

*Arbeitsbuch
e-Bürger Charta
von:*



- 1. Die Wahl des Kommunikationsweges** Als Bürger kann ich selbst wählen, auf welchem Weg ich mit der Verwaltung kommunizieren möchte. Die Verwaltung gewährleistet die Erbringung von Dienstleistungen auf unterschiedlichen Wegen (multi channel), das heißt alle Kommunikationskanäle sind verfügbar: Persönlicher Kontakt am Kundenschalter, Brief, Telefon, e-Mail, Internet.
- 2. Transparenter öffentlicher Sektor** Als Bürger weiß ich, wo ich offizielle Informationen erhalten und öffentliche Dienstleistungen beantragen kann. Die Verwaltung garantiert Dienstleistungen aus einer Hand und agiert als eine Einheit mit klaren Kontaktstellen zu den Bürgern ohne missverständliche Informationshinweise (ohne falsche Türen).
- 3. Überblick über Rechte und Pflichten** Als Bürger weiß ich, auf welche Leistungen ich unter welchen Bedingungen Anspruch habe. Die Verwaltung stellt sicher, dass meine Rechte und Pflichten jederzeit transparent sind.
- 4. Personalisierte Information** Als Bürger habe ich Anspruch auf vollständige, aktuelle und widerspruchsfreie Informationen. Die Verwaltung bietet geeignete Informationen, die auf meine Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- 5. Komfortable Dienstleistungen** Als Bürger kann ich entscheiden, persönliche Daten einmal anzugeben und in einer auf mich abgestimmten Weise bedient zu werden. Die Verwaltung macht deutlich, welche Unterlagen sie über mich aufbewahrt und verwendet meine Daten nicht ohne mein Einverständnis.
- 6. Nachvollziehbare und in sich schlüssige Verfahren** Als Bürger kann ich leicht erfahren, wie die Regierung arbeitet und ich kann Abläufe kontrollieren. Die Verwaltung informiert mich bei Verfahren, an denen ich beteiligt bin, über den aktuellen Stand und Ablauf (tracking and tracing).
- 7. Vertrauen und Sicherheit** Als Bürger gehe ich davon aus, dass die Regierung elektronisch kompetent ist. Die Verwaltung garantiert ein sicheres Identitätsmanagement und eine sichere Archivierung elektronischer Dokumente.
- 8. Entgegenkommende Verwaltung** Als Bürger kann ich Verbesserungsvorschläge und Beschwerden einreichen. Die Verwaltung kommt für Fehler auf und nutzt Feedback-Informationen, um ihre Produkte und Verfahren zu verbessern.
- 9. Rechenschaft und Leistungsvergleich** Als Bürger bin ich in der Lage, die Leistungen und die Leistungsfähigkeit der Verwaltung mit anderen Institutionen zu vergleichen, zu prüfen und zu bewerten. Die Verwaltung stellt aktiv Informationen zur Bewertung ihrer Leistungen zur Verfügung.
- 10. Einbindung und Bürgerverantwortung** Als Bürger bin ich eingeladen, an der Entscheidungsfindung teilzunehmen und meine Interessen zu vertreten. Die Verwaltung fördert die politische Stärkung und die Einflussmöglichkeiten der Bürger und stellt sicher, dass die notwendigen Informationen und Instrumente verfügbar sind.

Arbeitsbuch e-Bürger Charta

Version 2.1 (November 2005)

Burger@Overheid.nl



*Der Inhalt dieser Charta kann frei reproduziert werden, vorausgesetzt
der Inhaber des Urheberrechts erwähnt*

Üebersetzung: Universität Hannover, Deutschland

Was erwarten die "e-Bürger" vom "e-Government"?

Eine sich modernisierende Verwaltung

Das Ziel der niederländischen e-Government-Strategie ist dem Informationsaustausch, das Erbringen von Dienstleistungen und die interaktive Partizipation durch die Einführung einer neuen Partnerschaft zwischen Bürger, Regierung und Verwaltung¹ zu verbessern. Dies soll erreicht werden, indem die Bürger mehr Verantwortung und Auswahlmöglichkeiten in Bezug auf die Wahl der Informationstechnologie bekommen. Die niederländische Regierung unterstützt in diesem Zusammenhang die dazu erforderliche politische Stärkung der Bürger durch Informations- und Kommunikationstechnologien. Das e-Bürger Programm entwickelte speziell für diesen Zweck ein neues Instrument: die so genannte e-Bürger Charta.

Die e-Bürger Charta

Diese Charta wurde bewusst aus der Perspektive der Bürger geschrieben und beschreibt zehn Qualitätsanforderungen für den Kommunikationsaustausch mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT). Jede dieser Anforderungen formuliert ein Recht des Bürgers und eine dazugehörigen Pflicht der Regierung oder Verwaltung. Das heißt nicht, dass ein Bürger keine Pflichten hat. Ein Bürger ist nicht nur ein Empfänger von Dienstleistungen oder Kunde, er nutzt Angebote, ist ein Rechtssubjekt und nimmt an der Politikgestaltung teil.

