

THE ESTONIA EXPERIENCE



REISVERSLAG INSPIRATIEREIS ESTLAND - 14 TOT 18 SEPTEMBER 2015

2015

WAAR EEN KLEIN LAND GROOT IN KAN ZIJN

**GEEN PORTEMONNEE VOL PASJES,
MAAR ÉÉN CHIPKAART!**

**OVERAL TER WERELD STEMMEN IN
ENKELE MINUTEN**



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

The Estonia Experience

Waar een klein land **groot** in kan zijn

Is het echt mogelijk? Een samenleving waarin de overheid ondersteunt, faciliteert en handhaaft op basis van de behoeften van de burger. Waar politieke besluitvormingsprocessen realtime (online) te volgen zijn en waar je stem uitbrengen net zo makkelijk is als een Whatsapp bericht versturen. Echt? Dat kan toch helemaal niet? Is dat wel veilig? Hoe zit het dan met de privacy? Estland laat zien dat leiderschap, ondernemerschap, innovatie en de juiste mentaliteit gelijk staan aan resultaten in de praktijk en oneindige mogelijkheden voor de burger én overheid (excellente digitale dienstverlening en een bewonderenswaardige kostenreductie). Mogelijkheden waar wij in Nederland vooral over praten. Hebben wij dan geen enkele ambitie? De vraag stellen is hem beantwoorden.

Arthur Dallau, directeur NVVB

Inspireren en leren

Van 14 tot en met 18 september 2015 organiseerde de NVVB een inspiratieris naar Estland. Met als doel om geïnspireerd te raken door onze Estse collegae en concrete handvatten mee terug te nemen en te vertalen naar de Nederlandse situatie ter ondersteuning van programma's als eID, Regie op gegevens, Digitaal 2017 en het volledig digitaliseren van het verkiezingsproces. Tijdens deze reis werden wij vakkundig en met veel enthousiasme begeleid door Hannes Astok (Director for Development and Strategy) en Triin Rast (Project Manager) van de e-Governance Academy. Naast het bezoeken van centrale (het Estse Kabinet, de Kiesraad en de Nationale Politie) en decentrale

overheden (gemeenten Tallinn en Tartu) hebben wij ook de Nederlandse Ambassade in Tallin bezocht om inzicht te krijgen in het heden en verleden van dit interessante en ambitieuze land.

Overal ter wereld stemmen in enkele minuten

Naast het gebruik van eID hebben de Estse burgers inzicht in hun eigen gegevens, zien zij wie hun gegevens raadplegen, kunnen zij zelf correcties doorgeven en de eigen gegevens beschikbaar stellen aan partijen om bepaalde producten of diensten aan te vragen. Naast deze eigentijdse en innovatieve oplossingen biedt de Estse overheid haar burgers ook het online-stemmen aan. Binnen enkele minuten

stemmen Esten online op de door hen gewenste kandidaat, of ze nu in Estland zijn of in Australië! Als Estland in staat is om zijn inwoners en ondernemers op de beschreven manier te bedienen, waarom kan dit dan niet in Nederland? Natuurlijk hebben wij een ander bestuurlijk bestel, een andere historie en veel verschillende overheidsorganisaties, maar wij hebben ook de allerlaatste techniek en andere middelen tot onze beschikking om het verschil te maken. Verder mogen we niet vergeten dat onze inwoners tot de meest actieve bevolkingen ter wereld behoren, als het erom gaat de nieuwste technologieën vrijwel direct te omarmen, en waar 94 procent van de huishoudens internet heeft en het regelmatig gebruikt.

Wat houdt ons dan nog tegen? Het ontbreken van de echte politieke wil? Het gebrek aan ambitie en urgentie? Of het onvermogen om bestaande culturen en belangen ter discussie te stellen in het belang van de nieuwe wensen én eisen van de samenleving?

