

Het Europese actieplan inzake e-overheid 2011-2015

**Benutten van de ICT om een slimme, duurzame en
innovatieve overheid te bevorderen**



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 15 december 2010
COM(2010) 743

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO'S**

**Het Europese actieplan inzake e-overheid 2011-2015
Benutten van de ICT om een slimme, duurzame en innovatieve overheid te bevorderen**

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO'S**

**Het Europese actieplan inzake e-overheid 2011-2015
Benutten van de ICT om een slimme, duurzame en innovatieve overheid te bevorderen**

De digitale agenda voor Europa¹ brengt e-overheid binnen een algemeen pakket van maatregelen onder die gericht zijn op het benutten van de voordelen van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) in geheel Europa. Nu de overheidsmiddelen sterk onder druk staan, kan de ICT de overheidssector helpen innovatieve manieren te ontwikkelen om zijn diensten aan de burgers te leveren en daarbij efficiënter te worden en de kosten te verlagen.

Bij de uitvoering van het eerste Europese actieplan voor e-overheid² hebben overheden in alle lidstaten goede praktijk uitgewisseld en is een aantal grootschalige proefprojecten opgezet waarbij concrete oplossingen worden ontwikkeld voor het uitrollen van grensoverschrijdende e-overheidsdiensten³. Een in 2002 opgerichte onlinecommunity van practici⁴ heeft 80 000 deelnemers een aandachtsgebied voor discussie verschaft over het potentieel van het aanbieden van innovatieve oplossingen op gebieden zoals e-overheid, e-gezondheidsdiensten en e-inclusie. Er is ook vooruitgang geboekt op het gebied van het hergebruik van overheidsinformatie⁵ en er is een elektronisch platform voor overheidsaanbestedingen ontwikkeld om ondernemingen uit heel Europa het middel aan de hand te doen om hun diensten aan overheden buiten hun eigen land aan te bieden⁶. Er ontstaan momenteel EU-wijde elektronische-identiteitssystemen waardoor de mensen in heel de EU elektronische toegang tot overheidsdiensten zullen kunnen hebben⁷.

De beschikbaarheid van innovatieve technologieën zoals sociale netwerken heeft de verwachtingen van de burgers op het punt van responsiviteit bij het gebruik van allerlei onlinediensten vergroot. Er zijn echter weinig grensoverschrijdende e-overheidsdiensten, en zelfs in die gevallen waarin e-overheidsdiensten worden aangeboden, maken de meeste EU-burgers er slechts aarzelend gebruik van⁸. Er is duidelijk behoefte aan een opener model voor ontwerpen, produceren en leveren van onlinediensten met gebruikmaking van de mogelijkheid tot samenwerking tussen burgers, ondernemers en maatschappelijk middenveld. De combinatie van nieuwe technologieën, open specificaties, innovatieve architecturen en de beschikbaarheid van overheidsinformatie kunnen voor minder bemiddelde burgers een meerwaarde opleveren.

¹ COM(2010) 245.

² Actieplan voor e-overheid 2006, COM 2006/173 van 25.4.2006.

³ CIP ICT PSP:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm

⁴ <http://www.epractice.eu/>.

⁵ Richtlijn 2003/98/EG inzake het hergebruik van overheidsinformatie, 17.11.2003, PB L345 van 31.12.2003, 90-96.

⁶ <http://www.peppol.eu>.

⁷ <http://www.eid-stork.eu>.

⁸ Verslag over het digitale concurrentievermogen van Europa, blz. 88.

Zie http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf.

De Commissie stelt bijgevolg een tweede actieplan inzake e-overheid voor dat beoogt de ambitieuze visie te realiseren die is opgenomen in de verklaring welke is afgelegd op de 5^e ministeriële e-overheidsconferentie (de verklaring van Malmö⁹), die ook door de industrie¹⁰ en een burgerpanel¹¹ is ondersteund.

Volgens hun ambitieuze visie moeten de Europese overheidsdiensten tegen 2015 "gelden als open, flexibel en collaboratief in hun betrekkingen met burgers en bedrijven. Zij moeten e-overheid gebruiken om hun efficiëntie en effectiviteit te vergroten en om constant de overheidsdiensten in die zin te verbeteren dat op de verschillende behoeften van de gebruikers ingespeeld wordt en de publieke waarde wordt gemaximaliseerd en aldus de overgang van Europa naar een leidende kenniseconomie wordt ondersteund."

De verklaring van Malmö omvat 4 beleidsprioriteiten voor alle Europese overheidsdiensten de komende 5 jaar:

- burgers en ondernemingen worden geëmancipeerd door e-overheidsdiensten die rond de behoeften van gebruikers zijn ontworpen en in samenwerking met derden ontwikkeld alsook door verhoogde toegang tot overheidsinformatie, versterkte transparantie en effectieve middelen voor het betrekken van de stakeholders bij het beleidsproces,
- de mobiliteit op de eengemaakte markt wordt versterkt door naadloze e-overheidsdiensten voor het opzetten en leiden van een onderneming en voor het studeren, werken, verblijven en met pensioen gaan overal in Europa,
- efficiëntie en effectiviteit worden mogelijk gemaakt door een constante inspanning om e-overheid te gebruiken om de administratieve last te verminderen, organisatorische processen te verbeteren en een duurzame koolstofarme economie te bevorderen,
- de uitvoering van de beleidsprioriteiten wordt mogelijk gemaakt door het creëren van sleutelmogelijkmakers en door het creëren van de nodige wettelijke en technische basisvoorwaarden.