Die Charta ist sowohl für die Bürger als auch für die Regierung bestimmt. Sie erlaubt den Bürgern, Rechenschaft über die Qualität der digitalen Dienste ihrer Regierung zu verlangen. Die Regierung und die Verwaltungen können die Charta nutzen, um ihren Auftritt in der Öffentlichkeit von den Bürgern begutachten und kontrollieren zu lassen.

¹ Der Begriff Government wird hier in Bezug politische wie die verwaltungstechnische Institutionen übersetzt.

Die e-Bürger Charta basiert auf der Untersuchung von bestehenden Qualitätsmanagementsystemen und mehreren Befragungen zu den Erwartungen der Bürger. Die Ergebnisse wurden zusammengeführt und im Jahr 2004 zur öffentlich präsentiert. Zu Beginn des Jahres 2005 wurde die Version 1.0 der Charta eingeführt. Auf der Grundlage der zahlreichen Kommentare und Vorschlägen wurde eine verbesserte Version 2.1 entworfen.

Entwicklung

Die Charta fasst die Zukunftsperspektive der Regierung auf mehreren Ebenen zusammen. Sie enthält keine fixen Vorgaben, sondern sollte für verschiedene Regierungsebenen und Politikbereiche anpassungsfähig sein. Die Verwaltungen sollten selbst entscheiden, welchen Anforderungen sie schon jetzt entsprechen und welchen sie erst in Zukunft nachkommen werden. Die Bürger können hierfür eine Begründung einfordern. Gegenwärtig ist die Charta nicht verbindlich, sondern basiert auf dem Prinzip: „Bekenne Dich zu ihr oder erkläre: warum nicht! In absehbarer Zukunft könnte die Charta zu einem Benchmarking System oder sogar zu einem Gütezeichen gemacht werden. Auch wenn sie in den Niederlanden erdacht wurde, kann die e-Bürger Charta leicht von anderen Ländern angepasst und übernommen werden.

Arbeitsbuch

Die e-Bürger Charta soll weiter entwickelt werden, um Qualitätsanforderungen greif- und messbar zu machen. Zu diesem Zweck startete das e-Bürger Programm einen offenen Entwicklungsprozess, an dem jeder Interessierte teilnehmen kann. Das Instrument ist kein Leitfaden, der einfach nur studiert werden sollte, sondern ein Arbeitsbuch, das zum Nachdenken auffordert.

Das derzeitige Arbeitsbuch erlaubt der Anwederin oder dem Anwender, eigene Anmerkungen und Kritikpunkte hineinzuschreiben. Das e-Bürger Programm sammelt all diese Kommentare, um eine neue Version zu erstellen.

Weitere Informationen sind zu finden unter: www.burger.overheid.nl

Matt Poelmans

Direktor, e-Bürger Programm

November 2005

1. Die Wahl des Kommunikationsweges

Als Bürger kann ich selbst wählen, auf welchem Weg ich mit der Verwaltung kommunizieren möchte. Die Verwaltung gewährleistet die Erbringung von Dienstleistungen auf unterschiedlichen Wegen (multi channel), das heißt alle Kommunikationskanäle sind verfügbar: Persönlicher Kontakt am Kundenschalte, Brief, Telefon, e-Mail, Internet.

Erläuterung

In der modernen Welt ist die Website zum eigentlichen „Schaufenster“ einer Organisation geworden. Sogar Regierungsorganisationen haben mehr Besucher in ihren digitalen Büros als an ihren Schaltern. Dementsprechend wird der Entwicklung von elektronischen Kontakten (e-Mail, Internet) zu Recht viel Aufmerksamkeit geschenkt. Dies sollte jedoch nicht von den übrigen, traditionelleren Kommunikationskanälen ablenken. Der Grund dafür ist nicht nur, dass manche Leute nicht mit der Technik vertraut sind – wobei hier jeder in bestimmten Situationen persönliche Hilfe benötigt – sondern dass es manchmal zweckmäßiger ist, zum Telefon zu greifen als den Computer zu starten.

Prinzipiell ist die Wahl des Kontaktkanals ein Vorrecht des Kunden.

Dass die Kunden dies erwarten, haben kommerzielle Dienstleistungsanbieter wie Banken und Versicherungsunternehmen erkannt. Sogar nachdem eine große Anzahl von Kunden vom Internet-Banking überzeugt wurden, haben Banken und Versicherungen ihre Politik des Filialenabbaus eingestellt. Verwaltungseinheiten sollten gleichermaßen versuchen, die Kanäle geschickt zu managen. Als Beispiel könnten ältere Menschen, welche nicht mit den neuen Kommunikationstechnologien vertraut sind, beim Ausfüllen von Antragsformularen zu Hause mit einem Laptop unterstützt werden.

2. Transparenter öffentlicher Sektor

Als Bürger weiß ich, wo ich offizielle Informationen erhalten und öffentliche Dienstleistungen beantragen kann. Die Verwaltung garantiert Dienstleistungen aus einer Hand und agiert als eine Einheit mit klaren Kontaktstellen zu den Bürgern ohne missverständliche Informationshinweise (ohne falsche Türen).

