

Verplichte digitale dienstverlening: Acceptatie of frustratie bij kleine ondernemers?

Een onderzoek naar coping mechanismen en verklarende factoren bij kleine ondernemers met betrekking tot verplichte digitale dienstverlening



Tim Sebastiaan Vobornik

Erasmus Universiteit Rotterdam

Studentnummer: 507508

Masterthesis: Bestuurskunde; Publiek Management

Begeleider en tweede lezer: Dr. V.M.F. Homburg en R.F.I. Moody

Datum: 10 juli 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	5
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Probleemanalyse	7
1.3 Probleemstelling.....	8
1.3.1 Doelstelling.....	8
1.3.2 Vraagstelling	8
1.4 Onderzoeksstrategie	8
1.5 Relevantie.....	10
1.5.1 Wetenschappelijke relevantie.....	10
1.5.2 Maatschappelijke relevantie	11
1.6 Leeswijzer	12
2. Context: Wat is verplichte digitale dienstverlening?	13
3. Literatuurreview	15
3.1 Een definitie van coping mechanismen.....	15
3.2 Welke coping mechanismen kunnen we onderscheiden?.....	16
3.3 Controle: Van praktisch verschijnsel naar een macropolitieke definitie	19
3.4 Verschillende dimensies van coping mechanismen	20
3.5 Bureaucratische competenties.....	21
3.6 Digitale vervreemding. Een ideologische definitie van controle.....	23
3.7 externe factoren en peer pressure: invloeden op het adopteren van innovatie en verplichte digitale dienstverlening	25
3.8 Afsluiting literatuurstudie	26
4. Methodologie	28
4.1 Verantwoording gebruikte methode	28
4.2 Data verzameling.....	29
4.3 Data analyse	32
4.4 Validiteit en betrouwbaarheid	34
5. Resultaten en analyse	36
5.1 De te onderscheiden coping mechanismen	39
5.1.1 Betrokken	39
5.1.2 Meegaand.....	40

5.1.3. Twijfelend	41
5.1.4 Onwillig.....	42
5.1.5 Afwijkend.....	43
5.2 De te onderscheiden factoren en invloeden voor coping mechanismen	45
5.2.1 Bureaucratische competenties en de digitale kloof.....	45
5.2.2 Innovatie bereidheid ondernemer- en onderneming	47
5.2.3 Peer pressure.....	49
5.2.4. Digitale vervreemding	50
5.3 Samenvatting resultaten	52
6. Conclusie, discussie & aanbevelingen	55
6.1 Antwoord op deelvragen.....	55
6.2 Antwoord op onderzoeksvraag	56
6.3 Discussie en aanbevelingen.....	56
6.3.1 Maken van een toetsbaar schematisch model	56
6.3.2 Keuzes met betrekking tot operationaliseren.....	58
6.3.3 Inzichten wetenschappelijke relevantie	59
6.3.4 Methodische reflectie	60
6.3.5 Maatschappelijke relevantie en concrete aanbevelingen	62
Literatuurlijst	66
Bijlage 1	70
Bijlage 2	71
Bijlage 3	72

Voorwoord

Daar ligt het dan. Het eindresultaat, het eind product van mijn jaar Bestuurskunde studeren aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. De masterscriptie, of, zoals ik tegenwoordig ook lees: de masterthesis. Het is een typische, bekende en terugkerende opmerking gedurende mijn studieloopbaan. Op de basisschool krijg je te horen: 'Geniet er nog van, straks op de middelbare wordt het een stuk zwaarder en moeilijker'. Op de middelbare: 'Nou zeg, geniet er nog maar van, want straks begint het echte werk bij je bachelor opleiding'. Tijdens de bachelor opleiding: 'Ja, dit is nog maar de bachelor, een master is nog veel zwaarder'. Hoewel je dit soort opmerkingen altijd met een korreltje zout nam, kan ik het nu toch echt bevestigen. Het schrijven van de masterscriptie was een uitdaging. Een uitdaging op vele manieren en de grootste uitdaging tot nu toe.

Allereerst- en misschien wel het meest voor de hand liggend- het was een intellectuele uitdaging. Hoewel het niveau van de onderzoeksartikelen overeenkomt met eerder bachelor onderzoek, was het niveau van analyse een stuk intensiever. Waar je bij de bachelor scriptie het gevoel had- en ook die bevestiging kreeg- dat na een tweede analyse de eindconclusie voldoende was- is dat bij deze master scriptie absoluut niet het geval geweest. Een derde keer analyseren, een vierde keer. Toch nog herschrijven. Schrappen, nieuwe theorie toevoegen. Verdere respondenten verzamelen. Genoeg interviews gedaan? Nee, toch nog verder doorvragen. Het begon bijna op een never ending cirkel te lijken, zou deze scriptie ooit af komen? Ja, absoluut! Sterker nog, ik ben ontzettend blij dat ik werd gestimuleerd toch steeds stapje voor stapje verder na te denken. Verder te graven en zelf proberen andere verbanden te leggen of nieuwe invalshoeken te creëren. Ik heb enorm veel te danken aan mijn scriptiebegeleider Vincent Homburg die een enorme bijdrage heeft geleverd aan het afronden en tot stand komen van deze scriptie. Enorm goede feedback, een hulplijn 'in times of desperate need' en enorme stimulatie om zelf die stap te durven zetten en verder te analyseren, dan waar je gewend bent en misschien als student zou willen. Daarnaast wil ik natuurlijk ook mijn tweede lezer Rebecca Moody en groepsgenoot Bas hartelijk danken voor hun feedback!

De tweede grote uitdaging, naast de intellectuele, was van praktische aard. Deze scriptie werd geschreven tijdens een stage. Hoewel het advies vanuit de universiteit is om de stage inhoudelijk te koppelen aan de scriptie, is dat bij mij niet gebeurd. Dit was geen bewuste keuze maar het gebeurde gewoon. Het onderzoek wat ik wilde doen kwam namelijk niet overeen met de activiteiten die ik tijdens mijn stage bij de Algemene Rekenkamer vervulde. Achteraf gezien was deze loskoppeling uitdagend, maar ik raad andere studenten aan om hun data verzameling (stage) wel te koppelen aan hun scriptie. Dat scheelt een hoop extra tijd en stress!

Samenvatting

Kleine ondernemingen in Nederland reageren op vijf verschillende manieren op verplichte digitale dienstverlening. Een andere benaming voor 'reageren op' wordt coping mechanisme genoemd. Kleine ondernemers kunnen vijf coping mechanismen hanteren: Betrokken, meegaand, twijfelend, onwillig en tot slot afwijkend. Er zijn een viertal clusters, patronen en verbanden te herkennen die invloed hebben op gebruikte coping mechanismen. Deze patronen zijn: Bureaucratische competenties, innovatief vermogen, peer pressure en tot slot digitale vervreemding.

Deze bevindingen gaven aanleiding een drietal aanbevelingen op te stellen.

Aanbeveling 1: Leg landelijk en decentraal vast wat het doel is van verplichte digitale dienstverlening en wat de toegevoegde waarde moet zijn.

Aanbeveling 2: Communiceer via digitale (kamer van koophandel) en fysieke (flyer acties) kanalen naar de ondernemers wat de meerwaarde van verplichte digitale dienstverlening is en welk voordeel het voor de ondernemer oplevert.

Aanbeveling 3: Besteed expliciet aandacht aan kwetsbare groepen ondernemers in al bestaande actieplannen om naar een digitale samenleving toe te werken. Neem in deze actieplannen op dat er structureel betere hulp moet komen voor de ondernemers zodat zowel extern (aanbieden van cursussen) als intern (betere bereikbaarheid van overheidshulp) verbetering plaatsvindt.

De conclusies en resultaten zijn verkregen door gebruik te maken van een kwalitatieve inductieve onderzoeksmethode. Dit hield in dat interviews met zzp'ers in Nederland zijn gehouden, daaruit patronen zijn afgeleid en daar theorie omheen is geconstrueerd.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

‘Verandering is altijd een beetje spannend en al helemaal als je geen enkele keus hebt. Je kan er voor kiezen je hakken of kop in het zand te steken, maar uiteindelijk wil je gewoon een goed lopend bedrijf en je ding kunnen doen.’ (Respondent, 2019).

Digitalisering en de overheid. Een vraagstuk dat al vele jaren het hoofd breekt van menig beleidsambtenaar. Niet alleen de overheid worstelt met de vraag hoe dienstverlening en de ontwikkelingen van digitaal en online contact een bijdrage kunnen leveren aan een betere maatschappij. Ook burgers, bedrijven en organisaties worstelen met de vraag ‘Hoe om te gaan met de ontwikkelingen van digitalisering in ons dagelijks werk en hoe om te gaan met digitale ontwikkelingen bij de overheid die invloed hebben op de burger of het bedrijfsleven?’ Welke invloed heeft digitale dienstverlening op ons dagelijks werk en functioneren en hoe reageren wij daar als burgers of organisaties op? De manier waarop mensen of organisaties omgaan met ontwikkelingen wordt ook wel een coping mechanisme genoemd (Bhattacharjee, Davis, Connolly & Hikmet, 2017). Kies je ervoor je kop in het zand te steken voor digitale en ICT gerelateerde ontwikkelingen? Zie je digitale diensten juist als een positieve bijdrage bij het uitvoeren van je werk en zie je het als een hulpmiddel? Of, roept al die nieuwe digitalisering vooral frustratie op bij iemand en zie je het als een grote belemmering voor het kunnen doen van je werk? Al deze manieren van ‘omgaan met’ en ‘reageren op’ zijn voorbeelden van ‘coping mechanismen’ (Offenbeek, Boonstra & Seo, 2013). In andere woorden: Op welke manier gaat iemand om met een verandering, gebeurtenis of ontwikkeling (Offenbeek et.al, 2013).

Tegenwoordig is digitale dienstverlening niet weg te denken in de relatie tussen overheid en burgers. Een voorbeeld hiervan is het doen van online belastingaangifte, het regelen van vergunningen, of alleen online een klacht kunnen indienen bij de gemeente. Als burger heb je niet altijd de keus of je te maken wil hebben met deze digitale dienstverlening. Zo zijn er voornemens bij de belastingdienst om de komende zeven jaar te werken naar een systeem waarbij alleen nog maar digitaal belasting aangifte gedaan kan worden en alleen bij hogere uitzondering aangifte op papier nog mogelijk is (Radar, 2015).

Deze ‘verplichte’ digitale, of elektronische dienstverlening zien we niet alleen terug bij contact tussen de burger en overheid. Ook tussen ondernemingen en overheid is digitale dienstverlening een cruciaal onderdeel geworden van informatieverkeer (Morgeson & Mithas, 2009). Ook hierbij geldt dat je als onderneming niet altijd de keus hebt om deel te nemen aan digitale dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de omgevingsvergunning die voor ondernemingen alleen digitaal kan worden aangevraagd of het verplicht digitaal doen van de btw-aangifte.

Deelname aan digitale dienstverlening is dus niet altijd een keus. Ondernemers moeten dan ook kunnen vertrouwen op de beschikbaarheid en kwaliteit van deze digitale diensten en dat er voor ondernemers voldoende gelegenheid is om mee te bewegen met deze digitale ontwikkeling.

1.2 Probleemanalyse

De keus voor verplichte digitale dienstverlening- en überhaupt digitale dienstverlening voor ondernemingen is een manier vanuit de overheid om administratieve lasten voor ondernemingen te drukken (Arendsen, Peters, ter Hedde & van Dijk, 2014). De totale administratieve lasten voor bedrijven in de Europese Unie bedroegen in 2007 bijvoorbeeld 600 miljard euro per jaar (Undheim, 2007). Deze lasten konden variëren van 1.5% van het BBP zoals in Engeland tot wel 6,8% van het BBP zoals in Hongarije (Undheim, 2007). De gedachte achter de digitale dienstverlening is om de lasten voor ondernemingen te beperken, door bijvoorbeeld handelingen voor papierdrukken, boekhouding, procedures en informatievergaring te beperken door deze te digitaliseren (Arendsen et.al, 2014). Digitale dienstverlening wordt dan ook veelal gezien als een voordeel voor bedrijven. Als een manier om efficiënter om te kunnen gaan met handelingen tussen overheid en onderneming. Met andere woorden, het levert in zekere zin een voordeel of baat op voor ondernemingen.