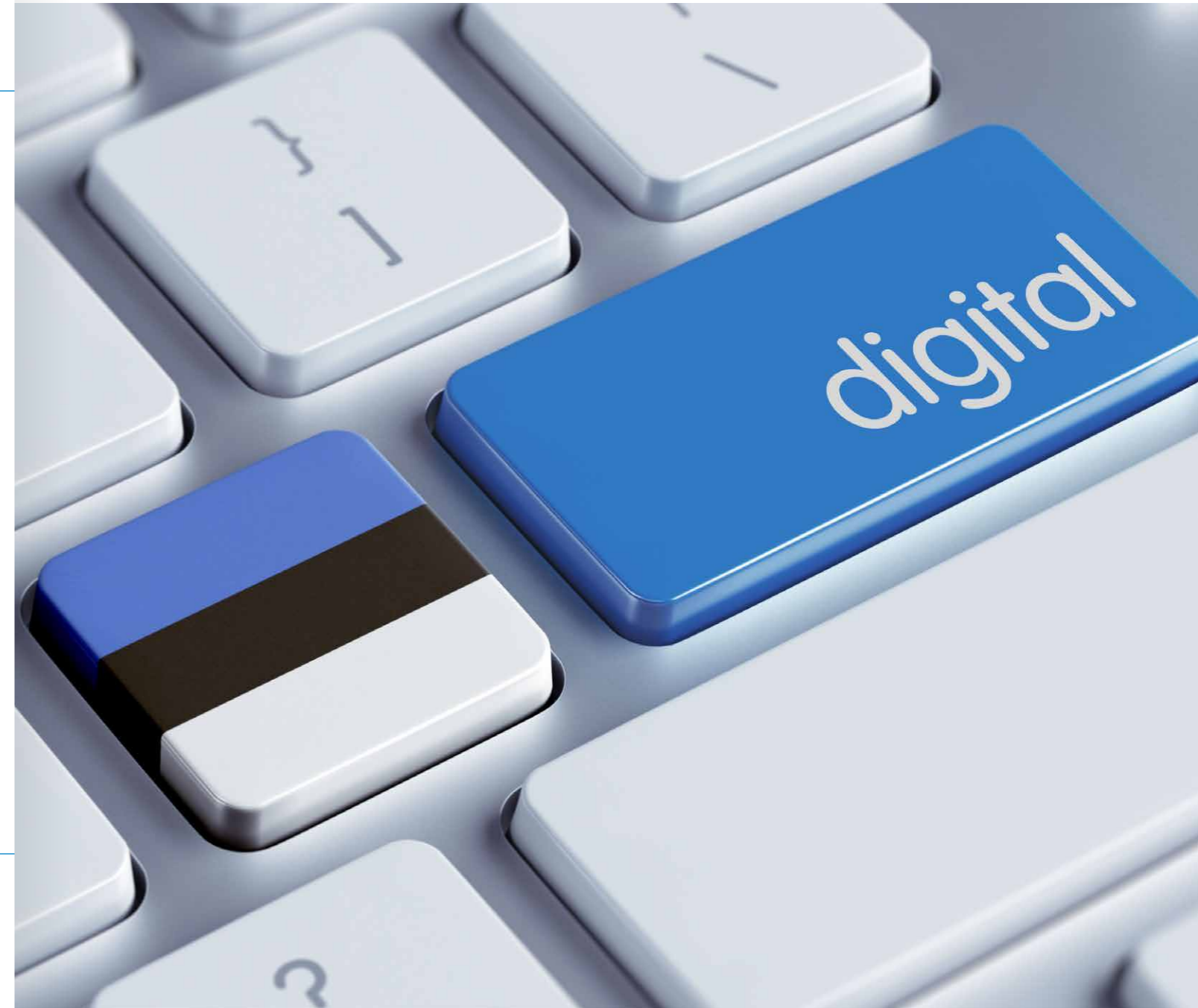
Historie

Na de onafhankelijkheid van Estland in 1991 koos de nieuwe regering al snel voor een grootschalig gebruik van

internet, (mobile) devices en voor de nieuwe generatie als motor van deze beweging. Aan de basis van het succes van Estland als digitaal land ligt de elektronische identiteitskaart (eID), die in 2002 werd ingevoerd. Inwoners kunnen de eID-kaart gebruiken voor diensten van zowel de publieke als de private sector.

Het digitale leven in Estland is van een verbluffende simpelheid. Esten hebben – anders dan Nederlanders –

geen portemonnee vol pasjes, maar één chipkaart die toegang biedt tot overheidsportalen en bankportalen, en die verder ook dienst doet als rijbewijs, identiteitskaart, ov-kaart, bibliotheekpasje en zelfs als klantenkaart van winkelketens. Door al de beschikbare toepassingen zijn er momenteel 1,2 miljoen kaarten in gebruik, en inmiddels maakt negentig procent van de bevolking dagelijks gebruik van online-overheidsdiensten.



Maurijn Keulen (DUO)

'Het eID-stelsel heeft in Estland voor een enorme sociale innovatie gezorgd. Kijk naar het internet-stemmen en het e-burgerschap voor niet-Esten. Dat eID-stelsel is niet alleen gestoeld op de kaart

waarmee digitaal zaken doen tussen burgers, bedrijven en overheden zowel in het publieke als het private domein eerder regel is dan uitzondering. De wetgever heeft in het stelsel ook zeer ruime kaders gegeven

waarmee innovatie is gestimuleerd en niet tegen gehouden. Zoals een van de sprekers zei: we are all pioniers: we don't know where we're going.'

Het leven in de digitale maatschappij

e-Estonia betekent stemmen bij de verkiezingen vanuit het comfort van de eigen huiskamer. Het betekent je belastingaangifte indienen in slechts vijf minuten, en het digitaal ondertekenen van een juridisch bindend contract via het internet, overal in de wereld, via je mobiele telefoon. Dit zijn slechts

enkele van de diensten waarvan Esten profiteren op dagdagelijkse basis. Op hun beurt kunnen ondernemers online bedrijven registreren in slechts achttien minuten. De interactie tussen overheden en tussen overheid en burgers is volledig getransformeerd, waardoor bureaucratie tot het verleden behoort en de overheid zeer efficiënt en transparant opereert.

De Estse oplossingen hebben geleid tot:

1. een ongekend niveau van transparantie en toegankelijkheid tot de regering en andere overheidsorganisaties;
2. een veilige, gemakkelijke en flexibele uitwisseling van private en publieke data;
3. een gezondere en beter opgeleide bevolking met gemakkelijke toegang tot sociale diensten;
4. een welvarend klimaat voor het bedrijfsleven en ondernemerschap;
5. een digitale samenleving en infrastructuur die efficiënt, effectief en veilig is.



De Nederlandse delegatie op het balkon van het Estse kabinetsgebouw met links onze begeleider Triin Rast en naast haar plaatsvervangend staatsecretaris Aivar Rahno.

Art Klijn (AMP Logistics)

'Wat mij het meest is bijgebleven van de reis? Is niet flauw bedoeld maar Estland in het algemeen. Met name de mind set van de mensen uit Estland: laten we het gewoon doen en niet te moeilijk denken

in problemen, vond ik verfrissend. Ze beginnen ook op de juiste plek: missie, visie, en dan uitvoering. Over de missie en de visie denken ze geen jaren na maar vooral op hoofdlijnen, om vervolgens te beginnen en

wetgeving aan te passen aan deze tijd. Dat zouden we in Nederland ook moeten doen. Dat ga ik ook uitdragen in Nederland als er de mogelijkheid toe is.

