



Ministerie van
Economische Zaken

Gids voor de verspreiding van overheidsinformatie



Juli 2001

Crid



CENTRE DE RECHERCHES
INFORMATIQUE ET DROIT
FACULTES UNIVERSITAIRES
NOTRE-DAME DE LA PAIX

Gids voor de verspreiding van overheidsinformatie

Naar een betere verspreiding van en vlottere toegang tot overheidsinformatie

Dominique DIENG

Onder leiding van Yves POULLET

Dit dossier kwam tot stand op aanvraag van het Ministerie van Economische Zaken

Januari 2000

Nota van de uitgever

Dankwoord

Het Ministerie van Economische Zaken bedankt alle auteurs van deze gids.

Waarschuwing

De redactie van dit werk werd afgerond op 10 januari 2000. Wij willen er dan ook de aandacht op vestigen dat de wetgeving sedert die datum mogelijk wijzigingen heeft ondergaan.

Vertaling

Dit werk werd oorspronkelijk in het Frans opgesteld. De Nederlandse versie werd verzorgd door de vertaaldienst van het Ministerie van Economische Zaken.

Bestelling

De gids kan worden gedownload (in pdf-formaat) van de internetsite van het Ministerie van Economische Zaken :

Nederlandstalige versie :

http://mineco.fgov.be/administrations/public_information_guide/home_nl.htm

Franstalige versie :

http://mineco.fgov.be/administrations/public_information_guide/home_fr.htm

De gids kan ook gratis met de post worden bezorgd, zolang de voorraad strekt. Gelieve in dat geval het Ministerie van Economische Zaken te contacteren met vermelding van de titel van het werk en uw adres

Ministerie van Economische Zaken
Bestuur Economische Informatie
Nijverheidsstraat 6
1000 Brussel
e-mail trefpunt@mineco.fgov.be
tel. 02 506 51 11
fax 02 513 46 57

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op eender welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Verantwoordelijke uitgever

Hans D'HONDT, Nijverheidsstraat 6, 1000 Brussel

Wettelijk depot

2001/1226/15

Deze «Gids voor de verspreiding van overheidsinformatie » werd opgesteld door het Centre de Recherches Informatique et Droit (CRID, FUNDP – Namen) in het kader van een onderzoekscontract, gefinancierd door het Ministerie van Economische Zaken.

Auteur

Dominique Dieng

Met medewerking van :

Séverine Dusollier

Onder leiding van Professor Yves Poulet

Centre de Recherches Informatique et Droit
Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix
Rempart de la Vierge, 5
B – 5000 NAMUR

Tel. : 081/72.47.69.
Fax. : 081/72.52.02.

<http://www.droit.fundp.ac.be/crid/default.htm>

Voorwoord

Deze gids wil de besturen die de verspreiding van hun informatie onder het grote publiek wensen te verbeteren, op een didactisch verantwoorde manier nieuwe inzichten bijbrengen.

Door de opkomst van de Nieuwe Informatie- en Communicatietechnologieën (NICT) kan de administratie immers op een meer transparante manier tegemoetkomen aan de wensen van de burger.

Gezien de moeilijkheden bij de uitwerking van een adequate strategie voor de verspreiding van informatie, heeft het Ministerie van Economische Zaken voor de realisatie van dit werk de medewerking gevraagd van het Centre de Recherches Informatique et Droit (CRID) des Facultés Universitaire Notre-Dame de la Paix (FUNDP) te Namen.

Deze gids heeft de verdienste in de vorm van systeemkaarten alle mogelijke vragen te behandelen die een bestuur zich kan stellen voor of tijdens de ontwikkeling van een strategie voor de informatieverspreiding. Zo behandelt hij achtereenvolgens de vragen met betrekking tot het beheer van het project, de huidige stand van zaken op het gebied van de verspreiding van beschikbare informatie en de manier waarop het nieuwe verspreidingsbeleid moet worden bepaald.

Bovenvermelde kaarten verwijzen naar gereedschapskisten die het mogelijk maken de nodige strategische communicatieve en juridische beleidsinstrumenten vast te leggen om het beleid van de informatieverspreiding uit te voeren.

Als afsluiter bevat deze gids alle verwijzingen naar wetteksten, documentatiebronnen en adressen die nodig waren voor de totstandkoming van dit werk.

Veel leesgenot !

Lambert VERJUS,
Secretaris-generaal
van het Ministerie van Economische Zaken

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Nota van de uitgever | 2 |
| Auteur..... | 3 |
| Voorwoord..... | 5 |
| Inhoudsopgave | 7 |
| Inleiding..... | 13 |
| DEEL 1 Voorafgaande vragen bij de ontwikkeling van een strategie voor informatieverspreiding..... | 17 |
| Voorafgaande vragen bij de ontwikkeling van een strategie voor informatieverspreiding..... | 19 |
| Vragenlijst..... | 19 |
| DEEL 2 Systeemkaarten | 21 |
| A - Hoe gaan wij het project beheren ?..... | 23 |
| 1. Wat is ons doel ? | 25 |
| 2. Welke voordelen denken wij eruit te halen ? | 26 |
| 3. Welke organisatorische structuren zijn nodig voor de verspreiding van informatie ? | 27 |
| 4. Volstaat onze technische basis ? | 29 |
| 5. Over welke middelen beschikken wij ?..... | 30 |
| 6. Wat zijn de remmende elementen en stuwende krachten ? | 31 |
| 7. Hoe de actoren erbij betrekken ? | 32 |
| 8. Welke uitvoeringskalender leggen wij vast ? | 32 |
| 9. Hoe gaan wij het project evalueren ? | 34 |
| B - Stand van zaken..... | 36 |
| 10. Hoe beheren wij momenteel de informatieverspreiding ? | 37 |
| 11. Over welke gegevens beschikken wij ? | 38 |
| 12. Welke producten en diensten biedt het bestuur tegenwoordig aan ? | 40 |
| 13. Wat is ons publiek ? | 42 |
| 14. Aan welke vraag moeten wij tegemoetkomen ? | 44 |
| 16. Wat wordt elders gedaan ? | 47 |
| 17. Wat zijn de juridische verplichtingen in verband met de verspreiding van bestuurlijke informatie ? | 49 |
| 18 - Waar liggen de grenzen bij het verspreiden van overheidsinformatie ? | 54 |
| C – Wat wordt het nieuwe verspreidingsbeleid ?..... | 58 |
| 19. Verspreide gegevens | 59 |
| 21. Doelpubliek..... | 62 |

| | |
|--|------------|
| 22. Termijnen waarbinnen de overheid de inlichtingen waarover ze beschikt, moet doorgeven | 64 |
| 23. Communicatiemiddelen die het bestuur aanwendt om deze inlichtingen over te brengen | 66 |
| 24. Specifieke vragen die rijzen als men opteert voor netwerk- en/of CD-ROM-technologie | 68 |
| 25. Taakverdeling tussen overheid en private sector met betrekking tot de informatieverbreiding | 70 |
| 26. Prijsbeleid | 72 |
| 27. Concurrentie tussen openbare en private sector | 75 |
| 28. Organisatie van de promotie om het publiek in te lichten over de mogelijke toegang tot informatie | 76 |
| DEEL 3 Gereedschapskisten..... | 77 |
| A - Hulpmiddelen voor een strategisch beleid | 79 |
| Welke perso(o)n(en) aanduiden om over dit project na te denken ? | 80 |
| Stuurcomité : rol en opdrachten | 81 |
| Projectgroep : rol en opdrachten..... | 82 |
| Planning van de taken : enkele basisgegevens | 83 |
| Bevoegdheidsverdeling tussen de structuren die de informatieverbreiding omringen | 87 |
| Evaluatieregels voor het huidige verspreidingsbeleid..... | 89 |
| Evaluatie van de beheersing van de bestaande technologieën..... | 90 |
| Interne bewustmakingscampagne | 92 |
| Basisbeginselen voor een deontologische code | 94 |
| B- Hulpmiddelen voor communicatie..... | 97 |
| Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie | 99 |
| Product ? Dienst ? Welk verschil ? | 100 |
| Inventarisering van producten en diensten : voorbeeld van het Indexcijfer | 102 |
| Verschillende soorten online diensten | 104 |
| Methodologie voor de analyse van gelijkaardige producten en diensten aangeboden door andere openbare en private instellingen | 106 |
| Model voor de analyse van websites met het oog op de verspreiding van overheidsinformatie | 109 |
| Segmentatie van het publiek..... | 116 |
| Voorbeeld en gebruik van segmentatie..... | 118 |
| Dagelijks overzicht van de aanvragen | 124 |
| Enquêteformulier | 126 |
| Verwachtingen van de publieksgroep(en) identificeren | 136 |
| C - Juridische hulpmiddelen..... | 137 |
| Wat verstaat men onder « bestuursdocument » ?..... | 139 |
| Drie soorten overheidsinformatie | 140 |
| Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering..... | 142 |
| Bestuurlijke informatie : uitzonderingen betreffende het toegangsrecht en de verspreiding | 144 |
| Prijs van een papieren kopie van een bestuursdocument | 146 |

| | |
|---|------------|
| Prijsbepaling van de bestuurlijke informatie: al dan niet in concurrentie met de private sector ? | 147 |
| Tarifering volgens het gebruik van de informatie: het Amerikaanse voorbeeld..... | 149 |
| Tarifering volgens de aard en het gebruik van de gegevens : het Franse voorbeeld..... | 150 |
| Concessie van openbare diensten: plichten van de private onderneming | 153 |
| DEEL 4 Verwijzingen naar wetteksten en documentatiebronnen | 155 |
| Rechtskundige bronnen..... | 157 |
| Enkele praktische bibliografische verwijzingen | 158 |
| DEEL 5 Nuttige adressen | 161 |
| Nuttige adressen | 163 |
| Administratieve en juridische formaliteiten met betrekking tot de oprichting van een openbare website | 163 |
| Instellingen die de auteursrechten innen en verdelen en aangesloten instellingen | 164 |

Inleiding

Wat is het doel van de gids voor de informatieverbreiding van openbare besturen ?

Deze gids heeft tot doel de taak van de openbare diensten te vereenvoudigen bij het uitstippelen van een beleid voor informatieverbreiding. Hij wil vooral een hulpmiddel zijn bij het bedenken van de te volgen strategie en een leidraad bij de eigenlijke uitvoering ervan.

Hij beantwoordt de volgende vragen :

- Hoe een beleid voor informatieverbreiding uitstippelen ?
- Wat zijn de randvoorwaarden ?
- Hoe wordt het effect geëvalueerd ?
- Voor wie is deze gids bestemd ?

Deze gids is bestemd voor iedereen die betrokken kan zijn bij het uitstippelen van een strategie voor informatieverbreiding, dus zowel diensthoofden, informatieambtenaren als projectleiders. Hij is echter vooral bedoeld voor personen met een beslissingsbevoegdheid. Zij treffen er gegevens ter ondersteuning van hun beslissing aan, alsook de antwoorden op de kernvragen die hen kunnen worden gesteld. De projectverantwoordelijken vinden er, behalve raadgevingen, ook praktische tips in de vorm van « gereedschapskisten ». Deze raadgevingen kunnen als ondersteuning dienen bij het beheer en de evaluatie van het project.

Hoe kwam deze gids tot stand ?

Deze gids baseert zich op de reeds bestaande werken van het CRID¹ die tot stand kwamen in het kader van een overeenkomst met het Ministerie van Economische Zaken over de informatieverbreiding binnen het departement en meer bepaald met betrekking tot een pilotdienst, de Dienst van het Indexcijfer. De multidisciplinaire benadering dekt zowel de juridische dimensie als de aspecten van marketing en projectbeheer.

¹ Centre de Recherches Informatique et Droit

Hoe is deze gids gestructureerd ?

De gids bestaat uit vijf delen :

1. Deel 1 : een lijst met **vragen** die de beslissingsbevoegde persoon in staat stelt om zeer snel de inzet van dergelijk project te herkennen ;
2. Deel 2 : **systeemkaarten** met de thema's opgeworpen door deze vragen ;
3. Deel 3 : **gereedschapskisten** die de informatie van de systeemkaarten aanvullen ;
4. Deel 4 : referenties van **aanvullende documentatiebronnen** van wetten en reglementen en methodologische instrumenten ;
5. Deel 5 : gegevens en taken van de **instellingen** met wie u contact moet nemen.

Waarschuwing

1. Ter vereenvoudiging worden de termen « Producten » en « Diensten » uit het marketingjargon regelmatig gebruikt, zowel om te verwijzen naar de eigenlijke gegevens als naar de diensten die betrekking hebben op deze gegevens. Zie: Gereedschapskist nr. 11 : Product ? Dienst ? Welk onderscheid ?
2. Het woord « informatieverspreiding » komt regelmatig terug. Niettemin dekt deze term vaak tegelijk de eigenlijke verspreiding van informatie (dit is de spontane communicatie van het bestuur) en de toegang tot informatie (wat een actieve rol van de burger veronderstelt bij de kennisname van informatie).

DEEL 1

Voorafgaande vragen bij de ontwikkeling van een strategie voor informatieverspreiding

Voorafgaande vragen bij de ontwikkeling van een strategie voor informatieverbreiding

Alvorens met een informatieverbreidingsbeleid te beginnen, stelt men zich best een aantal vragen om :

- de omvang van het project te beseffen,
- de stuwende elementen te bepalen en de moeilijkheden te onderkennen die zich zowel bij de lancering als tijdens de effectieve uitvoering en de follow-up van het project kunnen voordoen,
- te informeren naar de reeds aanwezige deskundigheid,
- na te denken over de opportuniteit van het project.

Na die eerste vragen geeft de gids uitleg over het doel van de vragen en over de aangewezen methodologie om er antwoorden voor te vinden. Hij geeft ook raadgevingen mee. De antwoorden worden verstrekt in de vorm van systeemkaarten waaraan « gereedschapskisten » gekoppeld zijn.

Vragenlijst

A - Hoe gaan wij het project beheren ?

1. Wat is ons doel ?
2. Welke voordelen denken wij eruit te halen ?
3. Welke organisatorische structuren zijn nodig voor de verspreiding van informatie ?
4. Volstaat onze technische basis ?
5. Over welke middelen beschikken wij ?
6. Wat zijn de remmende elementen en de stuwende krachten ?
7. Hoe de actoren erbij betrekken ?
8. Welke uitvoeringskalender leggen wij vast ?
9. Hoe gaan wij het project evalueren ?

B - Stand van zaken

10. Hoe beheren wij momenteel de informatieverbreiding ?
11. Over welke gegevens beschikken wij ?
12. Welke producten en diensten biedt het bestuur tegenwoordig aan ?
13. Wat is ons publiek ?
14. Aan welke vraag moeten wij tegemoetkomen ?
15. Wat zijn de huidige kanalen voor de informatieverbreiding ?
16. Wat wordt elders gedaan ?
17. Wat zijn de juridische verplichtingen in verband met de verspreiding van bestuurlijke informatie ?
18. Waar liggen de grenzen bij het verspreiden van overheidsinformatie?

C- Wat wordt het nieuwe verspreidingsbeleid ?

19. Verspreide gegevens
20. Ontwikkelde diensten
21. Aangesproken publiek
22. Termijn waarbinnen de overheid de inlichtingen waarover ze beschikt moet doorgeven
23. Communicatiemiddelen die het bestuur zal aanwenden om deze inlichtingen over te brengen
24. Specifieke vragen die rijzen als men opteert voor een netwerk- en/of CD-ROM-technologie
25. Taakverdeling tussen overheid en private sector met betrekking tot informatieverspreiding
26. Prijsbeleid
27. Concurrentie tussen openbare en private sector
28. Organisatie van de promotie om het publiek in te lichten over de mogelijke toegang tot informatie

DEEL 2

Systeemkaarten

- Hoe gaan wij het project beheren ?
- Stand van zaken
- Wat wordt het nieuwe verspreidingsbeleid ?

A - Hoe gaan wij het project beheren ?

Een bestuur mag een informatiemededelingsbeleid niet hals over kop invoeren, maar moet daar eerst grondig over nadenken. Een dergelijk beleid vergt immers niet alleen een inzet op het communicatieve, organisatorische en juridische vlak, maar ook op het strategische vlak. Men moet dus eerst nadenken over een reeks fundamentele vragen. Eens de beslissing genomen is, kan men organisatorische structuren uitbouwen om de realisatie van dit beleid te begeleiden en verzekeren.

De vragen zijn :

1. Wat is ons doel ?
2. Welke voordelen denken wij eruit te halen ?
3. Welke organisatorische structuren zijn nodig voor de verspreiding van informatie ?
4. Volstaat onze technische basis ?
5. Over welke middelen beschikken wij ?
6. Wat zijn de remmende elementen en de stuwende krachten ?
7. Hoe de actoren mobiliseren ?
8. Welke uitvoeringskalender leggen wij vast ?
9. Hoe gaan wij het project evalueren ?

Raadgevingen

- Denk eraan dat het uitstippelen van een communicatie- en informatiestrategie voor gebruikers vooreerst een mentaliteitswijziging en een andere ingesteldheid vergt.
- Denk eraan dat er concrete wijzigingen zullen optreden in de organisatie van het werk. Dit kan een zekere weerstand teweegbrengen. Men schakelt inderdaad over van een beperkt naar een breder verspreidingsbeleid, wat zich zal vertalen in een veranderde organisatie van het werk. Dit wekt vrees op omdat het personeelsbestand van de dienst soms nauwelijks volstaat voor de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden inzake productie en informatie van het publiek. De boodschap bestaat erin te verduidelijken dat de installatie van bepaalde hulpmiddelen zoals het internet, een call center en/of een vocale server op termijn moet leiden tot een lichtere werkdruk voor de werknemers. Omdat ze minder aan de telefoon worden gevraagd, kunnen ze zich op andere taken toeleggen. Als men resultaat wil zien, is er echter een noodzakelijke voorwaarde : een reorganisatie van de dienst. Is het bestuur daartoe bereid ?
- Denk eraan dat de totstandkoming van een dergelijk verspreidingsbeleid een werk van lange adem is, dat om te slagen geleidelijk en niet overhaast moet gebeuren.

- Denk eraan de eerstelijnsambtenaren te betrekken bij het bepalen van de strategie, hun mening te vragen, hen het voorstel voor te leggen en vooral REKENING TE HOUDEN met hun suggesties.

1. Wat is ons doel ?

Doelstellingen

Met de vraag « wat is ons doel ? » kan men :

- de verwachtingen van het bestuur verduidelijken met het oog op de invoering van een informatiever spreidingsbeleid;
- een actieplan opstellen dat de prioriteiten bepaalt en rekening houdt met de diverse organisatorische verplichtingen (juridisch, socio-organisatorisch, psychologisch, technisch, financieel, ...) inherent aan de dienst;
- een tijdschema vastleggen voor de uitvoering van dit beleid;
- op termijn evalueren in welke mate de doelstellingen bereikt zijn.

Raad

- Eens de beslissing is genomen voor de totstandbrenging van een beleid voor verspreiding van administratieve gegevens naar het publiek toe, moet men de beoogde doelstellingen nagaan. Wij citeren enkele van de mogelijke doelstellingen... (de lijst is niet volledig, noch exclusief). Elke promotor moet zich beraden over de grondslag van zijn actie.
 - Meer transparantie ?
 - Het publiek gemakkelijker toegang geven tot de informatie ?
 - De communicatie tussen het bestuur en zijn publiek verbeteren ?
 - De kwaliteit van de dienstverlening verbeteren ?
 - Het communicatie- en informatiebeleid rationaliseren ?
 - Een communicatieplan opstellen ?
 - De omloop van informatie binnen het bestuur zelf verbeteren ?
 - Het imago van het bestuur oppoetsen ? ...
- Eens de doelstellingen bepaald zijn, moet men ze in reeksen ordenen en in dalende orde van belangrijkheid rangschikken.
- Vervolgens moet men een tijdschema vastleggen.

2. Welke voordelen denken wij eruit te halen ?

Doelstellingen

De vraag naar de mogelijke voordelen van een strategie voor informatieverbreiding volgt op de vraag naar de doelstellingen. Ze gaat echter verder, in die zin dat, ook al is het juist dat het publiek door dergelijk beleid vlotter over informatie kan beschikken, het bestuur er eveneens voordeel uit moet halen. De antwoorden op deze vraag moeten het dus mogelijk maken :

- de directe en indirecte potentiële voordelen voor het bestuur te identificeren. Een direct voordeel is bijvoorbeeld een herorganisatie van het bestuur waardoor iedere werknemer beter werk levert. Een indirect voordeel is bijvoorbeeld een verbeterd imago van het bestuur, wat een weerslag heeft op de kwaliteit van het werk van de ambtenaren en op hun betrokkenheid en trots deel uit te maken van een bestuur met een goede reputatie.
- over antwoorden te beschikken op de vragen van de ambtenaren die niet altijd het nut van een dergelijk beleid inzien.
- een reeks argumenten te ontwikkelen om de werknemers te sensibiliseren en ze meer bij de strategie voor informatieverbreiding te betrekken.

Raad

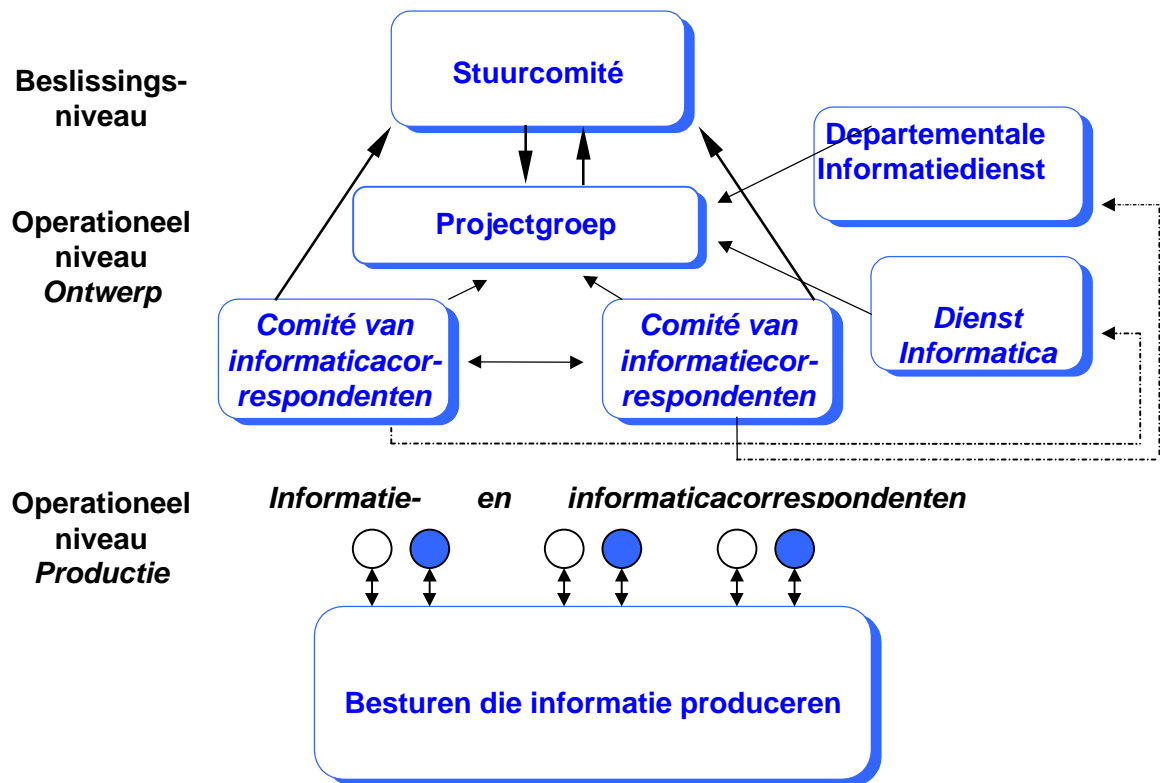
- Opgelet : de voordelen moeten reëel zijn, zowel voor het bestuur als voor de ambtenaren van dat bestuur. Deze laatste moeten snel de resultaten ervan inzien.

3. Welke organisatorische structuren zijn nodig voor de verspreiding van informatie ?

Doelstellingen

Het uitwerken van een beleid voor informatieverspreiding kan enkel op voorwaarde dat men het departement voorziet van interne structuren die de informatieverspreiding van de besturen moet begeleiden, coördineren en ondersteunen. Men onderscheidt twee structuurniveaus :

- permanente structuren die instaan voor het dagelijks bestuur van de informatieverspreiding. Ze bestaan uit een Departementale Informatiedienst waaraan een informatieambtenaar en informatiecorrespondenten verbonden zijn. De informatiecorrespondenten treden op als bemiddelaars tussen de Departementale Informatiedienst en de besturen waaraan ze verbonden zijn. De « Informatieverantwoordelijken » werken nauw samen met de « Informaticaverantwoordelijken » die verbonden zijn aan de Dienst Informatica of die optreden als informaticacorrespondenten.
- mobielere structuren die opgericht zijn voor de duur van het project en waarvan de samenstelling moet worden aangepast naargelang van het project dat ze begeleiden. Er zal een stuurcomité worden opgericht, alsook een projectgroep onder leiding van een projectleider. Het stuurcomité is een plaats van overleg waar de grote richtlijnen van het verspreidingsbeleid worden vastgelegd. De projectgroep is verantwoordelijk voor de invoering van het door het stuurcomité bepaalde verspreidingsbeleid.



Raad

- De steun van de Algemene Directie van het departement en haar duidelijke wens om de informatieambtenaar en het Bestuur Economische Informatie centraal in het informatiebeleid van het departement te plaatsen, is een van de sleutels tot het succes van het project.



Gereedschapskist nr. 2 : Stuurcomité : rol en opdrachten



Gereedschapskist nr. 3 : Projectgroep : rol en opdrachten



Gereedschapskist nr. 5 : Bevoegdheidsverdeling tussen de structuren die de informatieverbreiding invullen

4. Volstaat onze technische basis ?

Doelstellingen

- Het kennisniveau van de pilootgroep van het project met betrekking tot de nieuwe technologieën evalueren. Daarbij vooral inschatten of de groepsleden in staat zijn de basiswoordenschat die wordt gebruikt bij de definitie van deze nieuwe technologieën te begrijpen. Deze groep moet immers de gevolgen van de gemaakte keuzes (uitrusting en software) kunnen beoordelen.
- De basisbehoeften evalueren in termen van informatie en vorming.
- De reeds door de leden van de pilootgroep aangewende technologieën identificeren en kijken in welke mate de leden deze technologieën beheersen (gebruik van het internet om te surfen, om webpagina's te ontwerpen of bij te werken, al dan niet kunnen werken met een vocale server, ...), om op te vullen leemtes te identificeren.

Raad

- Plan een informatie- en opleidingsvergadering voor de projectgroep om technische basisbegrippen op te halen. Na een uiteenzetting door één persoon (intern of extern aan de werkgroep) die deze begrippen door en door kent, kunt u best een deel van de vergadering aan vragen besteden.
- Blijf zo objectief mogelijk bij de evaluatie van het beheersingsniveau van de technologieën. De verleiding om leemtes te ontkennen kan groot zijn, vooral wanneer men over zeer degelijk materiaal beschikt en men volledig onbekwaam is om het te gebruiken.



