

# **Een vooronderzoek naar formulierensites op Internet**

Casestudy Itafit

Onderzoekers:  
Drs. Kristel Lammers  
Dr. Arre Zuurmond

Oktober 2001

## Inhoudsopgave

1	Samenvatting	3
2	Inleiding	3
3	Aanleiding tot het vooronderzoek	4
4	Probleemstelling en onderzoeksvragen van het onderzoek	4
5	Methoden en inrichting van het onderzoek	5
6	Groslijst implementaties van formulierensites	5
7	Uitwerking Case	15
9	Conclusies en aanbevelingen	19

## **1 Samenvatting**

De aanleiding voor dit onderzoek is het streven van de Nederlandse overheid tot het ontwikkelen van één formulierenportal, om zo het aanbieden van formulieren via Internet te verbeteren. In dit onderzoek is gekeken naar de mogelijkheden voor een overheidsbrede formulierensite. Een goede presentatie van (overheids) formulieren is onderdeel van de dienstverleningsstrategie. In de publieke sector wordt veelvuldig gebruik gemaakt van formulieren. Voor de burger is het erg ondoorzichtig welke formulieren ze waarvoor nodig heeft en waar ze deze formulieren kan vinden. Daarnaast gebeurt het regelmatig dat de burger dezelfde gegevens tal van keren binnen één organisatie moet verstrekken.

In de Nederlandse publieke sector bestaat nog geen overheidsbrede formulierensite. Enkele voorbeelden van zulke sites zijn: de IB-Groep, de Belastingdienst, diverse gemeenten zoals de gemeente Amsterdam-Noord, Sliedrecht etc. Het is de vraag of een overheidsbrede formulierensite wel logisch is. Wellicht is het beter formulieren neer te zetten op voor de klant logische plaatsen.

In dit onderzoek is gekeken naar hoe enkele formulierensites zijn ingericht en wat interessante kanten zijn van deze formulierensites. Eén case is eruit gelicht, SignForm. Deze case is verder bestudeerd. Een 'ideale formulierensite' beschikt in onze ogen o.a. over de volgende tools:

- De formulierensite is onderdeel van een keten waarbij aan de voorkant formulieren online ter beschikking worden gesteld via Word, en aan de achterkant de formulieren automatisch worden ingelezen in de workflow systemen van de organisatie;
- De formulierensite moet volgens een groeiplan (1 downloaden en fysiek versturen, 2 elektronisch invullen, versturen, inlezen in backoffice systemen, 3 PKI en TTP, 4 prefilled formulieren,..) worden opgebouwd om echt succesvol te zijn. Ook hier geldt vooruitgang kost tijd;
- De formulierensite moet in fase 4 worden uitgerust met PKI-instrumenten dit om de identiteit en de authenticiteit vast te stellen en te kunnen waarborgen.

## **2 Inleiding**

De stichting Itafit verricht onderzoek naar bestuurlijke innovaties waarbij ICT een belangrijke rol speelt. In de stichting participeren vertegenwoordigers van overheid, organisaties uit de zakelijke dienstverlening en universiteiten. De doelstelling van de stichting Itafit is de verspreiding van kennis over bestuurlijke vernieuwing en ICT te bevorderen, onder meer door het verrichten van casestudies.

In het voorliggende vooronderzoek zal een aantal implementaties van formulierensites in kaart worden gebracht. Formulierensites passen binnen de bestuurlijke vernieuwingsgedachte in die zin dat formulierensites gezien kunnen worden als een mogelijke manier om het gebruik van formulieren door de burger te verbeteren. Een goed gestructureerde formulierensite kan er aan bijdragen dat het voor de burger eenvoudiger wordt om formulieren (van diverse overheidsorganisaties, maar ook private partijen) te vinden en in te vullen.

Daarnaast heeft een goede formulierensite ook voor de organisatie vele voordelen, met name in termen van efficiëntere werkprocessen en kostenbesparing.

In dit vooronderzoek zal aandacht worden besteed aan de verschillende strategieën die (overheids)organisaties hanteren om het gebruik van formulieren via Internet te verbeteren.

Het materiaal voor dit onderzoek werd verzameld in de periode juni-augustus 2001 via Internet en desk-research.

### **3 Aanleiding tot het vooronderzoek**

Overheidsorganisaties maken veelvuldig gebruik van formulieren. Een goede presentatie van (overheids) formulieren is een must voor elke organisatie. Door de recente ontwikkelingen op het terrein van Internet zijn steeds meer overheidsorganisaties bezig met het digitaliseren van formulieren zodat deze via het Internet 24 uur per dag, zeven dagen per week toegankelijk zijn. Er wordt gestreefd naar het oprichten van een overheidsbrede formulierensite om zo de toegankelijkheid van formulieren te verbeteren.

In de publieke sector in Nederland bestaat nog geen overheidsbrede formulierensite. Wel zijn er enkele organisaties die formulieren ter beschikking stellen via het Internet. Hierbij wordt gedacht aan de IB-Groep, de Belastingdienst, diverse gemeenten zoals de gemeente Amsterdam-Noord, ...e.a. In het buitenland, bijvoorbeeld in België, maar ook in de Verenigde Staten, India en Australië bestaan al formulierensites die formulieren van meerdere overheidsorganisaties op één site samenbrengen.

In dit onderzoek zal worden gekeken naar hoe de in dit onderzoek bekeken formulierensites zijn ingericht, op welke manier de formulieren toegankelijk zijn gemaakt en of er belangrijke leermomenten kunnen worden ontdekt voor de Nederlandse overheidssector.

#### **Doelstelling**

Dit onderzoek heeft als doel, middels een vooronderzoek, meer te weten te komen en te leren over de mogelijkheid van een overheidsformulierensite voor Nederland. Dit vooronderzoek moet resulteren in een breed scala aan inzichten, zowel op het terrein van 'best practice' initiatieven die wereldwijd bestaan op het gebied van formulierensites, als qua techniek, organisatie en ICT toepassingen. Uiteindelijk zal, indien het onderzoek daar aanleiding toe geeft, een case worden geselecteerd voor een hoofdonderzoek.

### **4 Onderzoeksvragen**

De volgende vragen staan centraal in dit onderzoek:

- 1 Wat zijn de voor- c.q. nadelen van bestaande formulierensites?
- 2 Wat betekent een formulierensite in termen van organisatie, techniek en kosten en zijn er sociaal culturele factoren in een land, die de mogelijkheid om formulierensites te introduceren, beïnvloeden?
- 4 Over welke functionaliteit zou een formulierensite moeten beschikken?

- 5 Hoe dienen formulieren ontsloten te worden, PDF, Word etc?
- 6 Welke overheidsinformatieinfrastructuur (chipcard/smartcard, TTP, PKI, digitale handtekening, payment) wordt verondersteld?

## **5 Methoden en inrichting van het onderzoek**

Het vooronderzoek is een studie naar mogelijke toepassingen van formulierensites in het buitenland. In de eerste fase van het onderzoek is een groslijst samengesteld van potentiële implementaties van formulierensites. De groslijst bevat per potentiële implementatie een zeer korte beschrijving. De response op de vragenlijst bleef erg laag. Uit de response bleek dat slechts weinig sites beschikken over zeer innovatieve formulieren of over formulieren van meerdere organisaties/life-events. Ook was van een doordachte strategie op het terrein van formulieren vaak geen sprake. Vanuit de groslijst is één implementatie geselecteerd die voor nader onderzoek in aanmerking kwam, Signform. Deze case zal verder worden uitgediept.

