

Utrecht, 24 september 2007

Resultaten van 7^e jaarlijkse EU-onderzoek van Capgemini naar online diensten gepubliceerd

Sterke toename van beschikbaarheid van online diensten onderstreept de opkomst van 'Government 2.0' in Europa

Capgemini, een wereldwijd toonaangevende aanbieder van consultancy-, technologie- en outsourcingdiensten, heeft vandaag de resultaten van het zevende benchmarkonderzoek naar e-government bekend gemaakt. Dit onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie. Het meet in hoeverre de doelstellingen worden gerealiseerd die zijn geformuleerd in het actieplan 'i2010 eGovernment' voor betere online publieke diensten. De bevindingen van 2007 laten zien dat de 'volledige online beschikbaarheid' van publieke diensten in Europa aanzienlijk is toegenomen: van 50% in 2006 naar 58% in 2007. Dit is vooral te danken aan de verbeterde beschikbaarheid van online diensten aan burgers. Het onderzoek van dit jaar richt zich op indicatoren die de gebruiker centraal stellen.

Het benchmarkonderzoek maakt deel uit van de meting die wordt uitgevoerd voor 'i2010 – A European Information Society for growth and employment'. Dit plan van de Europese Commissie is op 1 juni 2005 gelanceerd als raamwerk waarmee de belangrijkste uitdagingen en ontwikkelingen van de informatiemaatschappij en mediasectoren tot en met 2010 in kaart worden gebracht.

Het onderzoek wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd onder meer dan 5.000 overheidsinstellingen in 31 landen (de 27 lidstaten van de EU, IJsland, Noorwegen, Zwitserland en Turkije). Alle landen die aan het onderzoek deelnemen, hebben in het afgelopen jaar flinke vooruitgang geboekt in het aanbieden van publieke diensten. Sinds 2006 is niet alleen de beschikbaarheid van 'e-diensten' toegenomen, maar zijn ook de gebruiksmogelijkheden uitgebreid. Volgens het onderzoek voldoet het meest vooruitstrevende land, Oostenrijk, nu aan alle criteria waarop de 20 diensten worden beoordeeld. Ook andere landen ontwikkelen zich snel. Portugal is nu ook bij Malta, Estland en Slovenië aangehaakt. Deze drie lidstaten hadden in de afgelopen jaren aanzienlijke vooruitgang geboekt.

Ondanks verbetering in de online dienstverlening aan burgers bestaat er nog steeds een verschil van 20% tussen 'volledige online beschikbaarheid' voor burgers (50%) en bedrijven (70%). Tussen koploper Oostenrijk (100%) en de onderste regionen van de ranglijst zit een verschil van 90%.

Graham Colclough, vice-president Global Public Sector bij Capgemini: “Dankzij hun bescheiden omvang en centrale structuren heeft een aantal (nieuwere) lidstaten zich snel kunnen ontwikkelen. Maar omvang zegt niet alles. Uit ons onderzoek is duidelijk gebleken dat een aantal kleinere landen, zowel oude als nieuwe, minder aandacht aan e-government besteedt dan de algemene bevindingen van dit onderzoek suggereren. Daarnaast is er een aantal ‘oude’ landen dat aanvankelijk vooruitstrevend te werk ging, maar waarin de vooruitgang de afgelopen jaren is gestagneerd”.

In het onderzoek van dit jaar lag de nadruk op de beoordeling van de mate waarin de gebruiker centraal wordt gesteld. Hiervoor zijn veel uiteenlopende indicatoren gebruikt die gegevensbeveiliging, multi channel-toegang en toegankelijkheid beoordelen. Van de beoordeelde websites blijkt 24% over alternatieve toegangskanalen (callcenter, mobiele telefoon, kiosk, digitale televisie) te beschikken. Dit geeft aan dat klanten nu meer keuzemogelijkheden krijgen aangeboden. Hoewel er beleid bestaat op het gebied van beveiliging en toegankelijkheid, laat de concrete uitvoering nog te wensen over. Slechts 27% van de websites in de EU heeft een wettelijk bindend systeem voor e-identificatie. Bovendien vermeldt slechts 5% van de websites expliciet toegankelijkheidsrichtlijnen. Een positieve bevinding is wel dat uit de beoordeling van nationale portals blijkt dat 75% van de 20 geëvalueerde diensten beschikbaar is via deze portals. Eén centrale startsite voor overheidsdiensten kan dus werkelijkheid worden.

Nederland

‘Volledige online beschikbaarheid’ in Nederland is opnieuw aanzienlijk toegenomen: van 53% in 2006 naar 63% in 2007. Dit is voor het tweede jaar een zeer belangrijke verbetering.

De gebruiksmogelijkheden van online diensten in Nederland scoren 83%. Dit is 7% boven het gemiddelde van de 31 deelnemende landen. Opvallend is dat diensten voor de burgers bijna even hoog scoren als diensten voor bedrijven. De ontwikkeling van e-government is evenwichtig verdeeld over burgers en bedrijven. Vijf van de negen diensten die als proactieve ‘niveau 5-dienst’ zijn gedefinieerd, krijgen de maximumscore.

