



# Estonia Experience 3 #EE3

## De gemeente van **de toekomst**

Van 26 tot en met 30 september 2016 reisde er een groep van 25 collega's uit verschillende gemeenten af naar Estland. Deze reis was bedoeld om zelf kennis te kunnen maken met de digitale overheid in Estland. Welke stappen heeft dit land sinds de onafhankelijkheid als soevereine democratische republiek kunnen zetten? Dat ze voorop lopen was vooraf al bekend, maar bij velen bleven er nog meerdere vragen onbeantwoord. Hoe is bijvoorbeeld de kwaliteit van persoonsgegevens gewaarborgd? Op welke wijze is de gegevensuitwisseling geregeld? Hoe wordt het online stemmen vormgegeven? And last but definitely not least: vertrouwen de Estse burgers de overheid?

**Sirkka ten Kleij,**  
**medewerker Burgerzaken Leeuwarden en jong NVVB**



### Let's do this together!

Estland stond voor een enorme uitdaging na de onafhankelijkheid. Hoe ga je als overheid je burgers bedienen als je groter bent dan Nederland, maar slechts 1.3 miljoen inwoners telt. Fysieke loketten waren daardoor geen optie, hier waren ten eerste geen ambtenaren voor, maar minstens even belangrijk: het bezoekersaantal zou zo laag zijn dat dit financieel natuurlijk niet rendabel was. De hierdoor uit nood geboren oplossing was revolutionair. Niet wetende dat ze 20 jaar later nog steeds koploper zijn wat betreft de digitale infrastructuur en zelfs westerse, rijke landen op bezoek krijgen om bij hun een kijkje in de keuken te mogen nemen.

De Esten maken al sinds 2002 gebruik van eID. Deze ene simpele oplossing biedt een uitkomst voor meerdere zaken. Hoe fijn zou het zijn dat je waar dan ook ter wereld je stem kunt uitbrengen tijdens de verkiezingen? De geboorte van de nieuwe wereldburger vanachter de computer kunt doorgeven? Of als deze eID gelijktijdig als rijbewijs en buskaart in Estland

dient? Dit zijn slechts enkele voorbeelden van mogelijkheden, en dan te bedenken dat wij als Nederlanders de portemonnee nog steeds vol met pasjes hebben.

Een voorwaarde voor al deze mogelijkheden is het vertrouwen van de burger in de overheid. Dit wordt onder andere gecreëerd door het transparante handelen vanuit de overheid. Een Est is bijvoorbeeld eigenaar van zijn eigen persoonsgegevens, zo ziet hij/zij ook door welke instantie zijn/haar gegevens worden geraadpleegd. Doordat de burger de overheid vertrouwt, heeft andersom de overheid ook meer vertrouwen in de burger. Je belastingaangifte binnen vijf dagen verwerkt en uitbetaald krijgen is hier een goed voorbeeld van.

Na het zien van dit prachtig voorbeeld is het bij ons, de deelnemers aan de Estonia Experience 3, nog meer gaan kriebelen om samen verder te bouwen aan een excellente digitale dienstverlening, zonder daarbij de afnemende behoefte van de analoge dienstverlening uit het oog te verliezen!

### Hoe hebben de deelnemers de reis ervaren? Lees hier de ervaringen van een aantal deelnemers.

#### **HAN VAN MIDDEN, Raadsgriffier, gemeente Rotterdam**

'Estland is het land waar Oost en West elkaar ontmoeten. Dit gegeven, en vooral de nabijheid van Rusland, heeft de basis gelegd voor een besef van urgentie over hoe een overheid dient te functioneren: zo min mogelijk coördinatiekosten (lees bureaucratie). Ik vind het prachtig om te zien dat dit besef breed gedeeld wordt door de Esten. En dat bewijst de stad Tallinn wel: met 400.000 inwoners slechts één tiende van het aantal ambtenaren in vergelijking met Rotterdam. En dat terwijl Rotterdam slechts 1,5 keer groter is. Maar ook de Estse fiscus: slechts 1.400 medewerkers op 1,4 miljoen inwoners. Omgerekend zou dat voor Nederland een belastingdienst van 17.000 medewerkers betekenen. Dat is bijna de helft van het huidige apparaat van de Nederlandse fiscus. Nederland is het

land van duizend meningen en daardoor remmen wij onszelf in de voortgang. Estland is vast niet anders qua meningen, maar daarin wordt door de overheid een voortrekkersrol genomen en die werpt zijn vruchten af. Binnen drie dagen je belastingaangifte retour krijgen, ik geef het de Nederlandse fiscus te doen.'

