

## eGovernment in Zweden

Zweden

---

Gelijk in kansen en uitdagingen

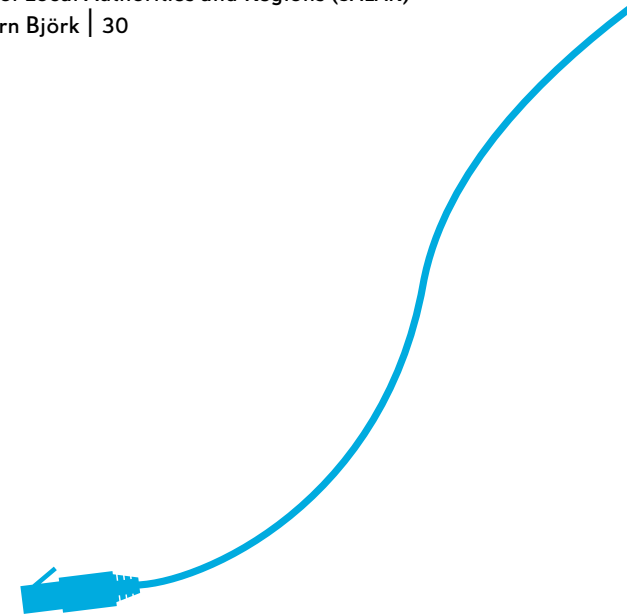
# Inhoud

	Voorwoord   4
1	Inleiding   6
2	De Zweedse context   8
2.1	Samenleving   8
2.2	Economie   11
2.3	Politiek   12
2.4	Bestuur   14
2.4.1	Lokaal zelfbestuur   15
3	eGovernment in Zweden   17
3.1	Uitgangssituatie   17
3.2	Mijlpalen e-government in Zweden   18
3.3	De toekomst   24
4	Lessons learned   25
4.1	Infrastructuur   25
4.2	Sturing   26
4.3	Klantgerichtheid   26
	Conclusie   27
	Bibliografie   28
bijlage	CV - Information Technology Strategist bij The Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR) De heer Björn Björk   30

Deze publicatie is opgesteld door Het Expertise Centrum ([www.hec.nl](http://www.hec.nl)).

Auteurs: Evert-Jan Mulder, Babette van Viegen

ISBN: 978-90-75239-36-2



## + Voorwoord

De introductie van elektronische diensten heeft geleid tot een modernisering van de overheid. Door het gebruik van ICT wordt het mogelijk steeds meer overheidsdiensten elektronisch aan te bieden. Deze ontwikkeling wordt ook wel aangeduid als e-government. e-Government is door heel Europa waarneembaar. De ontwikkelingen uit verschillende landen kunnen gebruikt worden om ervaringen te vergelijken met de Nederlandse situatie. Succesvolle projecten (good practices) kunnen dienen als inspiratiebron voor de verdere totstandkoming van e-government in Nederland.

HEC organiseert samen met ICTU conferenties die dienen als discussie platform over good practices. In deze bijeenkomsten wordt de Nederlandse situatie besproken en vergeleken met praktijken elders uit Europa. Deze conferenties vinden plaats onder de noemer *The Hague ICT Conferences (HIC)*.

Op 15 december 2008 stond de zesde HIC in het teken van e-government in Zweden. De reden daarvoor is eenvoudig: de Zweden staan hoog in de rankings voor e-government. In de meest recente e-government readiness index van de VN staat Zweden op de eerste plaats.

Een vergelijking met de Zweden is verder interessant omdat de structuur van de Zweedse overheid sterk overeen komt met die van de Nederlandse overheid. Net als Nederland kent Zweden een grote autonomie voor lokale overheden en agentschappen. Het land heeft een sterke decentrale organisatie van het openbaar bestuur. Daarnaast kennen Zweden en Nederland een vergelijkbare cultuur.

Tijdens deze HIC werd in het bijzonder de aandacht gevestigd op de aanpak van de gemeenten. Gemeenten staan dicht bij de burgers en bedrijven en vormen feitelijk de belangrijkste schakel als het gaat om invoering van de e-overheid.

Op uitnodiging van HEC en ICTU hebben mevrouw Gunilla Karlsson, Deputy Head of Mission bij de Zweedse Ambassade in Nederland en keynote speaker de heer Björn Björk, Information Technology Strategist bij de Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR), de Zweedse stand van zaken op het gebied van e-government toegelicht. Daarnaast heeft de heer drs. E.J. Mulder, hoofd Europa bij HEC, een vergelijking gepresenteerd over de aanpak van e-government in Zweden en Nederland.

Naar aanleiding van de lezingen vond een paneldiscussie plaats onder leiding van moderator de heer Van Lunteren, waaraan hebben deelgenomen:

- + Björn Björk, Information Technology Strategist bij SALAR
- + Irene Schimmel-Verschuur, directeur Servicehuis ICT van de gemeente Amsterdam
- + Ben van Lier, Account Directeur Overheid bij Centric IT Solutions
- + Dirk Schravendeel, senior adviseur bij Het Expertise Centrum, momenteel werkzaam als programmamanager van EGEM i-teams.

Deze publicatie is gemaakt op basis van lezingen van de sprekers, discussie tijdens de conferentie en aanvullend onderzoek. Het is daarmee een beknopt naslagwerk van de onderwerpen die aan de orde zijn gekomen tijdens de conferentie en een beschouwing over lessons learned.

Wij wensen u veel leesplezier.

Het Expertise Centrum  
drs. L.J.E. Smits,  
directeur

Stichting ICTU  
mw. E.Y. Bogerman,  
directeur

# 1. Inleiding

Modernisering van de overheid met gebruik van ICT staat in Nederland hoog op de agenda, zie bijvoorbeeld het recent aangenomen NUP en de discussie rondom grote ICT-projecten. Nederland timmert goed aan de weg wat 'e-government' (het elektronisch aanbieden van overheidsdiensten) betreft. Er is een goede ICT-infrastructuur en het aantal e-diensten groeit gestaag.

