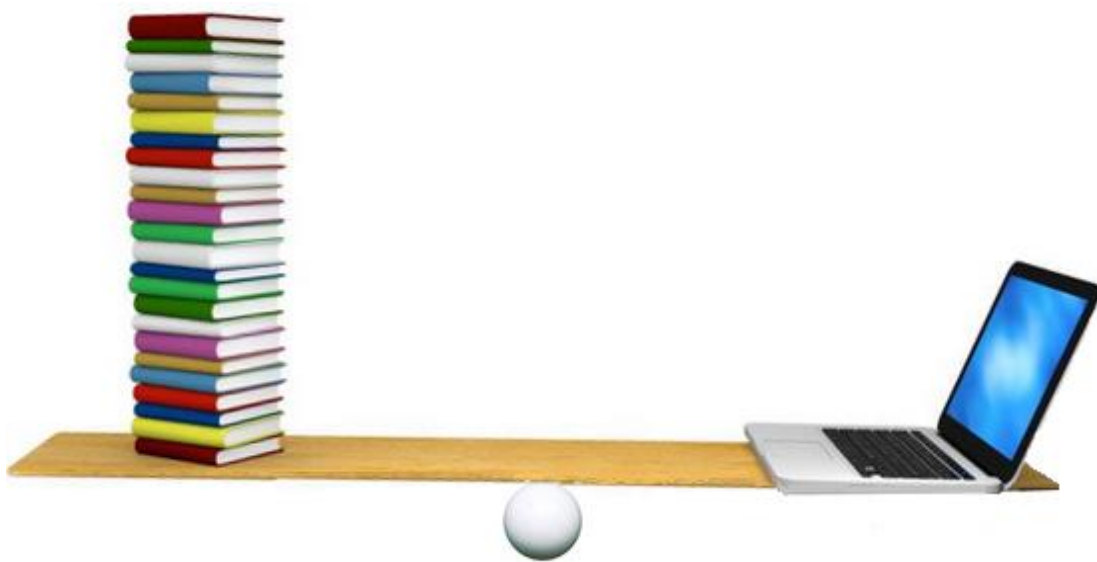




Een ethisch perspectief op de digitalisering van de Nederlandse overheid in 2017

Is het op dit moment verantwoord dat de overheid haar dienstverlening aan burgers digitaliseert?



Scriptie Master *Applied Ethics*

Student: Renate Vloedgraven

Studentnummer: 5681537

Begeleider: dr. Sander Werkhoven

Tweede lezer: dr. Mariëtte van den Hoven

21 Juni 2016

Samenvatting

In deze scriptie wordt de digitalisering van de overheid geanalyseerd vanuit een ethische hoek. Het vraagstuk wordt benaderd als een dilemma: is het op dit moment verantwoord de overheid te digitaliseren of niet? In vier hoofdstukken wordt bekeken of de samenleving toe is aan een gedigitaliseerde overheid. Ten eerste worden voor een overheid op papier en voor een overheid digitaal de cijfers op een rijtje gezet. Vervolgens wordt het dilemma vanuit theorieën over sociale rechtvaardigheid benaderd. Daarop wordt ingegaan op het verschil tussen de systeemwereld en de leefwereld van burgers, op wat het betekent als de overheid onvoldoende in staat is aan te sluiten bij de leefwereld van sommige burgers en wat de digitalisering van de overheid hiermee te maken heeft. In het laatste kernhoofdstuk wordt besproken dat de digitalisering een proces van de samenleving is en wat dit betekent voor de rol van de overheid. In het slothoofdstuk wordt aan de hand van de eerdere hoofdstukken geconcludeerd dat Nederland op dit moment nog niet voldoende toe is aan een overheid die haar dienstverlening aan burgers volledig digitaal laat verlopen.

Inhoud

I.	Introductie	3
II.	De cijfers.....	6
1.	Scenario 1: de overheid op papier.....	6
2.	Scenario 2: de digitale overheid	9
3.	Een blik vanuit de praktijk.....	16
4.	Resume en vooruitblik.....	18
III.	Sociale rechtvaardigheid	19
1.	Een theorie van rechtvaardigheid.....	22
2.	Lotsegalarisme	26
3.	Principes van sociale rechtvaardigheid en de digitalisering van de overheid	32
IV.	Leefwereld versus systeemwereld	34
IV.	Digitalisering: een proces	38
V.	Conclusie.....	41
VI.	Bronnen.....	43

I. Introductie

Bij het instellen van de nieuwe regering presenteerde de coalitie haar plannen in het regeerakkoord 'Bruggen slaan' (VVD en PvdA 2012). In dit akkoord stellen de partijen onder andere dat zij de overheidsdienstverlening willen verbeteren en tegelijk op een goedkopere manier willen organiseren. Om deze doelen te bereiken wil de regering de overheidsdienstverlening volledig digitaal laten verlopen.

De overheid moet op drie gebieden digitaal gaan innoveren. Ten eerste wil de overheid de dienstverlening aan bedrijven digitaal gaan organiseren. Ten tweede wil de overheid burgers digitaal van dienst zijn. En ten derde is de overheid van plan de interne ICT-inrichting van het rijk te verbeteren. (De Jong 2016) Minister Ronald Plasterk en minister Stef Blok zijn belast met deze transitie. Plasterk gaat zich bezighouden met dienstverlening tussen staat en burgers, Blok buigt zich over de digitalisering van dienstverlening tussen de staat en bedrijven.

Digitale dienstverlening in 2017

In een visiebrief schrijft minister Plasterk hoe de regering de digitalisering van de dienstverlening van staat tot burger voor zich ziet. (Plasterk 2013) In de kern heeft de overheid drie ambities welke bereikt dienen te worden door middel van een digitale overheid die in 2017 gerealiseerd moet gaan worden. Ten eerste wil de overheid haar dienstverlening naar een hoger plan tillen door de kwaliteit van de beschikbare informatie te verbeteren. Het tweede doel is de administratieve lasten van burgers te verlagen. Ten derde wil Plasterk dienstverlening efficiënter maken. (Plasterk 2013, 1)

Plasterk motiveert deze beleidsrichting tegelijk met de informatiesamenleving waarin we leven; daar hoort een digitale overheid bij. De laatste decennia zijn we in onze samenleving steeds meer digitaal met elkaar gaan communiceren omdat dit 'vaak sneller, gemakkelijker [...] en goedkoper [is] dan communicatie via papier.' (Plasterk 2013, 1) De minister wil richting een 'opstelling van de overheid die de effectiviteit en efficiency van overheidshandelen niet in de weg staat, maar die juist versterkt', zo vervolgt Plasterks

visiebrief. Dit kan door middel van digitalisering 'mits we dit op een goede manier aanpakken' (Plasterk 2013, 2). De overheid moet ook doelmatiger in haar handelen worden dankzij de omslag. Plasterk geeft aan dat er ook uitdagingen voor de overheid zijn wanneer zij zich begeeft richting een digitale overheid. Er zijn twee zaken essentieel om rekening mee te houden. In de eerste plaats het behoud van toegankelijkheid van de overheid en ten tweede mag de privacy van de burger niet vergeten worden. (Plasterk 2013, 4-6)

Digitalisering van de overheid: verantwoord of niet?

Gedurende de transitie wordt er regelmatig een pas op de plaats gemaakt om op te maken of de overgang tot gewenste resultaten leidt. Veel onderzoeksinstituten en kennisbureaus schenken aandacht aan verwante thema's (zie bv. PBLQ in 2013 en Dialogic in datzelfde jaar, Panteia in 2015; en KING (kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten) in 2016) en ook wetenschappers laat het thema niet onberoerd (A. van Deursen en J. van Dijk 2012; en J. de Mul in 2015,). Ook stuit het thema ambtenaren en burgers regelmatig persoonlijk tegen de borst. (Zie bijvoorbeeld De Graaf 2015) Kortom, het laatste woord lijkt nog niet gezegd over de digitalisering van de overheidsdienstverlening aan burgers.

Het besluit om alle overheidszaken digitaal te laten verlopen lijkt financieel, door overwegingen met betrekking tot gemak en uit een roep mee te gaan met de tijd gedreven. Waar tot nog toe geen gefundeerd antwoord op is geformuleerd, is de morele vraag naar de digitalisering van de overheidsdienstverlening aan burgers vanaf 2017. Tegen deze achtergronden is de hoofdvraag van deze scriptie: Is het op dit moment verantwoord dat de overheid haar burgerdienstverlening digitaliseert?

De kern van deze scriptie is opgesteld als een dilemma: is het op dit moment verantwoord de overheid volledig te digitaliseren of kan de overheid eigenlijk nog niet overstappen van het systeem dat op papier georganiseerd is? Om scherp te krijgen wat er moreel op het spel staat in het digitaliseringsvraagstuk is als uitgangspunt gekozen voor een divergerend dilemma waarbij de middenweg geen antwoord is. In de praktijk is de keuze uiteraard niet slechts zwartwit zoals een dilemma wel voor doet komen. Het doel is uiteindelijk niet deze afweging te maken voor de praktijk, maar het in kaart brengen van

de twee zijden van het vraagstuk, het beantwoorden van de hoofdvraag en zo het beantwoorden van de morele vraag bij de digitalisering van onze overheid.

De scriptie gaat alleen over de digitalisering van de overheidsdienstverlening aan burgers. Dienstverlening van staat tot burger gaat bijvoorbeeld over: het digitaliseren van het berichtenverkeer tussen overheid en burger. Informatieverstrekking over het afhalen van het huisvuil, het aanvragen van een bijstands- of werkloosheidsuitkering, huurtoeslag of het aanvragen van gebruik van de regiotaxi. Een verzoek om een persoonsgebonden budget valt eronder, hulp vanuit jeugdzorg, het aanvragen van een bouwvergunning, het doorgeven van een verhuizing, het verlengen van een paspoort of rijbewijs. Het gaat hierbij dus niet om stemprocedures, om de relatie van de overheid tot bedrijven noch om de belastingdienst of over communicatie van de overheid in haar wetgevende rol.

Structuur van de scriptie

Als eerste zal de aandacht in deze scriptie uitgaan naar de betrokken partijen. Wie zijn betrokken, waar zijn zij gebaat bij, waarbij niet? Zo wordt in kaart gebracht wat digitalisering al dan niet betekent voor verschillende groepen burgers. Hier besteed ik het tweede hoofdstuk aandacht aan. In hoofdstuk III zullen we het dilemma benaderen vanuit standpunten van sociale rechtvaardigheid. Hier zal duidelijk worden waarom de waarde van sociale rechtvaardigheid überhaupt een belangrijke rol speelt in dit vraagstuk. Ik zal het vraagstuk wegen vanuit John Rawls' theorie van rechtvaardigheid en vanuit Ronald Dworkins theorie over lotsegalitarisme. In het vierde hoofdstuk, 'leefwereld versus systeemwereld' zal ik ingaan op het verschil tussen deze twee werelden en wat de kloof hiertussen doet met burgers. In het vijfde hoofdstuk wordt de digitalisering van de overheid bestudeerd als proces van de tijd. Daarop zal de scriptie afgesloten worden met een antwoord op de hoofdvraag in een samenvattend hoofdstuk.

II. De cijfers

Op dit moment is de Nederlandse overheid in transitie van een op papier georganiseerde overheid naar een digitaal georganiseerde overheid. Men kan langsgaan bij de overheid aan het loket, maar men kan haar ook via het internet benaderen. Het dilemma wordt in dit hoofdstuk aan de hand van cijfers geschetst en de centraal betrokken partijen zetten we op de kaart. De aandacht wordt eerst gevestigd op een met papier georganiseerde overheid. Daarop zullen de gegevens voor een digitaal georganiseerde Nederlandse overheid uiteengezet worden. Op die manier worden beide scenario's inzichtelijk. Daarnaast leggen we de gegevens naast de praktijk.

1. Scenario 1: de overheid op papier

Zoals de aanduiding aangeeft, houdt deze organisatievorm in dat de overheid georganiseerd is op papier. Tot dit scenario reken ik onze overheid zoals deze vanaf haar ontstaan tot de aanvang van de eenentwintigste eeuw georganiseerd was. De overheid bestaat uit verschillende eventueel elektronisch georganiseerde, niettemin gescheiden onderdelen van waaruit informatie verstrekt en waarin informatie gearchiveerd werd. In de wereld van de papieren overheid staan overheidsloketten op een locatie in de streek waar deze dienst doet, in principe goed vindbaar voor elke burger. Als men iets van de overheidsdienstverlening nodig heeft of wil weten, bezoekt ze een loket. Bij het gemeenteloket kan men informatie opvragen, het rijbewijs of de ID-kaart verlengen, formulieren afhalen, invullen, inleveren en men kan hier in principe alle overheidszaken regelen. Informatie wordt mondeling; telefonisch, aan het loket, of schriftelijk door medewerkers van de gemeente verstrekt en aanvragen worden hier verwerkt. Mensen die interacteren met de overheid nemen contact op met een instituut in hun wereld. De overheid wordt in de werkelijke wereld benaderd.