Erläuterung

Vom Bürger wird erwartet, dass er den Weg zur zuständigen Regierungs- oder Verwaltungsstelle findet, wenn er Informationen, eine Genehmigung oder finanzielle Unterstützung benötigt.

Aber Bürger tendieren dazu, die Verwaltung als ein Ganzes zu sehen. Sie wollen nicht mit Verwaltungseinheiten und geteilten Zuständigkeiten behelligt werden. Sogar sachkundige Menschen gehen im „Bürokratie-Dschungel“ verloren. Das Internet ermöglicht das Bereitstellen einer Kontaktstelle, für die Verwaltungen virtuell zusammenarbeiten ohne ihre Autonomie und Identität zu verlieren. Eine derartige Dienstleistung aus einer Hand ist möglich, vorausgesetzt dass Politiker und Amtspersonen bereit sind, von einer Angebots- zu einer Nachfrage-Orientierung zu wechseln.

Ein gutes Beispiel ist die „Voll Integrierte Nationale Datenbank“ (Fully Integrated National Database - FIND). Dies ist ein durchgängiger Katalog detailliert beschriebener öffentlicher Dienstleistungen welcher 2500 bestehende Produkte der nationalen, regionalen und lokalen Verwaltungsbehörden. Der nächste Schritt wird darin bestehen, mehrere Produkte verschiedener Verwaltungen in einem neuen abgestimmten Dienstleistungspaket zu kombinieren, wie z.B. einer geografischen Genehmigung (anstelle von getrennten Gebäude-, raumplanerischen und Umwelt-Genehmigungen). Desgleichen kann durch die Kombination digitaler Karten verschiedener Maßstäbe eine so genannte „Was ist wo erlaubt“-Karte erschaffen werden, die Zugang zu den relevanten gesetzlichen Vorschriften im Bereich der Raumplanung gibt. Eine anderes

gutes Beispiel ist die Einrichtung eines einzigen Call-Centers, das auf unterschiedlichen Kommunikationswegen erreichbar ist (multi channel ways) und entweder direkt die erforderliche Leistung erbringt oder an das zuständige Amt zu verweist.

3. Überblick über Rechte und Pflichten

Als Bürger weiß ich, auf welche Leistungen ich unter welchen Bedingungen Anspruch habe.

Die Verwaltung stellt sicher, dass meine Rechte und Pflichten jederzeit transparent sind.

Erläuterung

Jeder Bürger sollte das Gesetz kennen, aber im Alltagsleben ist es gar nicht einfach, die eigenen Rechte und Pflichten sicher zu kennen. Aus diesem Grund erhalten viele Bürger nicht, was ihnen zusteht, z. B. Wohngeld. In Bereichen wie der sozialen Absicherung existiert ein Dschungel aus Vorschriften und Institutionen, in dem man leicht verloren gehen kann. Dieses Problem verschärft sich in den Bereichen, in denen Leistungen privatisiert werden und die Bürger gezwungen sind, privat für ihre Belange Entscheidungen zu treffen (d. h. im Bereich der Renten).

Durch „One Stop Shop“-Modelle, die Zusammenfassung von Dienstleistungen für bestimmte Lebenslagen und ähnliches kann eine „digitale Regierung und Verwaltung“ die Hemmschwelle senken. Ein weiterer Schritt ist die Einführung einer personalisierten Internet-Seite „MyGovernment.nl“, die persönliche Daten und Informationen über die eigenen Transaktionen mit den administrativen Einheiten der Regierung enthält.

Eine neuere Umfrage im Rahmen des e-Bürger Programms ergab, dass Menschen in den Niederlanden sehr stark an dieser Art von Service interessiert sind, vorausgesetzt dass ihre persönlichen Daten sicher gespeichert werden und dass sie selbst entscheiden können, in welchen Fällen diese Informationen verwendet werden sollen. Dieses Angebot wurde als „e-Akte (e-file) mit gesichertem digitalen Tresor“ bezeichnet.

4. Personalisierte Information

Als Bürger habe ich Anspruch auf vollständige, aktuelle und widerspruchsfreie Informationen.

Die Verwaltung bietet geeignete Informationen, die auf meine Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Erläuterung

Eine einfache Übertragung von Papier-Bürokratie in digitale Bürokratie wird nicht viele Menschen zufrieden stellen. Im Gegenteil, so würde das große Problem der Zugänglichkeit von Informationen verstärkt und erweitert. Öffentliche Informationen sollten auf verschiedenen Wegen verfügbar sein. Zuerst sollten die grundlegenden Informationen einer demokratischen Gesellschaft (wie Gesetze, Vorschriften und Verfahren) digital als vollständiger Text verfügbar sein. Ab dem Jahr 2007 werden offizielle Veröffentlichungen in den Niederlanden üblicherweise digital herausgegeben. Das zentrale Portal <http://www.overheid.nl/> bietet Zugang zu allen Regierungsstellen und ihren Leistungen. Interessanterweise wurde in der Aarhus-Konvention festgelegt, dass die Regierung Umwelt-Informationen aktiv in digitaler Form veröffentlicht. Abgesehen von der Verbreitung digital veröffentlichter Original-Dokumente, macht e-Government es möglich, von einem Angebot-gesteuerten Weg der Informationsversorgung zu einem Nachfrage-orientierten Vorgehen zu wechseln. Durch die Registrierung bestimmter Profile können Informationen auf einem personalisierten Weg (d. h. entsprechend der eigenen Kriterien oder Bedürfnisse) verteilt werden. Mehrere Gemeinden führen derzeit ein System zur Abfrage lokaler Informationen nach Thema oder Postleitzahl ein.

