

## De eGovernment Benchmark 2017 van de Europese Commissie roept op tot slimmere en meer transparante, digitale overheidsdiensten

*Drie van de vijf overheidsdiensten in de Europese Unie worden inmiddels online aangeboden, zo blijkt uit Europees onderzoek uitgevoerd door een consortium onder leiding van Capgemini. Hiervan is meer dan de helft (54%) mobielvriendelijk.*

Utrecht, 27 november 2017 – De elektronische overheid blijft zich ontwikkelen in Europa. Het aantal mobielvriendelijke, publieke diensten groeit en de online openbare dienstverlening wordt steeds volwassener, zo blijkt uit de veertiende benchmark van Europese eGovernment-diensten. Het rapport toont verder aan dat een focus op meer transparantie en het investeren in belangrijke digitale enablers, zoals elektronische identificatie, cruciaal zijn voor het versterken van digitale overheidsdiensten en de oprichting van één digitale interne markt in de komende jaren. Het rapport is vandaag gepubliceerd door de Europese Commissie en is uitgevoerd door [Capgemini](#) en andere toonaangevende partners in digitale innovatie.

De eGovernment Benchmark 2017 richt zich dit jaar met name op de stand van zaken rondom digitale transformatie van Europese overheidsdiensten en de mate waarin ze op schema liggen voor het behalen van hun transformatiedoelstellingen. Het rapport, waarvoor meer dan 10.000 websites in de EU28+ landen werden onderzocht, beoordeelde dit jaar de hoeveelheid en kwaliteit van digitale diensten in relatie tot vier levensgebeurtenissen: een bedrijf starten, een baan vinden en verliezen, studeren en het gezinsleven. Uit het rapport blijkt dat de Europese publieke sector steeds meer diensten online ter beschikking stelt. Wel zijn er kwalitatieve maatregelen nodig om de algehele digitale service-ervaring te verbeteren. Denk aan meer transparante bezorgprocedures en het vooraf kunnen invullen van online formulieren met persoonlijke gegevens.

### **Prestaties digitale overheidsdiensten sterk verbeterd**

Over het algemeen gaan de prestaties van digitale overheidsdiensten in Europa de goede kant op. Er is bijvoorbeeld flinke vooruitgang geboekt op het gebied van gebruiksgemak: meer dan de helft van de diensten is inmiddels mobielvriendelijk (54% vergeleken met 27% in 2015). De mate van gebruikersgerichtheid van Europese overheidsdiensten kwam gemiddeld op 85% uit. Dat wijst op een volwassen niveau van online beschikbaarheid van diensten en interactie- en feedbackmogelijkheden tussen burger en overheid. Verder nam de grensoverschrijdende mobiliteit licht toe. Uitgebreide implementatie van de eIDAS<sup>1</sup>-richtlijn zal de beschikbaarheid van informatie en diensten voor EU-burgers bij het opstarten van een bedrijf of een studie in het buitenland waarschijnlijk nog verder vergroten.

### **Transparantie en bevorderen van belangrijke digitale enablers hebben prioriteit**

Om de volgende stap te zetten, hebben transparantiemaatregelen en investeringen in belangrijke digitale enablers prioriteit, zoals elektronische identificatie (eID) en authentieke bronnen om data te hergebruiken. Op het gebied van transparantie moeten overheidsdiensten meer informatie vrijgeven over het proces van dienstverlening, hun eigen verantwoordelijkheden en prestaties, evenals het gebruik van persoonlijke gegevens. Naast transparantie zijn er nog steeds groeimogelijkheden voor het gebruik van technologische randvoorwaarden als eID en authentieke bronnen. Hiervan werden in 2016 verbeteringen vastgesteld met betrekking tot de beschikbaarheid. De vooruitgang is echter bescheiden, gezien het tijdsbestek van twee jaar

---

<sup>1</sup> eIDAS: electronic Identification Authentication and trust Services



tussen de metingen. Het gebruik van elektronische identificatie is bijvoorbeeld alleen mogelijk bij de helft van de Europese overheidsdiensten (52%), en het vooraf invullen van online formulieren met gegevens die de overheid al weet over de gebruiker blijft op 47% steken.

Niels van der Linden, principal consultant en projectleider bij Capgemini: *“De 2017 eGovernment Benchmark geeft positieve signalen en ook de recente Tallinn Ministerial Declaration<sup>2</sup> bewijst dat de publieke sector digitale transformatie serieus neemt. Overheden moeten nu de manier waarop ze georganiseerd zijn uitdagen, de vaardigheden van hun ambtenaren bijschaven en in het algemeen hun openheid vergroten om echt te profiteren van de publieke meerwaarde die via digitale diensten gecreëerd kan worden.”*

### **Digitale interne markt binnen handbereik**

Het voltooiën van een digitale interne markt kan 415 miljard euro per jaar bijdragen aan de Europese economie, banen kunnen creëren en openbare diensten aanzienlijk kunnen verbeteren.<sup>3</sup> Uit de bevindingen van dit jaar blijkt dat de visie op de digitale interne markt verder gestalte krijgt. De kloof tussen dienstverlening voor nationale en buitenlandse gebruikers wordt kleiner, omdat drie van de vijf (60%) online diensten inmiddels beschikbaar zijn over landsgrenzen heen. Ook het gebruiksgemak van grensoverschrijdende diensten verbeterde (78%). Dit toont aan dat burgers en bedrijven toegang hebben tot geavanceerde online hulp-, ondersteunings- en klachtfuncties. Dankzij het delen van *best practices* blijven overheidsdiensten in Europa leren hoe ze hun online diensten kunnen verbeteren. Aanhoudende innovatie op het gebied van eGovernment zal steeds beter de voordelen van de interne digitale markt aantonen en de relatie tussen overheidsorganisaties en burgers ten goede veranderen.

Dinand Tinholt, vice president en Global EU Account Director bij Capgemini: *“Technologie biedt overheidsdiensten enorme kansen om publieke meerwaarde te creëren. Het is meer dan eGovernment, het gaat om een digitale strategie om die kansen ook waar te maken. Een strategie die ook vooruit kijkt naar de integratie van nieuwe technologieën in openbare dienstverlening, zoals Artificial Intelligence.”*

### **Meer informatie**

Download het volledige rapport op <https://www.capgemini.com/consulting/resources/egovernment-benchmark-2017-report/>

Meer informatie over de digitale agenda van de Europese Unie: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>

---

<sup>2</sup> De Tallinn Ministerial Declaration benadrukt de noodzaak om te streven naar ‘open, efficiënt en inclusief, en het verstrekken van grenzeloze, interoperabele, gepersonaliseerde, gebruikersvriendelijke, end-to-end digitale openbare diensten aan alle burgers en bedrijven - op alle niveaus van het openbaar bestuur’. De verklaring bevat ook ‘principes op het gebied van de gebruiker centraal stellen voor ontwerp en levering van digitale openbare diensten’. Tallinn Ministerial Declaration on eGovernment, 6 oktober 2017, online beschikbaar: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=47559](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559)

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>