



DIENSTVERLENING VAN DE TOEKOMST



*Publiek Denken onderzoekt
digivaardigheden ambtenaren*



Groot vertrouwen in eigen kunnen



Ambtenaren blaken van vertrouwen als het gaat om hun digivaardigheden. Het verwondert dan ook niet dat een grote meerderheid zich op dit terrein niet laat bij- of nascholen. Hoewel 85 procent bekend is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, gaat slechts de helft anders om met de vertrouwelijke gegevens van burgers en of bedrijven. Dat blijkt uit een onderzoek van Publiek Denken en Overheid in Nederland naar digivaardigheid in het openbaar bestuur.

Digitale dienstverlening behoort tot de kern van het primaire proces van overheidsorganisaties en moet proactief worden georganiseerd rond de wensen en behoeften van burgers en bedrijven. Dat zegt de studiegroep Informatiesamenleving en Overheid in het eerder dit jaar verschenen rapport *Maak Waar!*. Het zijn mooie woorden, maar in hoeverre zijn ze toekomstmuziek? Met andere woorden, zijn ambtenaren wel voldoende toegerust op de noodzakelijke digitale transformatie van beleidsvorming en dienstverlening?

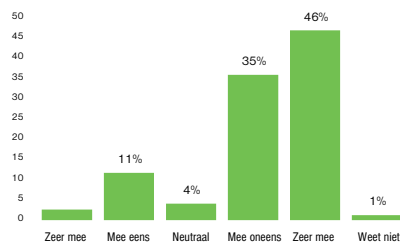
Beter

Om een antwoord te krijgen op die vraag voerde Publiek Denken in samenwerking met onderzoeksbureau Overheid in Nederland een onderzoek uit naar de digivaardigheden van ambtenaren. In totaal deden aan het onderzoek 577 ambtenaren mee. Daarvan is 49 procent man en 51 procent vrouw. Een klein aantal is geheel of gedeeltelijk werkzaam op het gebied van ict of ict-beleid: respectievelijk 9 en 23 procent. Maar liefst 69 procent is werkzaam op andere terreinen. De deelnemende ambtenaren blijken

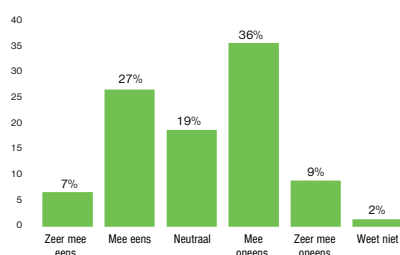
**'Ict-specialisten
weten niet per se
wat een ambtenaar
nodig heeft'**

een groot vertrouwen te hebben in hun eigen kunnen. Maar liefst 46 procent is het 'zeer eens' met de stelling dat ze over voldoende vaardigheden beschikt om met digitale middelen om te gaan en nog eens 35 procent geeft aan het met deze stelling 'eens' te zijn. Daar tegenover staat dat 14 procent vindt dat het 'onvoldoende' of 'zeer onvoldoende' over digivaardigheden beschikt. De overige ambtenaren nemen een middenpositie in (4 procent) of weten het niet (1 procent). Sommige ambtenaren geven aan dat het altijd beter kan. Ze kennen de basis van een systeem of applicatie maar weten dat er meer mogelijk is. Het ontbreekt hun echter aan tijd om zich er eens goed in te verdiepen. Slechts 33 procent heeft zich de afgelopen jaren laten bij- of nascholen terwijl 67 procent geen bij- of nascholing

'In mijn werk ervaar ik dat mijn vaardigheden om digitale middelen te gebruiken (computers, e.d.) niet voldoende zijn'



De digitalisering van bedrijven gaat steeds verder. Denkt u dat de overheid in de komende jaren in staat is om deze ontwikkeling bij te houden?

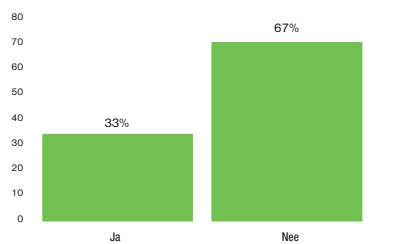


heeft genoten. In plaats daarvan 'freubelen ze thuis met nieuwe dingen' en leren zichzelf 'om nieuwe software te gebruiken'.

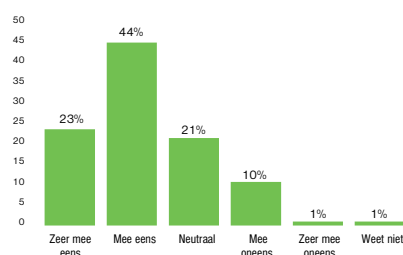
Informatieveiligheid

Een betrouwbare en veilige informatievoorziening is essentieel voor de overheid. Door de toenemende digitalisering wordt zorgvuldig omgaan met de gegevens van burgers en organisaties steeds belangrijker. De privacy van hun inwoners moet worden beschermd. Bovendien scherpt de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de eisen aan die aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld. En dat heeft gevolgen voor het werk van ambtenaren. Gelukkig is 85 procent van de ambtenaren bekend met de AVG en heeft 66 procent instructies gehad van zijn werkgever over hoe met privacy om te gaan. Minder eensluidend is het antwoord op de vraag of hun kennis over de gevolgen van onveilige opslag van gegevens - door hun werkgever is vergroot: 19 procent van de ambtenaren

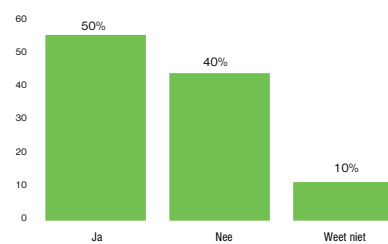
Heeft u in de afgelopen jaren (extra) cursussen gevolgd bij de gemeente om uw digitale vaardigheden te verbeteren?



