



INNOVATIE

agenda
voor een
decennium

ANDERS

Bert Mulder | Martijn Hatrtog

innovatie anders

Het komende decennium wordt **innovatie anders** wanneer

1. de digitale infrastructuur rond burgers (cliënten, patiënten, inwoners) volwassen wordt en
2. de kwaliteit van leven (gezondheid, veiligheid, samenleven) wordt bepaald door de kwaliteit van digitale oplossingen.

Die ontwikkelingen leiden tot een landelijke digitale infrastructuur waarvan 17 miljoen Nederlanders in 7,5 miljoen huishoudens afhankelijk zijn voor hun kwaliteit van leven.

Hier nemen we aan dat digitalisering zich een decennium voortzet en zal leiden tot structurele en strategische adoptie door burgers. Dat resulteert in een **andere invalshoek**: ten eerste spreken over een **andere schaal** en ten tweede meer **vanuit een functioneel informatiestandpunt** dan organisatorisch, bestuurskundig of politicologisch.

De agenda voor het komende decennium is de diepe integratie van burgers, cliënten en patiënten in eigen processen en digitale systemen van overheden, welzijns- en zorginstellingen. Al die **organisaties transformeren tot digitale platformen die breed en diep verankerd zijn in de samenleving om hen heen**.

Die nieuwe digitale infrastructuur rond burgers is een essentieel en onmisbaar element in de participatiesamenleving waardoor burgers, cliënten en patiënten steeds vaker eigen verantwoordelijkheid kunnen (en moeten) nemen voor hun individuele en gezamenlijke kwaliteit van leven.

Het maakt **innovatie anders** omdat burgers wezenlijk anders zijn, en omdat de schaal en complexiteit van die nieuwe samenhangende infrastructuur nieuwe vormen van coördinatie vereist: **digitale planologie**.

de driver:
structurele en strategische adoptie
van digitale oplossingen voor
maatschappelijke doelstellingen
door de bevolking

Professionele organisaties nemen het komende decennium verantwoordelijkheid voor drie digitale domeinen:

- digitale organisaties,
- digitale dialogen met de burgers en
- digitale omgeving rond de burgers

de huidige agenda

eigen organisatie
ketens en netwerken
systeemwereld van professionals
toepassingen, architecturen standaarden

de nieuwe agenda

leefwereld van burgers
civil society
digitale netwerken van burgers
maatschappelijke informatievoorziening

digitale
organisaties

digitale
dialogen

digitale
burgers

Vanaf 2010 organiseren burgers zichzelf online

In 1995 leidt het publieke internet tot digitale burgers en de e-overheid – digitale dialogen

In 1960 start de digitalisering van de overheid, eerst grote systemen, dan afdelingssystemen en persoonlijke computers. Samen leiden deze tot een samenhangend stelsel.

digitale organisaties

digitale organisaties

De digitalisering van de eigen organisatie ligt bij de **basisregistraties, applicaties, standaarden en architecturen** die de eigen processen ondersteunen. Die uitdaging wordt steeds complexer door koppelingen en real-time communicatie in ketens en netwerken, informatie op maat, big data en AI. Door integratie van systemen en niveaus ontstaan **samenhangende stelsels** waarin alle stakeholders zijn opgenomen: de data gedreven overheid, data gedreven welzijn en data gedreven zorg.

Dat **huidige perspectief verschuift** van eigen organisaties die met digitale oplossingen het eigen handelen ondersteunen **naar dat van de organisatie als netwerk** waarin 'eigen medewerkers' steeds vaker digitaal samenwerken met andere formele en informele partners in dezelfde systemen. Voor overheden betekent dat integratie van burgers in processen van beleid- en besluitvorming en van dienstverlening. Voor organisaties in welzijn en zorg betekent het integratie van cliënten en patiënten in het primaire proces.

