

eGovernment Benchmark 2019

Nederland is een voorloper, zij het een voorzichtige

Websites die voor iedereen toegankelijk zijn. Online diensten die zo gebruiksvriendelijk zijn, dat het aanvragen van diensten haast vanzelf gaat en wisselen van website zonder opnieuw te hoeven inloggen met je DigiD. De overheidsdienstverlening staat voor heel wat uitdagingen. 'We zijn er nog niet.'

Sem Enzerink is onderzoeker en senior consultant bij Capgemini. Hij werkte mee aan de zestiende editie van de eGovernment Benchmark die Capgemini jaarlijks in opdracht van de Europese Commissie uitvoert, in samenwerking met Sogeti, IDC en Politecnico di Milano. 'Hierin staat Nederland stevast in de top 10 van de beste digitale overheden van de 36 onderzochte Europese landen. De aanleiding voor de jaarlijkse peiling zijn een aantal Europese afspraken die de EU wil toetsen, zoals de Tallinn Declaration en het eGovernment Action Plan. Uit de analyse van ruim tienduizend overheidswebsites door heel Europa blijkt dat overheden steeds beter in staat zijn om gebruikers te voorzien van betrouwbare digitale diensten, is de conclusie het onderzoek. Zo ook in ons land.'

Online beschikbaarheid

'Een van de dingen waar ons land sterk op scoort, is de online beschikbaarheid van haar diensten,' vertelt Enzerink. De onderzoekers keken naar tientallen verschillende overheidsdiensten in ons land, aan de hand van levensgebeurtenissen die je als burger of bedrijf doorloopt. Of het nu gaat om het opzetten van een bedrijf, het starten van een studie of wanneer je werkloos raakt en een uitkering aanvraagt. Vooral de goede werking van deze online diensten op mobiele telefoons en tablets geeft de doorslag. 'Daarin blinkt Nederland zelfs sterk uit,' aldus de onderzoeker. 'In andere landen zijn de online diensten nog vooral voor desktop ingericht. Nederland

'Nederland scoort sterk op online beschikbaarheid'

heeft daarin al een flinke slag gemaakt.' Ook DigiD wordt veel gebruikt en een groot aantal organisaties is daarbij aangesloten. Als werkzoekende kun je gebruikmaken van dit belangrijkste inlogmiddel voor Nederlanders. Je kunt er vereiste documenten online mee uploaden, formulieren worden vooraf ingevuld met informatie die je eerder hebt verstrekt en notificaties krijgen van MijnOverheid. 'Het is voor ons inmiddels heel vanzelfsprekend wanneer je bijvoorbeeld de Belastingdienst of een gemeente-website gebruikt dat we daar ons DigiD voor benutten. Voor veel andere landen is dat niet zo.'

In Europa maken dan ook nog maar weinig landen op grote schaal gebruik van een oplossing als DigiD, stelt Enzerink. 'Er zijn nog vrij veel landen waar je, afhankelijk van de dienst, nog gebruik moet maken van een klassieke naam met wachtwoord, of moet inloggen met bepaalde identificatieprincipes uit de private sector, zoals inlogtokens van banken.'

Oog voor buitenland

Ook onderscheidend voor Nederland: we houden met de online overheid rekening met gebruikers uit het buitenland. Enzerink: 'We



hebben oog op verschillende niveaus en verschillende organisaties voor burgers die hier vanuit het buitenland komen werken of studeren, of ondernemers die hier een vestiging openen of bedrijf starten. Zo helpen bijvoorbeeld universiteiten en DUO buitenlandse studenten om zich digitaal, en met voldoende Engelse ondersteuning, aan te melden, terwijl ondernemers die zich willen vestigen in Nederland zich via de Kamer van Koophandel online in kunnen schrijven in het handelsregister. Een volgende stap is dat je met je DigiD kunt inloggen in andere Europese landen voor bepaalde diensten. Bijvoorbeeld wanneer je een bedrijf wilt openen in België of wilt studeren in Noorwegen. De eerste stappen worden daarvoor gezet. Nederland heeft daarvoor veel aandacht. De plannen zijn er maar volledige uitrol ontbreekt nog. Andere landen zijn er verder mee.'

Veiligheid

Een immer gevoelig punt rond de digitale overheid is veiligheid. Uit het eGovernment Benchmark blijkt dat, afgezien van Nederland, veel landen niet zo goed scoren als het gaat om de veiligheid van hun overheidswebsites. 'Denk bijvoorbeeld aan het beleid van cookies of *security tests* rondom de domeinnaam van website. Daardoor is het makkelijker voor

'We moeten landen als Estland, Malta en Portugal als meerdere erkennen'

hackers om een alternatieve websitedomeinnaam te creëren met een *redirecting* principe, zodat je op een andere site belandt dan die van de overheid. Vertrouwen speelt een grote rol. Op het moment dat je een website opzoekt van je gemeente of een ministerie, kun je er dan van opaan dat het daadwerkelijk de website is van die identiteit? En niet een namaakwebsite?'

Toch staat ons land maar op de negende plek, en moeten we landen als Estland, Malta en Portugal als meerdere erkennen met hun digitale overheden. Dat komt volgens Enzerink omdat deze landen al dienstverlening online hebben, waarvoor je in ons land nog fysiek naar het loket moet komen. 'Bijvoorbeeld bij het verkrijgen van persoonlijke documenten is in Nederland fysieke identificatie vereist.'