



Ministerie van Economische Zaken

Factor ICT

Beleidsmagazine over slim gebruik van ICT
jaargang 12 | nummer 001 | februari 2010

**Eurocommissaris Kroes over een
interne online markt**

Prioriteit voor Europees ICT-beleid

Dienstenrichtlijnen voor de EU

Samen bouwen aan digitaal
vertrouwen



GemGids | 12

gemeenten registreren bomen met open-sourceapplicaties.



Eurocommissaris Kroes | 04

Neelie Kroes wil als eurocommissaris investeren in breedband en e-vaardigheid voor de hele Europese Unie.



Antonius Open | 10

Het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein laat zien dat het gebruik van open standaarden en open-sourcesoftware veel voordelen oplevert.

Inhoudsopgave

04 | Eurocommissaris Kroes

Neelie Kroes wil als eurocommissaris investeren in breedband en e-vaardigheid voor de hele Europese Unie. Haar cruciale taak blijft – vindt ze zelf – het creëren van een interne online markt.

06 | Dit zet ik op de digitale agenda

Ze is nog maar net begonnen met haar nieuwe portefeuille. Dus hét moment om Neelie Kroes met een boodschap op pad te sturen. Drie deskundigen over hun prioriteiten voor een Europees ICT-beleid.

08 | e-Factuurpoort voor de overheid

Het kabinet wil dat in 2010 tien procent van alle facturen bij het Rijk elektronisch wordt verwerkt. Maar vanzelf gaat dat niet.

10 | Antonius Open

Het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein laat zien dat het gebruik van open standaarden en open-sourcesoftware veel voordelen oplevert. “De business case was snel gemaakt.”

12 | GemGids

GemGids verenigt een aantal overheden dat experimenteert met open-sourcesoftware en open-standaardtoepassingen.

14 | Samen bouwen aan digitaal vertrouwen

Het Platform Internetveiligheid, met daarin de overheid en bedrijven, heeft een missie.

16 | Eenvoudiger de grens over met de Dienstenrichtlijn

Met de Dienstenrichtlijn heeft elk EU-land nu één elektronisch loket waar binnenlandse én buitenlandse aanbieders van diensten terecht kunnen met hun vragen en hun formaliteiten kunnen regelen.

17 | Security and Safety

Deze WCIT-track behandelt de keerzijde van de digitale revolutie.

18 | Kort nieuws

20 | Door de ogen van...

Christiaan Holland over deze editie van Factor ICT

Colofon

Factor ICT informeert over nieuwe ontwikkelingen en oplossingen op het gebied van breedbandige en/of innovatieve ICT-toepassingen en diensten met een grote maatschappelijke relevantie. Vijf keer per jaar belicht het magazine aan de hand van interviews en artikelen een specifiek thema.

Factor ICT is een uitgave van het Directoraat-Generaal Energie en Telecom, van het ministerie van Economische Zaken.

Factor ICT wil een podium bieden voor verschillende perspectieven en standpunten ten aanzien van vraagstukken rond de behandelde thema's. Meningen en uitspraken zijn dan ook altijd voor rekening van de mensen die in het magazine aan het woord komen; ze staan los van de standpunten die het ministerie van Economische Zaken inneemt.

Redactie:

Joke van Buuren, Menno Spiekerman, Robin Ouwerkerk en Eric Went

Fotografie:

David Rozing

Cartoon:

Willem Küller

Vormgeving:

ministerie van Economische Zaken

Abonnement (gratis)/Redactieadres:

Redactie Factor ICT

Postbus 20101

2500 EC Den Haag

E-mail: factorict@minez.nl

Internet: www.factorict.ez.nl



De Digitale Agenda van Neelie Kroes

Neelie Kroes krijgt in de nieuwe Europese Commissie de Digitale Agenda onder haar hoede. Digitale Agenda is een nieuwe naam voor de post Informatiesamenleving en Media, die Viviane Reding vijf jaar mocht vervullen. Wie zijn oor te luisteren legt in de ICT-wereld, hoort dat de nieuwe post misschien wel de belangrijkste portefeuille van de Europese Commissie is. Want ICT is cruciaal voor de concurrentiekracht van Europa.

In 2000 werd in de Lissabon-agenda de ambitie uitgesproken om Europa de meest geavanceerde kenniseconomie ter wereld te maken. Die ambitie heeft anno 2010 nog steeds uitwerking en verdieping. “Het Europese wetenschap- en innovatiebeleid zit in een impasse. Het economisch rendement van wetenschap is terecht de basis voor de ambitieuze Lissabon-agenda. Het ontbreekt echter aan het wetenschappelijk ondernemerschap dat voor verwezenlijking van deze ambitie broodnodig is,” schreven Roel in ‘t Veld en Frank Zwetsloot in 2007 nog. Een update van de Lissabon-agenda staat hoog op het *things-to-do*-lijstje van Neelie Kroes.

Staatssecretaris Heemskerck ziet vooral een rol voor Kroes bij het aanpakken van grensoverschrijdende problemen.

Europa heeft een open net nodig als het zich verder wilt ontwikkelen.

Mensen moeten na een vakantie in bijvoorbeeld Italië niet onaangenaam worden verrast door een torenhoge rekening van hun provider omdat ze in het buitenland de laptop hebben gebruikt, meldde het ANP.

Online markt

Bij de eerste (openbare) hoorzitting van Kroes bij het Europees Parlement ging het over netneutraliteit, de bescherming van intellectuele eigendomsrechten in cyberspace, de verdeling van het digitale dividend, privacy en de manieren om van 27 nationale online markten één interne markt te maken. Kroes gaf aan te willen investeren in breedband en e-vaardigheid voor de hele Europese Unie. Haar cruciale taak blijft – vindt ze zelf – het creëren van een interne online markt. Europa heeft een open net nodig als het zich verder wil ontwikkelen, stelde ze. Ze is positief over open-sourceproducten en vindt dat overheden die meer zouden moeten gebruiken. Juist over de grensoverschrijdende problemen was zij minder uitgesproken. Zonder goede interne markt valt *roaming* (de prijs die verandert door overgang van het ene netwerk naar het andere) niet aan te pakken. Ook over intellectueel eigendom bleef ze in die eerste openbare hearing weinig uitgesproken. Politiek spel of niet, er was een tweede hoorzitting nodig. Daarin wist Neelie Kroes de europarlementariërs te overtuigen van haar inzet, kennis en bevoegdheid.

Dit zet ik op de Digitale Agenda

Ze is nog maar net begonnen met haar nieuwe portefeuille. Wellicht is dit dus het moment om Neelie Kroes een hart onder de riem te steken. Drie deskundigen over hun prioriteiten voor een Europees ICT-beleid.

‘Breng onderwijs, innovatie en onderzoek samen’

“ICT is een innovatiemotor. De innovatiedrang en -mogelijkheden op ICT-gebied zijn in Azië en de Verenigde Staten op dit moment groter dan in de Europese Unie. De Europese Commissie beseft dat.

