (kleine tot middelgrote) uitvoeringsprojecten aan € 100.000 per project.
- 30 % (€ 300.000) voor het bouwen van webdiensten op het Magda-platform en het beheer van de gebruikte diensten op het platform door de lokale overheden.

Doorlooptijd: jaarlijks herhaalbaar.

Baten

De baten van dit project zijn:

- 'VIP lokaal' brengt interbestuurlijke gegevensuitwisseling in de praktijk;
- de mogelijkheid het project en zijn resultaat te hergebruiken (reproduceren) bij andere lokale besturen, creëert een grote meerwaarde... ook op financieel vlak;

-
- de visibiliteit die de projecten kunnen geven aan lokaal e-government, zal extra dynamiek losmaken op lokaal niveau;
 - het initiatief geeft ruimte voor creatieve betrokkenheid van lokale besturen;
 - de kwaliteit van authentieke gegevensbronnen zal door het 'nieuwe' gebruik ervan via 'VIP lokaal' worden getoetst.