

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de „Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's - Aanpassing van het beleid op het gebied van e-zakendoen aan de veranderende omgeving: de lering uit het Go Digital-initiatief en de toekomstige uitdagingen”

(COM(2003) 148 def.)

(2004/C 108/02)

De Europese Commissie heeft op 27 maart 2003 besloten, overeenkomstig art. 262 van het verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, het Europees Economisch en Sociaal Comité te raadplegen over de voornoemde Mededeling.

De afdeling „Interne markt, productie en consumptie”, die belast was met de voorbereiding van de werkzaamheden dienaangaande, heeft haar advies opgesteld op 16 december 2003. Rapporteur was de heer McDonogh.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn op 28 januari 2004 gehouden 405^e zitting het volgende advies uitgebracht, dat met 106 stemmen vóór en 3 stemmen tegen, bij 1 onthouding, is goedgekeurd:

1. Inleiding en samenvatting

1.1. Het Comité kan zich vinden in de Mededeling van de Commissie betreffende de „Aanpassing van het beleid op het gebied van e-zakendoen aan de veranderende omgeving: de lering uit het Go Digital-initiatief en de toekomstige uitdagingen”, maar meent dat een aantal beleidsaspecten extra aandacht verdienen.

1.2. De Commissie heeft een uitstekend voorstel uitgewerkt voor een - noodzakelijke - herziening van het beleid ter bevordering van e-zakendoen. Van maatregelen tot aanmoediging van e-handel moeten de lidstaten en regio's nu naar ondersteunend beleid om het MKB aan te moedigen de door de informatie- en communicatietechnologie (ICT) geboden mogelijkheden ten volle te benutten voor de herstructurering, automatisering en stroomlijning van bedrijfsprocessen.

1.3. Het Comité stelt met voldoening vast dat het voorstel van de Commissie om dergelijk ondersteunend beleid op te zetten voor het MKB (m.i.v. een kader voor MKB-specifieke beleidsmaatregelen op het gebied van e-zakendoen en de oprichting van een Europees ondersteuningsnetwerk voor e-zakendoen voor het MKB met het oog op gerichte bevordering van de samenwerking tussen de beleidsmakers op het gebied van e-zakendoen op Europees, nationaal en regionaal niveau) uiterst praktijkgericht is.

1.4. Tevens is het een goede zaak dat er in de mededeling op wordt aangedrongen dat beleidsmakers met kwantitatieve en kwalitatieve streefdoelen werken overeenkomstig het SMART-principe (specific, measurable, achievable, realistic, timely). Adequate realistische doelstellingen aan de hand waarvan kan worden afgemeten welke vorderingen er zijn geboekt, zijn een basisvoorwaarde als men beleidsmaatregelen efficiënt wil toepassen en hun concrete impact wil evalueren.

1.5. Het klimaat voor e-zakendoen is in vele delen van de Europese Unie nog lang niet wat het zou moeten zijn. Daarom

pleit het Comité ervoor de hierboven genoemde - fundamentele - beleidseisen in het door de Commissie voorgestelde beleidskader voor het MKB op te nemen. Daarnaast dringt het Comité er bij de Commissie op aan, de inspanningen van de nationale regeringen te coördineren om MKB-vriendelijk beleid ter bevordering van e-zakendoen op te zetten zodat het voor het MKB gemakkelijker wordt op voet van gelijkheid bij overheidsopdrachten in te schrijven.

1.6. Het Comité zou ten slotte een vierde actierrein/uitdaging willen invoeren, nl. het bevorderen van een gunstig klimaat voor e-zakendoen. Zo zou de in commercieel opzicht uitermate belangrijke toegang tot het internet moeten worden gewaarborgd, zijn er gerichte bewustmakingscampagnes nodig om het MKB ervan te overtuigen dat men met behulp van e-bedrijfsprocessen op een veilige en betrouwbare manier zaken kan doen, en er kan gedacht worden aan beleidsaanbevelingen en technologische initiatieven op EU-niveau om de kwalijke gevolgen van spam voor e-business te beperken.

