Systeemfout



Inwoners buitengesloten door digitalisering.
Neem mensgerichte digitalisering op in je coalitieakkoord.

Oplossen

Negeren

Laat digitalisering niet over techniek, maar over mensen gaan. In beleid en uitvoering.

Neem mensgerichte digitalisering op als hoofdstuk in het nieuwe coalitieakkoord.

Oproep aan lokale bestuurders

Digitalisering is al lang niet meer alleen het automatiseren en optimaliseren van interne processen. Het verandert fundamenteel hoe inwoners en ondernemers zich tot de overheid verhouden. Digitalisering moet daarom zorgvuldig gebeuren: niet de techniek, maar de mens moet centraal staan. Zodat digitale dienstverlening dienend is aan de mens.

Waarom juist nu?

De komende gemeenteraadsverkiezingen zijn hét moment om de menselijke waarden van digitalisering stevig te verankeren in beleid en uitvoering.

Belangrijke signalen uit recente rapporten laten zien hoe belangrijk dit is.

- De Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de VNG-resolutie 'Als één sterke bestuurslaag regie op de Digitale Samenleving' roepen op tot één samenhangende digitale overheid.
- Rapporten zoals Dwars door de Orde (van de voormalige Regeringscommissaris Informatiehuishouding) en Deskundige Overheid (van de WRR) laten zien dat versterking van bestuurlijke kennis, deskundigheid en samenwerking onmisbaar is.
- De krapte aan digitale expertise maakt duidelijke regie en samenwerking noodzakelijk. Sterker nog, dat gebeurt al volop. Nu is het moment om mee te doen.
- Voor mensen met een beperking is het zelfstandig digitaal regelen van overheidszaken, zorg, onderwijs en bankzaken nog steeds vaak moeilijk of zelfs onmogelijk. Dit blijkt uit de jaarlijkse monitor over het VN-verdrag handicap.

Kortom, de strategische wil, de organisatorische noodzaak én de maatschappelijke urgentie zijn er. Laten we digitalisering bij gemeenten transformeren: door samen te werken, te professionaliseren en het politiek te verankeren.

Start

5 aanbevelingen voor bestuur en raad

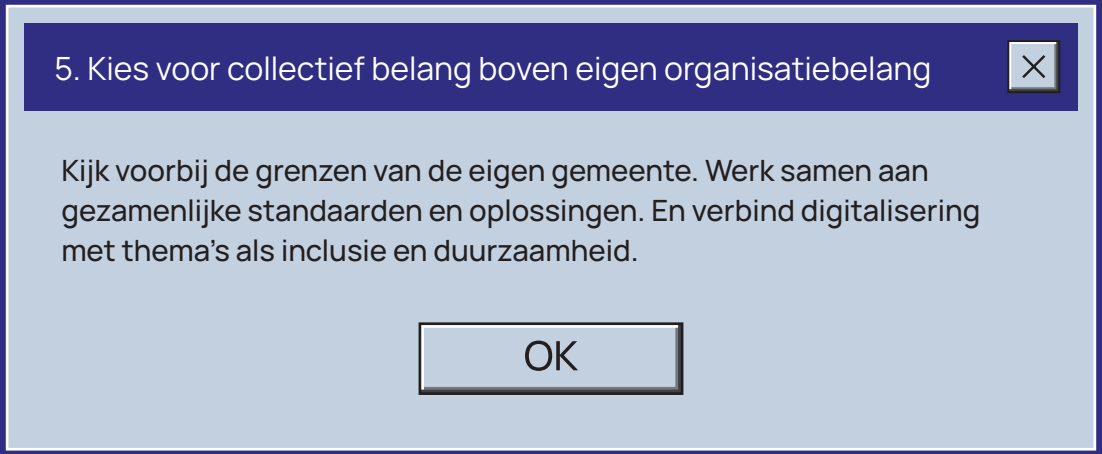
- [ ] Zet mensen centraal en ontwerp inclusief
- [ ] Laat digitalisering dienend zijn aan mensen
- [ ] Maak digitalisering strategisch zichtbaar
- [ ] Investeer in kennis en bestuurlijke aandacht
- [ ] Kies voor collectief belang boven eigen organisatiebelang


1. Zet mensen centraal en ontwerp inclusief
Ontwerp niet alleen voor, maar vooral mét de mensen voor wie je het doet. Organiseer participatie en co-creatie, en luister actief naar een diversiteit van mensen. Maak tijd en budget vrij voor gebruikersonderzoek. Gebruik signalen van IDO's, wijkteams en loketten om (digitale) dienstverlening te verbeteren.
OK

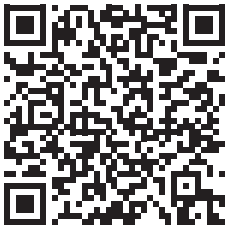

2. Laat digitalisering dienend zijn aan mensen
Zorg dat informatiehuishouding en digitale processen op orde zijn. Digitalisering moet dienen aan de mens, niet andersom. Houd daarom ook oog voor niet-digitale kanalen en contact van mens tot mens.
OK


3. Maak digitalisering strategisch zichtbaar
Benoem een portefeuillehouder digitalisering. Zorg voor een duidelijke visie op (digitale) dienstverlening. En maak digitalisering concreet in het collegeprogramma. Niet als apart 'hokje', maar als onderdeel van alle beleidsterreinen. En bepaal welke publieke waarden vanaf de start moeten worden meegenomen en meegewogen bij (ICT-)projecten.
OK


4. Investeer in kennis en bestuurlijke aandacht
Bouw bestuurlijke expertise op, maak het onderwerp concreet en bespreekbaar in de raad. Laat zien dat het bestuur verantwoordelijkheid neemt voor digitale dienstverlening die toegankelijk, begrijpelijk en veilig is.
OK


5. Kies voor collectief belang boven eigen organisatiebelang
Kijk voorbij de grenzen van de eigen gemeente. Werk samen aan gezamenlijke standaarden en oplossingen. En verbind digitalisering met thema's als inclusie en duurzaamheid.
OK

Mensgerichte digitalisering ontstaat niet zomaar. Veranker de menselijke kant van digitalisering in beleid en uitvoering. Zodat niet de techniek, maar de mens centraal staat. Dat is de dringende oproep van Gebruiker Centraal en de Alliantie Digitaal Samenleven.



Ook deze oproep ondersteunen?

Dat kan online! Ga naar
gebruikercentraal.nl/oproep
Of scan de QR-code.

Niet de techniek,
maar de mens
centraal.



Gebruiker Centraal
Voor een gebruiksvriendelijke overheid

Alliantie
Digitaal Samenleven