

*Arbejdshæfte
Kodeks for e-Borgerskab
for*



- 1. Valg af henvendelseskanal** - At være borger betyder selv at kunne vælge, hvordan jeg ønsker at kommunikere med den offentlige sektor. De offentlige myndigheder sikrer, at jeg kan få service gennem et stort antal kanaler, ja alle tilgængelige kanaler: Ved skranker, pr. brev, over telefonen, pr. e-post og over internettet.
- 2. En overskuelig offentlig sektor** - At være borger betyder at kunne finde ud af, hvor der er information fra det offentlige og hvor, jeg kan søge om hjælp fra det offentlige. Det offentlige står inde for, at jeg har én indgang til alle ydelser og agerer som én sammenhængende enhed, hvor man ikke kan gå forkert.
- 3. Overblik over rettigheder og pligter** - At være borger betyder, at jeg ved, hvilke ydelser, jeg har ret til under hvilke omstændigheder. Det offentlige sørger for, at jeg altid kan danne mig overblik over mine rettigheder og pligter.
- 4. Information, der passer til mig og min situation** - At være borger betyder, at jeg har ret til sammenhængende, udtømmende og ajourført information. Det offentlige giver mig den rette information skræddersyet efter mine behov.
- 5. Brugervenlige services** - At være borger betyder, at jeg kan vælge at afgive relevante data én gang og stadig forvente proaktiv service. Det offentlige fortæller, hvilke oplysninger, der opbevares om mig og bruger dem ikke uden mit samtykke.
- 6. Sammenhængende arbejdsgange** - At være borger betyder, at jeg nemt kan sætte mig ind i det offentliges arbejdsgange og se, hvad der sker i min sag. Det offentlige stiller information til rådighed om de arbejdsgange og procedurer, der berører mig, ved at gøre det muligt for mig at følge min sag.
- 7. Tillid og troværdighed** - At være borger betyder, at jeg kan stole på, at det offentlige opfører sig kompetent i en digitaliseret verden. Det offentlige garanterer, at der ikke kan forekomme uautoriseret adgang til oplysninger, og at digitale dokumenter opbevares sikkert.
- 8. Lydhør administration** - At være borger betyder, at jeg kan sende det offentlige idéer til forbedringer og indgive klager. Det offentlige kompenserer mig for gener forvoldt af fejl og gør brug af borgernes idéer og meningstilkendegivelser, når der skal udvikles serviceydelser og arbejdsgange, nye som eksisterende.
- 9. Offentliggørelse af nøgletal og sammenlignelighed** - At være borger betyder, at jeg kan sammenligne, efterse og måle det offentliges produktivitet. Det offentlige stiller sammenlignelig information om dets produktivitet til min rådighed.
- 10. Medejskab og samfundskompetence** - At være borger betyder, at jeg inkluderes i beslutningsprocesser og får mulighed for at fremme mine egne synspunkter. Det offentlige medvirker til min fortsatte udvikling som borger og garanterer, at de fornødne informationer og redskaber er til min rådighed.

Arbejdshæfte Kodeks for e-Borgerskab

Version 2.2 (December 2006)

Burger@Overheid.nl



Dette hæfte udgives med begrænset ophavsret. Der kan frit gengives fra Kodeks'et så længe, der henvises til ophavsretsholderen.

Translation: City of Aarhus, Denmark

Hvilke forventninger har e-Borgerne til digital forvaltning?

En moderne offentlig sektor

Den hollandske politik for digital forvaltning har som målsætninger at forbedre informationsudveksling, offentlige serviceydelser og interaktiv deltagelse i samfundet ved at indføre en ny relation mellem borgerne og det offentlige. Målsætningerne skal nås ved at give borgerne en højere grad af ansvar og mere valgfrihed. Det er den hollandske regerings opfattelse, at den dertil fornødne udvikling af borgernes evne til at deltage i samfundslivet fremmes gennem anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT'er). e-Borger programmet har udviklet et redskab, der skal hjælpe borgerne i denne nye rolle: det såkaldte e-Borger kodeks.

Kvalitetskrav

Kodeks'et er bevidst skrevet fra borgerens udgangspunkt og består af 10 kvalitetskrav til digital interaktion. Hvert krav formuleres som en rettighed for borgeren og en modsvarende forpligtelse for det offentlige. Det betyder ikke, at borgeren ikke har pligter. En borger er ikke bare en forbruger af offentlige serviceydelser, men også en samfundsborger, der er underlagt lovgivning og som deltager i demokratiske processer.

Kodeks'et er rettet mod såvel borger som det offentlige. Det tillader borgerne at stille det offentlige til regnskab for kvaliteten i de digitale serviceydelser. Det offentlige kan bruge kodeks'et til at underkaste sine serviceydelser et kvalitetseftersyn fra et eksternt udgangspunkt. Pt. er kodeks'et ikke obligatorisk, men følger dog det princip, at myndigheder skal følge det, eller forklare hvorfor det evt. ikke følges.