2. Algemene opmerkingen

2.1. De Commissie heeft een uitstekend voorstel uitgewerkt voor een - noodzakelijke - herziening van het beleid ter bevordering van e-zakendoen. Van maatregelen tot aanmoediging van e-handel moeten de lidstaten en regio's nu naar ondersteunend beleid om het MKB aan te moedigen de door de informatie- en communicatietechnologie (ICT) geboden mogelijkheden ten volle te benutten voor de herstructurering, automatisering en stroomlijning van bedrijfsprocessen.

2.2. Ook de consument heeft voordeel bij de voorstellen van de Commissie: een eerlijke, betrouwbare markt, eerlijke concurrentie en het juiste gebruik van ICT zullen zijn vertrouwen in e-zakendoen vergroten. Dit is cruciaal om de markt te kunnen ontwikkelen.

2.3. Alom wordt erkend dat het MKB, waartoe meer dan 99 % van alle bedrijven in Europa kan worden gerekend, een cruciale rol speelt bij de bevordering van innovatie, groei en werkgelegenheid. Bovendien leidt een efficiënt gebruik van ICT tot een hogere productiviteit en een betere concurrentiepositie. De realistische aanpak die de Commissie bepleit, draagt dus zeer sterk bij tot de verwezenlijking van Lissabonstrategie, die tot doel heeft van de Unie tegen 2010 de meest concurrerende kenniseconomie ter wereld te maken. Onderdeel van de zeer praktijkgerichte aanpak die de Commissie in haar mededeling uiteenzet, zijn voorstellen voor een kader voor MKB-specifieke beleidsmaatregelen op het gebied van e-zakendoen en de oprichting van een Europees ondersteuningsnetwerk voor e-zakendoen voor het MKB om gerichte samenwerking tussen de beleidsmakers op het gebied van e-zakendoen op Europees, nationaal en regionaal niveau te bevorderen.

2.4. De dynamische kenniseconomie zal het ondernemingsklimaat voor het MKB drastisch veranderen: de nieuwe economie vereist andere bedrijfsprocessen, zakenrelaties, technologie, kennis en vaardigheden dan tot dusverre gebruikelijk in kleine bedrijven. Het MKB heeft geen andere keuze dan in dit fundamentele transformatieproces mee te gaan.

2.4.1. Om sterk en dynamisch uit dit transformatieproces te komen, kan het MKB, met name de micro-ondernemingen (met minder dan 10 werknemers), niet zonder geïntegreerde en op lokaal, nationaal en Europees niveau goed georganiseerde, sectorgebonden ondersteuningsmechanismen. Deze moeten de bedrijven in staat stellen elkaar te helpen in het transformatieproces en zich de knowhow eigen te maken die nodig is om zich te kunnen aanpassen.

2.5. Krijgt het MKB geen hulp in de vorm van concreet beleid bij de overschakeling naar de kenniseconomie, dan zal dit zeker een negatieve weerslag hebben op de handel, werkgelegenheid en samenleving in de Europese Unie.

2.5.1. Het uiterst praktijkgerichte voorstel van de Commissie om dergelijk ondersteunend beleid op te zetten voor het MKB (m.i.v. een kader voor MKB-specifieke beleidsmaatregelen op het gebied van e-zakendoen en de oprichting van een Europees ondersteuningsnetwerk voor e-zakendoen voor het MKB met het oog op gerichte bevordering van de samenwerking tussen de beleidsmakers op het gebied van e-zakendoen op Europees, nationaal en regionaal niveau) valt dan ook toe te juichen.

2.6. Door de lidstaten te vragen beleidsdoelstellingen ter bevordering van e-zakendoen voor regio's en sectoren te formuleren en hen aan te moedigen met kwantitatieve en kwalitatieve streefdoelen te werken, geeft de Commissie een stevige aanzet tot specifiek, meetbaar, bereikbaar, realistisch en tijdgebonden beleid (het „SMART“-beginsel), waarmee overal in de Unie vaart gezet kan worden achter een efficiënte invoering van ICT en e-bedrijfsprocessen in het MKB.

2.6.1. De Commissie wil haar beleidsinitiatief op weg helpen door een discussieforum op te zetten ter bevordering en coördinatie van de beleidsontwikkeling op dit vlak en een kader uit te

werken voor desbetreffende beleidsmaatregelen en -doelstellingen.