Benadeelde groepen burgers bij een overheid op papier

Er zijn burgers voor wie het systeem en de methodes van de overheid op papier niet

handig te gebruiken zijn. Zo is benadering van de overheid in dit model voor laaggeletterden lastig. Deze groep mensen is in dit systeem genoodzaakt hulp in te roepen van geletterde burgers voor interacties met de overheid. Anderen moeten met hen formulieren invullen en schriftelijk materiaal bestuderen. Volgens de meest recente gegevens hebben we het in Nederland over ongeveer een-komma-drie miljoen laaggeletterde mensen. (Stichting Lezen en Schrijven 2016) De burgers in de Nederlandse samenleving vinden het acceptabel dat deze groep mensen op een alternatieve manier overheidscontact moet leggen of met behulp van anderen; zoals aangegeven is het Nederlandse schoolsysteem ervoor uitgerust elke burger de basis mee te geven om zich te kunnen redden in de samenleving. Daarbij is het schrift zo een aanwezig communicatiemiddel in onze samenleving dat het niet alleen overheidswege een beperking is niet goed genoeg te kunnen lezen en schrijven, maar in het geheel. Communicatie over dienstverlening waarbij voor de groep laaggeletterde Nederlanders een extra drempel opgeworpen wordt, gaat eigenlijk over alle dienstverlening die via het schrift verloopt: bijvoorbeeld over de vraag wanneer welk huisvuil wordt afgehaald, het doen van aanvragen, et cetera. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een uitkering, of een van de diverse vergunningen; zoals een vergunning om op een markt te mogen staan, een bouw- of een parkeervergunning.

Een andere groep mensen die een extra last zal ervaren binnen het papieren systeem zijn mensen die grote moeite hebben sociale interactie aan te gaan en daardoor een extra drempel ervaren hun overheid persoonlijk op te zoeken. Hieronder vallen mensen met bijvoorbeeld een sociale afwijking, smetvrees, en bijvoorbeeld extreem introverte mensen. Dat betekent dat zij in het papieren systeem vol persoonlijke interactie met meer moeite en daardoor wellicht ook minder op de overheid af zullen stappen. De urgentie om de overheid op te zoeken moet opwegen tegen de moeite die zo een interactie vraagt. Aannemelijk is dat we het hebben over een kleine twee procent van de bevolking die werkelijk een afwijking heeft waardoor zij met veel moeite intermenselijk contact heeft. (Spreekuur thuis.nl 2016) Wanneer de overheid communiceert via papier, is er veelvoudig menselijke interactie nodig om te interpreteren wat op het papier staat. Vaak is mondelinge toelichting nodig om een boodschap goed over te brengen, en in het bijzonder bij een papieren overheid is persoonlijk contact eerder de norm dan de uitzondering. Een kleine twee procent van de huidige Nederlandse bevolking boven de achttien komt neer

op ongeveer tweehonderdvijftigduizend¹ man. Bij dienstverlening die voor deze groep moeilijker is, is te denken aan het inschrijven bij een nieuwe gemeente bij verhuizing, het aanvragen van een nieuw identiteitsbewijs wanneer deze verloopt of verloren is, of het aanvragen van een voorziening die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) – waarvoor de gemeentebalie aangedaan zou moeten worden.

Er zijn in Nederland mensen die slecht ter been zijn en ook voor hen is het lastiger hun overheid te bereiken als alles met papier geregeld wordt. Hoewel het lastig te bepalen is wanneer iemand precies slecht ter been is, is naar schatting zes-komma-acht procent van alle Nederlanders boven de twaalf jaar verminderd mobiel.² Hieronder vallen niet alleen de mensen die problemen hebben met zelfstandig lopen, maar ook een paar honderdduizend blinden en zeer slechtzienden voor wie het ook lastig is naar een loket te komen. (CBS 2016-2). Deze zes-komma-acht procent is vastgesteld op basis van de gezondheidsenquête van het Centraal Bureau voor Statistiek (hierna: CBS). Mensen hebben in een vragenlijst over zichzelf aangegeven verminderd mobiel te zijn. Zes-komma-acht procent van alle burgers boven de achttien komt neer op ongeveer negenhonderdduizend mensen. De overheid kan voor deze groep burgers goede hulpmiddelen ontwikkelen als zij digitaliseert, zoals speciale applicaties of functies op applicaties, zodat zij dan relatief handig met de overheid kunnen interacteren.

Er wonen ook Nederlanders in het buitenland voor wie een overheid waarvan de dienstverlening puur via het papier verloopt omslachtig is. Zij moeten bijvoorbeeld voor verlenging van het paspoort naar Nederland reizen. Volgens een recente schatting door Architectuur en Wonen op grond van gegevens van de Wereldbank woont plusminus ruim een miljoen Nederlanders in het buitenland; in 2005 woonden volgens de Wereldbank 812.475 Nederlanders in het buitenland. (Architectuur en wonen 2016) Ook deze Nederlandse burgers spaart overheidszaken digitaal kunnen regelen veel moeite.

Dan zijn er nog groepen mensen die het wellicht lastiger hebben de overheid te bereiken indien zij op papier geregeld is, maar die nagenoeg onmogelijk in aantallen te vatten zijn of in Nederland non-existent. Ten eerste mensen met een heel druk leven. Zij

¹De totale Nederlandse bevolking in de leeftijd van achttien jaar en ouder omvat 13.471.533 mensen. (CBS, 2015-2) Twee procent hiervan is 269431 mensen.

² Het percentage minder mobiele burgers boven de achttien kan vermoedelijk net wat hoger ligt dan het percentage verminderd mobiele mensen tussen de twaalf en achttien.

hebben weinig tijd om op locatie op vastgestelde uren overheidszaken te regelen, waardoor de overheid voor hen lastig toegankelijk is. Dit geldt wellicht voor heel veel mensen in zekere zin maar voor hoeveel mensen dit een werkelijk groot probleem vormt, is niet te zeggen. Een andere groep met potentie voor extra last, zijn mensen die in afgelegen gebieden wonen. Nederland is echter zo'n goed verbonden netwerk van wegen en openbaar vervoer dat er eigenlijk geen mensen zijn die redelijkerwijs zover buitenaf wonen, dat de overheid voor hen minder toegankelijk is.

De genoemde aantallen komen niet exact overeen met de werkelijkheid. Wel toont het overzicht aan dat het niet om op zich staande gevallen gaat. We spreken met deze groepen in totaal over in totaal een kleine vier-en-half miljoen mensen die moeite ervaart de overheid te bereiken bij een papieren overheid. Onder deze mensen zal ook een overlap bestaan. Er zullen mensen bij zitten die laaggeletterd zijn en verminderd mobiel. Er zullen mensen zijn met sociale interactieproblemen die in het buitenland wonen, et cetera. Dit neemt niet weg dat we het hier over circa een kwart tot een derde van alle dertien miljoen volwassen Nederlanders spreken met toegankelijkheidsproblemen bij een papieren overheid. De extra drempels die voortkomen uit hun persoonlijke situatie in een wereld met een papieren overheid, kunnen voor een groot deel verholpen worden door de overheidsdienstverlening op een digitale manier te laten verlopen. Bij een papieren overheid zal er door verminderd mobiele mensen regelmatig hulp van anderen gevraagd dienen te worden om de overheid te bereiken en het regelen van overheidszaken is voor hen een relatief tijdrovende taak. Mensen met problemen met sociale interactie zullen wellicht bang zijn zichzelf tegenkomen en daarom het regelen van overheidszaken onnodig uitstellen. Nederlanders die naar het buitenland geïmmigreerd zijn zullen een dure en tijdrovende reis moeten maken om hun overheidszaken te regelen.

2. Scenario 2: de digitale overheid

Zoals ook de praktijk toont, hoeft de overheid niet met papier geregeld te worden. In 1996 wordt digitalisering voor het eerst prominent op de agenda gezet door de Nederlandse

regering. In 2000 moet overheidsdienstverlening beter, efficiënter en sneller zijn, en om dat te bereiken moet de overheid digitaliseren. Er zijn namelijk veel klachten over een traag functionerende en inefficiënte overheid, men loopt tegen veel bureaucratie aan en er zijn omslachtige protocollen. (Bommeljé en Keur 2013) Het 'overheidsloket 2000' wordt bedacht. Hiermee wordt de eerste overgang naar een digitale overheid ingezet: een transitie is begonnen. Ambtenaren die vanuit dit digitale loket werken, bedienen burgers in 2000 nog zoals ze gewend zijn met het papieren systeem. Daarmee wordt duidelijk dat de overheid een eerste stap heeft gezet, maar nog niet gedigitaliseerd is. De papieren die oorspronkelijk gebruikt worden, worden één op één gedigitaliseerd naar het nieuwe online systeem. Maar een digitale overheid biedt mogelijkheden die verder gaan dan de mogelijkheden van informatieverwerking en -opslag. Aanvullende mogelijkheden van het gebruik van digitale middelen zijn het combineren van data, het automatisch bijwerken van gegevens en het delen van kennis over meerdere takken van de publieke organisatie. Denk aan de mogelijkheid tot automatische overzetting van een studenten-OV naar een gewoon OV bij het afronden van de studie. Of de automatische verwerking van een verandering in burgerlijke stand, zoals nu gebeurd bij de belastingdienst. (Belastingdienst 2016) Bij deze mogelijkheden zijn in potentie alle Nederlanders zeer gebaat, alleen al omdat allerlei zaken bij een gedigitaliseerde overheid niet langer proactief geregeld hoeven worden door burgers en medewerkers; het systeem kan hiervoor impulsen geven.

Benadeelde burgers bij een gedigitaliseerde overheid

Ook bij een digitale overheid zijn er groepen Nederlandse burgers die minder uit de voeten kunnen met het systeem. De groep laaggeletterde burgers heeft net als in het eerst beschreven scenario moeite met contact met de overheid. De hoeveelheid informatie die op schrift wordt uitgewisseld met een digitaal systeem is ongeveer vergelijkbaar met het papieren systeem. Informatie verloopt in dit systeem via een app, site of middels een ander digitaal medium, waar ze in de regel tekstueel wordt overgebracht. De informatie wordt geordend door diverse pagina's op de gemeentesite die te vinden zijn door op de juiste knop te klikken. Niet alleen moet men die ene folder tot zich nemen, maar ook moet er geschakeld worden tussen allerlei webpagina's. Voor laaggeletterde burgers vragen nu dus ook online tussenstappen en kopjes tekstbegrip. De laaggeletterde burger moest

echter ook in het papieren systeem de juiste folder op de balie tot zich nemen. Persoonlijk hulp vragen is in de regel in het loket handiger dan van achter het beeldscherm. Voor de een-komma-drie miljoen analfabeten en laaggeletterde Nederlanders is kortom het papieren systeem iets minder onhandig, door de voor de hand liggende mogelijkheid hulp te vragen bij het loket. In de regel zal het echter niet een wereld van verschil maken; hulp zal nodig zijn, wil men eruit komen.

De andere groepen burgers die hierboven zijn aangehaald (verminderd mobiele mensen, sociaal afgesloten mensen en mensen die migreerden) krijgen het relatief makkelijker om de overheid te bereiken. Voor de meeste zaken hoeft men niet langer langs te gaan bij het overheidsloket. Informatie kan vanuit de woonkamer gevonden worden, digitaal kunnen aanvragen gedaan worden. Dit maakt de digitale overheid voor deze twee-komma-vijftien³ miljoen mensen toegankelijker dan in het eerste scenario.

De complexiteit van systemen neemt toe bij de digitalisering van een omvangrijk systeem zoals de overheid, juist door de extra mogelijkheden van een digitaal systeem. Er zijn daarom extra vaardigheden vereist om goed met haar overweg te kunnen. Wanneer zij digitaliseert, verliest ze toegankelijkheid voor de groep mensen die niet voldoende vaardig met computers en internet zijn: de digibeten. Deze mensen beschikken mogelijk wel over een computer met toegang tot het internet maar redden zich niet in de digitale wereld. (Bommeljé en Keur 2013, 22-24) Het gaat in deze groep om enkele miljoenen Nederlanders. 'De burger kan het niet alleen' spreekt zo over drie tot vier miljoen burgers. (Bommeljé en Keur 2013, 30) Deze getallen klinken bijna ongelooflijk hoog. Bommeljé en Keur gebruiken bronnen van Stichting Lezen en Schrijven waarin het aantal laaggeletterden op anderhalf miljoen Nederlanders vastgesteld wordt en het aantal analfabeten op twee-en-een-half procent van de bevolking; zo'n driehonderddertigduizend mensen. Minimale lees- en rekenvaardigheid wordt voorondersteld om met de overheid digitaal te communiceren. Wanneer we deze groepen aftrekken van het totale aantal Nederlandse digibeten houden we nog een groep van zo'n drie miljoen burgers over.

³ Namelijk: tweehonderdvijftigduizend mensen plus negenhonderdduizend mensen plus één miljoen mensen; een groep die eigenlijk vanwege de interne overlap tussen groepen in totaal uit minder mensen zal bestaan.

