



## B TW-dienst zonder dossiers

2012/20  
04 | 06 | 2012



MENSEN



WELVAART



BESCHERMING



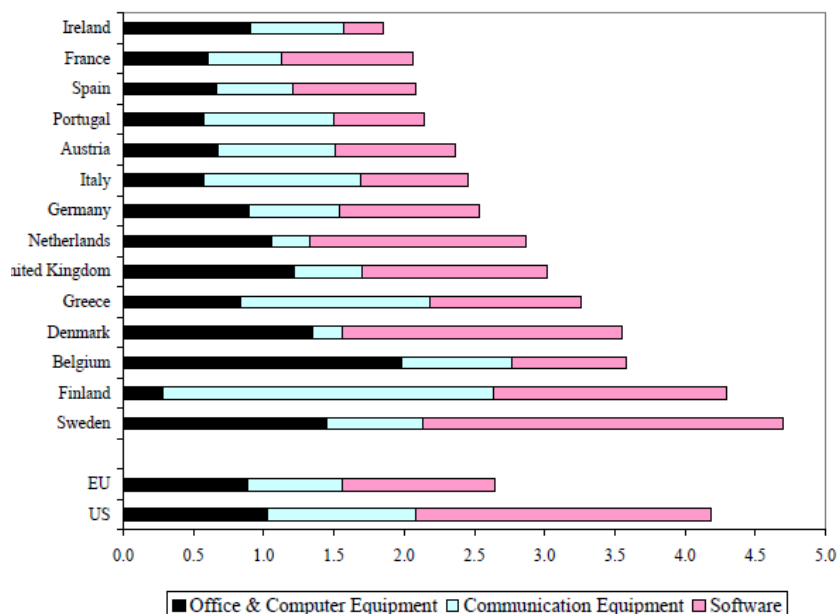
Ivan Van de Cloot  
Hoofdeconoom  
Itinera Institute

Niet zo lang geleden kwam het verhaal aan het licht dat de Brusselse BTW-administratie 70% van haar dossiers niet meer kan raadplegen omdat de papieren documenten naar de scanningscentra van de fiscus werden overgebracht terwijl het programma om ze elektronisch te bekijken niet werkt. Bovendien blijkt nu dat het programma er tien minuten over doet om één BTW-nummer in te geven. Uiteraard kan men dit afdoen als een geval van kinderziektes bij het invoeren van nieuwe technologie.

Dat het echter al sinds 31 januari aanhoudt zonder dat er een oplossing wordt geformuleerd, wijst wellicht echter ook op onvoldoende reactievermogen om de zaken terug onder controle te brengen. Het is immers niet niets om ambtenaren te horen vertellen dat ze drie maanden lang met hun vingers moeten draaien. De schade daarvan voor de maatschappij loopt dan ook snel flink op. Opvallend aan dit geval is dat de ambtenaren zelf dit naar buiten brengen en aan de alarmbel trekken.

Recent gaf ik een gastcollege aan de universiteit Antwerpen over de opportuniteit van ICT om de economische activiteit een boost te geven. Wat met name opvalt is dat België veel minder vruchten plukt van de IT-revolutie dan andere landen uit Scandinavië, maar ook Japan en de Verenigde Staten. Nochtans werd er in ons land veel geïnvesteerd in ICT zoals blijkt uit grafiek 1.