2.6.2. De Commissie stelt in haar voorstel niet alleen vast waar de belangrijkste knelpunten liggen, maar erkent ook terecht dat op het MKB toegesneden beleidsmaatregelen ter bevordering van e-business bij voorkeur dienen te verlopen via vertrouwde intermediairs en multiplicatoren. Deze actie van de Commissie om ondersteunend beleid voor het MKB uit te werken verdient alle steun van het Comité.

2.7. Het Comité acht het een goede zaak dat er in de mededeling op wordt aangedrongen dat beleidsmakers met kwantitatieve en kwalitatieve streefdoelen werken overeenkomstig het SMART-principe. Adequate realistische doelstellingen aan de hand waarvan kan worden afgemeten welke vorderingen er zijn geboekt, zijn een basisvoorwaarde als men beleidsmaatregelen efficiënt vorm wil geven en hun concrete impact wil evalueren.

2.8. Er is vrijwel geen enkel klein of middelgroot bedrijf meer te vinden dat geen pc's en internetaansluiting heeft. In die zin zijn de eerste stappen al gezet in de richting van e-zakendoen. Kijkt men echter verder dan deze basisuitrusting, dan blijkt er een enorme digitale kloof te gaten. Zo is er een aanzienlijk verschil in digitale integratie tussen grotere en kleinere MKB-bedrijven (met name de microbedrijven met minder dan tien werknemers) en zijn er binnen het MKB grote verschillen per regio en sector. Bedrijven die er vroeg bij waren, zijn nu al een flink eind op weg met e-zakendoen; bedrijven die daarentegen pas later de stap naar ICT hebben gezet, zullen nog de nodige steun kunnen gebruiken om hun achterstand weg te werken.

2.8.1. Er zijn m.a.w. speciale beleidsmaatregelen nodig om in te spelen op de specifieke behoeften van het MKB en de verschillende regio's en sectoren. Vooral daar waar ICT pas laat is ingevoerd, zijn ondersteunende maatregelen nodig. Zo lang de digitale kloof niet gedicht wordt, blijven grote bedrijven en bedrijven die al vrij ver staan met de integratie van ICT een concurrentievoordeel houden en dreigen kleine en middelgrote bedrijven van de markt te verdwijnen, met alle ernstige economische en sociale problemen van dien. Het Comité stelt met voldoening vast dat de Commissie deze verschillen ook heeft gezien en bijzondere aandacht aan het MKB wil besteden om de digitale kloof te dichten.

2.9. MKB's, met name microbedrijven, die meer ICT in huis willen halen en langs elektronische weg zaken willen doen, maken zich vooral zorgen om de betrouwbaarheid en veiligheid van het systeem. Het Comité dringt erop aan dat bij het uitwerken van beleid hiermee rekening wordt gehouden.

2.10. De Commissie stelt in haar mededeling dat de overheid, om e-zakendoen te bevorderen, vooral als taak heeft een gunstig ondernemingsklimaat te scheppen. Door de toegang tot de markt laagdrempeliger te maken en ervoor te zorgen dat de kosten en risico's van ITC-investeringen gereduceerd worden, kan de toegang tot nieuwe internationale markten worden vergemakkelijkt.

2.10.1. Een gunstig e-ondernemingsklimaat betekent ook dat moet worden gewerkt aan een stabiel wet- en regelgevingkader, volledige liberalisering van de telecommunicatiemarkt met navenant lagere prijzen, hogere kwaliteit en een betere toegang tot de diensten, en een zo breed mogelijke invoering van e-overheidsdiensten. Het Comité verzoekt de Commissie te blijven ijveren voor de vaststelling van een internationaal aanvaard regelgevingkader dat enerzijds verhindert dat nationale obstakels worden opgeworpen, en anderzijds de nodige veiligheid van elektronische gegevensuitwisseling garandeert.

2.10.2. Zowel op Europees als op nationaal niveau zijn er wat dit betreft al de nodige stappen gezet, valt er verder te lezen. Omdat er in het kader van eEurope en andere initiatieven dus al gewerkt wordt aan deze „horizontale” beleidsonderdelen, wil de Commissie met deze mededeling vooral een lans breken voor gericht beleid ter bevordering van de toepassing van ICT en e-bedrijfsprocessen in het MKB.

