



Digitale inclusie als vervoersmiddel onderweg naar meer maatschappelijk vertrouwen

Wouter Welling - @WouterWelling – Podcast: Studio Tegengif

*Coördinerend beleidsmedewerker Digitale Overheid
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Presentator oMOOC '[digitalisering doet ertoe](#)'*

Digisterkerdag 'Samen onderweg' – 5 maart 2020

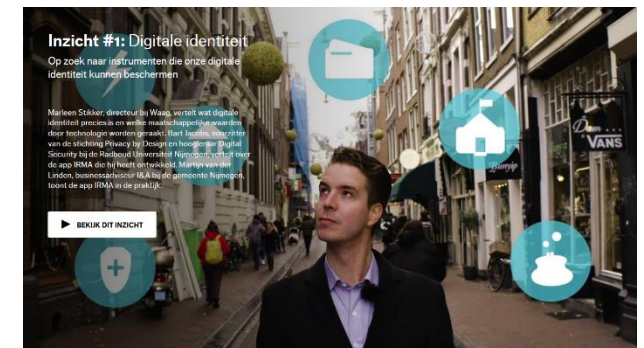


Waar gaan we het over hebben

1. Wie ben ik?
2. Diagnose: nieuwe ongelijkheid?
3. Observaties: waar vergissen we ons vaak?
4. Wat doen we al?
5. Opgaven voor de toekomst?



Wie ben ik? (mijn pad)





SCP: vertrouwen in instituties (nog) is hoog



Burgerperspectieven 2019 | 3

- Economisch nog steeds heel positief gestemd, over de maatschappij wat minder
- Nederlanders over de hele linie positiever gestemd dan andere Europeanen
- Stijgende trend in vertrouwen in niet-politiek gezag
- Hogere plek voor natuur en milieu op de Haagse politieke agenda
- Zorgen over de internationale politiek en grote steun voor het lidmaatschap van de Europese Unie

Thema:

Morele kwesties

- Toenemende acceptatie van homoseksualiteit, euthanasie, echtscheiding, abortus en zelfdoding
- Zeer lage acceptatie van handelingen die het collectief schaden
- Geen polarisatie in het tolereren van handelingen in de privésfeer
- Jongeren, hogeropgeleiden en niet-kerkgangers het meest tolerant



SCP: vertrouwen in instituties (nog) is hoog



- Nederland is een 'high trust society'
- Nederlanders behoren tot de
 - rijkste
 - innovatiefste
 - gezondste
 - gelukkigste
 - de overheid en instituties het meest vertrouwende
- mensen op aarde