Samen met een groot aantal Europese partners uit onderwijs, onderzoek en bedrijfsleven, hebben wij het netwerkinstituut EIT ICT Labs opgericht om de innovatie in Europa op een hoger niveau te brengen.

Op het gebied van telecommunicatie en internet heeft Europa veel kennis in huis, maar daar maken we te weinig gebruik van in de ontwikkeling naar commerciële producten en diensten. Bedrijven – hoe groot ze ook zijn – kunnen die innovatie niet alleen oppakken. Er is samenwerking nodig met onderzoeks- en onderwijsinstellingen, maar ook met het MKB voor creatieve impulsen. Daarnaast moeten we ondernemers opleiden die snappen hoe ICT werkt én wat ICT kan betekenen, zodat ze nieuwe producten en diensten kunnen bedenken, ontwikkelen en er geld mee kunnen verdienen.

Voor de nieuwe Europese Commissaris die gaat over de Digitale Agenda is het de kunst om onderwijs, innovatie en onderzoek bijeen te brengen, over de landsgrenzen heen. Dat zijn echter verschillende portefeuilles binnen de Europese Commissie. Neelie Kroes zal moeten proberen die verkokering te doorbreken.”

Peter Apers

Directeur van het Centrum voor Telematica en Informatie Technologie aan de Universiteit Twente en directeur van 3TU.NIRICT (Netherlands Institute for Research on ICT)

‘Harmoniseer het auteursrecht’

“In de zomer van 2009 stelde de vorige Europese commissaris voor de Informatiesamenleving en Media, Viviane Reding, dat het tijd was om de auteursrechtelijke kaders te vernieuwen. Google digitaliseert nu het cultuurgood in de Verenigde Staten en wil dat wereldwijd gaan doen: de zogeheten *Google Book Settlement*. In Europa is Google gestrand op auteursrecht dat in 27 landen verschillend is geregeld.

Juist Europa heeft op cultureel gebied veel te bieden: in musea, bibliotheken en op universiteiten. Met heel veel publiek geld wordt dat nu gedigitaliseerd om vervolgens in kelders te verdwijnen. Waar Amerikanen straks online toegang hebben tot het merendeel van alle in Amerika verschenen boeken, zullen Europese internetgebruikers nog lang op een vergelijkbare dienst moeten wachten.

Door het auteursrecht in de Europese interne markt goed te regelen kan Kroes burgers, onderwijsinstellingen en bedrijven toegang geven tot die kennis en zo een impuls geven aan de kenniseconomie. Het is teleurstellend dat ze zich hierover tijdens de hoorzitting met het Europees Parlement niet helder uitsprak. Maar dat kan ook te maken hebben met het gegeven dat auteursrecht formeel valt onder de Europese commissaris voor de Interne Markt.

Die laatste waakt ook over het auteursrecht voor muziek. Maak jij een website waarop je muziek aanbiedt, dan moet je in alle 27 lidstaten licenties regelen. Dat belemmert bedrijven bij het ontwikkelen van businessmodellen. Een op Europees niveau geharmoniseerd auteursrecht zou de Europese economie sterker maken.”

Paul Keller

Senior projectleider bij Nederland Kennisland

‘Benut ICT als concurrentiefactor’

“Zeventig procent van alle innovatie komt uit ICT: in gezondheidszorg, landbouw, waterbeheer, energie, maar ook in onderwijsvernieuwing en klimaatverbetering. De Digitale Agenda gaat over onze toekomst en over hoe we Europa als kenniseconomie weer voorop kunnen laten lopen in de wereld. De Digitale Agenda moet een leidraad worden voor slimme oplossingen, slimmer werken, en zo de concurrentiekracht van Europa vergroten. Mevrouw Kroes moet zich bemoeien met verschillende sectoren en dus met de portefeuilles van andere commissarissen. Als je dat tot je laat doordringen, besef je dat de portefeuille ‘Digitale Agenda’ een zware is. De eerste vraag moet toch zijn hoe we Europa concurrerder krijgen. Dan heb je het over ingewikkelde processen: over publiek-private samenwerking, langetermijnplanning, samenbrengen van partijen, wetenschap faciliteren, sectoren de mogelijkheid geven innovatiever te worden. Daar is voor parlementariërs slecht op te scoren. Zij stellen onderwerpen aan de orde die ik showstoppers noem. Denk aan thema’s als open standaard/open source, bandbreedte, level playing field, e-vaardigheden en privacy. Dat zijn juist niet de thema’s die mevrouw Kroes direct moet oppakken. Natuurlijk, ik besef dat ze belangrijk zijn, maar ze komen vanzelf aan de orde als Europa serieus werk maakt van ICT als concurrentiefactor.”

Sylvia Roelofs

Directeur van ICT~Office, branchevereniging voor de ICT-, Telecom-, Internet- en Officesector in Nederland



Het ministerie van Financiën kan het al, net als de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, van Defensie, van Verkeer en Waterstaat en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ook gemeentes als Alkmaar, Delft en Ede zijn inmiddels in staat om e-facturen te ontvangen en verwerken. Maar heel veel andere overheidsorganisaties kunnen dat nog niet. En dus is het maar de vraag of het gaat lukken om in 2010 tien procent van alle facturen bij het Rijk elektronisch te verwerken, als opmaat naar tachtig procent in 2014.

Dat komt omdat e-factureren bij de meeste overheidsorganisaties te weinig prioriteit krijgt, stelt Rex Arendsen, projectleider e-Factureren B2G. “Veel organisaties moeten bezuinigen, en bij e-factureren gaan de kosten nu eenmaal voor de baat uit. Dus worden eerder genoemde potentiële aantallen e-facturen door sommige overheidsorganisaties verlaagd, of worden projecten vertraagd of zelfs helemaal stopgezet.”

Staatssecretaris Heemskerk heeft inmiddels een aantal aanvullende maatregelen bedacht om dat percentage alsnog omhoog te krijgen. Zo wordt met een aantal grote factuurontvangers van de overheid besproken of zij in 2010 extra e-facturen kunnen ontvangen, iets wat ongeveer drie procent extra e-facturen kan opleveren. Ook krijgt het Rijk één elektronische brievenbus waar bedrijven hun facturen digitaal kunnen inleveren, goed voor twee procent extra e-facturen in 2010. Organisaties als het UWV-Werkbedrijf, het ministerie van Verkeer en Waterstaat, de gemeente Zoetermeer, het RIVM, de RWD en de ministeries van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en van Economische Zaken zullen daar al snel op worden aangesloten. Maar ook alle andere overheidsorganisaties zullen daartoe worden verplicht.

