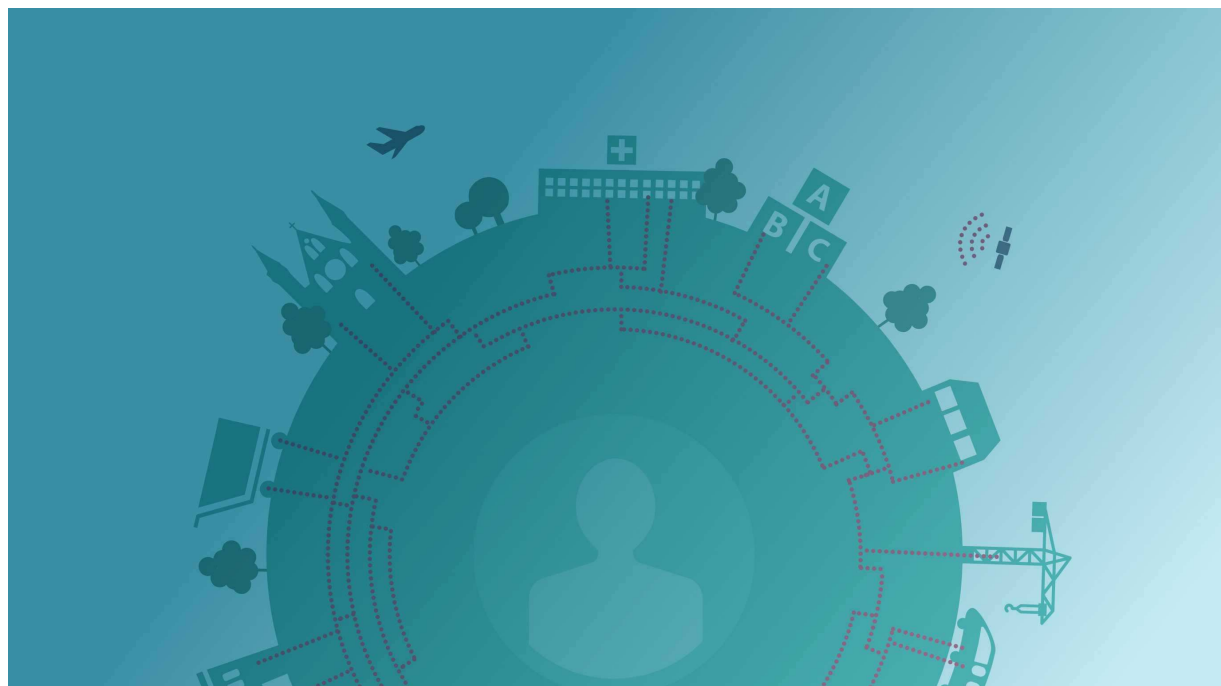


# Let op de leefwereld!



Het klinkt obligaats en wel héél erg voor de hand liggend: 'stel mensen centraal'. Maar vanuit de overheid is dat nog steeds een uitdaging. Immers veel van hetgeen aan digitalisering binnen de overheid is ontwikkeld, is gedacht vanuit de verbetering van bedrijfsprocessen. De oorsprong van veel voorzieningen ligt daarin - de Berichtenbox is daarvan een mooi voorbeeld- en daar is niks mis mee. Veel vernieuwingen worden vaak tot stand gebracht onder de druk doelgerichter en doelmatiger te werken. Niet het perspectief en de wensen ook van de gebruikers, maar vooral bezuinigingen jagen dat soort verbeteringen in de bedrijfsvoering aan. Langzamerhand zijn we echter in het stadium gekomen, waar de leefwereld de systeemwereld, onze overheid dus, gaat beïnvloeden. We vragen ons in toenemende mate af wat de mensen verwachten van de digitaliserende overheid. En welke rol de overheid speelt in die zo snel veranderende maatschappij.

Het is daarom zeer de moeite waard om het adagium van het Digiprogramma (<http://www.digicommissaris.nl/page/608/inhoud>), stel mensen centraal, serieus te nemen. En dan gaat het niet alleen over gebruiksvriendelijke oplossingen, maar ook over de wijze waarop mensen en bedrijven invloed kunnen uitoefenen. Breed opgezette digitale dienstverlening, met maatwerk, toegespitst op de wensen en omstandigheden van de mensen, dat is het uitgangspunt. Dus weg van een aanbod, dat procedureel complex is en moeilijk te begrijpen voor de burger. Aansluiten bij de leefwereld betekent

dat de overheid, bijvoorbeeld via apps, ruimte geeft aan de mensen om aan hún informatiebehoefte te voldoen. Het zoekgedrag, vaak gerelateerd aan 'life-events', is bepalend en niet de inrichting van de overheid. Een mooi voorbeeld daarvan is de pilot, die draait in de Drechtsteden, met de 'IK-ZELF' app. De burger is hier zelf aan het stuur; persoonlijke keuzes, die hierin mogelijk worden gemaakt, leveren betere en doelmatiger dienstverlening op. In het sociale domein, waar de pilot draait, blijkt dat een betere toegankelijkheid toegesneden op de herkenbare situatie van de burger werkt. Niet protocollen en standaard werkwijzen bepalen de gang van zaken, maar het klantperspectief is leidend.

Wat nu absoluut nodig is, is dat we bij de overheid ruimte geven om vanuit het perspectief van de burger de vernieuwingen aan te pakken. Dat geldt voor het gebruik van mobiele devices, appjes, maatwerk, sturing door de burger en het bedrijfsleven, regie door de burger over zijn of haar gegevens, waar de overheid over beschikt. Blockchain-technologie zal die verruiming geven. Maar ook de afsprakenkaders van het Qiy-concept of Trusttester van TNO moeten nu worden ingezet. Ons Digiprogramma pakt de trend op om de leefwereld van de mensen bepalend te laten zijn voor de vernieuwing van de systeemwereld van de overheid. Dat geldt op tal van terreinen, maar wel heel specifiek voor de digitaliserende overheid in de informatiesamenleving van morgen.