

Algemene inleiding p. 3

DEEL I: Inventaris van initiatieven p. 4

INLEIDING p. 4

INFORMATIE p. 5

I. Openbaarheid van bestuur p. 5
I.1. Algemeen kader
I.2. Inhoud van het initiatief

II. Formele motivering p. 7
II.1. Algemeen kader
II.2. Inhoud van het initiatief

III. Interne auditcellen p. 10
III.1. Algemeen kader
III.2. Inhoud van het initiatief

COMMUNICATIE p. 12

IV. Handvest van de gebruiker van de openbare diensten p. 12
IV.1. Algemeen kader
IV.2. Inhoud van het initiatief

V. Vereenvoudiging van administratieve procedures p. 13
V.1. Algemeen kader
V.2. Inhoud van het initiatief

VI. Federale ombudsmannen p. 14
VI.1. Algemeen kader
VI.2. Inhoud van het initiatief

VII. De informatieambtenaar p. 18
VII.1. Algemeen kader
VII.2. Inhoud van het initiatief

VIII. De Federale Voorlichtingsdienst p. 20
VIII.1. Algemeen kader
VIII.2. Inhoud van het initiatief

IX. Andere initiatieven p. 21

INFORMATIE- en COMMUNICATIETECHNOLOGIE (ICT) p. 22

X. Het gecoördineerd actieplan informatiemaatschappij binnen de federale overheid p. 22

- X.1. Algemeen kader:
- X.2. Inhoud van het initiatief:

XI. Enkele onderzoeksinitiatieven p. 23

- XI.1. Algemeen kader
- XI.2. Inhoud van het initiatief

XII. Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid p. 25

- XII.1. Algemeen kader
- XII.2. Inhoud van het initiatief

XIII. Internet en intranet bij de federale overheid p. 27

- XIII.1. Algemeen kader
- XIII.2. Inhoud van het initiatief

XIV. Andere initiatieven p. 29

DEEL II: Inductieve case p. 30

INLEIDING p. 30

PROCESSEN VAN VERANDERING p. 30

I. Ontstaan van nieuwe ideeën p. 30

II. Besluitvormingsproces voor hervorming en modernisering p. 30

III. Start en initiële implementatie p. 33

IV. Omzetten van innovatie in courante praktijk p. 33

V. Coördinatie met andere initiatieven p. 37

VI. Evaluatie en bijsturing p. 37

DEEL III: Internationale context p. 39

Algemene conclusie p. 40

BIBLIOGRAFIE p. 42

Algemene inleiding

Deze tekst maakt deel uit van de bijlagen bij het onderzoeksrapport van het DWTC-project rond "Efficiëntie, effectiviteit en legitimiteit bij de federale overheid".

Terwijl de eerste reeks bijlagen inging op de internationale context vormt de tweede reeks de analyse van de Belgische situatie. We hebben ervoor geopteerd deze analyse op te delen in vier verschillende sectoren, namelijk personeel, financiën, organisatie en informatie-communicatie-ICT aangevuld met een deductieve analyse van het Belgisch politiek en administratief systeem.

Deze tekst behandelt de thema's informatie, communicatie en informatie- en communicatietechnologie. Bij het maken van de inventaris van de initiatieven in het eerste deel is dan ook een opdeling gemaakt in drie deelgebieden, namelijk: informatie (openbaarheid van bestuur, formele motivering en interne auditcellen), communicatie (Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten, vereenvoudiging van de administratieve procedures, de federale ombudsmannen, de informatieambtenaar, de Federale Voorlichtingsdienst) en tenslotte het deelgebied informatietechnologieën (rapport Bodart, kruispuntbank van de sociale zekerheid en internet en intranet).

Het tweede deel bevat net als de andere vier sectorale analyses een casestudy van een van de initiatieven, namelijk het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten. Deze case wordt geanalyseerd volgens de inductieve methode.

In het derde deel worden kort enkele gelijkaardige initiatieven geschetst zoals ze in het buitenland voorkomen.

Tenslotte is er een algemene conclusie.

Leuven, 31 augustus 1999

DEEL I: Inventaris van initiatieven

INLEIDING

In deze tekst worden de moderniseringsinitiatieven behandeld die sedert 1980 genomen werden op het niveau van de federale overheid in volgende drie domeinen: de informatie, de communicatie en de situatie met betrekking tot de informatie- en communicatietechnologieën.

Een eerste deel behandelt twee initiatieven die genomen werden binnen het domein van de informatieverstrekking aan de burger, namelijk de **wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur** en de **wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen**. Ook de **interne auditcellen** worden besproken omwille van de rol die zij (kunnen) spelen inzake het gebruik van informatie binnen de departementen.

De initiatieven ter verbetering van de communicatie tussen de burger en zijn administratie worden behandeld in een tweede gedeelte. Het **Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten** verscheen op 22 januari 1993 in het Staatsblad. De initiatieven ter **vereenvoudiging van de administratieve procedures** worden besproken evenals de instelling van de **federale ombudsmannen** in België door de wet van 22 maart 1995, de **informatieambtenaren**, de **Federale Voorlichtingsdienst** en enkele andere initiatieven.

Een derde deel behandelt de evolutie met betrekking tot de informatie- en communicatietechnologie met aandacht voor het **gecoördineerd actieplan informatiemaatschappij binnen de federale overheid**, enkele **onderzoeksinitiatieven**, de oprichting van de **kruispuntbank voor de sociale zekerheid**, de aanwezigheid van de federale overheid op **internet** en het hebben van een eigen **intranet** van de federale overheid (Fedenet) en enkele andere initiatieven.

Voor alle initiatieven wordt geprobeerd het algemeen kader te schetsen waarin zij tot stand zijn gekomen om daarna in te gaan op de inhoud van het initiatief. Het is evenwel niet de bedoeling van deze tekst om een evaluatie op te maken van al deze initiatieven.

INFORMATIE

I. Openbaarheid van bestuur:

I.1. Algemeen kader:

Wanneer we spreken van openbaarheid van bestuur moeten we een onderscheid maken tussen actieve en passieve openbaarheid¹:

- passieve openbaarheid: het toekennen van een algemeen recht op informatie aan de burgers zodat zij toegang krijgen tot gegevens en documenten, die bij de overheid aanwezig zijn en zowel betrekking kunnen hebben op hun persoon of hun persoonlijke rechten als op aspecten van de beleidsvoering in het algemeen;
- actieve openbaarheid: het opleggen aan het openbaar bestuur om regelmatig en op actieve wijze de informatieverstrekking ten behoeve van de burgers te verzekeren.

Naast openbaarheid van bestuur wordt ook het begrip openheid vaak gebruikt. Openheid betreft dan initiatieven die worden genomen buiten de formeel verplichte sfeer en die ontwikkeld worden vanuit de nieuw gegroeide mentaliteit die er borg voor wil staan dat het bestuur zoveel als mogelijk aanspreekbaar is voor burgers, dat de burger weet waar hij voor wat terecht kan en dat hij desgevallend ook buiten de juridisch geregelde openbaarheid toegang kan hebben tot bepaalde overheidsinformatie en -documenten².

De toegenomen aandacht voor een grotere openbaarheid op alle niveaus en in verschillende landen is te wijten aan een aantal motieven zoals het beklemtonen van de democratische bestuursmaatstaven, het expliciteren van de decentralisatiegedachte en de verbetering van de rechtsbescherming.

I.2. Inhoud van het initiatief:

Grondwettelijke bepaling

Sinds 1 januari 1995 trad artikel 32 van de Grondwet in werking dat bepaalt:

"Eenieder heeft recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen, behoudens in de gevallen en onder de voorwaarden bepaald door de wet, het decreet of de regel bedoeld in artikel 134."

De term bestuursdocument dient hier breed te worden opgevat en betreft alle informatie waarover de administratieve overheden beschikken, ongeacht de aard van de informatiedrager.

De uitzonderingsgronden dienen te worden vastgelegd door de uitvoeringswet, het decreet of de ordonnantie en zijn relatief, dit wil zeggen dat telkens in concreto het belang van de openbaarmaking moet afgewogen worden tegen het belang beschermd door de uitzonderingsgrond.

De wet van 11 april 1994³ behandelt zowel de actieve als de passieve openbaarheid op federaal niveau. De gemeenschappen en de gewesten hadden reeds een eigen regelgeving met betrekking tot de openbaarheid van bestuur⁴.

¹ VAN NOTEN W. (1977), "De openbaarheid van bestuur", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiciteit*, p. 274.

² MAES R. (1998), *Bestuurskunde: Relatie bestuur – burger, deel 1*, Leuven, ACCO, p. p. 38

³ 11 april 1994: wet betreffende de openbaarheid van bestuur, BS 30-06-1994

⁴ In de argumentatie verwees de federale wetgever expliciet naar de reeds bestaande regelgevingen bij de gemeenschappen en de gewesten: Vlaamse Gemeenschap: decreet van 23 oktober 1991, Waals Gewest: decreet

Actieve openbaarheid op federaal niveau

Wat de verzekering van de actieve openbaarheid betreft verbinden de federale administratieve overheden zich er in Art. 2 toe:

- de plicht op zich te nemen tot het uit eigen beweging verstrekken van informatie aan de bevolking;
- de nodige documenten te publiceren met de beschrijving van de bevoegdheden en van de interne organisatie van elke overheid en deze ter beschikking te stellen aan elkeen die erom vraagt;
- op elke briefwisseling uitgaande van de federale administratieve overheden de naam, hoedanigheid, het adres en het telefoonnummer van degene die meer inlichtingen kan verstrekken over het dossier, te vermelden;
- op elk document waarmee een beslissing of een administratieve handeling met individuele strekking uitgaande van de federale administratieve overheid ter kennis van een bestuurde wordt gebracht, de eventuele beroepsmogelijkheden, de instanties bij wie het beroep moet worden ingesteld en de geldende vorm en termijnen te vermelden;

Passieve openbaarheid op federaal niveau

Inzake passieve openbaarheid gaat men ervan uit dat alle bestuursdocumenten openbaar zijn en elke bestuurde, individuele persoon, organisatie of vereniging recht heeft op de openbaarheid van bestuursdocumenten. Er is geen enkele beperking opgelegd waarbij een belang aangetoond moet worden, wel is het zo dat voor documenten van persoonlijke aard het inzagerecht beperkt blijft tot de personen die er belang bij hebben.

Bestuursdocumenten kunnen geraadpleegd worden vooraleer of nadat het bestuur een beslissing genomen heeft. Art. 5. bepaalt dat de verzoeker de aanvraag schriftelijk moet indienen bij de bevoegde overheid.

Uitzonderingsgronden

De wet vermeldt ook de uitzonderingsgronden. Zo kan een vraag tot inzage, uitleg of mededeling in afschrift van een bestuursdocument afgewezen worden wanneer vastgesteld wordt dat het belang van de openbaarheid niet opweegt tegen de bescherming van volgende belangen:

- de veiligheid van de bevolking;
- de fundamentele rechten en vrijheden van de bestuurders;
- de federale internationale betrekkingen;
- de openbare orde, de veiligheid of de verdediging van het land;
- de opsporing of vervolging van strafbare feiten;
- een federaal economisch of financieel belang, de munt of het openbaar krediet;
- het uit de aard van de zaak vertrouwelijk karakter van de ondernemings- en fabricagegegevens die aan de overheid zijn medegedeeld;
- de geheimhouding van de identiteit van de persoon die het document of de inlichting vertrouwelijk aan de administratie heeft medegedeeld ten aangifte van een strafbaar of strafbaar geacht feit.

In al deze gevallen moet er dus een afweging gemaakt worden en is de uitzonderingsgrond dus relatief.

De uitzonderingsgrond is echter absoluut wanneer afbreuk wordt gedaan aan:

- de persoonlijke levenssfeer, tenzij de betrokken persoon met de inzage, de uitleg of de mededeling in afschrift heeft ingestemd;
- een bij wet ingestelde geheimhoudingsverplichting;
- het geheim van de beraadslagingen van de federale regering en van de verantwoordelijke overheden die afhangen van de federale uitvoerende macht, of wanneer een federale overheid betrokken is.

Er is hier dus geen belangenafweging nodig.

De vraag tot openbaarheid kan – facultatief – worden afgewezen wanneer:

- het een bestuursdocument betreft waarvan de openbaarmaking, om reden dat het document niet of onvolledig is, tot misvatting kan aanleiding geven;
- het handelt over een advies of een mening die uit vrije wil en vertrouwelijk aan de overheid is meegedeeld;
- zij kennelijk onredelijk is;
- zij kennelijk te vaag geformuleerd is.

Een Commissie voor de toegang tot bestuursdocumenten⁵ wordt opgericht met als opdracht het uitbrengen van advies wanneer een verzoeker moeilijkheden ondervindt om de raadpleging of verbetering van een bestuursdocument te bekomen.

II. Formele motivering:

II.1. Algemeen kader:

De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen⁶ betekende een belangrijke ommekeer in de administratieve rechtspraak⁷ en een nieuwe fase in de relatie tussen bestuur en bestuurd.

Hoewel de algemene verplichting om formeel te motiveren voordien niet bestond, werd het bestuur wel verondersteld om beslissingen te nemen die door motieven gedragen werden. Deze situatie staat bekend als de materiële motivering. De materiële motivering moet deugdelijk zijn, d.w.z. dat ze begrijpelijk moet zijn en aanvaardbaar met het oog op het recht, met het oog op de feiten en met het oog op het beleid.

Administratieve rechtshandelingen moeten dus gedragen worden door motieven die rechtens en feitelijk aanvaardbaar zijn en die derhalve moeten kunnen geconfronteerd worden in het wettelijkheidstoezicht⁸.

De formele motivering gaat een stap verder dan de materiële motivering en veruitwendigt deze motieven.

De verplichting om formeel te motiveren brengt enerzijds een grotere werklast met zich mee, maar biedt anderzijds ook een aantal voordelen⁹:

- de uitdrukkelijke motivering maakt de beslissing voor de burger gemakkelijker aanvaardbaar, dit kan de vertrouwensrelatie tussen de burger en de overheid bevorderen;
- de formele motivering vergemakkelijkt de controle die toezichthoudende overheden moeten uitoefenen;

⁵ Opgericht door het KB van 27 juni 1997

⁶ B.S. 12 september 1991, hierna genoemd "uitdrukkelijke motiveringswet"

Het decreet van 23 oktober 1991 betreffende de openbaarheid van bestuursdocumenten in de diensten en instellingen van de Vlaamse Executieve zorgde voor eenzelfde motiveringsverplichting op Vlaams niveau.

⁷ DEBERSAQUES G. (1992), "Een ingrijpende verandering in het bestuursrecht: de uitdrukkelijke motiveringswet van 29 juli 1991", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiekrecht*, nr 6, pp. 373-383
VANDE LANOTE J., CEREXHE E. (1992), *De motiveringsplicht van bestuurshandelingen*, Brugge, Die Keure

⁸ VAN MENDEL A. (1992), "De formele motiveringsplicht, De wet van 29 juli 1991", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiekrecht*, nr. 6, p. 389

⁹ LAGASSE D. (1981), "La motivation. Faut-il rendre obligatoire la motivation des actes administratifs", in: *Administration Publique*, pp. 64-69

- de uitdrukkelijke motivering draagt bij tot de coherentie, de rationalisatie van de keuzen die doorheen de vele beslissingen genomen worden.

Een aantal specifieke wetten bevatte overigens reeds de formele verplichting de redenen van de bestuurshandelingen met individuele strekking aan de bestuurde, die er het voorwerp van was, mede te delen of in de aanhef voorafgaande aan het constitutioneel gedeelte te vermelden. Dit was onder meer het geval op het gebied van de ruimtelijke ordening, de stedenbouw, het leefmilieu, het toezicht op de gemeenten en de belastingwetgeving¹⁰.

II.2. Inhoud van het initiatief:

De uitdrukkelijke motiveringswet voerde voor alle rechtshandelingen met individuele strekking van alle administratieve overheden de verplichting tot formele motivering in het Belgisch administratief recht in.

Administratieve overheden:

Art. 1 van de uitdrukkelijke motiveringswet definieert als bestuur “de administratieve overheden als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State”, m.a.w. de overheden die niet behoren tot de rechterlijke of wetgevende machten die op een eenzijdige wijze, bindende, uitvoerbare beslissingen kunnen nemen voor het behartigen van een taak van algemeen belang. Het betreft dus zowel organen van centraal, gewestelijk, communautair, provinciaal of gemeentelijk bestuur.

Administratieve overheden hebben volgende kenmerken¹¹:

- zij oefenen een deel van het openbaar gezag uit in die zin dat door hen met algemeen belang voor ogen eenzijdige uitvoerbare maatregelen kunnen worden genomen;
- zij behoren tot rechtspersonen, die opgericht of erkend werden door de openbare overheid of krachtens een wet of decreet;
- zij zijn belast met het beheer van een openbare dienst;
- de openbare overheid heeft een controlebevoegdheid op het orgaan in kwestie.