Grotere ondernemingen hebben veelal speciale afdelingen of stafdiensten die zich bezighouden met dit elektronisch verkeer en die over de nodige kennis en expertise beschikken om zich te wanan in de digitale jungle (denk aan juridische afdelingen, financiële afdeling, ICT) (Arendsen et.al, 2014). Maar hoe gaan kleinere ondernemingen hier mee om, met ondernemers die vaak én verantwoordelijk zijn voor het primaire werk én voor het uitvoeren van administratieve zaken (denk aan zzp'ers)? De digitale dienstverlening vormt mogelijk voor kleine ondernemingen een last, helemaal bij bedrijven waar de ondernemer zelf alles moet regelen en mogelijk niet over alle digitale vaardigheden en kennis beschikt (Weijers & Kerkhof, 2016). Hoewel de intentie van digitale dienstverlening is om zaken te vereenvoudigen, vraagt en vergt het ook andere vaardigheden van ondernemers. Hoe gaan kleinere ondernemingen hier mee om? Hoe gaan ondernemers die misschien minder goed beschikken over digitale vaardigheden (buitenlandse markeigenaren) hier mee om en hebben die nadelen ten opzichte van wel digitaal vaardige ondernemers. Of hebben ook kleinere ondernemingen uiteindelijk meer profijt van verplichte digitale dienstverlening bij het drukken van de kosten van administratieve handelingen en het verbeteren van het werk?

1.3 Probleemstelling

1.3.1 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek, is het construeren van verklaringen voor het optreden van specifieke coping mechanismen bij ondernemers die te maken hebben met verplichte digitale dienstverlening *door* zichtbare patronen, relevante contexten en beoordelingen af te leiden uit transcripten van gestructureerde interviews met de leidinggevenden van kleine ondernemingen in Nederland.

1.3.2 Vraagstelling

De volgende hoofdvraag zal worden gehanteerd om tot de voorgaande doelstelling te komen:

Hoe reageren kleine ondernemingen op verplichte digitale dienstverlening en wat zijn verklaringen hiervoor?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zal eerst een aantal andere vragen gesteld en beantwoord moeten worden. Deze zullen worden beantwoord aan de hand van onderstaande deelvragen:

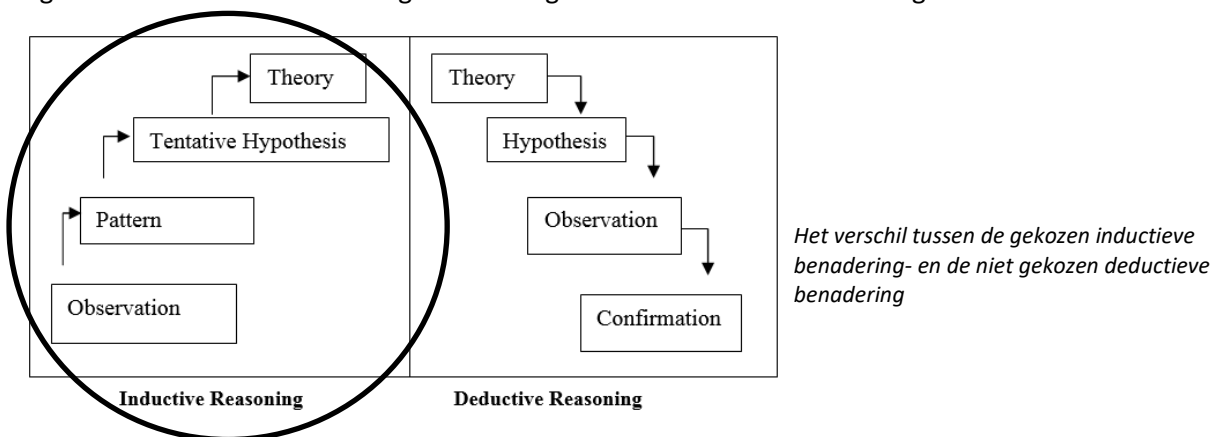
- 1 Wat zijn coping mechanismen?
- 2 Welke factoren kunnen de keuze voor een coping mechanismen beïnvloeden?
- 3 Welke coping mechanismen gebruiken kleine ondernemers daadwerkelijk?
- 4 Welke patronen zijn er te herkennen met betrekking tot de gebruikte coping mechanismen?

1.4 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek heeft een kwalitatieve insteek. Dit houdt in dat naar achterliggende elementen, factoren en antwoorden gezocht zal worden die niet direct kwantificeerbaar zijn en niet op een kwantificeerbare methode te verkrijgen zijn (Bryman, 2016). Daarbij is de kerngedachte: 'Niet alleen kijken naar het wat, maar ook het waarom.' Deze kerngedachte sluit goed aan bij dit onderzoek. Het onderzoek kijkt namelijk niet alleen naar de vraag 'Hoe reageren kleine ondernemers op verplichte digitale dienstverlening', maar ook naar de vraag 'wat maakt nou dat kleine onderneming X kiest voor een bepaalde reactie terwijl onderneming Y weer kiest voor een heel andere reactie, welke factoren hebben daar allemaal invloed op en zijn die te beïnvloeden?'. Te zien is dat er een hoop verklarende elementen aanwezig zijn. Dat verantwoordt de keuze voor een kwalitatieve benadering.

De uitvoering en wetenschappelijke structuur van dit onderzoek kan worden samengevat in drie kernwoorden: grounded theory, inductieve analyse en sensitizing concepts. Grounded theory, of vertaald in 'gefundeerde theorie', is een onderzoeksbenadering die uitgaat van een continue

wisselwerking tussen 'data verzameling' en 'data analyse', om daarmee tot een theorie te komen *tijdens* het onderzoeksproces (Bowen, 2006). De grondleggers van deze grounded theory onderzoeksmethode zijn de sociologen Glaser en Strauss (1967). Het is vooral van belang dat er theorievorming is *tijdens* het onderzoeksproces. Veel kwantitatief onderzoek (wat dit onderzoek niet is) heeft een deductieve onderzoeksinsteek. Dit betekent dat er *vooraf* een theorie is- die vervolgens door data verzameling en data analyse bevestigd of verworpen kan worden. De theorie staat daarmee al vast aan het begin en wordt niet aangepast tijdens het verzamelen van de data. Bij een grounded theory, waar bij dit kwalitatieve onderzoek sprake van is, maakt men juist gebruik van een inductieve onderzoekstechniek. Bij een inductieve onderzoekstechniek begin je niet met een theorie, maar met observaties en data verzameling. Uit deze observaties haal je vervolgens patronen, thema's en categorieën (Patton, 1980). Daar vorm je vervolgens een theorie bij. Een duidelijke definitie wordt gegeven door Patton (1980, p.306): "Inductive analysis means that the patterns, themes, and categories of analysis come from the data; they emerge out of the data rather than being imposed on them prior to data collection and analysis". Onderstaande schema geeft de verschillen weer tussen de gekozen inductieve benadering en de niet gekozen deductieve benadering.



Een begrip dat zowel aansluit bij de grounded theorie benadering en de bijbehorende inductieve techniek is het begrip 'sensitizing concept'. Een sensitizing concept is een eerste globale denkrichting en globale theoretische wegwijzer voor de onderzoeker. Het is een eerste idee, concept en uitgangspunt die een houvast biedt aan de onderzoeker bij het begin van het onderzoek. Dit sluit aan bij het idee van de grounded theorie en inductieve techniek. Kwalitatief onderzoek, inclusief de grounded theory, begint niet met toetsbare hypothesen en vooringenomen aannames. In plaats daarvan moet de onderzoeker ontdekken, interpreteren en begrijpen wat er gebeurt, voordat er een theorie of hypothese gevormd kan worden (Blaikie, 2000). Een sensitizing concept geeft de onderzoeker een algemeen gevoel van de thematiek en biedt richting voor het verder uitwerken van de empirie (Blumer, 1954). Een sensitizing concept is daarmee een startpunt in kwalitatief onderzoek (Glaser, 1978). Sensitizing concepts kunnen worden getoetst, verbeterd en verfijnd (Blumer, 1954). Echter, onderzoekers die de weg van de grounded theory nemen willen de sensitizing concepts niet

altijd toetsen of verfijnen. Soms worden ze simpelweg gebruikt om een fundament te leggen voor het analyseren van de onderzoeksdata (Bowen, 2006). In dit onderzoek zijn sensitizing concepts gebruikt voor het leggen van een theoretisch fundament om onderzoeksdata te analyseren én om de concepten te verfijnen. Samengevat is te stellen dat sensitizing concepts een thematisch startpunt geven voor het bouwen van een analyse om tot een grounded theory te komen. Als onderzoeksmethode is de grounded theory zeer geschikt om sociale processen te identificeren, wat in dit onderzoek ook gebeurt. Sensitizing concepts geven de onderzoeker een gevoel bij het observeren van een fenomeen en hoe dit fenomeen conceptueel te categoriseren is.

1.5 Relevantie

1.5.1 Wetenschappelijke relevantie

Vanuit een wetenschappelijk perspectief biedt dit onderzoek voornamelijk een theorie vormende bijdrage. Er bestaat veel literatuur met betrekking tot het omgaan met verplichte ICT en IT middelen op de werkvloer en coping mechanismen die daarbij te onderscheiden zijn (Bhattacharjee, David, Connolly & Hikmet, 2017; Offenbeek, Boonstra & Seo, 2017). Deze onderzoeken zijn echter vaak van praktische aard en zien coping mechanismen meer als cognitieve en praktijk gedreven acties. Politieke, macropolitieke en sociologische aspecten van gedragingen krijgen in deze specifieke literatuur geen aandacht. Dit onderzoek betreft ook macropolitieke (vervreemding), bestuurskundige (bureaucratische competenties) en sociologische (digitale kloof) disciplines.

Daarnaast is op het gebied van digitale dienstverlening vooral de focus op de ontwikkelingen die grote ondernemingen hebben doorgemaakt afgelopen jaren (Arendsen et.al, 2014). Dit onderzoek verlegt de scope van grote naar kleine ondernemingen. Deze type ondernemingen verschillen op een aantal punten van aard waardoor er een andere doorwerking en impact kan zijn van verplichte digitale dienstverlening. Grote ondernemingen kunnen administratie lasten vaak uitbesteden of specialisten inhuren. Bij kleine ondernemingen is de ondernemer veelal zelf verantwoordelijk, terwijl de ondernemer geen specifieke opleiding heeft gevolgd. Dit onderzoek verbreedt daarmee bestaande theorie betreffende verplichte digitale dienstverlening door ook kleine ondernemingen nader te bekijken.

Tevens verbreedt dit onderzoek kennis met betrekking tot het concept 'coping mechanismen'. Coping mechanisme is een begrip, voornamelijk vanuit de psychologie en informatiekunde. De meeste wetenschappelijke literatuur richt zich dan ook binnen deze domeinen. Denk hierbij aan literatuur die beschrijft hoe medewerkers van organisaties of bijvoorbeeld docenten omgaan met verplichte ICT middelen (informatiekunde) of hoe een drugsverslaafde omgaat met relatie problemen (psychologie). Weinig literatuur focust zich op coping mechanismen binnen het domein van ondernemers en dienstverlening. Tot slot verbreedt dit onderzoek de kennis met betrekking tot coping mechanismen verder doordat naar verklarende elementen wordt gekeken. Er wordt niet alleen onderzoek gedaan naar de verschillende bestaande coping mechanismen, maar ook wat verklarende elementen zijn en waarom wordt gekozen voor een bepaald coping mechanisme.