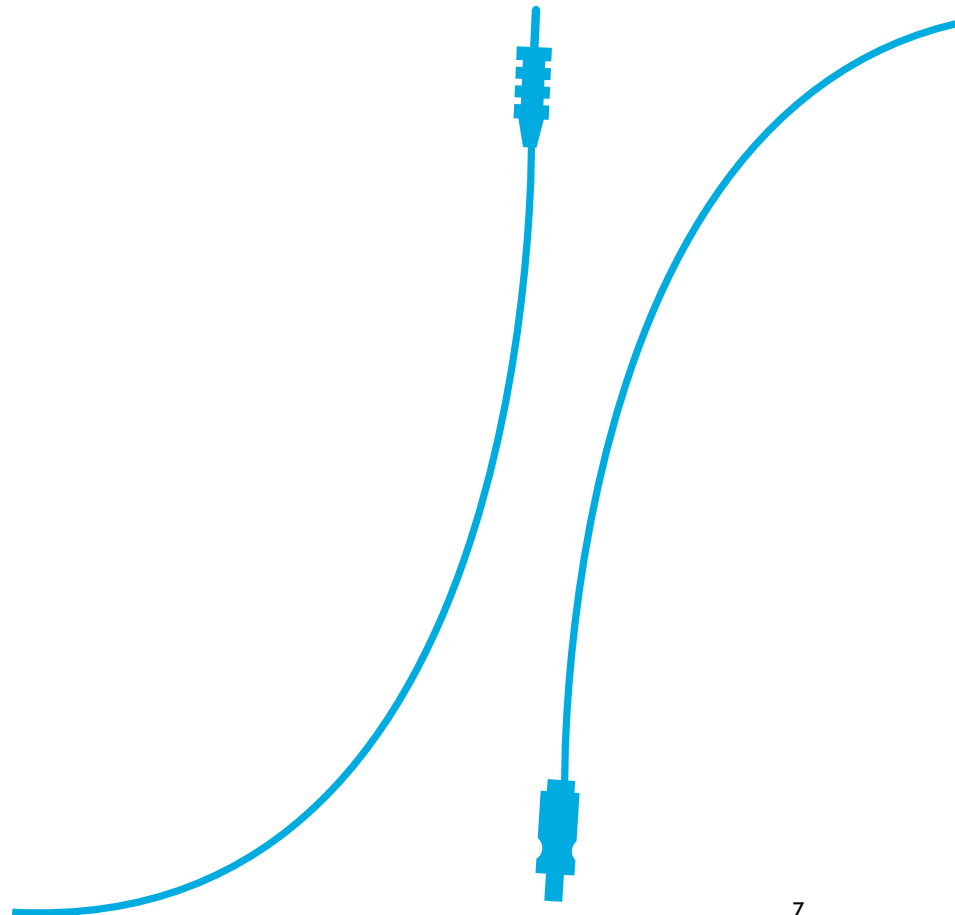
Uit vergelijkingen blijkt dat Nederland het niet slecht doet ten opzichte van andere landen. Toch kan Nederland op sommige punten wel wat leren van andere Europese landen. Het is interessant om te bekijken hoe andere Europese landen e-government hebben georganiseerd, op welke punten zij successen hebben behaald en waar het mis is gegaan.

Bij het leren van good practices van andere landen is het wel van belang de context van het land en de aanpak in beschouwing te nemen. Vaak zijn economische, culturele of bestuurlijke factoren sterk van invloed op het slagen of falen van een bepaalde strategie voor e-government.

In deze publicatie staat e-government in Zweden centraal. Zweden scoort hoog op verschillende rankings met betrekking tot e-government. Zweden vormt vooral een interessante case, omdat het land een cultuur en een bestuurlijke structuur kent die sterk overeenkomt met die van Nederland.

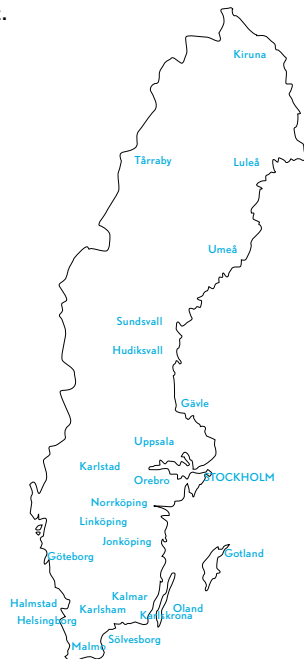
Deze publicatie is als volgt opgebouwd:

- + In hoofdstuk 2 wordt de context van Zweden in kaart gebracht. Er wordt gekeken naar de Zweedse samenleving, cultuur, economie, politiek en bestuurlijke structuur.
- + In hoofdstuk 3 worden de belangrijkste mijlpalen op het gebied van e-government in Zweden belicht.
- + In hoofdstuk 4 komen de lessons learned aan bod.



## 2. De Zweedse context

Om de aanpak van e-government in Zweden in een goed perspectief te kunnen plaatsen, wordt in dit hoofdstuk de context van Zweden geschetst. Er wordt hierbij gekeken naar samenleving, cultuur, economie, politiek en bestuurlijke structuur. Waar nodig wordt de vergelijking met de Nederlandse situatie gemaakt.



### 2.1 Samenleving

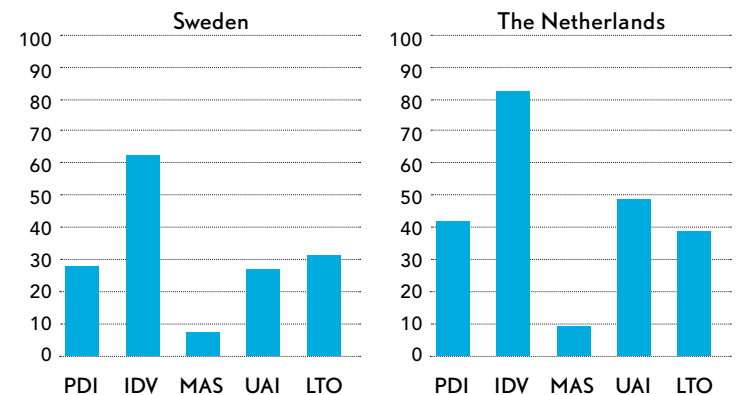
Wat oppervlakte en grootte van de bevolking betreft, liggen Zweden en Nederland vrij ver uiteen. Zweden heeft een veel grotere oppervlakte (450.000 km<sup>2</sup>, dat is 12,1 x Nederland), met daartegenover een veel lager inwoneraantal (± 9 miljoen). De bevolkingsdichtheid ligt dus aanzienlijk lager dan in Nederland. In de volgende tabel worden enkele kerngegevens van Zweden en Nederland naast elkaar gezet.<sup>1</sup>

Tabel 1: Kerncijfers samenleving

Gegevens 2006	Zweden	Nederland
+ Bevolking	9,045,389	16.570.613
+ Oppervlakte	449,964 km <sup>2</sup>	41500 km <sup>2</sup>
+ Levensverwachting bij geboorte	80.74	79.25
+ Leeftijdsofbouw	0-14 jaar: 16 % 15-64 jaar: 65.6 % 65 jaar en meer: 18.3 %	0-14 jaar: 17.6% 15-64 jaar: 67.8% 65 jaar en meer 14.6%
+ Migratie ratio	1.66 migrant(en) / 1000 inwoners.	2.55 migrant(en) / 1000 inwoners.

