



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 18.2.2004
COM(2004) 108 definitief

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

Tussentijdse evaluatie eEurope 2005

.

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Diensten voor burgers en bedrijven	4
2.1.	E-overheid	4
2.2.	E-leren	5
2.3.	E-gezondheidszorg	5
2.4.	E-business	6
3.	Een sneller en veilige internet voor iedereen	7
3.1.	Breedband	7
3.2.	Veiligheid	8
3.3.	E-inclusie	9
4.	Tenuitvoerlegging	10
4.1.	Benchmarking	10
4.2.	Uitwisseling van goede praktijken	11
5.	Conclusies	11

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

Tussentijdse evaluatie eEurope 2005

1. INLEIDING

Het eEurope-actieplan maakt deel uit van de strategie die op de Europese Raad van Lissabon is vastgesteld om de Europese economie te moderniseren en in Europa een kenniseconomie op te bouwen. Het actieplan eEurope 2002 werd in 2000 vastgesteld en eind 2002 waren de meeste van de 65 doelstellingen bereikt. Bijna alle bedrijven en scholen waren op internet aangesloten, het aantal huishoudens met internetaansluiting was bijna verdrievoudigd en Europa beschikte over het snelste onderzoeknetwerk ter wereld¹.

Toch waren er toen nog niet veel aanwijzingen voor dat het online brengen van Europa ook tot nieuwe werkgelegenheid en diensten had geleid. En ook elders, met name in de VS, was geen stijging van de productiviteit geconstateerd. De connectiviteit was een feit, maar het feitelijk gebruik bleef achter.

Op de Europese Raad van Sevilla² is daarom van de stimulering van het gebruik en de ontwikkeling van nieuwe diensten de centrale doelstelling van eEurope 2005 gemaakt. Het streven is dat Europa vóór eind 2005 moet beschikken over moderne online-overheidsdiensten (e-overheid, e-leren, e-gezondheidszorg) en een dynamische omgeving voor e-business, op basis van een ruime beschikbaarheid van breedbandtoegang tegen concurrerende tarieven en een veilige informatie-infrastructuur.

De lidstaten hebben zich er in de eEurope-resolutie³ van februari 2003 toe verbonden het actieplan uit te voeren. In deze resolutie werd ook het voornemen van de Commissie toegejuicht om voorafgaand aan de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad in 2004 een tussentijdse evaluatie van het actieplan te maken.

In deze mededeling over de tussentijdse evaluatie analyseert de Commissie de ontwikkelingen op beleidsvlak en in het veld, de reacties van de lidstaten en de kandidaat-lidstaten op een enquête van najaar 2003, alsmede de resultaten van een online-enquête en een openbare hoorzitting van oktober 2003. De belangrijkste uitkomsten van deze raadpleging hebben de relevantie van de doelstellingen van eEurope en de adequaatheid ervan in verband met de uitdagingen van de informatiemaatschappij in de toetredingslanden bevestigd. Er bleek een consensus te bestaan over de noodzaak om de tussentijdse evaluatie toe te spitsen op het actualiseren en bijstellen van de initiatieven en het versterken van de uitvoeringsmechanismen. Deze mededeling, waarin de structuur van het actieplan wordt gevolgd, gaat vergezeld van een uitvoeriger werkdocument met achtergrondgegevens over de beleidsontwikkelingen en de benchmarking-activiteiten op elk terrein.

¹ Zie Eindverslag eEurope 2002, COM(2003) 66, en eEurope 2002: *Progress made in Achieving the Targets*, SEC(2003) 407.

² Actieplan eEurope 2005, COM(2002) 263.

³ Resolutie van de Raad betreffende de uitvoering van het Actieplan eEurope 2005, 2003/C 48/02.

2. DIENSTEN VOOR BURGERS EN BEDRIJVEN

2.1. E-overheid

In brede kring wordt inmiddels erkend dat e-overheid een essentieel instrument is voor de hervorming van de overheidssector. De krachtige politieke steun in de lidstaten blijkt uit het feit dat zij alle over een actief e-overheidsbeleid beschikken. De ICT wordt gezien als een katalysator voor bestuurlijke vernieuwing en verbetering van de overheidsdiensten. E-overheid vormt de kern van het nationale beleid betreffende de informatiemaatschappij. Benchmarkings wijzen uit dat het deel van de basisdiensten van de overheid dat volledig online beschikbaar is, tussen oktober 2001 en oktober 2003 gegroeid is van 17% tot 43%, ofschoon er met percentages die variëren van 15% tot 72% voor oktober 2003 nog grote verschillen bestaan tussen de afzonderlijke lidstaten⁴. Intussen is er een duidelijke behoefte ontstaan aan betere ICT-hulpmiddelen en –interoperabiliteit, betere vaardigheden en integratie van back en front office⁵.