1.5.2 Maatschappelijke relevantie

Het onderzoek voegt op het gebied van maatschappelijke relevantie vooral iets toe betreffende het functioneren en het verbeteren van verplichte digitale dienstverlening. Door inzichtelijk te maken hoe kleine ondernemingen verplichte digitale dienstverlening ervaren, beoordelen en behandelen, kan worden gekomen tot een mogelijke verbetering van de digitale dienstverlening. Het kan handvatten geven aan betrokken instanties en overheden om tot een verbetering van digitale dienstverlening te komen. Dit heeft direct en indirect als gevolg dat kleine ondernemingen minder hinder ondervinden van digitale dienstverlening en ook baten kunnen behalen, hetgeen ten goede komt aan het functioneren van de ondernemingen. Het verbeteren van verplichte digitale dienstverlening komt voort uit het feit dat dit onderzoek ook tracht te kijken naar welke factoren invloed hebben op welke coping mechanismen een ondernemer hanteert. Voorgaand onderzoek heeft vooral gekeken naar het vaststellen van coping mechanismen, maar niet onder welke omstandigheden of factoren een bepaald ondernemer kiest voor coping mechanisme x of y. Door inzichtelijk te maken welke factoren invloed op de coping mechanismen hebben en vervolgens welke invloed de coping mechanismen zelf weer hebben, kan veel gericht en doelmatiger worden nagedacht over welke maatregelen er genomen zouden kunnen worden (door zowel de overheid als ondernemers) om het meeste profijt te halen uit verplichte digitale dienstverlening.

1.6 Leeswijzer

Dit onderzoek zal beginnen in **hoofdstuk 2** met het schetsen van een contextueel kader. In dit kader zal worden ingegaan op wat verplichte digitale dienstverlening is in de Nederlandse context. Vervolgens zal in **hoofdstuk 3** worden ingegaan op bestaande literatuur en deze verkennen. Het begrip ‘coping mechanisme’ zal in al haar facetten worden uitgewerkt en neergezet. In **hoofdstuk 4** zal dit onderzoek methodisch worden verantwoord en toegelicht. Op welke manier is de data verzameld, welke keuzes zijn daarin gemaakt, en hoe is te werk gegaan bij het analyseren van de data. In **hoofdstuk 5** zal een weergave worden gegeven van de resultaten aan de hand van een datamatrix en selecties uit transcripten van de interviews met ondernemers. Vervolgens zal in **hoofdstuk 6** worden ingegaan op deze resultaten. Welke conclusies kunnen we trekken en welke verklaringen, theorie of beginselen van nieuwe theorie kunnen we uit deze resultaten halen. Daarbij zal ook worden ingegaan op eventueel aanbevelingen voor vervolgonderzoek. **Hoofdstuk 7** bevat tot slot een literatuurlijst.

2.Context: Wat is verplichte digitale dienstverlening?

Om de vervolg hoofdstukken van dit onderzoek beter te kunnen begrijpen is het belangrijk duidelijk te maken wat verplichte digitale dienstverlening precies inhoudt en wat de voorbeelden hiervan zijn. Kennis van dit concept is belangrijk voor het vervolg van dit onderzoek, en van belang voor de lezer om een gevoel bij de aangeboden materie te krijgen.

Digitale dienstverlening is er in alle soorten en maten. De OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) definieert de elektronische dienstverlening als 'het gebruik van informatie en communicatietechnologie, in het bijzonder het internet, als een middel om een betere dienstverlening te leveren' (CBS,2013). De diensten worden op zowel landelijk niveau als decentraal niveau (gemeenten, provincies en waterschappen) aangeboden. De diensten kunnen variëren van het aanvragen van een kansspelvergunning tot het opvragen van een parkeerontheffing. Ondernemers hebben vaak met andere soorten diensten te maken dan de 'gewone' burger. Digitale diensten of 'service' waar een burger veelal te maken hebben zijn het aanvragen van parkeerontheffingen, het indienen van klachten, automatische incasso's aanvragen voor belastingen, incidenten melden of het aanvragen van bijvoorbeeld taxatie verslagen van de WOZ waarde. Ondernemers kunnen met deze diensten te maken hebben als particulier, maar het hebben van een onderneming brengt een aantal andere verplichtingen met zich mee, die veelal moeten worden afgehandeld met digitale dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van horecaverunningen, zaken m.b.t. een omgevingsvergunning, kansspelvergunningen, het doen van btw-aangifte of het aanvragen van een vent/marktvergunning. Zie bijlage 1 voor een volledige lijst met bestaande digitale producten voor ondernemers en welke verplicht online moeten worden behandeld. Digitaal en verplicht betekent in deze context ook de aanvraag van formulieren voor bepaalde producten, dus niet alleen het product zelf, maar ook de aanvraag voor het product. Veelal kan alleen online een aanvraagformulier worden ingevuld, waar naar aanleiding van een ondernemer of burger wel fysiek bij een gemeenteloket moet komen, een voorbeeld hiervan is een 'grote evenementen vergunning'. Digitaal heeft daarmee (binnen dit onderzoek) dus betrekking op én het aanvragen van informatie- of inschrijfformulieren voor diensten én de daadwerkelijke diensten of producten.

Naast het onderdeel 'digitale dienstverlening', is er ook het onderdeel 'verplicht'. Het onderscheid tussen verplichte en niet verplichte dienstverlening is van belang voor dit onderzoek. In dit onderzoek zal namelijk worden gekeken hoe ondernemers *omgaan* met en *reageren* op digitale dienstverlening. Als dit niet verplichte digitale dienstverlening betreft kan een ondernemer ervoor kiezen om het

digitale domein volledig te vermijden. Hoewel dit ook een vorm van reageren is, wil dit onderzoek juist kijken hoe ondernemers reageren als er geen keus is. Het is daarom dan ook van belang onderscheid te maken tussen ‘verplichte’ en ‘niet verplichte’ digitale dienstverlening. De vraag reist daarbij op: ‘Wanneer is iets ‘verplicht’ digitaal?’ Onder verplicht digitaal wordt in dit onderzoek verstaan: ‘Alleen digitaal via internetverbinding en niet op papier of fysiek bij een overheidsloket op locatie aanvragen kunnen doen, of (publieke)zaken kunnen regelen’.

‘Verplicht digitaal’ is in veel gevallen een duidelijk verschijnsel. Sterker nog, het verplichtende en dwangmatige karakter van ‘verplicht’ maakt dat er veelal sprake is van het legaliteitsbeginsel. Dit houdt in dat overheidshandelen gebaseerd moet zijn op een vooraf aanwezige wettelijk bepaling (ProDemos, 2019). In het geval van het product *omgevingsvergunning* is dan ook vastgelegd bij wet dat dit alleen digitaal kan gebeuren (omgevingswet, wet van 23 maart 2016, houdende regels over het beschermen en benutten van de fysieke leefomgeving). Het feit dat de overheid het digitaal verplicht, maakt dat het eerst ergens in wet- en regelgeving (ook beleidsregels) moet zijn vastgelegd. Aan de hand van bovenstaande beschrijvingen hanteren we de volgende definitie voor verplichte digitale dienstverlening: ‘Het alleen digitaal per internetverbinding, en niet per briefpost of fysiek, bij een overheidsloket kunnen aanvragen van publiek rechtelijke diensten en producten waarbij is vastgelegd dat dit digitaal moet gebeuren.’

3. Literatuurreview

In dit hoofdstuk zullen de deelvragen aan de orde komen: ‘Wat zijn coping mechanismen?’ en ‘Welke factoren kunnen de keuze voor een coping mechanismen beïnvloeden?’

3.1 Een definitie van coping mechanismen

Hoewel het begrip al veelvuldig is gebruikt in voorgaande hoofdstukken, is het belangrijk om juist nu helder te maken wat precies wordt verstaan onder de term ‘coping mechanisme’. Immers, dit concept staat centraal in het onderzoek en vormt de basis voor komende hoofdstukken. Het is dan ook belangrijk kennis te hebben van dit begrip.

Het concept coping mechanisme of ‘coping theorie’ is voornamelijk een begrip vanuit de psychologie. Er zou dan ook een eindeloze literatuur review gegeven kunnen worden over alle psychologische theorieën, mechanismen en elementen met betrekking tot coping. De psychologische invalshoek is echter niet de belangrijkste benadering voor bij dit onderzoek. Dit onderzoek richt zich op voornamelijk praktijk gestuurde handelingen die zichtbaar zijn, en minder op cognitieve processen zoals die bij de psychologie van belang zijn. Een puur psychologische benadering van coping zal in deze literatuur review dan ook achterwege gelaten worden. Een definitie van coping kan echter wel worden onttrokken vanuit de psychologie. Deze definitie is namelijk ook toepasbaar binnen het domein van bestuurskunde en informatie- en organisatiewetenschappen waarbinnen wij ons met dit onderzoek bevinden. Een heldere definitie wordt gegeven door Lazarus en Folkman (*Stress*, 1984, p.141). Zij omschrijven coping(mechanismen) als: ‘*De manier waarop iemand omgaat met problemen en disruptieve gebeurtenissen*’. Vanuit de psychologie gaat het vooral om hoe mensen omgaan met -en reageren op problemen, denk hierbij aan stress en verslaving. In dit onderzoek gaat het niet bij voorbaat om problemen, maar om disruptieve gebeurtenissen. Disruptieve gebeurtenissen zijn grote ingrijpende veranderingen waar een persoon of organisatie mee te maken heeft, in dit geval de verandering van, en het ontstaan van verplichte digitale dienstverlening (Kilkki, Mäntylä, Karhu, Hämmäinen, & Ailisto, 2018).

In dit onderzoek wordt daarmee de volgende definitie voor coping mechanismen gebruikt: ‘coping mechanismen zijn manieren waarop iemand reageert op grote veranderingen of problemen’. Deze manieren van omgaan kunnen veelal gecategoriseerd worden zoals in volgende paragraaf inzichtelijk zal worden gemaakt.

3.2 Welke coping mechanismen kunnen we onderscheiden?

Eerder onderzoek (Bhattacharjee et.al, 2017; Offenbeek et.al,2013) heeft aangetoond dat coping mechanismen kunnen worden opgesplitst in verschillende dimensies en verschillende type handelingen. Daarbij wordt veelal eenzelfde stappenplan of patroon herkend.

De eerste stap is de *primary appraisal*, ookwel de primaire beoordeling genoemd (Lazarus & Folkman, 1984). In deze eerste fase stelt iemand zichzelf de vraag: *'Hoe beïnvloedt deze verandering mij persoonlijk'*. Sommigen zullen een verandering zien als een kans. Een kans voor persoonlijke groei en ontwikkeling of groeipotentieel op het gebied van carrièremogelijkheden (bijvoorbeeld ondernemers die zelf actief zijn binnen het domein digitale dienstverlening en ICT). Andere zullen een verandering echter zien als een bedreiging. Een dreiging om controle te verliezen of extra problemen te hebben binnen de onderneming omdat de onderneming nog geen kennis heeft van de nieuwe ontwikkeling of verandering. We kunnen in de eerste fase dus onderscheid maken tussen enerzijds een positieve houding (opportunity) en anderzijds een negatieve houding (threat). De plek binnen deze twee houdingen heeft gevolgen voor de manier van reageren en omgaan.

Primary appraisal- Is deze ontwikkeling positief of negatief voor mij als ondernemer?

Positief _____ negatief

Na deze primaire beoordeling volgt de secundaire beoordeling. In deze tweede fase beoordeelt iemand, in dit geval de ondernemer, hoeveel controle hij of zij heeft over de verandering. Deze controle kan zich uiten in het hebben van voldoende middelen (geld) en de kennis die iemand zelf binnen de onderneming in huis heeft (Offenbeek et.al, 2013). De vraag die hierbij gesteld wordt is: *'Wat kan ik doen aan deze ontwikkeling?'*. Als iemand controle heeft over de ontwikkeling ontstaat veelal 'probleem-gefoceuste coping'. Hierbij past iemand zich aan, aan de ontwikkeling. De ondernemer kan zich bijscholen, extra capaciteit aanschaffen om met de digitale dienstverlening om te gaan of externe hulp inschakelen en het 'probleem' daarmee ontwijken en afschuiven. Als iemand geen controle heeft kan er sprake zijn van 'emotie-gefoceuste coping'. Deze manier van coping kan zich uiten door negatief te zijn over de ontwikkelingen- en toekomstperspectieven, hoop en optimisme te hebben dat de verandering in de toekomst weer wordt teruggedraaid of door simpelweg gefrustreerd en teleurgesteld te zijn.