Gereedschapskist nr. 7 : Evaluatie van de mate waarin men de bestaande technologieën beheerst.



Gereedschapskist nr. 10 : Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie

5. Over welke middelen beschikken wij ?

Doelstellingen

- Een zeer precies en duidelijk beeld krijgen van de middelen waarover het bestuur beschikt om zijn verspreidingsbeleid te verwezenlijken.
- De beschikbare middelen omvatten velerlei aspecten :
 - **financiële middelen** : Maken de uitvoering van het project mogelijk
 - **human resources** : Over hoeveel personeel beschikt het bestuur ? Welke mensen kunnen worden aangesteld voor de uitvoering van het verspreidingsbeleid ? Zijn reffectaties nodig ? Wie zal vooral worden ingezet bij de uitvoering van deze procedure ?
 - **knowhow** : Welke knowhow is aanwezig bij het bestuur om het verspreidingsbeleid te verwezenlijken en de follow-up ervan te waarborgen ? Welke investeringen zijn vereist voor opleiding ?
 - **technische middelen** : Over welk materiaal beschikt het bestuur ? Wat is de reeds gebruikte software ? Wat zijn de noodzakelijke investeringen ?
 - **logistieke middelen** : Welke logistieke middelen zijn vereist om de informatieverspreiding te verzorgen ? Zijn er mensen met soortgelijke verantwoordelijkheden die deze logistieke steun kunnen verlenen, zonder dat hun werkdruk toeneemt ?

Raad

- De promotor moet zowel aandacht besteden aan de uitvoering van het verspreidingsbeleid als aan het waarborgen van de follow-up. In de roes van de actie en de vernieuwing wordt de follow-up vaak onderschat, waardoor het project uiteindelijk mislukt.

6. Wat zijn de remmende elementen en stuwende krachten ?

Doelstellingen

- Identificeren van de factoren die de invoering van een nieuw verspreidingsbeleid kunnen afremmen of -integendeel- bevorderen, zodat het nieuwe verspreidingsbeleid beter rendeert.
- Anticiperen van de organisatorische, psychologische,... terughoudendheid die een succesvolle invoering van het project kan belemmeren. Door de kennis van de mogelijke remmingen die bij de ontwikkeling van het project kunnen optreden, kan men deze remmingen voorkomen of zich tenminste beter op de opmerkingen voorbereiden en de kritiek neutraliseren. Omgekeerd biedt de identificatie van de stuwende krachten de mogelijkheid ze te gebruiken en als troef uit te spelen.

Raad

- Wees er steeds van bewust dat de remmingen zich niet alleen op financieel, technisch, juridisch, ... vlak bevinden.
- De menselijke dimensie en dus de psychologische factor is essentieel. De weerstand tegen verandering is een factor die het project kan doen mislukken. De aanwezigheid van een leader die het project genegen is, kan de aanvaarding van het project door de andere ambtenaren erg vergemakkelijken. Men moet er dus onder gelijken erkende leaders bij betrekken. Als de leader weigerachtig staat tegen verandering, zal men trachten hem tot bondgenoot te maken of tenminste zijn vrees te verminderen. Hoewel vaak onderschat, zijn psychologische factoren essentieel bij de ontwikkeling van een project. De informatie (op voorwaarde dat ze goed voorbereid is) en de transparantie dragen bij tot een betere aanvaarding van het project en tot het welslagen ervan.

7. Hoe de actoren erbij betrekken ?

Een van de voorwaarden opdat de invoering van een nieuw beleid voor informatieverbreiding zou slagen, is de bewustmaking -of tenminste de sensibilisatie- van de actoren.

Doelstellingen

- Bepaling van een beleid om de ambtenaren te sensibiliseren en te informeren. Dit beleid heeft tot doel de ambtenaren van de dienst in te lichten over de wens van de Algemene Directie om een nieuw beleid voor de informatieverbreiding in te voeren.
- Informatie en vooral mobilisatie van de ambtenaren rond een gemeenschappelijke projectvisie zoals een nieuw beleid van informatieverbreiding.
- Geleidelijke invoering van culturele wijzigingen, namelijk bij de ambtenaren die vasthouden aan de traditionele opdracht van het bestuur en denken dat het bestuur zich moet beperken tot de productie van informatie en zich niet moet inlaten met de verspreiding ervan. Aldus krijgen zij de kans om zich geleidelijk hun nieuwe opdrachten eigen te maken.
- Voorbereiding van de ambtenaren op de organisatorische veranderingen die -idealiter- gepaard moeten gaan met de herziening van de verspreidingsstrategie.

Raad

- Organiseer deze bewustmakingscampagne van meet af aan en pas ze geleidelijk aan naarmate het project zich verder ontwikkelt (de affiches moeten namelijk regelmatig worden bijgewerkt en gewijzigd om de aandacht van de ambtenaren van het bestuur te blijven trekken).
- Informeer geregeld de ambtenaren over het verloop van het project.
- Plan vanaf het begin een interne voorlichtingscampagne en bepaal een tijdschema.



Gereedschapskist nr. 8 : Interne bewustmakingscampagne

8. Welke uitvoeringskalender leggen wij vast ?

Wanneer een bestuur een beleid voor informatieverbreiding wenst in te voeren, wat de uitvoering van een groot aantal opeenvolgende en onderling

verbonden taken binnen bepaalde termijnen vereist, wordt het nut van een programmering al snel duidelijk. Het opstellen van een uitvoeringskalender voor het project vergt inderdaad veel tijd, maar is onontbeerlijk om het hele installatieproces van het verspreidingsbeleid tot een goed einde te brengen.

Doelstellingen

- De doelstellingen en de beslissingen verduidelijken. De verplichting om de uit te voeren taken in detail op een lijst te zetten, brengt mee dat de omvang van het project beter zichtbaar wordt.
- Vervaldata vastleggen.
- De mogelijkheid bieden om de vordering van het project te evalueren.

Methodologie

Het bestuur kan de methodes van productieplanning van taken, zoals P.E.R.T. (Planning Evaluation and Review Technic), ook C.P.M. (Critical Path Method) genoemd, gebruiken, om :

- Een optimale planning van de taken op te stellen.
- De taken aan te wijzen die geen achterstand mogen oplopen om de totale duur van het project niet op het spel te zetten. De productieplanning kan manueel gebeuren wanneer het aantal taken niet te hoog ligt (minder dan 100). Er bestaat eveneens software die het programmeren vergemakkelijkt.

Raad

- Houd rekening met het onvoorspelbare en voorzie voldoende manoeuvreerruimte.



Gereedschapskist nr. 4 : Planning van de taken : enkele basisgegevens

9.Hoe gaan wij het project evalueren ?

Doelstellingen

- Beschikken over evaluatiemiddelen die geregelde evaluaties van de opgerichte informatiesystemen mogelijk maken.
- Nagaan of de informatiesystemen op de behoeften van het publiek afgestemd zijn.
- Nagaan of de tot stand gebrachte organisatie geschikt is voor het beheer van deze informatiesystemen.
- Het opgerichte informatiesysteem verder ontwikkelen.

Evaluatieregels

Er bestaan twee complementaire manieren van evaluatie :

- De kwantitatieve evaluatie
- De kwalitatieve evaluatie

- Kwantitatieve evaluatie

Die bestaat uit het opmaken van **statistieken** over het aantal aanvragen. Ze opent de deur voor verdere reflectie : stel dat het publiek weinig beroep doet op een bepaald product of dienst (moet men ze opdoeken, waarom is er zo weinig vraag naar ?...) of omgekeerd voor een veel gevraagd product (hoe de aangeboden dienst verbeteren ?...). De analyse kan minder of meer verfijnd zijn naargelang van de gewenste nauwkeurigheid :

- Voor documentatie op papier of CD-ROM kan men evalueren hoe vaak deze documenten worden gevraagd (men kan deze statistieken zelfs verfijnen door te peilen naar de identiteit van de aanvrager, enz.),
- Voor telefonische oproepen kan het bestuur een boekhouding bijhouden van het aantal oproepen, de redenen van de oproep, de oorsprong van de oproep (student, bedrijf, particulier...), de gemiddelde duur van de oproep, ...
- Een vocale server biedt de mogelijkheid om het aantal oproepen te registreren en de analyse te verfijnen afhankelijk van de door de server aangeboden diensten,
- Bij een website kan men het publiek van de site meten of zijn activiteit nagaan. Er bestaat gespecialiseerde software. Men kan niet alleen het aantal verbindingen en hun frequentie nagaan, maar ook bezoekers lokaliseren of de duur van het bezoek meten.

Kwalitatieve evaluatie

- De **betrouwbaarheid** en **volledigheid** nagaan van de aan de gebruikers verstrekte informatie. Het onderzoek gebeurt op de volgende niveaus :
 - Kwaliteit van de te verzamelen informatie,
 - Kwaliteit van het eigenlijke verzamelen van de gegevens,
 - Kwaliteit van de informatieverwerking,
 - Kwaliteit van het verstrekken van informatie,
 - Kwaliteit van het bijwerken.
- De overeenkomst van de toegepaste systemen met de van kracht zijnde wetgeving nagaan, namelijk met de wet op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de wetgeving betreffende de bescherming van de consumenten. Dit geldt vooral voor de verspreiding en de commercialisering van gegevens op het internet. Een bestuur mag geen beslag leggen op de personalia van een gebruiker die zijn site bezoekt, zonder dat hij vooraf op de hoogte is gesteld van deze mogelijkheid en zonder dat hij dat uitdrukkelijk wenst.
- De afstemming van de diensten op de behoeften van het publiek nagaan. Aldus herkent men de gebieden die voor verbetering vatbaar zijn. Deze evaluaties kunnen gebeuren aan de hand van een enquête naar de tevredenheid of via een analyse van de aanvragen per telefoon, per post of per e-mail.

Raad

- De ontwikkeling van evaluatiesystemen vereist een voorafgaande omschrijving van kwaliteitscriteria en indicatoren van tevredenheid. Dit valt onder de bevoegdheid van het stuurcomité. Neem best de « Kwaliteitsbarometer » van Bureau ABC als uitgangspunt en vul hem aan met hulpmiddelen eigen aan het betrokken bestuur.



Gereedschapskist nr. 2 : Stuurcomité : rol en opdrachten



Gereedschapskist nr. 18 : Dagelijks overzicht van de aanvragen



Gereedschapskist nr. 19 : Enquêteformulier

B - Stand van zaken

Doelstellingen

- De situatie van de dienst op het gebied van informatie in beeld brengen,
- De behoeftes van de gebruikers onderkennen en de diensten aanduiden die verder moeten worden ontwikkeld.

Men moet daartoe volgende vragen beantwoorden :

10. Hoe beheren wij op dit moment de informatieverspreiding ?
11. Over welke gegevens beschikken wij ?
12. Welke producten en diensten biedt het bestuur tegenwoordig aan ?
13. Wat is ons publiek ?
14. Aan welke vraag moeten wij voldoen ?
15. Wat zijn de huidige kanalen van informatieverspreiding ?
16. Wat wordt elders gedaan ?
17. Wat zijn de juridische verplichtingen in verband met de verspreiding van bestuurlijke informatie ?
18. Waar liggen de grenzen bij de verspreiding van bestuurlijke informatie ?

Raad

- Betrek het beslissingsorgaan, de Algemene Directie, van bij de aanvang bij het project en vertrouw erop,
- Onderken de remmingen en stuwende krachten die de uitvoering van het project kunnen vertragen of integendeel bevorderen,
- Mobiliseer alle actoren, ambtenaren,
- Stel een ploeg aan die belast is met het beheer van het project,
- Stel een begeleidingscomité aan.

10. Hoe beheren wij momenteel de informatieverspreiding ?

Doelstellingen

- Inschatten in hoeverre de dienst klaar is om op een nieuwe manier met de gebruiker van de openbare diensten om te gaan.
- Indien uw bestuur nog steeds denkt dat zijn opdracht zich beperkt tot het produceren van « grondstof » of basisgegevens, is het dan bereid een bocht van 180° te nemen, zijn benadering te wijzigen en die informatie of grondstof te bewerken om zijn gebruikers een breder gamma van producten en diensten aan te bieden ?
- De mogelijke remmingen onderkennen en bepalen hoe dit bestuur op de verandering moet worden voorbereid,
- Nagaan hoe de informatieverspreiding in het betrokken bestuur wordt beheerd en dat in kaart brengen,
- De organisatie van de dienst herzien om de doeltreffendheid en de kwaliteit van de geleverde prestaties op het gebied van informatievoorziening te verbeteren en nieuwe technologieën te integreren.

Raad

- Informeer de ambtenaren en geef hen uitleg over de bedoeling van uw onderneming. Indien u dit verzuimt, riskeert u op veel weerstand te stuiten die gebaseerd is op angsten, zoals de vrees voor een te hoge werkbelasting, de verandering van gewoontes en werkmethodes, de angst voor de evaluatie, ...
- Betrek de ambtenaren van de dienst erbij, hetzij via individuele gesprekken, hetzij via een kringgesprek.



Gereedschapskist nr. 6 : Evaluatieregels voor het huidige verspreidingsbeleid

11. Over welke gegevens beschikken wij ?

Doelstellingen

- Identificatie van het informatiemateriaal waarover de dienst beschikt. Dit vereist een inventarisering van alle basisgegevens waarover de dienst beschikt, of het nu gaat om basisgegevens (zoals verzameld) of om gegevens ontstaan uit een eerste verwerking (basisgegevens die een eerste verwerking of een eerste vormgeving hebben ondergaan).
- Sorteren van deze gegevens.
Aldus wordt een dubbel onderscheid mogelijk :
 - tussen de basisgegevens en de gegevens ontstaan uit een eerste verwerking
 - tussen de inlichtingen waarvoor de verspreidingsplicht geldt, die waarop een verspreidingsverbod rust en die die geen bepaald statuut hebben.

Raad

- Wees er goed van bewust dat de inventarisering van de bestaande informatie, hoe onaantrekkelijk ook, een noodzakelijke voorwaarde is voor een strategie van informatieverbreiding.
- De inventarisering van de informatie is eveneens een werk van lange adem : voorzie, al naargelang het geval, drie tot zes maanden om de informatie volledig te inventariseren en te sorteren.
- Leg, geval per geval, de eventuele grenzen vast voor de verspreiding van overheidsinformatie. Het bestuur moet het voordeel om toegang tot de informatie te verlenen of de informatie te verspreiden afwegen tegen het belang om de verspreiding te verbieden (bijvoorbeeld omwille van de vertrouwelijke aard : bescherming van de persoonlijke levenssfeer, beroepsgeheimen, geheime besprekingen, ...)
- Het is precies voor de gegevens die noch aan een verspreidingsverplichting, noch aan een verspreidingsverbod zijn onderworpen dat het bestuur moet beslissen over de opportuniteit van een eventuele verspreiding. Daartoe moet het de maatschappelijke behoeften inschatten, de concurrentie onderzoeken en een verspreidingsbeleid invoeren dat rekening houdt met de werkdruk die de verspreiding meebrengt voor de betrokken dienst.
- Betrek de leden van het begeleidingscomité bij de beslissingen over de keuze van de mededeelbare inlichtingen.



Gereedschapskist nr. 22 : Drie soorten overheidsinformatie

12. Welke producten en diensten biedt het bestuur tegenwoordig aan ?

Doelstellingen

- Inventariseren van de producten en diensten die het bestuur effectief ter beschikking stelt van het publiek.
NB. Deze inventarisering mag niet worden verward met de inventarisering van de beschikbare « grondstoffen » van het bestuur, met name de basisgegevens en gegevens die reeds een eerste verwerking hebben ondergaan. Het gaat hier integendeel om een inventarisering van de producten die het bestuur, uitgaande van zijn beschikbare basisgegevens, verder heeft uitgewerkt (bijvoorbeeld een verslag, een presentatie in de vorm van grafieken, een CD-ROM die de compilatie van een reeks gegevens mogelijk maakt, ...). Het is eveneens belangrijk de aangeboden diensten te identificeren. Zo biedt de Dienst voor het Indexcijfer een reeks diensten aan, zoals het publiek beschikbaar stellen van inlichtingen in verband met de prijsindex op een vocale server, of de maandelijkse verzending per post van de resultaten van de index naar gebruikers die op een *mailing list* ingeschreven zijn.
- Een nauwkeurig idee krijgen van de bestaande informatie in termen van inhoud en in termen van ondersteuning binnen het bestuur dat hiervoor officieel verantwoordelijk is : dezelfde informatie kan in verschillende vormen ter beschikking van de gebruiker worden gesteld.
- Inventariseren van de verschillende verspreidingskanalen waarlangs een gegeven inlichting wordt meegedeeld aan de gebruikers van het bestuur en aan het publiek in het algemeen. Eenzelfde inlichting kan immers worden doorgegeven door twee of zelfs drie verschillende besturen of organisaties. De inventarisering gebeurt in twee stappen :
 - een eerste inventarisering heeft betrekking op de informatiedragers en kanalen van informatieverspreiding die het bestuur zelf beheert;
 - een tweede inventarisering betreft de informatiedragers en kanalen van informatieverspreiding die andere, al dan niet officiële, organisaties beheren. Dit leidt eveneens tot de vraag naar het bestaan van partnerships en informatiebemiddelaars.

Raad

- Maak gebruik van het werk dat eventueel al in die richting werd uitgevoerd. Zo werd in het Departement van Economische Zaken bijvoorbeeld reeds voorbereidend werk verricht met de opstelling van de inventaris van het departement. Sindsdien werden wel nieuwe producten en/of diensten ontwikkeld. De dienst moet zich dus baseren op de inventaris om zijn informatiemiddelen en -diensten te

inventariseren, en hem bijwerken door er de ontbrekende inlichtingen aan toe te voegen.



Gereedschapskist nr. 10 : Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie



Gereedschapskist nr. 11 : Producten ? Diensten ? Welk verschil ?



Gereedschapskist nr. 12 : Inventarisering van de producten en diensten : het voorbeeld van de Dienst voor het Indexcijfer

13. Wat is ons publiek ?

Doelstellingen

- De algemene bedoeling is zijn publiek te kennen. Dankzij een goede kennis van zijn publiek kan men zijn verspreidingsstrategie aanpassen aan de verschillende publieksgroepen.
- Identificatie van de verschillende publieksgroepen die een beroep doen op de informatie in het bezit van het bestuur. Daartoe moet men :
 - de eerstelijnsambtenaren die in rechtstreeks contact staan met het publiek, ondervragen,
 - indien dit nog niet gebeurd is, een kaartstelsel aanleggen om een systematisch overzicht te krijgen van de schriftelijke en mondelinge vragen van de burger, en deze overzichten geregeld (maandelijks) statistisch analyseren,
 - een twee- of driejaarlijkse, gerichte enquête uitvoeren om het publiek en zijn behoeften te kennen en om de vorige acties te evalueren.
- Segmentatie van dit publiek
Segmenteren komt erop neer de gebruikers van de overheidsdiensten in te delen in een bepaald aantal deelverzamelingen zodat het bestuur zijn communicatiebeleid beter kan aanpassen aan elk van deze deelverzamelingen.

Voorbeeld : het publiek van de Dienst voor het Indexcijfer kan worden gesegmenteerd naargelang van het geslacht (man, vrouw), de taal (Nederlands, Frans), de mailing lists (ICP-lijst, IIPP-lijst), de leeftijd (minder dan 25 jaar, van 25 tot 45 jaar, van 46 tot 65 jaar, meer dan 65 jaar), het type gebruiker (particulier, student, bedrijf, ander bestuur, ambassade en buitenlandse vertegenwoordigingen, pers en andere media, vakorganisaties, ...), het soort gebruik (beroepsmatig, privé, semi-professioneel, bijvoorbeeld in het kader van vrijwilligerswerk, ...)

Raad

- Denk eraan dat het bestuur de privé-sector niet hoeft te vervangen indien die laatste dezelfde diensten kan aanbieden.
- Betrek de eerstelijnsambtenaren die gewoonlijk in contact staan met het publiek (loketbedienden, ontvangers van de telefonische oproepen, zij die de post doornemen, ...) erbij.
- Onthoud dat de andere besturen ook een deel van het publiek zijn.



Gereedschapskist nr. 16 : Segmentatie van het publiek



Gereedschapskist nr. 17 : Voorbeeld en gebruik van
segmentatie



Gereedschapskist nr. 18 : Dagelijks overzicht van de
aanvragen



Gereedschapskist nr. 19 : Enquêteformulier

14. Aan welke vraag moeten wij tegemoetkomen ?

Doelstellingen

- Zo adequaat mogelijk tegemoet komen aan de vraag van de publieksgroep(en).
Dit vereist een goede kennis van de aanvragen en de diensten waarop de verschillende geïdentificeerde publieksgroepen een beroep doen. Daartoe moet men :
 - zich baseren op de in de vorige fase uitgevoerde segmentatie. Voor elk segment moeten de diensten en producten waarop het overeenstemmende publiek beroep doet, in kaart worden gebracht.
 - een beroep doen op de analyse van de dagelijkse vragen van het publiek (ondervraging van de eerstelijnsambtenaren, analyse van de kaartgegevens).
 - een twee- of driejaarlijkse gerichte enquête uitvoeren om de verwachtingen van het publiek te kennen.
- Het publiek een zo hoog mogelijk niveau van voldoening schenken. Het is bijna onmogelijk om iedereen absolute voldoening te geven. Toch moet het bestuur het hoogst mogelijke niveau van voldoening betrachten en een steeds grotere graad van voldoening nastreven.
- De bestaande producten en diensten evalueren.
In deze fase kan men :
 - nagaan of de bestaande producten overeenstemmen met de verwachtingen van de verschillende publiekscategorieën waarvoor het bestuur zich wil inspannen ;
 - de producten/diensten die niet meer aan de vraag van het publiek beantwoorden, weglaten of aanpassen ;
 - nadenken over nieuwe producten/diensten.

Raad

- Betrek de eerstelijnsambtenaren die gewoonlijk in contact staan met het publiek (loketbedienden, ontvangers van de telefonische oproepen, zij die de post doornemen, ...), erbij.



Gereedschapskist nr. 16 : Segmentatie van het publiek



Gereedschapskist nr. 17 : Voorbeeld en gebruik van segmentatie



Gereedschapskist nr. 18 : Dagelijks overzicht van de aanvragen



Gereedschapskist nr. 19 : Enquêteformulier



Gereedschapskist nr. 20 : Verwachtingen van de publieksgroep(en) identificeren

15. Wat zijn de huidige kanalen voor de informatieverspreiding ?

Doelstellingen

- De bestaande middelen voor informatieverspreiding in kaart brengen.
- De middelen voor informatieverspreiding die het bestuur momenteel gebruikt, in kaart brengen. De lacunes en de media waarop de informatie van het bestuur niet aanwezig is, in het licht stellen.

Raad

- Inventariseer op een zo volledig mogelijke manier de beschikbare soorten informatiedragers, zelfs de dragers die *a-priori* weinig belangrijk lijken.
- Maak een gekruiste tabel met op de x-as de momenteel door het bestuur gebruikte media en op de y-as de door het bestuur verstrekte inlichtingen.



Gereedschapskist nr. 10 : Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie

16. Wat wordt elders gedaan ?

Doelstellingen

- Het aanbod aan producten of aanverwante activiteiten van andere, publieke of private, nationale of internationale instellingen bestuderen en de sterke punten van die instellingen onderkennen,
- De reeds aangeboden producten en diensten verbeteren,
- Nieuwe ideeën, producten of diensten vinden,
- Eventueel partnerships oprichten, of omgekeerd, de bevoegdheidsverdeling tussen twee openbare besturen opnieuw onderzoeken.

Bijvoorbeeld : toen bij het onderzoek dat voor de Dienst voor het Indexcijfer werd uitgevoerd, sites van statistische instellingen werden bezocht, kwam aan het licht dat het Federaal Planbureau zich op het bevoegdheidsterrein van het Ministerie van Economische Zaken begaf. Op de site van het Federaal Planbureau kan de internetgebruiker inderdaad vooruitzichten van de prijsindex (waarvoor het bevoegd is) raadplegen, maar eveneens een databank over de prijsindexen (wat tot de bevoegdheid van de Dienst voor het Indexcijfer behoort). Weliswaar beschikte de Dienst voor het Indexcijfer toen nog niet over een website. Men had kunnen onderhandelen opdat het Federaal Planbureau op zijn websites hyperlinks zou instellen naar de Dienst voor het Indexcijfer en opdat laatstgenoemde op zijn beurt hyperlinks zou instellen naar de site van het Planbureau.

- Besparen op investeringen in geld, mankracht en tijd door lessen te trekken uit andermans werk. Het is nutteloos opnieuw te doen wat anderen reeds goed gedaan hebben.

Raad

- Tracht niet systematisch instellingen te vinden die precies hetzelfde doen als het bestuur dat bij de invoering van het beleid voor informatieverbreiding betrokken is.

Voorbeeld : in het kader van de studie voor de Dienst voor het Indexcijfer werden de aangeboden producten en diensten van twee ondernemingen onderzocht. De ene onderneming is gespecialiseerd in beroepsmatige informatie en telefonisch advies; de andere in het verstrekken van inlichtingen over marketing van goederen voor grootverbruik. Hoewel beide ondernemingen de informatieverstrekking helemaal anders benaderen, brengt de analyse van de producten die beide ondernemingen aanbieden, toch een gemeenschappelijk punt aan het licht. De aangeboden dienst heeft

namelijk tot doel « de opzoeking en de verwerking van informatie te vergemakkelijken en de klant tijd te doen winnen zodat hij zich beter kan toeleggen op het nemen van strategische beslissingen ». Dit werpt een nieuw licht op de informatieverstrekking, die men moet situeren in een perspectief van tijdswinst voor de klant. Aldus kan men overwegen producten met een toegevoegde waarde te maken die nuttig kunnen zijn voor bepaalde categorieën gebruikers van het bestuur.

- Betrek het personeel van het departement erbij en vraag of het instellingen kent die gelijkaardige activiteiten ontplooiën.



Gereedschapskist nr. 14 : Methodologie voor de analyse van gelijkaardige producten en diensten aangeboden door andere openbare en private instellingen.



Gereedschapskist nr. 15 : Model voor de analyse van websites met het oog op de verspreiding van overheidsinformatie.

17. Wat zijn de juridische verplichtingen in verband met de verspreiding van bestuurlijke informatie ?

TEKSTEN

- Artikels 22 en 32 van de Grondwet
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij de wet van 11 december 1998 tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Omzendbrief nr. 370 van 12.01.1993 - Handvest van de gebruiker van de openbare diensten - Belgisch Staatsblad van 22 januari 1993, p. 1150
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662
- Wet van 10 augustus 1998 houdende omzetting in Belgisch gerechtelijk recht van de Europese richtlijn van 11 maart 1996 betreffende de rechtsbescherming van databanken - Belgisch Staatsblad van 14 november 1998, p. 36913.