Enkele voorbeelden zijn de ministers, de gemeenten en de burgemeesters, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de N.M.B.S., de O.C.M.W.'s en de examencommissies van vrije universiteiten.

Bestuurshandelingen:

De bestuurshandeling wordt in Art. 1 van de uitdrukkelijke motiveringswet gedefinieerd als

“de eenzijdige rechtshandeling met individuele strekking die uitgaat van een bestuur en die beoogt rechtsgevolgen te hebben voor één of meer bestuursden of voor een ander bestuur”,

m.a.w. de schriftelijke administratieve rechtshandeling, die aan de volgende kenmerken beantwoordt: de bestuurshandeling is een rechtshandeling; zij is gesteld door een administratieve overheid; zij is eenzijdig en zij is uitvoerbaar.

Voor de volgende bestuurshandelingen geldt de formele motivering niet¹²: feitelijke vaststellingen (vb. onderhoud van de wegen), maatregelen van orde (vb. overplaatsing van een ambtenaar zonder dat achter de maatregel een tuchtstraf verdoken zit), circulaire, overeenkomsten en declaratieve handelingen.

¹⁰ MAES R. (1998), *Bestuurskunde: relatie bestuur – burger, Bestuurlijke vernieuwingen – deel I*, Leuven, p. 14

¹¹ MAES R. (1998), *a.w.*, p. 21

¹² VAN MENSEL A. (1992), *a.w.*, p. 391

De uitdrukkelijke motivering:

Art. 2 van de wet van 29 juli 1991 stelt dat de motivering uitdrukkelijk moet zijn.

Art.3 voegt daar aan toe dat "de opgelegde motivering in de akte de juridische en feitelijke overwegingen moet vermelden die aan de beslissing ten grondslag liggen en dat zij afdoende moet zijn".

De beslissing moet niet alleen de beslissing zelf, maar ook de redenen om tot de beslissing te komen, omvatten.

Juridische overwegingen houden in dat in de akte moet verwezen worden naar de toepasselijke wetsbepaling, omzendbrief... terwijl de feitelijke overwegingen betekenen dat de precieze, concrete feitelijke gegevens moeten worden aangeduid waarom, in het licht van de aangehaalde bepalingen, de beslissing werd genomen.

De motivering moet duidelijk maken hoe de feiten op basis van de juridische regels tot de beslissing aanleiding geven.

Het begrip "afdoende" houdt in dat de opgelegde motivering, in rechte en in feite, evenredig moet zijn aan het gewicht van de genomen beslissing. In het begrip ligt echter ook een draagkrachtvereiste: de aangevoerde motieven moeten pertinent zijn en de beslissing verantwoorden.

Uitzonderingen

De motiveringsplicht is volgens Art. 4 van de uitdrukkelijke motiveringswet niet van toepassing indien de motivering van de handeling:

- de uitwendige veiligheid van de staat in het gedrang kan brengen;
- de openbare orde kan verstoren;
- afbreuk kan doen aan de eerbied voor het privéleven;
- afbreuk kan doen aan de bepalingen inzake de zwijgplicht.

De Raad van State, de toezichhoudende overheid of de rechter in het algemeen zien toe op de strikte interpretatie van deze wettelijke uitzonderingen¹³.

Art. 5 bepaalt echter dat de dringende noodzakelijkheid het bestuur niet van zijn plicht om handelingen uitdrukkelijk te motiveren ontslaat.

Wisselwerking met bestaande bijzondere regelingen

"Deze wet is slechts van toepassing op de bijzondere regelingen waarbij de uitdrukkelijke motivering van bepaalde bestuurshandelingen is voorgeschreven, in zoverre deze regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die bepaald in de voorgaande artikelen", aldus Art. 6.

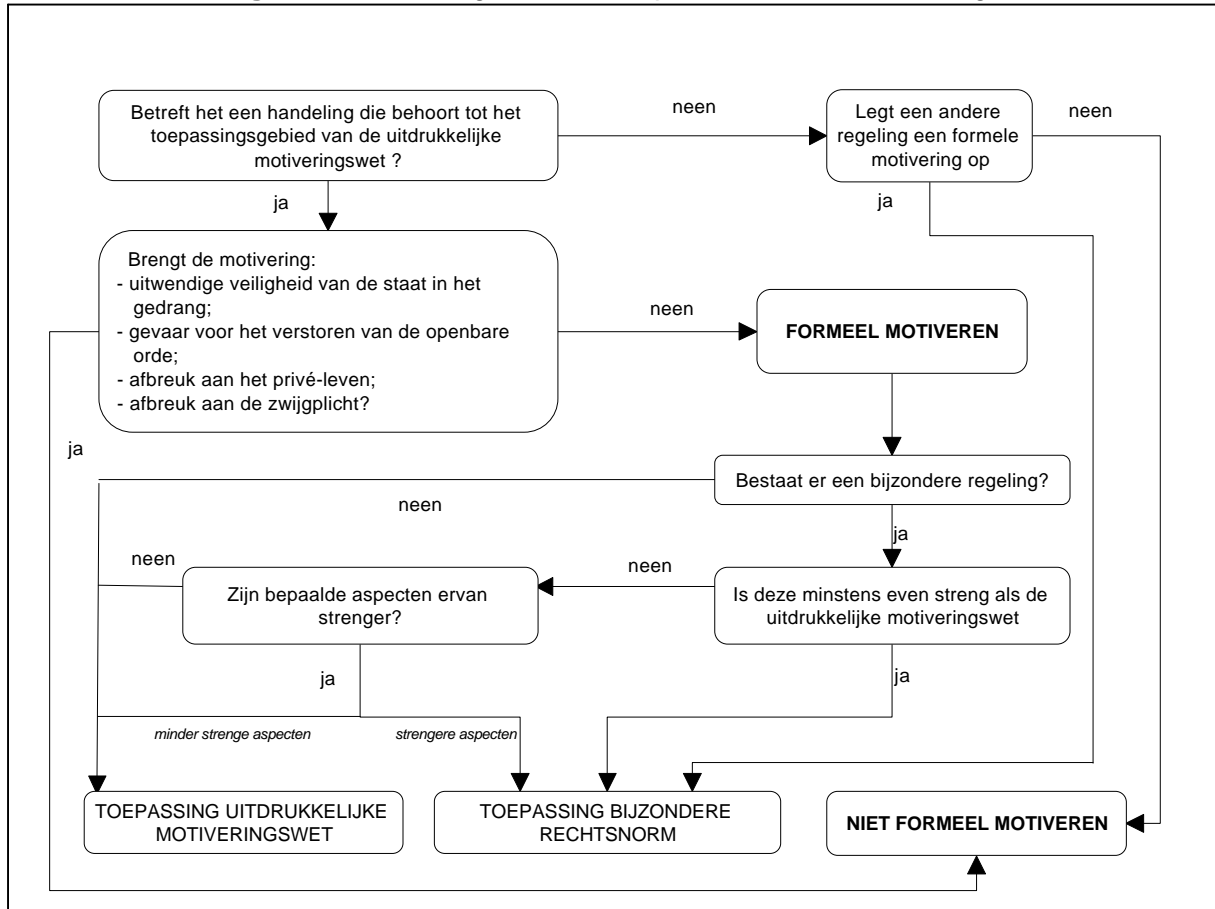
Formele motivering bij geheime stemming:

Een probleem stelt zich wat betreft de formele motivering bij geheime beslissingen. De rechtspraak stelt¹⁴ dat ook bij geheime stemming de motieven verifieerbaar moeten zijn. Het enige waarvan de geheimhouding dient gevrijwaard te worden is het individuele aandeel van de leden in de beslissing.

¹³ DEBERSAQUES G. (1992), *a.w.*, p. 378

¹⁴ MAREEN D. (1993), "De uitdrukkelijke motiveringswet en de geheime stemming", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 5, pp. 289-291

Figuur 1: Beslissingschema verplichte formele motivering:



Bron: DEBERSAQUES G. (1992), "Een ingrijpende verandering in het bestuursrecht: de uitdrukkelijke motiveringswet van 29 juli 1992", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 6, p.383

III. Interne auditcellen:

III.1. Algemeen kader:

De laatste jaren merken we een toenemend belang van de interne audit binnen alle organisaties, dus ook binnen de overheidsorganisaties. De interne audit profileerde zich als een instrument tot ondersteuning van het management met als doelstelling de analyse en de evaluatie van de diverse activiteiten doorheen de organisatie¹⁵.

Interne audits komen in verschillende vormen voor van efficiëntie- en effectiviteitsanalyses tot strategische audits. De bevoegdheid, de doelstelling en de verantwoordelijkheden van de cel interne audit worden opgesomd in een zogeheten interne-auditcharter dat aan de leden van de organisatie wordt bezorgd. Dit charter definieert zo bijvoorbeeld de plaats van de interne audit binnen de organisatie en verzekert de auditors van een vrije en onbeperkte toegang tot alle mogelijke informatiebronnen. Het opstellen van een auditcharter wordt voorgeschreven door het Institute of Internal Auditors (IIA).

Het IIA is de internationale beroepsorganisatie voor interne auditors en profileert zich als dusdanig als de autoriteit op het gebied van interne audit en is de erkende 'leider' van het interne-auditberoep. De organisatie geeft vorming aan interne auditors en verleent diensten

¹⁵ DE VREESE H., COOREMAN S. (1998), "Interne audit in de publieke sector: groeiend succes", in: *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, nr. 4(3), p. 8

aan haar leden. Het IIA heeft een Europese onderafdeling en de lokale afdeling die in 1977 in België werd opgericht heeft al een 500-tal leden.

III.2. Inhoud van het initiatief:

Op het niveau van de federale administraties bestaat de mogelijkheid binnen de departementen interne auditcellen op te richten als staforganisaties bij het secretariaat-generaal. Niet elk departement nam reeds het initiatief een cel interne audit te installeren en ook de situatie in die departementen die wel reeds een cel hebben opgericht is niet overal dezelfde.

Officieus bestaat er evenwel reeds een forum van interne auditors waar er tussen de verschillende departementen samengewerkt wordt. Eén van de opdrachten die dit forum (eventueel geofficialiseerd) op zich kan nemen is het opstellen van "guidelines" of van een interne-auditcharter.

We bekijken bij wijze van illustratie enkele voorbeelden van interne auditcellen binnen de federale administratie zonder evenwel volledigheid na te streven.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken beschikt over een cel Interne Audit-HRM die uit twee personen bestaat en tot op heden enkele kleinschalige audits uitvoerde vooral operationele effectiviteitsstudies en gekoppeld aan een onderzoek naar personeelsbehoeften.

Ook het Ministerie van Ambtenarenzaken heeft een interne auditcel bestaande uit drie personeelsleden. Daarnaast zijn de verschillende diensten van het Ministerie natuurlijk betrokken bij de verdere ontwikkeling en operationalisering van de interne auditcellen: OFO¹⁶ voor opleiding en vorming, en ABC voor ondersteuning bij de invoering en de werking.

Binnen het Ministerie van Verkeer en Infrastructuur werd reeds in 1996 een eerste interne-auditcel opgericht. Op dit ogenblik bestaat zij uit vier personen en verrichtte zij reeds enkele opdrachten. In de loop van 1999 zal deze cel haar definitieve vorm krijgen in het kader van een herstructurering van het departement.

Ander ministeries zoals het Ministerie van Justitie beschikken over een zogeheten coördinatiecel die eveneens als staforganisatie is verbonden aan het secretariaat-generaal en die als één van zijn opdrachten interne audit heeft.

Op het regionale niveau stellen we vast dat in Vlaanderen bijvoorbeeld reeds heel wat VOI's (Vlaamse Openbare Instellingen) zoals onder andere de VRT, de VDAB en de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij over een uitgebouwde interne auditdienst beschikken.

¹⁶ het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid organiseerde reeds twee sensibiliseringsdagen rond audit en zal in het najaar opleidingsdagen organiseren gegeven door vertegenwoordigers van administraties en overheidsbedrijven die reeds ervaring hebben met een bepaald soort audit.

COMMUNICATIE

IV. Handvest van de gebruiker van de openbare diensten¹⁷:

IV.1. Algemeen kader:

Het Belgisch Handvest sluit aan bij de internationale tendens om de kwaliteit van overheidsdienstverlening te verbeteren. Het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten werd goedgekeurd op 4 december 1992. Het verscheen op 22 januari 1993 in het Belgisch Staatsblad. Samen met de begeleidende omzendbrief nr. 370 vormt het zowel een richtlijn als een beleidsdocument voor alle federale overheidsdiensten.

De voornaamste bekommernis is het aanbieden van een openbare dienstverlening aangepast aan de behoeften van elke gebruiker. De relatie tussen de administratie en de gebruikers staat centraal. Het Handvest is ontstaan als een reactie op de verkiezingsnederlaag van de traditionele partijen en de doorbraak van extreemrechtse partijen in 1991. Met het Handvest tracht de overheid bij te dragen tot de verbetering van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid. Met het Handvest beschikt België over een gelijkaardig instrument om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren zoals het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk.

IV.2. Inhoud van het initiatief:

In het Belgisch Handvest staan drie hoofdthema's centraal: transparantie, bereikbaarheid en rechtsbescherming. Doorzichtigheid heeft enerzijds te maken met informatieverstrekking door de overheid en anderzijds de raadpleging van bestuursdocumenten. Bereikbaarheid handelt over het onthaal, contacten tussen ambtenaren en burgers, duidelijk taalgebruik, duidelijke wetgeving, gemotiveerde administratieve beslissingen, automatische toekenning van rechten en doorverwijzing naar de bevoegde overheid. Rechtsbescherming tenslotte betreft onder meer de bescherming van persoonlijke gegevens.

De basisprincipes zijn aanpasbaarheid, billijkheid en continuïteit. De rechtsstaat vormt het kader voor de principes. Het algemeen doel is het algemeen belang. Het Handvest streeft een evenwicht na op het niveau van rechten en plichten van overheid en burgers. De verplichtingen van de burger zijn een uitdrukking van solidariteit ten aanzien van overheidsop treden. Deel I in het Handvest beschrijft de algemene principes, deel II concrete toepassingsmaatregelen. De begeleidende omzendbrief formuleert drieëntwintig actiepunten.

In 1994 en 1996 werd een syntheseverslag opgesteld met een balans van initiatieven. Het syntheseverslag van 1998 zal kortelings bekend worden gemaakt. Deze rapporten vormen de grondslag van twee concrete actieprogramma's goedgekeurd door de ministerraad. Het eerste rapport adviseerde de oprichting van de Interdepartementale Adviesgroep (Interdep). Interdep is belast met de opvolging van het Handvest. Een kwaliteitsinstrument werd ontwikkeld om de tevredenheid van gebruikers te meten. In een eerste fase werden vijf pilotoprojecten doorgevoerd. De methodologie werd ontwikkeld door het Adviesbureau ABC. De methodologie houdt rekening met contextuele verschillen binnen de administratie. De

¹⁷ Het Handvest zal in deel twee gebruikt worden als case voor de toepassing van de inductieve benadering. Dit punt werd net als de inductieve case geschreven door Stijn Vandeweyer, werkzaam op het Instituut voor de Overheid

kwaliteitsbarometer laat toe tevredenheidsgradaties te meten en prioriteiten af te leiden voor verbeteringsacties.

Het Handvest is van toepassing op de federale openbare diensten, de besturen, andere diensten van de ministeries, wetenschappelijke inrichtingen van de staat en de instellingen van openbaar nut die behoren tot het administratief openbaar ambt van de centrale overheid.

V. Vereenvoudiging van administratieve procedures:

V.1. Algemeen kader:

De vraag naar de vereenvoudiging van de administratieve procedures kadert in de brede context van het streven naar een kwaliteitsvolle dienstverlening. Zowel (eventuele) buitenlandse investeerders¹⁸ als KMO's worden afgeschrikt door de complexiteit van de regelgeving die zich op sommige domeinen voordoet. De laatste jaren maakt een hervorming of een vereenvoudiging van deze administratieve procedures en formaliteiten deel uit van hervormingsbewegingen in heel wat Westerse landen.

De Belgische federale initiatieven inzake administratieve vereenvoudiging kwamen in het algemeen tot stand in het kader van een KMO-beleidsplan of in het kader van (kader)wetgeving inzake KMO-beleid.

V.2. Inhoud van het initiatief:

Ter bevordering van de administratieve vereenvoudiging werden de afgelopen jaren reeds enkele initiatieven genomen. De belangrijkste zijn de operatie Auditform en de oprichting recent van de Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging.

Auditform

Op de ministerraad van 29 januari 1993 werd het KMO-beleidsplan goedgekeurd. Hierin werd het voorstel aangenomen om de administratieve formaliteiten voor de zelfstandigen en de KMO's te vereenvoudigen en te verminderen. Dit leidde tot het project AUDITFORM.

In een eerste fase, die liep van januari 1994 tot 30 april 1995, werd door de verschillende administraties een zo volledig mogelijke lijst opgesteld van alle externe en interne formulieren die de zelfstandigen en KMO's aanbelangen. In de tweede fase werd de zogenaamde "auditformmethode" uiteengezet aan de ambtenaren van het interdepartementaal netwerk en werd er gestart met de voorbereiding en opleiding van formulierbeheerders en technici.

Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging

De Ministerraad van 25 april 1997 over de KMO's ging akkoord met de oprichting van een Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging (DAV). Deze oprichting werd voorzien in de programmawet van 10 februari 1998 ter bevordering van het zelfstandig ondernemerschap en heeft als doel het KMO-beleid efficiënter te maken.

Het KB van 23 december 1998¹⁹ regelt zijn samenstelling, zijn werking en de voorwaarden voor de uitvoering van de wettelijke opdrachten²⁰. De DAV maakt deel uit van de Diensten

¹⁸ De Ministerraad van 5 december 1997 nam reeds enkele beslissingen omtrent de administratieve vereenvoudiging van de formaliteiten voor buitenlandse investeerders.

¹⁹ 23 december 1998: Koninklijk besluit betreffende de Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging, BS 08-01-1999

²⁰ Nadat het ontwerp een eerste keer door de Ministerraad werd goedgekeurd, werd het voor overleg met de

van de Eerste Minister en bevordert en coördineert er de initiatieven die in de verschillende departementen genomen worden inzake de vereenvoudiging van de administratieve procedures ten voordele van ondernemingen.

In het algemeen kunnen we stellen dat de DAV belast is met het bevorderen, het opvolgen en het coördineren van initiatieven en werkzaamheden van de federale administraties met betrekking tot de administratieve vereenvoudiging²¹.

Tot de algemene coördinerende opdrachten van deze dienst behoren onder meer:

- het aanmoedigen en voorstellen, ook op het vlak van de coördinatie, van initiatieven voor administratieve vereenvoudiging;
- het opstellen van een methode om de kosten te berekenen van de administratieve last die de federale administraties aan de ondernemingen opleggen en daarna een methode voorstellen om deze kosten te verminderen;
- het opstellen van een "administratieve impactfiche" en de gebruiksmodaliteiten ervan vaststellen;
- het oprichten van een geïnformatiseerd en voor iedereen toegankelijk KMO-loket;
- het opstellen van een inventaris van de definities van KMO's in de federale wetgeving en het formuleren van concrete voorstellen voor het algemeen gebruik van een algemene definitie;
- de samenwerking rond de administratieve vereenvoudiging organiseren tussen de federale, de gemeenschaps- en de regionale administraties.

In het wetsontwerp over het repertorium voor de rechtspersonen wordt tevens bepaald dat de DAV een sturende rol zal vervullen in de eenmalige inzameling van gegevens bij ondernemingen.

Een zogeheten Sturingscomité krijgt de rol van Raad van Bestuur en bestaat uit 16 vertegenwoordigers van de overheid en van de bedrijfswereld. De DAV heeft ook de mogelijkheid zich in de beginperiode te laten ondersteunen door de tijdelijke hulp van externe experts. Een opvolgingscommissie zal nagaan of de diverse overheidsdiensten bij de werking van de dienst betrokken worden.

De DAV zou operationeel moeten kunnen zijn vanaf april 1999.

VI. Federale ombudsmannen:

VI.1. Algemeen kader:

De ombudsfunctie werd pas laat ingevoerd op federaal niveau in België in vergelijking met andere Europese landen zoals Denemarken (1963), Noorwegen (1963), Duitsland (1957), Frankrijk (1973), Ierland (1980), Nederland (1981) en Portugal (1976).

Wel bestonden er reeds ombudsdiensten in de privésector, onder andere bij de Belgische Vereniging van Banken, Sabena en de Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen, bij de autonome overheidsbedrijven en bij andere overheidsdiensten zoals de MIVB en de stad Antwerpen.

vakorganisaies aan het Comité voor de federale, de gemeenschaps- en gewestelijke overheidsdiensten (Comité B) overgemaakt. Tijdens de vergadering van 10 juni 1998 verlieten de syndicale afgevaardigden de vergadering, zodat er een protocol van niet-akkoord werd opgesteld waarvan de Ministerraad van 19 november 1998 akte nam.

²¹ Persbericht van de Ministerraad van 5 december 1997: Administratieve vereenvoudiging.

Algemeen kunnen we stellen dat de ombudsman over volgende kenmerken dient te beschikken²²:

- bemiddelaar: de ombudsman poogt een oplossing te vinden voor een conflict tussen 2 partijen;
- doel: de bevolking beschermen tegenover het overheidsapparaat;
- vorm: gepersonaliseerde instelling;
- toegang: voor iedere burger;
- dienstverlening: voorstellen doen aangaande de kwaliteit van de dienstverlening;
- verslag: (jaar)verslagen waarin mistoestanden openbaar worden gemaakt.

De instelling van federale ombudsmannen kadert binnen de ruimere evolutie in het kader van de informatieverstrekking aan de burger die op gang kwam na de verkiezingen van 24 november 1991. Na het invoeren van de wet van 29 juli 1992 betreffende de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen en de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur ontstond de juridische mogelijkheid en de politieke consensus noodzakelijk voor de aanstelling van ombudsmannen. Ook het KB van 22 november 1991 houdende hervorming van verscheidene verordeningsbepalingen op het rijkspersoneel (o.a. de ombuiging van de discretieplicht tot spreekrecht) heeft mee het pad geëffend voor de goedkeuring van de wet tot instelling van federale ombudsmannen.

De goedkeuring van de wet van 22 maart 1995²³ zorgde voor de instelling van de federale ombudsmannen in België.

VI.2. Inhoud van het initiatief:

Opdracht en toepassingsgebied

De opdracht van de federale ombudsmannen is drievoudig:

- optreden als tussenpersoon tussen de burger en de federale overheid wanneer tussen deze partijen een onenigheid bestaat;
- op verzoek van de Kamer van Volksvertegenwoordigers een onderzoek instellen naar de werking van de federale administratieve diensten die ze aanwijst, met andere woorden bemiddelen tussen de federale administratie en de politieke macht;
- door één of meer malen per jaar verslag uit te brengen aan het Parlement over eventuele vastgestelde onregelmatigheden of problemen bemiddelt het College van federale ombudsmannen tenslotte tussen de politieke macht en de burgers.

De rol van het College van de federale Ombudsmannen is in feite drieledig²⁴: het helpen van de burger om een administratieve beslissing in zijn voordeel te doen veranderen waarmee hij werd geconfronteerd en die in strijd zou zijn met de wet, met een ander beginsel van behoorlijk bestuur en zelfs met de billijkheid; het helpen van de administratie bij het verbeteren van haar werking, ofwel door haar te wijzen op haar eigen tekortkomingen, ofwel door op te treden als katalysator die de politieke beslissers op de hoogte brengt van de discrepantie tussen de opdrachten die haar zijn toevertrouwd en de middelen die ze krijgt om ze te vervullen en tenslotte het bijstaan van de Kamer van Volksvertegenwoordigers in haar controle-opdracht op de regering.

Het College van de federale Ombudsmannen onderzoekt dus of de handelingen en de werking van overheidsdiensten behoorlijk en billijk zijn. De interpretatie van deze twee

²² MATTHIJS H. (1994), "De ombudsman", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 4, pp. 237-245

²³ 22 maart 1995, Wet tot instelling van federale ombudsmannen, BS 7-4-1995, verder "ombudswet" genoemd.

²⁴ College van de federale Ombudsmannen (1997), *Jaarverslag 1997*, Nazareth, Schaubroeck, p. 13-14

termen is niet altijd even duidelijk afgelijnd en laat enige ruimte. In het Jaarverslag 1997 geeft het College zelf zeven beginselen aan waarop ze zich zullen steunen:

1. het beginsel van de overeenstemming met rechtsregels
2. het beginsel van de motivering van beslissingen
3. het beginsel van het verbod van machtsafwendings
4. het rechtszekerheids- en vertrouwensbeginsel
5. het redelijkheids- en billijkheidsbeginsel
6. het gelijkheids- en onpartijdigheidsbeginsel
7. het zorgvuldigheidsbeginsel

De invulling van deze criteria kan uiteraard nog worden verfijnd op basis van de ervaring opgedaan bij de behandeling van concrete dossiers.

Het toepassingsgebied betreft de federale administratieve overheden, namelijk die overheden die vallen onder Art. 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State²⁵ of nog de administratieve overheden die ressorteren onder de federale staat, voor zover een speciale wettelijke bepaling hen niet reeds een sectoriële bemiddelaar heeft toegewezen.

Elke belanghebbende kan zich wenden tot het College van federale Ombudsmannen, d.w.z. elke natuurlijke of rechtspersoon, al dan niet Belg, al dan niet in België wonend, bestuurde of bestuurder op voorwaarde dat men eerst de nodige stappen heeft gezet bij de administratie die aanleiding geeft tot de klacht.

Iedere betrokkene²⁶ kan schriftelijk of mondeling een klacht indienen met betrekking tot de handelingen of de werking van de administratieve overheden (Art. 8 lid 1) op voorwaarde dat men eerst contact gezocht heeft met de betrokken overheid teneinde genoegdoening te verkrijgen (Art 8 lid 2). Ombudsmannen kunnen weigeren naamloze klachten of klachten die zich meer dan een jaar voor het indienen hebben voorgedaan te behandelen (Art. 9 lid 1). Zij weigeren altijd ongegronde klachten, klachten zonder poging tot voorvermeld contact, klachten die dezelfde zijn als eerder afgewezen klachten en klachten m.b.t. instellingen die niet tot hun controlebevoegdheid behoren (Art. 9 lid 2).

De ombudsmannen kunnen vragen aan overheden of ambtenaren begeleiden met een dwingende termijn om te antwoorden op de vragen van het onderzoek (Art 11 lid 1). Zij kunnen ook ter plaatse alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden of inlichtingen doen mededelen vanwege de overheden, evenals alle betrokken personen horen (Art 11 lid 2).

De ombudsmannen

Het Vast Wervingssecretariaat organiseerde in opdracht van de Kamer van Volksvertegenwoordigers examens om de kennis van de drie landstalen te testen en twee jury's, een Nederlandstalige en een Franstalige, bestaande uit universiteitsprofessoren toetsten de kennis en beroepservaring van de kandidaten. Deze procedure nam ongeveer zeven maanden in beslag.

Volgens Art. 3 van de ombudswet worden de ombudsmannen benoemd door de Kamer van Volksvertegenwoordigers voor een hernieuwbare termijn van zes jaren. Zij leggen hun ambtelijke eed af in handen van de Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en beschikken over hetzelfde statuut als de raadsheren bij het Rekenhof (Art. 5).

Eens benoemd treden de ombudsmannen op als college (art. 1 lid 4) met de bedoeling de eenheid in de behandeling van de klachten, die hen worden voorgelegd, te verzekeren²⁷.

²⁵ Zie ook onder punt IV.2.1.

²⁶ dwz iedereen die te maken heeft gehad met de federale administratieve overheden, ongeacht of men in België woont of de Belgische nationaliteit heeft.

²⁷ MATTHIJS H. (1995), "Eindelijk: een instituut voor de federale ombudsmannen in België", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 8, p. 431

De eerste twee federale ombudsmannen, één van elke taalrol, werden op 19 december 1996 benoemd, namelijk de heren P-Y Monette en dr. H. Wuyts. Zij legden op 3 januari de eed af in handen van de voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers.

De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken zijn van toepassing op de ombudsmannen en hun personeel. De formatie en het statuut van het personeel wordt, op voorstel van de ombudsmannen, vastgesteld door de Kamer van Volksvertegenwoordigers (Art. 11). De ombudsmannen en hun personeel zijn onderworpen aan het beroepsgeheim.

Praktische regeling

In mei 1997 werd een protocol-akkoord²⁸ ondertekend dat de relaties tussen de federale ombudsmannen en de administraties, meer bepaald met de leidende ambtenaar hiervan, expliciteert. De ondertekenaars waren E. Beyens, voorzitter van het college van secretarissen-generaal, K. Baeck, voorzitter van het college van administrateurs-generaal en de twee federale ombudsmannen P-Y Monette en H. Wuyts.

Op 19 november 1998 keurde de Kamer van Volksvertegenwoordigers het huishoudelijk reglement²⁹ goed, waarin duidelijk gesteld wordt wie klacht kan indienen, hoe klachten moeten ingediend worden en welke klachten geweigerd worden. Ook rechten en plichten van de klager worden vermeld evenals de werkwijze die de ombudsmannen dienen te volgen bij de behandeling van klachten.

De jaarverslagen

In de loop van de maand oktober dienen de ombudsmannen een jaarverslag aan te bieden aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers. Daarnaast kunnen ze driemaandelijks, tussentijdse verslagen uitbrengen. Al deze verslagen zijn openbaar en bevatten naast de aangebrachte klachten ook aanbevelingen. Wanneer de ombudsmannen moeilijkheden ondervinden bij de uitoefening van hun functie komt dit ook in het verslag. Tot op heden werden reeds twee jaarverslagen gepubliceerd: het *Jaarverslag 1997* en het *Jaarverslag 1998*. Zij bevatten heel wat cijfergegevens waarvan we er enkele opnemen.

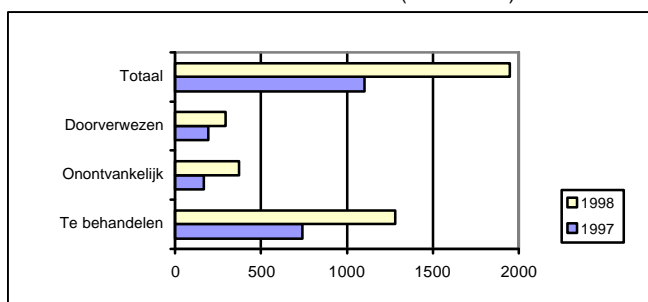
Tabel 1: Ontvankelijkheid van dossiers (1997-1998):

	Te behandelen Dossiers	Onontvankelijke Dossiers	Doorverwezen Dossiers	Totaal
1997	741	167	194	1102
1998	1282	373	293	1948

Bron: Jaarverslagen 1997, 1998 van het College van de federale ombudsmannen

In 1997 kreeg het College van de federale ombudsmannen dus 1102 dossiers te verwerken. Daarvan waren er 741 ontvankelijk. In totaal werden 194 dossiers doorverwezen naar andere instellingen zoals de rechterlijke macht, het Comité P, de Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, Informatieambtenaren en de Federale Voorlichtingsdienst, de Franstalige Gemeenschap en de Médiateur de la Région wallonne. In 1998 werden 293 dossiers doorverwezen op een totaal van 1948, werden 373 dossiers onontvankelijk verklaard en bleven er dus nog 1282 dossiers over om te behandelen.

Grafiek 1: Aantal dossiers (1997-1998):



²⁸ Protocol-akkoord voor de relaties tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten, mei 1997

²⁹ Huishoudelijk reglement van het College van Federale Ombudsmannen, Officiële berichten Kamer van Volksvertegenwoordigers, BS 27-01-1999

Wat de afgehandelde klachten betreft maakt het college van federale ombudsmannen een indeling in zijn evaluatie in drie categorieën: behoorlijk bestuur, geen oordeel en onbehoorlijk bestuur.

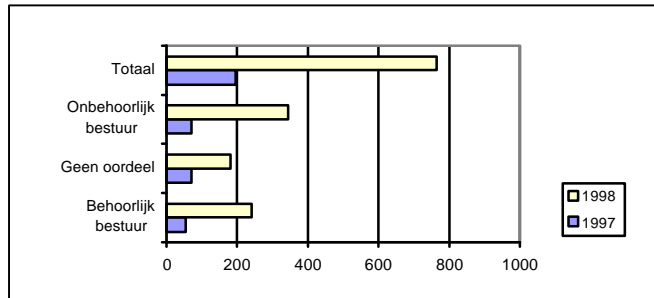
Tabel 2: Evaluatie van de afgehandelde dossiers (1997-1998):

	Behoorlijk bestuur	Geen oordeel	Onbehoorlijk bestuur	Totaal
1997	55	70	70	195
1998	240	181	344	765

Bron: Jaarverslagen 1997, 1998 van het College van de federale ombudsmannen

Behoorlijk bestuur houdt in dat er na onderzoek en toetsing aan de beoordelingscriteria geen

Grafiek 2: Evaluatie afgehandelde dossiers (1997-1998):



administratieve disfuncties werden vastgesteld. Er werden wel disfuncties vastgesteld bij de categorie onbehoorlijk bestuur. Geen oordeel betekent dat ofwel de klacht ofwel de oplossing voor de klacht niet duidelijk is. In 1997 werden in totaal 195 dossiers afgesloten waarvan er 55 duiden op behoorlijk bestuur en telkens 70 dossiers als onbehoorlijk bestuur of als geen oordeel

werden gecatalogeerd. In 1998 stijgen deze aantallen tot respectievelijk 240 dossiers waarbij behoorlijk bestuur werd vastgesteld, 181 keer geen oordeel en 344 keer onbehoorlijk bestuur. In totaal werden er in 1998 765 dossiers afgehandeld.

