

Socioloog Jan van Dijk wantrouwt positieve beoordelingen overheidssites

Internet brengt overheid en burger niet dichterbij elkaar

Overheidsdiensten via internet bieden veel kansen maar de weg naar succes zit vol valkuilen. Elektronische dienstverlening is geen garantie voor betere of efficiëntere dienstverlening. Zolang de overheid aanbodgericht blijft denken en zich niet echt verdiept in het gedrag van burgers, schieten we weinig op met gelikte sites. Dat betoogt socioloog en hoogleraar Jan van Dijk. En de grootste valkuil: dat de overheid abstract en onherkenbaar wordt, zwevend op het internet.

Reinen Dercksen

U hebt dit jaar onderzoek gedaan naar de digitale vaardigheden van Nederlanders. Een hoofdconclusie is dat er sprake is van een kenniskloof tussen hoger en lager opgeleiden. Hoger opgeleiden weten veel beter gebruik te maken van digitale overheidsdiensten. Hoe erg is dat?

Overheidsdiensten zijn ingewikkelde zaken die op een ingewikkelde manier worden aangeboden. Sommigen kunnen daar beter mee overweg dan anderen. Daardoor neemt de ongelijkheid toe. Neem de WOZ-beschikking van huizen. Mensen wordt gezegd dat ze via internet alles kunnen uitzoeken: de waarde, de vergelijking met andere huizen, de mogelijkheden om bezwaar te maken. Je moet niet alleen inhoudelijk snappen waar het over gaat maar je moet ook goed kunnen omgaan met computers en internet. De overheid moet gelijke toegang tot informatie en gelijke mogelijkheden geven voor iedereen. Dat is niet het geval. Men denkt dat het door computertechnologie eenvoudiger wordt maar wij stellen juist dat het ingewikkelder wordt en dat leidt tot meer ongelijkheid. Hoe erg is dat? Ik zou kunnen zeggen: hoe erg is ongelijkheid voor de overheid?

**Jongeren zijn niet
beter in het
strategisch gebruik
van internet dan
ouderen**

U hebt aangetoond dat behalve het opleidingsniveau ook leeftijd een belangrijke factor is voor een succesvol gebruik van overheidssites. Een verleidelijke gedachte is dat het probleem van oudere digibeten van voorbijgaande aard is. Volgens u is dat een mythe. Hoe zit dat precies?

Jongeren zijn beter in knoppenkennis, surfen en browsen. Ouderen staan daarbij voor hogere drempels. Maar uit ons onderzoek blijkt ook dat jongeren zeker niet beter zijn in het gericht zoeken naar bepaalde informatie of het bereiken van een bepaald doel in je eigen voordeel, zeg maar het strategisch gebruik van internet. Ouderen en jongeren halen daarbij vergelijkbare scores. Jongeren hebben doorgaans minder kennis van regels, of hoe de overheid in elkaar zit, wat een belemmering

is voor een doelmatig gebruik van het internet. Dat probleem wordt niet opgelost als de ouderen verdwijnen. Sterker nog, ik denk eerder dat het probleem zal toenemen doordat de overheid complexer wordt en doordat allerlei instellingen en organisaties steeds meer via het internet willen regelen. Het idee dat het probleem van achtergestelde ouderen vanzelf oplost, is dus niet alleen een mythe. Het is ook een valkuil.

Maar ook voor hoger opgeleiden is het niet altijd feest. In hetzelfde onderzoek toonde u aan dat amper een op de tien mensen twee gerichte, strategische zoekopdrachten succesvol kon uitvoeren. Welke conclusie trekt u daaruit?

Veel te lang hanteerde men alleen maar het bezit van computers en de kwantiteit van het aanbod van elektronische diensten als maat voor het succes van de overheid op het internet. Maar dat zegt weinig over de manier waarop mensen met computers en met deze diensten omgaan. Veel mensen stranden op de ingewikkeldheid van overheidsregels, dat is de bron van alles. Vervolgens heb je de programma's en de vaardigheden die nodig zijn om een zoekopdracht of een actie waar je persoonlijk voordeel bij hebt succesvol te kunnen uitvoeren. Dan blijkt dat ook hoger opgeleiden vaak vastlopen in een brij van informatie. Mensen vragen zich vaak af: geldt een beschreven situatie voor mij of niet, of ben ik een uitzondering? Met als uiteindelijk gevolg dat mensen afhaken of kiezen voor andere methodes: naar de telefoon grijpen of toch maar langsgaan bij het gemeentehuis. Iets anders is dat maar weinig mensen goed kunnen zoeken. Niemand leert je hoe je goed moet googlen. Mensen lezen vaak alleen de eerste drie hits van pakweg tienduizend ingangen en nemen vervolgens veel informatie voetstoots als waar en betrouwbaar aan. Ook hoger opgeleiden zijn daar heel kritiekloos in. Mensen weten vaak niet of ze te maken hebben met een officiële overheids-site of een commerciële aanbieder. Met dat gedrag wordt nog veel te weinig rekening gehouden bij overheidsinformatie.

Heeft het ook te maken met het aanbodgerichte denken van de overheid? Enkele jaren geleden stelde u op basis van onderzoek dat vraaggericht werken bij de overheid absoluut niet uit de verf komt. Zeventig procent van de bevolking was niet van het bestaan van digitale overheidsdiensten op de hoogte. Is de situatie sindsdien verbeterd?

Enigszins, maar ik heb nog steeds de indruk dat pakweg de helft van de bevolking niet op de hoogte is van een groot aantal gemeentelijke en landelijke diensten. En het aanbodgerichte denken bestaat nog steeds. Er wordt vaak voor de burger gedacht,

vaak ook op een heel loffelijke manier door bijvoorbeeld uit te gaan van *life events*, zoals trouwen, een huis kopen of je baan kwijtraken. Maar uit geen van onze onderzoeken blijkt dat de burger op zo'n manier denkt en handelt, het blijft sterk aanbodgericht.

