



Europese  
Commissie

## Het Europees Sociaal Fonds aan het werk

### Transparante en doeltreffende overheidsdiensten



Minder bureaucratie en een grotere reactiesnelheid bij overheidsdiensten zorgen ervoor dat bedrijven en het grote publiek zich kunnen concentreren op essentiële zaken, en minder tijd verliezen met wachten op vergunningen en documenten. In het Global Competitiveness Report van het World Economic Forum wordt de kwaliteit van de overheidsdiensten rechtstreeks in verband gebracht met het productiviteitsniveau van een land, wat dan weer wordt gekoppeld aan welvaart.

Het economische klimaat vereist dat men met overheidsgeld verder gaat en meer bereikt. Tegelijkertijd wordt het een steeds dringender uitdaging om de wereldwijde concurrentie het hoofd te bieden. Overal in de EU zijn overheidsdiensten nodig die niet hinderlijk, maar bevorderlijk zijn voor bedrijven en banencreatie. Het Europees Sociaal Fonds (ESF) vormt een concrete Europese bijdrage aan nationale beleidshervormingen op het vlak van openbaar bestuur.

# Betere instellingen

Overheidsinstellingen helpen om hun werk doeltreffend uit te voeren is geen louter technische kwestie die men kan oplossen door meer ambtenaren op te leiden. Het gaat ook om de manier waarop overheden met bedrijven en de bevolking interageren, en de manier waarop ze diensten leveren. „Goed bestuur” is het doel, want dat bouwt vertrouwen op en helpt de maatschappij vlot te functioneren.

Alvast één domein waar ESF-acties hun vruchten afwerpen, is het rechtswezen. In Bulgarije zijn verbeteringen aan de transparantie en de administratieve capaciteit van de rechtssystemen goed voor 13 % van de toegekende ESF-fondsen. Zo'n 146 rechterlijke instanties hebben een dossierbeheersysteem in gebruik genomen en er zijn 89 opleidingsmodules ingevoerd voor de rechterlijke macht.

## Stroomlijning van diensten van het parket in Italië

Door de zware dossierlast bij het Italiaanse gerecht is er behoefte aan een efficiënte workflow. Het interregionale project „Diffusion of Best Practices in Judicial Offices” gebruikt de doeltreffende systemen ontwikkeld door het parket van de autonome provincie Bolzano als een goed werkend model.

Daar heeft het parket namelijk tijd en geld weten te besparen door de interne organisatorische processen van rechterlijke instanties te vereenvoudigen. Men hoopt nu dat hun methoden kunnen worden gebruikt door andere instanties die gebukt gaan onder een zware dossierlast.

De 182 betrokken instanties vertegenwoordigen 11 % van de mogelijke deelnemers. „Het testproject, gefinancierd via het Europees Sociaal Fonds, heeft bijgedragen tot meer kwaliteit, efficiëntie en transparantie bij de rechterlijke diensten”, meldt dr. Thomas Mathà, directeur van de afdeling Europese Zaken in Bolzano.

Hongarije legt de nadruk op betere prestaties van zijn overheidsdiensten. Het land maakt gebruik van ESF-steun om de werkwijze van managers te verbeteren, en er worden stimulansen ingevoerd om de ambtenaren te motiveren.

## Modernisering van overheidsdiensten

Overheidsdiensten die meegaan met hun tijd zijn essentieel voor de concurrentiekracht van een lidstaat. Dat vindt men ook in Litouwen, waar een groter aandeel van de beschikbare ESF-steun wordt gebruikt om de systemen te moderniseren dan in andere EU-landen.

Tegen eind 2011 waren meer dan 22 150 ambtenaren omgeschoold en waren er systemen voor kwaliteitsbeheer ingevoerd in tien gemeentebesturen en acht staatsbesturen.

## Toegankelijke e-overheid voor gehandicapten

Voor personen met een handicap, die zich soms moeilijk naar overheidsgebouwen kunnen begeven, is de opkomst van e-overheid een zeer positieve ontwikkeling. Maar als websites niet worden ontworpen met toegankelijkheid in gedachten, is niet iedereen ermee geholpen.

Het ESF wordt gebruikt om Poolse overheidsinstellingen te ondersteunen bij het toegankelijk maken van hun internetdiensten voor iedereen, door sites te ontwerpen die voldoen aan bepaalde technische vereisten. Dit bewustmakingsproject bestrijkt ongeveer 180 verschillende diensten en is gericht op de werknemers van zo'n 400 overheidsinstellingen, met inbegrip van 300 regionale arbeidsbureaus. Voor die werknemers worden seminars en cursussen rond „e-learning” georganiseerd.