De doelstellingen van eEurope 2005 voor e-overheid zijn nog steeds geldig en de lidstaten hebben sinds de vaststelling van het actieplan overeenstemming bereikt over een aantal nieuwe, gemeenschappelijke initiatieven op EU-niveau. Er is goede vooruitgang geboekt in de meeste lidstaten voor wat betreft het aantal breedbandaansluitingen van overheidsinstanties, interactieve diensten van de elektronische overheid, openbare internettoegangspunten (PIAP's) en de beschikbaarheid van elektronische aanbestedingen.

In de reacties die in het kader van de raadpleging zijn binnengekomen, werd de aandacht gevestigd op de volgende kwesties waarmee bij een herziening van het actieplan eEurope 2005 rekening zou moeten worden gehouden:

- **Benchmarking:** Het is belangrijk dat e-overheid niet beperkt blijft tot het invoeren van technologieën en het ontwikkelen van diensten, maar dat ook oplossingen worden aangereikt. Het aanbod neemt toe, maar de vraag blijft achter⁶. Er dient meer inzicht te worden verworven in de factoren die bepalend zijn voor de vraag. Daarom moet meer worden gedaan om de sociale en economische effecten van e-overheid en de drijvende krachten achter de behoefte aan e-overheid te bepalen. Er zijn aanvullende kwantitatieve en kwalitatieve metingen nodig om deze vragen te beantwoorden.
- **Uitwisseling van goede praktijken:** Dankzij de opeenstapeling van ervaringen kunnen goede praktijken en succesfactoren worden opgespoord. Er is behoefte niet alleen aan instrumenten zoals conferenties en prijsvragen, maar ook aan een meer structurele uitwisseling van goede praktijken en overdracht van geleerde lessen. Sommige toetredingslanden en kandidaat-lidstaten hebben om hulp gevraagd bij de implementatie van e-overheid.
- **Nauwere samenwerking op EU-niveau bij beleidsoriëntatie en financiële ondersteuning:** Genoemd werden onder meer de gebieden vertrouwen en betrouwbaarheid (& identiteitsbeheer), normalisatie en open source software, toegankelijkheid voor iedereen

⁴ *Web based Survey on Electronic Public Services*, Cap Gemini Ernst & Young, december 2003. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/egov/index_en.htm

⁵ *Reorganisation of government back offices for better electronic public services – European good practices*, Danish Technological Institute, december 2003.

⁶ *Management A/S, Top of the web – Survey on quality and usage of public services*, PLS Ramboll, november 2003. <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

(& multiplatformtoegang) en innovatie. Diverse lidstaten wijzen ook op het belang van interoperabiliteit (zoals een gemeenschappelijke identificatie van burgers, elektronische authenticatie en datavocabulaires). Interoperabele pan-Europese diensten zouden als ontwikkelingsdoelstelling kunnen dienen wanneer deze aansluiten bij de EU-beleidsdoelstellingen en de behoeften van Europese burgers.

2.2. E-leren

Het aantal aansluitingen op de ICT-infrastructuur blijft groeien in de onderwijs- en opleidingssector. Het inzicht in de factoren die het gebruik tot een succes maken, neemt toe. Voor e-leren is er behoefte aan een betrouwbare technologie die gebaseerd is op aansluitingen met een hoge bandbreedte, ondersteuning door hooggekwalificeerde onderwijzers/instructeurs en mentors, inhoud en diensten van hoge kwaliteit, alsmede nieuwe benaderingen voor leerprocessen. Dat dit stevig verankerd is in het beleid, blijkt uit de nationale plannen en het onlangs vastgestelde programma *eLearning*.