Om een goed beeld te krijgen van de Zweedse samenleving, is het van belang ook de cultuur van het land te bekijken. Het is niet eenvoudig om culturele aspecten van een land te duiden en te beoordelen. Bevindingen over nationale culturen en identiteiten worden al snel als subjectief beschouwd. Om de culturen van verschillende landen met elkaar te kunnen vergelijken, moet er gebruik worden gemaakt van een geobjectieerd systeem dat bepaalde waarden meet. Het onderzoek van Geert Hofstede leent zich goed voor het maken van een dergelijke vergelijking. Hofstede onderscheidt vijf dimensies waarop culturen met elkaar vergeleken kunnen worden. De scores voor Zweden en Nederland zijn in de onderstaande grafieken opgenomen.<sup>2</sup>

Figuur 1: Culturele vergelijking op vijf dimensies tussen Zweden en Nederland



PDI = Power distance index

IDV = Individualism

MAS = Masculinity

UAI = Uncertainty avoidance index

LTO = Long term orientation

<sup>1</sup> <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>

<sup>2</sup> [http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_sweden.shtml](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_sweden.shtml)

Opvallend aan deze vergelijking is de grote gelijkheid tussen de twee grafieken. Cultureel gezien liggen Zweden en Nederland niet ver uit elkaar. Nederland vertoont overigens een vergelijkbare overeenkomst met andere Scandinavische landen.<sup>3</sup> De belangrijkste verschillen zijn terug te vinden in de dimensies onzekerheidsvermijding en masculiniteit (*Uncertainty avoidance en Masculinity*). Nederland scoort op beide gebieden hoger dan Zweden. De lagere score voor Zweden op onzekerheidsvermijding wijst erop dat men in Zweden minder angst heeft voor het nemen van risico's en dat er daardoor minder risicovol gedrag plaatsvindt. In deze context worden beslissingen vaak sneller genomen en worden vooruitstrevende maatregelen minder snel uit de weg gegaan.

De lage score op masculiniteit is kenmerkend voor Zweden. Het land werd door Hofstede bestempeld als één van de meest de meest feminiene samenlevingen ter wereld. Eigenschappen die vallen onder 'masculien' zijn competitiviteit, ambitie en assertiviteit. Bescheidenheid, solidariteit en zorgzaamheid zijn typerend voor femininiteit. De dimensie masculien versus feminiene zegt iets over de rolverdeling tussen mannen en vrouwen. In masculiene samenlevingen zijn de verschillen tussen mannen en vrouwen groter. In feminiene culturen liggen de eigenschappen van mannen en vrouwen dicht bij elkaar.

Een consequentie van de feminiene cultuur van Zweden kan zijn dat een groot gevoel van gelijkwaardigheid heerst binnen de samenleving en dat er meer dan gemiddeld aandacht is voor solidariteit en bijvoorbeeld de zorg. Zweden wordt gekenmerkt door bepaalde socialistische trekken. Het land is een echte welvaartsstaat. Zo is onderwijs bijvoorbeeld gratis van basisschool tot en met universiteit. Ook het zorgstelsel is anders ingericht dan in Nederland. Iedereen die in het bezit is van een Zweeds persoonsnummer, is automatisch verzekerd via de Försäkringskassan (de enige zorgverzekeraar in Zweden).<sup>4</sup>

## 2.2 Economie

Zweden heeft een stabiele economie en kent een hoge levensstandaard. Het economisch systeem combineert een uitgebreid zorgstelsel met een hightech kapitalistisch systeem.<sup>5</sup> Zweden beschikt over een goed opgeleid werknemersapparaat. De economie is sterk gericht op buitenlandse handel. Slechts 1% van het BBP wordt bepaald door landbouw. Het grootste deel (50%) komt uit de engineering sector. Daarnaast is Zweden een grote houtproducent en zijn IKEA en H&M wereldwijde successen van Zweedse oorsprong.

De economie van Zweden wordt gekenmerkt door een bloeiende industrie. De elektronica branche maakt daar een belangrijk deel van uit. Zweden heeft één van de meest geautomatiseerde industrieën ter wereld. ABB is de grootste producent van industriële robots en Ericsson is één van de grootste in telecommunicatie. Dit zou een stimulans kunnen zijn voor de ontwikkeling van e-government in het land, net zoals dat het in de jaren tachtig het geval was in Nederland met de ICT-activiteiten van Philips.

Hoewel Zweden lid is van de Europese Unie, wordt er in Zweden geen gebruik gemaakt van de Euro maar van Zweedse Kronen (SEK). Een meerderheid van 62% van de Zweedse bevolking heeft de Euro afgewezen in een referendum op 14 september 2003. Er zal pas een nieuw referendum worden gehouden als de publieke opinie veranderd is. Omdat Zweden (anders dan Het Verenigd Koninkrijk en Denemarken) geen uitzonderingspositie heeft verkregen, is het land verplicht te zijner tijd toch de Euro in te voeren. Om handelsbelemmeringen te voorkomen is er wel al veel wetgeving aangepast; de Euro is gelijkgesteld aan de Kroon. Geld overmaken naar en van Zweedse bankrekeningen in Euro's is bijvoorbeeld kosteloos, net als binnen de Eurozone.

Sinds de economische crisis is er in de publieke opinie met betrekking tot de Euro wel een kentering zichtbaar. De Zweedse Kroon heeft 7 procent van zijn waarde verloren en de houdbaarheid van de huidige situatie wordt daardoor vaker aan de kaak gesteld. Inmiddels zijn al drie van de vier regeringspartijen vóór invoering van de Euro. De verwachting is dat er pas na afloop van de huidige regeringsperiode, in 2010 of 2011, een nieuw referendum zal worden gehouden. De mogelijkheid bestaat dat er al eerder druk op Zweden komt te staan om het onderwerp op de agenda te zetten. Zweden neemt namelijk in 2009 het halfjaarlijkse voorzitterschap van de Europese Unie op zich.

<sup>3</sup> [http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_netherlands.shtml](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_netherlands.shtml)

<sup>4</sup> In principe is de Zweedse burger kosteloos verzekerd tegen ziektekosten. Zorg is echter niet helemaal gratis, want er is wel een eigen risico verbonden aan de verzekering. Dergelijke oplossingen zijn tekenend voor de verzorgingsstaat en illustreren op die wijze het feminiene karakter van het land.

<sup>5</sup> <http://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>

Daarnaast lijkt het erop dat buurland Denemarken ook meer interesse in de Euro begint te krijgen. In het geval dat Denemarken haast begint te maken met het organiseren van een nieuw referendum, zal de druk op Zweden toenemen.<sup>6</sup>

In de onderstaande tabel zijn een aantal economische kerngegevens weergegeven van Zweden.<sup>7</sup> Ter vergelijking zijn ook de gegevens van Nederland hierin opgenomen.

