

Hoe kan de digitale overheid een begripvolle verbinding maken met burgers?

Verbonden met studenten

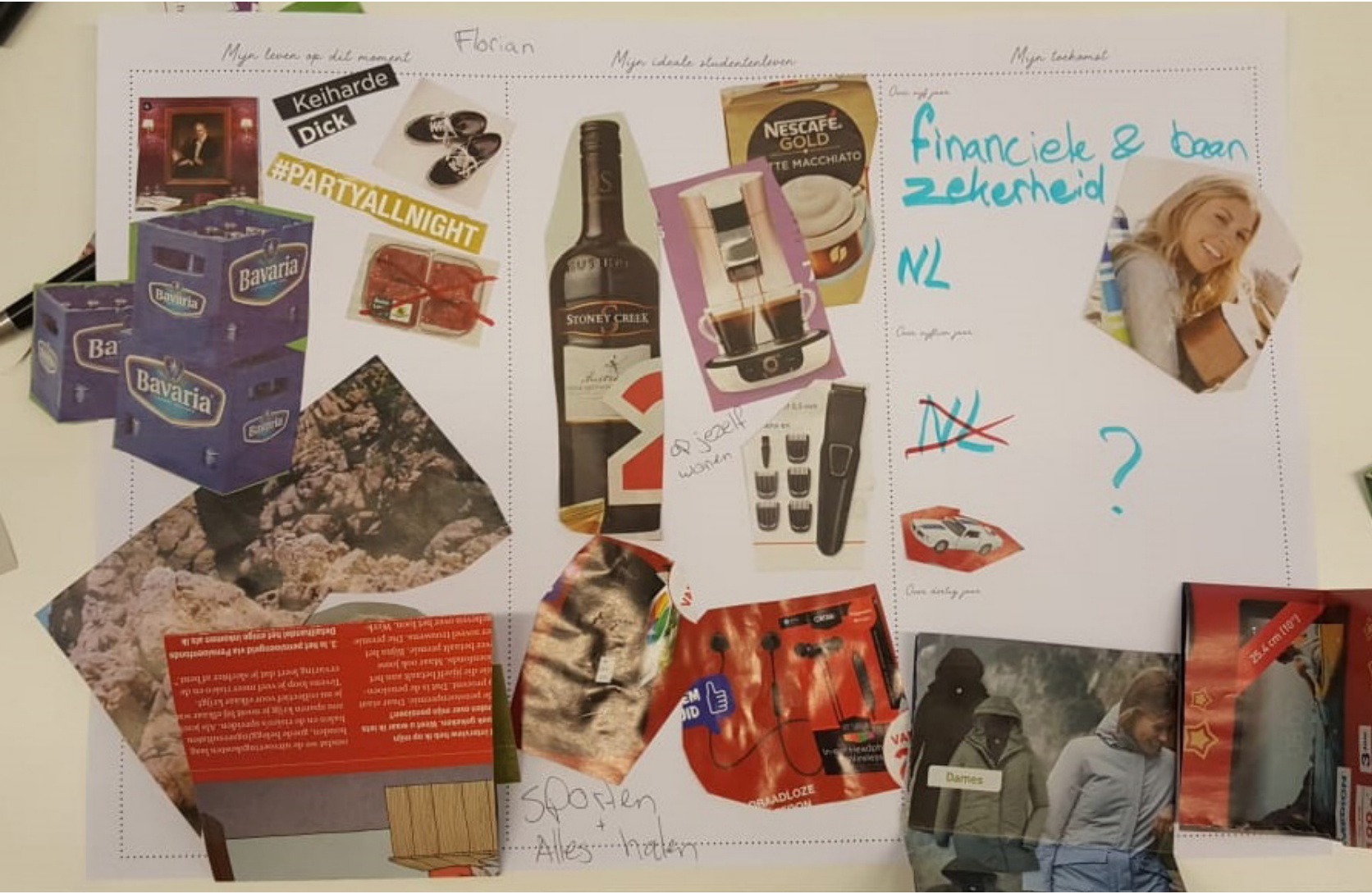
Ik startte mijn design research in september 2018 met een geel touw dat ik om mijn middel knoopte. Ik vroeg aan voorbijgangers in het centrum van Rotterdam: “Ik werk bij de overheid, hoe wil je met mij verbonden zijn?” De een stond recht voor m’n neus, voor de ander was het touw tekort. Het gele touw als fysieke uiting bleef ik gebruiken om in gesprek te komen met studenten en medewerkers van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), waar ik als onderzoeker van het digitale loket werk. Deze twee partijen ben ik letterlijk met elkaar gaan verbinden.