## **6 Groslijst implementaties van formulierensites**

### **Eforms in Mannheim**

#### *Organisatie*

De stad Mannheim biedt via haar site formulieren aan haar inwoners aan. De doelstelling achter het beschikbaar stellen van formulieren via het Internet in het digitale stadhuis is het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening. Via het Internet kan een organisatie diensten leveren van 0.00 uur 's ochtends tot 24.00 uur 's avonds, iedere dag, 365 dagen per jaar. Daarnaast moet het elektronisch beschikbaar stellen van formulieren er voor zorgen dat burgers in administratieve procedures beter en sneller worden geholpen. In dit kader wordt een deel van de handelingen elektronisch aangeboden en afgehandeld. De site biedt echter meer. Ook toeristen hebben baat bij de site. Via de site kan informatie worden opgevraagd met betrekking tot culturele evenementen, musea, theaters, opera etc. Daarnaast geeft de site informatie over hotels, restaurants, vervoer (vliegveld, openbaar vervoer) en het weer. Tot slot verleent de site informatie over stadsrondleidingen en beschikt de site over een 'virtuele stadsrondwandeling' met 360 graden panorama foto's. Een goede website moet volgens de stad Mannheim resulteren in het versterken van de economische positie in de regio. Hiervoor is ook de 'virtuele marktplaats' in het leven geroepen, waar bedrijven producten en diensten aan kunnen bieden en kunnen communiceren met de overheid.

Op dit moment zijn twee afdelingen betrokken: de afdeling communicatie en het IT-departement bij de ontwikkeling van formulieren. Formulieren kunnen gedownload worden. Functionaliteit met betrekking tot de digitale handtekening en elektronisch betalen is in ontwikkeling. Voor de exploitatie en het beheer van de site is de stad Mannheim verantwoordelijk. De site wordt gefinancierd door de stad Mannheim.

#### *Techniek*

De site kan worden bekeken met alle typen browsers, die beschikken over HTML 4.0 of hoger. De site is beveiligd via SSL, Secure Socket Layer.

Teruggezonden formulieren komen binnen op een centraal emailadres. De site stelt geen eisen aan haar gebruikers, met andere woorden software plug-ins hoeven niet te worden geïnstalleerd.

#### *Gebruik*

De kosten voor het onderhoud en de techniek van de site bedragen DM 50.000 per jaar. De site is bedoeld voor inwoners van Mannheim en toeristen en investeerders die geïnteresseerd zijn in Mannheim. De indeling van de formulieren is thematisch. De site biedt diverse mogelijkheden om interactief te communiceren met de verschillende departementen binnen Mannheim. De site is eenvoudig toegankelijk en gebruikersvriendelijk. Dit wordt ook als belangrijk ervaren door de stad Mannheim. Daarnaast beschikt de site over een streng privacyreglement. Op dit moment worden er maandelijks 600.000 pagina's bekeken en worden er 100 formulieren ingevuld. Er zijn geen gegevens beschikbaar met betrekking tot een concreet aantal bezoekers.

Het voordeel van deze site is dat formulieren via zogenaamde 'life-events' worden aangeboden, wat er voor zorgt dat burgers op eenvoudige wijze de formulieren kunnen vinden op de site. Een nadeel van deze site is dat er slechts formulieren van de stad Mannheim terug te vinden zijn. Daarnaast beschikt de site niet over betrouwbare identificatiemethoden. Organisatorisch zit de site verder goed in elkaar.

#### **Clicforms**

##### *Organisatie*

Clicforms is een portalsite in België. Er zijn geen specifieke organisaties bij de site van Clicforms betrokken, wel is er een aantal privé-partners verbonden aan de site. Clicforms is een private organisatie die administratieve overheidsdocumenten via het Internet aanbiedt aan professionelen en particulieren. Op termijn zo is het streven wil Clicform haar diensten aan overheidsorganisaties aan gaan bieden in de vorm van een ASP-model. De site beschikt over diverse identificatiemethoden zoals de digitale handtekening, Public-Private Key encryptie, Trusted Third Party en elektronische betaalmethoden. De digitale handtekening en PKI kunnen op dit moment nog niet worden toegepast in het transactieverkeer, aangezien de Belgische wetgeving dit nog niet toelaat. Clicforms is technisch wel klaar om deze stap te gaan zetten. Clicforms verhuurt haar diensten op jaarbasis via een abonnementsconstructie voor diensten die via de site verlopen en door middel van een verhuurconstructie voor offline diensten. Daarnaast biedt Clicforms diensten aan via partnersites. Deze partnersites betalen Clicforms voor het leveren van de inhoud.

##### *Techniek*

De site maakt gebruik van een aantal technische applicaties, zoals een Webbrowser, MS Word of Adobe Acrobat Reader. Daarnaast ondersteunt de site PKI en de digitale handtekening. De beveiliging is gebaseerd op SSL. De uitwisseling van informatie vindt plaats via een beveiligde server. SSL wordt gebruikt voor downloads. Documenten zijn enkel toegankelijk na registratie. De gebruikers moeten op hun PC een Adobe Acrobat Forms plug-in of MS Word Viewer hebben geïnstalleerd.

### *Gebruik*

Informatie met betrekking tot de directe kosten (kapitaal) is i.v.m. het vertrouwelijke karakter van de informatie niet verstrekt. Het beheer van de site ligt in handen van een team van drie personen (1 intern, 2 sales). De formulieren die via de site worden aangeboden zijn met name bedoeld voor professionals op het terrein van de Accountancy, Human Resources etc. De ASP-diensten (loketfuncties) zijn vooral interessant voor overheidsinstanties. De formulieren op de site worden thematisch, via uitgever, via onderwerp en via sleutelwoord gepresenteerd. Alles verloopt via de intelligente database. Er wordt op dit moment nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid van vooraf ingevulde (pre-filled) formulieren. Dit is, doordat er nog geen officiële indentificatie mogelijk is via het Internet, nog niet mogelijk. Wel worden gegevens tussen bepaalde formulieren uitgewisseld. Clicforms is technisch klaar voor het leveren van pre-filled formulieren. De wetgeving is echter nog niet zo ver. De omvang van het gebruik is lastig te meten. Er komen ongeveer 300 bezoekers per dag op de site en dagelijks worden zo'n 50-100 formulieren gedownload.

Clicforms lijkt in haar uitwerking sterk op Signform. Clicform beschikt over erg veel functionaliteit, zowel op het terrein van PKI als ten aanzien van de abonnementsconstructie. Een nadeel van Clicforms is dat ze erg afhankelijk is van haar partners voor de verdere ontwikkeling van de formulierensite.