Omdat de in dit onderzoek behandelde digitale dienstverlening een verplichtend karakter heeft kan worden gedacht dat niemand écht controle heeft. Echter, controle wordt in dit onderzoek als breder concept gezien. Hoeveel ruimte heeft iemand om op de ontwikkeling in te spelen of reageren door middel van bijvoorbeeld beschikbare middelen die een ondernemer heeft? Hiermee creëren we de

aanname dat ondanks dat de digitale dienstverlening verplicht is, een ondernemer er toch een zekere mate van controle over kan hebben.

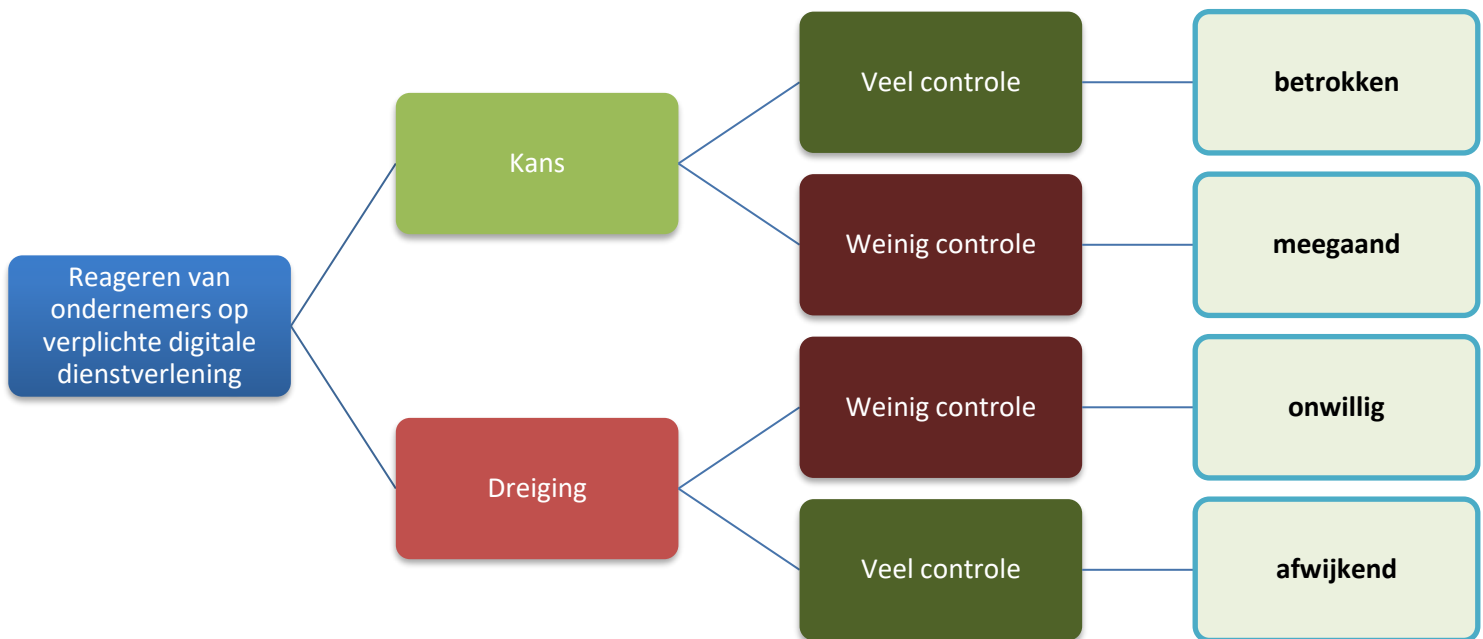
De verschillende posities van individuen en ondernemers op de assen 'kansen/positief of dreiging/negatief' en anderzijds de keuze tussen 'veel en weinig controle' leiden vervolgens tot vier soorten van coping mechanismen of reageren (Beaudry & Pinsonneault, 2005).

- Wanneer iemand veel kansen ziet en veel controle ervaart zal deze persoon over gaan tot adaptatie van de ontwikkeling en tot het volledig maximaliseren van de te behalen voordelen en profijt van de ontwikkeling of gebeurtenis (meer klanten kunnen bedienen, nieuwe ICT middelen aanschaffen die toch al aangeschaft hadden moeten worden, optimalere verdeling van werkactiviteiten). Deze manier van reageren noemen we een *betrokken/engaged* reactie.
- Wanneer iemand kansen ziet in een ontwikkeling, maar geen controle heeft over de ontwikkeling zal de persoon weinig moeite doen om extra profijt te behalen van de ontwikkeling. Het is dan puur een kwestie van intern integreren in bestaande bedrijfsprocessen. Je gaat mee met de ontwikkeling zonder er maximaal profijt van proberen te halen. Je probeert het gewoon onderdeel te maken van bestaande bedrijfsprocessen. Deze reactie noemen we *meegaand/compliant*.
- Wanneer iemand de ontwikkeling ziet als een dreiging en negatief gevolg maar er weinig controle over heeft zal vooral een houding van 'tegenzin' ontstaan. De ondernemer of persoon zich zal vooral gefrustreerd voelen. Deze frustratie komt voor uit het feit dat de ondernemer met tegenzin tóch digitaal zaken moet regelen. Deze houding noemen we *onwillig/reluctant*. Je doet het, maar tegelijkertijd verlang je terug naar de oude situatie en hoop je dat de ontwikkeling zich een andere kant op beweegt.
- De laatste houding is wanneer een ondernemer de ontwikkeling ziet als iets negatiefs of als een dreiging maar er wel veel controle over heeft. De ondernemer kan er voor kiezen om de ontwikkeling (verplicht digitaal zaken doen met de overheid) volledig te negeren (simpelweg niet online invullen en reactie afwachten) het volledig uit te besteden, eigen systematiek en administratie te hanteren of in het meest extreme geval gewoon te stoppen met de onderneming. Deze laatste houding noemen we *afwijkend/deviant* gedrag.

Onderstaande schema geeft weer hoe elk gekozen coping mechanisme zich in de praktijk kan uiten. Daarnaast zijn de coping mechanismen terug te vinden in andere bewoording in andere literatuur. Daarom is tevens in een kolom verwante literatuur opgenomen.

Coping mechanisme	Emotionele reactie	Gedragsreactie	Vergelijkbare categorieën uit andere literatuur
Betrokken	Gepassioneerd over de innovatie en ontwikkeling. Wil (nog meer) nieuwe ontwikkelingen	Zoekt het gebruik van de innovatie meer op dan gemiddeld. Experimenteert met het gebruik. Past bedrijfsprocessen aan waardoor het competitieve voordelen oplevert of baten creëert	Innovatief gebruik (Li et al., 2013). Emergent (spontaan optredend en benuttend) gebruik (Saga & Zmud, 1994)
Meegaand	Over het algemeen positief maar ziet het niet als extreem verrijkend Het is een noodzakelijkheid, niet meer	Implementeert alleen omdat het moet Gebruikt puur als doel, niet als middel. Optimaliseert het gebruik niet	Gestandaardiseerd gebruik (Saga & Zmud, 1994) Routine gebruik (Li et al., 2013).
Onwillig	Ziet de ontwikkeling als een stoorzender en afleiding van het echte werk Weinig verwachtingen van ontwikkeling Heeft grote bedenken bij het gebruik van de innovatie	Gebruikt de innovatie puur voor het behalen van de verplichte taak/doelstelling. Gewoonte om terug te vallen in oude gewoontes. Verlangen naar de oude gewoontes. Gevoel van afstand en 'ontkoppeling'. Een 'ver van mijn bed show'.	Passieve weerstand (Lapointe & Beaudry, 2014). 'Je er bij neerleggen' houding (Lapointe & Beaudry, 2014).
Afwijkend	Gelooft dat de ontwikkeling een ramp is Gevoel dat de innovatie gestopt moet worden De ontwikkeling is een directe hindernis in het uitvoeren van het primaire werk	Overtuigd de netwerken waar hij inzit van zijn gelijk (peer pressure) Fel verzet Probeert het ten koste van alles te ondermijnen Integreert uitstel tactieken of huurt externen in	Actieve/agressieve weerstand (Lapointe & Beaudry, 2014)

Figuur 1: Vrij vertaald naar Beaudry, A., & Pinsonneault, A. (2005). *Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation*



Figuur 2: Offenbeek, van M., Boonstra, A., & Seo, D. (2017). Towards integrating acceptance and resistance research: evidence from a telecare case study.

3.3 Controle: Van praktisch verschijnsel naar een macropolitieke definitie

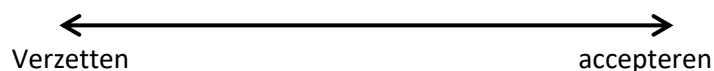
In figuur 2 en de aanverwante literatuur (Offenbeek et.al,2013) zoals in paragraaf 3.2, is te lezen dat het begrip ‘controle’ een praktijkgericht karakter heeft. Controle wordt in de bestaande literatuur van coping mechanisme beperkt omschreven, waarbij de focus ligt op praktisch verklarende verschijnselen. Hierbij valt te denken aan financiële capaciteit (geld), schriftelijke vaardigheden, denkniveau, verbale communicatie en kennis in het algemeen. Allemaal factoren en elementen die controle definiëren als een praktijkgerichte tool. Heb je de tools om in te spelen op ontwikkelingen, zoals verplichte digitale dienstverlening? Echter, de literatuur is beperkt tot een praktische invalshoek. Wat als controle ook als een ideologisch concept gezien kan worden? Wat als ‘controle’ niet alleen een praktische betekenis heeft, maar ook een macropolitieke/sociologische? De fundering voor deze claim is te vinden binnen het concept ‘digitale vervreemding’.

In paragraaf 3.6 zal verder worden in gegaan op deze macropolitieke betekenis van controle, of in andere woorden, digitale vervreemding. Het is voor nu van belang te beseffen dat het theoretisch model van Offenbeek (2017) (figuur 2) beperkt en eendimensionaal blijkt. Dit onderzoek, zowel empirisch als theoretisch heeft dan ook aangetoond dat bestaande literatuur binnen het domein ‘coping mechanismen’ mogelijk zeer beperkend analyseert qua wetenschappelijke disciplines. Niet alleen informatiekunde en bedrijfskundige invalshoeken zijn nodig, nee, ook sociologische,

politicologische en bestuurskundige concepten zijn van groot belang om een totaalbeeld te kunnen vormen.