Waar hebben deze mensen precies problemen mee? Bommeljé en Keur gebruiken het trendrapport van J. van Dijk en J. van Deursen van de Universiteit Twente om te concluderen welke internetvaardigheden burgers nodig hebben om de overheid te kunnen contacteren. Van Deursen en Van Dijk onderscheiden vijf typen internetvaardigheden met oplopende moeilijkheidsgraad. Ten eerste 'operationele vaardigheden', dat wil zeggen: vaardigheden met betrekking tot het gebruiken van een browser, een zoekmachine, formulieren kunnen invullen en online kunnen versturen. 'Knoppenkennis' noemen Keur en Bommeljé dit. Ten tweede 'formele vaardigheden'. Dat betekent dat iemand gericht informatie kan zoeken op een website en niet gedesoriënteerd raakt tijdens het navigeren op een website. Ten derde worden 'informatievaardigheden' beschreven. Mensen met deze vaardigheden kunnen informatie online en in computerbestanden zoeken, selecteren en evalueren op bruikbaarheid. De vierde groep vaardigheden zijn 'communicatievaardigheden'. Wie deze vaardigheden eigen heeft gemaakt, kan communiceren met anderen op internet, meningen uitwisselen en een online identiteit aannemen. De laatste categorie vaardigheden wordt aangeduid als de 'strategische vaardigheden'. Dit betekent dat iemand computers en het internet doelmatig kan gebruiken. Nederlanders scoren redelijk op de eerste twee categorieën, geven Van Deursen en Van Dijk aan, maar hun informatie- en strategische vaardigheden zijn minder. Mensen overschatten vaak juist deze internetvaardigheden. Juist die vaardigheden zijn van groot belang voor effectief gebruik van de overheidssites. Zeker gezien de huidige staat van de overheidssites is het nodig over strategische internetvaardigheden te beschikken. (Van Deursen en Van Dijk 2012, 33-34; Bommeljé en Keur 2013, 28-29)

Kanttekeningen bij 'de digitale overheid'

In totaal telt Nederland dus op zo'n drie miljoen digibeten die het bij uitstek lastig hebben de overheid te bereiken in het digitale systeem. Van deze drie miljoen mensen kunnen wellicht een groot aantal mensen in de nabije toekomst betrokken worden bij een digitale overheid, simpelweg door de digitale omgeving beter in te richten.

Overheidssites zijn nu namelijk niet overzichtelijk. Voor PBLQ heb ik een QuickScan 'Toegankelijkheid gemeentesites 2016' uitgevoerd afgelopen lente, en daarbij kwam ik tot de conclusie dat hier nog veel winst te behalen valt. In deze QuickScan zocht

ik het antwoord op twee vragen met betrekking tot overheidsdienstverlening aan burgers, om te zien welke moeite het op gemeentesites kost om de vragen beantwoord te krijgen. Ten eerste: 'Ik ben gehandicapt en ik zoek hulp: waar kan ik terecht, wat moet ik doen, wat kan ik verwachten?' en ten tweede: 'Ik ben werkeloos/heb geen inkomen: waar kan ik terecht, wat moet ik doen, wat kan ik verwachten?' Deze vragen werden ook eerder gesteld in de QuickScan 'Toegankelijkheid gemeentesites 2012'. In dit onderzoek en met deze vragen kunnen we goed de progressie van gemeentesites zien, te meer omdat binnen dit overheidsveld grote veranderingen zijn doorgevoerd per 1 januari 2015. Vanaf dat moment kregen de gemeentes nieuwe verantwoordelijkheden als gevolg van de drie decentralisaties die werden doorgevoerd; sociale overheidsverantwoordelijkheden verschoven van het rijk naar de gemeente. De gemeente werd ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning, voor de Jeugdzorgwet en voor de Bijstandswet. (Movisie 2015) Dankzij de digitaliseringsopdracht en de decentraliseringsopgave hebben de gemeentes een extra reden om deze webpagina's op een zo overzichtelijk mogelijke wijze in gericht te hebben; dit zijn als het goed is de gemeentepagina's die als laatst ontwikkeld zijn. De pagina's waren desalniettemin vaak niet overzichtelijk. Het blijkt bijvoorbeeld regelmatig nodig te schakelen tussen sites van verschillende instanties die de burger verder kan helpen, folders staan soms op een andere gemeentepagina dan de pagina met de verstrekte informatie en webpagina's en zoekmachines werken slechts in zevenendertig procent van de acties naar behoren. Zo vindt in de steekproef in drieënzestig procent van de gemeentes iemand geen geschikte zoekresultaten via de zoekmachine als hij zoekt op termen als 'hulp', 'handicap', 'ondersteuning' et cetera. Iemand die onlangs gehandicapt is geraakt, vindt met andere woorden niets als hij niet weet dat hij via de Wet maatschappelijke ondersteuning geholpen kan worden. (Stichting Digitale Overheid 2016) Dit probleem wordt door Van Deursen en Van Dijk als 'de zoekparadox' aangeduid.

Al dergelijke praktische problemen van de digitale overheid zijn niet onoverkomelijk. Met een investering in geld, tijd en moeite, kunnen deze zaken relatief eenvoudig opgelost worden. In dat geval telt Nederland geen drie miljoen digibeten maar zijn er nog ten minste zo'n één-komma-twee miljoen mensen die onvoldoende digitale vaardigheden hebben om de overheid te bereiken. Dit kunnen we stellen op grond van het gegevens

verstrekt door het Centraal Bureau Statistiek, dat in 2015 vaststelde dat nog zo'n acht procent van de mensen ouder dan twaalf helemaal niet internet. Het CBS stelt daarbij ook vast dat de groep Nederlanders die nooit op het internet zat daalde tussen 2012 en 2015; van tien naar acht procent. Hieronder het tabelletje dat het CBS vermeldt. We zien dat vooral in de oudere leeftijdsgroepen het aantal mensen dat geen gebruik maakt van het internet sterk hoger ligt dan in de jongere leeftijdsgroepen.

Leeftijdsgroep	Percentage dat geen gebruik maakt van het internet
12-24	1,2
25-44	1,8
45-64	4,2
65-74	15,3
75 jaar en ouder	50,5

(Bron: CBS 2016-1)

Voor de digitale overheid is het onmogelijk rekening te houden met de vaardigheden van sommige mensen. Juist die mensen hebben de overheid vaker hard nodig. Digi-beten zijn relatief vaak mensen die lager opgeleid zijn, mensen die al langer werkzoekende zijn of mensen uit de oudere generatie (Gillebaard en Vankan 2013, 9). Doordat zij gemiddeld een lager inkomen hebben of als gevolg van verminderde fysieke gesteldheid, zijn deze groepen vaker hulp van de overheid nodig om rond te komen of zich goed te kunnen redden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hulp bij ondersteuning om thuis te kunnen blijven wonen, zoals een huishoudelijke hulp. De sociale regelingen die de overheid biedt zijn er juist om de sociaal zwakkeren in de samenleving tegemoet te komen. Sociaal zwakkeren zijn de mensen die (langdurig) van de overheid afhankelijk zijn om redelijk (volgens onze levensstandaard) te kunnen leven. Mensen in deze groep zullen minder vaak en vaker onsuccesvol een beroep op de overheid doen, wanneer deze haar dienstverlening volledig heeft georganiseerd middels een medium waarmee zij vaker niet goed uit de voeten kunnen. Uit cijfers blijkt dat laagopgeleiden vaker extra hulp nodig hebben bij het internetten (vijfenzestig procent van de lager opgeleiden, tegenover achtenveertig

procent van de hoger opgeleiden) (Van Deursen en Van Dijk 2012). En zoals we eerder zagen zitten veel ouderen helemaal niet op het internet. De cijfers worden wel beïnvloedt doordat ook juist ouder vaker lager opgeleid zijn dan jongeren. (CBS 2016-1)

De groep die geen gebruik maakt van het internet, en dus sowieso te weinig internetvaardigheden zal hebben om zaken digitaal met de overheid te regelen krijgt meer moeite met alle diensten die de overheid aanbiedt. Voor de laagste inkomensgroepen kan het serieuze problemen opleveren lastiger toegang tot de overheidshulp te hebben; contact met de overheid gaat voor hen niet alleen over het huisvuil, maar zij hebben de overheid vaak nodig voor bijvoorbeeld een bijstandsuitkering, een bijzondere bijstandsuitkering⁴ of een ander vangnet. De overheid is volgens het Centraal Bureau voor Statistiek de voornaamste bron van inkomsten voor de mensen in de laagste inkomensgroep; zevenentwintig procent van hen ontving in 2014 een werkloosheidswetuitkering, dertig procent een arbeidsongeschiktheidsuitkering, vijf procent ontving inkomsten uit pensioen en voor negentig procent van deze mensen deed in 2014 een beroep op een bijstandsuitkering. Tot de laagste inkomens behoren de mensen van wie het aannemelijk is dat ze in (relatieve) armoede leven, gegeven hun inkomsten. (CBS 2015-2, 38) Volgens gegevens is acht procent van de langdurig werklozen digibeet. (Gillebaard en Vankan, 2013, 9)

Zo'n vier procent van de bevolking zou daarbij niet weten wie hij zou moeten vragen om digitale hulp, volgens het rapport van Van Deursen en Van Dijk in 2012. De rest van de Nederlanders vraagt indien nodig hulp aan familie, vrienden, collega's of zoekt hulp bij een helpdesk, cursus of computer expert. De onderzoekers merken hierbij op dat opvallend genoeg '[e]en combinatie van formele en informele hulpbronnen niet gebruikelijk [is]'. (Van Deursen en Van Dijk 2012, 36) Uit het onderzoeksrapport van Dialogic blijkt ook dat vijf procent van de mensen zich ook met hulp van anderen zich nog niet kan redden. (Gillebaard en Vankan, 2013, 8-9)

⁴ Mensen met heel weinig geld kunnen een beroep doen op een bijzondere bijstandsuitkering als zij dit nodig hebben. Wanneer iemands wasmachine het bijvoorbeeld begeeft en dit echt niet op de een of andere manier zelf opgevangen kan worden, biedt de bijzondere bijstand een oplossing.

3. Een blik vanuit de praktijk

Aangezien de transitie van een papieren naar een digitale overheid in volle gang is in Nederland, zijn er ook vanuit de praktijk interessante aanvullingen te geven op de bovenstaande scenario's. Zeker gezien de opgeworpen vraag van deze scriptie ingebed is in de praktijk, is het waardevol ons te voeden met informatie ingegeven door de praktijk.

Ondersteuning & digitale vorderingen

De overheid biedt bijvoorbeeld allerlei ondersteuning voor mensen die nog niet toegerust zijn om met een digitale overheid te werken. In sommige bibliotheken staan vrijwilligers klaar om burgers te helpen bij het regelen van hun digitale overheidszaken. Ook wordt de cursus 'digisterker' aangeboden, een cursus om te leren werken met de digitale overheid. Van de cursus komt wel dertig euro voor rekening van de cursist. (Stichting Digisterker 2016) Ook is er een Digitaal Hulpplein ingericht, waar burgers geholpen worden bij het contact met de digitale overheid. Zo'n twintigduizend mensen hebben dit bezocht. (Plasterk 2015, 5) Dankzij dergelijke hulp en ondersteuning zullen steeds minder burgers buiten gesloten worden van overheidscontact. Toch zal het nog wel een tijd duren voordat nagenoeg iedereen met een digitale overheid kan werken. Er zijn namelijk ook genoeg mensen die wel mee willen, maar die dat niet kunnen dit namelijk niet doordat zij het erg lastig vinden bepaalde concepten tot zich te nemen. Voor wie geen intrinsieke digitale nieuwsgierigheid heeft, of vanuit zijn eigen wereld genoodzaakt is digitaal te werken, is het erg lastig voor (de relatief weinige) overheidszaken digitale vaardigheden op te doen.

Laat ik dit illustreren met een voorbeeld. De vader (56) van een kennis heeft een klein eigen bedrijf. Hij heeft niet veel met computers. Doordat hij relatief weinig online regelt, is het voor hem ook niet eenvoudig met computers te werken. Zo begrijpt hij bepaalde concepten van de digitale wereld niet, die belangrijk zijn bij het digitaal afwerken van overheidszaken. Deze man snapt bijvoorbeeld het verschil tussen een zoekbalk en een webbrowser niet. Daardoor raakt hij soms de draad op onder andere sites van de overheid kwijt. Gelukkig heeft hij zijn zoon om vragen aan te stellen. Echter, als het voor deze man al vrij lastig is om de relatief onbekende digitale wereld eigen te maken, dan is het voor mensen die nooit wat online regelden al helemaal een struikelblok.

Gebruiksvoordelen van beide systemen

Als de gebruiksvoordelen zo belangrijk zijn, wat zijn dan de gemakken van een gedigitaliseerde overheid, en wat brengt de papieren overheid?

Aan de ene kant hebben we burgers die bij een gedigitaliseerde overheid thuis, onderweg en elders de overheid kunnen opzoeken. Bij een digitale overheid hoeven zij niet langer in rijen te staan aan het loket. Zij kunnen zo vroeg en zo laat als uitkomt hun overheidszaken regelen. Zij kunnen beter inzicht hebben in de gegevens die over hen geregistreerd staan. Ook brengt de schakeling van meerdere systemen voordelen. Gegevens hoeven in principe niet meer dubbel ingevoerd te worden en fouten in gegevens kunnen eerder opgemerkt worden doordat mensen ze eerder zelf tegen komen. Wel kan een verkeerd ingevoerd gegeven zich over een 'groot deel van het systeem verspreid hebben, waardoor het lastiger kan zijn dit eruit te halen. Mensen die weinig op hebben met het regelen van hun administratie ervaren wellicht een lagere drempel om hun overheidszaken bij te houden. De winst in efficiency, onkosten, effectiviteit en de toegankelijkheid voor maar liefst zo'n acht-en-een-half miljoen digivaardige Nederlanders, is met andere woorden enorm.