De ti kvalitetskrav kan inddeles i fire kategorier: Krav nummer 1 omhandler helt basalt tilgængelighed. Krav nummer 2, 3 og 4 handler om information. Krav nummer 5, 6 og 7 handler om interaktion og krav

nummer 8, 9 og 10 handler om deltagelse i samfundslivet. En nyligt gennemført undersøgelse i Holland viste, at borgerne som top tre har: nummer 2 (overskuelighed), 7 (tillid) og 5 (brugervenlighed).

Tilblivelses-historie

e-Borger kodeks'et bygger på forskning inden for eksisterende kvalitetssikringssystemer og flere undersøgelser af borgernes forventninger til det offentlige. Resultaterne blev homogeniseret og fremlagt for offentligheden i 2004. Version 1.0 af kodeks'et blev udgivet i starten af 2005. De mange kommentarer og forslag, der fulgte udgivelsen førte til en forbedret version, 2.1. I nærværende version – 2.2 – er der tilføjet en checkliste. Kodeks'et opsummerer et overordnet, fremtidsorienteret syn på det offentlige set under ét. Det lægger ikke op til streng efterlevelse, men bør kunne tilpasses forskellige niveauer og politikområder i den offentlige sektor. De offentlige myndigheder skal selv kunne fastslå, hvilke krav, der kan imødekommes her-og-nu, og hvilke, der skal indfries senere. Borgerne kan stille spørgsmålstegn ved den prioritering. Ved på den måde at sætte det offentlige under pres udefra kan man stimulere de interne incitamenter til forandring. Det skaber opmærksomhed om digital forvaltning, hvilket kan fremme udviklingen.

Udbredelse

Kodeks'et er gradvist blevet mere og mere udbredt siden den første udgivelse. Den hollandske ombudsmandsinstitution vil fremover gøre kodeks'et til del af sine bedømmelseskriterier. Kodeks'et bruges endvidere som rettesnor i NORA-programmet (Netherlands Government Reference Architecture), der er grundstenen i de nationale standarder for interoperabilitet

i den digitale forvaltning. Alle niveauer i den hollandske offentlige forvaltning (stat, regioner, kommuner og vandbestyrelser) underskrev d. 18. april 2006 en fælles erklæring om at fremme digital forvaltning. Denne erklæring bruger kodeks'et som det bærende princip for borgercentrisk forvaltning. OECD's partner-review anbefalede i 2006 den hollandske regering at gøre kodeks'et til en del af de nationale strategier. Dette medførte, at det Hollandske Standardiseringsråd udråbte kodeks'et til national standard for leveringen af offentlige serviceydelser. Selv om kodeks'et er udviklet i Holland kan det nemt udbredes og indføres i andre lande.

Arbejdshæfte

Kodeks'et skal udvikles yderligere for at gøre kvalitetskravene håndgribelige og målbare. For at nå dette mål har e-Borger programmet iværksat et åbent udviklings-initiativ, som alle interessenter kan tage del i. Redskabet er ikke en manual, der blot skal læses, men derimod et arbejdshæfte, der skal opmuntre til videre refleksion.

Det nuværende personlige arbejdshæfte gør det muligt for dets ejer at notere egne bemærkninger og kritikpunkter. e-Borger programmet tager gerne mod alle disse kommentarer, så der kan skabes en ny udgave af hæftet.

Man kan finde flere oplysninger om dette på www.burger.overheid.nl

Matt Poelmans

Direktør, e-Borger programmet

Egne noter:

1. Valg af henvendelseskanal

At være borger betyder selv at kunne vælge, hvordan jeg ønsker at kommunikere med den offentlige sektor. De offentlige myndigheder sikrer, at jeg kan få service gennem et stort antal kanaler, ja alle tilgængelige kanaler: Ved skranken, pr. brev, over telefonen, pr. e-post og over internettet.

Uddybende bemærkninger

Internettet er blevet det mest anvendte "udstillingsvindue" for alle nutidige organisationer.

Selv offentlige kontorer oplever, at det digitale kontor får flere besøgende end det fysiske. Det betyder, at udviklingen af digitale kontaktformer (e-post, internet) tildes stor opmærksomhed.

Men dette må ikke aflede opmærksomheden fra de mere traditionelle henvendelseskanaler. Ikke kun fordi, det endnu ikke er alle, der har vænnet sig til den ny teknologi, men også fordi alle kan få behov for personlig hjælp i bestemte situationer, og at de nogle gange bare er nemmere at gribe telefonen end at tænde for PC'en.

Det er et fundamentalt princip, at kunden har ret til at definere henvendelseskanalen.

Kommercielle serviceforetagender som banker og forsikringselskaber har helt rigtigt forstået, at deres kunder forventer, at det er sådan, det skal være. Det er derfor, de ikke længere lukker de fysiske filialer efter at have fået store dele af kunderne over på internettet. Det offentlige skal indføre intelligente kanalstrategier efter samme recept. Et eksempel på dette kunne være at medbringe en bærbar computer, når man kommer i ældre menneskers hjem og hjælpe dem med at udfylde ansøgninger.