De verspreiding van overheidsinformatie houdt zowel voor de gebruikers als voor het bestuur verplichtingen in. Hierna onderzoeken we :

- de verplichtingen van de gebruikers
- de verplichtingen van het bestuur

1. Verplichtingen van de gebruikers

De wet bepaalt niet alleen talrijke verplichtingen voor de besturen ten opzichte van hun gebruikers, maar ze legt de gebruikers ook een aantal verplichtingen op. De gebruikers die een aanvraag richten tot het bestuur moeten:

- een duidelijke, nauwkeurige en redelijke aanvraag indienen
- samenwerken met de dienst,
- in overleg en met spoed handelen.

2. Verplichtingen van het bestuur

Het bestuur handelt in het kader van de hem toegewezen opdracht van openbare dienst. Een van de taken van de overheidsdienst bestaat erin het publiek in staat te stellen kennis te nemen van de inlichtingen in zijn bezit. Het publiek kan op twee manieren kennis nemen van deze inlichtingen : hetzij door zelf zijn toegangsrecht uit te oefenen, hetzij door een initiatief van het bestuur dat deze inlichtingen verspreidt.

In het eerste geval blijft het bestuur passief en stelt het zich tevreden met het beantwoorden van de gerichte en persoonlijke aanvragen van de gebruikers (**passieve openbaarheid**) : dit is de essentiële rol die de wet hem toekent. In het tweede geval, gaat het bestuur actiever te werk en neemt het « *in bepaalde gevallen het initiatief tot het meedelen of verspreiden van de inlichtingen in zijn bezit* », dit wil zeggen dat het de gebruiker aanspreekt om hem in te lichten over een beslissing of een bestuursdaad met individuele draagwijdte of nog dat het zijn informatie op brede, niet geïndividualiseerde schaal verspreidt en aldus anticipeert op de vraag van het publiek (**actieve openbaarheid**).

De wet omschrijft duidelijk de verplichtingen van de besturen in verband met de passieve openbaarheid, maar de verplichtingen met betrekking tot de actieve openbaarheid zijn veel minder gecodificeerd. De overheidsdiensten hebben « *de plicht het publiek te informeren over de grote lijnen van hun beleid, initiatieven te nemen om "gebruikersinformatie" te verspreiden met betrekking tot de diensten die zij verlenen* », maar de enige werkelijk beschreven verplichtingen van het bestuur in het kader van de **actieve openbaarheid** zijn de volgende :

- vermelding van de ambtenaar : alle briefwisseling, elke publicatie moet de naam, de hoedanigheid, het adres en het telefoonnummer vermelden van de bevoegde ambtenaar die nadere inlichtingen kan verstrekken over het dossier.
- vermelding van de beroepsmogelijkheden : elke officiële kennisgeving van een beslissing of een bestuursdaad met individuele draagwijdte door een federaal bestuursorgaan aan een bestuurde, moet een verwijzing bevatten naar de voor hem openstaande beroepsmogelijkheden, termijnen en bevoegde instanties. Indien de vermelding van de beroepsmogelijkheden ontbreekt, wordt de verjaringstermijn geschorst en kan de gebruiker op elk ogenblik beroep aantekenen.
- de gebruikers een document betreffende de bevoegdheden en de organisatie van de werking van de federale bestuursorganen ter beschikking stellen.

De **passieve openbaarheid** wordt besproken in verschillende teksten die de toegang tot bestuursdocumenten definiëren als « *het recht op het raadplegen van een **bestuursdocument** van een **federale administratieve overheid** en op het ontvangen van een afschrift van dat document* ». Voor het bestuur betekent dit de verplichting om te **antwoorden** op de vragen van de burgers en om hen toegang te verlenen tot overheidsinformatie. Aldus blijven zijn verplichtingen beperkt tot het beantwoorden van de aanvragen van het publiek en blijft het een passieve rol spelen. De wetgeving bepaalt naast een procedure (zie Gereedschapskist nr. 23 : « Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering ») volgende toegangsvoorwaarden :

- Wie kan toegang krijgen tot de bestuursdocumenten ?
Houder van het toegangsrecht is elke persoon, Belg of niet Belg, ingezetene of niet-ingezetene, natuurlijke of rechtspersoon. Niettemin moet de aanvrager die toegang vraagt tot documenten met een persoonlijk karakter in de zin van de wet van 11 april

1994² een belang doen blijken. Derhalve moet een procedure worden uitgewerkt. Deze vereist :

- de invoering van een formulier (zo nodig, elektronisch) waarmee de gebruiker zijn identiteit en zijn belang voor het verkrijgen van het document kenbaar maakt,
 - de invoering van een evaluatiemechanisme voor bepaalde aanvragen, waardoor men kan bepalen of het vooropgestelde belang volstaat om de toegang tot het « document van persoonlijke aard » te rechtvaardigen. Men kan deze opdracht toevertrouwen aan de informatieambtenaar die zich in geval van betwisting tot het stuurcomité kan wenden.
- Wat verstaat men onder « bestuursdocument » ?
Onder « bestuursdocument » verstaat men alle informatie, in welke vorm ook, waarover een administratieve overheid beschikt. (zie: Gereedchapskist nr. 21 : « Wat verstaat men onder « bestuursdocument » ? »).
 - Wat verstaat men onder administratieve overheid ?
Het begrip « administratieve overheid » omvat alle overheden waarvan de daden het voorwerp kunnen zijn van een beroep tot vernietiging bij de afdeling administratie van de Raad van State.
 - Wat verstaat men onder « raadplegen » ?
Raadplegen betekent ter plaatse kennis nemen van een bestuursdocument en er uitleg over krijgen.

Naast deze mogelijkheid tot raadpleging, bestaan er nog meer mogelijkheden om kennis te nemen van bestuurlijke informatie. Het Groenboek over de informatieverspreiding van de Europese Commissie en de wetgeving van andere landen, zoals de USA, gaan verder. Ze stellen dat de steeds toenemende hoeveelheid informatie en de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën de administratie tot een actievere houding nopen bij het ter beschikking stellen van haar informatie.

Uit deze « herdachte » opdracht volgt dus logischerwijze dat men op de aanvragen van de gebruikers moet anticiperen en een actief verspreidingsbeleid moet ontwikkelen. Dit betekent dat men de ruime publicatie van overheidsinformatie moet stimuleren, waarbij men met name gebruik maakt van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Hoe moet het bestuur de wetten op de openbare dienst in deze context interpreteren ?

² OPGELET ! Het begrip « document van persoonlijke aard » is, volgens de wet van 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur, beperkter dan het begrip « persoonsgegevens » volgens de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die in artikel 1 §5, « persoonsgegevens » omschrijft als « alle gegevens die betrekking hebben op een natuurlijke persoon die is of kan worden geïdentificeerd ... ; als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van één of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit. ». Aldus is een eenvoudig adres of registratienummer volgens de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer een gegeven van persoonlijke aard, maar niet volgens de wet van 1994.

- De wet van de **veranderlijkheid** (of mutabiliteit).
Die wet verplicht de overheid om de openbare dienstverlening snel aan te passen aan de vooruitgang en de evolutie van de behoeften waaraan moet worden voldaan. Dit houdt voor het bestuur onvermijdelijk de verplichting in om zich aan te passen aan de nieuwe technologieën en te beantwoorden aan de verwachtingen van de burgers, namelijk door hen elektronische toegang te verschaffen tot de bestuurlijke informatie. Indien dit geen bijkomend werk vergt van het bestuur, is het bestuur verplicht de informatie waarover het beschikt ter beschikking te stellen van de gebruiker op de dragers waarover het beschikt, met inbegrip van de elektronische dragers als het document in elektronisch formaat bestaat en de gebruiker dergelijke aanvraag heeft geformuleerd.
- De wet van de **continuïteit** (of regelmatigheid).
Ze verplicht de openbare diensten om voor een regelmatige en permanente dienstverlening te zorgen. Dit veronderstelt meerdere niveaus van continuïteit :
 - de documenten moeten regelmatig worden bijgewerkt : het gebruik van de nieuwe technologieën maakt deze bijwerking eenvoudiger en biedt zelfs de mogelijkheid tot directe verwerking.
 - de informatie moet op elk moment toegankelijk zijn (onder meer via website of elektronische post). Dit werpt bovendien de vraag op naar de beveiliging van de informaticasystemen die van die aard moet zijn dat de informatie ononderbroken toegankelijk is.
- De wet van de **gelijkheid**
Deze wet verbiedt de discriminatie van de gebruikers. Ze sluit evenwel geen gedifferentieerde behandelingen uit op basis van objectieve criteria en in overeenstemming met een wettig doel. Dit heeft meerdere gevolgen voor de informatieverspreiding :
 - het bestuur kan een andere doelgroep bevoordelen op voorwaarde dat het een gerechtvaardigde keuze is ;
 - het bestuur mag niet beslissen om een informatiedrager (bijvoorbeeld het papier) af te schaffen ten voordele van een andere (bijvoorbeeld een website) indien het daardoor bepaalde gebruikers dreigt uit te sluiten. Het bestuur heeft dus de plicht om voor eenzelfde inlichting **verschillende dragers naast elkaar te handhaven**, en meer bepaald het **papier**.

Een andere verplichting van de openbare dienst betreft de **toegankelijkheid** van de inlichtingen :

De openbare diensten moeten « *toegankelijk zijn in de brede betekenis van het woord. Dit slaat niet enkel op de fysieke toegankelijkheid of nabijheid* ». Dit betekent dat men niet alleen materieel toegang moet hebben tot de informatie door zich ter plaatse te begeven of door de communicatietechnologieën (telefoon, internet...) te gebruiken, maar dat de documenten ook **duidelijk, precies** en in **een eenvoudige en gemakkelijk te begrijpen taal** moeten opgesteld zijn.



Gereedschapskist nr. 21 : Wat verstaat men onder een « bestuursdocument » ?



Gereedschapskist nr. 23: Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering

18 - Waar liggen de grenzen bij het verspreiden van overheidsinformatie ?

TEKSTEN

- Artikels 22 en 32 van de Grondwet
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij wet van 11 december 1998 tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662
- Wet van 10 augustus 1998 houdende omzetting in Belgisch gerechtelijk recht van de Europese richtlijn van 11 maart 1996 betreffende de rechtsbescherming van databanken - Belgisch Staatsblad van 14 november 1998, p. 36913
- Richtlijn 95/46/EG betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - 24.10.95. P.B.E.G. L281/31 van 23.11.95

Al heeft de overheid een plicht tot doorzichtigheid, toch is ze niet verplicht toegang te verlenen tot alle inlichtingen waarover ze beschikt. De informatie kan immers onderworpen zijn aan een uitzonderingsregel, stuiten op de belangen van de gebruikers of onderworpen zijn aan intellectuele rechten. De beperkingen op de toegang en de verspreiding van overheidsinformatie kunnen in drie categorieën worden ondergebracht :

- De uitzonderingen op de informatieverspreiding
- De rechten van de gebruikers
- Het auteursrecht

1 - De uitzonderingen op de informatieverspreiding

In een aantal gevallen mag het bestuur nagenoeg ambtshalve de toegang tot een bestuurlijke inlichting weigeren. De wet bepaalt drie soorten uitzonderingen op het beginsel van openbaarheid, waarbij het bestuur niet verplicht is om de burger toegang te verlenen tot de informatie en de toegang tot een bestuurlijke inlichting mag weigeren.

- « volledig bindende » uitzonderingen
- « beperkt bindende » uitzonderingen
- « facultatieve » uitzonderingen

- « volledig bindende » uitzonderingen
Het bestuur mag er in geen geval van afwijken, tenzij de betrokken persoon toestemming geeft.
- « beperkt bindende » uitzonderingen
Die vallen onder de hogere belangen. Niettemin moet men het belang om toegang te geven tot de informatie afwegen tegen andere in de wet opgesomde belangen.
- « facultatieve » uitzonderingen
Enkel de federale overheden mogen deze uitzonderingen inroepen en een aanvraag tot toegang verwerpen voor één van de in de wet opgesomde redenen.

Voor een nadere omschrijving, zie: Gereedchapskist nr. 24: « Overheidsinformatie : uitzonderingen betreffende het toegangsrecht en de verspreiding »

2 - Rechten van de gebruikers

Het toegangsrecht van de gebruiker tot de bestuurlijke informatie en meer bepaald tot de gegevens die hem persoonlijk aangaan, geeft hem eveneens een aantal rechten. Die rechten gaan van de mogelijkheid om de fouten in zijn persoonlijke gegevens te verbeteren, over de bescherming van zijn persoonlijke gegevens, tot het verkrijgen van inlichtingen over de beslissingen die hem aangaan en ze te betwisten.

- Recht op verbetering
De gebruiker die fouten vaststelt in een document dat hem betreft mag het betrokken bestuur vragen « *onjuiste of onvolledige persoonsgegevens die op hem betrekking hebben* » te verbeteren.
Voor een beschrijving van de procedure, zie : Gereedchapskist nr. 23 : « Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering ».
- Recht op rechtsbescherming
Het optreden van de openbare diensten dient steeds in overeenstemming te zijn met de wet. De gebruiker heeft dus recht op :
 - tegensprekelijke procedures,
 - klachtenbehandeling,
 - snelheid van betaling,
 - mogelijkheid tot betwisting van beslissingen van het bestuur,
 - opschorting van uitvoering van administratieve beslissingen in afwachting van een uitspraak ten gronde.
- Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
De overheidsinformatie bestaat gedeeltelijk uit gegevens van persoonlijke aard, aangezien ze verwijst naar individuen of hun identificatie mogelijk maakt (bijvoorbeeld het rijksregister, het handelsregister, het kredietregister, enz.).

Derhalve is het nodig het toegangsrecht tot de informatie te verzoenen met het recht van het individu op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Het Groenboek herneemt een aantal principes ingevoerd door de Richtlijn betreffende bescherming van de persoonlijke levenssfeer :

- de verantwoordelijke openbare instellingen hebben de plicht om het overeengekomen evenwicht toe te passen tussen, enerzijds, de noodzaak om de toegang voor commerciële en andere doeleinden te waarborgen en, anderzijds, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De overdracht van gegevens is slechts toegestaan voor specifieke doeleinden,
- in het bijzondere geval van de statistische gegevens, versterkt het beginsel van het statistisch geheim de bescherming van de individuen ten opzichte van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het statistisch geheim verbiedt de toegang aan elke andere private gebruiker alsook de overdracht van vertrouwelijke gegevens aan andere bestuurlijke instellingen dan de statistische diensten.

De besturen mogen geen inlichtingen met betrekking tot de bezoekers van hun sites verzamelen zonder het doel daarvan kenbaar te maken. Ze mogen dit alleen doen als de verzamelde informatie nodig is voor de uitvoering van de Dienst waarvoor ze gecontacteerd zijn. Dit geldt ook voor de besturen die de opdracht hebben statistische overzichten te maken (zelfs indien ze voor hun taken vertrouwelijke inlichtingen mogen verzamelen). Elk ander gebruik is onderworpen aan de toestemming van de betrokkene of, anders gezegd, « *elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee betrokkene ... aanvaardt dat de persoonsgegevens betreffende betrokkene worden verwerkt.* » (Art.1 §8 van de wet van 1992).

3. Verspreiding van overheidsinformatie en auteursrecht

Het bestuur kan het auteursrecht om verscheidene redenen inroepen. Zo kan het bestuur een inkomen uit zijn productie wensen of de inhoudelijke integriteit van een document trachten te bewaren. Dit laatste is des te meer gerechtvaardigd daar het bestuur voor bepaalde inlichtingen aansprakelijk kan worden gesteld. Men moet twee situaties onderscheiden op het vlak van mogelijke intellectuele rechten op bestuursdocumenten, afhankelijk van het feit of het document of een deel ervan het resultaat is van een interne productie van het bestuur of tot stand kwam buiten het kader van het betrokken bestuur.

- Intellectuele rechten van het bestuur.
Het bestuur kan volgende intellectuele rechten voorstaan :
- auteursrecht : is in theorie verbonden aan de natuurlijke persoon maar kan worden overgedragen op de rechtspersoon. Die rechtspersoon is het bestuur zodra een arbeidsovereenkomst het bestuur en de auteur van het werk bindt en in een overdracht van het auteursrecht ten gunste van de overheid-werkgever voorziet. De bediende moet het werk tot stand brengen in het kader van zijn functie. Men moet eveneens nagaan of het algemeen ambtenarenstatuut geen dergelijke rechtsoverdracht inhoudt.

Het bestuur kan dus auteursrecht doen gelden op werken met een zekere «oorspronkelijkheid». Op die voorwaarde van oorspronkelijkheid kan het auteursrecht onder meer teksten, beelden, foto's, databanken (hier duidt de oorspronkelijkheid op de keuze of de schikking van de inhoud) en computerprogramma's beschermen

- recht *sui generis* op de administratieve databanken : de wet van 10 augustus 1998 voert in de Belgische wetgeving een bescherming van de al dan niet oorspronkelijke databanken in via een bescherming *sui generis* die 15 jaar duurt. Het volstaat dat de verwezenlijking van de databank een aanzienlijke investering heeft geveerd. In dat geval heeft de producent van de databank (dus degene die in haar totstandkoming heeft geïnvesteerd) het recht de extractie en het hergebruik van wezenlijke delen van de databank te verbieden. Zo heeft de Belgische rechtspraak bijvoorbeeld een volledige lijst van de verzorgingscentra voor bejaarden beschermd. In dat geval is het bestuur dat geïnvesteerd heeft (lonen van het personeel, technische middelen) in de aanmaak van de databank houder van de rechten.

- Intellectuele rechten van derden.

Als het bestuur een auteursrechtelijk beschermd werk in één van zijn bestuursdocumenten wenst op te nemen, moet het de auteur van dat werk daartoe toestemming vragen. Het moet eveneens de toestemming vragen om dat werk te verspreiden. Het bestuur moet in dat geval de bron vernoemen en vermelden dat het document auteursrechtelijk beschermd is.



Gereedschapskist nr. 23 : « Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering ».



Gereedschapskist nr. 24: « Bestuurlijke informatie : uitzonderingen betreffende het toegangsrecht en de verspreiding »

C – Wat wordt het nieuwe verspreidingsbeleid ?

Dankzij de analyse van wat binnen en buiten het bestuur bestaat, is het mogelijk een inventaris op te maken die, indien hij goed opgesteld is, de besluitvorming vergemakkelijkt. De besluitvorming betreft :

19. Verspreide gegevens
20. Ontwikkelde diensten
21. Doelpubliek
22. Termijnen waarin het bestuur de informatie die het bezit, moet meedelen
23. Communicatiemiddelen die het bestuur gebruikt om de informatie door te spelen
24. Specifieke vragen die rijzen bij de keuze van netwerk- en/of CD-ROM-technologie
25. Rolverdeling tussen de overheid en de privé-sector voor de informatieverbreiding
26. Tarievenbeleid
27. Concurrentie overheidssector – privé-sector
28. Promotie die wordt georganiseerd om het publiek op de hoogte te houden van de mogelijkheid van toegang tot informatie.

19. Verspreide gegevens

Doelstellingen

- Op grond van een voorafgaande inventarisering van wat bestaat (Systeemkaart 11. Over welke gegevens beschikken wij ?) en de verwachtingen van de geïdentificeerde gebruikers, de gegevens selecteren die bij voorrang zullen worden verspreid (Systeemkaart 14. Aan welke vraag moeten wij tegemoet komen ?).
- De diepgang van de verspreide informatie evalueren en zich afvragen in hoeverre men de te verspreiden informatie moet verfijnen :
 - Moet het bestuur in het kader van de actieve openbaarheid eveneens gegevens verspreiden zoals ze uit de inzameling komen, wat wij « basisgegevens » noemen, of moet de meegedeelde informatie eerst minimaal worden verwerkt ?
 - Hoe ver mag het aangesproken bestuur gaan in het kader van de actieve openbaarheid ? Welke informatie mag het meedelen ? Waar ligt de grens van het doorzichtigheidsbeginsel dat wil dat de consument toegang krijgt tot alle overheidsinformatie ?
- Nieuw aan te bieden producten of diensten identificeren.

Er kunnen inderdaad gegevens bestaan die niet worden geëxploiteerd omdat het bestuur het nut ervan niet inziet. Nochtans kunnen deze gegevens nuttig zijn voor een klein deel van het publiek, dat niet weet dat de overheid over die gegevens beschikt en ze elders gaat zoeken. Het bestuur moet de verhouding « nut voor het publiek/nodige investeringen om die informatie ter beschikking te stellen van het publiek » evalueren. De identificatie van nieuwe producten of diensten moet gebeuren op grond van :

 - bestaande maar niet geëxploiteerde of niet ter beschikking van het publiek gestelde gegevens,
 - door het publiek geformuleerde en onbeantwoorde verwachtingen,
 - voorbeelden uit de ervaring van andere besturen met een relatief gelijkaardige taak,
 - een evaluatie van de behoeften van het publiek, het werkelijke nut van de informatie en de nodige investering om de informatie ter beschikking te stellen van het publiek,
 - het marktaanbod.

Raad

- Steun op de inventarisering van de bestaande gegevens en de indeling tussen gegevens die zonder voorbehoud kunnen worden verspreid en gegevens die aan een verspreidingsverbod onderworpen zijn.



Gereedschapskist Nr. 22 : Drie soorten overheidsinformatie



Gereedschapskist Nr. 17 : Voorbeeld en gebruik van segmentatie



Gereedschapskist Nr. 18 : Dagelijks overzicht van de aanvragen



Gereedschapskist Nr. 19 : Enquêteformulier

20. Ontwikkelde diensten

Doelstellingen

- Buiten het verstrekken van gegevens, van min of meer verwerkte informatie, is het mogelijk een reeks diensten te ontwikkelen die we als « met toegevoegde waarde » zullen bestempelen. Die diensten reiken verder dan de gewone opdracht van het bestuur en strekken ertoe te beantwoorden aan de specifieke behoeften van bepaalde categorieën gebruikers van het bestuur.

Raad

- Let erop dat de overheid niet in concurrentie treedt met de privé-sector die dezelfde dienst zou kunnen verstrekken. Ontwikkel eerder diensten waarvoor in de privé-sector een leemte bestaat.
- Schat de verhouding kosten-baten (materieel, niet-materieel) van de ontwikkeling van zulke dienst goed in.
- Denk eraan dat de ontwikkeling van een dienst een follow-upinfrastructuur vergt.
- Zoek inspiratie in wat anderen doen en pas de elders (privé-sector en andere besturen) ontwikkelde producten en diensten aan.



Gereedschapskist Nr. 11 : Product ? Dienst ? Welk verschil?



Gereedschapskist Nr. 13 : Verschillende soorten online diensten.



Gereedschapskist Nr. 14 : Methodologie voor de analyse van gelijkaardige producten en diensten aangeboden door andere openbare en private instellingen.



Gereedschapskist Nr. 15 : Model voor de analyse van websites met het oog op de verspreiding van overheidsinformatie.

21. Doelpubliek

Doelstelling

- De verschillende prioritaire, doch niet exclusieve, doelgroepen uit het publiek identificeren en onderscheiden van de andere publieksgroepen die minder beroep doen op de diensten van het bestuur dat betrokken is bij het nieuw beleid van informatieverbreiding.

Raad

- Identificeer de « gewone » gebruikers van het betrokken bestuur op basis van de voorafgaande analyse van wat bestaat en van de soorten publiek die een beroep doen op de diensten ervan.
- Selecteer prioritaire acties bestemd voor bepaalde doelgroepen. Dit kan overkomen als strijdig met het principe van gelijkheid tussen de gebruikers van overheidsdiensten. Het is echter moeilijk om op alle fronten tegelijk actie te voeren zonder een bepaalde categorie van gebruikers uit te sluiten. Daarom dient de overheid prioritaire actiegebieden te kiezen op grond van eigen criteria die ze zorgvuldig bepaalt. Die criteria kunnen verband houden met het feit dat het bestuur de kwaliteit van de dienstverlening voor een belangrijke publieksgroep wenst te verbeteren of de gamma aangeboden diensten wil aanvullen om de nog onvoldane vraag van een gegeven publieksgroep te beantwoorden.
- Identificeer nieuwe, mogelijke doelgroepen waarvoor het bestuur zijn inspanningen tot communicatie zal vergroten. De inventarisering van de beschikbare gegevens kan niet-geëxploiteerde gegevens of nieuwe vormen van gegevensverwerking in het licht stellen die aan de behoeften van een nieuw publiek kunnen beantwoorden.
- Identificeer bijzondere soorten publiek die een specifieke inspanning vergen (gehandicapten, blinden voor wie men aan documenten in brailleschrift kan denken...).



Gereedschapskist Nr. 16 : Segmentatie van het publiek



Gereedschapskist Nr. 17 : Voorbeeld en gebruik van segmentatie



Gereedschapskist Nr. 18 : Dagelijks overzicht van de aanvragen



Gereedschapskist Nr. 19 : Enquêteformulier



Gereedschapskist Nr. 20 : Verwachtingen van de
publieksgroep(en)
identificeren

22. Termijnen waarbinnen de overheid de inlichtingen waarover ze beschikt, moet doorgeven

Behalve in de gevallen waarin de reglementering precieze vervaldata oplegt voor publicaties, wordt de kwestie van de termijnen voor informatieverbreiding vaak verwaarloosd of min of meer formeel behandeld. Het is nochtans onontbeerlijk dat elk bestuur dat zijn relatie met de consumenten wil verbeteren, deze kwestie aansnijdt. Bij gebrek aan wettelijke of reglementaire bepalingen stelt dit zijn eigen regels op.

Doelstellingen

- Voor informatie die niet onderworpen is aan een wettelijke verspreidingstermijn, gemeenschappelijke regels inzake antwoord op verzoeken van het publiek vaststellen voor alle ambtenaren van de overheid.
- Dergelijke regels eveneens vaststellen voor informatie die spontaan wordt verspreid door de overheid (actieve openbaarheid). Een bestuur kan bijvoorbeeld beslissen bepaalde gebruikers een voorkeursbehandeling te geven. Die gebruikers zullen om één of andere reden als eersten over informatie kunnen beschikken, die pas geruime tijd nadien (een maand of twee maanden later...) openbaar wordt.
- Er eveneens voor zorgen dat de gebruiker die een antwoord op zijn vraag verwacht, kan inschatten of de antwoordtermijn normaal of integendeel overdreven is.

Raad

- Maak een onderscheid tussen eenvoudige en complexe vragen die opzoekingen vergen en bepaal voor elke soort vragen een maximum antwoordtermijn.

