

Advies van het Comité van de Regio's over het „Groenboek 'Leven en werken in de Informatiemaatschappij: De mens voorop'”

(97/C 116/11)

HET COMITÉ VAN DE REGIO'S,

gezien het groenboek „Leven en werken in de Informatiemaatschappij: De mens voorop” (COM(96) 389 def.);

gezien het besluit van de Commissie d.d. 2 augustus 1996 om het Comité van de Regio's overeenkomstig artikel 198 C, eerste alinea, van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap over dit onderwerp te raadplegen;

gezien zijn besluit d.d. 18 september 1996 om commissie 3 „Vervoer en communicatienetwerken” te belasten met de voorbereiding van het advies;

gezien het door commissie 3 op 11 december 1996 goedgekeurde ontwerp-advies (CDR 365/96 rev.) (rapporteur: de heer H. Jensen),

heeft tijdens zijn op 15 en 16 januari 1997 gehouden 16e zitting (vergadering van 16 januari) het volgende advies uitgebracht, dat met algemene stemmen is goedgekeurd.

## 1. Algemene opmerkingen

1.1. Het Comité van de Regio's heeft zich sinds zijn oprichting in 1994 actief met de politieke, economische en technische aspecten van de informatiemaatschappij beziggehouden.

1.2. Het actieplan van de Commissie „Europa op weg naar de informatiemaatschappij” was begin 1995 aanleiding tot het eerste advies van het Comité over de informatiemaatschappij, waarin het zich positief over dit EU-initiatief uitliet en op het belang van de informatiemaatschappij voor de regionale en lokale overheden wees<sup>(1)</sup>.

1.3. Sindsdien heeft het Comité de uitvoering van het actieplan nauwlettend gevolgd en heeft het zich over verschillende EU-acties op het vlak van de informatiemaatschappij uitgesproken. Onlangs heeft het nog een advies over het INFO 2000-programma uitgebracht<sup>(2)</sup>.

1.4. De belangrijkste boodschap van het Comité inzake de informatiemaatschappij is en blijft de volgende:

1.5. De regionale en lokale overheden in de EU maken actief gebruik van de door de informatiemaatschappij geboden mogelijkheden om werkgelegenheid, schonere technologieën, meer communicatie/informatiemiddelen en meer mogelijkheden voor de burger te creëren; zij zullen dit ook blijven doen. Bovendien zijn de regionale en lokale overheden zich terdege bewust van de uitdagingen en problemen die de informatiemaatschappij met zich brengt.

1.6. Het Comité heeft daarom herhaaldelijk gewezen op de grote aanpassingen waartoe de invoering en toepassing van informatie- en communicatiemiddelen op alle terreinen van onze maatschappij hebben geleid en nog zullen leiden.

1.7. Met de opkomst van de informatietechnologie ontstaat een groot aantal nieuwe banen, maar gaan ook vele traditionele ambachten en arbeidstaken verloren. Het onderwijs kan zeker baat hebben bij de nieuwe technologie, maar de onderwijsmethoden, -instrumenten en -resultaten zullen wel ingrijpend veranderen. Er worden nieuwe, indrukwekkende informatiemiddelen gecreëerd, maar veel mensen beschikken niet over het geld of de kennis om hiervan gebruik te maken.

1.8. Het Comité is daarom ingenomen met het groenboek „Leven en werken in de Informatiemaatschappij: De mens voorop”, dat juist de politieke, economische en sociale uitdagingen behandelt waarvoor de overheden op lokaal, regionaal, nationaal en EU-niveau zich geplaatst zien.

1.9. Alle burgers en alle autoriteiten, instanties en bedrijven, in zowel overheids- als particuliere sector, zullen zich tot vernieuwingen en aanpassingen genoodzaakt zien. Thuis, op school, in de vrije tijd en op het werk zullen we namelijk allemaal fundamentele veranderingen meemaken.

1.10. Deze veranderingen mogen daarom niet alleen door de technologie en de marktfactoren worden bepaald en geleid. Evenmin mogen of kunnen zij uitsluitend via wetgeving en politiek worden gecontroleerd. De politieke, economische en sociale aanpassingen dienen via overleg en samenwerking tussen alle belangrijke partijen in de samenleving tot stand gebracht te worden.

<sup>(1)</sup> PB nr. C 210 van 14. 8. 1995, blz. 109.

<sup>(2)</sup> PB nr. C 129 van 2. 5. 1996, blz. 39.

1.11. Politieke overheden op alle niveaus, bedrijven, werkgevers, werknemers, opleidingsinstellingen, belangenorganisaties en niet in de laatste plaats gewone burgers dienen actief te worden betrokken bij en deel te nemen aan een dialoog over de wensen, behoeften en eisen binnen de informatiemaatschappij.

1.12. Het Comité is ervan overtuigd dat de doeltreffendste acties doorgaans worden ondernomen door degenen die het betreffende probleem kennen en begrijpen.

1.13. De meest gerichte manier om een probleem aan te pakken is samenwerking tussen degenen die het probleem kennen en degenen die over de praktische ervaring en de middelen beschikken om het probleem op te lossen.