VII. De informatieambtenaar:

VII.1. Algemeen kader:

De installatie van informatieambtenaren kadert binnen het informatiebeleid van de federale overheid. Het is een onderdeel van de externe communicatie. Het was op vraag van de Federale Voorlichtingsdienst om in ieder departement of in iedere overheidsdienst een ambtenaar belast met de voorlichting aan te duiden dat op 27 oktober 1992 de eerste informatieambtenaar werd aangeduid door de Minister van Binnenlandse Zaken.

De meeste informatieambtenaren werden na de beslissing van de ministerraad van 5 februari 1993 zonder duidelijke taakomschrijving, noch op basis van een duidelijk profiel aangesteld³⁰. Dit had voor gevolg dat de plaats die de informatieambtenaar innam binnen de organisatiestructuur van de departementen sterk verschilde evenals de praktische invulling van de functie zelf.

De Commissie Informatiebeleid van de Overheid³¹ (CIBO) stelde in haar verslag van juni 1994 dat de informatieambtenaar de basis is van het voorlichtingsnetwerk in elk ministerie en in elke instelling van openbaar nut³². In hetzelfde verslag werd ook een taakomschrijving van

³⁰ Verslag van de centrale werkgroep informatiebeleid (C.W.I.), CSG, 22-1-1996

³¹ In het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten stond dat er een commissie zou belast worden met een onderzoek van het informatiebeleid van de overheid. Deze commissie (CIBO) begon haar werkzaamheden in november 1993 onder leiding van Prof. Dr. H. Wuyts en legde op 30 juni 1994 een verslag neer.

³² Verslag van de commissie informatiebeleid van de overheid aan de minister van binnenlandse zaken en openbaar ambt, juni 1994

de informatieambtenaar opgesteld evenals een profiel, de kennis- en vaardigheidsvereisten en de positie van de informatieambtenaar.

Op basis van dit verslag stelde de ministerraad op 29 juli 1994 een aantal concrete vragen aan het College van Secretarissen-generaal (CSG) dat hierop een advies formuleerde op 28 oktober 1994 dat door de regering in ruime mate gevolgd werd. Hierdoor werd het CSG belast met de coördinatie en de stimulering van het informatiebeleid van de federale overheid.

Het CSG richtte hierop de Centrale Werkgroep Informatiebeleid (CWI) op die bestaat uit afgevaardigden van het College van Informatieambtenaren, de Federale Voorlichtingsdienst, het Belgisch Staatsblad en de ADSV. Door zijn samenstelling vervult de CWI ook een rol als forum voor de verschillende actoren op het terrein inzake externe communicatie. Andere taken van de CWI waren: het opstellen van een informatiebrochure, het uitwerken van een modelprotocol i.v.m. de externe communicatie en een algemene adviesfunctie ten behoeve van het CSG. De CWI wordt ondersteund door het Adviesbureau ABC.

De CWI boog zich over volgende thema's i.v.m. de informatieambtenaar:

- de rol: externe communicatieprocessen coördineren opvolgen en op regelmatige basis evalueren;
- de positie binnen de organisatie: ressorteert bij voorkeur onder de secretaris-generaal, als lid van een equipe waar bijvoorbeeld ook de vormingsdirecteur deel kan van uitmaken;
- de noodzakelijke middelen: niet-materieel: ondersteuning en wederzijds vertrouwen en materieel, organisatorisch
- de wijze van recrutering

VII.2. Inhoud van het initiatief:

De informatieambtenaar speelt een belangrijke rol in de communicatie van de overheid met de burger. Afhankelijk van de specifieke situatie van de departementen kan eventueel overwogen worden om de informatieambtenaar de zorg op te dragen voor zowel de externe als de interne communicatie. De informatieambtenaren zijn op het niveau van de ministeriële

De 3 hoofdopdrachten van Colinfo
<i>Colinfo als forum:</i>
- regelmatige vergaderingen met de verschillende informatieambtenaren
- verstrekken van informatie aan collega's
- verspreiden van departementale documentatie
<i>Colinfo als adviesraad</i>
- leesbaarheid, toegankelijkheid en duidelijkheid van informatie aan het publiek verbeteren
- opleiding voor telefonisten
- afbakening bevoegdheden tussen ministeriële kabinetten en administratie
<i>Colinfo als interdepartementale communicatiedienst</i>
- informatiebrochure verspreiden over de bevoegdheden van de departementen
- opzetten federale informatiekiosk
- samenstellen vademecum van de verschillende federale departementen

departementen verantwoordelijk voor de actieve openbaarheid van bestuur en nemen in het algemeen per departement de leiding en de coördinatie op zich van de voorlichting aan het publiek³³.

De informatieambtenaren zijn bijvoorbeeld samen met de Federale Voorlichtingsdienst verantwoordelijk voor de in 1995 voor het eerst verschenen gids "Wegwijs in de federale administratie: de federale ministeries".

De 38 informatieambtenaren van de verschillende federale departementen zijn verzameld in het door het College van Secretarissen-generaal opgerichte College van Informatieambtenaren (Colinfo). Dit college

³³ College van Informatieambtenaren (1998), *Naar een degelijke overheidscommunicatie*, Brussel, Colinfo, p. 11

kwam voor het eerst samen op 27 april 1994 en komt sindsdien ongeveer 7 keer per jaar samen.

De bedoeling van Colinfo is dat de verschillende informatieambtenaren mekaar regelmatig ontmoeten met het oog op de uitwisseling van informatie en ervaringen met betrekking tot de uitvoering van hun opdrachten, de coördinatie van hun activiteiten en met het oog op het zoeken van oplossingen voor bepaalde praktische problemen die zich stellen in verband met de voorlichting van de burger.

Het Colinfo organiseert zich regelmatig in werkgroepen om bepaalde projecten uit te voeren.

VIII. De Federale Voorlichtingsdienst:

VIII.1. Algemeen kader:

Hoewel de Federale Voorlichtingsdienst (FVD) geen recente innovatie is – er bestaat een officiële voorlichtingsdienst onder de voogdij van de Eerste Minister sinds 1962 – is het toch niet oninteressant deze dienst hier eveneens te bespreken. Sinds de jaren '60 worden er informatiecampagnes opgezet en begint men aandacht te besteden aan de externe communicatie van de overheid. De huidige FVD is sinds 1994 de opvolger van INBEL, het Belgisch Instituut voor Voorlichting en Documentatie. De FVD maakt deel uit van de Diensten van de Eerste Minister.

Door de wijzigende behoeften inzake communicatie diende de FVD zich aan te passen, wat neerkwam op verdere uitbouw ervan, onder andere in het kader van de initiatieven die genomen worden in het kader van de wet op de openbaarheid van bestuur en van het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten. De uitvoering van het beginsel van de actieve openbaarheid van bestuur wordt op het federaal en interdepartementaal niveau uitgevoerd door de FVD.

We vermeldden reeds de rol van de FVD in de installatie van de Informatieambtenaren. De FVD werkte ook mee aan de uitwerking van het bovenvermelde verslag van de CIBO. De FVD zetelt als informatieambtenaar van de diensten van de eerste minister in het College van Informatieambtenaren en maakt eveneens deel uit van de CWI.

VIII.2. Inhoud van het initiatief:

De FVD zorgt dus voor de verspreiding van overheidsinformatie naar de burger. Daartoe beschikt deze dienst over verschillende middelen³⁴:

Postbus 3000

Postbus 3000 is de opvolger van het in 1988 door de FVD opgerichte BIB-systeem en brengt via advertenties in kranten en weekbladen en via radio- en TV-spots overheidsinformatie naar de burger. Deze advertenties en spots verwijzen naar folders die in alle postkantoren gratis verkrijgbaar zijn die op hun beurt verwijzen naar een adres of telefoonnummer, naar een brochure over het onderwerp of naar de bevoegde diensten.

De burger kan ook op het Postbus 3000 adres terecht voor informatie rond de federale overheid.

Het FVD-Informatiecentrum

³⁴ Federale Voorlichtingsdienst, Jaarverslagen 1997 en 1998

Het informatiecentrum is elke werkdag geopend van 9 tot 16 uur. De burger kan er officiële publicaties aankopen en raadplegen van de ministeries, maar ook van de parastatale instellingen en de Gemeenschappen en Gewesten, kan er informatie bestellen en een antwoord zoeken op eventuele vragen.

Het centrum heeft ook infostands van de ministeries van economische zaken, binnenlandse zaken, buitenlandse zaken, tewerkstelling en arbeid, middenstand en landbouw en ambtenarenzaken waarlangs deze ministeries hun eigen publicaties kunnen aanbieden aan het publiek.

Feiten

Feiten is een weekblad dat de beslissingen van de ministerraad weergeeft en bericht over alle voorlichtingsinitiatieven van de federale regering, van de departementen en van de FVD zelf. Dit wordt verstuurd naar alle ministers, staatssecretarissen, parlementsleden, burgemeesters, schepenen, OCMW's, VIP's uit de economische sociale en culturele sector. Sinds kort kan men Feiten ook raadplegen via internet en aan de hand van een uitgebreid zoekstelsel de persberichten van vroegere ministerraden opzoeken.

Het project "Informatie van de federale overheid"

Dit project loopt sinds 1992 in opdracht van de federale regering en deelt via krantenadvertenties een aantal beslissingen, of het beleid van de federale regering of informatie van algemeen nut mee. Deze advertenties worden vergezeld van brochures of folders. In 1993 werd het initiatief uitgebreid naar de weekbladen en in 1995 naar de Vlaamse regionale televisiezenders.

Publicaties

De FVD publiceert informatiegidsen als het Repertorium van de Voorlichting, de Samenstelling van de Ministeriële Kabinetten, de Gids van de Overheidspublicaties en de Gids van de Informatie- en Documentatiecentra.

Elektronische informatie: Internet en Fedenet

De FVD beheert de officiële website van de federale overheid – extensie .fgov.be – en coördineert en inventariseert de internetactiviteiten van de verschillende federale overheidsdiensten en werkt ook actief mee aan Fedenet het informaticasysteem van de federale overheid de opvolger van Bistel.

Buitenland

De FVD werkt ook samen met het Ministerie van Buitenlandse Zaken voor de verspreiding van informatie over België via de ambassades en beantwoordt vragen van buitenlanders over België.

Informele Werkgroep "België, federale staat – Belgique, Etat fédéral"

Deze werkgroep kwam er op uitdrukkelijke vraag van de eerste minister. De FVD coördineert de werkgroep waarvan de activiteiten gewijd zijn aan het imago van België in binnen- en buitenland. De leden komen uit federale instanties en uit gewest- en gemeenschapsinstellingen en behoren tot verschillende gebieden.

Een volledig overzicht van alle publicaties, brochures, activiteiten van de Federale Voorlichtingsdienst is terug te vinden in de fraai geïllustreerde Jaarverslagen.

IX. Andere initiatieven:

Met de bespreking van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, de vereenvoudiging van de administratieve procedures, de federale ombudsmannen, de

informatieambtenaren en Colinfo en de Federale Voorlichtingsdienst hebben we de belangrijkste interdepartementale initiatieven op het gebied van communicatie besproken. Daarnaast zijn er evenwel enkele kleinere of ondersteunende initiatieven die we hier nog vermelden zonder er evenwel uitgebreid op in te gaan.

Omzendbrief nr. 360, 443 en 444

De omzendbrief nr. 360 van 28 april 1992³⁵ bepaalde dat op alle correspondentie met burgers de naam, de hoedanigheid en het telefoonnummer van de behandelende ambtenaar dient vermeld te worden en eventueel de uren waarop men de betreffende ambtenaar kan contacteren en maakt gewag van een onderzoek naar de flexibilisering van de openingsuren van diensten. De nadruk ligt op de toegankelijkheid 's middags, na 16u. en op zaterdagmorgen. Omzendbrieven nr. 443 en 444 van 17 december 1996 handelen over de uitbreiding van de openingsuren. Op aanvraag van de klanten blijven de kantoren op dinsdag en vrijdag tot 20 u. open. In de briefwisseling dient deze mogelijkheid vermeld te worden. Omzendbrief nr. 360

Adviesbureau voor de leesbaarheid

Binnen het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid werd door dezelfde omzendbrief (nr. 360) het Adviesbureau voor Leesbaarheid opgericht dat aan de administraties, op hun vraag, adviezen verstrekt betreffende de leesbaarheid van documenten die bestemd zijn voor de burger.

Interne Communicatie

Voor hun interne communicatie beschikken de meeste ministeries over één of meerdere zogeheten 'bedrijfsbladen'

INFORMATIE- en COMMUNICATIETECHNOLOGIE (ICT)

X. Het gecoördineerd actieplan voor de informatiemaatschappij binnen de federale overheid:

X.1. Algemeen kader:

Het gebruik van ICT wordt in alle industriële sectoren doorgevoerd, ook in de publieke sector. In deze laatste sector kan het gebruik van ICT leiden tot een verbeterde efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening, de communicatie tussen burgers en overheid kan anders georganiseerd worden en bestaande procedures vereenvoudigd. Deze ontwikkeling is evenwel een complexe aangelegenheid die zowel technische als organisatorische problemen stelt en een invloed heeft op het gevoerde personeels- en competentie management.

Wanneer we een inzicht willen verwerven in het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën op het niveau van de Belgische federale overheid is het doornemen van het Gecoördineerd actieplan informatiemaatschappij binnen de federale overheid³⁶ (1997-1999) dat werd goedgekeurd door de Ministerraad van 30 mei 1997³⁷ een goed begin. Dit plan geeft immers de beleidsvisie en de algemene aandachtspunten weer

³⁵ Omzendbrief nr. 360 van 28 april 1992 betreffende een grotere doorzichtigheid en toegankelijkheid van de administratie: BS 8-5-1992

³⁶ Verder het "actieplan" genoemd

³⁷ Ministerraad van 30 mei 1997, Persbericht: Actieplan informatiemaatschappij binnen de federale overheid

inzake de rol van de ICT op het niveau van de federale administratie. Het actieplan werd geactualiseerd op de Ministerraad van 12 juni 1998.

X.2. Inhoud van het initiatief:

Het uitgangspunt voor het opstellen van dit actieplan was het feit dat de nieuwe ICT de overheid in staat stelt om burgers en ondernemingen sneller een antwoord te geven op hun vragen en dat de behandeling van de dossiers binnen de overheid efficiënter kan verlopen. De overheid wil de samenwerking tussen diverse overheidsdiensten verbeteren door een doorgedreven coördinatie en een beter gebruik van de bestaande middelen.

Door het aangeven van de prioritaire actiepunten voor de periode 1998-1999 werd het actieplan geactualiseerd. Het systeem van interdepartementale elektronische post wordt verder uitgebouwd en uitgerust met de techniek van de digitale handtekening en met cryptografie voor het verzenden van vertrouwelijke documenten. Er wordt tevens gedacht aan de invoering van een uniek identificatienummer voor rechtspersonen in het kader van de administratieve vereenvoudiging. In dat zelfde kader wordt ook de mogelijkheid tot het onderling uitwisselen van documenten verder geoptimaliseerd.

XI. Enkele onderzoeksinitiatieven:

XI.1. Algemeen kader:

Zoals gezegd is het invoeren van ICT en het volgen van de evoluties op dit terrein een complexe aangelegenheid. De federale administraties werken dan ook vrij regelmatig samen met externe experts van de verschillende universiteiten. In dit punt worden enkele van deze initiatieven besproken. Namelijk het zogeheten rapport Bodart dat in 1984 één van de eerste initiatieven in die richting was en het Fatima-project dat op dit ogenblik wordt uitgevoerd.

Rapport Bodart:

Het rapport "Voor een efficiënt gebruik door de overheidsadministratie van de informatietechnologieën"³⁸ werd door Prof. Dr. F. Bodart geschreven op verzoek van de Minister van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt, Charles-Ferdinand Nothomb, in 1984. De bedoeling was te komen tot aanbevelingen die sloegen op het beleid op middellange termijn inzake aanwending van de informatietechnologieën binnen de centrale besturen en de parastatalen waarover zij de voogdij uitoefenen.

De gedane voorstellen moesten worden gezien als katalysatoren van een reeds aan de gang zijnde evolutie. Men heeft immers rekening gehouden met de bestaande toestand³⁹ en met de evoluties waartoe reeds besloten was m.b.t. de informatisatie van de administratie. De krachtlijnen van het verslag werden besproken met de interdepartementale werkgroep voor informatica⁴⁰. Het eindrapport was bedoeld als werkdocument.

³⁸ BODART F. (1984), *Voor een efficiënt gebruik door de overheidsadministraties van de informatietechnologieën*, Brussel, INBEL

³⁹ hiervoor werd gesteund op enquêtes, gerealiseerd om de 2 jaar

⁴⁰ opgericht door de Minister van Openbaar Ambt op 16 juni 1983

Fatima-project⁴¹

Van veel recenter datum is het zogeheten Fatima-project, "Federal Action on Telematics in Modern Administrations". Dit project loopt sinds september 1998 voor een periode van 16 maanden. Het betreft een DWTC-project dat kadert binnen de actie voor wetenschappelijke en technische ondersteuning voor de verspreiding van telematica in de federale besturen. Deze actie overkoepelt een aantal projecten gericht op een verbeterde gegevensuitwisseling tussen de federale administraties zoals het E-pv-project, een pilootproject omtrent de geautomatiseerde verwerking van processen-verbaal in verkeerszaken.

