

Sonderdruck aus: Dieter Klumpp, Herbert Kubicek, Alexander Rossnagel, Wolfgang Schulz (Hrsg): Informationelles Vertrauen für die Informationsgesellschaft, 2008 Springer-Verlag Berlin Heidelberg, S. 357 – 362

## Wie Belgien das Vertrauen der Bürger in E-Government aufbaute

Frank Leyman

Wenn im Rahmen von E-Government-Aktivitäten Verwaltungsdienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger elektronisch angeboten werden, ist dies häufig mit der Speicherung von personenbezogenen Daten verbunden. Das erzeugt Misstrauen bei einem Teil der Bevölkerung und auch Bedenken in der Politik. Seit Belgien den Weg in Richtung E-Government einschlug, wurde immer berücksichtigt, dass das Vertrauen der Bürger ein absolutes Muss für jeden Schritt auf diesem Weg ist. Der hier gewählte Ansatz könnte auch für andere Länder interessant sein und soll daher kurz skizziert werden.

### Grundsätze für die E-Government-Aktivitäten in Belgien

Als in Belgien im Zuge einer Staatsreform ein föderales Modell eingeführt wurde, entstand eine neue Ebene der Komplexität. Föderalismus heißt ja, dass verschiedene Institutionen in bestimmten Dingen unabhängiger werden. Es bedeutet auch, dass sie über ihre Strategie, ihre Prioritäten, ihr Budget, ihre Planung usw. selbst entscheiden können.

So ist es auch gekommen: Jede Region oder Gemeinde entwickelte ihre eigene Planung. Für den Bürger, der im Internet nach einer Antwort auf seine Frage suchte, war es nicht leicht herauszubekommen, was wo zu finden war. Daher haben sich die verschiedenen Institutionen auf eine Anzahl von Grundsätzen verständigt, die sie bei allen ihren Aktivitäten im E-Government befolgen wollen. Diese Grundsätze lauten:

- *Gesamtlösung*: Es darf nur eine komplette (E)-Service-Lösung nach einem Modell (Front-Office, Netzwerk, Middleware, Back-Office, Personen, Fähigkeiten, Prozesse) bereitgestellt werden. Es geht nicht, jetzt einen Teil aufzubauen und nächstes Jahr einen anderen.
- *Transparenz*: Gegenüber Bürgern und Wirtschaft muss vollständige Transparenz herrschen; sie müssen erfahren, was mit ihren Daten gemacht wird, wann und wozu.
- *Reduzierung der Bürokratie*: Bei der Bereitstellung einer elektronischen Dienstleistung muss die Gelegenheit genutzt werden, administrative Formalitäten zu reduzieren.
- *Keine Extrakosten*: Eine elektronische Dienstleistung muss dem Bürger ohne zusätzliche Kosten angeboten werden.
- *Einheitliche Datenquellen*: Es darf nur mit einheitlichen Datenquellen gearbeitet werden.
- *Datenschutz*: Die Privatsphäre muss stets respektiert werden.
- *Berücksichtigung der digitalen Spaltung*: Es muss sichergestellt werden, dass eine neue elektronische Dienstleistung die digitale Kluft nicht vergrößert.

Der zweite Grundsatz – Transparenz – ist für die Gewinnung von Vertrauen besonders wichtig,

- weil dem Bürger ein vollständiger Überblick über die Daten verschafft werden soll, die die Behörden über ihn haben;
- weil unmissverständlich gezeigt werden soll, was die Verwaltung wann mit den Daten eines Bürgers gemacht hat und wozu;
- weil die Bürgerinnen und Bürger so die Möglichkeit erhalten, zu den genannten Punkten Fragen zu stellen.

## **Das Nationalregister der natürlichen Personen als bestes Beispiel**

Die E-Government-Anwendung, an der diese Grundsätze und ihre Umsetzung am besten illustriert werden können, ist das Nationalregister der natürlichen Personen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> In Deutschland würde dem eine Kombination aus Personalausweisregister und zentralem Melderegister entsprechen, Anm. d. Red.