1.14. Een lokaal of regionaal samenwerkingsverband tussen politici, ambtenaren en overheidsdeskundigen, alsmede betrokken actoren uit het politieke, maatschappelijke en particuliere bedrijfsleven ter plaatse levert dan ook vaak de beste resultaten op.

1.15. Overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel dienen de regionale en lokale overheden bijgevolg een centrale rol in de werkzaamheden te krijgen waar het gaat om het onderzoeken van de mogelijkheden en de problemen van de informatiemaatschappij, alsmede de planning en de tenuitvoerlegging van EU-acties op dit gebied.

## 2. Specifieke opmerkingen

2.1. Het groenboek „Leven en werken in de Informatiemaatschappij: De mens voorop” gaat aan de hand van drie hoofdstukken, „Werken in de Informatiemaatschappij”, „Werkgelegenheid in de informatiemaatschappij” en „Cohesie: leven in de informatiemaatschappij”, in op de belangrijkste uitdagingen die de informatiemaatschappij met zich brengt.

### 2.2. *Opmerkingen m.b.t. hoofdstuk 3 „Werken in de informatiemaatschappij”*

2.2.1. Het Comité erkent dat de opkomst van de informatietechnologie tot een radicale verandering van de arbeidsvoorwaarden leidt.

2.2.2. De gestandaardiseerde, handmatige productie wordt vervangen door een meer diverse, op kennis gebaseerde productie. Ondernemingen veranderen van hiërarchische en complexe organisaties met eenvoudige, duidelijk omschreven arbeidstaken in meer gedecentraliseerde en netwerk-georiënteerde organisaties met flexibelere en ingewikkeldere arbeidstaken.

2.2.3. Een fundamenteel probleem is nu echter juist dat een dergelijke organisatorische ontwikkeling en aanpassing van de bedrijven als reactie op de technologische ontwikkeling is uitgebleven. De bedrijven staan dus voor grote uitdagingen.

### 2.3. *Samenwerking tussen de regionale en lokale overheden en het MKB tot wijziging van de werkor- ganisatie*

2.3.1. Het Comité is het volledig eens met de stelling in het groenboek dat de kennis en het bewustzijn van nieuwe vormen van werkororganisatie verbeterd moeten worden.

2.3.2. Het Comité onderstreept in dit verband dat er extra inspanningen ten behoeve van het midden- en kleinbedrijf (MKB) geleverd dienen te worden. Het MKB beschikt namelijk wel over de nodige flexibiliteit en bereidheid om tot vernieuwing over te gaan, maar vaak niet over de know-how en middelen om de aanpassingen uit te voeren en de informatietechnologie ten volle te benutten.

2.3.3. Zoals de Commissie in de passage over territoriale werkgelegenheidspacten in het Vertrouwenspact al aangeeft, kunnen regionale en lokale overheden een bijdrage leveren door bij de noodzakelijke verbetering van de ontwikkelings- en aanpassingsmogelijkheden van het MKB een centrale rol te spelen.

2.3.4. Via ontwikkelingsmaatschappijen, adviesbureaus, ontmoetingscentra met faciliteiten voor startende ondernemers, bedrijvencentra e.d. proberen de regionale en lokale overheden nu al het werk van het MKB te verlichten en hun groeiomvang te verbeteren.

2.3.5. In het kader van een politieke, economische en praktische samenwerking met het lokale bedrijfsleven zijn advisering en begeleiding inzake organisatorische en financiële aangelegenheden, netwerksamenwerking en de uitwisseling van ervaringen slechts enkele van de taken waarbij samenwerking en overleg tussen de regionale en lokale overheden en het MKB in het belang van beide partijen is. Op deze manier kan er bijvoorbeeld voor worden gezorgd dat verzoekschriften van het MKB snel en correct worden afgehandeld.

2.3.6. In vele lid-staten maken regionale en lokale overheden ook zelf op grote schaal gebruik van de informatietechnologie en hebben zij ervaring met organisatorische aanpassingen opgedaan.

2.3.7. Begrippen als „de lerende organisatie” en „het ontwikkelde werk” zijn bij de regionale en lokale overheden dan ook niet onbekend.

2.3.8. Steeds meer regionale en lokale overheden zien daarom in dat hun instanties en bedrijven moeten worden omgevormd tot organisaties die onderkennen dat het werk en de kwalificaties van hun personeel doorlopend ontwikkeld en aangepast moeten worden.

2.3.9. Ook beschouwen steeds meer regionale en lokale overheden het als een kerntaak om te zorgen voor een omgeving waarin werknemers leren terwijl zij werken (leren door doen, learning by doing) en waarin voortdurend nieuwe uitdagingen en opgaven worden gecreëerd.

2.3.10. Onder meer in Denemarken hebben regionale en lokale overheden hun kennis van en ervaring met organisatorische aanpassingen via groepen voor het uitwisselen van ervaringen, informatiebijeenkomsten, branche-fora en ontwikkelingsnetwerken speciaal ter beschikking van het MKB gesteld.

2.3.11. Gezien hun nauwe banden met overheidsinstellingen en -bedrijven, die in de meeste lid-staten een aanzienlijk deel van de werkgelegenheid voor hun rekening nemen, en hun functie als werkgever hebben de regionale en lokale overheden de belangrijke verantwoordelijkheid om mee te gaan met de ontwikkeling en aanpassing van de werkorganisatie en een bijdrage aan vernieuwing en ervaring op dit vlak te leveren.