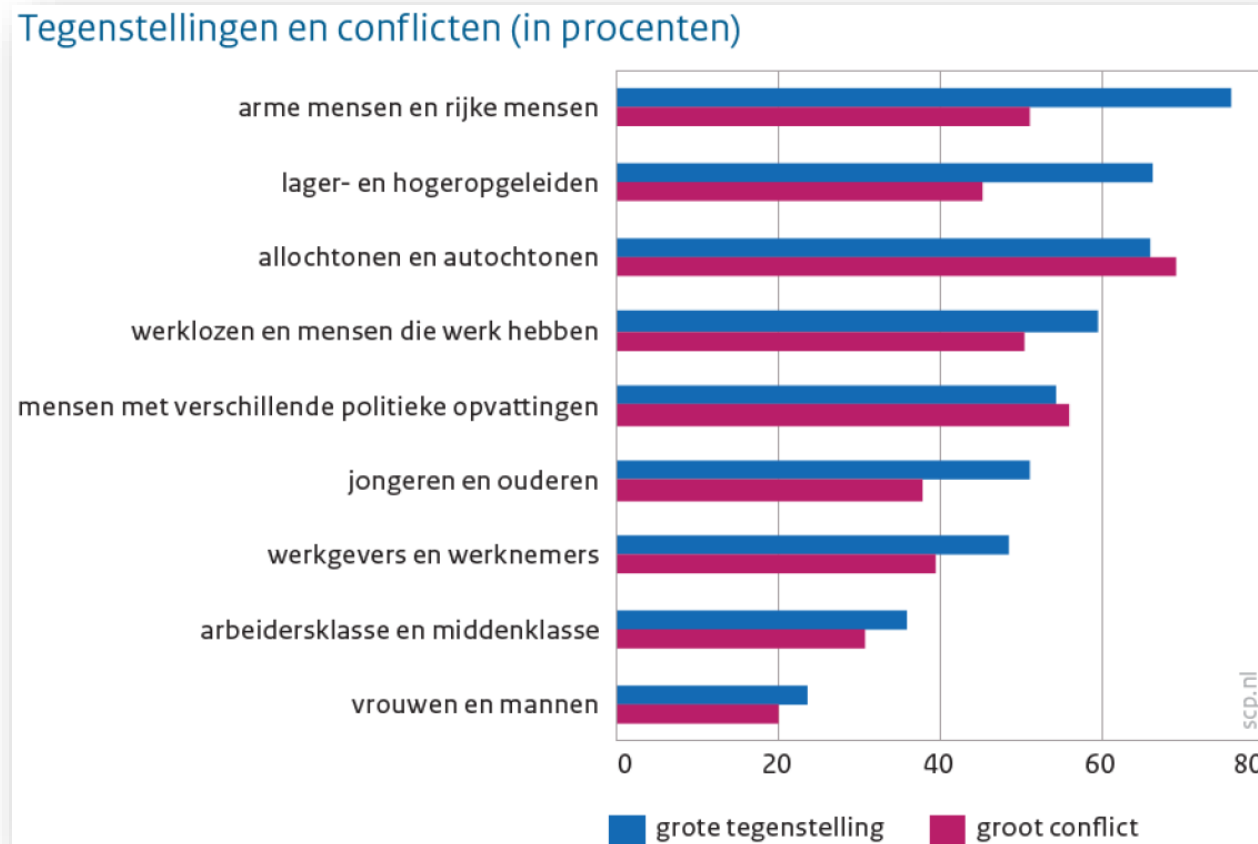


Regeerakkoord





Nieuwe ongelijkheid dreigt: maatschappelijk vertrouwen staat op het spel





(digitale) dienstverlening is het venster tot de overheid





Hoger opgeleiden:

- Ouder
- Gezonder
- Zien hun inkomen harder stijgen
- Hebben meer werkzekerheid
- Hebben meer vertrouwen in instituties
- Hebben meer zelfvertrouwen
- Hebben per jaar minder contactpunten met de overheid
- Doen minder lang over hun contactpunten met de overheid

- Nederland is een 'high trust society'
- Nederlanders behoren tot de:
 - rijkste
 - innovatiefste
 - gezondste
 - gelukkigste
 - de overheid en instituties het meest vertrouwende
- mensen op aarde



Nieuwe ongelijkheid dreigt: digitale ongelijkheid



**Digitaal tenzij
is de strategie**



1,2 miljoen mensen
hebben nog
nooit internet
gebruikt



tussen **2,5** en **4 miljoen**
mensen hebben
moeite met **digitale**
apparaten





Nieuwe ongelijkheid dreigt: digitale ongelijkheid



Een overheid waarmee je
niet overweg kunt, zal je
niet snel vertrouwen





Nieuwe ongelijkheid dreigt: digitale ongelijkheid

Hoe dragen we bij aan maatschappelijk vertrouwen door digitale dienstverlening zo te organiseren dat iedereen mee kan richting een inclusieve samenleving?





Nieuwe ongelijkheid dreigt: digitale ongelijkheid

Doembeeld:

**Digitalisering als multiplier van sociale
ongelijkheid**





Observaties: Twee opgaven voor inclusieve digitale dienstverlening

1. de **digitale vaardigheid** van mens
2. de **mensvaardigheid** van digitale systemen

*"Als je bureaucratische meuk digitaliseert,
krijg je digitale bureaucratische meuk"*