Ook de papieren overheid biedt voordelen. Respondenten gaven in een onderzoek aan dat zij het plezierig vinden met een persoon te interacteren, zodat zij hun complexe en persoonlijke situatie kunnen uitleggen. (Bemer et al 2014, 45-46) Mensen zijn huiverig dat communicatie 'te plat' verloopt wanneer men digitaal contact heeft, en men is vooral als het over geld gaat bang dat er iets 'fout' kan gaan. Men heeft meer het gevoel van controle wanneer zaken telefonisch, schriftelijk of aan de balie worden geregeld, omdat men dan direct reactie krijgt van een mens. Juist als iets snel geregeld moet worden, komt men graag naar een loket of pakt men de telefoon. Men wil graag zekerheid door het gevoel van controlebehoud en men wil een persoonlijk gevoel. (Bemer et al 2014, 39-53) In dit onderzoek van TNS Nipo komen mensen tussen de achttien en de vijfenzestig jaar aan het woord, en variabel in hoogte van opleiding; dit lijkt op basis van de respondenten in dit onderzoek dus niet een gevoel dat alleen bij de oudere generatie of bij hoger of lager opgeleiden leeft. (Bemer et al 2014, 75)

4. Resume en vooruitblik

Voor we vervolgen een korte resumering van het voorgaande. De overheid is net als de samenleving in transitie van een overheid op papier naar een digitale overheid. We zagen dat sommige mensen nooit erg gebaat waren bij het papieren systeem: laaggeletterde mensen, mensen die een probleem met intermenselijke interactie hebben, mensen die verminderd mobiel zijn en mensen die in het buitenland wonen. Laaggeletterde mensen zijn bij beide systemen niet erg gebaat. Voor de overige groepen is een overheid op papier een erg omslachtig systeem. Andere mensen kunnen niet zoveel met digitale systemen. Naast de laaggeletterden zijn ook de digibeten niet goed toegerust voor het digitale systeem. Digibeten zijn veelal langdurig werkzoekenden, ouderen en - voor een deel daarmee samenhangend - lager opgeleiden. Wegen de problemen van digibeten op tegen de omslachtigheid van het papieren systeem voor de mensen in de eerst genoemde groepen? In de volgende hoofdstukken kijken we wat voor hen op het spel staat, en of dit zwaarwegende argumenten zijn om de digitalisering van de overheid op dit moment als onverantwoord te beschouwen. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op sociale rechtvaardigheid, en zien we of deze waarde op het spel staat in het dilemma.

III. Sociale rechtvaardigheid

Binnen de Nederlandse samenleving lijkt het uitgangspunt dat het rechtvaardig is als iedereen in principe beschikt over een bepaald minimum om een leven van een minimale kwaliteit te realiseren. Nederland heeft een sociaal stelsel, dat er op gericht is om 'de koek' te verdelen binnen onze democratie, en zo alle Nederlanders een zekere mate van welvaart te geven. Sociale waarden, zoals 'naasteliefde' of 'rechtvaardigheid' zijn zeer belangrijk voor de meeste mensen en publieke instituten in onze samenleving. Aan het belang van deze waarden wordt uiting gegeven van burger tot burger, van staat tot burger en over de culturele en geografische grenzen van onze samenleving heen. Om een paar voorbeelden te geven: Nederland telt een heleboel 'maatjes' die een ander met moeite met functioneren binnen de samenleving vrijwillig ondersteunen (Oranje Fonds 2016), de staat komt burgers met minder inkomen tegemoet in de kosten van een zorgverzekering en veel Nederlanders zien het als onze morele plicht mee te denken over hoe we kunnen helpen in de vluchtelingencrisis. De regering probeert aandacht te hebben voor de mensen die het moeilijker hebben binnen de gemeenschap. Waar iemand geboren wordt of wat iemand overkomt, dient niet bepalend te zijn voor het leven dat men leidt. Nederland heeft sociale regelingen om via belastingen de samenleving wat eerlijker te maken. Hoe kunnen we deze ideeën gronden en hoe zijn principes van rechtvaardigheid uit te leggen?

Gelijkheid van kansen

De ideeën over wat eerlijk verdelen is, lijken voort te komen uit een intuïtie die betrekking heeft op gelijkheid; gelijkheid van kansen. Adam Swift ontleedt de door de meeste mensen gedeelde intuïtie dat er gelijkheid van kansen voor allen zou moeten zijn in drie verschillende opvattingen. (Swift 2014, 102) Wat 'gelijkheid' betekent verschilt aldus Swift van persoon tot persoon. De eerste cluster van concepties duidt hij aan als een minimale, of rechts-liberale opvatting. Minimale gelijkheid van kansen betekent dat alle mensen, ongeacht ras, gender, religie of maatschappelijke positie dezelfde kansen zouden moeten hebben in een maatschappij voor bijvoorbeeld een baan, educatie et cetera. Veel mensen vinden echter dat niet alleen de competentie en geschiktheid ertoe zou moeten

doen stelt Swift, maar ook het verwerven van deze geschiktheid en competenties zou op gelijke wijze moeten geschieden. Deze conceptie van gelijkheid noemt Swift de conventionele of de links-liberale conceptie. Vaak bedoelen mensen dat ze voor minder ongelijkheid van kansen zijn als ze zeggen dat ze voor gelijkheid van kansen zijn; ook positieve en stimulerende factoren die zorgen voor ongelijkheden zouden anders uitgeschakeld moeten worden, zoals ouders die hun kinderen verhaaltjes voorlezen. Ten derde, in de radicale of sociale opvatting van gelijkheid pleiten mensen voor een wereld waarin louter keuzes bepalend zijn voor het leven dat mensen leiden in plaats van zaken als religie, gender of talent. Dat betekent dat mensen die minder getalenteerd zijn maar hun best doen hetzelfde beloond dienen te worden als getalenteerde mensen die ook goed hun best doen. (Swift 2014, 102-109)

In de negentiende eeuw is sociale rechtvaardigheid meer in zwang gekomen in het Westen, en onze staat beschikt over vele sociale wetten. Zoals Adam Swift rechtvaardigheid beschrijft, gaat het over wat we binnen onze samenleving dankzij onder meer onze instituties aan elkaar verschuldigd zijn. (Swift 2014, 11-13) Met diverse theorieën hebben politiekfilosofen onderbouwd wat rechtvaardige uitgangspunten zijn voor compensatie voor ongelijkheden binnen een samenleving. Hieronder werpen we een blik op de belangrijke hedendaagse politieke theorieën voor sociale rechtvaardigheid. Deze zal ik verbinden aan de digitalisering van de overheid en vanuit deze ideeën zullen we zien waarom overheidsdienstverlening zo toegankelijk mogelijk zou moeten zijn, in het bijzonder voor de sociaal zwakkeren in onze samenleving. Er bestaan ook theorieën met een uitgangspunt van rechtvaardigheid waarin sociale rechtvaardigheid geen centrale rol speelt. Om het idee van sociale rechtvaardigheid in perspectief te plaatsen en te zien dat dit geen noodzakelijk beginsel hoeft te zijn voor een samenleving werpen we hieronder eerst een blik op een libertaristische theorie van distributieve rechtvaardigheid.

Een libertaristische visie op rechtvaardigheid

Theorieën in de libertaristische hoek verdedigen concepten als autonomie en vrijheid als zeer belangrijke waarden en deze waarden spelen ook de hoofdrol in de vraag naar rechtvaardig handelen. Zo stelt de belangrijkste vertegenwoordiger van het libertarisme, Robert Nozick, in zijn ethische theorie dat het niet moreel rechtvaardig is om überhaupt herverdeling toe te passen binnen de samenleving. Voor Nozick zijn principes van persoonlijk eigendom en persoonlijke vrijheid fundamenteel en bepalend voor wat rechtvaardig is. Deze principes wegen voor hem zwaarder dan principes die zich richten op 'een eerlijke verdeling van de koek'. Volgens Nozick is het niet eerlijk om iemand eigendom te ontnemen om het onder de bevolking een nieuwe eigenaar te laten vinden. Nozicks drie grondbeginselen stellen dat eigendom op drie manieren eerlijk verkregen kan worden. Ten eerste kan men goederen die geen eigenaar hebben toe-eigenen. Ten tweede kan men zaken verkrijgen door een eerlijke overdracht; dat wil zeggen met instemming van de oorspronkelijke eigenaar. En ten derde kan, indien in het verleden principes van rechtvaardige overdracht van goederen niet juist zijn nageleefd, door rectificatie van onrechtvaardigheid bezit bij de ware eigenaar belanden. (Nozick 1973, 47) Publiek geld mag op die manier alleen besteed worden aan zaken die we centraal moeten regelen; zaken als justitie of het leger om de veiligheid in het land te garanderen. Distributie van goederen binnen de samenleving gaat in tegen het recht dat mensen hebben op de resultaten van hun arbeid of tegen de andere eigendomsprincipes en daarom mag de overheid dit niet doen. Tevens is het overheidsingrijpen in de verdeling van bezit binnen de samenleving geen eenmalig gebeuren, maar wordt het een continu gegeven, doordat sommige mensen meer inkomsten hebben en andere structureel minder. Hierdoor moet de overheid voortdurend persoonlijke eigendomsprincipes schenden, en dat is niet wenselijk. (Nozick 1974, 114-115) Nozicks theorie richt zich op de fundamenten van een eerlijk distributieproces. De consequenties, zoals mogelijk polarisering tussen arm en rijk in een land, zijn ondergeschikt aan de waarde van eigendomsrechten van individuen.

Zoals aangegeven hebben andere theorieën van rechtvaardigheid andere ideeën over wat rechtvaardig is, met andere rechtvaardigheidsbeginselen dan eigendomstheorieën

zoals Nozicks theorie van rechtvaardigheid. In tegenstelling tot het utilisme of het libertarisme geven contracttheorieën bijvoorbeeld voorrang aan de waarde van sociale rechtvaardigheid. Hieronder wordt eerst een korte beschrijving van het utilisme gegeven, de theorie waarop Rawls reageert. Daarop zullen we ingaan op Rawls' theorie van rechtvaardigheid en vervolgens op Dworkins lotsegalarisme, en brengen we beide theorieën in verband met het digitaliseringsdilemma waarvoor de overheid gesteld staat.

1. Een theorie van rechtvaardigheid

Het utilisme

Zoals aangegeven ontstaat Rawls' theorie van rechtvaardigheid in reactie op het utilisme. Het klassiek utilisme van Jeremy Bentham en later John Stuart Mill is een consequentia-
listische theorie die een afweging maakt tussen de hoeveelheid leed die voortkomt uit een actie ten opzichte van de hoeveelheid geluk die gegenereerd wordt. (Timmons 2013, 111-117) Over het dilemma van de digitalisering van de overheid zou het utilisme kunnen zeggen dat aan de ene kant zo'n acht-en-een-half miljoen mensen wat gelukkiger worden indien de overheid voor volledige digitalisering zou kiezen omdat zij hun overheidszaken sneller en handiger kunnen regelen. Tevens is voor zo'n zeventig procent van vier-en-een-half miljoen mensen⁵, namelijk de digivaardige mensen met sociale interactieproblemen, mensen die minder mobiel zijn en Nederlanders die in het buitenland wonen, heel wat gelukkiger in de wereld met de digitale overheid. Aan de andere kant zal digitalisering veel leed opleveren voor drie miljoen tot één-komma-twee miljoen burgers; de digibeten en de mensen die helemaal nog geen gebruik van het internet maken. Van hen zal een relatief grote groep mensen van de overheid afhankelijk zijn, zoals uitgebreid beschreven in het vorige hoofdstuk. Kortom, digitalisering levert hen veel leed op. Daarom zal het utilisme volledige overheidsdigitalisering waarschijnlijk afkeuren.

Een utilistische calculus levert behalve een antwoord op het dilemma ook veel onbeantwoorbare vragen op; wat is een eenheid utiliteit, wat is geluk, wie heeft werkelijk

⁵ Eerder in deze scriptie zagen we dat zo'n zeventig procent van de mensen voldoende digitale vaardigheden heeft om met de overheid digitaal diensten af te nemen. Zeventig procent van vier-en-een-half miljoen is drie-komma-vijftien miljoen.

leed? Tevens mogen er mensen opgeofferd worden wanneer het utilisme tot op de regel wordt uitgevoerd; het geluk van een grote groep kan voldoende reden vormen om veel leed aan weinig mensen te mogen berokkenen. De theorie heeft daarom niet veel geloofwaardigheid meer als theorie van rechtvaardigheid. Zo is het bijvoorbeeld voor politiekfilosoof Rawls niet acceptabel dat een theorie van rechtvaardigheid tot zeer tegen intuïtieve besluiten kan komen, en hierbij voorbij kan gaan aan individuen binnen een samenleving (Rawls 2003, 23). Rawls biedt een alternatieve theorie van rechtvaardigheid: niet een utilistische calculus moet rechtvaardigheid opleveren, maar op grond van een billijke afweging die voor een ieder zo eerlijk mogelijk is zouden principes voor rechtvaardigheid ontwikkeld moeten worden. Hieronder onderwerpen we deze theorie aan een nadere blik.