3.4 Verschillende dimensies van coping mechanismen

In een groot deel van de bestaande theorie en literatuur wordt gesuggereerd dat het implementeren van informatiesystemen (waarbij het informatiesysteem in dit onderzoek digitale dienstverlening betreft) draait om één bepaalde gedraging die twee kanten op de as kent. Je kan óf accepteren, of je verzetten (Markus, 1983; Joshi, 1991; Kim & Kankanhalli, 2009). Accepteren en verzetten worden simpelweg gezien als de enige uiteinden en tegenpolen op een enkele dimensie:



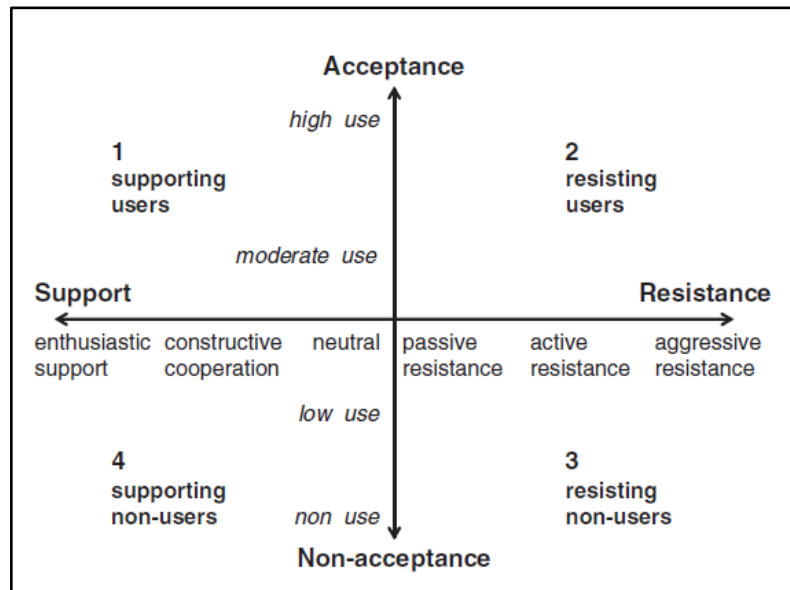
Verschillende studies zetten echter vraagtekens bij deze benadering (Knowles & Linn, 2004; Offenbeek et.al, 2013). Als accepteren en verzetten posities zijn op een gemeenschappelijke dimensie, kan worden verwacht dat studies met betrekking tot deze concepten gebruik maken van dezelfde theorieën, methoden en literatuur. Echter, wanneer wordt gekeken naar de praktijk van studies blijkt dat er vaak verschillende assumpties en theorieën voortvloeien uit de twee begrippen. Naast deze verschillende manieren van gebruik in wetenschappelijke literatuur en onderzoek, zien we ook in praktijk grote verschillen tussen deze twee concepten. Dermate grote verschillen dat getwijfeld kan worden aan het binaire kenmerk. Want, ter illustratie: Mensen kunnen gebruik maken van informatietechnologie (accepteren) maar tegelijkertijd fel tegenstander zijn het fenomeen (verzetten). Denk aan een sales verkoper die volledig afhankelijk is van zijn mobiele telefoon (accepteert het gebruik) maar fel protesteert tegen het feit dat hij 24/7 verbonden moet zijn en kritiek heeft op bellen in stille publieke ruimtes (verzet). Aan de andere kant is te zien dat er mensen zijn die een verschijnsel accepteren maar er verder zelf geen gebruik van maken. Sommigen docenten promoten volop het gebruik van digitale middelen in de klas en in het onderwijssysteem, maar om verschillende redenen zoals hoge kosten, maken ze zelf in praktijk niet gebruik van alle technologische middelen in de klas.

Dit illustreert nogmaals dat het verschijnsel coping mechanisme niet als binair spectrum gezien kan worden van 'accepteren' of verzetten'. Offenbeek et.al (2013) trekken deze conclusie ook en werken het binair spectrum uit naar twee dimensies of twee assen. Aangetoond wordt dat accepteren een eigen dimensie is, net als steunen of verzetten. Aan de hand van de positie op de twee assen zijn reeds vier categorieën van gebruikers te onderscheiden. Hoewel de type gebruikers niet één op één staan

met een coping mechanisme, kan wel worden gesteld dat er grofweg vier soorten van reageren op- en omgaan met verplichte digitale dienstverlening zijn. De te onderscheiden gebruikersreacties zijn:

1. Supporting users
2. Resisting users
3. Resisting non users
4. Supporting non users.

Hoewel het onderzoek aantoont dat accepteren en supporten sterk met elkaar samenhangen, net als verzetten en niet accepteren, zijn er ook voorbeelden van gedragingen waarbij inderdaad combinaties



mogelijk zijn van enerzijds accepteren maar tegelijkertijd ook fel verzetten. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat deze posities en verhoudingen van een individu over de tijd kunnen verschillen. Posities kunnen wisselen gedurende de tijd en zijn niet permanent.

3.5 Bureaucratische competenties

Een belangrijke factor die invloed heeft op de manier waarop individuen reageren- en misschien wel kunnen reageren op verplichte digitale dienstverlening, is de aanwezigheid van bureaucratische competenties bij een individu. Onder bureaucratie wordt over het algemeen verstaan 'een organisatiestructuur die gekenmerkt wordt door aan regels onderhevige procedures, verdeling van verantwoordelijkheid waarbij een sfeer van traagheid en starheid door te veel ingewikkelde regels kan ontstaan' (van Mierlo, 1995). Bureaucratische competenties houden veelal in: de manieren waarop een burger kan omgaan met dit verschijnsel, hoe goed iemand hiermee kan omgaan en wat gevolgen zijn van het al dan wel of niet kunnen omgaan met bureaucratische verschijnselen. Bureaucratische competentie, of zelfredzaamheid, wordt opgevat als het in staat zijn tot adequate participatiegedragingen bij besluitvorming in bureaucratische organisaties, of in het geval van dit onderzoek tegenover bureaucratische organisaties. Hoewel er altijd sprake is van enige discussie, markeren we binnen dit onderzoek de verschillende bestuursorganen als bureaucratische organisaties. Hierbij moet bureaucratisch niet meteen worden opgemerkt als een negatieve annotatie zoals vaak gebeurt (NRC, 2014), maar als een puur feitelijke constatering.

Bovenstaande beschrijving geeft vooral de basis en het historisch fundament van het begrip bureaucratie weer. Relevant wordt het, als we dit fundament plaatsen in de moderne tijd- en vooral de digitale ontwikkelingen die zich pas afgelopen decennia hebben voortgedaan. Een begrip wat bureaucratie en bureaucratische competenties relevant maakt in een maatschappij die (naar het lijkt) steeds sneller digitaliseert is het begrip 'digitale kloof', of 'digital divide'.

De digitale kloof houdt in dat er verschillen in toegang zijn tot en het gebruik van nieuwe media en ICT (van Dijk, 2005). Burgers die geen toegang hebben tot basis-ICT-infrastructuur of die niet over de vaardigheden beschikken om met de computer of het internet aan de slag te gaan, worden daardoor 'extra' benadeeld. Dit zijn meestal sociaal zwakkere groepen die vaker geen toegang hebben tot ICT of een gebrek aan vaardigheden hebben waardoor ze geen voordeel kunnen halen uit de elektronische toepassingen (De Haan, 2004; van Dijk, 2006). De uitbreiding van de elektronische overheidsdienstverlening kan met andere woorden een nieuwe bron van uitsluiting worden (Selwyn & Facer, 2013). En in tegenstelling tot private ondernemingen, kunnen overheidsdiensten niet zelf kiezen wie hun doelgroep is (de Caluwé, van Dooren & Verdegem, 2012).

We weten dus dat er bepaalde groepen minder makkelijk toegang hebben tot de verplichte digitale dienstverlening en dat er groepen zijn die mogelijk 'extra' benadeeld worden door de digitale ontwikkelingen die betrekking hebben op (kleinere) ondernemingen. Vanuit een historisch perspectief gaat het vooral om het kunnen hebben van fysieke toegang tot digitale diensten en ICT voorzieningen. Echter, vandaag de dag wordt het niet langer beschouwd als een probleem van 'toegang' maar ook als een probleem van verschillen in vaardigheden om met de technologie om te gaan (Attewel, 2001). Immers, steeds meer mensen bezitten een computer of kunnen hiertoe op zeer eenvoudige wijze toegang toe krijgen. Het is daarmee meer een kwestie geworden of de persoon, of in dit geval ondernemer, beschikt over een zekere set skills en vaardigheden.

Een belangrijke factor voor ondernemers of burgers die bureaucratische vaardigheden positief beïnvloedt is de toegang tot sociale hulpbronnen. Sociale hulpbronnen verwijzen naar het sociaal netwerk waarop een individu beroep kan doen (Bakardjieva, 2005). Denk hierbij aan vrienden, familie of directe collega's die kunnen helpen. Naast sociale hulpbronnen zijn ook cognitieve facetten belangrijk. Dit verwijst naar de vaardigheden en geletterdheid van een individu en het belang hiervan voor de digitale kloof (Sourbati, 2009). Financiële middelen maar ook tijd zijn materiële of economische factoren die meebepalen in hoeverre individuen gebruik maken van ICT. Het moet evenwel duidelijk zijn dat een ongelijke verdeling van hulpbronnen zorgt voor een ongelijke verdeling van toegang tot en het gebruik van digitale media in onze maatschappij. In dit kader kunnen een aantal kwetsbare

doelgroepen opgesomd worden voor wie het meer waarschijnlijk is dat zij in aanraking zullen komen met digitale ongelijkheden. Vaak gaat het om een combinatie van sociaaleconomische en sociaal demografische parameters: mensen met een laag inkomen, lager opgeleiden, inactieven, allochtonen en ouderen (Van Ingen, De Haan & Duimel, 2007; Mariën & Vleugels, 2011). Zij hebben structureel minder toegang tot bijvoorbeeld een computer en internet of hebben moeite om te gaan met de digitale diensten.

Deze theorie over bureaucratische competenties en de digitale kloof leidt er toe dat er vooral de doelgroep allochtone zzp'ers moeite zal hebben met de verplichte digitale dienstverlening.

3.6 Digitale vervreemding. Een ideologische definitie van controle

In voorgaande paragraaf (3.5 bureaucratische competenties) is uiteengezet wat de digitale kloof inhoudt. In deze literatuur ligt de nadruk veelal op meet- en zichtbare competenties. Competenties die vooral van cognitieve aard zijn en tot aanwijsbare handelingen en vaardigheden leiden. Bureaucratische competenties sluiten daarbij goed aan bij het concept 'controle' zoals Offenbeek (2017) dat uitlegt. *'Wat kan ik doen aan deze ontwikkelingen?'* Daarbij gaat het om praktijk gerichte handelingen (kennis, economische mogelijkheden, geld, schrijfvaardigheden, inhuren externen). Echter, bij het analyseren van het concept digitale kloof komt nog een element naar voren. Want, wat als de kloof niet alleen tussen burgers onderling ontstaat? Wat als er ook een kloof aanwezig is tussen de burger enerzijds- en anderzijds boven de burgers 'de overheid'. Een kloof die zich niet uit in een horizontaal groeiend gat, maar uit in een steeds verdere afstand tussen de burger op de grond en 'de politiek' en 'de overheid' zich steeds hoger en verder op afstand plaatst ergens boven de burgers.

Controle wordt daarmee niet alleen een praktisch verschijnsel, maar ook een gevoel. De burger heeft het gevoel steeds minder controle te hebben op de ideeën en plannen die ergens ver boven hun hoofd om worden bedacht door 'de politiek'. Vervreemding, of alienation, wordt ook wel gedefinieerd als: de perceptie van mensen dat ze steeds minder controle hebben over sociale waardes die hun leven vorm geven (Macionis and Plummer, 2012). Controle krijgt in dit onderzoek een politieke en ideologische invalshoek. Vervreemding, met als oorzaak digitale ontwikkelingen, zal in dit onderzoek dan ook de betekenis hebben van: 'Het gat tussen burger en politiek dat steeds groter wordt, waarbij burgers het gevoel hebben controle te verliezen over wat er in de politiek wordt bedacht en besloten.'

In 1997 deed de Spaanse socioloog Castells al uitspraken. Uitspraken die als strekking hadden dat door de digitale ontwikkelingen de politiek en de overheid een nieuwe rol moesten innemen. Dat door digitale ontwikkelingen de maatschappij verandert naar meer individualisering, en dat dóór digitalisering: "We een machine hebben gemaakt die dynamisch is, vol mogelijkheden zit, maar die

door niemand beheerst wordt. (NRC Handelsblad, 1997). Hieruit bleek al dat digitalisering op meerdere fronten in de maatschappij én politiek een gevoel van controle verlies creëert. Dit verlies van controle is een ongrijpbaar begrip, waarbij literatuur niet eenduidig is.

