



# PBLQ

verbinders in de  
informatiesamenleving

## Internationale vergelijking Governance i-Beleid

rapport  
versie 1.0 Definitief  
datum 1 maart 2017  
Prof.dr. M. Thaens & W de Graaf

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding en opdrachtformulering</b>	<b>1</b>
1.1	De aanleiding	1
1.2	De vragen in het onderzoek	1
1.3	Visie op het onderzoek	1
1.4	Afbakeningen en beperkingen	2
1.5	Uitvoering van het onderzoek	2
1.6	De opbouw van het rapport	3
<b>2.</b>	<b>Duitsland</b>	<b>4</b>
2.1	Rollen en verantwoordelijkheden	4
2.2	Strategie	4
2.3	Diensten	5
2.3.1	Burgers .....	5
2.3.2	Bedrijven .....	6
2.4	Evaluaties eGovernment	6
2.5	Belemmeringen	7
<b>3.</b>	<b>België</b>	<b>7</b>
3.1	Rollen en verantwoordelijkheden	7
3.2	Strategie	7
3.3	Diensten	8
3.3.1	Burgers .....	8
3.3.2	Bedrijven .....	8
3.4	Evaluaties eGovernment	9
3.5	Belemmeringen	9
<b>4.</b>	<b>Frankrijk</b>	<b>10</b>
4.1	Rollen en verantwoordelijkheden	10
4.2	Strategie	10
4.3	Diensten	10
4.3.1	Burgers .....	10
4.3.2	Bedrijven .....	11
4.4	Evaluaties eGovernment	11
4.5	Belemmeringen	12
<b>5.</b>	<b>Estland</b>	<b>12</b>
5.1	Rollen en verantwoordelijkheden	12
5.2	Strategie	13
5.3	Diensten	13
5.3.1	Burgers .....	13
5.3.2	Bedrijven .....	14
5.4	Evaluaties eGovernment	15

5.5	Belemmeringen	15
<b>6.</b>	<b>Verenigd Koninkrijk</b>	<b>15</b>
6.1	Rollen en verantwoordelijkheden	15
6.2	Strategie	16
6.3	Diensten	16
6.3.1	Burgers .....	16
6.3.2	Bedrijven .....	17
6.4	Evaluaties eGovernment	17
6.5	Belemmeringen	18
<b>7.</b>	<b>Zweden</b>	<b>18</b>
7.1	Rollen en verantwoordelijkheden	18
7.2	Strategie	18
7.3	Diensten	19
7.3.1	Burgers .....	19
7.3.2	Bedrijven .....	20
7.4	Evaluaties eGovernment	21
7.5	Belemmeringen	21
<b>8.</b>	<b>Finland</b>	<b>21</b>
8.1	Rollen en verantwoordelijkheden	21
8.2	Strategie	22
8.3	Diensten	22
8.3.1	Burgers .....	22
8.3.2	Bedrijven .....	23
8.4	Evaluaties eGovernment	23
8.5	Belemmeringen	23
<b>9.</b>	<b>Verenigde Staten van Amerika</b>	<b>24</b>
9.1	Rollen en verantwoordelijkheden	24
9.2	Strategie	24
9.3	Diensten	25
9.3.1	Diensten op niveau van de Staten .....	25
9.3.2	Diensten op Federaal niveau .....	26
9.4	Evaluaties eGovernment	26
9.5	Belemmeringen	26
<b>10.</b>	<b>Australië</b>	<b>27</b>
10.1	Rollen en verantwoordelijkheden	27
10.2	Strategie	27
10.3	Diensten	28
10.4	Evaluaties eGovernment	29
10.5	Belemmeringen	29

<b>11.</b>	<b>Nieuw Zeeland</b>	<b>30</b>
11.1	Rollen en verantwoordelijkheden	30
11.2	Strategie	30
11.3	Diensten	31
11.4	Evaluaties eGovernment	32
11.5	Belemmeringen	32
<b>12.</b>	<b>Observaties naar aanleiding van de vergelijking</b>	<b>33</b>
12.1	Rollen en verantwoordelijkheden	33
12.2	Strategie	34
12.3	Diensten voor burgers en bedrijven	35
12.4	Evaluaties eGovernment	35
12.5	Belemmeringen	37
	<b>Gebruikte referenties</b>	<b>39</b>

# 1. Inleiding en opdrachtformulering

## 1.1 De aanleiding

Voorliggend rapport is het resultaat van een vergelijking van hoe de governance ten aanzien van het i-Beleid in verschillende landen is ingericht en vormgegeven. Aanleiding is de start die binnen het Ministerie van BZK heeft plaatsgevonden van een studiegroep Informatiesamenleving. Deze studiegroep komt rond de formatie dit voorjaar met een rapport met thema's en issues waarover het nieuwe kabinet zich kan buigen. Dit om de verdere ontwikkeling van de Informatiesamenleving te stimuleren en de momenteel geldende barrières weg te nemen.

De studiegroep heeft behoefte aan een verkennend onderzoek naar de wijze waarop de governance van het informatiseringsbeleid (i-Beleid) in andere landen momenteel wordt ingevuld. Er gaan veel verhalen rond over hoe goed (of hoe slecht) bepaalde landen zaken geregeld hebben, maar dit is vooral anekdotisch van aard. Een goed overzicht over hoe de genoemde governance in een aantal landen waar Nederland vaak naar kijkt is geregeld, ontbreekt op dit moment. Dit onderzoek voorziet hierin.

## 1.2 De vragen in het onderzoek

In de gunningsprocedure voor dit onderzoek zijn de vragen vastgesteld waarop de vergelijking tussen de landen betrekking heeft. Het gaat dan in ieder geval om de volgende vragen:

- Welke doelen streeft men na binnen de digitale overheid? Worden er belemmeringen ervaren en hoe gaat men daar mee om?
- Op welke manier wordt de digitale overheid georganiseerd in deze landen?
  - o Is er sprake van een minister voor ICT?
  - o Zijn er partijen van buiten de overheid betrokken?
  - o Ligt de verantwoordelijkheid bij een individu, een commissie of is deze diffuus?

Daarnaast is de additionele wens geuit dat men graag zicht zou willen hebben op de wijze waarop de financieringsstromen zijn geregeld en de omvang hiervan.

## 1.3 Visie op het onderzoek

Het onderzoek richt zich op het verkrijgen van een beter gefundeerd inzicht in de governance zoals die in een aantal voor ons relevante landen ten aanzien van het i-Beleid is ingericht. Wat kunnen we hiervan leren? Wat zijn interessante keuzes die zijn gemaakt? En, welke voor- en nadelen hebben deze keuzes?

Dit om input te krijgen voor het nadenken over de mogelijke verbetering van de eigen toekomstige governance van het i-Beleid in Nederland de komende jaren. Immers, een nieuw kabinet biedt ook nieuwe kansen om zaken anders en dus wellicht ook beter te gaan regelen. Inspiratie opdoen en het leren van de ervaringen van andere landen zijn daarom belangrijke doelen van dit onderzoek.

Omdat de studiegroep een rapport oplevert dat een rol speelt bij de formatie, hebben wij – uiteraard in overleg met de opdrachtgever - ons onderzoek vooral gericht op inzichten ten aanzien van governance die binnen een afzienbare tijdsduur kunnen worden gerealiseerd.

## 1.4 Afbakeningen en beperkingen

Uiteraard kunnen niet alle landen worden meegenomen in het onderzoek. Vanuit het Ministerie is aangegeven dat het gaat om:

- Duitsland
- België
- Het Verenigd Koninkrijk
- Frankrijk
- Finland
- Estland
- Zweden
- De Verenigde Staten van Amerika
- Australië en
- Nieuw-Zeeland.

De randvoorwaarden voor dit onderzoek lieten geen bezoeken toe aan de verschillende landen. Vooraf is daarom afgesproken te volstaan met het verzamelen van beschikbare informatie uit diverse bronnen en uit eerder onderzoek.

Het onderzoek kent nadrukkelijk een verkennend karakter. Indien een diepgaander beeld nodig is, zal aanvullend onderzoek moeten worden verricht. Dat maakt derhalve geen deel uit van de scope van dit onderzoek.

We hebben niet tegemoet kunnen komen aan de additionele wens om ook inzicht te krijgen in de met het i-Beleid gemoeide financieringsstromen. In de offertebrief van november hebben we onze bezorgdheid op dit punt reeds aangegeven. De financiering is veelal niet expliciet gemaakt en zit dus verborgen in allerlei begrotingen en deelbegrotingen. Om voor al deze landen een analyse te maken van deze begrotingen zou te lastig en te bewerkelijk zijn en het beschikbare budget voor het onderzoek liet dat niet toe. Daarbij is het ook de vraag of een dergelijke analyse wel kan leiden tot een betrouwbaar inzicht. Vaak immers zijn kosten van aspecten van het i-Beleid als zodanig niet opgenomen in begrotingen maar zitten ze verscholen in andere posten op de begroting. Dat vergt dus soms erg arbitraire en subjectieve keuzes. De meerwaarde van een dergelijk inzicht is per definitie daarom beperkt.

## 1.5 Uitvoering van het onderzoek

De opdrachtverlening heeft plaatsgevonden in november 2016. In december 2016 is vervolgens een tussenrapport opgeleverd met eerste inzichten om de studiegroep van tussentijdse input en inspiratie te voorzien.

Voorliggend eindrapport wordt begin februari opgeleverd. De studiegroep heeft dan nog voldoende tijd om dit rapport mee te nemen in haar beraadslagingen richting formatie.

De verkenning is uitgevoerd door Wietse de Graaf en Marcel Thaens van PBLQ.

Contactgegevens:

Prof.dr. Marcel Thaens  
Email [m.thaens@pblq.nl](mailto:m.thaens@pblq.nl)  
Tel. 06-11953161

## 1.6 De opbouw van het rapport

In de volgende hoofdstukken staat telkens een van de landen centraal. Per land wordt ingegaan op de volgende onderdelen die samen de antwoorden vormen op de door het Ministerie gestelde vragen:

### **Rollen en verantwoordelijkheden**

Deze paragraaf gaat in op de rollen die zijn belegd en de verantwoordelijkheden die zijn toegekend in de governance van het i-Beleid van het desbetreffende land. Waar binnen de overheid is de verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en uitvoering van de digitale overheid belegd? Zijn er bijzondere verantwoordelijkheden toegekend aan bepaalde organisaties of personen? En, als het bekend is, hoe zijn stuurgroepen en dergelijke die actief zijn binnen een land, samengesteld?

### **Strategie**

Onder 'strategie' wordt beschreven welke koers men inhoudelijk vaart waar het gaat om de ontwikkeling van het verdere i-Beleid. Zijn er specifieke speerpunten die centraal worden gesteld, of bepaalde keuzes die worden gemaakt? En, welke doelstellingen zijn in het desbetreffende land te onderscheiden waar het gaat om de verdere ontwikkeling van de digitale overheid? Zijn er daarnaast misschien ook nog bijzondere aandachtspunten geformuleerd?

### **Diensten**

Deze paragraaf beschrijft in hoofdlijnen en in termen van categorieën de belangrijkste diensten die door de desbetreffende overheid worden aangeboden aan 1) haar burgers en 2) de bedrijven die actief zijn binnen het land. Immers het i-Beleid krijgt meestal concreet vorm inhoud door de diensten die elektronisch ontwikkeld worden.

### **Evaluaties eGovernment**

Diverse instanties, zowel de EU als bijvoorbeeld de Verenigde Naties, voeren periodiek een benchmark of evaluatie uit van landen op een aantal eGovernment thema's. Deze evaluaties zijn gebruikt om per land te kijken hoe zij scoren voor wat betreft hun eGovernment ontwikkelingen. Dit levert inzicht op in de mate waarin een land beter of minder presteert waar het gaat om aspecten van de digitale overheid en kunnen worden gezien als indicaties voor de mate waarin het i-Beleid succesvol lijkt te zijn. Omdat het gaat om benchmarks en landenvergelijkingen waarin vaak wordt gekeken naar slechts een aantal aspecten van eGovernment is het niet mogelijk om een expliciet oordeel te geven over het succes van het gevoerde beleid (dat vaak immers op meer betrekking heeft dan de aspecten die in de benchmarks zijn meegenomen).

### **Belemmeringen**

De paragraaf geeft weer waar een land last of profijt van kan hebben bij de vormgeving en realisatie van haar i-Beleid. Het kan gaan om bijvoorbeeld de stand van ontwikkeling van de infrastructuur of diensten, maar ook om een specifieke bestuurlijke context die wel of niet bevorderend werkt voor de (door)ontwikkeling van het i-Beleid.

## 2. Duitsland

### 2.1 Rollen en verantwoordelijkheden

eGovernment in Duitsland is centraal ondergebracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken. De in 2008 aangestelde Federale Commissaris voor IT is daar verantwoordelijk voor eGovernment in zijn geheel en de volgende punten in het bijzonder:

- Uitbreiding van eGovernment en de IT veiligheidsstrategie voor de federale IT;
- Ontwikkeling van een standaardarchitectuur en –methoden voor IT;
- De voorziening van IT infrastructuur aan en vanuit de federale overheid.<sup>1</sup>

De commissaris is daarnaast de voorzitter van de IT-raad (*IT-Planungsrat*) en de IT-stuurgroep (*IT-Steuerungsgruppe des Bundes*). Als zodanig is hij verantwoordelijk voor het IT beleid van de federale overheid. De IT-raad staat centraal in het interministeriële e-overleg.<sup>2</sup> De raad is samengesteld uit alle door de ministeries aangestelde CIO's en beslist over strategische vraagstukken, waaronder de eGovernment strategie en IT security. Besluiten moeten unaniem genomen worden.<sup>3</sup>

De IT-Stuurgroep is samengesteld uit de Federale Commissaris voor IT, een vertegenwoordiger van de bondskanselarij en de Staatssecretarissen van Financiën en Economie en Energie.<sup>4</sup> Als primaire taken heeft de stuurgroep het toezicht op en de verantwoordelijkheid voor de politieke afstemming van IT-projecten en de ontwikkeling van een Generieke Digitale Infrastructuur. Zij accorderen daarnaast het Federale IT-Budget en zijn opdrachtgever voor de IT-raad. Mocht het in de IT-raad niet komen tot een unaniem besluit, dan zal de stuurgroep na overleg met de belanghebbenden tot een advies komen.<sup>5</sup>

De eindverantwoordelijke voor eGovernment in Duitsland is de minister van Binnenlandse Zaken

### 2.2 Strategie

In 2010 heeft de IT-Raad de koers voor de komende jaren uiteengezet in de *Nationale E-Government-Strategie*.<sup>6</sup> Hierbinnen zijn grofweg 6 doelstellingen te herleiden:

- **Aandacht voor gebruiksvriendelijkheid voor burgers, bedrijven en overheid:** Afnemers van eGovernment diensten moeten op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen en mogelijkheden en in staat zijn gebruik te maken van deze diensten. Hieronder valt bijvoorbeeld het aanbieden van breedband-internet op het platteland.