De belangrijkste reden waarom studenten met DUO verbonden zijn, is om studiefinanciering te krijgen. Sinds 2015 is dit voor het grootste deel een lening die je later moet terugbetalen. De studielening kunnen studenten zelf op de website in een paar klikken aanvragen. Op basis van je gegevens die bij de overheid bekend zijn, beslist de computer op welk bedrag je recht hebt en maakt het naar je over.

Studerende design researchers

Ik wilde weten wat studenten verwachten van een begripvolle verbinding met DUO via het digitale loket. Voordat ik dat kon onderzoeken, wilde ik mijn participanten eerst leren kennen. Samen met 10 studenten van de HanzeHogeschool onderzocht ik hoe zij en andere studenten die verbinding met DUO ervaren. Ik wilde studenten, hun keuzes en hun leven begrijpen, daarom koos ik ervoor om studenten de rol van onderzoeker te geven. In meerdere iteraties gingen zij hun eigen onderzoekstrails af waarbij ze tientallen andere participanten betrokken.

Door henzelf design research naar hun eigen peers te laten doen, kreeg ik authentieke en oprechte opbrengsten. Ik hanteerde hiervoor de methode die Moniek Driesse toelichtte tijdens haar colleges over de Subjectieve Atlas. De studenten brachten allerlei onderdelen van het studentenleven in kaart: van boodschappen doen, omgaan met geld tot collages van ouders over toekomstdromen voor hun studerende kinderen. De opbrengsten wil ik voor DUO gaan bundelen in een echte atlas over studenten die **als referentiekader kan dienen over de verwachting en het perspectief van de student in relatie tot DUO**.



Bronnen

Annelys de Vet. Subjective Atlas (project).
http://subjectiveatlas.info, geraadpleegd op meerdere momenten.
Ik gebruikte meerdere van haar boeken uit het project als voorbeeld om een eigen subjective atlas te maken met studenten.

Sanne Blauw. Het bestverkochte boek ooit (met deze titel), *Hoe cijfers ons leiden, verleiden en misleiden*. De Correspondent, e-book 2018.
De geciteerde quote komt uit hoofdstuk 5.

Karpman, S. Fairy tales and script drama analysis.
Transactional Analysis Bulletin, 7(26), 39-43, 1986.
www.karpmandramatriangle.com, geraadpleegd in december 2018.
Ik gebruikte deze site om de rollen in de dramadriehoek te begrijpen.

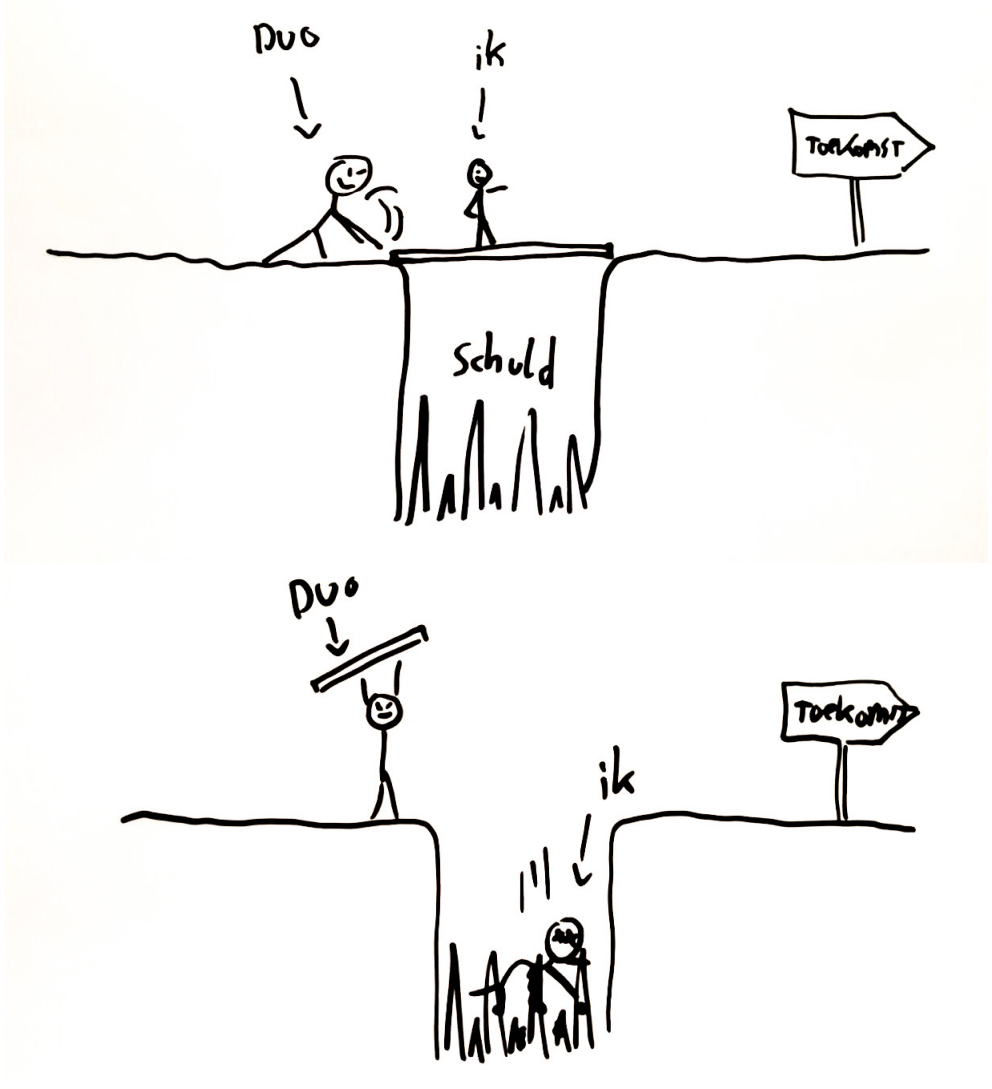
Poster Essay voor de Master Design van Maïke Klip, klipklaar.nl.