Overwegingen voor de herziening van het actieplan:

- De bij alle initiatieven en proefprojecten opgedane ervaring dient systematisch te worden geëvalueerd zodat een koers kan worden uitgezet voor e-leren in de toekomst. Net als bij het programma *eLearning* dient prioriteit te worden gegeven aan het profiteren van de ervaring die in het veld is opgedaan, het opschalen naar een introductie in het veld, en het promoten van nieuwe benaderingen voor leerprocessen. In dit verband dient er bij het actieplan meer te worden gedaan aan samenwerking, gezamenlijke benutting van resultaten en uitwisseling van ervaringen.

2.3. E-gezondheidszorg

Als gevolg van de afhankelijkheid van bandbreedte, veiligheid en privacy, en gebruikergerichte dienstverlening hangt e-gezondheidszorg samen met alle belangrijke thema's van *eEurope*. E-gezondheidszorg ontwikkelt zich tot een van de centrale thema's van het volksgezondheidsbeleid op regionaal, nationaal en Europees niveau. De meeste lidstaten hebben nu plannen ontwikkeld voor e-gezondheidszorg en bij een groot deel daarvan wordt meer dan 3% van het volksgezondheidsbudget aan hulpmiddelen en applicaties voor e-gezondheidszorg besteed. Op Europees niveau is er zowel bij het kaderprogramma voor onderzoek als bij het volksgezondheidsprogramma veel aandacht voor e-gezondheidszorg.

Overwegingen voor de herziening van het actieplan:

- De raadpleging heeft bevestigd dat de werkzaamheden op het gebied van de drie sporen van e-gezondheidszorg in het kader van *eEurope* - elektronische zorgpassen, online-gezondheidsdiensten en gezondheidsinformatienetwerken - door de lidstaten en de Commissie dienen te worden voortgezet.
- Bovendien is er, conform de aanbevelingen van de EU-ministersconferentie van 2003, behoefte aan een krachtig politiek leiderschap en aan duidelijke politieke toezeggingen om te zorgen voor pan-Europese interoperabiliteit in de e-gezondheidszorg, die een garantie biedt voor de centrale rol van de burger en de mobiliteit van de patiënt. De uitdagingen liggen onder meer op de volgende gebieden: interoperabiliteit en normen voor gezondheidsproducten, -systemen en -diensten; veiligheids- en beveiligingsvraagstukken op menselijk en technisch niveau (waaronder opleidingsbehoeften); rechtszekerheid en privacy; meting en verspreiding van de voordelen van op e-gezondheidszorg gebaseerde

oplossingen door middel van pan-Europese benchmarking-activiteiten en kosten-batenanalyses; mobiliteit van patiënten.

2.4. E-business

Om de doelstellingen van het actieplan *eEurope 2005* te bereiken dient e-business meer te behelzen dan enkel elektronische handel, waarvoor de statistieken op een bestendige groei van het online kopen en verkopen wijzen. Het moet gaan om een volledige integratie van ICT in de bedrijfsprocessen.

De belangrijkste actielijnen van het actieplan (wetgeving, normalisatie, vaardigheden en het stimuleren van het gebruik van e-business door het MKB) zijn nog steeds geldig. Het wetgevingskader voor e-business wordt met de omzetting van de richtlijnen met betrekking tot de elektronische handtekening, elektronische handel en het auteursrecht, alsmede de vaststelling van het pakket van richtlijnen inzake aanbesteding, waarmee de elektronische aanbesteding zijn intrede doet in de publieke sector, geconsolideerd. Voorts zullen op de in Dublin in april 2004 te houden conferentie inzake de regelgevingsaspecten van e-business de resultaten van een online-raadpleging over de nog resterende wettelijke belemmeringen voor het elektronisch zakendoen door bedrijven worden gepresenteerd en besproken. Bovendien zal de Commissie in april 2004 met een mededeling komen over eerlijke handelspraktijken op b2b-internetplatforms teneinde de participatie van het MKB te stimuleren en vergemakkelijken.

In een mededeling van de Commissie over ongevraagde commerciële communicatie (spam) van januari 2004 is geïnventariseerd wat de spelers in de openbare en de particuliere sector kunnen doen om het nieuwe pan-Europese spamverbod van de Richtlijn inzake privacy en elektronische communicatie kracht bij te zetten⁷. Bovendien hebben bijna alle lidstaten en diverse regio's in Europa initiatieven ontplooid om de acceptatie van e-business door het MKB te stimuleren.