Checkliste

- Kan man se på hjemmesiden, hvordan man kan komme i kontakt med myndigheden ved fysisk henvendelse, opringning, brev og e-post?
- Er der ét nummer til hele myndigheden eller et kontaktcenter?
- Har myndigheden offentliggjort retningslinierne for, hvordan man behandler e-post og bekræftes modtagelse af e-post?

2. En overskuelig offentlig sektor

At være borger betyder at kunne finde ud af, hvor der er information fra det offentlige, og hvor jeg kan søge om hjælp fra det offentlige. Det offentlige står inde for, at jeg har én indgang til alle ydelser og agerer som én sammenhængende enhed, hvor man ikke kan gå forkert.

Uddybende bemærkninger

Når en borger skal finde information, indhente en tilladelse, eller søge om tilskud, skal han selv kunne finde frem til den relevante offentlige myndighed. Borgere har dog en tendens til at se det offentlige som én enhed og kan ikke gå op i administrative skillelinier og det offentliges opdeling på forskellige enheder. Selv velkvalificerede borgere kan fare vild i det bureaukratiske vildnis. Internettet muliggør en sammenhængende offentlig forvaltning, det vil sige, at forskellige myndigheder kan arbejde sammen i den virtuelle verden uden at miste deres selvstændighed eller identitet. Den slags servicefællesskaber kan realiseres, hvis politikere og embedsmænd vil skifte fokus fra serviceudbud til serviceefterspørgsel.

Et godt eksempel på dette er den Fuldt Integrerede Nationale Database (FIND). Denne er et totalt katalog over offentlige serviceydelser, der beskriver og giver adgang til alle 2.500 ydelser på nationalt, regionalt og lokalt niveau. Det skridt, der nu tages, er at kombinere flere ydelser fra flere forskellige myndigheder og samle dem i en ny integreret tjeneste, for eksempel en geografisk tilladelse (i stedet for adskilte byggetilladelse, lokalplansdispensationer og miljøgodkendelser). På samme måde kan en kombination af digitale kort på forskellige niveauer skabe et såkaldt "hvad-må-man-hvor"-kort, der informerer om relevante lokalplanlægningsregulativer. En anden god idé er ét samlet kontaktcenter, der kan nås af mange kanaler, og som enten selv kan ekspedere henvendelsen eller henvise til den korrekte myndighed.

Checkliste

- Er der et katalog over serviceydelser, der forklarer hvordan og hvor, man kan få de pågældende ydelser?
- Er der skabt sammenhæng til relaterede organisationer, eller henvises der til disse, når der søges om ydelser, der varetages af andre myndigheder?
- Efterlever hjemmesiden de internationale standarder for tilgængelighed (WCAG)?

3. Overblik over rettigheder og pligter

At være borger betyder, at jeg ved, hvilke ydelser, jeg har ret til under hvilke omstændigheder. Det offentlige sørger for, at jeg altid kan danne mig overblik over mine rettigheder og pligter.

Uddybende bemærkninger

Alle borgere formodes at kende loven, men i dagligdagen kan man let føle sig usikker, når det handler om rettigheder og pligter. Derfor får mange borgere ikke de ydelser, de er berettigede til, for eksempel boligstøtte. Alene på det sociale område er der en underskov af regler og myndigheder, som man let kan fare vild i. Problemet vokser på områder, hvor offentlige serviceydelser privatiseres, og borgerne skal træffe deres egne valg (f.eks. ved valg af private pensionsordninger).

Digital forvaltning kan gøre det hele lettere at gå til gennem servicefællesskaber, hændelsesorienterede løsninger og lignende. Næste skridt er at indføre en personlig hjemmeside "MitDetoffentlige.dk" med personlige data og oplysninger om ens kommunikation med offentlige myndigheder.

e-Borger programmet gennemførte for nyligt en undersøgelse, der viste, at borgerne i Holland har stor interesse i en sådan tjeneste, så længe deres data opbevares på betryggende vis og de selv kan beslutte, hvordan data kan anvendes. Dette kaldes også en e-mappe, der opbevares i et sikkert digitalt arkivskab.

Checkliste

- Er der systematik i den måde, der informeres til borgerne på, f.eks. ud fra livssituation, hændelser eller målgrupper?
- Er der mulighed for at skræddersy informationer, så de passer til lige præcis dine personlige behov og omstændigheder?
- Kan ansatte i kontaktcentrene besvare spørgsmål om alle offentlige ydelser?

4. Information, der passer til mig og min situation

At være borger betyder, at jeg har ret til sammenhængende, udtømmende og ajourført information. Det offentlige giver mig den rette information skræddersyet efter mine behov.