Win-winsituatie

Arendsen is blij met deze extra maatregelen: “Hiermee geven we als overheid het signaal af dat het ons menens is. Op die manier vullen we onze rol als *launching customer* op een goede manier in. Nu zie je dat het bedrijfsleven de neiging heeft om op de overheid te wachten. Vaak gaat dat vanzelf beter als bedrijven zien dat overheidsorganisaties ook in beweging komen.” Dat dit een win-winsituatie oplevert is zo klaar als een klontje. Zo gaat het kabinet er vanuit dat circa tien miljoen e-facturen aan de overheid een efficiencywinst oplevert van 250 miljoen euro per jaar. Bovendien zorgt e-factureren ervoor dat de overheid sneller gaat betalen. Het elektronisch versturen en ontvangen levert twee dagen versnelling op. Voor de bedrijven betekent e-factureren een aanzienlijke administratieve lastenverlaging. Dat kan bij tien miljoen e-facturen al oplopen tot 50 miljoen euro op jaarbasis.

Ministerie van SZW:

Scannen als tussenstap

Op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is e-factureren binnenkort de standaard. Eind 2010 zal minimaal vijftien procent van de ruim 20.000 facturen en 20.000 declaraties op jaarbasis digitaal worden verwerkt.

SZW is gestart met het intern organiseren van de facturenstroom. Tegelijk zijn de afhandelingenprocedures vereenvoudigd en worden tegenwoordig alle binnengekomen facturen direct gescand. De rekeningen worden als pdf's doorgestuurd naar de desbetreffende directies.

Voordelen zijn er nu al te over. Zo raken er geen facturen meer zoek. Alle facturen worden namelijk geregistreerd in het softwarepakket SAP. Ook lukt het SZW nu om 85 procent van de facturen binnen dertig dagen te betalen. Twee jaar geleden was dat nog 45 procent.

De volgende stap is dat SZW elektronische facturen gaat ontvangen en verwerken. Daarvoor wordt een extra ingang gemaakt waar de facturen binnenkomen, in eerste instantie in XML-formaat gekoppeld aan een e-mail, later rechtstreeks in SAP. Deze laatste stap zal opnieuw een tijdswinst van twee dagen opleveren ten opzichte van het scannen van facturen. De verwachting is dat op deze manier eind 2010 minimaal vijftien procent van de facturen digitaal bij het ministerie binnenkomt.

Belastingdienst:

Besparing van miljoenen euro's

De Belastingdienst had zich tot doel gesteld om eind 2010 140.000 facturen elektronisch te kunnen verwerken. Maar dat doel is al in 2009 bereikt. De besparing: vele miljoenen euro's.

De Belastingdienst ontvangt jaarlijks zo'n 240.000 facturen van leveranciers. Behandeling van een papieren factuur kost ongeveer 50 euro. Maar komt zo'n factuur langs elektronische weg binnen, dan zijn de behandelingskosten slechts een fractie van dat bedrag.

Inmiddels weet de Belastingdienst al 140.000 facturen elektronisch te verwerken. Zo kunnen medewerkers langs elektronische weg materialen bestellen of personeel inhuren. Ook de facturering voor afgenomen producten en diensten verloopt elektronisch. De te bestellen artikelen zijn te vinden in een catalogus op het intranet van de Belastingdienst. Bij elkaar opgeteld levert deze werkwijze een besparing van miljoenen euro's op.

Het geheim van het succes is de eenvoud van het systeem. Zo heeft de Belastingdienst van tevoren goed nagedacht over de inrichting van de bestelkanalen. Uitgangspunt daarbij was steeds dat zo simpel mogelijk te houden. Dus heeft de Belastingdienst maar vijf generieke bestelkanalen: het catalogus-, inhuur-, nacalculatie-, abonnementen- en het 'overige' kanaal.



‘Antonius Open’

Het Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein laat zien dat het gebruik van open standaarden en open-sourcesoftware veel voordelen oplevert. Een kwaliteitsvoordeel om te beginnen. Maar ook een financieel voordeel. “De business case was snel gemaakt.”

Al in 1997 startte het Antonius Ziekenhuis met de bouw van een Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). “We wilden een ontsluiting via het web, vanuit de gedachte dat patiënten makkelijk bij hun eigen dossier moeten kunnen komen. Maar dat was in die tijd nog fantasie,” aldus Gerrit Krediet, ICT-manager bij het Antonius Ziekenhuis. Toch vond hij iemand die de knowhow had om voor het ziekenhuis een backend systeem te bouwen, en dan ook nog in Linux. “Daar ik een fervent voorstander ben van open standaarden, was de keuze snel gemaakt.”

Eenvoudig was de ontwikkeling van het EPD vervolgens niet. Krediet: “We moesten allerlei soorten medische uitslagen uit alle hoeken en gaten van de organisatie bij elkaar harken en ook nog eens aantrekkelijk presenteren. Bedenk daarbij dat alle afdelingen in het ziekenhuis hun eigen systemen hadden. Bovendien was de informatie vrijwel altijd rondom een arts gecentreerd, en niet rondom een patiënt.”

Toch was drie jaar later het ergste leed geleden. De opbrengst? Krediet: “Het EPD heeft een enorme kwaliteitswinst opgeleverd. Dokter A kan nu zien wat dokter B uitvoert. Patiënten kunnen in één oogopslag al hun medische gegevens raadplegen en hoeven niet tien keer opnieuw hetzelfde verhaal aan telkens een andere arts uit te leggen. Er is maximale transparantie voor diegenen die recht op toegang hebben.” Verder is de snelheid van de open-sourcesoftware hoger en minder virusgevoelig, denkt Krediet. En dankzij het gebruik van open source en open standaarden is er ook nog een belangrijke financiële winst geboekt. Krediet: “Als je aan een EPD begint op de schaal van het Antonius Ziekenhuis, dan ben je onder normale omstandigheden zomaar twintig miljoen euro kwijt, waarvan het gros opgaat aan licentiekosten. Wij hebben de klus voor ongeveer drie ton geklaard. De business case was dus snel gemaakt.”

Geleidelijk omschakelen

Inmiddels is de opmars van open source en open standaarden in de ICT-systemen van het Antonius Ziekenhuis niet meer te stoppen. Zo heeft de Raad van Bestuur het groene licht gegeven voor ‘Antonius Open’, een ICT-strategie met als doel zoveel mogelijk open-sourcesoftware in te zetten in de frontend en de backend. Dat betekent dat 2800 desktops op termijn overgaan naar Linux, backendsystemen zoals Microsoft Exchange migreren naar open-sourcemailomgevingen, en dat directory servers naar open oplossingen gaan. Ook zullen storage-omgevingen worden omgebouwd naar Gedistribueerde File Systems en worden er Document Management Systems ingezet zoals Alfresco.

6 Actiepunten

Wat het Antonius Ziekenhuis doet, kan ook de rest van de zorgsector doen. Experts uit het bedrijfsleven, zorgaanbieders, onderzoekers en de overheid hebben daarom samen zes actiepunten bedacht om open standaarden en open-sourcesoftware in de zorg een extra impuls te geven. Doel: de patiënt centraal.