Bij de herziening van het actieplan dient aandacht te worden geschonken aan de implementatie, met name:

- Toezicht op de voortgang: Het is essentieel dat de lidstaten hun volle medewerking verlenen aan grootschalige onderzoeken. In het "Scorebord van het ondernemingenbeleid" dienen kwantitatieve doelstellingen voor het e-business-beleid te worden opgenomen die in overeenstemming zijn met de doelstellingen van *eEurope 2005*.
- Interoperabiliteit en normalisatie: Door een gebrek aan interoperabiliteit van zakelijke toepassingen worden nieuwe vormen van samenwerking onmogelijk gemaakt. De lidstaten dienen steun te verlenen zodat interoperabiliteitskwesaties kunnen worden aangepakt. Relevante mechanismen hiervoor zijn onder meer het binnenkort te houden Europese interoperabiliteitsforum voor e-business, een door de CEN te organiseren workshop en een conferentie over interoperabiliteit in 2004.

⁷ *Mededeling over ongevraagde commerciële communicatie of "spam"*, COM(2004) 28. Nadere informatie hierover is te vinden op:
http://europa.eu.int/information_society/topics/ecom/highlights/current_spotlights/spam/index_en.htm

- Invoering van het .eu-topniveaudomein: Alle lidstaten en toetredingslanden steunen de invoering van het .eu-topniveaudomein. Sommige beschouwen dit als een doorslaggevende factor voor het vertrouwen in elektronische handel in de EU. Derhalve dient bij het eEurope-actieplan de nadruk te worden gelegd op de toepassing van de verordening en de beschikbaarheid van het domein voor iedereen in de EU in 2004.
- Veilige en doeltreffende elektronische betaalsystemen: Het vertrouwen in en de betrouwbaarheid van online bestellen en betalen is essentieel voor het stimuleren van e-business en m-handel, en in het bijzonder moet worden getracht doeltreffende procedures voor microbetalingen in te voeren en beleidskwesties in verband met mobiel betalen aan te pakken.

3. EEN SNELLER EN VEILIGE INTERNET VOOR IEDEREEN

3.1. Breedband

Breedband staat bovenaan de politieke agenda. Op de voorjaarsbijeenkomst van de Raad van 2003 hebben de lidstaten afgesproken om voor eind 2003 nationale breedbandstrategieën te ontwikkelen. De Commissie zal in maart 2004 aan de Europese Raad verslag uitbrengen over de stand van zaken in de telecommunicatiesector. In juni 2004 volgt dan een uitvoerig verslag over de strategieën.

De breedbandmarkt is in volle expansie: overal in de EU nemen de beschikbaarheid en acceptatie toe. In oktober 2003 waren er 19,5 miljoen aansluitingen in de EU, vergeleken met 10,6 miljoen in oktober 2002. Bij 72,5% ging het om DSL-aansluitingen, in de rest van de gevallen betrof het meestal kabelmodemtoegang. Verwacht wordt dat met de komst van multiplatformtoegang op basis van coëxistentie en toepassing van verschillende technologieën de dekking en het gebruik nog zullen toenemen. De EU-benadering van infrastructuurontwikkeling is neutraal ten opzichte van de technologie, zowel wat de regelgeving als wat het beleid aangaat.

Nu het nieuwe regelgevingskader voor elektronische communicatie van kracht is geworden, is een volledige, doeltreffende en tijdige omzetting van de EU-wetgeving in alle lidstaten en toetredingslanden van groot belang om een gezonde en voorspelbare omgeving voor investeringen te creëren. In het op 19 november 2003 vastgestelde negende verslag over de tenuitvoerlegging van het pakket Europese communicatieregelgeving wordt erop gewezen dat de mededinging op de breedbandmarkt nog gering is en een aantal lidstaten het nieuwe regelgevingskader nog niet heeft geïmplementeerd. Gezien het feit dat de toegang tot breedband voor de consument vooral via DSL-aansluitingen verloopt, is het bovendien relevant dat er in het negende verslag op wordt gewezen dat ook op breedbandgebied de mededinging nog gering is.