Bijvoorbeeld : een parastatale instelling heeft de volgende regels opgesteld :

- *Eenvoudige vragen moeten een antwoord krijgen binnen een maximumtermijn van een week,*
 - *Voor complexere vragen is de termijn één maand : een brief wordt naar de gebruiker gestuurd met een antwoord of met uitleg over de reden waarom het bestuur geen antwoord kan verstrekken.*
- Stuur systematisch een ontvangstbericht naar de afzender voor complexe vragen die een bepaalde antwoordtermijn kunnen vergen. Dit ontvangstbericht vermeldt de ontvangst van zijn brief en de uiterste antwoordtermijn.

- Organiseer voor de ambtenaren een sensibilisatie- en informatiecampagne over de kwestie van de na te leven termijnen.
- Let erop de minimumduur van de verzending met de post in de aangekondigde antwoordtermijn in te calculeren. Er kan immers een zekere tijd verlopen tussen het ogenblik waarop een ambtenaar een brief afhandelt en het ogenblik waarop die brief in het postverkeer terechtkomt.
- Informeer de gebruikers langs alle mogelijke wegen over de vastgelegde antwoordtermijnen. De brochures, de brieven, het web ... moeten zowel de wettelijke antwoordtermijn als de door de administratie vastgestelde termijnen vermelden.



Gereedschapskist Nr. 23 : Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering

23. Communicatiemiddelen die het bestuur aanwendt om deze inlichtingen over te brengen

Doelstellingen

- De dragers bepalen waarmee het bestuur de informatie naar de verschillende categorieën van het doelpubliek kan overbrengen, zowel voor informatie die wordt aangevraagd als voor informatie die systematisch door het bestuur wordt verstuurd.
- Beschikken over een ruim en gediversifieerd gamma van communicatiemiddelen die als drager voor de overheidsinformatie kunnen dienen, opdat alle burgers toegang zouden hebben tot de overheidsinformatie, krachtens het principe van gelijkheid tussen de gebruikers van overheidsdiensten.
Men mag er zich niet toe beperken voorrang te geven aan nieuwe technologieën of aan een bijzonder medium om informatie te verspreiden ten koste van andere communicatiemiddelen, daar de gebruikers van overheidsdiensten in verschillende situaties verkeren en uiteenlopende verwachtingen hebben.
- De overheidsdiensten aan de technologische vooruitgang en de ontwikkeling van de behoeften aanpassen, krachtens het beginsel van veranderlijkheid (ook mutabiliteit genoemd). Dit beginsel (één van de drie wetten van de overheidsdienst) is opgenomen in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten en geeft « *de openbare diensten de mogelijkheid om de regels inzake de organisatie en de werking van de openbare diensten, evenals de voorwaarden van de dienstverlening aan het publiek te allen tijde te wijzigen, zodat de openbare diensten snel kunnen worden aangepast aan de vooruitgang en de evolutie van de behoeften waaraan moet worden voldaan* ». Voor meer details, zie Systeemkaart 17. Wat zijn de juridische verplichtingen in verband met de verspreiding van bestuurlijke informatie ?

Raad

- Maak voor elke geïdentificeerde publieksgroep een tabel met dubbele ingang die het volgende opneemt :
 - enerzijds de verschillende dragers die kunnen worden gebruikt (papier, diskette, video ...)
 - anderzijds de verschillende categorieën gegevens die men wil verspreiden onder de geïdentificeerde publieksgroep.
- Tracht over een zo groot mogelijke waaier aan informatiedragers te beschikken om aan de verwachtingen van het publiek en de behoeften van de verschillende geïdentificeerde soorten publiek te voldoen.
- **BEHOUD vooral HET PAPIER** (schaf de papieren documentatie niet af onder voorwendsel dat de informatie elektronisch beschikbaar is).

- Verwijs op elke drager systematisch naar andere communicatiemiddelen die de gebruiker van het bestuur kan aanwenden om ermee contact op te nemen of informatie te verkrijgen. Deze vermelding wordt vaak vergeten.

Voorbeeld : Indien het bestuur over een brochure beschikt, moet het daarin melding maken van de verschillende mogelijkheden om de informatie uit de brochure te verkrijgen (diskette, CD-ROM., website, e-mail adres, ...). Omgekeerd, als het bestuur informatie op een website plaatst, moet die het bestaan vermelden van een brochure en de manier waarop men die kan verkrijgen, of ook het bestaan van een CD-ROM vermelden (als dit het geval is).



Gereedschapskist Nr. 10 : Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie

24. Specifieke vragen die rijzen als men opteert voor netwerk- en/of CD-ROM-technologie

Indien men opteert voor « netwerk »-technologie of voor het gebruik van een elektronische drager, zoals CD-ROM of DVD om overheidsinformatie te verspreiden, moet men zich eerst een aantal vragen stellen :

1. Welke prioritaire domeinen ontwikkelen ?

Elektronische briefwisseling en/of verschaffen van informatie online ? (zie Gereedschapskist Nr. 13 – De verschillende soorten online diensten). De keuze van een manier om informatie aan de consument mee te delen is niet onschuldig. Die keuze is ook niet exclusief, maar de overheid kan beslissen alsnog één of andere technologie te bevorderen.

- Weerslag van de keuze van elektronische briefwisseling.
De keuze van elektronische briefwisseling plaatst de overheid in een strategie van **passieve openbaarheid**, daar de overheid tegemoet komt aan de verzoeken van het publiek. Andere keuzen staan daarmee in verband :
- Wie zal de vragen van het publiek beantwoorden?
 - Richt men een **enig loket** op waar alle vragen en antwoorden bij één of meerdere ambtenaren gecentraliseerd zijn, of ...
 - Moet **elke ambtenaar** de vragen van het publiek beantwoorden; in dat geval moet iedereen leren de elektronische post in zijn werk op te nemen en vooral die te beheren (de slecht beheerde elektronische post kan een aanzienlijk productiviteitsverlies meebrengen) ?
- Binnen welke termijnen moet het bestuur een mail beantwoorden ?
- **Dienstverlening online**

Dienstverlening online, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid een fiscale of BTW-aangifte online te doen, of officiële documenten te verkrijgen (op termijn, wanneer de elektronische handtekening zal erkend zijn), positioneert het bestuur eveneens in een strategie van passieve informatieverbreiding, waarbij aan de burger een bijkomende dienst wordt verleend. In dit geval moet het bestuur nadenken over :
 - de keuze van de online te plaatsen informatie,
 - de te installeren infrastructuur om voor de dienstverlening en in het bijzonder de betalingen te zorgen.
- Informatie op een website ter beschikking stellen van de gebruikers.
Door de informatie op een website ter beschikking van de gebruikers te stellen, positioneert de overheid zich in een strategie van actieve informatieverbreiding en loopt zij vooruit op de behoeften van de gebruiker. Dit beleid biedt het voordeel dat de ambtenaren minder worden aangesproken om informatie te verstrekken en aldus meer tijd kunnen besteden aan het beheer van hun dossiers.

Maar dit doet de vraag rijzen naar de :

- keuze van de online te plaatsen informatie,
- kosten van de informatie online,
- in te stellen infrastructuur om de informatie bij te werken, om de betalingen te ontvangen, ...

2. Welke beveiliging ?

Het gebruik van de informatietechnologieën en met name het gebruik van het net roept de vraag naar de beveiliging op :

- Interne beveiliging bij de overheidsdiensten
 - Scheiding van intranet en internet.
 - Bepaling van het toegangsrecht van de ambtenaren, dit wil zeggen wie krijgt een onlineadres, wie krijgt toegang tot het web, ...
- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer
 - De overheid moet zich bij haar project bezinnen over de maatregelen die ze moet treffen om de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer na te leven :
 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers. Welke ethiek wil de overheid toepassen om de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers te eerbiedigen ? Deze vraag wordt nijpend, daar de nieuwe technologieën de invoer van informatie over de gebruiker vergemakkelijken zonder dat die dat beseft.
 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de ambtenaren : de overheid moet een balans maken van de behoefte aan doorzichtigheid (is het nodig de naam en de personalia van ambtenaren online op te geven ?) en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar ambtenaren.

3. Welke voorwaarden zijn vereist om zich aan te sluiten ?

Hierover kan men inlichtingen inwinnen bij de dienst belast met het informaticabeheer van het departement. De vragen hebben zowel betrekking op de technologische keuzes als op de regels voor het beheer van informatie op het net of voor aansluiting op het net (website van het departement).



Gereedschapskist Nr. 9 : Basisbeginselen voor een deontologische code.



Gereedschapskist Nr. 22 : Drie soorten overheidsinformatie.

25. Taakverdeling tussen overheid en private sector met betrekking tot de informatieverbreiding

DE TEKSTEN

- Koninklijk besluit van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken - Belgisch Staatsblad van 26 januari 1996, p. 1523.

Volgens welke beginselen moet men de informatieverbreiding verdelen tussen de private en de openbare sector ?

De taken van informatieverbreiding moeten als volgt worden verdeeld tussen de administratie en de private sector :

Beginsel 1 : De besturen of openbare diensten die niet-vertrouwelijke inlichtingen bezitten die van belang zijn voor het publiek of een gedeelte ervan en voor de ondernemingen in het bijzonder, moeten deze inlichtingen verspreiden via alle media waarover ze kunnen beschikken.

Beginsel 2 : Het feit dat het bestuur een inlichting van algemeen belang bezit, verleent het op zichzelf geen recht om die rechtstreeks commercieel uit te baten. Het op de markt brengen van openbare gegevens is inderdaad niet de belangrijkste opdracht van een openbare instelling.

Beginsel 3 : Indien de verspreiding van de bewaarde gegevens een economische waarde vertegenwoordigt en aan geen enkele geheimhouding onderworpen is, mag het bestuur zelf instaan voor de verspreiding ervan. Het kan de verspreiding ook toevertrouwen aan één of meer private ondernemers (bijvoorbeeld uitgeverij), die beter geplaatst zijn dan het bestuur om de gegevens op de markt te brengen, of aan openbare instellingen met een informatieopdracht (Belgisch Staatsblad, Federale Voorlichtingsdienst, NIS, ...).

Beginsel 4 : Indien het bestuur de verspreiding van de inlichtingen van algemeen belang niet zelf kan beheren en die taak wenst toe te vertrouwen aan een private instelling, moet het ervoor zorgen dat :

- (1) de keuze van de private instelling in overeenstemming is met de wetten op de overheidsopdrachten in termen van oproepen tot mededinging en transparantie van de keuzecriteria ;
- (2) de toekenning van de concessie de naleving van de wetten op de openbare dienst oplegt, namelijk : de verplichting om, in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel aan alle belangstellende personen en ondernemingen, de inlichtingen van algemeen belang, naargelang het geval, voor een redelijke prijs of zelfs gratis te verspreiden. Bovendien moet de

- verplichting worden opgelegd de dienst aan de nieuwe noden en de nieuwe technologieën aan te passen ;
- (3) de concessie de begunstigde geen enkel monopolie toekent op enige dienst met toegevoegde waarde met betrekking tot de informatiedienst die van openbaar belang is.

De selectieprocedure van de kandidaten moet in overeenstemming met de wet op de overheidsopdrachten gebeuren.

Een exclusieve concessie van openbare dienst veronderstelt echter geen alleenrecht van gegevensverspreiding ten voordele van de concessiehouder. Ze legt de besturen enkel de verplichting op om hun gegevens via de vergunde onderneming en enkel via haar te verspreiden. Dit wil zeggen dat andere private ondernemingen ook de overheidsinformatie mogen verspreiden die ze via de vergunde onderneming verkrijgen in plaats van via het bestuur.



Gereedschapskist nr. 29 : Concessie van openbare diensten :
plichten van de private
onderneming

26. Prijsbeleid

TEKSTEN

- Artikel 3 van de wet betreffende de openbaarheid van bestuur van 11 april 1994, Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662.
- Koninklijk besluit van 30 augustus 1996 tot vaststelling van het bedrag van de vergoeding verschuldigd voor het ontvangen van een afschrift van een bestuursdocument, Belgisch Staatsblad van 20 september 1996, p. 24504
- Jurisprudence « Commune de Trois-Ponts », Tribunal de Verviers, 15 november 1993, Revue Amén.-Env. 1993, p. 267.
- Artikel 90 § 2 van het Verdrag van Rome.
- Groenboek over overheidsinformatie in de informatiemaatschappij, EG, IP/99/32, 20 januari 1999.

De nieuwe technologieën vereenvoudigen de toegang tot de bestuursdocumenten maar stellen de problematiek van de tarifiering van de informatie tegelijk scherper. Op het ogenblik dat deze tekst tot stand komt, bestaat er in België, in tegenstelling tot Frankrijk en Engeland, geen reglementaire tekst met betrekking tot de commercialisering van informatie uit de openbare sector. Over dit onderwerp bestaan twee tegengestelde stellingen : volgens de ene vertoont overheidsinformatie de kenmerken van een openbare dienst, volgens de andere vertegenwoordigt bestuursinformatie een economische waarde en moet het bestuur derhalve op de achtergrond blijven ten voordele van de private ondernemingen. Het Groenboek van de Europese Commissie herneemt de twee stellingen en onderscheidt twee doelstellingen bij de invoering van een verspreidingsbeleid voor overheidsinformatie :

- een eerste doelstelling bestaat uit het verlenen van toegang aan de burgers en de ondernemingen;
- een tweede doelstelling bestaat uit het toestaan van de commerciële uitbating van de openbare gegevens door de privé-sector.

Bij gebrek aan een tekst moet het bestuur dus een standpunt innemen, rekening houdend met het beleid van het departement. Als er geen beleid bepaald is, moet het bestuur zich baseren op het beleid dat voorlopig vastgelegd is in het Groenboek van de Europese Commissie. De volgende punten worden onderzocht :

- Standpunt van het Groenboek met betrekking tot tarifiering
 - Basisbeginselen voor een tarifiering van de overheidsinformatie
- Standpunt van het Groenboek
 - Betreffende de toegang tot openbare gegevens.
De overheidsinformatie komt tot stand op kosten van de belastingbetaler en mag hem dus niet opnieuw worden aangerekend. Wanneer slechts een beperkt publiek toegang wenst tot bepaalde inlichtingen, moet de rest van de bevolking dit echter niet subsidiëren. In dat geval moet voor de informatie worden betaald maar de aangerekende prijzen mogen geen beletsel vormen.

- Betreffende het beheer van overheidsgegevens.
De openbare sector moet erkenning krijgen en beloond worden voor zijn inspanningen om de informatie beter toegankelijk te maken voor de private sector met de bedoeling ze te commercialiseren. Indien de privé-sector echter competitieve producten moet ontwikkelen op basis van de overheidsinformatie, moet die toegang krijgen tot de basisgegevens tegen een **redelijke prijs**.
- De basisbeginselen voor een tarifiering van de overheidsinformatie.
Op basis van het Groenboek en in afwachting dat de wetgever een standpunt inneemt, kan men de volgende basisbeginselen formuleren :
- Het beginsel : kosteloosheid van de « essentiële » gegevens.
Zich inspirerend op een Frans standpunt, kan men het beginsel aannemen dat de gegevens die « **essentieel** » zijn voor de **uitoefening van de democratische rechten van de burgers gratis zijn**.
- Wat de andere gegevens betreft : tegen kostprijs of een redelijke prijs?
- Het prijsniveau van de andere gegevens mag geen beletsel vormen voor de algemene toegang tot de informatie.
De kosten om toegang te krijgen tot de overheidsinformatie mogen niet hoger liggen dan de **kostprijs**. Dit begrip omvat het geheel van de onkosten die de kosten van de gegevensverzameling overschrijden en die veroorzaakt zijn door de noodzakelijke **aanvullende arbeid** om de informatie ter beschikking te stellen :
 - personeelskosten,
 - materiaalkosten,
 - investeringen, enz.
 In de kostprijs zijn de kosten voor het verzamelen van de gegevens niet inbegrepen, aangezien die reeds met belastinggeld gefinancierd zijn.

Daarentegen kan een te hoge kostprijs de aanvragen ontmoedigen en het begrip openbare dienst zinledig maken, inzonderheid wat betreft het beginsel van gelijkheid van de burgers tegenover de openbare dienst. Het bestuur moet daarom het begrip **redelijke prijs** hanteren. Een mogelijke aanvulling op voornoemd begrip is het begrip **betalbare prijs** dat wordt gebruikt in een EG-richtlijn over telecommunicatie.

Het onderliggende beginsel is dat de prijs geen enkele groep van burgers mag afschrikken. Het begrip betaalbare prijs beantwoordt aan de idee van een universele openbare informatiedienst waarbij de inlichtingen die van belang zijn voor de gehele bevolking, verplicht moeten worden verspreid tegen een betaalbare prijs.

Volgens de rechtspraak moet de prijs van een document dezelfde zijn voor de persoon die een document aanvraagt als voor degene die zelf ter plaatse de opzoeken doet.

Het koninklijk besluit van 30 augustus 1996 tot vaststelling van de vergoeding verschuldigd voor het ontvangen **van een afschrift van een bestuursdocument** verduidelijkt de regels die in dat verband van toepassing zijn. Zie : Gereedschapskist nr. 25 : « Prijs van een papieren kopie van een bestuursdocument ».



Gereedschapskist nr. 25 : Prijs van een papieren kopie van een bestuursdocument.



Gereedschapskist nr. 26 : Prijsbepaling voor bestuurlijke informatie: al dan niet in concurrentie met de private sector?



Gereedschapskist nr. 27 : Tarifiering volgens het gebruik van de informatie : het Amerikaanse voorbeeld.



Gereedschapskist nr. 28 : Tarifiering volgens de aard en het gebruik van de gegevens : het Franse voorbeeld.

27. Concurrentie tussen openbare en private sector

TEKSTEN

- Artikel 90 § 2 van het Verdrag van Rome.
- Groenboek over overheidsinformatie in de informatiemaatschappij, E.G., IP/99/32, 20 januari 1999.

De positionering van de openbare dienst op de markt, waar de private sector ook aanwezig kan zijn, kan leiden tot concurrentie tussen de openbare en de private sector. Soms moet de overheidssector de tekortkomingen van de privé-sector opvangen. Om erkenning te krijgen, moet het bestuur in ieder geval binnen het kader van zijn opdracht als openbare dienst handelen. Verder moet het bestuur op gelijke voet met de privé-sector werken, wat zal leiden tot de invoering van procedures die zijn onkosten en winsten transparant maken. Het bestuur mag ook geen winst halen uit zijn alleenrechten of, breder gezien, uit de voordelen die zijn gelijktijdige opdracht van openbare dienst met zich meebrengen. In die veronderstelling moet het bestuur de oprichting van gescheiden eenheden bevorderen.



Gereedschapskist nr. 26 : Prijsbepaling voor bestuurlijke informatie: al dan niet in concurrentie met de private sector ?

28. Organisatie van de promotie om het publiek in te lichten over de mogelijke toegang tot informatie

Het beschikbaar stellen van informatie aan het publiek en het produceren van dragers om deze informatie naar het publiek te brengen zijn niet de enige doelstellingen. Het publiek moet immers ook op de hoogte zijn van het bestaan van de informatie, weten dat het over sommige inlichtingen kan beschikken en weten hoe het toegang kan krijgen tot die inlichtingen.

Doelstellingen

- Het publiek inlichten over de toegangsmogelijkheden tot bepaalde gegevens.
- Het publiek inlichten over de wijzen van toegang tot de informatie :
 - rechten en plichten als gebruiker van het bestuur
 - drager (internet en URL, CD-ROM en vindplaats, vocale server, call center en telefoonnummer...);
 - openingsuren van het bestuur (indien het een inlichting betreft die men aan het loket moet vragen of die telefonisch wordt meegedeeld), ...

Raad

- Pas het communicatiebeleid aan de doelgroep aan. Men gebruikt andere communicatiekanalen om studenten op de hoogte te houden (informatie van leerkrachten, verzending van brochures naar de documentatiecentra van de scholen, ...) dan om ondernemingen in te lichten (persoonlijke briefwisseling, vakbladen, beroepsverenigingen, ...).
- **BELANGRIJK** (want te vaak vergeten) : verwijs systematisch op alle dragers naar de andere communicatiemiddelen die de gebruiker van het bestuur kan aanwenden om contact op te nemen of om informatie te vinden.

Voorbeeld : Indien het bestuur over een brochure beschikt, moet het daarin melding maken van de verschillende mogelijkheden om de informatie uit de brochure te verkrijgen (diskette, CD-ROM, website, e-mail adres, ...). Omgekeerd, als het bestuur informatie op een website plaatst, moet die het bestaan vermelden van een brochure en de manier waarop men die kan verkrijgen, of nog het bestaan van een CD-ROM (als dit het geval is).

DEEL 3

Gereedschapskisten

- Hulpmiddelen voor een strategisch beleid
- Hulpmiddelen voor communicatie
- Juridische hulpmiddelen

A - Hulpmiddelen voor een strategisch beleid

1. Welke perso(o)n(en) aanduiden om over dit project na te denken?
2. Het stuurcomité : rol en opdrachten
3. De projectgroep
4. Planning van de taken
5. Bevoegdheidsverdeling tussen de structuren die de informatieverbreiding omringen
6. Evaluatieregels voor het huidige verspreidingsbeleid
7. Evaluatie van de mate waarin men de bestaande technologieën beheerst
8. Interne bewustmakingscampagne
9. Basisbeginselen voor een deontologische code



Gereedschapskist nr. 1

[Welke perso\(n\)en aanduiden om over dit project na te denken ?](#)

De keuze van de persoon of personen die moeten nadenken over de totstandbrenging van een verspreidingsbeleid is cruciaal. De ideale persoon is de **Informatieambtenaar**.

- Hij heeft volgende opdrachten :
 - de nodige inlichtingen verzamelen, zowel binnen als buiten het bestuur,
 - de structuren identificeren die nodig zijn voor de totstandbrenging van het vastgelegde beleid,
 - bemiddelen tussen de diensten en het algemeen bestuur,
 - de totstandbrenging van het vastgelegde beleid coördineren,
 - de vergaderingen van het overlegcomité of van het stuurcomité organiseren in samenspraak met de projectgroep.

- Om zijn opdrachten zo goed mogelijk te vervullen, moet deze persoon die hoofdzakelijk een bemiddelingsrol speelt, volgende kwaliteiten in zich verenigen :
 - een erkend leider zijn en aanvaard worden door zijn gelijken,
 - een kritische geest bezitten en een algemeen overzicht hebben,
 - een visie hebben,
 - diplomatisch zijn,
 - goede introducties hebben, zowel bij de algemene directie als bij de syndicaten,
 - een goed organisator zijn.



Gereedschapskist nr. 2

Stuurcomité : rol en opdrachten

Doelstellingen

Het stuurcomité is een beslissingsorgaan dat de mogelijkheden en de grote beleidslijnen moet bepalen. Het komt erop aan een plaats voor overleg op te richten die samengesteld is uit de **beslissingsorganen**, de **projectleider** en vertegenwoordigers van de verschillende besturen betrokken bij de informatieverspreiding. Naast deze **vertegenwoordigers van het bestuur**, moet men er ook vertegenwoordigers van de **eindgebruikers** (ambtenaren en klanten van het bestuur) en **externe experts** (universiteiten, consultants, ...) bij betrekken. Een dergelijke samenstelling moet ertoe leiden dat men beter kan beantwoorden aan de verwachtingen en noden van de gebruikers van het bestuur dat betrokken is bij de veranderingen. Die gebruikers kunnen zowel de andere besturen als het publiek (burgers, ondernemingen, ...) zijn.

Het stuurcomité heeft volgende opdrachten :

- toezien op de goede ontwikkeling van het project en het, zo nodig, bijsturen,
- aanduiden welke inlichtingen uit de informatie die aan geen verspreidingsplicht noch aan een verspreidingsverbod onderworpen is, moeten worden verspreid,
- het doelpubliek bepalen,
- de informatiedragers selecteren,
- nadenken over de organisatorische maatregelen die nodig zijn voor de invoering van het verspreidingsbeleid,
- de voorgelegde voorstellen en de uitgevoerde werken ondersteunen,
- de voor de invoering van het project benodigde financiële, menselijke en materiële middelen vastleggen en toewijzen,
- de evaluatiecriteria voor de invoering van het verspreidingsbeleid definiëren,
- beslissen over de toegang van een gebruiker tot persoonsgegevens, na advies van de informatieambtenaar,
- en, wat de deelnemende ambtenaren betreft, bij hun gelijken de weerslag van de getroffen beslissingen nagaan en, omgekeerd, het overlegcomité inlichten over de reacties naar aanleiding van de voorgenomen veranderingen.



Gereedschapskist nr. 3

Projectgroep : rol en opdrachten

- De coördinator
 - volgt het project vanaf de scheppingsfase tot de onderhoudsfase,
 - coördineert de projectgroep en benoemt de verschillende deelnemers,
 - zorgt voor de goede werking van het project en gaat de risico's en de mogelijke conflicten na,
 - zorgt voor de opvolging van het project en kijkt toe op de naleving van de doelstellingen en vooropgestelde onkosten.

- De projectgroep is de spil van het project. Hij treedt zowel aan het begin als aan het einde van het project op.

Aan het begin

- definieert hij de behoeften en de verwachtingen van de klanten, ambtenaren of gebruikers van het bestuur,
- stimuleert hij de werkgroepen, die het betrokken bestuur en de projectgroep verenigen, om de voorstellen te bekrachtigen die het stuurcomité geformuleerd heeft aan de hand van de omschrijving van de verwachtingen en behoeften van het bestuur,
- coördineert hij de acties van de verschillende besturen en bemiddelt hij tussen het algemeen bestuur en het bestuur dat bij het project betrokken is,
- bereidt hij, in samenwerking met de informatieambtenaar, de vergaderingen van het stuurcomité voor.

Aan het einde

- voert hij de oplossingen van het stuurcomité op technisch en organisatorisch vlak uit.

Raad

- stel de beleidsgroep samen uit mensen die gemotiveerd zijn door het project en ontvankelijk zijn voor de nieuwe technologieën.



Gereedschapskist nr. 4

Planning van de taken : enkele basisgegevens

BRON : MARMUSE C., « Les aides à la décision », Collection « Connaître et pratiquer la gestion », Fernand Nathan, Parijs, 1983.

- Het beginsel van de planningmethode
Dit berust op een grafische voorstelling van de taken en op het onderstrepen van de zogenaamde « kritieke » taken. Dit zijn taken die geen achterstand mogen oplopen als men het project snel wil verwezenlijken.
Men moet de taken zorgvuldig ontleden. Voor elke taak moet men de voorziene tijdsduur en de samenhang met de taken die er logischerwijze aan voorafgaan (de antecedenten), beschrijven.
Voor de niet-kritieke taken kan men speelruimtes berekenen, wat een zekere soepelheid bij de uitvoering biedt.
Dit werk moet uitgevoerd worden door iemand die volledig vertrouwd is met het project.