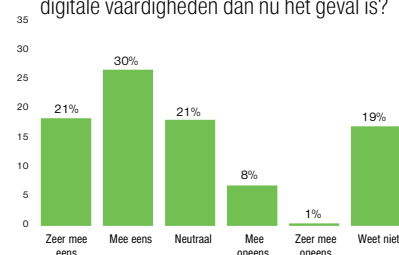
In hoeverre vindt u dat u bent voorbereid op het werken met digitale middelen?



Gaat u op een andere manier om met vertrouwelijke informatie dan vroeger?



Vindt u dat HBO- en academische opleidingen die voorbereiden op werken bij de overheid meer aandacht moeten besteden aan onderwijs in digitale vaardigheden dan nu het geval is?



'Hbo-instellingen moeten meer aandacht besteden aan digitale vaardigheden'

zegt 'niet of nauwelijks', 36 procent 'enigszins' en 27 procent zegt 'voldoende'. 16 Procent geeft aan dat zijn kennis ruim voldoende is vergroot en 2 procent weet het niet.

Een en ander heeft tot gevolg dat maar de helft van de ambtenaren ook daadwerkelijk anders met vertrouwelijke informatie omgaat dan vroeger. 40 Procent heeft aan zijn werkwijze niets veranderd en 10 procent weet het niet. Van de ambtenaren die niet anders met privacy omgaan, zegt een aantal altijd al zorgvuldig en voorzichtig te zijn geweest. Ook geeft men aan

zich bewust te zijn van de nieuwe eisen maar nog bezig te zijn om zaken anders in te richten en aan te passen aan de nieuwe situatie.

Vertrouwen

Het eerdergenoemde rapport *Maak Waar!* doet aanbevelingen om de overheid haar rol in de informatiesamenleving effectief te laten pakken. Zo worden overheden onder meer opgeroepen om zelf de leiding te nemen en beter samen te werken bij de ontwikkeling en beheer van informatie- en communicatietechnologie. Hoe groot is het vertrouwen van ambtenaren dat hun werkgever de ontwikkeling van die informatiesamenleving überhaupt kan bijbenen? Daarover blijken de meningen verdeeld. 7 Procent weet zeker dat de overheid dat kan; 9 procent denkt van niet. 'Waarschijnlijk wel' en 'waarschijnlijk niet' worden door respectievelijk 27 procent en 36 procent als antwoord gegeven, terwijl 19 procent een neutrale positie inneemt en 2 procent het niet weet. Al met al een weinig bemoedigend resultaat.


‘Hoe kan ik inhoudelijk mijn werk doen zonder bijpassende digivaardigheden’

Over hun eigen vermogen om tegemoet te komen aan de eisen die de toenemende digitalisering aan hen stelt zijn de ambtenaren positiever. Respectievelijk 23 en 44 procent vindt dat het daarop ‘zeer goed’ en ‘goed’ is voorbereid. Een kleine groep heeft minder vertrouwen en denkt ‘slecht’ (10 procent) of ‘zeer slecht’ (1 procent) te zijn voorbereid. 21 Procent neemt een neutrale positie in en 1 procent geeft aan het niet te weten.

Kan de overheid in een digitaal tijdperk beter functioneren door meer ict-specialisten in dienst te nemen? Zeker weten, zegt 26 procent. 29 Procent is iets minder zeker maar ziet ook duidelijk de voordelen terwijl 23 procent in ieder geval niet tegen meer ict-specialisten is.

Een kleine minderheid van 8 (niet) en 7 procent (zeker niet) ziet er geen heil in om meer ict-specialisten aan te nemen. ‘Ict-kennis delen en verspreiden *on the job* is belangrijker,’ vinden zij. En: ‘Ict-specialisten weten niet per se wat een ambtenaar nodig heeft en vertalen de aanwezige wensen vaak niet praktisch genoeg.’

Wel zouden hbo-opleidingen meer aandacht kunnen besteden aan de digitale vaardigheden van toekomstige ambtenaren. Een meerderheid van 51 procent is die mening toegedaan; een kleine minderheid van 9 procent vindt dat onzin. Of die aandacht desnoods ten koste moet gaan van inhoudelijke vakken verdeelt de meningen opnieuw: 29 procent vindt van wel, 37 procent van niet, 22 procent heeft geen uitgesproken mening en 11 procent weet het niet. De deelnemende ambtenaren pleiten voor een balans tussen inhoudelijke vakken en digivaardigheden. In de praktijk sluiten beiden elkaar niet uit, vinden ze. Incorporeer inhoudelijk desnoods met ict-vaardigheden. ‘Het gaat met elkaar samen. Hoe kan ik inhoudelijk (nog) goed mijn werk doen, zonder bijpassende digitale vaardigheden?’ ■



Zoekt u gemotiveerde en goed opgeleide medewerkers?

- > Specialisten (Burgerlijke stand, BRP, Naturalisatie, BAG, Belastingen)
- > Projectleiders verkiezingen
- > Teamleiders
- > KCC-medewerkers.

Voor korte of langere periodes. Kwaliteit en continuïteit. Even Werkt! regelt het voor u.

EVEN
WERKT 
Specialist in Publiekszaken