



Technologische vooruitgang vraagt sociale innovatie

*Actieonderzoeker Albert Jan Kruijer (IPW)
waarschuwt voor ‘datawoestijnen’*

Tekst **Pieter Verbeek**
Beeld **Aad Goudappel**

Met ict, data, apps en andere technologische innovatie gaan we maatschappelijke vraagstukken te lijf. Dat is mooi, maar het werkt niet als ze niet aanslaan bij degene om wie het gaat. Hoe krijgen we dat tussen de oren van overheden? Een interview met actieonderzoeker Albert Jan Kruijer van het Instituut van Publieke Waarden (IPW).

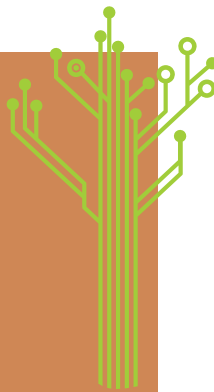
Een nieuw systeem bij het UWV om de kinderbijslag en AOW beter uit te keren blijkt onwerkbaar voor medewerkers. Robots op de werkvloer die zorgprofessionals moeten ondersteunen, blijken zo moeilijk te programmeren dat niemand er mee om kan gaan. Er zijn tal van voorbeelden te noemen van technologische innovaties die

de plank hebben misgeslagen en de overheid miljarden hebben gekost. Reden: ze zijn van bovenaf bedacht en sluiten niet goed aan bij de behoefte van de gebruiker en doelgroep. Technologische innovatie moet dan ook gepaard gaan met sociale innovatie. Deze begint bij personen en organisaties die een maatschappelijk probleem signaleren en er iets aan willen doen.

Hulpmiddelen die wél passen bij cliënt

Het aantal mensen met dementie in Nederland stijgt fors. Zij willen doorgaans zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Slimme (technologische) oplossingen en ondersteunende diensten kunnen hierbij helpen. Maar het aanbod is echter zo groot dat cliënten en hulpverleners zich hierin verliezen. Een consortium van kennisinstellingen, zorgorganisaties, bedrijven en belangenverenigingen onderzoekt in het project FIT welke hulpmiddelen en diensten mensen met dementie helpen langer thuis te kunnen blijven wonen en hoe deze hulpmiddelen gevonden kunnen worden. 'We wilden niet het zoveelste innovatieve product uitvinden, maar juist iets bedenken om ervoor te zorgen dat de producten die er al zijn daadwerkelijk worden gebruikt,' legt projectcoördinator Marieke Janssen van de Hogeschool van Amsterdam uit. 'We kijken naar de thuissituatie van mensen en naar wat voor hen belangrijk is in hun dagelijks leven. In de keuzehulp die we bieden popt dan naar voren welke product of dienst het beste bij hen past.' Deze hulp wordt nu getest in de regio Gooi, dat als living lab is bestempeld.

www.digitallifecentre.nl/projecten/fit



nodig, die deze tanker in beweging krijgt. Die rol is weggelegd voor allerlei maatschappelijke ondernemers en initiatieven. De overheid moet daarom meer gebruikmaken van hun kennis.'

Een goed voorbeeld is te vinden in het gebruik van data, benadrukt Kruijer. Daar hebben overheden vaak niet de noodzakelijke expertise in huis voor innovatie. 'De hele publieke sector werkt al met data maar gebruikt ze vooral als controledata. Ze moeten bijvoorbeeld financiering van een project verantwoorden. De technologische revolutie is echter juist dat je op basis van data vooraf dingen kunt voorspellen die gaan spelen in de stad, buurt of wijk. Data als *driver*, in plaats van data als controleur. Zo kun je veel maatschappelijke vraagstukken aanpakken. Nu zijn die overheidsdata nog niet op orde. Technologisch gezien ontstaan er datawoestijnen. We verzamelden data om te controleren, maar dat zijn andere data die

'De link tussen technologische en sociale innovatie ligt in de dataproductie'

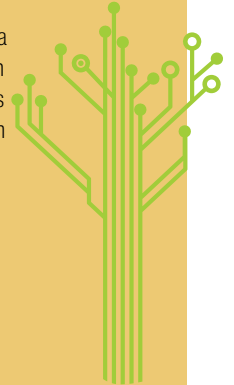
Vervolgens kan dit uitgroeien tot een breed gedragen initiatief van onder andere burgers, ondernemers en wetenschappers.

Leren

De overheid moet leren van deze maatschappelijke initiatieven, stelt Kruijer. 'Dat is onvoorstelbaar belangrijk. De samenleving verandert namelijk heel snel en het lukt de overheid niet om hier altijd in mee te innoveren. En leren van anderen doen gemeenten en andere overheden nu eenmaal niet automatisch. Het zijn in de praktijk nu eenmaal grote logge organisaties. Grote uitvoeringsinstanties als UWV, Belastingdienst, DUO, SVB, CAK, CJIB, CIZ en het Zorginstituut kennen miljoenen mensen in hun bestanden. Die krijg je niet zo snel mee in verandering. Het zijn mammoettankers. Om te innoveren en veranderen heb je dus een klein sleepbootje