Das Nationalregister der natürlichen Personen ist eine „einheitliche Datenquelle“ und darüber hinaus die einzige, die im Hinblick auf personenbezogene Daten rechtlich bindend ist. Es wird gebildet aus den dezentralen, bei den Gemeinden geführten Bevölkerungsregistern. Diese Daten sind für die Öffentlichkeit nicht zugänglich, sondern nur für berechtigte Verwaltungsmitarbeiter und für den Bürger selbst, soweit es um seine eigenen Daten geht. Nur den Verwaltungsmitarbeitern mit entsprechenden Rechten ist gestattet, die Daten zu ändern, nicht hingegen dem Bürger. In manchen Fällen werden für eine Änderung allerdings beide Personen benötigt. Im Zusammenhang mit der Einführung eines elektronischen Personalausweises mit einem Chip, auf dem personenbezogene Daten gespeichert sind, wurde das Gesetz über die Bevölkerungsregister und den Personalausweis aus dem Jahre 1991 so geändert, dass das Transparenzprinzip verwirklicht wird. Der entsprechende Artikel 6, § 3 lautet wörtlich:

*„Der Inhaber des Ausweises hat das Recht, anhand dieses Ausweises oder bei der Gemeinde, in der er in den Bevölkerungsregistern eingetragen ist:*

- 1. die ihn betreffenden Informationen im Bevölkerungsregister oder Nationalregister der natürlichen Personen einzusehen;*
- 2. diese Daten, wenn sie nicht präzise, vollständig und genau wiedergegeben sind, berichtigen zu lassen;*
- 3. alle Behörden, Einrichtungen oder Personen, die im Laufe der letzten sechs Monate seine Daten im Bevölkerungsregister oder im Nationalregister der natürlichen Personen eingesehen oder fortgeschrieben haben, zur Kenntnis zu nehmen, mit Ausnahme der Verwaltungs- und Gerichtsbehörden, die mit der Ermittlung und Ahndung von Delikten beauftragt sind [der Staatssicherheit und des Allgemeinen Nachrichten- und Sicherheitsdienstes der Streitkräfte].“*

Über die URL <https://mijndossier.rn.fgov.be> kann man, wenn man belgischer Bürger ist, seine Daten im Nationalregister einsehen. Die Web-Anwendung „Mijn dossier“ („Meine Akte“) wurde eingerichtet, damit der Bürger seine im Nationalregister Belgiens enthaltenen, persönlichen Daten überprüfen und eine Berichtigung fordern kann, wenn seine Daten nicht korrekt sind. Außerdem kann er überprüfen, wer auf seine Daten zugegriffen hat und ggf. dafür eine Erklärung verlangen. Offizielle Dokumente kann er auch auf seinen heimischen PC herunterladen, z.B. Geburtsurkunde, Haushaltszusammensetzung, Personenstand usw. Eigentümer dieser Anwendung ist das Nationalregister.

Die Echtheit dieser Dokumente wird vom Nationalregister durch eine elektronische Unterschrift bestätigt, und der Bürger kann sie für offizielle Angelegenheiten nutzen. Zugang zu seiner Akte erhält er mit dem elektronischen Personalausweis, dem darin befindlichen Authentifizierungszertifikat und dem PIN-Code.

Der offensichtliche Vorteil ist, dass der Bürger einen direkten Zugang zu seinen im Nationalregister gespeicherten Daten hat. Der Bürger wird zum „Datennutzer“ und ist kein bloßes „Datensubjekt“ mehr. Das ist ein klares Beispiel für Transparenz im E-Government.

