

Advies van het Comité van de Regio's „Overbrugging van de breedbandkloof” en „Het i2010-actieplan voor de elektronische overheid”

(2007/C 146/09)

STANDPUNTEN VAN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S

- Beschikbaarheid van breedbandaansluiting tegen redelijke prijzen in de gehele EU is essentieel voor de waarborging van de kwaliteit van diensten voor burgers, de bevordering van het concurrentievermogen en de productiviteit op het platteland, en de wijdverbreide ontwikkeling van de informatiemaatschappij en van kennis, ook in gebieden die hiervan van oudsher uitgesloten zijn. Breedbandaansluiting dient te worden gegarandeerd als een universele dienst zoals de voorziening met drinkwater en stroom.
- Niet minder belangrijk zijn de opmerkingen van de Commissie over plattelandsontwikkeling, het gebruik van de Structuurfondsen en haar evaluatie van de verenigbaarheid met de communautaire wetgeving van projecten op het platteland voor toegang tot breedband die gefinancierd worden met overheidsmiddelen.
- Het Comité hoopt dat het nieuwe kader voor regelgeving voor elektronische communicatie een beleid voor het gebruik van het radiospectrum oplevert dat de invoering van draadloze breedbandtechnologieën ondersteunt.
- Het Comité onderschrijft het verzoek van de Commissie aan de lidstaten om meer werk te maken van hun strategieën voor de ontwikkeling van breedband door de lokale en regionale overheden daar meer bij te betrekken.
- Inclusieve e-overheid betreft zowel de bestrijding van eventuele nieuwe uitsluitingen ten gevolge van netwerkvorming van diensten (infrastructurele en culturele digitale kloof) als de uitbreiding van beleid voor sociale inclusie door de toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT).
- ICT zou niet alleen moeten worden gebruikt voor de reorganisatie en modernisering van overheidsdiensten, maar ook voor de verwezenlijking van doelstellingen inzake efficiëntie, doeltreffendheid, bezuiniging, onpartijdigheid, transparantie, vereenvoudiging en participatie. De uitwisseling van de door overheden in de praktijk toegepaste optimale oplossingen (best practices) kan een belangrijke rol vervullen.
- Het zou dus een goede zaak zijn de samenwerking te vergemakkelijken, meer kennis uit te wisselen, en best practices en initiatieven te verspreiden voor meer transparantie van en participatie bij overheidsbesluiten, vooral als het gaat om de besluitvorming van parlementen.

HET COMITÉ VAN DE REGIO'S,

Gezien de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's *Overbrugging van de breedbandkloof* (COM(2006) 129 final);

Gezien de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's *Het i2010-actieplan voor de elektronische overheid: Versnelde invoering van de elektronische overheid voor het nut van iedereen* (COM(2006) 173 final);

Gezien de besluiten van de Europese Commissie van 20 maart en 25 april 2006 om het Comité, op grond van artikel 265, lid 1, van het EG-Verdrag, over beide onderwerpen te raadplegen;

Gezien het besluit van het bureau van 25 april 2006 om de commissie Cultuur, onderwijs en onderzoek met het opstellen van een advies over beide onderwerpen te belasten;

Gezien zijn advies over de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's over *i2010 — Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid* (COM(2005) 229 final), (CdR 252/2005 fin) ⁽¹⁾;

Gezien zijn advies over de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, getiteld *Snelle verbindingen voor Europa: Nationale breedbandstrategieën* (COM(2004) 369 final), (CdR 257/2004 fin) ⁽²⁾;

Gezien zijn advies over de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's betreffende het *Actieplan eEurope 2005: een actualisering* (COM(2004) 380 final), (CdR 193/2004 fin) ⁽³⁾;

Gezien het door de commissie Cultuur, onderwijs en onderzoek op 30 november 2006 goedgekeurde ontwerpadvies (CdR 272/2006, rev. 2), (rapporteur: **de heer Caveri**, voorzitter van de autonome regio Valle d'Aosta (IT/ALDE));

heeft tijdens zijn 68e zitting van 13 en 14 februari 2007 (vergadering van 13 februari) het volgende advies goedgekeurd:

1. Breedband

De breedbandkloof

Standpunten van het Comité van de Regio's

1.1 Internet is één van de meest spectaculaire innovaties van onze tijd, waarvan het potentieel aan economische ontwikkeling nog aanzienlijke voordelen kan opleveren in de vorm van nieuwe diensten, arbeidsplaatsen en investeringsmogelijkheden, meer productiviteit, minder kosten en een hogere levenskwaliteit.