De overheden moeten met minder middelen betere overheidsdiensten aanbieden. Elke voornoemde beleidsprioriteit moet gericht zijn op het bereiken van die doelstelling en in nieuwe en betere manieren voorzien om zich met de burgers in te laten. De opkomst van innovatieve technologieën zoals "dienstengeoriënteerde architecturen" (DGA) of "wolken" van diensten alsook opener specificaties die meer ruimte laten voor delen, hergebruik en interoperabiliteit versterken het vermogen van de ICT om bij deze zoektocht naar efficiëntie in de overheidssector een sleutelrol te spelen.

⁹ Tegen 2015 moeten de Europese overheidsdiensten in hun betrekkingen met burgers en ondernemingen "gelden als open, flexibel en collaboratief. Zij moeten e-overheid gebruiken om hun efficiëntie en effectiviteit te vergroten en om constant de overheidsdiensten in die zin te verbeteren dat op de verschillende behoeften van de gebruikers ingespeeld wordt en de publieke waarde wordt gemaximaliseerd en aldus de overgang van Europa naar een leidende kenniseconomie wordt ondersteund." Zie <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa en bouwt voort op de vorige tweejaarlijkse ministeriële vergaderingen van Brussel in 2001, Como in 2003, Manchester in 2005 en Lissabon in 2007.

Zie http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm. Daartoe behoorden ook de toezeggingen van kandidaatlidstaten en EVA-landen.

¹⁰ Verklaring door "DigitalEurope", zie http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390.

¹¹ Open verklaring betreffende overheidsdiensten 2.0, <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>.

Als onderdeel van de Commissiewijde inspanning om een slimme, duurzame en inclusieve economie voor de Europese Unie te bevorderen, zoals geschetst in de Europa 2020-strategie¹², draagt dit actieplan bij tot het vervullen van twee sleutel doelstellingen van de digitale agenda voor Europa, met name:

- dat tegen 2015 een aantal grensoverschrijdende sleuteldiensten online beschikbaar is – om ondernemers in staat te stellen om het even waar in Europa een bedrijf op te zetten en te leiden, ongeacht hun oorspronkelijke locatie, en burgers in staat te stellen om het even waar in de Europese Unie te studeren, te werken, te verblijven en met pensioen te gaan,
- dat tegen 2015 50% van de EU-burgers e-overheidsdiensten heeft gebruikt.

Aangezien e-overheidsdiensten tevens van groot belang zijn voor de marksector beoogt dit actieplan eveneens dat 80% van de ondernemingen tegen 2015 e-overheid heeft gebruikt.

1. TOEPASSINGSGEBIED VAN HET ACTIEPLAN

Dit actieplan is gericht op het maximaliseren van de complementariteit van nationale en Europese beleidsinstrumenten. Het ondersteunt de overgang van de huidige e-overheid naar een nieuwe generatie van open, flexibele en collaboratieve naadloze e-overheidsdiensten op lokaal, regionaal, nationaal en Europees niveau die de burgers en ondernemingen emanciperen.

Er zijn grondige politieke en economische redenen om Europese samenwerking rond e-overheid te ondersteunen. Gezamenlijke actie inzake e-overheid kan ertoe bijdragen de huidige economische crisis te boven te komen door efficiënter gebruik van de overheidsmiddelen en vermindering van de overheidsuitgaven. E-overheidsdiensten kunnen economischer worden ontwikkeld door het coördineren en poolen van publieke en private middelen.

Gezien de centrale rol van de nationale overheden in de uitvoering van dit actieplan bestaat de hoofdverantwoordelijkheid van de Europese Commissie erin de voorwaarden te verbeteren voor ontwikkeling van grensoverschrijdende e-overheidsdiensten die aan burgers en ondernemingen worden verleend ongeacht hun land van oorsprong. Daartoe behoren het vaststellen van basisvoorwaarden zoals interoperabiliteit, e-handtekeningen en e-identificatie. Deze diensten versterken de interne markt en complementeren de EU-wetgeving en de effectiviteit ervan op een aantal gebieden waar de ICT de levering van diensten kan verbeteren¹³ zoals op het gebied van aanbestedingen, justitie, gezondheid, milieu, mobiliteit en sociale zekerheid en ondersteuning van de uitvoering van burgerinitiatieven¹⁴ met ICT-instrumenten. De Commissie zal trachten het voorbeeld te geven.

¹² COM(2010) 2020.

¹³ Tot die EU-wetgeving behoren: de dienstenrichtlijn (2006/123/EG), de e-handtekeningenrichtlijn (1999/93/EG), de richtlijnen overheidsopdrachten (2004/17/EG en 2004/18/EG), de databeschermingsrichtlijn (95/46/EG), de richtlijn inzake het hergebruik van overheidsinformatie (2003/98/EG), de richtlijn infrastructuur voor ruimtelijke informatie in de Gemeenschap (INSPIRE, 2007/2/EG), de richtlijn toegang van het publiek tot milieu-informatie (2003/4/EG).

¹⁴ Artikel 11 van het Verdrag betreffende de Europese Unie en artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

2. PRIORITEITEN EN ACTIES

Hieronder worden verschillende acties in verband met de vier vastgestelde prioriteiten alsook een tijdschema voorgesteld. Deze zijn, afhankelijk van de betrokken actoren en de in het Verdrag bepaalde bevoegdheid, onder te verdelen in drie groepen:

- daar waar de lidstaten leiden en op hun eigen middelen steunen, zal de Commissie helpen door middel van ondersteunende en coördinerende activiteiten. De voorgestelde maatregelen zullen zich richten op het *vaststellen van streefcijfers* met de lidstaten en op de wijze waarop deze streefcijfers kunnen worden bereikt door middel van maatregelen zoals uitwisseling van beste praktijk en informatie, verrichten van studies en benchmarking,
- daar waar de Commissie en de lidstaten *samenwerken om grensoverschrijdende diensten te ontwikkelen, te gebruiken of te verbeteren*, zal de Commissie het initiatief nemen bij activiteiten waar gezamenlijke middelen worden gebruikt, terwijl de lidstaten de eindverantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van activiteiten met gebruikmaking van hun eigen middelen. De voorgestelde maatregelen zullen onderzoek en ontwikkeling, proefprojecten, collaboratieve ontwikkeling van diensten door de lidstaten en overdracht van kennis aan de markt omvatten,
- daar waar de Commissie *mogelijk makende voorwaarden* kan creëren, zullen de voorgestelde maatregelen het vaststellen van wettelijke instrumenten, normering, het formuleren van gemeenschappelijke kaders, het implementeren van generieke instrumenten, het aanbieden van (herbruikbare) technische bouwstenen en het zorgen voor interoperabiliteit omvatten.