1: Overzicht bieden

Wat is er eigenlijk wel en niet beschikbaar om eilanden van losse ICT-systemen binnen en tussen instellingen met elkaar te laten praten? Een eenduidig overzicht met open standaarden en toepassingen waar nog geen open standaarden voor beschikbaar zijn, moet duidelijkheid bieden.

2: Gemeenschappen ondersteunen

Om ervaringen met open source en open standaarden te delen en de vraag ernaar te bundelen wordt een Wiki gelanceerd, en na de zomer wordt een bestuurstafel georganiseerd.

3: e-Learning

Om patiënten/cliënten, zorgprofessionals, ICT-experts en managers/bestuurders te ondersteunen, wordt een plan uitgewerkt voor e-Learning.

4: Semantiek

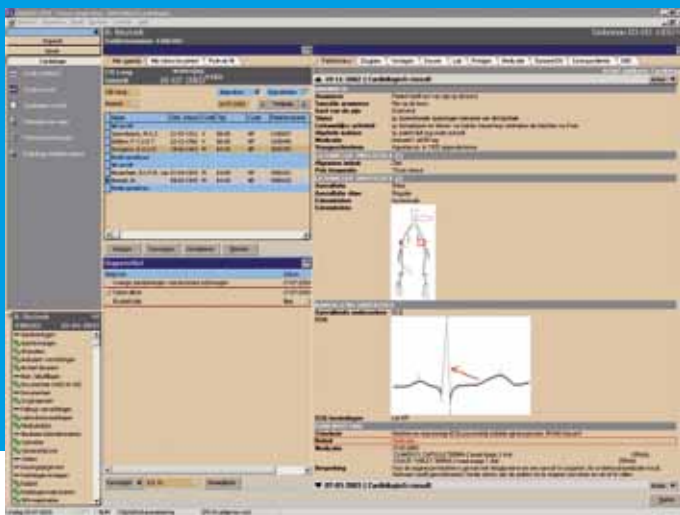
Bij de overdracht van dossiers tussen specialisten is het belangrijk dat de gebruikte begrippen eenduidig zijn (semantiek). Lopende initiatieven worden in kaart gebracht om te komen tot afspraken om routinematig werk te kunnen automatiseren die door de beroeps-groep gedragen worden.

5: Open telezorg

Zorg op afstand en zelfzorg met ICT zijn nieuwe manieren van zorg. Er zijn meerdere initiatieven op dit gebied, zoals bijvoorbeeld eHealthNu. Nagegaan wordt wat op dit gebied aan open standaarden in de pijplijn zit.

6: Overleg aanbieders en leveranciers

Op verschillende plaatsen vindt overleg plaats over ICT tussen zorgaanbieders en leveranciers. Uitgezocht wordt wat concreet de behoefte, de vorm en de agenda van een overleg over standaarden en open source software kan zijn. Het bijzondere is dat het 'veld' de zes actiepunten zelf bedacht heeft en ze ook zelf gaat oppakken. Als er behoefte is aan hulp bij de uitvoering van die acties, dan zal het projectbureau Nederland Open In Verbinding ondersteuning bieden. "We hebben bewust gekozen voor een bottom-up-aanpak", aldus Erik Wijnen, relatie manager zorg en ICT bij het ministerie van Economische Zaken. "Nu is het een kwestie van kleine, maar concrete stappen maken. Waar we naartoe willen, is dat open standaarden die relevant zijn voor het primaire zorgproces, voor slimme dienstenconcepten en voor ketenzorg, binnen twee a drie jaar heel gewoon zijn. Maar ook dat dit bijdraagt aan betaalbare, kwalitatief goede en toegankelijke zorg. En dat ICT voor patiënten en zorgprofessionals daadwerkelijk meerwaarde heeft doordat zorginformatie binnen en tussen organisaties makkelijker gedeeld kan worden en makkelijker toegankelijk wordt."



Krediet gelooft daarbij sterk in de weg van de geleidelijkheid. "Een Big Bang is gedoemd te mislukken. De stekker er links uittrekken en rechts weer in stoppen is weliswaar te doen, louter vanuit de techniek gereedeneerd, maar kijk ik naar de organisatie, dan is dat geen serieuze optie." Hoe het dan wel moet? Krediet: "In de eerste plaats is het belangrijk dat er twee omgevingen naast elkaar kunnen bestaan voordat migratie plaatsvindt: het oude en het nieuwe systeem. Daarna is het een kwestie van geleidelijk omschakelen. Met het pistool op de borst werkt het niet. En essentieel is dat er voldoende ondersteuning is, in de vorm van cursussen over open office. Zo heb ik hier verschillende cursisten gehad die verbaasd waren over de mogelijkheden. 'Goh, kan dat met Word ook?', vroegen ze dan."

Pionieren is dankbaar werk, vooral als het zo veel oplevert als bij het Antonius Ziekenhuis. Maar soms is het ook lastig. Zo heeft het ziekenhuis te maken met leveranciers die niet over willen naar open-sourcesoftware en open standaarden, omdat de markt daarvoor nog niet groot genoeg is. Krediet: "In dat geval stellen we hen voor de keuze: of jullie gaan ook over, of we gaan op zoek naar een andere leverancier."

Wat nog meer zou helpen, is meer massa, denkt Krediet: "Als ook andere zorgpartijen besluiten dezelfde route te gaan volgen als wij, dan kunnen we de druk op weigerachtige leveranciers samen opvoeren. Dan zullen ontwikkelingen ineens een stuk sneller gaan."

Digitaal bomenbeheer



GemGids:

pionieren met open standaarden



Op straat gebeurt het. Dus is het voor gemeenten de kunst om ICT in te zetten bij buitenklusjes. GemGids verenigt een aantal overheden dat experimenteert met open-source- en open-standaardtoepassingen. Een voorbeeld is het beheer van bomen in de Gelderse gemeente Voorst.

Het werkt allemaal als volgt. De gemeentelijke groenbeheerder maakt in het veld een foto van een boom en voert meteen de bijbehorende inspectiegegevens in. De telefoon die gebruikt wordt – de Android van Google – voegt vervolgens zelf de positie en het adres toe. “Zo voegen we de boom rechtstreeks toe aan de beheeromgeving van de gemeente”, legt GemGids-coördinator Holger Peters uit. “Benodigheden: de juiste telefoon, een internetverbinding, en een adequate applicatie. Voor de plaatsbepaling van de boom maken we gebruik van de gps-functie van de telefoon, gecombineerd met Google Maps. Door deze applicatie te gebruiken hoeven ambtenaren niet eerst buiten aantekeningen te maken op een notebook om die gegevens vervolgens binnen weer te synchroniseren.”