Een alternatief op het utilisme: rechtvaardigheid als billijkheid

Rawls ontwikkelt een methode om de principes voor een rechtvaardige samenleving te ontwerpen. Hij vertrekt vanuit een gedachte-experiment waarin het idee van rechtvaardigheid centraal staat. Uit dit vertrekpunt volgt een onaantastbare status voor elk persoon. Onrechtvaardigheid is in het experiment alleen te billijken, als het een grotere onrechtvaardigheid voorkomt. (Rawls 2003, 3-4) Uit dit gedachte-experiment volgen de regels waarnaar men een samenleving zal inrichten. Een aantal individuen willekeurig uit de samenleving bevindt zich in het experiment in 'de originele positie'. Deze individuen ontwerpen de samenleving waarin ze zullen leven. Men weet niet op welke positie ieder zelf uitkomt, noch hoe oud hij is, of hij kinderen heeft, digibeet is, wat zijn voorkeuren zijn en in welke klasse hij terecht komt: een sluier van onwetendheid scheidt de individuen van de werkelijkheid. Door deze onwetendheid zullen ze proberen alle posities veilig te stellen en vanuit dit uitgangspunt zullen de individuen de minimale posities maximaliseren; je kunt immers zelf op een minimale positie belanden. Deze strategie noemt Rawls het handelen volgens de maximinregel. (Rawls 2003, 133) Rawls gelooft dat er altijd ongelijkheden zullen bestaan, omdat deze ook ten goede komen van de minimale positie, dankzij de prikkels die hier van uitgaan. Dergelijke ongelijkheden zijn rechtvaardig zolang ze ten goede komen aan burgers in de minimale positie. Rawls gelooft dat twee principes zullen volgen uit de onderhandeling. Deze twee centrale principes hebben betrekking op de basisstructuur van de samenleving. (Rawls 2003, 10-18)

Het eerste principe richt zich op basisvrijheden waarover elke burger zou moeten beschikken: vrijheid van meningsuiting en vereniging, vrijheid van geweten en gedachte, persoonlijke vrijheden (daaronder verstaat Rawls vrijheid van lichamelijke en geestelijke onderdrukking), recht op persoonlijk bezit en vrijheid van arbitraire arrestatie. (Rawls 2003, 52) Het tweede beginsel richt zich op de verdeling van de sociale en economische ongelijkheden. Hoezeer mensen de mogelijkheid hebben om zo goed mogelijk te slagen in het leven hangt in onze samenleving namelijk af van geluk en sociale achtergrond. Het eerste deel van dit tweede beginsel noemt Rawls het verschilbeginsel. Dit houdt in dat veranderingen in ieders voordeel moeten zijn, of in ieder in het voordeel van de minstbedeelden in de samenleving. Het tweede deel van dit beginsel houdt in dat alle posities in de samenleving te bereiken voor alle mensen in de samenleving, een gelijke verdeling van kansen. Dit tweede deel van het tweede principe beschouwt Rawls als het belangrijkste punt. (Rawls 2003, 52-57)

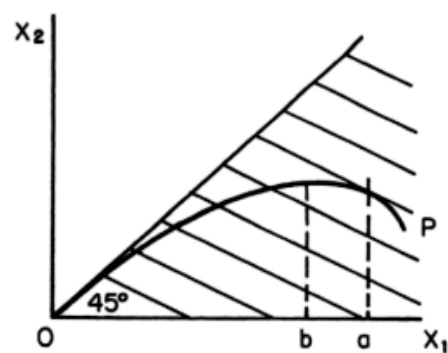
Rawls' principes toegepast op het digitaliseringsvraagstuk

Laten we nu we de kern van Rawls' theorie scherp hebben vanuit Rawls' principes voor rechtvaardigheid naar de digitaliseringsplannen van onze overheid kijken. Rawls' eerste principe gaat over basisrechten en basisvrijheden. Zo spreekt de theorie in dit kader over politieke vrijheden. Op dit punt heeft digitalisering van de overheidsdienstverlening geen impact; niemand wordt uitgesloten van stemrecht en elke burger kan de krant lezen, tv kijken en radio luisteren om zo het nieuws tot zich te nemen. Ook met vrijheid van meningsuiting of vrijheid van vereniging heeft het niets van doen, noch met vrijheid van geweten of gedachte: geen van deze vrijheden worden geregeld via het kanaal waarmee de overheid haar dienstverlening regelt. Voor zover ik overzie wordt het recht van persoonlijk bezit geen kwaad aangedaan, noch de vrijheid van arbitraire arrestatie. Dan houden we nog over: de persoonlijke vrijheid. Valt hiervoor misschien een argument op te bouwen? Laten we het eens kijken. Onder Rawls' conceptie van persoonlijke vrijheid valt de integriteit van een persoon, wat betekent dat mensen door middel van de basisstructuur vrij zouden moeten zijn van geestelijke en lichamelijke onderdrukking. Gesteld kan worden dat sommige mensen het als een geestelijke onvrijheid kunnen opvatten ofwel niet op papier ofwel niet digitaal te kunnen communiceren met hun overheid, terwijl dit

voor hen de manier is waarop ze zich goed kunnen uiten. Ik denk echter dat we deze redenatie kunnen verwerpen vanuit een centraal idee in het gedachte-experiment. Van achter de sluier lijkt het me namelijk onhoudbaar dat mensen begrip hebben voor in feite luxueuze preferenties van onbepaalde individuen, via de basisstructuur. Begrip voor luxueuze voorkeuren is ook precies een van de grote kritieken op het utilisme, kritieken die Rawls beoogt te bestrijden met zijn theorie.

Wel is het aannemelijk dat digitalisering raakt aan zaken die van doen hebben met Rawls' verschilbeginsel. Vanuit de Rawlsiaanse theorie en het dilemma waarvoor wij gesteld staan is het de vraag of digitalisering van de overheid ook ten goede komt aan de groep mensen in de minste posities van de samenleving. Statistisch gezien hebben zij die vaker tot de armere mensen van de Nederlandse samenleving behoren en zij die afhankelijk zijn van de overheid voor hun inkomsten (voornamelijk ouderen en lager opgeleiden) vaker moeite met digitale zaken. In een onderzoeksrapport van Dialogic wordt beschreven dat diverse clusters van digibeten voor een groot deel mensen in de minderbedeelde posities beslaat, echter niet alleen maar. Zo is volgens dit rapport vijfendertig procent van de digibeten vijfenzestigplusser, acht procent is langdurig werkloos, maar is ook veertien procent een werkende man van middelbare leeftijd met een hoog inkomen. (Gillebaard en Vankan 2013, 9) Essentiële overheidsdiensten komen dus vaak aan de groep minstbedeelden ten goede; uitkeringen of bijvoorbeeld een budget voor zorg. Voor mensen in de minderbedeelde posities komen diensten van de overheid aannemelijk vaak tegemoet aan de sociale ongelijkheid in het land. Mensen in de minimale posities zouden altijd voordeel moeten hebben van besluiten volgens het maximinprincipe. Is dit niet het geval, dan zijn de voorgestelde stappen volgens dit principe niet rechtvaardig.

In dat geval mag er gedigitaliseerd worden zolang dit tenminste in voordeel van de minstbedeelden is. Rawls geeft een curve die ongelijkheid op de x-as uitzet tegen over welvaart op de y-as, zie de figuur uit *A Theory of Justice* op de vorige pagina (Rawls 2003, 67). Ongelijkheden komen tot het hoogste punt b van de curve ten goede aan allen. Na dit optimum neemt de welvaart in de samenleving nog



(Bron: Rawls 2003, 67)

tenminste in voordeel van de minstbedeelden is. Rawls geeft een curve die ongelijkheid op de x-as uitzet tegen over welvaart op de y-as, zie de figuur uit *A Theory of Justice* op de vorige pagina (Rawls 2003, 67). Ongelijkheden komen tot het hoogste punt b van de curve ten goede aan allen. Na dit optimum neemt de welvaart in de samenleving nog

steeds toe, maar zij komt niet langer ten goede aan de minderbedeelden. Bij a in de grafiek ligt het optimale niveau aan totale welvaart in de samenleving. Dit is het punt waar de utilist naar streeft. Rawls keurt dit streven af, omdat het niet eerlijk is ten koste van de zwakkeren de welvarende mensen in meer welvaart te laten leven. Voor Rawls ligt het rechtvaardigste punt bij b. Op dit punt zijn de minderbedeelden namelijk het beste af. Hier zouden we volgens Rawls dus voor kiezen wanneer wij een samenleving zouden ontwerpen in de oorspronkelijke positie, omdat we niet naar de welvarendste samenleving als geheel streven, maar naar de welvarendste levens voor afzonderlijke individuen in de minimale posities.

Als meer digitaal afgehandeld kan worden, zal diensten verlenen de overheid op de lange termijn minder arbeid kosten. Daardoor kan zij dit geld anders besteden of hoeft zij minder belasting te heffen. Dat zal in principe ten goede komen van alle burgers in de samenleving. Echter, doordat sociaal zwakke digibeten worden onthouden van bepaalde overheidsdiensten, schiet de overheid in haar digitalisering het doel voorbij. De mensen in de minste posities van de samenleving zullen niet van het besluit profiteren. En in dat geval is digitalisering volgens Rawls' theorie moreel niet aanvaardbaar.

2. Lotsegalitarisme

Dworkin reageert op Rawls' theorie van rechtvaardigheid. Hij is het op sommige fronten met de theorie eens, en is op andere gebieden kritisch. Dworkin vindt het evenals Rawls van groot belang dat alle burgers gelijk worden behandeld, en een gelijke kans op welvaart hebben. Tegelijkertijd is het voor Dworkin ook erg belangrijk dat burgers hun eigen verantwoordelijkheid nemen. Dworkin geeft aan dat mensen met domme pech gecompenseerd moeten worden voor ongelijkheden, maar dat mensen die gegokt en verloren hebben niet verzekerd hoeven zijn van een sociaal vangnet. Er moet dus een voor ieder toegankelijk verzekeringssysteem zijn, om elke burger een gelijke kans op welvaart te geven. (Dworkin 2002, 12)

Dworkin onderbouwt zijn theorie net als Rawls met een gedachte-experiment. In het experiment zijn er schipbreukelingen op een eiland belandt. Op het eiland is van alles aanwezig, en men wil dit op een eerlijke manier verdelen binnen de samenleving die de

schipbreukelingen zullen vormen. Er wordt daarom een lijst opgesteld van alles wat op het eiland is (exclusief de mensen) en alle schipbreukelingen krijgen eenzelfde vermogen in schelpen om te besteden. In de veiling krijgt ieder vervolgens de kans om een set goederen naar wens te verzamelen. Het marktmechanisme bepaalt de relatieve waarde van de goederen. Zo heeft ieder van de schipbreukelingen een zo eerlijk mogelijke kans op een set goederen naar zijn voorkeur. Na afloop van de veiling wordt door middel van een jaloezietest bepaald of de veiling heeft geleid tot een eerlijke verdeling. Als de veiling volgens goede procedure is verlopen, zal niemand zijn bezit in willen ruilen voor het bezit van een ander. (Dworkin 2002, 66-68)

Na verloop van tijd zullen sommige schipbreukelingen welvarender worden dan andere. Dworkin geeft aan dat er hierbij altijd een pechfactor aanwezig is. Dworkin onderscheidt twee typen pech. Men kan een gok wagen, of men kan toevallig wat overkomen. Het eerste duidt Dworkin aan als 'option luck', geluk en ongeluk dat voortkomt uit een keuze. Voor dergelijke pech dien je zelf de consequenties te dragen. De tweede vorm van ongeluk noemt hij 'brute luck', dit betreft overkomen pech. Dit is geen keuze, maar pech waaraan men niets kan doen. Voor pech als gevolg van gewaagde keuzes hoeft dus niet gecompenseerd te worden, voor stomme pech dient er wel gecompenseerd te worden. (Dworkin 2002, 73-83) Zo kun je pech hebben en onintelligent geboren worden, of met talent dat op de markt minder waard blijkt. Hiervoor dient de samenleving compensatie te bieden, want het is een oneerlijke ongelijkheid. Maar als je er bijvoorbeeld voor kiest onveilig te werken, omdat je dan meer kan doen en meer winst kan maken, en je raakt dan arbeidsongeschikt dan is het je eigen fout en de samenleving hoeft dit niet te compenseren.

Voor Dworkin betekent gelijke toegang tot welvaart niet alleen dat onpersoonlijke hulpbronnen zoals geld en goederen op een eerlijke manier verdeeld moeten worden maar ook persoonlijke hulpbronnen, zoals gezondheid, intelligentie en kracht. Bij gebrek hieraan dient gecompenseerd te worden door een gemeenschappelijke verzekering. Meeliften op het systeem moet echter voorkomen worden door mensen te prikkelen om zich in te spannen. Verschillen die uit ambitie voortkomen, hoeven dus niet gecompenseerd te worden. (Dworkin 2002, 286)

Lotsegalitarisme en het dilemma

Als we vanuit het idee van lotsegalisering naar de digitaliserende overheid kijken, dan zou sociale rechtvaardigheid in het geding komen wanneer de overheid volledig digitaliseert, mits de getroffen en hier zelf niet wat aan kunnen doen. Digitalisering zal namelijk de gelijke kans op welvaart in de weg staan doordat juist bepaalde groepen sociaal zwakkeren de overheid minder goed kunnen bereiken. Als rechtdoen aan sociale rechtvaardigheid de belangrijkste morele waarde is voor de overheidsdienstverlening, dan betekent dit dat we een ethische misstap zouden begaan als we de overheid volledig laten digitaliseren.

