

# Persbericht



**CITADEL: Over hoe overheidsadministraties zich kunnen transformeren teneinde meer efficiënte, inclusieve en op de burger gerichte digitale diensten aan te bieden, waarbij de burger actief in het proces betrokken wordt.**

## Inhoud:

Bilbao, Spanje, 15 maart 2018 - CITADEL is een Horizon 2020 onderzoeksproject dat door de Europese Commissie wordt gefinancierd over een periode van drie jaar. CITADEL nam een aanvang in oktober 2016. CITADEL is geïnspireerd op de economische modellen van Hirschman en Rokkan, en richt zich op het transformeren van de publieke sector om meer efficiënte, inclusievere en sterk op de burger gerichte digitale openbare diensten te maken die nieuwe of onbevredigde behoeften van de burger sneller in kaart brengen om zo effectiever en op een inclusieve manier deze behoeften te vervullen. CITADEL is ook bedoeld om richtlijnen en functionaliteiten aan te bieden ter ondersteuning van nieuwe processen om het digitale tijdperk tegemoet te treden.

CITADEL heeft tot doel de drijfveren, stimulansen, effecten, risico's en barrières van **een open, innovatieve en collaboratieve overheidsdienstverlening** te onderzoeken, te monitoren en te analyseren. CITADEL doet dit voor diverse verschillende overheidsadministraties, door middel van een open en schaalbaar platform dat gebaseerd is op innovatieve ICT-technologieën, met het finale doel om vanuit de vergaarde kennis **aanbevelingen** te formuleren om het **beleid en de processen** van de overheidsadministraties te **verbeteren** met het oog op het leveren van doeltreffende, inclusieve en hoogwaardige digitale overheidsdiensten in heel Europa.

CITADEL heeft in het eerste projectjaar de volgende belangrijke innovaties gerealiseerd:

- Een uitgebreide **analyse** van de redenen **waarom gebruikers stoppen** bepaalde **digitale publieke diensten te gebruiken** (user exit) en **waarom** bepaalde **digitale publieke diensten hun doelpubliek niet bereiken** (non-take-up). Een kwalitatieve studie op basis van interviews in acht vooraf geselecteerde centra voor dienstverlening aan de burger werd ontworpen en geïmplementeerd.
- Het finaliseren van het **ontwerp van de vignettenmethode voor een studie**, die als doel heeft te meten in welke mate ambtenaren bereide zijn om in dialoog te gaan met burgers in het administratieve beleids- en beslissingsproces, teneinde samen betere diensten te creëren. Tijdens de duur van het project zal de vignette-studie worden uitgevoerd in drie pilootprojecten die deelnemen aan CITADEL (Stad Antwerpen, Varam (Letland) en de Regio Puglia (Italië)), alsook in de stad Madrid.
- De definitie van een **model** om de **digitale maturiteit** van een overheidsadministratie te beoordelen. Het model heft als doel om de situatie van een overheidsadministratie te vergelijken met een ideale situatie. Op die manier wordt een hiaatanalyse uitgevoerd, waarna de overheidsadministratie automatisch aanbevelingen krijgt die de

overheidsadministratie ondersteunt en richting geeft in het proces om de digitale maturiteit te verbeteren en zo te komen tot een meer effectieve digitale dienstverlening.

- De creatie van een **privacy-geletterdheids**oefening. Het doel van deze toepassing is tweeledig. Enerzijds is het een methode om data te verzamelen over het kennisniveau van ambtenaren inzake concepten, principes en terminologie van gegevensbeschermings- en privacyrecht en de capaciteit om deze toe te passen in de praktijk. Daarnaast geeft de toepassing in real time uitleg en leert zo de concepten tegelijkertijd ook aan.
- Het uitvoeren van een **omvattende analyse van de ervaringen in de publieke sector met co-creatie van publieke diensten**, gebaseerd op empirische gegevens over uitgevoerde co-creatietrajecten. Uit deze studie van bestaande gegevens kon afgeleid worden welke elementen stimulerend werken in een co-creatietraject, en welke dingen vooruitgang bemoeilijken. De analyse geeft relevante inzichten in zowel de verschillende profielen van deelnemers en hun motivaties, als in de noodzakelijke voorwaarden om een succesvol co-creatietraject op te zetten, zowel in de private als in de publieke sector.
- De oplevering van een initiële **co-creatie methodologie**. De methodologie levert richtlijnen, praktische stappen, toepassingen en technieken, zowel als de belangrijkste prestatie-indicatoren (KPIs) voor co-creatie als een methode om (digitale) publieke diensten te transformeren.
- Een eerste definitie van de functionele vereisten en architectuur van het **CITADEL ICT ecosysteem**, dat de transformatie van de overheidsadministratie zal mogelijk maken en ondersteunen.

De CITADEL partners, [Universidad de Cantabria](#), [KU Leuven](#), [FINCONS](#), [imec](#), [Regione Puglia](#), [InnovaPuglia](#), [Stad Antwerpen](#), [Time Lex](#), [Vides Aizardzibas Un Regionalas Attistibas Ministrija](#), [Latvijas Universitate](#) en [TECNALIA](#), komen uit vier verschillende landen. TECNALIA heeft de leiding gekregen over het consortium.

**Projectcoördinator** Leire Orue-Echevarria, van TECNALIA zegt over CITADEL: *“Dit project zal overheidsadministraties ondersteunen in hun digitale transformatie. Het zal hun digitale diensten meer inclusief en bruikbaar maken, met de medewerking van de burger, die vanaf nu een belangrijke rol zal spelen in de co-creatie van betere digitale overheidsdiensten”*.

## Einde

Het CITADEL project is ongeveer **halfweg en vordert snel**. Het project heeft tot nu toe vooral de focus gelegd op de analyse van de factoren die het transformeren van een overheidsadministratie tot een meer efficiënte, burger-gerichte en digitaal meer mature organisatie faciliteren en op de ontwikkeling van het kader dat de ondersteunende ICT-toepassingen zal inschakelen in het transformatieproces, wat finaal zal leiden tot een betere, meer inclusieve en meer burger-gerichte digitale dienstverlening.

**Nieuws en informatie is beschikbaar op <https://twitter.com/Citadelh2020>**

Dit project heeft financiering gekregen van het Horizon 2020 onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma van de Europese Unie

onder subsidieovereenkomst nr. 731533