Voor het belang voor dit onderzoek is verlies van controle vanuit 'Digital Prosumption and Alienation' een belangrijke factor (Comor, 2010). De kern van deze theorie behelst dat 'digitalisering' en ook 'verplichte digitale dienstverlening' een product is van 'het kapitalisme'. Het is simpelweg het product van een groep elite (de politiek) die de burgers alleen maar als gereedschap beschouwd voor het eigen product. Althans, vanuit het perspectief vanuit 'de burgers'. Deze oer oude theorie van Marx (Marx, 1844) lijkt ver gezocht, maar tegelijkertijd lijkt er een zekere tendens te zien. Beleidsmakers worstelen met het begrijpen van financiële paniek, protesten, verzet en onvrede over de maatschappij terwijl het cijfertechnisch gezien beter gaat (Bloomberg Business Week, 2011). Steeds vaker wordt daarom theorie, zoals die van Marx erbij gehaald om nader te verklaren waar deze 'onvrede' vandaan komt. Het begrip digital alienation, of digitale vervreemding, is een hedendaagse toespitsing gebaseerd op het fundament van Marx. Er lijkt namelijk een trend te zien, waarbij de opkomst van digitalisering gepaard gaat met een soort gevoel van onvrede, onrust en ontevredenheid (Fuchs & Mosco, 2016). Wat is nu het belang van voorgaande voor dit onderzoek?

Bepaalde ideologische groepen (socialistisch georiënteerd) hebben de tendens kritischer te staan tegenover puur klassiek kapitalistisch gedachtegoed. Deze ideologische groep heeft vaker de neiging kritischer en verzettend te staan tegenover kapitalistische ontwikkelingen. Het doorvoeren, ontwikkelen en 'verplichten' van digitale dienstverlening kan worden gezien door sommigen mensen, ondernemers, als een kapitalistische ontwikkeling. Een ontwikkeling waarbij het doel is 'zo efficiënt mogelijk functioneren, de overheid die minder ondersteund en 'innoveren om het innoveren'. Mensen zien in verplichte digitale dienstverlening een verschuiving van maatschappelijke en sociale waarde naar meer individualistische, door de overheid opgedrongen digitale systemen. Digitale systemen als product van het kapitalisme, waarbij de burger de dupe is (Hoogerstraete, 2012).

Het is voor het belang van het onderzoek- en als mogelijke verklaring waarom sommige ondernemers een verzettend coping mechanisme hanteren- belangrijk uit de literatuur mee te nemen dat 'verlies van controle' ook gezien kan worden als een eeuwenoude tendens, waarbij sommige ideologische groepen zich verzetten tegen 'producten van het kapitalisme' (waaronder digitale dienstverlening geschaard wordt volgens deze groep). Dit gevoel van vervreemding en verlies van controle kan verklaren waarom burgers die zich extra vervreemd voelen van de politiek, ook op andere gebieden negatief staan tegenover ontwikkelingen, geïnitieerd vanuit de overheid. Want, zoals Castells ook stelde: 'vervreemding van elkaar leidt uiteindelijk tot strijd, verzet of frustratie (Castells, 2011).'

3.7 externe factoren en peer pressure: invloeden op het adopteren van innovatie en verplichte digitale dienstverlening

In de voorgaande paragrafen is vooral gekeken naar theorie die gaat over de ondernemer zelf. Echter, een onderneming, of bedrijf kan op zichzelf ook gezien worden als eigen entiteit. Door ook naar de onderneming of bedrijf zelf te kijken en niet alleen de ondernemer, kan ook theorie worden betrokken die betrekking heeft op organisatiekunde theorie. Theorie die ook externe factoren betreft en niet alleen interne persoonsgebonden coping mechanismen.

Disruptieve gebeurtenissen, zoals de ontwikkeling van verplichte digitale dienstverlening, leiden vaak tot verandering van organisaties. Deze verandering wordt soms ook getypeerd als 'innovatie' (Agger & Sorensen, 2018). ICT, IT en omgaan met digitale diensten hangen dan ook veelal samen met innovatie en verandering (Dutton, Kahin, O'Callaghan & Wyckoff, 2004). Maar wat drijft nou dat een organisatie gebruik kan, maar in dit geval ook vooral *wil* maken van digitale dienstverlening binnen de organisatie of de onderneming. Innovatie, waar de (nieuwe) verplichte digitale dienstverlening onder geschaard wordt, wordt primair geadapteerd op basis van verwachte winst en profijt. Onderzoek laat echter zien dat de (externe) factoren 'interne afstemming' en 'complexiteit' ook een grote voorspeller zijn van het wel of niet adapteren van innovatie (Tornatzky & Klein, 1982). Dit laat zien dat de specifieke organisatie context bepaalt in hoeverre de onderneming gebruik wilt maken van digitale dienstverlening- en in hoeverre dat ook mogelijk en eenvoudig is. Daarbij is het ook van belang hoe makkelijk het naast bestaande praktijken geïntroduceerd kan worden. Het niveau van ICT kennis en de ervaring met deze ICT diensten bepaalt voor een groot deel hoe complex de innovatie of ICT adaptie wordt gezien door de gebruiker, in dit geval de ondernemer (Dutton et.al, 2004). Hieruit valt af te leiden dat niet alleen de factor 'winst' of te behalen 'profijt' belangrijk is bij de mate waarin een onderneming gebruik wil maken van innovatie of verplichte digitale dienstverlening, maar dat er ook organisatie gebonden kenmerken invloed uitoefenen zoals cultuur, structuur en de mensen werkzaam in de organisatie.

We zien dat er interne factoren zijn die invloed kunnen hebben in de mate waarop een onderneming openstaat voor het gebruik van verplichte digitale dienstverlening- en vervolgens vanwege deze houding een bepaalde reactie of coping mechanisme vertoont. Er is echter ook sprake van een belangrijke externe factor, namelijk peer pressure.

Peer pressure is een opbouwende en toenemende invloed op een individu of organisatie om een innovatie te accepteren of verwerpen, als gevolg van de invloed en druk vanuit een (sociaal) netwerk waar de ondernemer zich in bevindt (Tornatzky & Klein, 1982). In de omgeving van ondernemingen en bedrijven uit het zich vooral in de vorm van een competitieve druk. Bedrijven beginnen met het adapteren van de innovatie omdat het een competitieve noodzaak is. Het niet adapteren zorgt voor

dermate grote nadelen ten opzichte van gelijk soortige ondernemingen dat de verre toekomst van de onderneming onoverkoombare schade of verliezen kan oplopen.

Een tweede externe invloed is de aanwezigheid van (technische, ICT gerelateerde) kennis binnen het netwerk waarin de onderneming of ondernemer zich bevindt. De factor van invloed is dan niet zo zeer peer pressure, maar kennis. Dit is vooral van toepassing binnen organisaties waar sprake is van complexe technologie. Binnen het onderzoek kan dit zich vertalen naar de complexiteit van de digitale dienst. Het uitvoeren van verplicht digitaal aanvragen van een parkeeronthefing is minder complex dan het verwerken, bijhouden en administreren van btw aangiftes of omgevingsvergunningen. Bedrijven kunnen adaptie van digitale systemen uitstellen totdat er genoeg kennis is binnen de organisatie over hoe deze systemen gebruikt en geïmplementeerd moeten worden.

'Peer pressure', 'Know-how' en 'het lerende vermogen van organisaties' zijn daarmee belangrijke factoren die bepalen hoe toegankelijk een onderneming of ondernemer staat tegenover innovatie en verplichte digitale dienstverlening. Dit heeft vervolgens weer invloed op hoe iemand dat daadwerkelijk uit in gedrag, of coping mechanismen.

3.8 Afsluiting literatuurstudie

Dit hoofdstuk begon met twee deelvragen die beide beantwoord kunnen worden na het uitvoeren van een literatuurstudie.

Allereerst werd de vraag opgeworpen: **'Wat zijn coping mechanismen?'**. Coping mechanismen zijn manieren waarop iemand reageert op een grote verandering of probleem. Deze manieren van reageren zijn op te splitsen in een viertal categorieën, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen 'positieve manieren van reageren' en 'negatieve manieren van reageren'. Positieve coping mechanismen zijn een betrokken houding waarbij iemand gepassioneerd is over ontwikkelingen en de nieuwe ontwikkelingen actief en innovatief probeert te gebruiken en toe te passen in het dagelijks leven en werk. Een tweede positief coping mechanisme is een meegaande houding. Hierbij reageert iemand positief op een ontwikkeling, maar is het niet relevant genoeg om actief toe te passen of in te bedden in het dagelijks leven of werk. Je ziet de ontwikkeling als iets positiefs, maar doet er verder niet veel mee, behalve toepassen waar het noodzakelijk is.

Een negatief coping mechanisme is een houding waarbij iemand niet positief is over een ontwikkeling, maar juist (zeer) negatief. Hierbij komen emoties omhoog, frustratie en soms zelfs verzet. Een eerste negatief coping mechanisme is die van onwillig. Bij onwillig is iemand negatief over een ontwikkeling

maar is de persoon wel genoodzaakt iets te doen met de ontwikkeling, zij het omdat het verplicht is. Je ziet de ontwikkeling als een stoorzender van het daadwerkelijk werk, hebt weinig verwachtingen van de ontwikkeling maar zal toch om moeten gaan met de ontwikkeling in het dagelijks leven. Het laatste (negatieve) coping mechanisme is die van afwijkend. Bij een afwijkende houding ben je net als bij de onwillige houding negatief, maar verzet je je actief tegen de ontwikkeling. Je probeert actief uitwegen te zoeken van de ontwikkeling en probeert de ontwikkeling op elk mogelijk manier te mijden. Je ziet de ontwikkeling als iets zeer negatiefs en ziet het ook als je taak andere te overtuigen dat het een slechte ontwikkeling is.

'Wat zijn coping mechanismen?' Coping mechanismen zijn manieren waarop iemand reageert op een ontwikkeling. Deze manieren van reageren zijn op te splitsen in vier categorieën, lopend van zeer positief en actief tot zeer negatief en actief verzet.

De tweede deelvraag was: **Welke factoren kunnen coping mechanismen beïnvloeden?**

Hoewel er vele soorten verschillende benaderingen, invalshoeken en theorieën bestaan over mogelijke factoren en invloeden, zijn voor dit onderzoek een viertal globale categorieën te maken.

De factoren die invloed hebben coping mechanismen zijn: bureaucratische competenties, digitale vervreemding, het vermogen tot innovatie en peer pressure/externe organisatie factoren. Elk van deze factoren bestaat weer uit een aantal sub-factoren.

'Welke factoren kunnen coping mechanismen beïnvloeden?' De factoren bureaucratische competenties, het vermogen tot innovatie, peer pressure en digitale vervreemding hebben alle een invloed op het hanteren van een zeker coping mechanisme.

4. Methodologie

4.1 Verantwoording gebruikte methode

Om een antwoord te vinden op de onderzoeksvraag 'Hoe reageren kleine ondernemingen op verplichte digitale dienstverlening en wat zijn verklaringen hiervoor?' is gebruik gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Het gebruik van een kwalitatieve methoden ten opzichte van een kwantitatieve methode is goed te beargumenteren. Door middel van een kwalitatieve benadering is het mogelijk verder en dieper in te gaan op achterliggende processen en betekenissen. Een kwalitatieve benadering maakt het mogelijk antwoorden te vinden op verdergaande vragen die elementen proberen te verklaren en verder te begrijpen (Bryman, 2016). Daarnaast maakt een kwalitatieve methode het ook mogelijk om vanuit tekst tot concrete data analyses te komen en niet alleen vanuit cijfermatige data. Het kwalitatieve deel bestaat uit semigestructureerde interviews met 'kleine ondernemingen' en specifiek de ondernemers zelf. Het doel van deze interviews was om in kaart te brengen op welke manier verschillende ondernemers hebben gereageerd op de ontwikkeling van verplichte digitale dienstverlening, waarom ze hebben gekozen voor deze reactie en hoe ze het 'ervaren'. Zoals eerder gesteld maakt een kwalitatieve benadering het mogelijk deze concepten te analyseren vanuit tekst en niet alleen cijfermatige data. Dit is een belangrijke reden waarom een kwalitatieve benadering voorkeur krijgt boven een kwantitatieve benadering binnen dit onderzoek.

