

# Informatiegedreven

**Author(s)**

van Bussel, G.J.

**Publication date**

2015

**Document Version**

Final published version

**Published in**

IP: Vakblad voor Informatieprofessionals

**License**

Unspecified

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

van Bussel, G. J. (2015). Informatiegedreven. *IP: Vakblad voor Informatieprofessionals*, (6), 27.

<https://informatieprofessional.nl/2015/09/column-informatiegedreven/>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Geert-Jan van Bussel

# COLUMN

## Informatiegedreven

In januari voerde de Universiteit Twente een onderzoek uit naar de wijze waarop de Amsterdamse burgers het liefst zouden communiceren met hun gemeente. Uit dat onderzoek bleek dat (ook de internetvaardige) burgers gebruik wensen te maken van kanalen

waar persoonlijk contact domineert. De balie wordt het meest genoemd als communicatiekanaal (36 procent), gevolgd door de website (28 procent) en de telefoon (26 procent). Mobiele communicatiekanalen worden vrijwel niet gebruikt. De onderzoekers constateren dat er geen enkele aanleiding is om aan te nemen dat burgers de komende jaren massaal op het digitale communicatiekanaal zullen overstappen.

De overheid wil graag digitale dienstverlening: het verbetert de relatie met de burgers en de efficiëntie voor beide partijen verbetert aanzienlijk. Tenminste, dat denkt 'men'. Digitale Overheid 2017 is gebaseerd op deze verwachting. Het Amsterdamse onderzoek is dan ook geen goed nieuws voor de ambitieuze bedenkensels van de instigator van dit megaproject, onze minister van Binnenlandse Zaken Ronald Plasterk. Burgers willen graag maatwerk en kleinschaligheid. Dit moet samengaan met werken in grotere samenwerkingsverbanden, waar overheden steeds meer in participeren. Dit verwacht andere wijzen van werken, ver doorgevoerde digitalisering binnen de organisaties zelf en optimale toegankelijkheid van informatie. Tachtig procent van de gemeenten heeft de digitale informatiehuishouding niet



‘Er is geen aanleiding om aan te nemen dat burgers massaal op het digitale communicatiekanaal zullen overstappen’

Geert-Jan van Bussel is ondernemer en lector Digital Archiving & Compliance bij de Hogeschool van Amsterdam

op orde. Dossiers zijn niet vindbaar, beschikbaar en toegankelijk. En dat terwijl gemeenten zichzelf beschouwen als informatiegedreven organisaties!

De digitaliseringsmachine hapert al jaren. Parlementaire rapporten over falende ict en mislukte ict-projecten (zoals dat van Elias) maken duidelijk dat de overheid haar regio! op ict niet waarmaakt. Lokale overheden krijgen nieuwe taken, maar ook een Haagse ict-

erfenis. De kans is groot dat gemeenten hun ict nog minder dan nu kunnen overzien, aansturen en betalen, met als gevolg bezuinigingen, belastingverhogingen en (nog) meer fouten. Informatie wordt nog onbetrouwbaarder, waardoor het afleggen van verantwoording zo goed als onmogelijk wordt. En dat terwijl (volgens de Nationale Ombudsman in 2013) slechts elf procent van de bevolking vertrouwen heeft in de manier waarop de overheid nu met informatie omgaat!

De Nationale Ombudsman heeft ook gewaarschuwd dat de digitale vaardigheden van vele burgers onvoldoende zijn om een primair digitaal communicatiekanaal te hanteren. Volgens de OECD Skills Outlook 2013 beschikt een aanzienlijke minderheid van de Nederlandse burgers over onvoldoende digitale geletterdheid om de weg te vinden in de vaak moeilijk toegankelijke overheidsites, die dikwijls weinig begrijpelijk en onvoldoende contextueel van opzet zijn. Tussen twaalf en vijftien procent van de Nederlandse bevolking heeft een lager lees- en schrijfvermogen dan de basisscholen als eindniveau zien. ‘Jip-en-Janneke-taal’ klinkt als term denigrerend, maar is voor een groep Nederlandse burgers een noodzaak om enig begrip te verwerven van wat de overheid wil. <