Regierungs- und Verwaltungsinformationen müssen jedoch vertrauenswürdig sein. Eine Ausschlussklausel, dass der Anbieter nicht für Fehler oder Unterlassungen verantwortlich gemacht werden kann, ist vor dem Hintergrund, dass öffentliche Informationen jederzeit exakt und aktuell sein sollen, nicht akzeptabel.

5. Komfortable Dienstleistungen

Als Bürger kann ich entscheiden, persönliche Daten einmal anzugeben und in einer auf mich abgestimmten Weise bedient zu werden. Die Verwaltung macht deutlich, welche Unterlagen sie über mich aufbewahrt und verwendet meine Daten nicht ohne mein Einverständnis.

Erläuterung

Die häufigste Beschwerde ist, dass Bürger Daten wiederholt angeben müssen. Der Bürger wird so in die Rolle eines (unterbezahlten) Postboten gezwungen, der von einem Schalter zum anderen rennt (wobei er auch noch Schlange stehen muss). Durch eine Verknüpfung von Daten und separaten Datenbanken zu einer begrenzten Anzahl von so genannten authentischen Registern, sollte es nicht länger notwendig sein, Formulare immer wieder mit gleichen Angaben auszufüllen. Dies wird jedoch nur möglich sein, wenn eine Organisation bereit ist, ein elektronisches Bürger-Beziehungs- und Ablauf-Management anzuwenden.

Ein erster Schritt in diese Richtung ist die Bereitstellung von Web-Formularen, die elektronisch zurückgesendet werden können. Der nächste Schritt ist der Versand von bereits zum Teil ausgefüllten Formularen, mit dem Amt bereits bekannten Daten. Diese können, wenn notwendig, vervollständigt und mit einer digitalen Signatur versehen werden. Diese Art des Informationsmanagements reduziert Fehler und spart Zeit. Die Steuererklärung (Inland Revenue) in mehreren Ländern ist ein Beispiel dafür. Ein letzter Schritt ist das Erbringen von Dienstleistungen auf eigene Initiative. In diesem Fall wird die Leistung auf der Basis von bekannten Daten erbracht, ohne dass der Bürger diese Leistungen beantragen muss (seine Zustimmung vorausgesetzt).

Eine wichtige Voraussetzung ist, dass die Abläufe transparent sind und man leicht herausfinden kann, welche Daten wofür von der Regierung gespeichert werden. Eine Website,

bei der Verwaltungen miteinander interagieren, wird ab 1. Januar 2007 in den Niederlanden funktionsbereit sein (in Verbindung mit der Einführung einer einheitlichen Bürger-Nummer).

6. Nachvollziehbare und in sich schlüssige Verfahren

Als Bürger kann ich leicht erfahren, wie die Verwaltung arbeitet und ich kann die Abläufe kontrollieren. Die Verwaltung informiert mich bei Verfahren, an denen ich beteiligt bin, über den aktuellen Stand und Ablauf (tracking and tracing).

Erläuterung

Sogar gut ausgebildete Bürger, die ihren Weg durch den Regierungsapparat kennen, können im Bürokratie-Dschungel verloren gehen. Häufig sind Verfahren zur Anmeldung oder Antragstellung schlichtweg unverständlich oder unnötig kompliziert. Die Regierung und die Verwaltung können ein besseres Verständnis ermöglichen und Vertrauen fördern, wenn sie einen Einblick in die erforderlichen Schritte und die Organisation der Entscheidungsfindung bieten. Bei kommerziellen Dienstleistungen hat sich das Prinzip „tracking and tracing“ als sehr erfolgreich erwiesen (bei der Bestellung von Büchern, beim Online-Kauf von Tickets, beim Versenden von Paketen und so weiter). Es verhindert zusätzliche Anrufe, spart Zeit (und Geld) und erhöht die Zufriedenheit des Kunden. Diese Verfahren bieten die Möglichkeit, online Termine zu vereinbaren oder Einträge in Datenbanken zu aktualisieren. Eine derartige „Selbstbedienung der Informationssuchenden“ kann sehr gut in Regierungsabläufe eingeführt werden. Wenn der gesamte Ablauf transparent dargestellt ist, scheint es nicht so viel Zeit zu beanspruchen als wenn die Regierung nur eine „black box“ ist. Transparenz erhöht nicht nur die Zufriedenheit der Bürger. In Ländern mit weniger stabilen politischen Systemen verhindern oder reduzieren über das Internet verfügbare Dienste zusammen mit offenen und transparenten Abläufen die Gefahr von Unregelmäßigkeiten, Bestechung und Korruption. Beispiele von bewährter Vorgehensweise sind das digitale Beschaffungswesen und Online-Zolldeklarationen.