Voorbeeld : indien men de bedoeling heeft een website te ontwerpen, kan één van de taken als volgt worden beschreven :

Taak : ontwerp van een prototype

Duur : 10 dagen

Antecedenten :

- *toestemming van de directie om een website te creëren*
- *selectie van de inlichtingen die op de site moeten worden geplaatst*
- *indeling van de inlichtingen op de site (boomstructuur)*
- *lay-out van de site door een graficus*

- Definities
- Vroegste aanvangs- en einddatum

Vroegste aanvangsdatum van een taak : datum waarop men een taak « ten vroegste » kan aanvangen, rekening houdend met het « vroegst mogelijke » einde van de voorafgaande taken

Vroegste einddatum van een taak : « vroegste » aanvangsdatum + duur van de taak
- Laatste aanvangs- en einddatum

Laatste einddatum van een taak : wordt berekend vanaf de laatste taak op de grafiek. Het is de datum waarop een taak « ten laatste » mag worden beëindigd, rekening houdend met het « laatst mogelijke » begin van de volgende taak.

Laatste aanvangsdatum van een taak : « laatste » einddatum - duur van de taak.
- Speelruimte bij de uitvoering van de taken

Totale speelruimte : is de tijdsduur die een taak in beslag mag nemen zonder de totale duur van het project te wijzigen.
(Totale speelruimte = laatst mogelijke begindatum - vroegst mogelijke begindatum)
Alleen de projectverantwoordelijke mag de totale speelruimte kennen.

Vrije speelruimte : is de tijdsduur die een taak in beslag mag nemen als ze op het laatst mogelijke ogenblik wordt aangevat, zonder de volgende taken te hinderen als ze worden aangevat op hun vroegste begindatum.
(Vrije speelruimte = vroegste aanvangsdatum van de volgende taak - laatste einddatum van de taak)
De uitvoerende ambtenaren mogen de vrije speelruimte kennen.

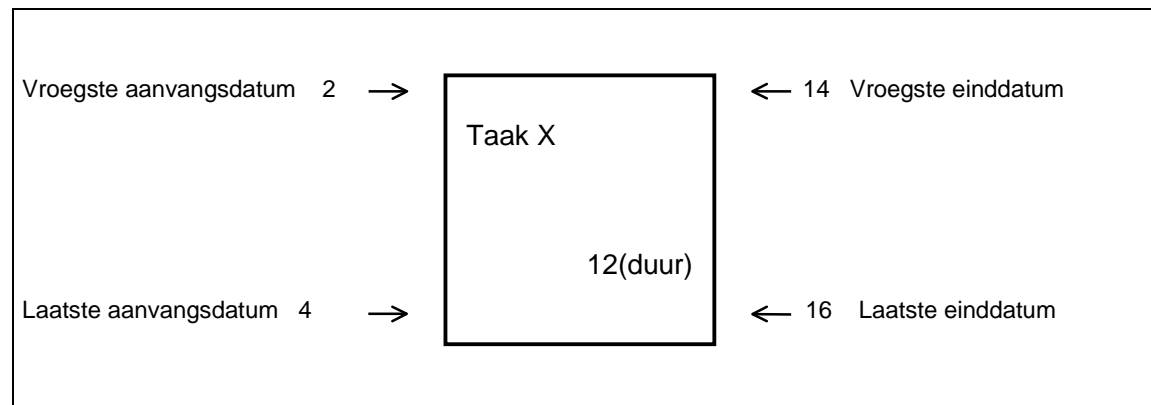
Vaste speelruimte :
(Vaste speelruimte = vroegste aanvangsdatum van de taak - laatste einddatum van de taak).
Ze wordt slechts aangegeven wanneer men vaststelt dat een taak niet werd opgestart op haar vroegste aanvangsdatum.
- Kritiek pad

Dit is de opeenvolging van de taken zonder speelruimtes. Deze taken moeten worden uitgevoerd binnen de toegemeten tijd indien men de doestelling binnen de kortst mogelijke tijd wenst te bereiken.
In dat geval is de « vroegste » aanvangsdatum gelijk aan de « laatste » aanvangsdatum en is de « vroegste » einddatum gelijk aan de « laatste » einddatum.

Men kan volgende tabel opmaken :

| Taak | Duur | Begin | | Einde | | Speelruimten | | | Kritieke taken |
|------|------|----------|---------|----------|---------|--------------|-------|-------|----------------|
| | | vroegste | laatste | vroegste | laatste | totale | vrije | vaste | |
| a | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | * |
| b | 4 | 5 | 11 | 9 | 15 | 6 | 11 | 0 | |
| c | 5 | 11 | 11 | 16 | 16 | 0 | 0 | 0 | * |

Grafische voorstelling van een taak



Grafische voorstelling van de opeenvolging van de taken



Gereedschapskist nr. 5

Bevoegdheidsverdeling tussen de structuren die de informatieverspreiding omringen

Binnen het Departement moet een structuur met drie niveaus de informatieverspreiding omringen :

- een departementale informatiedienst,
- een informatieambtenaar,
- informatiecorrespondenten.

De bevoegdheidsverdeling gebeurt als volgt :

⇒ de **informatieambtenaar coördineert** de informatiestrategie van de verschillende besturen :

- hij coördineert het interne en externe communicatiebeleid van de besturen van het departement, alsook het tariefbeleid,
- hij beslist in bepaalde gevallen over het verlenen van toegang aan de gebruikers tot persoonsgegevens en legt de moeilijke gevallen voor aan het stuurcomité,
- hij helpt de operationele diensten en de onthaaldiensten bij de totstandbrenging van hun informatiestrategie,
- hij richt een « draaischijf » van de informatie op binnen het departement,
- hij begeleidt de oprichting van partnerships tussen de besturen en de privé-sector voor de verspreiding van overheidsinformatie,
- hij oefent zijn functie voltijds en op exclusieve wijze uit,
- hij is of wordt een communicatiedeskundige,
- hij beschikt over mankracht en technische middelen....,
- indien de grootte van het departement het vereist, wordt hij bijgestaan door de informatiecorrespondenten in de verschillende besturen.

⇒ de **Departementale Informatiedienst bundelt** de acties die gemeenschappelijk zijn aan alle besturen van het departement :

- hij bundelt de informatiecampagnes die gemeenschappelijk zijn aan alle besturen van het departement (grafisch handvest, website, opendeurdagen, deelname aan een tentoonstelling, ...),
- hij verstrekt logistieke steun aan de besturen die dat vragen bij de ontwikkeling van hun informatiestrategie (publicatie van brochures, bijstand voor de verspreiding van informatie op de website, ...),
- hij werkt opleidingen uit om de ambtenaren die het wensen te helpen met de verspreiding en in het bijzonder met het plaatsen van informatie op de website.
- hij zorgt voor de coördinatie, het onderhoud en de verdere ontwikkeling van de departementale website, terwijl de besturen het bijwerken op zich nemen.

⇒ de **informatiecorrespondenten**

- De informatiecorrespondenten moeten de plaats van de informatieambtenaar innemen binnen de besturen. Zij moeten daar de acties met betrekking tot de informatieverspreiding coördineren en de vragen van het Departementaal Informatiebestuur doorgeven.



Gereedschapskist nr. 6

Evaluatieregels voor het huidige verspreidingsbeleid

- Welke punten moet men evalueren ?
De bedoeling is een momentopname te verkrijgen van de manier waarop het betrokken bestuur de informatieverspreiding beheert. Derhalve moeten wij ons de volgende vragen stellen :
 - « Hebben wij al dan niet een vooropgestelde strategie om de informatie te verspreiden ? »
 - « Wie moet de aanvragen van het publiek beantwoorden ? Iedereen in de dienst of enkele personen aan wie die taak werd toevertrouwd ? »
 - « Zijn wij tevreden met de manier waarop deze opdracht verloopt ? Zo niet, wat kunnen we doen om de verspreiding te verbeteren ? »
 - « Zijn wij op technisch en menselijk vlak klaar om het hoofd te bieden aan de vraag naar informatie die wij zullen stimuleren via het aanbod van nieuwe diensten ? »
 - « Wat zijn onze troeven ? » « Wat zijn onze zwakke punten ? »
 - « Welke moeilijkheden kunnen zich voordoen op menselijk, psychologisch, organisatorisch, technisch en budgettair vlak ? »

- Methodologie
 - elk personeelslid ontmoeten, of beter, een kringgesprek beleggen ;
 - een « ideeënbus » plaatsen waarin het personeel, al dan niet anoniem, voorstellen kan doen en zijn bezorgdheid kan uiten.



Gereedschapskist nr. 7

Evaluatie van de beheersing van de bestaande technologieën

- 1^{ste} stap : inventariseren van de technologieën die momenteel in de dienst worden gebruikt. Men kan daarbij de lijst uit Gereedschapskist nr. 10 : Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie gebruiken als geheugensteun.
- 2^{de} stap : opmaken van een tabel die de beheersing inschat voor elke technologie die in de dienst wordt gebruikt. Die tabel moet enerzijds de beheerste technieken belichten en anderzijds de lacunes en de voorgenomen acties om ze op te vullen. Ze moet eveneens de naam vermelden van de personen die een of andere technologie beheersen. Dit is nuttig omdat men aldus een beeld krijgt van de gevallen waarin alle kennis bij één persoon berust, wat de dienst afhankelijk maakt van die persoon (zijn afwezigheid of vertrek kunnen de werking van het ontwikkelde systeem ernstig verstoren). Welnu, dit is één van de vaak verwaarloosde punten.

Voorbeeld

| | Beheersing | | | Gebieden | | | Te ondernemen acties |
|---------------|------------|-----------|------------|--|-------------------------------------|---|--|
| | Zwak | Gemiddeld | Uitstekend | Beheerste aspecten | Persoon die de technologie beheerst | Lacunes | |
| internet | | x | | <ul style="list-style-type: none"> • navigatie • bijwerken van webpagina's | J. JANSSENS J. JANSSENS | <ul style="list-style-type: none"> • ontwerpen van webpagina's | <ul style="list-style-type: none"> • Vorming van J. DUPONT (of een andere persoon) voor het ontwerpen van webpagina's |
| Vocale server | x | | | <ul style="list-style-type: none"> • bijwerken van de server | G. PEETERS | <ul style="list-style-type: none"> • nieuwe informatie op de server zetten | |

- 3e stap : inschatten van het nadeel dat het niet beheersen van de techniek berokkent
- Brengt de niet-beheersing van deze technologie al dan niet schade toe aan onze opdracht ? Wat kan de beheersing van deze technologie ons bijbrengen : in welk

opzicht kan ze het werk van ons bestuur vereenvoudigen ? In welk opzicht kan ze de aan de gebruikers van het bestuur geboden diensten verbeteren ?

- Is het nodig dat onze dienst deze technologie perfect beheerst of kunnen wij het gedeelte van het werk, dat wij bij gebrek aan beheersing van de technologie zelf niet kunnen uitvoeren, aan een derde buiten ons bestuur toevertrouwen ? Wat is de verhouding tussen de inspanningen en de investeringen die wij moeten leveren om de technologie te beheersen, en de kostprijs om een beroep te doen op een derde ?
- Indien wij denken dat het beter is om onze lacunes op te vullen, welke maatregelen voorzien wij om ze weg te werken ? Welk tijdschema hebben wij vastgelegd ?



Gereedschapskist nr. 8

Interne bewustmakingscampagne

- De bewustmakingscampagne heeft volgende doelstellingen :
 - de voordelen en de verwachte resultaten van het nieuwe verspreidingsbeleid bekendmaken,
 - de huidige disfuncties onderstrepen en de mogelijke positieve ontwikkelingen voorstellen,
 - het kader van het project van het bestuur beschrijven,
 - de projectgroep voorstellen,
 - het tijdschema en het verloop van het project schetsen,
 - regelmatig de resultaten en de vooruitgang van het internetproject meedelen.

- Een bewustmakingscampagne steunt op verschillende peilers :
 - dienstnota's uitgaande van de Algemene Directie die met name de ambtenaren informeren over de wens van de directie om de informatieverbreiding verder uit te bouwen,
 - interne affichecampagnes,
 - de huiskrant,
 - folders die het project motiveren en die onder andere de opeenvolgende stappen bij de uitbouw van het project voorstellen,
 - e-mails of dienstnota's op traditionele dragers (uitgaande van de projectgroep) zodat de ambtenaren op de hoogte blijven van de ontwikkeling van het project en gemobiliseerd blijven,
 - de organisatie van informatie- en sensibilisatievergaderingen op de belangrijke momenten van het project. De informatieambtenaar kan deze vergaderingen coördineren.

- De projectverantwoordelijken kunnen zich bij het opstellen van hun communicatieargumenten onder meer op volgende boodschappen baseren :
 - noodzaak voor het bestuur om dichter bij zijn gebruikers te staan en beter aan hun verwachtingen te beantwoorden,
 - wens om de bestaande diensten te verbeteren en nieuwe producten en diensten tot stand te brengen,
 - wil om het gebruik van de nieuwe technologieën uit te breiden,
 - wil om voor het hele departement een uniforme tarifiering voor prestaties in te voeren,
 - herwaardering van de opdracht van de ambtenaren,
 - wil om kosten en verspilling te verminderen (verzendingskosten, papierverspilling...) zonder beperkingen mee te brengen voor de gebruiker,

- en, natuurlijk, vooral de rol die de verschillende organen belast met de informatieverbreiding moeten spelen bij de ontwikkeling van dit informatiebeleid.
- De campagne moet de nadruk leggen op de voordelen die het nieuwe beleid van informatieverbreiding voor de ambtenaren kan meebrengen (opwaardering van hun imago, verbetering van de arbeidsvoorwaarden, enz.)

Deze lijst is onvolledig : er kunnen andere motieven opduiken.



Gereedschapskist nr. 9

[Basisbeginselen voor een deontologische code](#)

BRON : « *Principes déontologiques relatifs à l'utilisation de l'outil informatique aux FUNDP* » - Comité de déontologie - Facultés Universitaires Notre - Dame de la Paix de Namur.

Het gebruik van informatica en van netwerken in het bijzonder (maar niet alleen) wordt een noodzaak. Daarom is het onontbeerlijk de ambtenaren te wijzen op hun verantwoordelijkheid als gebruiker van deze technologieën en als actor.

Een deontologische code bestaat uit een geheel van beleefdheidsregels. Overtreding ervan kan worden bestraft. Dergelijke code biedt geen vervanging voor de wettelijke, reglementaire en contractuele bepalingen, met name de bepalingen met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer, de intellectuele eigendom en de informaticacriminaliteit.

Beginsel 1 : Loyaal gebruik van de informatica

- Het materieel, de software en de toegang tot het netwerk moeten worden aangewend voor hun eigenlijke doel Onder toegang tot het netwerk verstaat men zowel het gebruik van de middelen die toegankelijk zijn via het netwerk als de levering van diensten via het internet (gespreksdiensten, ter beschikking stellen van informaticabestanden, e-mail, gespreksgroepen).
- Gebruik van e-mail mag enkel voor beroepsdoeleinden.
- De gebruiker moet zorg dragen voor het materieel en de software. Hij moet de gedeelde middelen (werkpost, tijd voor de gegevensverwerking bij een multigeprogrammeerde computer, middelen om informatie over te brengen, ...) zo efficiënt mogelijk benutten naar gelang van het te bereiken resultaat en zonder de dienst in een slecht daglicht te plaatsen. De gebruiker moet zich schikken naar de richtlijnen van de systeembeheerder en mag hem gerust om raad vragen.
- De gebruikers van de informaticamiddelen verbinden zich ertoe om zich, binnen het kader van de diensten die het bestuur aanbiedt, verder te bekwamen in alle aspecten met betrekking tot het gebruik van het materieel, de software en het netwerk waarover ze beschikken, om elke verspilling te vermijden en de informatica- en informatiemiddelen van het bestuur beter te beveiligen.

Beginsel 2 : Betreffende de aansprakelijkheid ten opzichte van het imago van het bestuur

- Via bepaalde informaticatoepassingen produceert het bestuur informatie die ook buiten het bestuur toegankelijk is. Naast het feit dat de auteurs aansprakelijk zijn, mag het ter beschikking stellen van dergelijke informatie geen schade berokkenen aan het bestuur en aan wat het grafisch handvest van het bestuur vooropstelt.
- Meer bepaald zetten boodschappen, verklaringen, uiteenzettingen, documenten (elektronische documenten en webpagina's inbegrepen) die

aldus ter beschikking worden gesteld, de reputatie van het bestuur op het spel.

Beginsel 3 : Betreffende de eerbiediging van de intellectuele eigendom

- Bij gebruik van informaticamiddelen eerbiedigt elke gebruiker het recht van derden naar aanleiding van de gebruikte of toegankelijk gemaakte informatie en programma's.

Beginsel 4 : Betreffende het eerbiedigen van personen en hun persoonlijke levenssfeer

- Bij gebruik van informaticamiddelen verspreiden de gebruikers noch binnen noch buiten het bestuur onwettige of immorele berichten of boodschappen die tot voorwerp of doel hebben de reputatie van een derde te schaden. Zij verbinden zich ertoe te letten op de juistheid van de doorgegeven informatie.
- De gebruikers eerbiedigen de vertrouwelijke aard van de boodschappen en inlichtingen over derden in hun bezit.
- Elke gebruiker heeft het recht te weten welk soort inlichtingen bewaard wordt naar aanleiding van zijn gebruik van informaticamiddelen. Hij krijgt inlichtingen over het gebruik van deze informatie.
- De persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van de systemen worden overeenkomstig de wet benut. Gegevens op naam worden slechts bewaard in de mate dat ze strikt noodzakelijk zijn voor het goed beheer van de systemen.

Beginsel 5 : Betreffende het bestaan van een « Deontologische Commissie »

- Zij werkt de deontologische principes uit, waakt over de naleving van de gedragscode, adviseert en informeert de gebruikers, legt een eventuele sanctie voor aan de raad van bestuur van de instelling.

B- Hulpmiddelen voor communicatie

10. Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie
11. Product ? Dienst ? Welk verschil ?
12. Inventarisering van de producten en diensten : voorbeeld van het Indexcijfer
13. Verschillende soorten online diensten
14. Methodologie voor de analyse van gelijkaardige producten en diensten aangeboden door andere openbare of private instellingen
15. Model voor de analyse van websites met het oog op de verspreiding van overheidsinformatie
16. Segmentatie van het publiek
17. Voorbeeld en gebruik van segmentatie
18. Dagelijks overzicht van de aanvragen
19. Enquêteformulier
20. Verwachtingen van de publieksgroep(en) identificeren



Gereedschapskist nr. 10

Communicatiemiddelen ten dienste van de informatie

- De opkomst van de multimedia komt tot uiting in een bundeling van de krachten om de informatie via de nieuwe technologieën te verspreiden ten nadele van de meer traditionele dragers. Die zijn nochtans actueel en blijven zeer interessante alternatieven voor deze nieuwe technologieën zolang deze laatste niet doorgedrongen zijn tot de breedste lagen van de bevolking.
- Onderstaande lijst somt een aantal traditionele of nieuwe informatiemiddelen of -dragere op die informatie kunnen overbrengen in alle mogelijke vormen (tekst, beeld, klank, ...). Ze zijn ingedeeld volgens de aangewende technologie en de manier van communicatie, of anders gezegd naargelang de informatie op een drager (*offline*) wordt verspreid of *online* circuleert. De lijst moet worden aangepast op grond van de technologische ontwikkeling.

| Technologieën | | Informatiedragers |
|-----------------------------------|---|--|
| Uitgave | <ul style="list-style-type: none">• op drager | <i>(interne en externe) publicaties</i> |
| Audiovisueel | <ul style="list-style-type: none">• op drager | <ul style="list-style-type: none">• <i>video</i> |
| | <ul style="list-style-type: none">• online | <ul style="list-style-type: none">• <i>teletekst</i> |
| Telefonisch | <ul style="list-style-type: none">• online | <ul style="list-style-type: none">• <i>hotline, call center</i>• <i>voice mail</i> |
| Informatica Multimedia | <ul style="list-style-type: none">• op drager | <ul style="list-style-type: none">• <i>diskettes</i>• <i>CD-ROM, DVD (Digital Video Disc)</i> |
| | <ul style="list-style-type: none">• online | <ul style="list-style-type: none">• <i>Web</i>• <i>e-mail</i>• <i>discussieforum</i>• <i>FTP (File Transfer Protocol)</i> |



Gereedschapskist nr. 11

Product ? Dienst ? Welk verschil ?

BRON: KOTLER P., DUBOIS B., « Marketing Management », (8^{ste} uitgave), Publi-Union Editions, Parijs, 1994

WAARSCHUWING : Voor de begrippen « product » en « dienst » wordt de definitie van marketing gehanteerd, die verschilt van de juridische en fiscale benadering.

◆ **Begrip product**

« Onder *product* verstaat men alles wat op een markt kan worden aangeboden zodat het wordt opgemerkt, verworven of verbruikt om een behoefte te bevredigen ».

◆ **Begrip dienst**

« Onder *dienst* verstaat men een bedrijvigheid of een prestatie die onderworpen is aan ruil, wezenlijk ongreepbaar is en geen aanleiding geeft tot enige eigendomsoverdracht. Een dienst kan al dan niet verbonden zijn aan een stoffelijk product ».

PRODUCTEN

dienst (transport, vrije tijd,)
persoon (politiek leider, zanger, ...)
plaats (Ardennen, Belgische Kust,...)
instelling (Rode Kruis, ...)
idee (verkeersveiligheid, ...)

• Kenmerken van diensten

- **Ongreepbaarheid**
Diensten zijn ongreepbaar. Men kan ze niet zien, aanraken, ruiken, proeven of horen alvorens ze te kopen.
- **Ondeelbaarheid**
Een dienst wordt gelijktijdig uitgevoerd en verbruikt. In tegenstelling tot de tastbare producten kan men de dienst niet in verschillende acties ontwerpen, vervaardigen en vervolgens in de handel brengen. Indien de dienst een menselijke prestatie omvat, maakt de betrokken persoon noodzakelijk deel uit van de dienst.
- **Veranderlijkheid**
Een dienst varieert enorm volgens de omstandigheden die aan de basis liggen van de uitvoering ervan.

- Vergankelijkheid
Men kan geen diensten in voorraad houden.

Voorbeeld

Indien men het voorbeeld van de Dienst voor het Indexcijfer neemt,

*· vormt de maandelijkse brief die de waarde van het jongste indexcijfer van de prijzen aanduidt en via mailing verzonden wordt naar de gebruikers van de Dienst voor het Indexcijfer een « **product** »,*

*· vormt de informatie over de waarde van het jongste indexcijfer van de prijzen die de gebruiker van de Dienst voor het Indexcijfer krijgt via telefoon, vocale server of antwoord van de ambtenaar een « **dienst** ».*



Inventarisering van producten en diensten : voorbeeld van het Indexcijfer

Uit een analyse van de bestaande informatie op het niveau van een pilootdienst, de Dienst voor het Indexcijfer, blijkt de verscheidenheid van informatiebronnen over de prijsindex. Men onderscheidt :

- distributiekanaal waarlangs de Dienst voor het Indexcijfer zelf informatie verspreidt (Tabel 1) ;
- de overige officiële en niet-officiële distributiekanaal (Tabel 2).

| | <i>Distributiekanaal en informatiedragers</i> | Indexcijfer van de consumptieprijs | | Indexcijfer van de industriële productieprijs | | Geharmoniseerde Europese prijsindex | |
|-----------------------------|--|------------------------------------|--------------------|---|--------------------|-------------------------------------|--------------------|
| | | <i>Publiek</i> | <i>Onderneming</i> | <i>Particulier</i> | <i>Onderneming</i> | <i>Particulier</i> | <i>Onderneming</i> |
| Dienst voor het Indexcijfer | Mailing list ICP van de Dienst voor het Indexcijfer | X | X | | | | |
| | Mailing list IIPP van de Dienst voor het Indexcijfer | | | X | | | |
| | Voice mail | X | X | | | | |
| | Vragen om inlichtingen (post, telefoon, ...) | X | X | X | X | X | X |

***Tabel 1 - Gegevens over de prijsindex
Distributiekanaal en informatiedragers van de Dienst voor het Indexcijfer***

| | <i>Distributiekkanalen en informatiedragers</i> | Indexcijfer van de consumptieprijsen | | Indexcijfer van de industriële productieprijsen | | Geharmoniseerde Europese prijsindex | |
|---------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|---|-----------------------------------|---|---|
| | <i>Publiek</i> | <i>Onderneming</i> | <i>Particulier</i> | <i>Onderneming</i> | <i>Particulier</i> | <i>Onderneming</i> | <i>Particulier</i> |
| Officiële bronnen | Publicatie in het Belgisch Staatsblad | X einde van de maand | X einde van de maand | X 15 ^e van de maand | X 15 ^e van de maand | | |
| | Nationaal Instituut voor de Statistiek | X | X | X | X | | |
| | Bestuur Economische Informatie (Economische Zaken) | X | X | X | X | | |
| | Nationale Bank | X | X | X | X | | |
| | Website van het Federaal Planbureau (http://www.plan.be) | X | X | | | | |
| | Eurostat | | | | | X 5 ^e van de 3 ^e maand | X 5 ^e van de 3 ^e maand |
| | | | | | | | |
| Beroepsorganisaties | Beroepsverenigingen | X | X | X | X | | |
| | Advocaten, notarissen | X | X | | | | |
| | Persagentschappen en instituten voor statistiek | X | | X | | | |
| Media | Pers, economische pers | X | X | X | X | | |
| | Televisie (teletekst) | X | X | X | X | | |

**Tabel 2 - Gegevens over de prijsindex
Overige distributiekkanalen en informatiedragers van de prijsindex**

NB. Sindsdien werden andere internetsites opgericht, met name die van het Ministerie van Economische Zaken.



Gereedschapskist nr. 13

[Verschillende soorten online diensten](#)

Deze classificatie is vastgelegd vanuit de vraag van de gebruikers. Men onderscheidt twee grote categorieën administratieve telediensten :

- de eerste categorie groepeert de diensten die de bedoeling hebben informatie ter beschikking van het publiek te stellen en die in feite een antwoord willen brengen bij het « opzoeken van informatie ».
- de tweede categorie groepeert de verrichtingen die een *input*, dit is een actie van de gebruiker, vereisen.

In het eerste geval is de gebruiker slechts de passieve consument van reeds bestaande informatie, terwijl hij in het tweede geval zelf een inlichting vanwege het bestuur genereert. De communicatie tussen het bestuur en de gebruiker evolueert van éénrichtings- naar tweerichtingsverkeer. Deze tweede categorie noemen we verder « transacties » of « uitwisseling van informatie ».