1.2 Verspreiding van informatietechnologie is van doorslaggevend belang voor het welslagen van de strategieën van Lissabon en Gothenburg, zowel voor het beter presteren van bestaande ondernemingen als voor de groei van nieuwe en innoverende ondernemingen en voor de bijdrage die de technologie kan leveren aan de scholing van werknemers en van burgers in het algemeen.

1.3 Voorts is van belang dat informatietechnologie verspreid wordt op alle overheidsniveaus, vooral in omgevingen waarin overheidsorganen burgers rechtstreeks diensten moeten verlenen.

1.4 Toch moet erop gewezen worden dat on-line dienstverlening, zoals *e-overheid*, *e-gezondheidszorg*, *elektronisch leren* en *elektronische aanbestedingen (e-procurement)* alleen inclusief en interactiever kan worden als ze via breedbandverbindingen op grote schaal beschikbaar is voor burgers en bedrijven in de EU.

1.5 Beschikbaarheid van breedbandaansluiting tegen redelijke prijzen in de gehele EU is essentieel voor de waarborging van de kwaliteit van diensten voor burgers, de bevordering van het concurrentievermogen en de productiviteit op het platteland, en de wijdverbreide ontwikkeling van de informatiemaatschappij en van kennis, ook in gebieden die hiervan van oudsher uitgesloten zijn.

1.6 Het is dan ook een teken aan de wand dat plattelandontwikkeling in deze Mededeling zo vaak uitdrukkelijk wordt genoemd, inclusief de opname van financiële middelen ad hoc. De Commissie laat hiermee zien hoezeer zij rekening houdt met de mogelijkheden die een wijdvertakte toegang tot breedbanddiensten biedt voor een groter concurrentievermogen van het platteland en voor een evenwichtige ontwikkeling van het platteland, en, in het algemeen, in gebieden met permanente geografische en natuurlijke handicaps, alsook met de hoge meerwaarde van het initiatief voor de in deze gebieden van oudsher aanwezige productiebedrijven.

1.7 Niet minder belangrijk zijn de opmerkingen over het beleid van DG Regionaal Beleid (met name over het gebruik van de Structuurfondsen) en van DG Concurrentie, in het bijzonder de evaluatie, door laatstgenoemd DG, van de verenigbaarheid met de communautaire wetgeving van projecten op het platteland voor toegang tot breedband die gefinancierd worden met overheidsmiddelen.

⁽¹⁾ PB C 192, 16.8.2006, blz. 15.

⁽²⁾ PB C 71, 22.3.2005, blz. 55.

⁽³⁾ PB C 71, 22.3.2005, blz. 59.

1.8 De verspreiding van breedband dreigt stuk te lopen op typische verschijnselen van een falende markt doordat particuliere actoren geen rendabiliteit verwachten van infrastructurele investeringen in marginale, dunbevolkte plattelandgebieden of in berggebieden met een morfologie die investeringen erg complex en duur maakt. Die flexibiliteit en openheid vormen een belangrijk en veelbelovend signaal, gezien het belang van breedband voor de sociaal-economische ontwikkeling van deze gebieden.

1.9 Het Comité wordt in zijn mening gesterkt doordat het bij diverse gelegenheden de reeks oplossingen die lokale en regionale overheden in geheel Europa toepassen, onder de loep heeft genomen en besproken; hieruit kwam duidelijk naar voren dat er niet één zaligmakende oplossing bestaat. Wat geschikt is voor grote stedelijke centra hoeft bijvoorbeeld niet geschikt te zijn voor benadeelde berggebieden met een ingewikkelde en complexe morfologie of dunbevolkte gebieden waar voor de verspreiding van ongeacht welke dienst grote inspanningen vereist zijn.