---

<sup>1</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Germany* (Brussel 2015) 22.

<sup>2</sup> IT-Planungsrat, *Aufgabenspectrum*, [http://www.it-planungsrat.de/DE/ITPlanungsrat/Aufgabenspektrum/aufgabenspektrum\\_node.html](http://www.it-planungsrat.de/DE/ITPlanungsrat/Aufgabenspektrum/aufgabenspektrum_node.html)

<sup>3</sup> Ibidem, 22-23.

<sup>4</sup> Ibidem.

<sup>5</sup> Die Steuerungsgruppe des Bundes, *Die IT-Steuerungsgruppe des Bundes*, [http://www.cio.bund.de/Web/DE/Politische-Aufgaben/IT-Steuerungsgruppe-des-Bundes/it-steuerungsgruppe\\_node.html](http://www.cio.bund.de/Web/DE/Politische-Aufgaben/IT-Steuerungsgruppe-des-Bundes/it-steuerungsgruppe_node.html)

<sup>6</sup> IT-Planungsrat, *Nationale E-Government-Strategie*, [http://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Aktuelles/nationale\\_e\\_government\\_strategie\\_beschluss\\_20100924\\_download.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.cio.bund.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Aktuelles/nationale_e_government_strategie_beschluss_20100924_download.pdf?__blob=publicationFile)



- **Kostenefficiëntie en effectiviteit:** IT zal binnen de werkprocessen van de overheid zo veel mogelijk worden ingezet om kosten en tijd te besparen. Het gebruik van deze klantgerichte oplossingen moet worden gefaciliteerd door nieuw beleid en wetgeving.
- **Databescherming, Cybersecurity en openheid:** Om het vertrouwen van de burger te krijgen moeten e-diensten veilig en transparant zijn. De bescherming van hun data is daarbij belangrijk. De keuze voor welke data nodig is en hoe deze worden opgeslagen en ontsloten speelt hierbij een belangrijke rol.
- **Sociale Participatie:** Het betrekken van burgers en bedrijven bij de beleidsvorming, mits de wet het toelaat. Besluitvorming rondom dit onderwerp zal transparant zijn.
- **Innovatie en duurzaamheid:** Op alle overheidsniveaus zal aandacht zijn voor innovatie en duurzame IT-oplossingen die worden aangestuurd door hun eigen oplossingen.
- **De ontwikkeling van een solide eGovernment door de inzet van IT:** De toekomst van IT-systemen moet gegarandeerd zijn door de letten op schaalbaarheid, modulair worden ingericht en waar mogelijk gebundeld worden zodat toekomstige gebruikers over kunnen gaan tot hergebruik.

Daarnaast heeft het ministerie van Economische Zaken en Energie in de richtlijn *Digital Agenda 2014 – 2017* drie aandachtspunten voor toekomstig beleid geformuleerd:

- **Digitale diensten voor de publieke sector:** Hierin ligt een sterke nadruk op het centraal ontwikkelen van maatregelen. Diensten moeten centraal en door één instantie worden ontwikkeld. Daarnaast is de klantgerichtheid van groot belang: Door bijvoorbeeld gebruik te maken van de e-ID functie op identificatiebewijzen moet kunnen worden ingelogd op een zo groot mogelijk aantal overheidsdiensten. Een verder voorbeeld is de versimpeling van autorisatiemogelijkheden. Het vereisen van een fysieke handtekening moet worden vervangen.
- **Bescherming van de autonomie van eGovernment:** Om afhankelijkheid van private ondernemingen te voorkomen moet de eGovernment infrastructuur worden geconsolideerd, komt er een nadruk te liggen op open-source oplossingen en zullen er incentives worden gecreëerd om innovatie in de publieke sector te verhogen.
- **Veilige communicatie binnen en met de overheid:** Het opzetten van eigen netwerken en een interministerieel computernetwerk. Daarnaast de invoering van DE-mail, een vorm van encryptie die end-to-end encryptie op communicatie met de overheid mogelijk maakt.

## 2.3 Diensten

De Duitse overheid biedt de volgende categorieën aan diensten aan voor burgers en bedrijven:

### 2.3.1 Burgers

1. Reizen
  - Online documenten voor paspoortaanvragen: moeten wel fysiek bij een aanvraagpunt worden ingeleverd
  - Digitaal platform voor BTW teruggave
2. Arbeid en pensioen
  - Federaal arbeidsbureau heeft een digitaal platform voor vacatures, werkzoekenden en daarvoor ingerichte matching
  - Wetgeving omtrent arbeidsrecht is digitaal te raadplegen
  - Digitaal platform voor belastingaangiften en uitkeringsaanvragen
3. Voertuigen
  - Informatie over rijbewijs; geen digitale aanvraag
  - Per lokale overheid verschillende informatie en online formulieren voor de afhandeling van kentekenbewijzen
4. Burgerzaken

- Digitale politieaangifte is mogelijk in enkele deelstaten
- Bouwvergunningen zijn lokaal geregeld; in enkele gevallen digitaal
- 5. Onderwijs en Jeugd
  - Online inschrijvingsstelsel voor scholen en universiteiten
  - Online bibliotheken via de universiteiten. Veel gedigitaliseerd materiaal
  - Toeslagen/ studiefinanciering via online formulieren
  - Ondersteunende website voor onderzoekers
- 6. Familiezaken
  - Online informatie en formulieren voor de aanvraag van kindertoeslag; deze moeten wel geprint worden ingeleverd.

### 2.3.2 Bedrijven

1. Startups
  - Voorlichting KvK-registratie
  - Site patentenbureau: online zoekmachine en publiceren van nieuwe patenten
  - Statistiekbureau: Website voor het aanleveren van verplichte gegevens
2. BTW en douane
  - Het aangeven en afhandelen van BTW transacties kan grotendeels online
  - Belastingaangiftes van bedrijven kan online afgehandeld worden
  - Het verwerken van douaneverklaringen kan online, gebaseerd op ATLAS.
3. Export
  - Wetgeving omtrent export is digitaal te raadplegen
4. Personeel
  - Digitale verwerking van subsidieaanvragen
5. Aanbestedingen
  - Sinds 2002 bestaat een digitaal aanbestedingen-platform met daarop de uiteengezette tenders en verslagen van afgeronde aanbestedingen
6. Milieuzaken
  - Digitaal platform voor de aanvraag en verwerking van milieu-gerelateerde vergunningsaanvragen

## 2.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>7</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. De eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (71%)
- Transparantie (46%)
- Grensoverschrijdende mobiliteit (41%)
- Hoofd-enablers (53%)

Voor Duitsland zijn er niet veel bijzonderheden te ontdekken. Veel scores liggen rond het 50<sup>e</sup> percentiel. Er zijn wel enkele uitschieters, zowel positief als negatief. Duitsland scoort positief op de **bruikbaarheid** (79%) en **beschikbaarheid** (75%) van online bronnen en diensten. Tevens wordt hoog gescoord op de aanwezigheid van **eDocuments** (90%) en de mate van bruikbaarheid van **eID** (75%).

Negatief vallen de gemiddelde scores van de categorieën **Grensoverschrijdende mobiliteit** (41%) en **Transparantie** (46%; was in 2013 nog 30%) op. Voor verdere details kunt u het originele rapport

---

<sup>7</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

van de EU raadplegen. Hier is ook te vinden hoe Duitsland scoort op verschillende usecases (bijvoorbeeld het functioneren van eGovernment bij het opstarten van een bedrijf).

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>8</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*. Duitsland scoort hierop, vergeleken met de rest van Europa, laag. Bovendien is progressie langzaam. Zo is slechts 19% van de Duitsers actief gebruiker van eGovernment diensten.

## 2.5 Belemmeringen

Qua infrastructuur ligt Duitsland achter op de rest van Europa. Een relatief laag percentage van de markt is overgestapt op glasvezel: 1.3% tegenover 8.7 procent. Dat kan als gevolg hebben dat de adaptatie van eGovernment vertraging oploopt omdat de infrastructuur simpelweg niet volstaat. Voldoende Duitsers hebben een basisniveau aan ICT kennis: met 66% van de burgers scoren ze daar hoger dan het gemiddelde van Europa, 55%. Er is echter wel een tekort aan ICT professionals, iets wat de digitale economie tegenwerkt.

Op het gebied van diensten is het belangrijkste gevaar te vinden in de Duitse staatsrechtelijke indeling. Het federale stelsel biedt uitdagingen, vooral op het gebied van eenduidigheid. Het is moeilijk om met veel partijen tot een unified, coherent geheel te komen en in Duitsland is dat ook zichtbaar. Het per deelstaat variërende aanbod zorgt voor verwarring over wat online beschikbaar is. Het versplinterde Federale bestel zorgt voor een gebrek aan eenduidigheid en systemen werken niet goed met elkaar, wat een groot verlies in efficiëntie veroorzaakt.

## 3. België

In België is de staatsrechtelijke indeling bepalend voor het eGovernment beleid en de inrichting daarvan. België is opgedeeld in drie regio's: Vlaanderen, Wallonië en Brussel. Daarnaast heeft België drie officiële talen met bijbehorende gemeenschap: Nederlands, Frans en Duits. Daarbij hebben de regio's zeggenschap over infrastructurele onderwerpen zoals Milieu, Economische Zaken, Verkeer, Bestemmingsplannen en Publieke werken. De gemeenschappen hebben daarin de verantwoordelijkheid over zaken als Onderwijs, Cultuur en Zorg. De Vlaamse regio en gemeenschap hebben daarin hun krachten gebundeld, zodat er een Vlaams parlement is ontstaan. De Franstalige gemeenschap en Wallonië zijn daarin nog wel verdeeld.

### 3.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De *staatssecretaris Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Diensten* is de politiek eindverantwoordelijke voor alle eGovernment in België. In samenwerking met de Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie (FEDICT) is hij verantwoordelijk voor het opstellen van beleid en strategie op het gebied van eGovernment. Tevens houdt het *Agentschap voor Administratieve Vereenvoudiging* de vinger aan de pols waar het de versimpeling van bestaande processen aangaat.<sup>9</sup>

### 3.2 Strategie

De Belgische eGovernment strategie beoogt de creatie van een **eenduidig virtueel openbaar bestuur**. Het hoofddoel van de strategie is dan ook het verbeteren van diensten voor burgers en

<sup>8</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: Germany* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>9</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Belgium* (Brussel 2015) 32-35.

bedrijven door processen te versnellen, te vergemakkelijken en door de transparantie te vergroten. De strategie rust op 7 pijlers:

- Het formuleren en vaststellen van specifieke doelstellingen en het daarbij beperken van bureaucratische belemmeringen om zo de efficiëntie en effectiviteit van het openbaar bestuur te vergroten.
- De expliciete keuze voor samenwerking met alle stakeholders om zo toegevoegde waarde te creëren voor alle gebruikers van e-diensten.
- Standaardisering van data-uitwisseling en –verzameling, foutrapportages en evaluaties
- Standaardisering van informatiebeveiliging en privacyrichtlijnen
- Zo veel mogelijk gebruik maken van gemeenschappelijke elementen, zoals het inloggen via eID en het gebruik van middleware en API's.
- De leidende rol van de KSZ (noot: dit is de SVB van België) in het aanjagen van ontwikkelingen in de sociale sector.
- Het vaststellen van een sterk partnerschap tussen de partijen binnen de sociale zekerheid.

Om tot deze doelen te komen lopen er vier belangrijke processen binnen de overheid:

1. **Vernieuwen en integreren van de service delivery.** Nadruk ligt daarbij op het versimpelen van de administratieve procedures omtrent de live-events van gebruikers
2. **Komen tot samenwerking tussen alle lagen van de overheid.** Het doel daarbij is de creatie van geïntegreerde diensten die organisatorische en juridische grenzen overstijgen.
3. **Simplificeren van administratieve procedures voor burgers en bedrijven.**
4. **Opzetten van data-warehousing en beveiliging van persoonsgegevens**

### 3.3 Diensten

De Belgische overheid biedt de volgende categorieën aan diensten aan voor burgers en bedrijven:<sup>10</sup>

#### 3.3.1 Burgers

Er zijn grofweg 12 diensten voor burgers te onderscheiden:<sup>11</sup>

1. Inkomensbelasting; Aangifte en berichtgeving
2. Vacaturebank van het arbeidskantoor
3. Sociale zekerheid
4. Afgifte van identiteitspapieren (rijbewijzen, paspoort)
5. Registratie motorrijtuigen
6. Aanvraag voor bouwvergunningen
7. Digitale aangifte Politie
8. Openbare bibliotheek (catalogus, reserveringen)
9. Geboorte- en trouwcertificaten (aanvraag en uitgifte)
10. Inschrijving in hoger- en wetenschappelijk onderwijs
11. Verhuizingen aanvragen en verwerken
12. Zorg gerelateerde vraagstukken (het aanbod van verschillende diensten bij verschillende ziekenhuizen; afspraken voor ziekenhuizen)

#### 3.3.2 Bedrijven

Voor bedrijven bestaan de volgende diensten:

---

<sup>10</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Belgium* (Brussel 2015) 47-52

<sup>11</sup> *Ibidem*, 47-50.

