

# Bijlage 2

## Elektronische dienstverlening in het domein van Werk en Inkomen, een internationale verkenning

in opdracht van de  
Expertcommissie  
informatievoorziening en  
elektronische dienstverlening  
SUWI

Eindrapport

**Dialogic innovatie & interactie**  
Utrecht, 30 maart 2005

**Auteurs:**  
drs. Christiaan Holland  
drs. Robbin te Velde  
drs.ir. Jeroen Segers

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding en opdracht</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Rankings en selectie landen</b>	<b>5</b>
2.1	Doel/achtergrond	5
2.2	Criteria	5
2.3	Conclusie: voorstel referentielanden	6
<b>3</b>	<b>Australië</b>	<b>7</b>
3.1	E-government: structuur en organisatie	7
3.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	10
3.3	Diensten en functionaliteiten	11
<b>4</b>	<b>België</b>	<b>16</b>
4.1	E-government: structuur en organisatie	16
4.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	20
4.3	Diensten en functionaliteiten	22
<b>5</b>	<b>Denemarken</b>	<b>25</b>
5.1	E-government: structuur en organisatie	25
5.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	28
5.3	Diensten en functionaliteiten	29
<b>6</b>	<b>Ierland</b>	<b>35</b>
6.1	E-government: structuur en organisatie	35
6.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	37
6.3	Diensten en functionaliteiten	39
<b>7</b>	<b>Oostenrijk</b>	<b>42</b>
7.1	E-government: structuur en organisatie	42
7.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	45
7.3	Diensten en functionaliteiten	46
<b>8</b>	<b>Verenigd Koninkrijk</b>	<b>49</b>
8.1	E-government: structuur en organisatie	49
8.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	52
8.3	Diensten en functionaliteiten	53
<b>9</b>	<b>Zweden</b>	<b>57</b>
9.1	E-government: structuur en organisatie	57
9.2	Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie	58
9.3	Diensten en functionaliteiten	59
<b>10</b>	<b>Analyse en conclusies</b>	<b>62</b>
<b>Annex 1</b>	<b>Analyse voor landeselectie</b>	<b>64</b>
	Bepaling rangorde algemene ontwikkeling e-Government	65
	Bepaling rangorde specifieke ontwikkeling domein van werk en inkomen	67

# 1 Inleiding en opdracht

De staatssecretaris van SZW heeft een Expertcommissie verzocht om nader te adviseren over de informatievoorziening en elektronische dienstverlening in het SUWI-domein (structuur en uitvoering werk en inkomen). Deze commissie e-SUWI heeft in haar plan van aanpak aangegeven zicht te willen hebben op inspirerende ontwikkelingen in het buitenland. Specifiek is gevraagd om inzicht in de verschillen tussen Nederland en het buitenland daar waar het gaat om (uitgangspunten voor de) informatie-architectuur binnen het domein elektronische overheid en het domein van werk en inkomen.

Gelet op de korte doorlooptijd van de opdracht is het onderzoek beperkt qua breedte (aantal landen) en diepgang (vraagstelling, analyse). We hebben in overleg met de opdrachtgever gekozen voor de volgende zeven landen:

- Australië
- België
- Denemarken
- Ierland
- Oostenrijk
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden

De operationele vraagstelling waarmee we de te onderzoeken landen hebben benaderd is als volgt:

- Korte kenschets van de (uitgangspunten voor de) informatie-architectuur binnen het domein elektronische overheid en het domein van werk en inkomen;
- Is er sprake van een centrale voorziening<sup>1</sup> of *one stop shop* voor elektronische diensten richting werkzoekenden? Welke diensten en producten ('breedte' van dienstverlening) worden hier ontsloten? Welke actoren zijn hierbij betrokken?
- Korte kenschets van geboden functionaliteiten (met inbegrip van 'diepte' van dienstverlening ofwel koppeling met achterliggende werkprocessen).

Bij functionaliteiten valt te denken aan zaken als:

- gegevens uitwisseling/koppeling bestanden (fraude detectie + efficiency)
- Elektronische formulieren
- Unieke nummers/basisregistraties
- Authenticatie
- Pro-actieve diensten

We kiezen bewust voor het concrete niveau van diensten voor werkzoekenden. Uit eerdere benchmarkstudies hebben we geleerd dat een duidelijke afbakening aan het begin van het project veel uitvoeringsproblemen kan voorkomen. Vanuit het gebruikers-perspectief gaat

---

<sup>1</sup> Een centrale voorziening slaat vooral op de mate van integratie en kan zowel op nationaal niveau als op regionaal/lokaal niveau zijn georganiseerd

het bovendien primair om de kwaliteit (breedte en diepte) van dienstverlening en niet om achterliggende aanbieders, instituties en overheidsgremia. We gaan dus niet in op institutionele verschillen tussen landen. Ook technische aspecten onder de motorkap van de elektronische dienstverlening (infrastructuurlaag) blijven buiten beschouwing.

De aanpak die we hierbij hebben gevolgd is driedelig:

- internet search;
- literatuurstudie: analyse van landenrapporten en benchmarks;
- benaderen en bevragen van contactpersonen in de zeven landen.

Dit document is als volgt opgebouwd. In het volgende hoofdstuk gaan we nader in op de selectie van landen. Daarna volgende afzonderlijke landenrapportages. We sluiten af met een concluderend hoofdstuk.

## 2 Rankings en selectie landen

### 2.1 Doel/achtergrond

De commissie E-SUWI heeft een tweeledige vraag geformuleerd:

- Welke landen (c.q. best practices) lenen zich voor een werkbezoek? [max. 3]
- Welke landen zouden in een korte vergelijkende studie verder uitgezocht moeten worden ? [7]

Er zijn drie bestaande benchmark-studies geanalyseerd: die van de VN (UNPAN), van de Europese Cie (CGEY) en van Accenture. Ze zijn alle drie van recente datum (2004) en geven alle drie een beeld van zowel breedte als diepte van dienstverlening. De generieke scores van landen zijn meestal gebaseerd op breedte van dienstverlening (aanbod van online diensten). Diepte van dienstverlening (wordt vaak maturity of sophistication genoemd) is eigenlijk veel interessanter omdat het iets zegt over de koppeling met de Back Office. Zo is het bijvoorbeeld aardig om te zien hoe Nederland redelijk scoort op aanbod van diensten maar juist matig op diepte<sup>2</sup>.

### 2.2 Criteria

Er zijn vele selectiecriteria denkbaar. Idealiter willen we de *performance* weten van elektronische diensten in het domein van werk en inkomen (gebruik en effecten van gebruik<sup>3</sup>). Die gegevens hebben we helaas niet. Wat we wel hebben is:

- Ranking op aspect elektronische overheid (op basis van drie verschillende benchmarks);
- Specifieke ranking op basis van enkele diensten in het domein van werk en inkomen.

Deze twee zaken worden in detail uiteengelegd in de bijlage. Ook de ontwikkeling van de diverse landen op deze twee aspecten wordt in de analyse meegenomen.

Daarnaast zijn ook andere criteria van belang voor ons doel. Heel praktisch kan een overweging zijn of een land op dit onderwerp voldoende gedocumenteerd is en of er evt. problemen zijn met taal en toegankelijkheid van het bronnenmateriaal. Naast praktische overwegingen speelt uiteraard mee in welke mate we van andere landen kunnen leren. Dus is vergelijkbaarheid met de Nederlandse situatie van belang en is het zaak enige geografische spreiding te hebben in de te onderzoeken landen (niet alleen maar *Nordic countries*).

---

<sup>2</sup> B.v. CGEY (2004) 4e meting. Nederland staat op een 9e positie met een score van 65% in termen van diensten die online aanwezig zijn. Echter, wat betreft de percentages van maturity (diepte) van dienstverlening, doet Nederland het zeer matig: slechts 26% van de diensten is volledig online te gebruiken (transactioneel), waardoor Nederland op de 16e plaats eindigt (van de 18 landen die onderzocht zijn). Koplopers (transactioneel) zijn hier trouwens Denemarken (72%), Oostenrijk (68%), Zweden (67%), Finland (61%) en Ierland (56%).

<sup>3</sup> B.v. efficiencywinst, administratieve lastendruk, klanttevredenheid, besparingen t.o.v. klassieke kanalen.

## 2.3 Conclusie: voorstel referentielanden

Op basis van onze analyse (zie Annex 1) springen er drie landen uit: Denemarken, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk. Bij Denemarken dient de kanttekening te worden geplaatst dat vergelijking met andere landen niet zonder meer mogelijk is<sup>4</sup>. Een tweede groep bestaat uit de landen Zweden, Finland en Frankrijk. Een reserve-groep bestaat uit Ierland en Noorwegen.

Om maximaal leereffect te bewerkstelligen (objectieve scores + spreiding + vergelijkbaarheid) ziet onze selectie er als volgt uit:

### **Landen – werkbezoek:**

- België
- Denemarken
- Oostenrijk

### **Landen – benchmark:**

- Australië
- België
- Denemarken
- Ierland
- Oostenrijk
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden

Australië is toegevoegd om ook een land buiten Europa in de analyse te betrekken en vanwege haar internationaal geroemde Centrelink organisatie.

---

<sup>4</sup> Afwijkende structuur in organisatie van het werk & inkomen domein, maar dit is weer extra interessant voor een werkbezoek.

# 3 Australië

## 3.1 E-government: structuur en organisatie

E-government in Australië kent de volgende zes doelstellingen:

- Economisch: to achieve greater efficiency and a return on investment;
- Toegankelijkheid: to ensure convenient access to government services and information;
- Klantgericht: to deliver services that are responsive to client needs;
- Samenhang & samenwerking (NB): to integrate related services;
- Vertrouwen: to build user trust and confidence;
- Participatie: to enhance closer citizen engagement.

Uitgangspunt voor de vormgeving van E-government in Australië is het zogenaamde 'Whole of Government' principe: voor de gebruiker moet de overheid als een geheel opereren en moet sprake zijn van zoveel mogelijk geïntegreerde dienstverlening. Om de benodigde samenwerking tussen overheidsinstellingen te realiseren is strakke aansturing vereist, alsook een gezamenlijke aanpak op het terrein van omgaan met informatie (shared information management) en ICT oplossingen (shared architecture). Om de afspraken rond informatiemanagement en informatie-architectuur vast te leggen is een Interoperability Framework ontwikkeld.

De aansturing wordt vormgegeven langs de volgende lijnen. Het IMSC (Information Management Strategy Committee) is het hoogste gremium. Het IMSC gaat over de volgende onderwerpen:

- Gedeelde ICT infrastructuur;
- Architectuur, sturing en investeringen in veilige business systemen voor de Commonwealth;
- Geïntegreerde dienstverlening; en
- Authenticatie van gebruikers.

Het IMSC bestaat uit leden op het niveau van ministers/CEO's en wordt voorgezeten door Ms Helen Williams, de minister van het 'Department of Communications, Information Technology and the Arts'.

Onder het IMSC opereert het CIO committee (CIOC). Het CIOC bestaat uit 25 leden uit alle relevante ministeries en overheidsinstellingen. Voorzitter is de Chief Information Officer Mr John Grant, die tevens de hoogst verantwoordelijke is binnen het nieuwe Australian Government Information Management Office (AGIMO), onderdeel van het Department of Finance and Administration. AGIMO is de opvolger van NOIE. NOIE was een zogenaamd 'executive agency' dat niet aan één of meer departementen is opgehangen. Het beschikte niet of nauwelijks over eigen middelen en was daarom niet altijd in een positie om regie 'af te dwingen'. Met de ophanging van AGIMO binnen Financiën is aan die situatie een einde gekomen.

Taken van AGIMO zijn:

- Ondersteuning van de werkzaamheden Information Management Strategy Committee (IMSC) en de Chief Information Officers Committee (CIOC);

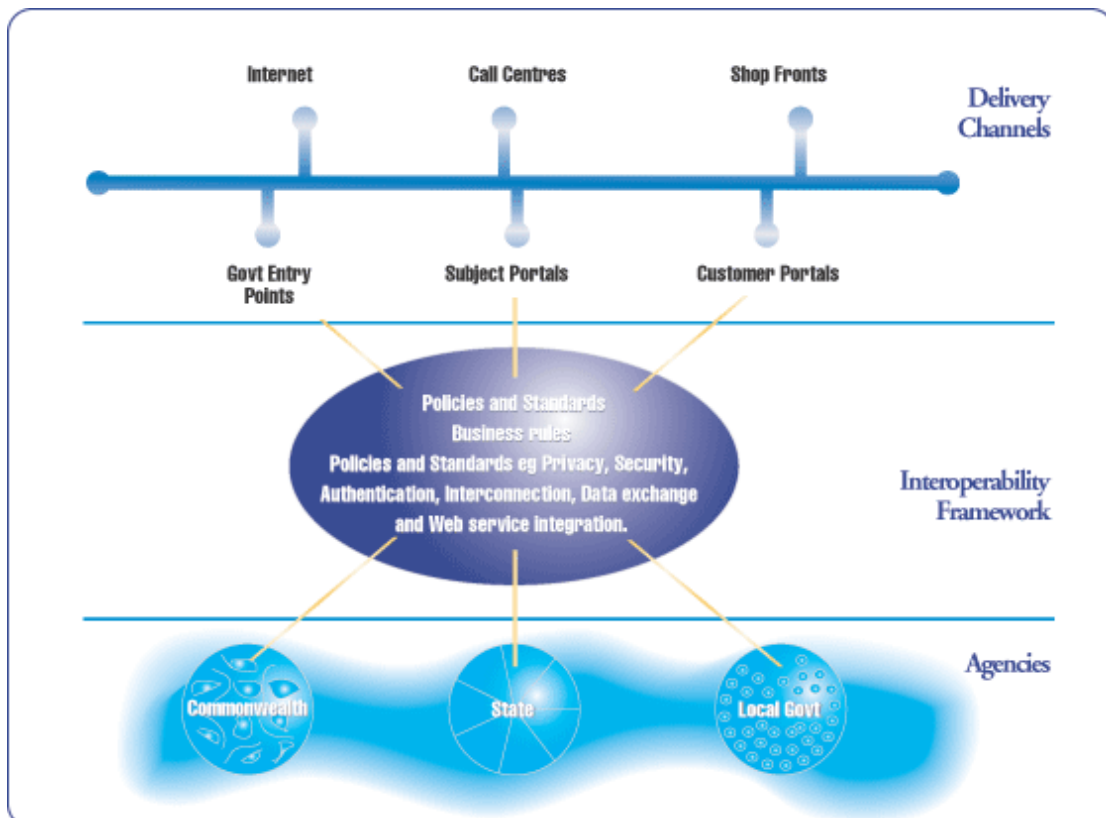
- De ontwikkeling van standaarden (in samenwerking met overheidsinstellingen) zodat dienstverlening geïntegreerd en gestandaardiseerd kan worden;
- Verbeterde dienstverlening door de overheid door technische interoperabiliteit en integratie van de werkprocessen van de Australische overheidsdiensten van zowel landelijke, regionale als lokale instanties.

Om in deze taken te voorzien worden er verschillende afspraken vastgelegd in een raamwerk: het 'Interoperability Framework'

Doelen van het Interoperability Framework zijn:

- Interoperabiliteit tussen verschillende systemen;
- Integratie van diensten;
- Connectivity van data, applicaties en infrastructuur;
- Flexibiliteit van systemen
- Hergebruik van bestaande oplossingen.

*Figuur 1: Integrated Government Services Delivery*

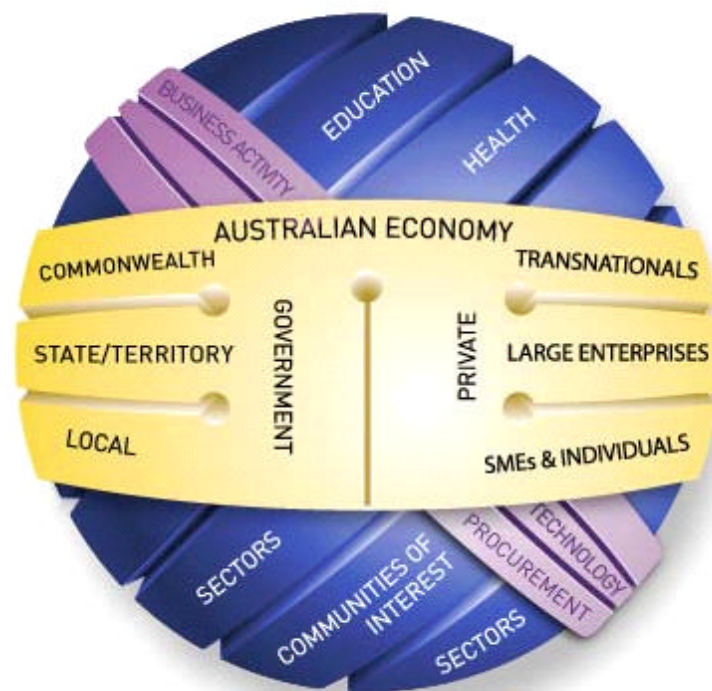


Interoperabiliteit gaat dus over de tussenlaag tussen overheidsorganisaties en de (communicatiekanalen van de) klant. Interoperabiliteit gaat tegelijkertijd over de "dialogoog" tussen overheidsinstellingen.

Het ambitieniveau van het Framework is hoog. Onderstaande Figuur 2 maakt dit duidelijk. Qua positionering is er sprake van een bereik dat publieke en private sector omvat, dat diverse overheidslagen omvat en dat ook andere terreinen van publieke zorg – zoals onderwijs en gezondheidszorg – omvat.

*Figuur 2: Relaties tussen actoren die van belang zijn voor de interoperabiliteit*





Maar wat houdt het in de praktijk in?

*Figuur 3: Interoperabiliteit en standaarden per dienstenlaag*

Service layer	Interoperability standard
Presentation	to be developed, XSL
Business processes Specification discovery invocation security	UML WSDL, UDDI SOAP, HTTP, HTTPS
Data Content	XSD, XSLT, eXML, XML schema informed by existing standards, AS4590, AGLS
Transport	SOAP enabled middleware TCP
Network	Various, including Internet Protocol

Eén van de afspraken die vastgelegd is in het framework is bijvoorbeeld het eenduidig gebruik van metadata: de Australian Government Locator Service (AGLS).

De Australian Government Locator Service (AGLS) is de Australische overheidsstandaard voor metadata. De AGLS metadata standaard is ontwikkeld om de consistentie en de vindbaarheid van overheidsbronnen te verbeteren. De metadata kunnen worden opgeslagen als HTML 'metatags', in XML, of in een aparte metadata mappen, die bevraagd of verzameld kunnen worden door externe zoekmachines. De AGLS metadata zijn normaliter niet zichtbaar voor de gebruiker.

Ruim 70% van de relevante overheidsinstellingen had reeds eind 2001 ruim tweederde van haar eigen digitale bronnen op deze wijze gemetadateerd. Er wordt toegezien op een juiste toepassing van de AGLS-standaard door de NAA (National Archives of Australia) die met een accreditatie werkt voor 'AGLS-compliant agency websites'.

## **3.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie**

### **Statuut**

Het constitutioneel en wettelijk kader met betrekking tot werk en inkomen is vastgelegd in de Social Security Act 1991; A New Tax System (Family Assistance) Act 1999; Health Legislation Amendment Bill 1983; and the Workplace Relations Act 1996.<sup>5</sup>

### **Basis principe**

Australië kent geen stelsel van werkloosheidsverzekering en premies. In plaats daarvan hanteert de Commonwealth (waar Australië onderdeel van is) een stelsel van bijstand voor werklozen zonder premiebetaling.

### **Structuur**

Een nationaal stelsel van sociale zekerheid betaald uit belastingopbrengsten is de belangrijkste vorm van inkomenssteun voor mensen die niet aan het werk zijn. Personen die daarvoor in aanmerking komen zijn: mensen waarvan niet verwacht wordt dat ze werken (gepensioneerden, alleenstaande ouders en mantelzorg, die niet in staat zijn om te werken (gehandicapten of zieken) of geen werk kunnen vinden [O'Donnell A. & J. Howe (2002) National Report on Social Protection for the Unemployed: Australia]. Huursubsidies en kinderbijslag zijn ook onderdeel van het zekerheidsstelsel.

### **Voorwaarden m.b.t. arbeidsverleden**

Er zijn geen voorwaarden met betrekking tot het arbeidsverleden. Personen van 21 jaar en ouder komen in aanmerking voor een uitkering ('Newstart Allowance').<sup>6</sup> Evenals in Nederland moet men een actieve houding hebben waaruit blijkt dat er serieus en doelgericht een

---

<sup>5</sup> Verder heeft Australië de volgende internationale verdragen geaccepteerd:

International Convention on Economic, Social and Cultural Rights;

ILO Convention (No 2) concerning Unemployment;

ILO Convention (No 88) concerning Organisation of the Employment Service;

ILO Convention (No 122) concerning Employment Policy;

ILO Convention (No 150) concerning Labour Administration: Role, Functions and Organisation;

ILO Convention (No 158) concerning Termination of Employment at the Instigation of the Employer;

ILO Convention (No 173) concerning the Protection of Workers' Claims in the Event of the Insolvency of the Employer.

<sup>6</sup> Indien men jonger is komt men in aanmerking voor de Youth Allowance.

baan aan het zoeken is. Men moet passend werk accepteren. De werkzoekende sluit een overeenkomst af waarbij men specialistische ondersteuning accepteert. Indien men niet aan de gestelde voorwaarden meewerkt wordt men gekort op de uitkering.

### **Bepalende factoren voor hoogte van de uitkering**

Uitkeringen zijn inkomensafhankelijk en gebonden aan vermogensrestricties maar steken relatief gunstig af ten opzichte van andere OECD-landen.

### **3.3 Diensten en functionaliteiten**

In deze paragraaf worden de twee relevante portals in Australië besproken: (1) Centrelink voor de overheidsdienstverlening en (2) Jobsearch voor arbeidsbemiddeling.

Centrelink is in 1997 opgericht en is opgezet als een 'one stop shop' voor geïntegreerde overheidsdienstverlening. Centrelink biedt diensten (en betalingen) aan op het gebied van sociale zekerheid en is verankerd in de Commonwealth Services Delivery Act 1997. Er zijn zowel fysieke loketten (312 customer service centres, in totaal 1000 'sites'), huisbezoeken, papieren briefwisselingen, callcentra en websites. Per jaar worden vijftieng miljoen telefoontjes verwerkt en worden er negen miljoen hits op de website geregistreerd. Deze verhouding geeft aan dat het online kanaal achterloopt bij het telefonische kanaal. Dat wordt niet als een probleem ervaren omdat de inzet van de zesentwintig callcentra naar volle tevredenheid van de klanten functioneert<sup>7</sup> en de meeste vragen direct kunnen worden afgehandeld door intelligente ICT-oplossingen in de back-office.

De aanpak van de Centrelink kan gekarakteriseerd worden als de 'options approach' en is het antwoord op feedback naar aanleiding van gebruikersonderzoek. Deze aanpak, ook wel het 'Life Events' model genoemd is geïmplementeerd om een hoog gekwalificeerde en holistische dienstverlening aan de gebruikers mogelijk te maken. Het onderliggende principe is dat de gebruiker geen kennis heeft van de namen (of zelfs afkortingen) van de producten en diensten waar hij recht op heeft, maar wel precies weet hoe zijn persoonlijke levenssituatie eruit ziet.