1.10 Het stelt vast dat de verspreiding van breedband de laatste jaren enorm is toegenomen. Afgezet tegen de doelstelling om in 2010 ten minste 90 % van de Europese bevolking te bereiken, blijft er evenwel een fors infrastructureel verschil bestaan tussen steden en perifere gebieden, evenals tussen de oude en de nieuwe lidstaten.

1.11 Benadrukt wordt evenwel dat de dekking van 90 % van de bevolking pas bevredigend is indien dit met andere factoren (geografische spreiding, bevolkingsdichtheid) wordt gecombineerd. In kleine berggemeenschappen, waar vaak lastig te voorzien is in universele diensten (vaste en mobiele telefonie, klassieke televisie ...), kunnen die resterende 10 % tot gevolg hebben dat complete dunbevolkte gebieden buiten de boot vallen.

1.12 In verband met de breedbandkloof mag voorts niet over het hoofd worden gezien dat er ook een onderscheid moet worden gemaakt tussen de verspreiding van breedband en het daadwerkelijke gebruik ervan. Overbrugging van deze kloof vergt lokaal aanvullende acties van niet-technologische aard om het gebruik van breedband te stimuleren onder ouderen en sociaal kansarme groepen of groepen die hiervoor traditioneel niet zo open staan, zoals de bevolking op het platteland (cursussen, aanwezigheid van centra voor publieke toegang, enz.).

1.13 Tot slot dient voor de aanleg van overdrachtinfrastructuur en de daarop gebaseerde dienstverlening de hoogste prioriteit uit te gaan naar de inachtneming van alle veiligheidsvereisten op elk niveau, ter waarborging van adequate voorschriften inzake bescherming en naleving van de privacy van de gebruikers.

De situatie in de nieuwe lidstaten

1.14 Voor de beoordeling van de penetratiegraad, de dekking en het feitelijke gebruik van on-line breedbanddiensten in de nieuwe lidstaten op regionaal niveau zijn nog geen gegevens voorhanden die vergelijkbaar zijn met de gegevens die al wel voor de EU-15 beschikbaar zijn.

1.15 Het Comité spoort de Commissie derhalve aan om snel te onderzoeken wat de stand van zaken is ten aanzien van de infrastructuur in de regio's van de nieuwe lidstaten en in minder verstedelijkte gebieden in de oude lidstaten, teneinde vast te stellen welke acties nodig zijn om de bestaande infrastructuur aan te passen aan de eisen die voortvloeien uit de doelstellingen van de Lissabonstrategie.

Technologische oplossingen

1.16 Het Comité juicht het toe dat de Commissie de regelgeving voor elektronische communicatie wil herzien.

1.17 Het hoopt dat, met inachtneming van het subsidiariteitsbeginsel, ten aanzien van de mededinging in het nieuwe kader geen onderscheid wordt gemaakt tussen bestaande en toekomstige technologie en actoren en dat voor het gebruik van het radiospectrum een beleid wordt gevoerd dat is gebaseerd op het beginsel van „technologische neutraliteit”. Zulks omdat de recent geïntroduceerde draadloze technologieën, die met name kunnen worden ingezet voor de oplossing van problemen bij de aansluiting op het platteland of in zeer onherbergzame bergachtige streken, vergen dat een toereikend deel van het spectrum beschikbaar wordt gesteld voor de verspreiding van breedband.

1.18 Wat het spectrum betreft deelt het Comité de visie van de Commissie in haar mededelingen van september en november 2005, en van maart en juni 2006. Centrale begrippen daarin zijn: technologische neutraliteit, transparantie, efficiënt gebruik van het spectrum en bevordering van een concurrerend en innovatief klimaat waarin nieuwe technologieën kunnen gedijen.

1.19 Het Comité vindt, net als de Commissie, dat voor het gebruik van de frequenties niet meer de logica zou moeten worden gevolgd waarbij elke band voorbehouden is voor een specifieke technologie voor de overdracht van de voor die frequentie aangewezen dienst (bijv. de 900 MHz en de mobiele telefonie met de dienst eTacs);

1.20 Het Comité verzoekt de Commissie dan ook om een strategie uit te stippelen die flexibiliteit mogelijk maakt t.a.v. de te gebruiken technologie binnen de reeks frequenties van het spectrum.