Laten we eerst ons afvragen of sociale rechtvaardigheid een van de belangrijkste waarden is om als overheid zorg voor te dragen. Als de waarde van sociale rechtvaardigheid niet van het grootste belang blijkt, hoeven we immers geen verdere analyse met behulp van het lotsegalitarisme van het dilemma te maken. De vraag is dus of we sociale rechtvaardigheid belangrijker vinden dan waarden als kosten, fraudebestrijding of autonomie in het verzekeren tegen domme pech. Hieronder lopen we deze waarden stuk voor stuk langs.

Digitale dienstverlening kan veel goedkoper zijn dan dienstverlening met papier is. Soms wordt dit in twijfel getrokken, vooral doordat de overheid vaak incompetent blijkt in het doorvoeren van digitalisering en digitaliseringsprojecten van de overheid vaak buitensporig veel blijken te kosten. Zo kostte de digitalisering van de belastingdienst niet de begrootte achtendertig miljoen, maar uiteindelijk een tienvoud van dit bedrag. Slechts de helft van de ICT-projecten van de overheid wordt succesvol afgerond. (De Groene Amsterdammer 2015) Echter, onze digitale belastingdienst werkt wel en de meesten zijn hier zeer tevreden over. Op de lange termijn is de kans groot dat digitalisering nog altijd goedkoper is dan een papieren systeem. Vooral omdat de afwikkeling van één los overheidscontactmoment via een digitale dienst (e-service) gemiddeld veel goedkoper is dan een willekeurige andere dienst. Het tabelletje op de deze pagina waarin de kosten per overheidsdienst worden weergegeven illustreert dit.

Kostenkengetallen	Balie-dienst	Briefpost	E-mail	Telefoon	e-Services
-------------------	--------------	-----------	--------	----------	------------

Nederland (minimum)	€ 10,29	€ 7,89	€ 7,20	€ 6,17	€ 4,12
Nederland (maximum)	€ 14,40	€ 15,09	€ 14,40	€ 12,35	€ 8,23

(Bron: Ellersgaard et al 2016, 7)

Aannemende dat digitalisering uiteindelijk goedkoper is, is de vraag is wat belangrijker is: kosten drukken of rechtdoen aan sociale gelijkheid. Uiteraard is het kostenplaatje belangrijk; de overheid werkt met publiek geld. Dat betekent dat ze het geld van alle burgers besteedt en dat kosten verantwoord moeten kunnen worden aan het volk. Aangezien we er vooralsnog vanuit gaan dat het geld wordt ingezet om mensen die zelf niet de oorzaak zijn van hun pech te compenseren, lijkt het me dat uitgaven voor een meer toegankelijke overheid ten bate van hen te verantwoorden zijn.

De tweede genoemde waarde is fraudebestrijding, en in het verlengde hiervan de algehele veiligheid in het land. Systemen op papier en loketten staan niet direct met elkaar in contact en registreren ook niet alles wat gezegd wordt. Alles wat met digitale systemen geregeld wordt, wordt daarentegen geregistreerd. Zo wordt dienstverlening van de overheid beter te controleren met een digitale overheid. Wanneer we ons nu afvragen of dit te verantwoorden is, zijn hier echter twee zwaarwegende kritieken op in te brengen. Het is ten eerste namelijk ernstig te betwisten of juist degenen die al getroffen zijn door pech mogen lijden onder de ambitie fraude te bestrijden: zouden sociaal zwakkeren mogen boeten ten bate van de bestrijding van fraude? En ten tweede is het de vraag of digitalisering van overheidsdienstverlening werkelijk fraude bestrijdt. Waar oude manieren om te frauderen namelijk uitgesloten worden, ontstaan nieuwe methodes van fraude. Zoals bekend bestaat er sinds de uitvinding van het internet in het algemeen nieuwe vormen van bedrog; denk aan internetfraude of webcameraafpersing. Op het moment dat de overheid digitaliseert en oude manieren van fraude afsluit, betekent dat niet dat fraudeurs geen nieuwe creatieve wijzen vinden om zich ten koste van anderen te verrijken.

Ten derde is de vraag of het aan burgers opgelegd mag worden zich te verzekeren

tegen overkomen pech. Mag burgers deze keuzevrijheid om zich niet te verzekeren ontnomen worden? Dworkin geeft aan dat zijn theorie staat voor gelijkheid van kansen met ruimte voor vrijheid. Hij geeft aan dat het denken over vrijheid een soort dogmatisme is geworden, waarbij vrijheid soms een onaantastbare status lijkt te hebben gekregen, die andere waarden transcendeert. Dworkin geeft aan dat vrijheid echter om talloze goede redenen beknot wordt en mag worden. Bijvoorbeeld, stelt hij, is er beperkte vrijheid in educatie, om te zorgen dat er goed onderwezen wordt – goed onderwijs is in dezen belangrijker dan vrijheid. Het lijkt zo ook net zo min eerlijk dat vanwege ‘de waarde van vrijheid’ de mensen die het slechts af zijn, dermate slecht af moeten blijven, ten gunste van de rijksten. (Dworkin 2002, 120-122)

Wanneer we worden gedwongen te kiezen tussen vrijheid en gelijkheid, dan zullen we moeten kiezen voor gelijkheid stelt Dworkin. De overheid heeft namelijk de taak de levens van wie zij bestuurt beter te maken, en daarvoor moet ze de levens van allen op gelijke wijze meewegen. Wanneer er gekozen moet worden tussen gelijkheid en vrijheid, moet gelijkheid doorslaggevend zijn, omdat vrijheid altijd een gelijkheidsschending zal impliceren in zo’n conflict en de overheid mag dat niet veroorzaken. (Dworkin 2002, 128) Terugschakelend naar de opgeworpen vraag, of burgers verplicht mogen worden deel te nemen aan de overheidsverzekering voor overkomen pech, valt hierop positief te antwoorden. Sommige burgers worden immers stomweg met minder talent geboren; dat is niet te voorzien, en dus is er niet voor te verzekeren. Daarom moet de overheid moreel gezien burgers verplichten mee te doen aan de volksverzekering, zodat ieder gelijk behandeld wordt en voor overkomen ongelijkheid gecompenseerd kan worden.

Het tweede criterium met betrekking tot het vraagstuk was of digitale vaardigheden voort komen uit een keuze, uit ambitie of dat digibeet zijn een gevolg is van luiheid. Digitale vaardigheden spelen wellicht een rol in zelfontplooiing en groei, op het gebied van carrière en persoonlijk vlak. Niet iedereen heeft echter het talent dergelijke vaardigheden te ontwikkelen, vooral voor mensen die wat ouder zijn en mensen met weinig aanleg voor ICT-zaken is het lastig. Digitale vaardigheden opdoen is in de regel niet iets waar je actief voor kiest. Sommige mensen hebben niet voorzien waar de informatiesamenleving heen leidde, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van een gebrek aan interesse voor computers

zich hier niet mee bezig hebben gehouden. Omgeving speelt hierin een grote rol. Niet overal is de omgeving op zo'n manier met digitalisering bezig dat mensen wel mee moeten gaan. Dat er in de groep vijfenzeventigplussers zo'n vijftig procent geen computer gebruikt, toont dat er heel veel mensen in deze groep weinig aangezet zijn digitaal bezig te zijn. Voor deze mensen is het niet per se luiheid relatief digitaal achter te lopen in deze tijd, maar vaak is er onvoldoende inspiratie of niet genoeg motivatie vanuit de omgeving geweest om digitale vaardigheden op te doen. Of het opdoen van digitale vaardigheden wordt gezien als iets wat men hobby-matig doet. De een speelt wat op een piano, de ander maakt een PowerPoint of een Prezi. Vooral als de omgeving zeer vrijblijvend tegenover digitalisering staat, is digitalisering met andere woorden niet iets waar ieder mee bezig is.

Vanuit Dworkins bril zou ik daarom over het digitaliseringsdilemma van de overheid zeggen dat digitale vaardigheden geen conditie mogen zijn om compensatie te krijgen voor overkomen pech. Als je het vangnet nodig hebt buiten jouw 'keuze' om, dan dien je gecompenseerd te worden. Stel je bent kapper, en je wordt onverwachts geschept wordt door een auto. Je verliest je beide benen. Dan kun je je beroep nog uitoefenen, maar het kan wel lastig zijn om huishoudelijke taken te vervullen. Hiervoor zou je dan gecompenseerd moeten worden, ongeacht je digitale vaardigheden. Vanuit Dworkins theorie lijkt het me tegelijkertijd wel eerlijk dat mensen niet gecompenseerd worden voor het beschikken over te weinig digitale vaardigheden indien ze problemen met een dergelijk gebrek redelijkerwijs hadden kunnen voorzien. Denk bijvoorbeeld aan een automonteur die niets met digitale systemen kan, omdat hij zijn kennis gedateerd raakt doordat hij weinig aan bijscholing heeft gedaan. Bijna alle nieuwe auto's zitten vandaag immers vol boordcomputers en ander digitaal materiaal. Deze ontwikkeling van digitalisering gaat al jaren voort. Vermoedelijk hebben zijn collega's allerlei cursussen gevolgd. Als de monteur zijn baan verliest omdat hij te weinig aan auto's kan sleutelen, dan is dit te wijten aan een onverstandige keuze van hemzelf en is het rechtvaardig als hij niet gecompenseerd wordt door de overheid voor het noodlot dat hem treft.

Dworkins theorie sluit niet naadloos aan bij het gedachtegoed in onze samenleving. In de Nederlandse samenleving vinden we het bijvoorbeeld niet terecht om mensen aan hun lot over te laten indien zij een onverstandige gok gewaagd en verloren hebben.

In onze samenleving is er een vangnet, inclusief voor de mensen die bewust bepaalde keuzes maakten, die achteraf verkeerd uitpakten. Dus ook voor degene die bijvoorbeeld ontslag nam als werknemer om als zelfstandige meer te kunnen verdienen, maar een onsuccesvol bleek, is er een bijstandsuitkering. Voor wie van een gammele ladder valt, is er gezondheidszorg, ongeacht of het handig was om op de ladder te klimmen. Een interpretatie van Dworkins theorie geeft aan dat zelfs als mensen niet zo coulant tegenover gemaakt keuzes van burgers staan, dat zelfs dan volledige digitalisering een schending van sociale rechtvaardigheid is.

3. Principes van sociale rechtvaardigheid en de digitalisering van de overheid

In dit hoofdstuk hebben we verschillende theorieën van rechtvaardigheid losgelaten op het dilemma waar de overheid voor gesteld staat. Uit deze theorieën zijn verschillende principes voor een rechtvaardige samenleving gerold.

Zo zagen we aan de hand van een utilistisch uitgangspunt dat het belangrijk is dat alle mensen meegenomen worden in een calculus. Middels Rawls' theorie, een kritiek op het utilisme, zagen we vervolgens dat het nog belangrijker is dat een theorie van rechtvaardigheid zich bezighoudt met in het bijzonder de mensen op de laagste posities. Het is onrechtvaardig de rijkere posities te versterken ten koste van de zwakkeren argumenteert Rawls; juist zij hebben het recht er zo goed mogelijk vanaf te komen omdat niemand echt onwettig wil zijn. Om deze posities te beschermen is het maximin-principe een fundamenteel uitgangspunt in Rawls' theorie. Dit is een van Rawls' principes die we allen zullen ondersteunen als wij niet zouden weten op welke positie in de samenleving we terecht komen volgens Rawls. In reactie op Rawls' theorie ontwikkelde onder andere Dworkin een theorie van rechtvaardigheid, waarin hij aan aanvullende intuïties over rechtvaardigheid recht tracht te doen. Dworkin vult Rawls' rechtvaardigheidsprincipes aan die voor stimulatie zorgen van benutting van talent en het nastreven van ambitie, maar die ook staan voor het compenseren van overkomen pech.

Dit in ogenschouw nemende maakt duidelijk waarom de overheid niet alleen digitaal met haar burgers zou moeten interacteren. Op Rawlsiaanse gronden lijkt het moreel

verkeerd omdat alleen digivaardige burgers voordeel hebben van zo'n besluit – en digibeten zijn juist relatief vaak burgers in de positie van de minderbedeelde. Op grond van Dworkins theorie kunnen we stellen dat het oneerlijk zou zijn als digibeten in het algemeen het erg lastig krijgen compensatie te krijgen voor hun overkomen problemen. Wel hoeven burgers volgens een Dworkiaanse interpretatie niet altijd gecompenseerd te worden voor het digibeet zijn *an sich*, als zij problemen redelijkerwijs hadden moeten voorzien.