Door de gebruiker zijn persoonlijke situatie – naar waarheid - in te laten vullen kan Centrelink advies geven over op welke regelingen de gebruiker aanspraak kan maken. De verantwoordelijkheid om de wettelijke regelingen, producten en diensten die door de aangesloten departementen<sup>8</sup> aangeboden worden te matchen met de persoonlijke situatie van de gebruiker ligt bij Centrelink. Centrelink Options koppelt persoonlijke omstandigheden, belangrijke veranderingen in de leefwijze van een individu, zijn familie of de leefgemeenschap aan relevante betalingen en diensten. Deze belangrijke veranderingen zijn bijvoorbeeld de geboorte van een baby, het zoeken naar een baan, met pensioen gaan of emigreren naar Australië. Het is erg complex en ondoorzichtig om te achterhalen welke regelingen die op dergelijke momenten van toepassing zijn. Door de dienstverlening te organiseren rondom de persoonlijke situatie kan Centrelink complexiteit en verwarring wegnemen voor haar klanten. De gebruiker wordt ontlast doordat hij geen inzicht hoeft te hebben in allerlei wettelijke regelingen, productnummers en namen van diensten, waar hij mogelijk aanspraak op zou kunnen maken.

---

<sup>7</sup> 87% klanttevredenheid volgens eigen onderzoek.

<sup>8</sup> Zie voor een overzicht van de aangesloten departementen de volgende link: [http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/about\\_us/departments.htm](http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/about_us/departments.htm)

Figuur 4: Afbeelding van de welcomspagina van Centrelink



De beschikbaarheid van een grote hoeveelheid vreemde talen is één van de eerste opvallend elementen in de welcomspagina (zie Figuur 4). Wanneer doorgedrukt wordt naar de 'online services' blijkt dat er een groot aantal diensten (140) via het internet beschikbaar is.

<b>Reporting</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Report Employment and Activity Test Details.</a></li> <li>2. <a href="#">View Reporting Dates.</a></li> <li>3. <a href="#">View Your Employment Income.</a></li> <li>4. <a href="#">View Student Income Bank Balance.</a></li> <li>5. <a href="#">View Working Credit Balance.</a></li> </ol>
<b>Assets and Non-employment Income</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View Your Assets.</a></li> <li>2. <a href="#">View Your Other Government Payments.</a></li> <li>3. <a href="#">View Your Savings Accounts.</a></li> <li>4. <a href="#">View Your Shares and Investments.</a></li> </ol>
<b>Payment Enquiries</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View Payment History.</a></li> <li>2. <a href="#">View Where Your Payments Go.</a></li> </ol>
<b>Family Assistance</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View Family Income History.</a></li> <li>2. <a href="#">Update Family Income Estimate.</a></li> <li>3. <a href="#">Estimate Family Assistance (no logon required).</a></li> <li>4. <a href="#">View Child Care Benefit.</a></li> </ol>
<b>Money You Owe</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View the Money You Owe.</a></li> <li>2. <a href="#">Make a Repayment.</a></li> </ol>
<b>Advance Payments</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Check Eligibility for an Advance Payment.</a></li> <li>2. <a href="#">Apply for an Advance Payment.</a></li> <li>3. <a href="#">View Your Advance Payment Details.</a></li> </ol>
<b>Study Details</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View Your Study Details.</a></li> <li>2. <a href="#">Report Future Study Intentions.</a></li> </ol>
<b>Personal Details</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">View Your Appointments with Centrelink.</a></li> <li>2. <a href="#">View Your Accommodation Details.</a></li> <li>3. <a href="#">View Your Contact Details.</a></li> <li>4. <a href="#">Update Your email Address.</a></li> <li>5. <a href="#">Edit Your Registration Details.</a></li> </ol>
<b>Cards and Statements</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">Request a Document.</a></li> </ol>

Figuur 5: Beschikbare 'online services' op Centrelink

Uit de figuur blijkt dat niet alleen informatie opgevraagd kan worden, maar dat er ook allerlei interacties mogelijk zijn. Als geregistreerde gebruiker kan men allerlei gegevens opslaan in een profiel (zoals persoonlijke informatie, inkomen, studieresultaten, betalingsoverzichten etc) Bovendien kunnen er allerlei transacties verricht worden, zoals het terugbetalen van leningen, betaling van belasting en het aanvragen van vooruitbetalingen).

De meeste diensten vereisen registratie van de gebruiker. Hiervoor moet de gebruikelijke procedure met identificatie en authenticatie doorlopen worden. Men ontvangt een Customer Access Number (CAN) met een daaraan gekoppeld toegangsniveau. Er bestaan vier toegangsniveau's ('access levels' en daaraan gekoppeld verschillende niveau's van beveiliging).<sup>9</sup> Men kan een hoger toegangsniveau verkrijgen door zich opnieuw te registreren of de bestaande registratie aan te passen.

---

<sup>9</sup> Hier worden de vier niveau's van toegang ('access levels') beknopt beschreven: Toegangsniveau 1: gebruikers die zich niet hebben geregistreerd voor de Centrelink zelfservice. Deze gebruikers hebben toegang tot de *enkele* zelfservice transacties die ook publiekelijk beschikbaar zijn. Toegangsniveau 2: Gebruikers die zich hebben geregistreerd voor de voor de Centrelink zelfservice met een *medium* veiligheidsniveau. Hierdoor hebben ze toegang tot een *aantal* diensten. Toegangsniveau 3: Gebruikers die zich hebben geregistreerd voor de voor de Centrelink zelfservice met een *hoog* veiligheidsniveau. Hierdoor hebben ze toegang tot de *meerderheid* van de aangeboden diensten. Toegangsniveau 4: Gebruikers die zich hebben geregistreerd voor de voor de Centrelink zelfservice met een *zeer hoog* veiligheidsniveau. Aanmelding voor dit hoogste toegangsniveau kan alleen door persoonlijke registratie bij een Centrelink Customer Service Centre. N.B. Op dit moment is er nog geen verschil tussen toegangsniveau 3 en 4: gebruikers met toegangsniveau 3 hebben toegang tot dezelfde diensten als ge-

Centrelink maakt gebruik van kosten-baten analyses en scenariotechnieken om de risico's van de ontwikkeling van nieuwe online-diensten in kaart te brengen.<sup>10</sup> Bovendien voert Centrelink usability testen uit in een usability laboratorium. De structuur van de website, de navigatie, leesbaarheid en gebruiksvriendelijkheid worden getest en er worden aanbevelingen voor verbetering van de website en/of online- diensten geformuleerd. Hierdoor wordt gebruikers direct betrokken bij de ontwikkeling en redesign van de producten en processen. Deze testen vinden plaats zowel voor als na de implementatie van de online-diensten.

## Jobsearch

Jobsearch (<http://www.jobsearch.gov.au>) is een publieke dienst die zich richt op arbeidsbemiddeling. Natuurlijk hebben ook allerlei private partijen vacaturesites, maar jobsearch heeft een dusdanige omvang dat het feitelijk marktleider is. Er is niet alleen een website, er zijn ook fysieke kiosken met touchscreens. De kiosken zijn opgesteld in allerlei 'shop-fronts'.

The screenshot shows the Australian JobSearch website interface. At the top, there is a navigation menu with links: WorkPlace, Jobsearch, Careers, Training, VolunteerSearch, WageNet, and Employment Services. The main header includes the Australian Government logo, the 'Australian JobSearch' title, and the date 'Wednesday, 23 February 2005' along with the text 'Over 600,000 active resumes available'. Below the header is a secondary navigation bar with links: Job Seekers, Employers, JPD, IT, Defence, Government, Graduate Links, Tour, and Commonwealth Games.

The main content area is divided into several sections:

- Job Location Finder:** A map of Australia with a legend showing job counts by state/territory.
 

STATE/TERRITORY	JOBS
New South Wales	25350
Queensland	25992
Victoria	18808
Tasmania	2146
Western Australia	6635
South Australia	7237
Northern Territory	1475
A.C.T.	942
National Defence Jobs	226
- Quick JobSearch:** A search form with input fields for 'Location/Postcode' and 'Occupation', and buttons for 'Search' and 'Advanced'. It also includes checkboxes for 'Search surrounding area', 'Today's New Jobs only', and 'Indigenous Jobs only'.
- View Job Details:** A section with a 'Job Number' input field and a 'View' button, along with a 'help' link.
- Job Seekers:** A promotional banner with the text 'JOB SEEKERS Click here to Login or Register' and a list of links including 'Improve Your Resume', 'Jobmatch phone services', 'Job Juice', 'Jobvix', 'News', 'HarvestTrail', 'Self Employment', 'Web Links', 'User Feedback', 'Add JobSearch to your website', 'New Release', 'Work for the Dole', and 'Commonwealth Games'.
- Weather:** A small weather widget with the text 'weather', 'enter your postcode', and a 'GO' button.

Figuur 6: Openingscherm van de Australische overheidsportal 'Jobsearch'

bruikers met toegangsniveau 4. Niveau 4 is gereserveerd om in de toekomst transacties mogelijk te maken met zeer gevoelige of geheime informatie.

<sup>10</sup> "Centrelink considered four scenarios when completing the cost-benefit analysis for the development of UFIES, using an annual volume of 1.65 million family income estimate transactions. Scenario one was not to establish an online service. Scenario two was based on low use of the service, Scenario three was medium use and Scenario four was high use of the service. The worst-case scenario showed an expected break-even point on the program investment over two years. Centrelink's analysis showed that the costs under all scenarios were lower than Scenario one" [Nicolli P., J. Robinson & B. O'Hanlon (2004) *Measuring the Efficiency and Effectiveness of E-Government*. Audit Report No.26 2004-05. Performance Audit].

Het gebruik van de portal is in de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2002 waren er dagelijks 3,6 miljoen page hits. Daarvan kwamen er 1,1 miljoen via het web tot stand en 2,5 miljoen via de kiosken. De database omvatte gemiddeld 50.000 vacatures en 80.000 cv's; het aantal nieuw aangemelde banen is 3000 per dag. In februari 2005 blijkt dat het gebruik van de website is geïntensiveerd: elke week 9 miljoen bezoekers, 600.000 actieve werkzoekenden met ingevulde cv's, het aantal nieuw aangemelde banen is gestegen tot 10.000 per dag.

Jobsearch biedt verschillende functionaliteiten: zoekfuncties, matching en alerts via e-mail.

Er zijn vijf startmogelijkheden om te zoeken naar een vacature: (1) met een eenvoudige zoekopdracht (2) een geavanceerde zoekopdracht (3) een zoekopdracht binnen een bepaalde straal of locatie (4) een zoekopdracht voor een bepaald beroep en (5) een zoekopdracht speciaal gericht op seizoenswerk.

Na automatische matching wordt informatie per e-mail aangeboden aan baanzoekenden die zich hiervoor hebben aangemeld. Wanneer de werkzoekende langere tijd (meer dan 90 dagen) niet op zijn profiel heeft ingelogd wordt zijn profiel inactief. In dat geval dient de werkzoekende zich als nieuwe bezoeker te registreren en het proces vanaf het begin af aan te doorlopen.

In de (nabije) toekomst moet deze pro-actieve dienstverlening worden uitgebreid naar SMS. Voorbeeld van geïntegreerde dienstverlening waar nog aan wordt gewerkt, is de omzetting van een inschrijving bij Centrelink als werkzoekende in een automatisch gegenereerd cv dat meteen in de database van Jobsearch wordt geplaatst.

# 4 België

## 4.1 E-government: structuur en organisatie

Omdat België bestuurlijk gezien een zeer complex en versnipperd land is, is regie en samenwerking essentieel om een onderwerp als elektronische dienstverlening door de overheid tot een succes te maken. De regie over het domein ('beleidscel') elektronische overheid ligt bij de heer Peter Vanvelthoven, Staatssecretaris voor Informatisering van de Staat, toegevoegd aan de Minister van Begroting en Overheidsbedrijven. Er is voorts een federale overheidsdienst (FEDICT) in het leven geroepen om alle projecten en technische bouwstenen in goede banen te leiden. Uitgangspunt is dat elke Federale Overheidsdienst de primaire verantwoordelijkheid heeft voor zijn eigen elektronische diensten en de inzet van ICT. FEDICT voert haar opdrachten uit in overleg met de Federale Overheidsdiensten en heeft ten aanzien van deze diensten een sturende, stimulerende, coördinerende en faciliterende functie. Het overleg geschiedt in de eerste plaats in de permanente ICT-stuurgroep die bestaat uit de ICT-managers van de diverse Federale Overheidsdiensten.

Het **samenwerkingsakkoord** dat de federale overheid in maart 2001 gesloten heeft met alle gewesten en gemeenschappen, met de uitdrukkelijke wens om ook samen te werken met provincies en gemeenten, is een essentiële bouwsteen voor de elektronische overheid. Het houdt onder meer in dat de verschillende overheden zich, met respect voor ieders specifieke bevoegdheden, verbinden tot het aanbieden van elektronische diensten op een gecoördineerde en geïntegreerde manier.

De belangrijkste afspraken zijn:

- Elke overheid ontwikkelt elektronische diensten binnen haar eigen bevoegdheidsfeer;
- Diensten waarbij meer dan één overheidsniveau is betrokken zullen worden ontwikkeld in samenwerking;
- De klant zal kunnen zien wie erbij betrokken is;
- Er wordt gewerkt met dezelfde, overeen te komen, definities en basisinfrastructuur;
- Gebruik van dezelfde unieke identificatiesleutels en de elektronische handtekening;
- Gemeenschappelijke beleidslijnen inzake o.m. privacy, veiligheid, Service level agreements;
- Gemeenschappelijke standaarden en normen zullen worden opgesteld en gerespecteerd (bvb. harmonisatie van data, beveiliging, vertrouwelijkheid, open technische oplossingen, navigatie, taxonomie...)

### **FEDICT**

De Federale Overheidsdienst Informatie - en Telecommunicatietechnologie is belast met:

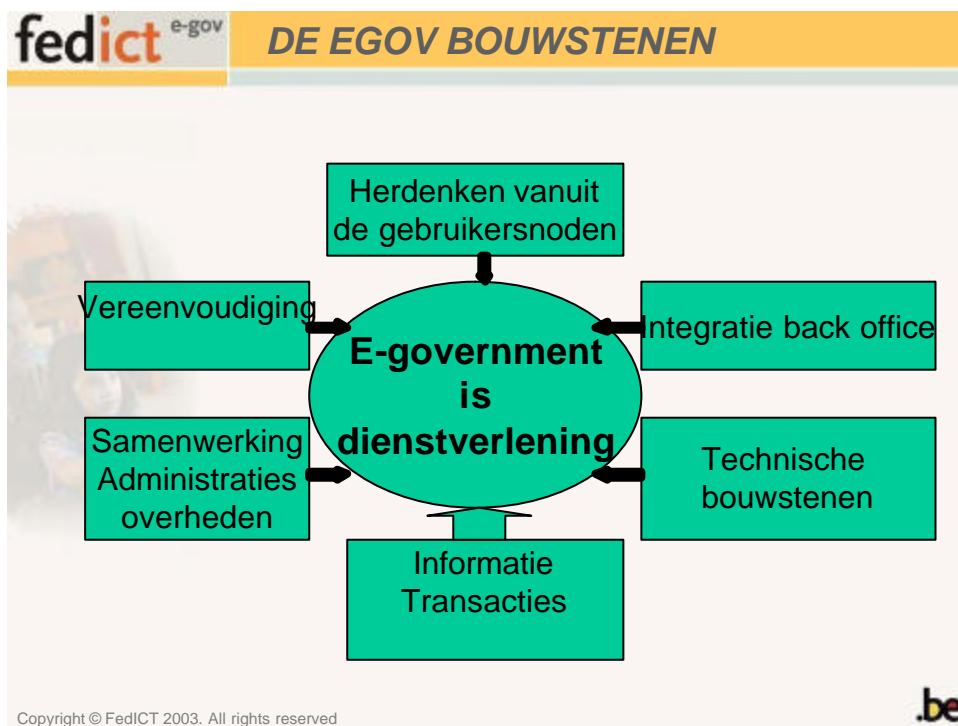
- het uitwerken van een gemeenschappelijke strategie inzake E-government, en het opvolgen van de naleving ervan;



- het bevorderen en bewaken van de homogeniteit en consistentie van het beleid met deze gemeenschappelijke strategie;
- het begeleiden van de federale overheidsdiensten bij de implementatie van deze gemeenschappelijke strategie;
- het uitwerken van de nodige normen, standaarden en basisarchitectuur voor een efficiënte inzet van informatie- en communicatietechnologie ter ondersteuning van deze strategie, en het opvolgen van de naleving ervan;
- het uitwerken van projecten en diensten die potentieel federale overheidsdiensten overkoepelend zijn en deze gemeenschappelijke strategie ondersteunen;
- het beheren van de samenwerking met andere overheden inzake E-government en informatie- en communicatietechnologie.

FEDICT projecten/technische bouwstenen:

Figuur 7: Kerncomponenten van de Belgische elektronische overheid



Fedict heeft zoals gezegd als taak het initiëren, uitwerken en begeleiden van e-government projecten voor de federale overheid. Eén van deze projecten is het federale portaal. Overige projecten zijn:

- eID (elektronische identiteitskaart)
- Inschrijving voertuig
- FedMAN
- JEP (Joint Electronic Procurement)

- KBO
- PKI
- UME
- UME Stromen

Een paar van deze projecten/bouwstenen (selectie op basis van relevantie voor domein sociale zekerheid) wordt hieronder kort toegelicht:

### **eID**

In juli 2001 heeft de Ministerraad het groene licht gegeven aan de invoering van een elektronische identiteitskaart voor elke Belg, na evaluatie van het gebruik ervan door de inwoners van elf proefgemeenten. Deze kaart zal een foto, het rijksregisternummer en een aantal basisidentificatiegegevens van de eigenaar bevatten, zowel in visuele als elektronisch leesbare vorm. Daarnaast zal ze ook de nodige elektronische sleutels bevatten waarmee de burger zich op afstand elektronisch kan authenticeren en een juridische geldige elektronische handtekening kan genereren. Hierdoor kan de burger in al zijn contacten met de overheid het rijksregisternummer gebruiken, aan de hand waarvan de betrokken overheidsdienst dan de reeds bij andere overheidsdiensten beschikbare gegevens kan opvragen via het netwerk, en de burger niet meer moet vragen om deze gegevens nog eens aan te leveren.

Tot en met 31 december 2009 zullen alle gemeenten geleidelijk aan de huidige identiteitskaarten van hun burgers vervangen door elektronische identiteitskaarten. De planning is dat zoveel mogelijk Belgen over de elektronische kaart kunnen beschikken tegen 31 december 2007.

### **FedMAN**

Hier gaat het om een "beveiligd hoge-snelheidsnetwerk" en bijhorende diensten voor de elektronische gegevensuitwisseling tussen federale overheidsdiensten: het zogenaamde "Federale Metropolitan Area Network". Het Fedman-netwerk bestaat uit een beveiligd netwerk tussen alle federale overheidsinstellingen in Brussel. Andere gebruikers hebben toegang tot het Fedman-netwerk via internet.

### **KBO**

In België is sinds 1 juli 2003 het landelijk bedrijvenloket KBO operationeel. De KBO (kruispuntbank ondernemingen) verzamelt en beheert algemene ondernemingsgegevens ten behoeve van de verschillende overheidsdiensten in het kader van hun werkzaamheden. Daarnaast bevat de KBO tevens linken naar de authentieke bronnen die meer gedetailleerde informatie over het specifieke onderwerp bijhouden. De bedoeling is de efficiëntie van de overheidsdiensten te verhogen en beletten dat bestaande informatie meermaals wordt opgeslagen in de verschillende federale overheidsdiensten (FOD's). Naast de basisidentificatie van de ondernemingen krijgt elke onderneming en vestiging hierbij tevens een uniek identificatienummer toebedeeld. KBO extended (KBOX) dient het gebruik van KBO bij de andere overheidsdiensten tot stand te brengen.

Het ondernemingsnummer wordt onmiddellijk toegekend bij de inschrijving in de KBO. Het gebruik van dat nummer wordt verplicht in de betrekkingen die de ondernemingen hebben

met de overheid maar ook tussen overheden onderling. Concreet betekent dit dat het ondernemingsnummer in de plaats zal komen van alle andere nummers die de overheid nu toekent. De meest voor de hand liggende voorbeelden daarvoor zijn het BTW -nummer, het RSZ-nummer (in een volgende fase) en voor de handelsondernemingen het handelsregisternummer.

## **PKI**

Er wordt een "PKI-omgeving" (Public Key Infrastructure) ontwikkeld die moet regelen dat op een sterk beveiligde manier de elektronische identiteitskaart uitgegeven wordt en maximaal kan worden gebruikt (ook wat de ambtenaren betreft) en daarnaast om het elektronisch gegevensverkeer te beveiligen (identificatie, authenticatie, encryptie en de elektronische handtekening). In afwachting daarvan wordt een "voorlopige" authenticatiemodule ontwikkeld op basis van user-id en password. (vgl. DigID).

## **UME**

UME staat voor een "universal messaging engine". Dit is een middleware toepassing gericht op het, op intelligente wijze, uitwisselen van gestructureerde berichten tussen heterogene ICT-systemen van de federale overheid, met andere overheden en met websites of portalen.

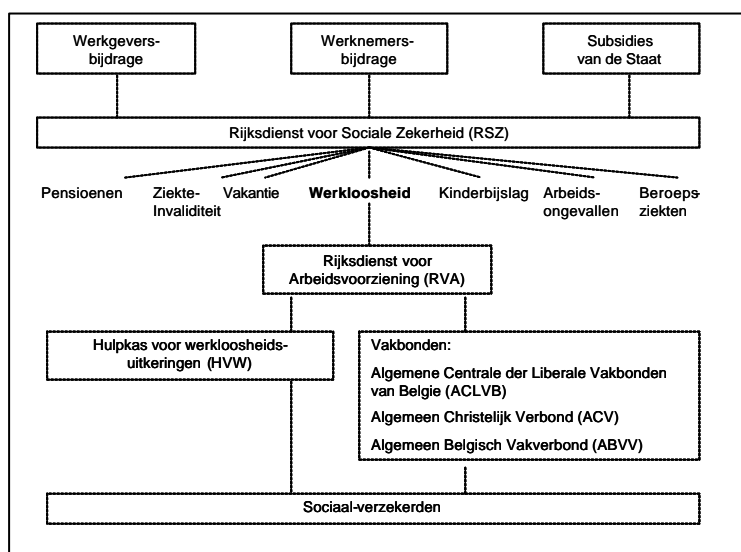
In een eerste fase zal deze messaging engine het elektronische gegevensverkeer regelen tussen de informatiesystemen van de federale overheidsdiensten en is hij verbonden met het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, zodat de elektronische uitwisseling van gegevens mogelijk is tussen de federale overheidsdiensten en de instellingen van sociale zekerheid. Daarna zal de messaging engine ook instaan voor elektronisch gegevensverkeer tussen de informatiesystemen van de federale overheidsdiensten en websites of portalen. Ten slotte zal de messaging engine ook gebruikt worden voor de gegevensuitwisseling met de informatiesystemen van de gewesten, gemeenschappen, provincies, gemeenten, etc.

Teneinde geïntegreerde e-gov diensten aan te kunnen bieden heeft Fedict verschillende initiatieven in de vorm van projecten uitgerold. Het betreft voornamelijk FOD (Federale overheidsdienst) overkoepelende bouwstenen zoals hierboven aangehaald die nodig zijn voor de integratie van de back-office systemen en ontsluiting van deze back-office naar de overheidsklanten (burger, onderneming, ambtenaar). Een laatste bouwsteen die genoemd moet worden is de ontwikkeling van een "unieke identificatiesleutel voor burgers". Het gaat hier om een uniek nationaal nummer. Daartoe wordt een aanpassing van de wetgeving op het rijksregister voorbereid om een meer soepele toegang tot en het gebruik van het nationaal nummer mogelijk te maken. Voor personen die niet zijn ingeschreven in het bevolkingsregister of in het wachtregister is in een zogenaamd "Bis-register" voorzien. Alle databases van de overheid met uitwisselbare gegevens van personen zijn en/of worden hier toe omgebouwd.