7. Vertrauen und Sicherheit

Als Bürger nehme ich an, dass die Regierung elektronisch kompetent ist. Die Verwaltung garantiert ein sicheres Identitätsmanagement und eine sichere Archivierung elektronischer Dokumente.

Erläuterung

Der Wechsel von traditionellen zu virtuellen Kontaktwegen bedeutet, dass wir mehr und mehr von der Verfügbarkeit und Verlässlichkeit elektronischer Netzwerke abhängig werden. Während vorausgesetzt wird, dass öffentliche Stellen für Straßen verantwortlich sind, ist in Bezug auf die „digitale Autobahn“ eine solche Verantwortlichkeit nicht üblich (obwohl diese nun eine echte Alternative ist). Bei elektronischen Bankgeschäften wird ein gewisser Anteil an Betrug als ein unausweichliches Phänomen akzeptiert und im Allgemeinen sogar entschädigt. Betrug und Missbrauch sind in öffentlichen Angelegenheiten (z. B. elektronische Wahlen) jedoch inakzeptabel und können nicht als Kavaliersdelikt behandelt werden.

Beständigkeit/ Verlässlichkeit müssen gesichert werden, damit Vertrauen entsteht. Kürzlich wurde ein so genannter DDOS-Angriff auf die niederländischen Regierungs-Webseiten zu leichtfertig behandelt. Nach Protesten durch das e-Bürger-Programm wurden Maßnahmen getroffen, um Abhilfe zu schaffen. Nächstes Jahr wird in den Niederlanden landesweit die digitale Signatur eingeführt, daher muss Sorge dafür getragen werden, dass der digitale Austausch von kritischen Informationen sicher ist. Regierungsorganisationen und Staatsbeamte sollten angehalten werden, digitale Akten vorsichtig zu behandeln. Dies beinhaltet auch Kenntnisse über den Schutz vor Hacking, Phishing und Spam. Eine niederländische Regierungsbehörde überwacht und warnt (www.govcert.nl).

Schlussendlich sollte die digitale Langlebigkeit ein wesentliches Ziel und wesentlicher Bestandteil des Arbeitsablaufmanagements und der Archivierung sein.

8. Entgegenkommende Verwaltung

Als Bürger kann ich Verbesserungsvorschläge und Beschwerden einreichen. Die Verwaltung kommt für Fehler auf und nutzt Feedback-Informationen, um ihre Produkte und Verfahren zu verbessern.

Erläuterung

Eine Beschwerde ist ein Hinweis, für den man nicht bezahlen muss. Eine lernende Organisation nutzt Fehler, um sie beim nächsten Mal zu vermeiden. Es ist nicht nur so, dass ein Bürger das Recht hat, ernst genommen zu werden; Kundenfreundlichkeit hilft dem Staat ebenfalls, seine Leistungen zu verbessern. Das Denken und Organisieren aus der Perspektive der Kunden bedeutet einen großen kulturellen Wandel für den öffentlichen Sektor. Weil der Regierung die Disziplin des Marktes fehlt, der die Unternehmen dazu zwingt zu handeln, wenn sich die Umstände verändern, sind für Regierung und Verwaltung andere Anreize erforderlich.

Ein erster Schritt ist ein digitales Beschwerde-Verfahren, bei dem die Barrieren im Vergleich zum Einreichen von geschriebenen Beschwerden abgesenkt sind. Qualitäts-Selbstverpflichtungen sind ein weiteres Instrument. Unglücklicherweise verwendet nur eine sehr kleine Anzahl von Ämtern eine Qualitäts-Charta. Qualitäts-Selbstverpflichtungen behandeln heute meistens Quantitätsfragen wie zum Beispiel eine geringere Antwort- oder Warte-Zeit. Durch das online-Ausstellen von Dienstleistungen lässt sich das Warten in einer Schlange auf zufrieden stellende Art und Weise gänzlich verhindern. Ein direkter Weg um (qualitatives) Feedback zu erhalten ist die Entwicklung neuer Interaktionsmechanismen, wie zum Beispiel ein Beschwerde-Management. Wenngleich dies die Hemmschwelle für Beschwerden senken mag, kann die größere Menge von Beschwerden elektronisch möglicherweise besser gehandhabt werden.

9. Rechenschaft und Leistungsvergleich

Als Bürger bin ich in der Lage, die Leistungen und die Leistungsfähigkeit der Verwaltung zu vergleichen, zu prüfen und zu bewerten. Die Verwaltung stellt aktiv Benchmark-Informationen über ihre Leistungen zur Verfügung.

Erläuterung

Für viele allgemeine Leistungen, die privatisiert wurden (wie Renten, Arbeitssuche, Gesundheitsvorsorge, Energieversorgung), funktionieren die Marktmechanismen nur, wenn die Menschen ausreichend informiert sind, um eigenständige Entscheidungen zu treffen.

