Elektronische overheid: spelmaker of spelbreker?

De politiek zou zich tot doel moeten stellen om de elektronische overheid zo eenvoudig, zo beheersbaar en zo bereikbaar mogelijk te maken. Op die manier heeft zij een krachtige bondgenoot op weg naar een sterk participerende samenleving, vinden **Wolfgang Ebbers, Wil Janssen, Alexander van Deursen en Willem Pieterson**.

Het blijft politiek gezien een lastig verhaal, de realisatie van de elektronische overheid. Aan de ene kant is het verdraaid ingewikkeld. Hoe krijg je uitgelegd dat het miljoenen kost om het sofinummer om te dopen in 'Burgerservicenummer'? De nummers blijven toch hetzelfde? Aan de andere kant is het niet spannend: met de elektronische overheid probeert de overheid zijn functioneren te verbeteren. Wie is daar nou tegen? Zie hier de hoofdingrediënten om door de politiek genegeerd te worden. Dat is een gemiste kans, want bijna alle politieke partijen kiezen voor een maatschappij waarin iedereen de kans krijgt zichzelf te ontplooien. De elektronische overheid speelt daarin een veel belangrijkere rol dan zich op het eerste gezicht laat aanzien. Zij is zowel spelmaker als dreigende spelbreker.

Wat heeft zelfontplooiing te maken met de elektronische dienstverlening van de overheid? Hier komt de rol van spelmaker om de hoek kijken. Steeds meer publieke middelen worden langs elektronische weg toegankelijk gemaakt, denk aan www.toeslagen.nl. Publieke middelen zijn basisvoorzieningen. Als zelfontplooiing voor iedereen bereikbaar moet zijn, stelt dat ook belangrijke eisen aan hoe die publieke middelen langs elektronische weg toegankelijk worden gemaakt. Eenvoud, beheersbaarheid en bereikbaarheid moeten bij de elektronische overheid als belangrijkste randvoorwaarden worden meegenomen. Alleen dan krijg je een actieve, participerende maatschappij.

De publieke sector biedt burgers talrijke middelen aan die aan de basis staan van zelfontplooiing en zorgt ervoor dat die middelen door de samenleving worden betaald. Denk bij het eerste aan onderwijs, veiligheid, gezondheidszorg en sociale zekerheid en bij het laatste aan belastingen en leges. Zolang iedere burger op eerlijke wijze aan dit spel van geven en nemen deelneemt, bestaat voor iedereen de mogelijkheid tot zelfontplooiing. ICT maakt de overheid tegen lage kosten 7 x 24 uur overal bereikbaar. Maar dat kan alleen als de technologie eenvoudig is. Anders verandert de elektronische overheid van spelmaker in spelbreker. Want niet iedereen is op dit moment in staat om informatietechnologische toepassingen adequaat te bedienen. Daarom moet de bediening zo gemakkelijk mogelijk zijn: de Persoonlijke Internetpagina van de overheid en de vooringevulde belastingaangifte zijn eerste voorbeelden in die richting, maar bieden nog lang niet de mogelijkheden die er in potentie zijn.

De tweede voorwaarde is beheersbaarheid. Beheersbaarheid wil zeggen dat burgers voor hen relevante gegevens, te allen tijde kunnen inzien. Ze moeten persoonlijke gegevens via internet kunnen wijzigen. En over alles wat met er met die gegevens wordt gedaan zouden zij via de computer hun mening kunnen geven aan het parlement, bijvoorbeeld over de manier waarop de hoogte van de toeslagen wordt berekend. Een vorm van elektronische democratie. Daarmee komt de burger in een participerende rol, en minder in een consumerende. Want alleen eenvoud als voorwaarde brengt het gevaar met zich mee dat de overheid het werk van burgers geheel uit handen neemt. Hoewel dit een aantrekkelijke gedachte lijkt, schuilen hierin twee grote gevaren. Als eerste kan er omvangrijke economische schade ontstaan zodra er fouten in het systeem sluipen.