Wie is verantwoordelijk?

Toen ik door de ogen van studenten naar hun leven keek, zag ik ook welke verwachtingen ze aan DUO stellen. De collages en tekeningen van studenten gingen over hun leven en toekomstdromen, maar ook over DUO. Veel studenten lenen namelijk bij DUO en bouwen dus een studieschuld op. DUO speelt een rol in hun toekomst, want sinds 2015 mag je 35 jaar doen over het terugbetalen van die studieschuld.

Uit de opbrengsten bleek dat studenten bang zijn voor de gevolgen van die schuld in de toekomst. Tegelijkertijd willen ze maximaal leven en nemen ze geen genoegen met minder. Dit brengt veel studenten in een spagaat. Ze willen wel bewust lenen, maar het is ook heel verleidelijk om je lening te verhogen op duo.nl. Het bracht me bij mijn volgende vraag: wat betekenen deze gemengde gevoelens voor de relatie met DUO? Hoeveel begrip moeten wij daarvoor hebben en hoe moeten we dat tonen?

Ik vroeg de studenten van de HanzeHogeschool om deze vraag mee te nemen in hun design research. In hun laatste iteratie vroegen ze jongeren te tekenen hoe zij hun studieschuld en de rol van DUO ervaren met oog op hun toekomst.



“Het is niet mijn schuld”

Uit de verhalen die de studenten verzamelden, viel me op dat studenten de verantwoordelijkheid voor hun leenkeuzes buiten zichzelf leggen. Ze gaven DUO ‘de schuld’. Bijvoorbeeld Leon. Voordat hij met zijn studie rechten begon, had hij afgesproken met zijn ouders dat hij niet zou lenen. Voor de huur van zijn kamer en het collegegeld kreeg hij geld. De rest zou hij betalen met een bijbaan. Nu, bijna aan het einde van de rit, had hij toch €20.000 schuld. “Alleen zo af en toe wanneer ik tekort kwam, leende ik.” Een schuld waar zijn ouders niet vanaf mogen weten.