Het Fatima-project wordt uitgevoerd door verschillende onderzoekscentra: ICRI (K.U.Leuven), INFODOC (ULB), INTEC (RUG), COSIC (K.U.Leuven) en LENTIC (Ulg) met het oog op het ontwikkelen van een transversale technische, organisatorische en juridische expertise voor de conceptie, de uitwerking en de uitvoering van relevante en performante ICT tussen de federale besturen.

XI.2. Inhoud van het initiatief:

Rapport Bodart

In een eerste deel van dit rapport werd een globaal overzicht gemaakt van de stand van zaken van de computerisering van de hoofdbesturen. Volgens Bodart staan de administraties op dat ogenblik voor hun tweede computeriseringsfase, gekenmerkt door de aanwending van nieuwe informatietechnologieën (bureautica, telematica, micro-informatica en gebruikersvriendelijke interfaces). Dit kan een gelegenheid zijn om de administratie grondig te moderniseren indien er een politieke wil bestaat die omgezet wordt in een geheel van objectieven voor de aanwending van de informatietechnologieën⁴².

De opgesomde objectieven van het beleid inzake de aanwending van nieuwe informatietechnologieën zijn de verhoging van de productiviteit van de middelen (personeel, materieel, organisatiestructuren) door rationalisering, de verbetering van de beheersmethoden en van de opbouw en de opvolging van het beleid van de verschillende openbare machten, de ontwikkeling van communicatietechnologieën die de gegevenscirculatie moeten bevorderen en bijdragen tot de ontsluiting van openbare besturen, de verbetering van de kwaliteit van de geleverde diensten, de herstructurering van de administratie en de verbetering van de werkvoorwaarden van de personeelsleden van de besturen.

:

Het tweede deel is gewijd aan de acties die ondernomen dienen te worden op het vlak van de toepassing van de informatietechnologieën. Het gaat dan vooral om de deconcentratie van de bestaande informatiesystemen en de ontwikkeling van nieuwe toepassingstypes (o.a. bureauticaprojecten, informaticasystemen voor de hulp bij de besluitvorming).

Het derde deel behandelt de acties op het gebied van de informaticamiddelen. Het gaat dan onder andere over de invoering van de micro-informatica, de standaardisering van de overdracht van bestanden en de ontwikkeling van nieuwe software.

Het vierde deel bevat de acties op het gebied van de organisatorische en administratieve middelen, m.a.w. de inschakeling van de leidende ambtenaren, de creatie van de organisatiefunctie, de herbepaling van de rol van de Centra voor Informatieverwerking, de bepaling van elementaire normen, de aanpassing en vereenvoudiging van de administratieve procedures, de bescherming van persoonsgegevens en de aanwending van veiligheidsmaatregelen.

⁴¹ Met dank aan Paul Lambert (ICRI-K.U.Leuven) voor het ter beschikking stellen van informatie rond het Fatima-project en rond ICT op het niveau van de federale overheid in het algemeen..

⁴² BODART F., *a.w.* p. 22

Het vijfde deel behandelt de acties op het gebied van personeelsbeleid m.i.v. het statuut van het informaticapersoneel, een analyse van het kader en de personeelsbezetting en een bepaling van de behoeften en prioriteiten op het vlak van vorming.

Fatima-project

Het Fatima-project behandelt de "Telematica in de federale besturen: globale analyse, hinderpalen, behoeften, prioriteiten en aanbevelingen" vanuit vijf verschillende disciplines: administratieve en documentaire informatica, telecommunicatie, informatiebeveiliging, organisatorische aspecten en regelgeving. Voor elke discipline werd een gespecialiseerde onderzoeksgroep bij het project betrokken, respectievelijk INFODOC, INTEC, COSIC, LENTIC en ICRI.

De bedoeling van het project is een algemene diagnose te stellen over de obstakels die het gebruik van ICT in de federale besturen afremmen en vanuit de verschillende invalshoeken aanbevelingen te formuleren om deze obstakels weg te werken.

Voor elk domein afzonderlijk werden doelstellingen geformuleerd. Op het gebied van de administratieve en documentaire informatica wordt nagegaan hoe men kan evolueren van een traditioneel informaticasysteem naar een geïntegreerd communicatiesysteem. Inzake telecommunicatie zal een overzicht opgesteld worden van de huidige beschikbare communicatie-infrastructuur en zullen na het bepalen van de noden van de verschillende besturen aanbevelingen en richtlijnen opgesteld worden voor de uitbouw van deze infrastructuur. Het aspect informatiebeveiliging moet leiden tot richtlijnen die een algemene methodologie zullen leveren voor toekomstige veiligheidsstudies. De doelstellingen van de organisationele analyse moeten leiden tot de vaststelling van organisatorische voorwaarden onder dewelke het opstarten van ICT-netwerken binnen de federale administratie mogelijk is met het oog op het verbeteren van de interdepartementale processen op het vlak van efficiëntie en effectiviteit. Tenslotte bestaat de juridische invalshoek eruit de juridische hinderpalen te detecteren die de introductie van een elektronisch gegevensverkeer tussen federale administraties in de weg staan en aanbevelingen uit te werken voor nieuwe wetgeving en reglementering.

In het kader van dit project is het de bedoeling de ambtenaren van de verschillende federale ministeries (de Ministeries van Arbeid en Tewerkstelling, Sociale Zaken, Economische Zaken, Landbouw en Middenstand, Financiën, Ambtenarenzaken, Justitie, Buitenlandse Zaken en Binnenlandse Zaken) nauw te betrekken bij het onderzoek.

XII. Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid:

XII.1. Algemeen kader:

De Kruispuntbank is een parastatale die werd opgericht om het gegevensbeheer bij en de gegevensuitwisseling tussen de instellingen van sociale zekerheid te rationaliseren, zodat de werkgevers en de sociaal verzekerden ontlast worden van heel wat administratieve formaliteiten en de instellingen van sociale zekerheid een snelle en efficiënte dienstverlening aan de verzekerden kunnen verstrekken⁴³.

De oprichting van de Kruispuntbank betekende dus een enorme hervorming op het vlak van het informatiemanagement binnen de sociale zekerheid.

⁴³ Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (1998), *Het Telematicanetwerk van de Sociale Zekerheid 1996-1997*, Brussel, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

Reeds in de jaren '70 werd er onderzoek verricht naar de haalbaarheid van de oprichting van een centrale gegevensbank binnen het domein van de sociale zekerheid. Onder meer door de verdere uitbreiding van de mogelijkheden van de informatica met betrekking tot gegevensbeheer en netwerken werd gedurende de jaren '80 een grondige hervorming van het informatiemanagement binnen de sociale zekerheid mogelijk.

De wet van 29 juni 1981 houdende algemene beginselen van de sociale zekerheid voor werknemers formaliseerde in Art. 18 het principe van de oprichting van een sociale gegevensbank.

In 1984 bestudeerde een groep onderzoekers, gefinancierd door de Data Stat Stichting, de rationalisering van de gegevensverwerking binnen de sociale zekerheid. De Minister van Sociale Zaken, Jean-Luc Dehaene, stelde in 1986 een werkgroep samen die de gedane voorstellen moest toepassen. In april 1986 stelde de Minister dan een globaal informatiseringsplan voor.

Het K.B. van 29 februari 1988 officialiseerde deze werkgroep door de oprichting van de Commissie voor Informatisering van de Sociale Zekerheid voor Werknemers.

Een eerste, experimentele kruispuntbank werd opgericht op basis van vrijwillige samenwerking tussen een aantal sociale zekerheidsinstellingen. De goede resultaten leidden tot de goedkeuring van de wet⁴⁴ houdende de oprichting en organisatie van een kruispuntbank van de sociale zekerheid door het parlement op 15 januari 1990.

XII.2. Inhoud van het initiatief:

De opdrachten van de kruispuntbank:

Hoofdstuk 2, Afdeling 1 van de kruispuntbankwet geeft volgende opdrachten aan:

- het machtigen, organiseren en leiden van de uitwisseling van gegevens door de instellingen van de sociale zekerheid;
- de coördinatie van de betrekkingen tussen de instellingen van de sociale zekerheid en het rijksregister van de natuurlijke personen;
- het inzamelen bij de instellingen van de sociale zekerheid, en het opslaan van algemene identificatiegegevens, die niet in het rijksregister van de natuurlijke personen beschikbaar zijn;
- het inzamelen bij de instellingen van de sociale zekerheid van informatie nuttig voor het beheer, de conceptie en de kennis van de sociale zekerheid.

Dit alles natuurlijk rekening houdend met de beveiliging van gegevens in het algemeen, en met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de sociaal verzekerde in het bijzonder.

De soorten gegevens:

Wanneer we de soorten gegevens bekijken die voor de kruispuntbank van toepassing zijn, dan kunnen we een onderscheid maken tussen algemene en specifieke gegevens.

Specifieke gegevens zijn hoofdzakelijk nodig binnen een welbepaalde sociale zekerheidsinstelling. Algemene gegevens worden door meerdere instellingen gebruikt en kunnen nog verder opgedeeld worden in duurzame en periodieke algemene gegevens, die respectievelijk de algemene levenssituatie van de verzekerde en diens tewerkstellingssituatie betreffen.

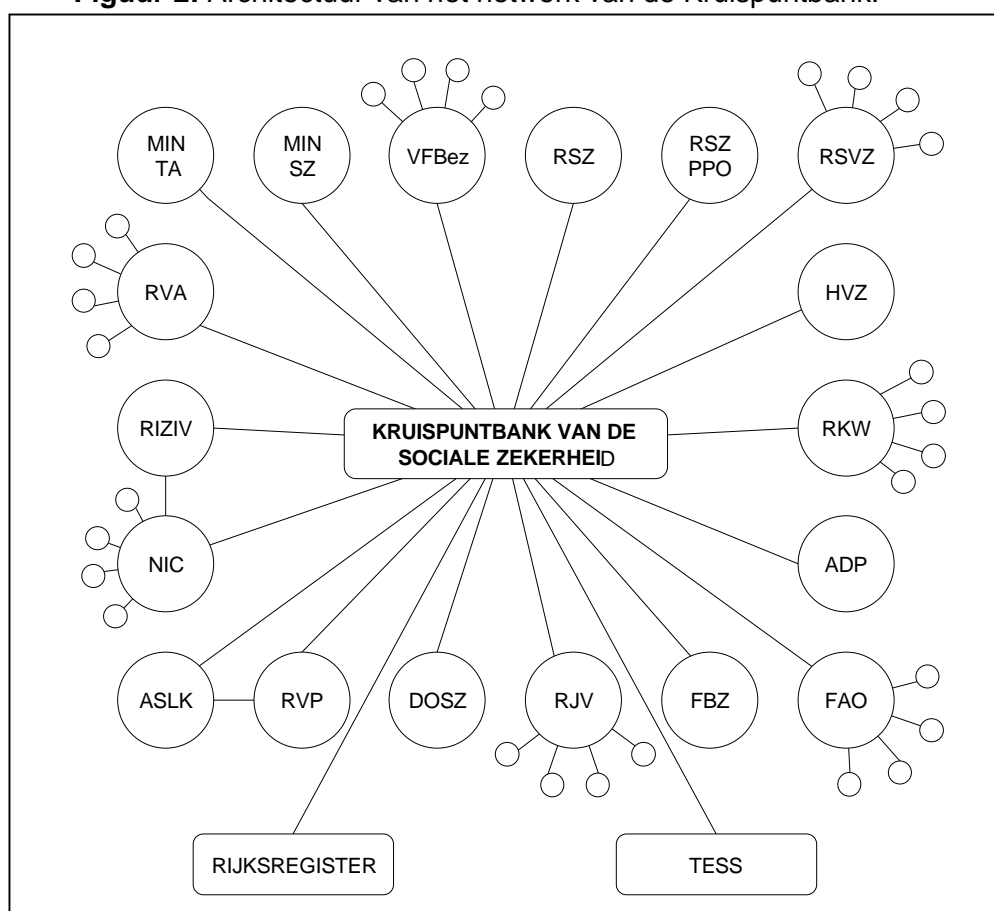
⁴⁴ B.S. 22 februari 1990, hierna "kruispuntbankwet" genoemd

De instellingen van de sociale zekerheid

Art. 2 van de kruispuntbankwet vermeldt welke instellingen we dienen te beschouwen als instellingen van de sociale zekerheid, namelijk:

- alle openbare overheden, diensten en instellingen belast met de toepassing van de sociale zekerheid;
- alle privaatrechtelijke instellingen erkend voor de medewerking aan de toepassing van de sociale zekerheid, met uitzondering van de erkende sociale secretariaten voor werkgevers en de tarifieringsdiensten van de apothekersdiensten;
- de fondsen voor bestaanszekerheid, in de mate dat ze krachtens hun statuten instaan voor de verstrekking van aanvullende voordelen inzake sociale zekerheid voor werknemers;
- de personen, met inbegrip van de feitelijke verenigingen, die door voormelde instellingen van de sociale zekerheid belast worden met het bijhouden van een sectorieel verwijzingsrepertorium.

Figuur 2: Architectuur van het netwerk van de Kruispuntbank:



XIII. Internet en intranet bij de federale overheid:

XIII.1. Algemeen kader:

De opkomst van steeds betere informatietechnologieën en van het world wide web bleef niet zonder gevolgen voor de federale overheid. Het opzetten en verder ontwikkelen van een eigen intranet voor de federale administraties was één van de belangrijke aandachtspunten

van het gecoördineerd actieplan voor de informatiemaatschappij binnen de federale overheid.

Een actieplan om de bestaande Bisteldienst te moderniseren werd reeds goedgekeurd door de Ministerraad van 31 maart 1995. De bekommernis op dat moment was ook toen al de uitbouw van een performant netwerk voor de uitwisseling van beleidsinformatie en de mogelijkheden om informatie ter beschikking te stellen.

De coördinatie van het aanbod van overheidsgegevens gebeurt door de Federale Voorlichtingsdienst. De FVD wordt ingeschakeld voor het aanbieden van gegevens van het federaal elektronisch netwerk op het internet.

XIII.2. Inhoud van het initiatief:

De federale overheid op internet

De ministerraad vertrouwde de opvolging en coördinatie van alle federale initiatieven op internet toe aan de Federale Voorlichtingsdienst op 28 juli 1995. Sindsdien is er een geregeld systeem gegroeid waar initiatieven en projecten qua communicatie langs het internet zorgvuldig opgevolgd worden⁴⁵.

De verschillende federale ministeries beschikken nu over een website met als sub-domein fgov.be. De informatie die via deze websites aangeboden wordt neemt steeds toe. Over het algemeen beschikken alle departementale sites over een organigram en registers van ambtenaren, hun bevoegdheden en de mogelijkheden waarop ze gecontacteerd kunnen worden. Het aantal rapporten, beleidsplannen, en andere informatieve teksten neemt toe.

De Federale Voorlichtingsdienst beheert alle sites binnen het domein .fgov en heeft zelf een eigen site die als vertrekpunt kan gebruikt worden "federal government on-line"⁴⁶. Op deze site vinden we naast informatie over de FVD, de sites van de verschillende ministeries, informatie over België, de elektronische versie van Feiten met een uitgebreid zoekstelsel, de regeringssamenstelling en dergelijke ook regelmatig zeer actuele onderwerpen. Zo werd er onmiddellijk na het uitbreken van de dioxine-crisis zoveel mogelijk informatie verspreid via het internet. Ook de verkiezingsresultaten waren relatief vlug ter beschikking.

Fedenet, het intranet van de federale overheid

De federale overheid beschikt ook over een intranet, d.w.z. een informaticanetwerk dat berust op dezelfde technologie en dezelfde protocollen als het internet en waarbij de informatie-uitwisseling en het consulteren gebeurt op dezelfde wijze maar beperkt blijft tot de leden van een bepaalde organisatie.

Fedenet, de opvolger van Bistel, heeft zich ontwikkeld als intranet van de federale overheid en is alleen toegankelijk voor de leden van de kabinetten, de ministeries, de parastatalen, de overheidsbedrijven en instanties als de rechterlijke macht. Langs Fedenet kan documentaire en statistische informatie op een gebruiksvriendelijke en gestandaardiseerde wijze verspreid worden binnen de federale uitvoerende, rechterlijke en wetgevende macht. Het maakt tevens gestandaardiseerde en veilige elektronische berichtenuitwisseling (e-mail) mogelijk tussen de federale ambtenaren.

Voor de lancering van Fedenet wordt gebruik gemaakt van internet-technologie om de verschillende bestaande netwerken en databanken met mekaar te verbinden. De departementen blijven wel eigenaar en autonoom beheerder van de inhoud van de

⁴⁵ BROUIR, J-N. (1998), 'Internet, intranet, fedenet... de federale overheid doet mee!', in: Forum, juni, pp.

