

Nederland is een digitaal ontwikkelingsland

door: Wouter Welling, 19 oktober 2015

Stel je eens voor: geen rijen meer in overheidsgebouwen. Geen bergen papier meer vanuit de overheid, beter nog, geen enkele fysieke brief. Gratis wifi als een sociaal recht voor iedere burger. Iedereen één week extra vrije tijd per jaar. Een verkeersboete die je binnen 20 minuten na de overtreding kan zien op je telefoon én betalen. Het land waar dit kan bestaan. Het heet Estland.



Digitaal stemmen voor de verkiezingen in minder dan een minuut vanuit de gehele wereld. Als burger exact zien wat de overheid over jou opslaat en wie jouw informatie ooit heeft ingezien. Alle overheidsdienstverlening, ja echt ALLE, op één makkelijk vindbare plek. Dit klinkt als een prachtig land uit een science fiction film of een situatie waar wij over dromen in de zoveelste 'out-of-the-box' sessie. Maar het gebeurt, in Estland.

Estland?

Er zijn enkele prachtige redenen waarom de digitale samenleving en vooral de digitale overheid van Estland zo goed functioneren. Het is er flink koud, ze zijn met vrij weinig, ze waren ooit hartstikke arm en ze hebben een hele grote boze buur. Of zoals het hoofd IT-security van het Estse Ministerie van Defensie tegen een delegatie jonge Nederlandse ambtenaren zei:

"In rijke landen zetten die verwende politici en die verwende mensen de échte stap voorwaarts niet. Dat hoeven ze ook niet en willen ze daardoor ook niet echt. Jullie probleem is dat er geen 'sense of urgency' is. Wij moeten wel en willen trots zijn op onze digitale maatschappij. Het is onze enige kans."

Nederland kan talloze lessen trekken uit de eOverheid in Estland

Een van de belangrijkste lessen is dat Nederland volgens de Estse ambtenaren eens op moet houden met de analoge wereld te digitaliseren. We leven volgens hen in een tijdperk waarin er grote kansen liggen om juist oude, bureaucratische processen aan te pakken en simpeler te maken. Begin hierbij bij het volledige maatschappelijke issue dat je wil oplossen en probeer niet alleen

maar een oud proces digitaal te maken. Op de vraag waarom de Esten het 'oude' Europa hier niet meer bij helpen, werd bij de Estse [registerautoriteit](#) geantwoord:

"Jullie willen helemaal niet geholpen worden. In het oude Europa denkt men dat de digitale overheid iets is als wat papieren scannen en mailtjes sturen in plaats van papieren brieven. Daarnaast hebben jullie een lange geschiedenis van stugge hiërarchie. Dat willen wij niet en we gaan er niet aan beginnen om jullie dat telkens uit te leggen. Er is een nieuwe wereld en dat gaan jullie vroeg of laat wel merken."



Creëer je eigen kritiek en daarmee je eigen steun

In Nederland wordt binnen de overheid vaak de twijfel geuit of het wel een goed idee is om mensen van buiten de overheid mee te laten denken over beleidskwesties en digitale innovatie. Zouden ze de maatschappelijke complexiteit wel snappen buiten ons overheidsgebouw?

In Estland gaat men hier radicaal anders mee om. In meerdere organisaties wordt gewerkt met panels van studenten en andere knappe koppen om innovatieve oplossingen te bedenken. Zelfs het Estse leger maakt gebruik van een [Cyber Defence League](#), een club hackers die volledig gefaciliteerd door de overheid bij elkaar komt om de moeilijkste cyberdefensie-problemen op te lossen. En het mooie is: dit is niet suf of nutteloos omdat de overheid er niks mee doet. Nee, dit is *cool* omdat er écht naar deze lui geluisterd wordt. Hackers willen bij deze club horen.

Een kracht van de Estse overheid is dat ze juist veel vragen aan slimme partners uit de maatschappij. Dit leidt tot een kritische massa van meedenkers en daarmee een toename in steun voor de uiteindelijk gekozen digitale oplossingen. Op de Nederlandse vraag of de bedrijven die dan komen helpen niet het primaire doel hebben om 'uren te schrijven' antwoordt men heel stoïcijns: "Dan huren we je nooit meer in, wij verwachten *concerned citizens*".

"Ja maar, digitalisering kan toch banen kosten!?"

Een van de veelgehoorde geluiden in Nederland is dat men toch wel een beetje vreest voor digitalisering omdat die een hoop mensen hun baan kan kosten. Wat moet de postbode, de accountant of de persoon op de postkamer doen als de functie is weggedigitaliseerd? Ondanks dat Esten gemiddeld gezien vrij sympathieke mensen zijn, lachten ze de Nederlandse delegatie bij deze

vraag bijna uit. "Willen jullie dat mensen onnodige brieven bezorgen, formulieren overtikken en dubbel beheerde systemen onderhouden? Is dat waardevol werk waar je mensen blij mee maakt?" Het standpunt van de Esten is juist dat mensen het verdienen om met iets zinnigs en waardevols bezig te zijn. Zeker wanneer ze in overheidsdienst werken, betaald vanuit belastinggeld. Als iemands overheidsbaan op de digitaliseringstocht staat kun je deze persoon helpen door hem of haar op te leiden.