Labfase

De Stichting GemGids is een samenwerkingsverband van een aantal gemeenten, drie provincies en een waterschap. Ze proberen tegen lage kosten via open standaarden en open sourcesoftware allerlei toepassingen te bedenken, om zo de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en collega-overheden te verbeteren. De manier van werken van GemGids is eenvoudig. Peters: “Alle deelnemers dragen geld en kennis bij alle. Vervolgens mogen zij gebruik maken van elkaars expertise en ontwikkelde applicaties.”

GemGids durft te experimenteren. Peters: “In de labfase pionieren we. We maken een applicatie voor een paar duizend euro en testen deze in de praktijk. Als de applicatie werkt, gaan meer afnemers deze gebruiken in de zogeheten bètafase. Op dat moment testen we de robuustheid. Gaat een plan uiteindelijk de productiefase in, dan kunnen deelnemende overheden gratis gebruik maken van de ontwikkelde applicatie.”

Het bomenbeheerproject van Voorst is niet verder gekomen dan de zogeheten labfase. Bij de bomeninventarisatie bleek de Android te vochtgevoelig. Bovendien vonden de medewerkers het lastig om gegevens via de Android toe te voegen omdat de toetsen te klein waren. Dat doet niets af aan de manier van werken van GemGids. Peters: “Het is vaak goedkoper om te pionieren dan om een plan helemaal te laten uitwerken door deskundigen. Dat laatste heeft bovendien als nadeel dat een ontwikkelde toepassing duur is én dat de techniek bij realisatie mogelijk al achterhaald is, omdat het tijdspad veel langer is.”

Meer ogen en oren

Voor overheden is de uitdaging om hun data in open standaard beschikbaar te stellen, vindt Peters. “Dat maakt gegevens namelijk bereikbaar voor nieuwe applicaties en toegankelijk voor andere partijen.”

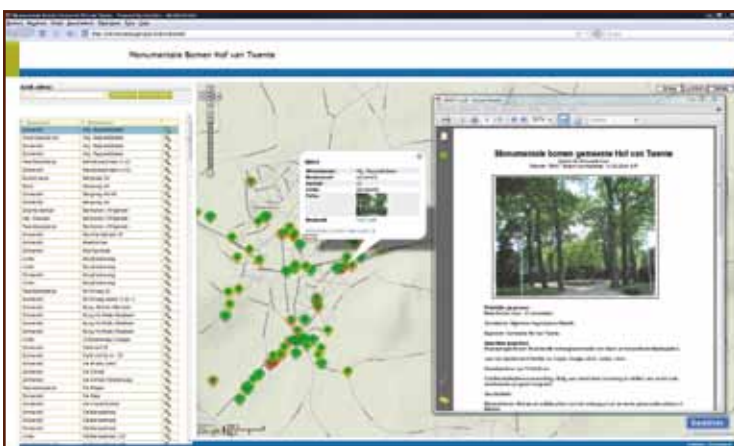
De eenvoud van de toepassingen biedt vele mogelijkheden. Zo werkt de gemeente Brummen met de Android-technologie in handhavingstrajecten. Peters: “De medewerker van de gemeente maakt een foto van een dakkapel die wordt gebouwd. Die stuurt hij op naar zijn collega, die dan direct kan kijken of er een vergunning voor is verleend. Die foto kan vervolgens worden toegevoegd aan de database. Het zou nog beter zijn als de betreffende medewerker zelf in de database kan kijken. Zo heeft de gemeente meer ogen en oren in het veld. Technisch is dat niet zo ingewikkeld.”

Een andere toepassing van ‘Android apps’ is het registreren van schade en overlast in de eigen woonwijk. Misschien kan binnenkort iedere burger in Nederland een losse stoeptegel of defecte lantaarnpaal met een smartphone melden bij de gemeente of provincie. Vier GemGids-gemeenten gaan een stapje verder. Zij maken de meldingen die via verschillende kanalen binnenkomen, zichtbaar voor de burger door ze te tonen op de kaarten van Google Maps. Hier is een e-proces aan toegevoegd waarmee iedereen die een melding wil doorgeven, deze zelf op de Google Maps kaart kan zetten. Dit proces heeft een koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie en de Basisadministratie Adressen en Gebouwen.

De aanpak met open standaard en simpele, betaalbare oplossingen blijkt aan te slaan bij gemeenten. Peters: “Zonder dat wij reclame maken, willen veel gemeenten zich bij GemGids aansluiten. We zullen gaan groeien, maar wel in een tempo waarin we kunnen blijven waarmaken wat we beloven.”

Meer weten? Kijk op www.gemgids.nl

De eenvoud van de toepassingen biedt vele mogelijkheden.



Platform Internetveiligheid bindt overheid en bedrijven

Samen bouwen aan digitaal vertrouwen

De aanpak van internetveiligheid was versnipperd en inefficiënt. Daarom is op initiatief van het Ministerie van Economische Zaken het Platform Internetveiligheid opgericht. Eerste prioriteiten van het Platform zijn de aanpak van botnets, notice and takedown, het filteren en blokkeren van kinderporno en betere voorlichting. Gerard Lieverse van Ziggo en Yvonne Schers van UPC vertellen over de samenwerking tussen overheid en bedrijven en tussen bedrijven onderling. Waar liggen de grenzen?

Eind vorig jaar zaten staatssecretaris Frank Heemskerk en minister van Justitie Ernst Hirsch Ballin lachend op het podium naast de CEO's van een aantal grote ICT-bedrijven. Het Platform Internetveiligheid beleefde zijn kick-off. De gedachte achter het platform is dat stevige samenwerking tussen markt en overheid ertoe bijdraagt dat ICT-gebruikers het vertrouwen houden in hun apparatuur en toepassingen. En dat is weer belangrijk voor economische groei.

Voor de marktpartijen is deelname aan het Platform ingegeven door een verlangen naar minder versnippering bij de overheidsaanpak van internetveiligheid. Voor botnets (pc's die worden 'overgenomen') was er contact met de Opta; voor notice and takedown zaten ze bij Economische Zaken; kinderporno was een zaak van Justitie. "Die versnippering was inefficiënt", legt Gerard Lieverse, directeur Regulatory and Public Affairs bij Ziggo, uit. "De mogelijkheden van Internet

Service Providers (ISP's) zijn beperkt. Een gecoördineerde aanpak is effectiever."

Yvonne Schers, vice-president Public Affairs & General Counsel van UPC Nederland, vindt het Platform een heel logische plek voor marktpartijen en overheid om samen te werken. Schers: "Op het vlak van veilig internet zijn de belangen hetzelfde. Het kweken van digitaal vertrouwen moeten we samen doen. Voor ons geldt dat klanten de ISP zien als degene die aan bepaalde knoppen zit of er af moet blijven. Dat schept verantwoordelijkheden, maar wel met grenzen."