2.10.3. Het Comité is echter van mening dat het klimaat voor e-zakendoen in vele delen van de Europese Unie nog lang niet is wat het zou moeten zijn en acht het wenselijk de hierboven genoemde - fundamentele - beleidseisen in het door de Commissie voorgestelde beleidskader voor het MKB op te nemen. Het Comité verzoekt de Commissie de inspanningen van nationale regeringen met het oog op de tenuitvoerlegging van een open en transparant beleid inzake overheidsopdrachten te coördineren, zodat het MKB op voet van gelijkheid hieraan kan deelnemen.

2.11. Centrale doelstelling van het door de Commissie voorgestelde beleidskader is de invoering van e-bedrijfsprocessen in het MKB aan te moedigen en te ondersteunen. De verschillende beleidsmaatregelen zijn onderverdeeld in drie grote uitdagingen of werkerreinen. Het Comité onderschrijft het actiekader en de richtsnoeren van de Commissie en zal de tenuitvoerlegging ervan op de voet volgen.

2.11.1. Commissie en beleidsmakers moeten samen het kader en het beleid op de diverse terreinen verder uitwerken. De gedetailleerde lijst met maatregelen die de Commissie in haar mededeling voorstelt kan in dit opzicht de volledige goedkeuring van het Comité wegdragen. Ook over de lijst met mogelijke streefdoelen is het Comité zeer te spreken. Toch zijn er nog een aantal zaken die naar de mening van het Comité niet mogen ontbreken in het beleidskader en in dit advies daarom nader belicht zullen worden.

2.12. Zoals al aangestipt in par. 2.10.3 zou het goed zijn een vierde actieterrein/uitdaging in te voeren, nl. het bevorderen van een gunstig klimaat voor e-zakendoen. Ook kan men zich afvragen of het wel zo verstandig is om het verbeteren van het inzicht in en het verwerven van de vaardigheden voor e-zakendoen bij het management in het MKB in één actieterrein onder te brengen. Het is wellicht overzichtelijker om daar twee aparte uitdagingen van te maken. Op deze en andere zaken die i.v.m. het de aanbevolen beleidsmaatregelen relevant zijn, zal het Comité in het hiernavolgende deel nader ingaan.

Het Comité wijst erop dat zijn opmerkingen aansluiten bij eerdere adviezen ⁽¹⁾ over dit onderwerp.

3. Specifieke beleidsvraagstukken

3.1. Een gunstig klimaat voor e-zakendoen

3.1.1. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de in commercieel opzicht uitermate belangrijke toegang tot het internet (of het nu gaat om permanente breedbandtoegang dan wel gewoonweg om snelle toegang tegen vast tarief) beschikbaar is voor een zeer groot deel van het MKB, met name in de regio's, en dat de kosten voor internettoegang in overeenstemming zijn met de concurrentienormen in de EU.

3.1.2. Alle technologie en regelgeving is voorhanden om veilig e-zaken te kunnen doen. Toch zullen er ook in de toekomst nog bewustmakingscampagnes nodig zijn om het MKB ervan te overtuigen dat men met behulp van e-bedrijfsprocessen op een veilige en betrouwbare manier zaken kan doen.

3.1.3. Spam of ongewenste commerciële e-mail kan zeer vervelend zijn en de ontvanger ervan op hoge kosten jagen. Zeker voor kleine en middelgrote bedrijven die zaken willen doen via het internet betekent het vaak een aanslag op hun toch al beperkte budget. Hun vertrouwen in de veiligheid van deze manier van zakendoen wordt er hierdoor niet groter op. Beleidsaanbevelingen en technologische initiatieven zijn nodig op EU-niveau om de kwalijke gevolgen van spam voor de bereidheid van bedrijven om e-zaken te doen te beperken.

3.1.4. Als men de participatie aan de e-markt wil bevorderen, zal er in het EU-, nationaal en regionaal beleid ook aandacht moeten worden besteed aan de problemen rond omgekeerde veilingen (reverse auctions). Grote bedrijven kunnen door dit veilingensysteem middelgrote en kleine bedrijven dermate onder druk zetten dat de winstmarges beduidend kleiner worden. Dit kan zo ver gaan dat sommige bedrijven in ernstige problemen raken. Zulke slechte ervaringen met het systeem van omgekeerde veilingen kunnen een averechts effect hebben op de manier waarop het MKB tegen e-business aankijkt. De Commissie zou ervoor moeten zorgen dat er voor de hele EU gedragscodes komen.