Samenhangende stelsels vormen de nieuwe uitdaging: die samenhang met andere systemen maakt betere dienstverlening en advisering van besluitvorming mogelijk. Maar zij kan ook leiden tot een digitale infrastructuur die beklemmend kan zijn en door zijn complexiteit niet te controleren. Die ontwikkeling vereist nieuwe concepten en de ontwikkeling van **het huidige functionele denken naar een nieuw interdisciplinair denken** die in staat zijn de consequenties aan te geven van **complexe digitale platformen verweven met maatschappelijke structuren**.

de dialoog

Het internet maakt digitale communicatie tussen digitale burgers, cliënten of patiënten met professionals mogelijk. De invulling van de digitale dialoog volgt de stappen van de beschikbare technologie:

- informatie presenteren op het web
- diensten interactief aanbieden
- afspraken maken door toegang tot applicaties
- toegang tot dossiers en proces verloop
- informatie op maat aanbieden

Nieuwe mogelijkheden zullen dat de komende jaren intensiveren:

- chatbots en 'conversational user interfaces'
- gegevens van burgers en cliënten integreren
- big data analytics creëren diensten op maat
- burgers en cliënten werken samen met professionals

Omdat de technische mogelijkheden zich blijven ontwikkelen is bij het vormgeven van de digitale dialoog het glas altijd 'half vol', maar ook altijd weer 'half leeg': de steeds nieuwe digitale mogelijkheden leiden tot steeds weer nieuwe ambities. Voor de afgelopen decennia is het glas 'half vol': we hebben veel geïnvesteerd en veel bereikt.

Maar voor het komende decennium is het glas rond digitale dienstverlening 'half leeg': openheid rond het democratisch proces is nauwelijks op gang, net zoals de financiële transparantie, ondanks manmoedige pogingen. Op het gebied van dienstverlening zijn er aardige voorbeelden, maar geen goede gestructureerde aanpak. Digitale ambities in welzijn zijn er maar vaak nog zonder structurele borging en in de zorg moet veel van de dialoog tussen patiënten en organisaties nog beginnen.

digitale
dialogen

Het komende decennium ligt de uitdaging in het verbinden van twee werelden: de *systeemwereld van professionals* en de *leefwereld van burgers*.

systeemwereld

Systeemwereld van professionals

*Professionele distantie
Geprotocolleerde handelingen
Structurele aandacht
Formeel professioneel netwerk
Professioneel begrijpen
Vaste, planbare inzet
Gespecialiseerde taken
Professioneel jargon
Professionele kennis
Formele afspraken*

leefwereld

Leefwereld van burgers

*Emotionele betrokkenheid
Informeel handelingen
Incidentele interesse
Informeel sociaal netwerk
Wisselend begripsvermogen
Flexibele inzet
Geïntegreerde taken
Omgangstaal
Praktijkdeskundigheid
Informeel afspraken*

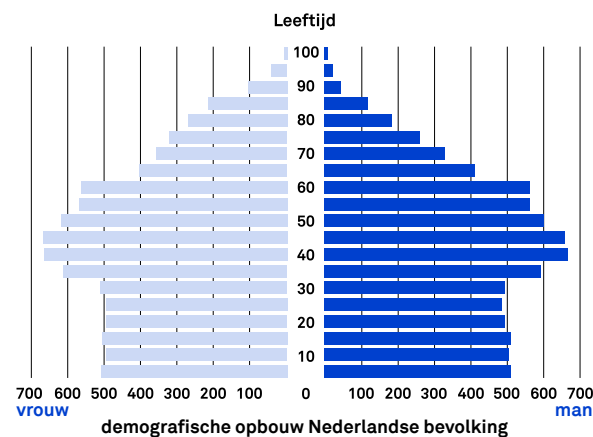
Ontwerpeisen voor burgers

Burgers zijn professionals in hun burger zijn. Ze gebruiken hun eigen taal, hun eigen manier van denken en ze stellen doelen op een eigen manier. Dat zijn de ontwerpeisen wanneer burgers 'digitaal integreren'. Dan vraagt burger-taal om een digitaal burgerwoordenboek, het denken van burgers een benadering op maat en het doen van burgers nieuwe manieren van motiveren en bewustwording.

het ontstaan van de digitale burger als nieuw domein wordt gedreven door urgente maatschappelijke en technische ontwikkelingen

kleinere maatschappelijke sectoren

Door *vergrijzing* en *ontgroening* neemt het aantal werknemers af in overheid en onderwijs (BZK 2009, 2013). Dat zou ook kunnen gelden voor welzijn en zorg. Maatschappelijke sectoren met minder slagkracht maken het belang van de participatiesamenleving groter.



participatie-samenleving

Burgers die werkelijk eigen initiatief nemen in eigen regie worden de hoeksteen van de kwaliteit van leven in de samenleving, wanneer maatschappelijke sectoren met minder slagkracht het belang van de participatiesamenleving groter maken.