Uddybende bemærkninger

De færreste ville være tilfredse, hvis vi blot gør det papirbaserede bureaukrati til et digitalt bureaukrati. Dette understreger tværtimod tilgængeligheds-udfordringen. Offentlig information bør være tilgængelig på flere forskellige måder. Først og fremmest skal et demokratisk samfunds mest basale information (som love, regulativer og sagsgange) være digitalt tilgængelige i deres helhed. Holland vil – fra 2007 – gennemføre, at den autoritative udgave af en given publikation er den digitale. Den centrale portal www.overheid.nl giver adgang til alle offentlige myndigheder og deres ydelser. Det er interessant i den forbindelse, at Århus-traktaten fastslår, at offentlige myndigheder aktivt skal udgive miljøoplysninger i digital form.

Digital forvaltning gør det ikke bare muligt at udsende originaldokumenter i digital form, men også at skifte fra udbudsorienterede informationskanaler til efterspørgselsorienterede. Ved at lade borgerne oprette egne profiler, kan man personalisere informationen, f.eks. i forhold til opsatte kriterier eller angivelse af bestemte behov. Adskillige kommuner indfører nu et system, hvor man kan abonnere på lokal information ved at angive sit postnummer.

Offentlig information skal være troværdig. Det er ikke acceptabelt at indsætte en præambel, hvor det understreges, at afsenderen ikke kan gøres ansvarlig for fejl og udeladelser, eftersom offentlig information altid bør være præcis og ajourført.

Checkliste

- *Kan man abonnere på personaliseret information?*
- *Kan man se - og om nødvendigt - rette sine egne data?*
- *Gives der særbehandling til hyppigt tilbagevendende brugere?*

5. Brugervenlige services

At være borger betyder, at jeg kan vælge at afgive relevante data én gang og stadig forvente proaktiv service. Det offentlige fortæller, hvilke oplysninger, der opbevares om mig og bruger dem ikke uden mit samtykke.

Uddybende bemærkninger

Den hyppigst hørte klage er, at borgerne igen og igen skal afgive de samme data. Borgeren tvinges de facto ind i en rolle som (underbetalt) postbud, hvor han løber fra den ene skranke til den næste (og oven i købet skal stå i kø). Hvis man kombinerer data og konverterer de mange separate databaser til et begrænset antal stamregistre, burde det ikke længere være nødvendigt at skrive de samme ting i flere forskellige blanketter. Dette kan dog kun lade sig gøre, hvis organisationen er villig til indføre elektroniske systemer til styring af kunde- (borger-) relationer og arbejdsgange.

Første skridt er at indføre internet-formularer, der kan indsendes digitalt. Næste skridt er at sende formularer ud, der er forudfyldt med de data, myndigheden allerede kender, og som så kan færdiggøres af borgeren - om nødvendigt - og så underskrives digitalt. Denne form for selvbetjening mindsker på én gang risikoen for fejl og sparer tid. Eksempler på dette findes i mange landes Skatteadministrationer.

Det sidste skridt er proaktiv levering af serviceydelser. I dette scenario tildeles borgerne ydelser på baggrund af kendte data, uden at borgeren har anmodet om disse ydelser (hvis borgeren altså vil have dem). Det er væsentlige forudsætninger for dette, at procedurerne er gennemsikrelige, og at borgerne nemt kan sætte sig ind i, hvilke data det offentlige ligger inde med, og hvad de bruges til.

Fra 2007 vil vi indføre en hjemmeside, hvor alle dataudvekslinger mellem myndigheder vedrørende borgere kan findes. Samtidig indføres et fælles CPR-nummer.

Checkliste

- *Er der internetformularer til indsendelse af ansøgninger og er der hjælpefunktioner til at hjælpe borgerne med afgive korrekte og nødvendige data?*
- *Er der internetformularer til indsendelse af ansøgninger og er der hjælpefunktioner til at hjælpe borgerne med afgive korrekte og nødvendige data?*
- *Deltager organisation i Min Side-Projektet?*

6. Sammenhængende arbejdsgange

At være borger betyder, at jeg nemt kan sætte mig ind i det offentliges arbejdsgange og se, hvad der sker i min sag. Det offentlige stiller information til rådighed om de arbejdsgange og procedurer, der berører mig, ved at gøre det muligt for mig at følge min sag.

Uddybende bemærkninger

Selv velkvalificerede borgere, der har indsigt i den offentlige sektor kan fare vild i det bureaukratiske vildnis. Registrerings- og ansøgningsprocedurer kan ofte være ganske uforståelige eller unødigt komplicerede. Det offentlige kan derfor fremme bedre forståelse og tillid ved at give indsigt i, hvilke trin, der ligger i en given sagsbehandling og hvordan beslutningsprocessen er opbygget. I den kommercielle sektor har kundernes mulighed for at følge ekspeditionen af deres henvendelser været en stor succes (ved køb af bøger, online køb af billetter, forsendelse af pakker mv.). Det eliminerer behovet for opfølgende telefonopringninger, sparer tid (og penge) og øger forbrugernes tilfredshed. Sådanne arbejdsgange giver borgeren mulighed for at bestille tid online eller at opdatere oplysninger i databaser. Det giver god ræson at introducere den slags selvbetjening i det offentlige. Når man kan følge hele sagsgangen, lader den til at vare kortere tid, end når det offentlige bare er et uigennemskueligt hele. Men gennemskueligheden øger ikke bare borgernes tilfredshed. I lande med ustabile politiske systemer, kan internet-services, der baserer sig på åbne og gennemskuelige sagsgange, forebygge eller mindske risikoen for uregelmæssigheder som bestikkelse og korrupsion. Gode eksempler på sådanne tiltag er e-handel og tolddeklarering på nettet.