Observaties: Mensvaardigheid van digitale systemen



Probleem



Wat we vaak doen



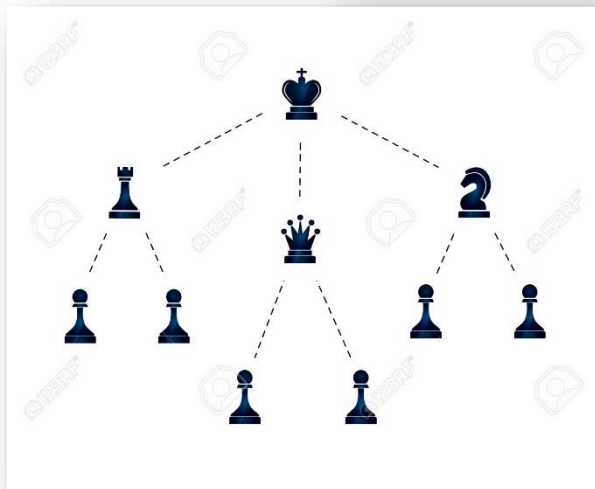
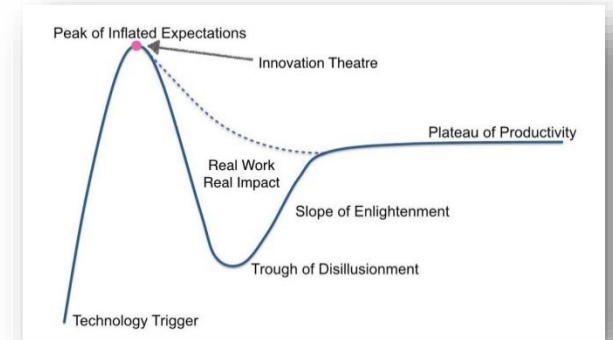
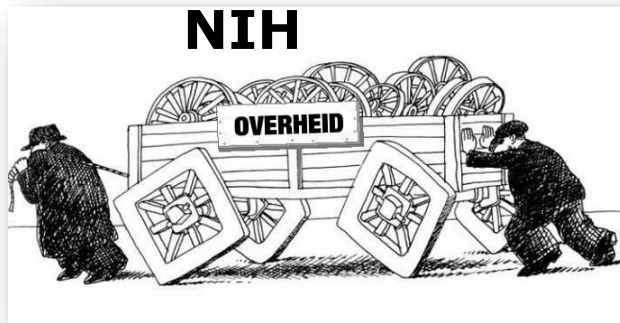
Observaties: Mensvaardigheid van digitale systemen



HET DIGITALE MIJNENVELD



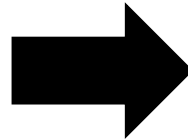
Observaties: Overheidsorganisaties soms niet uitgerust optimaal voor deze uitdaging





Observaties: Digitalisering is vaak geen goede besparing

nrc.nl
150 miljoen blauwe enveloppen per jaar
Op dit moment verstuurt de fiscus nog jaarlijks 150 miljoen blauwe brieven naar burgers en bedrijven. Dat komt neer op ongeveer een vrachtwagen vol per dag.



"Laten we nuttige dingen met dat geld doen!"

≠ Goedkoper



Observaties: We onderschatten de waarde van echt contact





Observaties: We onderschatten de waarde van echt contact





Dilemma's:

*Ontwerpen we diensten voor de autonome of
de afhankelijke burger?*



Dilemma's:

Moet de overheid mensvaardiger of de mens overheidsvaardiger?



Dilemma's:

Hoe overbruggen we de digitale kloof zonder overmatig paternalisme?



Publieke waarden rond digitalisering:
een afwegingskader
(gebaseerd op: iOverheid (WRR, 2011))