Tabel 2: Economische gegevens van Zweden en Nederland

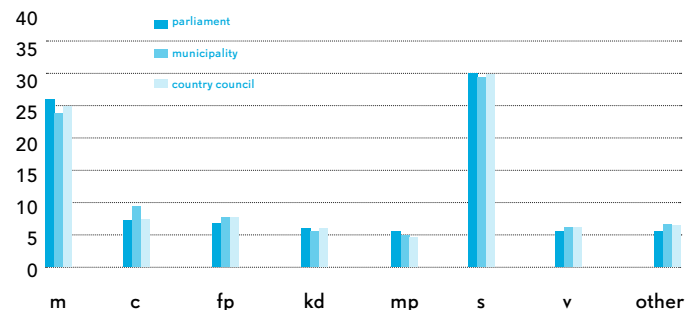
Gegevens 2007	Zweden	Nederland
+ BBP(marktprijzen)	332 miljard	560 miljard
+ BNP per inwoner in koopkracht in PPS (Purchasing Power Standards, EU27 = 100)	126.1	130.8
+ BNP groei ratio	2.7 %	3.5 %
+ Inflatie	1.7 %	1.6 %
+ Werkloosheid	6.1 %	3.2 %
+ Staatsschuld	40.6 %	45.4 %
+ Balans overheidsbegroting	3.5 %	0.4 %

## 2.3 Politiek

Zweden is net als Nederland een constitutionele monarchie. De Zweedse koning, Carl XVI Gustaf, heeft geen politieke macht. Het is een parlementaire democratie. De wetgevende macht ligt in handen van het parlement, de Riksdagen, dat uit één kamer bestaat. Het parlement heeft 349 leden, die direct worden verkozen voor een periode van vier jaar. De uitvoerende macht ligt in handen van de regering. Aan het hoofd van de regering staat de Minister President, Fredrik Reinfeldt (van de Gematigde Partij).<sup>8</sup>

Na de verkiezingen van 2006 kwam er een einde aan de periode van twaalf jaar regering door de sociaal-democraten. De huidige regering wordt gevormd door de Gematigde Partij, de Liberale Partij, de Centrale Partij en de Christen Democraten. Hoe de verhoudingen lagen ten tijde van de verkiezingen in 2006 is op de pagina hiernaast weergegeven. Wat opvalt, is dat er in Zweden geen extreem rechtse partijen bestaan. Een andere bijzonderheid is dat het aantal vrouwelijke parlementsleden in de Zweedse Riksdagen erg hoog ligt. Zonder gebruik te maken van stimulerende maatregelen of positieve discriminatie in enige zin wordt 48% van de zetels in de Riksdagen bezet door vrouwen.<sup>9</sup>

Figuur 2: Verdeling van de stemmen bij de verkiezingen van 2006



m=moderaterna: the Moderate Party  
kd=kristdemokraterna: the Christian Democrats  
fp, folkpartiet: the Liberal Party  
c, centerpartiet: the Center Party  
s, socialdemokraterna: the Social Democratic Party  
v, vänsterpartiet: the Left Party  
mp, miljöpartiet: the Green Party

Zweden is sinds 2005 lid van de Europese Unie. In januari 2001 nam Zweden voor het eerst het halfjaarlijkse voorzitterschap van de Europese Unie op zich. De volgende periode van voorzitterschap staat gepland voor het najaar van 2009.<sup>10</sup>

Een belangrijk kenmerk van de Zweedse democratie is dat men anders omgaat met privacy en transparantie. De Zweedse overheid heeft transparantie zeer hoog in het vaandel staan. Dat maakt deel uit van de Zweedse historische, culturele en rechterlijke achtergrond.<sup>11</sup> Toegang voor burgers tot officiële documenten is vastgelegd in de grondwet:

*"To encourage the free exchange of opinion and availability of comprehensive information, every Swedish citizen shall be entitled to have free access to official documents."* (Chapter 2, Article 1, Freedom of the Press Act)<sup>12</sup>

<sup>6</sup> <http://www.europa-nu.nl/9353000/1/j9vvh6nf08temv0/vhzo9es2bgxe?ctx=vga1cr1jzm6>

<sup>7</sup> <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>

<sup>8</sup> [http://www.sweden.se/upload/Sweden\\_se/english/factsheets/SI/SI\\_FS55z\\_The\\_Swedish\\_System\\_of\\_Government/The\\_Swedish\\_System\\_of\\_Government\\_FS55z.pdf](http://www.sweden.se/upload/Sweden_se/english/factsheets/SI/SI_FS55z_The_Swedish_System_of_Government/The_Swedish_System_of_Government_FS55z.pdf)

<sup>9</sup> [http://www.riksdagen.se/templates/R\\_Page\\_12595.aspx](http://www.riksdagen.se/templates/R_Page_12595.aspx)

<sup>10</sup> [http://www.swedenabroad.com/Page\\_38141.aspx](http://www.swedenabroad.com/Page_38141.aspx)

<sup>11</sup> <http://euobserver.com/9/24942>

<sup>12</sup> <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853/a/18096>

Zweden hecht veel belang aan haar democratische waarden. Niet alleen indirecte democratie speelt hier een rol, maar ook directe democratie. Participatie is hierin dus een sleutelwoord. Referenda worden in Zweden gebruikt als aanvulling op de indirecte democratie. Referenda kunnen in Zweden worden gebruikt op alle niveaus, zowel door de lokale als door de nationale overheid. Ook kunnen referenda worden geïnitieerd door burgers.<sup>13</sup> Door de grote waarde die wordt gehecht aan openheid en transparantie, wordt er in Zweden ook losser met privacy omgegaan dan in Nederland. Belastinggegevens zijn in Zweden bijvoorbeeld openbaar.

## 2.4 Bestuur

Zweden bestaat uit 290 gemeenten (Sw: kommuner), 18 provincies (Sw: landsting/län) die worden bestuurd door county councils en twee regio's (Västra Götaland en Skåne, die in plaats van als regio vaak als provincie worden meegerekend). Bestuurlijk gezien vertonen Zweden en Nederland veel overeenkomsten. Zweden kent net als Nederland een decentrale bestuurscultuur en gemeenten hebben in Zweden een vergelijkbare autonome positie als in Nederland.

Wat opvalt, is dat Zweden een aanzienlijk kleinere Rijksoverheid kent dan Nederland. De twaalf Zweedse ministeries worden bevolkt door ongeveer 5000 medewerkers. Daarnaast telt het land een groot aantal agentschappen (+/- 300). De Zweedse overheid in zijn totaliteit is groter dan die van Nederland: 1 miljoen ambtenaren op ongeveer 9 miljoen inwoners in Zweden, tegenover ongeveer 800.000 ambtenaren op bijna 17 miljoen inwoners in Nederland.