"Sticky Services"

Een van de belangrijkste Estse eOverheid-regels is: als het gemakkelijk is, dan blijft het. *Sticky services* noemen ze het. Als de bevolking gaat inzien dat een bepaalde digitale voorziening simpel is en mensen extra vrije tijd gaat opleveren doordat ze minder administratieve rompslomp hebben, dan ga je blijvende steun krijgen. Zo begon het Estse bedrijf **Cybernetica** samen met een overheidsorganisatie de uitleg van een dienst op de centrale **overheidswebsites** simpelweg met de aankondiging dat ze burgers 'een week extra vrije tijd' gingen bezorgen. Het argument was dat als mensen inzien dat digitale dienstverlening echt een stuk sneller gaat, je het halve werk gedaan hebt.

Het uitgangspunt moet volgens de Esten zijn: *invisible e-services*. Het principe dat de beste digitale dienstverlening géén dienstverlening is. Zorg dat burgers geen last hebben van je als overheid en ze steunen je digitale beleid allemaal.

De beste digitale dienstverlening is géén dienstverlening

Hierbij gaven de Esten zelfs aan dat het verstandig is om sommige zaken verplicht te stellen. Zodra iets verplicht is, gaat men wel klagen. Hiermee creëert de overheid weer haar eigen kritiek. Dit biedt de overheid de beste incentive om de dienstverlening te verbeteren. De makers van de Estse digitale ID-card gaven aan:

"Een verplichtstelling is niet een opgave voor de maatschappij, maar voor de overheid: om het daarna zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken dat niemand tegen de verplichtstelling is. Stoplichten zijn ook ooit verplicht gemaakt en daar klaagt niemand meer over."

Een prachtig project dat de Nederlanders versteld liet staan, is het Estse project *Big Brother* (zie de **filosofie**). Het project omvat het idee dat juist de burger in Estland de Big Brother is en dat de overheid radicaal transparant moet. De overheid houdt dus niet de burger in de gaten, maar andersom. Een van de interessante aspecten is dat je als Est het recht hebt om exact in te zien welke overheidsorganisatie jouw data heeft ingezien. Dit kun je simpelweg doen in het Estse **overheidsportal** (equivalent van MijnOverheid). Een overheidsdienst heeft vervolgens vijf werkdagen om aan de burger aan te geven waarom zij het nodig vond om de informatie in te zien. Deze transparantie van registers zorgt ervoor dat het vertrouwen in digitalisering van de overheid onder de Esten enorm is toegenomen.

Toen wij cynische Nederlanders de vraag stelden of mensen hier geen misbruik van maakten was het antwoord weer kinderlijk simpel. "Nee, natuurlijk niet. Als je vertrouwen wilt als digitale overheid moet je mensen ook digitaal vertrouwen geven. Wij bouwen systemen gebaseerd op het feit dat mensen gemiddeld gezien goed zijn en dat bedrijven goede zaken willen doen."



Een website is geen rocket science

Het Estse overheidsportaal Eesti.ee is een interessante casus. Op de website kunnen mensen bij het e-mailadres dat zij als Estse burger bij hun geboorte van de overheid krijgen. Ook worden alle 'diensten' (154 in totaal volgens de beheerders) die de overheid aanbiedt makkelijk vindbaar in het portaal aangeboden. Het maakt zelfs niet uit of je een bedrijf, een burger of een ambtenaar bent: er is één website waar je gepersonaliseerd informatie en diensten kunt vinden.

De vraag die zich aandient is of de Nederlandse overheid ook één dergelijke website kan aanbieden? Een goede website is geen rocket science. In Estland ziet men nu als grootste uitdaging dat mensen deze ene website niet meer op hun laptop willen bezoeken, maar vooral via hun mobiele telefoon. Het advies dat de Esten meegaven is dat je als digitale overheid moet zijn waar mensen zijn. Mensen willen zaken makkelijk en snel afhandelen via één vindbare applicatie op hun mobiele telefoon. Als overheid dien je ervoor te zorgen dat dit kan.

“Laat opa niet de playstation aansluiten”

Een van de voordelen van een land dat pas sinds 1991 bestaat, is dat je alles nieuw kan opbouwen. Nederland heeft simpelweg te maken met de wet van de remmende voorsprong. De Esten hanteren als jong land ook nog eens het beleid van een [No Legacy Policy](#). Dit stelt dat alle overheidssystemen en technologieën na een bepaalde tijd vervangen dienen te worden om ze up-to-date te houden in het altijd veranderende e-landschap.