## 4.2. Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie

De sociale zekerheid inzake werkloosheid is geregeld volgens het Koninklijk Besluit van 25 november 1991 (Belgische Monitor van 31 december 1991), gecombineerd met het ministeriële besluit (Belgische Monitor van 25 januari 1992) betreffende de toepassingschema's voor werkloosheidsregelgeving. Basisprincipe is een verplichte werkloosheidsverzekering. De structuur van de sociale zekerheid in België ziet er als volgt uit:

*Figuur 8: Overzicht structuur Belgische sociale zekerheid*



### Actoren

De Belgische sociale zekerheid wordt gekenmerkt door een groot aantal regelingen (statuten) en uitvoerende instanties. Traditioneel wordt ook het systeem van ziektekostenvergoedingen tot de sociale zekerheid gerekend. Een greep uit de instanties:

- Rijksinstituut voor ziekte - en invaliditeitsverzekering (RIZIV)
- Hulpkas voor Ziekte - en Invaliditeitsverzekering (HZIV)
- Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen (RSVZ)
- Rijksdienst voor pensioenen (RVP)
- Rijksdienst voor sociale zekerheid (RSZ)
- Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZ-PPO)
- Hulp- en verzorgingskas voor zeevarenden (HVKZ)
- Fonds voor arbeidsongevallen (FAO)
- Fonds voor beroepsziekten (FBZ)
- Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RVJ)
- Dienst voor overzeese sociale zekerheid (DOSZ)
- Controledienst voor ziekenfondsen en landsbonden van ziekenfondsen (CDZ)

- Dienst voor de oorlogslachtoffers

Uitvoerende taken zijn vaak nog belegd bij organisaties in de corporatieve (vakbonds) sfeer.

In het kader van deze studie wordt ingezoomd op werkgelegenheid, werkloosheidsuitkering en bijstand.

## **Werkloosheid**

In de Belgische sociale zekerheid neemt de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) een centrale plaats in. Het int de werkgevers- en werknemersbijdragen en verdeelt deze over de uitkerende instanties.

De werkloosheidsreglementering maakt een onderscheid tussen volledig werklozen en tijdelijk werklozen. Een volledig werkloze is een werkloze die niet verbonden is door een arbeidsovereenkomst of een deeltijdse werknemer voor de uren waarop hij gewoonlijk niet werkt. Een tijdelijk werkloze is een werkloze die door een arbeidsovereenkomst is verbonden waarvan de uitvoering tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, geschorst is.

Als men een werkloosheidsuitkeringen wilt ontvangen, moet men zich persoonlijk aanmelden bij de uitbetalingsinstelling van eigen keuze (hetzij de overheidsinstelling: de HVW, hetzij de uitbetalingsinstelling van een vakbond: het ACV, het ABVV of de ACLVB). Deze instantie neemt de aanvraag in ontvangst en stelt het dossier samen. De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verricht de vaststelling van de werkloosheidsuitkering (en andere voorzieningen, zoals, Bruggpensioen, Loopbaanonderbreking en Tijdskrediet, Vergoeding van de loontrekkenden in geval van sluiting van de onderneming).

Werklozen moeten zich ook bij de gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling als werkzoekende laten inschrijven (zie onder).

Op dit moment ontvangen bijna één miljoen mensen maandelijks een uitkering die door de Rijksdienst wordt uitbetaald (op jaarbasis 1.600.000 verschillende personen, wat overeenstemt met één op de drie personen van de actieve bevolking).

In elk van de 589 gemeenten is er een plaatselijk werkgelegenheidsagentschap waar personeel werkt dat door de RVA is gedetacheerd.

## **Arbeidsbemiddeling**

Uitvoering van arbeidsbemiddeling is belegd op gemeenschapsniveau. De volgende instanties zijn verantwoordelijk:

- Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding – VDAB
- Office communautaire et régional de la Formation Professionnelle et de l'Emploi - FOREM),
- Office régional bruxellois de l'Emploi – ORBEM
- Institut bruxellois francophone pour la formation professionnelle - IBFFP

De VDAB is bevoegd voor de arbeidsbemiddeling in Vlaanderen en de beroepsopleiding in Vlaanderen en Brussel (Nederlandstaligen). De VDAB heeft als taak om elke werkzoekende optimaal bij te staan bij het vinden van een passende baan, van de inschrijving tot de eerste werkdag. Op economisch vlak wil de VDAB een betrouwbare partner zijn voor alles wat met personeelsbeleid te maken heeft. Om die opdrachten uit te voeren, biedt de VDAB een dienstenpakket aan bestaande uit arbeidsbemiddeling, uitzendarbeid, training & opleiding, rekrutering & selectie, loopbaanbegeleiding, en outplacement.

De VDAB heeft lokale vestigingen in de vorm van zogenaamde werkwinkels en meer op opleiding gerichte kantoren.

### **Sociale Bijstand**

Het doel van de sociale bijstand is een minimuminkomen te garanderen aan de gehele bevolking. Deze bijstand wordt gefinancierd met belastingbijdragen en is dus niet gebaseerd op het loon. Iedere toekenning van sociale bijstand wordt steeds voorafgegaan door een onderzoek naar de bestaansmiddelen van de aanvrager.

Sociale Bijstand wordt uitgevoerd door de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's).

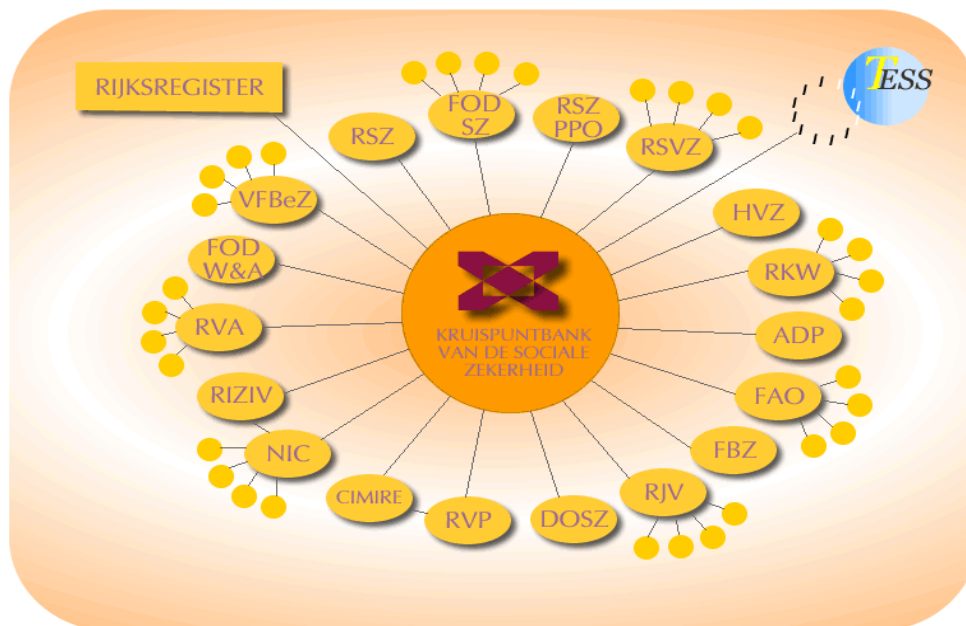
## **4.3. Diensten en functionaliteiten**

### **Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid**

De Kruispuntbank van de sociale zekerheid is de motor en de coördinator van elektronische dienstverlening in de sector van de sociale zekerheid. De Kruispuntbank heeft de opdracht de verschillende actoren binnen de Belgische sociale zekerheid aan te zetten tot:

- een efficiënte en effectieve dienstverlening met een minimum aan administratieve lasten en kosten voor alle betrokkenen,
- op een wijze die optimaal afgestemd is op de verschillende eindgebruikers van de diensten;
- door de permanente verbetering van hun (onderlinge) processen en relaties met behulp van nieuwe technologieën (e-government);
- vanuit een gemeenschappelijke, onderling overlegde visie;
- met als randvoorwaarde het bevorderen van de informatieveiligheid en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- en als resultaat geïntegreerde, sectoroverschrijdende beleidsondersteunende informatie ter beschikking stellen aan de beleidsvoerders en onderzoekers.

De Kruispuntbank heeft een elektronisch netwerk uitgebouwd dat de verschillende instellingen van sociale zekerheid met elkaar verbindt. Iedere instelling van sociale zekerheid is verantwoordelijk voor de opslag en het bijwerken van de informatie in haar gegevensbank. Op basis van strikte machtigingen kunnen andere instellingen van sociale zekerheid via het netwerk de informatie uit de verschillende gegevensbanken raadplegen. De sociale gegevens van persoonlijke aard worden bewaard en beheerd door de instelling die, naargelang de aard van de gegevens, hiervoor het meest aangewezen is.



*Figuur 9: Overzicht gekoppelde registers Kruispuntbank*

De geboden functionaliteiten van het extranet (immers netwerk gebruik makend van de protocols van het internet, maar beperkt tot een gesloten groep gebruikers) van de Kruispuntbank zijn:

- mail/internet toegang/website hosting
- file transfer
- toegang tot de basisdiensten (zie hierna) van het sociale zekerheidsportaal
- toegang tot de transacties beschikbaar op het sociale zekerheidsportaal
- toegang tot de eWorkspace van de sociale zekerheid
- mogelijkheid tot gestructureerd berichtenverkeer met instanties buiten de sociale zekerheid (gemeenten, werkgevers, sociaal verzekerden, ...) via koppeling van het extranet van de sociale zekerheid met andere private netwerken of met internet via beveiligde protocols.

Het aantal berichten dat in 2004 is uitgewisseld via het netwerk bedroeg 378,3 miljoen.

De basisdiensten omvatten feitelijk een geïntegreerd systeem voor user management tussen het portaal van de sociale zekerheid en het federaal portaal. Hierbij gaat het om:

- beheer van de identificatie en authenticering van ondernemingen en hun vertegenwoordigers;
- beheer van de identificatie en authenticering van burgers, ambtenaren en medewerkers van de instellingen van sociale zekerheid zoals uitgewerkt door FEDICT;
- een geïntegreerd toegangsmachtigingssysteem.

Het portaal van de sociale zekerheid kent de volgende functionaliteiten:

- single sign on
- ontvangstmelding
- ticketing
- logging
- notificatie
- persoonlijke pagina's

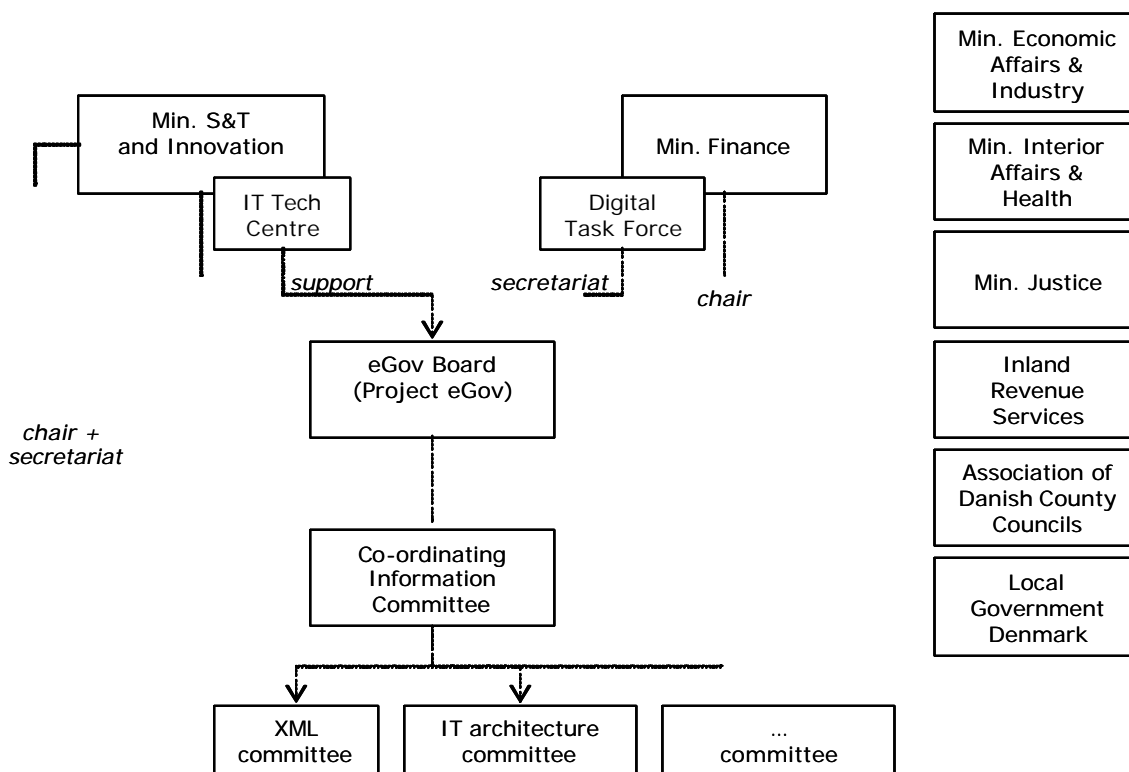


# 5 Denemarken

## 5.1 E-government: structuur en organisatie

Binnen het Deense eGovernment-bestel spelen twee ministeries een centrale rol: het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor de algehele modernisering van de overheid, het Ministerie van Science, Technology & Innovation voor het generieke (overheids) IT beleid. In 2001 hebben de federale, regionale en lokale overheid een eGovernment Board aangesteld die het eGovernment beleid verder moet versterken. Naast de ministeries van STI en Financien maken de ministries van Economische Zaken, Binnenlandse Zaken & Volksgezondheid, Justitie en Belasting (IRS) deel uit van de Board. De Board definieert de doelen en randvoorwaarden voor het Deense eGovernment beleid en stuurt het tijdelijke (2001-2005) Project eGov aan.

De uitvoering van het beleid is belegd bij de Co-ordinating Information Committee (CUI). CUI richt zich voornamelijk op de technische kant van eGovernment. Specifieke thema's (XML, architectuur, open source) worden behandeld door aparte subcommissies.



Figuur 10: Overzicht centrale actoren Deense eGovernment beleid

Denemarken heeft een sterke traditie op het gebied van eGovernment-initiatieven op lokaal niveau – eerste shared service projecten dateren al van begin jaren '80. Het leidende idee achter Project eGovernment is dat de verantwoordelijkheid voor de implementatie van het beleid in principe op decentraal niveau ligt maar dat in bepaalde gevallen (basisinfra-

structuur, elektronische handtekening<sup>11</sup>, wet- en regelgeving etc.) richtlijnen en oplossingen op een hoger niveau zijn vereist<sup>12</sup>. Het programmabureau richt zich dan ook nadrukkelijk op IT-projecten waarbij meerdere ministeries en/of meerdere administratieve niveaus betrokken zijn. Formeel is de positie van Project eGovernment niet zo sterk als in bijvoorbeeld Oostenrijk. Standaarden kunnen niet worden van bovenaf worden opgelegd. Desalniettemin heeft het bureau de nodige invloed, met name vanwege – en via – de sterke Board waarin de hoogste ambtenaren van een groot aantal departementen vertegenwoordigd zijn.

De nadruk van Project eGovernment ligt niet zozeer op het zelf uitvoeren van projecten (al wordt er weldelijk een beperkt aantal projecten in eigen beheer uitgevoerd) maar op het ondersteunen en begeleiden van projecten van derden. Een gebruikelijk model is dat een van de ministeries uit de Board tijdelijk mensen bij Project eGovernment detacheert en het projectmanagement van een of meerdere van haar 'eigen' IT-projecten aan het bureau uitbesteedt. Het merendeel van de staf van het bureau is op tijdelijke basis vanuit een thuisministerie aangesteld. Na 1-2 jaar keren deze mensen terug naar hun ministerie – over het algemeen op een hogere positie dan die ze voorheen hadden. De uitstap naar Project eGovernment kan zodoende naadloos in een promotietraject worden ingepast. De uitstroom van 'alumni' zorgt voor een verdere borging van Project eGovernment binnen de ministeries. De projectleidster voor 'digitalisation in the area of social policy' (Min. Sociale Zaken) is bijvoorbeeld een van de eerste alumni van Project eGovernment.

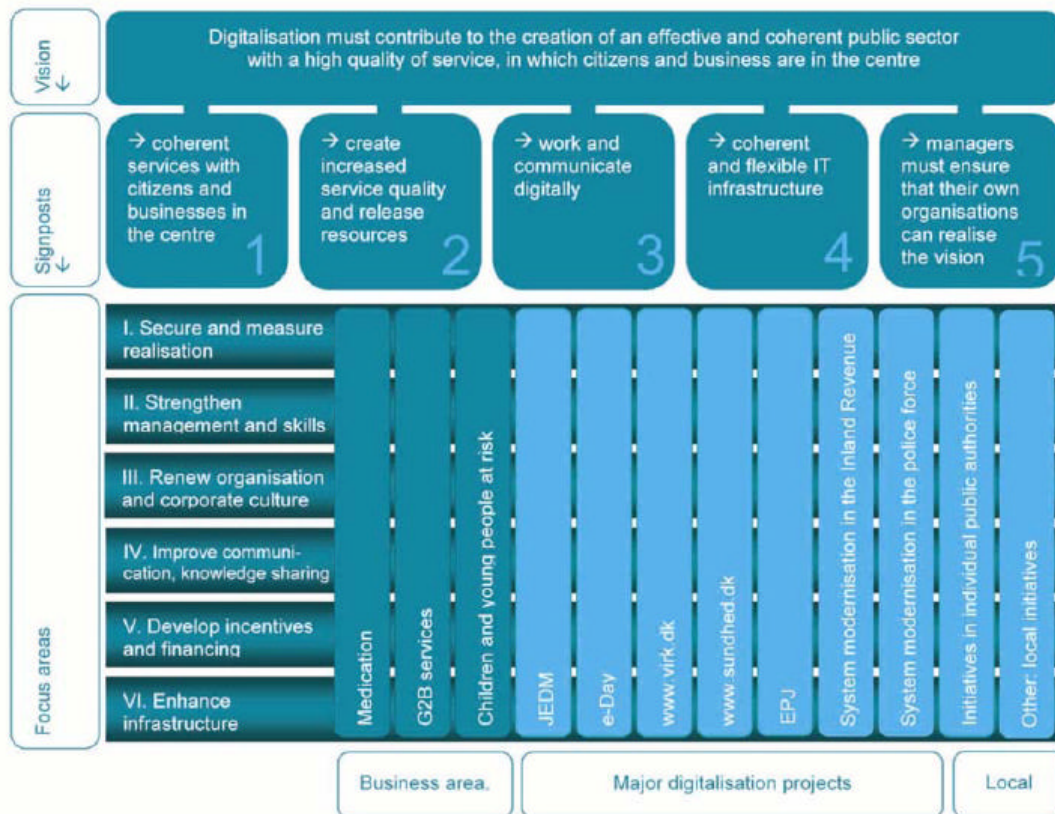
Het projectplan voor Project eGovernment is in het volgende figuur weergegeven. Van (potentieel...) belang voor het Domein van werk en inkomen is met name de Focus area JEDM – het Joint Electronic Document Management System dat in 2004 in gebruik is genomen. JEDM biedt generieke modules en procesbeschrijvingen voor case processing. Bij de tender die is uitgeschreven voor de ontwikkeling van JEDM zijn drie leveranciers geselecteerd. Wanneer geneenten bij een van deze leveranciers (een versie van) het systeem aanschaffen hoeven zij zelf geen tender meer uit te schrijven. Door de harde concurrentieslag tussen de drie aanbieders is de marktprijs voor document management systemen met 50% gedaald – ook de leveranciers die niet zijn geselecteerd conformeren zijn (noodgedwongen) aan de scherpe prijs die de drie leveranciers in de markt hebben gezet. Daarnaast nemen de overige leveranciers in toenemende mate de JEDM-standaard over omdat ze bang zijn anders te worden uitgesloten. Daarmee is de JEDM de facto de standaard voor CMS binnen de Deense overheid geworden (hetgeen de uitwisselbaarheid uiteraard ten goede komt). In ieder geval één van de grootschalige IT-projecten binnen het Domein van werk en inkomen (automatisering van de afhandeling van geschillen met de A-kasse – zie verderop) is geënt op op het JEDM-systeem. Ook binnen het digitaliseringsproject binnen het Ministerie van Sociale Zaken wordt geprobeerd voort te bouwen op het systeem.

---

<sup>11</sup>De (nationale) elektronische handtekening is in 2003 in gebruik genomen. Alle gemeenten en de meerderheid van de federale instellingen maken op dit moment reeds gebruik van de handtekening, evenals een aantal belangrijke semi-publieke instellingen (zoals de Employment Funds)

<sup>12</sup> [http://e.gov.dk/uploads/media/strategy\\_2004\\_06\\_en1\\_01.pdf](http://e.gov.dk/uploads/media/strategy_2004_06_en1_01.pdf)

Figuur 11: Het Deense eGovernmentbeleid



Parallel aan de initiatieven op federaal niveau heeft KMD<sup>13</sup> in 2000 de web-based service Netborger.dk gelanceerd. Deze 'public self-service portal' is een van de meest populaire elektronische diensten in Denemarken. Het stelt burgers in staat om een groot aantal zaken rechtstreeks af te handelen met hun gemeente (zoals informatieverzoeken, berekenen van subsidies, indienen van formulieren etc.). Het Deense openbaar bestuur staat aan de vooravond van een grootschalige decentralisatie en consolidatie-operatie. Een aantal taken worden van het regionale naar het lokale niveau overgeheveld, bijvoorbeeld op het terrein van sociale zaken en werkgelegenheid. Tegelijkertijd wordt het aantal gemeenten teruggebracht van 271 tot 100.

<sup>13</sup>KMD (Komunedata) is het bedrijf van de Danish Association of Municipalities dat de gedeelde ICT-infrastructuur van de gemeenten in Denemarken verzorgt. Het is een privaat bedrijf dat volledig in handen is van de gemeenten. De dubbele rol als gebruiker en eigenaar leidt tot de nodige problemen. KMD heeft 90% van de gemeentemarkt in handen. Door de sterke monopoliepositie heeft het bedrijf weinig aandrang om te vernieuwen. Het overgrote marktaandeel van KMD schrikt andere bedrijven af om zich op de gemeentemarkt te geven. De gemeenten zijn zodoende overgeleverd aan het monster dat ze zelf hebben gecreerd. Een concreet voorbeeld van deze deadlock betreft het verkrijgen van statistische gegevens. Alle databases worden door KMD beheerd en die hanteert een lucratief 'pay per view' prijsregime. Indirect verdienen gemeenten – via hun aandelen in KMD – aan deze constructie maar direct betalen ze – als gebruiker – een hoge prijs.