3.1.5. Als meer middelgrote en kleine bedrijven gaan deelnemen aan de digitale economie, zullen kwesties als de registratie en het eigendom van domeinnamen gaan spelen. Het Comité dringt er bij de Commissie op aan ervoor te zorgen dat er beleid wordt uitgewerkt om cyber-squatting (d.i. het „kraken” van slapende domeinnamen door bedrijven of particulieren, waardoor erkende bedrijven niet meer de domeinnaam kunnen gebruiken die past bij de naam waaronder zij ingeschreven staan) tegen te gaan.

⁽¹⁾ eEurope 2002 – een informatiemaatschappij voor iedereen, PB C123, 25.4.2001
Innovatie, PB C260, 17.9.2001
Computercriminaliteit, PB C311, 7.11.2001
eLearning Actieplan, PB C36, 8.2.2002
Go Digital, PB C80, 3.4.2002
MODINIS, PBC61, 14.3.2003
e-Learning programma, PB C133, 6.6.2003
Eindverslag eEurope 2003, PB C220, 16.9.2003

3.1.6. Regeringen moeten worden aangemoedigd om op zo groot mogelijke schaal e-overheidsdiensten op te zetten en met elektronische procedures voor de aanbesteding van overheidsopdrachten te werken waarbij rekening wordt gehouden met de beperkte mogelijkheden van sommige middelgrote en kleine bedrijven.

3.1.6.1. Dergelijke transacties tussen overheid en bedrijfsleven (G2B-Government to business - en B2G-business to government) zetten het MKB aan om meer gebruik te maken van ICT en e-business. Bovendien is het een goede manier om vertrouwd te raken met de technologie en de voordelen ervan en merkt het MKB zo ook dat e-business zinvol en nuttig kan zijn.

3.1.6.2. In sommige landen maakt de aanschaf van goederen en diensten door de overheid meer dan de helft van alle aankopen uit. Invoering van elektronische procedures voor overheidsaankopen is daardoor een allesbepalende factor voor de overschakeling op e-business in het MKB en de mogelijkheden voor het MKB om onder billijke voorwaarden mee te spelen in de economie voor overheidsaankopen van goederen en diensten. Van cruciaal belang is dat er elektronische procedures voor overheidsaankopen worden uitgewerkt die rekening houden met de specifieke behoeften van het MKB. Gebeurt dit niet, dan zullen veel bedrijven in het MKB daar negatieve gevolgen van ondervinden.

3.1.7. Om de deelname van het MKB aan e-business te bevorderen, mag het niet onnodig gecompliceerd en duur zijn om aan EU-regelgeving ter zake te voldoen.

3.1.8. Overwogen zou kunnen worden om nationale of regionale internetportalen voor handel op te zetten (naar Singapore voorbeeld), om ervoor te zorgen dat het MKB op een handige en efficiënte manier kan participeren in de nieuwe economie en maximaal algemeen economisch voordeel kan halen uit de wijdverspreide invoering van e-business.

3.2. *Competent management*

3.2.1. Of nieuwe technologieën worden ingevoerd en bedrijfsprocessen worden aangepast, hangt uiteindelijk af van bedrijfsleiding en management. Dit geldt met name voor het MKB. Nu weten bedrijfsmanagers in het MKB vaak zeer weinig tot niets van ICT en de daaraan verbonden potentiële voordelen. De bereidheid om meer zaken langs elektronische weg te doen wordt hierdoor sterk afgeremd.

3.2.1.1. Het Comité steunt het voorstel van de Commissie om beleidsmaatregelen uit te werken ter bevordering van de kennisoverdracht naar het MKB via MKB-ondersteunende netwerken en workshops.

3.2.1.2. Het Comité is het ook volledig met de Commissie eens dat casestudies moeten worden opgezet die laten zien hoe gemakkelijk e-bedrijfsprocessen kunnen worden ingevoerd en

welke voordelen dit voor het bedrijf oplevert. Zulke casestudies moeten dan wel een lokaal en sectorspecifiek karakter hebben, willen zij het desbetreffende MKB kunnen aanspreken. Daarnaast zou het zinvol zijn een kosten/baten-analyse in de casestudies op te nemen. De financiële voordelen van ICT en e-bedrijfsprocessen op lange termijn zullen managers ervan overtuigen om hun bedrijven te moderniseren.