- 1. Accountability
 - 2. Transparantie
- VERTROUWEN

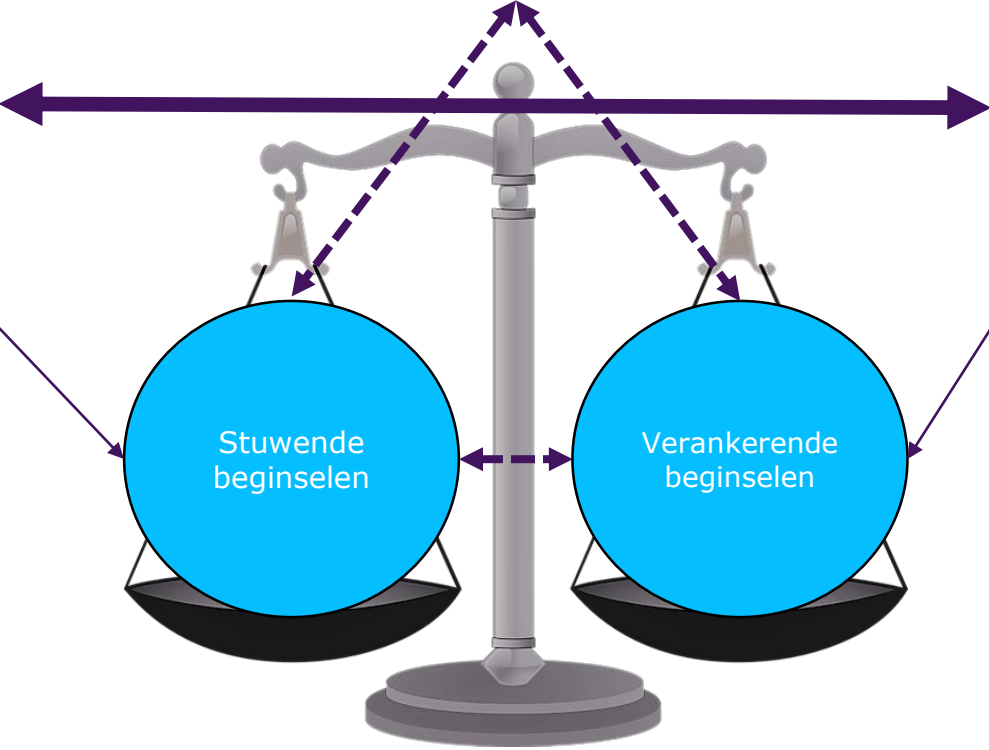
Vragen vanuit uitvoering

- 1. Innovatie
- 2. Effectiviteit
- 3. Efficiëntie
- 4. Autonomie
- 5. Veiligheid



Vragen vanuit beleid

- 1. Privacy
- 2. Keuzevrijheid
- 3. Zorgplicht
- 4. Zelfstandigheid
- 5. Gelijkheid





Wat doen we al?

NL DIGIbeter

Agenda Digitale Overheid



1
We investeren in innovatie

2
Beschermen van grondrechten en publieke waarden

3
Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

4
Onze dienstverlening maken we persoonlijker

5
Klaar voor de toekomst

<https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>



Wat doen we al?



<https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>

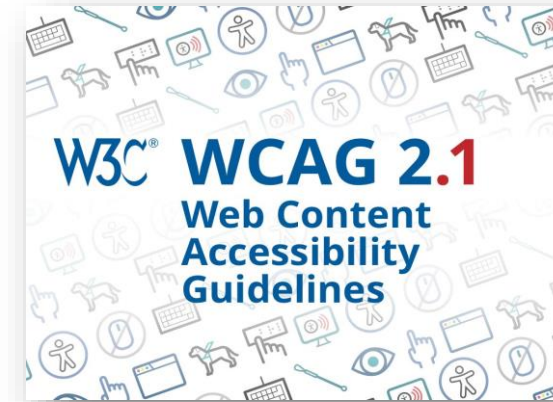


Wat doen we al?

Digitale vaardigheden van de mens

- > Informatiepunten digitale overheid (2019: 15, 2020: 72+)
- > Cursussen door partijen met expertise (oa. Digisterker)





Wat doen we al?

Mensvaardigheid van de overheid

- > Direct Duidelijk Brigade
- > Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (per 23 september 2020 voor alle overheidswebsites)
 - bedoeld om de toegankelijkheid te borgen voor mensen met een functiebeperking
 - Tweeledige verplichting voor overheidsinstanties:
 1. online content toegankelijk(er) maken
 2. verantwoorden via toegankelijkheidsverklaring
- > De inhoud van websites moet voor iedereen waarneembaar, bedienbaar en begrijpelijk zijn.
- > Wettelijke verplichting geldt voor alle gemeenten, waterschappen, provincies, ministeries en uitvoeringsorganisaties zoals DUO en de Belastingdienst.



Opgave voor de toekomst?