⁴⁶ http://www.fgov.be/pa/nla_frame.htm

databanken. Het wordt wel mogelijk om horizontaal te zoeken in de aangesloten databanken naar informatie over een bepaald thema. Hiertoe wordt een indexdatabank, een indexfunctie en een inhoudstafelfunctie ontwikkeld.

Het federaal elektronisch netwerk wordt uitgebouwd via vijf subnetwerken die verbonden zijn met dit netwerk maar niet onderling en die overheidsdatabanken per informatiedomein groeperen. Er zijn vijf sectoren: de sector van justitie, de sector van economische zaken, de sector van sociale zaken, de sector van financiën en de sector van de federale voorlichtingsdienst.

XIV. Andere initiatieven:

De belangrijkste initiatieven inzake het gebruik van ICT worden hierboven besproken. Nochtans is deze lijst zeker niet volledig of limitatief. Enkele andere initiatieven worden hieronder kort besproken zonder er evenwel diep op in te gaan. Deze – evenmin limitatieve – opsomming troont eens te meer aan dat er geen gebrek aan initiatieven is.

Belnet

Belnet is een initiatief van de federale overheid dat sinds 1993 50 onderzoeksinstituten met elkaar verbindt en met het world wide web. Dit betekende een enorme steun voor de verspreiding van internet in België.

Elektronisch stemmen

De techniek van het elektronisch stemmen is in België reeds verder ontwikkeld dan in de meeste andere landen en tevens wijd verspreid. Bij de verkiezingen van 13 juni 1999 dienden reeds 43% van de kiezers elektronisch te stemmen. Daarenboven werd er op twee plaatsen geëxperimenteerd met het optisch lezen van de traditionele stembrieven.

SIS-kaart

De invoering van de SIS-kaart, een persoonlijke identificatie van elke sociaal verzekerde op een elektronische drager betekent een aanvulling op het telematicanetwerk van de sociale zekerheid. Hoewel de invoering enkele keren uitgesteld werd dient de kaart nu door elke sociaal verzekerde te worden gebruikt.

Millennium-forum-2000

Het Millennium-forum⁴⁷ is een organisatie opgericht door de federale overheid met als doelstelling het informeren en voorbereiden van bedrijven op de problemen die de overgang van 1999 naar 2000 met zich zullen meebrengen voor allerlei informaticatoepassingen. Vanop de website van het forum kan heel wat informatie gehaald worden in verband met de millennium-problematiek en de werking van het forum. Ook de controlelijsten zijn er te raadplegen evenals juridische aanbevelingen en reeds uitgegeven publicaties.

⁴⁷ http://y2000.fgov.be/pa/nla_frame.htm

DEEL II: Inductieve case⁴⁸

INLEIDING

Het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten werd uitgekozen als inductieve case omwille van het grote aantal initiatieven dat er rechtstreeks of onrechtstreeks is uit voortgevloeid en omwille van het belang van het streven naar een kwaliteitsvolle dienstverlening binnen de algemene dynamiek van modernisering.

Het is de bedoeling van deze analyse om de verschillende processen van verandering te onderkennen en te analyseren. Deze processen zijn de volgende: het ontstaan van nieuwe ideeën, het besluitvormingsproces voor hervorming en modernisering, de start en de initiële implementatie, het omzetten van de innovatie in de courante praktijk, de coördinatie met andere initiatieven en tenslotte evaluatie en bijsturing.

Op die manier verkrijgen we een beter inzicht in het verloop van moderniseringsinitiatieven van de ontwikkeling van de ideeën via besluitvorming en implementatie tot evaluatie en bijsturing. Gecombineerd met de deductieve benadering en de inventarisatie van initiatieven zal dit leiden tot een globaal beeld van de - al dan niet aanwezige - dynamiek van modernisering op het niveau van de Belgische federale overheid.

PROCESSEN VAN VERANDERING

I. Ontstaan van nieuwe ideeën

Het Handvest vormt de motor van een hervormingsbeweging die reeds gestart was. Politieke druk vormde een belangrijke motor in de actieplannen. De initiator van het Handvest was de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt Louis Tobback. De narewееn van de zware electorale nederlaag op 24 november 1991 maakte dat de publicatie van het Handvest hoog op de politieke agenda stond. Vrijwel zonder enige vorm van inspraak van de administratie werd het Handvest begin 1993 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. Het kan dan ook als directief beschouwd worden⁴⁹.

Het is gericht naar de burgers, maar bevat beleidsaanbevelingen gericht naar de ministers en hun diensten. Het is dan ook geschreven voor beleidsverantwoordelijken. Enkel de federale diensten vormen het voorwerp.

II. Besluitvormingsproces voor hervorming en modernisering

Het Handvest is ontwikkeld op initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Openbaar Ambt. Het is gericht naar de burgers, maar bevat beleidsaanbevelingen gericht naar de ministers en hun diensten. Het is dan ook geschreven voor beleidsverantwoordelijken. Enkel de federale diensten vormen het voorwerp.

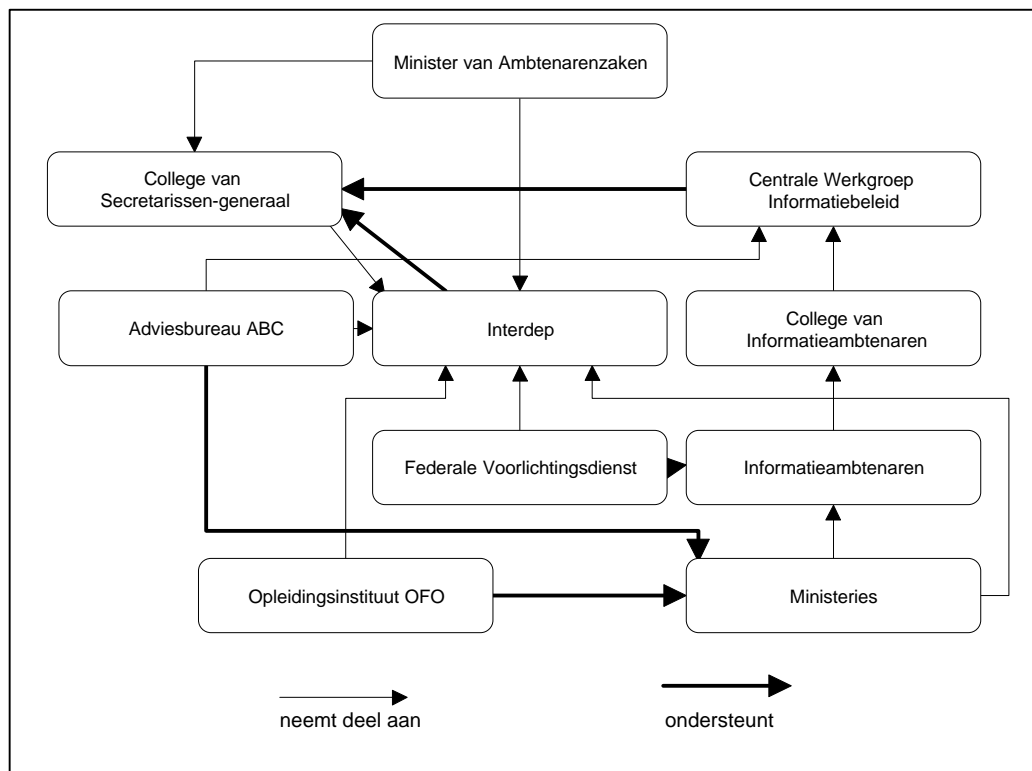
⁴⁸ De inductieve analyse werd geschreven door Stijn Vandeweyer, werkzaam op het Instituut voor de Overheid.

⁴⁹ TRIEST V. (1997), La Charte de l'Utilisateur des services publics, Ministère de la fonction Publique, ABC, 55-56

Het Handvest vormt een onderdeel van de algehele moderniseringsstrategie. Het doel is de verbetering van de dienstverlening en het herstel van het vertrouwen.

Diverse actoren zijn betrokken bij de implementatie van het Handvest: de federale regering, het College van Secretarissen-Generaal, Interdep, het adviesbureau ABC, het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), de Federale Voorlichtingsdienst (FVD), de diverse departementen en parastatalen.

Figuur 3: Actoren betrokken bij de implementatie van het handvest:



Bron: STAES P., LEGRAND J.-J. (1998), *Het handvest van de gebruiker van de openbare diensten*, Doornik, Labor, p. 75

Het actieplan dat voortvloeide uit het eerste rapport werd goedgekeurd op 16 februari 1995. Het adviseerde de oprichting van de Interdepartementale Adviesgroep (Interdep). Interdep is belast met de opvolging van het Handvest. Interdep bevat vertegenwoordigers van alle departementen. Ook de sociale parastatalen zijn vertegenwoordigd. De adviesgroep vormt enerzijds een discussieplatform en anderzijds de stuurgroep voor pilootprojecten. De ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie wordt bewerkstelligd.

Interdep verleent adviezen aan het College van Secretarissen-Generaal dat de motor wil zijn achter de hervormingen. Haar is de periodieke evaluatie van het Handvest toevertrouwd door middel van een actieplan. Deze actieplannen worden ondersteund door Interdep, het Adviesbureau ABC, OFO en de Federale Voorlichtingsdienst. Het College vormt de meest directe gesprekspartner van de regering betreffende het beheer van de openbare diensten. De secretaris van de Ministerraad neemt deel aan de vergaderingen van het College. Het College heeft een visie op de modernisering van de administratie⁵⁰.

Interdep was nauw betrokken bij de ontwikkeling van de kwaliteitsbarometer. Dit meetinstrument werd ontwikkeld om de tevredenheid van gebruikers te meten. In een eerste

⁵⁰ College van Secretarissen-generaal, ACTOR I en ACTOR II, 1995, 1997

fase werden vijf pilootprojecten gevoerd. De methodologie werd ontwikkeld door het Adviesbureau ABC. De methodologie houdt rekening met contextuele verschillen binnen de administratie. Zes "productfamilies" worden onderscheiden: financiële diensten en uitkeringen, niet-financiële diensten, bijdragen/belastingen, inlichtingen verstrekt door de administratie, inlichtingen verstrekt aan de administratie/statistieken en tenslotte controle. De kwaliteitsbarometer laat toe tevredenheidsgradaties te meten en prioriteiten af te leiden voor verbeteringsacties. Het kadert in een stijgende aandacht voor responsabilisering. De kwaliteitsbarometer conceptualiseert kwaliteit vanuit het ervaringsperspectief van de gebruiker. Het instrument beoogt hefboomen te vinden die de beeldvorming van een toegankelijke, efficiënte en doeltreffende overheid verhogen.

In elk departement werd een dienst geselecteerd waar deze kwaliteitsbarometer werd toegepast. Zowel in het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid als van Wetenschapsbeleid werden echter geen dienst weerhouden. Voorts werd een onthaalbarometer ontwikkeld specifiek voor de onthaaldiensten van de departementen. De resultaten van deze bevragingen blijven enkel beschikbaar voor intern gebruik. Vergelijken met andere diensten of doorheen de tijd vormt geen courante praktijk.

De interdepartementale adviesgroep Interdep, opgericht in 1995, coördineert en volgt de diverse initiatieven op. Zij vormt enerzijds een discussieplatform waar alle aspecten van een gebruikersgerichte administratie aan bod kunnen komen. Ervaringen kunnen er uitgewisseld worden. Anderzijds vormt het de stuurgroep voor de pilootprojecten. Aanvankelijk waren haar werkzaamheden eenzijdig gericht op de ontwikkeling en implementatie van de kwaliteitsbarometer. Daarnaast vormde Interdep het informatie- en coördinatieforum van de acties die informatieverspreiding over het Handvest tot doel hadden. Er werd zowel een intern als extern communicatieplan ontwikkeld in samenwerking met andere actoren. Interdep tracht gemeenschappelijke aspecten van het Handvest uit te werken.

De interdepartementale adviesgroep Interdep is samengesteld uit een dertigtal vertegenwoordigers van de ministeries, parastatalen en één vertegenwoordiger van het ministerie van Ambtenarenzaken.

Interdep verleent adviezen aan het College voor Secretarissen-generaal. Het College is verantwoordelijke voor de periodieke evaluatie van het Handvest. Het staat in voor de permanente opvolging door middel van de uitwerking van een actieplan. Het College verleent adviezen aan de regering.

Het opleidingsinstituut OFO is belast met de ontwikkeling van een onthaalcode en een opleidingsplan voor het Handvest. Zij heeft een coördinerende functie naar communicatie- en opleidingsinitiatieven.

De informatieambtenaren zijn verantwoordelijk voor de externe communicatie in de diverse ministeries. Ze zijn verenigd in het College van Informatieambtenaren. Daarnaast is er de Centrale Werkgroep Informatiebeleid. Deze interdepartementale werkgroep staat onder leiding van het College van Secretarissen-generaal en heeft zowel een adviesfunctie als een forumfunctie inzake externe communicatie. In de werkgroep zijn afgevaardigden van het College van Informatieambtenaren, de Federale Voorlichtingsdienst, het Belgisch Staatsblad, het OFO en het Adviesbureau ABC vertegenwoordigd. De voorlichting van de burger staat centraal. Het CWI ondersteunde de totstandkoming van een informatiegids voor alle federale ministeries. Deze interdepartementale visie staat haaks op de visie van de regering. De ministerraad van 23 januari 1998 benadrukte dat het aan elk departement zelf toekomt

om op de haar geëigende wijze vorm te geven aan de interne en externe communicatie⁵¹. Daarnaast werd een modelprotocol goedgekeurd tussen de ministers en hun administratie inzake externe communicatie. Communicatie betreffende beleidsintenties en beleidsvoorbereidende informatie is voorbehouden aan het kabinet. Goedgekeurd beleid en beleidsimplementatie behoren eerder tot het domein van de administratie. Niettemin blijft de wederzijdse informatiedoorstroming een probleem vormen. Een meerderheid van de departementen beschikt zelfs niet over een protocolovereenkomst⁵².

De departementen zijn niettemin de eindverantwoordelijke inzake beslissing, controle en verantwoording. Elke minister is verantwoordelijk voor de uitvoering van de actiepunten in zijn of haar departement. Conform de omzendbrief nr. 370 zijn de administraties verplicht tweejaarlijks een balans van initiatieven voor te stellen.

Een kritiek op het Handvest is dat het ontwikkeld is in de kabinetten. De administratie werd er onvoldoende bij betrokken. Het kan als directief beschouwd worden.

III. Start en initiële implementatie

De ministeriële omzendbrief nr. 370 bepaalt dat jaarlijks een balans zal worden opgemaakt van de wetgevende, reglementaire en administratieve initiatieven. Het eerste verslag vormde het beginpunt van een reflexie door de politieke en administratieve verantwoordelijken. Het resulteerde in een eerste actieplan van 30 oktober 1994 dat door het College voor Secretarissen-generaal werd opgesteld. De Ministerraad van 24 februari 1995 keurde het actieplan goed. Het tweede syntheserapport leidde tot een nieuw actieplan. Dit vormde het voorwerp van de Ministerraad van 7 februari 1997.

Iedere twee jaar wordt een balans en nieuwe aanbevelingen opgesteld. Op deze manier kan een totaalbeeld verschaft worden van departementale en interdepartementale initiatieven. In 1999 wordt het derde syntheserapport aan de bevoegde organen voorgelegd.

IV. Omzetten van innovatie in courante praktijk

Het Handvest dient in samenhang bekeken te worden met een aantal wetten en omzendbrieven.