1. Sociale zekerheid voor medewerkers
2. Bedrijfsbelasting aangifte
3. Aangifte BTW
4. Registreren van een nieuw bedrijf
5. Indienen van data bij Bureau van de Statistiek
6. Douane aangifte
7. Milieu-gerelateerde vergunningen
8. Publieke aanbestedingen

### 3.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>12</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (77%)
- Transparantie (61%)
- Grensoverschrijdende mobiliteit (43%)
- Hoofd-enablers (64%)
- 

België scoort vooral goed op gebruiksvriendelijkheid, en dan met name op de **online aanwezigheid** (81%) en **gebruiksgemak** (76%). Tussen 2013 en 2014 is er tevens veel vooruitgang geboekt op het gebied van **transparantie van privé-data** (van 45% naar 70%). Net als veel andere landen heeft België een probleem met de **grensoverschrijdende mobiliteit**, al is de score daar de afgelopen twee jaar wel verbeterd.

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>13</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*. Volgens het DPR is België goed op weg en presteert het goed. In veel van de onderzochte categorieën is vooruitgang geboekt. Zo heeft een in 2015 geïmplementeerd systeem voor digitale huisarts-recepten al meer dan 90% van de huisartsen aan zich gebonden en is een nieuw initiatief doorgevoerd waarbij alle overheidsdata in principe openbaar is (mits er geen veiligheid of privacy in het geding is).

### 3.5 Belemmeringen

België is, in nog sterkere mate dan bij Duitsland te zien is, erg gefragmenteerd in haar staatsrechtelijke indeling. Niet alleen is de overheid opgesplitst in regio's, maar ook in taalgemeenschappen. Elke regio heeft eigen bestuur en digitale diensten. Ondanks deze sterk gefragmenteerde overheid werpen de inspanningen omtrent de unificatie van systemen dus hun vruchten af. De fragmentatie hoeft dus geen belemmering te vormen, zolang de overheid maar een nadruk blijft leggen op de ontwikkeling van rijks brede ICT systemen.

---

<sup>12</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

<sup>13</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: Belgium* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

## 4. Frankrijk

### 4.1 Rollen en verantwoordelijkheden

In Frankrijk is de eindverantwoordelijke voor al het eGovernment beleid de minister-president. Met ondersteuning van de Secretaris van Staatshervorming en Vereenvoudiging is hij of zij verantwoordelijk voor alle initiatieven op het gebied van modernisatie en vereenvoudiging van de staat. In oktober 2012 is een nieuwe adviserende functie in het leven geroepen, die van *Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)*.<sup>14</sup> De rol van deze Secretaris Generaal is een adviserende. Hij valt onder het kantoor van de Minister-President. Naast de rol als adviesorgaan fungeert de SGMAP ook als aanspreekpunt en strategisch partner van de publieke sector. De SGMAP levert daarbij steun en coördinatie bij hervormingen en het doorvoeren van nieuwe diensten. Binnen de SGMAP is een raad van 18 specialisten samengesteld, de Conseil National du Numérique, die het SGMAP adviseert bij alles wat invloed heeft op de digitale overheid en dan voornamelijk op het gebied van nieuwe wetgeving.

### 4.2 Strategie

Binnen Frankrijk komen veel initiatieven uit de MAP (Modernisation de Action Publique). Binnen het kader van de MAP is in 2013 een Roadmap for the Digital Economy gepresenteerd. Het programma bestaat uit drie pijlers: Scheppen van kansen voor de jeugd, het verbeteren van de concurrentiepositie en het uitdragen en versterken van normen en waarden. Binnen die drie pijlers zijn individuele doelen geformuleerd, waarvan eigenlijk alleen het doel “*Modernise public policy through the use of digital tools and resources*” van toepassing is.<sup>15</sup> Daaronder valt voornamelijk het unificeren van het inloggen en het creëren van de zogenaamde SSO. Daarnaast bestaat de roadmap voornamelijk uit projecten die bestaande functionaliteiten moeten versimpelen en uitbreiden.<sup>16</sup>

### 4.3 Diensten

Die bestaande functionaliteiten zijn diensten voor zowel burgers als bedrijven. Voor burgers bestaan 8 categorieën, voor bedrijven 6.

#### 4.3.1 Burgers

Diensten voor burgers zijn op de volgende manier gegroepeerd:

1. Reizen
  - Aanvragen en ophalen van een paspoort kan niet online, maar informatievoorziening en de status van je aanvraag kan wel worden geraadpleegd
  - Consulaire diensten geven Franse burgers in het buitenland toegang tot de
2. Arbeid en pensioen
  - Arbeidskantoren bieden online vacaturesites aan
  - Legifrance, een dienst die juridische documenten beschikbaar stelt
  - Toeslagen en uitkeringen online aanvragen
  - Online belastingaangifte
3. Voertuigen
  - Online portaal voor rijbewijzen. Afhalen ervan nog wel lokaal.
  - Online kentekenregister
4. Burgerlijke Stand

---

<sup>14</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in France* (Brussel 2015) 31-33.

<sup>15</sup> *Ibidem*.

<sup>16</sup> *Ibidem*, 34.

- Online verhuizingen doorgeven
- Online aanvraag VOG
- Geboortecertificaat en trouwakte online bestellen en thuis laten bezorgen
- Online aangifte politie
- Online bouwvergunningen aanvragen
- 5. Onderwijs en Jeugd
  - Online inschrijvingen voor hoger onderwijs
  - Online aanvraag voor studiefinanciering
  - Online benaderbare bibliotheekcatalogus
- 6. Health
  - Online toegang tot medische dossiers
  - Online tool om te zien welke behandelingen mogelijk zijn in welk ziekenhuis/instelling
  - Online declaratie van medische kosten
- 7. Familie
  - Online aanvraag kindertoeslag
- 8. Consumenten
  - Online rekenhulp voor je energieverbruik

## 4.3.2 Bedrijven

Bij bedrijven gaat het om de volgende diensten:

1. Opstarten en groeien van bedrijven
  - Online aanvraag en raadplegen van patenten
  - Online registratie KvK
  - Online aanleveren van data aan statistiekbureaus
2. BTW en douane
  - Online aangifte BTW & Belasting
  - Online aangifte douane
3. Exporteren van goederen
  - Online aanvraag van belastingkeurmerken
  - Online (via LegiFrance) toegang tot juridische naslagwerken
4. Personeel & Organisatie
  - Online portaal voor de arbeidsinspectie (aangifte van ongevallen op werk)
  - Online afhandeling van sociale zekerheid en werkgeversbijdrage belastingen
5. Openbare aanbestedingen
  - Online portaal voor aanbestedingen
6. Milieuzaken
  - Online aanvraag

## 4.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>17</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (79%)
- Transparantie (66%)
- Grensoverschrijdende mobiliteit (44%)
- Hoofd-enablers (70%)

---

<sup>17</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

In Frankrijk is een positieve uitschieter de score op het gebied van **Transparantie** (66%) en dan voornamelijk Transparantie omtrent **Persoonlijke data** (93%). Bovendien scoort Frankrijk de maximale punten op het gebied van **SSO** en **eSafe** (beide 100%).

Op het vlak van Authentic Sources blijft Frankrijk echter ver achter op de rest van Europa (27%, tegenover een Europees gemiddelde van 46%), net als op het gebied van Grensoverschrijdende mobiliteit (44%). Heel Europa heeft het moeilijk met het overstijgen van de grenzen, maar Frankrijk lijkt er meer moeite mee te hebben.

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>18</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*.<sup>19</sup> Frankrijk scoort relatief goed, maar de vooruitgang is lager dan in de rest van Europa. Frankrijk scoort ook hier goed op **transparantie**, **gebruiksgemak** en de **key-enablers** (waaronder SSO en eSafe).

## 4.5 Belemmeringen

Frankrijk kent geen 'Digital by Default' beleid, terwijl de bevolking wel een bovengemiddelde neiging heeft om de overheid online te benaderen. Nieuwe diensten zijn dus niet per definitie digitaal en dat kan verkeerde verwachtingen opleveren. Daarnaast zijn er binnen de Franse diensten nog achterstanden op het gebied van vooraf ingevulde formulieren; vaak moet de burger nog het volledige formulier invullen terwijl de data reeds bekend is bij de overheid.

## 5. Estland

### 5.1 Rollen en verantwoordelijkheden

In Estland is de politieke verantwoordelijkheid voor het eGovernment beleid belegd bij het *ministerie van Economische zaken en Communicatie*. Het ministerie zorgt voor de implementatie van economisch beleid en draagt ook zorg voor de wetgeving omtrent die implementaties. Daar onder vallen ook de ontwikkeling van informatiesystemen en de implementatie daarvan.

Binnen het ministerie van Economische zaken en Communicatie is de afdeling *Staatsinformatiesystemen (RISO)* van groot belang. Zij dragen zorg voor alle aspecten van eGovernment; van het vormen van beleid, het implementeren van IT-oplossingen tot het schrijven van de wetgeving. Zo zorgen ze voor de coördinatie van alle IT projecten en de standaardisatie van IT, maar hebben ze ook de controle over de landelijke IT-budgetten. Alle zeggenschap en aansturing zit dus op één plaats.<sup>20</sup>

Naast deze sturende partij is in 2014 het *e-Estonia Council* opgericht. De raad bestaat uit 5 experts uit de IT-sector, de minister-president en drie wisselende ministers die zitting nemen als hun aanwezigheid vereist is.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: France* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>19</sup> Ibidem, 3.

<sup>20</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Estonia* (Brussel 2015) 27-31.

<sup>21</sup> Ibidem, 27.



Tot slot spelen de *Estonian Information System Authority* (RIA) en de *Estonian Association of Information Technology and Telecommunications* (ITL) een coördinerende rol. De RIA heeft “het coördineren van informatiesystemen, zodat de burger zo goed mogelijk bediend wordt” als doelstelling. Het beheer van sleutelsystemen, zoals het Staatsportaal (mijnoverheid equivalent), het digitaal uitwisselsysteem voor documenten en de gestandaardiseerde middleware software wordt door hen verzorgd. De ITL is een orgaan dat de verbinding vormt tussen de publieke en private sector. Zij koppelen onder andere onderwijs, leveranciers van IT-oplossingen en de overheid aan elkaar. Een belangrijk doel van ITL is het populariseren van IT en de diensten die de overheid aanbiedt.<sup>22</sup>

## 5.2 Strategie

De huidige strategie voor Estland is vastgesteld binnen de nota *Digital Agenda 2020 for Estonia*<sup>23</sup> Hierin worden niet zo zeer nieuwe implementaties benoemd; het gaat meer om het gebruik van slimme IT-oplossingen om bestaande processen te vereenvoudigen. Kort samengevat richt de Agenda zich op de volgende hoofddoelen:

- Het bouwen van een basis waar vanuit minimaal 60% van de burgers via een breedbandverbinding dagelijks gebruik maakt van internet
- Het verbeteren van de Grensoverschrijdende mogelijkheden d.m.v. verdere ontwikkeling van e-Identies en digitale ondertekening
- Zorg ervoor dat minimaal 20% van de bevolking in 2020 gebruik maakt van e-Signature
- Geef de burger toegang tot en controle over hun persoonlijke data; laat weten wanneer en door wie de data geraadpleegd is door de overheid
- Implementatie van uniforme kwaliteitsstandaarden binnen de e-diensten van de overheid
- Verbeter gerelateerde beleidsvormingsprocessen om zo besluitvorming te vergemakkelijken
- Het lanceren van een e-burgerschap door een digitale identiteit aan te bieden aan niet-burgers

## 5.3 Diensten

### 5.3.1 Burgers

Estland biedt de volgende diensten aan hun burgers en bedrijven:<sup>24</sup>

1. Reizen
  - Online aanvraag Europese zorgpas
  - Online aanvraagformulieren paspoort. Ophalen moet wel lokaal
  - Online aanvraag BTW teruggaaf
2. Arbeid en pensioen
  - Informatiewebsite voor werkzoekenden en ARBO-regelgeving
  - Online vacaturebank voor werkzoekenden
  - Online aanvraag voor toeslagen en uitkeringen
  - Online aangifte van belastingen
3. Motorrijtuigen
  - Online vernieuwen/ verlengen rijbewijs. Eerste aanvraag moet wel aan de balie.
  - Online informatie over kentekenbewijs
4. Huisvesting
  - Online verwerken van verhuisberichten

---

<sup>22</sup> Ibidem, 28.

<sup>23</sup> Ministry of Economic Affairs and Communication, *Digital Agenda 2020 for Estonia*, [https://www.mkm.ee/sites/default/files/digital\\_agenda\\_2020\\_estonia\\_engf.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/digital_agenda_2020_estonia_engf.pdf)

<sup>24</sup>

- Online informatie over trouw- en geboortecertificaten. Aanvragen moet aan de balie
  - Online aanvraag van VOG
  - Online aangifte bij Politie
  - Online Funda-achtige functionaliteit, inclusief keuzehulp bij elektra- en internetaanbieders
5. Jeugd en onderwijs
- Online inschrijven in het hoger onderwijs
  - Online aanvragen van studiefinanciering
  - Online catalogus openbare bibliotheek
6. Zorg
- Online controle (via bankpas of eID) van status zorgverzekering, adresgegevens en arbeidsongeschiktheid
  - Online overzicht met de beschikbaarheid van verschillende diensten bij ziekenhuizen
  - Online declaratie zorgkosten
  - Online aanvraag Europese zorgpas
7. Familiezaken
- Online aanvraag kinderbijslag
8. Consumenten
- Online ombudsman
  - Online portal voor energieleveranciers

### 5.3.2 Bedrijven

Voor bedrijven voorziet men in de volgende diensten:

1. Registreren en stimuleren bedrijfsleven
  - Gateway to Estonia; een online portal voor het bedrijfsleven. Tips over vermindering administratieve lasten, tips over het op peil houden van de informatievoorziening.
  - Online registratie KvK. Ondertekeningen en identificatie kan online via eID.
  - Online patentenbureau
  - Online aanbieden data aan bureau voor statistiek
2. BTW en douane
  - Online aangifte BTW
  - Online portal voor betalingen en saldo bij de belastingdienst
  - Online bedrijfsbelastingaangifte
  - Online douaneaangifte
3. Exporteren
  - Online database van juridische documenten omtrent Estse wet m.b.t. import/ export
4. Personeel
  - Online verwerking van sociale bijdrage werkgever
5. Producteisen
  - Online applicatie voor standaardcertificaten
6. Financiën en subsidies
  - Online aanvraag voor subsidies voor jonge ondernemers
  - Online aanvraag voor subsidies vanuit zowel Estland als Europa
7. Publieke aanbesteding
  - Online openbare aanbestedingsmarkt voor aanbieders en afnemers
8. Milieu
  - Online aanvraag en afhandeling vergunningen

## 5.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>25</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. De eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (89%)
- Transparantie (77%)
- grensoverschrijdende mobiliteit (85%)
- Hoofd-enablers (91%)

Estland scoort hierop erg hoog. Op alle categorieën en subcategorieën scoort Estland beter dan het Europees gemiddelde. De laagste scores zijn ook hier weer op de Grensoverschrijdende mobiliteit, maar met een overall score van 85% is dat relatief. Estland scoort het hoogst op **eID**, **eDocuments** en **Online beschikbaarheid** (resp. 100%, 94% en 94%).