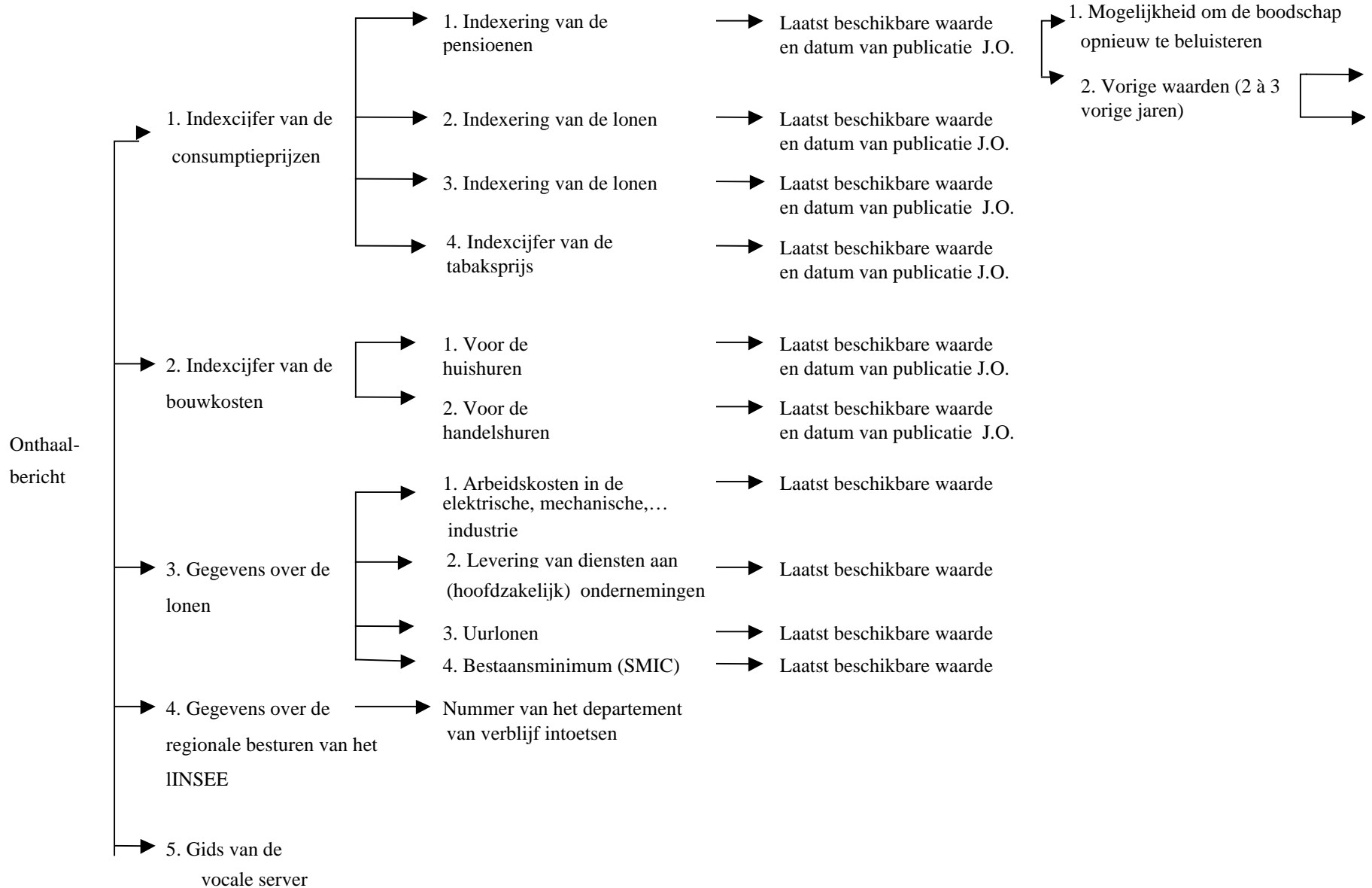
| Classificatie van de administratieve telediensten | | |
|---|--------------------------------------|---|
| Opzoeken van informatie | Tele-inlichtingen | <i>de gebruiker kan praktische inlichtingen verkrijgen, zoals openingstijden, toegangswijzen, parkeermogelijkheden, adressen, telefoonnummers, ...</i> |
| | Tele-informatie | <i>de gebruiker vindt er algemene informatie betreffende de diensten, de administratieve procedures, ...</i> |
| | Teleraadpleging | <i>de gebruiker raadpleegt databanken (bibliotheken, archieven, wetteksten, ...)</i> |
| | Teleloading | <i>de gebruiker krijgt de mogelijkheid om op zijn computer modelformulieren, of software voor informatieverwerking te downloaden.</i> |
| Transacties | Bestelling van documenten op afstand | <i>de verbruiker moet een beknopt document invullen waarin men hoofdzakelijk zijn gegevens vraagt, om een papieren document per post te verkrijgen of te laten reserveren.</i> |
| | Televerklaring | <i>het "online" invullen van modelformulieren met of zonder vrije tekstruimte (waaronder e-mail)</i> |
| | Transacties op afstand | <i>een verzameling complexe verrichtingen die een veelvuldige uitwisseling van informatie tussen de verbruiker en het bestuur veronderstelt.</i> |
| | Telebetaling | <i>betaling op afstand van verkregen of aangevraagde prestaties. Deze geschiedt via medeling van het bankkaarthnummer.</i> |



Gereedschapskist nr. 14

[Methodologie voor de analyse van gelijkaardige producten en diensten aangeboden door andere openbare en private instellingen](#)

- Private of openbare, Belgische of buitenlandse instellingen die gelijkaardige activiteiten ontplooiën als de betrokken dienst opzoeken, selecteren en er een lijst van opstellen.
- Men moet daarbij denken aan andere Belgische en buitenlandse besturen die dezelfde dienst verstrekken aan de gebruikers van de openbare diensten als het bij de verandering betrokken bestuur,
- Men moet eveneens denken aan ondernemingen, verenigingen ... die hun klanten eenzelfde dienst aanbieden. Bij het opstellen van de lijst dient men de mening van het personeel te vragen.
- Opzoeken van documentatie over de door de openbare instellingen aangeboden diensten en producten via :
 - verzoek om telefonische inlichtingen,
 - vraag naar brochures,
 - bezoek van de internetsites (zie: Gereedschapskist nr. 15 : Analysemodel van websites met het oog op de verspreiding van informatie).
- Test van de door deze instellingen gehanteerde middelen (vocale server, online bestellen van documenten, telefonische inlichtingen...)
 - Om een precieze beschrijving van het gebruikte middel te kunnen maken en de aangeboden dienst met zijn sterke en zwakke punten te kunnen evalueren, moet men zich in de plaats van een gewone gebruiker stellen en een verzoek simuleren of een effectieve aanvraag opstellen.
 - Het is niet altijd mogelijk een vocale server in het buitenland te bereiken via een gratis nummer of een speciaal betalend nummer, zoals de Belgische 0800 of 0900-nummers. Het is echter wel mogelijk om contact (telefonisch of door een bezoek ter plaatse) op te nemen met de dienst die verantwoordelijk is voor de opstelling van het middel, uit te leggen welke stappen het bestuur ondernomen heeft en uitleg te vragen over de werkwijze (het is onnodig over te doen wat elders goed gedaan is). Aldus hebben wij de vocale server van het INSEE in Frankrijk geanalyseerd.



INSEE (Frankrijk) – Vocale server : Boomstructuur

◆ **Analyse van de door de concurrentie aangeboden producten en diensten**

- een analyse uitvoeren van de producten van twee of drie instellingen die in dezelfde sector werkzaam zijn.
- alle beschikbare informatie over de door deze instellingen aangeboden producten en diensten opzoeken door :
 - documentatie aan te vragen (in het geval van een private onderneming kan men zich bijvoorbeeld richten tot de Dienst Public Relations, ...)
 - telefonisch om inlichtingen te verzoeken,
 - op de website van de instelling te surfen.



Gereedschapskist nr. 15

[Model voor de analyse van websites met het oog op de verspreiding van overheidsinformatie](#)

De analyse van de door deze instellingen aangeboden diensten moet op drie niveaus gebeuren :

- Eerste niveau : een algemene analyse van het aanbod aan producten en diensten van de instelling, zowel in traditionele vorm (brochures, telefonische inlichtingen, bibliotheek, ...) als in elektronische vorm. De bedoeling is de identificatie van :
 - het soort gegevens en inlichtingen,
 - de producten,
 - de aangeboden diensten,
 - de eventuele facturering en de betalingswijzen.

Voorbeeld : Voor de analyse van wat instellingen doen die soortgelijke activiteiten ontwikkelen als die van de Dienst voor het Indexcijfer, hebben wij onze aandacht gericht op andere statistische instellingen. Dit voorbeeld illustreert de werkwijze voor drie van de zes grondig geëvalueerde sites.

| | | |
|--|---|---|
| Federaal Planbureau België | http://www.plan.be of http:// plan.fgov.be | <i>Cijfers over de prijsindexen</i> Indexcijfer van de consumptieprijzen + gezondheidsindex (vooruitzichten 1998 + jaren 1997 tot 1992) <i>Producten</i> IODE (Econometrische software), ontwikkeld door het Planbureau en gratis downloadbaar |
| Nationaal Instituut voor de Statistiek België | http:// statbel.fgov.be | Cijfers over de verschillende prijsindexen waaronder de gezondheidsindex, het indexcijfer van de consumptieprijzen <i>Offline diensten</i> verkoopdienst waar de gebruiker brochures en documentatie op elektronische dragers (diskettes, CD-ROM) kan vinden. Leeszalen in verschillende Belgische steden. Geïndividualiseerde diensten : opstellen van statistische tabellen op maat en op basis van een voorafgaand bestek. <i>Online diensten</i> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Mogelijkheid tot het downloaden van bepaalde inlichtingen.</p> <p>Links naar de sites van Belgische en buitenlandse statistische instituten.</p> |
| <p>Office for National Statistics</p> <p>Verenigd Koninkrijk</p> | <p>http://www.emap.com</p> | <p><i>Cijfers betreffende de prijsindexen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • IPCH zal het nationale indexcijfer vervangen <p><i>Producten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • « Guide to Official Statistics » is een referentiemiddel voor iedereen die officiële statistieken gebruikt (geeft een bondige beschrijving van de gegevens en de beschikbaarheid ervan, duidt contacten aan) : toegankelijk op het web, beschikbaar als publicatie of als toepassing van Windows. • Praktisch statistisch wetboek met een hoofdstuk “ Verspreiding ” dat in feite een gedragscode voor statistische toepassingen is. • « Statistics for Students » is een gids voor studenten bij hun opzoeken naar statistische informatie. <p><i>Diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • « DataBank Subscription Service » verleent personen die een abonnement genomen hebben toegang tot maandelijkse, driemaandelijks of jaarlijkse databanken. • Commercialisering van producten op maat (op basis van een bestek) • Gratis diensten voor gehandicapten en ontwikkeling van typische diensten (geluidscassettes voor blinden, « Minicom text phones » voor slechthorenden). <p><i>Evenementen</i></p> <p><i>Facturering van diensten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Om toegang te krijgen tot bepaalde online diensten, moet men zich vooraf en tegen betaling abonneren. Eens het abonnement geregistreerd is, krijgt de persoon een wachtwoord dat hij moet invoeren telkens als hij toegang wenst tot de informatie waarvoor hij zich heeft ingeschreven. Wanneer de online betalingen beveiligd zijn, is de betaling per aanvraag mogelijk. • Het tariefbeleid is als volgt : afhankelijk van het publiek is een bepaalde publicatie gratis of betalend. Indien de gebruiker tot het doelpubliek van de publicatie behoort, krijgt hij de publicatie gratis. Indien de gebruiker beroepshalve niet actief is in het door de brochure beoogde domein, moet hij ze betalen. |

- Tweede niveau : analyse van de door de andere besturen gebruikte technologieën. Daartoe kan men steunen op Gereedschapskist nr. 10 : De communicatiemiddelen ten dienste van de informatie. Dit onderzoek bevat ideeën en denkpistes over technologieën die niet altijd zo voor de hand liggen om overheidsinformatie te verspreiden. Het geval van het INSEE (Institut national de Statistiques et des Etudes économiques) (zie onderstaande tabel) in Frankrijk illustreert perfect hoe men de verschillende communicatiemiddelen kan gebruiken om een volledig gamma van diensten aan de gebruikers van het bestuur aan te bieden. Het toont vooral het belang aan om, op elke drager die gebruikt wordt om informatie van het bestuur te verspreiden, te verwijzen naar de andere bestaande communicatiemiddelen.

| Technologie | | Informatiedragers | Federaal Planbureau (België) | NIS (België) | INSEE (Frankrijk) | Statistique Canada (Canada) | ONS (Verenigd Koninkrijk) | CBS (Nederland) |
|------------------------|-----------------|--|------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------|
| Audiovisueel | op drager | ⇒ video ⇒ geluidscassette | | | X | | X | |
| | online | ⇒ teletekst | | | | | | X |
| Telefonie | online | ⇒ telefoon | | X | X | | X | |
| | | ⇒ fax | | X | X | | | |
| | | ⇒ vocale server | | | X | | | X |
| | | ⇒ hotline, Call center | | | | ? | | X |
| | | ⇒ " Minicom text phones " ? | | | | | X (voor slechthorenden) | |
| Informatica Multimedia | op drager | ⇒ diskettes | | X | X | | | X |
| | | ⇒ CD-ROM, DVD (Digital Video Disc) | | X | X | | | X |
| | ⇒ magneetbanden | | | | X | | | |
| | online | ⇒ web | X | X | X | X | X | |
| ⇒ e-mail | | | X | X | X | X | X | X |
| ⇒ discussieforum | | | | | | | | |
| | | ⇒ FTP (File Transfer Protocol) | | | | | | |
| | | - bestanden | | X | X | X | X | X |
| | | - software | X | | | | X | |
| | | ⇒ Minitel | | | X | | | |
| Uitgave | op drager | ⇒ publicaties | | | | | | |
| | | - tijdschriften, berichten - werken | X X | X | X | | X | X |

Door Belgische en buitenlandse statistische instellingen gebruikte communicatiemiddelen

- Derde niveau : analyse van de voorgestelde online diensten. Men kan zich baseren op Gereedchapskist nr. 13: Verschillende soorten online diensten.

Deze analyse maakt het mogelijk de technologische ontwikkeling van de verschillende instellingen te begrijpen en zich een beeld te vormen van de soort teledienst en de inhoud van de aangeboden telediensten die een gelijkaardig bestuur aan zijn gebruikers kan bieden. Dit is eveneens een bron van ideeën.

Voorbeeld : Dit voorbeeld is gebaseerd op de analyse van de websites van Belgische en buitenlandse statistische instituten.

| | | Federaal Planbureau (België) | NIS (België) | INSEE (Frankrijk) | Statistique Canada (Canada) | ONS (Verenigd-Koninkrijk) | CBS (Nederland) |
|-------------------------|--|------------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------|
| Opzoeken van informatie | ⇒ Tele-inlichtingen | | X | X | X | X | |
| | ⇒ Tele-informatie | X | X | X | X | X | X |
| | ⇒ Teleraadpleging | | X | X | X | X | X |
| | ⇒ Teleloading | X | X | X | X | X | X |
| Transacties | ⇒ Bestelling van documenten op afstand | | | X | X | X | X |
| | ⇒ Teleaangifte | | | | X | | |
| | ⇒ Transacties op afstand | | | | X | X | |
| | ⇒ Telebetaling | | | | X | | |

Types telediensten beschikbaar op de websites van de Belgische en buitenlandse statistische instellingen

Onderstaande tabel geeft een beknopt overzicht van de gevonden telediensten of online diensten op de onderzochte websites.

Tele-inlichting

- Voorstelling van de instelling, haar opdrachten, het geheel van diensten ter beschikking van het publiek, gegevens van de contactpersonen, ... ;
- Aanduiding van plaatsen voor raadpleging.

Tele-informatie

- Methodologische informatie,
- Aankondiging van seminaries en conferenties rond statistieken.

Teleraadpleging

- Statistieken online (al dan niet gratis),
- Databanken (al dan niet gratis toegankelijk),
- Een catalogus van de publicaties,
- Hyperlinks naar de websites van nationale of internationale regeringen.

Teleloading

- Downloadbare publicaties (al dan niet gratis),
- Software voor de verwerking van statistieken.

Bestelling van documenten op afstand

- Bestelling van publicaties, diskettes, CD-ROM, ...

Teleaangifte

- Mogelijkheid online aangifte te doen van BTW, belastingen,

Transacties op afstand

- Interactieve simulatieoefeningen,
- Invoering van een *wachtwoord* dat toegang geeft tot databanken,
- Mogelijkheid zich op een dienst te abonneren.

Telebetaling

- Voor de toegang tot bepaalde databanken, de aankoop van publicaties, ...

Soorten beschikbare informatie op de websites van Belgische en buitenlandse statistische instellingen



Gereedschapskist nr. 16

Segmentatie van het publiek

Segmentatie bestaat erin de markt op te delen in een vrij beperkt aantal onderdelen, die men segmenten noemt. De segmentatie gebeurt in vier essentiële stappen :

- 1^e stap : keuze van de criteria en methodes voor de opdeling van de markt

Voor een bestuur zijn volgende criteria van segmentatie relevant :

- leeftijd : een jongere van 18 jaar heeft andere verwachtingen en reacties dan een 70-jarige.
- uitoefening van een beroep : de verwachtingen van een student, een beroepsactieve persoon of een gepensioneerde zijn verschillend.
- type instelling : bestuur, KMO, multinationale onderneming, ambassade, syndicaat, beroepsvereniging, school of universiteit, ... hebben alle andere verwachtingen en gedragingen.
- beroep : een universiteitsprofessor heeft andere behoeften dan een commercieel verantwoordelijke van een multinationale onderneming.
- Men kan ook andere criteria in overweging nemen, afhankelijk van de opdracht van het bestuur. Zo kan een bestuur dat bevoegd is voor natuurbeheer bijvoorbeeld de vrijetijdsbesteding van zijn gebruikers (jagen, vissen, wandelen,...) als criterium kiezen.

Men kan verschillende segmentatiecriteria met elkaar kruisen. Aldus is het mogelijk de leeftijd met de beroepsactiviteit te kruisen of het soort instelling en het beroep, ... Men moet vooral aandacht schenken aan de minderbedeelde categorieën en meer bepaald voor hen nuttige inlichtingen opnemen, zoals bijvoorbeeld een brochure over huurcontracten.

- 2^e stap : beschrijving van de kenmerken van elk segment

Objectieve gegevens en inlichtingen over het psychologisch profiel moeten de inlichtingen betreffende de onderzochte segmenten aanvullen.

- **objectieve gegevens** zoals de gelezen kranten, de mate van informatisering, het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën, kan men verkrijgen bij statistische organisaties, instellingen voor opiniepeilingen of via een eigen enquête.
- andere nuttige inlichtingen betreffen het **psychologisch profiel**, met name de houding van de personen tegenover de informatie- en communicatietechnologieën. Naar aanleiding van een enquête stelde een bestuur vast dat bejaarden vooral gebruik maakten van de telefoon en een gedetailleerde uitleg verwachtten (behoefte om de eenzaamheid te doorbreken? gebrekkige kennis van en « angst »

voor de nieuwe technologieën?), terwijl veertigers met een beroepsactiviteit eerder de fax (of e-mail) gebruikten en vooral om eenvoudige inlichtingen verzochten.

- men kan de beschrijving nog aanvullen met de **omvang van het segment** of meer bepaald met het aantal personen of instellingen dat binnen eenzelfde onderdeel kan worden ondergebracht. Men kan gegevens verkrijgen bij statistische instellingen en instellingen voor opiniepeilingen.
- 3^e stap : keuze van de segmenten waarop het bestuur zijn strategie voor informatieverspreiding toespitst

Eens de omvang en de kenmerken van elk segment gekend zijn, moet het bestuur beslissen op welke segmenten het bij voorrang zijn communicatiebeleid zal toespitsen. Dit houdt geen schending in van het gelijkheidsbeginsel tussen de gebruikers van de openbare diensten. Het betekent enkel dat het bestuur doelgroepen mag bepalen zonder evenwel andere gebruikersgroepen uit te sluiten.

- 4^e stap : bepaling van de strategie van het bestuur voor elk van de segmenten
- Na de selectie van de doelsegmenten moet men voor elk van deze segmenten een informatie- en communicatiestrategie bepalen, dit wil zeggen :

- te ontwikkelen producten en diensten (ruwe gegevens, verwerkte informatie, commentaren, ...);
- informatiedragers (papier, cassette, diskette, CD-ROM, video, World Wide Web,...);
- distributiekanaal (al dan niet een beroep doen op private verenigingen, op beroepsverenigingen, ...);
- prijsbeleid (kosteloos, tarievenlijst, prijzen voor « maatwerk », ...);
- promotiebeleid (deponeren van brochures in postkantoren, besturen en bibliotheken, reclame op de televisie, affichecampagnes, verwijzingen op andere sites, ...).



Gereedschapskist nr. 17

Voorbeeld en gebruik van segmentatie

- Dit voorbeeld is een uittreksel van de resultaten van een in mei 1998 bij de gebruikers van de Dienst voor het Indexcijfer (Ministerie van Economische Zaken) georganiseerde enquête. De enquête werd uitgevoerd met de bedoeling het publiek van de dienst beter te leren kennen en de bestaande informatiediensten te verbeteren, om op termijn nieuwe diensten te kunnen aanbieden aan de gebruikers van de Dienst voor het Indexcijfer.
- De gebruikers van de Dienst voor het Indexcijfer vormen de doelgroep. Dit zijn de personen die, beroepshalve of als privé-persoon, één keer of herhaaldelijk een beroep gedaan hebben op dienstverlening ervan. Er werd een vragenlijst verzonden naar de personen die maandelijks de informatie betreffende de Prijsindex ontvangen en in de verschillende adressenlijsten opgenomen zijn (*lijst ICP* en *lijst IIPP*) alsook naar personen die sporadisch een beroep doen op de Dienst voor het Indexcijfer en telefonisch contact opnemen met de ambtenaren van de dienst. Er werd een lijst opgemaakt van de personen die telefonisch om inlichtingen hadden verzocht in de periode die aan de verzending van de vragenlijsten voorafging. Deze lijst noemen wij verder *telefoonlijst*.
- De ondervraagde populatie werd dus als volgt ingedeeld :
 - (1) een ICP-lijst (Indexcijfer van de Consumptieprijzen), bestaande uit privé-personen en beroepsmensen : 800 adressen.
 - (2) een IIPP-lijst (Indexcijfer van de Industriële Productieprijzen), hoofdzakelijk bestaande uit beroepsmensen : 240 adressen.
 - (3) en ten slotte, een telefoonlijst, bestaande uit een gemengde populatie van privé-personen en beroepsmensen : 173 adressen.In totaal werden aldus 1213 personen aangeschreven in de loop van de maand mei 1998.
- Enkele criteria leken *a priori* onderscheiden antwoorden op bepaalde vragen te impliceren. Daarom hebben wij de resultaten naar volgende categorieën uitgesplitst:
 - Taal (van de vragenlijst) :- Frans
 - Nederlands
 - Herkomst van het adres :- Lijst Indexcijfer van de Consumptieprijzen (ICP)
 - Lijst Indexcijfer van de Industriële Productieprijzen (IIPP)
 - Telefoonlijst (Tel)
 - Geslacht van de respondent :
 - Man
 - Vrouw
 - Geen antwoord

- Leefstijd van de respondent :
 - Jonger dan 25 jaar
 - Van 25 tot 45 jaar
 - Van 46 tot 65 jaar
 - Ouder dan 65 jaar
 - Geen antwoord

- Onderstaande tabellen vatten de resultaten van de enquête samen en brengen de kenmerken van elke subgroep binnen de bestudeerde populatie tot uitdrukking. Ze verduidelijken hoe men de resultaten van een enquête kan benutten om de verwachtingen van het publiek van een bestuur te bestuderen.

| | Taal | |
|---|---|---|
| | Franstaligen | Nederlandstaligen |
| <i>Gewenste informatie</i> | Wensen vooral inlichtingen over het indexcijfer van de voorbije maand | Wensen vooral uitleg over het gebruik van het indexcijfer en gegevens over het prijsverloop |
| <i>Tevredenheid</i> | Waarderen vooral de betrouwbaarheid van de informatie | |
| <i>Vocale server</i> | ----- | Maken meer gebruik van de vocale server |
| <i>Houding ten opzichte van het internet</i> | ----- | Staan meer achter de oprichting van een internetsite voor het indexcijfer. Onderstrepen dat deze technologie de toegang tot informatie zal vereenvoudigen |
| <i>Redenen van niet-gebruik van de internetsite</i> | Geen toegang tot een computer | Toegang tot een computer maar niet tot het internet |
| <i>Gewenste inlichtingen op het internet</i> | Laatste prijsindexcijfers van het lopende jaar | ----- |

| | Herkomst | | |
|---|---|--|--|
| | lijst ICP | lijst IIPP | Telefoonlijst |
| <i>Gewenste informatie</i> | Wensen inlichtingen over het indexcijfer van de voorbije maanden of jaren | ----- | Behoeft aan informatie over de gezondheidsindex (voornamelijk voor de indexering van een huurprijs) |
| <i>Gebruik van de gegevens over het indexcijfer</i> | ----- | Gebruiken de IIPP-gegevens uitsluitend voor beroepsdoeleinden | ----- |
| <i>Tevredenheid</i> | Waarderen vooral de regelmaat van de maandelijkse mailings | Zijn het minst tevreden | Waarderen vooral de bekwaamheid van het personeel en de snelle respons op de vragen Waarderen eveneens de duidelijkheid en de betrouwbaarheid van de informatie |
| <i>Vocale server</i> | ----- | Zeer weinigen kennen het bestaan van de vocale server | Kennen en gebruiken de vocale server het best |
| <i>Houding ten opzichte van internet</i> | ----- | Staan het meest achter de oprichting van een internetsite voor het indexcijfer Vinden het een onontbeerlijk communicatiemiddel Benadrukken de gemakkelijke toegang tot de informatie Zijn van plan om de site te raadplegen | Die personen zijn het minst van plan om de site te raadplegen |
| <i>Redenen van het niet-gebruik van de internetsite</i> | ----- | Toegang tot een computer maar niet tot het internet Of geen zin om het indexcijfer via internet op te zoeken | Geen toegang tot een computer |
| <i>Laatste prijsindexcijfers van het lopende jaar</i> | ----- | Laatste prijsindexcijfers van het lopende jaar Toegangsmogelijkheid tot een databank (indexcijfers van voorgaande jaren) | Uitleg over het gebruik van het indexcijfer |

| | Geslacht | |
|---|---|---|
| | Mannen | Vrouwen |
| <i>Gewenste informatie</i> | Behoeftte aan informatie over de ICP of IIPP | Behoeftte aan informatie over de gezondheidsindex |
| <i>Tevredenheid</i> | Hechten veel belang aan de betrouwbaarheid van de inlichtingen | Waarderen vooral de regelmaat van de maandelijkse mailings en het bestaan van andere informatiekanalen zoals de vocale server of de publicaties |
| <i>Vocale server</i> | ----- | Kennen de vocale server het best en gebruiken hem het meest |
| <i>Houding te opzichte van het internet</i> | Zien het internet als een onontbeerlijke informatiedrager | Zijn het talrijkst om de voordelen te benadrukken, maar zijn eveneens het talrijkst om de voorbarigheid te onderstrepen. Zij tonen vooral belangstelling voor de praktische kant van het internet |
| <i>Laatste prijsindexcijfers van het lopende jaar</i> | Wensen vooral toegang tot een databank of uitleg over het indexcijfer | ----- |

| | Leeftijd | | |
|---|--|------------|--|
| | 25-45 jaar | 46-65 jaar | > 65 jaar |
| <i>Gebruik van de gegevens over het indexcijfer</i> | ----- | ----- | Maken vooral privé gebruik van de gezondheidsindex (en vooral voor de indexering van de huurprijzen) |
| <i>Tevredenheid</i> | ----- | ----- | Zijn het meest tevreden over hun contacten met de Dienst voor het Indexcijfer en over de bekwaamheid van het personeel Zijn bijzonder gevoelig voor de duidelijkheid en de betrouwbaarheid van de informatie Waarderen eveneens de vrijgevigheid van de dienst |
| | Staan met veel meer achter de oprichting van een internetsite voor de prijsindex Benadrukken de gemakkelijke toegang tot de informatie Zijn het meest geneigd om de site te bezoeken | ----- | Zijn duidelijk minder talrijk om de oprichting van een internetsite toe te juichen Zeer velen beklemtonen de voorbarigheid van het project Zijn het minst geneigd om de site te bezoeken |
| <i>Redenen voor het niet gebruik en van de internetsite</i> | Vermelden vooral de afwezigheid van een internetverbinding of tijdsgebrek of een voorkeur voor papieren documenten | ----- | Veel meer personen vermelden geen toegang te hebben tot een computer |

- Aan de hand van deze publieksbeschrijving, kan men beter de strategie voor elke doelgroep bepalen. Zo zal men bijvoorbeeld een elektronische « mailing list » ontwikkelen en de toegang tot een databank met prijsindexen van de voorbije jaren vergemakkelijken voor de leden van de lijst « Indexcijfer van de Industriële Productieprijzen » (IIPP) die deze gegevens enkel voor beroepsdoeleinden benutten en het internet als een onontbeerlijk communicatiemiddel zien.
- Een kruising van de segmentatiecriteria behoort eveneens tot de mogelijkheden. Zo had men bijvoorbeeld de ICP-lijst (Indexcijfer van de Consumptieprijzen)

kunnen kruisen met de leeftijd van de gebruikers van het bestuur en nagaan of de leeftijd een verschil uitmaakt bij het gebruik van de ICP.