### **Fedforms van de Amerikaanse federale overheidsorganisaties**

#### *Organisatie*

De hoofden van de uitvoerende departementen en organisaties zijn verantwoordelijk voor het realiseren van een goed werkende internetsite met daarop de top 500 van overheidsformulieren. Fedforms is slechts een van de vele componenten die het ideaal van one-stop-government, een toegankelijke, efficiënte en effectieve overheid die goede informatie en diensten aan de burger verleent, dichterbij zou moeten brengen. Een portal van de centrale overheid die overheidsformulieren verstrekt past binnen dit concept. Burgers weten vaak niet waar ze terecht moeten voor een bepaald overheidsformulier of bepaalde overheidsformulieren. Daarnaast is het vaak niet eenvoudig te achterhalen bij welke instantie je moet zijn. De federale overheid, US government heeft dan ook in 1999 besloten dat hier, in het kader van de one-stop-shop-gedachte, verandering in zou moeten komen.

Fedforms biedt via haar site de top 500 van overheidsformulieren aan de burger aan. Fedforms bevat dus niet alle federale overheidsformulieren. Als je een formulier niet op de site terug kan vinden raden ze je aan om ook eens te kijken bij de 'agency forms management website' of bij 'first gov'. Fedforms bevat slechts de formulieren en geen programma beschrijvingen of ander soort instructies. Voor deze zaken moet je bij de desbetreffende organisatie zelf zijn. Fedforms probeert haar dienstverlening continu te verbeteren, doordat publieke organisaties telkens weer nieuwe formulieren aan de database toe zullen voegen. Daarnaast zal de zoekmogelijkheid in de toekomst worden uitgebreid, zodat burgers zich eenvoudiger een weg kunnen banen door de site. In oktober 2003, zo is de planning, moet het mogelijk zijn om via de site transacties te verrichten. De directeur van de dienst Management en Budget moet erop toezien dat dit ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

### *Techniek*

De FedForms site is continu in ontwikkeling. De verschillende 'agencies' kunnen via het Internet aanpassingen in de formulierendatabase doen. Hiervoor moeten ze dan wel inloggen in het systeem middels een paswoord en gebruikersnaam.

Je kunt op twee manieren formulieren zoeken, via de zoekmachine door een zoekterm in te geven of door op een organisatie te zoeken. Bij de laatste optie zullen alle formulieren van die organisatie vervolgens op je scherm verschijnen. Daarnaast kun je ook een gecombineerde zoekactie verrichten door zowel een organisatiename als een zoekterm in te geven. Vervolgens verschijnt er een lijstje met zoekresultaten op je scherm die je meestal via de Acrobat Reader moet openen.

### *Gebruik*

De site is redelijk gebruiksvriendelijk. Over het aantal bezoekers en de kosten is niets bekend.

De Fedforms site biedt slechts 500 formulieren aan. Gezien het aantal beschikbare formulieren is dit nog vrij weinig. Dit aantal zal verder uitgebreid moeten worden, wil de site echt een doorslaand succes worden. Een goed punt van deze site is dat de formulieren worden aangeboden vanuit de one-stop-shop gedachte. Een nadeel van de site is dat de formulieren op geen enkele wijze worden beveiligd middels bijv. PKI. Op het moment dat er transacties verricht gaan worden via de site, is dit mijns inziens onontbeerlijk.

## **De formulieren van Belgische federale overheden**

### *Organisatie*

De Belgische demo formulierensite is een goed voorbeeld van hoe een formulierensite er uit kan zien. De site is een initiatief van de Rijksoverheid en biedt toegang tot federale administratieve formulieren van federale overheidsinstanties in België.

### *Techniek*

Via de site worden formulieren in 6 categorieën aangeboden. Deze categorieën bepalen de mate van interactiviteit. Categorie 1 bevat formulieren die alleen gedownload kunnen worden. Deze formulier zijn gelijk aan de fysieke versie. De tweede categorie formulieren kan gedownload en afgedrukt worden. Formulieren uit de derde categorie kunnen gedownload, ingevuld worden op het scherm, maar dienen dan geprint te worden om vervolgens fysiek te worden verstuurd. De vierde categorie formulieren, zijn doordat je jezelf moet identificeren al gedeeltelijk ingevuld en kunnen verder aangevuld worden. Vervolgens dien je het formulier te printen en fysiek per post op te sturen. Formulieren uit de vijfde categorie kun je downloaden, invullen en per mail terugsturen. Categorie 6 formulieren kun je online invullen. Deze gegevens zullen direct in de gegevensbank worden opgenomen. Deze manier stelt wel soft- en hardware eisen aan de tussenpersoon.

De meeste van de beschikbare formulieren, zijn categorie 2 formulieren. Naast categorie 2 formulieren zijn er categorie 1,3, en 6 formulieren te vinden op de site.

### *Gebruik*

De formulieren zijn op diverse manieren gegroepeerd, waardoor de burger op verschillende manieren het formulier kan vinden waarnaar hij op zoek is: per organisatie/overheid (ministeries), onderwerp (vooraf gedefinieerde lijst) als per niveau van interactiviteit (categorie 1-6). De site geeft aan hoeveel formulieren online zijn. Op dit moment zijn er dat bijna 250. Het Belgische project is nog in een demonstratiefase. Van een best practise is daardoor nog geen sprake.

## **E-forms in 'The State of Wisconsin'**

### *Organisatie*

De State of Wisconsin maakt via haar portal site al enige tijd gebruik van elektronische formulieren. De State of Wisconsin heeft daardoor al redelijk wat ervaring op het terrein van e-forms opgebouwd. Zij ziet het Internet als een dominante en gewenste strategie voor overheidsorganisaties voor het verspreiden van informatie en het verrichten van transacties. E-forms spelen daarbij een belangrijke rol en zullen veel invloed hebben op de contacten met interne en externe klanten. De State of Wisconsin heeft gekozen voor de Total System Approach to Forms Automation waarbij aandacht wordt besteed aan het verzamelen, documenteren, managen en opslaan van informatie, dit om deze processen in betere banen te leiden.

### *Techniek*

De state of Wisconsin gebruikt het formulierenloket als onderdeel van de gewenste strategie voor het verspreiden van informatie. De formulieren staan niet op zichzelf maar worden geïntegreerd in de gehele keten van werkprocessen. De formulierenstroom wordt technisch ondersteund door een data workflowsysteem met form routing.

### *Gebruik*

De formulieren op de site van de State of Wisconsin zijn op verschillende manieren te benaderen, via life-events, maar ook via organisaties. Over de kosten die met de site zijn gemoeid is niets bekend.

## **E-forms in 'The city of San Jose'**

### *Organisatie*

De site van de city of San Jose is niet een echte 'centrale' formulieren site, omdat het slechts over e-forms beschikt die worden verstrekt door de city of San Jose. De e-forms zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: bedrijven, parkeren, vergunningen, problemen rapporteren en verkopers. De meeste interessante online formulieren toepassing is die van de vergunningen. Via de site kunnen online tal van vergunningen worden aangevraagd. Jaarlijks vragen de inwoners van San Jose zo'n 50.000 vergunningen aan. Voor de site is een database ontwikkeld die de verschillende stand-alone database met vergunningen integreerd in een database. Het Permits Online Project integreert de drie grootste systeemelementen in een systeem, het geografische systeem (GIS), het documentmanagementsysteem en de vergunning productie software. Op dit moment zijn op een viertal terreinen vergunningen online aan te vragen: bouwen, rioolwerkzaamheden, elektriciteit en mechanische activiteiten. Op de site zijn

overheidsformulieren terug te vinden voor contact tussen burgers/bedrijven en de overheid.