De verkiezing van ons allemaal ('You') tot mens van het jaar 2006 beperkt zich niet tot YouTube, SecondLife en weblogs

Als burgers er niet meer naar omkijken, kan zo'n fout jarenlang doorwerken en hun ernstige financiële schade berokkenen. Het tweede en misschien wel nog ernstiger gevaar is dat op termijn de burger steeds verder afdrijft van de overheid. De relatie tussen overheid en burger wordt eenzijdig, terwijl een gezonde samenleving een participerende burger vereist.

Natuurlijk moet de overheid dan wel voor iedereen langs elektronische weg bereikbaar zijn, de derde voorwaarde. Mensen die niet in staat of even gemotiveerd zijn om gebruik te maken van elektronische diensten moeten ook gestimuleerd worden om via internet zaken met de overheid te doen. Dat kan van drie kanten komen; van de overheid die op bewuste wijze langs andere kanalen als telefoon en balie de burger vertrouwd maakt met elektronische dienstverlening. Maar ook van burgers onderling, die elkaar op weg helpen, ondersteund met de nieuwste generatie van internettoepassingen. En het kan komen van een verdere elektronische integratie van publieke en private diensten, zoals bij re-integratie in het arbeidsproces.

De politiek zou zich tot doel moeten stellen om de elektronische overheid zo eenvoudig, zo beheersbaar en zo bereikbaar mogelijk te maken. Op die manier heeft het een krachtige bondgenoot op weg naar een sterk participerende samenleving. Dit klinkt eenvoudig, maar het blijft natuurlijk een complex dossier met enorm veel uiteenlopende belangen. Een strakke regie vanuit de politiek is daarvoor noodzakelijk, bij voorkeur via één minister. Deze garandeert dan dat er niet alleen wordt geïnvesteerd in 'echte' klantgestuurde elektronische overheidsdiensten, maar ook dat de overheid de burger op weg helpt door internettoegang te stimuleren en aan te bieden op publieke plaatsen met deskundige begeleiding. Ook kan hij adequaat inspringen op ontwikkelingen van onlinediscussieplatforms en 'communities' door ze bijvoorbeeld te koppelen aan www.belastingdienst.nl, zodat burgers elkaar kunnen helpen bij de belastingaangifte. De verkiezing van ons allemaal ('You') tot mens van het jaar 2006 beperkt zich niet tot YouTube, SecondLife en weblogs.

Wolfgang Ebbers, Wil Janssen, Alexander van Deursen en Willem Pieterson

Wolfgang Ebbers en Wil Janssen zijn senior wetenschappelijke onderzoekers bij het Telematica Instituut. Alexander van Deursen en Willem Pieterson zijn als wetenschappers van de Universiteit Twente verbonden aan het onderzoeksprogramma 'ICT en Overheidsorganisaties'.

Nazorg na ingrijpende ervaringen verdient meer aandacht

Dat bijna de helft van onze bevolking een ernstige, soms zelfs levensbedreigende situatie ervaren heeft of daar rechtstreeks getuige van is geweest, is op zichzelf al een schokkend gegeven, schrijft **Hugo van de Kamp**. Net zo schokkend vindt hij het te constateren dat de professionele nazorg niet of nauwelijks in stelling is gebracht. 'Dat is sociaaleconomisch, maar vooral ook ethisch onvoorstelbaar.'

Foto: HH/Joost van den Broek

Recent onderzoek dat in opdracht van de Basis is uitgevoerd laat zien dat een royale meerderheid (88%) van de bevolking vindt dat mensen recht hebben op de beste nazorg die er is. De redenering luidt dat mensen die psychisch, emotioneel geschokt zijn door een overval, verkrachting of geweldsdelict zo snel mogelijk geholpen dienen te worden en wel op een professionele, proactieve manier. De helft van de ondervraagden in het onderzoek vindt zelfs dat mensen met een ingrijpende ervaring recht hebben op een volledige uitkering. Alleen al deze onderzoeksresultaten geven goed aan waar het in de huidige praktijk aan schort, namelijk aan professionele nazorg en erkenning van de positie waarin slachtoffers of getuigen onbedoeld en ongewild terecht zijn gekomen. Buitengewoon zorgwekkend is het gegeven dat de helft van de getroffenen van een levensbedreigende situatie – en dat zijn ongeveer twee miljoen mensen! – geen hulp zoekt, terwijl ze daar wel een uitgesproken behoefte aan hebben. Het zal duidelijk zijn dat daardoor klachten ernstiger worden en (nog) moeilijker kunnen worden behandeld.