2.3.12. In programma's en acties t.b.v. regionale en lokale overheden, waaronder de structuurfondsen, zou de behoefte aan kennis en bewustzijn van nieuwe vormen van werkorganisatie daarom aandacht moeten krijgen. De programma's in het kader van de doelstellingen 1, 2, 3, 4, 5b en 6 en de lopende programma's in het kader van de communautaire initiatieven zouden voortaan de mogelijkheid moeten bieden om bij te dragen in de financiering van projecten op het vlak van nieuwe informatietechnologieën, of het daarbij nu om beroepsopleiding, bedrijfssteun of het opzetten van specifieke infrastructuurvoorzieningen gaat.

#### 2.4. *Veranderingen op de arbeidsmarkt*

2.4.1. Op de arbeidsmarkt zelf komen mensen eveneens voor grote uitdagingen te staan. De grenzen tussen arbeid en vrije tijd, tussen arbeid en leren, en tussen werk in loondienst en werk als zelfstandige zullen steeds meer vervagen.

2.4.2. De Commissie stelt dan ook terecht dat er gezien de nieuwe vormen van werkorganisatie, alsmede de opkomst van telewerken en andere vormen van scheiding van werkplaats en bedrijf een evenwicht tussen arbeidszekerheid voor de medewerkers en flexibiliteit voor de bedrijven gevonden moet worden.

2.4.3. In dit verband wijst het Comité op de grote uitdagingen waarmee we nu al geconfronteerd worden, namelijk m.b.t. de arbeidswetgeving en het overleg tussen de sociale partners.

2.4.4. In het kader van de sociale dialoog wordt door de sociale partners zoals bekend reeds over de voorwaarden en omstandigheden inzake atypisch werk onderhandeld.

2.4.5. Wat we vandaag de dag als „atypisch werk” kennen, zou wel eens als normale aanstellings- en arbeidsvoorwaarden kunnen gaan gelden. Daarom houdt het Comité dit soort werk nauwlettend in de gaten en is het ermee ingenomen dat de Commissie onder meer d.m.v. een groenboek over werkorganisatie en werktijd een discussie over deze kwesties op gang wil brengen. Wel vindt het Comité dat de sociale partners zelf de voorwaarden inzake atypisch werk moeten regelen. Op deze manier moet de partners zoveel mogelijk blijk van vertrouwen worden gegeven.

#### 2.5. *Opmerkingen m.b.t. hoofdstuk 4 „Werkgelegenheid in de informatiemaatschappij”*

##### 2.5.1. *Betere groeivoorwaarden*

2.5.2. Europa heeft de laatste decennia een trage groei meegemaakt. De informatiemaatschappij zal geen wezenlijke verbetering in deze situatie brengen, als er geen aanpassingen en veranderingen plaatsvinden.

2.5.3. Met name de diensten- en informatietechnologiesector bieden goede groeimogelijkheden. Deze leveren echter pas op lange termijn tastbare resultaten op, onder meer omdat de noodzakelijke kwalificaties ontbreken en/of bedrijven/de arbeidsmarkt niet op de nieuwe mogelijkheden zijn ingesteld.

2.5.4. Naast een optimaal wetgevingskader, nieuwe arbeids- en aanstellingsvoorwaarden, meer samenwerking, met name tussen overheid en MKB, en onderwijshervormingen bestaat daarom ook grote behoefte aan onderzoek en ontwikkeling in die sectoren en productsoorten die de beste groeivoorwaarden hebben.

2.5.5. Het Comité heeft daarom reeds in zijn advies over het INFO 2000-programma benadrukt dat aan acties en programma's van de EU die op de groeimogelijkheden van de diensten- en informatietechnologiesector inhaken, duidelijke politieke en economische prioriteit moet worden gegeven.

2.5.6. In het komende vijfde kaderprogramma voor onderzoek en technologische ontwikkeling dienen de groeisectoren van de informatiemaatschappij bij het vaststellen van actieterreinen, criteria voor steun e.d. daarom een belangrijke plaats in te nemen.

2.5.7. Het Comité is het dan ook met de Commissie eens dat moet worden bekeken hoe de structuurfondsen zo goed mogelijk kunnen bijdragen tot een optimaal gebruik van de mogelijkheden van de informatiemaat-

schappij en -technologie; een vraag waarop het Comité tijdens zijn besprekingen over de herziening van de structuurfondsen zal ingaan.

## 2.6. *Hervorming van het onderwijs*

2.6.1. Het verdwijnen van fysieke grenzen, de toename van informatie en de snellere toegang tot kennis in de informatiemaatschappij zullen tot grote veranderingen op het werk en binnen het gezin leiden.

2.6.2. Dat fysieke grenzen voor kapitaal, goederen en diensten in het kader van de internationalisering worden opgeheven, betekent tevens dat mensen qua opleidingsniveau en flexibiliteits-, mobiliteits- en begripsvermogen aan nieuwe verwachtingen en eisen moeten voldoen.

2.6.3. Het tempo en de omvang waarin deze veranderingen plaatsvinden, leiden eveneens tot hogere eisen aan het leer- en aanpassingsvermogen van mensen.