De EU wordt geconfronteerd met twee belangrijke uitdagingen waar zij een antwoord op moet zien te vinden om zo goed mogelijk te profiteren van de voordelen van breedband. Op EU-niveau wordt er nu gezocht naar methoden om de knelpunten op te lossen:

Omdat particuliere investeringen in de informatie-infrastructuur in minder begunstigde gebieden geremd worden door vrees voor verliezen, bestaat het gevaar dat eEurope er niet in zal slagen zijn doelstelling, "een informatiemaatschappij voor iedereen", te bereiken. Daarom zijn specifieke maatregelen genomen, gebaseerd op het gebruik van de Structuurfondsen van de Unie, om iets te doen aan de te geringe vraag in plattelandsgebieden, perifere regio's en economisch achtergestelde stedelijke gebieden. De Commissie heeft onlangs herziene

"richtsnoeren met betrekking tot de toepassingscriteria en -modaliteiten voor de Structuurfondsen ter ondersteuning van de sector elektronische communicatie"⁸ vastgesteld. Om een extra impuls te geven werden "snelstartprojecten" op het gebied van de digitale kloof aangekondigd, waarmee de breedbanddekking in gebieden waar deze nog onvoldoende is door middel van een technologie-neutrale aanpak moet worden verbeterd.⁹

Het tweede probleem is dat in alle lidstaten de acceptatie van breedband achterblijft bij de beschikbaarheid ervan. Het gebrek aan aantrekkelijke breedbandinhoud is een van de belemmeringen voor een intensiever gebruik van breedband. Breedband maakt een breed gamma van nieuwe diensten, in het bijzonder multimediasdiensten, mogelijk, maar voor de introductie van nieuwe business-modellen dient eerst een reeks van knelpunten te worden aangepakt. Zo zal onder het auteursrecht vallende inhoud alleen online worden gebracht als technologieën voor digitale-rechtenbeheer (DRM) worden geïmplementeerd.

Voor de herziening van het actieplan zijn onder meer relevant:

- Toezicht: De ruimere keuzevrijheid ten aanzien van de technologie en de multiplatformomgevingen maken een beter toezicht noodzakelijk, bijvoorbeeld op de nationale plannen voor de omschakeling op digitale tv.
- Aandacht voor gebruikspatronen in plaats van voor aanbod: De verschuiving van de aandacht van connectiviteit als zodanig naar stimulering van het gebruik van breedband maakt een analyse noodzakelijk van de wijze waarop mensen breedband in hun dagelijkse activiteiten betrekken. Er dient meer inzicht te worden verkregen in belemmeringen voor de aanbidding van open en interoperabele digitale inhoud en openbare diensten via alle platforms.
- Digitale-rechtenbeheer (DRM): Deze kwestie dient op EU niveau te worden aangepakt. Het wetgevingskader voor de bescherming van digitale rechten is vastgelegd in Richtlijn 2001/29/EG, die momenteel door de lidstaten wordt omgezet. Meer duidelijkheid is nodig met betrekking tot de criteria die de lidstaten hanteren, of zullen hanteren om rekening te houden met de toepassing van het digitale-rechtenbeheer bij de bepaling van vereffeningsregelingen. De markt is op een cruciaal punt in haar ontwikkeling. Aan de ene kant kan het ontbreken van een wereldwijde interoperabele DRM-infrastructuur tot en verdere versnippering van de markt leiden. Aan de andere kant zal een succesvolle invoering van DRM technologieën in systemen en diensten helpen de ontwikkeling te verzekeren van belangrijke nieuwe markten voor on-line inhoud (dit is een cruciale factor in de invoering van breedband) en ondersteunt de economische vitaliteit van de media industrieën in het algemeen.

3.2. Veiligheid

De veiligheid van netwerken en informatiesystemen is essentieel voor de informatiemaatschappij. Bijna 80% van de Europese burgers ziet af van aankopen via internet uit vrees voor de veiligheid ervan, terwijl slechts 54% van alle bedrijven over een officieel beveiligingsbeleid beschikt. Sommige lidstaten ontwikkelen nationale

⁸ SEC(2003) 895

http://europa.eu.int/comm/regional_policy/sources/docoffic/working/doc/telecom_en.pdf

⁹ Zie de Mededeling over Elektronische communicatie: De weg naar de kenniseconomie, COM(2003) 65, en Een Europees groei-initiatief - Investeren in netwerken en kennis ten behoeve van groei en werkgelegenheid, COM(2003) 690.

informatieveiligheidsstrategieën waarin onder meer aandacht wordt besteed aan wettelijke verantwoordelijkheden, bewustmaking, beheer en technische normen, verbetering van de respons bij incidenten en de strategie inzake computercriminaliteit. Alle lidstaten en toetredingslanden hebben benadrukt dat met de tenuitvoerlegging van de richtlijn inzake de elektronische handtekening een belangrijke stap op dit gebied kan worden gezet.

