

‘NAAST DIGITAAAL OOK MENSENTAAL NODIG’

WETENSCHAPPERS KRITISCH OVER OVERHEIDSDIENSTVERLENING

Zes wetenschappers mochten zich tijdens een congres uitspreken over de staat van de digitale overheidsdienstverlening. Enkele van hun conclusies: naast digitaal contact blijft persoonlijk contact tussen overheid en burger nodig, en de digitale ongelijkheid tussen burgers neemt verder toe.

Tekst: Peter Kanne, redacteur in *Government*

De campus van de Universiteit Twente, 29 januari jongstleden. Zo'n 125 vertegenwoordigers van gemeenten, provincies en uitvoeringsorganisaties treffen elkaar bij het congres 'Hoe zit het nou echt? Wetenschappers over digitale overheidsdienstverlening'. De organisatie is in handen van Gebruiker Centraal, de kenniscommunity rondom online overheidsdienstverlening.

KANALEN VAN AMSTERDAM

Thea van der Geest presenteerde het onderzoek 'De kanalen van Amsterdam', dat in 2013 werd uitgevoerd en inging op de vraag 'hoe, waar en wanneer burgers kunnen beschikken over diensten'. Het bleek dat de kanalen balie, telefoon en de website elk goed zijn voor 30 tot 35 procent van het gebruik. E-mail en post maken samen slechts 11 procent van het gebruik uit.

heeft een website of app op het al dan niet vinden van werk?

Ebbers onderscheidt drie groepen: een die werkte met een app (8ting.nl), een tweede die contact had via de werkmap in werk.nl, en een controlegroep. Deze laatste groep werkte alleen met werk.nl, zonder werkmap. Groepen 1 en 2 hadden naast digitaal ook persoonlijk contact met een vaste werkcoach, via de telefoon bijvoorbeeld.

Het bleek dat de effecten op zoekgedrag en het vinden van werk na enige tijd gingen verschillen.

Groep 1 kwam

3,1 procentpunt hoger uit dan de controlegroep (groep 3) bij het vinden van fulltime werk.

Groep 2 kwam 7,2 procentpunt hoger uit bij het vinden van parttime werk.

Ebbers trekt hieruit de conclusie dat een vast, persoonlijk contact leidt tot een iets beter beleidseffect.

De waardering voor de digitale component in de drie benaderingswijzen verschilde onderling weinig.

Ebbers: 'Voor succesvolle beleidsrealisatie is echter meer nodig dan digitaal, het gaat ook om mensentaal.' Met name een vaste werkcoach in combinatie met het dossier dat via de website zelf werd



BURGERS KIEZEN LIEVER VOOR BALIE OF TELEFOON

Het antwoord op de vraag hoe het nu echt zit met die dienstverlening moet komen van zes wetenschappers van het Center for e-Government Studies: Alexander van Deursen, Wolfgang Ebbers, Thea van der Geest, Jan van Dijk, Lidwien van de Wijngaert en Sjoerd de Vries. De eerste drie gaan echt in de op digitale overheidsdienstverlening; de andere drie focussen op de netwerkamenleving en hoe de overheid daarin opereert. De rode draad in de verhalen van Van der Geest, Ebbers en Van Deursen: digitale overheidsdienstverlening aan burgers is goed en mooi, maar denk niet dat je er daarmee bent.

Volgens Van der Geest is de keuze voor het kanaal vooral afhankelijk van het onderwerp (het product). Deze keuze hangt niet samen met de complexiteit van de taak, maar wel met de ervaren inspanning. Haar conclusie: burgers kiezen liever voor balie of telefoon, en zelfs digitaal zeer vaardige burgers blijken niet altijd alles digitaal te willen afhandelen.

LOKALE CASUS

Ook Wolfgang Ebbers behandelt in zijn bijdrage een lokale casus: hij onderzocht in de tweede helft van 2015 of beleidsdoelen worden gerealiseerd bij het UWV Werkplein in Enschede. Welke invloed

opgesteld, werd zeer positief ontvangen. Het is zeer aannemelijk dat het persoonlijke aspect het verschil maakte met de controlegroep.

DIGITALE ONGELIJKHEID

Alexander van Deursen behandelt de 'digitale ongelijkheid' van burgers en concludeert dat lager opgeleide (en minder verdienende) burgers vaak onvoldoende vaardigheden blijken te hebben om de informatie te vinden die ze nodig hebben.

Hij onderscheidt operationele, formele en strategische vaardigheden. Met de operationele vaardigheden zit het bij de meeste Nederlanders wel goed, maar waar hoger opgeleiden hun digitale vaardigheden vaak ook

vakmatig gebruiken, gebruiken lager opgeleiden het internet meer voor entertainment. Dit versterkt een digitale ongelijkheid die sequentieel is: als je slecht ben in het ene, ben je ook slecht in het andere.

Waar vaak wordt gedacht dat de digitale ongelijkheid zal verdwijnen naarmate de tijd verstrijkt (ouderen zijn immers ook minder digitaal vaardig en zij sterven als eerste), stelt Van Deursen dat deze ongelijkheid blijvend is en juist toeneemt. 'Dit

probleem verdwijnt niet vanzelf.' Van Deursen roept de overheid op burgers actief te helpen bij het ontwikkelen van de benodigde digitale vaardigheden.

En hoe het met die overheid zelf gesteld is? Niet best, volgens Jan van Dijk, directeur van het Center for e-Government Studies.

'Er is gewoon geen visie bij de overheid.'

Volgens Van Dijk kan de

overheid de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen niet bijhouden en is ze niet innovatief.

Er is een Digicommissaris, maar die heeft volgens Van Dijk geen geld en geen macht. In het sociaal domein zijn gemeenten niet goed in het netwerken. En bij het gebruik van sociale media blijkt een derde van de gemeenten geen strategie te hebben. Het monitoren wil meestal nog wel lukken maar interveniëren met sociale media niet. 'Men klooit maar wat aan.'

PITTIGE DISCUSSIE

De stellingen van Van Dijk leiden tot een pittige discussie. Veel van de aanwezigen herkennen zich in de stelling dat de overheid achterloopt op de netwerksamenleving, zoals dagvoorzitter Carolien Nicolai bij handopsteken aantoonde. Maar er is ook irritatie. Iemand vraagt Van Dijk wat die visie dan zou moeten zijn. 'Vertel ons dan hoe het moet.' Maar daar moet Van Dijk het antwoord schuldig op blijven.

Ondanks de interessante studies die werden gepresenteerd,

bleef het definitieve antwoord op de vraag hoe het nu echt zit met de overheids-

dienstverlening uit.

Zaken als MijnOverheid, DigiD, Single Sign-on en de overheidsportalen – belangrijke schakels in Digitaal 2017 –

bleven onbehandeld.

Op de vraag of digitaal vaardige burgers over een bepaalde tijd – als de digitale overheidsinfrastructuur misschien perfect functioneert – wél geneigd zouden zijn hun zaken digitaal af te handelen, antwoordde Thea van der Geest dat de feiten uit het Amsterdamse onderzoek geen aanleiding geven dit te geloven. De wetenschappers wilden zich vooral bij de feiten houden en zich niet wagen aan te vergaande toekomstvoorspellingen.