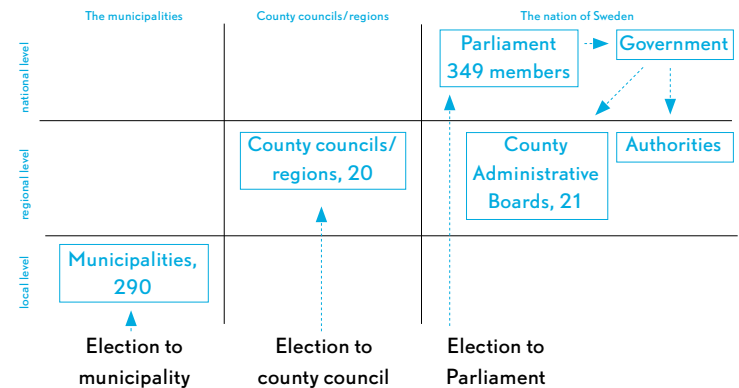
In het democratische model van Zweden kunnen burgers hun vertegenwoordigers kiezen voor de rijksoverheid, het bestuur van de provincies en van de gemeenten. De drie bestuurlijke niveaus en de taken van de verschillende actoren zijn weergegeven in figuur 3. De eerder genoemde agentschappen zijn in dit model weergegeven als 'authorities'.

<sup>13</sup> <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853/a/18102>

<sup>14</sup> <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853>

<sup>15</sup> <http://www.skl.se/artikel.asp?C=6393&A=48668>

Figuur 3: Het democratische model van Zweden<sup>14</sup>



### 2.4.1 Lokaal zelfbestuur

Zweedse gemeenten, provincies en regio's zijn verantwoordelijk voor het verzorgen van een aanzienlijk aantal publieke diensten. Ze hebben daarin een hoge mate van autonomie. Bovendien zijn de lokale besturen zelf bij machte hun eigen belastingen te heffen. Dit recht hebben zij al sinds 1862.<sup>15</sup> Er bestaat geen hiërarchische relatie tussen de verschillende overheidslagen, aangezien iedere laag zijn eigen autoriteiten kent voor lokaal zelfbestuur. Iedere laag heeft ook zijn eigen specifieke taken toegewezen gekregen, die bij wet zijn vastgelegd. In de *Local Government Act* van 1992 worden de hoofdtaken van gemeenten, provincies en regio's als volgt omschreven:

- + Gemeenten zijn verantwoordelijk voor zaken die betrekking hebben op de inwoners van de gemeenten en hun directe omgeving;
- + De voornaamste taak van de county councils en regio's is gezondheidszorg.

In de wet is vastgelegd dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor:

- + Kinderopvang
- + Lagere en middelbare schoolvoorzieningen
- + Sociale dienst
- + Ouderenzorg
- + Zorg voor gehandicapten
- + Gezondheids- en milieuzaken
- + Hulpdiensten (met uitzondering van politie, die valt onder de rijksoverheid)
- + Stedenbouw en ruimtelijke ordening
- + Sanitaire voorzieningen (afval en riool)



Er bestaan grote verschillen tussen het gemiddelde inkomen van de inwoners van de Zweedse gemeenten. De kosten per inwoner die een gemeente moet maken om iedereen te kunnen voorzien van de diensten waar zij recht op hebben, verschilt ook sterk per gemeente. Daarom heeft de centrale overheid een systeem geïntroduceerd dat ervoor moet zorgen dat de er in alle gemeenten, provincies en regio's in Zweden gelijke condities voor burgers bestaan. Het zogenaamde *local government equalisation system* herverdeelt de inkomsten van gemeenten, county councils en regio's op basis van hun niveau van belasting en van uitgaven. Het systeem wordt uitgevoerd door de rijksoverheid.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> <http://www.skl.se/artikel.asp?A=48688&C=6393>

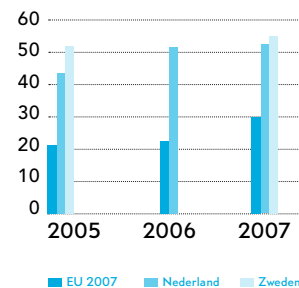
## 3. eGovernment in Zweden

### 3.1 Uitgangssituatie

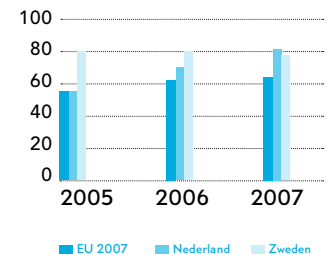
Op diverse ranglijsten met betrekking tot e-government neemt Zweden een hoge plaats in. In de jaarlijkse meting van CapGemini van 2007,<sup>17</sup> die kijkt naar aanwezigheid en bruikbaarheid van e-government diensten, staat Zweden op de zevende plaats en Nederland op de tiende. Deze benchmark meet echter niet het gebruik van de aanwezige diensten. Omdat alleen de aanbodzijde gemeten wordt, is het voor overheden relatief eenvoudig om hier hoog te scoren. Vandaar dat deze benchmark wellicht niet de meest representatieve is.

Eurostat meet onder andere het gebruik van e-government diensten in de hele Europese Unie. In de volgende grafieken zijn de gegevens van Zweden en Nederland van 2007 naast elkaar gezet. De eerste grafiek laat het gebruik door burgers zien, de tweede grafiek het gebruik door bedrijven.<sup>18</sup>

Figuur 4: Gebruik van e-government diensten door burgers



Figuur 5: Gebruik van e-government diensten door bedrijven



De verhouding tussen de gegevens van CapGemini en van Eurostat laat zien dat hoewel Zweden meer overheidsdiensten online aanbiedt, het gebruik van e-government in beide landen ongeveer hetzelfde is, of in Nederland zelfs iets hoger.

<sup>17</sup> CapGemini doet deze jaarlijkse meting in opdracht van de Europese Unie.

<sup>18</sup> Gegevens afkomstig van Eurostat. Over Zweden 2006 voor burgers zijn geen gegevens beschikbaar. Wat is gemeten is het percentage van individuen (figuur 4) en bedrijven (figuur 5) die in de laatste drie maanden voor de meting gebruik hebben gemaakt van internet voor interactie met de publieke autoriteiten.

Zweden beschikt over een uitstekende infrastructuur voor telecommunicatie. Het land heeft zeer goede netwerken voor vaste lijnen, mobiele telefonie, internet en breedbandverbindingen.<sup>19</sup> Dit stelt de Zweedse overheid in staat een groter aanbod van e-diensten te creëren. Toch zal er ook geïnvesteerd moeten worden in de promotie van het gebruik van de geboden diensten.

In Zweden ligt de verantwoordelijkheid voor e-Government bij het Ministerie van Financiën. De *Minister for Local Government and Financial Markets* is eindverantwoordelijk. Voorheen was de organisatie VERVA (*Swedish Administrative Development Agency*) verantwoordelijk voor de uitvoering. VERVA werd opgericht in 2006 en had als hoofdtaak het coördineren van de ontwikkeling van e-government in Zweden. Het was één van de belangrijkste adviesorganen van de overheid. De organisatie is echter opgeheven per 31 december 2008. Onderdelen van VERVA zullen worden overgenomen door andere agentschappen, maar op moment van het verschijnen van deze publicatie was de nieuwe verdeling van taken nog niet bekend.