1.21 Het Comité dringt erop aan dat de toepassing en naleving van het nieuwe regelgevend kader, gebaseerd op technologische neutraliteit, ertoe leidt dat er met het oog op de verspreiding van breedband, frequenties voor draadloze communicatie komen. Op die manier kan de achterstand in gebieden met een permanente geografische of natuurlijke handicap worden ingelopen.

1.22 Technologieën voor de verspreiding van breedband, zoals WiMAX, kunnen doeltreffende oplossingen bieden, ook voor die gebieden met een geografische handicap. In dit verband is het interessant dat de desbetreffende op de Amerikaanse markt actieve bedrijven momenteel op grote schaal in draadloze technologie investeren.

Overheidsbemoedienis

1.23 Breedbandaansluiting dient te worden gegarandeerd als een universele dienst zoals de voorziening met drinkwater en stroom.

1.24 Het slechten van de breedbandkloof vergt in gebieden met een complexe morfologie, zoals gebieden met een permanente geografische of natuurlijke handicap, grotere investeringen dan in vlakten. Het verschil is zo groot dat winstgevend investeringen in die gebieden economisch niet haalbaar zijn.

1.25 Er moet op gewezen worden dat tijdens de openbare raadpleging in het Digital Divide Forum eens te meer is gebleken dat overheidsbemoedienis, van de zijde van nationale en lokale overheden, van belang is, evenals de inbreng van het bedrijfs- en verenigingsleven.

Gebruik van Europese fondsen

1.26 Het Comité is het met de Commissie eens dat de lokale en regionale overheden aangemoedigd moeten worden om optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van de Structuurfondsen en van het Fonds voor plattelandsontwikkeling, zowel voor de levering als voor het gebruik van breedband. Het Comité heeft bij tal van gelegenheden gewezen op de noodzaak en positieve effecten van deze aanpak.

1.27 De Commissie zou zich nader moeten buigen over de richtsnoeren die het uitvaardigt wanneer sprake is van gevallen waarin met middelen uit de Structuurfondsen draadloze breedbanddiensten worden opgezet in regio's waar breedband al gedeeltelijk wordt aangeboden. In de praktijk is het onmogelijk om het gebruik van vooral nieuwe draadloze technologieën geografisch zo in te perken dat deze niet alleen dunbevolkte regio's bereiken, maar ook dichter bevolkte gebieden waar reeds breedbanddiensten bestaan.

1.28 Het Comité wil evenwel opmerken dat niet alle plattelandsgebieden en gebieden met een permanente geografische of natuurlijke handicap, waar acties voor de overbrugging van de breedbandkloof het urgentst en de daarbij spelende problemen het moeilijkst oplosbaar zijn, achtergestelde gebieden zijn volgens de criteria van de Structuurfondsen om voor financiering in aanmerking te komen.

1.29 Er moeten dus nieuwe en flexibele oplossingen komen om in deze gebieden doeltreffend te werk te gaan, ofwel lokaal of regionaal uitgewerkt, maar op nationaal of Europees niveau gecoördineerd beleid voor economische steun bij de aanleg van infrastructuur, ofwel aan de hand van richtsnoeren voor de aanpak van marktfalen, zoals zich dat overduidelijk in

deze gebieden voordoet, met inachtneming van het communautaire beginsel van vrije mededinging.

1.30 Eerder is al opgemerkt dat actoren niet investeren in de verspreiding van breedband in gebieden met een permanente geografische of natuurlijke handicap, omdat dit niet winstgevend is. Daarom is het moeilijk publiek-private partnerschappen op te richten of moderne vormen van projectfinanciering door te voeren zonder substantiële investeringen van de overheid, waarvoor dus nieuwe stimulansen moeten worden gegeven.