#### **ANKE HOBBELEN, Beleidsmedewerker Dienstverlening / CISO, gemeente Meierijstad**

'Met vraagtekens en enige twijfel over de informatieveiligheid en de privacy in Estland ben ik begonnen aan deze Estonia Experience. Dat ze daar ver voorop lopen met de digitalisering van de dienstverlening, was mij bekend. Echter, hoe veilig gebeurt dit? Na onder andere duidelijk uitleg over de architectuur van X-Road, ben ik overtuigd. Ook op het gebied





‘De inspiratie, door een kleine week Estland versterkt, kan de vonk zijn die het vuurtje van de veranderingen binnen onze gemeenten kan aanwakkeren’

van informatiebeveiliging en privacy is Estland goed bezig! Ik ben dan ook vol met vertrouwen teruggekomen en overtuigd dat wij in Nederland snel Estland moeten volgen op deze weg. Hierbij hebben we ook het vertrouwen van onze burgers, de landelijke politiek en het bedrijfsleven nodig. Want samen kunnen we deze geweldige, veilige manier van digitale dienstverlening ook goed implementeren in onze eigen Nederland.’

**PATRICK JONKMAN, Informatieadviseur, gemeente Almelo**

‘Ze zijn begonnen op de juiste plek, missie, visie en dan de uitvoering. Over de missie en visie hebben ze geen jaren nagedacht, maar deze vooral op hoofdlijnen vastgesteld om vervolgens de wetgeving aan te passen aan deze tijd. Dat zouden we in Nederland ook moeten doen. Als burger bepaal je zelf welke data je open zet en voor welke instantie je dat doet. Je kunt ook zien wie jouw gegevens bekijkt of muteert.’

**CARL VAN DER POL, Organisatie- en Informatieadviseur, gemeente Schijndel**

‘Omdat Estland opnieuw moest beginnen, heeft men de kans gepakt om de wetgeving en processen meteen digitaal op te zetten, uitgaande van regie van inwoners over hun eigen gegevens. De basis is een betrouwbare, digitale snelweg met elektronische identificatie en ondertekening via eID-kaart of mobiele telefoon. Landelijke of lokale services kunnen hierdoor op een veilige manier gegevens uitwisselen met registraties van de overheid, bankwereld en de gezondheidszorg. De landelijke besluitvorming is volledig transparant, zodat iedereen het proces kan volgen. Met e-voting zijn al verkiezingen gehouden. Lokaal zijn er initiatieven om ideeën voor participatieprojecten te beschrijven, te becommentariëren en er over te stemmen en gelijke inrichten van websites. Natuurlijk is in die 25 jaar niet alles van een leien dakje gegaan, is er scepsis, maar ook geloof in het model en samenwerking tussen overheid, ondernemers en onderwijs om deze dienstverlening te realiseren.’

**JAN VAN DE KAMP, Stafmedewerker Publiek Ondernemen en Wijken, gemeente Apeldoorn en bestuurslid NVVB**

‘Tijdens een inspirerende Experience zijn ons uitdagende vergezichten getoond. Geboren uit enkele eenvoudige principes en energiek opgepakt en uitgedragen. Principes gebaseerd op vertrouwen, transparantie en gegevenseigendom bij de inwoners. Het is prachtig om te zien met welke passie de digitale dienstverlening wordt gepresenteerd, gekenmerkt door een verrassende eenvoud dankzij de aanwezigheid van een heldere, eenduidige infrastructuur. De onderdelen e-democracy (e-participation en e-voting) en e-government (e-administration en e-services) vormen als ying en yang samen de e-governance waarbij overheid en bedrijfsleven elkaar versterken. Veel van de bouwstenen zijn aanwezig om ook in Nederland echte digitale dienstverlening mogelijk te maken. Wij moeten klein denken om groot te worden, om de noodzakelijke hoekstenen voor de digitale infrastructuur te realiseren.’