Het nieuwe EU-regelgevingskader bevat ook bepalingen omtrent veilige elektronische communicatie. De hoge prioriteit die op EU-niveau aan veiligheidsvraagstukken wordt toegekend, is tot uitdrukking gekomen in de snelheid waarmee een politiek akkoord is bereikt over de oprichting van het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA). Zijn belangrijkste taak is de Commissie en de lidstaten te helpen en te adviseren bij kwesties in verband met netwerk- en informatiebeveiliging met het oog op een soepele werking van de interne markt. Het zal mede bijdragen tot een betere coördinatie en informatie-uitwisseling onder de spelers op het gebied van informatiebeveiliging. Het agentschap zal fungeren als een instrument voor de ontwikkeling van een beveiligingscultuur.

Thema's die bij de herziening aan de orde moeten komen, zijn:

- Verhoging van de acceptatie door de markt van elektronische handtekeningen door bevordering op Europees niveau van het gebruik van interoperabele normen en diverse vormen van elektronische handtekeningen, onafhankelijk van de gebruikte technologie.
- De rol van normen en certificatie bij de verhoging van het vertrouwen in de informatiemaatschappij.
- Het inventariseren van prioriteiten voor samenwerking op EU-niveau op het gebied van netwerk- en informatiebeveiliging, met name in het kader van ENISA (ontwikkeling van publiek-private partnerschappen op EU-niveau, inventarisatie van activiteiten en organisaties in de lidstaten, beste praktijken op het gebied van bewustmaking en risico-analyse).

3.3. E-inclusie

ICT-ontwikkelingen dringen niet even ver door in alle regio's en bevolkingsgroepen, waardoor op alle onderdelen van eEurope 2005 aandacht dient te worden geschonken aan "e-inclusie" en de "digitale kloof". Uit de raadpleging is gebleken dat er een breed besef met betrekking tot deze kwesties bestaat, alsmede een consensus over de noodzaak hier iets aan te doen.

In het bijzonder moet er meer aandacht komen voor de toekomstige mogelijkheden van de nieuwe platforms ter verbetering van de toegankelijkheid en ter verbreding van de internetgemeenschap, onder meer met behulp van draadloze LAN- en WAN-oplossingen en omschakeling op digitale tv.

Bij de herziening van het actieplan dient aandacht te worden geschonken aan:

- Gegevens die een inschatting van de regionale verschillen mogelijk maken, eventueel gekoppeld aan de herziening van de beleidsoriëntaties voor de Structuurfondsen.
- Normen voor e-toegankelijkheid op EU-niveau, onder meer voor elektronische aanbestedingen, de tenuitvoerlegging van de richtsnoeren van het Web Accessibility Initiative (WAI) en een gemeenschappelijke etikettering van toegankelijke webpagina's.

- Verbetering van de toegankelijkheid voor uitgesloten groepen en minder begunstigde regio's door een verdere bevordering van multiplatform ICT-toegang (pc, digitale tv, 3G, enz.).
- Acceptatie en toepassing van ICT door groepen die uitgesloten dreigen te worden, door middel van bewustmakings- en digibetiseringsactiviteiten en het aanbieden van geschikte inhoud en diensten.

4. TENUITVOERLEGGING

4.1. Benchmarking

Op grond van de richtsnoeren van de Resolutie van de Raad betreffende de uitvoering van het Actieplan *eEurope 2005*¹⁰ is de benchmarking-operatie grotendeels gebaseerd op officieel statistisch onderzoek van Eurostat en de nationale bureaus voor de statistiek onder huishoudens en bedrijven. Dit onderzoek levert 26 van de 37 indicatoren. In januari 2004 werden de resultaten bekendgemaakt van twaalf onderzoeken onder bedrijven en elf onder huishoudens.

Teneinde ervoor te zorgen dat de lidstaten regelmatig vergelijkbare gegevens beschikbaar stellen en dat meer gebruik kan worden gemaakt van officiële statistieken over de informatiemaatschappij, is de Commissie in augustus 2003 met een voorstel gekomen voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende statistieken over de informatiemaatschappij.