3.2.2. Naast voorlichting over ICT en e-zakendoen in het kader van een langetermijnbeleid, dienen MKB-managers informatie en advies te kunnen inwinnen over de mogelijkheden die er momenteel zijn om e-zaken te doen. Het best kan zulk advies worden verstrekt via goed voorgelichte adviseurs in de MKB-ondersteunende netwerken, met name de representatieve bedrijfsorganisaties. Een bijzondere inspanning is hier vereist om ervoor te zorgen dat de adviseurs zowel in aantal als qua niveau berekend zijn op hun taak. Daarnaast zouden er passende scholings- en voorlichtingsinitiatieven moeten komen om MKB-managers in te lichten over alles wat zij m.b.t. e-zakendoen dienen te weten.

3.2.3. Fiscale stimuleringsmaatregelen, gekoppeld aan speciale meetbare doelstellingen, dienen te worden overwogen om het voor managers gemakkelijker te maken e-business in hun bedrijf te introduceren. Te denken valt aan belastingvoordelen voor het MKB om tegemoet te komen in de kosten die met het opzetten en onderhouden van projecten op het gebied van e-zakendoen gemoeid zijn en het MKB aldus een financiële prikkel te geven om meer gebruik te maken van ICT.

3.2.3.1. Het Comité erkent dat er de nodige aandacht dient te worden besteed aan de evenwichtige harmonisatie van de verschillende steunmaatregelen om eerlijke concurrentie in de EU te waarborgen. Van cruciaal belang is ook dat grondig nagegaan wordt of dergelijke steunmaatregelen wel worden ingezet waarvoor zij bestemd zijn.

3.2.4. Het MKB zal snel en permanent moeten worden bijgeschoold om de aanpassingen te kunnen doen die nodig zijn om deel te nemen aan de nieuwe economie. Bij all beleidsinitiatieven om het MKB op dit transformatieproces voor te bereiden (scholing en voorlichting van het management, technologische vaardigheden en strategische keuzes) dient voor ogen te worden gehouden dat sociale netwerken en de continue dialoog tussen MKB-bedrijven hier een eerste voorwaarde zijn.

3.3. *Voor e-zakendoen vereiste knowhow*

3.3.1. Het MKB bevindt zich duidelijk in een zwakke positie als het om knowhow op het gebied van ICT en e-zakendoen gaat.

— Er zijn relatief weinig ICT- en e-business-deskundigen. Expertise op dit vlak wordt vooral aangetrokken door de grote bedrijven. Deze kunnen immers hogere salarissen betalen voor de knowhow waar zoveel vraag naar is.

- Schaalvoordelen werken ook in het nadeel van het MKB, dat in verhouding tot het totale aantal werknemers veel meer IT-deskundigen moet aanstellen dan grote bedrijven.
- Evenmin ligt het voor de hand om in perifere gebieden, waar veel MK-bedrijven gevestigd zijn, knowhow over nieuwe technologieën en vaardigheden over te dragen.

3.3.1.1. Dit maakt het verwerven van de nodige knowhow op het gebied van ICT en e-zakendoen tot een moeizame en uiterst kostbare aangelegenheid voor het MKB. Dit remt e-business in het MKB af.

3.3.1.2. De eerder genoemde initiatieven ter bevordering van de kennisoverdracht kunnen managers zinvol helpen om de nodige strategische keuzes te gaan maken. Daarnaast blijven echter deskundig advies en ondersteuning nodig voor uitvoering, onderhoud en beheer van belangrijke projecten op het gebied van e-zakendoen.

3.3.1.3. Het MKB kan hiervoor voor een deel terecht bij hun ondersteunende netwerken. Ook belastingvoordelen en subsidies zouden het MKB van pas komen voor het aanwerven van deskundigen en het opleiden van personeel. Voorwaarde is wel dat grondig nagegaan wordt of dergelijke steunmaatregelen worden ingezet voor de doeleinden waarvoor zij bestemd zijn. Het zou ook een goede zaak zijn networking en de uitwisseling van expertise tussen kenniscentra op het gebied van e-zakendoen te bevorderen.