Öffentliche Feedback-Mechanismen ermöglichen es dem Staat, den Kunden gegenüber

Rechenschaft abzulegen. Bei den kommerziellen Dienstleistungen sind Methoden, um Produkte

und Preise zu vergleichen, verfügbar. Diese sollten auch allgemeine Praxis im öffentlichen Sektor werden, einschließlich Informationen über Qualität und Leistung in der Form von Kunden-

Ranglisten (ratings). Unterrichtsnachweiskarten („school report cards“) sind in den Niederlanden

ein Beispiel, um Eltern zu helfen, Bildungseinrichtungen auszuwählen. Um die bedeutende

Privatisierung der Krankenversicherung und Gesundheitsvorsorge zu unterstützen, werden ähnliche Instrumente entwickelt.

Leistungsangaben stellen die Bürger vor eine Aufgabe, die „horizontale Überprüfung“ genannt

wird. Anstelle von Staatsbeamten, die überwachen, ob Betriebe die Regeln befolgen, können

private Bürger, die ein Interesse daran haben, selbst in öffentlichen Registern überprüfen, ob ein

bestimmter Betrieb die erforderlichen Genehmigungen hat oder sich entsprechend an auferlegte

Beschränkungen hält. Unglücklicherweise hat diese Art der „Wachsamkeit“ unter der Angst vor

dem Terrorismus und dem damit einhergehenden Schutz und Sicherheitsgedanken, gelitten.