2.1. Emancipatie van de gebruiker

Emancipatie betekent het vergroten van het vermogen van burgers, ondernemingen en andere organisaties om in de maatschappij proactief te zijn door het gebruik van nieuwe technologische instrumenten. Overheidsdiensten kunnen aan efficiëntie en gebruikers aan tevredenheid winnen door betere inspelings op de verwachtingen van gebruikers en door te ontwerpen rond hun behoeften en in samenwerking met hen telkens als dat mogelijk is. Emancipatie betekent ook dat overheden gemakkelijke toegang tot overheidsinformatie dienen aan te bieden, de transparantie dienen te verhogen en de effectieve betrokkenheid van burgers en ondernemingen bij het beleidsvormingsproces mogelijk dienen te maken.

2.1.1. Rond de behoeften van de gebruikers ontworpen diensten en inclusieve diensten

Het effectiever maken van e-overheid betekent dat diensten rond de behoeften van de gebruikers worden ontworpen en flexibele en gepersonaliseerde manieren van interageren en verrichten van transacties met overheidsdiensten worden aangeboden. Bijvoorbeeld het volgen van de toekenning van toelagen of uitkeringen, de inschrijving aan scholen of universiteiten, het online aanvragen en ontvangen van officiële certificaten, het online indienen van een belastingaangifte. Bovendien moet de bruikbaarheid van en toegang tot e-overheidsdiensten worden verbeterd door het leveren van e-overheidsdiensten via meerdere kanalen (waaronder internet, tv, telefoon, mobiele apparatuur of waar passend via intermediairs).

2011-2013	<p>De Commissie zal de lidstaten ondersteunen bij de ontwikkeling van rond de behoeften van de gebruikers opgezette e-overheidsdiensten en bij het zorgen voor inclusiviteit en toegankelijkheid door:</p> <ul style="list-style-type: none"> – het overeenkomen van gemeenschappelijke streefcijfers en evaluatiecriteria met de lidstaten, – het organiseren van uitwisselingen van kostbare expertise op nationaal, regionaal of lokaal niveau ter ondersteuning van extra benutting, – het via demonstratie ondersteunen van effectieve en concrete toegankelijkheidsoplossingen die voldoen aan de toepasselijke Europese en internationale normen wanneer deze beschikbaar zijn.
2013	De lidstaten zullen gepersonaliseerde onlinediensten ontwikkelen waaronder functies zoals monitoring van de voortgang van transacties met overheidsdiensten.

2.1.2. *Collaboratieve productie van diensten*

Sociale netwerking en collaboratieve instrumenten (bv. Web 2.0 technologieën) stellen de gebruikers in staat een actieve rol te spelen in het ontwerp en de productie van overheidsdiensten. Een groeiend, hoewel nog steeds klein, aantal, vaak door organisaties uit het maatschappelijk middenveld ontwikkelde, diensten is gericht op de behoeften van de burgers en steunt op de effectieve samenwerking tussen de marktsector en de overheidssector¹⁵. Er dient echter te worden nagegaan wat de geschiktste instrumenten zijn en hoe deze het best kunnen worden toegepast om ondernemingen, maatschappelijk middenveld en individuele burgers effectief hierbij te betrekken.

Als eerste stap moet een analyse worden gemaakt van ICT-gebaseerde collaboratieve productietechnieken en de kosteneffectiviteit en het vermogen ervan om kwalitatief hoogstaande en betrouwbare overheidsdiensten te leveren. Met deze kennis moet getracht worden derden te betrekken bij het ontwikkelen van diensten.

2011	Op basis van een studie zal de Commissie eerst beoordelen hoe gebruikers actief bij ontwerp en productie van e-overheidsdiensten kunnen worden betrokken en met en voor de lidstaten aanbevelingen/richtsnoeren verder ontwikkelen.
2011-2013	De Commissie zal uitwisselingen van kennis en ervaring tussen de stakeholders vergemakkelijken en met de lidstaten een akkoord bereiken over gemeenschappelijke streefcijfers voor de uitrol van collaboratieve diensten.

2.1.3. *Hergebruik van overheidsinformatie*

De overheidssector bezit een goudmijn aan informatie¹⁶. Veel van de data die overheden verzamelen, worden niet gebruikt of dienen slechts een beperkt doel. Publicatie van niet-persoonlijke overheidsdata (geografische, demografische, statistische, milieudata, enz.)

¹⁵ Bijvoorbeeld fixmystreet.com.

¹⁶ De Commissie en de lidstaten erkennen de waarde hiervan al jaren en hebben de richtlijn over het hergebruik van overheidsinformatie vastgesteld (OI-richtlijn).

stellen, met name wanneer zij in een machineleesbaar formaat worden aangeboden, burgers en ondernemingen in staat nieuwe wegen te vinden om deze te gebruiken en om nieuwe innovatieve producten en diensten te creëren.