De Estse digitale samenleving is succesvol vanwege haar slimme maar eenvoudige infrastructuur. In plaats van het ontwikkelen van een enkele, allesomvattende centrale basisregistratie, creëerde Estland een open, gedecentraliseerd systeem dat verschillende diensten en databases met elkaar verbindt. De flexibiliteit van deze inrichting van het registratielandschap zorgt ervoor dat nieuwe registraties, mits deze de zware toelatingseisen van de Estse overheid doorstaan, toegevoegd kunnen worden aan de bestaande X-Road.

X-Road

De X-Road werd gelanceerd in 2001. Dit is een technische en organisatorische omgeving die een beveiligde, op internet gebaseerde, uitwisseling van gegevens tussen de informatiesystemen van het land mogelijk maakt. In Nederland kunnen we dit zien als een query machine als overkoepelend systeem over het stelsel van basisregistraties, dat zorgt voor een veilige uitwisseling van

gegevens en dat het informatieverkeer op iedere denkbare wijze reguleert op basis van vastgestelde toelatingscriteria en bijpassende landelijke wet- en regelgeving. De X-Road zorgt ervoor dat instellingen en/of personen op een veilige manier gegevens uit kunnen wisselen, zodat er gegarandeerd wordt dat de juiste gegevens worden doorgevoerd in de daarvoor bestemde databases. Hergebruik van gegevens is in Estland geen uitzondering, maar een recht.

Publieke en private organisaties kunnen hun informatiesystemen verbinden met de X-Road. Dit stelt hen in staat om de X-Road-diensten te gebruiken in hun eigen elektronische omgeving of om hun e-services via de X-Road aan te bieden. Deelnemen aan de X-Road zorgt voor besparing aan de kant van de deelnemers, omdat de infrastructuur voor de gegevensuitwisseling in de X-Road reeds bestaat. Dit maakt de gegevensuitwisseling effectiever, zowel binnen overheidsinstellingen als bij de communicatie

tussen de burger en de staat.

Om de benoemde e-services te gebruiken moet de eindgebruiker zich altijd eerst identificeren met zijn of haar eID of Mobile-ID. Het doel van de oorspronkelijk X-Road was het geven van zoekopdrachten op verschillende databases. Nu is het uitgegroeid tot een instrument dat ook kan schrijven in meerdere databases, dat grote datasets overbrengt en zoekopdrachten uitvoert tussen de verschillende databases. Is de X-Road een succes? De feiten op een rij:

1. In 2013 werden er meer dan 287 miljoen zoekopdrachten gedaan via X-Road.
2. Meer dan 170 databanken bieden hun e-services aan via X-Road.
3. Meer dan 2000 e-services worden aangeboden en gebruikt via X-Road.
4. Meer dan 900 organisaties gebruiken X-Road dagelijks.
5. Meer dan 50 procent van de inwoners van Estland gebruikt X-Road via het informatieportaal www.eesti.ee de MijnOverheid van Estland.

Jouke Schrover (PinkRocade Local Government)

'Estland, het land met een prachtige technische infrastructuur. Het land dat wordt geleid vanuit kansen. Het land dat nieuwe "handel" heeft gecreëerd door het eID-stelsel en de digitale handtekening. Ik ben onder de indruk wat ze hebben bereikt en de visie die erachter schuilt.

Het gedachtegoed om te denken als een startup ga ik meenemen in mijn dagelijkse werkzaamheden. Maar we moeten niet denken dat we het "Estse" model kunnen kopiëren. De inspiratie moeten we gaan omzitten in onze eigen visie op digitalisering, zodat wij onze burgers verder helpen. Het zou toch prachtig zijn als we het voor

elkaar krijgen dat de burger al hun zaken digitaal afhandelt met de overheid! En ik weet zeker dat als wij de randvoorwaarden creëren er nieuwe ideeën ontstaan die resulteren in nieuwe services die wij niet hadden kunnen bedenken. Daar ga ik voor werken!

eID

Het Estse parlement nam in 2000 de beslissing om een eID-kaart te introduceren, en de eerste kaarten werden in januari 2002 uitgegeven. Om de Estse methode van denken en handelen beter te begrijpen is de informatie die we hier geven wellicht erg gedetailleerd, maar cruciaal om inzicht te krijgen in de algehele context en het gebruik van eID.

De voorzijde van de eID-kaart bevat:

- handtekening van de houder en foto
- naam houder
- persoonlijke code (nationale ID-code)
- geboortedatum
- geslacht
- staatsburgerschap
- kaartnummer
- aanvraag- en vervaldatum

De achterkant van de kaart bevat:

- geboorteplaats houder
- datum uitgifte
- gegevens verblijfsvergunning (indien van toepassing)
- de gegevens van de kaart en de houder in machineleesbaar formaat met uitzondering van de foto en handtekening)

Al deze informatie wordt gedupliceerd op de chip van de kaart die tevens twee certificaten en bijbehorende private sleutels bevat welke beveiligd zijn met pincodes. De genoemde certificaten bevatten alleen de naam

Marije Stam (RDW)

'De meeste inspiratie heb ik opgedaan in de gesprekken met andere Nederlandse overheidspartijen over wat alle belangen en standpunten zijn. En wat ik nu ga doen? De gedeelde conclusie zoals getrokken door de groep na een interne dialoog doorvoeren in de eID pilots waarin wij het nieuwe middel testen.'



De Nederlandse delegatie voor de Nederlandse ambassade in Tallinn alwaar ambassadeur Schellaars de groep hartelijk ontving.