Grijs gebied

In de aanpak van internetveiligheid gaat het vaak om de vragen als: wanneer wordt er ingegrepen, door wie en op welke manier? Lieverse: "Van sommige dingen is evident dat ze niet mogen: alles wat strafrechtelijk kan worden aangepakt bijvoorbeeld. En van veel dingen moeten we afblijven. Maar daartussen is een groot grijs gebied, waarover we met de overheid afspraken moeten maken."

Schers denkt dat het Platform Internetveiligheid door het uitwisselen van visie en kennis de aanpak van criminelen of slechtwillenden op het internet kan versnellen. "Steeds zullen de internetdienstverleners voor het dilemma staan dat ze bescherming en comfort willen bieden aan de klant en tegelijkertijd diezelfde klant niet willen beperken in zijn internetgebruik. We hebben elkaar nodig om te bepalen hoe diep we kunnen of moeten ingrijpen. Die verantwoordelijk ligt niet alleen op het bordje van de overheid."

Dus gaat het in het Platform over de 'maatschappelijke discussie', over wanneer ISP's een website uit het buitenland blokkeren, wat bedrijven en overheid kunnen verzinnen om de schade van botnets te verminderen en hoe ze een klant benaderen waarvan ze weten dat de computer is geïnfecteerd.

Geen eenheidsworst

En nee, samenwerking in het Platform botst niet met concurrentieprincipes. Lieverse: "Vaak zullen we gezamenlijk dingen afspreken, waarna ieder zijn deel met zijn eigen klanten afhandelt. We bieden zelf virusfilters en firewalls aan. We hebben spamfilters. We doen veel achter de schermen."

Schers: "Ieder bedrijf kan zich op zijn eigen wijze blijven door de prijsonderscheiden: door voorlichting via de website, door prijs, door de diensten die we aanbieden; UPC bijvoorbeeld door de veilig-internetlessen bij bibliotheken en op scholen. Het platform versnelt samenwerking zonder te leiden tot een eenheidsworst".

Dit wil het Platform Internetveiligheid

In het Platform Internetveiligheid participeren de minister van Justitie, de staatssecretaris van Economische Zaken en bestuursleden van de marktpartijen KPN (inclusief XS4ALL en Telfort), UPC, Ziggo, Vodafone Nederland, SIDN, Dutch Hosting Provider Association (DHPA) en Microsoft Nederland. Het Platform is ondergebracht bij ECP-EPN, platform voor de informatiesamenleving.

Het Platform streeft naar transparantie; daarom komen vergadernotulen, afspraken en gespreksverslagen voor iedereen beschikbaar. Er zijn vier prioriteiten:

1. Aanpassingen aan de gedragscode Notice and Takedown. Deze is sinds 2008 van kracht en bevat de procedures voor klachten over onrechtmatige inhoud van websites. Het platform gaat kijken welke aanpassingen er nodig zijn. Door meer ISP's en andere dienstverleners de gedragscode te laten ondertekenen kan de effectiviteit ervan worden verbeterd.
2. Filteren/blokken kinderpornografisch materiaal. Er is al een meldpunt kinderporno. Ook komt er een zwarte lijst die door de ISP's zal worden gebruikt om websites te blokkeren.
3. Aanpak van botnets. Het platform wil de verspreiding van malware, onder meer via botnets, terugdringen. Dat zal gebeuren via een convenant. Nu al werken ISP's aan het benaderen van klanten als zij constateren dat een computer is geïnfecteerd.
4. Voorlichting. Afstemmen van initiatieven en verwijzen c.q. voeden van het programma Digivaardig & Digibewust.

Platform Internetveiligheid: samenwerking markt en overheid bij aanpak cybercrime



Eenvoudiger de grens over met de *Dienstenrichtlijn*

Alle voorwaarden om makkelijker diensten over de grens aan te bieden zijn ‘geregeld’. Eind december 2009 is de Dienstenrichtlijn geïmplementeerd: elk EU-land heeft nu één elektronisch loket hebben waar binnenlandse én buitenlandse aanbieders van diensten terecht kunnen met hun vragen en hun formaliteiten kunnen regelen. Het aantal buitenlandse ondernemers dat vragen neerlegt bij het Nederlandse loket *Antwoord voor Bedrijven* stijgt gestaag.

Dienstverleners moeten gemakkelijker over de grens aan de slag kunnen. Dat was de bedoeling achter de Dienstenrichtlijn uit 2006. Sinds 28 december 2009 is de richtlijn van kracht en heeft elk EU-land één centraal elektronisch loket waar dienstondernemers terecht kunnen met hun vragen, maar ook voor het afwikkelen van formaliteiten. In Nederland is dat loket Antwoordvoorbedrijven.nl.

Het project was omvangrijk en gecompliceerd. Alle informatie van bevoegde instanties moest op één plek samenkomen en er moest een beveiligd e-mailsysteem komen waar overheid en ondernemer informatie konden uitwisselen.

Voor Nederland betekende het een flinke organisatorische slag. Zo'n vijfhonderd instanties – rijk, provincies, waterschappen, gemeenten en andere bevoegde, aangewezen instanties – moesten worden aangesloten. Bovendien moesten wetten en regels worden doorgelicht en waar nodig aangepast.

“Het idee achter de Dienstenrichtlijn is dat dienstenaanbieders veel eenvoudiger de weg kunnen vinden naar het buitenland. Slechts twintig procent van de export bestaat uit diensten, terwijl deze sector verreweg het grootste is in

Nederland en de EU. Kennelijk haperde de Europese interne markt voor diensten,” legt Marc Hamelers uit. Hamelers is manager van het interdepartementaal project implementatie Dienstenrichtlijn.

Behalve dat buitenlandse ondernemers terecht kunnen bij Antwoord voor Bedrijven, kunnen ook Nederlandse ondernemers er hun vragen kwijt en vergunningprocedures afhandelen. De geschatte lastenverlichting voor Nederlandse ondernemers bedraagt 65 miljoen euro per jaar. Maar of alle ondernemers nu direct digitaal hun zaken gaan regelen met de overheid is de vraag. *Antwoord voor Bedrijven* kent een groeiend aantal bezoekers, maar onder ondernemers is de bekendheid met de mogelijkheden van de Dienstenrichtlijn nog niet erg groot. Hamelers: “Je kunt het vergelijken met je boeken kopen bij Amazon.com of in de boekhandel. Je hebt een extra keuzemogelijkheid; een mogelijkheid waaraan je moet wennen.”

Licht gestegen

Buitenlandse ondernemers weten het Nederlandse loket nog maar mondjesmaat te vinden. Eind januari 2009 waren er twaalf vragen van ondernemers uit het buitenland geregistreerd via de chat-pagina's. *Antwoord voor Bedrijven* verwacht dat er eind 2010 wekelijks ongeveer vijftig vragen uit het buitenland zullen komen.