#### *Techniek*

Het interessante van de site van de city of San Jose is echter dat men werkt met identificerende technologie zoals de digitale handtekening. Burgers en bedrijven in de city of San Jose kunnen via het Internet formulieren invullen en online ondertekenen en terugsturen met behulp van de digitale handtekening, georganiseerd via een TTP, verkrijgt een formulier zo ook juridische status, waardoor procedures ook daadwerkelijk online afgehandeld worden.

Hiervoor wordt wel een aantal eisen gesteld. De gebruiker moet beschikken over: een geldig e-mailadres, een geldige creditcard, een geschikte webbrowser, een internet form-view plug in, een digitaal certificaat en tot slot een printer.

#### *Gebruik*

Zoals bij de techniek is omschreven stelt het online invullen van vergunningen enkele eisen aan de gebruikers. Over de kosten van de toepassing is niets bekend. Een belangrijk winstpunt van de formulierensite van de city of San Jose is dat men daar al na heeft gedacht over de juridische status van elektronische formulieren. Om de betrouwbaarheid, identiteit en authenticiteit te kunnen garanderen, heeft men er voor gekomen om de formulieren uit te rusten met een digitale handtekening. Hierdoor verkrijgen de formulieren de status van juridische echtheid.

### **E-forms in 'The United States Department of Agriculture'**

#### *Organisatie*

Op de portalsite van 'the United States Department of Agriculture (USDA)' kan de burger tal van formulieren van Farm Service Agency, de Natural Resources Conservation Service and Rural Development vinden. De website is bedoeld als eerste vindplaats voor formulieren en verstrekt ook instructies bij deze formulieren.

#### *Techniek*

De gebruikte techniek op deze site is niet erg innovatief. Formulieren worden aangeboden via de Acrobat Reader of via Omniforms. In allebei de gevallen moet het formulier geprint en ingevuld worden en vervolgens per fax of per post gestuurd worden aan de USDA. De site pretendeert erg gebruikersvriendelijk te zijn. Op diverse mogelijke manieren, via een helpdesk, via First-Time User page en via een link naar FAQs probeert men de burger zo goed mogelijk te begeleiden bij het zoeken naar informatie en het invullen van de formulieren.

#### *Gebruik*

De burger kan op verschillende manieren door de site zoeken door middel van drop down menu's binnen de categorieën departement en programma, en door middel van het invullen van een zoekterm binnen de categorieën formuliernummer en onderwerp. De kracht van deze site zit in de online helpdesk, die klanten bij het invullen van formulieren kan ondersteunen. Een nadeel van de site is dat er slechts formulieren van drie overheidsorganisaties terug zijn te vinden terwijl er wellicht meer organisaties in de keten terug te vinden zijn en dat de formulieren voor alsnog uitgeprint en fysiek per post of fax moeten worden opgestuurd.

## **E-Forms in India**

### *Organisatie*

Deze site is de eerste formulierenportal van India. De formulierensite omvat 26 categorieën. De site biedt via een interactieve database zowel publieke als private sector formulieren aan zoals belastingformulieren, formulieren in het kader van de 'companies act', formulieren met betrekking tot export en import, formulieren m.b.t. copyright, paspoort, motorrijtuig etc. De formulieren worden thematisch aangeboden. De thema's bevatten zowel publieke sector als private sector formulieren waardoor zowel formulieren van publieke als private organisaties via de site aangeboden.

### *Techniek*

De formulieren zijn 'downloadable' via de Acrobat Reader met behulp van Winzip. Hierdoor kan het worden opgeslagen. Een nadeel is dat deze formulieren niet via de PC in te vullen zijn. Bij ieder formulier kun je kiezen uit een drietal opties; download, inzien of faq. Er worden geen identificatiemethoden gebruikt waardoor de betrouwbaarheid van de formulieren niet kan worden gegarandeerd. Via een zoekmachine kan het juiste formulier gemakkelijk gevonden worden.

### *Gebruik*

Op de formulierenportal van India zijn zowel formulieren van private als van publieke organisaties terug te vinden. Daarnaast beschikt de site over een zoekmachine, waarmee formulieren snel en eenvoudig op trefwoord kunnen worden gevonden. Een nadeel is dat de site bij het verrichten van transacties niet is uitgerust met PKI of TTP-tools om de betrouwbaarheid en veiligheid te garanderen.

## **All about forms and FindForms**

### *Organisatie*

'All about forms' is een portal site voor 'legal forms', formulieren met een juridische status. De site beschikt over zo'n 20.000 formulieren, waarvan 2000 formulieren voor iedereen toegankelijk zijn. De formulieren hebben betrekking op tal van onderwerpen, zoals getuigenissen, applicaties, faillissement, zakelijke dienstverlening, echtscheidingen, huur, pachten etc. De overige formulieren zijn alleen toegankelijk voor geregistreerde leden. FindForms is net als 'All about forms' een formulierensite voor 'legal forms'.

### *Techniek*

Er wordt op deze site geen gebruik gemaakt van nieuwe technieken. De formulieren op de site kunnen worden gedownload, maar moeten vervolgens worden geprint. Verder beschikt de site niet over geavanceerde identificatie en authenticatie technologie. De site beschikt over een zoekmachine waarmee door middel van trefwoorden op formulieren gezocht kan worden. De formulieren bevinden zich in verschillende databases. Je kan een keuze maken om in een database te zoeken. Daarnaast kun je ook alle databases doorzoeken. Op de site is een lijstje met populaire formulieren opgenomen zoals echtscheiding, faillissement, werkgelegenheid en overeenkomsten.

### *Gebruik*

De site is duidelijk bedoeld voor mensen, professionals en bedrijven die zich bezighouden met juridische aangelegenheden.

## **US Court Forms**

### *Organisatie*

Via de US Court Forms site kunnen meer dan 60.000 formulieren, zowel op het federale niveau als op het state-niveau geraadpleegd worden. Iedereen die gebruik wil maken van de service dient zich eerst te registreren. Voor het registreren moeten gegevens als naam, adres, woonplaats, staat, emailadres als verplicht veld ingevuld te worden. Daarnaast worden additionele vragen gesteld die een ieder vrijwillig in kan vullen. Deze gegevens worden onder andere gebruikt voor om gepersonaliseerd benaderd te worden. De site pretendeert gratis te zijn, maar voor bepaalde diensten zoals bijvoorbeeld het interactief invullen van een formulier wordt geld gevraagd. Op de site van de US Court Forms is een link aangebracht naar de US Federal Forms site. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen business formulieren en legal formulieren of op het zoeken per staat.

### *Techniek*

Via een kaartje kun je formulieren zoeken binnen staten. Daarnaast is de site zo opgebouwd dat je kunt zoeken via de verkennenstructuur. Dit heeft als voordeel dat veel mensen eenvoudig in staat zijn door de site heen te surfen, doordat de verkennen bij de meeste PC-gebruikers een veel gebruikt instrument is. Via de zoekmachine kun je een aantal criteria aangeven: de jurisdictie, de titel, het formuliernummer, of woorden uit de tekst. Een groot deel van de statische formulieren is onlangs omgezet in interactieve formulieren. Deze formulieren zijn beschikbaar in tal van formats: html, excell, word, acrobat reader en vele anderen. Dit heeft als voordeel dat formulieren niet langer over getypt en/of geprint hoeven te worden.