IV. Leefwereld versus systeemwereld

Zoals we in het vorige hoofdstuk op meerdere wijzen zagen, is sociale rechtvaardigheid in het geding als de overheid op dit moment digitaliseert. Echter, zelfs als mensen sociale rechtvaardigheid geen relevante waarde vinden, dan zijn er nog andere zaken te overwegen in het dilemma zoals de gevoelswereld. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd waarom de manier waarop beleid wordt gevoerd van groot belang is voor ons gevoel, en waarom het gevoel van de mensen er voor de mensen zelf en binnen het grotere geheel er toe doet.

'Leefwereld' en 'systeemwereld'

De begrippen 'leefwereld' en 'systeemwereld' zijn verhelderend om het probleem van een kloof tussen het domein van de ervaringen van de burger en de systemen van de overheid te begrijpen. Cultuurpsycholoog Jos van der Lans beschrijft deze termen als volgt:

'De systeemwereld is alles wat mensen ontwikkeld hebben aan instellingen en structuren op gebieden als economie, politiek, onderwijs, wetenschap, overheid, gezondheidszorg, verzorgingsstaat enz. enz. Dus een buitengewoon ongelijksoortige verzameling van systemen en subsystemen. De leefwereld is het ervaringsdomein, waarin mensen met elkaar omgaan in en buiten de systemen' (Van der Lans 2010, 46)

De systeemwereld wordt beschreven als de wereld van het beleid en de makers hiervan, een wereld die vaak beschuldigd wordt van een eigen taal, een wereld die niet goed aansluit op de ervaringswereld van de burgers. De gevoelswereld daarentegen is de wereld zoals zij voorkomt aan mensen, zoals mensen de wereld ervaren. Hoe de twee werelden zich tot elkaar verhouden, wordt uit de literatuur niet eenduidig helder, maar dat zij los schijnen te staan van elkaar wordt wel aangenomen. (Zie bijvoorbeeld Van der Lans 2010; Habermas 1989)

Het probleem van de kloof

Ik zal nu argumenteren waarom het voor mensen zelf niet goed is als de wereld van de

overheidsdienstverlening niet bij hun leefwereld aansluit. Voor mensen die niet of slechts sporadisch met ICT werken, werken digitale systemen niet instinctief omdat ze niet gewend zijn aan de logica van de systemen. Bij digitalisering van de overheid is het aanneemelijk dat het onderscheid tussen de leefwereld en de systeemwereld groter wordt doordat de onbegrijpelijkheid van het digitale systeem voor digibeten groter is dan in een wereld met een papieren overheid. Wie zijn eigen overheidszaken niet kan regelen met de digitale overheid terwijl hij dit bij een papieren systeem wel kan, zal zelfrespect en eigenwaarde inleveren. Zo iemand heeft minder overzicht in wat over hem besloten wordt, en levert een stukje onafhankelijkheid in. Voor een mens zijn er vele zaken van belang, zoals respect voor wie diegene is, een gevoel van vrijheid om besluiten te nemen en ruimte voor ontwikkeling. Een gebrek aan zelfrespect staat deze zaken in de weg. Wie bewust is niet mee te komen met basale standaarden van de samenleving (zoals interacteren met de overheid), kan zich als mens beneden de norm ervaren. Volgens Thomas Hill dienen mensen zichzelf als waardevol en voorzien van rechten te ervaren als gevolg van hun morele status als mens. Mensen zijn als mens gelijkwaardig en in dat opzicht gelijk. (Hill 1991, 14) Wanneer mensen niet meer overweg kunnen met het systeem van de overheid, dan is er een reëel risico dat een bepaalde groep mensen zich op een bepaalde manier afgesloten en buitengesloten voelt van de overheid. Dit betekent niet dat de overheid feitelijk vindt dat deze mensen minder waard zijn. En misschien is er praktisch geen probleem: wellicht kan iemand anders voor deze mensen de overheidszaken regelen en zijn hun zaken in de praktijk daarmee even goed geregeld. Echter, het gaat hier om het gevoel van mensen, en dit kan schade toegebracht worden. Tegelijk staat niet alleen het gevoel van de individuele betrokkenen op het spel, maar kan een algeheel gevoel van ontevredenheid met en binnen de samenleving ontstaan doordat mensen zich niet gehoord en onbegrepen voelen op een bepaald terrein door hun overheid. Als mensen zich niet gehoord voelen door de overheid, en het idee hebben dat in het bijzonder mensen in hun positie binnen de samenleving benadeeld worden, kan een wij/zij-gevoel binnen de samenleving versterkt worden; hoger opgeleiden versus lager opgeleiden, rijk versus arm of oud tegenover jong.

Dat gevoel ertoe doet, blijkt bijvoorbeeld ook uit de problemen waar Europa mee kampt als gevolg van een beperkt 'Europa-gevoel' bij veel Europeanen. Een dergelijke

houding belemmert de mogelijkheden van Europa en maakt bijvoorbeeld dat wij niet allemaal meteen meedenken met begrotingsproblemen in Griekenland. Ons geld, zo is het gevoel, moet zo min mogelijk in hun financiën gestoken worden. Dat terwijl de eurolanden een monetaire eenheid vormen, en een interne open markt hebben waardoor tendensen binnen de monetaire gemeenschap overal in Europa relatief grote impact hebben. Als gevolg moet de regering steeds een balans vinden tussen het tevreden houden van de Nederlanders en 'Europa'. Hetzelfde geldt voor de Britten en de Britse overheid, die op dit moment verscheurd wordt tussen het ogenschijnlijke belang van het land, en de wensen van een grote groep Britse burgers tot afscheiding van Europa. Sommige Britten voelen zich geen onderdeel van het Europese systeem, ze begrijpen niet goed wat in Brussel gebeurt en ze hebben het gevoel geen voordeel bij het systeem te hebben. De onvrede bestaat al langer, alleen lijkt er niet voldoende mee gedaan te zijn vanuit Europa. Dit splijt de Britse en ook de Europese gemeenschap.

Gevoel kan dus in het grotere geheel een aanzienlijk effect hebben. Dit geldt ook wanneer we het hebben over het systeem waarmee de dienstverlening aan burgers is geregeld. Zo kunnen mensen door verminderd inzicht en mindere aansluiting van het systeem op hun leefwereld minder betrokken raken bij de overheid en dit kan uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid schaden. Wie het niet eens is met besluiten van de overheid, zal wellicht eerst van zich laten horen. Wanneer de overheid hier weinig mee lijkt te doen; bijvoorbeeld indien ze digitaliseert ondanks allerlei commentaar, dan is het gevaar dat een groep van deze mensen zich niet gehoord gaat voelen. Wie zich niet gehoord voelt zal zich wellicht minder uitspreken richting de overheid en zal zich waarschijnlijk minder betrokken gaan voelen bij de overheid. Afname van betrokkenheid leidt tot minder draagvlak voor beleid (en vice versa), blijkt uit een praktijkonderzoek naar burgerparticipatie. (Michels 2011, 82) Hierdoor zal wellicht de dienstverlening van de overheid in de toekomst slechter aansluiten op de behoeften van de afnemers van de dienstverlening. De systeemwereld ontwikkelt zich wellicht verder met minder input vanuit de ervaringswereld van een bepaalde groep, waardoor de twee nog verder uit elkaar komen te staan. Volledige digitalisering werkt vervreemding van de overheid in de hand, geven ook deelnemers in een onderzoek aan. (Bemer et al 2014, 41).

Kortom, als de systeemwereld van de overheid verder van de leefwereld van sommige burgers af komt te staan, wordt de kloof tussen staat en burger voor sommige burgers vergroot. Dit maakt deze mensen minder onderdeel van het grote geheel, onze samenleving met onze overheid. Digitalisering moedigt zo een cultuur van afstand tot elkaar aan. Dit in tegenstelling tot een overheid die op papier is georganiseerd. Men is namelijk niet vervreemd van papier en persoonlijk contact, en zodoende geldt dit probleem niet voor een overheid die werkt met papier.

IV. Digitalisering: een proces

In dit hoofdstuk zullen we digitalisering als proces in de tijd bespreken. Eerst zal ik het probleem van de digitalisering als overkomelijk probleem schetsen, een voor de hand liggende stellingname van voorstanders van een gedigitaliseerde overheid. Daarop zal ik argumenteren dat de samenleving op dit moment nog niet klaar is voor een volledig digitale overheid en dat het probleem daarmee niet overkomelijk is.

Voorstanders van een digitale overheid kunnen aangeven dat problemen omtrent de digitalisering van de overheid problemen van tijdelijke aard zijn die zichzelf oplossen, en dat het daarom overkomelijke problemen zijn. Gesteld kan worden dat juist digibete mensen gebaat zijn bij digitalisering van de overheid. Voor sommige mensen kan digitalisering namelijk net dat steuntje in de rug zijn om meer met het internet te gaan doen. Daardoor worden zij digivaardiger, en zo wordt meedoen in de informatiesamenleving voor hen eenvoudiger en plezieriger. Wie werkt zoekt, heeft tevens een betere kans op de arbeidsmarkt wanneer hij met computers kan werken. Door mensen te stimuleren overheidszaken digitaal te regelen, wordt op die manier ook de digibeten een dienst bewezen, zo kan door voorstanders van digitalisering geargumenteed worden. Op deze benadering is het een en ander aan te merken.

Ten eerste informatiseert en rationaliseert onze samenleving voortdurend. Dergelijke bewegingen binnen de wereldgemeenschap vinden al sinds de uitvinding van het schrift plaats (De Munnik 2013). In het verleden zijn talloze nieuwe uitvindingen gedaan en omarmd. In het verleden bijvoorbeeld de film, of meer recentelijk de auto of milieubewustheid. Dankzij ontwikkelingen binnen de samenleving zelf vervangen nieuwe systemen de oude. Op een gegeven moment omarmen mensen het nieuwe systeem gewoonweg omdat de vernieuwing waardevol blijkt. Onze infrastructuur biedt geen ruimte meer aan honderden koetsen. Niemand vindt dat een probleem; niemand verplaatst zich immers vandaag nog voornamelijk per koets. De auto of bus is gewoonweg praktischer. We zijn handig genoeg met de nieuwe middelen om er nagenoeg allen mee te werken. Hetzelfde kan gezegd worden van de hang naar vergroening binnen de maatschappij. Van alles wordt biologisch, milieuvriendelijk en duurzaam. Niet omdat de overheid denkt

dat dit goed is voor mensen of voor de wereld, maar omdat burgers bewust worden van het algehele belang hiervan. Milieubewust leven is niet meer alleen iets voor hippies; dankzij een brede trend gaan mensen bewuster met hun omgeving om, en leren mensen nieuwe vaardigheden aan om “groener” te leven: afval wordt gescheiden of mensen vervangen hun halogeenlampen door LEDs. Het is een proces van binnenuit de gemeenschap. Mensen moedigen elkaar aan. Er zijn nog wel mensen die op dit moment nog niet zoveel met ‘het milieu’ op hebben en met windmolens in het landschap. Echter, langzaam maar zeker ontstaat een beleving die steeds meer gedeeld wordt: het milieu als intrinsiek waardevol. Dit is een vorm van *con-sensus* (vertaald uit Latijn: *con*=samen, *sentire*=voelen). Onze samenleving werkt niet middels autoritaire externe dwang. We hebben ons ontwikkeld tot een ‘consensusmaatschappij’, een maatschappij waarin mensen meebewegen omdat ze zelf in de ideeën geloven. De maatschappij vormt haar normen en waarden, en deze bestaan als het ware als consensus tussen individuen in de samenleving. Voordat iedereen meebewogen is in zo’n proces naar een nieuwe consensus verstrijkt tijd. Het aantal duurzame merken en winkels is de laatste jaren onder meer sterk opgelopen omdat mensen het belang van ‘groen doen’ zijn gaan voelen.

Eenzelfde vergelijking kan getrokken worden naar digitale proces. Door tendensen binnen de samenleving wordt als vanzelf naar een digitale samenleving toe bewogen zodat een digitale overheid als vanzelfsprekend zal worden. Digitaal contact opnemen met de overheid is iets dat onderdeel van ons leven wordt, en waartoe we overgaan zonder erbij stil te staan zodra we constateren dat ons paspoort verloopt of als we in een periode in ons leven komen waarin we hulp nodig hebben. Digitale activiteiten worden door tendensen in de samenleving onderdeel van de levens van ons allen.

De overheid kan wel aan de herkenning van het gemak van online overheidszaken afhandelen meewerken; bijvoorbeeld door websites handig in te richten, of door eenduidig vanaf het digitale kanaal te communiceren. Dat is wat anders dan besluiten dat ‘we’ op korte termijn alle overheidszaken slechts digitaal afwerken. Ook gezien het over zaken gaat die voor sommigen een groot van verschil kunnen maken: de overheidsdienstverlening gaat over heel belangrijke diensten, specifiek voor mensen die afhankelijk zijn van deze steun om tenminste een redelijk leven volgens onze standaarden te kunnen leiden.