2.6.4. In het groenboek wordt voorspeld dat over tien jaar 80 % van de technologie die wij vandaag de dag gebruiken, door nieuwe technologie vervangen zal zijn en dat 80 % van de beroepsbevolking dan een opleiding gehad zal hebben die meer dan tien jaar oud is.

2.6.5. Het Comité pleit ervoor dat iedereen dankzij een brede basiskennis, flexibele opleidingsmogelijkheden en permanente scholing daadwerkelijk toegang tot de nieuwe technologieën wordt geboden.

2.6.6. Het Comité is het daarom volledig met de Commissie eens dat de opzet van onderwijs, beroepsopleiding en permanente scholing zodanig moet worden herzien dat de EU tegen de informatietechnologierevolutie is opgewassen.

2.6.7. Het Comité heeft in zijn adviezen over „Het Europees jaar voor onderwijs en opleiding tijdens de gehele loop van het leven” en het „Witboek over onderwijs en opleiding” onderstreept hoe de maatschappelijke en technologische ontwikkeling tot grote uitdagingen leidt voor het onderwijsaanbod van opleidingsinstellingen, het vermogen van bedrijven om personeel op te leiden en niet in de laatste plaats voor de samenwerking tussen opleidingsinstellingen en bedrijven.

2.6.8. Alle burgers dienen, ongeacht werk, leeftijd, geslacht of nationaliteit, hun hele leven lang de mogelijkheid te krijgen om te leren, zich nieuwe kennis eigen te maken en zich aan de nieuwe eisen en behoeften in zowel het maatschappelijke als het bedrijfsleven aan te passen.

2.6.9. Alle sociale, politieke en economische actoren hebben hierbij belang en een bepaalde verantwoordelijkheid:

— de EU kan d.m.v. acties en programma's tot ontwikkeling, vernieuwing en uitwisseling van ervaringen bijdragen;

— de nationale overheden kunnen de financiële en institutionele mogelijkheden voor permanente scholing scheppen;

— het bedrijfsleven kan voor interne opleidingen en flexibiliteit m.b.t. de bij- en nascholing van iedere werknemer zorgen;

— de regionale en lokale overheden kunnen het opleidings- en scholingsaanbod op de behoeften en wensen ter plaatse en op groepen met specifieke problemen afstemmen.

2.6.10. Zonder dialoog en samenwerking tussen alle politieke, economische en sociale actoren worden geen constructieve oplossingen gecreëerd.

2.6.11. De nauwe band tussen de regionale en lokale overheden en de vele actoren in de lokale en regionale gemeenschappen vormt een natuurlijk uitgangspunt voor dialoog en samenwerking ten behoeve van een adequaat opleidings- en scholingsaanbod voor burgers en bedrijven. Bovendien berust de bevoegdheid voor communicatie en telecommunicatie in vele lid-staten — zeer zeker ook relevant uit het oogpunt van het subsidiariteitsbeginsel — bij de lokale en regionale overheden.

2.6.12. Het Comité bereidt daarom momenteel een initiatiefadvies voor over de mogelijkheid en verantwoordelijkheid van de regionale en lokale overheden om de lokale en regionale belangen enerzijds en de behoeften en wensen van de opleidingsinstellingen en het bedrijfsleven anderzijds te coördineren.

2.6.13. Door hun nauwe banden met de politieke, economische en sociale kringen in de regio's kunnen de regionale en lokale overheden de vele actoren namelijk in formele en informele bijeenkomsten samenbrengen en zo voor de nodige dialoog en samenwerking zorgen om een samenhangend opleidings- en werkgelegenheidsbeleid te voeren waarbij zowel de regio, het bedrijfsleven als de burgers gebaat zijn.

## 2.7. *Opmerkingen m.b.t. hoofdstuk 5 „Cohesie: leven in de informatiemaatschappij”*

2.7.1. Het Comité is het met de Commissie eens dat de informatiemaatschappij niet tot vergroting van de sociaal-economische ongelijkheid tussen regio's mag leiden en dat iedereen zoveel mogelijk van de nieuwe mogelijkheden moet kunnen profiteren.

2.8. *Meer samenhang*

2.8.1. Meer politieke, economische en sociale samenhang is één van de fundamentele doelstellingen van de EU. Gezien de grote politieke, economische en sociale aanpassingen die de informatiemaatschappij vergt, is het dan ook van doorslaggevend belang dat wordt bekeken hoe de regionale verschillen binnen de EU verminderd kunnen worden.

2.8.2. De informatietechnologie en de groeimogelijkheden, met name binnen de dienstensector, zullen tot meer flexibiliteit voor zowel bedrijven als burgers leiden; in principe kan de samenhang binnen de EU hierdoor aanmerkelijk groter worden.

2.8.3. Hoe meer de ontwikkeling, financiering, productie en verkoop van goederen en diensten langs elektronische weg verloopt, hoe minder bedrijven en burgers zich immers in financiële, industrie-, bedrijven-, verkeers- en/of onderzoekscentra hoeven te bevinden.

2.8.4. Bedrijven zullen bij de ontwikkeling, productie en verkoop van hun goederen en diensten namelijk niet meer op fysieke en geografische grenzen stuiten.