### *Gebruik*

De site van de US Courtforms is via de windows verkennenstructuur opgebouwd. Het vinden van de formulieren is erg eenvoudig. Daarnaast kun je enkele persoonlijke gegevens op de site achterlaten waardoor je in het vervolg persoonlijk benaderd wordt over nieuwe ontwikkelingen rondom de voor jouw interessante thema's. Een nadeel van de site is dat niet alle formulieren gratis ter beschikking worden gesteld maar dat voor deze formulieren betaald moet worden. De kosten kunnen op het eerste gezicht bezien vrij hoog oplopen. Tot slot kun je de site attenderen op formulieren die je mist.

## **SignForm**

### *Organisatie*

Signform is momenteel in 10 landen actief waaronder België, Zweden, Noorwegen, United Kingdom, Canada. Via Signform kunnen zowel publieke als private organisaties formulieren aanbieden. De elektronische formulieren zijn beschikbaar vanaf één locatie, de website en worden opgeslagen in een elektronisch archief. Wijzingen in het formulier hoeven slechts op één plaats te worden ingevoerd.

### *Techniek*

Het nieuwste product van Signform, Formpipe Secure maakt het zelfs mogelijk formulieren elektronisch terug te sturen, met goede beveiligingswaarborgen,

zoals encryptie, digitale handtekening en authenticiteit via verschillende PKI componenten. Signform biedt op dit moment waarschijnlijk de meest innovatieve oplossing, omdat zij in staat is overheidsformulieren om te zetten naar 'Microsoft Word'. Deze formulieren kunnen in de eerste stap gedownload worden, maar al naar gelang de voortgang van de organisatie is het ook mogelijk om de formulieren elektronisch te verzenden middels encryptie en digitale handtekening en in te lezen in de back office systemen van de organisatie. Daarnaast beschikt Signforms over een tool dat pre-filled formulieren mogelijk maakt.

Een aantal stadia worden binnen FormPipe onderscheiden, van het downloaden tot het volledig encrypt via TTP versturen en ontvangen van formulieren, al naar gelang de organisatie er aan toe is. De producten van SignForm zijn vaak gratis voor de burger, de organisatie daarentegen moet betalen voor het digitaal beschikbaar stellen van de formulieren. De kosten zijn afhankelijk van de gekozen optie.

#### *Gebruik*

De site is eenvoudig in gebruik is. De site beschikt over goede handleidingen en de mogelijkheid om een helpfunctie te raadplegen. Indien gewenst kan er gebruik worden gemaakt van reeds bij de organisatie bekende gegevens, zodat formulieren (gedeeltelijk) voor ingevuld ter beschikking worden gesteld. Een nadeel is dat niet alle formulieren gratis te beschikking worden gesteld.

### **Bremen**

#### *Organisatie*

De Stad Bremen biedt via haar site 'Bremen online services GmbH & Co', die ook bekend staat als 'das virtuele Rathaus', burgers en bedrijven de mogelijkheid tot het elektronisch verrichten van diverse transacties. De site van Bremen is geen echte formuliersite in die zin dat er op de site formulieren van meerdere organisaties terug te vinden zijn. Voor het verrichten van transacties, ook de transacties via het Internet, hebben burgers een chipcard en een digitale handtekening nodig. De chipcard en de digitale handtekening zijn te verkrijgen via de gemeente. De chipcard en de digitale handtekening ondersteunen het invullen van diverse (overheids)formulieren, ook de formulieren die beschikbaar worden gesteld via het Internet.

De stad Bremen biedt een deel van haar formulieren online aan de burger aan. Het innovatieve van deze oplossing is, is dat er een chipcard en digitale handtekening wordt gebruikt voor de identificatie. De site beschikt op dit moment nog niet over erg veel formulieren op het terrein van e-dienstverlening, maar slechts die formulieren die veel gebruikt worden zoals...

### **Victoria Government, Australië**

#### *Organisatie*

Via de site van Victoria Government kunnen burgers via life events organisaties benaderen waar zij formulieren van overheidsinstanties kunnen downloaden. Een voorbeeld van zo'n organisatie is de 'Inland Revenue', de Belastingdienst. Bij de Belastingdienst kunnen formulieren uit de volgende categorieën worden gedownload: de top tien van meest gebruikte formulieren, pay-roll taxforms, land tax forms, stamp duty forms, financial institution duty forms, debit taxforms, marketable security forms en tot slot liquor and petroleum subsidies forms.

### *Techniek*

De formulieren zijn eenvoudig gerangschikt middels een verwijzindex. De meeste formulieren moet je downloaden en vervolgens printen. De formulieren kunnen niet online terug worden gestuurd. De site is niet erg innovatief in termen van identificatie tools.

### *Gebruik*

De gebruiker kan kiezen op welke manier hij/zij gebruik wil maken van de site, via life-events, via het onderwerpenmenu of via de industrieële sector.

## **PA PowerPort**

### *Organisatie*

De PA PowerPort is de overheidsportal site van de State of Pennsylvania. Alle 47 overheidsorganisaties in de State of Pennsylvania zijn aangesloten op de portal site. De missie achter de PA PowerPort is het eenvoudig en 24 uur per dag toegankelijk maken van overheidsinformatie en diensten van de State of Pennsylvania voor haar burgers. Informatie is op zo'n manier gerangschikt dat het eenvoudig en snel te vinden is voor burgers. Daarnaast worden diensten als nieuws en weer via de portal aangeboden. Dit om de site klantvriendelijker te maken voor burgers. Aangezien veel burgers geen idee hebben wie welke producten c.q. diensten verstrekt en welke organisatie verantwoordelijk is voor het afhandelen van bepaalde procedures heeft men besloten de PA PowerPort in te richten volgens de functionele lijnen zoals bedrijfsleven, educatie, etc.

Op dit moment beschikt de site over de volgende functionaliteit: het interactieve raadplegen van informatie, het online aanvragen van diensten, het downloaden van formulieren en het raadplegen van additionele informatiediensten. Op dit moment wordt er gewerkt aan het ontwikkelen van een e-pay module voor de verschillende organisaties. Daarnaast wordt er gewerkt aan een universele log-in module zodat burgers bij het aanvragen van diensten gemakkelijk herkend kunnen worden door de afzonderlijke overheidsorganisaties. 15 van de 47 overheidsorganisaties zijn betrokken bij en verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid en het stellen van prioriteiten met betrekking tot de PA PowerPort. Alle 47 overheidsorganisaties zijn individueel verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de eigen website en de te verstrekken elektronische diensten.

De financiering van de PA PowerPort valt onder verantwoordelijkheid van de Governor's Office for Information Technology. De financiering van de sites van de 47 afzonderlijke overheidsorganisaties valt onder de verantwoording van de organisatie zelf.