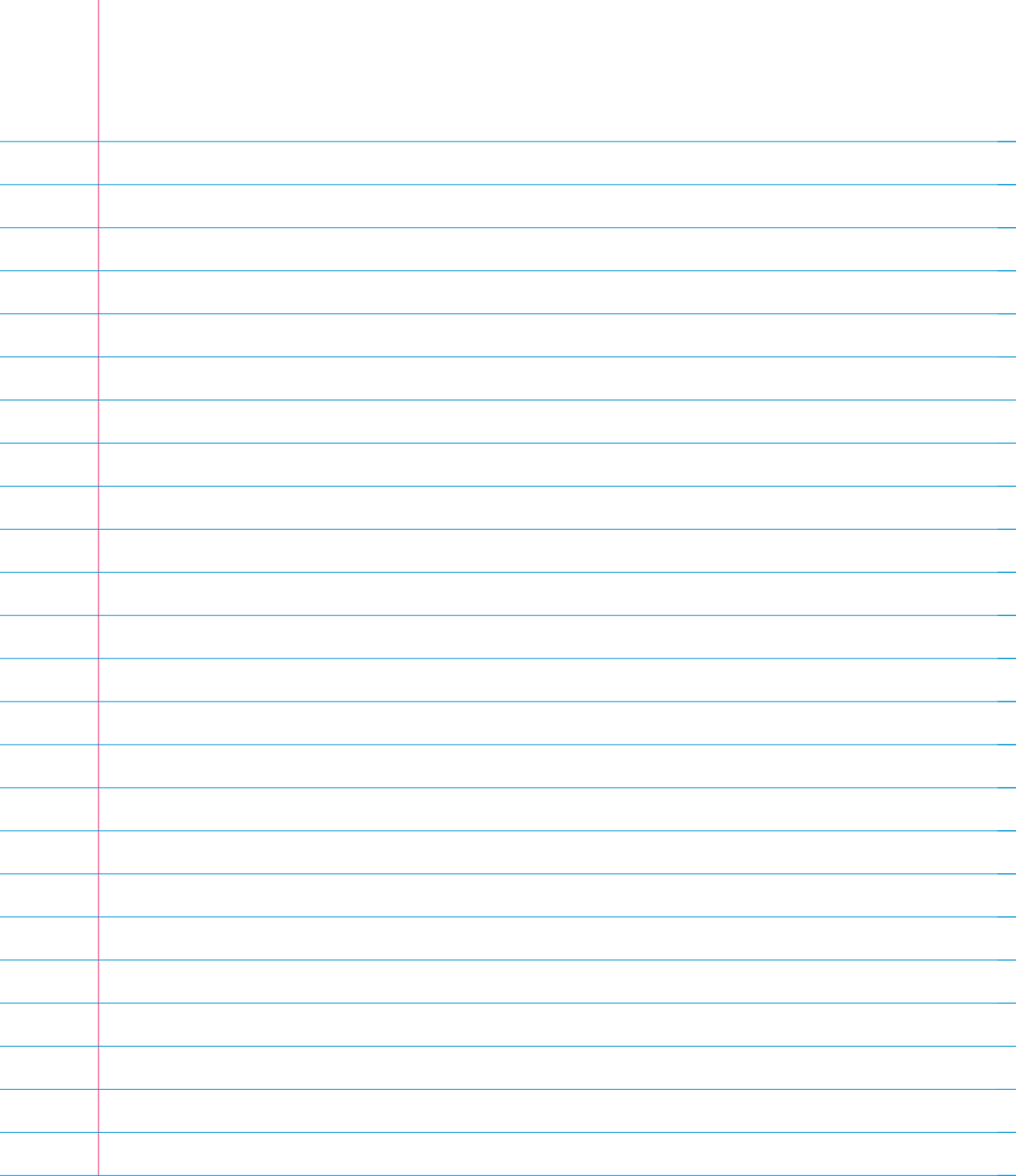
10. Einbindung und Bürgerverantwortung

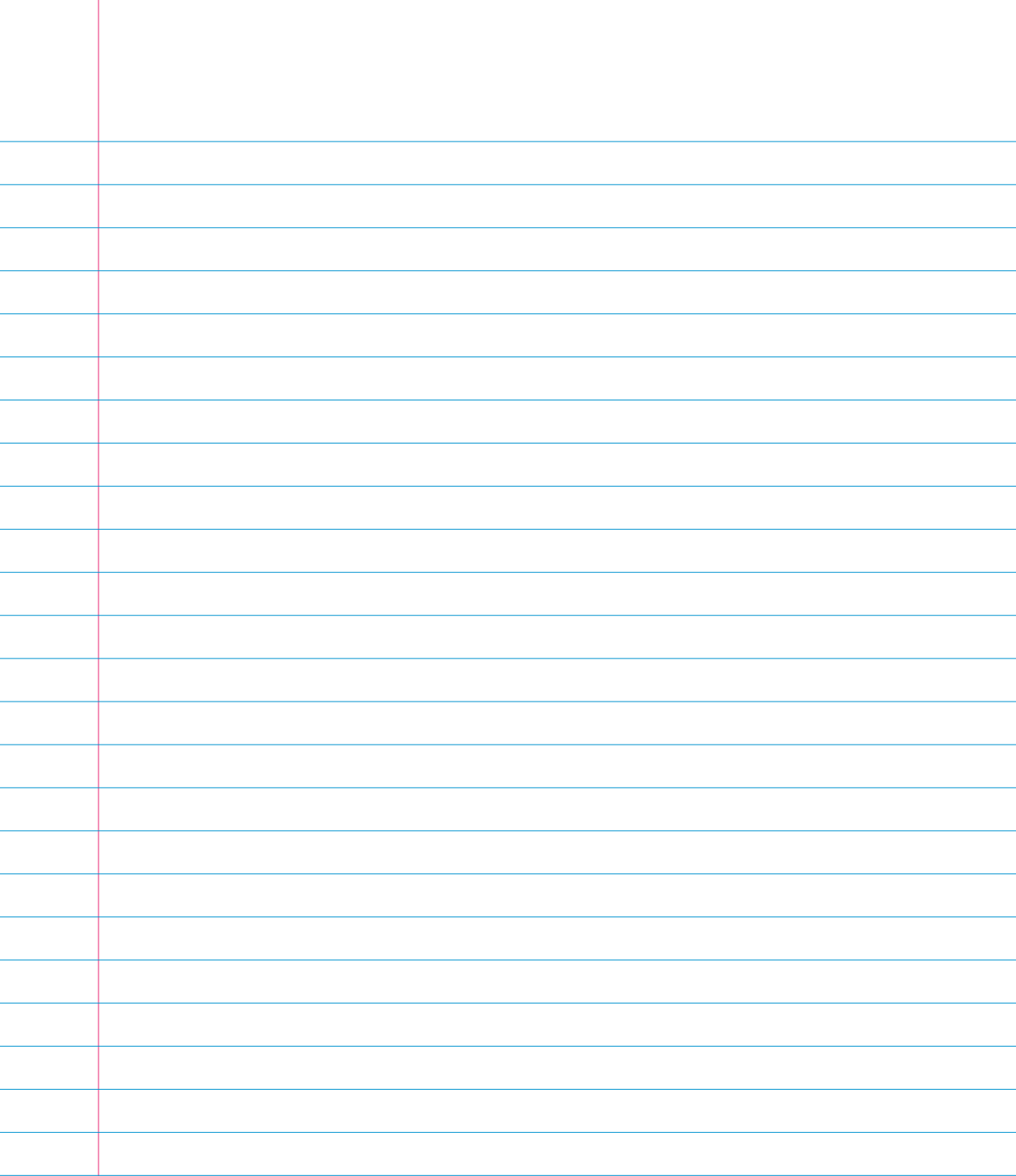
Als Bürger bin ich eingeladen, an der Entscheidungsfindung teilzunehmen und meine Interessen voranzubringen. Die Verwaltung fördert die Verantwortung und Befähigung der Bürger und stellt sicher, dass die notwendigen Informationen und Instrumente verfügbar sind.

Erläuterung

E-Government ist nicht nur nützlich, um das Erbringen von Dienstleistungen zu verbessern, administrativen Aufwand zu verringern und die interne Effizienz des politisch-administrativen Systems zu vergrößern. Es beinhaltet auch ein Versprechen in Bezug auf die Einbindung und Partizipation (involvement and participation) in die gesellschaftliche Entscheidungsfindung. Die Methoden, die das Erbringen von Dienstleistungen verbessern, können dazu genutzt werden, die Bürgerverantwortung voranzutreiben.