2.8.5. Op termijn zal dit leiden tot betere mogelijkheden voor regio's die tot nu toe moeite hebben gehad met het aantrekken van bedrijven en/of arbeidskrachten.

2.8.6. Voorwaarde is wel dat alle regio's over dezelfde mogelijkheden en voorwaarden beschikken om de elektronische oplossingen van de toekomst aan te bieden.

2.8.7. Wordt niet voorkomen dat sommige regio's de technische voorzieningen en informatietechnologische middelen worden onthouden, dan zal de informatiemaatschappij de regionale verschillen alleen maar vergroten.

2.8.8. Wanneer de juiste voorwaarden worden gecreëerd, kan de informatietechnologie de samenhang dus verbeteren; wanneer geen veranderingen worden doorgevoerd en geen actie wordt ondernomen, kan zij een gevaar voor de samenhang vormen.

2.9. *Instrumenten: liberalisering, structuurfondsen en werkgelegenheidspacten*

2.9.1. Welke invloed de informatiemaatschappij op de samenhang binnen de EU zal uitoefenen, hangt af van drie factoren:

— de liberalisering van de telecommunicatiesector;

— de structuurfondsen;

— de werkgelegenheidspacten.

2.9.2. Het Comité is in zijn adviezen reeds op deze onderwerpen ingegaan of zal dat alsnog doen. Het wil hier echter op het belang van alle drie factoren wijzen.

2.9.3. Het Comité steunt de liberalisering van de telecommunicatiesector, die op 1 januari 1998 na een overgangsfase van enkele jaren voltooid zal zijn.

2.9.4. De liberalisering mag er echter in geen geval toe leiden dat dunbevolkte gebieden in een onaanvaardbare of onmogelijke positie worden gebracht, in die zin dat informatietechnologische voorzieningen en dienstenaanbod tekort schieten.

2.9.5. Het is dan ook een goede zaak dat de Commissie zich bewust is van de behoefte aan een universele dienstverlening. Het is namelijk van doorslaggevend politiek, economisch en sociaal belang dat in de hele EU essentiële diensten op het vlak van de telecommunicatie en informatietechnologie beschikbaar zijn en dat deze diensten worden aangeboden tegen prijzen die de concurrentie niet scheeftrekken.

2.9.6. Daarom mogen met de toename van de liberalisering en het gebruik van de informatietechnologie geen nieuwe fysieke, technische of wettelijke belemmeringen ontstaan die het vrije verkeer van arbeid, goederen, diensten en kapitaal in de interne markt hinderen.

2.9.7. Het Comité dringt er met klem op aan dat de structuurfondsen worden ingezet om de informatietechnologische infrastructuur te verbeteren, onderwijs- en opleidingsprogramma's op te zetten en meer middelen aan de achtergebleven regio's in de EU toe te kennen. Zoals gezegd zal dit de groeivoorwaarden van deze regio's en dus de samenhang binnen de EU ten goede komen, terwijl wordt voorkomen dat er gaten in het Europese net van technologische en informatietransacties ontstaan.

2.9.8. Ten slotte wijst het Comité nogmaals op een belangrijk streven van de Commissie, nl. om meer aandacht te besteden aan de mogelijkheden van de regionale en lokale overheden om de inspanningen van de plaatselijke politieke, economische en sociale actoren ten behoeve van de werkgelegenheid te coördineren en te stimuleren.

2.9.9. Als spil van vele politieke, economische, sociale en culturele activiteiten in de regio's zijn de regionale en lokale overheden de aangewezen instanties om het initiatief te nemen om de dialoog, de samenwerking en de coördinatie van de werkzaamheden in de verschillende sectoren te verbeteren.

2.9.10. Via hun werkzaamheden, vooral op opleidingsgebied, en hun ondernemingsbeleid komen de regionale en lokale overheden in contact met de behoeften, wensen en ervaringen van de sectoren. Op basis hiervan kunnen zij regionale en lokale strategieën en actieplannen op het vlak van de informatiemaatschappij uitwerken.

2.9.11. Ook hier geldt namelijk dat de beste oplossingen vaak worden bedacht door degenen die het probleem kennen en degenen die over de nodige know-how en middelen beschikken en op de hoogte zijn van de behoeften en wensen van de betrokkenen.

2.9.12. Met de mens in het centrum van EU-initiatieven inzake leven en werken in de informatiemaatschappij kunnen en moeten de regionale en lokale overheden daarom een centrale rol in deze acties spelen.

## 2.10. *De mens voorop*

2.10.1. Net zoals de informatietechnologie de Europese samenhang zowel kan bevorderen als bedreigen, zo houdt de informatietechnologie zowel kansen als risico's voor de Europese democratie en de ontwikkelingsmogelijkheden van de individuele burger in.

2.10.2. De grote veranderingen die zich met het toenemende gebruik van de informatietechnologie voltrekken, geven veel mensen een gevoel van onveiligheid.

2.10.3. Nieuwe soorten banen, nieuwe arbeidsvormen, nieuwe machines en nieuwe technologie scheppen onzekerheid onder een groot gedeelte van de bevolking, die in deze tijd eerder met een revolutionaire dan een evolutionaire ontwikkeling wordt geconfronteerd.