### *Techniek*

De site maakt gebruik van standaard technische tools zoals een standaard PC met een webbrowser en Internettoegang. Aangezien meerdere organisaties hun diensten via de PA PowerPort aanbieden zijn de eisen omtrent software plug-ins wisselend. Het gebruik van plug-ins is echter beperkt tot een minimum. Ook de beveiliging valt onder de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke organisaties. Een eenduidig antwoord is daarom niet mogelijk.

### *Gebruik*

De kosten voor het ontwikkelen van de PAPowerPort bedragen tussen de \$200.000 en \$300.000 US. Ook de verschillende organisaties die bij de PowerPort zijn aangesloten hebben werk verricht. Een concrete inschatting van de totale kosten is daardoor lastig te maken. De inwoners van Pennsylvania en alle anderen die geïnteresseerd zijn in Pennsylvania behoren tot de doelgroep. De formulieren worden gepresenteerd op basis van de functionele wensen van bezoekers, zoals belastingen, registratie van bedrijf, vernieuwen van het rijbewijs etc. Daarnaast is er alles aan gedaan om de site zo gebruikersvriendelijk mogelijk te maken. De site wordt voortdurend aangepast aan de eisen en wensen van de bezoeker. Elke 3 maanden worden er nieuwe toepassingen aan de site toegevoegd op grond van klantervaringen. Er wordt, waar mogelijk, gebruik gemaakt van vooraf ingevulde formulieren. De site beschikt over een privacy statement. Recent, registreerde de site 230 miljoen hits per maand.

De PAPowerport is de portalsite voor de state Pennsylvania. 47 overheidsorganisaties zijn op de site zijn aangesloten. Echter, de organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het ontwikkelen van hun site, en dus ook voor de online formulieren. Op dit moment zijn er nog niet erg veel formulieren voorhanden, en de meeste formulieren beschikken nog niet over erg geavanceerde technologie.

## **7      Uitwerking Case**

Uit bovenstaande groslijst is de Signform case gekozen voor verdere uitdieping vanwege het innovatieve karakter van de onderliggende technologie om verder uitgediept te worden. De Signform case zal worden uitgewerkt aan de hand van de volgende criteria:

### ***Organisatie***

- **Organisatie:** Hoe veel organisaties zijn betrokken bij het project en wat is de missie, de visie en de doelstelling van het project?
- **Functionaliteiten/toepassingen:** Over welke toepassingen/functionaliiteit beschikt de formulierensite?
- **Functionaliteit naar mate van interactiviteit:** Hoe verhoudt functionaliteit zich tot interactie?
- **Exploitatie en beheer:** Wie is er verantwoordelijk voor de exploitatie en het beheer van de site?
- **Businessmodel:** Welk businessmodel ligt ten grondslag aan de formulierensite? Op welke manier wordt de site gefinancierd. Vindt er samenwerking tussen publieke en private partners plaats?
- **Sociaal culturele factoren van het land:** bestuurscultuur en aantal inwoners.

### **Techniek**

- **Techniek:** Van welke technische applicaties maakt de formulierensite gebruik?
- **Aanwezige functionele vereisten:** Digitale handtekening, identificatie, etc. ?
- **Software plug-ins:** Welke software eisen stelt de site aan zijn gebruikers?
- **Beveiliging:** Heeft men via de formulierensite toegang tot een beveiligd verbinding (i.v.m. informatie uitwisseling/transacties)?

### **Gebruik**

- **Kosten:** Wat zijn de directe kosten (kapitaal) en de indirecte kosten (menskracht) van de ontwikkeling van de formulierensite?
- **Doelgroep(en)indeling:** voor welke doelgroep(en) is de site bedoeld?
- **Indeling:** Hoe worden de formulieren gegroepeerd, lifecycle, thema, alfabetisch?
- **Gebruikersvriendelijkheid:** Is de formulierensite gebruikersvriendelijk?
- **Voorinformatie:** Wordt er gebruik gemaakt van pre-filled forms?
- **Privacy-statement:** Hoe wordt omgegaan met het gebruik van persoonsgegevens?
- **Omvang gebruik:** Wat is de omvang van het gebruik?

## **8 De Case Signform**

### **Organisatie**

Signform International BV is een *private organisatie* die zich richt op het elektronisch beschikbaar stellen van (overheids)formulieren. SignForm International BV is in 1995 opgericht in Zweden en heeft zich daarna langzaam over Europa verspreid. SignForm International BV wordt in deze landen vertegenwoordigd door een lokaal agentschap zoals bijvoorbeeld SignForms België. De agentschappen moeten zelf in hun financiering voorzien. Op dit moment is Signform in tien landen actief: België, Zweden, Noorwegen, Denemarken, Finland, Canada, Verenigd Koninkrijk, Italië, Frankrijk, Duitsland. SignForm wil dit jaar nog uitbreiden naar Nederland en Portugal. In dit onderzoek hebben we ons met name gericht op de Belgische site. SignForm is in Zweden begonnen en heeft daar inmiddels al heel wat ervaring opgedaan op het terrein van elektronische formulieren. Tal van federale formulieren zijn via de site te raadplegen op het terrein van: bouwen, voorzieningen sociale zekerheid, werkgelegenheid, pensioen, vakantiegeld etc. Ook tal van formulieren van regionale overheidsinstellingen zijn op de site terug te vinden zoals getuigenschriften. Daarnaast zijn er een aantal thema's, zoals milieu, sport & vrije tijd en internationaal te vinden. Tot slot zijn alle formulieren van de ministeries op een rijtje gezet.

Naast Signform International BV zijn in de Belgische situatie de volgende organisaties *als partner* bij de site betrokken: Nationale Federatie der Kamers voor Handel & Nijverheid van België, Belgacom Business, Business Systems & Software Resources, L'echo, LR Technisch en tot slot Groep S.

De *missie, visie en doelstelling* van SignForm kan als volgt worden verwoord: het permanent, 24 uur per dag 7 dagen per week, aanbieden van up-to-date (actuele) formulieren, op een gemakkelijke en toegankelijk manier. Formulieren worden aangeboden via een centraal elektronisch archief (database).

Het meest innovatieve product van SignForms is *FormPipe secure* (hierna: FormPipe). Hiermee is het mogelijk om online via het Internet formulieren en documenten in te vullen en te versturen zonder deze eerst uit te hoeven printen, invullen en tekenen. Documenten/formulieren worden geëncodeerd en met behulp van een digitale handtekening getekend en tot slot met behulp van PKI verstuurd. Daarnaast ondersteunt FormPipe het gebruik van chipcard en andere smartcards. Aan deze handeling is rechtsgevolg verbonden. De digitale handtekening en het elektronisch versturen van documenten bindt partijen in België op een zelfde manier als de traditionele manier van het versturen en tekenen van documenten in de fysieke wereld.

Daarnaast biedt SignForm nog andere services aan zoals de SignForm Hotel en SignForm intranet. Deze oplossingen gaan minder ver dan de FormPipe oplossing.