Ritmes van de stadswijk

Dankzij de technologische ontwikkelingen, het internet en flexibele werktijden leven we niet meer volgens dezelfde ritmes als voorheen. We werken niet meer van 9 tot 5, de winkels sluiten niet meer tegelijk om 6 uur en zondagochtend zitten we niet allemaal in de kerk. Uit onderzoek blijkt dat het delen van ritmes het gevoel van veiligheid in een buurt vergroot. Daarom zijn TU Delft en AMS Instituut samen met zes steden een onderzoek gestart om de gedeelde ritmes in stadswijken te onderzoeken en te creëren, onder meer via big data-simulaties. Zo zetten de onderzoekers interventies in een wijk in Helmond in, om daar de samenhang te vergroten. In Amsterdam-Zuid-oost brengen ze de lokale (sociale) netwerken in kaart van alleenstaande moeders om te kijken hoe zij beter kunnen deelnemen aan het onderwijs, de arbeidsmarkt en andere activiteiten.

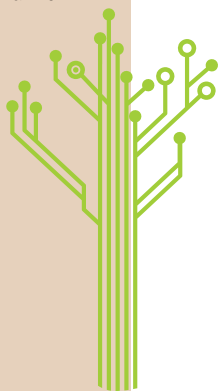


<https://tudelft.openresearch.net/page/15339/city-rhythm>

Kijken naar de impact van de innovatie

Sinds de zomer is de Brightlands Smart Services Campus in Heerlen geopend. Op deze campus kijken bedrijfsleven, overheid en kennisinstellingen samen hoe nieuwe diensten kunnen worden ontwikkeld door slimmer gebruik van data. De sociale verbinding is daarbij heel belangrijk, legt Peter Verkoulen, CEO van deze nieuwe campus uit. 'We kijken continu wat de impact is van zo'n innovatie. Hoe laat je het landen bij gebruikers, welke ethische vraagstukken zijn er? Als je dat niet steeds doet loop je het gevaar misschien mooie gadgets te maken die niet aanslaan.' Momenteel wordt onder meer onderzocht hoe patiënten meer eigenaar kunnen zijn van hun eigen patiëntgegevens in de zorg en hoe het probleem van schuldhulpverlening preventief kan worden aangepakt.

www.brightlands.com



nodig zijn om te innoveren. De data zijn verouderd of niet relevant. Hoeveel gezinnen in een stad hebben te maken met zware schulden, ggz en jeugdzorg? Hoe vaak komt dit voor? Data om deze vragen te beantwoorden zijn er nog niet. Ik voorspel dat de druk binnen tien jaar zo groot wordt dat er enorm veel apps nodig zijn om deze gegevens te ontsluiten. Hier ligt ook de link tussen technologische en sociale innovatie in het publieke domein: in de dataproductie. Geen data, geen informatie. Geen informatie, geen kennis.'

Transactiekosten

De samenwerking met maatschappelijke ondernemers en initiatieven staat echter nog in de kinderschoenen, al is het beter dan pakweg tien jaar geleden. Gemeenten staan er nog niet altijd voor open. Er is immers al zoveel samenwerking met gevestigde partijen, zoals in de *triple helix* van overheid, onderwijs en ondernemers. Kruiter: 'De ethische bezwaren om met startups en maatschappelijke ondernemers te werken zijn weliswaar

'Maatschappelijk ondernemerschap moet innovatie voortbrengen'

grotendeels weg, maar de praktische bezwaren zitten nog in de weg. Gemeenten en andere overheden kunnen nog niet altijd inschatten wat sociale innovatie toevoegt. Met als gevolg dat de transactiekosten van sociale ondernemers erg hoog zijn.' Een sociaal-maatschappelijk ondernemer met een goed initiatief moet zijn verhaal talloze keren vertellen aan verschillende afdelingen. Is een wethouder bijvoorbeeld enthousiast, krijgt hij uiteindelijk vanuit een lager beleidsniveau te horen, dat de dienstverlening toch al ergens is belegd. Of het initiatief blijkt uit te vallen onder verschillende beleidsafdelingen en potjes geld. 'Ik zie veel projecten hierdoor omvallen,' vertelt Kruiter. 'Al die tijd dat de ondernemer in gesprek is met de gemeente moet hij ook huur betalen. Gemeenten kunnen nog niet goed omgaan met nieuwe dingen omdat ze niet passen in de bestaande standaarden. Waar ondernemers juist heel dynamisch van aard zijn, is de overheid heel statisch. De bureaucratie is echter zo sterk dat je wel gedwongen bent er in mee te gaan.' Kruiter pleit daarom voor de invoering van 'bureaucratievrij' geld om sociale ondernemers met hun innovatieprojecten sneller op gang te helpen: subsidiegeld dat losstaat van verschillende hokjes. 'Maatschappelijke ondernemers werken juist integraal,' legt Kruiter uit. 'Daarom stuiten ze in hun werk op die enorme hokjescultuur. We zouden eens moeten kijken naar hele andere manieren van financieren van dergelijke projecten. Als we in plaats van één partij 100 miljoen euro geven, duizend partijen 10.000 euro geven. Je wilt juist die kleinschaligheid. Maatschappelijk ondernemerschap moet niet de oplossingscapaciteit vergroten, maar innovatie voortbrengen.' ■