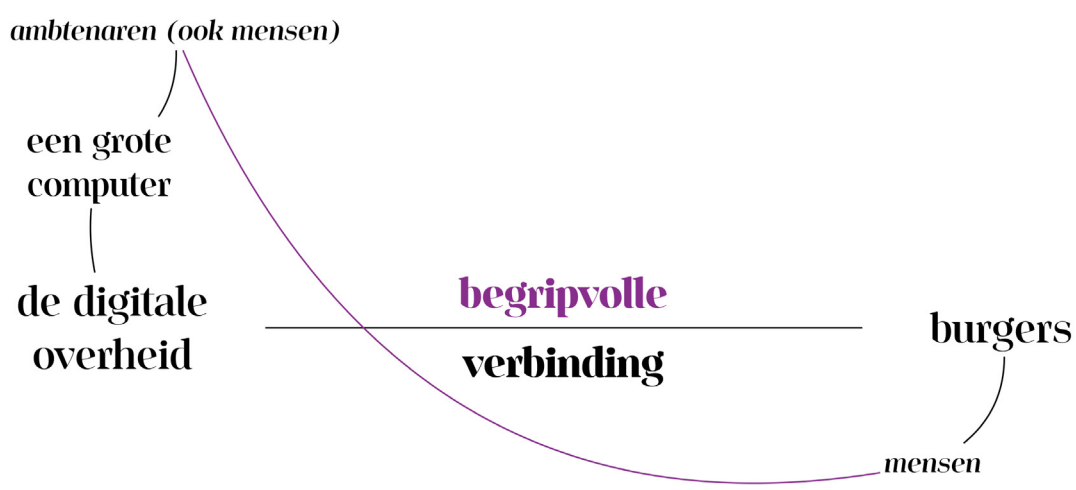
verantwoordelijkheid

Leon vond niet dat hij goede hulp heeft gehad bij het lenen. Niet van DUO, al had hij zelf ook nooit iets opgezocht, maar ook niet van anderen. Met zijn eigen kinderen zou hij het heel anders aanpakken. Hij legde de verantwoordelijkheid voor zijn leenedrag buiten hemzelf. De studenten uit mijn onderzoeksgroep stelden geen kritische vragen. Ze leken deze houding normaal te vinden en een van hen zei: “Als je gaat studeren, worden je ouders toch meer je vrienden. DUO wordt dan, soort van, je ouder.”

Terug naar mijn ontwerpvraag: hoe kan DUO een begripvolle verbinding hebben met iemand als Leon? Moeten wij meer initiatief nemen? Of moet Leon ook zelf meer doen? En welke rol horen beide partijen te hebben? Dit bracht me bij een nieuwe vraag: **wie heeft welke verantwoordelijkheid in deze relatie?**

De begripvolle ambtenaar

Aan de verbinding die studenten met ons hebben, komt in theorie geen mens meer aan te pas. Je kunt alles zelf digitaal regelen en de computer beslist en regelt het verder. Maar die computer wordt wel door medewerkers van DUO gemaakt. Indirect zijn zij met studenten verbonden. Zij vertalen de wet naar bedrijfsregels, ontwerpen de interactie en schrijven de code en algoritmes.



Sanne Blauw, Correspondent Cijfers bij De Correspondent, vertelt in haar boek ‘Het bestverkochte boek ooit’ dat cijfers niet waardevrij zijn en dat algoritmes nooit objectief zijn, hoe betrouwbaar de data ook is.

Als we deze eigenschap van algoritmes vergeten, dan laten we morele beslissingen over aan mensen die toevallig een talent voor computers hebben. En die al programmerend bepalen wat goed en fout is.”
Sanne Blauw

Dit betekent iets voor de verantwoordelijkheid in de relatie met studenten. Wie bepaalt wat begripvol is en hoe je dat in het digitale loket tot uiting brengt? Ik wilde weten hoe collega's die dit digitale loket maken hierover denken en hoe zij hun beslissingen maken.

Ik organiseerde gesprekken tussen mijn collega's en twee studenten, Britt en Milo. We spraken met veertien collega's die allemaal aan het digitale loket van DUO werken, de een wat meer aan de voorkant, een webredacteur of social media manager, de ander helemaal aan de achterkant, bijvoorbeeld een hacktester of enterprise architect. Het gele touw was erbij en Britt bond zich dit keer vast. Zij vroeg: “Ik ben een student, hoe verbonden voel je je met mij?” Iedere collega gaf iets anders aan gebaseerd op eigen gevoel en ervaring.