Het elektronisch ter beschikking stellen van formulieren via de FormPipe constructie levert voor organisaties tijd- en geldwinst op; tijd doordat formulieren niet meer fysiek verstrekt, overgetypt, geprint en gearchiveerd hoeven te worden; geld doordat formulieren niet langer geprint, gearchiveerd en opgeslagen hoeven te worden. Doordat formulieren op één locatie worden verstrekt, zijn er niet langer meerdere versies in omloop. Wijzigingen in formulieren kunnen eenvoudig worden doorgevoerd. FormPipe wordt geïntegreerd met de workflow processen.

SignForm is verantwoordelijk voor de exploitatie en het beheer van de database en de site. *Financiering* van de site geschiedt deels door het betalen van abonneegeld door gebruikers (publieke en private ondernemingen die diensten via de site van SignForm aanbieden) van de site. Dit kunnen zowel particulieren als publieke en private organisaties zijn. Particulieren betalen indien zij zelf formulieren via de site willen aanbieden € 60,73 en organisaties met minder dan 5 medewerkers betalen € 134,98. Organisaties met meer dan 5 medewerkers moeten € 269,96 betalen om gebruik te mogen maken van de diensten die SignForm biedt. SignForm verstrekt de diensten verder gratis aan de burgers, de hoofdgebruikers van de formulieren. Daarnaast bouwt SignForms regelmatig formulieren in opdracht van organisaties. Deze formulieren kunnen zowel in de database van SignForm als in die van de organisatie zelf worden geplaatst.

België heeft een federale structuur, waar de sterke centrale overheid een belangrijke positie inneemt. Daarnaast is België opgedeeld in een drietal regio's, Vlaanderen, Wallonië en Brussel. Ontwikkelingen op het terrein van e-government worden aangestuurd vanaf centraal niveau. België heeft op dit moment ongeveer 10 miljoen inwoners.

### **Techniek**

De database van SignForms bestaat uit diverse onderdelen, zoals een juridisch deel. De formulierensite maakt gebruik van een three-component client-server system (*FormPipe*). Het systeem wordt beveiligd middels PKI (Public Key Infrastructure). De documenten kunnen ook een sterke online verbinding

realiseren met elke willekeurige database op het Internet (ODS; Online Data Source). FormPipe heeft ten opzichte van het versturen van formulieren per email of via het Internet als HTML o.a. de volgende *voordelen*:

- de 'Notary Server's Internet address' is zo voorgeprogrammeerd en geconfigureerd wat er voor zorgt dat het document altijd naar het correcte adres wordt toegestuurd;
- de FormPipe Notary Server haalt direct input data uit de formulieren en zet deze via voorafgedefinieerde SXL scripts om in de database of het workflow management systeem (ERP);
- formPipe beschikt over een automatisch ontvangsnotificatie na binnenkomst van transacties;
- formPipe beschikt over PKI-beveiligingsmechanismen die de identificatie en authenticatie op het hoogste niveau kunnen waarborgen;
- documenten en transacties worden opgeslagen in de SQL database, die als een TTP service kan fungeren;
- formpipe kan zowel HTML als PDF als Wordbestanden verwerken;
- formpipe maakt gebruik van document formaten met de mogelijkheid tot het beschikken over een persoonlijk kopie;
- de formulieren kunnen op een hoogwaardig niveau worden uitgeprint;
- formpipe formulieren kunnen offline gebruik worden;
- formpipe maakt geen gebruik van web browsers, maar van http(s) protocols.

Standaard programma's van Microsoft, zoals Word worden door FormPipe ondersteund. Daarnaast is het mogelijk om formulieren als PDF of als HTML aan te bieden. SignForm is vanwege het standaardisatie oogpunt geen voorstander van PDF en HTML formulieren. FormPipe ondersteunt additionele toepassingen als prefill forms, vertalingen van formulieren, form extract, formidable etc.. Aan gebruikers worden de *volgende software eisen gesteld*: installatie van FormPipe client software (gratis te downloaden), PKI clientsoftware en indien gebruik wordt gemaakt van een smartcard een smartcarddriver.

### **Gebruik**

De site is in de eerste plaats bedoeld voor *organisaties* die een breed scala aan formulieren aanbieden. Het op één centrale locatie bewaren van formulieren in een database heeft als voordeel dat formulieren slechts op één locatie hoeven te worden gewijzigd bij verandering c.q. vernieuwing. Hierdoor voorkom je dat oude formulieren in maar ook buiten de organisatie blijven rondslingeren. Daarnaast heeft het elektronisch opslaan en distribueren van formulieren als voordeel dat de kosten van printen en archiveren bijna in zijn geheel zullen verdwijnen. Daarnaast is de site bedoeld voor de diverse gebruiker van formulieren, in veel gevallen burgers en bedrijven. Door formulieren centraal op één locatie aan te bieden vergemakkelijk je het zoekproces voor de burger. De ordening van formulieren op de site geschiedt thematisch. Daarnaast is het mogelijk om te zoeken op onderwerp, naam etc. De site is erg gebruikersvriendelijk doordat ze eenvoudig in gebruik is. Daarnaast beschikt de site over goede handleidingen en de mogelijkheid om een helpfunctie te raadplegen. Indien gewenst kan er gebruik worden gemaakt van reeds bij de organisatie bekende gegevens, zodat formulieren (gedeeltelijk) voor ingevuld ter beschikking worden gesteld.

## **9 Conclusies en aanbevelingen**

In dit vooronderzoek hebben we gekeken naar ervaringen op het terrein van de formulierensites. Opgemerkt moet worden dat het onderzoek niet erg diepgaand is geweest aangezien we slechts enkele dagen hadden voor de uitvoering van het gehele onderzoek. In deze dagen is informatie gezocht, is een groslijst samengesteld, en is één case nader bestudeerd en uitgewerkt. Alle organisaties achter de sites zijn via de e-mail benaderd en aan hen is gevraagd te reageren op de vragenlijst. De meeste organisaties reageerden, na 2-3 keer vragen in zijn geheel niet. Daarnaast bleek uit de reacties van degenen die wel hebben gereageerd dat het innovatieve karakter van de site vaak tegen viel.

De doelstelling van het onderzoek was te kijken of er voorbeelden van overheidsformulierensites zijn die interessant zijn voor Nederland en te inventariseren of er behoefte is aan een hoofdonderzoek.

Door alle overheidsformulieren op één site te presenteren creëer je een eenvoudig toegang voor de burger. Burgers kunnen via dit formulierenloket alle overheidsformulieren raadplegen en invullen. Ook is het mogelijk om vanuit andere sites naar deze portal te verwijzen. Het loket vergroot de transparantie naar de burger toe. Dit komt ook weer ten goede aan de dienstverlening van de diverse overheidsorganisaties afzonderlijk.

De groslijst laat zien dat er vrij veel sites zijn met formulieren, maar dat een site met formulieren nog geen 'formulierensite' is. Een echte formulierensite maakt het mogelijk om op één plaats de formulieren van meerdere organisaties uit de keten, op een voor de klant logische manier te raadplegen (life-events, goede zoekmachine etc.), downloaden, in te vullen en terug te sturen via het Internet en eventueel online te betalen. Daarnaast zijn deze formulieren op een eenvoudige manier in te lezen in de backoffice systemen van de desbetreffende organisatie. Op deze manier levert het plaatsen van formulieren op internet winst op zowel voor de burger, die eenvoudig haar weg weet te vinden, formulieren 24 uur per dag 7 dagen per week in kan vullen en direct terug kan sturen, en voor de organisatie waar men niet langer formulieren hoeft over te tikken maar deze direct in haar systeem in kan lezen en zo de gegevens direct beschikbaar heeft. Deze manier van formulierenbeheer is nog vrij uniek.