digitalisering

Toerusten van burgers op hun nieuwe rol in de participatiesamenleving is essentieel. Digitale oplossingen vormen daarin een belangrijke element: niet alleen individuele toepassingen, maar ook de onderlinge samenwerking daartussen. Burgers gaan gebruik maken van een samenhangende informatie infrastructuur voor hun gezondheid, veiligheid en samenleven.

digitale burgers

politieke
participatie

beleids
participatie

participatory
budgetting

zelforganisatie
wijken en dorpen

digitale democratie

Wat betekent het als we democratische processen van overheden digitaal ondersteunen? **Overheden voeren jaarlijks maar een beperkt aantal democratische gesprekken met burgers.** Voor een gemeente als Den Haag zijn dat er 200-300. Een groot deel daarvan is eenvoudig en voorspelbaar en kan vanuit een RIS worden ondersteund. Slechts een klein aantal vraagt extra digitale aandacht. Het digitaal ondersteunen van de bestaande democratie is relatief eenvoudig. Maar we moeten nog beginnen.

zelforganisatie digitaal

In Nederland zijn er **8.000 WhatsApp groepen rond veiligheid**. Het is één van de manieren waarop burgers in 390 gemeenten veiligheid samen versterken. Maar is dat voldoende? Zijn die WhatsApp groepen gerelateerd aan professionals?

Lokale corporaties zijn een andere vorm die met veel interesse wordt gestimuleerd en gevolgd. Eerste projecten hier en daar lijken gunstig, maar dat is vaak zo. Nederland heeft 12.000 buurten en niet overal zullen corporaties ontstaan of voldoende kwaliteit hebben. Vaak denken we dat zelforganisatie 'vanzelf' ontstaat maar de vraag is of er niet beter nagedacht moet worden over aard, kwaliteit en digitale ondersteuning.

democratie wordt een dimensie
van de formele democratie in 380 gemeenten tot de zelforganisatie van burgers in 12.000 buurten:
faciliteren van digitale burgers vereist denken op een nieuwe schaal

verbinden van
systeemwereld
en leefwereld
is een nieuw
inrichtingsvraagstuk

de taal van burgers

Burgers willen 'trouwen' terwijl gemeenten kunnen spreken over 'in de echt verbinden'. Burgers willen iets weten over een stoplicht, professionals spreken van een VLRI. Burgers wonen in een huis, het kadaster spreekt over een gebouw met een verblijfsvergunning. Burgers hebben een gebroken been, professionals spreken van een fractuur van de tibia. Functioneel analfabeten vragen om speciale aandacht en informatie op A2 taalniveau. Het digitaal verbinden van systeemwereld en leefwereld vereist dat burgertaal vertaald kan worden in professionele taal: een **burgerwoordenboek**.

het handelen van burgers

Burgers verschillen in hun vermogen doelen te formuleren, plannen te maken en te handelen. Digitaal ondersteunen van het nemen van eigen verantwoordelijkheid vereist niet alleen informatie op maat maar ook een handelingsstrategie op maat die inspireert.

het denken van burgers

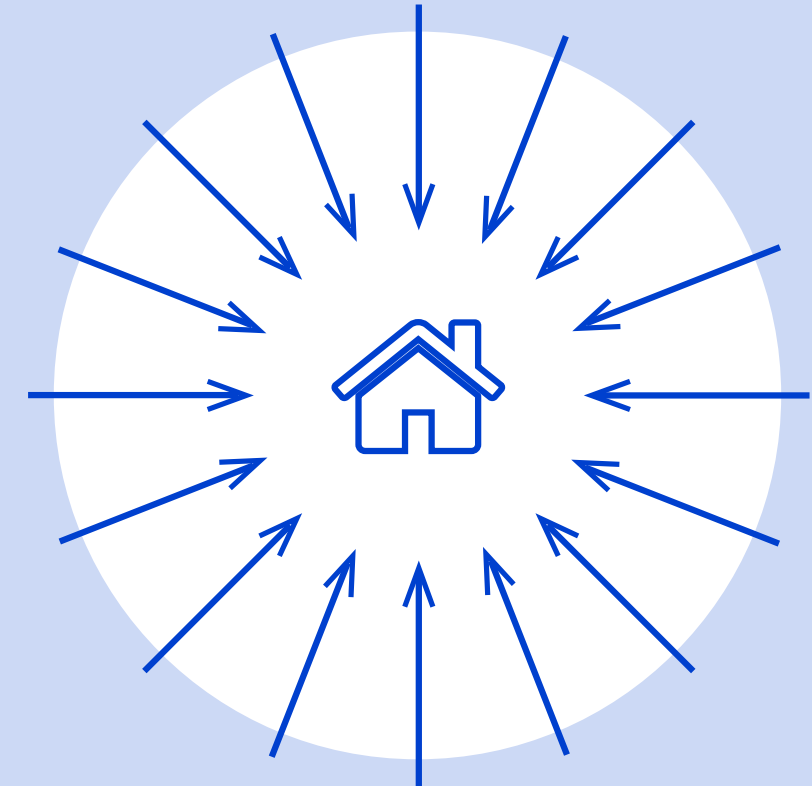
Burgers hebben grote verschillen in cognitieve vermogens. Digitaal ondersteunen van het nemen van eigen verantwoordelijkheid vereist informatie die niet alleen juist maar ook begrijpelijk is.