Het e-government-systeem in Estland wordt gebruikt om de oude barrières tussen ambtenaren en publiek te slechten en om een sfeer van openheid en vertrouwen te creëren.

en de persoonlijke code (nationale ID-code) van de houder. De certificaten zijn ontworpen voor authenticatie en voor het ondertekenen van documenten. Er zijn naast de certificaten twee soorten pincodes: PIN 1 (bestaat uit vier cijfers) en PIN 2 (bestaat uit vijf cijfers). PIN 1 wordt gebruikt voor minder gevoelige handelingen waar een lager beveiligingsniveau voor nodig is (meestal het verkrijgen van toegang tot portalen). PIN 2 wordt gebruikt om handelingen te verrichten waarbij het beveiligingsniveau zo hoog mogelijk is (meestal het doen van transacties in portalen). Dit alles gebaseerd op de STORK-beveiligingseisen, zoals binnen de EU overeengekomen door alle deelnemende landen. De pincodes worden net als de benodigde kaartlezer uitgereikt bij de

aanvraag van een eID. Het enige wat voor de gebruiker rest, is het downloaden van de benodigde software op de computer of het mobile device om te starten.

Een interessante eigenschap van de Estse eID is dat op basis van het authenticatiecertificaat ook een uniek e-mailadres aan de houder wordt toegewezen, bestaande uit voornaam.achternaam.code@eesti.ee. Dit adres wordt voor de duur van het gehele leven toegekend aan de unieke persoon. Het is niet gekoppeld aan een echte e-mail-service, maar is eerder een relais-adres dat e-mails doorstuurt naar het 'echte' adres van de rechthebbende. Het e-mailadres is bestemd voor communicatie met de overheid, maar kan ook privé of voor transacties met bedrijven worden gebruikt.

Innovatief identiteitsmanagement

Estland heeft veruit het meest ontwikkelde nationale ID-kaartsysteem in de wereld. In plaats van enkel een juridisch identiteitsdocument met een foto dient de verplichte nationale kaart (vanaf 15 jaar moet iedere Est over een dergelijke kaart beschikken) als digitale toegangskaart tot alle beveiligde e-services van Estland. De beveiligde chip op de kaart en bijbehorende pincodes gelden als definitief bewijs (identificatie) om zaken te kunnen doen in de Estse digitale omgeving. Er is een directe koppeling tussen de fysieke en digitale identiteit doordat de eID-kaart, de bijbehorende pincodes en het gepersonaliseerde e-mailadres als controlemechanismen in dit vernieuwende identiteitssysteem gelden. De eID-kaart kan onder andere gebruikt worden:

- als een nationale identiteitskaart en om te reizen binnen de EU;
- als de nationale ziekteverzekeringskaart;
- als bewijs van identificatie bij het inloggen op de bankportalen en het doen van transacties;
- als een pre-paid ticket in het openbaar vervoer van de twee grootste steden Tallinn en Tartu;
- voor het digitaal ondertekenen van (juridische) documenten;
- voor het digitaal uitbrengen van een stem tijdens verkiezingen;
- voor het verkrijgen van toegang tot databases van de overheid om medische of andere gegevens te controleren en waar nodig te wijzigen;
- voor het verkrijgen van inzicht in welke organisaties jouw gegevens online hebben geraadpleegd.

Naast een slimme infrastructuur in de vorm van de X-Road, is het Estse eID het middel om te authenticeren en identificeren, om zodoende zaken te kunnen doen op basis van de

beschikbare e-services in zowel het publieke als het private domein.

De Estse overheid is de hoeder van de identiteit en dit betekent dat andere instellingen – zoals bijvoorbeeld banken, verzekeraars en onderwijsinstellingen – altijd gebruik moeten maken van de door de Estse overheid vastgestelde identiteit. Het is in Estland ondenkbaar dat een bank opnieuw de identiteit van een burger vaststelt. De afgedwongen monopoliepositie van de overheid in relatie tot het uitgeven en valideren van identiteiten zorgt voor een minimale kans op identiteitsfraude. In tegenstelling tot in Nederland is in Estland fraude op basis van 'kopietje paspoort' bijna onmogelijk, want verificatie van de identiteit bij de aanvraag van een dienst of product is altijd gebaseerd op eID en de daaraan gekoppelde gegevens.

Mobile-ID

In 2007 introduceert Estland naast de eID-kaart een mobiele versie, genaamd Mobile-ID. Mobile-ID is een dienst die het mogelijk maakt dat een mobiele telefoon gebruikt kan worden als een vorm van de beveiligde elektronische

identiteitskaart. Net als de ID-kaart kan Mobile-ID gebruikt worden voor toegang tot beveiligde e-services en het digitaal ondertekenen van documenten, maar met als voordeel dat er geen software gedownload hoeft te worden of een kaartlezer nodig is. Het systeem is gebaseerd op een specifieke SIM-kaart voor Mobile-ID die de burger aanvraagt bij zijn of haar provider. Private sleutels ter beveiliging worden op de SIM-kaart opgeslagen, en een kleine applicatie voor verificatie en ondertekenen wordt op de telefoon geplaatst.

Ook met Mobile-ID is er sprake van gebruik van de verstrekte pincodes. Met PIN 1 kan toegang worden verkregen tot webportalen. PIN 2 is in de context van Mobile-ID vooral gericht op het plaatsen van digitale handtekeningen (zoals online stemmen en het ondertekenen van contracten).

Op deze manier zijn processen volledig gedigitaliseerd en is de digitale handtekening gelijk aan de 'natte' handtekening. Alle Estse organisaties zijn bij wet verplicht deze digitale vorm van ondertekenen te accepteren.

Anja Lelieveld (BZK)

'Het programma als geheel is me bijgebleven van de Estland reis. Dat maakte helder wat de essentie van eID in Estland is en waarom het (daar) werkt. De spiegel kunnen en

moeten wij onszelf voorhouden en er ons voordeel mee doen. eID echt willen en bereid zijn daarop samen te werken is dan een belangrijke eerste stap.'