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>26</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*.<sup>27</sup> Estland scoort op deze categorie **uitzonderlijk hoog**. Ze zijn zowel het best presterende land als het snelst ontwikkelende land en in de index staat Estland dan ook bovenaan. Ruim 80% van de bevolking vult geregeld online documenten in, tegenover een gemiddelde van 32% binnen de gehele EU. Volgens het rapport is dat voor een groot deel te wijten aan het *once-only* principe; zolang je je informatie ergens ingevuld hebt, dan is dat bijna nergens meer nodig.

## 5.5 Belemmeringen

Estland kent eigenlijk geen belemmeringen waar het gaat om de digitale diensten van de overheid. De beginsituatie in Estland was dusdanig verouderd en achterhaald dat de overheid radicaal kon veranderen, in plaats van de traditionele incrementele veranderingen in de rest van Europa. Het resultaat daarvan is dat er geen tegenstand is bij burgers, overheidsmedewerkers en de systemen konden radicaal worden aangepast op de nieuwe situatie, in plaats van andersom.

# 6. Verenigd Koninkrijk

## 6.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De eindverantwoordelijkheid is vastgelegd bij de *Cabinet Office*. De doelstelling van de Cabinet Office is de verhoging van efficiëntie binnen de overheid, en het goed functioneren van de overheid. Binnen de Cabinet Office is de *Minister for the Cabinet Office* verantwoordelijk voor de eGovernment strategie en voor de ontwikkeling van de Government Digital Strategy.<sup>28</sup>

Binnen het Cabinet Office is sinds 2010 de *Government Digital Service (GDS)* opgericht. Het GDS heeft de verbetering van efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid als hoofddoel. Binnen de GDS heeft het Technology Leaders Network de leiding over de aanschaf en ontwikkeling van diensten. Zij regelen op het technische vlak de vereisten voor een goed functionerende eGovernment. Het GDS heeft daarnaast drie expertisegebieden:

---

<sup>25</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

<sup>26</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: Estonia* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>27</sup> Ibidem, 3.

<sup>28</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in United Kingdom* (Brussel 2015) 27-31.

- Het digitaliseren van de 25 hoofddiensten
- Het uitbouwen en onderhouden van Gov.uk
- Het veranderen van de manier waarop de overheid IT aankoopt

Naast het GDS heeft ook de *Efficiency en Reform Group* (ERG) binnen het Cabinet Office een grote rol. De ERG is nieuw opgezet en moet aanbestedingen versimpelen, grote projecten stroomlijnen en verkwisting minimaliseren.

## 6.2 Strategie

In 2013 heeft het Verenigd Koninkrijk de **Second National Action Plan** afgevaardigd. Binnen dit plan heeft open data en transparantie een belangrijke rol. Het plan heeft als doel de burger in staat te stellen om:

- Te zien welke processen binnen de overheid bestaan en ze te leren begrijpen door transparantie
- Invloed uit te oefenen op het besluitvormingsproces door middel van deelname aan digitale dienstverlening
- De overheid verantwoordelijk te stellen voor haar beleid en de digitale dienstverlening

Ook uit 2013 stamt de Government Digital Strategy. Dit alomvattende programma had de volgende doelstellingen:

- Het verbeteren van digitaal leiderschap binnen de ministeries
- Overheid brede verhoging van digitaal kunnen
- De overgang van alle diensten naar Gov.uk voltooien
- Het aantal gebruikers van digitale diensten verhogen
- Het bieden van stabiele en consequente diensten aan mensen die geen of weinig online ervaring hebben
- Het vereenvoudigen van aanbestedingsprocessen, zodat meer partijen zich kunnen inschrijven
- Het bouwen van unified IT platformen
- Verbeteren van de samenwerking tussen publieke en private sectoren om meer mensen online te krijgen.

## 6.3 Diensten

Het Verenigd Koninkrijk biedt de volgende diensten aan hun burgers en bedrijven:<sup>29</sup>

### 6.3.1 Burgers

1. Reizen
  - Online aanvraagformulieren paspoort. Ophalen moet wel lokaal
  - Online mogelijkheid tot aangifte verloren paspoort
  - Online aanvraag BTW teruggaaf
2. Arbeid en pensioen
  - Informatiewebsite voor werkzoekenden en ARBO-regelgeving
  - Online vacaturebank voor werkzoekenden
  - Online aanvraag voor toeslagen en uitkeringen
  - Online aangifte van belastingen
3. Motorrijtuigen

---

<sup>29</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in United Kingdom* (Brussel 2015) 27-31.

- Online vernieuwen/ verlengen rijbewijs.
- Online informatie over kentekenbewijs
- Online portal voor verzekeringsaanbieders
- 4. Huisvesting
  - Online verwerken van verhuisberichten
  - Online informatie over trouw- en geboortecertificaten. Aanvragen moet aan de balie
  - Online aanvraag van VOG
  - Online aangifte bij Politie
  - Online inzicht in beleidsplannen en gebiedsontwikkeling
- 5. Jeugd en onderwijs
  - Online inschrijven in het hoger onderwijs
  - Online aanvragen van studiefinanciering
  - Online catalogus openbare bibliotheek
- 6. Zorg
  - Online mogelijkheid tot maken afspraak huisarts
  - Online overzicht met de beschikbaarheid van verschillende diensten bij ziekenhuizen
  - Online aanvraag Europese zorgpas
- 7. Familiezaken
  - Online aanvraag kinderbijslag
  - Online aanvraag bijdrage mantelzorgers
- 8. Consumenten
  - Online ombudsman

## 6.3.2 Bedrijven

1. Registreren en stimuleren bedrijfsleven
  - Online registratie KvK. Ondertekeningen en identificatie kan online via eID.
  - Online patentenbureau
  - Online aanbieden data aan bureau voor statistiek
2. BTW en douane
  - Online aangifte BTW
  - Online bedrijfsbelastingaangifte
  - Online douaneaangifte
3. Exporteren
  - Online database van juridische documenten omtrent wet m.b.t. import/ export
4. Personeel
  - Online verwerking van sociale bijdrage werkgever
  - Online informatie over ARBO wetgeving
5. Producteisen
  - Online applicatie voor standaardcertificaten
6. Publieke aanbesteding
  - Online openbare aanbestedingsmarkt voor aanbieders en afnemers
7. Milieu
  - Online aanvraag en afhandeling vergunningen

## 6.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>30</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. De eGovernment wordt hierin getoetst op:

<sup>30</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

- Gebruiksvriendelijkheid (73%)
- Transparantie (47%)
- grensoverschrijdende mobiliteit (63%)
- Hoofd-enablers (23%)

Het Verenigd Koninkrijk doet het relatief goed op het gebied van grensoverschrijdende mobiliteit en gebruiksvriendelijkheid. Bij het laatste zitten ze precies op het gemiddelde van Europa en qua grensoverschrijdende mobiliteit er net boven.

Op zowel de hoofd-enablers als op transparantie scoort de UK echter slecht: respectievelijk 23% en 47%. Er is vooral achterstand waar het gaat om SSO, Transparantie omtrent Service Delivery en Authentic Sources (29%, 33% en 9%).

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>31</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*.<sup>32</sup> Het Verenigd Koninkrijk zit daarin precies op het gemiddelde waar het de publieke diensten betreft. De prestaties zijn gemiddeld, evenals de vooruitgang.

## 6.5 Belemmeringen

De grootste bedreiging voor het succes van de digitale diensten in het Verenigd Koninkrijk is het ontbreken van vooraf ingevulde formulieren. Daardoor is de drempel voor burgers om gebruik te maken van digitale diensten hoger, aangezien er meer werk in gaat zitten. Daarnaast is pas recent een Digital by Default beleid geïmplementeerd, waarbij een lijst van 18 voorwaarden is opgesteld waaraan een dienst moet voldoen om op Gov.UK te worden aangeboden. Dat zal helpen met het uniformeren van de dienstverlening en het verhogen van de bereidheid onder burgers om online hun overheidszaken te regelen.

## 7. Zweden

### 7.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van de eGovernment is ondergebracht bij de *minister van Huisvesting, Stedelijke ontwikkeling en Informatietechnologie*. Tot en met 2015 werd hij bijgestaan door de eGovernment delegatie, een projectgroep die meer dan 6 jaar lang het beleid op het gebied van eGovernment had bepaald.<sup>33</sup>

De coördinatie van het e-beleid is ondergebracht bij verschillende samenwerkingsverbanden, zowel landelijk als interregionaal. Een belangrijke daarbij is het *eSamverkansprogrammet*, oftewel het Programma voor e-samenwerking. Zij zijn de de-facto opvolgers van de inmiddels opgeheven eGovernment delegatie. Het programma bestaat uit afvaardigingen van de secretarissen-generaal en heeft als hoofddoel het bevorderen van digitale samenwerking tussen de overheidsinstanties.

### 7.2 Strategie

De Zweedse eGovernment strategie is op dit moment opgebouwd uit drie programma's:

---

<sup>31</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: United Kingdom* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>32</sup> Ibidem, 3.

<sup>33</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Sweden* (Brussel 2015) 22-23.

- Open Government Partnership Action Plan (2014 – 2016)
- Putting the citizen at the centre (2012 – heden)
- ICT for Everyone (2011 – heden)

Het *Open Government Partnership Action Plan* (OGP) is een initiatief dat gericht is op het transparant en open maken van de overheid. Het bestaat uit verschillende pijlers:

1. De burger moet centraal staan bij hervormingen
2. Er moet een verdere stap gezet worden richting hergebruik van documenten binnen eGovernment
3. Verbeterde toegang tot Sweden Aid informatie
4. Kansen voor dialoog en transparantie aangrijpen en doorvoeren
5. Toename van transparantie van ontwikkelingshulp op een globaal niveau

*Putting the citizen at the centre* is een doorontwikkeling van het OGP en is gericht op samenwerking tussen Zweedse instellingen om zo de gebruiker centraal te stellen.<sup>34</sup> Belangrijk daarbij zijn termen als openheid, gebruiksvriendelijkheid, gebruiksgemak en veiligheid. Zo is een van de kernpunten ook het hergebruiken van overheidsdata; als een burger bij instantie A gegevens heeft ingevuld, moeten die bij instantie B ook al bekend zijn. Zo verlaag je de drempel voor het gebruik van eGovernment diensten. Alle interdepartementale samenwerking wordt getoetst aan dit programma.

Het programma *ICT for Everyone* is, zoals de naam impliceert, bedoeld om IT diensten bij de overheid voor iedereen toegankelijk te maken. Dat proberen ze te doen door:

- Diensten moeten makkelijk en veilig zijn in het gebruik
- Diensten moeten toegevoegde waarde hebben
- De infrastructuur moet toereikend zijn
- Een groter belang van ICT in de ontwikkeling van de samenleving.

Zweden heeft zich tot doel gesteld om door deze drie programma's de nummer een van Europa te worden op het gebied van digitalisatie en het benutten van de kansen die dat biedt. Om daar op toe te zien is tot slot de *Digitalisation Commission* in het leven geroepen. Zij zien toe op dat doel en in hoeverre Zweden wel of niet onderweg is om dat doel te halen. Waar nodig sturen ze bij door middel van advies; gevraagd en ongevraagd.<sup>35</sup>

## 7.3 Diensten

Zweden biedt de volgende diensten aan hun burgers en bedrijven:<sup>36</sup>

### 7.3.1 Burgers

1. Reizen
  - Online aanvraagformulieren paspoort. Ophalen moet wel lokaal.
  - Online aanvraag BTW teruggaaf
2. Arbeid en pensioen
  - Informatiewebsite voor werkzoekenden en ARBO-regelgeving
  - Online vacaturebank voor werkzoekenden
  - Online portal voor immigranten met hulp bij het opstarten van een bedrijf in Zweden
  - Online aanvraag voor toeslagen en uitkeringen

---

<sup>34</sup> Regeringskansliet, *Med medborgaren i centrum. Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning* (Stockholm 2012) <http://www.regeringen.se/informationsmaterial/2012/12/n2012.37/>

<sup>35</sup> Digitaliseringskommisionen, *The Digitalisation Commission*, <https://digitaliseringskommisionen.se/in-english/>

<sup>36</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Sweden* (Brussel 2015) 27-31.