Het bezoek aan *Antwoord voor Bedrijven* vanaf het netwerk van loketten www.eu-go.eu (ec.europa.eu) stijgt sneller. Vòòr de invoering van de Dienstenrichtlijn waren er per maand ongeveer veertig bezoeken. In januari 2010 lag dat aantal op 227 bezoeken. Tegelijkertijd melden *Antwoord voor Bedrijven* en het ministerie van Economische Zaken dat de nieuwe mogelijkheden van *Antwoord voor Bedrijven* nog niet heel actief zijn gecommuniceerd.

Hamelers denkt dat in ieder geval de mogelijkheden zijn geschapen om relatief eenvoudig diensten aan te bieden over de grens. “Het loket is klaar. Maar wij kunnen niet bepalen of ondernemers het dienstenloket ook gaan gebruiken en of ze hun diensten ook daadwerkelijk vaker over de grens gaan aanbieden. We hopen het, maar belemmeringen in taal en cultuur blijven een rol spelen.”

WCIT-track Security and Safety

Licht op de schaduwkant van ICT

Terroristen die hun plannen via moderne communicatietechnologie met elkaar afstemmen, pincodes die via de e-mail worden losgepeuterd, en gevoelige dossiers die door slordigheid of digitale inbraak plotseling op straat liggen.... In de WCIT-track Security and Safety gaat het over de keerzijde van de digitale revolutie.

“Spreek je over veiligheid op ICT-gebied, dan heb je het over een veelheid aan problemen en onderwerpen”, legt Tjark Tjin-A-Tsoi uit. Hij is algemeen directeur van het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) en leider van de WCIT-track Security and Safety. “Iedereen heeft het bij ICT-conferenties over hoe fantastisch het internet is en welke mogelijkheden het biedt. Men spreekt over een positieve revolutie. En inderdaad, het internet en de communicatiemogelijkheden bieden ook veel potentieel.” Maar er is ook een schaduwkant, vindt hij. Neem de bloei van bedrijven die met internet-securitypakketten en ICT-veiligheidsadviesbureaus wereldwijd inmiddels miljarden euro’s omzetten. “Dat zijn enorme bedragen voor een branche die tot een paar jaar geleden nog niet eens bestond.”

Cruciale rol

De basisinfrastructuur van het internet is gemaakt voor het uitwisselen van wetenschappelijke gegevens, stelt Tjin-A-Tsoi. “Het is nooit ontworpen voor de kritische toepassingen die er nu grootschalig op draaien: energiecentrales, betalingsverkeer, communicatiekanalen; ze maken allemaal gebruik van dezelfde infrastructuur. Zou je het hele systeem opnieuw ontwerpen, dan zou je veel meer veiligheidswaarborgen inbouwen.” Maar dat is een gepasseerd station, beseft de NFI-directeur. Dus gaat het erom hoe je in de huidige infrastructuur veiligheid inbouwt. Tjin-A-Tsoi: “Publiek-private samenwerking speelt hierbij een cruciale rol.” Ook gaat het erom bestuurders en

gebruikers bewust te maken van risico’s en om oplossingsrichtingen aan te geven.

Die bewustwording en het aandragen van oplossingsrichtingen gebeurt in de track Security and safety op het WCIT. Daarin participeren ABN-Amro, Cap Gemini, Microsoft, Siemens, Surfned, Trust-ID, Schiphol, de Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding (NCTb) en trackleader het NFI. “Het NFI beweegt zich tussen de technologische wereld en de maatschappelijke veiligheid. Rechtshandhavers zoals de politie en de officier van Justitie zijn onze belangrijkste klanten. We gebruiken technologie om sporen te onderzoeken, en krijgen ook steeds meer te maken met onderzoek van elektronische apparaten en dataopslag.”

Onvoorstelbaar afhankelijk

Het programma voor het WCIT is nog niet rond. Tjin-A-Tsoi geeft dan ook geen namen van sprekers zolang deze niet definitief zijn. “Dan wek je verwachtingen die je vervolgens misschien niet kunt waarmaken.” Wanneer hij tevreden is? “Aan het einde van het WCIT wil ik dat bestuurders een vrij concreet beeld hebben van wat er moet gebeuren om de veiligheid te vergroten. We zijn onvoorstelbaar afhankelijk geworden van het internet en alle ICT. Alleen een coherente veiligheidsaanpak door alle partijen, zowel overheid als bedrijfsleven, zorgt ervoor dat we daar ook in de toekomst op kunnen blijven bouwen.”



Hans Vijlbrief *nieuwe DG*



Hans Vijlbrief is per 15 februari begonnen als directeur-generaal Energie en Telecom bij het ministerie van Economische Zaken. Hij volgt daarmee Mark Frequin op, die directeur-generaal Wonen, Wijken en Integratie is geworden bij het ministerie van VROM. Hans Vijlbrief is sinds juli 2004 directeur-generaal Economische Politiek bij het ministerie van Economische Zaken. Daarvoor was hij onder andere

onderdirecteur van het Centraal Planbureau en directeur Algemene Economische Politiek. Vijlbrief studeerde economie aan de Vrije Universiteit te Amsterdam en promoveerde in 1992. Hij is bijzonder hoogleraar Economische Politiek aan de Vrije Universiteit te Amsterdam.

Scherpere regels rond sms-diensten

Staatssecretaris Frank Heemskerck vindt dat de bestaande sms-gedragscode moet worden aangescherpt. In de sms-gedragscode hebben marktpartijen zoals telefoonmaatschappijen en sms-dienstverleners, afspraken vastgelegd over reclame-uitingen rond sms-diensten, het aanmelden van sms-diensten, het afmelden en het afhandelen van klachten. Deze afspraken gingen in maart 2008 in. Gelet op het niet-afnemende aantal klachten van consumenten over sms-diensten, besloot het ministerie van Economische Zaken de werking van de code tegen het licht te houden. De conclusie: de huidige gedragsregels rond sms-diensten, zoals ringtones en spelletjes, moeten fors worden aangescherpt. Daarnaast wordt aanvullende wetgeving ontwikkeld. Met deze wetgeving in de hand kunnen telefoonbedrijven straks bijvoorbeeld weigeren nog langer geld af te schrijven van iemands rekening als de betreffende dienstenaanbieder de aangescherpte gedragscode niet naleeft. Met deze acties moet er een einde komen aan de vele klachten over onduidelijke advertenties en onverwacht hoge rekeningen. Vooral jongeren en andere kwetsbare groepen zijn hiervan maar al te vaak de dupe.



Meer weten? Kijk op: www.consuwijzer.nl of www.ez.nl



Internetsnelheden moeten duidelijk zijn

Het ministerie van Economische Zaken vindt dat internetproviders transparant moeten zijn over de snelheden die ze leveren. In advertenties noemen providers vaak de maximaal haalbare snelheid. Dit is op zich geen probleem, als voor de consument maar glashelder is dat het gaat om maximum snelheden en dat de werkelijke snelheden door allerlei oorzaken hiervan kunnen afwijken. Daarvoor bestaan vaak goede redenen, zoals de kwaliteit van de computers en kabels van de consument zelf. Ook kunnen er praktische redenen zijn voor lagere snelheden, zoals de afstand tot de wijkcentrale, gedeeld gebruik en eventuele drukte bij servers. Providers hebben echt een probleem als ze onvoldoende duidelijk zijn over de snelheden die ze leveren. Dan kan er sprake zijn van misleiding. Consumenten met klachten kunnen terecht bij hun provider of bij instanties als ConsuWijzer. Op basis van de klachten bij ConsuWijzer kan de Consumentenautoriteit optreden als er sprake is van misleiding.