Ingrid Hoogstrate (VNG/KING)

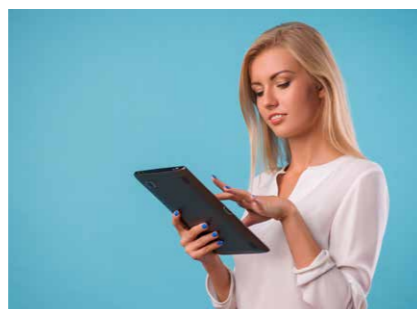
'Ik heb gezien dat als je de burger maar veel diensten biedt waar hij écht wat aan heeft, dat digitale identiteit zeer veel wordt gebruikt en een enorme waarde heeft.'

Digitale identiteit is zoveel meer dan een "beter DigiD": het leidt tot meer vertrouwen in overheid én in bedrijfsleven. En daarmee tot meer participatie en economische groei. Voor

mijzelf ligt de uitdaging erin om samen met gemeenten te komen tot dienstverleningsconcepten die hier optimaal gebruik van maken.'

Regie op gegevens

De Estse MijnOverheid (www.eesti.ee) is een website die fungeert als een one-stop shop voor de honderden e-diensten die worden aangeboden door diverse overheidsinstellingen. In plaats van het zoeken naar een bepaalde dienst op het internet, kan een burger eenvoudig alle diensten vinden via dit centrale portaal. Het portaal is onderverdeeld in verschillende secties – een voor burgers, een voor ondernemers en een voor ambtenaren – waardoor het gemakkelijk is voor de gebruiker om de dienst te vinden die hij of zij zoekt. De gebruiker logt eenmalig in met eID of Mobile-ID en kan tot men uitlogt gebruikmaken van elke e-service beschikbaar in het portaal. Hergebruik van gegevens en single sign-on staan centraal in deze aanpak. Wellicht nog veel relevanter dan het gebruiken van e-services is dat eesti.ee de burger inzicht geeft in zijn of haar eigen data. In deze dataset is niet alleen zichtbaar welke gegevens er



geregistreerd zijn, maar tevens is te zien op welk moment een bepaalde organisatie die gegevens heeft geraadpleegd. Door het weergeven van een volledig 'logboek' kan de burger bij dubieuze raadplegingen van de gegevens een vraag stellen aan de desbetreffende organisatie. Bij geen reactie of het uitblijven van een bevredigende reactie kan de burger de hulp inschakelen van een centrale autoriteit, die de zaak in onderzoek neemt en bij onrechtmatige raadpleging van de gegevens de betreffende organisatie op verschillende manieren

kan bestraffen (bijvoorbeeld financieel en strafrechtelijk).

De regie op gegevens ligt daadwerkelijk bij de burger en niet meer bij honderden instellingen die keer op keer informatie opvragen om producten of diensten te kunnen of willen verstrekken. Dit scheelt enorm in de administratieve lasten en zorgt ervoor dat de burger 'in control' is. Naast het feit dat dit centrale portaal inzicht geeft in de eigen gegevens en honderden e-services biedt, is het tevens de digitale kluis waarin alle contracten met organisaties veilig kunnen worden opgesteld, ondertekend en bewaard, en van waaruit notificaties worden verstuurd als er bijvoorbeeld een rijbewijs of verzekeringspolis dreigt te verlopen. In Estland is mede door deze aanpak het vertrouwen in de overheid groot. Er is sprake van volledige transparantie, en in geval van misbruik of het oneigenlijk raadplegen van gegevens komt de centrale autoriteit daadkrachtig en direct in actie.

Theo Peters (VNG/KING)

'Thuis na een paar bijzondere dagen Estland vraag ik mij af wat er nodig is om hier zo'n X-road met elektronische ID en handtekening te organiseren. Ik zou hier graag de stap willen maken naar informatiefuncties die realtime beschikbaar zijn in een overzichtelijk stelsel (inclusief een kopie in een digitale ambassade). Past prima in de visie op knooppunten

en complexiteitsreductie voor de gemeentelijke informatievoorziening. Gewoon een factor 10 groter en klaar! Deze gedachte ga ik vertalen in een toekomstbeeld voor overheidsgegevens. Kwalitatief hoogwaardig, goed beschikbaar en inzetbaar bij veel toepassingen. En altijd ten dienste van dienstverlening aan burgers en bedrijven.'



Alle lagen van de overheid in Estland werken sneller, goedkoper en beter dankzij de e-services, de bijbehorende portalen en het innovatieve en betrouwbare identiteitsmanagement.

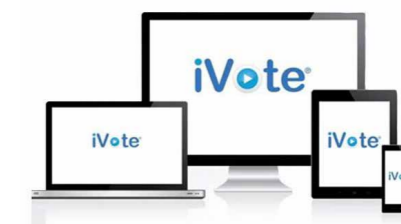
i-Voting

Stemmen via internet, oftewel 'i-Voting', is een systeem waarmee de Estse kiezers hun stem online kunnen uitbrengen, overal in de wereld. In tegenstelling tot de elektronische, dure stelsystemen – zoals bijvoorbeeld in het verleden in Nederland zijn gebruikt – is de Estse oplossing simpel, elegant en veilig. Wat dit proces extra bijzonder maakt is dat het grotendeels draait op Nederlandse software.

Gedurende een bepaalde periode vóór de stemming kan de kiezer zich aanmelden via het online-verkiezingssysteem (te downloaden via www.valmised.ee) met behulp van de eID-kaart of Mobile-ID. Na inlog maak de kiezer zijn keuze. De identiteit van de kiezer wordt verwijderd uit het systeem voordat de stem de Nationale Kiescommissie bereikt om geteld te worden, waardoor anonimiteit

gegarandeerd is. In tegenstelling tot de Nederlandse manier van organiseren heeft Estland een stemperiode van zeven dagen. Naast het online-stemmen bestaat er ook nog steeds de mogelijkheid om de papieren stem uit te brengen. Indien een burger zowel online als fysiek in een stembureau stemt, dan telt altijd de stem zoals uitgebracht op het fysieke stembureau. Het gehele online- en offline-stemproces is nog steeds gebaseerd op de wet- en regelgeving zoals toegepast in het fysieke proces en dus op de papieren variant.