Als het om het centraal stellen van de gebruiker gaat, behaalt Nederland met 29% een score die boven het gemiddelde (19%) van de 31 deelnemende landen ligt. Hiermee staat Nederland op de vierde plaats achter Bulgarije, Noorwegen en Oostenrijk. Deze drie landen scoren meer dan 30%.

Dankzij de nationale overheidsportal zijn alle publieke diensten direct toegankelijk. De bruikbaarheid, de effectiviteit en de personalisatie van de site zijn zeer goed ontwikkeld. De Nederlandse overheidsportal behaalt een score van 98%. Het gemiddelde voor de EU bedraagt 75%.

Graham Colclough: “Hoewel de resultaten duidelijk aantonen dat de online dienstverlening aan met name bedrijven goed verzorgd is en dat overheden vergevorderd zijn in het aanbieden van diensten die geld opleveren, blijft het risico van zelfgenoegzaamheid op de loer liggen als het gaat om de dienstverlening aan de burger. Alle overheden moeten uiteindelijk streven naar een goede dienstverlening aan hun burgers, zodat ze een vertrouwensband met hen kunnen opbouwen. Europese overheden moeten voorkomen dat er een kloof ontstaat tussen het publiek en de commerciële online wereld. Daarom moeten zij op zoek gaan naar een nieuwe ‘Government 2.0-ervaring’, een online dienst die aantrekkelijk is voor burgers en die op efficiënte, consistente, voor iedereen toegankelijke en financieel gunstige wijze aan hun behoeften voldoet. En dat is geen eenvoudige opgave”.

EINDE PERSBERICHT

Over het benchmarkonderzoek naar e-government van de EU (2007)

De doelstelling van het onderzoek is om de verschillende Europese landen een benchmark te bieden waarmee ze de onderlinge vooruitgang kunnen vergelijken en best practices kunnen delen. Het onderzoek, dat in april 2007 voor de zevende keer is uitgevoerd, staat centraal in het i2010-initiatief. Dit initiatief is door de Europese Unie genomen om alle Europeanen te laten profiteren van de voordelen van de informatiemaatschappij. De gebruikte beoordelingscriteria betreffen het niveau van online interactie en de volledige online beschikbaarheid van publieke diensten. Het gehele rapport is te vinden op:

www.capgemini.com/resources/thought_leadership/benchmarking_the_supply_of_online_public_services

Over het actieplan ‘i2010 eGovernment’

In het plan worden de volgende vijf prioriteiten geformuleerd:

- Geen enkele burger mag achterblijven: e-government moet ervoor zorgen dat alle burgers daadwerkelijk kunnen profiteren van betrouwbare, innovatieve diensten en eenvoudig toegang hebben tot deze diensten;
- Efficiëntie en effectiviteit moeten realiteit worden: e-government moet een substantiële bijdrage leveren aan een grotere gebruikerstevredenheid, transparantie en verantwoordelijkheid en aan lagere administratieve lasten;
- Kerndiensten die voor burgers en bedrijven van groot belang zijn, moeten worden geïmplementeerd: in 2010 moeten alle overheidsaanbestedingen elektronisch beschikbaar zijn, moet het feitelijke gebruik hiervan 50% bedragen en moeten er samenwerkingsafspraken zijn gemaakt over nog meer belangrijke online diensten voor burgers;
- Essentiële voorwaarden moeten zijn ingevuld: hierdoor kunnen burgers en bedrijven profiteren van gebruiksvriendelijk, veilige, onderlinge en geauthentiseerde toegang tot publieke diensten in heel Europa;

- Participatie en democratische besluitvorming moeten worden versterkt: er moeten effectieve middelen worden toegepast om het publieke debat en participatie aan de democratische besluitvorming mogelijk te maken.

Over Capgemini

Capgemini levert aantoonbaar toegevoegde waarde aan de prestaties van zijn klanten in een groot aantal branches. Dit gebeurt met een compleet en innovatief aanbod van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. Daarbij werkt de onderneming op een onderscheidende manier samen met haar klanten aan het behalen van snellere, betere en meer duurzame resultaten: de Collaborative Business Experience. Deze innovatieve samenwerking krijgt vorm door een sterk netwerk van technologiepartners, bewezen methoden en hulpmiddelen en een sterk op samenwerking gerichte mentaliteit in de dagelijkse praktijk. Hiermee helpt Capgemini organisaties om nieuwe groeistrategieën te ontwikkelen en de mogelijkheden van technologie optimaal te benutten. Capgemini heeft wereldwijd ongeveer 80.000 medewerkers in dienst. De organisatie realiseerde in 2006 een omzet van 7,7 miljard euro. Meer informatie is beschikbaar op www.nl.capgemini.com

Voor meer informatie:**Capgemini**

Madelon Kaspers

Woordvoerder

Telefoon: +31 (0) 30 689 2453

Mobiel: +31 (0) 6 100 358 34

Email: madelon.kaspers@capgemini.com**Stassen Communicatie**

Telefoon: +31 (0) 30 693 0664