Auf dem Bildschirm erhält man folgende die Begrüssung:

**Akte Nationalregister**

**Entnahmeinformation**  
Datum : 2007-05-30  
Sprache : Deutsch

**Akte**  
Allgemein ▶

**Identifizierung**  
Allgemein ▶  
Identitätsdokumente ▶

**Person**  
Geburt ▶  
Tod ▶  
Personenstand ▶  
Familie ▶  
Wohnsitz ▶

**Andere**  
Beruf/Soziale Sicherheit ▶  
Führerschein ▶  
Wahlen/Miliz ▶

**Ausländer**  
Allgemein ▶  
Warteregister ▶

**Überblick Konsultation**  
Allgemein ▶

**Transaktionen**  
Allgemein ▶

**Aktenstatus**  
Nummer : 61. [redacted] 3-07  
Erstellung : 1984-06-13  
Letzte Änderung : 2006-12-11

**Aktenverwalter** ⓘ  
Datum Ort  
1995-11-09 21018 Woluwe-Saint-Lambert  
1977-03-24 23050 23050 (ITNisCode)  
1961-12-14 23093 23093 (ITNisCode)

**Bezugsakte** ⓘ  
Keine Information

**Lokales Register** ⓘ  
Datum : 1995-11-09  
Buch/Seite : 001/1926  
Streichung :

**Informationsverwalter** ⓘ  
Keine Information

**Nehmen Sie bei Fehlern Kontakt mit Ihrer Gemeinde auf**

Auf der Web-Page findet man Menüpunkte wie „Meine Identität“, „Meine Haushaltszusammensetzung“, „Meine offizielle Adresse“ usw. Bei jedem dieser Punkte kann man tiefer gehen und zusätzliche Daten finden. Unter „Identitätsdokumente“ erhält man z.B. in meinem Fall dies als nächste Ansicht. Der Screenshot zeigt, dass für mich einige Dokumente ausgestellt wurden. Seit meiner Geburt habe ich vier aufeinander folgende Personalausweise erhalten. Das lag, wie man im Detail sieht, daran, dass die Gültigkeit des Dokuments abgelaufen war oder dass ich umgezogen bin. Die gleichen Angaben findet man bei „Reisepass“. Entweder war mein Reisepass abgelaufen oder er war einfach voll. Bei allen Angaben kann man noch weiter in die Tiefe gehen und detailliertere Informationen erhalten. Ebenso kann man eine Liste einsehen, in der die Transaktionen und Aufrufe der eigenen Daten aufgeführt sind.

## Elektronischer Personalausweis

Datum : 2005-05-31  
Ausweisnummer : 590[redacted]71  
Zertifikat 1 : 0021267647932[redacted]31905511715  
Zertifikat 2 : 0021267647932[redacted]34454713059  
Streichung :

## Personalausweis

Datum	Kategorie	Nummer	Ort
2005-06-22	Personalausweis für Belgier	590[redacted]96-71	
1996-01-31	Personalausweis für Belgier	088[redacted]04-58	
1987-01-17	Personalausweis für Belgier	105[redacted]44-66	
1978-07-06	Personalausweis für Belgier	AP[redacted]	23050 23050 (ITNisCode)

## Reisepass (Belgier)

Datum	Kategorie	Nummer	Ort	Ablaufdatum	Verlängerung	Vermerk	Muster D	Produktionsdatum	Alte	Nummer	Staat	Streichung
2006-12-05	Ausstellung E	[redacted]285	21018 Woluwe-Saint-Lambert	2011-11-22	11		22	00	2006-11-23			
2002-03-13	Ausstellung E	[redacted]095	21018 Woluwe-Saint-Lambert	2007-03-12	00		00					
1998-09-21	Ausstellung E	[redacted]026	21018 Woluwe-Saint-Lambert	2003-09-20	00		00					
1993-07-15	Ausstellung T	[redacted]98	23050 23050 (ITNisCode)	1998-07-14	00		00					
1987-07-22	Ausstellung S	[redacted]59	23050 23050 (ITNisCode)	1992-07-21	00		00					

Der folgende Screenshot zeigt, dass ein Verwaltungsmitarbeiter des Innenministeriums im Mai zweimal meine Daten aufgerufen hat.