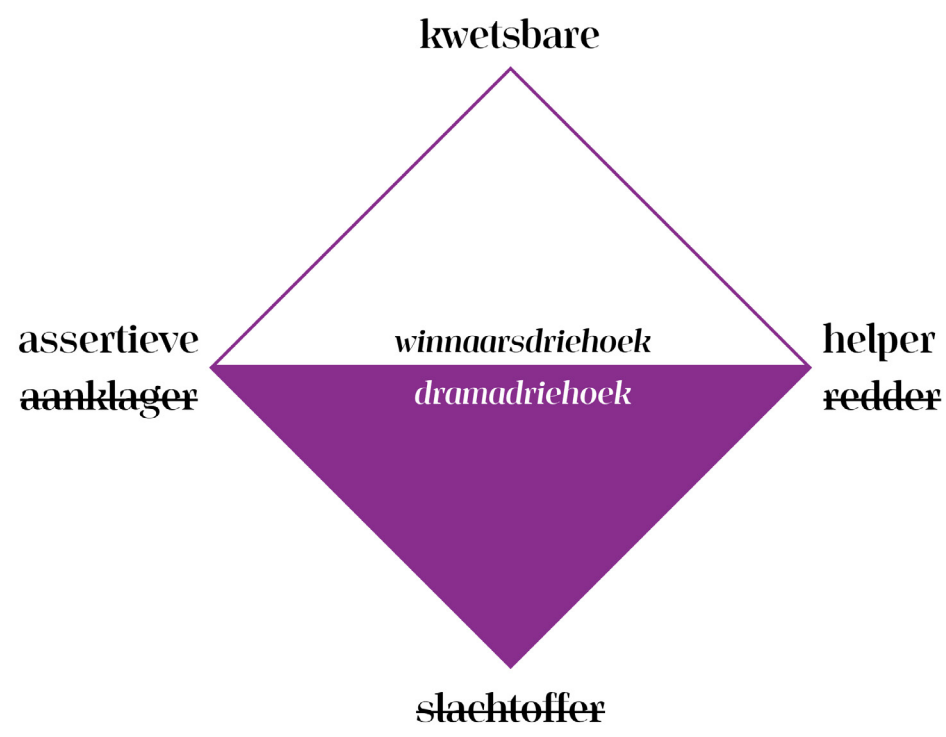
Ieder z'n eigen vertaling

Zonder een gedeeld en onderbouwd referentiekader kan iedereen binnen DUO zijn eigen beslissingen maken op basis van eigen ervaring en eigen mening. Bijvoorbeeld: een collega-ontwerper vindt, op basis van zijn eigen studieschuldervaring, dat we studenten zoveel mogelijk moeten helpen om 'goed te lenen'. De front-end developer na hem in de keten, heeft een andere mening. Hij vindt dat studenten hun eigen verantwoordelijkheid moeten nemen, dat moest hij ook vroeger. In de vertaalslag van ontwerp naar interactieve code kunnen zo subtiele wijzigingen insluipen.

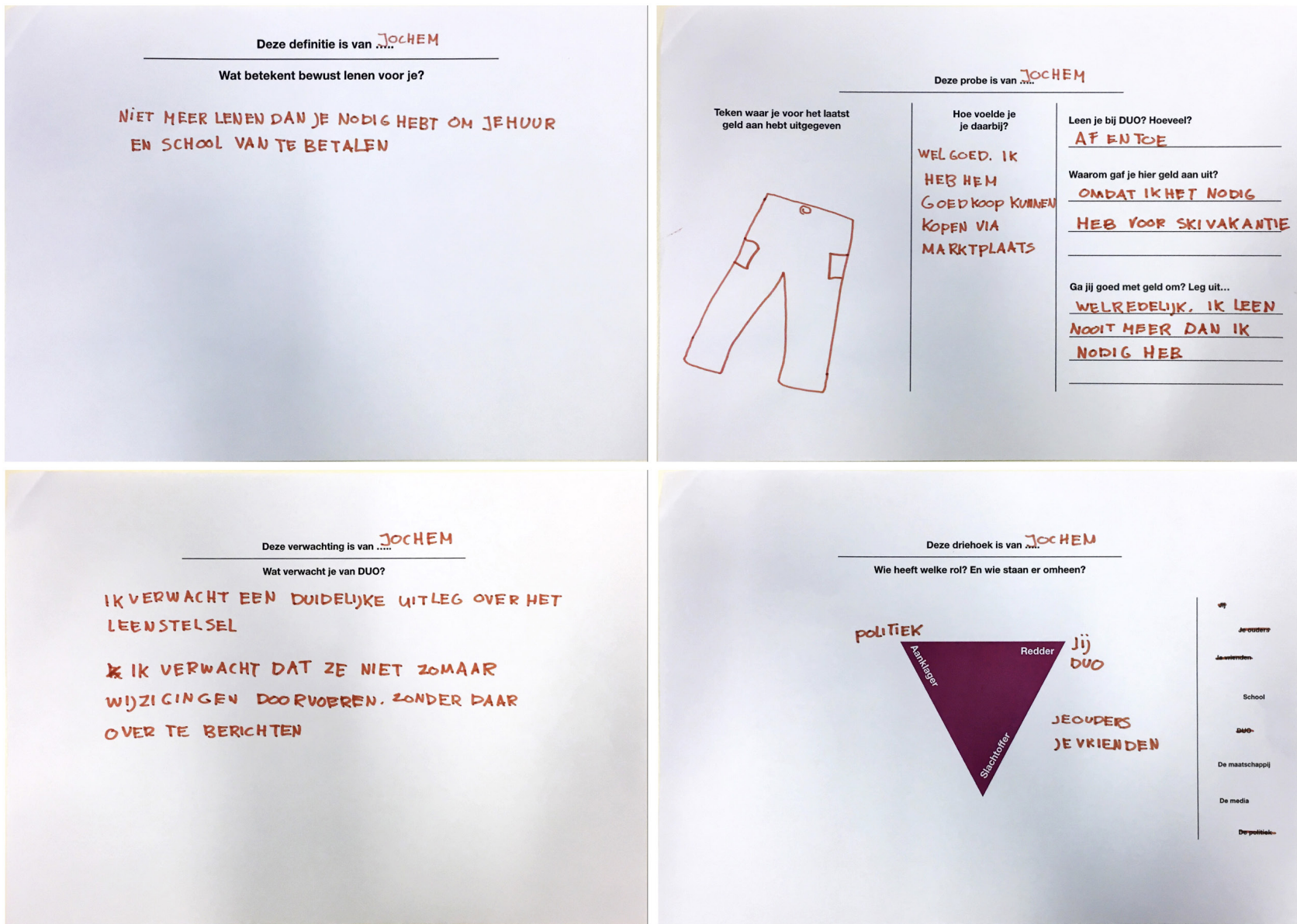
Wanneer er geen DUO-brede visie is op de relatie met studenten, kun je je ontwerp- of programmeerkeuzes nergens aan toetsen. Niemand kon tijdens het experiment terugvallen op zo'n gedeeld referentiekader, toen ze daarnaar gevraagd werden. Sanne Blauw confronteerde mij dat we bij DUO moeten praten over dit morele aspect want **we hebben niet een gezamenlijk beeld van wat een begripvolle verbinding is**.