- Online aangifte van belastingen
- 3. Motorrijtuigen
  - Online vernieuwen/ verlengen rijbewijs. Afhalen moet wel bij de balie
  - Online informatie over kentekenbewijs
  - Online portal voor verzekeringsaanbieders
- 4. Huisvesting
  - Online verwerken van verhuisberichten
  - Online informatie over trouw- en geboortecertificaten. Digitaal in te vullen, maar wel via de post inleveren
  - Online aanvraag van VOG
  - Online aangifte bij Politie
  - Online inzicht in beleidsplannen en gebiedsontwikkeling
  - Online portaal voor deelname aan verkiezingen vanuit het buitenland
- 5. Jeugd en onderwijs
  - Online inschrijven in het hoger onderwijs
  - Online aanvragen van studiefinanciering
  - Online catalogus openbare bibliotheek
- 6. Zorg
  - Online declaratie van zorgkosten
  - Online inzage van het EPD
  - Online overzicht met de beschikbaarheid van verschillende diensten bij ziekenhuizen
  - Online aanvraag Europese zorgpas
- 7. Familiezaken
  - Online aanvraag kinderbijslag
- 8. Consumenten
  - Online ombudsman/ consumentenbond

### 7.3.2 Bedrijven

1. Registreren en stimuleren bedrijfsleven
  - Online registratie KvK. Ondertekeningen en identificatie kan online via eID.
  - Online patentenbureau
  - Online aanbieden data aan bureau voor statistiek
2. BTW en douane
  - Online internetbankierentool, met samenwerking tussen de grootste Zweedse en Deense banken
  - Online aangifte BTW
  - Online bedrijfsbelastingaangifte
  - Online douaneaangifte
3. Exporteren
  - Online database van juridische documenten omtrent wet m.b.t. import/ export
4. Personeel
  - Online verwerking van sociale bijdrage werkgever
  - Online informatie over ARBO wetgeving
  - Online registratie van buitenlandse medewerkers
5. Producteisen
  - Online applicatie voor standaardcertificaten
6. Financiën en subsidies
  - Online informatie over de verschillende soorten beschikbare subsidies
7. Publieke aanbesteding
  - Online openbare aanbestedingsmarkt voor aanbieders en afnemers
8. Milieu
  - Online aanvraag vergunningen; indienen moet wel aan de balie



## 7.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>37</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. De eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (84%)
- Transparantie (61%)
- grensoverschrijdende mobiliteit (68%)
- Hoofd-enablers (63%)

Overall scoort Zweden goed; vooral op de punten bruikbaarheid (90%), Transparantie van privé gegevens (83%) en het gebruik van Authentic Sources (75%) scoort Zweden hoger dan het Europees gemiddelde. Het gebruik van eDocuments blijft echter achter (57%), evenals de implementatie van SSO (57%).

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>38</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*.<sup>39</sup> De digitale dienstverlening is in Zweden weliswaar beter en verder ontwikkeld dan het Europees gemiddelde, de ontwikkeling blijft echter sterk achter. Zweden heeft problemen om de relatief ver ontwikkelde dienstverlening door te ontwikkelen.

## 7.5 Belemmeringen

Ondanks de goede prestaties van Zweden in de digitale markt, blijft het land relatief achter in Digitale Diensten. Een gebrek aan een SSO eID vanuit de overheid lijkt hierin een belangrijke factor te zijn. eID wordt in Zweden voornamelijk uitgegeven en gebruikt door banken; de overheid haakt hier niet vol op aan. Ook ontbreekt een volwaardig Digital by Default principe, al heeft Zweden wel een Digital First beleid. Het verschil is dat er bij Digital First een nadruk moet liggen op digitale diensten, waar dat bij Digital by Default verplicht is.

# 8. Finland

## 8.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Sinds 2011 is in Finland de verantwoordelijkheid voor het eGovernment beleid ondergebracht bij het team *Public Sector ICT* (PSI), dat valt onder het ministerie van Financiën.<sup>40</sup> Het vormen van beleid en strategie is de taak van het team. Zo zorgen zij voor de ontwikkeling van nieuwe eGovernment oplossingen, de uitbreiding van bestaande publieke diensten en zien ze toe op het naleven van de privacywetgeving.

De uitvoerende coördinatie van het beleid ligt bij het *Advisory Committee on Information Management in Public Administration* (JUHTA). JUHTA is ook ondergebracht bij het ministerie van Financiën en is verantwoordelijk voor het bevorderen van samenwerking en afstemming tussen de verschillende aanbieders van digitale diensten. JUHTA is een adviesraad en bestaat uit de CIO's van de verschillende ministeries en wordt voorgezeten door de CIO van PSI.

---

<sup>37</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

<sup>38</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: Sweden* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>39</sup> Ibidem, 3.

<sup>40</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Finland* (Brussel 2015) 22-23.

Naast PSI en JUHTA is de *Government Information and Cyber Security Management Board* (VAHTI) de derde speler in de eGovernment keten. VAHTI zorgt voor een forum waarop overheidsorganisaties kunnen samenwerken en coördineren op het gebied van databeveiliging en privacywetgeving. VAHTI schrijft richtlijnen die belangrijk zijn voor de publieke sector.

## 8.2 Strategie

In 2009 publiceerde de overheid het strategiestuk *eServices and eDemocracy Acceleration Programme, SAdE (2009-2015)*.<sup>41</sup> Doel daarvan was het uiteenzetten van een strategie die er voor moest zorgen dat de ontwikkeling en verspreiding van de informatiesamenleving verder zou versnellen. SAdE bevatte korte- en lange termijn oplossingen, die er voor hebben gezorgd dat in 2013 alle kerndiensten digitaal beschikbaar waren. Daarna lag, tot 2015, de nadruk op het uniformeren van diensten en interfaces, en op het creëren van een centrale netwerkstructuur. Binnen die structuur kunnen alle diensten, die burgers gedurende hun levensgebeurtenissen nodig hebben, via meerdere kanalen worden benaderd.

Na het afronden van SAdE is eigenlijk geen ingrijpend nieuwe strategie uitgeschreven. Er is in 2013 een voorstel gedaan voor een brede samenwerking tussen het ministerie van Financiën en andere overheidsinstellingen, maar de strategie is nooit officieel aangenomen. Sommige delen van de kernboodschap, zoals het bevorderen van Open Data en centralisatie van dienstencentra, zijn ondanks dat wel overgenomen in het beleid van de overheid.

In 2015 is nog wel een breed plan aangenomen, ICT 2015. Daarin staan de condities beschreven die er voor moeten zorgen dat in Finland alle voorwaarden aanwezig zijn om een competitieve en internationaal concurrerende economische partner te worden. Een van de pijlers van dit plan is de implementatie van een geüniformeerde, gemeenschappelijke nationale dienstenarchitectuur. Dit komt overeen met de doelstellingen van SAdE en kan gezien worden als het voortzetten daarvan.

## 8.3 Diensten

Zweden biedt de volgende diensten aan hun burgers en bedrijven:<sup>42</sup>

### 8.3.1 Burgers

1. Reizen
  - Online informatie te raadplegen omtrent aanvraag paspoort. Aanvragen en afhalen moet lokaal.
2. Arbeid en pensioen
  - Online vacaturebank voor werkzoekenden
  - Online aanvraag voor toeslagen en uitkeringen
  - Online aangifte van vooraf ingevulde belastingen
3. Motorrijtuigen
  - Online informatie omtrent rijbewijs. Aanvragen en afhalen moet bij de balie
  - Online registreren van motorrijtuigen
4. Huisvesting
  - Online verwerken van verhuisberichten
  - Online aangifte bij Politie
5. Jeugd en onderwijs
  - Online inschrijven in het hoger onderwijs
  - Online aanvragen van studiefinanciering
  - Online catalogus openbare bibliotheek

---

<sup>41</sup> Ministry of Finance, *Digitalisation*, <http://vm.fi/en/digitalisation>

<sup>42</sup> Europese Commissie, *Joinup: eGovernment in Finland* (Brussel 2015) 33.

6. Zorg
  - Online declaratie van zorgkosten
  - Online overzicht met de beschikbaarheid van verschillende diensten bij ziekenhuizen
7. Familiezaken
  - Online aanvraag kinderbijslag

### 8.3.2 Bedrijven

1. Registreren en stimuleren bedrijfsleven
  - Online registratie KvK. Ondertekeningen en identificatie kan online via eID.
  - Online aanbieden data aan bureau voor statistiek
2. BTW en douane
  - Online aangifte BTW
  - Online bedrijfsbelastingaangifte
  - Online douaneaangifte
3. Personeel
  - Online verwerking van sociale bijdrage werkgever
4. Publieke aanbesteding
  - Online openbare aanbestedingsmarkt voor aanbieders en afnemers
5. Milieu
  - Online aanvraag vergunningen; indienen moet wel aan de balie

## 8.4 Evaluaties eGovernment

De Europese Unie publiceert via het eGovernment State of Play een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties.<sup>43</sup> Hierin worden verschillende scenario's en categorieën beoordeeld voor elk individueel land. De eGovernment wordt hierin getoetst op:

- Gebruiksvriendelijkheid (87%)
- Transparantie (67%)
- Grensoverschrijdende mobiliteit (81%)
- Hoofd-enablers (61%)

Finland scoort in elke categorie ver boven het Europees gemiddelde. Opvallende uitschieter is de hoge score op de grensoverschrijdende mobiliteit (81%) en dan vooral de usability van die diensten (100%). Sowieso scoort Finland hoog op algemene bruikbaarheid van diensten (96%) en de beschikbaarheid van diensten (90%). Nergens scoort Finland echt laag, al kan er nog voortgang worden geboekt op het terrein van de SSO, eSafe en transparantie omtrent Service Delivery. (resp. 57%, 43% en 52%.)

Naast het State of Play rapport publiceert de EU ook een jaarlijks *Digital Progress Report*.<sup>44</sup> Hierin wordt per land bekeken hoe ver het is in de digitale ontwikkeling. Een van de categorieën hierin is *Digital Public Services*.<sup>45</sup> Het rapport beschrijft de Finse dienstverlening als zowel goed presterend als sterk verbeterend. 90% van de data online wordt hergebruikt (waardoor je minder data hoeft in te voeren) en ruim twee derde van gebruikers heeft online formulieren gebruikt.

## 8.5 Belemmeringen

Ook in Finland is de relatief beperkte implementatie van een SSO een belemmerende factor in de dienstverlening, als is de impact daarvan beperkt. Finland kent eigenlijk geen echte beperkingen en

---

<sup>43</sup> Country Factsheets, *eGovernment Benchmark Report*, (Brussel 2015) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/scoreboard-2015-egovernment-benchmark-factsheets>

<sup>44</sup> European Digital Progress Report, *Progress Report per Country: Finland* (Brussel 2016) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report-country>

<sup>45</sup> Ibidem, 3.

dat is ook terug te zien in de evaluaties en scores die het land behaald. De hoge ICT-vaardigheid van de inwoners is, gekoppeld met de uitgebreide toegang tot internet, een van de redenen dat Finland het erg goed doet en waarschijnlijk blijft doen.

## 9. Verenigde Staten van Amerika

### 9.1 Rollen en verantwoordelijkheden

De eindverantwoordelijke van het federale eGovernment beleid is de president. De coördinatie en strategie van het beleid is ondergebracht bij het *Office of Electronic Government* (E-Gov), wat onderdeel is van het *Office of Management and Budget* (OMB), de uitvoerende instantie binnen de *Executive Office of the President of the United States*.<sup>46</sup> Aan het hoofd van E-Gov staat de onder de E-Government Act of 2002 ingestelde Federale CIO.<sup>47</sup>

De CIO is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van digitale dienstverlening op federaal niveau. Zo is hij verantwoordelijk voor de uitgaven op het gebied van IT, de ontwikkeling van IT-beleid en het strategische plannen van alle federale IT investeringen. Zijn focus ligt op de ontwikkeling van een overheid brede architectuur die moet garanderen dat diensten van verschillende instanties efficiënt en veilig met elkaar kunnen samenwerken.

Daarnaast is de *United States Digital Service* verantwoordelijk voor het uiteenzetten van richtlijnen en hulpmiddelen voor de implementatie en ondersteuning van digitale diensten. Zo zijn zij de auteur van het Digital Services Playbook<sup>48</sup> en de richtlijn Draft Web Design Standards.<sup>49</sup>

Tot slot is de *afdeling 18F* in 2014 opgericht om via een startup model te zorgen voor het aanjagen van initiatieven en het bevorderen van samenwerking tussen departementen.<sup>50</sup>

Voor de individuele diensten zijn de departementen en instanties zelf verantwoordelijk.

### 9.2 Strategie

De huidige strategie van de Amerikaanse eGovernment gaat terug tot het eerder benoemde E-Government Act of 2002. Met het doorvoeren van die wet is de basis gelegd voor de professionalisering die tot vandaag doorgaat. Op dit moment wordt de strategie in werking gebracht die uiteengezet is in *Digital Government: Building A 21st Century Platform To Better Serve The American People*<sup>51</sup>. Dit strategiestuk is geschreven als ondersteuning van het memorandum van president Obama van 23 mei 2012. In het memorandum en bijbehorende strategiestuk zijn 4 kernpunten te herleiden:

1. Een nadruk op het centraal stellen van informatie
  - Denk hierbij aan Open Data en content en het beschikbaar maken van API's om die data ook daadwerkelijk te ontsluiten

---

<sup>46</sup> <https://www.whitehouse.gov/omb/e-gov>

<sup>47</sup> House of Congress, *Public Law 107-347: E-Government Act of 2002*, (Washington 2002)

<sup>48</sup> <https://playbook.cio.gov/>

<sup>49</sup> <https://standards.usa.gov/>

<sup>50</sup> Jason Miller, *GSA envisions 18F will be the new hub of digital innovation*, Federal News Radio,

<http://federalnewsradio.com/technology/2014/03/gsa-envisions-18f-will-be-the-new-hub-of-digital-innovation/>

<sup>51</sup> Office of Electronic Government, *Digital Government: Building A 21st Century Platform To Better Serve The American People*, (Washington 2012) <https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>

2. Het oprichten van een gedeeld platform (GDI)
  - Hiervoor moet een Digital Services Innovation Center and Advisory Group worden opgericht, zodat de governance tussen instellingen goed op elkaar aansluit.
  - Er moet worden overgegaan op overheid brede aanbestedingen
3. Diensten moeten de klant centraal stellen
  - Moderne technieken en tools moeten betere diensten leveren
  - Daarnaast moeten diensten meer toegankelijk zijn voor mobiele diensten en moeten prestaties van diensten en klanttevredenheid worden gecontroleerd.
4. Veiligheid en privacy
  - Het bevorderen van veilige adaptatie van nieuwe technieken
  - Evalueren en stroomlijnen van veiligheids- en privacy processen.

Voor de vindbaarheid van de verschillende diensten is USA.gov opgericht. Dit portaal biedt alle informatie over de e-Diensten van de overheid. Doordat in de VS veel diensten op staatsniveau aangeboden worden, zou fragmentatie een te groot probleem worden, zeker bij zaken die staatsgrenzen overstijgen. USA.gov speelt hierin een coördinerende rol.