1.31 Verder is het weinig zinvol om abonnees belastingverlaging aan te bieden, omdat het probleem met de verspreiding van breedband in eerste instantie niet „de vraag” maar „het aanbod” betreft. Er kunnen beter prikkels of belastingverlagingen worden overwogen voor bedrijven die projecten voor de aanleg van infrastructuur uitvoeren in gebieden met een permanente geografische of commerciële handicap. Op die manier wordt de rendementskromme van de investering gereduceerd.

1.32 Gezien de inspanningen die het Comité zich zelf getroost ten behoeve van de uitwisseling van *best practices*, is het lovenswaardig dat de Commissie deze uitwisseling verder wil stimuleren en de bundeling van aanvragen wil vereenvoudigen door middel van een pan-Europese website die als meldpunt dient voor het verzamelen van inlichtingen, met name tussen leveranciers en lokale en regionale overheden.

1.33 Het is dus van belang dat de Commissie alles in het werk stelt om synergie tot stand te brengen tussen haar eigen sectorale programma's en de financieringsacties uit hoofde van de Structuurfondsen en het Fonds voor plattelandsontwikkeling.

Regionale en nationale strategieën voor de ontwikkeling van breedband

1.34 Het Comité onderschrijft het verzoek van de Commissie aan de lidstaten om meer werk te maken van hun strategieën voor de ontwikkeling van breedband door de lokale en regionale overheden daar meer bij te betrekken en door meetbare doelstellingen te hanteren voor de uitbreiding van breedband, met name voor overheidsdiensten.

2. i2010 — actieplan voor de elektronische overheid*Het verband tussen breedband en de elektronische overheid*

2.1 Het Comité beaamt de stelling van de Commissie dat breedband één van de belangrijkste factoren is voor de verspreiding van de informatiemaatschappij, met name doordat breedband alle burgers gelijke toegang garandeert, het concurrentievermogen van bedrijven verhoogt en de efficiëntie van de overheid verbetert.

2.2 Het meent dat het bestaan van een „infrastructurele digitale kloof”, ofwel de kloof tussen de inwoners van gebieden met de vereiste infrastructuur en geavanceerde diensten en inwoners van gebieden met permanente geografische of natuurlijke handicaps waar die infrastructuur en diensten ontbreken, een forse sta-in-de-weg is voor de deelname van alle burgers aan de informatiemaatschappij (*e-inclusie*). Bovendien is die kloof, vooral voor de overheid, een beperking van de mogelijkheid om nieuwe vormen van interactie met haar eigen „cliënten”: burgers en ondernemingen, in te voeren. Er is hier sprake van een heus en wezenlijk democratisch tekort.

2.3 Voorts bestaat er een aanzienlijke „culturele digitale kloof” (ofwel het verschil in kennis die iemand in staat stelt gebruik te maken van ICT-diensten) tussen nieuwe en oude lidstaten, tussen lidstaten onderling, tussen stedelijke en plattelandsgebieden, alsook tussen de verschillende generaties en sociale klassen in Europa. Daarom is het fundamenteel dat er instrumenten komen die zoveel mogelijk burgers de basiskennis verschaffen waarmee ze kunnen profiteren van de vernieuwingen die zich op dit gebied hebben voltrokken.

Niemand aan de kant laten staan — meer inclusie door e-overheid

2.4 Inclusieve *e-overheid* betreft zowel de bestrijding van eventuele nieuwe uitsluitingen ten gevolge van netwerkvorming van diensten (infrastructurele en culturele digitale kloof) als de uitbreiding van beleid voor sociale inclusie door de toepassing van *informatie- en communicatietechnologie (ICT)*.

2.5 Om marginalisering bij de toegang tot openbare diensten te voorkomen, dienen de overheden meer dan één kanaal te gebruiken, zodat de cliënt het communicatiemiddel kan gebruiken dat het beste bij hem of haar past (loket, website, digitale tv, mobiele telefoon, enz.).

2.6 Er zouden speciale cursussen en ondersteunende acties moeten komen om gelijke kansen te waarborgen, waarbij de toegang tot diensten met behulp van telematica voor sociaal benadeelde burgers wordt gestimuleerd.