Meer weten? Kijk op: www.ez.nl

De digitale economie 2009

In de afgelopen decennia is de Nederlandse maatschappij steeds verder gedigitaliseerd. Nederlanders hebben steeds meer ICT-vaardigheden en gebruiken in toenemende mate mobiel internet. Verder verdringt de laptop de desktop uit de huishoudens en hebben scholen steeds meer pc's met internet. Dit zijn slechts enkele feiten uit de publicatie 'De digitale economie 2009', een jaarlijks uitgave van het Centraal Bureau voor de Statistiek in samenwerking met het Nederlandse Instituut voor Toegepast-Natuurwetenschappelijk Onderzoek en het Ministerie van Economische Zaken.

Meer weten? Kijk op www.cbs.nl

Aanmoediging voor drie gemeenten



Staatssecretaris Frank Heemskerk van het ministerie van Economische Zaken heeft samen met Koninklijke Horeca Nederland aanmoedigingsprijzen uitgereikt aan de gemeenten Het Bildt, Roosendaal en Veghel. Ze ontvingen de prijzen omdat zij lage tarieven hanteren voor horecagerelateerde vergunningen. Door Koninklijke Horeca Nederland is het vergunningenpakket voor horecaondernemers onderzocht. Uit het onderzoek blijkt dat dit pakket in dure gemeenten kan oplopen tot wel

2.170 euro - dit in tegenstelling tot de goedkoopste gemeenten, waar je voor dezelfde vergunningen slechts 28 euro kwijt bent. Staatssecretaris Heemskerk is samen met staatssecretaris De Jager van het ministerie van Financiën verantwoordelijk voor een merkbare vermindering van regeldruk voor bedrijven. Eerder pleitte Heemskerk al voor afschaffing voor de horeca-exploatievergunning en de terrasvergunning. Hiermee kunnen gemeenten het horecaondernemers op simpele wijze een stuk makkelijker maken, bijvoorbeeld door zaken in de plaatselijke verordening te regelen in plaats van via vergunningen.

Meer weten? Kijk op: www.ez.nl



Spijkerman volgt Scheur op

Peter Spijkerman wordt per 1 april de nieuwe directeur-hoofdinspecteur van Agentschap Telecom. Hij volgt Marita Scheur op, die 1 februari bestuursvoorzitter is geworden van de Openbaar Onderwijs Groep Groningen. Spijkerman is sinds juli 2004 directeur NL Milieu & Leefomgeving van Agentschap NL (voorheen Senter Novem). Hij is van huis uit jurist en werkt sinds 1988 voor het ministerie van Economische Zaken, eerst bij de Dienst Investeringsregeling (DIR) en toen die fuseerde met Stipt, bij Senter Novem.

Regeling Veiligheid uitgebreid

De Regeling Veiligheid Kleine Bedrijven is in 2009 zo'n succes gebleken, dat deze voor 2010 wordt uitgebreid. Met de regeling krijgen kleine ondernemers onafhankelijk advies en financiële steun om hun zaak beter te beschermen tegen criminaliteit. Met name voor kleine bedrijven is het moeilijk om zich goed te beveiligen, omdat zij hiervoor vaak de kennis en financiële ruimte missen. In 2009 werden in totaal circa 3.800 ondernemers geholpen met een zogenaamde beveiligingsscan en de daarbij behorende financiële steun. In 2010 is er een subsidie van duizend euro per ondernemer beschikbaar.

Met een budget van 10 miljoen euro kunnen op die manier 10.000 ondernemers een onafhankelijke beveiligingsscan krijgen en financieel worden ondersteund. In 2010 ligt de nadruk op organisatorische maatregelen, zoals trainingen, afspraken maken met bureaus, afkomen van de kassa en sleutelbeheer. Het succes van de regeling is mede te danken aan de grote inzet van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, CBW-Mitex en MKB-Nederland. Zij zullen ook nauw betrokken worden bij de verdere uitwerking van de regeling.

Meer weten? Kijk op: www.stavoorjezaak.nl

Twee miljoen bezoekers van Consuwijzer

Www.consuwijzer.nl is in 2009 ruim twee miljoen keer bezocht. Dat is bijna twee keer zo vaak als in 2008. Consumenten kunnen via het loket waardevolle informatie krijgen over hun rechten en plichten. Voor de toezichthouders achter ConsuWijzer is het een belangrijke bron van informatie bij het onderzoek naar bedrijven die zich niet aan de regels houden. Meer dan 100.000 consumenten stelden een vraag of dienden een klacht in bij ConsuWijzer, waarvan 75.000 via

de telefoon, 30.000 per mail en 2.000 per brief. Met de EnergieWijzer werden 200.000 vergelijkingen gemaakt tussen energiebedrijven. Ook de voorbeeldbrieven voor het sturen van een klacht naar een bedrijf werden vaak gebruikt. In totaal werden deze brieven ruim 325.000 keer gedownload.

Meer weten? Kijk op: www.consuwijzer.nl

Door de ogen van...

Christiaan Holland Dialogic

Hoe ga je ICT als motor voor innovatie opvoeren? Dan gaat het om barrières wegnemen in de huidige regelgeving en om nieuwe combinaties maken van onderwijs, onderzoek en ondernemen. Het gaat ook om investeren in de breedband-infrastructuur. Goed dat daar nu iemand met een marktwerking-bril naar kijkt. Of Neelie Kroes een visie op de digitale wereld heeft moet nog blijken. Vanuit die optiek zou ik misschien toch liever een jonger iemand op die post willen zien.

Uit artikelen in deze Factor ICT blijkt weer dat we ICT-projecten bij de overheid nog steeds beginnen door eerst vanuit de techniek te denken. Dan pas gaan we naar informatiestromen kijken en naar werkprocessen. En pas aan het eind kijken we of het ook toegevoegde waarde heeft voor burgers en bedrijven.

Ik probeer mensen andersom te laten denken. De complexiteit van grote ICT-projecten zit vrijwel altijd in de proceskant – van mensen anders laten werken, organisatieveranderingen, belangen etcetera. Er was ooit een Amerikaanse president die zei: “There is nothing more stupid than putting new technologies in old organisations”. Hij had hartstikke gelijk natuurlijk.

*Er was ooit een Amerikaanse president die zei:
“There is nothing more stupid than putting
new technologies in old organisations”.*