**ALEXANDRA VAN DER LEE, Sectorhoofd Publiekscontacten, gemeente Eindhoven**

‘Het klinkt zo eenvoudig: één digitale overheid waarop alle belanghebbenden zijn aangesloten. Waar een burger informatie slechts éénmaal verstrekt en verzamelde data vóór ons werkt. Waar je belastingteruggave binnen vijf dagen op je rekening staat. Estland heeft zo'n digitaal systeem. Ontstaan uit het simpele feit dat er niet genoeg menskracht is om de taken uit te voeren. Estland, met haar innovatieve en gastvrije bevolking, heeft me enorm geïnspireerd om in Nederland verder te bouwen aan onze digitale eenheid. Het is tijd om de voordelen van collectiviteit te gaan benutten, waarbij veiligheid en privacy belangrijke randvoorwaarden zijn, geen belemmeringen.’



**SANDRA VAN RIET, Teamleider KCC, team Burgerzaken, gemeente Leeuwarden**

‘In Estland is de verandering uit noodzaak geboren. Vertrouwen in elkaar en in het systeem, trots, doorzettingsvermogen en een kordate regering vormen de bouwstenen van de digitale X-road. Hiermee is de basis gelegd voor een land dat in korte tijd vooruitstrevend is geworden in e-dienstverlening, waarbij de analoge dienstverlening niet wordt vergeten. De inspiratie, door een kleine week Estland versterkt, kan de vonk zijn die het vuurtje van de veranderingen binnen onze gemeenten kan aanwakkeren. Dat is bij ons gelukt, het is aan ons om de rest van Nederland mee te nemen. De weg ligt open, laten we gaan!’



**DOROTHEE DE LOUW, Teamleider Klant Contact Centrum, gemeente Sint Oedenrode**

‘Schiphol bestemming: Tallinn, Estland: inchecken was al voor ons gedaan, cappuccino tijdens het wachten op onze vlucht. Hostmanship vanaf moment één! Na de groepsappkennismaking nu echt kennismaken met elkaar, koffers naar de hotelkamer en op naar onze eerste gezamenlijke lunch. De lunch was een voorbode voor de extra kilo's die we ongetwijfeld allemaal mee terug naar huis namen. Letterlijke kilo's van het heerlijke eten maar ook kilo's aan energie, enthousiasme door de inspirerende, daadkrachtige en vooral ook uit het hart sprekende 'Estoniers'. De inspiratiereis was overweldigend en de groep en sfeer was bijzonder. Ik koester de mooie herinneringen, de bijzondere gesprekken, de speciale banden die zijn opgebouwd en ga me graag, samen met de andere geïnspireerde collega's, met een tomeloze energie inzetten voor ons gezamenlijke doel, onze ambitie: bouwen aan en stappen zetten in excellente digitale dienstverlening voor gemeenten in heel Nederland!’

**MASJA PERRIER, Senior medewerker Publieksdienstverlening, gemeente Nijmegen**

‘In een relatief korte tijd is Estland hard op weg dromen te verwezenlijken. Met diepgewortelde trots en passie werkt men hard aan een samenleving waarbij de digitale werkelijkheid van deze tijd de analoge wereld ondersteunt. Het is niet het een of het ander, en de mens staat centraal. Is men er op alle vlakken al? Nee. Maar de fundering voor een moderne, toekomstgerichte leefwereld is in Estland al wel gelegd, waardoor er nog meer ruimte vrijkomt voor de ontwikkeling van het individu. Ongelooflijk inspirerend te zien dat de e-wereld in Estland rap realiteit aan het worden is!’