2.10.4. Mensen voelen zich met totaal nieuwe media en machines natuurlijk niet vertrouwd. Dit gevoel wordt nog versterkt door het feit dat de nieuwe technologie vaak kennis van techniek en van een vreemde taal vergt en dat de ontwikkelingen en veranderingen elkaar in ijltempo opvolgen.

2.10.5. Bovendien is m.b.t. het gebruik van de nieuwe technologie een steeds groter wordende generatiekloof ontstaan, alsmede een kloof tussen mensen die wel en mensen die niet het geld hebben om de nieuwe mogelijkheden te kopen en te gebruiken. Daarom wijst het Comité er nadrukkelijk op dat de mens bij de leef- en arbeidsvoorwaarden in de informatiemaatschappij voorop moet staan. De Commissie had in haar groenboek meer aandacht moeten schenken aan concrete maatregelen op dit vlak, alsmede aan de noodzaak om duidelijke politieke prioriteit te geven aan initiatieven waarmee kan worden voorkomen dat de informatiemaatschappij tot een verergering van de sociale uitsluiting leidt.

2.10.6. Het is daarom van levensbelang dat iedereen door opleiding in staat wordt gesteld om van de technologie gebruik te maken en dat de toegang tot de nieuwe mogelijkheden niet door praktische of financiële problemen wordt belemmerd.

2.10.7. Gebeurt dit niet, dan zal de hele Europese maatschappij hiervan zeer ernstige gevolgen ondervinden. Er zal een gebrek aan gekwalificeerde arbeidskrachten ontstaan, grote groepen mensen zullen geen kans op werk hebben en de economische en sociale ongelijkheid zal toenemen, om slechts enkele problemen te noemen.

2.10.8. In een samenleving waarin niet alleen steeds meer banen, maar ook communicatie en informatie afhankelijk zijn van de informatietechnologie, zullen tevens democratische problemen ontstaan indien niet iedereen van de nieuwe technologie gebruik maakt.

2.10.9. Het Comité deelt daarom de bezorgdheid van de Commissie dat de „geïnformeerde maatschappij” geschaad kan worden indien een gedeelte van de bevolking de toegang tot kennis, discussie en informatie door praktische of technologische obstakels wordt ontzegd.

2.10.10. Een actieve deelname aan het maatschappelijke leven is namelijk een eerste vereiste om inzicht te hebben in en deel te nemen aan de instellingen en processen van een democratisch bestel. Met de informatietechnologie als middelpunt van opleiding, werkgelegenheid, informatieverstrekking en dialoog tussen mensen kan er geen sprake van democratie in de informatiemaatschappij zijn als er geen algemeen gebruik van deze technologie wordt gemaakt.

2.10.11. Het Comité benadrukt daarom nogmaals het belang van de maatregelen die de Commissie treft om de ontwikkeling van de universele dienstverlening te waarborgen en in het oog te houden.

2.10.12. Binnen alle directe en indirecte acties en programma's inzake de informatiemaatschappij zou een impuls moeten worden gegeven aan initiatieven op het vlak van ontwikkeling, experimenten en uitwisseling van ervaringen, die bedoeld zijn om een algemene, gebruiksvriendelijke toegang tot de informatietechnologie tot stand te brengen, bijvoorbeeld:

- het oprichten van data- en computercentra waar mensen gratis of goedkoop les kunnen krijgen in het gebruik van de technologie en de vele mogelijkheden daarvan kunnen uitproberen;
- het gebruiken van bibliotheken als data- en computercentra en als de gids in de informatiejungle die informatie tot kennis maakt;

- Het benutten van de mogelijkheid en verantwoordelijkheid van scholen en opleidingsinstellingen om kennis, ervaringen en niet in de laatste plaats soft- en hardware ter beschikking te stellen, zowel binnen als buiten schooltijd;
- het opzetten van lokale netwerken waarlangs mensen goedkoper toegang tot verschillende netwerken alsmede informatie over de regionale activiteiten kunnen krijgen.

### 2.11. *Betere lokale en regionale service*

2.11.1. De regionale en lokale overheden hebben de mogelijkheid en verantwoordelijkheid om ertoe bij te dragen dat de mens in het centrum van de informatiemaatschappij wordt geplaatst.

2.11.2. Bovengenoemde initiatieven om voor een algemene, gebruiksvriendelijke toegang tot de informatietechnologie te zorgen, worden nu al in verschillende lokale en regionale gemeenschappen met succes uitgevoerd.

2.11.3. Door hun nauwe contacten met de betrokken politieke, economische en sociale instanties en personen in hun regio kunnen de regionale en lokale overheden tevens een coördinerende functie vervullen. Zo kan een impuls worden gegeven aan de nodige samenwerking en dialoog om strategieën en actieplannen te ontwikkelen waarmee de regio de uitdagingen in de informatiemaatschappij het hoofd kan bieden.

2.11.4. De regionale en lokale overheden kunnen en willen tevens gebruik maken van de informatietechnologie om hun eigen dienstverlening te verbeteren op de terreinen die specifiek in het groenboek worden genoemd:

- dienstverlening t.a.v. de burgers;
- leefomstandigheden van gehandicapten;
- gelijke behandeling van mannen en vrouwen;
- gezondheidszorg.