In 2005 werd Estland het eerste land in de wereld om landelijke verkiezingen op deze manier te organiseren, en in 2007 werd dit systeem voor het eerst ingezet voor de parlementsverkiezingen. Dankzij het gemak blijkt i-Voting zeer populair te zijn bij de Estse kiezers. Tijdens de verkiezingen van 2014 voor het



Europees Parlement stemde 31,3 procent van de kiezers op deze manier. Naast gebruikersgemak heeft deze manier van stemmen een groot financieel voordeel. Tijdens de verkiezingen in 2011 zijn er 11.000 werkdagen bespaard, wat gelijk staat aan 504.000 euro. In 2015, tijdens de parlementsverkiezingen, heeft 30,5 procent van het totaal aantal stemmers zijn stem online uitgebracht. Esten brachten tijdens deze verkiezingen hun stem uit in wereldwijd 116 landen, waarbij ook 243 Estse kiezers in Nederland online hun stem lieten gelden.

Ronald Zijlstra (NVVB)

'Mij is duidelijk geworden dat wij in Nederland teveel verantwoordelijke partijen hebben. Daardoor zijn die partijen steeds zo afhankelijk van elkaars besluiten en vertraagd dat het vernieuwingsproces. eID komt

eraan maar om de mobiele telefoons van burgers ook goed in te kunnen zetten voor identificatie van burgers in zowel het publieke als private domein, staan we nog niet eens aan de start. Waar ik kan zal ik bevorderen dat mensen die ik in mijn netwerk

tegenkom die kansen gaan zien. I-Voting van Estland wat mij betreft direct kopiëren en invoeren. Zou mooi zijn als de NVVB daarover een krachtig standpunt inneemt en breed uitdraagt.'

e-Cabinet en e-Consultation

In 2000 introduceerde Estland het informatiesysteem van de regering, beter bekend als e-Cabinet. Dit systeem is een krachtig hulpmiddel dat de Estse overheid gebruikt om de besluitvorming te stroomlijnen. In de kern is het systeem een multi-user-database voor ministers en een planner die relevante informatie bijhoudt en in real time bijwerkt, waardoor de ministers een duidelijk overzicht hebben van elk item. Ruim voor de wekelijkse kabinetsvergadering begint, hebben de ministers toegang tot het systeem voor elk agendapunt en bepalen zij daarin hun eigen standpunt. Dit standpunt wordt vervolgens in het systeem kenbaar gemaakt om zo een scheiding aan te brengen tussen de nog te bespreken onderwerpen of stukken en de zaken die vooraf reeds voor akkoord bevonden zijn. Dit scheelt tijd en zorgt voor een meer efficiënte en effectieve vergadering. De reguliere vergaderingen zijn teruggebracht tot 30 à 90 minuten, in plaats van de vroegere vier à vijf uur. Naast de winst in tijd is het proces online voor de burgers te volgen, en reduceert het de kosten doordat er geen papier meer nodig is. Ook biedt deze manier van werken de ruimte voor ministers om op afstand deel te nemen aan het overleg. Verder kunnen zij direct besluiten publiceren en deze delen met hun achterban. In het geval van een referendum heeft Estland het systeem e-Consultation. Hierbij worden burgers en specifieke politieke achterbannen

digitaal geraadpleegd voor concept-verordeningen of wetten. Dit alles ter voorbereiding van de bespreking tijdens de reguliere kabinetsvergaderingen. Omdat de burgers inloggen met hun eID of Mobile-ID is direct herleidbaar wie welke opmerkingen maakt in relatie tot bijvoorbeeld concept wet- en regelgeving. Op deze wijze is er geen sprake van 'vervuiling' in en van het systeem of 'verborgen' stemmingmakerij.

e-Residency

De 1,3 miljoen inwoners van Estland krijgen er de komende jaren landgenoten bij. Althans, elektronische landgenoten. Het is een wereldprimeur van een land dat al langer digitaal vooroploopt. Een elektronische inwoner Estland spreekt zelf van e-Resident, oftewel e-burger. Dit is geen volwaardige burger en hij of zij krijgt geen verblijfsvergunning. Maar wat een e-Resident wel kan, is gebruikmaken van de talloze innovatieve diensten die de Estse overheid de laatste jaren heeft ontwikkeld. De belangrijkste eigenschap is een online handtekening, die vanaf juli volgend jaar overal in de EU geaccepteerd moet worden. Nu accepteren alleen



Een e-Residency kaart wordt netjes geleverd in een typisch Estse verpakking met pakkende slogan

landen die zelf een digitale handtekening aanbieden, de Estse variant. Landen als Dubai, Singapore, België volgen Estland in deze ontwikkeling en de Europese Commissie overweegt het Estse systeem voor te dragen als standaard voor alle aangesloten landen. Op dit moment zijn er 6000 e-Residents uit 118 landen. Hier komen sinds de Estonia Experience twaalf Nederlandse e-Residents bij.

Wat hebben wij van Estland geleerd?

e-Governance en e-Democracy
Het huidige Estse stelsel is volledig gericht op e-Governance (e-Administration en e-Services) en e-Democracy (e-Participation en e-Voting). Alle diensten in Estland zijn gericht op een optimale beleving per dienstverleningskanaal, waarbij het digitale kanaal het meest wordt gepromoot. In Estland is het toegang hebben tot internet en online-overheidsdienstverlening dan ook geen gemak, maar een sociaal recht.