## 5.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie

### Statuut

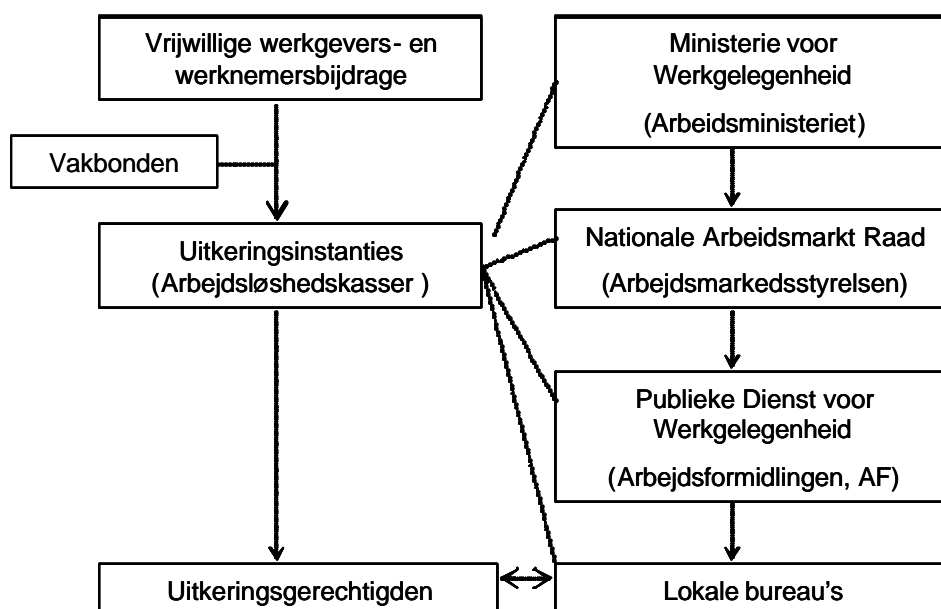
Wetgeving van 24 maart 1970. Con. Act 708/2003

### Basis principe

Optionele verzekering

### Structuur

Net als in Zweden zijn de domeinen werk en inkomen gescheiden en ondergebracht bij verschillende ministeries (resp. het Ministerie voor Werkgelegenheid en haar belangrijkste uitvoeringsorgaan, AMS), en het Ministerie voor Sociale Zaken. Het laatste ministerie richt zich met name op de zwakkere groepen binnen de Deense samenleving en heeft qua werkterrein overlap met het Ministerie van Volksgezondheid. Werkloosheidsuitkeringen vallen – indirect – onder het domein van AM/AMS.



Figuur 12: Overzicht structuur Deense sociale zekerheid

Hoewel het Deense verzekeringssysteem voor werkloosheid voor een groot deel wordt gesubsidieerd door de overheid, wordt het georganiseerd door de individuele vakbonden. Alle werknemers zijn gerechtigd zich aan te sluiten bij het werkloosheidsplan van hun vakbond. Iedere vakbond werkt samen met een aantal<sup>14</sup> overheidsgeaccrediteerde private fondsen (Arbejdsløsheds of a-kasser) die een optionele werkloosheidsverzekering aanbieden.

Werklozen die zich niet hebben aangesloten bij een van deze verzekeringen kunnen financiële ondersteuning aanvragen bij hun gemeente.

### Voorwaarden arbeidsverleden

<sup>14</sup>Er bestaan 36 geaccrediteerde a-kasser: 34 voor werknemers en 2 voor managing owners.

- Minimum actieve en verzekerde periode van 52 weken gedurende de 3 voorafgaande jaren;
- Minstens een jaar lid zijn geweest van een a-kasse;
- de contributie voor die a-kasse hebben betaald;
- als werkzoekende bij het lokale arbeidsbureau ingeschreven staan. Registratie is verplicht vanaf de eerste dag zonder baan.

### **Aanbod van diensten voor werkzoekenden**

Werkzoekenden kunnen bij de Deense Dienst voor Werkgelegenheid (AF) terecht voor arbeidsbemiddeling. Daarnaast heeft de dienst als taak werkzoekenden te voorzien van algemene informatie over de arbeidsmarkt en hen hulp te bieden bij het vinden van overige informatie. Verspreid over geheel Denemarken bevinden lokale vestigingen van de Dienst voor werkgelegenheid, de zogenaamde Jobshops.

## **5.3 Diensten en functionaliteiten**

### **Front systems**

Er zijn vier centrale publieke portals voor werkzoekenden. Van deze vier richt alleen Jobnet zich direct op werkzoekenden, werklozen en werkgevers. De andere portals zijn veeleer gericht op intern gebruik door overheden.

- Jobnet ([www.jobnet.dk](http://www.jobnet.dk));
- Arbejdsmarkedsportalen (<http://amportal.bm.dk/>);
- Jobindsats.dk ([www.jobindsats.dk](http://www.jobindsats.dk));
- Arbejdsmarkedsstyrelsen (AMS) ([www.ams.dk](http://www.ams.dk)).

### **Jobnet**

(<http://www.jobnet.dk>)

Jobnet is de officiële website van AF, de Publieke Dienst voor Werkgelegenheid. Op de site is een zeer groot aanbod van (met name praktische en juridische) informatie voor werkzoekenden en werkgevers te vinden. Daarnaast worden voor beide doelgroepen een aantal diensten op transactioneel niveau aangeboden. Het is verreweg de belangrijkste (online) vacaturebank in Denemarken, met maandelijks meer dan 1 miljoen bezoekers.

Werkzoekenden kunnen zich via de site online aanmelden bij AF en officieel laten registreren als werkzoekenden. Ze zijn daarna verplicht hun CV beschikbaar te stellen aan het centrale matchmaking system waarin aanbod (CV's van werkzoekenden) en vraag (vacatures van werkgevers) aan elkaar gekoppeld worden. Via de site kunnen verlof en ziekteverzuim ook officieel worden doorgegeven aan AF<sup>15</sup>.

Bij de online registratie wordt gebruik gemaakt van de (volledige implementatie van de) nationale elektronische handtekening. Via web-services en export modules wisselt Jobnet data uit met een groot aantal andere spelers in het Domein van werk en inkomen. Voor de

---

<sup>15</sup>Cf. 'Eerstedagsmelding' in België. Anders dan in België is de aanmelding via het systeem niet verplicht.

uitwisseling van CV's en vacatures/job-ads wordt gebruik gemaakt van de internationale HRXML-standaard (voor de beschrijving van de velden, RtV).

Het publieke Jobnet neemt in toenemende mate werkzaamheden over van het (disfunctionele) gesloten AMANDA-systeem (zie hierna). Bij de verdere ontwikkeling van Jobnet wordt nauw samengewerkt met het Zweedse AMS. Met uitzondering van de user interface en de achterliggende databases zijn de meeste componenten van het nieuwe systeem generiek. Ze kunnen daarom eenmalig worden ontwikkeld en de kosten kunnen zo worden gedeeld.

**AF Arbejdsformidlingen**

Forside | Selvbetjening | Blanketter | Dit lokale AF | Kontakt AF | Søgeresultat

**jobnet**

Her finder mennesker job  
Og job mennesker

**Jobsøger**

- ▶ [Søg i jobannoncer](#)
- ▶ [Opret/Rediér CV](#)
- ▶ [Info til jobsøgere](#)
- ▶ [Ofte stillede spørgsmål](#)
- ▶ [Link for jobsøgere](#)
- ▶ [AF-leksikon](#)

**Arbejdsgiver**

- ▶ [Søg i CV-banken](#)
- ▶ [Opret/Rediér jobannonce](#)
- ▶ [Råd om rekruttering](#)
- ▶ [Fakta om AF's tilbud](#)
- ▶ [Link for arbejdsgivere](#)
- ▶ [AF-leksikon](#)

**I fokus**

11. februar 2005  
▶ [Baltiske jobdage den 3. og 4. marts](#)

31. januar 2005  
▶ [Fra den 1. februar kan du kommunikere sikkert og signeret med AF](#)

Figuur 13: Homepage Jobnet.dk

## Arbejdsmarkedsportalen

(<http://amportal.bm.dk/>)

Amportal is de centrale portal voor intern gebruik en wordt gebruikt om de activiteiten van professionals binnen het Domein van werk en inkomen op elkaar af te stemmen<sup>16</sup>. De portal is speciaal ontwikkeld voor de coördinatie van handelingen met betrekking tot *indivi-*

<sup>16</sup> Er bestaan ook een aantal vergelijkbare initiatieven op lokaal niveau. Een voorbeeld is Formidlingsportalen ([www.formidlingsportalen.dk](http://www.formidlingsportalen.dk)), een samenwerkingsverband tussen een Jobshop en twee gemeenten (Struer en Thisted). Formidlingsportalen richt zich specifiek op de reïntegratie van werkzoekenden met een verminderd arbeidsvermogen.

dule dossiers van werkzoekenden<sup>17</sup>. De kern van het systeem wordt gevormd door de database met dossiers (AMANDA SAG – zie verderop). Het systeem maakt het onder andere mogelijk de gevolgen van verschillende (potentiele) beslissingen van verschillende professionals door te berekenen. Er bestaan speciale modules voor het afstemmen van huisbezoeken (shared agenda, RTV) en voor het ondersteunen van de communicatie tussen AF en verschillende andere actoren in de SUWI-keten.

Toegang tot het systeem is uiteraard beveiligd en voorbehouden aan (door AMS) geaccrediteerde professionals (ergo ontbreken screenshots voor deze site).

## Job-effort

(<http://www.jobindsats.dk>)

Figuur 14: Homepage Jobindsats.dk

Jobindsats is een enigszins vreemde eend in de bijt. Het doel van de portal is om de inspanningen en resultaten van gemeenten en regio's in het Domein van werk en inkomen beter inzichtelijk te maken door ze onderling met elkaar te laten vergelijken. Einddoel van het onderlinge vergeleijk is uiteraard om het algehele prestatieniveau te verhogen (benchmarking)<sup>18</sup>. De site is vrij toegankelijk en kent een aantal gebruikersvriendelijke tools die het mogelijk maken om gedetailleerde kosten/baten-analyses te maken van de prestaties van gemeenten en regio's om werkzoekenden weer aan een baan te helpen. De inzet van Jobindsats moet worden gezien tegen de achtergrond van de hoge mate van autonomie van de gemeenten. De centrale overheid heeft weliswaar weinig directe invloed op het b-

<sup>17</sup> National Employment Plan 2004 [www.bm.dk/english/publications/napuk2004/default.asp](http://www.bm.dk/english/publications/napuk2004/default.asp). Nota bene: vergelijk het Zweedse systeem van zeer autonome actoren in de SUWI-keten die op grond van de strenge privacy-wetgeving geen gegevens op individueel niveau mogen uitwisselen.

<sup>18</sup>Denemarken heeft een zekere traditie op dit gebied. Ook in het domein van de gezondheidszorg is een soortgelijke online tool beschikbaar waarin de prestaties van ziekenhuizen met elkaar kunnen worden vergeleken.

kale beleid maar kan door het verhogen van de transparantie de beleidsconcurrentie tussen de gemeenten versterken – en zo alsnog haar eigen beleidsdoelen bereiken.

### **Arbeidsmarkedsstyrelsen**

(<http://www.ams.dk>)

AMS is de centrale speler binnen het Deense Domein van werk en inkomen. De portal van AMS is een belangrijk informatie - en communicatiekanaal tussen AMS, het Ministerie voor Werkgelegenheid en andere actoren binnen de keten. De site richt zich nadrukkelijk op professionals en biedt zeer gedetailleerde informatie over beleid, wet- en regelgeving, organisaties en ICT-tools en systemen.

### **BACK-OFFICE SYSTEMS**

In de loop der jaren zijn er een aantal informatiesystemen ontwikkeld die de administratieve processen in het domein van werk en inkomen ondersteunen. Om historische redenen zijn dit allemaal single-user systemen die alleen geschikt zijn voor intern gebruik binnen een organisatie en gesloten zijn voor extern gebruik. Meestal is er wel batch-gewijze uitwisseling van gegevens met aanpalende (single-user) systemen.

Verreweg het belangrijkste systeem in het domein is AMANDA<sup>19</sup>, het kernsysteem van AMS/AF dat bestaat uit de hoofdmodules SAG, CRAM (SAS), BMS-R en Notes.

Het hart van AMANDA wordt gevormd door SAG – het systeem voor case management op individueel niveau. Kerncomponenten van SAG zijn:

- Basis persoonsgegevens;
- Inschrijvings- en uitschrijvingsprocedures;
- Persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP's) en contactgelegenheden (cf. CRM);
- Opleidingen en cursussen;
- Werkgeversregister;
- Registratie inschrijving werkzoekende, aangeboden vacatures;
- Matchmaking functionaliteiten;
- Geavanceerde zoekfuncties;
- Administratieve functies.

CRAM is het officiële centrale register binnen het Deense Domein van werk en inkomen. Het is een datawarehouse-applicatie gebaseerd op het SAS-platform. Het heeft verschillende metadata sets die het mogelijk maken om doorsnedes te maken die de basis vormen voor voorgestructureerde of ad hoc rapportages. CRAM heeft verschillende interfaces met andere systemen binnen en buiten AMANDA.

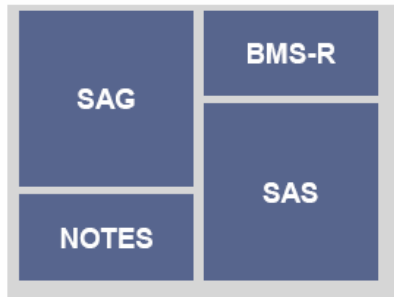
BMS-R is een standaard financieel pakket dat direct is gekoppeld aan CRAM. Het wordt als ondersteunend systeem gebruikt voor het doorberekenen van de financiële consequenties van algemene beleidsmaatregelen voor individuele cases.

(Lotus) Notes is het (standaard)pakket dat door AMS wordt gebruikt voor kantoorautomatisering.

---

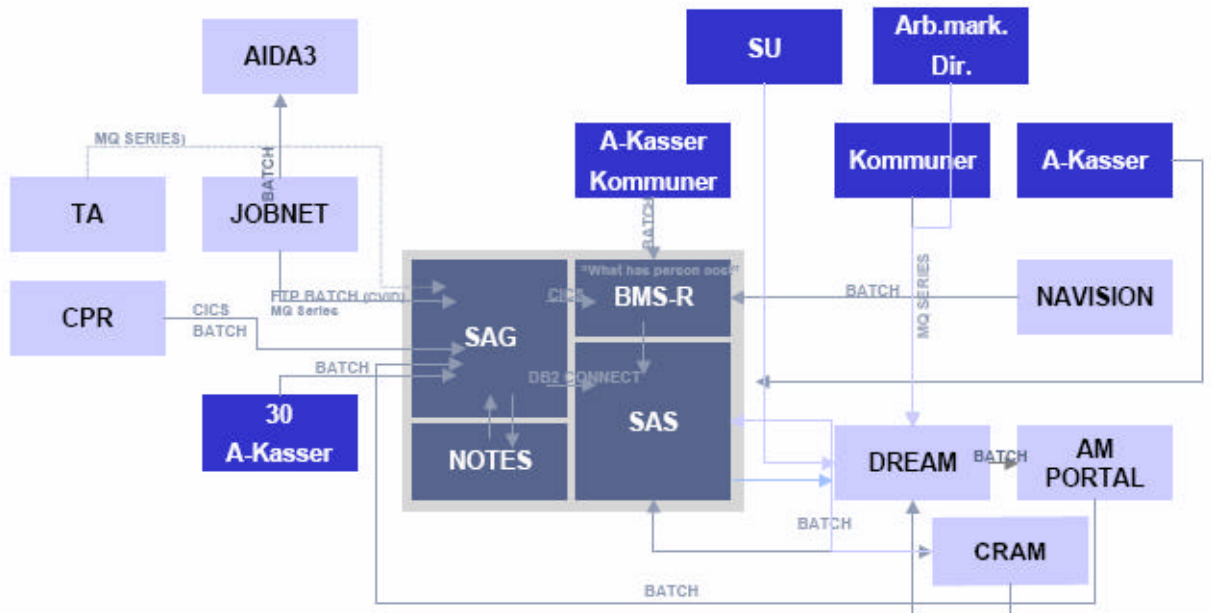
<sup>19</sup>ArbejdsMARkedets Nye DAtabase ('de Nieuwe Database van de Arbeidsmarkt')





Figuur 15: Kerncomponenten AMANDA

AMANDA maakt op haar beurt onderdeel uit van een veel groter geheel van systemen. JobNet en Amportal zijn twee andere grote systemen binnen het complex. Beide systemen worden eveneens beheerd door AMS.



Figuur 16: Deense werk & inkomen complex<sup>20</sup>

De ontwikkeling van AMANDA is niet bepaald zonder rimpeling verlopen. Het systeem zou oorspronkelijk in januari 1998 worden opgeleverd en flexibel genoeg zijn om de (14) regionale arbeidsbureaus (AF) hun eigen specifieke werkwijze te laten behouden. Pas in april 2000 wordt AMANDA – onder toenemende druk vanuit de media – in werking gesteld. In de daaropvolgende maanden leidt de invoering van het nieuwe systeem tot grote problemen bij de arbeidsbureaus. Het gebruik neemt zoveel tijd in beslag dat de algehele productiviteit van de arbeidsbureaus in die periode wordt gehalveerd. Als de Rekenkamer al snel

<sup>20</sup> CPR: cf. GBA, Navision: Business Financial System van AMS. Externe actoren zijn in donkerblauw weergegeven.

daarna het project doorlicht blijkt het budget met ruim 50% te zijn overschreden<sup>21</sup>. In het najaar van 2000 concludeert een in allerijl benoemde commissie van wijzen dat er nog een additionele investering van 120 miljoen DKK nodig is “[if] AMANDA is going to function reasonably well.”<sup>22</sup> De technische problemen zijn daarna nog steeds niet van de lucht. In de zomer van 2003 kondigt het Deense bedrijf Premitech vol trots aan dat ze 3000 licenties van haar optimaliseringssuite Performance Guard aan AMS heeft verkocht “to measure performance of a troublesome IT system nicknamed Amanda developed for the Public Employment Service (AF)”

AMANDA is op dit moment nog steeds functioneel maar wordt geleidelijk uitgefaseerd. Alle handelingen met betrekking tot arbeidsbemiddeling zijn of worden overgedragen aan de succesvolle Jobnet portal. De bemiddelaars van Jobnet gebruiken AMANDA alleen nog om (op ID) te controleren of de werkzoekenden die zich op de site hebben aangemeld ook officieel als werklozen te boek staan.

---

<sup>21</sup>412 miljoen DKK in plaats van de oorspronkelijk geraamde 268 miljoen DKK.

<sup>22</sup>*Experiences from national IT-projects – How can it be done in a better way?* Report and recommendations from a work group working under the auspices of the Danish Board of Technology, March 2001. Met de extra 120 miljoen DKK komt de overschrijding uit op bijna 100%.

# 6 Ierland

## 6.1 E-government: structuur en organisatie

De centrale speler in het Ierse eGovernment bestel is de projectorganisatie Reach. Hoewel Reach haar budget ontvangt via het Department of Social, Community and Family Affairs (DSCF) heeft de organisatie weinig binding met het Domein van werk en inkomen (zie verderop). In de praktijk schurkt Reach tegen het Department of Finance en het (machtige) Department of the Taoiseach<sup>23</sup> aan. Formeel heeft Reach weinig invloed. Deelname van ministeries en agentschappen aan het initiatief gebeurt op vrijwillige basis. Deze zijn verplicht om een 'eStrategy' te implementeren en over de voortgang ervan in hun jaarrapporten te publiceren. Qua centrale sturing blijft het daarbij.

In brede zin is de missie van Reach "[to] radically improve the quality of service to personal and business customers of Government". In enge zin komt dat neer op het (verder) ontwikkelen en toepassen van de 'Public Services Broker' (PSB). De PSB is een 'integrated set of processes, systems and procedures to provide a standard means of access to public services'. Hoewel het PSB-concept lange tijd alleen op papier bestond heeft het internationaal altijd veel aandacht getrokken. Pas in 2004 werd de eerste werkende versie (PSB 1.1) operationeel. Daarmee is de technische basisinfrastructuur van het Reach-initiatief op orde. Het aantal diensten dat tot nu toe gebruik maakt van de infrastructuur is nog zeer beperkt<sup>24</sup>.

### Public Services Broker en Public Personal Service Number

Het Personal Public Service Number (PPS, cf. BSN in Nederland) werd reeds in 1998 geïntroduceerd en verving toen het Ierse equivalent van het Sofi-nummer (RSI). In 2002 werd door het toestaan van de combinatie van het PPS en persoonlijke gegevens de introductie van de Public Service Identity mogelijk gemaakt<sup>25</sup>. Deze (elektronische) identiteit ligt ten grondslag aan het PSB-concept.

Het doel van PSB is om een single point of access te zijn tot alle overheidsdiensten in Ierland. Dat gaat veel verder dan de conventionele portalfunctie waarop alleen informatie staat en wordt doorverwezen<sup>26</sup>. De PSB zou overheidsdiensten volledig geïntegreerd moeten aanbieden (dus verticaal over agentschappen en horizontaal over overheidslagen heen) en toegankelijk moeten zijn via meerdere kanalen.

In het onderstaande figuur is de structuur van de PSB schematisch weergegeven. Het basisidee van de PSB is dat elke dienst kan inpluggen op het systeem (de buitenste ring) en dat PSB elke willekeurige standaard kan omzetten in een uniform formaat (de middelste ring). Dit is zondermeer de grootste technische uitdaging voor Reach. Aan de outputkant ('service fulfilment', rechtsboven in het figuur) is nu nog sprake van de uitlevering van (papieren) documenten via meerdere kanalen. De PSB-infrastructuur leent zich uitstekend

---

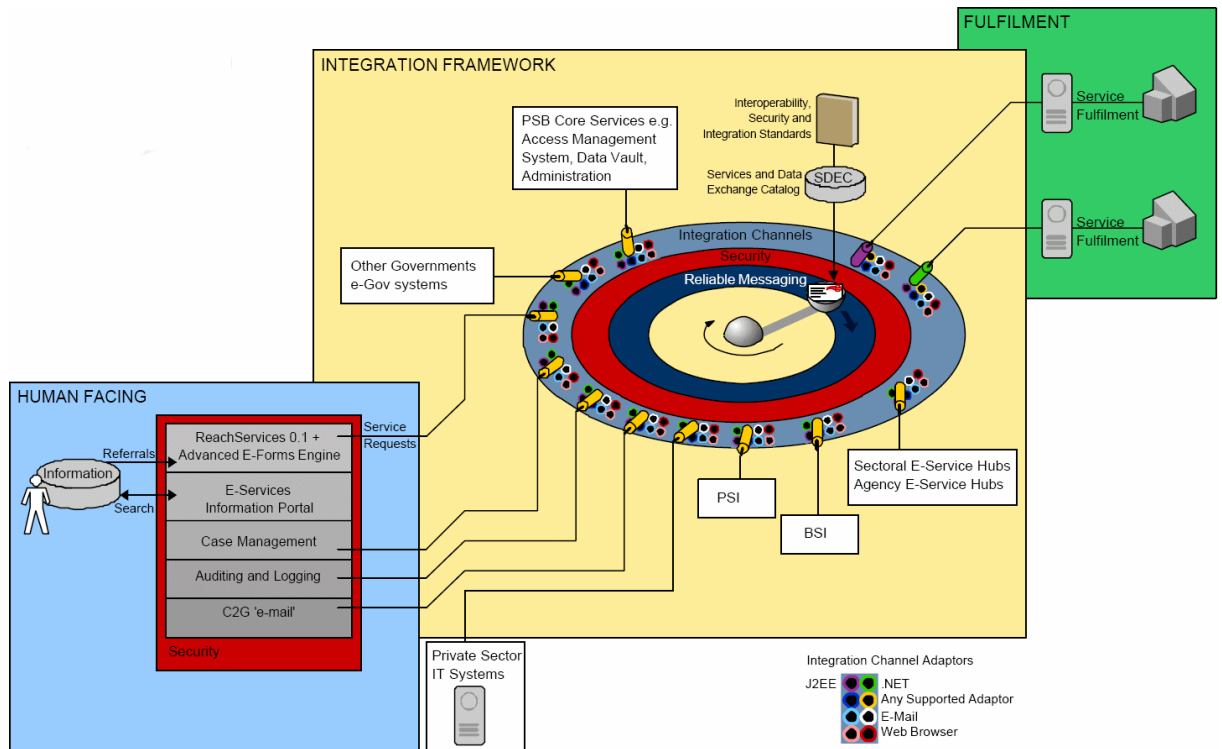
<sup>23</sup>c.f. Cabinet's Office in de UK.