## 9.3 Diensten

### 9.3.1 Diensten op niveau van de Staten

Alle diensten (op staatsniveau) binnen de Verenigde Staten worden aangeboden/ gecategoriseerd via één portaal: USA.gov.<sup>52</sup> Op deze site is alles ingedeeld in categorieën, te noemen:

- Government Agencies and Elected Officials
  - Informatie over de huidige inrichting van de overheid/ links naar betreffende websites
- Benefits, Grants and Loans
  - Informatie over de beschikbare uitkeringen en subsidies voor bedrijven. Daarnaast een link naar de websites van de verschillende staten. De uitkering en aanvraag van de subsidies vindt plaats op staatsniveau, niet op Federaal niveau.
- Housing and Community
  - Informatie over hypotheek, betaalbare huizen en renovaties
  - Klachtenportaal voor de U.S. Postal Service
- Jobs and Unemployment
  - Vacaturebank voor functies binnen de overheid
  - Hulpmiddelen voor het vinden van een baan (Coaching)
  - Verscheidene diensten voor overheidsmedewerkers
    - Uitkeringen, salaris
    - Identiteitsbewijzen aanvragen
    - Reisvoorschriften voor overheidsmedewerkers
  - Informatie over arbeidsrecht
  - Doorverwijspagina voor vrijwilligers
- Money and Shopping
  - Informatiepagina over tegoed aan uitkeringen/ salaris/ pensioen
  - Informatie over belastingen
  - Vragen over valuta en staatsobligaties
  - Uitslagen van de staatsloterij
  - Consumentenbelangen
  - Informatie over het terugvragen van BTW
- Travel and Immigration
  - Immigratieregels

---

<sup>52</sup> <http://www.usa.gov/>

- Regels voor aanvraag visa
- Informatie voor toeristen

### 9.3.2 Diensten op Federaal niveau

Diensten die wel op federaal niveau worden aangeboden zijn:

- Diensten omtrent belasting, via de Internal Revenue Service
  - Online aangifte
  - Terugvragen van BTW
- Diensten omtrent Social Security via de Social Security Administration
  - Aanvragen van Zorgtoeslag
  - Aanvragen van Pensioen
  - Aanvragen van arbeidsongeschiktheid uitkering
  - Het gebruiken van rekenhulpmiddelen

Veel diensten worden decentraal aangeboden via de staat waarin je woont. Enkele diensten zijn wel federaal geregeld. USA.gov is vooral bedoeld en ingezet als een startpagina waar alle informatie en diensten te vinden zijn, al wordt je voor het merendeel doorgelinkt. Ondanks dat is de informatie zichtbaar, centraal opengesteld en is er veel informatie te vinden.

## 9.4 Evaluaties eGovernment

De Verenigde Naties voeren elke twee jaar een eGovernment Survey uit waarbij de staat van de eGovernment onder de lidstaten wordt beoordeeld.<sup>53</sup> De landen worden beoordeeld op 4 criteria:

- De impact van eGovernment bij de integratie van beleid
- Het creëren van transparantie door middel van open data
- Het engageren van burgers door middel van e-participatie
- Het verbeteren van online diensten

Op het gebied van beleidsintegratie scoort de VS relatief hoog. Doordat er meerdere initiatieven lopen op het gebied van zowel Big als Open data, word beleid goed ondersteund en bevorderd door digitale diensten. Ook op het gebied van transparantie is de belangrijke nadruk op open data duidelijk zichtbaar. Sinds 2013 is open data een belangrijk onderdeel in de eGovernment strategie, en dat blijkt.<sup>54</sup>

In het voor ons belangrijkste criterium van de survey, de online diensten, is voor de VS een wereldwijd 10<sup>e</sup> plek weggelegd. De nummer één, het VK, scoort een 1 en daarmee vergeleken haalt de VS 0.9275 punten, net als Nederland. Deze OSI (Online Service Index) is opgebouwd uit de beschikbaarheid van een nationaal portaal, de beschikbaarheid van een digitale dienstenportaal en de websites van de ministeries van zorg, onderwijs, arbeid, financiën en sociale zaken.

Overall staat de VS op de 12<sup>e</sup> plaats van de eGovernment leaders index. Nederland staat daar – ter vergelijking – op de 7<sup>e</sup> plaats.

## 9.5 Belemmeringen

Net als Duitsland is de Verenigde Staten een federale staat. Dat betekent dat er twee lagen zijn in de levering van digitale diensten. Op het Federale niveau zijn de overheid brede instanties te vinden, zoals de IRS (belastingen) en Healthcare (zorg). Tegelijkertijd zijn er 50 individuele staten die elk hun

---

<sup>53</sup> United Nations Department of Economic and Social Affairs, *United Nations eGovernment Survey 2016*, <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

<sup>54</sup> Barack Obama, *Executive Order -- Making Open and Machine Readable the New Default for Government Information*, (Washington 2013) <https://www.whitehouse.gov/the-press-office/2013/05/09/executive-order-making-open-and-machine-readable-new-default-government->

eigen diensten in meer of mindere mate aanbieden. Daardoor is het erg lastig om uniformiteit en een SSO te bewerkstelligen. Dit zorgt er voor dat interoperabiliteit tussen de staten erg laag is; een bewoner van Californië zal na een verhuizing naar Florida voor vergelijkbare diensten een ander pad moeten bewandelen. Ditzelfde zorgt er voor dat verandering lastig is; als federale overheid is het lastig om op nationaal niveau alle staats instanties te uniformeren.

## 10. Australië

### 10.1 Rollen en verantwoordelijkheden

In Australië is de eindverantwoordelijkheid van de eGovernment diensten ondergebracht bij het ministerie van Financiën en Deregulatie. De eindverantwoordelijke is daar de minister. Binnen het ministerie is de *Australian Government Information Management Office* verantwoordelijk voor het beleid en de implementatie van digitale diensten. In 2004 is de AGIMO opgericht met aan het hoofd van de organisatie de CIO van de Australische regering. Vanaf 2004 zijn de taken van het AGIMO het zorgdragen voor efficiënt en effectief gebruik van ICT binnen de overheid en daarbuiten. Daarnaast beheert AGIMO het overheidsportaal en is het verantwoordelijk voor aanbestedingen.

Vanaf 2012 is er naast de CIO, die in de nieuwe situatie de leiding van AGIMO blijft houden, een CTO aangesteld. De verdeling in werkzaamheden is als volgt: de CIO is verantwoordelijk voor het overheid brede ICT beleid en de CTO is verantwoordelijk voor de ICT diensten en het aanbestedingsbeleid. De CTO is daarnaast het hoofd van het nieuw opgerichte TPD; het *Technology and Procurement Division*.

Daarnaast is in 2009, na uitgebreide evaluatie van het ICT beleid, de *Secretaries ICT Governance Board* opgericht. De raad is samengesteld uit afgevaardigden van de betrokken ministeries, de CIO en de CTO. Ze hebben een coördinerende en richtinggevende rol, maar hoeven geen verantwoording af te leggen.<sup>55</sup>

### 10.2 Strategie

In oktober 2012 is de **Australian Public Service ICT Strategy 2012-2015** gelanceerd.<sup>56</sup> Hierin staan drie speerpunten verwoord:

- **Betere diensten leveren**
  - Door betere diensten zal productiviteit verhogen
  - Het versimpelen van bestaande diensten en tegelijkertijd de veiligheid en privacy behouden
- **Verhogen van de efficiëntie van overheidsdiensten**
  - Optimaal investeren: gericht investeren en het delen van infrastructuur om zo de grootste toegevoegde waarde te creëren.
  - Innovatie aanmoedigen: de kracht van ICT gebruiken om nieuwe ideeën tot wasdom te laten komen
- **Alle stakeholders betrekken**
  - Kennis creëren: het genereren, delen en beheren van informatie zorgt voor betere besluitvorming, het aanjagen van economische groei en de aanpassing van diensten en beleid aan de lokale vraag

---

<sup>55</sup> <http://www.finance.gov.au/archive/governance-awards-data/sigb/>

<sup>56</sup> Department of Finance and Deregulation, *Australian Public Service Information and Communications Technology Strategy (2012)* <http://www.finance.gov.au/files/2013/01/APS ICT Strategy.pdf>

- Efficiënt samenwerken: Het versterken van netwerken, samenwerking door de inzet van een veelheid aan technieken. Dat alles om de gemeenschap te betrekken in het ontwikkelen van beleid.

## 10.3 Diensten

Via de overheidsportal [australia.gov.au](http://australia.gov.au) zijn alle digitale diensten in Australië beschikbaar of gekoppeld. De website is toegankelijk voor iedereen en via het gepersonaliseerde portal [myGov](http://myGov), waar alle diensten SSO benaderbaar zijn.

Voor de diensten die niet via internet te benaderen zijn is op [australia.gov.au](http://australia.gov.au) wel een verwijzing aangemaakt, zodat in ieder geval informatie te vinden is.

Op [mygov](http://mygov) zijn de volgende diensten beschikbaar:

- Medicare:
  - Het beheren en inzien van je patiëntengegevens
  - Het vinden van een ziekenhuis op basis van aangeboden diensten
  - Indienen van zorgdeclaraties
  - MyHealthRecord
    - Een online patiëntendossier waar de patiënt zelf controle over heeft
- MyAgedCare
  - Aanvragen van thuiszorgoplossingen
  - Aanbod van ouderentehuizen
  - Vraag en aanbod van vrijwilligers
  - Het vinden van een dienst omtrent ouderenzorg
  - Ontzien van mantelzorgers
- NDIS: National Disability Insurance Scheme
  - Aanvragen van zorg voor gehandicapten/ invaliden
  - Ontzien van mantelzorgers
  - Aanvraag van thuiszorg
  - Het opstellen van een zorgplan
- Child Support
  - Het aanvragen van kinderbijslag van de overheid
  - Acteren als een tussenpersoon voor gescheiden ouders en alimentatie (overmaken van je alimentatie gaat via de site)
  - Rekenhulp voor alimentatie
  - Algeheel pakket van informatie over kinderen van gescheiden ouders om te voorkomen dat ze tussen wal en schip terecht komen
- Social Housing
  - Inschrijven voor sociale huur
  - Lijst van locaties voor woongroepen
  - Informatie over inkomsten en mogelijkheden voor sociale huur
  - Informatie over het kopen van een huis; checklists en regelgeving
- MyAccount: diensten voor veteranen
  - Aanvragen van veteranenpensioen
  - Overzicht van betalingen
  - Het boeken van medisch vervoer en reiskostenvergoeding
- Jobactive
  - Online vacaturebank voor werkzoekenden
  - Tips voor werkzoekenden omtrent solliciteren en het schrijven van brieven
  - Diensten voor werkgevers om te faciliteren in de zoektocht naar werknemers
  - Informatie en aanvraag van subsidies
  - Matchingsfunctionaliteit voor werkgevers
- Australian Taxation Office
  - Online belastingaangifte



- Voortgang van je aangifte opzoeken
- Digitale communicatie met de belastingdienst inzien
- Als bedrijf is er een volledig portaal voor belastingaangifte en BTW verrekeningen
- Online een betalingsregeling treffen
- Informatie over offline belastingkantoren en –adviseurs.

## 10.4 Evaluaties eGovernment

De Verenigde Naties voeren elke twee jaar een eGovernment Survey uit waarbij de staat van de eGovernment onder de lidstaten wordt beoordeeld.<sup>57</sup> De landen worden beoordeeld op 4 criteria:

- De impact van eGovernment bij de integratie van beleid
- Het creëren van transparantie door middel van open data
- Het engageren van burgers door middel van e-participatie
- Het verbeteren van online diensten

Bij het integreren van beleid scoort Australië goed; er wordt zelfs een Australisch voorbeeld gegeven waarbij de hoogte van kinderbijslag afhankelijk is van het wel of niet immuniseren van je kinderen. Op die manier is beleid geïntegreerd en bevordert door de inzet van digitale middelen.

Bij de OSI, de Online Service Index, scoort Australië erg hoog; na koploper het Verenigd Koninkrijk bezet Australië de tweede plek met 0,9783 punten. Nederland scoort ter vergelijking een 0.9275. Deze OSI (Online Service Index) is opgebouwd uit de beschikbaarheid van een nationaal portaal, de beschikbaarheid van een digitale dienstenportaal en de websites van de ministeries van zorg, onderwijs, arbeid, financiën en sociale zaken. Deze hoge score is voornamelijk te danken aan het gebruik van de SSO portal [australia.gov.au](http://australia.gov.au).

Overall staat Australië ook op de tweede plaats van de eGovernment leaders index. Nederland staat daar – ter vergelijking – op de 7<sup>e</sup> plaats.

## 10.5 Belemmeringen

Australië kampte enkele jaren geleden nog met een gebrek aan SSO implementaties. Dat is in de afgelopen periode echter ook meteen een van de grootste prioriteiten voor beleidsmakers en voortgang is daarin geboekt.

Een andere belemmering is er een die overal ter wereld wel voorkomt, de zogenaamde law-lag: technologie gaat sneller vooruit dan de regelgeving die er achter zit. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Big Data of vooraf ingevulde formulieren: De mogelijkheden zijn er, maar de privacywetgeving stamt uit een tijd van papieren records. In Australië wordt dit in elk geval gezien als een van de grootste tegenstanders van een nieuwe, digitale overheid.

Tot slot heeft Australië vanwege haar omvang ook te kampen met fatsoenlijke infrastructuur: internet is vaak langzaam of überhaupt niet aanwezig.