Ook uit de cijfers blijkt dat digitalisering een proces is dat tijd kost, waarbij de oudere generaties langzaam meebewegen. Eerder in deze scriptie zagen we een leeftijdstabelletje van het CBS met de percentages van mensen die geen gebruik maken van het internet (zie pagina veertien) (CBS 2016-1). Hierin is te zien dat vooral in de leeftijdsgroep van mensen boven de vijfenzeventig nog velen geen gebruik maken van het internet. Ook is te zien dat het percentage mensen dat geen gebruik maakt van het internet eigenlijk al behoorlijk stijgt met de groep vijfenzestig plussers. In 2006 zijn vergelijkbare resultaten uit onderzoek gebleken (Universiteit Twente 2006, 58). Destijds daalde het percentage internetgebruikers vanaf de groep vijfenvijftigplussers. Dit getal zakte nog meer vanaf de leeftijdsgroep vijfenzestig plus. Met andere woorden: mensen die toen digibeet waren, zijn dit tien jaar later (voor een groot deel) nog altijd. In hetzelfde onderzoek wordt geconcludeerd dat meer digitale kanalen beschikbaar maken de vraag naar digitale kanalen niet doet stijgen. Zoals de onderzoekers stellen: het aanbod van de digitale overheidsdienstverlening verbeteren, vergroot de vraag in principe niet – de vraag volgt niet op het aanbod. Dit wordt niet alleen in dit onderzoek geconcludeerd, maar het wordt ook in andere bronnen gesteld (Gillebaard en Vankan, 2013). Op grond van deze gegevens kunnen we stellen dat een digitale overheid niet leidt tot digitalisering van de burgers, maar dat generaties mensen zelf gemotiveerd moeten raken door wat hen prikkelt. Veranderingen volgen bijvoorbeeld als vanzelf als grootouders door kleinkinderen worden gestimuleerd een blog te volgen of op de sociale media actief te worden. Zoals respondenten in een onderzoek aangaven: mensen hebben niet vaak genoeg overheidscontact om zo een steile leercurve te hebben in het ontwikkelen van hun digitale vaardigheden (Bemer et al 2014, 49-50). Door de incidentele interactie gaat er relatief veel tijd overheen voor men handig is met de overheid, helemaal wanneer men verder niet digitaal actief is. Het zou wel tot 2030 of 2035 kunnen duren voordat de oudere generaties opgevolgd zijn door nieuwe generaties en de meeste andere burgers door herhaald gebruik van onlinesystemen gewend zijn aan de gedigitaliseerde overheid.

V. Conclusie

In de inleiding van deze scriptie zagen we dat de overheid zichzelf voor de taak heeft gesteld haar dienstverlening te digitaliseren in 2017. Geïnspireerd door deze ambitie stond de volgende vraag centraal: Is het op dit moment verantwoord dat de overheid haar dienstverlening aan burgers digitaliseert? Het antwoord op deze hoofdvraag werd in vier hoofdstukken benaderd; door middel van cijfers, vanuit sociale rechtvaardigheidstheorieën, vanuit de gevoelswereld van burgers, en met een blik op digitalisering als proces in de tijd. Hieronder worden de resultaten van de hoofdstukken op een rijtje gezet. Daarmee wordt de hoofdvraag van deze scriptie impliciet beantwoord. Expliciet komen we tot de conclusie dat het niet verantwoord is als de overheid haar dienstverlening aan burgers in 2017 digitaliseert.

In het eerste kernhoofdstuk, hoofdstuk II, zagen we aan de hand van een cijfermatig overzicht dat niet iedereen de overheid even goed kan bereiken als zij ofwel digitaal of wel op schrift is georganiseerd. Uitgaande van de keuze digitaal of op papier de overheid dienstverlening te organiseren, onderscheidde we verschillende groepen. Laaggeletterde mensen lieten we buiten de uiteindelijke balans, omdat zij bij beide systemen in het nadeel zijn. Bij het papieren systeem zijn minder gebaat: minder mobiele mensen, mensen met een sociale stoornis en Nederlandse burgers die in het buitenland wonen. Mensen die in deze groepen vallen, vallen niet aantoonbaar meer onder de minder of beter bedeelden in de samenleving. Bij het digitale systeem zijn de mensen die te weinig digitale vaardigheden hebben om met een digitale overheid te werken minder gebaat. Onder deze groep, de digibeten, vallen opvallend vaak mensen die voor een sociale ondersteuning een beroep op de overheid zullen doen, namelijk de groep sociaal zwakkeren; ouderen, lager opgeleiden en langdurig werklozen.

In hoofdstuk III werd vanuit theorieën van rechtvaardigheid bekeken waarom het eerlijk is dat achtergestelde groepen binnen de samenleving door de staat gecompenseerd worden. De waarde sociale rechtvaardigheid benaderden we vanuit twee theorieën. Ten eerste vanuit Rawls' theorie. Bij Rawls' kader voor rechtvaardigheid komt diens principe van maximalisering van de positie van de minstbedeelden in het geding wanneer de overheid dienstverlening aan burgers op dit moment gedigitaliseerd wordt. Ten

tweede benaderden we het vraagstuk vanuit Dworkins theorie van rechtvaardigheid, die uitgaat van lotsegalisering. Voor digibeten die er in principe niet voor gekozen hebben digitaal onderontwikkeld te zijn, maar die het overkomen is, is het vanuit Dworkins theorie niet terecht digitale systemen als methode te kiezen voor compensatie aan zwakkeren in de samenleving. Domme pech kan ons allen immers treffen en is niet te voorzien.

In hoofdstuk IV zagen we dat voor burgers die de digitale wereld niet eigen hebben gemaakt de kloof tussen de leefwereld van de burgers en de systeemwereld waarmee de overheid georganiseerd is, dreigt te vergroten door digitalisering. De kans draagt risico's met zich mee voor burgers, voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en voor de samenleving in het algemeen.

In het laatste kernhoofdstuk werd de digitalisering van de overheid bekeken als proces van de samenleving in de tijd. Een argument voor digitalisering van de overheidsdienstverlening aan burgers kan zijn dat dit digibeten motiveert zich digitaal te ontwikkelen en dat beschikken over dergelijke vaardigheden burgers veel kan brengen. Daarop is gesteld dat het onwaarschijnlijk is dat een dwangmatige aanpak werkt. Nieuwe trends ontwikkelen namelijk draagvlak doordat mensen overtuigd raken van diens meerwaarde, niet omdat het mensen opgelegd wordt. Overheidsdiensten zijn tevens te belangrijk om in te zetten als middel mensen te bewegen tot digitalisering.

In deze scriptie wogen we een digitale overheid in 2017 af tegen een papieren overheid. Gezien de verantwoordelijkheden van de overheid en de huidige demografie van de samenleving kunnen we stellen dat het nog te vroeg is de overheidsdienstverlening aan burgers volledig te digitaliseren.

VI. Bronnen

- Architectuur en Wonen. “Hoeveel Nederlanders wonen in het buitenland?” Bezocht: 18 mei 2016.
<http://www.architectwonen.nl/hoeveel-nederlanders-wonen-in-het-buitenland/>
- Belastingdienst. “U gaat trouwen of wordt geregistreerd partner.” Bezocht: 18 mei 2016.
http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/relatie_familie_en_gezondheid/relatie/trouwen_geregistreerd_partner/trouwen_of_geregistreerd_partnerschap
- Bemer, Elmara; Ebbers, Wolfgang; Mulder, Sibolt en Timmermans, Peggy. 2014. “Burgers over de digidrempel heen.” Amsterdam: TNS Nipo.
- Bommeljé, Yvette en Keur, Peter. 2013. *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*. Den Haag: PBLQ; Sdu Uitgevers.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). “Acht procent van de Nederlanders nooit op internet.” Gepubliceerd: 03 juni 2016-1.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/22/acht-procent-van-de-nederlanders-nooit-op-internet>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). “Armoede en sociale uitsluiting 2015.” Gepubliceerd: december 2015-1. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). “Bevolking; kerngegevens.” Gepubliceerd: 26 november 2015-2. [http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,60,\(1\),I&HD=130605-0924&HDR=G1&STB=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,60,(1),I&HD=130605-0924&HDR=G1&STB=T)
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). “Gezondheidsenquête 2010 t/m 2013.” Bezocht: 2 mei 2016-2.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/onderzoeksomschrijvingen/aanvullende%20onderzoeksbeschrijvingen/vragenlijsten-gezondheidsenquête-2010-t-m-2013>

- De Graaf, Edwin. “Digitaliseren van de overheid.” Gepubliceerd: 18 februari 2016. <http://www.impactcompany.nl/2015/digitaliseren-van-de-overheid#prettyPhoto>
- De Groene Amsterdammer. “Waarom ICT projecten bij de overheid steevast te duur uitvallen. Gezellig Samen Falen.” Gepubliceerd: 11 februari 2015. <https://www.groene.nl/artikel/gezellig-samen-falen>
- De Jong, Frits. “Stef Blok: rijksoverheid in 2017 volledig digitaal.” Gepubliceerd: 18 februari 2016. *IBestuur*. <http://ibestuur.nl/magazine/stef-blok-rijksoverheid-in-2017-volledig-digitaal>
- De Mul, Jos. 2015. “Gemedieerd vertrouwen in de overheid. Een wijsgerig-antropologisch perspectief op veiligheid en vertrouwen.” Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Doove, Sophie; Faun, Henri; Hollander, Marieke; Jooren, Jos. 2015. *Burgers tussen wal en schip. Het voorkomen en oplossen van knelpunten bij de (digitale) overheid*. Zoetermeer: Panteia.
- Dworkin, Ronald. 2002. *Sovereign Virtue: The Theory and Practice of Equality*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Ellersgaard, Katrine; Hulsker, Walter en de Koning, Joost. 2016. *Kengetallen voor kosten overheidstransacties*. Rotterdam: Ecorys.
- Gillebaard, H. en Vankan, A. 2013. *De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017*. Utrecht: Dialogic.
- Habermas, Jürgen. 1989. *The Structural Transformation of the Public Sphere*. Vertaald door Thomas Burger, met assistentie van Frederick Lawrence. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Hill, Thomas E., jr. 1991. *Autonomy and Self-respect*. Cambridge: University Press.
- Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten. “Digitale Agenda 2020.” Bezocht: 27 april 2016. <https://www.kinggemeenten.nl/secties/digitale-agenda-2020/digitale-agenda-2020-het-kort>

- Michels, Ank. 2011. “De democratische waarde van burgerparticipatie: interactief bestuur en deliberatieve fora.” In: *Vrij. Bestuurskunde*, 2:75-84.
- Movisie. “Decentralisaties.” Laatst gewijzigd: 2015.
<https://www.movisie.nl/decentralisaties>
- Munnik, René. 2013. *Tijdmachines. Over de technische onderwerping van vergankelijkheid en duur*. Zoetermeer: Uitgeverij Klement.
- Nozick, Robert. 1973. “Distributive Justice.” *Philosophy & Public Affairs*, 3:1:45-126.
- Nozick, Robert. 1974. *Anarchy, State and Utopia*. New York: Basic books.
- Oranje Fonds. “Maatjes gezocht.” Bezocht: 1 juni 2016.
<http://ikwordmaatje.nl/>
- Plasterk, Ronald. 14 december 2015. “Voortgangsrapportage Digitaal 2017.” *Kamerbrief*, 2015-0000720132.
- Plasterk, Ronald. 2013. “Visiebrief digitale overheid 2017.” *Kamerbrief*, 2013-0000306907.
- Rawls, John. 2003. *A Theory of Justice*. Cambridge, Massachusetts: the Belknap press of Harvard University press.
- Spreekuur thuis.nl. “Persoonlijkheidsstoornissen.” Bezocht: 10 mei 2016.
<http://www.spreekuurthuis.nl/themas/persoonlijkheidsstoornissen/informatie/inleiding>
- Stichting Digisterker. “Digisterker – werken met de E-Overheid.” Bezocht: 15 februari 2016.
<http://www.digisterker.nl/>
- Stichting Digitale Overheid. Videopresentaties: ““Nieuwe skills vanuit het perspectief van de burger” door Peter Keur, Morgens - met “Best practices QuickScan gemeentesites 2016” door Renate Vloedgraven, PBLQ.” Bezocht: 20 mei 2016.
<http://www.digitaleoverheid.org/programma/videopresentaties/>
- Stichting Lezen en Schrijven. “Feiten.” Laatst aangepast: 2015.
<http://www.lezenenschrijven.nl/feiten>
- Swift, Adam. 2014. *Political philosophy*. Cambridge: Polity Press.

- Timmons, Mark. 2013. *Moral theory. An introduction*. 2e editie. Maryland: Rowman & Littlefield Publishers, inc.
- Van Dijk, J.A.G.M.; Hanenburg, M.H.N. en Pieterse, W.J. 2006. *Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006*. Enschede: Universiteit Twente.
- Van Deursen, A.J.A.M. en Van Dijk, J.A.G.M. 2012. "Trendrapport internetgebruik 2012. Een Nederlands en Europees perspectief." Enschede: Universiteit Twente.
- Van der Lans, Jos. 2010. *Erop af!: de nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: uitgeverij Augustus.
- VVD en PvdA. 2012. "Bruggen slaan." *Regeerakkoord VVD – PvdA*. .

De afbeelding op de voorpagina van deze scriptie is geïnspireerd op de afbeelding bij het artikel:

- Fiat Justitia. 2013. "Zet digitalisering van de rechtspraak advocaten buitenspel?" Bezocht: 16 juni 2016.
<https://www.fiatjustitia.nl/artikel/zet-digitalisering-van-de-rechtspraak-advocaten-buitenspel/>