<sup>24</sup>Automatische verspreiding van geboorte- en overlijdensaangiften; de Belastingdienst "[is] being plugged in". Er zijn geen projecten in het SUWI-domein.

<sup>25</sup>Public Service Identity (2002), Social Welfare Act (2002).

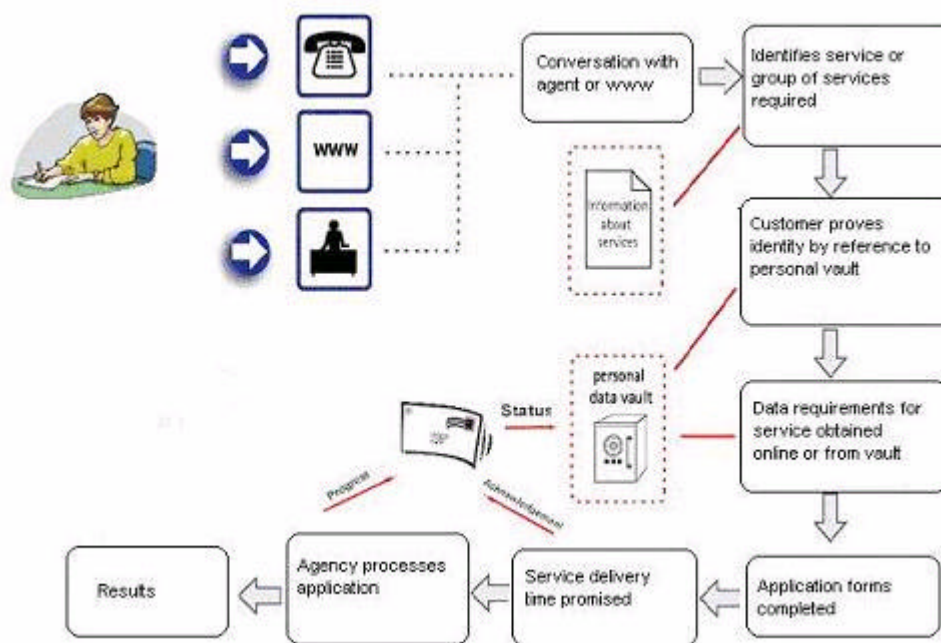
<sup>26</sup>Overigens bestaat een dergelijke doorverwijzingsportal in Ierland: OASIS (<http://www.oasis.gov.ie>)

voor centralisering van de uitgifte. Dat zou in theorie aanzienlijke efficiency-verbeteringen met zou mee kunnen brengen – althans als er een zekere kritische massa aan informatie-stromen is bereikt die via PSB worden afgehandeld.



Figuur 17: Overzicht Public Service Broker

Daarnaast – en dit is een opvallend kenmerk – wordt in het PSB-concept gebruik gemaakt van digitale kluisjes (secure data vaults) om persoonsgegevens op te slaan. Deze gegevens kunnen dan vervolgens worden gebruikt om allerhande online transacties te doen. De overheidsdienst waarmee de transactie wordt gedaan slaat de gegevens niet op en krijgt ook alleen die gegevens te zien die voor de specifieke transactie noodzakelijk zijn. De digitale kluisjes worden beheerd door de burger zelf en (voor bepaalde delen van de gegevens) door overheidsorganisaties.



Figuur 18: Eigen beheer persoonsgegevens (digitale kluis)

De unieke wijze waarop de persoonsgegevens worden geheerd is tegelijkertijd de achilleshiel van het PSB-concept – en daarmee van het gehele Reach-initiatief. Overheidsdiensten die gebruik gaan maken van het systeem worden in hoge mate afhankelijk van databronnen waar ze geen controle op uit kunnen oefenen. Agentschappen staan tot nu toe dan ook nog niet bepaald te springen om PSB te gebruiken voor hun eigen diensten (en als ze al gebruik maken van de infrastructuur dan is dat voor niet-kritische toepassingen) – en Reach verkeert niet in de positie om deelname af te dwingen.

## 6.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie

### Statuut

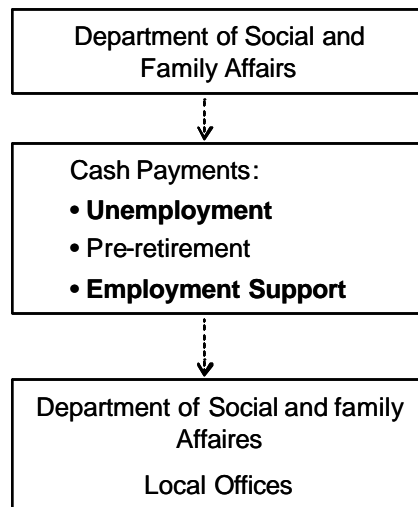
*Social Welfare Consolidation Act 1993*

### Basis principe

Verzekering: Verplichte verzekering voor alle werknemers.

Bijstand: Met belastinggeld gefinancierd plan voor alle in Ierland gedomicilieerde personen.

## Structuur



*Figuur 19: Structuur Ierse sociale zekerheid*

Het Departement voor Sociale en Familie Zaken is verantwoordelijk voor het management, de administratie en de ontwikkeling van het sociale zekerheidsstelsel. Aan het hoofd van het Departement staat de Minister. Het dagelijkse bestuur en de administratie zijn in handen van Secretaris Generaal. Daarnaast is het Departement onderverdeeld volgens zogenaamde Aireacht (uitvoerende organen). Deze Aireacht zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het Ierse sociale uitkeringsstelsel met in acht neming van de veranderingen in de maatschappij. De Dienst Sociale Zekerheid (Social Welfare Office) is verantwoordelijk voor het dagelijkse uitvoering van het plan en acteert voornamelijk op lokaal niveau. Deze lokale kantoren hebben over het algemeen een Job Facilitator die werklozen doorverwijst naar geschikte instanties (zoals FÁS).

Opleiding en herscholing staan centraal in het Ierse werkgelegenheidsbeleid. De National Training and Employment Authority (FÁS) speelt hier een belangrijke rol. FÁS biedt meer dan 7000 verschillende cursussen aan. De lokale Social Welfare Officer kan werklozen verplichten zich via de Job Facilitator te laten bemiddelen. Het al dan niet verstrekken en/of verlening van een uitkering kan afhankelijk worden gemaakt van het volgen van bepaalde cursussen of opleidingen.

FÁS is niet de enige instantie die zich richt op het bemiddelen van werkzoekenden. Zo zijn er door heel Ierland Local Employment Services (LES) opgezet die zich specifiek richten op langdurig werklozen. Ook hier geldt dat het al dan niet volgen van herscholingstrajecten kan worden gekoppeld aan het al dan niet verstrekken van de sociale uitkering. Naast FÁS en LES zijn er ook nog Local Centers for the Unemployed (een onafhankelijke organisatie), Job Clubs (soms gerelateerd aan Local Centers for the Unemployed) en tientallen andere publieke private en publieke instanties die min of meer op hetzelfde terrein opereren<sup>27</sup>. Hoewel er een Interdepartemental Strategy Group on Employment and Unemployment is ingesteld, lijkt er niet of nauwelijks sprake van afstemming tussen alle betrokken Ministe-

---

<sup>27</sup>Zie de publicatie *Working for Work: a Handbook Exploring Options for Unemployed People* van de Irish National Organisation of the Unemployed voor een uitputtend overzicht van alle organisaties die in dit veld actief zijn. (<http://www.inou.ie/publications>)

ries<sup>28</sup> en overige instanties<sup>29</sup>. Er is geen centrale coördinatie van het werkgelegenheidsbeleid.

### 6.3 Diensten en functionaliteiten

Het aanbod van elektronische dienstverlening in het domein van werk en inkomen is zeer beperkt in Ierland. In theorie zou Reach een belangrijke rol kunnen spelen daar ze zowel de technische (PSB), juridische (PPS number) als organisatorische (steun van het hoogste niveau) infrastructuur op orde heeft. Tot nu toe is er in het Domein van werk en inkomen geen gebruik gemaakt van de bestaande eGovernment initiatieven, met uitzondering van enkele doorverwijzingen vanuit de twee portals OASIS en BASIS. Het PPS nummer wordt ook doelbewust niet ingezet om (sociale) fraude te bestrijden – het wordt expliciet genoemd als een middel om het leven van burgers aangenamer te maken, niet om hun privacy in te perken<sup>30</sup>. Enige bevreemding wekt deze situatie wel gegeven het feit dat Reach formeel onder DSCF valt. Als reden kan de complexiteit van het domein van werk en inkomen en de hoge mate van decentralisatie van de structuur worden aangevoerd.

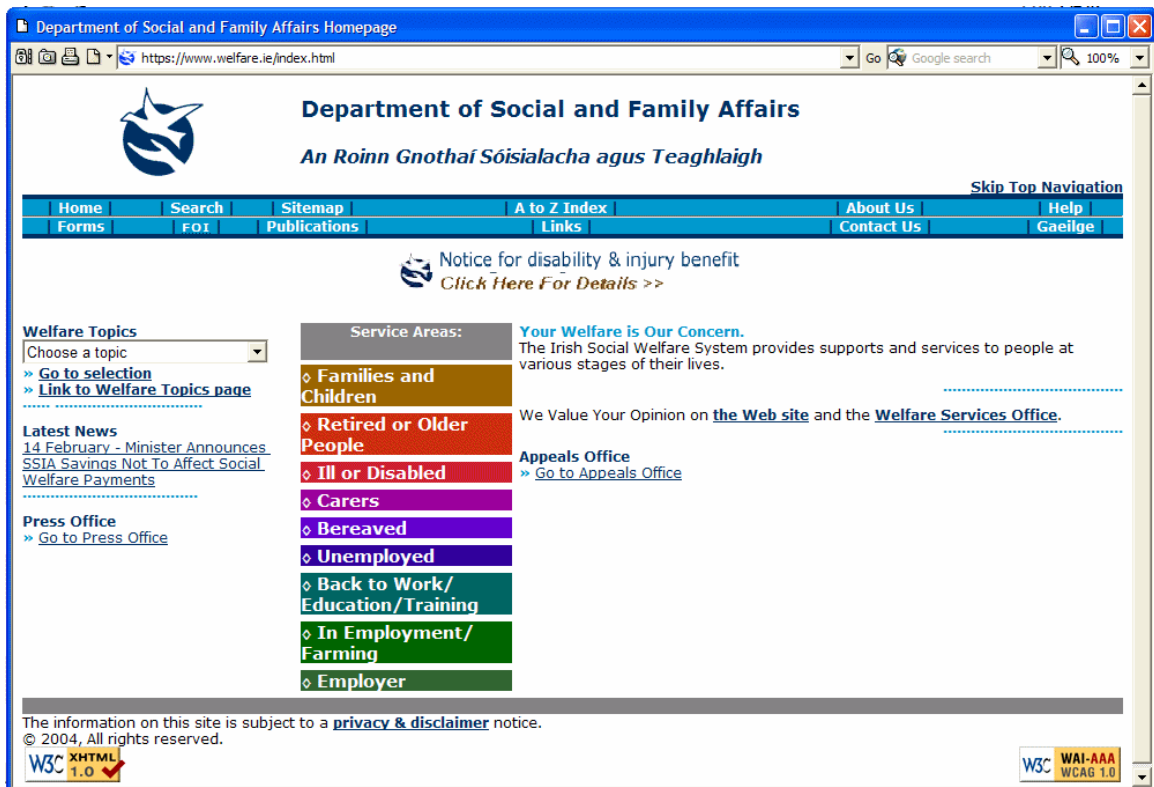
Rest de bespreking van de twee belangrijkste sites in het Ierse domein van werk en inkomen, die van DSCF en van FÁS.

---

<sup>28</sup>Naast DSCF zijn dit onder andere het Departement of Education and Science, het Departement of Enterprise, Trade and Employment (sic!), het Departement of the Taoiseach en de Revenue Commissioners.

<sup>29</sup>Fitzgerald, E., B. Ingolsby, F. Daly, *Solving long-term unemployment in Dublin*, Dublin Employment Pact, [www.dra.ie/dublinpact](http://www.dra.ie/dublinpact)

<sup>30</sup>Dixit Seamus O'Farrell, senior business manager at Reach.



Figuur 20: Homepage welfare.ie

De website van DSCF ([www.welfare.ie](http://www.welfare.ie)) heeft zeer veel informatie over de (vele) regelingen waar het Ministerie verantwoordelijk voor is. Er is een groot aantal documenten en brochures dat gedownload kan worden. Via een aantal webforms kan er meer (specifieke) informatie worden aangevraagd. Een soortgelijk formulier kan worden gebruikt om zich bij het Ministerie aan te melden als werkloze – dat moet officieel binnen 24 na het verlies van de baan worden gedaan. Het gaat hier slechts om een vooraanmelding (om het termijn van 24 uur te halen, RtV) – na de ontvangst van het formulier wordt er een afspraak voor de aanvrager gemaakt om het lokale Social Welfare Office te bellen. De officiële aanmelding vindt daar plaats.

Dat DSCF de voorkeur geeft aan de persoonlijke afhandeling van aanvragen blijkt ook uit het feit dat er op de site een groot aantal interne adressen en telefoonnummers staan vermeld waar medewerkers direct op kunnen worden bereikt. De website van DSCF scoort goed qua informatiegehalte maar gooit geen hoge ogen op het vlak van elektronische dienstverlening. Er zijn geen interactieve diensten beschikbaar en niet of nauwelijks links naar informatie van buiten het directe werkkterrein van DSCF.





Figuur 21: Homepage fas.ie

De website van FÁS is meer dynamisch. Een sterk punt van de site is het aanbod van meer dan honderd praktische online cursussen – inclusief certificering aan het eind. Verder kan er op verschillende manieren naar informatie worden gezocht. Een goed voorbeeld daarvan is de informatie over cursussen. Deze kunnen zowel per onderwerp worden doorzocht als op tijdstippen waarop ze – in een bepaalde plaats – worden gegeven. De informatie die uiteindelijk wordt gegeven is nogal summier. Uiteindelijk zul je iemand moeten bellen om meer informatie te krijgen. De informatievoorziening aan werkzoekenden blijft daardoor sterk afhankelijk van de tussenkomst van de Job counselor.

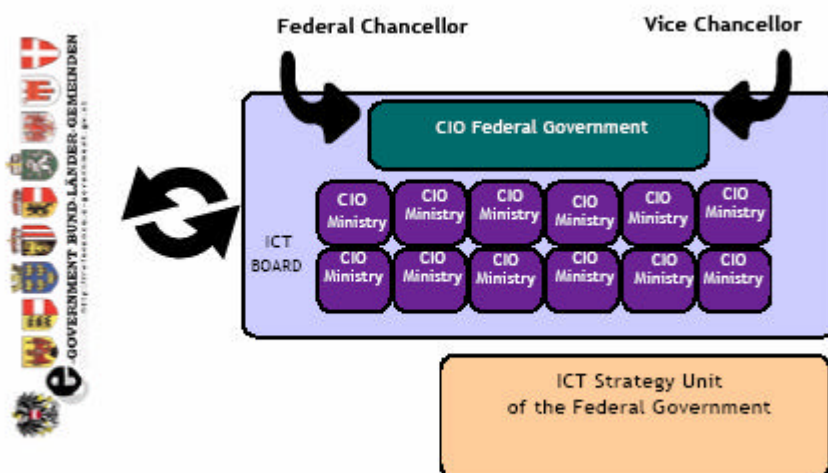
Over het algemeen scoort de website hoger dan [www.welfare.ie](http://www.welfare.ie) wat betreft interactiviteit maar beduidend lager wat betreft informatiegehalte. De vacaturebank bijvoorbeeld bevat slechts 4000 banen waarvan het merendeel voor laag opgeleiden. Commerciële vacaturesites zoals [www.employireland.com](http://www.employireland.com) hebben zowel in kwantitatief als kwalitatief opzicht beduidend meer te bieden. Een eervolle vermelding verdient tenslotte de website van de eerder genoemde National Organisation of the Unemployed ([www.inou.ie](http://www.inou.ie)) die niet alleen qua dynamiek alle andere websites naar de kroon steekt maar ook datgene dat waar de overheid zelf steken laat vallen: de integratie van de veelheid van diensten waar een werkzoekende mee te maken krijgt.

# 7 Oostenrijk

## 7.1 E-government: structuur en organisatie

Oostenrijk behoort samen met Zweden tot de absolute koplopers in Europa als het gaat om de ontwikkeling van de elektronische overheid. Er wordt met name gestuurd op diepte van dienstverlening, op zogenaamde *transaktionelle Portale*. Het onderwerp E-government kent een strakke regie in Oostenrijk. Er is sprake van een E-government platform onder leiding van de federale kanselier (Schüssel, de MP), een Chief Information Office op centraal/federaal niveau en per ministerie, en er is voorzien in een ICT Board dat samenwerking op ICT gebied moet bewerkstelligen tussen het federale niveau, het niveau van provincies en dat van de gemeenten. Er is een federale Chief Information Officer (prof. Posch) die leiding geeft aan een strategische Unit (IKT Stabstelle) van 25 personen die zijn ondergebracht in het Bundeskanzleramt. Het politiek belang dat aan e-government wordt toegekend is hoog. Schüssel heeft zelf het strategisch belang van ICT onderkend door de ambities op het gebied van de elektronische overheid op te nemen in het Regeerakkoord.

Figuur 22: Kernactoren in het Oostenrijkse eGovernmentbeleid



De regie komt tot uiting in een aantal zaken:

- Centrale voorzieningen, zoals de e-Card en het project ELAK (zie hierna);
- Opdrachtgeverschap gericht op het realiseren van deze voorzieningen (veelal via tender-procedures en PPS<sup>31</sup> constructies);
- Toezien op bewaken van de planning van en samenhang tussen projecten;
- Nadruk op standaarden en interoperabiliteit.

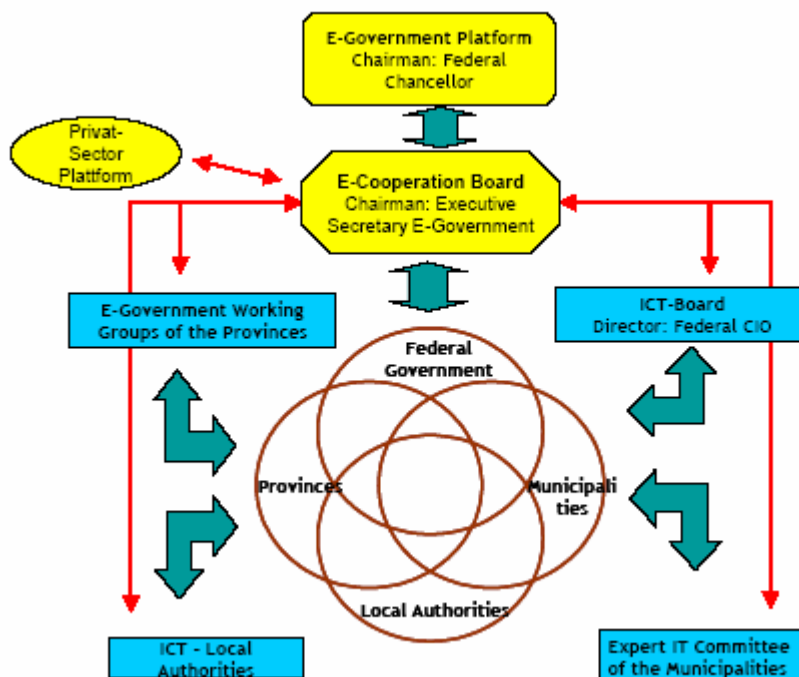
De ICT board is een belangrijk sturend gremium omdat elk ministerie zich hieraan heeft gecommitteerd. Alleen in die gevallen dat er geen overeenstemming is, moet de Bundes-

<sup>31</sup> Er wordt nadrukkelijk gezocht naar synergie tussen e-government en e-business. Inbreng vanuit de markt wordt gestimuleerd.

kantoor een knoop doorhakken. Die gevallen wil men tot een minimum beperken. Volgens prof. Posch is een ander belangrijk sturend principe dat de juiste mensen (met visie en overtuigingskracht) op de goede plaatsen zijn gezet. Zo wordt als het ware gewerkt met e-gov ambassadeurs binnen elke relevante overheidsorganisatie.

In de aanpak van E-government is vastgelegd dat twee sporen in samenhang worden aangepakt. Het eerste spoor is het technische spoor. De CIO's en de ICT board zorgen primair voor technische afstemming van de inrichting van ICT bij verschillende overheidsorganisaties. Daarnaast en tegelijkertijd is er sprake van een implementatiespoor waarbij juist de organisatie van de overheid, inclusief change management, herontwerp en zelfs reorganisatie centraal staat. Het systeem van vrijwillige samenwerking is vervangen door gedwongen samenwerking tussen overheden<sup>32</sup>. Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor de E-cooperation Board. Hierin zijn alle ministeries, provincies en daarnaast afgevaardigden van lokale overheden en belangengroepen vertegenwoordigd. Voorzitter is de executive secretary voor E-government (Christian Rupp). Hier ligt de primaire focus niet op de techniek maar veeleer op de implementatie van projecten in bredere zin. (vooral samenwerking: inter-administratieve samenwerking). Met deze twee sporen aanpak moet worden voorkomen dat in de valkuil uit het verleden wordt getrapt dat alle E-government projecten onder de verantwoordelijkheid vallen van technische mensen, en dat alle projecten op basis van technische overwegingen (eerst automatiseren, dan organiseren) worden aangestuurd en ingevuld.

*Figuur 23: Organisatorische aanpak van E-government in Oostenrijk*



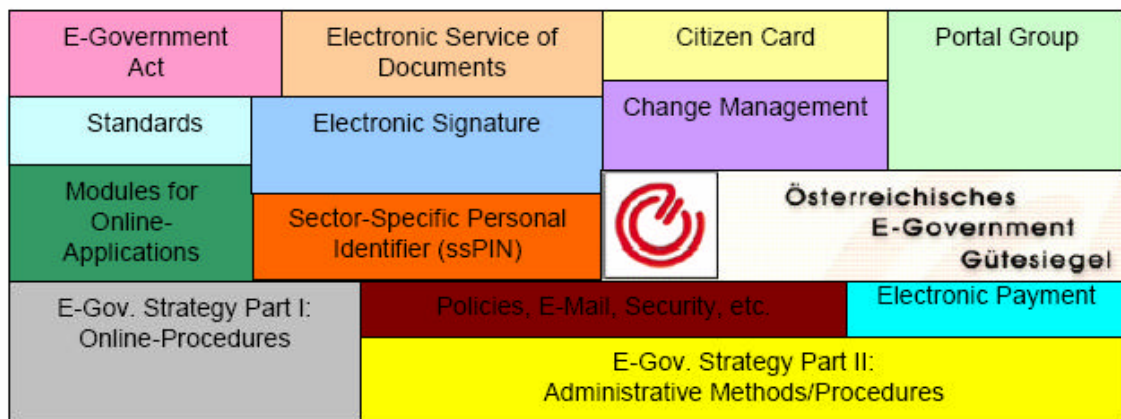
Het E-government platform is opgezet in 2003 en voorziet in het formuleren van doelstellingen voor elektronische dienstverlening en de vertaling ervan in een zogenaamde E-government Roadmap. In deze roadmap komen alle projecten bij elkaar en wordt op basis

<sup>32</sup> Administration on the Net, An ABC guide to E-government in Austria, June 2004, blz. 11

van generieke bouwstenen een algehele planning geformuleerd en bewaakt. Er zijn generieke bouwstenen benoemd op de volgende terreinen:

- Elektronische handtekening;
- Citizen Card;
- Sector-specifieke Persoonsnummers;
- Portals;
- Elektronische betalingen;
- Modules voor online applicaties (web-intake);
- Overig: veiligheid, standaardisatie, kwaliteitskeurmerk, elektronisch documentenbeheer, etc.