### 3.2 Mijlpalen e-government in Zweden

In deze paragraaf worden in chronologische volgorde de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van e-government in Zweden besproken.<sup>20</sup> Er is daarbij in het bijzonder aandacht voor e-legitimation en het biometrische paspoort.

De aftrap voor e-government werd gegeven in 1998, toen de regering de *“Central Government Administration in the Citizen’s Service”* presenteerde. Het doel van de nota was het moderniseren van de overheid. De burger moest meer centraal komen te staan. ICT werd geïdentificeerd als één van de belangrijkste middelen om tot dat doel te komen.

In 2000 werd dit idee uitgewerkt in *“An Information Society for All”*. Daarin spreekt de Zweedse regering de wil uit om de positie van Zweden als toonaangevende informatiemaatschappij te consolideren en om het ICT potentieel in te gaan zetten om groei, werkgelegenheid, regionale ontwikkeling, gelijke behandeling, kwaliteit van leven, gelijkheid en een efficiëntere overheid te stimuleren.

In datzelfde jaar wordt ook een actieplan gelanceerd waarin e-government centraal staat. Het krijgt de naam *“A Public Administration in the Service of Democracy”* mee.

Het beschrijft hoe Zweden toe wil werken naar het concept van 24/7 dienstverlening door het aanbieden van diensten via internet, die 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn.

In 2002 wordt een eerste belangrijke stap gezet met betrekking tot e-authenticatie, wanneer het Agentschap voor Public Management (Sw: Statskontoret) een raamovereenkomst sluit met partijen die certificaten voor burgers voor eSignatures uit zullen gaan geven (nodig voor het digitaal ondertekenen bij gebruik van e-diensten). Aan het eind van dat jaar worden bij het *Patent and Registration Office* de eerste zaken volledig digitaal in ontvangst genomen, met behulp van de nieuwe eSignatures.

Om de ontwikkeling en het gebruik van e-government diensten te stimuleren werd in 2003 de *24/7 Agency Delegation* opgericht. Er werd ook een bijbehorende website gelanceerd om e-government in Zweden meer onder de aandacht te brengen en beter zichtbaar te maken. Ook werd er in 2003 een *IT Policy Strategy Group* in het leven geroepen, met als belangrijkste taken het adviseren van de Zweedse overheid op het gebied van *IT Policy*. Daarnaast moest deze organisatie er zorg voor dragen dat de doelen gesteld in *“An Information Society for All”* van 2000 werden gerealiseerd.

### eHealth - Sjunet

De organisatie *‘Carelink’* werd opgericht in December 2000 met als doel het gebruik van IT in de gezondheidszorg te ontwikkelen. Daarnaast moet de organisatie samenwerking op dit gebied tussen relatief onafhankelijke provincies faciliteren.

In 2002 werden alle Zweedse ziekenhuizen en andere primaire zorginstellingen e-health, aangesloten op Sjunet. Dit gezamenlijke telecommunicatienetwerk wordt onderhouden door Carelink. Naast 80 ziekenhuizen en 800 andere zorginstellingen zijn ook 950 apotheken en een aantal privéklinieken aangesloten op het netwerk.

Sjunet is een fibre-optical netwerk dat los staat van internet. Daardoor is veilige en betrouwbare uitwisseling van vertrouwelijke informatie (inclusief foto’s/afbeeldingen) mogelijk. Ook kunnen via het netwerk videoconferenties plaatsvinden. Het netwerk is zo opgezet dat nieuwe organisaties er snel en gemakkelijk op aangesloten kunnen worden. Sjunet won de eEurope award for eHealth in 2003.

<sup>19</sup> CIA World Factbook

<sup>20</sup> Voor een volledig overzicht, zie: <http://www.epractice.eu/document/3489> en <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=30693>

Eén van de e-diensten die mogelijk wordt gemaakt door Sjunet is het e-Prescription systeem. In november 2005 werd 47 % van de recepten (alle, behalve herhalingsrecepten) direct via dit systeem van de arts naar de apotheker gestuurd. In april 2006 was dit aantal al opgelopen naar 55 %. De Zweedse overheid heeft zich tot doel gesteld dat in 2010 tachtig procent van alle recepten elektronisch zal worden afgehandeld.

In 2004 werd het e-government portaal 'sverige.se' geopend, een website die het startpunt moest vormen voor Zweedse burgers op zoek naar informatie over de Zweedse overheid en overheidsdiensten. Het portaal werd begin 2008 gesloten.<sup>21</sup>

Daarnaast werd er in 2004 een raamwerkovereenkomst gesloten met betrekking tot infrastructurele diensten. Om e-government diensten te kunnen verbeteren, biedt de overheid agentschappen de mogelijkheid om op pay-per-use- of lidmaatschapsbasis gebruik te maken van interoperabele infrastructurele oplossingen en functies van een centrale service provider. Agentschappen (die in hoge mate autonoom zijn) hoeven daarom niet langer allemaal zelf te investeren in de ontwikkeling van systemen.

In 2005 presenteerde de Zweedse overheid een nieuw ICT beleid. Dit was de opvolger van "An information Society for all" uit 2000. Het nieuwe beleid is erop gericht Zweden wereldleider te maken op het gebied van de *Information Society*. De nieuwe ambitie die de Zweedse overheid daarbij heeft geformuleerd luidt:

*"having the world's simplest and most efficient e-Government and e-Governance that respect the citizens' right to good administration, encourage enterprising and attract competent civil servants".*

<sup>21</sup> Het werd gesloten omdat VERVA, de organisatie die het portaal beheerde en onderhield, die specifieke taak niet langer kreeg toegewezen van de Zweedse overheid. Zo lang de overheid nog geen andere instantie heeft aangewezen om deze taak over te nemen, is er in Zweden geen algemeen portaal voor e-government beschikbaar.

## Het biometrische paspoort

In 2005 was Zweden, na Duitsland, het tweede land dat het biometrische paspoort introduceerde. Het biometrische paspoort voldoet aan de standaarden die zijn opgezet door de *International Civil Aviation Organization (ICAO)*.

In het paspoort is een RFID (*Radio Frequency Identification*) microchip opgenomen, met daarop een digitale pasfoto en persoonlijke informatie over de pashouder. De paspoorten worden uitgegeven door de *Swedish Police Service* (Sw: Polisen). De Zweedse politie gebruikt een digitaal fotostation om een foto te maken van iedereen die een paspoort of identiteitskaart aanvraagt. Deze foto wordt op de RFID microchip geplaatst en kan bij grenscontroles direct worden vergeleken met (een nieuw genomen) foto van de houder van het paspoort. Op deze manier moet fraude met paspoorten worden voorkomen.

Er worden nog geen vingerafdrukken opgenomen op het biometrische paspoort van Zweden, al wil de Europese Unie daar op termijn wel naartoe.

