

Het Burger- perspectief op Proactieve Dienstverlening

1 februari 2024

Jeroen van Grondelle

Dies Weijschedé



Interactief

Heb jij een recente ervaring als burger met ongevraagde dienstverlening van de overheid?

In welke zin was dat ongevraagd?

Was het ook onverwacht?

Onderzoeksproject naar proactieve dienstverlening

“Hoe kunnen publieke dienstverleners data-ondersteunde proactieve dienstverleningsconcepten ontwerpen, vanuit de (ethische) waarden, verwachtingen en behoeften van burgers, maar wel passend binnen hun wettelijke, technische en organisatorische kaders?”



Onderzoeksdomein: Financieel kwetsbaren

Groeiende groep mensen komt (net) rond, maar is financieel kwetsbaar.

Armoede en schulden liggen “om de hoek”.

Problemen zijn vaak niet groot genoeg voor schuldhulpverlening,
maar overheid wil wel iets doen.

Proactieve initiatieven worden niet altijd goed ontvangen.

Resultaten uit het huidige project:

Burgerperspectief op proactieve dienstverlening



Onderzoek in volle gang

Een verkenning van proactiviteit in de literatuur

Interactief

Wat kenmerkt proactieve dienstverlening voor jullie?

Wij onderzoeken proactieve **dienstverlening**,
biedt bestaand onderzoek naar
proactief gedrag binnen organisaties
een goede parallel?

Want:

De meeste mensen kennen de term proactief als
beschrijvend voor gedrag van mensen

Initiatief nemen

Niet afwachten.
Uit jezelf handelen...

Veel gehoord: niet-gebruik tegengaan door
verstrekken zonder aanvragen

Eerder handelen

Er vroeg bij zijn. Er op tijd bij zijn.
Sneller ingrijpen. Problemen voor zijn.
Voorkomen is beter dan genezen

Veel gehoord: Vormen van vroegsignalering

Brede rolperceptie

Een stapje extra zetten.

Het hele probleem bekijken. Van verschillende kanten.

Mensgericht werken. Over silo's heen werken.

Wetenschappelijke discussie: Kan gedrag proactief zijn
als het binnen je reguliere rol is?

Het heft in handen nemen

(="to Take Charge" in de literatuur)

Het niet laten gebeuren. Doen wat nodig¹ is.
De werkwijze/het systeem waar nodig aanpassen.
Of de regels buigen/overtreden.