De Commissie en de lidstaten nemen het op zich de waarde van hergebruik van overheidsinformatie (OI) te maximaliseren door bijvoorbeeld ruwe data en documenten in een ruime verscheidenheid van formaten (waaronder machineleesbare formaten) en talen voor hergebruik beschikbaar te stellen en door het opzetten van OI-portalen¹⁷. Acties op dit gebied zullen betrekking hebben op de tenuitvoerlegging en herziening van de richtlijn betreffende het hergebruik van overheidsinformatie (de OI-richtlijn)¹⁸, de herziening van het besluit van de Commissie betreffende het hergebruik van informatie van de Commissie¹⁹ en efficiënte samenwerking in de OI-Groep²⁰.

2011	De lidstaten zullen een akkoord bereiken over een gemeenschappelijke set indicatoren voor OI-hergebruik.
2011	De Commissie zal een studie verrichten om te beoordelen tot op welke hoogte open datacatalogi en/of OI-portalen (bijvoorbeeld data.gov.uk) door de lidstaten zijn ontwikkeld en geïmplementeerd.
2011-2013	De Commissie zal uitwisselingen van goede praktijk en voorlichtingsactiviteiten vergemakkelijken en zal haar eigen interne strategie voor OI-hergebruik vaststellen op basis van een herziening van het OI-besluit.
2011-2012	De Commissie zal, zoals in de digitale agenda voor Europa aangegeven, de OI-richtlijn herzien en de mogelijkheid overwegen van een uitgebreide strategie voor Europese OI.

2.1.4. Verbetering van de transparantie

Transparantie in de besluitvorming door de overheid en in haar gebruik van persoonsgegevens helpen vertrouwen bij de burgers op te bouwen en de aanspreekbaarheid van beleidsmakers te verbeteren. Hoewel veel lidstaten transparantiedoelstellingen hebben vastgesteld, bestaan nog geen gemeenschappelijke Europese doelstellingen.

Uit onderzoeken blijkt dat nieuwe technologieën en diensten die de gebruikers in staat stellen hun door overheidsdiensten opgeslagen persoonsgegevens te traceren, de gebruikers in de mogelijkheid stellen te na te gaan wie toegang heeft gehad tot hun dossiers bij de overheid en de gebruikers inzicht verschaffen in het besluitvormingsproces tot de meest gevraagde e-overheidsdiensten behoren. De actie op dit gebied moet in overeenstemming zijn met de richtlijn inzake de bescherming van persoonsgegevens (Richtlijn 95/46/EG).

¹⁷ Bijvoorbeeld Data.gov.uk.

¹⁸ Richtlijn 2003/98/EG inzake het hergebruik van overheidsinformatie, 17.11.2003, PB L345 van 31.12.2003, blz. 90-96.

¹⁹ Besluit 2006/291/EG van de Commissie betreffende het hergebruik van informatie van de Commissie van 7.4.2006.

²⁰ De OI-Groep bestaat uit ambtenaren van de lidstaten, lokale of regionale autoriteiten en vertegenwoordigers van de marktsectororganisaties die regelmatig bijeenkomen om goede praktijken over OI-hergebruik en initiatieven ter ondersteuning van OI-hergebruik uit te wisselen en praktische kwesties betreffende omzetting van de OI-richtlijn te bespreken.

2011	De Commissie en de lidstaten zullen gemeenschappelijke vrijwillige transparantiestreefcijfers vaststellen en beschikbare ervaringen uitwisselen.
2013	De lidstaten en de Commissie zullen onlinetoegang tot informatie over wet- en regelgeving, beleid en financiën van de overheid verlenen.
2014	Overeenkomstig de richtlijn inzake de bescherming van de persoonsgegevens (Richtlijn 95/46/EG) zullen de lidstaten de burgers elektronische toegang verlenen tot de persoonsgegevens die over hen worden bewaard wanneer deze elektronisch beschikbaar zijn en zullen zij hen op eenvoudige en ondubbelzinnige wijze elektronisch informeren telkens wanneer die gegevens automatisch worden verwerkt.

2.1.5. *Deelname van de burgers en ondernemingen aan het beleidsvormingsproces*

De lidstaten verbinden zich ertoe met behulp van ICT-oplossingen voor ondernemingen en burgers nuttigere en betere manieren te ontwikkelen en te bevorderen om aan publieke beleidsraadplegingen, debatten en beleidsvormingsprocessen deel te nemen. Nieuwe instrumenten voor governance- en beleidsmodellering, die momenteel ingevolge het zevende kaderprogramma inzake activiteiten voor onderzoek, technologische ontwikkeling en demonstratie van de EU worden ontwikkeld²¹, zullen de overheden ondersteunen bij het leveren van slimmer, gericht en adaptief beleid met meer inzicht in kosteneffectiviteit en effecten.

De geplande acties zullen de mensen in staat stellen beter hun stem te laten horen en suggesties te doen voor beleidsacties in de lidstaten en de Europese Unie als geheel. Deze acties zullen voortbouwen op projecten betreffende e-participatie die reeds ingevolge het Kaderprogramma voor concurrentievermogen en innovatie (KCI) zijn gestart, bijvoorbeeld door gebruik te maken van ICT-instrumenten inzake e-verzoekschriften ter ondersteuning van 'burgerinitiatieven'²² of betreffende nieuwe uitnodigingen tot het indienen van voorstellen die ingevolge het zevende Kaderprogramma van de EU (KP7) moeten worden opengesteld.

