

Mensen zijn digivaardig als de overheid mensvaardig is

Hoe Gebruiker Centraal denkt over digitale inclusie

Inclusieve dienstverlening: voor de een is het slechts een term, voor de ander een halszaak. Wij behoren tot die laatste groep. Dat er steeds meer aandacht is voor inclusie, juichen we dus van harte toe. Alleen moeten we het dan wel hebben over wat inclusie werkelijk is. Over wat er gevaarlijk is aan denken in digitale inclusie. En over hoe inclusie vanuit de overheid óók kan.

In maximaal 2 A4'tjes de diepte in gaan is niet makkelijk, toch gaan we het proberen. Maar voor we dat doen, is het goed om de definitie van het begrip 'inclusie' scherp te hebben.

Inclusie gaat over iedereen

Inclusie gaat in ieder geval niet over dingen doen voor specifieke groepen mensen. Dit voedt namelijk het idee van 'wij' en 'zij'. Natuurlijk hebben mensen in kwetsbare situaties extra belang bij aandacht voor inclusie. Maar de werkelijkheid is dat vroeg of laat iedereen te maken krijgt met een situatie van beperking en kwetsbaarheid. Met andere woorden: inclusie gaat over iedereen.

Betekent inclusie dan dat we voor iedereen dezelfde dienstverlening moeten ontwerpen? Ja. En nee. Om alle inwoners van Nederland gelijkwaardig te behandelen, moeten we beseffen dat iedereen een andere startpositie heeft in het leven. Op het gebied van geld, onderwijs, wonen, familie, vrienden, gezondheid en ga maar door. Kortom, we moeten iets ongelijks doen om mensen gelijke kansen te geven. Want hoe lastiger je positie in het leven is, hoe ingewikkelder overheidsdienstverlening vaak voor je is.

Digitale inclusie is een digitale illusie

Die andere positie per persoon is ook precies het gevaar van het begrip 'digitale inclusie'. Digitaal is namelijk al een keuze die mensen buitensluit. Nederlanders zijn heel digitaal vaardig, in vergelijking met andere landen. Dat is mooi nieuws, maar zeer relatief. Uit recent onderzoek van de Universiteit Twente blijkt namelijk dat niet iedereen in dezelfde mate profiteert van de digitale mogelijkheden die er nu zijn.

Digitale vaardigheden gaan niet alleen over het kunnen gebruiken van moderne technologie. Of over toegang hebben tot internet. Het gaat ook, of misschien wel *juist*, over hoe makkelijk je gebruik kunt maken van overheidsdienstverlening. Hoe digitaal vaardig mensen in Nederland zijn, hangt dus af van hoe makkelijk de overheid het ze maakt.

Daarom zeggen we bij Gebruiker Centraal: digibeten bestaan niet.

Tijd voor een mensvaardige overheid

We moeten ons niet afvragen hoe we inwoners van Nederland digitaal vaardiger maken, zodat ze kunnen meedoen. We moeten ons afvragen hoe mensvaardig we als overheid zijn, zodat we niemand buitensluiten. Dan bedoelen we niet de overheid als anoniem instituut; we bedoelen ambtenaren die met begrip en empathie hun publieke dienst uitvoeren. Inclusie begint met [begrijpen hoe je zelf werkt, als individu en als organisatie](#). Zodat je weet waarin je verschilt met de leefwereld van de ander. En je echt de verbinding maakt, waardoor het vertrouwen van mensen in de overheid weer toeneemt.

Echte verbinding is hard nodig, want er zijn heel veel verschillende overheidsorganisaties bij dienstverlening betrokken. Dat maakt het voor mensen onoverzichtelijk en onpersoonlijk. De complexiteit van wet- en regelgeving en de stapeling van nieuw beleid vormen het grootste probleem voor de publieke dienstverlening, [blijkt uit de Staat van de Uitvoering](#). Dit is een publicatie van de overheid over knelpunten in de uitvoering. Met andere woorden: complex beleid zorgt voor ingewikkelde dienstverlening. Digitaliseren alleen maakt onze dienstverlening niet toegankelijk en inclusief. Als overheid mensvaardig te werk gaan wél.

Eerst de basis op orde

Het [Toetsingskader Inclusie](#) is er duidelijk over: inclusieve dienstverlening betekent dat iedereen overheidsdiensten moet kunnen gebruiken om hun rechten uit te oefenen, aan plichten te voldoen en van (overheids-)voorzieningen gebruik te maken. Iedereen moet zoveel mogelijk met hetzelfde gemak, maar niet per se via dezelfde weg, gebruik kunnen maken van dienstverlening. Online én offline dus.

We denken vaak dat digitalisering de oplossing voor alles is, maar dat is te makkelijk. We geloven te vaak in de belofte van nieuwe technologie, met aandacht voor trends, [maar technologie op zichzelf is niets](#). En met elke toepassing van nieuwe technologie komt uitval; mensen die niet mee kunnen komen. We moeten het dus voorzichtig inzetten. En pas als de basis op orde is. Zodat mensen die nu al moeilijk meekomen, niet een nog grotere achterstand krijgen.

Ruimte voor de ander

En die basis? Dat is overheidsdienstverlening, gemaakt voor en mét de mensen voor wie we het doen. Waarmee we als overheid aansluiten bij de leefwereld van de ander. Omdat we begrijpen dat mensen per situatie anders handelen. En omdat er ruimte is om rekening te houden met het gedrag van mensen. Gedrag dat soms rationeel, maar veel vaker niet rationeel is. Door de onvoorspelbaarheid van het leven en alle emoties die daarbij komen kijken.

Aan ons allen de taak om daarop in te spelen. Meedenkend en dienstverlenend. Geduldig en mensvaardig. Online en offline. En daarmee op weg naar écht inclusief.

Namens Gebruiker Centraal,
Victor Zuydweg (*programmamanager*)

Over ons

Een bruikbare, begrijpelijke en toegankelijke overheid. Met inclusieve dienstverlening die iedereen kan én wil gebruiken. Omdat deze ontworpen is met mensen in plaats van overheidssystemen als uitgangspunt. Daar gaan we voor. Gebruiker Centraal is een actieve community van en voor mensen die werken aan de dienstverlening en communicatie van de overheid. Deze position paper is dan ook geschreven in nauwe samenwerking met onze community.

Gebruiker Centraal werkt in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De uitvoering ligt bij [ICTU](#), een neutrale advies- en projectorganisatie binnen de overheid. Benieuwd wat we allemaal doen? Ga dan naar gebruikercentraal.nl of mail je vraag: info@gebruikercentraal.nl



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

ICTU



Gebruiker Centraal

Voor een gebruiksvriendelijke overheid