

Digitale transformatie

De Esten doen het beter

De Nederlandse overheid heeft grote ambities met digitale dienstverlening, maar is geen voorloper als het gaat om de digitale overheid. Daarvoor moet je in Estland zijn. Estland? Ja, want de kleine republiek greep haar onafhankelijkheid van de Sovjet-Unie aan om haar overheidsdienstverlening bijna volledig te digitaliseren.

Digicommissaris Bas Eenhoorn vertelde in oktober aan *Binnenlands Bestuur* dat de Nederlandse overheid haar koploperpositie heeft verloren: "De wereld kijkt nu naar de Denen en de Esten." Hij ziet daarin een extra aansporing om de dienstverlening van de Nederlandse overheid over twee jaar zo veel mogelijk digitaal te maken. Volgens Mark Hartman, Director Consulting Services bij CGI, kan Estland zeker als inspirerend voorbeeld dienen. De EU-lidstaat met zo'n 1,3 miljoen inwoners werd in 1991 een onafhankelijke republiek. Een nieuwe overheidsadministratie was nodig en men koos voor digitale dienstverlening. Inmiddels is e-Estonia, zoals ze het zelf noemen, andere landen ver voorbijgestreefd. Zo wordt 95 procent van alle belastingaangiften digitaal ingediend en wordt er elektronisch gestemd. Waar de Nederlandse overheid zeker lering uit kan trekken, volgens Hartman: "Zowel publieke als private partijen gebruiken deze infrastructuur en werken nauw samen in de ontwikkeling ervan."

Inwoners corrigeren hun eigen gegevens

De Estse generieke digitale infrastructuur heet de X-Road, die werkt volgens open standaarden en een aantal basisregistraties bevat. Zoals een bevolkingsregister met gegevens van elke inwoner (naam, adresgegevens, maar ook moedertaal, opleiding en beroep). "De X-Road heeft elementen van de Generieke Digitale Infrastructuur in zich", zegt Mark Hartman, maar gaat volgens hem veel verder. "Een groot verschil met de Nederlandse Basisregistratie Personen is dat inwoners van Estland hun eigen gegevens in dit register kunnen inzien en corrigeren." Een ander

onderdeel van deze infrastructuur is een e-Business-register, met informatie over alle profit- en non-profitorganisaties in Estland. Dit register bevat ook informatie over de financiën van een bedrijf en welke mensen er werken. Een derde belangrijke algemene voorziening is DigiDoc, een centrale opslag voor documenten. Inwoners plaatsen hier zelf documenten en kunnen deze gebruiken in hun communicatie met zowel overheid als bedrijven.

Online patiëntendossier

Volgens Hartman is in Estland naast de X-road 'vertrouwen en veiligheid by design' bepalend voor het succes. Onmisbaar in het Estse systeem is de eID, een kaart die met pincode en kaartlezer aan een computer wordt gekoppeld. Er is ook een mobiele variant, met een aparte SIM-kaart met encryptiesleutels. De aanschaf van

De cyberaanval van 2007 zette veiligheid nog eens extra op de kaart

de eID is verplicht en men gebruikt deze als identificatiekaart, voor internetbankieren en talloze andere diensten. Met eID kan online worden ondertekend – dat is wettelijk geregeld. Dit maakt veel toepassingen mogelijk, van online belastingaangifte tot online bankieren. En, pregnant in de vergelijking met Nederland, een online patiëntendossier. Inwoners hebben toegang tot hun eigen dossier en kunnen zien welke zorgverleners het dossier raadplegen en die organisatie zelf kan zien welke medewerkers dat waren, want iedereen logt in met zijn eID. Het toezicht is streng; zo werden verpleegsters die onterecht het medische dossier van een politicus lazen ontslagen.

Op een architectuurplaat lijkt de X-Road op een weg en zijn de organisaties die hierop aansluiten gebouwen aan die weg, met elk een eigen voordeur en portier. Die portier is een securityserver



Uitzicht op de oude en nieuwe kern van de Estse hoofdstad Tallinn.

die het netwerkverkeer versleutelt, alle uitvragen logt en alleen diegenen toelaat die volgens eerder gemaakte afspraken naar binnen mogen. Er is vastgelegd welke gegevens noodzakelijk zijn voor bepaalde diensten, alleen tot die gegevens wordt toegang verleend.

Centraal en decentraal

Wat opvalt aan de Estse aanpak is dat men koos voor een combinatie van centraal en decentraal. De X-Road en een aantal basisregisters zijn centraal ontwikkeld. Centrale en decentrale overheden en bedrijven bouwen hun 'huis' aan de X-Road vervolgens naar eigen inzicht. Daarbij moet men aan een aantal regels en standaarden voldoen, inclusief strenge securityeisen. Een overheidsorganisatie beoordeelt vervolgens of een 'huis' mag aansluiten. Dit delen van voorzieningen en de samenwerking tussen publieke en private sector is tekenend voor e-Estonia. Private bedrijven, waaronder CGI, ontwikkelen het overgrote deel van deze infrastructuur. Ze trekken ook samen op in het uitventen van de oplossingen. "In Estland werken we als CGI in een ICT-community samen in het ICT Demo Center van Estland, waar we samen met de overheid de eID en X-Road-oplossingen demonstreren." Zodat andere landen er hun voordeel mee kunnen doen. "De Digicommissaris is uitgenodigd", besluit Hartman.

CGI in Estland

CGI is nauw betrokken bij de Estse i-overheid. Het bedrijf ontwikkelde diverse diensten voor de X-Road, voor verschillende overheden en bedrijven. Onder meer voor het cliëntenregister van het ministerie van Landbouw (voor het ondersteunen van subsidieverlening) en het register van werkenden voor de Estse Belastingdienst.

iBestuur Congres 2015

CGI-sessie **iBestuur Congres 2015, Knooppunt 7** | **iBestuur partnerplein:** Het programma Marjolein, de digitalisering van het ministerie van VWS. Sprekers: Ron Roozendaal (CIO ministerie van VWS), Arnold van Rijn (projectleider Digitalisering, ministerie van VWS) en Patrick Dochez Kok (CGI).