Dit onderzoek heeft tevens een inductieve onderzoeksopzet. Bij een inductieve onderzoekstechniek begin je niet met een theorie, maar met observaties en data verzameling. Uit deze observaties haal je vervolgens patronen, thema's en categorieën (Patton, 1980). Daar vorm je vervolgens een theorie bij. Dus, vanuit observaties wordt tot theorie gekomen, en niet theorie die wordt getoetst door observaties. Deze inductieve benadering is goed te verantwoorden. Allereerst is er weinig specifieke en toetsbare theorie betreffende het onderwerp verplichte digitale dienstverlening bij kleine ondernemers. Het feit dat er weinig theorie is maakt dat er zelf tot theorie gekomen moet worden. Het ligt daarmee voor de hand om eerst in de praktijk observaties te verrichten (in dit geval gesprekken te voeren en interviews af te nemen) en aan de hand van deze observaties tot een theorie of causaal model te komen. Indien was gekozen voor een deductieve benadering, had er een causaal model bestaan en had deze vervolgens getoetst kunnen worden. Dit model of deze theorie bestaat echter nog niet.

Het inductieve karakter van dit onderzoek heeft nog een belangrijk gevolg. Het tot stand komen van dit onderzoek- en specifiek de literatuurreview- is niet op chronologische wijze gebeurd. De literatuurreview is een proces geweest van schrijven, herschrijven, aanpassen, weghalen en opnieuw

toevoegen. Omdat er vanuit het inductieve start punt weinig theoretische basis is, is gedurende het werven van de resultaten één en ander toegevoegd aan de literatuurreview. Door in een vroeg stadium resultaten te vergaren en analyseren is in een later stadium extra literatuur toegevoegd naar aanleiding van deze resultaten. Dit sluit aan bij een methode die ookwel 'grounded theory, of gefundeerde theorie wordt genoemd. De grondleggers van deze grounded theory onderzoeksmethode zijn de sociologen Glaser en Strauss (1967). Er is bij dit onderzoek dan ook uitgegaan van een benadering die uitgaat van een continue wisselwerking tussen 'data verzameling' en 'data analyse', om daarmee tot een theorie te komen *tijdens* het onderzoeksproces (Bowen, 2006). Het is dus belangrijk in het achterhoofd te houden dat de literatuurreview niet op chronologische wijze tot stand is gekomen maar een combinatie is van reeds bestaande literatuur aangevuld met literatuur die later pas aan het licht is gekomen. Zo is er naar aanleiding van de eerste resultaten reden geweest extra literatuur onderzoek te doen naar het begrip 'bureaucratisch competenties'. Uit deze resultaten kwam een vast patroon naar voren, namelijk dat vooral allochtone zzp'ers moeite hadden met de digitale dienstverlening. Hierdoor is tevens extra onderzoek verricht naar de digitale kloof. Tevens werd naar aanleiding van de eerste resultaten duidelijk dat de ontwikkeling van verplichte digitale dienstverlening gezien kan worden als een onderdeel van 'innovatie'. Het gevolg is geweest dat ook de paragraaf over innovatie en verschillende invloeden op innovatie binnen ondernemingen op een later moment is opgenomen in de literatuur studie. De laatste toevoeging vond plaats op het gebied van digitale vervreemding. Op het eind van de interviews kwam steeds vaker bij een bepaalde groep een tendens van 'politieke frustratie' naar voren. Dit was aanleiding extra interviews af te nemen met een specifieke doelgroep (culturele ondernemers). Naar aanleiding van deze interviews is extra literatuur onderzoek gedaan naar het begrip digitale vervreemding.

4.2 Data verzameling

Om te waarborgen dat respondenten vrij uit kunnen spreken en om de privacy volledig te beschermen zullen de respondenten niet bij naam worden genoemd. De respondenten zullen worden benoemd met de namen R1, R2, R3 enz. Omdat een aantal specifieke kenmerken wel belangrijk zijn voor het kunnen analyseren van de data en het kunnen trekken van verbanden en conclusies zullen wel een aantal specifiekere eigenschappen van de ondernemers worden benoemd. Dit kan betreffen leeftijd, type onderneming, nationaliteit et cetera. Deze kenmerken zijn dermate generiek dat dit niet terug te herleiden valt tot individuen in Nederland. Daarnaast hebben alle respondenten mondeling toestemming verleend tot het bewaren van geluidsopnames, het gebruik van de data voor dit onderzoek, en het transcriberen van de gesprekken. Hiermee is voldaan aan de AVG voorwaarde.

Bij het werven van respondenten was één waarborg van groot belang. Deze waarborg is namelijk dat de respondent, of ondernemer, zelf de baas is over de administratie én actief is op de werkvloer. De respondenten moeten de druk voelen van de digitale dienstverlening in combinatie met het verrichten van de primaire werkzaamheden binnen de onderneming. Het uiteindelijke doel van deze waarborg en selectie, is simpelweg het afbakenen van een populatie voor het onderzoek. Niet elke ondernemer behoort tot de populatie van dit onderzoek. Nee, het gaat juist om een specifieke groep ondernemers die als populatie wordt genomen. Het lag daarmee voor de hand om alleen kleine de ondernemingen of zzp'ers te benaderen. Naast voorgaande afbakening was het voor representativiteit ook van belang om ondernemingen uit verschillende sectoren te hebben, het liefst met verschillende nationaliteiten en een brede leeftijdsgroep. Vooraf heeft de onderzoeker bewust een zo breed mogelijk pallet van kenmerken opgesteld en opgenomen zodat alle mogelijke verbanden die er bestaan in kaart kunnen worden gebracht. Om respondenten te werven is de volgende werkwijze gehanteerd:

- Allereerst is op 'google maps' gezocht naar ondernemingen per dienstensector (horeca, agrarisch, diensten, industrieel, commercieel, ambachtelijk). Uit praktische overwegingen is voornamelijk gezocht in de regio Zuid-Holland. Om een landelijke representativiteit te krijgen is vanuit de andere provincies ook minimaal één respondent gezocht. Deze representativiteit is achteraf gezien niet voldoende geweest een nuttige betrouwbaarheidsuitspraak te kunnen doen (zie 6.3.4). Naast de sector werd in de zoekopdracht aangegeven dat het om zelfstandige of kleine ondernemingen moest gaan.
- Hieruit zijn op puur willekeurige basis ondernemingen verder onderzocht waarbij op de website (indien aanwezig) is gekeken of de onderneming kon vallen onder het kenmerk 'klein' en of de ondernemer zelf ook actief was in het primaire bedrijfsproces.
- Vervolgens is naar deze grote selectie ondernemingen (71 totaal) een generieke email verstuurd met daarin een viertal vragen om er zeker van te zijn dat de respondent geschikt was. De vragen zijn zo opgesteld om te beoordelen of een respondent daadwerkelijk aan de voorgaande genoemde voorwaarde voldoet en of een vervolg gesprek van waarde kon zijn. Deze eerste vragen maakte het meteen mogelijk voor de onderzoeker om een selectie van respondenten te maken en er voor te zorgen dat er een gevarieerd pallet aan respondenten zou ontstaan. Deze vragen betroffen:
 1. *Maakt u als onderneming gebruik of heeft u gebruik gemaakt van digitale diensten van de overheid/gemeente/provincie, en zo ja, welke zijn dat bijvoorbeeld (denk aan btw-aangifte, aanvragen omgevingsvergunning, parkeerontheffingen, standplaatsvergunningen, horecavergunning, andere regelgeving, overige administratieve verplichtingen)?*

2. *Wie is verantwoordelijk binnen de onderneming voor het omgaan met deze digitale diensten en regelen van administratie. (u zelf als ondernemer, of een aparte administratief medewerker of bedrijf)?*
 3. *Vindt u het makkelijk om digitaal zaken te regelen met de overheid, of geeft het veel (extra) administratieve bezigheden, of juist niet?*
 4. *Heeft u door de loop der jaren binnen uw onderneming dingen moeten veranderen omdat de overheid of gemeente/provincie online zaken met u wilt regelen (extra kosten voor uw onderneming voor ICT middelen, extra scholing voor ICT-kennis zoals Excel, meer tijd nodig voor administratie et cetera)?*
- Omdat niet alle ondernemingen beschikken over een website of openbaar email adres zijn ook ‘werkbezoeken’ gebracht. Dit betroffen vooral bezoeken aan woensdagmiddag markten. Hier staan veelal groentemannen, fruitmannen en bakkers etc. die voldoen aan de eisen zoals vooraf gesteld door de onderzoeker maar niet via internet bereikbaar waren. Tijdens deze bezoeken zijn deze ondernemers aangesproken en ter plekke geïnterviewd indien de respondent daar tijd voor vrij wilde maken.

In bijlage 2 is een overzicht te zien van alle individuele respondenten. Deze bevat geen verdere kenmerken om te voldoen aan AVG richtlijnen. Onderstaande schema (figuur 3) geeft een globale weergave. Belangrijk is op te merken dat in eerste instantie 14 respondenten zijn geïnterviewd waarbij steeds verder van open naar gestructureerde interviews werd gewerkt. Daarna zijn nogmaals 7 respondenten geïnterviewd waarbij de interviews vooral van bevestigende aard waren. De extra interviews dienden ter bevestiging van de gecreëerde patronen, gesignaleerd in de eerste 14 interviews.

Totaal aantal respondenten		21
Leeftijden	20-30	5
	31-50	8
	51+	8
Sector onderneming	Agrarisch/industrieel	4
	Diensten	4
	Ambachtelijk	5
	Cultureel/creatief/horeca	8
nationaliteit	Nederlands	16
	Niet-Nederlandse	5

figuur 3: Respondenten overzicht

4.3 Data analyse

Opzet van de interviews

Om repliceerbaarheid van dit onderzoek te kunnen waarborgen is het belangrijk inzichtelijk te maken op welke manier de vergaarde data is geanalyseerd. Dit is belangrijk voor andere onderzoekers om dit onderzoek te kunnen controleren en beoordelen, maar ook om vervolg onderzoek op een betrouwbare manier uit te kunnen voeren.

De data is verkregen door middel van open interviews die steeds verder zijn aangescherpt tot semigestructureerde interviews. De keuze voor open en semigestructureerd is dat eerst een algemeen beeld nodig was bij de onderzoeker gezien de geringe theoretische startpunten. Vervolgens kon alle informatie weer worden gebundeld in thema's die nader en specifiek bevestigd konden worden in de afsluitende interviews. Interviews verschillen sterk van karakter in kwalitatief onderzoek, ten opzichte van interviews in kwantitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek is veelal minder structuur dan bij kwantitatieve interviews, wat ook het geval was bij dit onderzoek (Bryman, 2016). Er was niet een vooraf gemaakte lijst met vragen die beantwoord moest worden. In plaats daarvan waren alleen een paar globale thema's opgenomen die aanbod moesten komen. De volgorde waarin deze thema's aanbod moeten komen was daarbij niet van belang. Daarnaast verschilt ook de positie van interviewer en geïnterviewde sterk tussen kwalitatief en kwantitatieve interviews. Bij dit kwalitatieve interview is de positie, interesse en focus vanuit de geïnterviewde het belangrijkste. Het interview moet worden bekeken vanuit de geïnterviewde. Bij kwantitatief onderzoek is het perspectief juist veelal vanuit de interviewer en zijn er grotere belangen voor de interviewer (Bryman, 2016). Ook in dit onderzoek moest de nadruk liggen op het verhaal vanuit de geïnterviewde ondernemers. De onderzoeker had geen enkele vooringenomenheid, geen tot weinig achtergrond informatie en geen rede tot sturing van het gesprek. De inhoud lag volledig bij de ondernemers. De belangrijkste reden waarom is gekozen voor een kwalitatieve benadering, in combinatie met semigestructureerd interviews, is dat het meer flexibiliteit kan bieden gedurende de loop van het onderzoek (Bryman, 2016). Bij kwantitatief onderzoek is deze flexibiliteit er vaak niet. Er is een vaste topic list, met vaste vragen en vaste constructen die gewoon altijd beantwoord moeten worden. Naarmate het onderzoek vordert kunnen nieuwe inzichten worden opgedaan. Kan blijken dat vragen misschien niet helemaal kloppen. Dat vragen misschien op een betere en andere manier gesteld hadden kunnen worden. Of nog belangrijker, misschien dat blijkt dat er totaal andere factoren van invloed zijn die niet worden gedekt in je vragen. Kwalitatief onderzoek kan hier wel op inspelen. Kwalitatief onderzoek biedt de onderzoeker de mogelijkheid gedurende het onderzoek andere vragen te stellen, nieuwe thema's op te nemen, nieuwe invalshoeken nader uit te werken in nieuwe vragen. Hiermee sluit het goed aan op de eerder benoemde grounded theory benadering van dit onderzoek. Bij deze theorie gaat het erom dat er een

continu proces gaande is van resultaten verzamelen- en analyseren (Glaser & Strauss, 1967). Tijdens het analyseren kan blijken dat andere thema's van groter belang zijn dan eerder opgenomen thema's. Je kan hier met kwalitatief onderzoek op inspelen door je data verzameling (de interviews) op een andere manier in te richten, zodat ook het analyseren van data weer op een andere manier kan gebeuren.