Checkliste

- *Findes der et utvetydigt forvaltningsgrundlag, og er der online adgang til lovmæssige eller kontraktuelt bestemte beslutninger?*
- *Er sags- og arbejdsgange beskrevet og forklaret klart og tydeligt?*
- *Kan man følge sin sag, når man har indsendt en ansøgning eller forespørgsel?*

7. Tillid og troværdighed

At være borger betyder, at jeg kan stole på, at det offentlige opfører sig kompetent i en digitaliseret verden. Det offentlige garanterer, at der ikke kan forekomme uautoriseret adgang til oplysninger, og at digitale dokumenter opbevares sikkert.

Uddybende bemærkninger

Skiftet i kontaktform fra traditionelle til virtuelle kanaler betyder, at vi bliver stadig mere afhængige af elektroniske netværk. Det ses som en selvfølge, at det offentlige har ansvaret for veje og den trafikale infrastruktur, men den form for ansvar er ikke kotume, når det drejer sig om informationsmotorvejen (end ikke nu, hvor den reelt er et alternativ). I internetbankerne ses det som uundgåeligt, at der forekommer en vis procentdel svindel, og der kompenseres for dette. Men svindel og misbrug må ikke forekomme i offentlige sammenhænge (tænk bare på e-valg), og skal som sådan ikke tages let på.

Driftssikkerhed, og sikkerhed i det hele taget, må garanteres. Et nyligt såkaldt DDOS-angreb på hollandske offentlige hjemmesider blev mødt med et skuldertræk. e-Borger programmet gjorde indsigtelse, og der blev truffet forebyggende foranstaltninger. Næste år udbredes den digitale signatur i Holland på national skala, så der skal tages hånd om sikkerheden i digitale udvekslinger. Offentlige organisationer og embedsmænd skal oplæres i at omgås omhyggeligt med digitale sager. Dette gælder også viden om, hvad man kan gøre mod hacking, phishing og spam. Et regeringskontor skal stå for overvågning og udsende advarsler (www.govcert.nl) Endelig skal digitale akters livscyklus være en integreret del af arbejdsgangsstyring og arkivering.

Checkliste

- *Giver persondataskyttelses-erklæringen et klart indtryk af, hvilke skridt, der tages for at forebygge, at data misbruges?*
- *Kan man gennemføre elektroniske betalinger?*
- *Kan den digitale signatur anvendes?*

8. Lydhør administration

At være borger betyder, at jeg kan sende det offentlige idéer til forbedringer og indgive klager. Det offentlige kompenserer mig for gener forvoldt af fejl og gør brug af borgernes idéer og meningstillkendegivelser, når der skal udvikles serviceydelser og arbejdsgange, nye som eksisterende.

Uddybende bemærkninger

En klage er et råd, man ikke skal betale for. Den lærende organisation lærer af sine fejl, så den ikke begår dem igen. Dette skyldes ikke bare, at borgeren har ret til at blive taget alvorligt; lydhørhed over for kunderne medvirker også til at skabe bedre service. Men det er fortsat en kolossal kulturforandring for det offentlige at tage konceptuelt og organisatorisk udgangspunkt i borgeren. Og da det offentlige mangler de markedsdrevne incitament, der tvinger den kommercielle sektor til at forandre sig i takt med de ydre omstændigheder, må der andre drivkræfter til.

Første skridt er en online klageadgang, der gør det lettere at indsende skriftlige klager. Kvalitetsmål er et andet redskab. Desværre er der kun meget få offentlige kontorer, der gør brug af kvalitetsmål. Derudover omhandler de fleste kvalitetsmålsætninger kvantitative forhold, som for eksempel at reducere svar- eller ventetider. At forebygge ventetid ved at udbyde online-services er en mere gennemtænkt måde at skabe tilfredshed på. En direkte måde at få meningstillkendegivelser på, er at indbygge nye interaktionsformer i serviceydelserne, så klageproceduren er inkluderet i servicen. Det giver ganske vidst en meget lettere klageadgang, men giver samtidig mulighed for at håndtere det potentielt større antal klager digitalt og dermed med mindre besvær.