⁵¹ STAES P., LEGRAND J-J. (1998), *Het handvest van de gebruiker van de openbare diensten*, Doornik, Labor, pp. 119-121

⁵² STAES P., LEGRABD J-J., (1998), *a.w.*, p. 124

PRINCIPES ⁵³	OVERZICHT VAN DE REEDS GENOMEN UITVOERINGSMAATREGELLEN ⁵⁴
I. DOORZICHTIGHEID	
"Een grotere doorzichtigheid van de openbare diensten moet het vertrouwen van de gebruiker in de overheid vergroten. Uiteindelijk zal daardoor de doelmatigheid toenemen."	
1. Informatieverstrekking	
"De overheidsdiensten hebben de plicht het publiek te informeren over de grote lijnen van hun beleid, initiatieven te nemen om 'gebruikersinformatie' te verspreiden m.b.t. de diensten die zij verlenen en de gebruiker toegang te geven tot de informatie die hem persoonlijk betreft."	<ul style="list-style-type: none"> - De notie 'discretieplicht' van de ambtenaar werd vervangen door 'het spreekrecht'.⁵⁵ - De vermelding van de identiteit van de behandelende ambtenaar⁵⁶ - De Commissie Informatiebeleid Overheid (CIBO) wordt belast met een onderzoek naar het informatiebeleid van de overheid. - Opleiding van ambtenaren, belast met een informatietaak. - Stageairs worden beoordeeld op het hanteren van een begrijpelijke en leesbare bestuurstaal. - De publicatie van arresten van de Raad van State op internet en CD-ROM.⁵⁷
2. Raadpleging van bestuursdocumenten	
"De gebruiker van de openbare dienst moet alle bestuursdocumenten kunnen raadplegen, op eenvoudige aanvraag zonder een persoonlijk belang te moeten aantonen, onder voorbehoud van de uitzonderingen die worden voorzien met het oog op het algemeen belang of prioritair geachte particuliere belangen."	<ul style="list-style-type: none"> - Grondwettelijk recht op inzage en afschrift van overheidsdocumenten. - Operationalisering van het grondwetsartikel door de wet betreffende de openbaarheid van bestuur.
II. SOEPELHEID	
1.Toegankelijkheid van de openbare diensten	
<p>1. Een behoorlijk onthaal en kwaliteitsvolle contacten "Vlotte mondelinge of schriftelijke contacten zijn essentieel voor een goede relatie tussen de openbare diensten en de gebruiker. De gebruiker moet onder andere weten tot welke ambtenaar hij zich kan wenden voor bijkomende inlichtingen. Bijzondere aandacht zal gaan naar een versoepeling van de openingsuren, naar het onthaalbeleid en naar een aangepaste opleiding van ambtenaren die in contact staan met het publiek."</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Omzendbrief nr. 360 maakt gewag van een onderzoek naar de flexibilisering van de openingsuren van diensten. De nadruk ligt op de toegankelijkheid 's middags, na 16u. en op zaterdagmorgen. - Omzendbrieven nr. 443 en 444 van 17 december 1996 handelen over de uitbreiding van de openingsuren. Op aanvraag van de klanten blijven de kantoren op dinsdag en vrijdag tot 20 u. open. In de briefwisseling dient deze mogelijkheid vermeld te worden.
<p>2. Duidelijk en precies taalgebruik "De gebruiker moet kunnen beschikken over brieven, omzendbrieven en formulieren die begrijpelijk en correct</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Omzendbrief nr. 360 laat een dienst oprichten binnen het OFO die adviezen verleent op verzoek van besturen

⁵³ Letterlijke weergave van de principes zoals vermeld in het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten van 4 december 1992.

⁵⁴ De lijst van uitvoeringsmaatregelen werd samengesteld op basis van :

-BERCKX, P., De bestuurlijke vernieuwing en het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten.

In : *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiekrecht*, 1993, p.275-288.

-STAES, P., *La charte de l'utilisateur des services publics en Belgique*. Paper voorgesteld op het 24^{ste} Internationaal IAS-Congres te Parijs, 7-11 september 1998, 19 p.

-VERMEULEN, P., Kwaliteitszorg, prestatiegerichtheid en klantvriendelijkheid binnen het federaal openbaar ambt. In : *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiekrecht*, nr. 6, 1995, p. 296-302.

⁵⁵ Zie K.B. van 26 september 1994.

⁵⁶ Zie art. 2, 3^o van de Wet Openbaarheid van Bestuur van 11 april 1994 en Omzendbrief nr. 360 van 28 april 1992.

⁵⁷ Zie K.B. van 7 juli 1997.

<p>zijn. De openbare diensten zullen zich inspannen om hun mededelingen zo goed mogelijk aan te passen aan hun gesprekspartners en moeten het technisch jargon dat niet onmisbaar is voor precisering zoveel mogelijk vermijden."</p> <p>3. Duidelijke wetgeving "De wetten en reglementen die van toepassing zijn moeten zoveel mogelijk gecoördineerd, duidelijk, helder en actueel zijn."</p>	<p>i.v.m. de leesbaarheid van documenten: Adviesbureau voor Leesbaarheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het OFO voorziet in zijn opleidingsaanbod opleidingen inzake het gebruiksvriendelijker maken van formulieren. - Een interdepartementale werkgroep o.l.v. van het OFO onderzoekt de meest voorkomende documenten op hun leesbaarheid en doet hierover concrete voorstellen. - Met het oog op de creatie van duidelijke wetgeving en de aanpassing van de bestaande maakt elke minister een inventaris op van de reglementering waarvoor hij bevoegd is, om –indien nodig- aan de Raad van State te vragen deze wetgeving te coördineren en te codificeren. - Een methode tot evaluatie van wetgeving wordt ontwikkeld.
<p>2. Aangepaste dienstverlening</p>	
<p>1. Automatische toekenning van bepaalde rechten "De openbare diensten zullen op eigen initiatief bepaalde voordelen aanbieden aan de gebruikers, zonder dat deze zware inspanningen moeten leveren om te kunnen genieten van de voordelen waarop ze recht hebben. Dit aanbod zal, binnen de wettelijk bepaalde grenzen en gevallen, stelselmatig gebeuren wanneer het objectieve rechten betreft, dit zijn rechten die rechtstreeks uit de wet voortvloeien."</p> <p>2. Gemotiveerde administratieve beslissingen "De openbare diensten moeten op afdoende wijze de juridische en de feitelijke overwegingen vermelden die ten grondslag liggen aan hun beslissingen met individuele strekking. Op die manier is het voor de gebruiker van de openbare dienst mogelijk de motieven die tot een beslissing hebben geleid te kennen. Hij kan dan gemakkelijker uitmaken of hij die beslissing al dan niet zal aanvechten. De naleving van deze verplichting moet afdwingbaar zijn."</p> <p>3. Doorverwijzing naar de bevoegde overheid "De openbare diensten dienen documenten die kennelijk een ander bestuursorgaan aanbelangen onverwijld door te sturen naar dat bestuur. Gelijkzeitig moet de afzender in kennis worden gesteld van deze doorzending."</p> <p>4. Kwaliteitsvolle dienstverlening "Die openbare diensten dienen erover te waken dat het personeel dat in contact staat met het publiek verstandelijk, taalkundig en fysiek in staat is om zijn taken behoorlijk en met overtuiging te vervullen."</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Het principe van de automatische toekenning van toelagen vormt de grondslag van de wet tot veralgemening van het onderzoek van ambtswege voor de toekenning van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden⁵⁸, evenals de wet inzake het installeren van katalysatoren.⁵⁹ - De wet regelt de uitdrukkelijke motivering van bestuurshandelingen⁶⁰ - Omzendbrief nr. 393 van 18 juli 1994 regelt de doorverwijzing. - Het statuut en de algemene beginselen bepaalden dat de ambtenaren zich op de hoogte houden van de evolutie van technieken, reglementeringen en onderzoeken die op hun beroepsterrein betrekking hebben.
<p>III. RECHTSBESCHERMING</p>	
<p><i>'Het optreden van de openbare diensten dient steeds in overeenstemming te zijn met de wet. Het legaliteitsbeginsel moet afdwingbaar zijn. De gebruiker moet in staat zijn om zijn rechten te doen gelden en om zijn belangen te vrijwaren.'</i></p>	
<p>1. Bescherming van persoonlijke gegevens</p>	
<p>"Een efficiënte bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens houdt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De wet regelt de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van

⁵⁸ Wet van 10 april 1991.

⁵⁹ Wet van 20 juli 1990.

⁶⁰ Wet van 29 juli 1991.

<p>in dat gegevens enkel worden opgeslagen voor duidelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Een onafhankelijke controlecommissie waakt hierover. Specifieke waarborgen moeten bestaan voor de verwerking van "gevoelige gegevens". Het recht op inzage en verbetering van die bestanden is een essentieel onderdeel van de bescherming van persoonlijke gegevens."</p>	<p>persoonsgegevens⁶¹.</p>
<p>2. Tegensprekelijke procedures</p>	
<p>"Wanneer een openbare dienst een beslissing neemt die een gebruiker in zijn belang aantast, moet het hem de gelegenheid geven zijn standpunt m.b.t. de elementen van het dossier toe te lichten. Met andere woorden, het tegensprekelijk karakter van deze administratieve procedures moet worden gewaarborgd."</p>	<p>- De hoorplicht is een beginsel van behoorlijk bestuur. De Raad van State sanctioneert het niet-naleven van de hoorplicht in tuchtprocedures of bij het treffen van maatregelen die tuchtrechtelijk van aard zijn. Een inventaris zal gemaakt worden inzake reglementeringen die voorzien in deze hoorplicht.</p>
<p>3. Klachtenbehandeling</p>	
<p>"De openbare diensten moeten klachten, die tot hen worden gericht, effectief behandelen en moeten de klachtindieners onverwijld op de hoogte brengen van het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven. Naast de bestaande administratieve en juridictionele beroepsmogelijkheden moeten de gebruikers zich bovendien kunnen richten tot een onafhankelijke en gemakkelijk bereikbare ombudsman, die hun klachten over het optreden van een openbare dienst kan behandelen."</p>	<p>- De publicatie van de kanalen voor klachtenbehandeling wordt geregeld door de wet tot instelling van de federale ombudsmannen⁶²; het protocolakkoord over de relaties tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten⁶³; de wet Openbaarheid van Bestuur.</p>
<p>4. Snelheid van betaling</p>	
<p>"De openbare diensten dienen de bedragen waarop de gebruikers, op welke grond ook, recht hebben zo snel mogelijk uit te betalen. Hierbij dienen zij zowel rekening te houden met hun betalingsmogelijkheid, als met de betalingen die prioritair moeten gebeuren om de continuïteit van de dienstverlening veilig te stellen, als met het bij voorrang uitbetalen aan de minstbedeelde gebruikers. In de gevallen en binnen de grenzen voorzien door de wet, betalen de openbare diensten verwijlinteresten."</p>	<p>- Onderzoek naar het ambtshalve betalen van verwijlinteresten na het verstrijken van een bepaalde termijn.</p>
<p>5. Betwisting van beslissingen</p>	
<p>"De beslissingen van de openbare diensten moeten kunnen aangevochten worden door de gebruikers die daartoe een wettig belang hebben, volgens juridictionele en administratieve procedures die zodanig zijn georganiseerd dat de gebruiker zijn rechten of zijn belangen op nuttige wijze kan verdedigen, zonder dat hierdoor de dienstverlening in het algemeen in gevaar komt. De belanghebbenden moeten op de hoogte worden gebracht van de beroepsmogelijkheden. Bovendien moeten de procedures waarborgen dat de rechten van de verdediging worden geëerbiedigd en dat beslissingen binnen een redelijke termijn worden genomen."</p>	<p>- Specifieke beroepsprocedures - Aanvraag tot vernietiging van beslissing bij Raad van State - Eisen van schadevergoeding bij gewone rechtbank - De wet op de openbaarheid van bestuur vermeldt beroepsmogelijkheden - Onderzoek naar opportuniteit van oprichting van gedecentraliseerde administratieve rechtbanken van eerste aanleg</p>
<p>6. Opschorting van de uitvoering van administratieve beslissingen</p>	
<p>"Wanneer de onmiddellijke uitvoering van een bestuursbeslissing een moeilijk te herstellen ernstig nadeel kan berokkenen aan de gebruiker, moet deze, in afwachting van een uitspraak te gronde, de opschorting kunnen vragen aan de rechter in kortgeding of aan de Raad van State. Deze kunnen ook voorlopige maatregelen nemen om de belangen van de betrokkenen veilig te stellen."</p>	<p>- Raad van State, hoven en rechtbanken</p>

⁶¹ Wet van 8 december 1992.

⁶² Wet van 22 maart 1995.

⁶³ Akkoord van mei 1997.

V. Coördinatie met andere initiatieven

Het Handvest vormt de motor van een klantgerichte modernisering van de federale overheid. Het maakt deel uit van een reeks maatregelen om de verhouding tussen burgers en administratie te verbeteren. Er bestaan een duidelijk verband met het Handvest van de Sociaal Verzekerde (wet 11 april 1995).

Het Handvest van de Sociaal Verzekerde vormt een operationalisering van het Handvest van de Gebruiker voor de sociale parastatalen. Het Handvest van de Sociaal Verzekerde komt tegemoet aan de meeste vereisten geformuleerd in de ministeriële omzendbrief nr. 370 ter operationalisering van het Handvest van de Gebruiker van de Openbare Diensten. De sociaal verzekerden genieten echter een grotere juridische bescherming. Het Handvest specificereert:

- op heldere en precieze wijze aan de verzekerden informatie verstrekken en raad geven omtrent hun rechten en plichten, ofwel op eigen initiatief ofwel op aanvraag; elke aanvraag doorsturen naar de bevoegde dienst en de aanvrager hierover inlichten; belanghebbenden op de hoogte stellen van de gemotiveerde individuele beslissingen en hen in de mogelijkheid laten bijkomende informatie te vragen of beroep in te stellen;
- de rechten onderzoeken en beslissingen nemen; de uitkeringen betalen binnen de negentig werkdagen vanaf de kennisgeving en ten vroegste vanaf de dag waarop aan de betalingsvoorwaarden is voldaan. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden, wordt de aanvrager gemotiveerd ingelicht en dit voor iedere periode van negentig werkdagen;
- overwegen of onverschuldigde verzekerde bedragen mogen behouden blijven indien het gaat om een foutieve beslissing van de instelling of een miniem bedrag, indien de schuldenaar te goeder trouw is of wanneer blijkt dat de terugvordering onzeker of duur is vergeleken met het bedrag dat teruggevorderd moet worden;
- interesten ambtshalve betalen indien de termijnen niet gerespecteerd worden en dit vanaf het verstrijken van de termijn⁶⁴.

VI. Evaluatie en bijsturing

Het Handvest is een dynamisch document. Het is uitgegroeid tot een permanent actie-instrument. Twee syntheserapporten werden in 1994 en 1996 goedgekeurd. Een derde rapport zal kortelings ter goedkeuring worden voorgelegd aan de bevoegde organen. Deze rapporten vormen de grondslag van ambitieuze programma's en geven haar een duurzaam karakter. Deze actieplannen schragen het streven naar een klantgericht kwaliteitsmanagement binnen de federale administratie gericht op het bewerkstelligen van de tevredenheid van de burger. Het Handvest stelt de relatie tussen de operationele diensten en de gebruiker centraal.

De interdepartementale werkgroep Interdep werd aangesteld in 1995 voor de coördinatie en implementatie van het actieprogramma. Hierdoor kreeg het Handvest een permanent en duurzaam karakter. Vele initiatieven werden ontwikkeld of bereiken thans het stadium van ontwikkeling. De controle op de inhoud blijft echter beperkt. De implementatie en evaluatie van de initiatieven worden niet gepubliceerd. Er is bovendien gebrek aan duiding. Kwaliteit is een diffuus begrip. Dat blijkt uit de departementale syntheserapporten. De verscheidenheid van diensten aangeboden door de ministeries maken dat haar invulling een heterogeen karakter heeft. Het Handvest stelt de relatie gebruiker-overheid centraal. Hiertoe werd een evaluatie-instrument ontwikkeld dat beoogt het kwaliteitsbeleid te toetsen aan de tevredenheid van klanten met als doel tot verbeteringsacties over te gaan. Het instrument conceptualiseert kwaliteit vanuit het ervaringsperspectief. De dienstverlening

⁶⁴ STAES P, LEGRAND J-J (1998), *a.w.*, pp. 89-60.

wordt als kwalitatief hoogstaand beschouwd indien deze: "gemakkelijk te bereiken is en beschikbaar; snel wordt verleend; met voorkomendheid gepaard gaat; tot juiste resultaten leidt die de behoeften van de gebruiker voldoen; zich niet alleen toespitst op het louter gevraagde, maar de gebruiker ook bijkomende informatie geeft om hem nog verder te helpen; de mogelijkheid biedt om - in geval van onverwachte problemen - deze snel en correct op te lossen (nazorg)." Het instrument beoogt hefboomen te vinden die de beeldvorming van een toegankelijke, efficiënte en doeltreffende overheid verhogen. Het instrument houdt rekening met de verscheidenheid aan dienstverlening die wordt aangeboden. De kwaliteitsbarometer kent een groeiende toepassing. Na enkele pilootprojecten werd in 1998 de meting voor één dienst per departement ontwikkeld. Thans wordt een algemeen onderzoek gevoerd naar de kwaliteit van het onthaal in alle ministeriële departementen. Opvallend is dat de resultaten van deze onderzoeken intern blijven. Ze worden ook niet gebruikt voor vergelijking met andere diensten. Een longitudinale vergelijking zal pas mogelijk worden over enkele jaren. De kwaliteitsbarometer vormt een van de ankerpunten van de implementatie van het Handvest. Zo werd op de Ministerraad van 31 december 1997 overeengekomen dat de structuur tussen de implementatie van het Handvest en de kwaliteitsbarometer op elkaar afgestemd moeten zijn. Deze structuur legt de nadruk op vier sleutelfases (eerste oriëntatie, onthaal, contact met behandelende dienst, nazorg) en vier sleutelcriteria (snelheid, nauwkeurigheid, doeltreffendheid, vriendelijkheid). Daarnaast zijn in een aantal ministeries auditcellen opgericht die beheersinformatie verzamelen. De werking van deze auditcellen is nog in volle ontwikkeling.