2.11.5. De regionale en lokale overheden beschikken over belangrijke mogelijkheden om de dienstverlening in kwalitatief en kwantitatief opzicht te verbeteren. In de hele EU bestaat de wens om de burger snel en efficiënt te kunnen helpen.

2.11.6. Aan openbare infopunten, service-centra en „one-stop-shops”, waar burgers zich slechts tot één plaats hoeven te richten om inlichtingen en hulp van de overheid te krijgen, ligt de gedachtengang ten grondslag dat zoveel mogelijke „lichte” zaken snel en op één en dezelfde plaats afgehandeld dienen te worden.

2.11.7. Met de invoering van informatietechnologische administratiesystemen voor de behandeling van

zaken en documenten zullen vele administratieve procedures bijvoorbeeld al vereenvoudigd en een kwestie van routine worden. Goed bestuur heeft namelijk ook te maken met de „wachtijd” bij de behandeling van een zaak, en op dit gebied kunnen de nieuwe systemen een belangrijk instrument worden.

2.11.8. Met de invoering van informatietechnologische inlichtingencentra zullen steeds meer burgers en bedrijven met zelfbedieningssystemen kunnen volstaan. Mettertijd zullen hierdoor middelen bij de overheid vrijkomen. Er zal meer tijd overblijven om complexere zaken te behandelen en de dienstverlening t.a.v. burgers die een intensievere dienstverlening en begeleiding nodig hebben, zoals ouderen, mensen aan de rand van de samenleving, gehandicapten, enz., te verbeteren.

2.11.9. Met dit in gedachten hebben de regionale en lokale overheden reeds een aantal initiatieven opgezet. Het Comité wijst er echter op dat er grote behoefte aan projecten en uitwisseling van ervaringen op dit vlak bestaat.

2.11.10. Verder houdt het Comité de gevolgen van de informatiemaatschappij voor gehandicapten nauwlettend in de gaten. In een aantal lid-staten wordt er reeds op toegezien dat de nieuwe technologie en media geen nieuwe belemmeringen, maar juist nieuwe mogelijkheden voor gehandicapten creëren.

2.11.11. In Europa zal behoefte ontstaan aan soft- en hardware die ook door gehandicapten kan worden gebruikt. Bovendien zijn speciale werkgelegenheidsinitiatieven voor gehandicapten in de informatiemaatschappij noodzakelijk.

2.11.12. Het Comité is dan ook ingenomen met de mededeling van de Commissie over het EU-gehandicaptenbeleid en dringt erop aan dat de Commissie bij de geplande deskundigengroepen gebruik maakt van de kennis en ervaringen van de regionale en lokale overheden.

### 3. Conclusie

3.1. De lokale en regionale overheden in de EU maken actief gebruik van de door de informatiemaatschappij geboden mogelijkheden om werkgelegenheid, schonere technologieën, meer communicatie/informatiestromen en meer mogelijkheden voor de burger te creëren.

3.2. Het Comité is zich terdege bewust van de grote aanpassingen waartoe de invoering en toepassing van informatie- en communicatiemiddelen op alle terreinen van onze maatschappij hebben geleid en nog zullen leiden.

3.3. Het Comité is daarom ingenomen met het groenboek „Leven en werken in de Informatiemaatschappij:

De mens voorop", dat juist de politieke, economische en sociale uitdagingen behandelt waarvoor de overheden op lokaal, regionaal, nationaal en EU-niveau zich geplaatst zien. Het meent echter dat er concretere stappen moeten worden ondernomen en meer bewuste politieke keuzen moeten worden gemaakt en dat de coördinatie van de EU-initiatieven op dit vlak moet worden verbeterd.

3.4. De lokale en regionale overheden kunnen door middel van advies, begeleiding, projecten, uitwisseling van ervaringen, alsmede door dialoog en samenwerking met politieke, economische en sociale instellingen en actoren een actieve bijdrage leveren tot de ontwikkeling en realisatie van en discussie over:

- nieuwe vormen van werkorganisatie;
- gewijzigde aanstellings- en arbeidsvoorwaarden;
- steun aan het midden- en kleinbedrijf (MKB);
- hervorming van het onderwijs om voor permanente scholing te zorgen;
- meer samenhang binnen de EU;
- initiatieven om de mens in het centrum van de informatiemaatschappij te plaatsen;
- betere dienstverlening aan de burger en betere voorwaarden voor gehandicapten.

3.5. Op de uitdagingen kan vaak het best worden gereageerd door middel van lokale of regionale samenwerking tussen politici, ambtenaren en overheidsdeskundigen, alsmede betrokken actoren uit het politieke, maatschappelijke en particuliere bedrijfsleven ter plaatse.

3.6. Overeenkomstig het subsidiariteitsbeginsel dienen de lokale en regionale overheden bijgevolg een centrale rol in het actieplan te krijgen waar het gaat om het onderzoeken van de mogelijkheden en de problemen van de informatiemaatschappij, alsmede de planning en de tenuitvoerlegging van EU-acties op dit gebied.