Het bestuurlijk innovatief karakter van de meeste sites is niet zo heel erg groot. Opgeteld geven de voorbeelden uit de groslijst een goed beeld van de mogelijkheden op functioneel gebied die er bestaan ten aanzien van formulierensites. De formulierensites afzonderlijk bieden vaak nog erg weinig al kunnen we van deze cases toch best iets leren, zoals het gebruik maken van een chipcard voor identificatie, de digitale handtekening of zelf TTP's en ASP-modellen, maar ook vanuit strategisch oogpunt zoals formulieren als onderdeel van de one-stop-shop gedachte, life-events, een online helpdesk voor het invullen van formulieren, personalisatie, het aanbieden van een top 10 van meest gebruikte formulieren, een e-pay module etc. De meeste organisaties doen vooralsnog aan formulierendump, bestaande formulieren worden ingescand of overgetypt en op internet gezet. Vaak moeten deze formulieren worden uitgeprint en worden opgestuurd.

SignForm biedt de meest geavanceerde oplossing op het terrein van formulieren. Aan de hand van SignForms zal beschreven worden aan welke randvoorwaarden een formulierensite zou moeten voldoen. Aandacht voor issues

als privacy, ketendenken, informatie-uitwisseling etc. die vaak spelen bij bestuurlijke innovaties is ook hier van belang. Met name de angst voor het online verzamelen van persoonsgegevens, ook een rol. In die zin zijn sociale en culturele factoren binnen een land zeker van invloed op de ontwikkelingen van een overheidsbrede formulierensite. Het is niet voor niets dat de eerste initiatieven op dit terrein in Zweden van de grond zijn gekomen. Zweden is altijd vrij open geweest met betrekking tot het uitwisselen van informatie.

De SignForm aanpak biedt een integrale oplossing op het terrein van formulieren. Een formulieren site moet niet gezien worden als doel op zich, maar veel meer als een middel om de veelvuldigheid aan vragen te voorkomen. Denkend aan de SignForm oplossing, kan dit betekenen: een besparing in termen van efficiency en effectiviteit, zowel van tijd- en geld en kan bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening. De FormPipe oplossing kan worden geïntegreerd in de bestaande workflow systematiek van de organisatie. Hiervoor is het wel een vereiste dat de organisatie zelf op orde is. Technisch gezien zijn er geen problemen. De FormPipe oplossing biedt diverse functionele mogelijkheden van het downloaden, tot het online invullen, het online tekenen en verzenden via PKI van de formulieren tot het inlezen in de workflow systemen van de organisatie. De formulierensite zou moeten beschikken over een PKI oplossing die de identiteit en authenticiteit kan garanderen. Hiervoor kan een chipcard, smartcard of digitale handtekening worden gebruikt. Ook zou de formulierensite betalingen moeten kunnen ondersteunen, dit om volledige transacties online af te kunnen handelen. In feite is er sprake van een informatie-infrastructuur.

Form Pipe is gebaseerd op een informatie-infrastructuur gebaseerd op een keten waar zowel de voorkant als de achterkant van het proces deel van uit maakt: de voorkant van het proces, het beschikbaar stellen van documenten in PDF, Word, HTML e.a. die opgeslagen kunnen worden op de PC van de gebruiker, en eventueel pre-filled door middel van cookies kunnen worden ingevuld, en de achterkant van het proces, het automatisch inlezen van de informatie in de back-office systemen. Juist het gebruik maken van standaarden zoals Word, Excell etc. biedt uitgelezen mogelijkheden tot het hergebruiken van informatie in backofficesystemen. Dit proces wordt ondersteund door de FormPipe functionaliteit.

Een formulierensite die op de SignForm manier wordt opgebouwd heeft toegevoegde waarde en kan worden gezien als een vorm van bestuurlijke vernieuwing. Een formulierensite staat echter niet op zichzelf, maar moet worden gezien als onderdeel van een keten in die zin dat de formulierensite moet aansluiten bij thematische sites zoals wetgeving, rechtspraak, diensten en producten, overheid.nl etc. Sommige activiteiten, zoals bijvoorbeeld het starten van een eigen bedrijf of het aannemen van personeel vragen om het invullen van diverse formulieren van verschillende overheidsorganisaties zoals de Kamer van Koophandel, de Belastingdienst, branche-organisatie e.a. In deze situaties zou een site met als thema **een eigen bedrijf en wat dan..** van uit de burger gemakkelijk zou zijn. Op de site is in de eerste plaats informatie terug te vinden over wat er allemaal bij het starten van een eigen bedrijf komt kijken en zijn er links aangebracht naar alle formulieren, uit een algemene database, die nodig zijn voor het starten van een eigen bedrijf.

Gezien de uitkomsten van het onderzoek lijkt het ons niet wenselijk een hoofdonderzoek uit te voeren.

Ita est.

## **Literatuur**

Signform, Sign On Form Pipe, Sign, Seal en Deliver forms over the Internet  
Signform, Sign On User's Guide  
Signform, Sign On, Technical Description

## **www-adressen**

[www.signform.be](http://www.signform.be)  
[www.signform.se](http://www.signform.se)  
[www.mannheim.de](http://www.mannheim.de)  
[www.business.channel.vic.gov.au/web/bc/bcncas.nsf/cd/index](http://www.business.channel.vic.gov.au/web/bc/bcncas.nsf/cd/index)  
[www.sro.vic.gov.au/sro/SROWebSite.nsf/forms\\_general\\_info.htm?OpenPage&charset=iso-8859-1](http://www.sro.vic.gov.au/sro/SROWebSite.nsf/forms_general_info.htm?OpenPage&charset=iso-8859-1)  
[www.lib.memphis.edu/gpo/forms.htm](http://www.lib.memphis.edu/gpo/forms.htm)  
[www.state.pa.us](http://www.state.pa.us)  
[www.allaboutforms.com](http://www.allaboutforms.com)  
[www.sjpermits.com](http://www.sjpermits.com)  
[www.wisconsin.gov/state/home](http://www.wisconsin.gov/state/home)  
[www.lib.memphis.edu/gpo/forms.htm](http://www.lib.memphis.edu/gpo/forms.htm)  
[www.forms.psc.gov](http://www.forms.psc.gov)  
[www.ssa.gov](http://www.ssa.gov)  
[www.clicform.be](http://www.clicform.be)  
[www.lawguru.com](http://www.lawguru.com)  
[www.findforms.com/](http://www.findforms.com/)  
[www.bremen.de](http://www.bremen.de)  
[www.fedforms.gov](http://www.fedforms.gov)  
<http://forms.sc.egov.usda.gov/FormSearch.asp>  
[www.formsindia.com/](http://www.formsindia.com/)  
[www.uscourtforms.com](http://www.uscourtforms.com)  
[www2.vereevoudiging.fgov.be/formulaires/nl/federal.asp](http://www2.vereevoudiging.fgov.be/formulaires/nl/federal.asp)