digitale
burgers

digitale burgers spreken anders, denken anders en handelen anders
wat leidt tot nieuwe eisen aan het ontwerpen en ontwikkelen van oplossingen voor burgers:
faciliteren van digitale burgers vereist denken vanuit een nieuwe kwaliteit

convergentie van diensten

Wanneer een CVA patiënt thuis moet revalideren is deze afhankelijk van digitale diensten: de specialist, fysiotherapeut, logopedist, huisarts en apotheek, voor vrijwilligers, mantelzorgers en lotgenoten, en voor online therapie, e-health apparatuur en domotica. Deze 15 tot 20 diensten hebben geen onderling contact, vragen elk een andere inlogprocedure en hebben een andere manier van werken. Deze **convergentie van digitale diensten op het huishouden** creëert een nieuwe complexiteit waarvoor (nog) geen aandacht bestaat en geen oplossing voorhanden is.



digitale burgers zijn afhankelijk van een groeiend aantal digitale diensten
convergentie van diensten op het huishouden maakt digitale oplossingen in de praktijk onbruikbaar
faciliteren van digitale burgers vereist het faciliteren van een nieuwe complexiteit

digitale
organisaties

UITDAGING

*realiseren en doordenken van
samenhangende stelsels*

digitale
dialogen

UITDAGING

*scheppen van randvoorwaarden
voor digitale democratie en
werkelijke transparantie*

digitale
burgers

UITDAGING

*faciliteren van digitale burgers
vraagt een andere schaal,
kwaliteit en complexiteit*

de agenda vandaag



standaarden

architecturen

oplossingen

De groeiende aandacht voor standaarden is onvermijdelijk voor de coördinatie en het creëren van samenhangende systemen. Maar vaak worden standaarden te ver uitgewerkt en leiden ze tot onwerkbaar systemen.

Om vernieuwing en diversiteit te creëren is er veel aandacht voor innovatie, hackatons, nieuwe technologie, startups en pilots. Hoewel noodzakelijk, leiden deze samen tot een complexiteit in gebruik die vraagt om coördinatie.

De nieuwe samenhangende systemen creëren digitale platformen die de soevereiniteit, identiteit, samenhang, vitaliteit van de samenleving aantasten. Om de effecten daarvan te kunnen zien is een nieuw en interdisciplinair discours nodig waarin ook filosofie, ontwerpen, technologie en cultuur en kunsten moeten worden betrokken.

Er is nieuwe aandacht nodig voor de coördinatie van samenhangende systemen als basis voor een digitale samenleving: wat is het effect wanneer verschillende oplossingen in welzijn en zorg convergeren op individuele mensen en huishoudens?

de agenda morgen

nieuw discours

digitale planologie

standaarden

architecturen

oplossingen

Colofon

Innovatie anders
agenda voor een decenium
De Haagse Hogeschool



Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag

Auteurs: *Bert Mulder, lector informatie, technologie en samenleving* | *Martijn Hartog*
Redactie: *Jolanda Kortekaas*
Vormgeving: *Trapped in Suburbia*

ISBN 978-90-73077-93-5

Copyright © 2018 De Haagse Hogeschool
Deze publicatie is te downloaden
via esocietyinstituut.nl



Naamsvermelding-
GelijkDelen