**JAN MEIJSEN, Strategisch informatieadviseur, gemeente Molenwaard**

‘Enthousiast en verliefd teruggekeerd uit Estland. Wat een inspiratie, wat een daadkracht en dat voor een land wat in 1991 na de val van het IJzeren Gordijn in een enorme digitale achterstandssituatie zat en nu absoluut een van de digitale koplopers is. Je crisis als land collectief zo ombuigen naar kansen en die ook realiseren is benijdenswaardig. Het begint al met het



feit dat internet toegang een mensenrecht is voor al je inwoners. Het vervolgens realiseren van één generieke infrastructuur en één eID die samen het collectieve fundament vormen voor je publieke en private dienstverlening, getuigd van daadkracht en doorzettingsvermogen. Estland, géén rijk land, realiseert dat door een heldere visie gebaseerd op principes en op vertrouwen in de techniek en elkaar. Samen met startups en young potentials, die overigens op de lagere school al programmacode hebben leren schrijven, hebben zij een digitale samenleving opgebouwd na de crisis van 1991 waarvan het gebruikersgemak door inwoners en ondernemers hoog gewaardeerd wordt. Voor mij is het duidelijk, of we wachten op een echte crisis of we starten met ontpolderen en gaan het gewoon doen met Estland in ons achterhoofd. Mijn keuze heb ik wel gemaakt!

**MARCO BREDERVELD, Projectleider  
Bedrijfsvoering en Dienstverlening,  
gemeente Hollands Kroon**

‘Als ik mijn gevoel in één woord moet omschrijven, dan is inspiratie wel het beste woord. Maar ook trots, waardering, passie en ongeloof komen voorbij. Trots dat ik aanwezig mocht zijn bij deze fantastische reis. Waardering voor de geweldige organisatie. En de passie bij de Esten, waardoor ze bereiken waar ze voor staan, een digitale en transparante overheid. Maar ook ongeloof. Hoe kan een klein land met een laag budget zoveel bereiken? Gelukkig blijf ik bij inspiratie en het geloof dat we met de juiste passie hetzelfde kunnen bereiken. Wij van de Estonia Experience 3 gaan ervoor. Doet u ook mee?’

‘Wat een inspiratie, wat een daadkracht en dat voor een land wat in 1991 na de val van het IJzeren Gordijn in een enorme digitale achterstandsituatie zat en nu absoluut een van de digitale koplopers is’

**JORINDE TER MORS, Directeur Publieksdienst-  
verlening, gemeente Utrecht**

‘In de trip naar Estland werd voor mij zichtbaar dat de overheid niet noodzakelijk die berg spaghetti hoeft te zijn. Het is in Estland gewoon gesneden koek. Simpel voor alle onderdelen van de overheid om mee te werken. Simpel om er steeds weer nieuwe functies aan toe te voegen. Simpel voor het bedrijfsleven om op aan te haken. Simpel voor de burgers om zaken te doen, om te participeren. Simpel om transparant in de samenleving te staan. Simpel om privacy echt vorm te geven. Laten we de spaghetti achter ons laten en overstappen naar de gesneden koek!’



**KUNERA VAN DEN BELT, Hoofd Burgerzaken,  
gemeente Utrecht**

‘Wat mij erg aansprak is de bedrijfsmatige aanpak waarmee Estland haar digitale dienstverlening heeft opgebouwd. Met aansturing vanuit heldere en strakke kaders blijft er nog ruimte genoeg voor de lokale invulling. Waarbij belangrijke kernwaarden eenvoud, transparantie en vertrouwen zijn. Vertrouwen tussen een proactieve overheid en een verantwoordelijke burger. De burger die ook op e-wijze mee mag denken en meebeslissen met lokale ontwikkelingen in de stad. En alles via je eID-card (zelfs

mobiel)! De card waarmee je ook veel persoonlijke zaken kan regelen: van geldzaken en belastingen tot reizen met de auto en OV. En natuurlijk zien we een andere historische achtergrond die van invloed is op de digitale ontwikkeling. Maar hoe mooi is het om die ontwikkeling nu te versnellen waarbij je van elkaar kan leren, internationaal maar ook lokaal. Zo vind ik dat Estland slim heeft nagedacht over wat generiek is en wat specifiek kan en heeft dit binnen de overheid ver doorgevoerd in haar informatie- en technische architectuur. Daar valt nog een hoop met elkaar op te winnen in tijd en geld! Kortom, een inspirerende spiegel waar we in mochten kijken en een goed georganiseerde ‘kiek in de kök’ door de NVVB!’