Volgende stappen in ons project

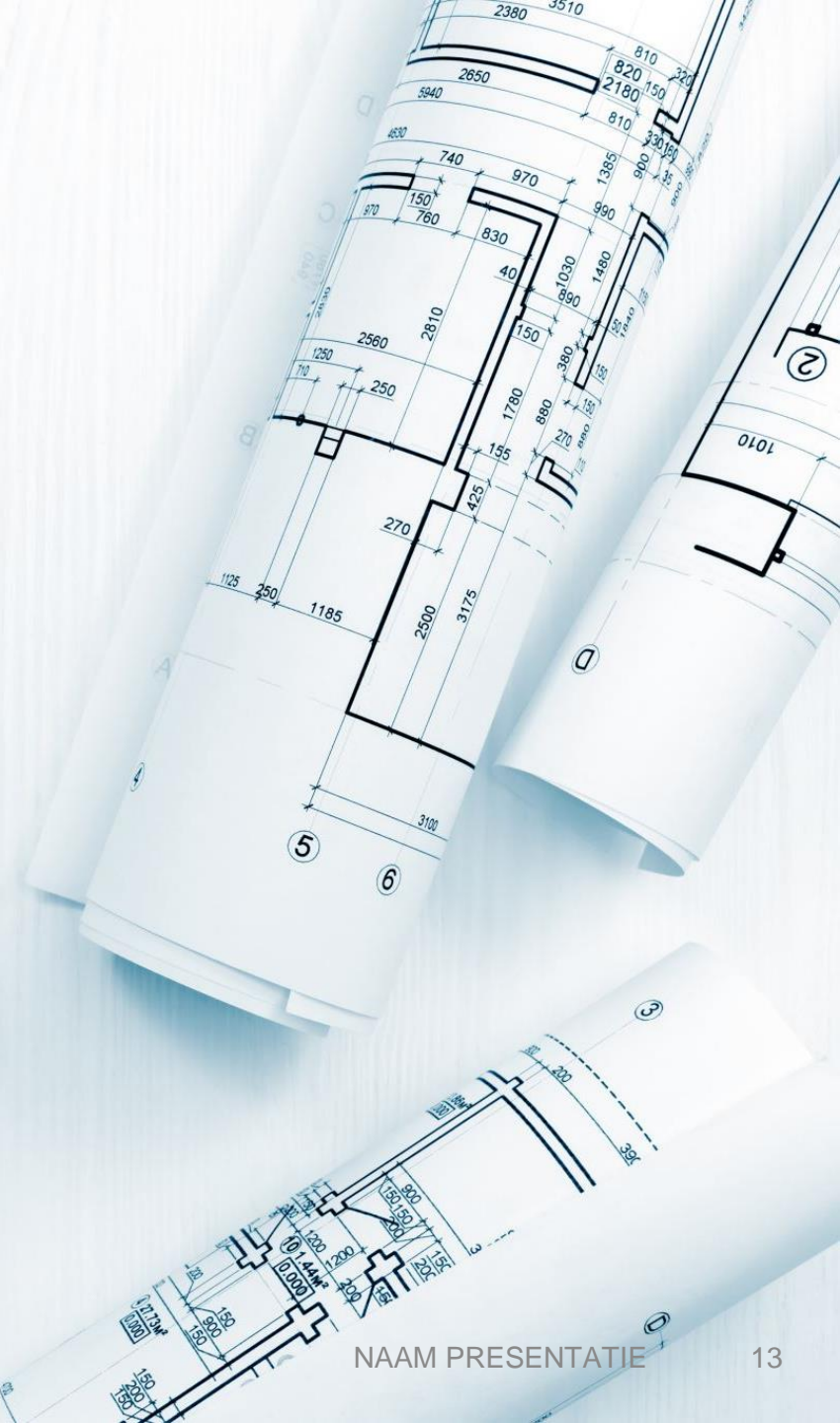
-Interviews met burgers/inwoners/huurders/.....:

Hoe ervaren zij proactieve dienstverlening? Wat maakt dat ze er wel of niet gebruik van maken?

O.b.v. het perspectief van burgers: Hoe ontwerpen we proactieve dienstverlening die voor alle betrokkenen werkt en acceptabel is?

3 concrete ontwerpstudies om het burgerperspectief op te nemen in proactieve dienstverleningsconcepten

Handleiding en toolkit voor professionals hoe proactieve dienstverlening te ontwikkelen.



Vragen? Ideeën?

Op de hoogte blijven van ons project?

dies.weijschede@hu.nl

jeroen.vangrondelle@hu.nl

En mocht je vraagstukken willen bespreken op het snijvlak van data, technologie en klanten, ook dan gaan we graag met je in gesprek.

Bronnen

- Projectsite “Proactieve overheid:
 - <https://www.hu.nl/onderzoek/projecten/een-proactieve-overheid---op-weg-naar-dienstverlening-vanuit-burgerperspectief>
- Projectsite “Persoonlijke dienstverlening”
 - <https://www.hu.nl/onderzoek/projecten/publieke-dienstverlening-in-digitale-transitie>
- Informatie over 8 dimensies van persoonlijke dienstverlening
 - Blog: <https://www.gebruikercentraal.nl/de-8-dimensies-van-persoonlijke-dienstverlening/>
 - Paper: <https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/the-anatomy-of-a-personal-service>
- Veel geciteerd artikel over proactiviteit in medewerkers
 - Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of management*, 26(3), 435-462.