Der erfolgreichen Wahl-Assistent (www.stermwijzer.nl; in Deutschland Wahlomat (www.bpb.de/wahloamat)) hilft Wählern, die Wahlprogramme der politischen Parteien zu vergleichen und gut begründete Entscheidungen zu treffen. Elektronische Wahlen können die Wahlbeteiligung steigern. Chatten und Bloggen können ebenfalls helfen, den politischen Prozess transparenter zu machen. Die schlichte Verfügbarkeit von Instrumenten ist jedoch keine Garantie für den tatsächlichen Gebrauch. Regierung, Verwaltung und Bürger sollten sich Gedanken darüber machen, was sie zur Verbesserung ihres gegenwärtigen Verhältnisses beisteuern können. Obwohl die Bürger auf der einen Seite das Interesse an Partei-Politik (party politics) zu verlieren scheinen, erkunden sie auf der anderen Seite gemeinschaftliche Aktionen und neue Wege des Lobbyings über das Internet. Das Internet kann eine Plattform sein, um die Bürgerverantwortung zu steigern. Aus dieser Sichtweise bleibt die Überbrückung der digitalen Kluft eine Aufgabe für uns alle.





Burger@Overheid.nl

Das e-Bürger Programm ist eine unabhängige Plattform, die die Entwicklung von e-government aus der Sicht der Bürger anregt. Zusammenfassend bindet es Bürger ein, berät Regierungsorgane und überwacht Fortschritte. Burger@Overheid.nl führt regelmäßig Untersuchungen durch mit seinem eigenen People's Panel, vergibt jährlich den Web Wise Award für gute Anwendungen und entwickelt derzeit die e-Bürger Charta mit Qualitätsanforderungen für e-government. Burger@Overheid.nl ist eine Initiative des Ministeriums für Inneres. Die Plattform (Director: Matt Poelmans) ist Teil von ICTU, der niederländischen Organisation zur Inkraftsetzung für ICT und Regierung. Ein Steuerungskomitee, das die Interessengruppen der Bürger repräsentiert, überwacht den Prozess.



e-Bürger Charta

Was können die Bürger erwarten, wenn e-Government vollständig in Kraft getreten ist? Die e-Bürger Charta bietet die Antwort. Diese Charta besteht auf Qualitätsstandards, die die digitale Beziehung zwischen Bürger und Regierung definieren (in den Bereichen des Informationsaustauschs, der Dienstleistungserbringung und der politischen Partizipation). Diese Standards sind formuliert als Rechte der Bürger, sowie entsprechende Verpflichtungen für die Institutionen der öffentlichen Verwaltung. Sie sind im Interesse des Bürgers wie auch der Verwaltung. Sie erlauben den Bürgern ihre Regierung dazu aufzurufen, die Qualität von Online-Kontakten zu erklären. Die Regierung kann die Charta nutzen, um die externe Qualität von e-Government zu prüfen. Dadurch ist die Charta ein Instrument, um die weitere Entwicklung von e-Government aus der Perspektive der Bürger zu stimulieren.



e-Government Award

Burger@Overheid.nl vergibt jährlich Preise für die besten Regierungs-Webseiten. Es gibt zwei Preise: einer wird von der Öffentlichkeit und der andere von einer Jury vergeben. Die Preisverleihung regt die Regierungsorganisationen an, ihre Webseiten kontinuierlich zu verbessern. Der Gewinner von 2005 war die nationale Student Grant Authority für die beste Erfüllung der Anforderungen der e-Bürger Charta. Es gibt ebenfalls einen Preis für die schlechteste Regierungswebsite, den so genannten „Webflop“. In 2005 wurde er an die Zweite Kammer des Parlaments (Second Chamber of Parliament) für keine Erfolge bei der Überbrückung der Kluft zwischen Bürger und Regierung vergeben.



e-Bürger Panel

Ein Bürger-Panel wird genutzt, um Erfahrungen und Meinungen von Bürgern über niederländische e-Government Programme zu sammeln. Dieses Panel besteht aus 2000 Bürgern, die die niederländische Bevölkerung bezüglich Alter, Ausbildung und geographische Herkunft repräsentieren. Das Panel ist von einem spezialisierten Forschungsinstitut aufgebaut worden und wird mehrere Male im Jahr über Online-Fragebögen konsultiert. Die letzten Themen waren: e-Mail-Rückmeldungen (response), Internet-Sicherheit, Transparenz, e-Voting, e-File. Bürger können über die Webseite www.burger.overheid.nl teilnehmen. Dort können sie Ideen einsenden und an Online-Diskussionen teilnehmen.

e-Bürger Charta

1. Die Wahl des Kommunikationsweges
2. Transparenter öffentlicher Sektor
3. Überblick über Rechte und Pflichten
4. Personalisierte Information
5. Komfortable Dienstleistungen
6. Nachvollziehbare und in sich schlüssige Verfahren
7. Vertrauen und Sicherheit
8. Entgegenkommende Verwaltung
9. Rechenschaft und Leistungsvergleich
10. Einbindung und Bürgerverantwortung



Burger@Overheid.nl

e-Bürger Programm

Besuch Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den Haag

Post PO Box 84011
2508 AA Den Haag

Telefon +31 70 8887868

E-mail burger@overheid.nl

Internet www.burger.overheid.nl