*Figuur 24: Generieke bouwstenen in de E-Government Roadmap*



Oostenrijk heeft een goede uitgangspositie als het gaat om het realiseren van de ambities in het domein elektronische overheid, op basis van de kwaliteit van haar registers. Belangrijkste 'asset' in deze is het ZMR, het zentrales Melderegister dat als basis voor zeer veel nieuwe diensten dient. Het ZMR nummer is daarbij het uniek identificerend nummer voor elke burger.

Er is voorzien in een gecombineerde wettelijke basis voor allerlei vernieuwingen in het openbaar bestuur in de vorm van de E-government Act. In deze wet – die in maart 2004 in werking is getreden – zijn onder meer de volgende voorzieningen vastgelegd:

- Citizen Card als identificatie en elektronische handtekening als authenticatie;
- Source Pin als uniek identificatienummer op basis van ZMR nummer (zentrales Melderegister: centraal register van alle inwoners) en Source Pin Register als basisregistratie;
- Identity Link om een verbinding te leggen tussen Citizen Card en Source Pin Register;
- Het autoriseren van andere personen om in jouw naam elektronische diensten af te nemen;
- Sector-specifieke persoonsnummers (ssPIN) die afgeleid zijn van maar niet herleidbaar mogen zijn tot de oorspronkelijke Source PIN.
- Standard Document Register als basis voor hergebruik gegevens/eenmalige gegevensverstrekking

**Enkele projecten (centrale voorzieningen) uitgelicht:**

**ELAK im Bund** is het project waarmee is overgegaan op een elektronisch document management systeem in de plaats van de bestaande papieren berichtenuitwisseling. Op fede-

raal niveau werken alle ministeries met dit systeem (dit betekent 8.500 gebruikers) dat als ASP constructie (via een centrale server en met zogenaamde thin clients) is opgezet. Het bedrijf Fabasoft heeft de tenderprocedure (voor hardware + software + opleidingen & migratie) gewonnen. Het project kost voor 5 jaar tussen de 50 en 60 miljoen.

**E-card** is het project waarmee alle Oostenrijkers voor het eind van dit jaar (nov 2005) worden uitgerust met een elektronische burgerkaart. De drager van het project is het Hauptverband (der Osterreichischen Sozialversicherungstrager) dat het nieuwe systeem aangrijpt om het omslachtige 'Krankenschein' systeem te vervangen. Dit systeem met papieren vouchers diende om aan te tonen of en hoe iemand verzekerd is tegen ziektekosten. De nieuwe E-card wordt de 3-in-1 kaart genoemd omdat er naast e-health en sociale zekerheid toepassingen zijn voor elektronische diensten vanuit de overheid (identificatie + authenticatie functionaliteit), en er meteen wordt geanticipeerd op de nieuwe Europese e-health card verplichting. Het project is begroot op 116 miljoen euro.

## **7.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie**

De Sociale Zekerheid in Oostenrijk in enge zin omvat pensioenen, ziektekostenverzekering en verzekering tegen arbeidsongeschiktheid. In brede zin hoort ook de verzekering tegen werkloosheid erbij. Deze vier soorten verzekeringen zijn verplicht. Ze worden niet door de belastingen opgebracht maar door premiebetalingen. Uitkeringen worden verstrekt wanneer aan de betreffende voorwaarden is voldaan. Elke verzekering kent zijn eigen uitkeringsorganisatie en daarnaast zijn er allerlei fondsen en organisaties/instituten op basis van beroepsgroep. Als belangrijkste orgaan is aan te merken het Hauptverband ofwel the Main Association of Austrian Social Security Organisations. Duidelijk is dat het systeem onafhankelijk van de overheid is opgezet.

Er is sprake van een initiatief om alle sociale zekerheidsorganisaties (in enge zin, zie hierboven) onder te brengen in een single point of entry, nl. eSV (= electronic social insurance). [www.sozialversicherung.at](http://www.sozialversicherung.at)

### **Werk & inkomen/Werkloosheid**

De verzekering tegen werkloosheid valt onder verantwoordelijkheid van het Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. ([www.bmwa.gv.at](http://www.bmwa.gv.at)) Wettelijke basis is de Unemployment Insurance Act van 1977. Het is een systeem van verplichte verzekering. Vanaf een bepaald inkomensniveau moeten werknemers zich verplicht verzekeren. Uitvoering van de werkloosheidsuitkering ligt bij de Arbeitsmarktservice (AMS). ([www.ams.or.at](http://www.ams.or.at)) Deze organisatie kent een federaal kantoor, 9 Länder kantoren en 100 regionale kantoren. AMS is een ZBO-achtige organisatie die min of meer los staat van de overheid (ge-outsourced).

### **Statuut**

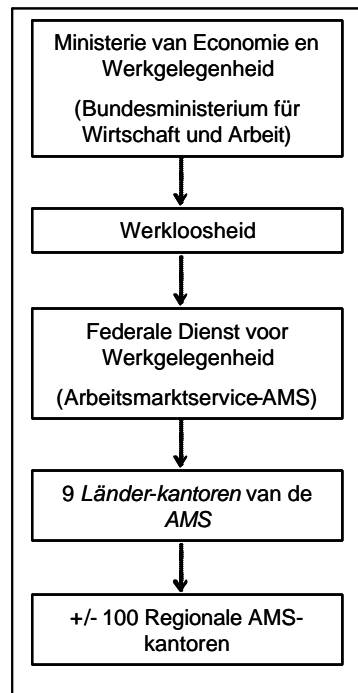
- Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG) van 14 november 1977
- Sonderunterstützungsgesetz (SUG) van 30 november 1973

### **Basis principe**

Verplicht sociaal verzekeringsstelsel voor alle werknemers en geassimileerde groeperingen

### **Structuur**

Figuur 25: Structuur Oostenrijkse sociale zekerheid



### Bepalende factoren voor hoogte van de uitkering

De hoogte van de werkloosheidsuitkering (Arbeitslosengeld) wordt gebaseerd op het gemiddelde inkomen gedurende het laatste werkzame kalenderjaar.

### 7.3 Diensten en functionaliteiten

De relatie tussen het geavanceerde e-gov domein en het domein van werk en inkomen is zwak, zo wordt ook erkend door Prof. Posch. Voor werkzoekenden is de functionaliteit van Help (centrale overheidsportal) en van Arbeidsmarktservice (AMS) beperkt als het gaat om het aanvragen van een werkloosheidsuitkering. Er is wel een calculator-programma beschikbaar waarmee online de hoogte van de uitkering kan worden berekend. Verder zijn er actieve formulieren (PDF met invoervelden) voor zaken die onderdeel uitmaken van de aanvraagverplichtingen zoals daar zijn: Kontobestätigung; Kreditbestätigung; Lohnbescheinigung; Arbeitsbescheinigung.

Home | Über AMS | Suche | Sitemap | Kontakt | Impressum | AGB




AMS-Direkteinstieg  
Österreich



Österreich

**Service für Arbeitssuchende**

- + **Arbeitsuche**  
Finden Sie eine Stelle in der AMS-Datenbank und informieren Sie sich über die verschiedenen Leistungen und Förderungen des AMS
- + Direkteinstieg zur Jobsuche (eJob-Room)

**Berufsinfo & Weiterbildung**

- + **Berufsinfo**  
Informieren Sie sich über Berufstrends sowie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten

→ Textversion

**Service für Medien**

**Service für Partner**

**Schnelleinstieg**

- ⊖ Next Job - Meldung zur Stellensuche
- ⊖ Forschung
- Geschäftsbericht 2003
- ⊖ Geschäftsstellen
- Krankenschein
- Bezugsbestätigung
- ⊖ Arbeitsmarktdaten

**Kontakt**

@Job-Room




**LEHRSTELLENBÖRSE**




**AMS Österreich**

- Österreich, 07.02.2005  
→ **Jänner-Arbeitslosenquote blieb mit 9,1 Prozent auf Vorjahresniveau**
- Österreich, 31.01.2005  
→ **Sperren des Arbeitslosengeldes wegen Missbrauch seit 1990 verüffacht**
- Österreich, 18.01.2005  
→ **AMS Next Job: Neues eService zur Stellensuche bei Kündigung**
- Weitere News

[www.ams.or.at](http://www.ams.or.at)  [hier klicken](#)

Figur 26: Homepage van Arbeidsmarktservice (AMS)

Sinds kort is elektronische intake bij het aanvragen van een uitkering mogelijk. Hiervoor wordt als unieke sleutel het SV nummer gebruikt, dat wordt gecheckt met het ZMR. De berekeningen in de back-office (hoogte uitkering) vinden plaats in het Bundesrechenzentrum. De checks op het relevante arbeidsverleden (plus hoogte van het salaris) gebeuren via de registers van het Hauptverband. In het zogenaamde expert-gedeelte van het AMS-systeem vinden deze checks plaats. De checks gebeuren niet real-time, maar batch-gewijs in de nacht. Voor gebruikers (aanvragers van een uitkering) is het systeem tamelijk onvriendelijk. Er moet een formulier in 7 stappen worden ingevuld – waarbij ook deels naar de bekende weg (reeds bekende gegevens) wordt gevraagd. De back-office koppelingen zijn dus niet erg geavanceerd. Fraude is veel minder een issue in Oostenrijk in vergelijking met ons land. Toch is een belangrijke spin-off van de checks in de back-offices de verbeterde fraudebestrijding. Zo is het aantal fraudegevallen dat aan het licht is gekomen ver vijfvoudigd ten opzichte van dezelfde periode in het vorige jaar (persbericht AMS van 31-1-05).

De bemiddeling voor werkzoekenden is iets geavanceerder. Via de E-Jobroom functionaliteit van AMS wordt direct bemiddeld tussen werkgevers en werkzoekenden. Het is mogelijk om een eigen account aan te maken en de persoonsgegevens daarin op te slaan.



Figuur 27: Aanmaak van een account van de E-Jobroom waardoor directe bemiddeling tussen werkgevers en werkzoekenden mogelijk is

eJob-Room offers the following services:		
	With Account	No Account
<b>AMS Job search</b> Here you find open positions registered in the AMS Austria central systems.	✓	✓
<b>Job search</b> Here you find open positions registered directly in the online eJob-Room.	✓	-
<b>Found</b> Your application can be found by companies that are registered in the eJob-Room, even if you are not online.	✓	-
<b>Save application</b> Once saved, you can use your application in the job search. If desired, your application can also be searched for by companies that are registered in the eJob-Room, even if you are not online.	✓	-
<b>E-Mail Service</b> For each application you have an individual mail box. Here you find your incoming emails from interested companies.	✓	-
<b>Notification service</b> If desired, you receive a text message or email as soon as a message for you comes in.	✓	-

Figuur 28: Overzicht van de aangeboden diensten via eJob-Room

Zoals in Figuur 28 te zien is worden er verschillende services aangeboden op zoals het zoeken naar vacatures, solliciteren, er is een email- en alertservice mogelijk.



# 8 Verenigd Koninkrijk

## 8.1 E-government: structuur en organisatie

De eindverantwoordelijkheid voor het realiseren van de elektronische overheid is in handen van The Cabinet Office. Onder het kabinet van de Minister President opereert de E-government Unit. Dit is de opvolger van het Office of the E-Envoy dat sinds 1999 bestond. De E-government Unit wordt geleid door de landelijke Chief information officer, Ian Watmore.

De taken en verantwoordelijkheden van de E-government unit omvatten onder meer:

- strategie: developing policy and planning for ICT within Government;
- architectuur: providing policy, design, standards, governance, advice and guidance for ICT in Central Government;
- innovatie: providing high-level advice to Government bodies on innovative opportunities arising from ICT to improve efficiency;

De e-Government Unit is ook verantwoordelijk voor de centrale overheidsportal Directgov. Deze vernieuwde portal werd gelanceerd in april 2004 'as the Government's flagship digital service designed around the needs of the user, making it much easier to find and access government information and services electronically'.

Het aanbieden van elektronische diensten lijkt meer en meer een doel op zich te zijn geworden (vgl. de minutieuze tel-exercitie van het aantal diensten online, zoals ook in Australië gebeurt). Op dit moment (februari 2005) is de tussenstand dat 76% van alle diensten elektronisch beschikbaar is.<sup>33</sup>

De Engelse e-government strategie bestaat uit vier belangrijke componenten: (1) Het e-Delivery team, verantwoordelijk voor de ICT architectuur, (2) het e-Government Interoperability Framework (e-GIF), verantwoordelijk voor het raamwerk met specificaties voor informatiestromen, (3) het e-Government Metadata Framework (e-GMF), verantwoordelijk voor de keuze voor en implementatie van metadata en (4) Central Sponsor for Information Assurance, verantwoordelijk voor de beveiligingsaspecten. In de volgende alinea's worden deze componenten beknopt besproken:

(1) Het EDT (The e-Delivery team) is in juli 2001 ingesteld door het 'Office of the e-Envoy', en is ontstaan door de integratie tussen de teams van de Government Gateway en de UK Online teams binnen het Office of the e-Envoy. Het EDT is verantwoordelijk voor ICT architectuur. Dit wordt Central Infrastructure (CI) genoemd. Doel is om tot generieke bouwstenen te komen: "build once, use many". CI wordt omschreven als een 'set of technology systems, underpinned by standards, created to meet the needs of a large set of government organisations'. Het gaat om de volgende generieke bouwstenen:

- Secure Authentication

---

<sup>33</sup> De volgende kerncijfers over december 2004 geven een indruk van het daadwerkelijke gebruik van [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk): het aantal unieke bezoekers bedraagt 635.535, het totaal aantal bezoeken 787.973 waarbij 4.535.749 internetpagina's raadpleegd zijn ('page views').

- Secure Transactions
- Secure Messaging
- Secure Payments
- Content Management Application
- Content Delivery Application
- Search Engine
- Secure Hosting

De Central Infrastructure maakt gebruik van open standaarden en API's zoals XML, SSL, HTML, CSS, and SOAP etc. Onderdeel van CI is ook het beschikbaar stellen van gereedschappen en oplossingen zoals DotP. DotP staat voor Delivering on the promise. DotP is speciaal voor de overheid ontwikkeld als platform voor content management en het ontwikkelen van internet-diensten. Het is gebouwd op een open platform waardoor de integratie met de Government Gateway en andere bestaande technologie en toepassingen vereenvoudigd wordt.

EDT rapporteert en legt verantwoording af aan het Central Infrastructure Board. Het CI Board bestaat uit leden met verschillend achtergronden binnen de centrale overheid zodat alle belangen worden afgewogen. Het Central Infrastructure Board is verantwoording schuldig aan het e-Government Delivery Programme Board.

(2) E-GIF zet het beleid ten aanzien van interoperabiliteit binnen de publieke sector uit, definieert de standaarden en bepaalt de architectuur voor alle gekoppelde overheidsdiensten die over internet worden aangeboden (zoals de portal UK Online, Gateway, en Electronic Service Delivery). De technische uitwerking van beleid en standaarden in specificaties waarborgen de interoperabiliteit en coherentie van de ICT systemen en informatiestromen binnen de publieke sector. Voor de ontwikkeling van (nieuwe) elektronische diensten is het verplicht om te voldoen aan raamwerk. Het beleid van e-GIF is gericht op het gebruik van XML als hoofdstandaard voor de uitwisseling van data en van andere standaarden die goed worden ondersteund door de markt. Het e-GIF voldoet daarmee ook aan de W3C standaarden voor de toegankelijkheid van websites. Daarbij worden ook de eigen standaarden voor service management (BS15000) en voor veiligheid (BS7799) opgelegd.

(3) Het e-Government Metadata Framework (E-GMF) bepaalt het beleid ten aanzien van de keuze voor en implementatie van metadata - standaarden voor de publieke sector die een efficiënte exploitatie van overheidsinformatie mogelijk moeten maken. De twee kernbeslissingen die e-GMF op dit terrein heeft genomen is dat de (basisversie van) het Dublic Core als metadatastandaard voor het VK wordt gebruikt (e-GMS) en dat er een allesomvattende thesaurus wordt aangelegd die een gestructureerde lijst van (zoek)termen en sleutelwoorden bevat.

(4) Een laatste relevant gremium – dat eveneens onder de verantwoordelijkheid valt van het Cabinet office is het CSIA – dat staat voor Central Sponsor for Information Assurance. Hier zijn de meer technische zaken waaronder het thema beveiliging belegd.

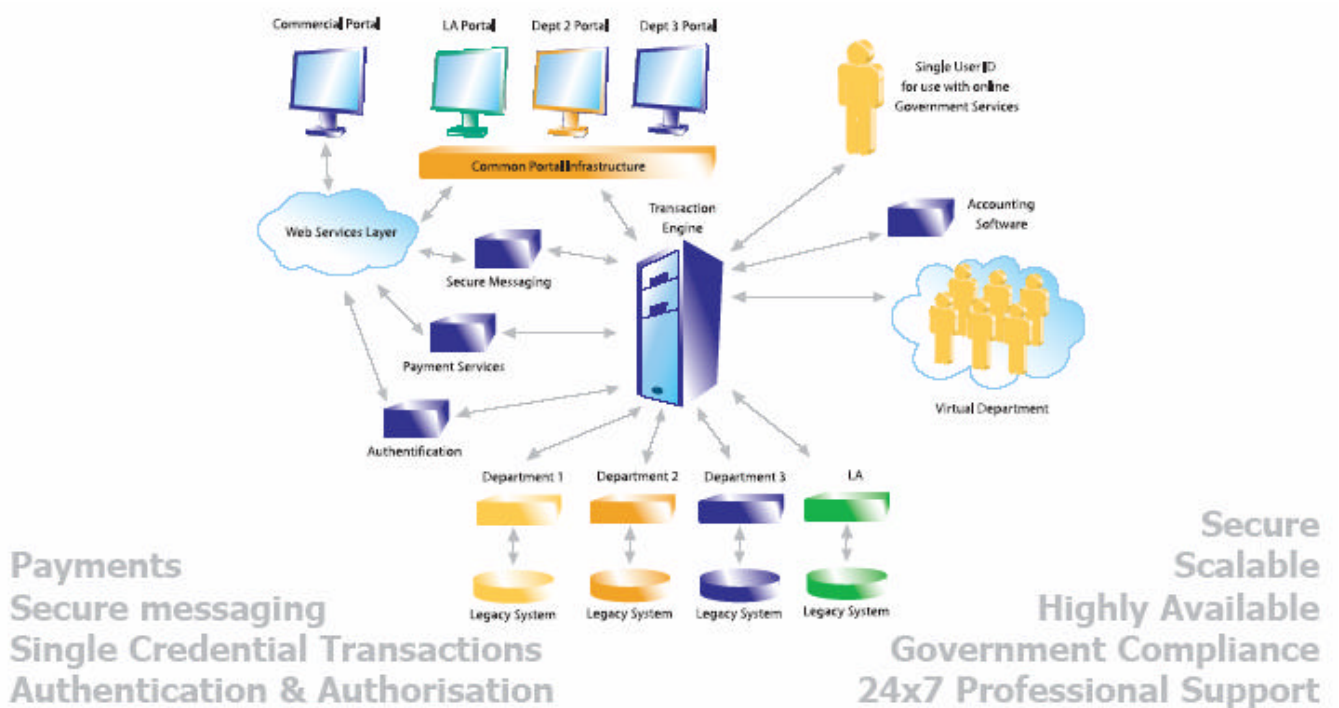
## **Voorzieningen**

De Government Gateway is een belangrijke stap in veilige, online communicatie en transacties tussen burgers/bedrijven en de overheid vanuit een herkenbaar beginpunt.

The Government Gateway is modulair opgebouwd uit componenten die authenticatie, transacties en betrouwbare uitwisseling van berichten mogelijk maken. Deze dienst is beschikbaar voor communicatie tussen overheid en externe organisaties, burgers, intermediairen en andere delen van de overheid. De belofte is gemaakt dat in 2005 100% van de overheidsdiensten digitaal beschikbaar gemaakt zal worden.

De ontwikkeling van het veelbesproken centrale authenticatiesysteem Government Gateway™ is gepaard gegaan met 'substantial investments' tot meer dan €100 miljoen. De Gateway is de 'centralised authentication engine' van het publieke Engelse Intranet. Gateway valideert verzoeken om transacties en verstuurt ze dan over het Government Secure Intranet (GSI) naar de aanbieder van de betreffende dienst. OeE draagt de verantwoordelijkheid voor het netwerk dat een volkomen betrouwbare oplossing moet bieden voor de communicatie tussen alle overheden (nationaal, regionaal, lokaal) en non-departementale publieke organisaties.

Gebruikers van de Gateway dienen zich eenmalig te registreren, vervolgens moeten ze zich aanmelden bij de specifieke diensten als ze die willen gebruiken.



