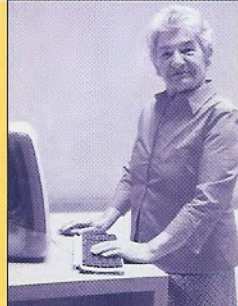




Meer zicht

*op enkele landelijke
ontwikkelingen omtrent
zorg en welzijn*



Vraag Wijzer



“Overheid moet burgers altijd de mogelijkheid bieden persoonlijk uitleg te vragen”

“Overheidsdienstverlening en ICT: een sector met een groot aanbod en veel dynamiek. Elke gemeente heeft wel een website, maar je kunt vragen stellen bij de kwaliteit.” De Belgische dr. Jan Steyaert wiens wetenschappelijke speurwerk voornamelijk in Nederland plaatsvindt, is bovendien van mening dat de lokale overheden ondanks de aantrekkelijkheid van informatievoorziening via het internet, haar burgers altijd de mogelijkheid moet bieden persoonlijk uitleg te vragen.

■ “Op dit ogenblik is het informatieaanbod van de gemeenten heel beperkt,” zegt Steyaert. “Men zet bijvoorbeeld wel de agenda en het verslag van de gemeenteraadsvergadering, plus de adressen van burgemeester en wethouders op het net. Maar niet het antwoord op vragen van burgers als: Er zitten ratten in het leegstaande huis naast mij; wie zorgt ervoor dat die verdwijnen? Of: Ik ben een alleenstaande ouder en heb arbeidsplicht; waar moet ik mijn kinderen laten? Of: Ik heb nog een halve maand te gaan, en mijn budget is op; hoe moet ik verder?”

Over dit soort vragen die voor mensen in achterstandssituaties zeer relevant zijn, vind je niets op gemeentelijke websites.”

Steyaert: “Mijn advies aan gemeenten is: als je een website bouwt, ga dan na wat de vragen van de burgers zijn en probeer daar het antwoord op te geven. Probeer het niet in je eentje op te lossen. Gebruik bijvoorbeeld de VraagWijzermethode. Zorg er ook voor dat de informatie die je verstrekt, in heldere taal wordt geschreven, in woorden en begrippen die voor iedereen duidelijk zijn. Zoek samenwerking met andere gemeenten of vraag de rijksoverheid om ondersteuning in dit opzicht.”

■ Steyaert vreest dat veel gemeenten zo gefascineerd zijn door de nieuwe media, dat zij hun gebruikelijke methoden van informatieverschaffing laten verdwijnen.

“Gemeenten bouwen hun websites uit als communicatiekanaal. Daarmee richten ze zich op de burgers die toegang hebben tot dit kanaal. En nu groeien weliswaar de massa's mensen op het internet, maar nog steeds zijn er veel burgers die hun informatie niet op die manier zoeken. Als de gemeenten de oude communicatiekanalen afsluiten, blijven deze mensen van informatie verstoken. Dat mag natuurlijk niet. Ik weet dat er een kostenplaatje aan vast zit - het is waarschijnlijk niet vol te houden om alle kanalen open te houden - maar toch er zit niets anders op dan dat gemeenten maatregelen nemen om hun inwoners te blijven bereiken, die zich aan de andere zijde van de digitale kloof bevinden.”

Zo kunnen elektronische loketten nooit helemaal de

OVER ONDERZOEKER STEYAERT

Dr. Jan Steyaert is lector sociale infrastructuur en technologie aan de Fontys Hogeschool Sociaal Werk in Eindhoven. Hij coördineert er onderzoeks- en ontwikkelactiviteiten op het gebied van technologietoepassingen in de sectoren zorg en welzijn alsook op het gebied van de dynamiek tussen technologie en de sociale kwaliteit van de samenleving. Steyaert voert projecten uit voor hulpverleningsorganisaties, lokale en nationale overheden en de Europese Unie. Hij is te bereiken via J.Steyaert@fontys.nl

functie van een fysiek loket overnemen, meent hij. "De overheid moet haar burgers altijd de mogelijkheid bieden persoonlijk in dialoog te gaan, uitleg te vragen en te geven over wat er gaande is. Het gaat immers om de interactie, zeker bij complexe vragen."