De directeur van de grootste Estse IT-boer, Nortal, meende zelfs dat jonge mensen die innovaties goed snappen deze systemen moeten besturen. Volgens hem moeten niet de mensen die amper begrijpen hoe een systeem werkt bepalen wat ermee gebeurt. “Jonge mensen passen zich veel sneller aan bij veranderende mogelijkheden en veranderende snelheden. Daarom staan wij in Estland ook open voor jonge managers.” Het is niet toevallig dat [Taavi Rõivas](#) in 2014 met zijn 34 jaar de jongste EU-president werd. Een jonge Estse ambtenaar gaf zijn Nederlandse collega's mee dat ze moesten ophouden met saaie memo's schrijven voor enkel ambtenaren. Ze zouden zichzelf een werkelijk doel moeten stellen en een blad als Wired moeten halen. “Schrijf iets op voor de veranderende maatschappij en niet voor een overvolle overheidslade.”

Nederland, je bent niet zo uniek als je denkt!

De meeste kenners van de Nederlandse eOverheid hebben na het lezen van al het bovenstaande al vijf keer de neiging gehad om te zeggen: 'Ja dat zal wel, maar dat ligt niet zo makkelijk...' In Nederland hebben we binnen de digitale overheid de neiging om onszelf ontzettend uniek te vinden. Ook compliceren we onszelf soms helemaal doormidden. De Esten gaven ruiterlijk toe dat ze het grootste gedeelte van hun eServices ergens anders gepikt hadden. Dit pikken was voor de Esten geen enkel probleem en hoeft het voor Nederland ook niet te zijn.

De Estse eOverheid-ambtenaren delen als kenmerk dat ze trots zijn op hun land en hun stinkende best doen om dit verder te helpen. Je zou het als verkooppraatje kunnen typeren, maar men kan

het merken bij ieder bezoek aan iedere organisatie. De digitale ambtenaar werkt met passie aan Estland. Een ambtenaar gaf ironisch aan dat ze een buurman (lees: Rusland) hebben die graag de publieke dienstverlening blijvend zou willen overnemen. Dit zorgt ervoor dat het land en al haar ambtenaren hun stinkende best doen om te laten zien dat ze er iets van maken. Deze trots en deze passie zijn iets dat Nederlanders eens zouden kunnen proberen te kopiëren.

Het Estse voorbeeld laat zien dat een ambitieuze digitale overheid mogelijk is en dat Nederland als digitaal ontwikkelingsland prachtige kansen voor zich heeft liggen. Laten we de wet van de remmende voorsprong afschaffen.

Tot slot de mooiste les uit Estland. Ze gaan uit van wat mensen werkelijk plezierig vinden in het leven. Volgens de Esten is het doel van de digitale overheid niet om systemen te bouwen, maar om te zorgen dat mensen meer tijd over hebben. Zodat ze bijvoorbeeld lekker naar de sauna kunnen gaan.

JongLogius heeft in september 2015 een vijfdaagse studiereis naar E-stonia gemaakt. Dit artikel is naar aanleiding van de bezoeken en documentatie van deze reis geschreven. De vertalingen zijn door de auteur gemaakt.

Meer zien en lezen? Check het e-Estonia [youtube kanaal](#), lees een goede [blog](#) van een Britse ambtenaar over zijn bezoek aan e-stonia of kijk de [VPRO Tegenlicht uitzending](#) over E-stonia.

Wouter Welling is rijksambtenaar

tags: [digitalisering](#), [estland](#), [innovatie](#), [mijnoverheid](#)



— — — — —

De met een * gemarkeerde velden zijn verplicht. U ziet eerst een voorbeeld en daarna kunt u uw bijdrage definitief plaatsen. Uw e-mailadres wordt niet op de site getoond. Reacties zonder achternaam worden verwijderd. Anoniem reageren alleen in uitzonderlijke gevallen in overleg met de [redactie](#).

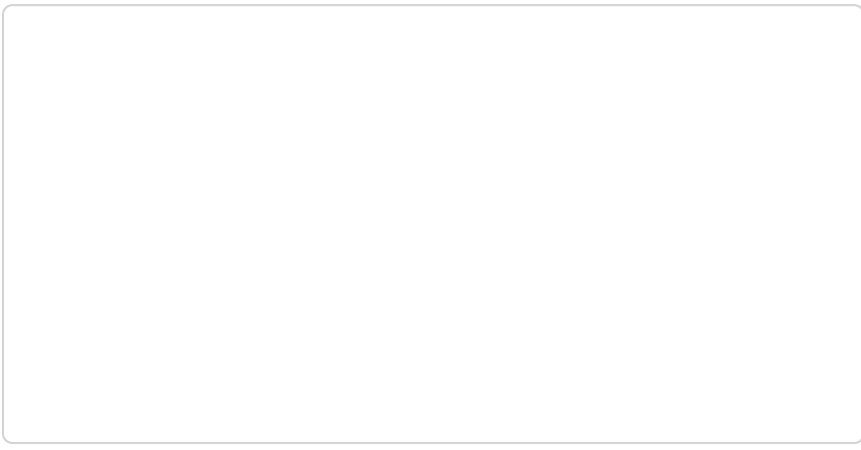
Voor- en achternaam (en organisatie)*

Email *

Eigen website

Onthouden

Tekst *



Voorbeeld

Verzenden