2011	De Commissie zal met de lidstaten samenwerken aan de ontwikkeling van de elektronische dienst ter ondersteuning van 'burgerinitiatieven' (zoals geregeld bij artikel 11 van het Verdrag betreffende de Europese Unie).
2011	De Commissie zal bestaande onderzoeksprojecten beoordelen en nieuwe starten ingevolge de doelstelling 'ICT voor bestuurs- en beleidsmodellen' van het KP7-werkprogramma 2011-2012 en voor verdere uitwisselingen van kennis en beste praktijk zorgen.
2011-2015	De lidstaten, de Commissie en andere representatieve instellingen zoals de parlementen moeten op basis van proefprojecten en demonstratie diensten ontwikkelen waardoor stakeholders bij publieke debatten en

²¹ Zevende kaderprogramma inzake activiteiten voor onderzoek, technologische ontwikkeling en demonstratie van de EU (KP 7).
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm

²² Artikel 11 van het Verdrag betreffende de Europese Unie en artikel 24 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

2.2. Interne Markt

De meeste online-overheidsdiensten zijn niet grensoverschrijdend of zijn moeilijk toegankelijk. Mensen uit het ene EU-land kunnen in een ander land dan het land waarin zij zijn gevestigd niet gemakkelijk van overheidsdiensten gebruikmaken met behulp van bijvoorbeeld de nationale elektronische identiteitskaart. Een en ander vermindert de mobiliteit van ondernemingen en burgers sterk. Ter ondersteuning van de interne markt dienen de overheden voor ondernemers 'naadloze' diensten te ontwikkelen voor het opzetten en leiden van een onderneming overal in Europa en personen in staat te stellen overal in de Europese Unie te studeren, te werken, te verblijven, gezondheidszorg te ontvangen en met pensioen te gaan.

2.2.1. Naadloze diensten voor ondernemingen

Ondernemingen moeten in staat zijn overal in de EU diensten en producten te verkopen en te leveren via een gemakkelijk systeem van elektronische overheidsaanbestedingen en de effectieve uitvoering van diensten waarbij aan ondernemingen eenloketten worden aangeboden voor hun interacties met de overheid. In de afgelopen twee jaar zijn op beide gebieden twee belangrijke initiatieven opgezet:

- SPOCS "Simple Procedures Online for Cross-border Services"²³ beoogt het opheffen van de administratieve belemmeringen waarmee Europese ondernemingen worden geconfronteerd wanneer zij hun diensten in het buitenland willen aanbieden, door ondersteuning van de implementatie van eenloketten van de volgende generatie en de desbetreffende e-procedures,
- PEPPOL "Pan-European Public eProcurement On-Line"²⁴ is bedoeld als proefproject voor een EU-wijde interoperabele oplossing voor e-overheidsaanbestedingen die ondernemers in staat stelt de hele overheidsopdrachtencyclus, vanaf de opdracht tot de facturatie en de toegang tot de catalogussen, online uit te voeren. Hierdoor zal de administratieve last verminderen; de implementatie ervan zou verhoogde transparantie en potentieel grote kostenbesparingen moeten opleveren.

Op basis van de bovenstaande initiatieven moeten de volgende acties worden overwogen: een grensoverschrijdende en interoperabele e-aanbestedingeninfrastructuur op basis van de resultaten van het grootschalige PEPPOL-project; en de ontwikkeling van "eenloketten" van de 'tweede generatie' alsook een uitbreiding van de dienstenrichtlijn tot andere werkerreinen. Dit zou betekenen dat ondernemingen tegen 2015 in Europa even gemakkelijk als nu aan overheidstellingen in eigen land aan overheidsinstellingen in andere landen goederen zullen kunnen verkopen en diensten zullen kunnen verlenen. Het uitbreiden van een onderneming naar andere landen en het registreren kan gebeuren vanop afstand – dit wil zeggen zonder het kantoor te verlaten.

²³ SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) (<http://www.eu-spocs.eu>).

²⁴ PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online) (<http://www.peppol.eu>).

2011	De lidstaten en de Commissie zullen de resultaten van PEPPOL en SPOCS beoordelen en een duurzame follow-up geven.
2011	De Commissie zal een witboek publiceren betreffende praktische stappen om e-aanbestedingencapaciteit overal op de interne markt te koppelen ²⁵ .
2012-2014	De lidstaten moeten op basis van de resultaten van PEPPOL en SPOCS grensoverschrijdende diensten uitrollen.
2013	De lidstaten zullen ervoor zorgen dat, buiten de eisen en gebieden waarin de dienstenrichtlijn voorziet, éénloketten van de 'tweede generatie' als volwaardige e-overheidscentra zullen fungeren ²⁶ .

2.2.2. *Persoonlijke mobiliteit*

De burgers van Europa moeten overal in Europa het recht van vrij verkeer en verblijf genieten²⁷. De lidstaten en de Commissie zullen op dit gebied samenwerken om diensten te ontwikkelen voor het vergroten van de mobiliteit van mensen die zich tussen Europese landen willen verplaatsen om bijvoorbeeld te studeren, te werken, gezondheidszorg te ontvangen te verblijven en/of met pensioen te gaan.

De beoogde acties moeten de ontwikkeling waarborgen van interoperabele diensten die de burgers in staat stellen te communiceren, transacties te verrichten en naar en van overheidsdiensten in heel de EU elektronische documenten te zenden en te ontvangen. Daardoor zal het leveren van beveiligde grensoverschrijdende uitwisseling en veilige opslag van elektronische informatie (e-levering van documenten en informatie) mogelijk worden. Mensen zullen van overal in Europa toegang hebben tot persoonlijke documenten zoals geboortebewijzen, aanspraak kunnen maken op pensioenrechten en deze ontvangen wanneer zij in een ander land dan het land waar zij hebben gewerkt met pensioen gaan, of elektronisch aan elke Europese universiteit kunnen inschrijven.

2012-2014	De Commissie zal uitwisselingen van beste praktijk ondersteunen en de inspanningen van de lidstaten coördineren om gezamenlijk interoperabele e-leveringsdiensten te ontwikkelen en op te zetten.
2015	De lidstaten zullen grensoverschrijdende en interoperabele e-leveringsdiensten voor burgers aanbieden zodat deze bijvoorbeeld overal in de Europese Unie zullen kunnen studeren, werken, verblijven, gezondheidszorg ontvangen en met pensioen gaan.