■ "Hoe mooi ICT ook kan zijn binnen de wereld van de overheidsdienstverlening, als je niet oppast, creëer je uitsluiting," zegt Steyaert. "Mensen met een visuele handicap, bijvoorbeeld, hebben erg veel moeite met sommige websites. De overheid moet daar rekening mee houden bij de vormgeving van haar elektronische dienstverlening. En daarvoor hoeft hij helemaal niet ver te zoeken. Net zoals er in bussen of winkelcentra rekening kan worden gehouden met mensen die slecht ter been zijn of die in een rolstoel zitten, zo zijn er trucs en tips om een website toegankelijk te maken voor mensen die slecht zien."

Als je niet oppast, creëer je uitsluiting.

Hij noemt de site www.drempelsweg.nl van het ministerie van VWS met regels voor het inrichten van een toegankelijke website. "Helaas wordt er nog weinig gebruik van gemaakt: ontwerpers weten niet van het bestaan, en gemeenten eisen niet dat hun website aan die regels voldoet."

■ Steyaert mag graag in herinnering roepen hoe vanzelfsprekendheden van een zeer nabij verleden vervangen zijn door andere vanzelfsprekendheden. "Het loonzakje bestaat niet meer," zegt hij, "een bankrekening is vanzelfsprekend voor iedereen. Misschien geldt dat over vijf jaar voor het internet. Maar betekent dat ook dat iedereen dan volwaardig en vaardig kan deelnemen aan de informatiesamenleving?"

Stel dat over enkele jaren de digitale kloof in termen van bezit is opgelost. Stel dus dat het bezit van een personal computer even vanzelfsprekend is als het bezit van een telefoon en een televisie. Zijn we er dan? Kunnen we uitgaan van de premisse van de mondige burgers die hun weg weten te vinden? Of zijn er burgers die in dit opzicht speciale aandacht behoeven?" Voor het Rathenau Instituut heeft hij een boek geschreven waarin hij het begrip 'digitale vaardigheden' uiteenrafelt. Hij onderscheidt instrumentele, structurele en strategische digitale vaardigheden. "Als je over instrumentele vaardigheden beschikt," zegt hij, "heb je knoppenkennis. Dan kun je de computer en de printer aanzetten, een e-mail met een attachment versturen, en dergelijke dingen meer. In dat opzicht is er nauwelijks sprake van een digitale kloof. En voorzover die er is, is die binnen een jaar of vijf gedicht. Er worden immers overal inspanningen geleverd - in het onderwijs, in het bedrijfsleven, noem maar op - om iedereen deze knoppenkennis bij te brengen."

■ Enigszins anders ligt het, meent hij, met de structurele en de strategische vaardigheden. "Structurele vaardigheden betekenen dat je kennis hebt van de manier waarop de informatie verpakt is. Je begrijpt de Engelse taal, bijvoorbeeld. Maar je hebt ook het vermogen om de kwaliteit van de aangeboden informatie te beoordelen."

Steyaert brengt hier de overheid weer in beeld: "Die wordt een van de vele informatieaanbieders. Een burger die bijvoorbeeld zoekt bij de trefwoorden 'chronische ziekte', krijgt een baaiend van informatie uit diverse bronnen, ook wellicht uit een overheidsbron. Deze burger moet nu nog zelf kunnen inschatten wat de kwaliteit van die informatie is, want de zeef die journalisten en uitgevers vormen bij de oude media, die is bij de nieuwe media weggefallen. Lang niet iedereen is daartoe in staat." En dus, meent Steyaert, ligt er een belangrijke nieuwe taak voor het onderwijs. "Dat moet scholieren leren hun mediakritisch vermogen te ont-

wikkelen. En zich niet uitsluitend, zoals nu gebeurt, richten op het overdragen van knoppenkennis.”

■ “De overheid lijkt van de mondige burger te verwachten, dat die voortdurend relevante informatie scant, zich steeds afvraagt wat er op hem afkomt, weet te selecteren en ernaar weet te handelen. De persoon uit ons voorbeeld die naar informatie over chronische ziekte zoekt, kan stuiten op adviezen van een zelfhulp-groep, maar ook op informatie over het persoonsgebonden budget, de mogelijkheden om buitengewoon verlof op te nemen teneinde zorgtaken te verrichten, of de wijze waarop een verpleeghuis in te schakelen is.

*De vraag is of de overheid
de burger - al dan niet
kwetsbaar - bij het handje
moet nemen.*

Wie bepaalt de betrouwbaarheid van die informatie? Is dat niet een taak van de overheid? Zou de overheid niet een palet van mogelijkheden moeten presenteren op grond waarvan de burger zijn keuzen kan maken?”, vraagt hij zich af.