Mai 1/1

Datum/Uhrzeit	Name LAS	Gemeinde/Einrichtung	Code	Transaktion
2007-05-22 16:30:35	001152	FÖD INNERES (AUSLÄNDERAMT)	80	Interrogation du dossier en format binaire
2007-05-22 16:30:35	001152	FÖD INNERES (AUSLÄNDERAMT)	81	Interrogation des informations légales en format

**Akte**  
Nationalregister

**Akte**  
Allgemein > <<

**Identifizierung**  
Allgemein > Die Bezeichnungen der Einrichtungen werden zur Zeit ins Deutsch  
Identitätsdokumente >

**Person**  
Geburt >  
Tod >  
Personenstand >  
Familie >  
Wohnsitz >

**Andere**  
Beruf/Soziale Sicherheit >  
Führerschein >  
Wahlen/Miliz >

**Ausländer**  
Allgemein >  
Warteregister >

**Überblick Konsultation**  
Allgemein >

**Transaktionen**  
Allgemein >

Der Name LAS und die Code-Nummer sagen mir genau, wer die Anfrage gestellt hat. Wenn ich will, kann ich Kontakt mit ihm aufnehmen und ihn um eine detaillierte Erklärung bitten. Wie man sieht, hat jeder Bürger Belgiens einen nahezu vollständigen Überblick darüber, was mit seinen persönlichen Daten passiert. Eine kleine Einschränkung ist zu machen, da in dem zitierten Paragraphen die Zugriffe der Behörden, die mit der Ermittlung und Ahndung von Straftaten beauftragt sind, sowie die der Staatssicherheit und der Nachrichtendienste nicht zur Kenntnis gegeben werden, weil dies den Zweck von Ermittlungen gefährden könnte. Damit diese Ausnahmeregelung nicht zur Umgehung der Transparenzpflicht ausgenutzt wird, wurde als Überwachungs Einrichtung das Komitee zur Respektierung der Privatsphäre eingerichtet. Insofern gibt es eine weitere Säule zur Schaffung von Vertrauen in diese E-Government-Anwendung

## Zusammenfassung und Ausblick

Das Beispiel zeigt, dass es möglich ist, Effizienzsteigerungen der Verwaltung und eine Vereinfachung von Abläufen für die Bürgerinnen und Bürger mit den Anforderungen des Datenschutzes und der Respektierung der

Privatsphäre zu vereinbaren, in dem den Bürgerinnen und Bürgern die Kontrolle der Verwendung ihrer personenbezogenen Daten ermöglicht wird. Andere Verwaltungsbereiche haben inzwischen nachgezogen. Dem Konzept von „mijn dossier“ folgend hat das Finanzministerium gerade kürzlich die Website „my MINFIN“ eingeführt. Dieses Angebot konzentriert sich auf die steuerrelevanten Daten. Es gibt eine zentrale Webseite, die Daten zur Steuererklärung und damit zusammenhängenden Aspekten umfasst, wie personenbezogene und fiskalische Daten, damit verbundene Dokumente, fiskalische Termine usw. All diese Daten kommen von „authentischen Datenquellen“ und werden ebenso behandelt wie die persönlichen Daten in „mijn dossier“.

All das war nur möglich, weil es ein gut strukturiertes informationstechnisches Back-Office gibt und die eingangs beschriebenen Grundsätze auch tatsächlich gelebt werden. Zwar wird die Website „Mijn Dossier“ bisher kaum frequentiert. Aber die schlichte Tatsache, dass die Bürgerinnen und Bürger per Gesetz das Recht und über das Internet auch die praktische Möglichkeit haben, diese Daten selbst zu kontrollieren und sich über Zugriffe zu informieren, erscheint ausreichend, um das Vertrauen zu erzeugen, dass sich die Verwaltung von den Bürgern wünscht.

## **Über den Autor**

Frank Leyman studierte Marketing und Wirtschaft an der Universität Mons (Belgien). Nach dem Abschluss arbeitete er zunächst bei IBM Belgien als Marketingspezialist. Nach 6 Jahren wechselte er zum belgischen Telekom-Anbieter BELGACOM, wo er für den Bereich Corporate Services zuständig war. Drei Jahre darauf wurde er zum Distribution Channels Direktor für die BELGACOM-Gruppe ernannt. 1999 verließ er das Unternehmen und übernahm bei PROTON WORLD einen Posten im Business Development; dort war er verantwortlich für die Regionen Naher Osten und Afrika. Seit 2005 arbeitet er als Manager International Relations bei der FEDICT (Federal Public Service for ICT).