De nieuwe overheid

Alle lagen van de overheid in Estland werken sneller, goedkoper en beter

Anja van der Horst (gemeente Hollands Kroon)

'Mijn inspiratie komt voort uit datgene wat de Esten mij lieten zien: niet moeilijker maken, gewoon doen en ervaren (en dat sluit heel erg aan bij de Hollands Kroon-cultuur). Wim van Twuijver (gemeentesecretaris Hollands Kroon) en ik hebben

het idee om op korte termijn een plan te maken voor verdergaande digitalisering/handtekening/identificatie en een groep gemeentesecretarissen te vinden die dat plan omarmen, uitvoeren en de minister overtuigen dat het niet langer moet wachten. Als

we als overheid de zelfredzame en verantwoordelijke samenleving willen faciliteren en stimuleren moeten we daadwerkelijk aan de slag en niet voortdurend elkaar blijven aankijken en verwachten dat de ander wel handelt...'

dankzij de e-services, de bijbehorende portalen en het innovatieve en betrouwbare identiteitsmanagement. Zij hebben een directe en transparante relatie met hun burgers en ondernemers, en zijn in staat om bruggen te slaan tussen de staat en zijn onderdanen, door leiderschap te tonen en door de gemaakte keuzes en de financiële gevolgen daarvan te delen, en zo nodig voor te leggen in een lokaal of landelijk referendum.

Rendement

Of het nu gaat om het gebruik van eID, de inzet van i-Voting of het centrale portaal eesti.ee – de keuzes die Estland durft te maken hebben een positieve uitwerking op de vertrouwensrelatie tussen de overheid en haar burgers, reduceren

de administratieve lasten in de gehele keten enorm en dragen bij aan een de no legacy-visie van Estland waarbij het uitgangspunt is dat de burger bij iedere verandering of aanpassing centraal staat in de aanpak. Wet- en regelgeving past bij de behoeften van burgers en in de praktijk, en is niet – zoals te vaak in Nederland – gebaseerd op incidenten of om innovatie te voorkomen. Kaderwetten bieden in Estland ruimte voor innovatie en zorgen voor sturing op hoofdlijnen, zoals bij een moderne democratie past. Estland laat zien dat het mogelijk is om hoogwaardige dienstverlening (zowel offline als online) te bieden, en zo haar burgers te ontzorgen tegen lagere kosten.

Transparantie

Het e-government-systeem in Estland

wordt gebruikt om de oude barrières tussen ambtenaren en publiek te slechten en om een sfeer van openheid en vertrouwen te creëren. Iedereen kan zich bijvoorbeeld aanmelden bij e-wet om te zien wat hun parlementariërs aan het doen zijn met ontwerp-wetgeving, en waar nodig wordt er een referendum georganiseerd om de burgers te raadplegen voorafgaand aan de besluitvorming in het parlement. Doordat de Estse overheid transparant is in wat zij doet en hoe zij denkt, is er – in tegenstelling tot het Nederlandse systeem – geen schijnwereld die geregeerd wordt door audits, rapportagestructuren en eindeloze verbeterplannen. In een transparante wereld zijn er geen verklaringen nodig, maar zijn er enkel oplossingen.

Franke Stribos (gemeente Amsterdam)

'Mooi om te zien dat de digitalisering hand in hand is gegaan met geven van transparantie. Je bepaalt als burger

welke data je opent en voor welke instantie. Iedereen die kijkt of muteert in jouw gegevens laat een "fingerprint" na,

en die kun je als burger weer zien. Die transparantie neem ik mee in onze verdere ontwikkeling van het online kanaal.'



Patrick Nelen (gemeente Tholen)

'The Estonia Experience; wat heeft het mij opgeleverd? Allereerst de impact die het eID heeft op het gebied van digitale (overheids) dienstverlening. Die is werkelijk immens. Het eID is de basis van de

digitale overheid. Het opent deuren naar tal van mogelijkheden, waarbij we in Nederland echt nog maar aan het begin staan... Daarnaast ben ik onder de indruk van de wijze waarop de Estlandse overheid fundamenteel heeft gekozen

voor openheid, transparantie en daarmee het winnen van vertrouwen van hun inwoners. Dat vertrouwen is de basis voor een succesvolle implementatie. Think big, start small and rethink the system!'

Frans Rijkers (RvIG)

'Het meest inspirerend van de reis vond ik de presentatie van de gemeentesecretaris van Tartu. Hij liet zien welke digitale diensten Tartu haar burgers aanbiedt op basis van eID/X-Road. Daar gaat het natuurlijk om: welke dienstverlening kun je bieden aan je burgers? Bij RvIG zijn we bezig

met onze jaarplannen voor 2016. Ik ga de voorbeelden uit Tartu op onze Nederlandse situatie plotten en hoop daar minstens één concreet project voor volgend jaar uit te halen. Maar minstens zo inspirerend vond ik de gesprekken in de groep, allemaal vakbroeders en -zusters! Tijdens de presentaties, in de bus, bij een biertje,

in het vliegtuig... Normaal spreek je elkaar alleen tijdens overleggen, kort en zakelijk. Tijdens zo'n reis heb je tijd om elkaars achtergrond te leren kennen, en er de volgende dag nog eens op terug te komen. Deze contacten zijn voor mij erg waardevol, ik kijk uit naar de reünie!