In de resolutie van de Raad over *eEurope* werd verzocht om een proef met indicatoren voor e-business en e-gezondheidszorg. De diensten van de Commissie hebben een methodologische analyse gemaakt van een indicator voor de e-business-bereidheid. Zodra de gegevens voor 2003 beschikbaar zijn, zullen voorstellen hiervoor worden ingediend. Deze indicatoren zouden kunnen worden opgenomen in de benchmarking-operatie van 2004. De resultaten van het experiment voor e-gezondheidszorg zouden in het voorjaar van 2004 beschikbaar moeten zijn.

Zowel in de reacties op de enquête in het kader van de tussentijdse evaluatie als bij de besprekingen in de statistische werkgroepen is er de nadruk op gelegd dat de indicatoren aanpassing behoeven. Voor de herziening van het actieplan zijn de volgende punten relevant:

- Bij de huidige indicatoren ligt te veel nadruk op de bereidheid en niet op de intensiteit en de impact¹¹.
- Uit de indicatoren blijkt niet in hoeverre de doelstellingen van *eEurope* zijn bereikt.
- Er is behoefte aan vergelijkbare cijfers voor derde landen; *eEurope* moet bij de benchmarking worden vergeleken met de wereldtop.
- Het is nog te vroeg om de benchmarking-operatie voor *eEurope 2005* te evalueren. In juni 2004 zal een benchmarking-verslag met alle beschikbare gegevens voor 2003 worden

¹⁰ 2003/C 48/02

¹¹ De categorieën bereidheid, intensiteit en impact zijn door de OESO gedefinieerd in *Defining and Measuring e-Commerce: A Status Report*, OECD-DSTI 08/10/1999.

ingediend. Er zouden onmiddellijk initiatieven kunnen worden genomen in aanvulling op de lopende benchmarking-operatie, gelet op het resultaat van de tussentijdse evaluatie dat aangeeft dat er behoefte is aan nader onderzoek en een vollediger set indicatoren met meer relevantie voor het beleid.

4.2. Uitwisseling van goede praktijken

Uitwisseling van goede praktijken vormt een aanvulling op de benchmarking-operatie en is een van de basisprincipes van de open coördinatiemethode. Een breed gamma van instrumenten is beschikbaar voor de ondersteuning van goede praktijken. Het gaat onder meer om fora en conferenties, zoals de tweede e-overheidconferentie die in 2003 samen met het Italiaanse Voorzitterschap is georganiseerd en de e-gezondheidszorgconferentie tijdens het Griekse Voorzitterschap; competitities and prijzen voor kwaliteit; ondersteuningsnetwerken ter bevordering van wederzijds leren, zoals het e-Business Support Network (eBSN) en het European Schoolnet¹²; codificatie van lessen tot richtsnoeren, checklists, routekaarten of technische werkdocumenten; vaststelling van vrijwillige codes inzake goede praktijken en open normen op basis van de codificatie van praktijken.

Deze instrumenten worden op grote schaal toegepast ter ondersteuning van eEurope. Om evenwel een doeltreffende uitwisseling van ervaringen mogelijk te maken is een bezinning nodig over de manier waarop deze instrumenten kunnen worden ingezet om een beter resultaat te bereiken dan bij toepassing ad hoc. Deze beleidsinstrumenten moeten op elk gebied zo worden gecombineerd dat de uitwisseling optimaal verloopt, afhankelijk van de mate van consensus, ervaring en rijpheid op het betrokken gebied.

5. CONCLUSIES

Halverwege de uitvoering van het eEurope-actieplan 2005 blijkt er aanzienlijke vooruitgang te zijn geboekt.

De doelstellingen van eEurope 2005 zijn, in het licht van de uitbreiding van de EU tot 25 lidstaten, nog steeds geldig en de raadpleging heeft duidelijk gemaakt dat het actieplan een stimulans is voor tal van nationale en regionale activiteiten. Belangrijke ontwikkelingen op de gebieden breedband en e-overheid hebben meer politieke steun op nationaal en EU-niveau gekregen.