DUO en studenten: vast in de dramadriehoek

Na de iteraties van de studenten wilde ik hun verwachtingen uitbeelden in een rollenspel. Met een klas tweedejaars studenten, hun docent en collega's van DUO organiseerde ik een workshop. Dezelfde oefeningen die de studentonderzoekers hadden bedacht, gaf ik aan deze klas om ze voor te bereiden op het rollenspel. Het rollenspel zelf baseerde ik op een model voor communicatie en samenwerking dat Stephan Karpman bedacht in 1986: de dramadriehoek. Mensen die samenwerken of in een bepaalde relatie zitten, kunnen hierin terecht komen. Je kunt dit model ook op groepen in de samenleving leggen. In het rollenspel vroeg ik studenten zichzelf en de partijen om hen heen (waaronder DUO) te plaatsen in de rollen van aanklager, redder en slachtoffer.



Bijna iedereen vulde zichzelf in bij slachtofferrol. Een aantal studenten schreven bij oefening 3 dat ze weinig tot niets van DUO verwachtten om DUO vervolgens wel in de rol van redder te plaatsen. Er waren maar twee studenten, Jochem en Kevin, die zichzelf niet in het frame plaatsten. Zij gaven zowel zichzelf als DUO de rol van redder. Jochem vertelde: “Ik moet zelf dingen regelen en uitzoeken. DUO kan me helpen.” Hij kon zich niet vinden in het frame van de dramadriehoek en veranderde dit in de winnaarsdriehoek. Hij gaf zichzelf de rol van kwetsbare en DUO die van helper.



Wie mag het bepalen?

Wat is het verschil tussen DUO als redder en DUO als helper? Met de uitkomst van dit experiment wil ik binnen DUO een gesprek op gang brengen om onze rol te definiëren in in relatie tot studenten. Hiervoor moeten we afspreken wat wij verstaan onder een begripvolle relatie en waar we dat op baseren. De levende atlas van studenten die ik met de opbrengsten uit de eerste iteraties ga ontwerpen, wil ik inzetten als referentiekader.

Maar alle meningen van ambtenaren en studenten ten spijt: wie mag het eigenlijk bepalen? Mijn volgende stap is een zoektocht naar de besluitvorming binnen en buiten DUO. Hoeveel plek is er voor de stem van de student? Waar en wanneer is er ruimte voor begrip en wie heeft in die verbinding tussen DUO en student, overheid en burger, de touwtjes in handen?

wie heeft de touwtjes in handen