3.3.2. Vanwege de stijgende vraag naar ICT-deskundigen is het wenselijk toezicht uit te oefenen op de kwaliteit van ICT-adviseurs om het MKB te beschermen tegen onbekwame figuren die zich zonder enige scrupule als ICT-expert opwerpen. Een kwaliteitscertificatie en een gedragscode voor ICT-deskundigen en adviseurs die het MKB volgens erkende methodes adviseren op het gebied van e-zakendoen zouden in dit verband zeker nuttig kunnen zijn. Het MKB zou dan voor steunmaatregelen ter bevordering van het e-zakendoen (bijv. belastingvoordelen) alleen maar in aanmerking komen als er met erkende adviseurs gewerkt wordt.

3.3.3. Beleidsmakers moeten inzien dat er ruimere scholingsmogelijkheden dienen te komen voor arbeidskrachten om het hoofd te kunnen bieden aan de uitdagingen van de kenniseconomie van de 21e eeuw, waarin ICT en e-zakendoen een cruciale rol spelen. De huidige programma's dienen te worden uitgebreid om meer mensen in het bedrijfsleven te bereiken en zowel inhoudelijk als qua omvang van het aanbod het gewenste onderricht te kunnen bieden. De opleiding zou al moeten beginnen op school, en kan dan worden voortgezet via initiatieven voor levenslang leren, ondersteund door adequate sociale netwerken. Het Comité kan zich vinden in het enthousiasme van de Commissie om technieken en toepassingen voor e-leren in het MKB als aanvulling te gebruiken op de traditionele leermethoden die in het MKB gangbaar zijn.

3.3.4. Beleidsmakers mogen ook de maatschappelijke draagwijdte van de uitvoering van e-business niet uit het oog verliezen. De hele samenleving moet hierbij worden betrokken

en moet worden aangemoedigd om de invoering van e-zakendoen te ondersteunen. De voordelen van deze manier van zakendoen moeten voor iedereen duidelijk zijn.

3.4. Beschikbaarheid van oplossingen op het gebied van e-zakendoen

3.4.1. Van belang is dat er betaalbare systemen komen voor e-zakendoen die zijn toegesneden op de behoeften van het MKB. Hoewel het MKB meer dan 99 % van het aantal bedrijven uitmaakt, zijn de meeste toepassingen voor e-zakendoen, zoals het elektronisch systeem voor klantenrelatiebeheer CRM, afgestemd op de behoeften van grote bedrijven. Het MKB heeft juist behoefte aan efficiënte en toch betaalbare systemen die snel en gemakkelijk kunnen worden ingevoerd en op maat van het MKB gesneden zijn. Dergelijke toepassingen zijn momenteel nauwelijks te vinden.

3.4.1.1. Er zijn dan ook maatregelen nodig om de ontwikkeling van betrouwbare en geschikte toepassingen van bestaande ICT-software alsmede MKB-vriendelijke e-business-oplossingen te bevorderen, die terdege aan de specifieke behoeften van het MKB tegemoet komen. De samenwerking tussen het MKB en grote ICT-bedrijven die in de mededeling wordt voorgesteld voor het uitwerken van oplossingen die op de reële behoeften van het MKB zijn afgestemd, acht het Comité een goed idee. Het kijkt evenwel uit naar de concrete resultaten van deze voorstellen, die slechts na verloop van tijd op hun waarde geschat zullen kunnen worden. Positief is ook dat in het Zesde kaderprogramma voor O&TO belang gehecht wordt aan de participatie van het MKB en de ontwikkeling van nuttige en technisch voldoende uitgebreide open-sourcesoftware en interoperabele oplossingen voor e-zakendoen wordt ondersteund, waarmee het MKB waardevolle en gedegen oplossingen kunnen worden aangereikt.

3.4.1.2. In tegenstelling tot hetgeen werd aangekondigd en tot de huidige programmering blijkt uit de tenuitvoerlegging van het Zesde O&TO-kaderprogramma dat het MKB niet rechtstreeks bij de programma's betrokken is omdat de meeste betrokken bedrijven niet over de nodige infrastructuur, knowhow, technologische kennis en goed opgeleid personeel beschikken om op een geloofwaardige manier te participeren en van de reële voordelen ervan te profiteren.

3.4.2. Een vereenvoudiging van het Europese octrooistelsel zou het in de handel brengen van nieuwe MKB-vriendelijke toepassingen en technologieën vergemakkelijken. De huidige procedures zijn zo omslachtig en duur dat zij kleinschalige, betaalbare innovatie in de weg staan.