Checkliste

- *Er der offentliggjort kvalitetsmål og fremgår serviceniveauerne tydeligt?*
- *Er det muligt at klage digitalt?*
- *Er der en ombudsmands-institution?*

9. Offentliggørelse af nøgletal og sammenlignelighed

At være borger betyder, at jeg kan sammenligne, efterse og måle det offentliges produktivitet.

Det offentlige stiller sammenlignelig information om dets produktivitet til min rådighed.

Uddybende bemærkninger

Det gælder for mange offentlige services, der privatiseres (pension, jobformidling, sundhedsvæsen og energiforsyning), at markedsmekanismerne kun virker, hvis befolkningen har tilstrækkelig information til at understøtte deres valg af leverandør. For at kunne stå til regnskab over for kunderne, skal det offentlige stille feedback-muligheder til rådighed. På det private marked findes der en række måder at sammenligne produkter og priser. Dette bør også gøres til standard-praksis i det offentlige, inklusive information om kvalitet og service ved hjælp af kundemålinger. Skoleevalueringer kan eksempelvis anvendes, når forældre skal vælge skole til deres barn. Der er gennemført lignende tiltag i Holland i privatiseringen af sygesikring og sundhedsvæsen.

Nøgletal kan også være til glæde for borgeren i, hvad der kaldes horisontale sammenligninger. Embedsmænd behøver ikke overvåge, hvorvidt firmaer agerer lovmedholdeligt, når borgerne selv kan slå op og se, om firmaerne har de fornødne tilladelser eller agerer inden for de lovmæssige rammer.

Uheldigvis har denne form for åbenhed lidt skade i frygten for terror, og det deraf følgende fokus på sikkerhed.

Checkliste

- Offentliggør organisationen sine egne nøgletal?
- Ligger strategier og årsrapporter online og er de skrevet i en lettilgængelig form?
- Tager organisationen del i relevante nøgletalssammenligninger?

10. Medejerskab og samfundskompetence

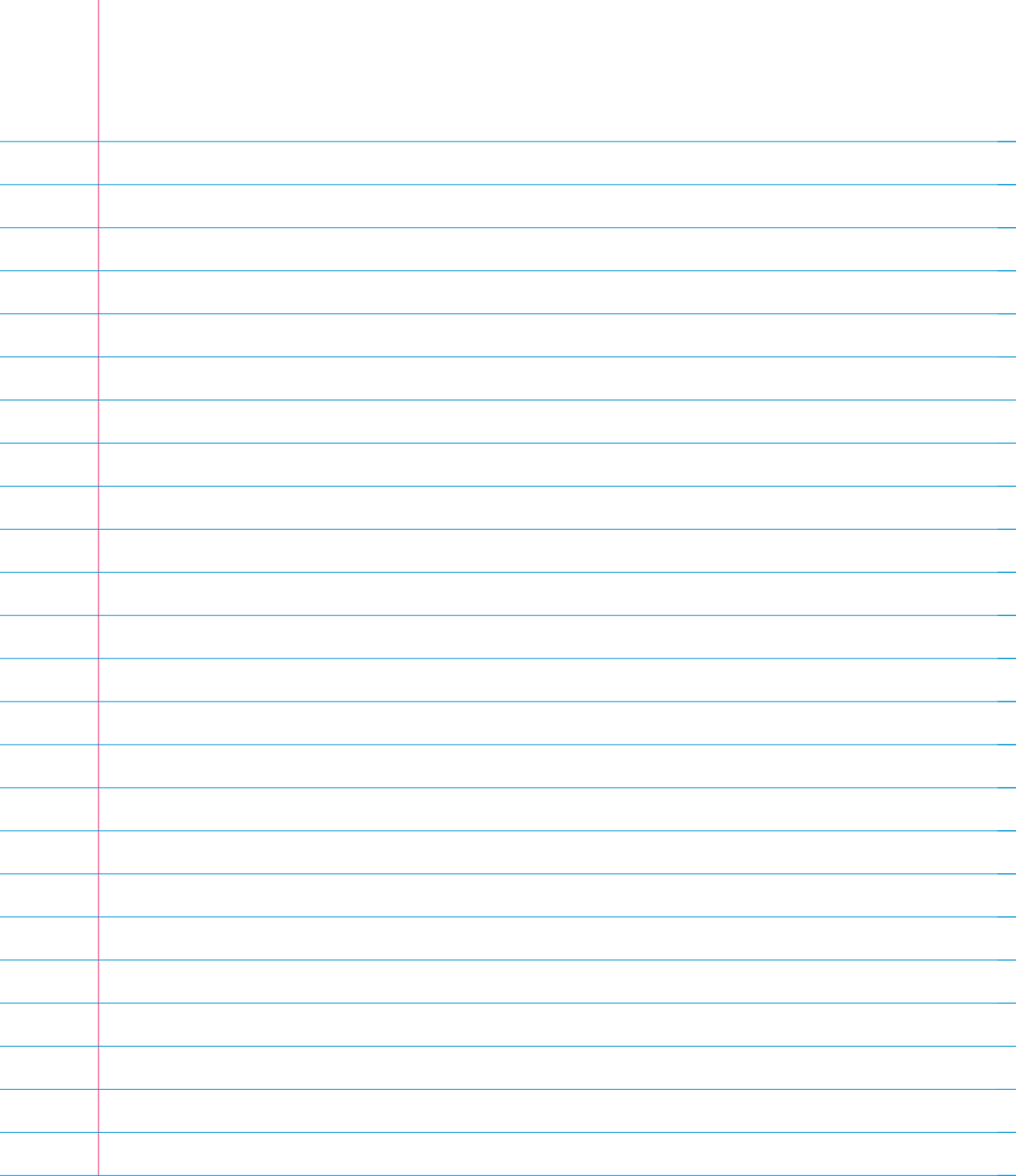
At være borger betyder, at jeg inkluderes i beslutningsprocesser og får mulighed for at fremme mine egne synspunkter. Det offentlige medvirker til min fortsatte udvikling som borger og garanterer, at de fornødne informationer og redskaber er til min rådighed.

