

Kinderbijslag wordt geregeld in de materniteit. Je eigen pensioen bereken je op het werk, om het even wanneer. En het sociaal telefoontarief moet je niet aanvragen, dat krijg je automatisch. Frank Robben liet Fedra meekijken in zijn kristallen bol. Wat mogen we in de toekomst allemaal verwachten van de elektronische overheid?

De toekomst is

Het regent prijzen voor Frank Robben. Eind 2004 bedacht Agoria 'zijn' Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid met twee e-government awards ('de echte e-government kampioen van ons land', dixit de jury). En begin dit jaar werd hij bekroond

tot Vlaams Overheidsmanager van 2005 ('een internationaal voorbeeld'). Vanwaar al die loftuigen? De Kruispuntbank is een technisch hoogstandje, al is de achterliggende idee vrij simpel. De instelling verbindt zowat 2.000 actoren in de sociale sector in een netwerk en regelt het onderling elektronisch gegevensverkeer, in 2005 goed voor zowat een half miljard elektronische berichten, die evenveel papiertjes vermeden.

Frank Robben: "Daardoor hoeven bedrijven niet langer aan elke instelling van sociale zekerheid dezelfde gegevens te bezorgen. Hetzelfde

geldt voor de burger. Die hoeft de informatie maar één keer mee te delen. Daarna kunnen alle diensten in de sociale zekerheid er over beschikken."

Frank Robben stond niet alleen aan de wieg van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Hij speelde ook een sleutelrol bij het uitdenken van de elektronische identiteitskaart en een trits andere e-government toepassingen. De uitgelezen man dus om een blik in de toekomst van de elektronische overheid te werpen.

Vanuit de wieg

De eerste grote evolutie voor de komende jaren draait volgens Frank Robben helemaal rond 'samenwerking', meer bepaald tussen federale overheid, gewesten, gemeenschappen, gemeenten, belangenorganisaties en privé-bedrijven.

Frank Robben: "Al die partijen moeten geïntegreerde diensten aanbieden in functie van 'levens-evenementen'. Met levensevenementen bedoel ik:



Frank Robben



vlakbij

geboorte, school, job, ziekte, werkloosheid, ongeval, huwelijk, stichting van een bedrijf, aanwerving van personeel, pensioen, overlijden, en noem maar op. Dat mag ruimer gaan dan het klassieke werkterrein van de overheid. Neem bijvoorbeeld een verhuis. Wie van woonplaats verandert, moet de gemeente op de hoogte brengen, de gas-, water- en elektriciteitsmaatschappij contacteren, een verhuswagen bestellen, de schoorsteen laten vegen, het huurcontract laten registreren, ... Voor sommige van die zaken moet je bij de overheid zijn, voor andere bij de privé. We hebben nu de technologie om dat allemaal met elkaar te laten samenwerken. De grote uitdaging wordt om voor elk levensevenement een volledige geïntegreerde dienstverlening aan te bieden, op maat van elkeen."

Samenwerking

De centrale overheid moet daarbij niet alles willen doen. Ze kan zich best focussen op het uitbouwen en ter beschikking stellen van databanken en basis-

diensten. Deze diensten presenteren aan de doelgroepen laat men allicht beter over aan instanties die dicht bij de eindgebruiker staan.

Frank Robben: "Voor een persoon met een handicap kan de presentatielaag bijvoorbeeld verzorgd worden door een zelfhulpgroep, door een ziekenfonds of door een centrum voor ontwikkelingsstoornissen. Die kennen hun specifieke doelgroep door en door. Een centrale overheidsdienst kan nooit zo gespecialiseerd inspelen op elk soort van handicap. De berekening van je pensioen of andere sociale rechten is nog zo'n voorbeeld. Binnenkort kan je een simulatie van je wettelijk pensioen aanvragen op je 55ste. Dat is een goede eerste stap, maar eigenlijk vrij laat om nog actief aan pensioenopbouw te doen. Wat is de impact als je na de geboorte van je tweede kind deeltijds gaat werken, of loopbaanonderbreking neemt? Een overheidsdienst kan wel informatie samenbrengen die nodig is om de opgebouwde pensioenrechten te berekenen. Maar dat wil nog niet zeggen dat de overheid zelf computersystemen moet uitbouwen om de individuele