3.4.3. De Commissie heeft een interessant voorstel om de interoperabiliteit voor e-zakendoen te bevorderen door middel van nationale proefbanken. Dit idee verdient nadere uitwerking. Als dit idee inderdaad zo wordt uitgevoerd als de Commissie zich dat voorstelt, zou het MKB hier zeker profijt van hebben. Het Comité is echter niet zeker of de particuliere sector de motivatie heeft om, zoals de Commissie voorstelt, dit plan op voldoende grootschalige basis op te zetten.

3.4.4. Om innovatie en ondernemerschap in het MKB op het gebied van ICT te stimuleren zouden beleidsmakers wellicht kunnen overwegen dat een bepaald percentage van het overheidsbudget voor ICT naar het MKB gaat.

3.5. E-markten en e-bedrijfsnetwerken

3.5.1. In bepaalde sectoren zijn e-markten van groeiend belang voor het MKB, maar veel bedrijven weten niet precies hoe zulke markten voor transacties tussen ondernemingen (B2B) functioneren en beschikken vaak ook niet over de nodige ICT-infrastructuur om deze nieuwe mogelijkheden te benutten. Ook hier zijn beleidsmaatregelen nodig om de betrokken bedrijven van de nodige informatie te voorzien en te helpen technische, economische en juridische barrières te slechten. Het EESC zou graag zien dat MKB-eigenaars en -bestuurders zich goed bewust zijn van de bijzonder complexe situatie op wereldvlak die door de afschaffing van handelsbelemmeringen en het gebruik van nieuwe technologieën is ontstaan. Zij moeten de moed opbrengen om de modernisering van hun bedrijven voort te zetten zodat zij aan de nieuwe en bijzonder veeleisende voorwaarden van de wereldwijde concurrentie kunnen voldoen.

3.5.2. De Commissie zou kunnen overwegen een kwaliteitscertificatie voor e-markten om sites te kunnen opsporen die „best practice” toepassen.

3.5.3. Het Comité dringt er bij de lidstaten op aan bijzondere aandacht te schenken aan de specifieke behoeften van het MKB bij de invoering van elektronische systemen voor overheidsaankopen, en het zou graag zien dat de Commissie verder initiatieven met het oog op reële coördinatie op Europees niveau blijft ontplooiën.

3.5.4. Samenwerkingsnetwerken voor e-zakendoen bieden het MKB tal van potentiële voordelen. Het Comité is dan ook sterk voorstander van beleidsmaatregelen die de ontwikkeling van dergelijke netwerken stimuleren. Afgezien van de rechtstreekse commerciële voordelen (in een samenwerkingsverband kunnen ondernemingen zich voor grotere en gecompliceerdere opdrachten inschrijven dan wanneer zij alleen opereren) dragen zulke netwerken bij tot de overdracht van knowhow en helpen zij aldus de kloof te dichten tussen eerder genoemde verschillen in kennis en vaardigheden. Ook kan in het kader van zulke netwerken worden samengewerkt om op het MKB toegesneden e-business-toepassingen te ontwikkelen. Er zou beleid moeten worden uitgestippeld, dat ook financiële steun behelst, ter bevordering van dergelijke netwerken.

3.5.5. Het MKB vreest dat privacy en bescherming van het intellectuele eigendom in het gedrang kunnen komen door de participatie aan e-markten en samenwerkingsnetwerken. Het MKB zou zeker meer open staan voor e-zakendoen als de Commissie en de beleidsmakers de ondernemingen op dit vlak enigszins kunnen geruistellen of garanties kunnen bieden.

3.6. Motivering van de Europese inspanningen om het MKB te helpen digitaal te gaan werken

3.6.1. Het Comité verzoekt de Commissie de drie actielijnen opnieuw te bekijken, samen met de voortgang van de tenuitvoerlegging van de specifieke acties die werden ontwikkeld in aansluiting op de Mededeling „Het MKB helpen om digitaal te gaan werken”; uit eventuele vertragingen dienen vervolgens de nodige conclusies te worden getrokken.

Brussel, 28 januari 2004

De voorzitter

van het Europees Economisch en Sociaal Comité

R. BRIESCH