Gereedschapskist nr. 18

Dagelijks overzicht van de aanvragen

- Hoewel dit overzicht zeer gemakkelijk te maken is, wordt het slechts zelden gerealiseerd. Het draagt nochtans bij tot een betere kennis van het publiek en het verloop van de aanvragen in de tijd (periode van de maand of het jaar waarin men bepaalde soorten aanvragen krijgt). Het is eveneens van belang voor de organisatie van het werk in de dienst. Wanneer men de werknemers oplegt om de soorten aanvragen op te schrijven, botst men vaak op een zekere terughoudendheid. Die hangt samen met het feit dat deze personen, die in contact staan met het publiek, vaak het gevoel hebben het goed te kennen. Dit is inderdaad waar, maar meestal gaat het om een empirische kennis die niet op concrete cijfergegevens steunt.
- Men kan elke ambtenaar die in rechtstreeks contact met het publiek staat, een fiche overhandigen om maandelijks overzichten van informatieaanvragen op te stellen. Daartoe moet de ambtenaar bij elk contact met het publiek, een reeks vragen stellen of een reeks inlichtingen noteren die de gebruikers van de dienst in kaart brengen zonder hun anonimiteit prijs te geven. Men kan bijvoorbeeld volgend model van fiche gebruiken :

| Datum | Onderwerp van de aanvraag | Vorm van de aanvraag | Hoedanigheid waarin de informatie wordt gevraagd | Aanvragende instelling | Taal van de aanvrager | Lokalisatie van de aanvrager | Gevolg dat aan de aanvraag werd gegeven |
|-------|---------------------------|----------------------|--|------------------------|-----------------------|------------------------------|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

- **datum** : belangrijk om de ontwikkeling van de aanvragen in de tijd te volgen.
- **onderwerp van de aanvraag** : beoogt de reden van de oproep aan te duiden (bijvoorbeeld : informatieaanvraag over het laatste indexcijfer van de consumptieprijzen, ...).
- **vorm van de aanvraag** houdt verband met het door de aanvrager gebruikte communicatiemiddel : telefoon, fax, briefwisseling, e-mail, loket, ...

- **hoedanigheid waarin de informatie wordt gevraagd** : voor privé-, school- of beroepsdoeleinden.
 - **aanvragende instelling** : leert of het een bestuur, een ambassade, een private onderneming, een journalist, ... betreft
 - **taal van de aanvrager** : Frans, Nederlands, Duits of Engels. Zo kan men de de publicaties beter afstemmen op het publiek en beter de noodzaak inschatten om bepaalde documenten al dan niet te vertalen.
 - **lokalisatie van de aanvrager** : kan eveneens van belang zijn. Met dit gegeven kan men het percentage aanvragen uit het buitenland berekenen.
 - **gevolg dat aan de aanvraag werd gegeven** : maakt het mogelijk om het soort aanvragen in te schatten dat de dienst moet kunnen beantwoorden en brengt de vergissingen bij het « sorteren » van de aanvragen in beeld. Het gevolg dat eraan wordt gegeven, kan bestaan in het verstrekken van een eenvoudige inlichting of uitleg per telefoon of brief, of het doorverwijzen van de aanvrager naar een andere persoon of dienst.
- Deze inlichtingenlijst is onvolledig. Ze moet worden aangepast aan elke dienst. Men mag de lijst niet te lang maken, want dan boet ze aan nut en doeltreffendheid in. Het opstellen van een beknopte lijst moet de informatieverwerving vergemakkelijken.
 - De inlichtingen op de fiche moeten regelmatig gecodeerd en geanalyseerd worden. Het gebruik van een spreadsheet (Excel, Access, ...) maakt eenvoudige statistische verwerkingen met veel nuttige inlichtingen mogelijk.



Gereedschapskist nr. 19

[Enquêteformulier](#)

WAARSCHUWING

Het bestuur kan zich inspireren op de hieronder voorgestelde type-vragenlijst. Het kan de vragen overnemen die het nodig acht om de gewenste punten te evalueren. Zo zijn bepaalde vragen van toepassing voor de evaluatie van een CD-ROM of een call center.

*Het bestuur moet evenwel bijzondere aandacht besteden aan de **logische opbouw** van de vragenlijst, aan het stellen van **cascadevragen** (bv. vragen 14 tot 16) en **filtervragen** die onontbeerlijk zijn voor een juiste interpretatie van de resultaten (zie bijvoorbeeld vraag 28(a)). Men springt vaak te zuinig om met filtervragen.*

De vragenlijst mag niet te lang zijn (maximum 10 tot 15 vragen). Om de kwaliteit van een per post of per e-mail uitgevoerde enquête te waarborgen, verdient het aanbeveling twee enquêtes uit te voeren bij verschillende doelgroepen. De lengte van de enquête hangt eveneens af van de doelgroep en van het soort vragen. Personen die de vragenlijst in het kader van hun beroepsbezigheden beantwoorden, kunnen er misschien minder tijd aan besteden dan gepensioneerden. Bejaarden hebben misschien meer moeite om de vragen te beantwoorden dan jongeren. ... De onderstaande vragenlijst met 28 vragen geldt dus niet als voorbeeld wat de lengte betreft. Ze is ontworpen om de besturen te helpen bij hun eigen enquêtes.

I - Gebruik van de gegevens en doel van het gebruik ervan

1 - De informatie die u bij ons bestuur zoekt, heeft betrekking op... (kolom 1)

2 - Voor elke inlichting die u zoekt, hebt u deze inlichting nodig voor privé-doeleinden, in het kader van vrijwilligerswerk, voor beroepsdoeleinden of voor een ander doel? (kolommen 2 tot 5)

| Vragen 1 & 2 | Kolom 1 Gezochte informatie | Gebruik van de informatie | | | |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|
| | | Kolom 2 Voor privé- doeleinden | Kolom 3 In het kader van vrijwilligerswerk | Kolom 4 Voor beroepsdoeleinden | Kolom 5 Voor een ander doel |
| Inlichting A | A | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Inlichting B | B | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Inlichting C | C | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Andere inlichtingen ... | ... | 1 | 2 | 3 | 4 |

3 - Hoe vaak hebt u deze inlichtingen nodig ?

| Ik heb deze inlichtingen nodig | Meermaals per week | Meermaals per maand | Eenmaal per maand | Eenmaal per trimester | Eenmaal per jaar |
|--|-----------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| (1) Inlichting A | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) Inlichting B | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) ... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II - Evaluatie van de informatie op papier

4 - Wat vindt u van de documenten die u aan het loket krijgt of per post ontvangt ?

| | Zeer goed | Goed | Voldoende | Onvoldoende | Zeer onvoldoende |
|--|-----------|------|-----------|-------------|------------------|
| (1) Duidelijkheid van de informatie en de uitleg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) Betrouwbaarheid van de informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) Bijwerking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (4) Presentatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (5) Aanvullende inlichtingen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (6) Aanwijzingen om de juiste dienst te vinden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

III - Evaluatie van de betrekkingen van het bestuur met het publiek en van de communicatiemiddelen

A - Evaluatie van de contacten aan het loket

5 - Hoe kwam u aan de gegevens van het bestuur ... ?

| | |
|---|---|
| Het adres stond in een brief, een brochure die ik had | 1 |
| Via het telefoonboek of de inlichtingendienst | 2 |
| Via Postbus 3000 | 3 |
| Via het internet | 4 |
| ... | |
| Andere | |

6 - Hoe vernam u de openingsuren ?

| | |
|---|---|
| Ik kende ze reeds | 1 |
| Door te telefoneren | 2 |
| De openingsuren waren vermeld in een brief of een brochure die ik had | 3 |
| Door op het internet te zoeken | 4 |
| ... Andere | |

7 - Wat vindt u van het onthaal door het personeel aan de ingang ?

| Onthaal door het personeel wat betreft... | Zeer goed | Goed | Voldoende | Onvoldoende | Zeer onvoldoende |
|--|-----------|------|-----------|-------------|------------------|
| (1) Vriendelijkheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) Snelheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) Beschikbaarheid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (4) Aanwijzingen om de juiste dienst te vinden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8 - Welke dienst hebt u bezocht ?
(een lijst van de diensten geven)

9 - Hoe beoordeelt u het onthaal in de dienst ?

(Men kan de vraag stellen voor elk van de mogelijk bezochte diensten of voor het betrokken bestuur in het algemeen. Alles hangt ervan af in hoeverre men de evaluatie wenst te verfijnen).

| Over mijn contacten met de dienst ben ik.... | Zeer tevreden | Eerder tevreden | Matig tevreden | Eerder ontevreden | Helemaal niet tevreden |
|--|---------------|-----------------|----------------|-------------------|------------------------|
| (1) betreffende de vriendelijke ontvangst van het personeel in de dienst | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) betreffende de beschikbaarheid van het personeel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) betreffende de kwaliteit van de verkregen informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (4) betreffende de verstrekte uitleg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

B - Beoordeling van de telefonische contacten

11 - Bent u zeer tevreden, eerder tevreden, matig tevreden, eerder ontevreden of helemaal niet tevreden over uw telefonische contacten met het bestuur ?

| Over de telefonische contacten met het bestuur ben ik ... | Zeer tevreden | Eerder tevreden | Matig tevreden | Eerder ontevreden | Helemaal niet tevreden |
|---|---------------|-----------------|----------------|-------------------|------------------------|
| (1) betreffende de snelheid waarmee u wordt doorverbonden met de persoon die u de gezochte inlichting kan geven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) betreffende het telefonisch onthaal van de ambtenaren van het bestuur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) betreffende de telefonisch verstrekte inlichtingen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (4) betreffende de telefonisch verstrekte uitleg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (5) betreffende de toegezonden informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12 - Wat zijn de pluspunten van het bestuur in zijn contacten met het publiek?

13 - Wat zijn de minpunten van het bestuur in zijn contacten met het publiek?

C - Beoordeling van de vocale server

14 - Weet u dat de informatie die u zoekt, beschikbaar is op een vocale server ?

JA NEEN

15 - Zo u op de hoogte bent van het bestaan van deze vocale server, gebruikt u hem ?

JA NEEN

16 - Indien u de server reeds gebruikt hebt, wat denkt u ervan ?

| Over de vocale server ben ik.... | Zeer tevreden | Eerder tevreden | Matig tevreden | Eerder ontevreden | Helemaal niet tevreden |
|--|---------------|-----------------|----------------|-------------------|------------------------|
| (1) betreffende de telefonische bereikbaarheid (verzadiging van de lijnen) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (2) betreffende de meegedeelde inlichtingen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (3) betreffende de gebruiksvriendelijkheid van de vocale server | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (4) betreffende de afspeelsnelheid van de informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (5) betreffende het af te leggen traject om aan de gewenste informatie te geraken (moet men al dan niet meermaals op de telefoontoetsen drukken) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| (6) betreffende de mogelijkheid om rechtstreeks in contact te komen met het bestuur voor bijkomende uitleg | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

D- Beoordeling van de website

Deze vragenlijst is gedeeltelijk ontleend aan de *Questionnaire de satisfaction d'un site Intranet* in « Guide de création d'Intranet » (URL : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lactualite/lesgrandsdossiers/guideintranet/>). Men kan sommige vragen overnemen voor de evaluatie van een CD-ROM.

17 - Hoe vaak bezoekt u de site ? (gesloten vraag)

- Meermaals per dag
- Dagelijks of bijna dagelijks
- Minstens eenmaal per week
- Minstens eenmaal per maand
- Minder dan eenmaal per maand

18 - Wat is uw algemene indruk over de site ?

- Zeer goed
- Goed
- Slecht
- Zeer slecht

19 - Hoe vindt u de algemene voorstelling van de site ?

- Zeer aangenaam
- Aangenaam
- Weinig aangenaam
- Helemaal niet aangenaam

20 - Vindt u het surfen op de site :

- Zeer eenvoudig
- Eenvoudig
- Moeilijk

21 - Ondervond u moeilijkheden tijdens uw bezoek aan de site ? Welke ?

- Geen
- De antwoordtijd
- Pannes
- Andere. Welke ?

22 - Welk soort inlichtingen zoekt u het vaakst (gesloten vraag : meerdere antwoorden zijn mogelijk)

(de belangrijkste rubrieken en sub-rubrieken van de site opsommen)

23 - Hoe vindt u de informatie op onze site?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Uitgebreid | <input type="checkbox"/> Eerder wel | <input type="checkbox"/> Eerder niet |
| Onderling verbonden via relevante links | <input type="checkbox"/> Eerder wel | <input type="checkbox"/> Eerder niet |
| Aangepaste lay-out | <input type="checkbox"/> Eerder wel | <input type="checkbox"/> Eerder niet |
| Grafisch aantrekkelijk voorgesteld | <input type="checkbox"/> Eerder wel | <input type="checkbox"/> Eerder niet |

24 - Hebt u andere bemerkingen over de opvatting van deze site ?

25 - Indien de site de gelegenheid bood, zou u dan bereid zijn gebruik te maken van de volgende diensten ? JA NEEN

(Citeer de diensten die u wil uittesten: bijvoorbeeld betaling online, aangiftes online, ...)

26 - Welke informatie, die momenteel niet op de site voorkomt, zou u graag op de site aantreffen?

(Noem de inlichtingen en diensten - Een databank, uitleg, mogelijkheid om online berekeningen uit te voeren, ...)

27 - Denkt u nog aan andere gegevens of diensten die op deze site moeten worden ontwikkeld ?

IV - Nieuwe diensten

28 - (a) Ontbreken er volgens u één of meer diensten op het niveau van het bestuur ?

JA NEEN

(b) Zo JA, welke dienst(en) ontbreekt/ontbreken ?

V - Kennismaking

29 - U heeft inlichting A nodig als ...

(De vraag stellen voor elk van de geëvalueerde inlichtingen)

| Ik heb inlichting A of B of ... nodig als ... | Inlichting A | Inlichting B | Inlichting C |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Ik gebruik deze inlichting nooit | 1 | 1 | 1 |
| Als particulier | 2 | 2 | 2 |
| Als leerling, student | 3 | 3 | 3 |
| Als consultant of beoefenaar van een vrij beroep (advocaat, raadsman, ...) | 4 | 4 | 4 |
| Als onderneming die goederen en diensten produceert | 5 | 5 | 5 |
| Als handelaar | 6 | 6 | 6 |
| Als kamer van koophandel, diplomatieke vertegenwoordiging | 7 | 7 | 7 |
| Als beroepsvereniging | 8 | 8 | 8 |
| Als journalist | 9 | 9 | 9 |
| Andere, ... verklaar | 10 | 10 | 10 |

30 - Wat is uw beroep ?

31 - Wat is uw geslacht ? Man Vrouw

32 - Wat is uw leeftijd ? |_|_| jaar



Gereedschapskist nr. 20

[Verwachtingen van de publieksgroep\(en\) identificeren](#)

- Eens het publiek in verscheidene categorieën gesegmenteerd is (zie Gereedschapskisten nrs. 16 en 17) en de verschillende soorten publiek dus gekend zijn, moet het bestuur voor elk van de doelgroepen de gebruikte producten en diensten in kaart brengen.
- Verschillende informatiebronnen maken dit werk mogelijk :
 - de aan de hand van het dagelijks overzicht van de aanvragen verzamelde gegevens (Gereedschapskist nr. 18),
 - de enquêteresultaten (zo een enquête heeft plaatsgehad) indien ze werden uitgesplitst volgens de geïdentificeerde segmenten van gebruikers (Gereedschapskist nr. 19).

C - Juridische hulpmiddelen

21. Wat verstaat men onder bestuursdocument?
22. Drie soorten overheidsinformatie
23. Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering
24. Bestuurlijke informatie : uitzonderingen betreffende het toegangsrecht en de verspreiding
25. Prijs van een papieren kopie van een bestuursdocument
26. Prijsbepaling van de bestuurlijke informatie: al dan niet in concurrentie met de private sector?
27. Tarifiering volgens het gebruik van de informatie : het Amerikaanse voorbeeld
28. Tarifiering volgens de aard en het gebruik van de gegevens : het Franse voorbeeld
29. Concessie van openbare diensten : plichten van de private onderneming



Gereedschapskist nr. 21

[Wat verstaat men onder « bestuursdocument » ?](#)

TEKSTEN

- Wet betreffende de openbaarheid van bestuur - 11 april 1994 - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662

Onder « bestuursdocument » verstaat men alle informatie, in welke vorm ook, waarover een administratieve overheid beschikt. Deze term omvat :

- de voltooide en in omloop zijnde documenten
 - geschreven documenten,
 - geluids- en visuele opnames, met inbegrip van de gegevens uit de geïnformatiseerde informatieverwerking,
 - verslagen en studies, zelfs van niet-officiële raadgevende commissies,
 - bepaalde verslagen en notulen,
 - statistieken,
 - bestuurlijke richtlijnen,
 - omzendbrieven,
 - vergunningen,
 - registers van openbare enquêtes,
 - examenschriften,
 - films,
 - foto's, enz.
- de documenten die een overheidsbeslissing voorbereiden
- de als archieven bewaarde documenten
De uitzonderingsgronden houden op van toepassing te zijn na het verstrijken van de termijn die voor de geheimhouding van het betrokken archief is bepaald. De wet is niet van toepassing op het Algemeen Rijksarchief en de Rijksarchieven in de provinciën.



Gereedschapskist nr. 22

[Drie soorten overheidsinformatie](#)

TEKSTEN

- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Art. 6 van de wet betreffende de openbaarheid van bestuur - 11 april 1994 - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662

De overheidsinformatie bestaat uit drie grote categorieën :

- Inlichtingen onderworpen aan een verspreidingsplicht
 - Een **wettelijke of reglementaire bepaling** legt de verspreiding van bepaalde inlichtingen op. Dit geldt bijvoorbeeld voor officiële teksten waarvan de publicatie verplicht is.
 - Anderzijds kunnen door de « nieuwe benadering » van de openbare dienst gegevens worden toegevoegd die niet expliciet onderworpen zijn aan de verspreidingsplicht, maar waarvan de verspreiding essentieel is in het **verlengde van de opdracht van de openbare dienst**.
- Inlichtingen onderworpen aan een wettelijk verspreidingsverbod, Bepaalde teksten leggen een verspreidingsverbod op :
 - De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens beperkt de verspreiding van persoonsgegevens in het bezit van de overheid. Indien het bestuur deze informatie toch wil verspreiden, moet het deze beslissing baseren op een reglement of motiveren door een hoger algemeen belang dat primeert op het belang van de privé-personen om de vertrouwelijke aard van deze gegevens te bewaren.
 - De wet van 11 april 1994 (art. 6) betreffende de openbaarheid van bestuur legt eveneens grenzen vast voor de verspreiding van overheidsinformatie :
 - veiligheid van de bevolking,
 - fundamentele rechten en vrijheden van de burgers, waaronder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer
 - federale internationale betrekkingen van België,
 - openbare orde, veiligheid of verdediging van het land,

- opsporing of vervolging van strafbare feiten,
- een federaal economisch of financieel belang, de munt of het openbaar krediet,
- de uit de aard van de zaak vertrouwelijke aard van de ondernemings- en fabricagegegevens die aan de overheid zijn meegedeeld,
- geheimhouding van de identiteit van de persoon die het document of de inlichting vertrouwelijk aan de administratieve overheid heeft meegedeeld ter aangifte van een strafbaar of strafbaar geacht feit.

Artikel 32 van de Grondwet beperkt echter de uitzonderingen en verleent eenieder « het recht elk bestuursdocument te raadplegen en er een afschrift van te krijgen».

- Overige overheidsinformatie: geen verplichting noch verbod
- Voor veel inlichtingen die het bestuur verzamelt in het kader van zijn opdracht geldt geen verspreidingsplicht noch -verbod.
- De vraag om de inlichtingen al dan niet te verspreiden rijst in het bijzonder voor deze informatie.



[Procedure voor de uitoefening van het toegangsrecht of het recht op verbetering](#)

TEKSTEN

- Artikels 22 en 32 van de Grondwet
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Omzendbrief nr. 370 van 12.01.1993 - Handvest van de gebruiker van de openbare diensten - Belgisch Staatsblad van 22 januari 1993, p. 1150
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662
- Richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - 24.10.95 P.B.E.G L281/31 van 23.11.95

| Procedure | Uitoefening van het toegangsrecht | Uitoefening van het recht op verbetering |
|---|--|--|
| <i>Verplichtingen van de aanvrager</i> | De aanvrager moet een schriftelijke aanvraag indienen (per brief, fax, ... of ter plaatse) . De aanvraag vermeldt duidelijk de betrokken aangelegenheid « en, waar mogelijk , de betrokken documenten » maar dit is geen conditio « sine qua non ». Het bestuur mag de onontvankelijkheid van de aanvraag dus niet enkel motiveren op basis van het onnauwkeurig vermelden van het gevraagde document. Het bestuur moet motiveren waarom het de toegang weigert. | |
| <i>Maximumtermijn vanaf de ontvangst van de aanvraag voor het bestuur om de vraag te beantwoorden</i> | 30 dagen | 60 dagen |
| | Het uitblijven van een antwoord binnen deze termijnen komt neer op een afwijzing. De aanvrager kan in beroep gaan. | |
| <i>Termijn van uitstel</i> | 15 dagen | 30 dagen |
| | De beslissing tot uitstel moet schriftelijk gemotiveerd zijn | |
| <i>Afwijzing van de aanvraag</i> | De afwijzing van een aanvraag moet schriftelijk gemotiveerd zijn. | |
| <i>Oriëntatieplicht</i> | Indien het gecontacteerde bestuur niet bevoegd is om de aanvraag te beantwoorden, moet het de aanvrager daarvan onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte brengen. Dit antwoord vermeldt tevens de overheid die de vraag kan beantwoorden. | |



Gereedschapskist nr. 24

[Bestuurlijke informatie : uitzonderingen betreffende het toegangsrecht en de verspreiding](#)

TEKSTEN

- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662

De wet bepaalt drie soorten uitzonderingen op het beginsel van de openbaarheid, waarbij het bestuur niet verplicht is de burger toegang te verlenen tot de informatie en de toegang tot een bestuurlijke inlichting mag weigeren

- « beperkt bindende » uitzonderingen
- « volledig bindende » uitzonderingen
- « facultatieve » uitzonderingen

- « beperkt bindende » uitzonderingen
Die vallen onder de hogere belangen. Niettemin moet men het belang om toegang te geven tot de informatie afwegen tegen volgende in de wet opgesomde belangen:
 - veiligheid van de bevolking,
 - fundamentele rechten en vrijheden van de bestuurden
 - federale internationale betrekkingen van België,
 - openbare orde, veiligheid of verdediging van het land,
 - opsporing of vervolging van strafbare feiten,
 - een federaal economisch of financieel belang, de munt of het openbaar krediet,
 - de uit de aard van de zaak vertrouwelijke aard van de ondernemings- en fabricagegegevens die aan de overheid zijn meegedeeld,
 - geheimhouding van de identiteit van de persoon die het document of de inlichting vertrouwelijk aan de administratieve overheid heeft meegedeeld ter aangifte van een strafbaar of strafbaar geacht feit.

- « volledig bindende » uitzonderingen
Het bestuur mag er in geen geval van afwijken, tenzij de betrokken persoon toestemming geeft. Het gaat om:
 - afbreuk aan het privé-leven : iedere persoon heeft recht op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer tegen elke vorm van openbaarheid, « tenzij de betrokken persoon met de inzage, de uitleg of de mededeling in afschrift heeft ingestemd »; het begrip afbreuk aan het privé-leven moet beperkend worden geïnterpreteerd, dit wil zeggen dat het moet slaan op een « gevoelig gegeven » in de zin van artikel 6 van de wet van 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer : « De verwerking van persoonsgegevens waaruit de raciale of etnische afkomst, de politieke opvattingen, de godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging of het lidmaatschap van een vakvereniging blijken, alsook de verwerking van persoonsgegevens die het seksuele leven betreffen, is verboden » en van artikel 7 : « De verwerking van persoonsgegevens die de gezondheid betreffen, is verboden. »
 - een bij wet ingestelde plicht tot geheimhouding (bijvoorbeeld de klachten of aangiftes aan de basis van onderzoeken van de arbeidsinspectie) ;
 - geheim van de beraadslagingen van de federale regering en van de verantwoordelijke overheden die afhangen van de federale uitvoerende macht of waarbij een federale overheid betrokken is.

- « facultatieve » uitzonderingen
De federale overheden mogen deze uitzonderingen invoeren en een aanvraag tot toegang verwerpen omdat de vraag :
 - een onafgewerkt of onvolledig bestuursdocument betreft waarvan de openbaarmaking aanleiding kan geven tot misvatting;
 - een advies of mening betreft die uit vrije wil en vertrouwelijk aan de overheid is meegedeeld;
 - kennelijk onredelijk is;
 - kennelijk te vaag geformuleerd is.