2.7 De portaalsites van overheidsdiensten zouden verder moeten voldoen aan de referentiestandaards voor *web usability* van het W3C. Of hieraan wordt voldaan, zou kunnen worden beoordeeld door internationaal speciaal daarvoor erkende instanties voor certificering.

2.8 Op *inclusie* gerichte projecten dienen altijd deel uit te maken van een overkoepelend programma om te vermijden dat er geïsoleerde acties zonder synergie worden ondernomen.

Verwezenlijking van de doelstelling van doeltreffend en efficiënt bestuur — maatstaven en benchmarking

2.9 ICT zou niet alleen moeten worden gebruikt voor de reorganisatie en modernisering van overheidsdiensten, maar ook voor de verwezenlijking van doelstellingen inzake efficiëntie, doeltreffendheid, bezuiniging, onpartijdigheid, transparantie, vereenvoudiging en participatie.

2.10 Tijdsbesparing doordat de cliënt zich niet meer hoeft te verplaatsen, niet meer in de rij hoeft te staan en geen tijd verliest met het volgen van het dossier, eenvoudiger in te vullen formulieren, één *front office* en vermindering van de kans op fouten dankzij rechtstreekse controle op de ingevoerde gegevens: het zijn evenzovele voordelen waardoor langzamerhand de traditionele wijze van dienstverlening kan worden ingeruild voor een modernere.

2.11 Voor de uitvoering van deze doelstellingen is het nuttig maatstaven te ontwikkelen om de kosten, voordelen, impact enz. te kunnen bepalen aan de hand van in Europees verband gehanteerde indicatoren en methoden.

2.12 De investeringen in de overheidssector, gericht op integratie en onderlinge aansluiting van systemen, het delen van informatie en on-line dienstverlening, zouden dus tot uitdrukking moeten komen in de volgende voordelen die kwantificeerbaar zijn en dus kunnen worden vastgesteld en vergeleken: tijdsbesparing voor burgers en ondernemingen en grotere efficiëntie en productiviteit van de overheid, naast vanzelfsprekend kwaliteitsvoordelen zoals hoge mate van tevredenheid van gebruikers over de overheidsdiensten en meer transparantie en verantwoordelijkheid bij de overheid.

2.13 Voor de omschrijving van het gemeenschappelijke systeem van maatstaven verdient het aanbeveling om de verschillende nationale of regionale systemen te vergelijken, waarna vervolgens de beste modellen kunnen worden goedgekeurd.

2.14 De uitwisseling van de door overheden in de praktijk toegepaste optimale oplossingen (*best practices*) kan een belangrijke rol vervullen, zowel uit een oogpunt van organisatie als van technologie, voor een optimale benutting van de beschikbare middelen, maar ook voor het creëren van meerwaarde doordat steeds meer gemeenten dankzij *e-overheid* voor een professionele, systeemgerichte aanpak kiezen. Beoordeling van de ervaringen die niet de gewenste resultaten hebben opgeleverd (*worst practices*), kan ook nuttig zijn om de risicofactoren en kritieke punten vast te stellen.

2.15 Overheden die toepassingsprogramma's hebben gekocht, zouden deze in bronformaat gratis en met de nodige documentatie beschikbaar kunnen stellen voor andere overheden die hierom verzoeken en deze aan hun eigen eisen willen aanpassen.

Kerndiensten met veel impact op burgers en ondernemingen

2.16 Voor de concrete totstandbrenging van *e-overheid* op Europese schaal is het van cruciaal belang dat diensten met een hoge meerwaarde worden geïdentificeerd die van groot belang kunnen zijn voor de burgers, de ondernemingen en voor de overheidsdiensten zelf en die de grootschalige verspreiding van de in par. 2.19 geschetste kernvoorwaarden kunnen stimuleren.

2.17 Wat de belangrijkste reeds geïdentificeerde dienst voor e-procurement betreft is het volgende wenselijk:

- aanpassing van de voorschriften aan de desbetreffende Europese regelgeving in alle lidstaten;
- vaststelling van de organisatorische voorwaarden ter ondersteuning van e-overheidsopdrachten in de lidstaten;
- perfectionering van de minimumnormen inzake technologie, interoperabiliteit en veiligheid tussen de diverse platformen.