2.2.3. *EU-wijde uitvoering van grensoverschrijdende diensten*

De Commissie en de lidstaten zullen gezamenlijk de resultaten delen betreffende succesvolle ervaringen die bij grootschalige proefprojecten zijn opgedaan²⁸ om grensoverschrijdende

²⁵ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

²⁶ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

²⁷ Tenuitvoerlegging van de richtlijn betreffende het recht van vrij verkeer en verblijf op het grondgebied van de lidstaten voor burgers van de Unie en het recht op vrij verkeer van personen.

²⁸ STORK (Secure identiTy acrOss boRders linKed) (<https://www.eid-stork.eu/>). epSOS (Smart Open Services for European Patients) (<http://www.epsos.eu>).

sleuteldiensten die klaar zijn voor duurzame uitvoering in heel de EU vast te stellen en er een akkoord over te bereiken. De Commissie en de lidstaten zullen de paraatheid ervan beoordelen door de organisatorische, wettelijke, technische en semantische belemmeringen voor de definitieve ontplooiing ervan te analyseren.

De beschikbaarheid van grensoverschrijdende diensten in de EU zal worden vergroot, in eerste instantie via steun aan nieuwe grootschalige proefprojecten op basis van welomschreven behoeften (bv. op gebieden zoals e-justitie of e-milieu) en kansen voor hergebruik van bestaande infrastructuur. De beoogde acties moeten de basisvoorwaarden creëren waaronder de lidstaten kunnen overgaan tot de volledige ontplooiing van grensoverschrijdende diensten overal in de EU en nieuwe kunnen opstarten.

2011	De Commissie zal met de lidstaten de vraag naar grensoverschrijdende diensten bestuderen en de organisatorische, wettelijke, technische en semantische belemmeringen beoordelen.
2011	De lidstaten zullen een akkoord bereiken over een aantal tussen 2012 en 2015 uit te rollen grensoverschrijdende sleuteldiensten en zullen passende vitale gebeurtenissen/fasen vaststellen ²⁹ .
2012-2015	De Commissie zal de inspanningen van de lidstaten om grootschalige proefprojecten uit te rollen, ondersteunen en coördineren en nieuwe starten en bovendien coördinatie en hergebruik van resultaten en oplossingen daartussen stimuleren.
2012-2015	De Commissie zal met de lidstaten en stakeholders samenwerken om grensoverschrijdende e-milieudiensten uit te voeren ³⁰ .

2.3. Efficiëntie en effectiviteit van overheden en overheidsdiensten

De acties betreffende deze prioriteit zullen zich toespitsen op het gebruiken van de ICT en het mogelijk maken dat organisatorische wijzigingen betere, minder intrusieve, meer duurzame en snellere overheidsdiensten opleveren door het verminderen van de administratieve last, het verbeteren van organisatorische processen en het bevorderen van een duurzame koolstofarme economie.

2.3.1. Verbeteren van organisatorische processen

E-overheid dient als een instrument van verandering om de organisatorische processen bij overheidsdiensten te verbeteren en de kosten te beperken. Zo kunnen bij elektronische processen voor overheidsaanbestedingen, bij voorbeeld door snellere verwerking, de factureringskosten worden verlaagd en de effectiviteit verhoogd. Ambtenaren zullen profiteren van het uitbreiden van hun e-vaardigheden en van het leren uit ervaringen in andere delen van Europa over het verbeteren van organisatorische processen. Het portaal ePractice.eu zal hierin een centrale rol spelen.

²⁹ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

³⁰ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

Bovendien zal de Commissie het voorbeeld geven en binnen haar eigen organisatie ultramoderne en zeer geschikte e-overheidstechnologieën en -beleid implementeren. Het e-Commissie actieplan 2011-2015 zal gestroomlijnde administratieve processen ondersteunen, informatiedeling vergemakkelijken en interactie met de Commissie vereenvoudigen.

2011	De Commissie zal de uitwisseling van ervaring vergemakkelijken, hergebruik van succesvolle oplossingen en toepassingen stimuleren en nieuwe benaderingen verkennen voor het ondersteunen van de lidstaten bij de verbetering van organisatorische processen.
2011-2012	De Commissie zal het portaal ePractice.eu omvormen tot een effectief instrument voor uitwisseling van ervaring en informatie voor e-overheidspractici van de lidstaten.
2011-2015	De Commissie zal een ambitieus e-Commissie actieplan 2011-2015, waaronder volledig elektronisch aanbesteden, een overheidsinformatiestrategie en een transparant beleid implementeren ³¹ .
2013	De Commissie zal, in nauwe samenwerking met de lidstaten, een programma voor uitwisselingen van personeel tussen overheidsdiensten in verschillende lidstaten opzetten.

2.3.2. Vermindering van administratieve lasten

Voor veel mensen en ondernemingen is de beste overheid de overheid die geen aandacht trekt. In de praktijk echter maken veel procedures en eisen interacties met overheden lastig op het stuk van tijd en middelen. Bijgevolg moet vereenvoudiging of opheffing van administratieve processen een belangrijke doelstelling zijn, zoals uiteengezet in het Actieprogramma ter vermindering van de administratieve lasten in de Europese Unie³².

De beoogde acties moeten de lidstaten helpen onnodige administratieve lasten uit de weg te ruimen. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt via slim gebruik door overheden van beschikbare informatie van burgers en door toepassing van het beginsel van "eenmalige" registratie van gegevens waarbij de informatie die men van de burgers nodig heeft slechts eenmaal wordt verzameld, met inachtneming van de eisen inzake bescherming van gegevens en privacy.