**JAN CEES NOORD, Hoofd Belastingen,  
gemeente Groningen en bestuurslid NVVB**

‘In Estland (het land van de zingende revolutie) hebben we het geluid van de toekomst gehoord: een overheid die samen klinkt als een symfonieorkest. eID is de dirigent die alle klanken ontsluit en geluiden mogelijk maakt die in Nederland alleen nog maar in onze hoofden mogelijk zijn: e-stemmen, e-participatie en e-democratie. Maar ook maakt eID daar vele toepassingen in de markt mogelijk (e-bankieren!), die gebruik stimuleren. In Nederland gaan we ervoor zorgen dat dit nieuwe, frisse geluid ook hier klinkt: van samenwerking en ontsluiting van gegevens, van pro-activiteit en faciliteren van nieuwe vormen van dienstverlening. Het stelsel werkt in Estland (en ook Finland maakt er al gebruik van), dus we wachten niet langer! Toekomstmuziek? Nee, wij gaan meezingen in dit revolutionaire koor! Binnenkort in dit theater!’

**PATRICK KEMPERMAN, Teammanager Klant  
Contact Centrum, gemeente Lingewaard**

‘Authentiek, echt, origineel, onvervalst, zuiver, allemaal synoniemen voor “puur” en allemaal van toepassing op datgene wat we in ruim vier dagen in Estland hebben mogen aanschouwen. Geboren uit pure noodzaak in de begin jaren ‘90 en gemaakt op basis van originaliteit en vertrouwen. Zij gebruikten hiervoor gezond verstand, leiderschap, visie en het geloof dat “het” kan werken. De mensen van nu zijn trots op wat er is bereikt en zij zijn bereid om dit met de wereld te delen. Nederland kan als early adapter leren van het goud dat reeds voor ons is gedolven en opgepoetst. Go digital, stay human.’

**HANS VAN HOLSTEIN, Afdelingshoofd KCC,  
gemeente Arnhem**

‘Ingrediënten: vertrouwen in je inwoners, vertrouwen in de overheid, regie bij de inwoner over gegevens, regie bij overheid in de ontwikkeling, gebalanceerde e-governance (e-government en e-democracy), digitale infrastructuur, elan, pioniersgeest, ondernemerschap, samenwerking en (politieke) durf. Bereidingswijze: Voeg de verschillende ingrediënten in de juiste hoeveelheden en goede volgorde samen in een pan en breng het geheel al roerend en met toewijding aan de kook. Resultaat: Een overheerlijke schotel bestaande uit e-Service, e-Democracy, i-Voting, i-Meeting, e-Tax, e-Prescriptions en e-Participation. Het totale gerecht wordt geserveerd met een digitale handtekening door middel van eID of mID.’



Foto: Tom Rijdsdijk

**LUCIANNE VERMEULEN, Programmamanager,  
gemeente Rotterdam**

‘Estland heeft een duidelijk andere historie en cultuur dan Nederland. De aanleiding voor het zich ontwikkelen tot de meest digitale natie van Europa is echter hetzelfde als de urgentie in Nederland: het realiseren en behouden van vertrouwen in de overheid en in elkaar. Ook qua mentaliteit zijn er overeenkomsten: met een trotse, daadkrachtige, no-nonsens en ondernemende instelling kan er veel bereikt worden. We troffen in Estland slimme mensen die ruimte krijgen om verandering en daarmee de toekomst vorm te geven en ons daarmee te inspireren. Samenwerken aan hetzelfde doel, vertrouwen opbouwen door te laten zien en ervaren dat het werkt, zijn ingrediënten die ons kunnen helpen ook hier het verschil te gaan maken. Het vertrouwen in de overheid en in elkaar zal toenemen door het samen ontwikkelen en realiseren van elektronische services (e-Government en e-services) in combinatie met participatie (e-Democracy en e-participation). Niet omdat het kan, maar omdat het moet!’