Grafiek 1: Aandeel ICT in BBP

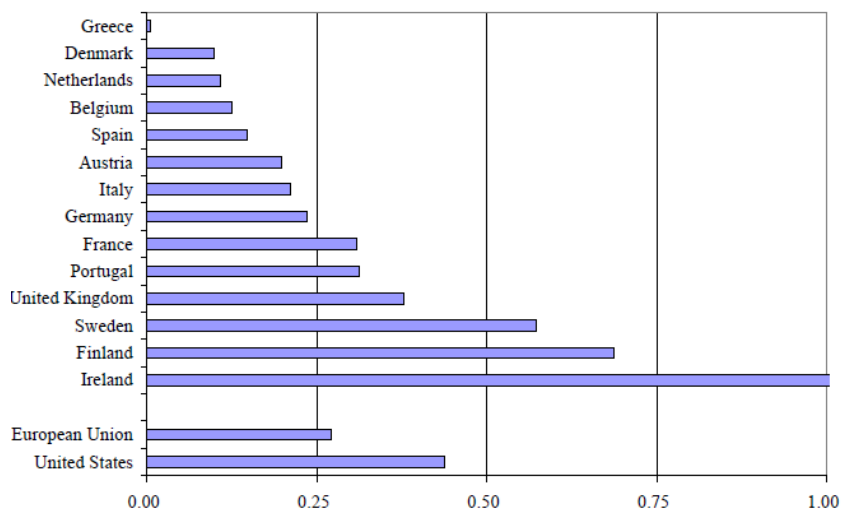


Bron: Marcel Timmer, Gerard Ypma and Bart van Ark (2003), "IT in the European Union: Driving Productivity Divergence?", Groningen Growth and Development Centre

Als we echter kijken naar het rendement ervan dan blijkt dat echter heel wat minder te scoren. Uit de cijfers blijkt dat de ICT-producerende sector wel omvangrijk is in ons land maar dat de baten ervan bij vooral ICT-gebruikende sectoren veel minder omvangrijk zijn. Nochtans werd er veel hoop gesteld op ICT om eindelijk in de dienstensector een grote productiviteitsprong te verwezenlijken. Veel van deze diensten werken overigens grotendeels met publieke middelen zoals in de gezondheidssector

en overheidsadministratie. Dat de productiviteitsgroei in de dienstensector veel lager ligt dan in de verwerkende nijverheid heeft tot gevolg dat de kosten in deze sector veel minder gunstig evolueren. Wereldwijd staat dit bekend als de ziekte van Baumol naar de onderzoeker die voor het eerst tot de conclusie kwam dat voor de gebruikers dit betekent dat diensten veel duurder worden terwijl industriële producten de neiging hebben steeds goedkoper te worden.

Grafiek 2: Bijdrage ICT aan totale factorproductiviteit



Bron: Marcel Timmer, Gerard Ypma and Bart van Ark (2003), "IT in the European Union: Driving Productivity Divergence?", Groningen Growth and Development Centre

“

*Te vaak wil men nog bestaande papieren processen automatiseren.*

”

Aangezien de gebruikers van de diensten van de overheid alle belastingbetalers zijn, moet het verslaan van die kostenziekte een prioriteit voor ons allen zijn.

Met de oprichting van de dienstenintegrator Fedict in 2001 heeft de federale overheid de ambitie getoond om grote stappen te zetten inzake e-government. Feit is echter dat België nog altijd slechts de 58ste plaats bezet in bijvoorbeeld het Global Information Technology Report 2012 wat betreft het gebruik van ICT door de overheid en de daaruit volgende dienstverlening. Het mislukken van

het informatiseringsproject Feniks bij justitie en zijn tegenhanger bij de fiscus waren grote tegenvallers die ons land vele honderden miljoenen euro's hebben gekost. De succesverhalen die er ook geweest zijn zoals Tax-on-web bij financiën en de Kruispuntbank bij de FOD Economie of nog de SIS-kaart zijn vaak het resultaat van de noeste arbeid van enkelingen zoals innovator Frank Robben. In de departementen zelf stellen we nog te vaak vast dat men de fout maakt om bestaande papieren processen te willen automatiseren. Recent onderzoek van John Van Reenen van de London School

of Economics toont overigens aan dit niet alleen in de publieke sector het echte knelpunt om de technologie te laten renderen, performant management is.

Als we dus willen gaan voor meer performante overheidsdiensten, dan zal er meer nodig zijn dan het introduceren van nieuwe systemen van gegevensverwerking en dergelijke. Het goede nieuws is dat uit recente bevestigingen leert dat bij ambtenaren niet alleen de klassieke waarden van wettelijkheid en integriteit met stip genoteerd staan maar dat ook meer en meer de nood aan meer efficiëntie als centrale waarde opgang kent. Het recente voorbeeld van de BTW-administratie toont echter dat er in elk geval nog veel werk aan de winkel is.

**Ivan Van de Cloot**

Hoofdeconoom Itinera Institute

Voor duurzame economische groei en sociale bescherming.