2011-2013	De Commissie zal met de lidstaten de deling van ervaringen inzake de uitvoering van het beginsel van "eenmalige" registratie en inzake elektronische procedures en communicaties die een dominant kanaal voor levering van e-overheidsdiensten zijn geworden, organiseren, een kostenbatenanalyse verrichten en een routekaart voor verdere uitvoering ontwerpen.
-----------	---

2.3.3. Groene regering

De aanbeveling van de Commissie inzake de inzet van informatie- en communicatietechnologieën voor het vergemakkelijken van de overgang naar een energie-

³¹ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

³² COM(2007) 23.

efficiënte, koolstofarme economie heeft betrekking op overheidsorganisaties³³. Specifieke streefcijfers betreffende e-overheid ontbreken momenteel en dienen te worden vastgesteld en beoordeeld.

De onderstaande beoogde acties zullen erop gericht zijn de koolstofvoetafdruk van overheidsdiensten in de lidstaten te verminderen, bij voorbeeld door het implementeren van elektronische archivering, gebruik van videoconferenties in plaats van reizen, enz.

2012	De Commissie zal een studie verrichten naar het potentieel van e-overheid voor het verminderen van de koolstofvoetafdruk van overheden waaronder beste praktijken.
2013	De lidstaten dienen als gevolg van e-overheidsdiensten indicatoren en evaluatieprocedures te ontwikkelen en overeen te komen voor het meten van de vermindering van de koolstofvoetafdruk van hun overheidsdiensten.

2.4. Basisvoorwaarden voor de ontwikkeling van e-overheid

Er dient een aantal technische en wettelijke basisvoorwaarden te worden ingevoerd om de uitvoering mogelijk te maken van de acties die de e-overheidsdiensten in Europa zullen verbeteren. Daartoe behoren de bevordering van interoperabiliteit over de grenzen heen, die onder meer deling van informatie, ontplooiingen van eenloketbenaderingen, Europawijd gebruik van (nationale) elektronische identiteitsoplossingen en betalingsstelsels mogelijk zouden maken. Interoperabiliteit wordt ondersteund via open specificaties en de ontwikkeling van sleutelmogelijkmakers zoals elektronisch identiteitsbeheer en stimulering van innovatie bij e-overheid.

2.4.1. Open specificaties en interoperabiliteit

Interoperabiliteit is het vermogen van systemen en machines om informatie uit te wisselen, te verwerken en correct te interpreteren. Het is meer dan alleen maar een technische uitdaging, omdat er ook wettelijke, organisatorische en semantische aspecten van behandeling van data bij komen kijken. Interoperabiliteit is een essentiële basisvoorwaarde voor open, flexibele levering van e-overheidsdiensten en zal samenwerking tussen overheidsdiensten in Europa mogelijk maken. Met name bieden normen en open platforms kansen voor kosteneffectiever gebruik van middelen en levering van diensten.

De beoogde acties zullen leiden tot ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie voor het bereiken van interoperabiliteit tussen lidstaten op Europees niveau.

2011-2015	De Commissie zal (via het ISA-programma) activiteiten uitvoeren om het Europese interoperabiliteitskader (EIK) en de Europese interoperabiliteitsstrategie (EIS) te verwerkelijken (aanneming van EIK en EIS verwacht in 2010).
2012	De Commissie zal uitwisselingen van expertise organiseren en het hergebruik en de deling van oplossingen voor de implementatie van interoperabele e-overheidsdiensten bevorderen. Daartoe behoren de creatie van interfaces om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van authentieke nationale bronnen.
2013	De lidstaten moeten hun nationale interoperabiliteitskaders op het EIK laten

³³ COM(2009) 111.

afstemmen ³⁴ .

2.4.2. Sleutelmogelijkmakers

Voor veel onlinediensten is het essentieel de persoon of juridische entiteit vast te stellen en te authenticeren aan wie/waaraan een dienst zal worden geleverd. Technologieën voor elektronische identificatie (e-ID) en authenticeringsdiensten zijn essentieel voor de beveiliging van elektronische transacties (zowel in de overheids- als in de marktsector). Vandaag maakt de gebruikelijkste authenticatiemethode van paswoorden gebruik, maar er is in toenemende mate behoefte aan meer beveiligde oplossingen om de privacy te beschermen. Europa heeft behoefte aan betere administratieve samenwerking om grensoverschrijdende online-overheidsdiensten, waaronder praktische e-identificatie- en e-authenticatieoplossingen, te ontwikkelen en te ontplooiën. Er zijn al initiatieven opgestart zoals het grootschalige proefproject STORK, dat beoogt een Europees e-ID-interoperabiliteitsplatform tot stand te brengen dat burgers in staat zal stellen met behulp van hun nationale e-ID toegang te hebben tot e-overheidsdiensten binnen en buiten hun thuisland.

De beoogde acties zullen bijdragen tot het opbouwen van een pan-Europees kader voor onderling erkende e-ID³⁵, waardoor burgers en ondernemingen zich over heel Europa elektronisch zullen kunnen identificeren. De aanpak moet voortbouwen op de resultaten van de bovenstaande initiatieven, met name STORK, en steunen op geauthenticiseerde identiteiten, met inachtneming van de bepalingen inzake bescherming van gegevens en privacy. Bij een en ander zal het bestaande Europese actieplan voor e-handtekeningen en e-identificatie³⁶ en de voor 2011 geplande herziening van de richtlijn inzake e-handtekeningen aanvullen en in aanmerking worden genomen.