Figuur 29: Overzicht Government Gateway

Hoewel de Government Gateway is gebouwd als generieke infrastructuur voor alle overheden valt het gebruik door met name lokale overheden tot nu toe tegen. Problemen rond registratie en authenticatie lijken de grootste hindernissen te zijn. Er wordt op dit moment een programma opgesteld dat zich specifiek richt op deze problematiek. Overigens geeft het te denken dat deze problemen al veel langer (2003) bekend zijn en dat ze nu dan ook (in 2005) formeel zijn erkend.<sup>34</sup>

<sup>34</sup>Kable Government Computing, 4 Feb.2005

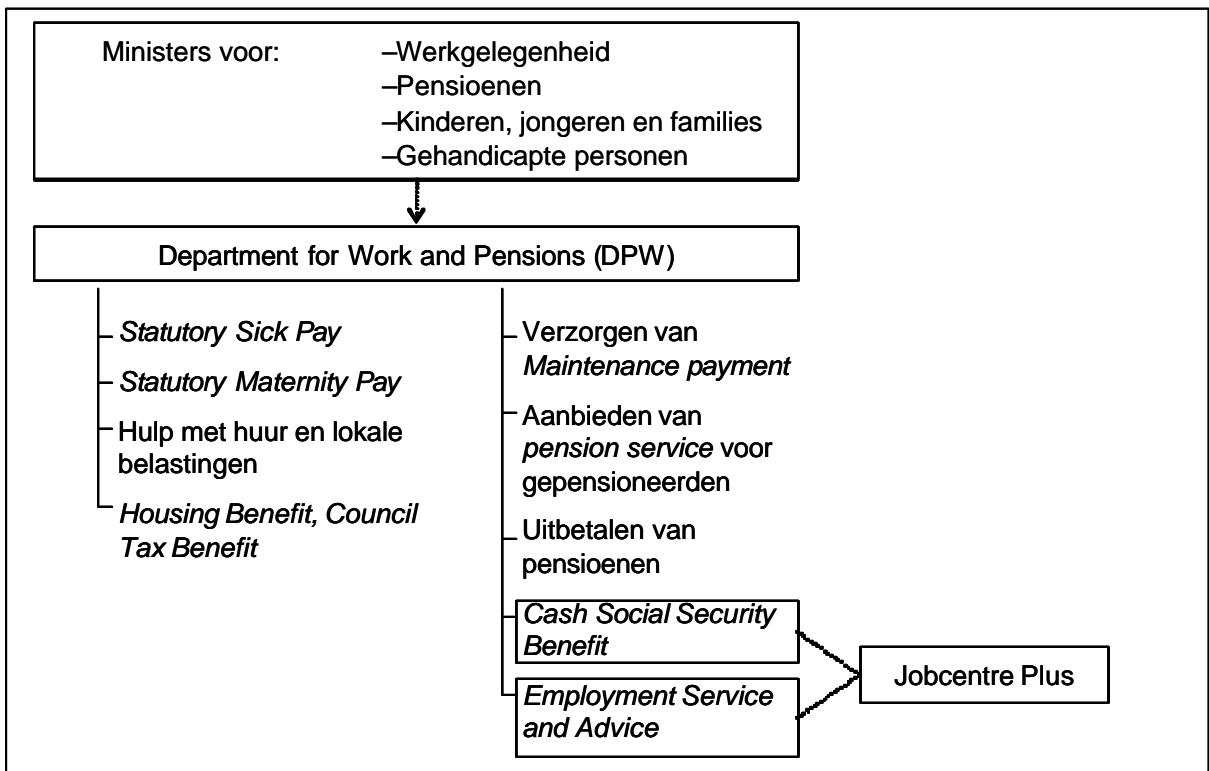
## 8.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie

De structuur en organisatie van het sociale zekerheidsstelsel en werkgelegenheid is vastgelegd in de Jobseekers Act 1995. Het basisprincipe bestaat uit een Jobseekers' Allowance met een contributieafhankelijk en een inkomensafhankelijke gedeelte. Het contributieafhankelijke deel is een verplichte sociale verzekering voor alle werkenden. De uitkeringen zijn flat-rate.

Het inkomensafhankelijke deel van de Jobseekers' Allowance omvat een sociaal bijstandsplan dat door middel van geïnd belastinggeld wordt gefinancierd. In het geval de contributieafhankelijke JSA niet volstaat, zorgt de inkomensafhankelijke JSA voor een aanvulling, zodat in een minimum bestaan kan worden voorzien.

### Structuur

Het domein van werk en inkomen valt in het Verenigd Koninkrijk onder het 'Department for Work and Pensions (DPW)'. Dit departement verzorgt onder andere het uitbetalen van de pensioenen en uitkeringen. Voor werkzoekenden is zijn er regelingen getroffen waaronder de 'cash social security benefit' en de 'employment service and advice'. Het elektronische loket Jobcentre Plus faciliteert de uitvoering van deze regelingen (meer over de diensten en functionaliteiten van deze elektronische dienstverlening in de derde paragraaf). In Figuur 30 zijn de structuur en de verantwoordelijkheden binnen het domein werk en inkomen in het Verenigd Koninkrijk afgebeeld:



Figuur 30: Overzicht Engelse sociale zekerheid

### Voorwaarden m.b.t. arbeidsverleden

Het recht op een uitkering is (gedeeltelijk) afhankelijk van het arbeidsverleden van de werkzoekende. De voorwaarden met betrekking tot het arbeidsverleden zijn verschillend voor het contributieafhankelijke en het inkomensafhankelijke gedeelte.

## 8.3 Diensten en functionaliteiten

Nu we meer zicht hebben op de e-Governmentstrategie van de Engelse regering en het sociale zekerheidsstelsel in het Verenigd Koninkrijk wordt in deze paragraaf gekeken naar de diensten en functionaliteiten die elektronisch worden aangeboden voor de werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. De vacatures worden opgeslagen in een landelijk centrale database en te benaderen via de internetsite 'JobcentrePlus Job Search'<sup>35</sup>. Deze portal is dé overheidsite voor werkzoekenden en bevat een zoekfunctie naar vacatures. In Figuur 31 is de openingspagina van JobCentre Plus afgebeeld.

Part of the Department for Work and Pensions

jobcentreplus

## Welcome to Jobcentre Plus

**Looking for a job? ▶**  
Help and advice on job hunting and extra support

**Want to make a claim? ▶**  
Help and advice on making a claim for benefit

**Need to fill a job? ▶**  
How we can help meet your recruitment needs

**Working with Jobcentre Plus ▶**  
Information for organisations working with and alongside Jobcentre Plus

**Job search now! ▶**  
I've got it, I've got it!  
1000s of jobs online  
**Nearest office ▶**  
Find yours

**News ▶** Latest News: 21/01/2005 | Over 25 vacancies at the Safeway store in Pendeford, Wolverhampton.

**siteplus ▶ HOME**

**Go to...**

- ▶ Customers home
- ▶ Employers home
- ▶ Partners home
- ▶ Help
- ▶ About Us
- ▶ Site Search
- ▶ Site Map

**View ...**

- ▶ Local Events
- ▶ Latest Updates

**Contact...**

- ▶ Jobcentre Plus

**Cymraeg Text Only Disclaimer**

Figuur 31: Homepage Jobcentre Plus

<sup>35</sup> Deze vacature-informatie wordt –naast de internetsite 'JobcentrePlus'- langs verschillende kanalen toegankelijk gemaakt: (1) Persoonlijke adviseurs die samen met de werkzoekende zijn wensen en eisen bespreekt, passende vacatures naloopt en een persoonlijk plan opstelt. (2) Er is een telefonische dienst 'Jobseeker Direct' die het mogelijk maakt om de juiste vacatures te vinden en te beluisteren. Bij interesse kan men doorgeschakeld worden naar de organisatie om een sollicitatie-afspraken te maken. (3) via 'Jobpoints'. Dit zijn touchscreens die te vinden zijn in de jobcentres maar ook in andere openbare gelegenheden.

Het gebruik van de internetsite is spectaculair toegenomen. In de eerste week van februari is er een record gevestigd met 820.000 bezoekers ten opzichte van 150.000 in dezelfde week een jaar geleden.

Men kan zich als werkzoekende inschrijven of zelf naar passende vacatures zoeken. Aanmeldingen als werkzoekende kunnen alleen in de regionale centra of telefonisch via een callcentre afgehandeld worden.

De zoekfunctie waarmee men zelf naar passende vacatures kan zoeken in de database bestaat uit drie stappen. Er kunnen steeds specifiekere groepen van beroepen worden geselecteerd:

- 1 Select a Job Group from the list**  
(if you choose 'All Groups', go to Step 4)
- 2 Select a Job Type from the list**  
(if you select 'All Job Types', go to Step 4)
- 3 Select a Job Title from the list**  
(now go to Step 4 to review your search choices)

Admin/Office	Bar/Hotel/Food (All)	Skilled Food Trades (All)
Animal Care	Bar/Hotel/Food General	Baker/Confectioner
Armed Forces	Bar/Hotel/Food Mgrs	<b>Butcher/Meat Cutter</b>
<b>Bar/Hotel/Food</b>	Hotel Admin	Chef/Cook
Construction	<b>Skilled Food Trades</b>	Fishmonger/Poultry

Met de geavanceerdere zoekfunctie kunnen additionele voorkeuren opgegeven worden:

**5 More Choices...**

How recent are the jobs?  Hours of work per week  Temporary / Permanent

When would you like to work? (select one or more)

<input type="checkbox"/> Days	<input type="checkbox"/> Nights	<input type="checkbox"/> Weekend
<input type="checkbox"/> Term-Time	<input type="checkbox"/> Evenings	<input type="checkbox"/> No Preference

Verder kan bij de geavanceerde zoekfunctie de voorkeurslocatie op diverse manieren aangegeven worden (soort van de locatie of een maximale afstand van een gegeven postcode) en op een grafische manier door middel van landkaarten in combinatie met een zoomfunctie.

**6 Choose where you would like to work**

Enter the **name of the place** you would like to work:  
e.g. town, city, shopping centre, airport

Or...

Choose a **postcode** and **distance**:

Postcode:  
Distance:

Uit een lijst van vacatures die voldoen aan de opgegeven voorkeuren kan doorgeklikt worden naar de details van de vacature. Hierbij worden functieomschrijving, werktijden, salaris, werkgever, de duur van de aanstelling en de te volgen procedure om te reageren op de vacature beschreven. De interesse voor een bepaalde vacature kan niet via een digitaal formulier aangegeven worden, maar slechts telefonisch, per brief of via een regionaal centrum. Kortom de site is met name gericht op informatiebundeling en slimme ontsluiting daarvan.

Geplande uitbreiding van functionaliteiten in de nabije toekomst:

In 2004-05 moet het mogelijk zijn om via het internet online een uitkering aan te vragen en met een online calculator de financiële voordelen (van een baan ten opzichte van een uitkering) te berekenen.

In 2005-06 moet het mogelijk zijn voor alle gebruikers de eerste aanmelding online te versturen, via het internet afspraken te maken en veranderingen in de leefomstandigheden of voorkeuren online aan te passen.

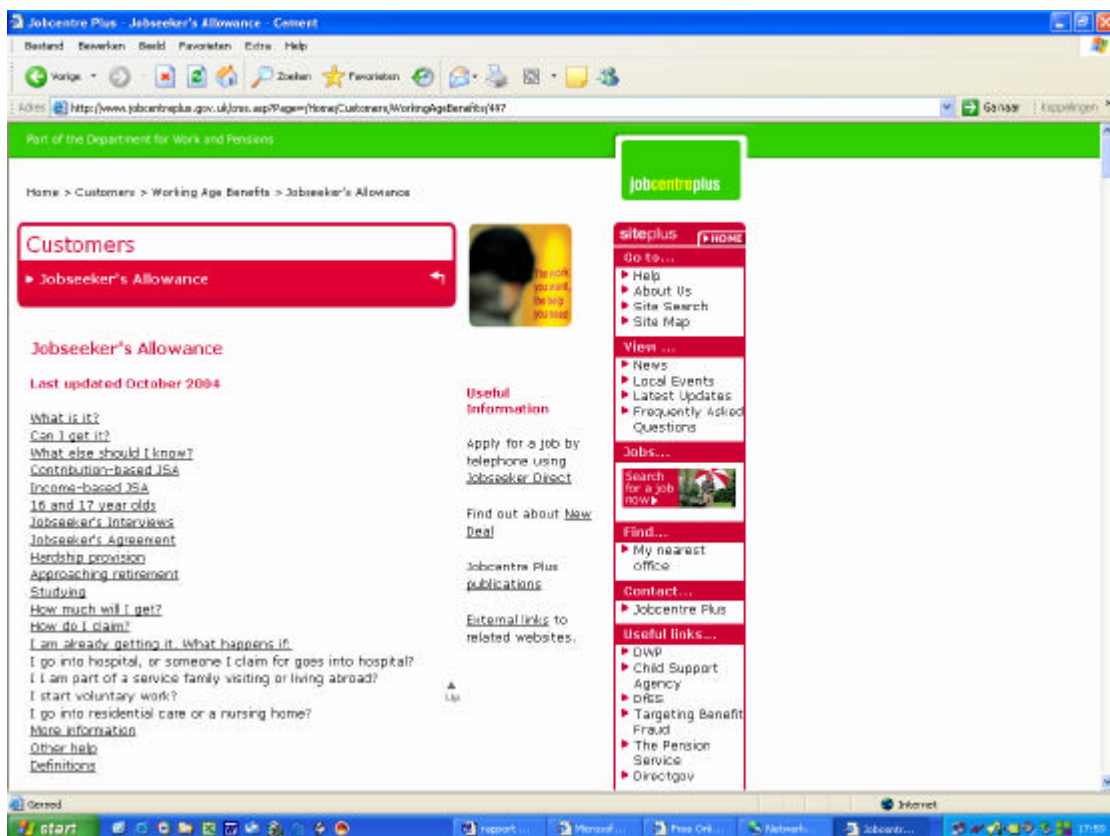
In 2006-07 moet er (1) een volledig geautomatiseerd systeem operationeel zijn waarbij werkzoekenden en vacatures op basis van de opgegeven profielen en voorkeuren gematched worden, (2) wordt er een technologie ontwikkeld om e-mail of tekstberichten te versturen over nieuwe vacatures of geplande afspraken en (3) online informatie ingewonnen of vragen gesteld kunnen worden over de uitkering.

### **Jobseeker's Allowance**

Voor uitkeringsgerechtigden is een onderdeel van Jobcentre Plus ingeruimd: Jobseeker's Allowance. Dit gedeelte is ingericht als FAQ (frequently asked questions) en verschaft informatie omtrent:

- Wat is Jobseeker's allowance
- Kom ik ervoor in aanmerking?
- Waar moet ik nog meer rekening mee houden?
- Contributieafhankelijke JSA
- Inkomensafhankelijke JSA
- Informatie voor 16- en 17 jarigen
- Extra toelage voor verzwarende omstandigheden
- Naderende pensioengerechtigde leeftijd
- Studeren
- Hoe hoog is de toelage?
- Hoe kan ik me aanmelden?
- Wat gebeurt er als ik...
  - ...in het ziekenhuis terecht kom
  - ...ik naar het buitenland ga
  - ...vrijwilligerswerk ga verrichten
  - ...naar een verzorgingstehuis verhuis
- Waar kan ik meer informatie krijgen?
- Definities

In Figuur 32 is de openingspagina met de opsomming van de belangrijkste vragen over de Jobseeker's Allowance weergegeven



*Figuur 32: Homepage met de opsomming van de belangrijkste vragen over de Jobseeker's Allowance*

Deze portal is zeer beperkt en verschaft alleen informatie. Er is geen gelegenheid om transacties te doen en zelfs niet om formulieren in te vullen. Voor alle administratieve handelingen dient men telefonisch contact op te nemen, papieren formulieren te versturen of fysiek een Jobcentre Plus kantoor te bezoeken. Resumerend: behalve informatievoorziening (stage 1) geen elektronische dienstverlening, zoals interacties met formulieren (stage 2) of transacties (stage 3).



# 9 Zweden

## 9.1 E-government: structuur en organisatie

Zweden heeft een karakteristiek overheidsmodel dat wordt gekenmerkt door een relatief kleine centrale overheid en een groot aantal autonome uitvoerende agentschappen die onder een performance management regime worden aangestuurd. De centrale overheid bepaalt (slechts) de missie en de algemene doelen en (annual) targets van het agentschap, benoemt de directeur en de board en evalueert de resultaten. Dit governance model geldt onverkort voor het specifieke domein eGovernment. Recent (januari 2004) is daar een agentschap – de Government Interoperability Board (GIB) – voor opgericht<sup>36</sup>.

Het missie van de GIB is om te zorgen voor veilige en effectieve elektronische uitwisseling van gegevens binnen de overheid en tussen de overheid en burgers. Het mandaat van het GIB is gericht op het bereiken van deze missie en richt zich meer specifiek op:

- het opstellen en instellen van algemene standaarden voor elektronische informatie-uitwisseling;
- het uitvaardigen van richtlijnen voor elektronische informatie-uitwisseling;
- het bevorderen van de markt voor goederen en diensten voor de elektronische uitwisseling van informatie.

De GIB kan voorschriften uitvaardigen die bindend zijn voor andere agentschappen (maar niet voor gemeenten, Rtv) en niet-bindende richtlijnen. Het voorschrijven van algemene richtlijnen staat haaks op de Zweede overheidsmodel. Mede daarom heeft het tot 2004 geduurd voordat het GIB er kwam. Zonder organisatie-overstijgende coordinatie bleek het echter niet goed mogelijk om het potentieel van elektronische overheidsdienstverlening in termen van efficiency en kwaliteit uit te buiten.

Het GIB heeft voorlopig vier gebieden benoemd waarop ze zich wil richten:

- effectief informatiegebruik;
- elektronische identification and veilige uitwisseling van informatie;
- beveiliging;
- toegankelijkheid.

Op strategisch niveau is het GIB voornemens om een government interoperability framework in te richten.

Als concrete producten heeft het GIB tot nu toe een drietal (niet-bindende) richtlijnen opgesteld:

04:01 Guidelines for Government Web Sites

04:02 Guidelines for Government Use of Certificates and Electronic Signatures

04:03 Guidelines for User Interfaces That Meet Legal Requirements

---

<sup>36</sup> GIB is een regulier agentschap maar de het operationele management is in handen van de Agency for Public Management (Statskontoret – enigszins vergelijkbaar met de Rekenkamer). Voorschriften en richtlijnen van het GIB worden in gezamenlijke projecten met de voornaamste stakeholders gedefinieerd.

## 9.2 Domein van werk en inkomen: structuur en organisatie

### Statuut

Lag om arbetslöshetsförsäkring van 29 mei 1997, aangevuld met Regelgeving van 13 november 1997.

### Basis principe

Verplichte basisverzekering + optionele inkomensgerelateerde verzekering

### Structuur

De Zweedse structuur komt sterk overeen met het Deense model. Op federaal niveau zijn diensten voor werkzoekenden de verantwoordelijkheid van Arbetsmarknadsverket (AMV). De centrale. Direct onder AMV valt de centrale speler in het Zweedse bestel, Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS). De voornaamste taken van AMS zijn:

- om vacatures te vervullen
- om de werkzoekende voor te bereiden op werk
- om het functioneren van de arbeidsmarkt te optimaleren
- om redundantie en uitsluiting te voorkomen (bijvoorbeeld door Working-Life Services aan werkgevers en sociale verzekeringskantoren te verkopen).

Working Life Services is een (financieel) zelfstandig onderdeel van AMV dat op consultancy basis herscholings- en integratiediensten aan bedrijven en overheidsinstellingen aanbiedt.

De regionaal niveau wordt AMS vertegenwoordigd door de Country Labour Boards (LANs). Deze worden altijd voorgezeten door de gouverneur van de regio. LANs zijn onder andere verantwoordelijk voor het functioneren van arbeidsbureaus (AF) en Working Life Services in hun regio. In principe wordt een LAN in elke gemeente een lokale werkgelegenheidscommissie (employment services committee, RtV). De taak van de commissie is om het regionale beleid aan te passen aan de specifieke lokale omstandigheden. Naast vertegenwoordigers van LAN en het arbeidsbureau hebben ook de gemeente, vakbonden en het bedrijfsleven zitting in de commissie. Elke lokale commissie heeft een aparte adviesraad voor herscholing.

Vrijwel elke gemeente in Zweden heeft in ieder geval een arbeidsbureau (AF) – grotere gemeenten hebben meerdere bureaus die vaak gespecialiseerd zijn bepaalde beroepsgroepen. De arbeidsbureaus richten zich overigens niet alleen op werklozen maar bieden ook (bv. outplacement) diensten aan aan werknemers die van baan willen veranderen.

### Basisvoorwaarden

Om in aanmerking te komen voor een werkloosheidsuitkering moet de aanvrager aan de volgende voorwaarden voldoen:

- geheel of gedeelte werkloos zijn;
- in staat zijn om te werken en ten minste 3 uur per dag en ten minste 17 uur per week beschikbaar zijn;
- bereid zijn om een geschikt werkaanbod aan te nemen;
- ingeschreven zijn als werkzoekende bij AF;

- mee werken om aan een individueel herintegratie ('back-to-work') plan mee te werken;
- actief op zoek zijn naar werk.

### 9.3 Diensten en functionaliteiten

AMS was een early adopter van eGovernment. Samen met de Belastingdienst was AMS een van de drijvende krachten achter het gebruik van ICT in de back office (herinrichten & optimaliseren van interne processen) en in de front office (elektronische dienstverlening)<sup>37</sup>. Samen met Sociale Zaken en CSN hebben de twee organisaties het 'Medborgarterminalen' (citizen info-kiosk) concept ontwikkeld. Dit concept is gebaseerd op de bestaande selfservice informatiepalen die in elk arbeidsbureau worden gebruikt. De huidige elektronische dienstverlening bouwt (nog steeds) voort het de basisconfiguratie van de Medborgarterminalen. De user interface van de webbased diensten en die van de informatiepalen is vrijwel identiek en biedt dezelfde functionaliteiten.

De twee systemen staan niet in directe verbinding met de kernsystemen van AF/AMS. Een werkzoekende moet eerst geregistreerd staan bij AF voordat hij een werkloosheidsuitkering kan aanvragen. Inschrijving bij AF kan alleen aan de balie worden gedaan, niet via het web-based systeem. Er vindt op dat moment nog geen controle van de identiteit van de aanvrager plaats. Na de inschrijving worden de gegevens in een semi-handmatige procedure ingevoerd in de back office systemen. Dan wordt ook de identificatie uitgevoerd. Er wordt daarbij geen gebruik gemaakt van een elektronische ID (zie hierna).

#### **Front end**

De portal [www.ams.se](http://www.ams.se) is de centrale toegang voor gebruikers van de elektronische diensten van AMS. Via de homepage zijn er vele diensen beschikbaar, sommige in combinatie met open database searches, anderen met gepersonificeerde diensten (voor zowel werkzoekenden als werkgevers)<sup>38</sup>. De portal is vrij toegankelijk. Dat geldt ook voor de database met vacatures.

Toegang tot de gepersonificeerde paginas vereist uiteraard wel identificatie. Dit gebeurt door middel van een standaard inlogprocedure (gebruikersnaam + wachtwoord). Er wordt dus geen gebruik gemaakt van de 'Bank-ID' hoewel deze inmiddels op grote schaal wordt gebruikt en ook officieel is goedgekeurd door de Zweedse overheid. De gepersonificeerde pagina ('My Page') heeft functionaliteiten om een (gestandaardiseerde) CV te beheren ('My CV'), om te communiceren met potentiële werkgevers, om statistieken over de CV te bekijken en om zichzelf te vergelijken met andere kandidaten.

*Figuur 33: Homepage ams.se*

---

<sup>37</sup>Reeds in 1999 won AMS de nationale 'Goldlink'-prijs voor de inhoud en bruikbaarheid van haar website.

<sup>38</sup> De top menu items betekenen achtereenvolgens: "Voor werkzoekenden", "Voor werkgevers (recruiting)", "Over beroepen en studies", "Arbeidsbureau", "nieuws/feiten", "over AMV".

Agress <http://www.ams.se/>

**Arbetsförmedlingen** 2005-02-02

Söka jobb Rekramera Yrken/Studier Arbetsförmedlingar Nyheter/Fakta Om AMV

---

**Välkommen till**  
Sveriges mest  
välbesökta mötesplats  
för dig som söker  
jobb, ska rekrytera  
personal eller behöver  
information om  
arbetsmarknaden.