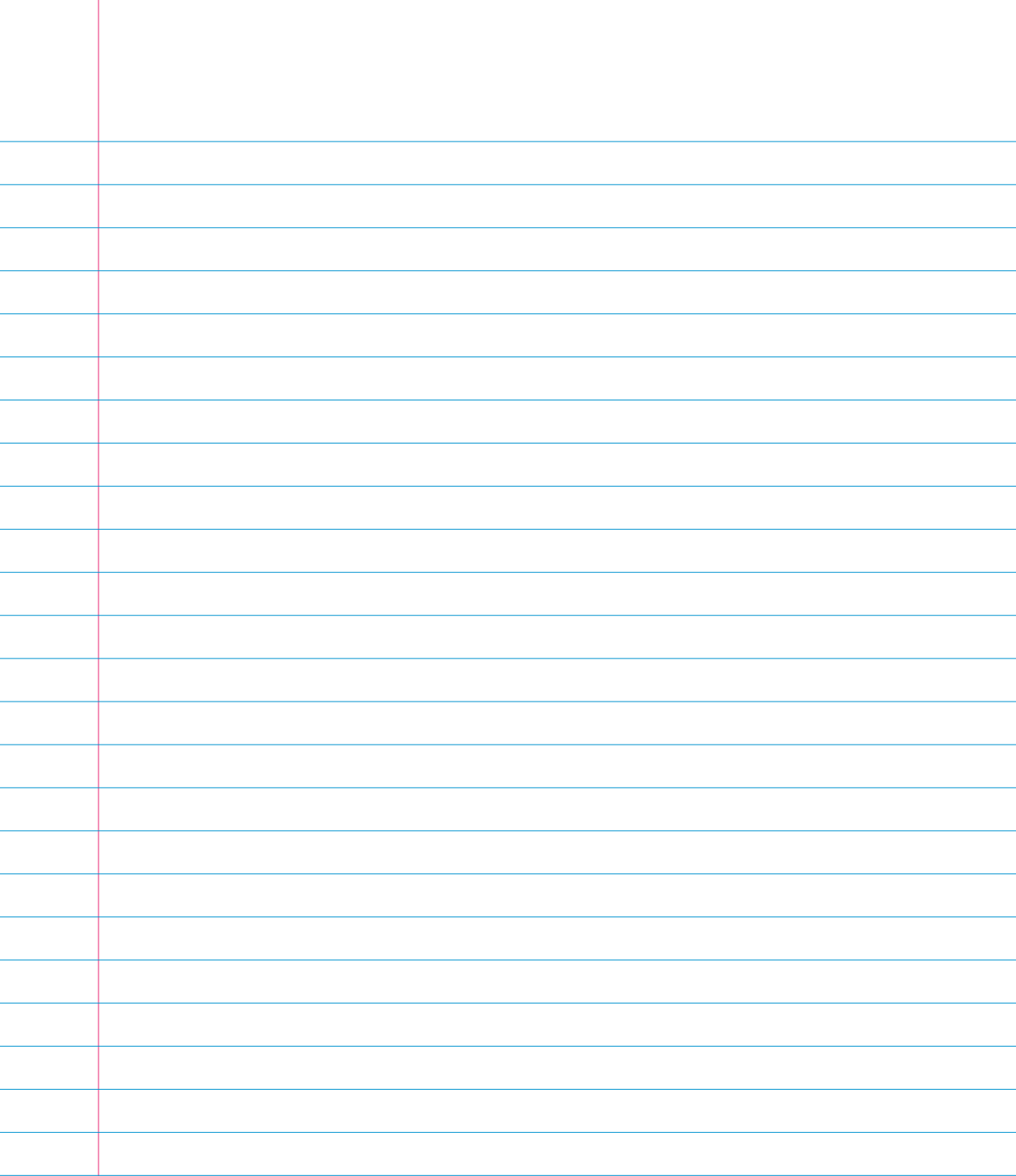
Explanation

Digital forvaltning kan ikke bare bruges til at skabe bedre service, mindske administrative omkostninger og øge den interne effektivitet. Det stiller også nye muligheder i udsigt i forhold til engagement og involvering. De samme metoder, der forbedrer serviceydelse kan også bruges til at fremme borgernes samfundskompetence. Den vellykkede valgassistent (www.stemvizer.nl) hjælper vælgerne til at sammenligne partiernes programmer og træffe velunderbyggede beslutninger. E-valg kan fremme deltagelse i valghandlinger. Chats og blogs kan gøre den politiske proces mere gennemsigtig. Men at redskaberne findes er ingen garanti for, at de så også bliver brugt. Såvel borgere som folkevalgte bør tænke over, hvordan redskaberne kan forbedre deres indbyrdes kontakt. Selv om borgerne tilsyneladende mister interessen for partipolitik, afprøver de samtidig nye, kollektive aktionsformer og nye måder at fremme deres mål via internettet. Internettet kan være den platform, der giver borgerne større samfundskompetence. Set fra den vinkel er det alles opgave at bygge bro mellem digitale a- og b-hold.

Checkliste

- *Opfordres borgerne til at deltage i beslutningsprocesser?*
- *Kan man tilmelde sig brugerpaneler?*
- *Er der online debatfora og er der weblogs (blogs)?*





Burger@Overheid.nl

e-Borger programmet er en uafhængig organisation, der fremmer udviklingen af digital forvaltning med borgeren som udgangspunkt. I dette arbejde inddrager organisationen borgere, den rådgiver offentlige myndigheder og den følger udviklingen. Burger@overheid.nl gennemfører regelmæssigt brugerundersøgelser ved hjælp af dets eget borgerpanel, det uddeler årligt Web prisen for gode løsninger, og det har udviklet e-Borger kodeks'et der udstikker kvalitetskrav for digital forvaltning. Burger@overheid.nl er startet på Indenrigsministeriets foranledning. Kontoret (under ledelse af Matt Poelmans) er del af ICTU, den hollandske implementeringsorganisation for IKT og administration. En styregruppe, udpeget blandt borgerinteresseorganisationer, styrer programmet.

e-Borger kodeks'et