De doelstellingen van eEurope 2005 kunnen niet worden gerealiseerd zonder krachtig politiek leiderschap en duidelijke politieke toezeggingen op alle niveaus. Op talrijke gebieden zijn successen geboekt: de breedbandconnectiviteit groeit en de diensten van de overheid zijn steeds vaker volledig online beschikbaar. Maar toch fungeert aanbod nog steeds als motor op een groot aantal andere gebieden, waarbij de nadruk ligt op technologie, toepassingen en initiatieven. Alle spelers dienen een gezamenlijke inspanning te doen om de van eEurope verwachte stijging van de productiviteit en werkgelegenheid tot een realiteit te maken. Dit rijpingsproces impliceert dat meer nadruk moet worden gelegd op het aanbieden van totaaloplossingen en het opschalen van afzonderlijke successen tot een kritische massa.

¹² <http://community.eun.org/http://community.eun.org/>

Specifieke thema's waarop de nadruk moet worden gelegd en die belangrijk zijn voor de herziening van het actieplan zijn:

- Interoperabiliteit, normen en multiplatformtoegang hebben zich ontpopt tot gebieden waaraan meer aandacht moet worden geschonken. Veelal spelen niet technische oplossingen, maar de sluiting van multipartiete of institutionele overeenkomsten een sleutelrol.
- Versterking van de pan-Europese dimensie. De meeste initiatieven blijven nationaal of regionaal georiënteerd. De mogelijkheden voor leren en uitwisseling over de grenzen heen worden in brede kring erkend, maar slechts zelden benut. De interoperabiliteitsproblemen zijn blijven bestaan of zelfs nog erger geworden als gevolg van de veelheid van activiteiten. De kansen om de kloof tussen leiders en volgers door uitwisseling van ervaringen te dichten, worden gemist.
- Verschuiving naar een door de vraag gestuurde benadering waarbij de nadruk ligt op dienstverlening, nut voor alle eindgebruikers en functionaliteit. Bij e-business, e-overheid, e-gezondheidszorg en e-leren zijn er zonder meer vele goede initiatieven ontplooid, maar nog steeds is nog niet geheel duidelijk hoe werkelijk doeltreffende diensten online gebracht kunnen worden en hoe deze op de eindgebruikers kunnen worden afgestemd.
- Een randvoorwaarde voor de verdere ontwikkeling van breedband is een grotere beschikbaarheid van aantrekkelijke inhoud. Daarom moet aandacht worden geschonken aan de bescherming van onder het auteursrecht vallende inhoud en aan de introductie van interoperabele DRM-oplossingen, met inachtneming van de legitieme verwachtingen van de gebruikers.
- Experimenten met een nieuwe business- en service delivery-modellen waarbij beter geprofiteerd wordt van de omschakeling op e-diensten. Met e-diensten kan doorgaans een productiviteits- en efficiencyverhoging worden bereikt wanneer zij samengaan met een doeltreffende reorganisatie van processen en dienstverlening.
- Inspelen op de behoefte aan meer toezicht op en aan kwantificering van e-inclusie, vooral om een inschatting te maken van regionale verschillen en het potentieel voor de multiplatformverstreking van e-diensten om de toegankelijkheid te verbeteren.
- Tenslotte dient het effect van e-diensten in termen van efficiëntie- of productiviteitswinst en kwaliteit van de werk- en leefomstandigheden te worden gemeten, rekening houdende met de gevolgen voor burgerschap en governance. In het bijzonder is er behoefte aan gestructureerde analyses van ervaringen om in het kader van de benchmarking-operatie aanvullende kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren te ontwikkelen. Er is samenwerking nodig om te bepalen waardoor de vooruitgang wordt gehinderd en om richtsnoeren te geven voor de tenuitvoerlegging. Ook dienen initiatieven vaker geëvalueerd te worden zodat op basis daarvan het beleid kan worden bijgesteld.

De Commissie doet de aanbeveling de huidige actielijnen van eEurope 2005 te handhaven. Uit de evaluatie is gebleken dat de huidige doelstellingen nog steeds geldig zijn en dat de toetredingslanden bereid zijn deze over te nemen. Voorts mag worden verwacht dat met het zesde kaderprogramma voor onderzoek en ontwikkeling een bijdrage zal worden geleverd aan de tenuitvoerlegging van het eEurope-actieplan, vooral via het programma Technologieën van de informatiemaatschappij.

Een grondige evaluatie van de effecten van eEurope 2005 zal plaatsvinden in 2004. De resultaten daarvan zullen met de lidstaten worden besproken en gevalideerd. De Commissie verzoekt de lidstaten en de toetredingslanden om vóór juni 2004 op dit document te reageren en om actief bij te dragen aan de herziening van het actieplan.