Tegelijk met het biometrische paspoort werd ook de biometrische identiteitskaart uitgebracht. Ook deze voldoet aan de ICAO standaarden. De kaart kan worden gebruikt als identiteitsbewijs binnen Zweden en voor reizen binnen het Schengengebied. De identiteitskaart is naast de (*contact-less*) RFID chip ook uitgerust met een gewone chip. In de toekomst zou die mogelijk door burgers gebruikt kunnen worden om veilig e-government diensten af te nemen.

In 2006 werd de Swedish Administrative Development Agency (VERVA) opgericht. Zoals eerder vermeld heeft VERVA op 31 december 2008 haar deuren gesloten en is de website uit de lucht gehaald.

In 2007 werd een bijzondere Zweedse ambassade geopend. Het gaat om "Second House of Sweden – Sweden's embassy in the virtual world of Second Life". In de virtuele wereld van Second Life kan iedereen die dat wenst nu informatie vinden over Zweden en de Zweedse cultuur. Sinds de opening is er al veel interesse getoond in deze ambassade, door zowel burgers als bedrijven. Diverse instellingen, waaronder het Karolinska Instituut en de Swedish Environmental Protection Agency hebben laten weten zich op termijn ook aan te willen sluiten.<sup>22</sup>

De virtuele ambassade is vooral bedoeld om de beeldvorming rond Zweden positief te beïnvloeden en vertrouwen te wekken in het land. Er kunnen dus geen officiële zaken worden geregeld, maar er wordt informatie geboden over diverse aspecten van het land, zowel cultureel als zakelijk en de Zweedse radio kan er bijvoorbeeld beluisterd worden.

## E-legitimation

Tot op heden worden in Zweden niet-officiële elektronische identiteitskaarten gebruikt, die worden uitgegeven door de Zweedse Post, evenals software-based elektronische ID's (certificaten) van de grote Zweedse banken voor het gebruik van bepaalde e-government diensten.

Iedereen die beschikt over een Zweeds Persoonlijk Identiteitsnummer (vgl. BSN) kan een dergelijke elektronische ID bemachtigen. In 2006 waren er bij benadering drie miljoen van deze niet-officiële ID's uitgereikt. Een grove schatting van het gebruik is dat meer dan een miljoen gebruikers per maand ongeveer 2,5 miljoen transacties doen (zowel authenticatie als eSignature). De eID's moeten worden gebruikt voor onder andere belastingaangifte, registratie van een nieuw bedrijf en voertuigregistratie.

Het is nog niet bekend wat de invloed van de huidige financiële crisis zal zijn op het gebruik van eID's van banken. Het vertrouwen in banken is afgenomen en in diverse landen is zichtbaar geworden dat ook banken kunnen vallen. De nationale identiteitskaart met biometrische kenmerken, beschikt zoals gezegd ook over een gewone chip die gebruikt zou kunnen worden voor e-government diensten. Mocht de financiële crisis ertoe leiden dat de BankID's niet langer geschikt zijn, dan biedt deze identiteitskaart wellicht een geschikt alternatief.

In 2008 werd er een nieuw actieplan voor 'modern e-government' gepresenteerd. In het actieplan worden de lijnen uitgezet voor het beleid tot aan 2010, worden de verantwoordelijke overheidsinstanties aangewezen en wordt de nodige coördinatie tussen rijksoverheid, gemeenten en provincies uitgewerkt.

Daarnaast bereikt Zweden in 2008 de eerste plaats in de e-Government Readiness Index van de Verenigde Naties. Voor het eerst namen drie Scandinavische landen de top-3 posities in. Nederland volgde op de vijfde plaats. Dit blijkt uit tabel 3.

Zweden scoorde hoog op de aanwezigheid van web-based e-government diensten en transacties en deed het volgens de rapporteurs vooral erg goed op ministerieel niveau.

Een punt dat met nadruk werd vermeld in het rapport, was de inspanning van alle Scandinavische regeringen om al hun burgers van breedband en draadloos internet te voorzien. In de rest van Europa worden deze inspanningen niet geëvenaard. "A robust broadband network is critical to the roll out of e-government applications and services," aldus het rapport.

Tabel 3: E-Government Readiness Index Top 10 Countries

Country	Index
+ Sweden	0.9157
+ Denmark	0.9134
+ Norway	0.8921
+ United States	0.8644
+ Netherlands	0.8631
+ Republic of Korea	0.8317
+ Canada	0.8172
+ Australia	0.8108
+ France	0.8038
+ United Kingdom	0.7872

<sup>22</sup> <http://www.govtech.com/gt/articles/123619>

### 3.3 De toekomst

In hun eigen analyse zegt de Zweedse overheid dat de volgende maatregelen moeten worden genomen om de *24 Hour Public Administration* te kunnen realiseren:

- + Explicietere doelen stellen voor de ontwikkeling van e-diensten door agentschappen;
- + Het stimuleren van de ontwikkeling van gezamenlijke e-diensten die grote meerwaarde hebben voor burgers, maar die niet kosten-efficiënt zijn voor de afzonderlijke agentschappen;
- + Tot een minimum aantal bindende regels en standaarden komen die nodig zijn voor het realiseren van goed functionerende communicatie, zowel binnen de overheid als tussen de overheid en haar klanten;
- + Voorzien in een ondersteunende set van basis functies voor de communicatie en samenwerking tussen de verschillende agentschappen;
- + Het verdiepen van de samenwerking tussen het Rijk, de regionale en de lokale overheden in de ontwikkeling van publieke e-diensten;
- + Voorzien in een gemeenschappelijk portaal en gids – gebaseerd op life events en zakelijke situaties – voor alle elektronische informatie en diensten aangeboden door de verschillende onderdelen van de publieke sector.

Bij een studie naar de ontwikkeling van e-government in Nederland, uitgevoerd door de *Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)* in 2006, werden vergelijkbare maatregelen geïdentificeerd voor Nederland. Wat de toekomst betreft hebben Zweden en Nederland dus te maken met dezelfde uitdagingen.

<sup>23</sup> Stedenlink, Verslag Studiereis Stockholm 2005; Frontrunners meet (www.kennisland.nl/binaries/documenten/rapporten/stedenlink\_studiereis\_zweden\_2005.pdf)

<sup>24</sup> Uit de presentatie van Björn Björk, getoond tijdens de HIC op 15 december. Bovenstaande index laat zien hoe diverse Europese landen scoren op het gebied van breedband. De 'breedband-prestaties' zijn opgebouwd uit een aantal onderdelen, waaronder bereik in landelijk gebied, prijs, snelheid, geavanceerde diensten. Aan ieder onderdeel wordt een bepaalde score toegekend. De uiteindelijke score van een land is de optelsom van de afzonderlijke onderdelen. De grafiek laat zien dat Zweden op breedband gebied het hoogste scoort. Nederland doet het met een tweede plaats ook heel goed, maar loopt vooral wat snelheid en prijs betreft iets achter op de Zweden.