2011	De Commissie zal een herziening van de richtlijn inzake e-handtekeningen voorstellen als rechtskader voor grensoverschrijdende erkenning en interoperabiliteit van beveiligde e-authenticatiesystemen ³⁷ .
2012	De Commissie zal een besluit van de Raad en het Europees Parlement voorstellen ter waarborging van de wederzijdse erkenning van e-identificatie en e-authenticatie in de gehele EU op basis van online-"authenticatiediensten" die in alle lidstaten moeten worden aangeboden (op basis van op het meest geschikte niveau - openbaar of particulier - afgegeven officiële documenten) ³⁸ .
2012-2014	De lidstaten moeten op basis van de resultaten van STORK en andere e-ID-gerelateerde projecten de e-ID-oplossingen toepassen en uitrollen.

2.4.3. Innovatieve e-overheid

De nieuwe generatie e-overheidsdiensten dient te steunen op en te profiteren van innovatieve technische benaderingen, zoals wolken van overheidsdiensten en dienstengeoriënteerde architectuur om open, flexibele en collaboratieve e-overheidsdiensten op te bouwen en

³⁴ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

³⁵ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

³⁶ COM(2008) 798.

³⁷ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

³⁸ Deze actie is vastgesteld in de digitale agenda voor Europa.

tegelijk de ICT-kosten te verlagen. Om de beschikbaarheid en het gebruik van gemakkelijke toegang op verzoek tot gedeelde middelen en diensten voor het aanbieden van e-overheidsdiensten te bevorderen, zullen proefprojecten worden gestart. Bovendien zullen overheidsdiensten maatregelen moeten nemen om, gezien de uitputting van IPv4-adressen, IPv6-relevante e-overheidsinfrastructuur (portalen, websites, applicaties, enz.) en onlinediensten van openbaar belang te upgraden. Deze benutting van IPv6 zal voor de overheden in de lidstaten nuttig zijn om innovatieve, efficiënte en toegankelijke toepassingen en diensten te bevorderen³⁹.

De beoogde acties zijn erop gericht geteste en veilige oplossingen voor wolken van overheidsdiensten, DGA en overgangsstrategieën voor het omzetten van IPv4 naar IPv6 vast te stellen en te verspreiden.

2011	De Commissie zal een studie starten en actie aanbevelen over de wijze waarop opkomende technologieën en paradigma's (zoals DGA en wolken van overheidsdiensten) in de overheidssector kunnen worden toegepast.
2011	De Commissie zal in het kader van het KCI-programma activiteiten starten om overheidsdiensten te ondersteunen teneinde de upgrade naar IPv6 te testen en daarmee voorbeelden en een nieuwe impuls te creëren om op grote schaal op IPv6 over te schakelen.
2012	De Commissie zal proefprojecten opstarten om te demonstreren hoe overheidsdiensten op flexibelere en efficiëntere wijze e-overheidsdiensten kunnen leveren door van innovatieve architectuur en technologieën gebruik te maken.

3. GOVERNANCE

De lidstaten hebben zich ten volle geëngageerd voor de politieke prioriteiten van de verklaring van Malmö. Zij hebben de Europese Commissie ook uitgenodigd om de gezamenlijke governance van dit actieplan te organiseren en actieve deelname van de lidstaten bij de uitvoering ervan mogelijk te maken.

Daartoe zal de Europese Commissie een groep op hoog niveau van deskundigen bestaande uit voor de nationale e-overheidsstrategieën verantwoordelijke vertegenwoordigers van de lidstaten oprichten en voorzitten. Deze deskundigengroep op hoog niveau zal de Groep op hoog niveau voor de digitale agenda informeren en met het Comité voor het ISA-programma samenwerken. Tevens zal extra samenwerking worden aangemoedigd.

Er dient een coherent kader te worden opgezet om beleid te bespreken, het actieplan te monitoren en te evalueren en ervaring uit te wisselen. In 2013 zal een midterm review van de uitvoering van dit actieplan worden gehouden. Daarbij zullen de mate waarin de doelstellingen van het actieplan zijn bereikt, de vooruitgang die is geboekt en de ondervonden moeilijkheden worden onderzocht. Afhankelijk van de resultaten van de midterm review zullen alle nodige aanpassingen aan de doelstellingen en activiteiten van het actieplan met de voorgestelde groep van deskundigen op hoog niveau worden afgetoetst.

³⁹ Overeenkomstig COM(2008) 313 zal de Commissie in 2011 een werkdocument van de diensten van de Commissie opstellen waarin alle vereiste follow-upmaatregelen worden vastgesteld.

De totale vooruitgang die op het stuk van het actieplan en e-overheid in het algemeen is geboekt, zal jaarlijks worden gemeten met behulp van een passende mix van instrumenten (benchmarking, benchlearning, zelfbeoordeling, enz.) en methoden (webresearch, analyse van overheidsgegevens, gebruikerstesten, interviews, enz.). De lidstaten zullen relevante benchmarkinginitiatieven met de Europese Commissie en andere lidstaten delen om de ontwikkeling van gemeenschappelijke meetexercities bij de belanghebbende partijen mogelijk te maken.

2011	De Commissie zal een groep op hoog niveau van deskundigen bestaande uit vertegenwoordigers van de lidstaten oprichten en voorzitten.
2012	De lidstaten zullen de Commissie en de groep op hoog niveau van deskundigen informeren over de wijze waarop de politieke prioriteiten van de ministeriële verklaring van Malmö in hun nationale e-overheidsstrategieën tot uitdrukking zijn gebracht of zullen worden gebracht.
2013	Alle lidstaten zullen de politieke prioriteiten van de verklaring van Malmö in hun nationale strategieën laten opnemen.
2013	Het actieplan e-overheid zal worden geëvalueerd en de bevindingen zullen worden gebruikt om het actieplan bij te werken.
2015	Alle lidstaten zullen de Commissie en de groep op hoog niveau van deskundigen informeren over de wijze waarop de politieke prioriteiten van de verklaring van Malmö zijn gerealiseerd.