---

<sup>57</sup> United Nations Department of Economic and Social Affairs, *United Nations eGovernment Survey 2016*, <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

## 11. Nieuw Zeeland

### 11.1 Rollen en verantwoordelijkheden

Het hoofd van het ministerie van Binnenlandse Zaken (niet de minister) is tevens de CIO voor de overheid. De minister van Binnenlandse Zaken is echter wel de eindverantwoordelijke voor het ICT beleid. De rol van de GCIO (*Government Chief Information Officer*) is verantwoordelijk voor de transformatie van de overheid waar het ICT diensten betreft. Zijn team is samengesteld uit mensen vanuit alle regionen van Binnenlandse Zaken. Het team bestaat uit de volgende afdelingen:

- Government Chief Technology Officer
- Government Chief Privacy Officer
- System Transformation
- Relationship Management
- Commercial Strategy and Delivery
- Service Innovation
- Government Information Services
- ICT System Assurance

Om de samenwerking tussen de verschillende ministeries en instellingen te bevorderen, heeft de CIO het *Partnership Framework* opgericht. Daarbij worden de benodigde stakeholders betrokken om te zorgen voor een enkelvoudig, coherent ICT ecosysteem.<sup>58</sup>

Voor de omgang met data zijn de *Open Government Data Governance Groups* opgericht. Zij zorgen voor een strategische richting aan het ICT beleid en bevorderen de inzet van open publieke data. De leden zijn afgevaardigden van verschillende ministeries en uitvoeringsorganisaties.<sup>59</sup>

### 11.2 Strategie

In 2013 heeft de overheid het actieplan **ICT Strategy and Action Plan To 2017** gelanceerd. In 2015 is daar een revisie van naar voren gebracht. Dit plan, **Government ICT Strategy 2015** genoemd, gebruikte wat in de periode 2013-2015 al was gerealiseerd, en bouwde daar op voort. Door de voortgang in de eerste twee jaar te gebruiken als uitgangspunt, kon voor 2015 een toekomstbestendige strategie worden gemaakt. De kern van 2015 is opgebouwd uit kansen, focusgebieden en gewenste uitkomsten.

De kansen zijn:

- Het gebruiken en benutten van opkomende technologie
- De waarde van informatie gebruiken en ontsluiten
- Gebruik maken van de reorganisatie van instellingen en ministeries
- Partners worden met de private sector

De focusgebieden waar de kansen mee kunnen worden benut zijn:

- Digitale diensten
  - Afspraken maken tussen overheids- en private partners over de levering van diensten
  - Service delivery diensten moeten worden gerationaliseerd
  - Gemeenschappelijke onderdelen moeten worden gestandaardiseerd
  - 'Life events' worden het uitgangspunt voor de diensten

---

<sup>58</sup> <https://www.ict.govt.nz/governance-and-leadership/governance-groups/> en <https://www.ict.govt.nz/governance-and-leadership/governance-groups/partnership-framework/>

<sup>59</sup> <https://www.ict.govt.nz/governance-and-leadership/governance-groups/open-data-governance/>

- Informatie
  - Hogere vaardigheden zorgen voor betere inzichten en beslissingen
  - Open Data moet standaard worden, ondersteund door privacy en veiligheidsinstellingen
  - Vertrouwen van het publiek moet het delen en hergebruiken van data mogelijk maken
  - Een nieuw framework en infrastructuur faciliteren de stroom van informatie en het hergebruik van data
- Technologie
  - Shared Service Centers waar mogelijk
  - Organisaties moeten direct toegang hebben tot innovaties vanuit de industrie
  - IT afdelingen moeten met de Business samenwerken om innovatie te bevorderen
  - Beleid, standaarden en businessmodellen moeten overheid-breed worden ingezet
- Investeringen
  - De focus moet komen te liggen op minder investeringen met meer impact
  - Maximaliseren van de waarde van investeringen
  - Kosten en Baten van investeringen in digitale diensten moeten worden gerealiseerd
  - Reorganisatie van overheidsinstellingen moeten resulteren in systeemvoordelen
- Leiderschap
  - Leiding van de publieke sector moet de prioriteit verleggen naar digitale diensten
  - Leiding van de publieke sector moeten het voortouw nemen bij het overkomen van problemen
  - Binnen het werkveld moet innovatie worden toegejuicht
  - Overheidsorganisaties moeten naar de private sector kijken voor innovatie en inspiratie

De gewenste uitkomsten van deze focusgebieden zijn:

- Burgers ervaren een naadloze, geïntegreerde en vertrouwde publieke dienstenprogramma
- Door informatietechnologie aangedreven inzichten veranderen diensten en beleid, zodat een meerwaarde wordt gegenereerd.
- De acceptatie van ICT-innovaties is versneld en waarde wordt gecreëerd.
- Investeringen in innovaties heeft een hoge prioriteit en voordelen worden gerealiseerd
- Complexe problemen worden opgelost en innovatieve oplossingen worden aangenomen.

## 11.3 Diensten

Nieuw Zeeland kent een SSO-oplossing, *RealMe* genaamd. Via RealMe kunnen burgers gebruik maken van diensten van de volgende organisaties:

- Ministerie van Binnenlandse Zaken:
  - jobs.govt.nz: online vacaturebank voor werkzoekenden
  - National Library website: toegang tot de online catalogus
  - Paspoort online verlengen
- The Electoral Commission
  - Online inschrijven voor verkiezingen
- Ministry of Justice
  - Justitie gebruik RealMe voor een platform waarop cliënten die deelnemen aan het ouderschapsprogramma online tot een overeenkomst kunnen komen, zonder dat de rechter er aan te pas komt
- Ministry of Business, Innovation and Employment
  - Kamer van Koophandel: online diensten
  - IPONZ: Patentenbureau
  - VisaView: inzage in de status van buitenlandse werkers en hun verblijfs-/werkvergunningen
  - NZBN - New Zealand Business Numbers (NZBNs) zijn unieke nummers voor bedrijven die communicatie met de overheid vergemakkelijken

- dispute.tenancy.govt.nz maakt het mogelijk voor huurders een huisbazen om disputeren online te beslechten
- employment.disputes.govt.nz maakt het mogelijk voor werknemers en werkgevers om disputeren online te beslechten
- Ministry of Social Development (MSD)
  - Jeugdzorg kan patiëntgegevens van cliënten online inzien
  - MyStudyLink: het online aanvragen van een studiebeurs
  - Ouderen kunnen online zorg aanvragen
  - Online portaal voor sociale huur, voor zowel huurders als corporaties
  - My MSD: Portaal voor sociale zaken zodat je je zaken kunt regelen zonder aan de telefoon te wachten
- New Zealand Fire Service
  - Online evacuation scheme service: Bedrijven kunnen online hun evacuatieplannen goed laten keuren door de autoriteiten.
- New Zealand Police
  - Operation SNAP – Unieke identifiers voor je apparatuur, zodat diefstal tegengehouden kan worden
- New Zealand Transport Agency
  - Kentekenbewijsregister: Raadplegen en van eigenaar doen verwisselen van auto registratiepapieren
  - Online Medical Forms – Medisch personeel kan medische evaluaties ten behoeve van de rijvaardigheid online invullen

## 11.4 Evaluaties eGovernment

De Verenigde Naties voeren elke twee jaar een eGovernment Survey uit waarbij de staat van de eGovernment onder de lidstaten wordt beoordeeld.<sup>60</sup> De landen worden beoordeeld op 4 criteria:

- De impact van eGovernment bij de integratie van beleid
- Het creëren van transparantie door middel van open data
- Het engageren van burgers door middel van e-participatie
- Het verbeteren van online diensten

Nieuw Zeeland scoort op het gebied van online diensten erg hoog. Waar de koploper het Verenigd Koninkrijk een 1.000 scoort, is de score van Nieuw Zeeland een 0.9420. Daarmee bezetten ze een 7<sup>e</sup> plaats. Nederland scoort daar, ter vergelijking, een 0.9275 en bezet daarmee de 9<sup>e</sup> plaats.

Bij de overall score staat Nieuw Zeeland op een achtste plaats van de eGovernment leaders index. Nederland staat in dezelfde lijst op de zevende plaats.

## 11.5 Belemmeringen

Ondanks snelle groei heeft Nieuw Zeeland nog altijd te kampen met een lage dekking van breedband internet. Zodra die dekking omhoog gaat, zal automatisch ook de bereidheid onder gebruikers stijgen.

---

<sup>60</sup> United Nations Department of Economic and Social Affairs, *United Nations eGovernment Survey 2016*, <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

## 12. Observaties naar aanleiding van de vergelijking

Op basis van het voorgaande volgen in dit hoofdstuk enkele observaties naar aanleiding van de inzichten die zijn opgedaan. Nadrukkelijk is het hierbij niet de bedoeling om lessen hieruit voor de Nederlandse situatie te schetsen. Dat is voorbehouden aan de opdrachtgever van dit onderzoek.

### 12.1 Rollen en verantwoordelijkheden

#### *Politieke betrokkenheid op verschillende niveaus*

Het overzicht laat een wisselend beeld zien voor wat betreft het beleggen van de eindverantwoordelijkheid ten aanzien van de ontwikkeling en het beleid rond de digitale overheid. In sommige landen is er sprake van een grote politieke betrokkenheid en verantwoordelijkheid, in andere landen is deze betrokkenheid op een lager niveau vormgegeven en ligt de lead vooral binnen de ambtelijke organisaties.

Het meest vergaand is de situatie in Frankrijk waar de eindverantwoordelijkheid is belegd op het allerhoogste politieke niveau, namelijk bij de Minister-President (MP). Ook in de USA is dat het geval voor wat betreft het federale beleid. Daarvoor is de president verantwoordelijk.

In Estland praat de MP ook mee, maar dan als onderdeel van een breder overleg, te weten het e-Estonia Council, die bestaat uit 5 experts uit de IT-sector, de minister-president en drie wisselende ministers die zitting nemen als hun aanwezigheid vereist is. De onmiskenbare boodschap die hier vanuit gaat is dat de politiek begaan is met de verdere (door)ontwikkeling van de digitale overheid.

In een paar andere landen is de eindverantwoordelijkheid een trapje lager belegd, te weten bij een bepaalde minister. Zo is in Duitsland en in Nieuw-Zeeland de Minister van BZK eindverantwoordelijk en in de UK de Minister die verantwoordelijk is voor de Cabinet Office. Soms ook is niet een minister of MP verantwoordelijk, maar een staatssecretaris. Dat is bijvoorbeeld het geval in België.

#### *Aanjagen en coördineren van de ontwikkelingen in de praktijk: verschillende ministeries*

In de meeste landen is een bepaald ministerie (of daarbinnen een afdeling of dienst) verantwoordelijk voor het aanjagen en coördineren van het eGovernment beleid in de praktijk. In Frankrijk gaat het om de SGMAP die de MP bijstaat, in de UK om het Cabinet Office, in België wordt deze rol ingevuld door FEDICT (Ministerie van BZK) en in Estland door de afdeling Staatsinformatiesystemen (RISO). En in Australië is het Australian Government Information Management Office verantwoordelijk voor het beleid en de implementatie van digitale diensten.

De verantwoordelijkheid voor het aanjagen en coördineren wordt belegd bij verschillende soorten ministeries. In Frankrijk bij het Ministerie van Algemene Zaken, in België en in Nieuw-Zeeland bij het Ministerie van BZK en in Estland bij het Ministerie van Economische Zaken en Communicatie. Weer anders is het geregeld in Zweden, waar niet BZK of Economische Zaken verantwoordelijk zijn, maar het Ministerie van Huisvesting, Stedelijke ontwikkeling en Informatietechnologie. In zowel Finland als in Australië is het Ministerie van Financiën eindverantwoordelijk.

Soms ook is deze rol in handen gelegd van een speciaal aangestelde IT-commissaris, zoals in Duitsland, die dus wat meer afstand heeft tot de verschillende ministeries. In de USA is de federale CIO verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van digitale dienstverlening op federaal niveau.

..... en verschillende soorten ondersteuning

Het komt vaak voor dat er, in het aanjagen van de verdere ontwikkeling, gewerkt wordt met een specifiek samengestelde ondersteuningsgroep (los van bestaande organisatorische eenheden). Zo wordt de IT-commissaris in Duitsland geholpen door een interministerieel overleg (met door ministeries aangestelde CIO's). Een ander voorbeeld is Zweden waar de verantwoordelijk minister tot en met 2015 werd bijgestaan door de eGovernment delegatie (een projectgroep). Die ondersteuning is vanaf 2015 overgenomen door het 'eSamverkansprogrammet', oftewel het Programma voor e-samenwerking. Het programma bestaat uit afvaardigingen van de secretarissen-generaal. In Finland werkt men met een team Public Sector ICT (PSI), gericht op het vormen van beleid en strategie en is de uitvoerende coördinatie van het beleid neergelegd bij het Advisory Committee on Information Management in Public Administration (JUHTA). Ondersteunende breder samengestelde groepen komen derhalve regelmatig voor in andere landen.

## 12.2 Strategie

Ieder land kent een eigen strategie met daarin ook eigen speerpunten voor wat betreft de ontwikkeling van de digitale overheid.

Wat opvalt is dat de mate van concreetheid van deze strategie en de speerpunten nogal uiteenloopt. Van zeer algemeen geformuleerde zaken die samen moeten leiden tot een 'eenduidig virtueel bestuur' zoals in België en Frankrijk (het 'moderniseren van beleid door het gebruik van moderne ICT') tot en met min of meer 'smart' geformuleerde doelstellingen in Estland. Daar worden ten aanzien van bepaalde speerpunten concrete doelen gesteld, uitgedrukt in te behalen percentages. Zo stelt men dat ten minste 20% van de bevolking gebruik moet gaan maken van het te ontwikkelen e-Signature en dat 60% van de bevolking dagelijks gebruik maakt van internet via een breedbandverbinding.

In de meeste strategieën of actieplannen komen min of meer dezelfde thema's wel terug, wat vaak neerkomt op het ontwikkelen van betere diensten, het beter omgaan met data, het zorgen dat het land in staat is gebruik te maken van de kansen die door moderne ICT worden geboden, en daarnaast het zorgen voor een (veilige) infrastructuur die hierbij kan helpen. Ook is samenwerking en daarnaast leiderschap in sommige gevallen een expliciet aandachtspunt. Met name gaat het dan om samenwerking en leiderschap binnen de publieke sector. Een duidelijk verschil tussen de EU en niet-EU-landen in het onderzoek is hierbij niet waarneembaar.