En alles wat erbij komt, is door de aanbodbkant ingegeven. Zo wordt de situatie er niet beter op. De sleutel ligt in het onderzoeken van het gedrag van de gebruiker. Dat wordt wel gedaan maar op de verkeerde manier. Door bijvoorbeeld opiniepeilingen te houden, gebruikerspanels het uiterlijk van een site te laten beoordelen, of de site te laten beoordelen door professionele

sitebouwers. Uit dat alles rolt bijna altijd een positieve beoordeling maar dat wantrouw ik heel erg omdat het over opinie gaat en niet over gedrag. Het feitelijk gedrag is eerder dat mensen eerst vastlopen op het internet, dan maar gaan bellen en soms nog geen duidelijk antwoord krijgen, om ten slotte naar de balie te gaan.'

Is de situatie te verbeteren?

Om te beginnen zou de overheid veel systematischer moeten registreren hoe er van de verschillende diensten gebruik wordt gemaakt. Welke contacten heeft een burger, met welk medium, in welke volgorde, waar heeft hij bij internetdiensten afgehaakt en waarom? Alleen dan krijg je een beeld van de kwaliteit van je dienstverlening en een idee van de mogelijkheden ter verbetering. Wat betreft de praktijk zie ik verschillende mogelijkheden. Een van onze 'ketterse' adviezen is om van bepaalde sites heel eenvoudige varianten te maken waar de meest

elementaire zaken op staan, zoals de openingstijden van een gemeentehuis, telefoonnummers of de plaats waar je met bepaalde vragen terecht kan. Mensen die vervolgens meer gedetailleerde vragen hebben, kunnen dan doorlinken naar een meer uitgebreide versie met meer informatie. Iets anders is dat veel overheidsites veel slimmer met elkaar verbonden kunnen worden.

Ik ben wat dat betreft een groot voorstander van uniformiteit en het doorlinken van overheids-sites. Wat maakt het de burger nou uit of hij bij de SVB moet zijn of het UWV? Ik ga meer uit van een netwerkgedachte bij de verstrekking van overheids-

**Na een beetje goog-
len toch maar naar
de publieksbalie**

**Het gevaar van
één naar géén
loket dreigt**

informatie. Stel dat mensen bij de Belastingdienst binnenkomen, maar voor hun informatie eigenlijk bij het UWV moeten zijn, dan zouden ze daar op een slimme manier naartoe moeten worden geleid. Bijvoorbeeld door feedback te geven op hun vragen of ze via beslisbomen sneller door te linken naar de juiste informatie of site. Zo voorkom je dat mensen elke keer als ze vastlopen opnieuw gaan googlen en opnieuw overal en nergens uitkomen.

In het ideale geval werken overheidsdiensten dus samen, zijn sites slim en overzichtelijk, en wordt de gemeentelijke dienstverlening efficiënter. En zo worden we allemaal blij en gelukkig?

Daarvoor moet meer gebeuren. In de toekomst zal er hoe dan ook veel meer gebruik worden gemaakt van elektronische diensten dan nu. Maar daarmee is bepaald niet gezegd dat overheid en burger dichter bij elkaar worden gebracht. Integendeel, het gevaar dreigt dat allerlei zaken worden teruggebracht tot het invullen van lijstjes, het afvinken van handelingen en het uitbesteden van diensten. Alles is dan voorgeprogrammeerd. Ik noem dat van één loket naar geen loket, waarbij het echte contact en de interactie tussen burger en overheid wordt verbroken. Dat is volgens mij de verkeerde opvatting van de elektronische overheid. De overheid is meer dan een elektronische dienstverlener of een webwinkel. Het gaat ook om persoonlijk contact, directe communicatie, meningsvorming en een actieve deelname aan de maatschappij. Ik zie goede mogelijkheden om dienstverlening en participatie aan elkaar te koppelen. Bij een al te enge, zakelijke opvatting van elektronische dienstverlening marginaliseert de overheid zichzelf en kan zij de meeste diensten net zo goed uitbesteden. Je moet er toch niet aan denken dat gemeenten bepaalde diensten verplaatsen naar een callcenter in India? Dan verdwijnt de overheid op het internet.

Ten slotte, u hebt dit jaar onderzoek gedaan naar de digitale vaardigheden van ambtenaren. Zijn de eerste resultaten en conclusies al bekend?

Nog niet. Behalve dan dat veel gemeenten niet durven mee te doen. We krijgen heel wat afzeggingen. Ze hebben geen tijd maar ik ben bang dat ze vooral beducht zijn om beoordeeld te worden. We verwachten sowieso dat ambtenaren niet beter zullen scoren dan de gemiddelde middelbaar of hoger opgeleide. Ook ambtenaren kennen hun eigen elektronische diensten vaak niet.

Reinen Dercksen is journalist.



Foto: Indra Simons

Profiel

Jan van Dijk is hoogleraar Communicatiewetenschap aan de Universiteit van Twente. Zijn expertise ligt op het terrein van onder andere ICT, overheidscommunicatie (e-government) en netwerken (sociale en medianetwerken). Hij adviseert de Europese Commissie, een aantal Nederlandse ministeries, provincies en gemeenten en heeft een convenant op het gebied van onderzoek en kennistransfer gesloten met de Belastingdienst. Met Alexander Deursen publiceerde hij dit jaar een onderzoek naar de digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Op dit moment doet hij onder meer onderzoek naar de digitale vaardigheden van ambtenaren.