Hvad kan borgerne forvente sig, når den digitale forvaltning er helt på plads? e-Borger kodeks'et giver svar på dette. Kodeks'et består af kvalitetsstandarder, der fastsætter de digitale relationer mellem borgere og myndigheder (såvel inden for informationsudveksling som serviceydelser og deltagelse i de politiske processer). Disse standarder formuleres som rettigheder, borgerne har krav på at nyde og tilsvarende forpligtelser for de offentlige organisationer. De er til glæde for såvel borgere som offentlige myndigheder. Det gør det muligt for borgerne at stille de offentlige myndigheder til regnskab for kvaliteten af online services. Myndighederne kan bruge kodeks'et til en ekstern evaluering af kvaliteten af deres digitale forvaltning. På den måde bliver kodeks'et et redskab, der kan anspore til yderligere borgercentrisk udvikling af digital forvaltning.

Prisen for digital forvaltning



Burger@overheid.nl uddeler hvert år en web pris til den offentlige myndighed, der bedst efterlever kravene i e-Borger kodeks'et. I 2006 vandt Amsterdam prisen. Der uddeles også en pris til et offentligt kontor, der burde kunne gøre det bedre, den såkaldte "net-flop". I 2005 blev denne pris givet til parlamentets andetkammer for at ikke at gøre nok for at bygge bro mellem borgerne og regering.

e-Borger panel



Der bruges et borgerpanel til at indsamle borgers erfaringer og holdning i forhold til de hollandske programmer for digital administration. Panelet består af 1.500 borgere, der udgør et repræsentativt udsnit af den hollandske befolkning i forhold til alder, uddannelse og bopæl. Panelet rekrutteres af et specialiseret meningsmålingsinstitut og bliver konsulteret flere gange i løbet af et år ved hjælp af online spørgeskemaer. Nylige emner har været: E-mail svar, internet sikkerhed, overskuelighed, e-valg og e-sager. Borgerne bliver også inddraget gennem hjemmesiden www.burger.overheid.nl, som de kan sende idéer til og hvor de kan deltage i diskussioner online.

e-Borger kodeks'et

1. Valg af henveledeleskanal
2. En overskuelig offentlig sektor
3. Overblik over rettigheder og pligter
4. Information, der passer til mig og min situation
5. Brugervenlige services
6. Sammenhængende arbejdsgange
7. Tillid og troværdighed
8. Lydhør administration
9. Offentliggørelse af nøgletal og sammenlignelighed
10. Medejerskab og samfundskompetence



Burger@Overheid.nl

e-Borger Programmet

Adresse Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Send post til PO Box 84011
2508 AA Den Haag

Tlf. +31 70 8887868

E-post burger@overheid.nl

Internet www.burger.overheid.nl