Gelukkig ontbreekt het in ons land niet aan een goede traditie van opvang en nazorg door familieleden en de sociale omgeving, maar die hulp is uiteindelijk – hoe goed bedoeld dan ook – niet alleen in staat de psychische problemen daadwerkelijk op te lossen. Daar is immers een aparte expertise voor nodig, die gebaseerd is op wetenschappelijk onderzoek of relevante praktijkervaring.

Waar het kennelijk wel aan ontbreekt, is een overzichtelijk beeld van de kwaliteiten van nazorginstanties op dit terrein. Wie heeft wat te bieden en onder welke condities? In hoeverre is dergelijke nazorg in het basispakket verzekerd? Hoelang heeft een slachtoffer recht op hulp? Wat zijn de programma's, hoe ziet de aanpak eruit en welke resultaten kunnen worden verwacht? Het zijn allemaal vragen waarvan het antwoord op z'n minst duister is, zeker bij niet-ingewijden. Het ontbreekt kortom in deze sector aan een duidelijk profiel, aan een gerichte onderbouwing en marketingstrategie bij zorgaanbieders. Ook de doorverwijzing naar specifieke nazorginstanties vanuit de eerstelijnszorginstanties, zoals brandweer, politie, EHBO of arbodiensten, is in dat opzicht verre van perfect. En het slachtoffer – toch al behoorlijk in de war – moet dan maar zijn of haar eigen weg zoeken en vinden. Dat dat zo nu en dan toch nog goed gaat, mag eigenlijk een wonder heten. Dat er relatief – voor zover bekend – nog weinig ontsporingen zijn van mensen die met een posttraumatische stressstoornis (PTTS) rondlopen is net zo'n wonder. Maar het is bekend dat militairen die teruggekeerd zijn van hun vredesmissie zonder intensieve begeleiding 'zo maar' kunnen ontsporen.

Omdat de 'verharding' van de samenleving helaas nog steeds toeneemt, neemt ook de kans op ingrijpende ervaringen en confrontaties toe. Dat actuele gegeven waar – zo lijkt het – geen enkele instantie zich echt, structureel voor verantwoordelijk stelt, vereist een integrale aanpak. Vakbonden, werkgeversorganisaties, overheid, wetenschap, zorginstanties, maatschappelijke instanties of zorgverzekeraars zouden in dat opzicht veel meer moeten doen dan de min of meer symbolische en weinig overtuigende inzet van middelen, kennis, ervaringen en infrastructuur. Het zou hen sieren wanneer er op dat punt meer samenwerking en meer transparantie op het gebied van nazorg(programma's) gaat ontstaan. Dat is niet alleen moreel gezien noodzakelijk, maar het is ook sociaaleconomisch gezien meer dan verantwoord. Het onderzoek van de Basis heeft in ieder geval aangetoond dat de maatschappelijke behoefte aan zorg na een ingrijpende ervaring bij de slachtoffers groot is. Maar ook dat hoe calculerend burgers ook zijn er veel behoefte is aan een verandering bij de aanbodkant.

Hugo van de Kamp

De auteur is directeur van de Basis, een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen na een ingrijpende ervaring.

Het volledige onderzoeksrapport van de Basis is te downloaden op: www.de-basis.eu.

Perspectief

Onder redactie van Barbara Nieuwenhuijsen. Artikelen op deze pagina geven alleen de mening van de auteur weer. De redactie behoudt zich het recht voor artikelen te weigeren, te redigeren of in te korten.
U kunt uw bijdrage (maximaal 800 woorden) sturen naar Staatscourant, Postbus 20020, 2500 EA DEN HAAG of b.nieuwenhuijsen@sdu.nl onder vermelding van Perspectief.