3.7. Het Comité verzoekt de Commissie daarom de lokale en regionale overheden o.m. via de territoriale werkgelegenheidspacten actief te betrekken bij het:

- uitwerken van strategieën en actieplannen inzake de informatiemaatschappij;
- ontwikkelen van strategieën ten behoeve van de werkgelegenheid;
- bevorderen van het ontwikkelings- en aanpassingsvermogen van het MKB;

- hervormen van het onderwijs;
- verbeteren van de lokale en regionale samenwerking en dialoog.

3.8. Het Comité dringt er in het bijzonder op aan dat:

- in de programma's en acties voor lokale en regionale overheden, waaronder de structuurfondsen, aandacht wordt geschonken aan de behoefte aan kennis van en bekendheid met nieuwe vormen van werkor- ganisatie;
- het vaststellen van nieuwe aanstellings- en arbeidsvoorwaarden aan de sociale partners wordt overge- laten;
- aan de acties en programma's van de EU die op de groeimogelijkheden van de diensten- en de infor- matietechnologiesector inhaken, duidelijke politieke en economische prioriteit wordt gegeven;
- wordt bekeken hoe de structuurfondsen zo goed mogelijk kunnen bijdragen tot een optimaal gebruik van de mogelijkheden van de informatiemaatschap- pij en -technologie en tot verbetering van de infor- matietechnologische infrastructuur en verhoging van de middelen voor benadeelde regio's in de EU;
- de nauwe band tussen de lokale en regionale overhe- den en de vele actoren in de lokale en regionale gemeenschappen wordt genomen als een natuurlijk uitgangspunt voor dialoog en samenwerking ten behoeve van een adequaat aanbod op het vlak van (beroeps)opleiding en (permanente) scholing;
- in de hele EU essentiële diensten op het vlak van de telecommunicatie en informatietechnologie beschik- baar zijn en dat deze diensten worden aangeboden tegen prijzen die de concurrentie niet scheeftrekken;
- binnen alle directe en indirecte acties en programma's inzake de informatiemaatschappij een impuls wordt gegeven aan initiatieven op het vlak van ontwikke- ling, experimenten en uitwisseling van ervaringen, die bedoeld zijn om een algemene, gebruiksvriendelij- ke toegang tot de informatietechnologie tot stand te brengen;
- de mens in initiatieven, acties en programma's inzake de informatiemaatschappij centraal komt te staan, onder meer door alle burgers gelijke en vrije toegang tot gegevens, informatie en debatten op het terrein van informatietechnologie te geven;
- de mens een centrale plaats in de informatiemaat- schappij wordt gegeven door gebruik te maken van de door informatietechnologie geboden mogelijkheden



om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren,  
sterker rekening te houden met gehandicapten,

gelijke behandeling intensiever na te streven en een  
beter gezondheidsbeleid te voeren.

Brussel, 16 januari 1997.

*De voorzitter*

*van het Comité van de Regio's*

Pasqual MARAGALL i MIRA

**Advies van het Comité van de Regio's over „Leren in de informatiemaatschappij: actieplan voor een Europees onderwijsinitiatief (1996-1998)”**

(97/C 116/12)

HET COMITÉ VAN DE REGIO'S,

gezien de Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's over Leren in de informatiemaatschappij: actieplan voor een Europees onderwijsinitiatief (COM(96) 471 def.);

gezien het besluit van de Europese Commissie van 23 oktober 1996 om het Comité van de Regio's overeenkomstig artikel 198C, eerste alinea, van het Verdrag betreffende de Europese Unie, hierover te raadplegen;

gezien het in de brief van 23 oktober 1996 van de commissarissen Cresson en Bangemann benadrukte voornemen van de Europese Commissie om het CvdR actief te betrekken bij de uitvoering van het actieplan, met name door de uitwisseling van ervaringen tussen lokale en regionale overheden op de voor het actieplan in aanmerking komende terreinen te bevorderen, alsmede het voornemen van de Commissie om steun te verlenen aan lokale en regionale projecten op dit gebied;

gezien zijn besluit van 13 november 1996 om commissie 6 „Onderwijs — Opleiding” met de voorbereiding van dit advies te belasten;

gezien het ontwerp-advies (CDR 368/96 rev.) dat op 6 december 1996 door commissie 6 werd goedgekeurd (rapporteur: de heer White);

gezien het verzoek van de Europese Raad van Florence in juni 1996 om in het kader van het Vertrouwenspact voor de Werkgelegenheid<sup>(1)</sup> een initiatief voor scholen uit te werken;

gezien de in het Witboek over Groei, Concurrentievermogen en Werkgelegenheid<sup>(2)</sup> geformuleerde richtsnoeren betreffende de educatieve en culturele uitdagingen van de informatiemaatschappij waaraan de Commissie met het onderhavige voorstel voor een actieplan verdere invulling geeft;

gezien het advies van het CvdR over het „Witboek over onderwijs en opleiding — Onderwijzen en leren: naar een cognitieve samenleving”<sup>(3)</sup>;

<sup>(1)</sup> Europees Vertrouwenspact voor de werkgelegenheid, Florence, juni 1996.

<sup>(2)</sup> Witboek over Groei, Concurrentievermogen en Werkgelegenheid (COM(94) 700 def.).

<sup>(3)</sup> PB nr. C 182 van 24. 6. 1996, blz. 15.