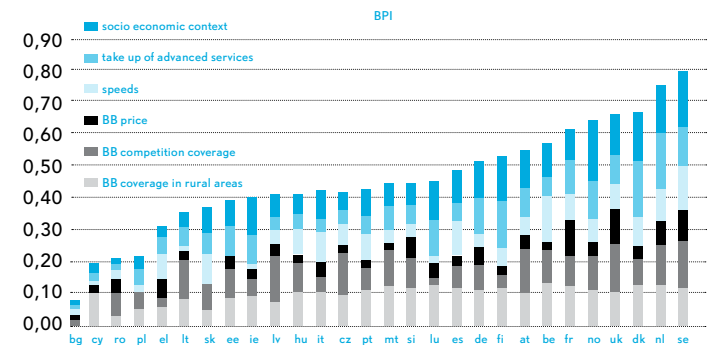
## 4. Lessons learned

Net als andere Scandinavische landen, timmert Zweden stevig aan de weg op het gebied van eGovernment. In diverse rankings staat het land op de eerste plaats of staat het in de hoogste regionen. Het succes van Zweden kan niet eenvoudig worden verklaard. Het is een samenspel van diverse factoren, waarbij belangrijke elementen zijn: goede infrastructuur, sturing en klantgerichtheid. De belangrijkste lessons learned worden hieronder besproken.

### 4.1 Infrastructuur

Voor een goed functioneren van de e-overheid is een goede ICT-infrastructuur onontbeerlijk. Burgers moeten overal toegang hebben tot de elektronische diensten van de overheid. Het politieke doel van Zweden op dit gebied luidt dat er een veilige en effectieve infrastructuur beschikbaar moet zijn voor alle Zweden. Het aanleggen van deze infrastructuur is voor een groot deel over gelaten aan marktpartijen. Voor delen waar marktpartijen geen interesse in hebben, moeten gemeenten zelf projecten opstarten. De Zweedse overheid heeft tussen 2000 en 2006 in totaal 564 miljoen Euro geïnvesteerd in het aanleggen van breedband binnen dergelijke gemeentelijke projecten. De inbreng van de overheid is vooral van belang voor de dunbevolkte gebieden van Zweden die zich voornamelijk in het zuiden bevinden.<sup>23</sup> De manier waarop de Zweedse overheid omgaat met het zorg dragen voor een goede infrastructuur is één van de succesfactoren voor e-government aldaar.

Figuur 6 Broadband Performance Index<sup>24</sup>





# Bibliografie

## Literatuur

- \* Evert-Jan Mulder, B&G, *Scandinavische lessen voor de e-gemeente*, Februari 2009, p.18-21
- \* Verenigde Naties (2008), *UN E-Government survey 2008: From E-Government to connected governance*, New York.
- \* CapGemini (2007), *The User Challenge: Benchmarking The Supply of Online Public Services*, Report of the Seventh Measurement.
- \* OECD e-Government Studies Netherlands, 2006
- \* Stedenlink, Verslag Studiereis Stockholm 2005; Fronrunners meet (www.kennisland.nl/binaries/documenten/rapporten/stedenlink\_studiereis\_zweden\_2005.pdf)

## Internetpagina's

- \* <http://digitaalbestuur.nl/nieuws/akkoord-nup-ondertekend>
- \* <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>
- \* [http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_sweden.shtml](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_sweden.shtml)
- \* [http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_netherlands.shtml](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_netherlands.shtml)
- \* <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>
- \* <http://www.europa-nu.nl/9353000/1/j9vvh6nf08temv0/vhzo9es2bgxe?ctx=vgaxlcr1jzm6>
- \* <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/print/sw.html>
- \* [http://www.sweden.se/upload/Sweden\\_se/english/factsheets/SI/SI\\_FS55z\\_The\\_Swedish\\_System\\_of\\_Government/The\\_Swedish\\_System\\_of\\_Government\\_FS55z.pdf](http://www.sweden.se/upload/Sweden_se/english/factsheets/SI/SI_FS55z_The_Swedish_System_of_Government/The_Swedish_System_of_Government_FS55z.pdf)
- \* [http://www.riksdagen.se/templates/R\\_Page\\_\\_\\_\\_12595.aspx](http://www.riksdagen.se/templates/R_Page____12595.aspx)
- \* [http://www.swedenabroad.com/Page\\_\\_\\_\\_38141.aspx](http://www.swedenabroad.com/Page____38141.aspx)
- \* <http://euobserver.com/9/24942>
- \* <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853/a/18096>
- \* <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853/a/18102>
- \* <http://www.inoverheid.nl/artikel/artikelen/1172711/hoeveel-ambtenaren-zijn-er.html>
- \* <http://www.sweden.gov.se/sb/d/2853>
- \* <http://www.skl.se/artikel.asp?C=6393&A=48668>
- \* <http://www.skl.se/artikel.asp?A=48688&C=6393>
- \* <http://www.epractice.eu/document/3489> en <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=30693>
- \* <http://www.govtech.com/gt/articles/123619>
- \* <http://www.computable.nl/content/company/30609/251642/ministerie-bzk.html>
- \* <http://www.trouw.nl/nieuws/nederland/article1247180.ece>
- \* <http://www.ictoffice.nl/index.shtml?id=6053>

## CV - Information Technology Strategist bij The Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR)

De heer Björn Björk

+ Information Technology Strategist  
Growth and Community Planning Division  
Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR)

**Born:**  
1945-12-01

**Education:**  
BA in Social Sciences and Economics, Stockholm University

**Employment:**  
Principal Officer, Stockholm University  
ICT Manager, Swedish Association of Local Authorities  
ICT Consultant, Local Authority Computing Company  
ICT Manager, Local Authority of Vallentuna  
ICT Manager, Swedish National Heritage Board  
Information Technology Strategist, SALAR

**Broadband experiences:**  
+ Project manager 2001 – 2007 “Cooperation and Competitive ICT-infrastructure in Rural Areas”, supporting Local Authorities in establishing broadband infrastructure in Rural Areas using Governmental Grants and Structural Funds  
+ Advisory Support and Service to Local Authorities and Regions concerning ICT, Broadband and e-Government  
+ Expert Advisor to the National Government in several committees concerning ICT, Broadband and e-Government

**Author of publications:**  
+ Guiding Principles using Governmental Grants for Broadband Deployment in Rural areas, 2001  
+ Legal preconditions for Local Authorities and Broadband, 2004  
+ Local Area Broadband Networks, a national survey, 2006  
+ Policy Paper SALAR “ICT-policy for sustainable growth and welfare”, 2006  
+ Guiding Principles for Governance of Local Authority Broadband Companies, 2007  
+ CEMR Policy Paper -Broadband Infrastructure – The Regional and Local Perspective, 2008