## Het ondernemingsklimaat verbeteren

Een bedrijfsvriendelijke aanpak van openbare dienstverlening kan de economie van een land vooruithelpen. Polen gebruikt ESF-steun om het leven van zijn ondernemers en de bedrijfs-wereld in ruime zin te vergemakkelijken, door 92 rechtshandelingen te vereenvoudigen. Het land is een methode aan het invoeren om de administratieve kosten te meten en de impact-beoordeling van processen te verbeteren. Het resultaat is een verlaging van de administratieve rompslomp met bijna 16 %.

Niet alleen op nationaal niveau worden maatregelen ten uitvoer gelegd. Ook regionaal en lokaal zijn er bekwaamheidsnormen ingevoerd. Zo'n 16 000 ambtenaren zijn bijgeschoold op het vlak van nieuwe, bedrijfsvriendelijke benaderingen: 4 000 van hen hebben zich gespecialiseerd in de snellere inschrijving van bedrijven. Deze maatregelen hebben de tijd om een bedrijf op te starten aanzienlijk ingekort en de prijs ervan verlaagd. Naast deze activiteiten hebben nog eens 272 kantoren voordeel gehaald uit projecten om het niveau van de bedrijfsvoering te verhogen.

### Inschrijving in het handelsregister in amper drie dagen — het voorbeeld van Slovenië

Procedures versnellen en administratieve rompslomp beperken helpt bedrijven om snel de nodige beslissingen te kunnen nemen. En dat is precies de bedoeling van een nieuw internetportaal, ontwikkeld met ESF-steun, waardoor ondernemers in amper drie dagen hun bedrijf kunnen inschrijven in het handelsregister.

De inschrijving doen, een naam reserveren, de btw aangeven en een tijdelijke bankrekening openen, behoren tot de mogelijkheden van deze onlinedienst. Het portaal wordt gebruikt door

300 bedrijven en stelt 15 nationale instellingen en ruim 700 ambtenaren met elkaar in verbinding.

Het portaal is begin 2008 in gebruik genomen. De tevredenheid van de gebruikers is groot, en het aantal inschrijvingen verloopt in stijgende lijn, wat erop wijst dat het portaal tegemoetkomt aan een reële behoefte.

## Betrokkenheid van partners en het maatschappelijke middenveld

Het tweeledige doel van „betere regulering” en „goed bestuur” kan alleen worden bereikt via betere samenwerkingsverbanden tussen overheidsdiensten en de maatschappij die ze bedienen.

Portugal gebruikt al langer ESF-steun om de stem van sociale partners kracht bij te zetten, en wel via een project om de Confederatie van de Portugese industrie uit te breiden en de leden ervan in staat te stellen meer invloed uit te oefenen. Het resultaat is dat de Confederatie nu een grotere rol speelt, zowel op nationaal als op internationaal vlak.

Openbare raadplegingen geven ook mensen buiten bestuursorganen een stem. Er moet goed worden nagedacht over de organisatie van die raadplegingen, met oog voor de lokale context. Internettoepassingen kunnen er een bredere groep mensen bij betrekken, en zowel bedrijven, het grote publiek als belangengroepen aanspreken. Het ESF wordt gebruikt ter ondersteuning van projecten op dit gebied.



## Wat ligt er in het verschiet?

Goed bestuurde overheidsdiensten zorgen ervoor dat bedrijven floreren en mensen werk vinden, en dat is waarom het ESF zich blijft richten op projecten die overheden helpen om snelle, doeltreffende diensten aan te bieden.

Gezien de lange nasleep van de economische crisis zal alle steun van het ESF strategisch gericht zijn. EU-landen zullen duidelijk moeten maken met welke uitdagingen ze worden geconfronteerd en welke hervormingen ze van plan zijn. Ze zullen tevens moeten aantonen hoe ze van plan zijn hun beheersystemen in de overheidssector te moderniseren. Deze hervormingen zullen gebaseerd zijn op de vereenvoudiging van besturen en hun reglementering.

Personeelsontwikkeling wordt ook in de kijker gezet: opleiding en de ontwikkeling van



vaardigheden zullen centraal staan in de hervormingen van overheidsdiensten. En om er zeker van te zijn dat de veranderingen vruchten afwerpen, zal er ook aandacht zijn voor controle en evaluatie.

**Meer informatie over het ESF:**  
<http://ec.europa.eu/esf>

Deze publicatie is beschikbaar in een elektronische versie in alle officiële talen van de EU.  
 © Europese Unie, 2014  
 Overneming met bronvermelding toegestaan.



Publicatiebureau



<https://www.facebook.com/socialeurope>



[https://twitter.com/EU\\_Social](https://twitter.com/EU_Social)

ISBN 978-92-79-34126-7 (epub)  
 ISBN 978-92-79-33371-2 (online)



9 789279 333712  
 doi:10.2767/28026 (online)  
 doi:10.2767/12534 (epub)