Gereedschapskist nr. 25

[Prijs van een papieren kopie van een bestuursdocument](#)

TEKSTEN

- Koninklijk besluit van 30 augustus 1996 tot vaststelling van het bedrag van de vergoeding verschuldigd voor het ontvangen van een afschrift van een bestuursdocument, Belgisch Staatsblad van 20 september 1996, p. 24504.

Het bedrag van de vergoeding verschuldigd voor het ontvangen van **een afschrift van een bestuursdocument** wordt als volgt berekend :

- het bedrag van de vergoeding wordt berekend per bestuursdocument en per aanvraag, met een minimum van 1,24 Euro ;
- wanneer het afschrift in zwart/witversie wordt verstrekt op een formaat dat niet groter is dan een formaat A4, wordt de vergoeding vastgesteld op 0,05 Euro per bladzijde ;
- wanneer het document meer dan 100 bladzijden bevat, wordt de vergoeding tot 0,02 Euro teruggebracht vanaf de 101^{ste} ;
- wanneer het afschrift wordt verstrekt op een formaat dat groter is dan formaat A4 maar niet groter dan formaat A3 worden de vergoedingen verdubbeld : 0,10 Euro per bladzijde, 0,05 Euro vanaf de 101^{ste} bladzijde ;
- wanneer een document bladzijden van een ander formaat bevat, wordt de vergoeding berekend alsof het om twee aparte aanvragen gaat ;
- wanneer het afschrift geheel of gedeeltelijk in kleur of in een formaat groter dan formaat A3 wordt gevraagd, is de vergoeding gelijk aan de kostprijs ;
- wanneer het afschrift wordt gevraagd op een andere drager dan papier, is de vergoeding gelijk aan de kostprijs.



Gereedschapskist nr. 26

[Prijsbepaling van de bestuurlijke informatie: al dan niet in concurrentie met de private sector ?](#)

TEKSTEN

- Artikel 90 § 2 van het Verdrag van Rome.
- Koninklijk besluit van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken - Belgisch Staatsblad van 26 januari 1996 p. 1523.
- Groenboek over de overheidsinformatie in de informatiemaatschappij, EG, IP/99/32, 20 januari 1999.

| | Verspreiding van de informatie sluit al dan niet aan bij de opdracht van de openbare dienst | Prijs van de informatie | Toepasbare mededingingsregel | Ooneerlijke Concurrentie? Machtsmisbruik? |
|---|---|--|---|---|
| De openbare dienst verspreidt als enige de informatie | De verspreide informatie sluit aan bij de opdracht van de openbare dienst. | De informatie moet worden verspreid tegen een prijs van openbare dienst. Dit betekent dat de prijs de kostprijs niet mag overschrijden en voor allen betaalbaar of zelfs gratis moet zijn. | De openbare dienst is niet onderworpen aan de mededingingsregels (Art. 90 §2 van het Verdrag van Rome). | De private sector kan geen oneerlijke concurrentie vanwege de openbare sector invoeren. |
| | De verspreide informatie sluit niet aan bij de opdracht van de openbare dienst, maar vanuit het standpunt van het algemeen belang is de privé-sector niet in staat de informatie tegen bevredigende voorwaarden te verspreiden. | De informatie moet worden verspreid tegen een prijs van openbare dienst. Dit betekent dat de prijs de kostprijs niet mag overschrijden en voor allen betaalbaar moet zijn. Let wel: bij de bepaling van de verkoopprijs mag het bestuur geen misbruik maken van zijn bevoorrechte positie. | Het bestuur moet de exclusieve verspreiding rechtvaardigen op basis van rechtmatige belangen. | Het bestuur moet de private dienstverleners die het wensen, in staat stellen om de bronnen (« exploitatierecht ») commercieel uit te baten op gelijke voet met het bestuur. De financiële compensatie die van een private dienstverlener wordt gevraagd mag niet te veel afwijken van of in wanverhouding staan met de kosten van de openbare dienstverlener. |
| Openbare en private sector concurreren met elkaar | De verspreide informatie sluit aan bij de opdracht van de openbare dienst. | De informatie moet worden verspreid tegen een prijs van openbare dienst. Dit betekent dat de prijs de kostprijs niet mag overschrijden en voor allen betaalbaar moet zijn. | De openbare dienst is niet onderworpen aan de mededingingsregels (Art. 90 §2 van het Verdrag van Rome). | De private sector kan geen oneerlijke concurrentie vanwege de openbare sector invoeren. |
| | De verspreide informatie sluit niet aan bij de opdracht van de openbare dienst. | De prijs wordt in samenhang met de marktprijs vastgelegd. | De openbare dienst is onderworpen aan de mededingingsregels. | <i>De prijzen van de overheid en de private sector zijn gelijkwaardig.</i> De private onderneming kan derhalve geen oneerlijke concurrentie vanwege de openbare sector invoeren. |
| | | | | <i>De prijs van de openbare sector ligt duidelijk onder die van de private sector.</i> De private onderneming kan oneerlijke concurrentie en machtsmisbruik invoeren. |



Gereedschapskist nr. 27

[Tarifiering volgens het gebruik van de informatie: het Amerikaanse voorbeeld](#)

TEKSTEN

- Report of the Senate, Electronic Freedom Of Information Act Amendments
- (URL - <ftp://ftp.loc.gov/pub/thomas/c104/h3802.enr.txt>)
- Paper Reduction Act, Section 3506 (d) (4)(D)
- Circulaire A-130, Section 8a(7)(c), Annexe IV

Sommige buitenlandse wetgevingen leggen een verband tussen de prijs van de informatie en het commerciële gebruik ervan. Zo verschilt in de Verenigde Staten de prijs van de informatie naargelang van het gebruik dat van die informatie wordt gemaakt.

Het Amerikaanse wetboek bevat verschillende tarifieringsregels afhankelijk van het gebruik van de informatie en de persoon die die informatie vraagt :

1. indien de aanvraag niet voor commercieel gebruik bestemd is, moet een **redelijke prijs** worden gevraagd voor het opzoeken, kopiëren en bijwerken ;
2. indien de aanvraag uitgaat van een academische, wetenschappelijke en niet-commerciële instelling of van een representatief mediabedrijf en geen commerciële doeleinden heeft, moet voor het kopiëren van documenten een **redelijke prijs** worden aangerekend ;
3. voor de aanvragen met betrekking tot wetenschappelijk onderzoek of een herdruk die buiten de twee bovenvermelde categorieën vallen, moet de prijs **redelijk** zijn ;
4. de informatie waarvan de verspreiding van algemeen belang is en wezenlijk kan bijdragen tot een beter begrip van de burgers voor de werking van de overheidssector, moet tegen een **minieme prijs** of zelfs **kosteloos** worden verstrekt.

LET WEL : de idee om een hogere prijs te vragen naargelang van het gebruik van de informatie druist in tegen de beginselen van het Groenboek, en meer bepaald tegen de idee om de verspreiding van overheidsinformatie uit te breiden ter bevordering van het bedrijfsleven.



Gereedschapskist nr. 28

[Tarifiering volgens de aard en het gebruik van de gegevens : het Franse voorbeeld](#)

TEKSTEN

- Circulaire du 14 février 1994 relative à la diffusion des données publiques. Journal Officiel de la République française, Parijs, 19 februari 1994, pp. 2864-2868.

WAARSCHUWING

Het Groenboek over de overheidsinformatie in de informatiemaatschappij gebruikt de Franse omzendbrief van 1994 als één van de referenties met betrekking tot tarifiering. Het eerste deel van die omzendbrief over de toegang tot informatie stuit nochtans op felle kritiek van hen die het begrip toegang tot « essentiële » gegevens kiezen boven de uitoefening van de fundamentele burgerrechten. Bij gebrek aan wetgeving, kan men zich niettemin inspireren op de beginselen van de omzendbrief in verband met tarifiering.

3. Tariefbepaling

Twee manieren van exploitatie zijn mogelijk : de rechtstreekse exploitatie en het beroep op een derde door middel van een concessie van openbare dienst. Die concessie gebeurt volgens bijzondere regels die in een bestek worden vastgelegd. Hier komt enkel de rechtstreekse exploitatie die aanleiding geeft tot tarifiering ter sprake.

3.1. Beginsel van de tarifiering

Men kan ervan uitgaan dat de wetten van de openbare dienst de kosteloze verspreiding van gegevens veronderstellen.

De tarifiering is wettig indien

- ze een gehele of gedeeltelijke vergoeding van de kosten voor het geheel van de verspreide informatieproducten beoogt, zonder winst na te streven.
- ze als « remgeld » dient om te beletten dat de burgers overmatig gebruik maken van de kosteloze informatieverspreiding.

De vastgelegde tarieven hoeven niet winstgevend te zijn voor het bestuur. Het bestuur kan alleen van deze regel afwijken als het mededingingsrecht of het auteursrecht dit vereist.

3.2. Aard van de aan te rekenen kosten

Het algemeen beginsel is dat het bestuur **geen kosten mag aanrekenen voor het verzamelen en produceren van gegevens** wanneer de gemeenschap deze kosten reeds gefinancierd heeft in het kader van de gewone bestuurstaken.

Daarentegen mag het bestuur **volgende uitgaven wel verhalen** :

- schrijven, drukken en verdelen van publicaties ;
- organisatie, bijwerking en bewaring van informaticabestanden,
- extractie van gegevens en terbeschikkingstelling van informatiedragers (listings, magneetbanden, diskettes, optische compact disks) ;
- telecommunicatie (telematica en telefoondiensten).

Het tarief mag eveneens **een deelname in de algemene werkingskosten** (personeelskosten inbegrepen) inhouden, voor zover deze kosten onweerlegbaar toe te schrijven zijn aan de geleverde dienst.

Door middel van kostprijsanalyses verkrijgt men een duidelijker inzicht in de kosten.

De **tarieven** kunnen worden **aangepast** volgens de aard van de gegevens, producten en diensten binnen de door de rechtspraak bepaalde grenzen : verschillende omstandigheden kunnen een verschillende behandeling rechtvaardigen, ...

3.3. Tarieven

Men moet een onderscheid maken volgens de soorten inlichtingen en de aanwending ervan.

3.3.1. Men moet in de eerste plaats een onderscheid maken tussen de inlichtingen waarbij de openbare dienst het alleenrecht van de verspreiding heeft en de inlichtingen die in een concurrentieel kader kunnen worden verspreid.

In het eerste geval verdient een betalende, zelfs goedkope, verspreiding de voorkeur.

In het tweede geval - verspreiding van informatie in een concurrentieel kader - mag de openbare uitgever van informatie de overheidsfinanciering niet gebruiken om voorwaarden te bieden die concurrentie onmogelijk maken. Artikel 92 van het Verdrag van Rome verbiedt dergelijke praktijk. Indien de verspreidingskosten ten laste van de staatsbegroting vallen, moeten concurrenten uit de private sector op zijn minst toegang krijgen tot deze inlichtingen tegen de marginale kostprijs van het ter beschikking stellen.

Zo ook interpreteert het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen, in geval van delegatie van openbare dienst van industriële of commerciële aard, artikel 90 §1 van het Verdrag van Rome als volgt « verbiedt de overheid om prijsvoorwaarden die in strijd zijn met de bepalingen van artikels 85 en 86 op te leggen aan de ondernemingen aan wie ze exclusieve rechten heeft verleend » (HJEG, 4 mei 1988, zaak Bodson).

3.3.2. *Het tweede onderscheid heeft niet te maken met de aard van de documentatie maar met het gebruik dat de aanvrager ervan wil maken. Daarbij moet men een onderscheid maken tussen het **eindgebruik**, dit is het gebruik van de gegevens door de aanvrager voor eigen behoeften, en het **gebruik voor hergebruik**. Dit laatste kan zowel gratis, want door andere middelen gefinancierd, als betalend zijn.*

3.3.2.1 *In geval van **eindgebruik***

- in ieder geval moet men « remgeld » vragen voor de gegevens als deelname in de verspreidingskosten. De prijs kan variëren naargelang van de aard van de gegevens, hun « actualiteit » (bijwerkingsfrequentie) en de hoeveelheid werk die de vormgeving vergt;
- in het uitzonderlijke geval dat een bestuur maatwerk aanvaardt, mag het - bijkomende- kosten aanrekenen om dit ter beschikking te stellen. Die kosten hebben betrekking op de totale of gedeeltelijke kosten van de analyse van de aanvraag, de voorbereiding van het werk, de informaticaverwerking, het nazicht van de aldus geleverde gegevens. Daar bovenop kunnen nog de kostprijs van de drager en dossierkosten komen.

In beide gevallen is een gescheiden facturering eventueel mogelijk voor :

- kosten met betrekking tot begeleidende gegevens (kaarten, plannen, bibliografische verwijzingen, ...)
- verzendings- en reproductiekosten.

3.3.2.2. *Bij **gebruik voor hergebruik** mag het bestuur de medecontractant volgende verplichtingen opleggen :*

- een «extractievergunning»,
- exploitatievoorwaarden in overeenstemming met het algemeen belang (...),
- het betalen van een bijdrage.

*Deze bijdrage kan op verschillende manieren worden vastgelegd: **een vaste jaarlijkse of meerjaarlijkse bijdrage; een procentueel aandeel van het « remgeld »** dat aan de eindgebruiker wordt gevraagd; **een procentueel aandeel van de totale omzet** die de herverdelers realiseert op de producten of diensten waarin openbare gegevens verwerkt zijn. De bijdrage mag niet hoger zijn dan de totale uitgaven die nodig waren voor de levering van de dienst.*

Indien het bestuur een aangepast « eindgebruikerstarief » hanteert, kan het een tarief voor derde verdelers instellen om het risico van het « afschuimen van de vraag » door private partners te vermijden of te compenseren.

Op basis van objectieve criteria en in overeenstemming met de doelstellingen van de dienst, kunnen gunsttarieven worden bepaald voor sommige groepen (bijvoorbeeld : coproductanten of geldschietters, vorsers, tussenpersonen of verdelers van de publicaties van het bestuur of van de betrokken instelling, of groepen die bijvoorbeeld in de pers actief bijdragen tot de verspreiding van ideeën en tot het democratisch debat).

Degressieve tarieven naargelang van het aankoopvolume zijn eveneens toelaatbaar.

Onder besturen moet facturering de regel zijn, tenzij er een wederzijdse uitwisselingsovereenkomst bestaat.



Gereedschapskist nr. 29

[Concessie van openbare diensten: plichten van de private onderneming](#)

Het bestuur mag bepaalde eisen stellen aan de ondernemingen waaraan het een deel van zijn opdracht van openbare dienst in concessie geeft. Die ondernemingen zijn derhalve onderworpen aan de regels van de openbare dienst. Men kan daarbij volgende verplichtingen vermelden :

Voorwaarden in verband met de inhoud van de verstrekte informatie

- volledigheid van de gegevens,
- betrouwbaarheid van de inhoud,
- bijwerking van de inhoud.

Voorwaarden in verband met de toegang

- uitstippelen van technische en financiële toegangsvoorwaarden die de gewone gebruikers van het bestuur zo min mogelijk discrimineren,
- snelle aanpassing aan technologische vooruitgang.

Voorwaarden betreffende de concurrentie met andere private ondernemingen

- de onderneming heeft de plicht om de administratieve gegevens waarvoor ze een vergunning bezit, op dezelfde drager als die waarop ze de informatie van het bestuur heeft ontvangen, door te geven aan elke persoon of onderneming die de gegevens opnieuw op dezelfde drager (op papier of in digitale vorm zoals CD-ROM, diskette, netwerk) wenst door te geven aan elke derde aanvrager, particulier of onderneming, zelfs indien die derde van plan is om de gegevens opnieuw te verspreiden.
- de concessiehouder mag de onderneming die de gegevens opnieuw verspreidt, een vergunning geven in naam van het bestuur dat de concessie heeft verleend.
- de concessie moet de algemene voorwaarden voor de herverspreiding van gegevens vermelden en, in het bijzonder, een billijke vergoeding voorzien voor de concessiehouder. Deze vergoeding kan bestaan in het ter beschikking stellen van de gegevens en in een compensatie voor de winstderving van de concessiehouder.
- de onderneming die de gegevens opnieuw verspreidt, moet eveneens het algemeen belang eerbiedigen.
- de concessiehouder moet de gegevens binnen een redelijke termijn doorgeven aan de andere ondernemingen die dat vragen.
- het bestuur moet eveneens controlemaatregelen voor de voorwaarden van overdracht uitstippelen.
- de concessiehouder moet de nodige infrastructuur scheppen om de levering van de gegevens te waarborgen.

DEEL 4

Verwijzingen naar wetteksten en documentatiebronnen

Rechtskundige bronnen

Supranationale wetgeving

- Artikel 90 § 2 van het Verdrag van Rome.
- Richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - 24.10.95 P.B.E.G L281/31 van 23.11.95
- Groenboek over de overheidsinformatie in de informatiemaatschappij, EG, IP/99/32, 20 januari 1999.

Belgische wetgeving

- Artikels 22 en 32 van de Grondwet
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, gewijzigd bij wet van 11 december 1998 tot omzetting van richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens - Belgisch Staatsblad van 3 februari 1999, p. 3049
- Omzendbrief nr. 370 van 12.01.1993 - Handvest van de gebruiker van de openbare diensten - Belgisch Staatsblad van 22 januari 1993, p. 1150
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur - Belgisch Staatsblad van 30 juni 1994, p. 17662
- Koninklijk besluit van 30 augustus 1996 tot vaststelling van het bedrag van de vergoeding verschuldigd voor het ontvangen van een afschrift van een bestuursdocument, Belgisch Staatsblad van 20 september 1996, p. 24504.
- Wet van 10 augustus 1998 houdende omzetting in Belgisch gerechtelijk recht van de Europese richtlijn van 11 maart 1996 betreffende de rechtsbescherming van databanken - Belgisch Staatsblad van 14 november 1998, p. 36913.
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens - Belgisch Staatsblad van 18 maart 1993 p. 5801
- Koninklijk besluit van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken - Belgisch Staatsblad van 26 januari 1996 p. 1523.
- Jurisprudence « Commune de Trois-Ponts », Tribunal de Verviers, 15 novembre 1993, Revue Amén.-Env. 1993 p. 267.

Buitenlandse wetgevingen

USA

- Report of the Senate, Electronic Freedom Of Information Act Amendments (EFOIA)
- (URL - ftp://ftp.loc.gov/pub/thomas/c104/h3802.enr.txt)
- Paper Reduction Act, Section 3506 (d) (4)(D)
- Circulaire A-130, Section 8a(7)(c), Annexe IV

Frankrijk

- Circulaire du 14 février 1994 relative à la diffusion des données publiques. Journal Officiel de la République française, Parijs, 19 februari 1994, pp. 2864-2868.

[Enkele praktische bibliografische verwijzingen](#)

Teksten

- Commissariat Général du Plan (France) , « Diffusion des données publiques et révolution numérique », rapport de l'atelier « Des moyens nouveaux au service de la diffusion des données publiques » sous la présidence de D. Mandelkern, november 1999.
- DE TERWANGNE C., « L'accès du public à l'information détenue par l'administration », RBDC, Bruylant, 1996, p 118.
- DIENG D., SALAUN A., sous la direction d'Y. POULLET, « La mise en place d'une politique de diffusion de l'information dans le cadre du Service de l'Indice », Septembre 1998 (studie gemaakt voor het Ministerie van Economische Zaken).
- KOTLER P., DUBOIS B., « Marketing Management », (8ème édition), Publi-Union Editions, Parijs, 1994.
- LECERF M., « Droits des consommateurs et obligations des services publics », Editions d'Organisation, Parijs, 1999.
- LENDREVIE J., LINDON D., « Mercator : Théorie et Pratique du marketing », Dalloz Gestion Commerciale, Parijs, 1996.
- LOBET-MARIS C., VAN BASTELAER B., « One-Stop-Government in Belgium », CITA, 1999, studie gemaakt in het kader van de programma's COST A (EG) 14 en PAI IV (DWTC).
- MARMUSE C., « Les aides à la décision », Collection « Connaître et pratiquer la gestion », Fernand Nathan, Parijs, 1983.
- QUERTAINMONT P., « Toegang tot administratieve documenten en transparantie van persoonlijke dossiers in het Belgisch recht », TBP, 1990 p. 611.
- POULLET Y., *Diffusion des données juridiques et nouveaux médias : un enjeu fondamental pour la Justice* in « Multimédia : le Cyberavocat », Formation permanente CUP, Volume XXIX, februari 1999

- *Les données publiques : un gisement à exploiter* in « Revue Française d'Administration Publique », IIAP, oktober-december 1995, nr. 72.
- Administration et Nouvelles Technologies de l'Information : Expériences comparées France-Québec in « Revue Française d'Administration Publique », IIAP, januari-maart 1997, nr. 81.

Handleidingen

- DIRE (Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat), « Bien répondre au courrier électronique des citoyens : un pari pour une administration moderne », guide du courrier électronique, Gouvernement français, URL : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lactualite/lesgrandsdossiers/guidecourrierelectronique>
- Gouvernement français, « Créer un site internet public : un mémo des différentes étapes »,
URL : <http://www.internet.gouv.fr/français/guide/guide1.htm> of <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lactualite/lesgrandsdossiers>
- Gouvernement français, Vade-mecum pour la création d'un site Web,
URL : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lactuakit/lesgrandsdossiers/guideinternet/>
- Ministerie van Economische Zaken, « Gids voor Internetgebruikers », document opgesteld door het CRID (FUNDP), januari 2000.
- Ministerie van Economische Zaken, « Gids voor websitehouders en websiteontwerpers », document opgesteld door het CRID (FUNDP), januari 2000.

DEEL 5

Nuttige adressen

Nuttige adressen

Administratieve en juridische formaliteiten met betrekking tot de oprichting van een openbare website

| Formaliteiten | Bevoegde instelling | Adres | Telefoon | Fax |
|--|--|---|--|-------------------|
| Deponeren van merken Onderzoek naar eerdere inschrijvingen | Benelux-Merkenbureau Ministerie van Economische Zaken - Dienst voor de Industriële eigendom http://www.bmb.bb m.org/ | North Gate III Koning Albert II-laan 1000 Brussel | 32 (0)2 206 41 11 | 32 (0)2 208 07 84 |
| Aanvragen van een domeinnaam « fgov » voor het ontwerpen van een website (voor de federale overheidsdiensten) | Het Centrum voor Informatieverwerking (CIV) van uw bestuur. Indien er geen CIV is, rechtstreeks bij de Federale Voorlichtingsdienst | Residence Palace Wetstraat 155 1040 Brussel | 32 (0)2 287 41 11 | 32 (0)2 287 41 00 |
| Aangifte van het gebruik van databanken die persoonsgegevens bevatten | Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer | Waterloolaan 115 1000 Brussel Kantoren : Regentschapstraat 61 1000 Brussel | 32 (0)2 542 65 11 | 32 (0)2 542 72 01 |
| Zich de «Kwaliteitsbarometergids» aanschaffen | Adviesbureau voor Organisatie en Beheer (ABC) Secretariaat-generaal van het Ministerie van Ambtenarenzaken | Wetstraat 155 1040 Brussel | 32 (0)2 240 40 09 32 (0)2 240 40 34 | 32 (0)2 240 40 10 |

Instellingen die de auteursrechten innen en verdelen en aangesloten instellingen

| | Werkingsfeer | Adres | Telefoon | Fax |
|--|--|--|-------------------|-------------------|
| AGICOA Association de Gestion Internationale collective des oeuvres audiovisuelles | Vertegenwoordigt de Belgische en buitenlandse producers van audiovisuele werken | Koninklijke Prinsstraat 87 1050 Brussel | 32 (0)2 551 03 50 | |
| ALMO BVBA | Vertegenwoordigt de Belgische en buitenlandse auteurs, componisten en uitgevers. | Frankrijklei 132 2000 Antwerpen | 32 (0)3 233 26 05 | |
| KVBKB Koninklijke Vereniging der Beroepskunstenaars van België | Beheert de auteursrechten, aanverwante rechten en zaaksgevolg voor rekening van de beeldende kunstenaars en hun rechthebbenden. | Kroonlaan 226 1050 Brussel | 32 (0)2 644 17 90 | 32 (0)2 646 20 82 |
| BAVP CVBA Beheers-en belangenvereniging van Audiovisuele Producenten | Beheert de auteursrechten en aanverwante rechten met betrekking tot de audiovisuele werken en films. | Oudergemlaan 289 1040 Brussel | | |
| BELFITEL SCC | Vertegenwoordigt de Belgische producenten en verdelers in de audiovisuele sector en in de sectoren van teledistributie, kabel distributie en satelliet. | Koningsstraat 288 1210 Brussel | 32 (0)2 218 52 06 | 32 (0)2 217 79 29 |
| Benelux-Merkenbureau Ministerie van Economische Zaken - Dienst voor de Industriële eigendom http://mineco.fgov.be http://www.bmb-bbm.org/ | Merkenrecht | North Gate III Koning Albert II-laan 16 1000 Brussel | 32 (0)2 206 41 11 | 32 (0)2 208 07 84 |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------|--------------------|
| COKVO Coöperatieve vennootschap orkest - en koorleden Vlaamse Opera | Beheer van muzikale werken | Van Ertbornstraat, 8 2000 Antwerpen | 32 (0)3 232 26 61 | 32(0)3 231 07 84 |
| CVMKFOV | Beheer van muzikale werken | Britselei, 80 2000 Antwerpen | 32 (0)3 226 45 35 | |
| IMAGIA | Audiovisuele werken, in het bijzonder videoclips | Almaplein 3 bus 5 1200 Brussel | 32 (0)2 775 82 08 | 32 (0) 2 775 82 09 |
| MCONB SC Musiciens coopérants de l'Orchestre national de Belgique | Beheer van muzikale werken | Flageyplein 18 1050 Brussel | | |
| SABAM (http://www.sabam.be) | Algemene vereniging : muzikale, literaire, plastische, audiovisuele, werken enz... | Aarlenstraat 75-77 1040 Brussel | 32 (0)2 286 82 11 | 32 (0)2 231 18 00 |
| SACD- AGDL- SCAM Vennootschap van Drama-auteurs BV- Association des Gens de Lettres- Vennootschap van Multimedia-auteurs | Audiovisuele werken, documentaires, toneelstukken en literaire werken. | Koninklijke Prinsstraat 87 1050 Brussel | 32 (0)2 551 03 20 | 32(0)2 551 03 25 |
| JAM Journalisten Auteursmaatschappij | Journalisten | Frans Courtenslaan 131 1030 Brussel | 32 (0)2 705 35 33 | |
| SOFAM Multimediamaatshappij van de Auteurs van de Visuele Kunsten | Fotografie en beeldende kunst | Frans Courtenslaan 131 1030 Brussel | 32 (0)2 726 98 00 | |
| URADEx | Rechten van vertolkers. | Aarlenstraat 75-77 1040 Brussel | 32 (0)2 286 83 92 | |