Kernvoorwaarden voor het welslagen van *e-overheid*

2.18 De organisatie van overheidsorganen, de convergentie van normen in Europees verband, de verspreiding van een innovatief klimaat voor overheidspersoneel, de wijze van beheer van alle aan ICT gerelateerde taken zijn evenzovele voorwaarden voor innovatie bij de overheid en voor de ontwikkeling van *e-overheid*.

2.19 In verband met deze kernvoorwaarden zijn de volgende initiatieven meer dan welkom:

- analyse en herziening van de *back-office*-procedures van de overheid, om te bevorderen dat aan burgers en ondernemingen de on-line-diensten worden verleend die in het actieplan als strategisch zijn aangemerkt en om samenwerking op een aantal punten aan te passen door meer gebruik te maken van digitale documenten en e-mail;
- de wijze van regelgevende actie om strategieën, regels, standaards en gemeenschappelijke formaten voor ICT vast te leggen ter bevordering van interoperabiliteit en samenwerking bij de toepassing;
- voortdurende (bij)scholing voor alle personeelsleden, met bijzondere aandacht voor technische specialisten (bijv. netwerken, systemen, beveiliging, *privacy*), het personeel dat direct betrokken is bij zeer ICT-intensieve processen (bijv. webtechnologie, beveiliging, *privacy*) en personeel dat in het algemeen of indirect betrokken is bij innovatie en modernisering (bijv. cursussen „digital literacy”, *privacy*);

- stimulering van het gebruik van *open source*-platformen om, met beperkt gehouden investeringen, *e-overheid* en on-line diensten ook in kleine gemeenten te kunnen verwezenlijken;
- totstandbrenging van gemeenschappelijke authenticeringssystemen om uit te maken wie de gebruikers zijn die toegang willen tot de netwerkdiensten;
- delen van alle overheidsinformatie, om duplicaten en onnodige herhalingen te voorkomen ter waarborging van een betere behandeling van gegevens, waaronder persoonsgebonden gegevens;
- oprichting van territoriale dienstencentra, die *e-overheid* kunnen opstarten en ondersteunen door de deelnemende overheden (met name die van middelgrote en kleine omvang) aanbod en beheer van ICT-diensten te garanderen, voortdurend te werken aan de verbetering van de prestaties en het dienstenniveau en professioneel en technisch geschoold personeel beschikbaar te stellen.

Meer participatie en betere democratische besluitvorming in Europa

2.20 Verbetering van de besluitvorming bij de overheid en een grotere deelname van burgers hieraan zijn volgens het Comité een kritieke factor voor de samenhang van de Europese samenleving, waaraan ICT op diverse niveaus kan bijdragen, ook al blijven er nog vele vragen onbeantwoord, variërend van het risico op nieuwe uitsluiting tot de kwaliteit van de besluitvorming.

2.21 Het zou dus een goede zaak zijn de samenwerking te vergemakkelijken, meer kennis uit te wisselen, en *best practices* en initiatieven te verspreiden voor meer transparantie van en participatie bij overheidsbesluiten, vooral als het gaat om de besluitvorming van parlementen.

2.22 Het is essentieel dat de communicatiekanalen tussen de instellingen die voorschriften opstellen, gestroomlijnd worden ten behoeve van de spreiding en een gecoördineerd gebruik van alle middelen, in het bijzonder wat de diensten betreft die elke overheid aan haar burgers en ondernemingen aanbiedt.

2.23 Het Comité beseft dat er voordelen verbonden zijn aan de betrokkenheid van de burgers bij een voortdurend proces van verbetering van de kwaliteit van administratieve handelingen en diensten die de overheid aanbiedt. Die betrokkenheid zou ook beter uit de verf kunnen komen met behulp van een permanent virtueel waarnemingspunt waar opmerkingen en suggesties van gebruikers van die diensten geregistreerd worden.

Brussel, 13 februari 2007.

De voorzitter
van het Comité van de Regio's
M. DELEBARRE