■ De derde in de rij van digitale vaardigheden, is de strategische vaardigheid. “Daarover beschik je, als je de voor jou relevante informatie weet te vinden en op basis daarvan beslissingen neemt, alvorens je tot handelen overgaat,” zegt Steyaert. Hij geeft het voorbeeld van zijn schoonzuster die wel over de informatie beschikte dat de rentestand dalende was, maar die niet aan haar bank vroeg wat dit voor haar bestaande hypotheek zou kunnen betekenen. “Zij had niet de strategische vaardigheid de wetenschap over de dalen-

de rente te koppelen aan haar eigen situatie.”

“Het zou mooi zijn,” vervolgt hij, “als er voor iedereen een ‘intelligent agent’ zou komen, die voortdurend de omgeving scant en je adviseert waar je goed aan doet. Je kunt dan zelf kiezen of je wilt handelen of niet. In feite is het een intelligent stukje software, waarvan de techniek al beschikbaar is. De kwaliteit van de zoekmachine is echter nog een punt van onzekerheid.”

■ Steyaert: “Afgezien van dergelijke intelligent agents, de vraag is of de overheid de burger - al dan niet kwetsbaar - bij het handje moet nemen. Willen wij een pro-actieve overheid die de burgers wijst op de rentedaling?”

Hij geeft een voorbeeld uit zijn eigen Vlaamse land, waar men pogingen doet tot administratieve vereenvoudiging te komen. “Als je een eigen huis bezit en kinderen hebt, kom je in aanmerking voor vermindering van de belasting op huisbezit. Nu zijn er twee mogelijkheden: je verzoekt zelf om belastingvermindering, of de overheid - die precies weet hoe jouw situatie is - verlaagt, zonder dat jij erom hebt gevraagd, jouw belastingaanslag. De overheid neemt dan de mondigheid van de burger over. Hetzelfde speelt als je de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. Vraag jij zelf je pensioen aan of moet de overheid het je aanbieden?”

■ Van hem mag de overheid heel ver gaan in haar dienstverlening. “De Postbank waarschuwt mij als ik een nieuwe creditkaart nodig heb. Perfect. De NS wijst mij erop als de voordeelurenkaart vernieuwd moet worden. Prima. Waarom mag de overheid dat niet doen? Waarom mag die mij niet vertellen dat ik gezien mijn situatie recht heb op een bepaalde uitkering? Uiteraard moet de overheid jouw en mijn privacy bewaken, maar mijn ervaring is deze: als het over dienstverlening gaat, geven de burgers graag hun privacy op.”

■ Toch verheelt hij niet dat er een spanning is tussen de autonomie van de burger en het paternaliseren van

de overheid. "Een overheid die de autonomie overneemt, dat is een beleidsuitdaging die veel groter is dan de technische uitdagingen waarvoor we nu staan. En het merkwaardige is," zegt hij, "bij de Koppelingswet doet de overheid het wel, en aan de andere kant, bij de uitkeringen doet ze het niet."

■ Steyaert geeft nog een laatste punt van overweging. "Als iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft, dan kunnen de kosten uit de pan rijzen. Wat doe je dan als politicus? Streef je naar een eerlijke verdeling van de beschikbare middelen? Of handhaaf je openeindregelingen, waardoor je de kans loopt dat jouw succes in het bereiken van kwetsbare groepen wordt afgestraft? Het zijn vraagstukken die gemeenten niet in hun eentje kunnen oplossen."

MEER LEZEN?

Over de sociale aspecten van de informatie- en communicatietechnologie zijn - onder veel meer - de volgende publicaties verschenen:

- Ver weg en dichtbij; over hoe ICT de samenleving kan verbeteren. Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Advies 15, Den Haag, 2000.
- Digitale vaardigheden; geletterdheid in de informatiesamenleving. Dr. Jan Steyaert. Werkdocument 76, Rathenau Instituut, Den Haag, 2000.
- Een sociaal perspectief op Kenniswijk. Dr. Jan Steyaert & Jan Franssen. Fontys Hogeschool Sociaal Werk, Eindhoven, 2000.
- Burgers verbonden. Commissie ICT en de Stad, Den Haag, 2000.
- Geleidelijk digitaal. Dr. Jan Steyaert en dr. Jos de Haan. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag, 2001.

Publicaties van Jan Steyaert zijn in digitale vorm op te halen via <http://www.fontys.nl/czw/technologie/>