Interessant is wel om te zien dat de strategieën meestal de eigen overheid als vertrekpunt nemen. Het beter ontsluiten van diensten of het efficiënter maken van de overheid in diverse gedaanten staat dan centraal. Anders is dat in de UK en in Zweden. Daar neemt men in het actieplan de burger als uitgangspunt. In beide landen kiest men er expliciet voor de burger in staat te stellen om een aantal zaken ten aanzien van open data en transparantie te realiseren. Men vertrekt dus niet primair vanuit het perspectief van de eigen overheidsorganisaties. Het meest vergaand is dat in Zweden waar dit terugkomt in de drie programma's die de laatste jaren zijn opgepakt: het Open Government Partnership Action Plan (2014 – 2016), Putting the citizen at the centre (2012 – heden) en ICT for Everyone (2011 – heden).

Tenslotte, wat opvalt, is dat slechts bij een paar landen expliciet wordt ingegaan op de verhouding tussen de publieke en private sector bij de (door)ontwikkeling van de digitale overheid. In Nieuw-Zeeland bijvoorbeeld wordt in de strategie aangegeven dat men het als een kans ziet om partners te worden met de private sector. Ook in de UK wordt hieraan expliciet aandacht besteed. Een van de doelstellingen van de Government Digital Strategy was namelijk het verbeteren van de samenwerking tussen publieke en private sectoren om meer mensen online te krijgen.

## 12.3 Diensten voor burgers en bedrijven

In de bespreking van de verschillende landen is telkens een overzicht opgenomen van de diensten die online aan zowel burgers als bedrijven worden aangeboden. Het is lastig om hier in algemene bewoordingen een beschouwing over te geven. Wel kan worden geconcludeerd dat er grote overeenkomsten lijken te zijn voor wat betreft het soort diensten die worden ontwikkeld voor burgers en voor bedrijven. Veel zaken die te maken hebben met het aanvragen van documenten of het verkrijgen van toestemming ergens voor kunnen inmiddels in vrijwel alle landen online worden geregeld.

In sommige van de onderzochte landen is niet alleen aandacht besteed aan het online ter beschikking stellen van de diensten, maar daarnaast ook aan het voor burgers en bedrijven vindbaar maken van de diensten. Zo worden alle diensten (op staatsniveau) binnen de Verenigde Staten aangeboden via één portaal: USA.gov. Hetzelfde geldt voor Australië, waar alle diensten zijn te vinden via de overheidsportal australia.gov.au. Burgers in Australië hebben ook de beschikking over een eigen gepersonaliseerde portal myGov, waar alle diensten via een single sign on (SSO) benaderbaar zijn. Een dergelijke SSO-oplossing is ook terug te vinden in Nieuw-Zeeland. Deze heet daar 'RealMe' en biedt toegang tot de onlinediensten van de meeste overheidsorganisaties.

## 12.4 Evaluaties eGovernment

In het rapport zijn per land de scores weergegeven op de eGovernment State of Play, een jaarlijkse benchmark voor eGovernment prestaties. Hierin wordt eGovernment getoetst op verschillende onderdelen. Onderstaand een tabel die de resultaten nog eens overzichtelijk naast elkaar zet. In het blauw zijn – ter vergelijking – ook de scores van Nederland in deze tabel opgenomen.

	<b>Duitsland</b>	<b>België</b>	<b>Frankrijk</b>	<b>Estland</b>	<b>VK</b>	<b>Zweden</b>	<b>Finland</b>	<b>NL</b>
<b>Gebbruiksvriendelijkheid</b>	71%	77%	79%	89%	73%	84%	87%	73%
<b>Transparantie</b>	46%	61%	66%	77%	47%	61%	67%	51%
<b>Grensoverschrijdende mobiliteit</b>	41%	43%	44%	85%	63%	68%	81%	58%
<b>Hoofd-enablers</b>	53%	64%	70%	91%	23%	63%	61%	50%

Per categorie: groen is hoogste score, rood is laagste score

De top drie per categorie ziet er als volgt uit:

Gebbruiksvriendelijkheid:	1) Estland	2) Finland	3) Zweden
Transparantie:	1) Estland	2) Finland	3) Frankrijk
Grensoverschrijdende mobiliteit:	1) Estland	2) Finland	3) Zweden
Hoofd-enablers:	1) Estland	2) Frankrijk	3) België

Ten opzichte van de onderzochte EU-landen kan uit de tabel worden afgeleid dat Nederland een (lage) middenpositie inneemt.

Kijkend naar de vergelijking tussen de scores dan valt met name de goede scores van Estland op. Zij scoren op alle vier de categorieën onmiskenbaar het hoogste. Duitsland scoort op een categorie na, het laagste van de vergeleken landen. Zij het wel dat sommige scores dicht bij andere landen liggen en dus maar een fractie lager liggen.

Alle landen scoren goed op 'gebruiksvriendelijkheid'. Ten aanzien van de andere categorieën lopen de scores verder uiteen, met name waar het gaat om de 'hoofd-enablers'. Estland scoort hier 91% maar een land als het VK scoort hier maar 23%. Dat komt met name doordat het VK een achterstand heeft waar het gaat om SSO, transparantie omtrent Service Delivery en Authentic Sources. Ook Duitsland scoort hierop duidelijk minder. Goed op deze categorie scoren ook Frankrijk en België. De relatief

hoge score van Frankrijk wordt verklaard door het feit dat men de maximale punten scoort op het gebied van SSO en eSafe (beide 100%).

Qua 'transparantie' kunnen meerdere landen nog een slag maken om de scores te verbeteren. Hetzelfde geldt voor 'grensoverschrijdende mobiliteit'.

Een redelijk vergelijkbaar beeld komt naar voren als we kijken naar de score van de EU-landen ten aanzien van de vraag hoe ver men is met de digitale ontwikkeling. Dit in het Digital Progress Report van de EU. Voor de thematiek die in dit rapport centraal staat is met name de categorie 'Digital Public Services' relevant. Op basis van de onderzochte landen komen we tot een volgende categorisering ervan:

Minder scorend:

- Duitsland

Slechts langzame progressie, slechts 19% van de Duitsers actief gebruiker van eGovernment diensten.

Gemiddeld scorend:

- Frankrijk

Scoort redelijk goed, maar de vooruitgang is minder dan in de rest van Europa. Frankrijk scoort vooral goed op transparantie, gebruiksgemak en de key-enablers (waaronder SSO en eSafe).

- Verenigd Koninkrijk

Zit precies op het gemiddelde waar het de publieke diensten betreft. De prestaties zijn gemiddeld, evenals de score op het punt vooruitgang.

- Zweden

De digitale dienstverlening is in Zweden weliswaar beter en verder ontwikkeld dan het Europees gemiddelde, de ontwikkeling blijft echter sterk achter. Zweden heeft problemen om de relatief ver ontwikkelde dienstverlening door te ontwikkelen.

Goed scorend:

- België

De laatste jaren veel vooruitgang geboekt. Zo is bijvoorbeeld alle overheidsdata in principe openbaar (mits er geen veiligheid of privacy in het geding is).

- Finland

De Finse dienstverlening presteert goed en is de laatste jaren sterk verbeterend. 90% van de data online wordt hergebruikt (waardoor je minder data hoeft in te voeren) en ruim twee derde van gebruikers heeft online formulieren gebruikt.

- Estland

Scoort uitzonderlijk hoog. Ze zijn zowel het best presterende land als het snelst ontwikkelende land. Ruim 80% van de bevolking vult geregeld onlinedocumenten in, tegenover een gemiddelde van 32% binnen de gehele EU. Volgens het rapport is dat voor een groot deel te wijten aan het once-only principe; zolang je je informatie ergens ingevuld hebt, dan is dat bijna nergens meer nodig.

Bovenstaande gaat alleen over de EU-landen die in het onderzoek zijn betrokken. Om wat te kunnen zeggen over de prestaties van de niet EU landen, hebben we in het onderzoek gebruik gemaakt van inzichten uit een eGovernment Survey die tweejaarlijks door de Verenigde Naties wordt uitgevoerd. Daarbij hebben we gekeken naar een criterium dat voor dit onderzoek relevant is, te weten de OSI (Online Service Index). Die is opgebouwd uit de beschikbaarheid van een nationaal portaal, de beschikbaarheid van een digitale dienstenportaal en de websites van de ministeries van zorg, onderwijs, arbeid, financiën en sociale zaken.



Onderstaand de score van de onderzochte landen op deze index in termen van de plaats die zij in de ranglijst innemen. In blauw is, ter vergelijking, de positie van Nederland opgenomen.

	<i>Verenigde Staten</i>	<i>Australië</i>	<i>Nieuw-Zeeland</i>	<i>Nederland</i>
<b>Positie op ranglijst</b>	12	2	8	7

Positie op de Online Service Index van de Verenigde Naties

Ten opzichte van de onderzochte landen doet Nederland het dus redelijk goed. Alleen Australië scoort beduidend beter in haar eGovernment prestaties. Dat komt vooral door het gebruik van de SSO-optie in combinatie met de portal australia.gov.au.

## 12.5 Belemmeringen

De uit het onderzoek naar voren gekomen belemmeringen die een rol spelen bij de verdere (door)ontwikkeling van de digitale overheid hebben betrekking op drie verschillende soorten zaken, te weten A) een achterblijvende infrastructuur, B) het niet op orde hebben van een aantal basiszaken die nodig zijn voor een verdere (door)ontwikkeling van eGovernment en in sommige landen C) het hebben van een staatsrechtelijke (lees federale) structuur die het lastig maakt om tot eenheid en afstemming te komen.

### Ad A) Achterblijvende infrastructuur

Om eGovernment verder door te kunnen ontwikkelen is het noodzakelijk dat een land beschikt over een infrastructuur die dat mogelijk maakt. Verschillende landen uit het onderzoek kampen op dit vlak met uitdagingen. Zo kent Duitsland bijvoorbeeld een relatief laag percentage van de markt dat is overgestapt op glasvezel: 1.3 procent tegenover 8.7 procent in de EU als geheel. Ook in Nieuw-Zeeland is de lage dekking van breedband internet een factor die voor vertraging zorgt. Min of meer hetzelfde geldt voor Australië. Wegens de omvang van het land is in delen ervan het internet vaak langzaam of zelfs afwezig.

In Zweden en Finland beschikt men niet over single sign on mogelijkheden (SSO) die leiden tot versnippering. In Zweden wordt het eID voornamelijk uitgegeven en gebruikt door banken en de overheid haakt hier niet vol op aan.

### Ad B) Het niet op orde hebben van een aantal basiszaken

Om eGovernment (door) te ontwikkelen is het van belang dat enkele basiszaken goed zijn geregeld. Deze dienen vaak als bouwstenen voor of verbinding tussen andere toepassingen en diensten. Uit het onderzoek komen drie belangrijke belemmeringen op dit vlak naar voren:

- Het ontbreken van vooraf ingevulde formulieren. Dit blijkt een forse belemmering te zijn in de praktijk. Onder andere het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk kampen hiermee. Daardoor is de drempel voor burgers om gebruik te maken van digitale diensten hoger, aangezien er meer werk in gaat zitten.
- Het ontbreken van een Digital by Default beleid. De UK kent dit beleid pas sinds kort en in Frankrijk en Zweden ontbreekt het in zijn geheel. Dat betekent dat nieuwe diensten dus niet per definitie digitaal worden aangeboden en dat kan verkeerde verwachtingen opleveren. Wel heeft Zweden een Digital First beleid. Het verschil is dat er bij Digital First een nadruk moet liggen op digitale diensten, waar dat bij Digital by Default verplicht is.
- De zogenaamde 'law-leg'. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in het geval van Australië, maar zij zijn daar zeker niet uniek in. Met law-leg wordt bedoeld dat technologie sneller vooruit gaat dan de regelgeving die er achter zit. Dit betekent dat nieuwe mogelijkheden worden geboden maar dat men tegelijkertijd te maken heeft met (sterk) verouderde privacywetgeving.

### Ad C) Staatsrechtelijke structuren

Verschillende landen die in het onderzoek zijn meegenomen kennen een federale of anders gefragmenteerde staatsrechtelijke indeling. Denk hierbij aan Duitsland, België en de USA. Het versplinterde bestel zorgt voor een gebrek aan eenduidigheid en systemen werken niet goed met

elkaar, wat een groot verlies in efficiëntie veroorzaakt. Zo blijkt het in de USA bijvoorbeeld erg lastig om uniformiteit en een SSO te bewerkstelligen. Dit zorgt er voor dat interoperabiliteit tussen de staten beperkt is; een bewoner van Californië zal na een verhuizing naar Florida voor vergelijkbare diensten een ander pad moeten bewandelen. Ditzelfde zorgt ervoor dat verandering lastig is; als federale overheid is het lastig om op nationaal niveau alle staats instanties te uniformeren. Echter, de situatie in België toont aan dat fragmentatie niet altijd een belemmering hoeft te vormen. De crux lijkt te zijn om als overheid een nadruk te blijven leggen op de ontwikkeling van rijks brede ICT-systemen.

## Gebruikte referenties

De studie is uitgevoerd op basis van documentstudie en het zoeken (veelal via het Internet) naar informatie in de desbetreffende landen zelf. Waar mogelijk is gebruik gemaakt van de originele documentatie uit de landen zelf. In de landenbeschrijvingen zijn links opgenomen naar rapporten en strategieën die betrekking hebben op de landen zelf.

Daarnaast is gebruik gemaakt van de volgende, meer algemene, referenties

PBLQ (2014), Centrale Bevolkingsadministraties in de EU, Den Haag.

PBLQ (2014), Internationale Vergelijking eID-middelen, Den Haag.

PBLQ (2016), Internationale quick scan Toezicht wet GDI, Den Haag.

PBLQ (2016), EU Member States: organisation of the CIO position, management of ICT projects and implementation within the information provision function, Den Haag.

United Nations (2014), eGovernment Survey 2015. eGovernment for the future we want, United Nations Department of Economic and Social Affairs.

[www.joinup.eu](http://www.joinup.eu)

Joinup is a collaborative platform created by the European Commission and funded by the European Union via the Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA) Programme. It offers several services that aim to help e-Government professionals share their experience with each other. We also hope to support them to find, choose, re-use, develop and implement interoperability solutions.

eGovernment in EU countries – State of Play

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-eu-countries-state-play>