[Hitta på ams.se](#)

English  
Deutsch  
Italiano  
Español  
Français  
Čeština  
Polski

**Pressrum**

**Support**

Frågor om jobb  
och utbildning?  
**AMS Infocenter**  
020 - 420 420

**Frilår från 1 januari 2005**  
[Ansökningsformulär samt information om frilår »](#)

**För arbetsgivare**  
[Arbetsförmedlingens tjänster för arbetsgivare»](#)

Skriv annonser och [Annonsera direkt »](#)

Sök nya medarbetare  
[Sök CV »](#) [Vikariepoolen »](#)  
[Sök artist »](#) [Sök konstnär »](#)

**För arbetsökande**  
[Arbetsförmedlingens tjänster för arbetsökande»](#)

Sök jobb via [Platsbanken »](#)  
[Senast inkomna jobb»](#)  
[Bevaka jobb via e-post »](#)

Öka dina  
möjligheter [Jobbsökaren »](#)

Presentera dig i [Mitt CV »](#)

Är du artist? [Kultur- & nöjesbanken »](#)  
Är du konstnär? [Bild- & konstnärsbanken »](#)

**SENASTE NYTT**

2005-01-28  
**Pressmeddelande:**  
**Svag arbetsmarknad  
trots uppgång i  
ekonomin**  
[Läs mer »](#)

2005-01-19  
**Pressmeddelande:**  
**Stort intresse för frilår -  
27 000 har sökt och 2000  
har påbörjat frilår**  
[Läs mer »](#)

2005-01-12  
**Pressmeddelande:**

**Anmälan till  
Arbetsförmedlingen »**

**Komplettera dina  
meriter »**

Tidningen  
**ARBETS  
MARKNADEN**

[Arbetslöshetsförsäkringen »](#)  
[Blanketter »](#)  
[Fakta om varsel »](#)

**Om cookies »**

De subpagina "Voor werksz oekenden" geeft de volgende keuzemogelijkheden:

Söka jobb	
● <b>Min sida</b>	Personal page – requires log-on
● <b>Platsbanken</b>	Job-pool – Find jobs (geographical or professional search)
● <b>Var finns jobben</b>	"Top-30" most popular vacancies, Presentation of a profession, interviews.
● <b>Mitt CV</b>	Personal CV – for matchmaking. Requires log-on
● <b>Vikariepoolen</b>	Short-term vacancies pool
● <b>Företags presentationer</b>	Company-presentations (chosen/submitted companies)
● <b>Kultur &amp; Nöje</b>	Culture & Entertainment – special division of AF
● <b>Bild &amp; Konst</b>	Arts – special division of AF
● <b>Jobbsökaren</b>	"Job-hunter" – how to get a job. Active features and instructions. Movies, manuals
● <b>Utomlands</b>	Working abroad – different aspects and announcements. Links, EU
● <b>Länkar</b>	A complete link-section to all job-portals (approx. 30) in Sweden. Selected links for global job-hunting. Recruitment companies.
● <b>Guider</b>	Guides for - e-Services at ams.se - Personal CV
<b>Support</b>	

Figuur 34: Keuzemogelijkheden op subpage voor werkzoekenden op ams.se

## Back end

Er is voornamelijk sprake van eenweg-communicatie met de back end systemen. Informatie over nieuwe vacatures wordt rechtstreeks uit de centrale back office systeem gehaald. De zwaardere applicaties in de front end (zoals 'My Page' en 'My CV') zijn aan aparte stand alone databases verbonden. Er is echter geen directe toegang tot het centrale back office systeem. *Op het individuele niveau is er ook geen sprake van uitwisseling van gegevens tussen AMS en de partners in de SUWI-keten (gemeenten, Social Security Office enz)<sup>39</sup>.* Er lijkt hier sprake van een patstelling in de huidige wetgeving. Hoewel het GIB zich nadrukkelijk richt op effectief informatiegebruik en AMS/AF op het zo goed mogelijk helpen van individuele werkzoekenden staat de strikte Zweedse privacywetgeving het uitwisselen van gegevens op het individuele niveau in de weg. Er lijkt voldoende politieke wil aanwezig om de samenwerking tussen agentschappen te verbeteren. Dit wordt ondersteund door recente wetgeving waarin expliciet wordt gesteld dat al het mogelijke moet worden gedaan om een werkzoekende weer aan een baan te helpen. Desalniettemin verbiedt de Personal Data Protection Act het uitwisselen van wat voor soort 'businesses data' dan ook.

<sup>39</sup> Er worden wel statistische gegevens uitgewisseld (o.a. met het Bureau voor Statistiek en met gemeenten) maar deze informatie is altijd geaggregeerd zodat ze niet is te herleiden tot het individuele niveau.

## 10 Analyse en conclusies

In dit afsluitende hoofdstuk willen we onze belangrijkste observaties uit de landenvergelijking beknopt presenteren. Onze analyse is primair een vergelijking van de zeven landen onderling, en in mindere mate een vergelijking met de situatie in Nederland. Er zijn twee domeinen van elektronische dienstverlening waar we in deze verkenning aandacht aan hebben besteed, namelijk het domein van de elektronische overheid (generiek) en het domein van sociale zekerheid dan wel werk & inkomen (specifiek). Een eerste opvallend punt is dat in geen van de onderzochte landen sprake is van een expliciete koppeling tussen het algemene elektronische overheidsbeleid en het specifieke domein van werk en inkomen. De sector sociale zekerheid en het domein van werk & inkomen lijken relatief autonoom te opereren ten opzichte van generieke voorzieningen, technische bouwstenen voor elektronische dienstverlening en centrale regie in het elektronische overheidsdomein. Er moet nog een behoorlijke afstand overbrugd worden om op sectoraal niveau de vruchten te kunnen plukken van generieke ontwikkelingen en voorzieningen. Het domein van werk en inkomen is een complex en weerbarstig terrein dat zich slechts moeilijk laat doorgronden. Dit geldt onverkort voor de elektronische dienstverlening binnen dit domein. Gegeven de complexiteit van gegroeide institutionele structuren en de veelheid en gelaagdheid van sturingsrelaties (publiek – privaat, centraal – decentraal, etc.), is het domein van werk & inkomen bepaald geen *quick win* als het gaat om de generieke doelstelling van het tot stand brengen van elektronische dienstverlening.

Algemene conclusie is dan ook dat de mate van volwassenheid van elektronische dienstverlening in het domein van werk & inkomen over de hele linie (zeer) beperkt is. Hier moeten we wel een onderscheid hanteren in de twee belangrijkste subdomeinen: die van arbeidsbemiddeling en die van het verstrekken van uitkeringen. De functionaliteiten in het *job-search* domein zijn redelijk autonoom te realiseren en hier zijn dan ook wel diensten op transactie-niveau aan te treffen. Het betreft hier overigens voorzieningen die voor een belangrijk deel buiten het overheidsdomein worden gerealiseerd. Het meer complexe terrein van *unemployment benefits* kent in de meeste landen weinig koppelingen met back-office systemen als het gaat om het (real time) uitvoeren van checks of aan de juiste criteria is voldaan. Ook het volgen van klanten door bijvoorbeeld ICT ondersteunde case management systemen, is vrijwel nergens mogelijk. Opvallend is ook dat de twee subdomeinen (arbeidsbemiddeling en sociale zekerheid) in de meeste landen goeddeels gescheiden zijn. Het scharnierpunt tussen de twee subdomeinen zit in verplichte omscholing van werklozen en bestrijding van sociale fraude. De Scandinavische landen (en met name Zweden) hebben een traditie op het terrein van omscholing en bijscholing. Koppeling van de back offices van de twee subdomeinen zou het mogelijk maken om bijvoorbeeld de hoogte van een uitkering te koppelen aan leerprestaties en dergelijke. Ook van dit type koppelingen hebben we (nog) geen voorbeelden kunnen aantreffen.

Probeer je vanuit het perspectief van de werkzoekende de logica te doorgronden van diensten en organisaties in het domein van werk & inkomen, dan is in de meeste landen een ingewikkelde zoektocht gegarandeerd. Wat opvalt is dat afzonderlijke organisaties en hun werkprocessen bepalend zijn voor de inrichting van loketten en portals. Vrijwel nergens komen we bij de inrichting van loketten re-engineering of herontwerp van organisaties en processen tegen op basis van de logica van gebruikers. Er zijn wel pogingen ondernomen om tot geïntegreerde loketten voor sociale zekerheid (bijvoorbeeld België en Oostenrijk) te komen, maar deze pogingen hebben nog maar beperkt resultaat opgeleverd. Het kan hier-

bij gaan om zowel de herinrichting van de front office (elektronische dienstverlening) als van de back office (optimaliseren werkprocessen). Het primaat in Australië en het VK ligt duidelijk bij de front office met indrukwekkende portals zoals Centrelink, Job Search en Job Centre Plus. Bij nadere beschouwing blijkt er echter – in termen van toegevoegde waarde voor gebruikers - weinig tot niets achter te zitten.

Een tweede categorie observaties heeft betrekking op het bredere terrein van vorderingen rond de elektronische overheid. In vrijwel alle landen zien we hetzelfde type bouwstenen of voorzieningen die in ontwikkeling zijn. Het gaat om voorzieningen voor identificatie en authenticatie, voor berichtenverkeer, unieke nummers en registers, etc. Vrijwel alle landen worstelen dus met min of meer dezelfde problematiek. De mate waarin men met oplossingen weet te komen voor deze gedeelde problematiek, is erg verschillend. Oostenrijk heeft zeer nadrukkelijk gekozen voor centrale regie en centrale voorzieningen, en dit vertaalt zich in het tempo waarmee de diepte van dienstverlening (tot in de back office van overheidsorganisaties) wordt gerealiseerd. In de meer succesvolle landen (Denemarken, Zweden en Oostenrijk,) worden standaarden centraal bindend voorgeschreven maar wordt de feitelijke implementatie overgelaten aan de afzonderlijke instanties. In Ierland en het VK zijn de standaarden niet bindend en worden de componenten door de centrale organisaties zelf ontwikkeld (gateway, Reach) – maar niet of nauwelijks gebruikt door de afzonderlijke sectorale instanties.

Naast regie, centrale voorzieningen en de afspraken rond standaardisatie zijn nog meer factoren aan te wijzen die processen kunnen versnellen of vertragen. Goed opdrachtgeverschap en het inschakelen van marktpartijen (PPS) heeft goede resultaten opgeleverd in Oostenrijk. Politiek en bestuurlijk commitment is nodig om tot organisatorische veranderingen te komen. België, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk laten dat zien. Een goede uitgangspositie in de zin van een gegevenshuishouding die op orde is (centrale registers) heeft veel betekend voor het tempo in de Scandinavische landen en in Oostenrijk. De keerzijde van dit verhaal - en daarmee een belangrijke potentieel vertragende factor - is een te stringente (uitleg van) regelgeving op het punt van privacy (Zweden, VK). De mogelijkheid om dit punt te omzeilen via digitale kluisjes die door burgers zelf beheerd worden, wordt geboden in Ierland, maar hier blijken overheidsorganisaties weinig happig op databronnen waarvan ze de kwaliteit niet kunnen controleren.

Historisch gezien zijn in de meeste landen initiatieven op het gebied van de elektronische overheid *bottom-up* tot stand gekomen. Het voordeel daarvan is dat er binnen afzonderlijke organisaties relatief snel grote vorderingen kunnen worden gemaakt. Het nadeel is dat structurele organisatorische veranderingen – voor zover de elektronische diensten al tot in de back office reiken – beperkt blijven tot het niveau van een individuele organisatie. In relatief overzichtelijke uitvoeringsdomeinen (belastingen, job search) leidt dat niet tot grote problemen. In deze domeinen opereren dan ook vaak de voorlopers op het gebied van eGovernment (in alle landen: belastingdiensten, in Australië : Job Search). In het domein van werk en inkomen liggen de zaken minder eenvoudig. Aanvankelijke voorlopers (AMS in Zweden) komen daardoor op een bepaald moment niet verder. Er moet een slag worden gemaakt van ICT optimalisatie per werkproces of per organisatie naar ICT optimalisatie binnen een keten. (Een uitzondering is AMS in Denemarken dat op basis van zijn eigen interne systeem (AMANDA) een veel breder extranet (met o.a. Jobnet en Amportal) tot stand heeft gebracht). Uiteindelijk zal het dus ook in het domein van werk en inkomen moeten gaan om geïntegreerde dienstverlening en dit kan alleen op basis van samenwerkende organisaties, herontwerp van werkprocessen en dus ook weer regie over de gehele keten van werk & inkomen.

# Annex 1

## Analyse voor landenselectie

### Bronnen

#### *Algemene ontwikkeling e-Government*

- UN (2004), *UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*, New York: UN (UNPAN/2004/11).
- Accenture (2004), *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*, Accenture.
- Cap Gemini Ernst & Young (2004, 2005), *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*, Brussels: CGEY.

#### Gebruikte indicatoren:

- Overall maturity (Accenture)
- Global e-Government readiness (UNPAD)
- Online sophistication (CGEY)
- fully available on line (CGEY)

#### *Specifieke ontwikkeling Domein van werk en inkomen*

- Cap Gemini Ernst & Young (2004, 2005), *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?*, Brussels: CGEY.

#### Gebruikte indicatoren:

- Citizens/Job search
- Citizens/Social security benefits (/unemployment benefits)
- [Businesses/Social contributions for employees]

#### Dataset:

- België
- Denemarken
- Duitsland
- Finland
- Frankrijk
- Ierland
- Italië
- Nederland
- Noorwegen
- Oostenrijk\*
- Portugal
- Spanje
- Verenigd Koninkrijk
- Zweden

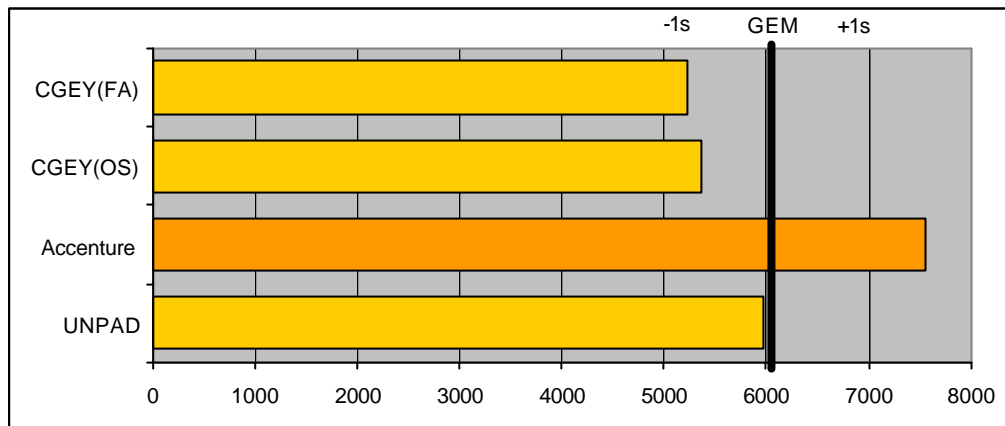
\* ontbreekt in Accenture (2004)



## Bepaling rangorde algemene ontwikkeling e-Government

De rangorde van de landen is berekend door het gemiddelde te nemen van de eindscores van de landen in de drie studies. Voor CGEY zijn twee totaalscores beschikbaar: 'online sophistication' (CGEY<sub>OS</sub>) en 'fully available on line' (CGEY<sub>FA</sub>). Alvorens deze rangorde is bepaald is de onderlinge stabiliteit van de monitoren beoordeeld. Dit is de mate waarin de verdelingen van de scores over de landen tussen de monitoren onderling afwijken<sup>40</sup>. De totaalscore van Accenture blijkt enigszins af te wijken van de overige drie totaalscores en is daarom in het vervolg met een factor 0,8 gecorrigeerd.

Figuur 35 - Stabiliteit monitoren



De rangorde van de landen en de bijbehorende scores is in Tabel 1 weergegeven. De getallen tussen haakjes zijn de genormaliseerde scores<sup>41</sup>. De rangorde is gebaseerd op het gemiddelde van de genormaliseerde scores (GEM). De laatste kolom geeft de standaarddeviatie (STDEV) over de vier scores weer. Lage scores duiden op een hoge mate van overeenstemming tussen de totaalscores voor dat land, hoge scores op een lage mate van overeenstemming.

<sup>40</sup> De scores zijn berekend door de eindscores van de landen te vermenigvuldigen met de positie die ze innemen op een bepaalde ranglijst. Elke ranglijst is achtereenvolgens als index gebruikt. De eindscore voor de stabiliteitsmeting is het gemiddelde van de vier scores.

<sup>41</sup> Alle scores zijn op een schaal van 0-100 uitgedrukt, met de hoogste score (=100) en de laatste score (=0) als index. De scores voor Accenture zijn vermenigvuldigd met 0,8.

Tabel 1 - Totaalscores eGovernment algemeen

	UNPAD	Accenture*	CGEY <sub>OS</sub>	CGEY <sub>FA</sub>	GEM	STDEV
	2004	2004	2004	2004		
1) Zweden	87 (90)	58 (80)	89 (100)	74 (100)	97	5,5
2) Oostenrijk	75 (51)	n/a (n/a)	87 (93)	72 (95)	80	24,8
3) VK	89 (94)	55 (71)	84 (80)	59 (64)	79	14,8
4) Finland	82 (75)	58 (80)	83 (75)	67 (83)	78	4,8
5) Denemarken	90 (100)	58 (80)	81 (66)	58 (62)	76	20,8
6) Noorwegen	82 (73)	49 (53)	82 (71)	56 (57)	67	8,5
7) Ierland	71 (38)	51 (59)	84 (80)	50 (43)	53	22,8
8) Frankrijk	67 (26)	57 (77)	74 (35)	50 (43)	35	8,3
9) Italië	66 (24)	40 (27)	72 (27)	53 (50)	33	14,5
10) Duitsland	79 (63)	50 (56)	66 (0)	47 (36)	33	31,8
11) Nederland	80 (68)	55 (71)	70 (18)	32 (0)	29	35,4
12) Spanje	58 (0)	49 (53)	73 (31)	55 (55)	29	27,5
13) België	75 (52)	51 (59)	67 (4)	35 (7)	21	27,0
14) Portugal	60 (6)	31 (0)	68 (9)	40 (19)	11	7,0

Op basis van deze ranglijst komt Zweden als onbetwiste koploper naar voren, met daarachter een groep achtervolgers met Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk, Finland en Denemarken. Nederland zit achterin het peloton, samen met Frankrijk, Italië, Duitsland en Spanje. Portugal en (in mindere mate) België zijn hekkesluiters.

De scores uit Tabel 1 zijn gebaseerd op momentopnames. Het is daarom interessant om ook naar de ontwikkeling door de tijd te kijken. Dit is hier voor drie totaalscores gedaan. Van UNPAD (2003) waren geen absolute scores gekend – de verandering is daarom op de verschillen in rangorde gebaseerd. De enige twee landen die een geheel beeld van stijging laten zien, zijn Nederland en Oostenrijk.

Tabel 2 - Ontwikkeling scores eGovernment algemeen (2001-2004)

	Accenture (2003-2004)	UNPAD (2003-2004)	CGEY <sub>OS</sub> (2001-2004)
België	5,9% **	7 *	44% *
Denemarken	3,4% **	2	23%
Duitsland	6,4% **	-3	26%
Finland	12,5%	1	18%
Frankrijk	23,2%	-5 **	25%
Ierland	10,3%	-2	15% **
Italië	19,9%	-6 **	33%
Nederland	31,9% *	0	39% *
Noorwegen	23,1%	-3	18%
Oostenrijk	n/a	4 *	46% *
Portugal	22,0%	-5 **	17% **
Spanje	19,7%	-5 **	23%
VK	19,9%	2	34%
Zweden	n/a	-2	28%

\* >1s hoger dan gemiddelde

\*\* >1s lager dan gemiddelde

## Bepaling rangorde specifieke ontwikkeling domein van werk en inkomen

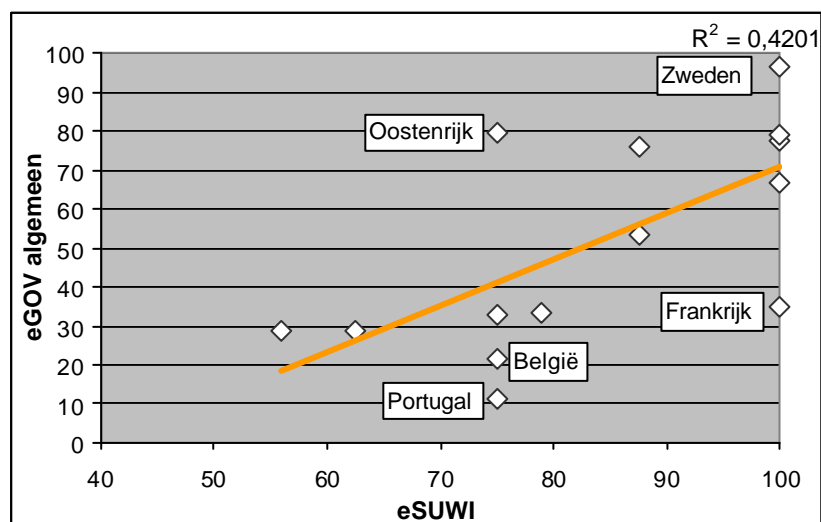
De berekening van de scores van de landen op het Domein van werk en inkomen is gebaseerd op het gemiddelde van de scores (CGEY, 2004) op de indicatoren 'Job search' en 'Social security benefits' (allebei diensten voor burgers). Toevoeging van een derde relevante indicator ('Social contributions for employees' – een dienst voor bedrijven) leidt niet tot verschuivingen omdat alle landen hier al maximaal scoren. De eindscore is niet bijster betrouwbaar omdat ze slechts uit twee waarnemingen bestaat die bovendien weinig variatie hebben.

Tabel 3 - Totaalscores domein werk en inkomen (2004)

	Unemployment benefits	Job search services	GEM
1) Finland	100	100	100
1) Frankrijk	100	100	100
1) Noorwegen	100	100	100
1) VK	100	100	100
1) Zweden	100	100	100
6) Denemarken	75	100	88
6) Ierland	75	100	88
8) Italië	100	58	79
9) België	50	100	75
9) Duitsland	50	100	75
9) Oostenrijk	50	100	75
9) Portugal	50	100	75
13) Nederland	25	100	63
14) Spanje	50	62	56

De scores voor de algemene ontwikkeling van e-Government en voor de specifieke ontwikkeling in het domein van werk en inkomen hangen zoals verwacht met elkaar samen maar het verband is slechts zwak. België, Portugal en Frankrijk scores in verhouding tot hun scores op de algemene ontwikkeling hoog op het domein van werk en inkomen, Oostenrijk en Zweden relatief laag.

Figuur 36 - Samenhang tussen ontwikkeling e-Government algemeen en eSUWI



Ook voor het domein van werk & inkomen is gekeken naar de ontwikkeling door de tijd. Er zijn echter maar weinig cijfers beschikbaar. In het geval van 'job search services' hadden de meeste landen de maximale score van 100% al in 2002 bereikt – ergo is er weinig verandering in de periode 2002-2004. Bij 'social security services' doet zich het feit voor dat de specifieke opsplitsing naar 'unemployment services' pas vanaf 2004 beschikbaar is. Voor die tijd werd er een geaggregeerde score berekend voor unemployment services, child allowance, medical costs en student grants. In Tabel 4 zijn de verschuivingen in de periode 2002-2003 weergegeven. Het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en (wederom) Oostenrijk laten een sterke groei zijn, Ierland is het enige land dat een daling kent.

Tabel 4 - Ontwikkeling geaggregeerde social security scores (2002-2003)

Social security benefits*		
(2002-2003)		
VK	100%	*
Noorwegen	100%	*
Oostenrijk	71%	*
Finland	34%	
Denemarken	33%	
België	33%	
Frankrijk	29%	
Spanje	25%	
Italië	12%	
Zweden	0%	
Portugal	0%	
Duitsland	0%	
Nederland	0%	
Ierland	-6%	**

\* >1s hoger dan gemiddelde

\*\* >1s lager dan gemiddelde

Eindoordeel: interessante referentielanden voor Nederland zijn de Scandinavische landen, Oostenrijk en het Verenigd Koninkrijk.