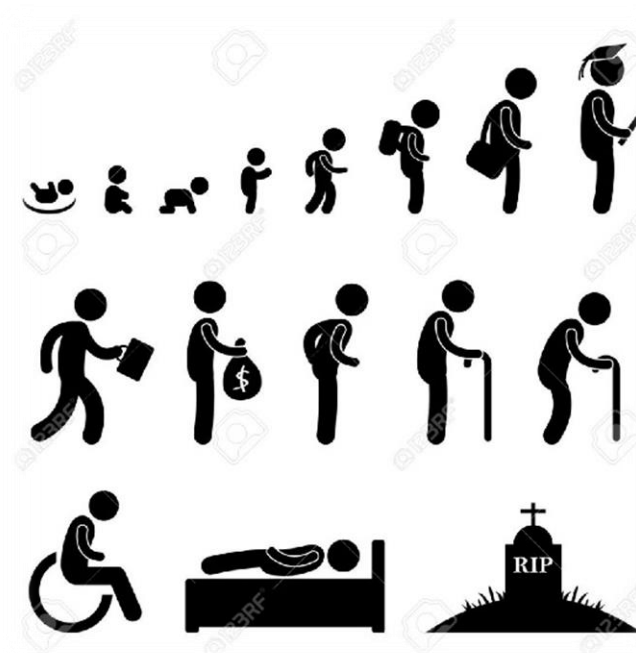
Participatief leren – door te doen





Opgave voor de toekomst?

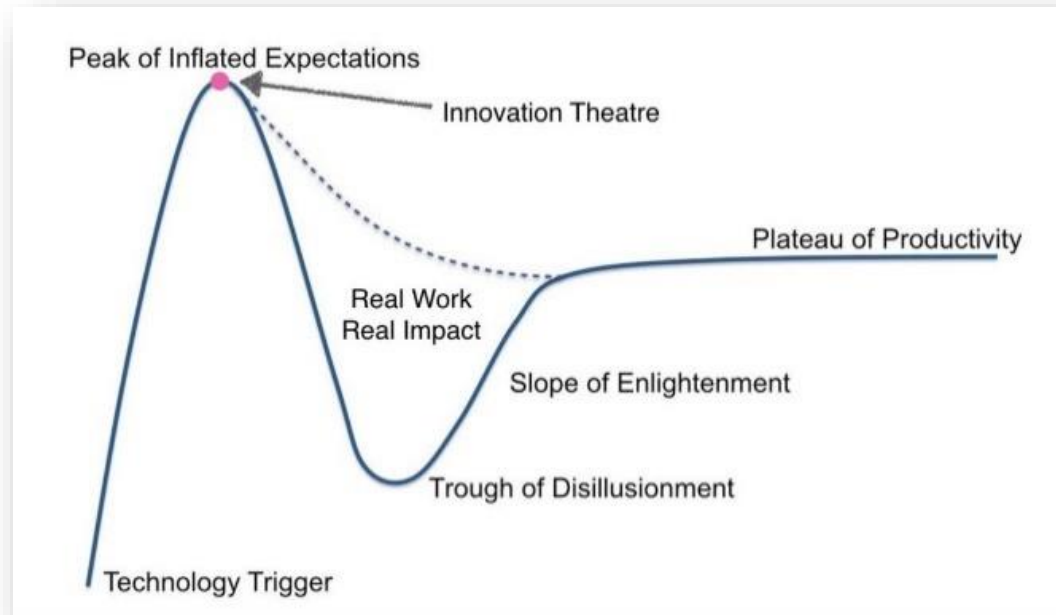
Als één overheid werken aan levensgebeurtenissen





Opgave voor de toekomst?

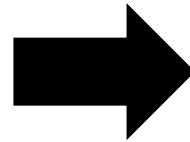
Don't follow the hype





Opgave voor de toekomst?

Denk niet in opdrachten maar in randvoorwaarden
voor ecosystemen





Opgave voor de toekomst?

Culture eats strategy for breakfast

First time right



Permanent Bèta





Laten we de ethische hackers vertrouwen.
Hackers gonna rule...?



Digitale inclusie als vervoersmiddel onderweg naar meer maatschappelijk vertrouwen

Wouter Welling - @WouterWelling – Podcast: Studio Tegengif

*Coördinerend beleidsmedewerker Digitale Overheid
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Presentator oMOOC '[digitalisering doet ertoe](#)'*

Digisterkerdag 'Samen onderweg' – 5 maart 2020