In 1997 kwam een kwaliteitsvolle overheid opnieuw hoog op de politieke agenda te staan. Door de systeemvertrouwenscrisis die ontstond in de nazomer van 1996 naar aanleiding van de Dutroux-affaire ontstond een nieuwe stroomversnelling. Kwaliteit van overheidsdienstverlening vormde het onderwerp van de vierde werkgroep van de overleggroep Langendries. De filosofie van het Handvest blijft pertinent aan de orde. Haar voornaamste doelstelling bestaat erin bij te dragen tot een verbetering van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid door het aanbieden van een overheidsdienstverlening die aangepast aan de behoeften van elke gebruiker. Er wordt echter geen afbreuk gedaan aan algemene rechtsbeginselen zoals onpartijdigheid, non-discriminatie, rechtszekerheid, zorgvuldigheidsplicht of billijkheid⁶⁵. Uniek voor het Handvest is de co-responsabiliteit. Niet enkel rechten, maar ook de verplichtingen van gebruikers worden omschreven. Openbare instellingen dienen niet enkele individuele belangen, maar veronderstellen eveneens een ingesteldheid van solidariteit ten aanzien van de collectieve regeling van gemeenschapsbelangen.

Niettemin de focus gericht is op de individuele gebruiker is het Handvest geschreven voor beleidsverantwoordelijken. Bij de ontwikkeling van het Handvest was de inbreng van de administratie beperkt. Het document leidde tot de responsabilisering van de administraties. Daarnaast werd de klemtoon gelegd op een open en transparante administratie.

De implementatie hechtte veel belang aan externe en interne communicatie, opleiding van ambtenaren en de ontwikkeling van een kwaliteitsbarometer. De verantwoordelijkheid van de administratie bij de implementatie is zeer hoog. De externe communicatie van deze veranderingsdynamiek blijft echter nog al te zeer beperkt.

De interne coherentie van alle initiatieven laat nog te wensen over. Dit heeft eveneens te maken met de onvoldoende duiding van kwaliteit in een bestuurlijke context. De verscheidenheid aan concepten en normen is groot. Het Adviesbureau ABC beschikt over

⁶⁵ BERCKX P. (1993), "De bestuurlijke vernieuwing en het handvest van de gebruiker van de openbare diensten", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 5, p. 277

onvoldoende middelen om de implementatie van het Handvest optimaal te begeleiden. In sommige ministeries werd een auditcel opgericht. Deze auditcellen zijn nu in stadium van ontwikkeling.

Kwaliteit bij de federale overheid is een algemene noemer voor vele principeverklaringen. De controle van de initiatieven gebeurt onvoldoende. Evaluatie lijkt nog niet ingeburgerd te kunnen zijn. Het streven naar kwaliteit is echter onlosmakelijk verbonden met het meten van kwaliteit. De kwaliteitsbarometer vormt daar een onderdeel van. Dit meetinstrument legt de klemtoon op het ervaringsperspectief van de gebruiker.

DEEL III: Internationale context

Er werden op het niveau van de Belgische federale overheid heel wat initiatieven genomen op het vlak van de modernisering inzake informatie, communicatie en ICT. De initiatieven in het buitenland zijn talrijk. Onderstaande tabel geeft er slechts enkele aan⁶⁶.

Initiatief	Omschrijving	Buitenlandse Initiatieven
Openbaarheid van bestuur	Toegang tot bestuursdocumenten passief én actief	- Ierland: 1997: Freedom of Information Act
Formele motivering	Veruitwendiging van de motieven waarop een beslissing gebaseerd is	
Interne auditcellen	De eerste cellen voor interne audit werden opgericht.	Heel wat landen vooral Angelsaksische beschikken over audit offices en hebben interne audit in hun beleid geïntegreerd
Handvest van de gebruiker van de openbare diensten	Zorg voor kwaliteitsvolle overheidsdienstverlening gebaseerd op doorzichtigheid, soepelheid en rechtsbescherming	- Frankrijk: 1992: Charte des Services Publics - Portugal: 1993: Charte de la qualité pour le service public - Verenigd Koninkrijk: 1991: Citizen's charter programme
Vereenvoudiging van administratieve procedures	Communicatie tussen bestuur en bestuursbevoordelingen door vereenvoudiging van procedures en documenten	- Australië: 1996: programma van deregulering - Duitsland: 1983: resolutie ivm debureaucratisering en vereenvoudiging van regelgeving - Frankrijk: 1990: 101 maatregelen van deconcentratie en vereenvoudiging van reglementen - Portugal: 1997: Citizen shop - Zweden: 1991: rapport mbt vereenvoudiging van reglementering
Federale Ombudsmannen	Functie van bemiddelaar bij conflicten	De meeste landen hebben reeds lang een ombudsfunctie: Denemarken (1963), Noorwegen (1963), Duitsland (1957), Frankrijk (1973), Ierland (1980), Nederland (1981) en Portugal (1976).

⁶⁶ Voor een volledige lijst van initiatieven in de elf voor dit onderzoek geselecteerde OESO-landen verwijzen we naar bijlage 2 (Internationale analyse-verticaal).

Informatieambtenaar Federale Voorlichtingsdienst	Verzorgen van externe communicatie	- Portugal: Citizens forum, nationale dagen van debureaucratisering - Australië: APS 2000 - Nieuw-Zeeland: PS 2000
Gecoördineerd actieplan informatiemaatschappij	Regeringsinitiatieven in het kader van de ICT bij de federale administraties	- Australië: 1995: Framework and Strategies for Information Technology in the Commonwealth of Australia - Duitsland: 1988: regeringsbesluit ivm introductie nieuwe informatietechnologie
Onderzoeksinitiatieven	Stand van zaken en aanbevelingen met betrekking tot het gebruik van informatietechnologie	Expertise van de universiteiten werd ook in andere landen ingeschakeld (Nederland, Ierland,...)
Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid	Rationalisering van het gegevensbeheer binnen de sociale zekerheid	- Zweden: unique personal identifier - Australië: centerlink project
Internet en Fedenet	Aanwezigheid www en intranet	Ook andere overheden zijn aanwezig op het www

Algemene conclusie

De opsomming van initiatieven in het eerste gedeelte van deze tekst toont aan dat er op het gebied van communicatie en informatie heel wat hervormingen zijn doorgevoerd de laatste jaren. Er is dus zeker geen tekort aan initiatieven.

Wat betreft de informatieverstrekking aan de burger verzekert de wet van 11 april 1994 zowel de actieve als de passieve openbaarheid op het federale niveau in België en bepaalt zij de uitzonderingsgronden. Binnen ditzelfde gebied gaat de formele motivering een stap verder dan de reeds bestaande materiële motivering en veruitwendigt verplicht de motieven die geleid hebben tot het nemen van de beslissing. Dit betekent een betere communicatie tussen bestuur en bestuurde waardoor deze laatste de genomen beslissing gemakkelijker kan aanvaarden en het toezicht eenvoudiger wordt. De oprichting van interne auditcellen is eveneens een positieve evolutie die evenwel nog verder geoperationaliseerd dient te worden. .

Op het gebied van de communicatie van de overheid met de burger werden er de laatste jaren een aantal initiatieven genomen ter vereenvoudiging van de administratieve procedures met de bedoeling om de communicatie te optimaliseren. De installatie van de federale ombudsmannen gebeurde in België pas in 1995, maar sindsdien beschikt de federale overheid dus ook over een uitgesproken bemiddelaar tussen bestuurder en bestuurde met als enige stok achter de deur het jaarverslag. Het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten past in het streven naar een verbeterde communicatie met de burger en heeft aanleiding gegeven tot een reeks andere initiatieven binnen dit domein. De informatieambtenaren verenigd in het College van Informatieambtenaren en de Federale Voorlichtingsdienst werken aan de externe communicatie van de overheid.

Binnen het domein van de zich snel ontwikkelende informatietechnologieën maakte het rapport Bodart in 1984 een eerste stand van zaken op met betrekking tot de informatisering binnen de federale administraties met de bedoeling te komen tot aanbevelingen die sloegen op het beleid op middellange termijn inzake aanwending van de informatietechnologieën binnen de centrale besturen en de parastatalen waarover zij de voogdij uitoefenen.

De oprichting van de kruispuntbank zorgde voor een doorgedreven rationalisering inzake het gegevensbeheer van de sociale zekerheid dat met de invoering van de SIS-kaart een volgende stap zet. De federale overheid is aanwezig op het internet en beschikt met Fedenet over een eigen intranet. Andere initiatieven als Belnet en het elektronisch stemmen tonen aan dat de federale overheid vrij innoverend te werk gaat op dit domein. Ook opvallend is de ontwikkeling van competentie en expertise in verschillende disciplines aan verschillende universiteiten die de overheid hierin moeten bijstaan.

Wanneer we de vier sectorale analyses bekijken dan blijken de meeste initiatieven genomen in deze sector. Verder is het duidelijk dat de verkiezingen van 24 juni 1991 een sterke stimulans hebben betekend om te werken aan een verbeterd informatie- en communicatiebeleid in het kader van het herstel van het vertrouwen van de burger in zijn overheid. Dit vertrouwen wordt niet alleen versterkt door het verlengen van openingsuren en het vermelden van een telefoonnummer. Men moet streven naar een kwaliteitsvolle overheidsdienstverlening en daar kaderen ook technieken als interne audit en prestatiemeting in. De bestaande en opkomende ICT kunnen hier zeker een rol in spelen. Het is dan ook positief de grote aandacht te bemerken die hieraan wordt besteed.

BIBLIOGRAFIE

Boeken en tijdschriftartikels:

- BERCKX P. (1994), "De openbaarheid van bestuur op federaal niveau", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 12, pp. 815-818
- BERCKX P. (1993), "De bestuurlijke vernieuwing en het handvest van de gebruiker van de openbare diensten", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 5, pp. 275-288
- BODART F. (1984), *Voor een efficiënt gebruik door de overheidsadministraties van de informatietechnologieën*, Brussel, INBEL
- BROUIR, J-N. (1998), "Internet, intranet, fedenet... de federale overheid doet mee!", in: Forum, juni, pp.
- DEBERSAQUES G. (1992), "Een ingrijpende verandering in het bestuursrecht: de uitdrukkelijke motiveringswet van 29 juli 1992", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 6, pp. 373-383
- DE VREESE H., COOREMAN S. (1998), "Interne audit in de publieke sector: groeiend succes", in: *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, nr. 4(3), p. 8
- MAREEN D. (1993), "De uitdrukkelijke motiveringswet en de geheime stemming", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 5, pp. 289-291
- MARTENS H. (1997), *Optimalisatie van het personeelsbeleid in de Belgische belastingadministratie*, Tilburg, Tilburg University Press
- POPELIER P. (1995), "De openbaarheid van het overheidshandelen in de democratische rechtsstaat", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 12, pp. 707-715
- STAES P., LEGRAND J-J. (1998), *Het handvest van de gebruiker van de openbare diensten*, Doornik, Labor
- MATTHIJS H. (1995), "Eindelijk: een instituut voor de federale ombudsmannen in België", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 8, pp. 429-433
- MATTHIJS H. (1994), "De ombudsman", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 4, pp. 237-245
- VAN MENSEL A. (1994), "Formele motiveringsplicht van administratieve rechtshandelingen: bedenkingen bij de toepassing van de wet", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 1, pp. 3-12
- VAN MENSEL A. (1992), "De formele motiveringsplicht. De wet van 29 juli 1991", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 6, pp. 385-393
- VERMEULEN P. (1995), "Kwaliteitszorg, prestatiegerichtheid en klantvriendelijkheid binnen het federaal openbaar ambt. Een overzicht van de genomen initiatieven", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 6, pp. 297-303
- VERMEULEN P. (1994), "Overheidsmanagement en bestuursvernieuwing: autonomie à la carte, de agencies", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 7, pp. 443-453
- WUYTS H. (1992), "Openbaarheid van bestuur, beleidsopvattingen en initiatieven", in: *Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiek Recht*, nr. 8, pp. 559-564

Revue Accent:

- Moins de paperasse: auditform: décembre 1994, n°3, pp. 14-15
- Le service fédéral belge d'information, décembre 1994, n° 3, pp. 2-5

Overheidspublicaties:

- College van federale ombudsmannen (1999), *Jaarverslag 1998*, Brussel, College van federale ombudsmannen
- College van federale ombudsmannen (1998), *Jaarverslag 1997*, Brussel, College van federale ombudsmannen
- College van Informatieambtenaren (1998), *Naar een degelijke overheidscommunicatie*, Brussel, Colinfo
- Federale Voorlichtingsdienst (1999), *Jaarverslag 1998*, Brussel, FVD
- Federale Voorlichtingsdienst (1998), *Jaarverslag 1997*, Brussel, FVD
- Kruispuntbank van de sociale zekerheid (1998), *Het telematicanetwerk van de sociale zekerheid 1996-1997*, Brussel, Kruispuntbank van de sociale zekerheid

Documenten van de administratie:

Auditform

- Auditform, 1^{ste} syntheseverslag
- Ministerraad, 15-12-1994, Auditform – tussentijds verslag
- Ministerraad, 29-1-1993, Algemene beleidsnota, Plan voor de KMO's
- Auditform, Algemeen kader
- Auditform, Verslag van de telefonische enquête bij 682 zelfstandigen en KMO's, 23-12-1994, ABC
- Auditform, Vormelijke aspecten van de overheidsformulieren (KMO en Zelfstandigen) 1995
- Auditform, Inventarisverslag, Statistische Analyse, 1994

Federale Ombudsmannen:

- Protocol-akkoord voor de relaties tussen de federale ombudsmannen en de federale administraties bij de behandeling van klachten, mei 1997
- Nota betreffende de relatie tussen de federale ombudsmannen en het Ministerie van Financiën bij de behandeling van klachten, december 1997

Informatiebeleid:

- Verslag van de centrale werkgroep informatiebeleid (C.W.I.), CSG, 22-1-1996
- Verslag van de commissie informatiebeleid van de overheid aan de minister van binnenlandse zaken en openbaar ambt, juni 1994
- Nota aan de ministerraad, verslag van de commissie informatiebeleid van de overheid, 19 juli 1994

Handvest van de gebruiker van de openbare diensten:

- Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, Evaluatierapport voor de regering vanwege de minister van ambtenarenzaken, ABC, 8 juli 1994
- Departementaal rapport "Handvest van de gebruiker van de openbare diensten", Ministerie van financiën, mei 1996
- Syntheseverslag over de toepassing van het handvest van de gebruiker 1994-1995, College van Secretarissen-generaal, december 1996
- Activiteitsverslag van de werkgroep INTERDEP mei 1995-mei 1996
- Handvest van de gebruiker: overzicht en stand van zaken 36-9-1996, CSG
- Algemeen opleidingsplan in het kader van het Handvest van de gebruiker, OFO, 24 mei 1996
- Nota aan de ministerraad: Handvest van de gebruiker van de openbare diensten: uitvoering van 8 aanbevelingen, 31 december 1997
- Kwaliteitsbarometer in het kader van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, verslag aan het CSG, ABC, juni 1997

- Kwaliteitsbarometer in het kader van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, Toepassingsgeval: Klantenbevraging bij de Directie uitzonderlijk vervoer van het Ministerie van verkeer en infrastructuur, 1997
- Kwaliteitsbarometer in het kader van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten, verslag aan het CSG, juni 1997

Wetteksten en –ontwerpen, parlementaire handelingen, omzendbrieven:

Openbaarheid van bestuur:

- 11 april 1994: wet betreffende de openbaarheid van bestuur, BS 30-06-1994
- 15 maart 1994: Senaat: ontwerp van wet betreffende de openbaarheid van bestuur, voorstel van wet betreffende de openbaarheid van de administratieve stukken
- 16 februari 1994: Kamer van Volksvertegenwoordigers: wetsontwerp betreffende de openbaarheid van bestuur, wetsvoorstel houdende maatregelen tot toekenning van een algemeen recht op informatie aan de burgers en tot invoering van een principiële openbaarheid van het centraal bestuur en van de nationale diensten of instellingen die onder het gezag of het toezicht van een minister of staatssecretaris ressorteren, wetsvoorstel betreffende de openbaarheid van bestuur, wetsvoorstel waarbij de vrije toegang tot de administratieve stukken wordt gewaarborgd, wetsvoorstel inzake de toegang tot milieuinformatie
- 9 juli 1993: Kamer van Volksvertegenwoordigers: wetsontwerp betreffende de openbaarheid van bestuur
- 29 juli 1991, wet betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen, BS 12-09-1991

Handvest van de gebruiker van de openbare diensten:

- Omzendbrief nr. 393 van 18 juli 1994 betreffende de verplichting tot doorverwijzing: BS 28-12-1994
- Omzendbrief nr. 360 van 28 april 1992 betreffende een grotere doorzichtigheid en toegankelijkheid van de administratie: BS 8-5-1992
- Omzendbrief nr. 370: Handvest van de gebruiker van de openbare diensten: BS 22-1-1993

Administratieve vereenvoudiging:

- 23 december 1998: Koninklijk besluit betreffende de Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging, BS 08-01-1999

Federale Ombudsmannen:

- 22 maart 1995: wet tot instelling van federale ombudsmannen, BS 07-04-1995
- Huishoudelijk reglement van het College van Federale Ombudsmannen, Officiële berichten Kamer van Volksvertegenwoordigers, BS 27-01-1999