Cyber Security

Digitale samenlevingen zijn gebouwd op een fundament van veiligheid en vertrouwen. Dat is de reden waarom Estland zwaar heeft geïnvesteerd in de cyber security-infrastructuur. De deskundigheid van Estland wat betreft cyber security is in de internationale gemeenschap bekend. Zeker vanwege zijn unieke Cyber Defence League en wat betreft het huisvesten van de NATO Cooperative Cyber Defence Centre of Excellence. De Estse prestaties kregen in 2007 wereldwijd aandacht door het succesvol tegengaan van een gecoördineerde cyberaanval. Dankzij de kracht van de Estse e-overheid en IT-infrastructuursystemen en met hulp van de Cyber Defence League heeft Estland, als een van de weinige landen in de wereld, oog voor informatiebeveiliging op allerlei manieren. Echter, de echte sleutel tot Estse cyber security ligt in de inherente veiligheid, ingebouwd in elke Estse e-overheid en IT-infrastructuur. De veilige 2048-bit-encryptie, die de bevoegdheden van eID, de digitale handtekeningen en aan X-Road verbonden systemen regelt, zorgt ervoor dat de persoonlijke identiteit en bijbehorende gegevens in een extreem veilige omgeving zijn geborgd. Estse burgers en bedrijven werken met vertrouwen in de digitale omgeving, wetende dat hun gegevens en transacties veilig zijn. Inderdaad, de beste vorm van cyber security is er een die zorgt dat de normale burger niet eens hoeft na te denken over de mogelijke gevaren in een zich alsmaar uitbreidende digitale wereld. De overheid neemt haar rol serieus als beschermer

van het individu en de staat, zonder dat dit een negatieve impact heeft op de hoogwaardige (online-)dienstverlening richting burgers.

Publiek-private samenwerking

De overheid in Estland is eigenaar van alle in dit artikel genoemde systemen, maar heeft geen van deze systemen zelf ontwikkeld. De overheid fungeert als een strenge opdrachtgever en als de hoeder van de Estse identiteit. Alle systemen worden door marktpartijen ontwikkeld, en voldoen aan de eisen en kaders zoals die door de overheid zijn gesteld. Op deze wijze profiteert de overheid van de aanwezige innovatie in de markt, is er geen sprake van concurrentie en heeft de overheid altijd de keuze om de beste aanbieder(s) in de markt aan zich te binden op basis van hun gestelde voorwaarden. Opdrachtgeverschap en sturing op dit soort grote projecten behoort in Estland tot de standaardcompetenties van de overheidsprofessional en de verantwoordelijke politici.

Politieke wil en ambitie

Het ontbreekt Estland, zowel op politiek niveau als op dat van de ambtenarij, niet

aan ambitie. Sterker nog, het is niet eens relevant welke politieke partij er aan de macht is in het land. Iedereen in Estland is overtuigd van de in dit artikel geschetste aanpak en interactie met de burgers. Je zou kunnen stellen dat de overheidsdigitalisering en de hoogwaardige dienstverlening aan de burgers apolitiek gemaakt zijn. Waar in Nederland verschillende programma's bij verschillende ministeries, provincies, waterschappen en gemeenten worden opgezet, is er in Estland altijd oog voor de X-Road en de combinatie van de fysieke en digitale identiteit als basisfundament van iedere beweging. Kunnen we dan stellen dat wij in Nederland te weinig gebruik maken van generieke voorzieningen, dat wij eigenlijk geen echte gezamenlijke ambities hebben op dit soort dossiers en dus niet als doel hebben om onze burgers optimaal (goed en goedkoop) te bedienen? De resultaten van programma's als eID, Digitaal 2017, Regie op gegevens en het debat over de digitalisering van het verkiezingsproces zullen uitwijzen of wij in Nederland echt ambitie hebben. Eén ding is zeker, in Estland zeggen ze wat ze doen en doen ze wat ze zeggen. Waar een klein land groot in kan zijn!

Rob Koster (Koninklijke Marechaussee)

'Mijn netwerk is uitgebreid en verstevigd dankzij de reis. Ik weet nu veel beter waar anderen in Nederland mee bezig zijn op het gebied van eID. Ik weet nu beter met wie

ik waarover kan meedenken. Maar, het is "morgen" nog niet geregeld. Hierdoor kan ik de KMAR en Politie beter adviseren bij het maken van tactische en strategische keuzes.'

En hoe nu verder?

De 25 deelnemers van 17 organisaties hebben tijdens de reis veelvuldig gesproken over de kansen en mogelijkheden van de Estse aanpak. Waar in eerdere discussies, zowel in Nederland als in Estland, de nadruk vooral lag op de risico's, de politieke context en privacy is tijdens deze reis het besef ontstaan dat er veel mogelijk is als er gezamenlijke keuzes worden gemaakt en overheden

en politici elkaar ondersteunen. De vraag wie 'eigenaar' is van de Nederlandse digitalisering en informatisering van de overheid is eigenlijk een ondergeschikte. Veel belangrijker is de vraag hoe wij in Nederland gezamenlijk komen tot betrouwbare afsprakenstelsels, (basis) registraties, één identiteit (harde koppeling tussen de fysieke en digitale identiteit) en het zijn van een transparante en dienstverlenende overheid die de

burger echt centraal stelt. Om die vraag positief te beantwoorden zullen alle betrokken organisaties de Estse inspiratie gebruiken om in Nederland gezamenlijk het verschil te maken. Het uitgangspunt daarbij is niet het bouwen van een nieuwe systeemwereld, maar het uitgaan van wat de Nederlandse burger plezierig vindt en het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de burger en de overheid.

The Estonia Experience in feiten

25 deelnemers / 17 organisaties

 veilige bezorging van paspoorten	 Dienst Uitvoering Onderwijs Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap	 Gemeente Amsterdam	 Gemeente Hollands Kroon	 gemeente Tholen
AMP Logistics BV	DUO			
 ICTU	 KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN	 Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie	 Logius Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	 Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Defensie	VNG/KING	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie	Logius	Ministerie van BZK
 Ministerie van Defensie	 SAFRAN Morpho	 Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken	 155 LOCAL GOVERNMENT	 RDW
Ministerie van Defensie	Morpho	NVVB	PinkRocade Local Government	RDW
 Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	 UWV	Het evaluatiecijfer voor de Estonia Experience door de participanten is een 9!		
RvIG	UWV			

Meer informatie over de 'Estonia Experience' vindt u op de website <https://e-estonia.com/> en het programma, de presentaties en het artikel vindt u op <https://nvvb.nl/nl/evenementen/estonia-experience/>

SAMEN MEER RESULTAAT