Geboorte aangeven: van nu en straks

Zo gaat het nu

Je kind wordt geboren in een ziekenhuis dat in een andere gemeente ligt (laat ons zeggen: Leuven) dan je woonplaats (bijvoorbeeld Herent). De arts en de gelukkige papa moeten het kind aangeven in Leuven. Een ambtenaar stelt een geboorteakte op en schrijft het kind in de Leuvense burgerlijke stand in. Een dubbel gaat vervolgens naar de griffie van de rechtbank van eerste aanleg voor controle door de procureur des konings – een erfenis uit lang vervlogen tijden. Daarna stuurt Leuven een uittreksel uit de geboorteakte naar de bevolkingsdienst in Herent. Daar wordt het kind in het bevolkingsregister ingeschreven, waarna het ook in het rijksregister terechtkomt. Gemiddelde doorlooptijd: een kleine maand. Omdat niemand zo lang wil wachten op zijn kindergeld, wordt het kindergeld nog steeds niet automatisch uitbetaald.

Zo kan het straks

Een ambtenaar van de burgerlijke stand loopt één keer per dag bij het ziekenhuis langs. Via een webtoepassing noteert hij de geboortes in een elektronisch register, waar een elektronische geboorteakte wordt opgesteld. Dat register meldt de geboorte automatisch aan de gemeente waar de ouders wonen. Op 24 uur tijd is de nieuwe Belg in het rijksregister opgenomen. Het kindergeld volgt spoedig en in het merendeel van de gevallen geheel automatisch. Daarnaast worden Kind & Gezin (vaccinatie) en alle andere organisaties die wat met die informatie kunnen aanvangen, automatisch op de hoogte gesteld.

persoonlijke pensioenen te simuleren, inclusief de aanvullende pensioenvoordelen. Dat kan allicht even goed gebeuren door bijvoorbeeld vakbonden of sociale secretariaten. De overheid moet er wel voor zorgen dat de informatie over de loopbaan en de opgebouwde rechten ter beschikking staat.”

Dood aan het attest

Naast het aanbieden van geïntegreerde diensten op elk sleutelmoment in je bestaan, maakt e-government nog een tweede belangrijke evolutie mogelijk: de automatische toekenning van allerlei rechten en voordelen, in het bijzonder aan de minder bedeelde Belgen.

Frank Robben: “Sommige burgers hebben op grond van hun sociaal statuut recht op een aantal voordelen, zoals belastingvrijstellingen of tariefverminderingen. Wel, geef ze die voordelen gewoon, en vraag niet iedere keer weer een attest. Hetzelfde geldt voor mensen met een handicap. Die hebben onder andere recht op een gratis pasje van De Lijn

en op een sociaal telefoontarief. Dat soort van dingen zal in de toekomst steeds vaker automatisch gebeuren.”

Mensen met een handicap hebben recht op meerdere voordelen. Ze moeten daarvoor wel vaak bij verschillende artsen passeren om hun handicap te laten evalueren.

Frank Robben: “Wij zouden er in een eerste stap voor kunnen zorgen dat die artsen toegang krijgen tot elkaars resultaten. Zo kan de tweede arts op voorhand oordelen of heel zijn onderzoek wel nodig is.”

Robben hoopt ook dat beleidsvoerders steeds vaker een beroep zullen doen op de databanken om hun beleid te ondersteunen.

Frank Robben: “In onze gegevensbanken zit allerlei informatie waarmee je zeer snel kan meten wat bijvoorbeeld de impact en de kost is van een beleidsmaatregel. Je kunt perfect simuleren welke groepen daar beter van worden en hoe doeltreffend je voorgenomen maatregel is.”