**JORG LAGEMAAT, Strategische Informatiemanager,  
gemeente Apeldoorn**

‘Het bezoek aan Estland heeft mij verrast in de bedrijfsmatige aanpak van het ontwerpen en implementeren van de X-Road. Ook al is technisch alles mogelijk, het daadwerkelijk landelijk doorvoeren en in gebruik nemen van zo’n omvangrijk platform is echt bewonderingswaardig te noemen. Hier is bewust de samenwerking opgezocht tussen overheid en IT, ongeacht besturingsniveau of politieke voorkeur. En dit heeft geweldige resultaten opgeleverd. Met kleine stappen is een grootse visie geïmplementeerd en dit heeft geleid tot een transparante en efficiënte overheid. Het vertrouwen en de participatie van de burgers is hierdoor toegenomen. De Estlandse burger ervaart de overheid, ondanks de historie, als faciliterend in plaats van controlerend.’

### De Estonia Experience: hoofd- of bijzaak voor de NVVB?

Als bestuurder vraag je je constant af of een nieuwe activiteit wel iets bijdraagt aan de doelstellingen van de vereniging en of de leden er iets aan hebben. Ook toen we begonnen met de reizen naar Estland heb ik me deze vraag vaak gesteld. Nu ben ik zelf namens de NVVB mee geweest met de Estonia Experience 3 en heb het zelf mogen ervaren. Het antwoord op de vragen die ik mezelf stelde is: ja! Het voegt zeker iets toe aan onze vereniging en er is zeker belangstelling voor dit soort inspiratiereizen vanuit onze leden.

Wat een geweldige ervaring was deze reis. Dit blijkt ook wel uit alle reacties die in dit artikel staan. Het met je eigen ogen zien hoe het werkt en de verhalen horen van de enthousiaste mensen uit Estland geeft veel energie. Niet alleen aan mij persoonlijk maar zeker ook aan de groep. Je merkte de energie groeien naarmate de week vorderde.

Naast veel inhoudelijke presentaties en dus het opdoen van kennis en het delen van ervaringen, was deze reis ook goed voor ieders netwerk.

Wat een geweldige groep vanuit verschillende hoeken vanuit de gemeentelijke organisatie. Het was een topreis, geweldig georganiseerd door Arthur Dallau (directeur NVVB) en Trinn Rast (Projectmanager e-Governance Academy).

Gedurende deze reis heb ik me ook wel afgevraagd of er meer belangstelling zou zijn voor dit soort inspiratiereizen. Als je hoort dat er tijdens EE3 al de inschrijving voor EE4 is geopend omdat er een wachtlijst was, blijkt wel dat er zeker belangstelling is. We zijn actief op zoveel verschillende vlakken waar veel landen mee bezig zijn. Deze reis heeft voor mij wel bewezen dat het goed is om in andere landen te ervaren en van die landen te leren hoe

ze daar met ontwikkelingen omgaan. Onder het mom van “Gluren bij de burens” kunnen we kijken of er meer van dit soort reizen georganiseerd kunnen worden. Denk hierbij aan identiteitsmanagement, bestrijding identiteitsfraude, digitalisering, gevolgen van de vluchtelingen problematiek etc. Allemaal items waar andere landen ook mee bezig zijn of zelfs een voor-sprong in hebben.

Wij behartigen al meer dan 20 jaar de belangen van onze leden op het gebied van persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen, dienstverlening en innovatie. Als deze items zijn in de week in Estland de revue gepasseerd. Wij zijn belangenbehartiger, verbinder, ontzorgers en vernieuwer. Ik ben er echt van overtuigd geraakt dat we na 20 jaar een nieuw “middel” hebben om nog meer voor onze leden te kunnen betekenen!



Foto: Tom Rijdsijk

De gemeente van de toekomst komt steeds dichterbij en de Estonia Experience draagt bij aan het krijgen van een beeld van die toekomst. De NVVB faciliteert gemeenten door het organiseren van deze inspiratiereizen, maar ook door inspiratiesessies zoals het Team van de Toekomst. In drie dagdelen nemen wij teams mee in de ontwikkelingen in het land, bepalen wij de huidige stand van zaken qua inhoud en competenties per team en sluiten wij af met concrete handvatten om de dienstverleningsplannen richting 2020 vorm te geven. Wil je net als de collega's ook geïnspireerd raken? Ga dan van 12 tot en met 16 december mee naar Estland en schrijf je in voor het Team van de Toekomst. De NVVB denkt en doet graag met je mee! [www.nvvb.nl](http://www.nvvb.nl) □