Analyseren data door middel van een codeboom

Bij elk interview is van te voren toestemming gevraagd het gesprek op te nemen. Dit kon zowel op locatie zijn als telefonisch. De onderzoeker zal de opnames na een half jaar verwijderen. Het voordeel van het opnemen van de gesprekken is dat de letterlijke transcripten van gesprekken gemaakt kunnen worden. De transcripten zijn op te vragen bij de onderzoeker. Het kunnen opnemen en transcriberen van interviews brengt een aantal voordelen met zich mee (Heritage, 1984). Allereerst helpt het met de natuurlijk beperking van mensen wat betreft geheugen. Mensen en de onderzoeker kunnen wel een hoop onthouden, maar het brein is simpelweg niet in staat van meer dan tien gesprekken letterlijk elk woord te onthouden. Hierdoor kan het gevaar ontstaan dat de onderzoeker zelf creatief gaat worden met wat er is gezegd en er verkeerde waarde oordelen of interpretaties ontstaan. Transcriberen kan dit voorkomen. Een andere belangrijke reden om te transcriberen is voor het verhogen van de betrouwbaarheid van het onderzoek. Transcriberen stelt andere onderzoekers namelijk ook in staat de data te analyseren en evalueren. Deze secundaire analyse maakt dat ook andere onderzoekers controle kunnen houden op elkaars methode, analyses en resultaten. Tot slot biedt het transcriberen ook veel meer mogelijkheden voor het analyseren van de interviews. Het analyseren van een interview gaat gemakkelijker wanneer het staat uitgeschreven op papier. Daar komt bij, dat zodra verschillende interviews op papier staan deze ook makkelijker met elkaar te vergelijken zijn (Heritage, 1984).

Een belangrijk, zo niet het belangrijkste onderdeel van het analyseren van de verkregen data na aanleiding van de interviews is het coderen van deze interviews. Bij coderen worden labels en categorieën toegekend aan bepaalde delen uit de transcripten. Daarmee kan alle tekst en data ook meteen worden georganiseerd (Charmaz, 1983). Het gaat om het systematisch opsporen van patronen in de data, om daarmee je vraagstelling ook te kunnen beantwoorden. Een code is: 'a word or short phrase that symbolically assigns a summative, salient, essence capturing, and/or evocative attribute for a portion of language-based or visual data' (Saldana, 2013) Coderen kan worden gezien als een heuristisch proces wat ook meteen aansluit bij de grounded theory benadering (Saldana, 2013).

Met heuristisch wordt bedoeld dat het een continu proces is wat gedurende het hele onderzoek in beweging is. Met andere woorden, het is een 'back and forth' proces. Codes die je later maakt beïnvloeden ook weer codes die je eerder had gemaakt. Zinnen die je eerst een bepaald label hebt gegeven, kunnen na aanleiding van latere interviews en codes weer een nieuw of ander label krijgen. Coderen gebeurt tijdens en na het verzamelen van de data. Het is een continu in beweging zijnde proces. Ondanks dit dynamisch karakter zijn er wel een aantal fase te onderscheiden bij het coderen. Fases die ook dit onderzoek heeft doorlopen bij het coderen van de transcripten. De benadering voor coderen die bij dit onderzoek is gebruikt is de benadering van Strauss en Corbin (1990). Allereerst is sprake geweest van *open coderen*. Hierbij wordt een eerste selectie en label slag gemaakt. Open codering is gericht op het ontwikkelen van codes die het fenomeen in kwestie beschrijven, benoemen of classificeren. Open codering wordt bereikt door gegevens in betekenisvolle uitdrukkingen te categoriseren en ze in afzonderlijke woorden of in een korte reeks woorden te beschrijven (Flick, 2009). Verder worden relevante opmerkingen (memo's) en concepten aan deze uitdrukkingen gehecht. Na het open coderen, waarbij dus een eerste categoriseer slag is gemaakt, wordt over gegaan naar het axiaal coderen. Axiaal coderen is het trekken van verbanden tussen verschillende codes en categorieën. De data wordt opnieuw bekeken, ook na aanleiding van nieuw verkregen data- en wordt daarmee weer opnieuw beoordeeld. Codes worden misschien veranderd, gehercodeerd en er wordt steeds meer betekenis gegeven aan de codes. Dit wordt gedaan door het linken van codes aan de context, bepaalde consequenties, patronen en interacties (Strauss & Corbin, 1990). Tot slot vindt er selectieve codering plaats (Saldana, 2013). Hierbij gaat het om het valideren van bestaande patronen en het aanvullen van categorieën die nog aanvulling en aanscherping behoeven (Strauss & Corbin 1990). Deze selectie codering is ook aanbod gekomen in dit onderzoek. Na aanleiding van het axiaal coderen kwam naar voren dat er nog een groot kennis gat zat met betrekking tot 'digitale vervreemding' en 'afkeer tegen politiek'. Vervolgens zijn hier nieuwe interviews voor gehouden die deze gaten in de desbetreffende categorie heeft kunnen opvullen. De codeboom (bijlage 3) geeft inzichtelijk welke definitieve codes zijn gebruikt en hoe deze zich tot elkaar verhouden. De codes hebben uiteindelijk als doel om conclusies te kunnen trekken en verbanden te kunnen leggen.

4.4 Validiteit en betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is één van de criteria voor het uitvoeren van een goed onderzoek (Bryman, 2016). Het gaat erom dat je onderzoek vrij is van toevallige fouten. Betrouwbaarheid valt te onderscheiden in zowel interne als externe betrouwbaarheid. Bij interne betrouwbaarheid gaat het er om of je kan controleren of je het als waarnemer juist hebt waargenomen (Bryman, 2016). Nemen anderen iets anders waar, of is er overeenstemming over wat er is gezegd? Interne betrouwbaarheid is in dit

onderzoek gewaarborgd door alle interviewgesprekken waar mogelijk op te nemen als audiofragmenten en letterlijk te transcriberen. Door het letterlijk transcriberen kan geen misverstand bestaan over wat er is gezegd door een respondent. De transcripten zullen niet als bijlage aan het onderzoek worden toegevoegd, maar kunnen wel bij de onderzoeker worden opgevraagd. Tevens zal een codeboom (bijlage 3) worden bijgevoegd waarmee consistentie van de onderzoeker bij het analyseren en interpreteren van data kan worden gecontroleerd. Daarnaast is er ook nog externe betrouwbaarheid. Hierbij gaat het er om of het onderzoek een zekere mate van herhaalbaarheid heeft. Dit is lastig te waarborgen gezien het feit dat interviews met mensen altijd net anders lopen. Daarnaast kunnen ook niet alle interview gesprekken in dezelfde setting en ruimte plaatsvinden. In dit onderzoek is in die zin een flinke schending van externe betrouwbaarheid. Respondenten zijn op zeer flexibele manier benaderd, hierbij valt te denken aan 'rondlopen op een markt en toevallig iemand aanspreken'. Deze respondenten zijn niet meer te traceren. Daarnaast is het zeer onwaarschijnlijk dat een andere onderzoeker in exact dezelfde omstandigheden over een markt loopt en dezelfde type ondernemers aanspreekt. Het kunnen reproduceren van respondenten voor andere onderzoekers is daarmee lastig. Echter, zoals eerder gesteld is voor een groot deel van de respondenten wel een zelfde methodiek gebruikt. Namelijk selectie criteria per provincie in google maps hanteren en van daaruit een selectie maken. Een andere onderzoeker kan deze methodiek tevens hanteren en daarmee het onderzoek enigszins reproduceren. Daarbij is het van belang strikt te zijn op de selectie criteria en deze bij te houden (verschillende sectoren, nationaliteiten etc) zodat de kern van dit onderzoek wel gewaarborgd blijft.

Een punt dat extra toelichting en verantwoording vraagt is de externe validiteit. In welke mate kunnen de onderzoeksresultaten worden gegeneraliseerd? Het onderzoek is gedaan bij 22 respondent. In totaal heeft Nederland in 2017 1,2 miljoen zzp'ers (KvK, 2018) . Het is dus een zeer kleine selectie van het totaal aantal (kleine) ondernemers in Nederland. Het feit dat het een kleine selectie is, betekent echter niet dat dit meteen de externe validiteit schaadt. De ondernemers zijn namelijk nog steeds representatief voor andere ondernemers in het land. Dit blijkt uit het feit dat de geselecteerde ondernemers dezelfde soorten diensten en beroepen aanbieden als landelijk worden uitgevoerd uitvoeren. Daarnaast was het praktisch niet mogelijk alle ondernemers in Nederland uitvoerig te interviewen. Er moest daardoor automatisch een keuze worden gemaakt in het aantal te gebruiken respondenten.

5. Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk zal inzichtelijk worden gemaakt welke resultaten zijn verkregen, welke citaten uit gespreksinterviews daaraan ten grondslag liggen- en hoe deze resultaten thematisch te duiden zijn.

Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd:

- Allereerst zal in twee matrixen te zien zijn hoe de resultaten zijn verkregen en geordend. De eerste matrix is een ruwe weergave van de data. In de tweede matrix is de data verder geordend en is een eerste categoriseer slag gemaakt.
- Vervolgens zal elk verschenen coping mechanisme (vijf stuks) worden toegelicht. Daarbij is een algemene beschrijving van het mechanisme- en welke factoren gemeenschappelijk zijn voor een coping mechanisme.
- Tot slot zal elke factor individueel worden geanalyseerd en in de context van de coping mechanisme worden geplaatst.

Zoals gesteld zal eerst een datamatrix worden gepresenteerd. Op de horizontale-as is allereerst onderscheid te maken in de verschillende waargenomen coping mechanismen. Deze coping mechanismen zijn gebaseerd op uitspraken uit de interviews. Onder elk coping mechanisme is te zien welke respondenten het coping mechanisme hanteerde.

Op de verticale-as wordt aandacht besteed aan verschillende factoren die zijn waargenomen en die elk een invloed hebben op het kiezen en gebruik van een coping mechanisme. Elke factor is weer onderverdeeld in verschillende sub thema's of steekwoorden. Daarmee is de matrix tevens een compacte versie van de codeboom. Onder elk steekwoord staat vermeld hoe vaak dit is benoemd in de interviews met respondenten. Te zien is daarmee welke frequentie hoort bij elke gedeelde noemer, per coping mechanisme. Het resultaat van dit nummer, is dat te zien is waar interessante clusters van factoren zitten. Een grote waarde geeft immers weer dat het een vaak terugkerende factor is, terwijl een enkel getal laat zien dat het een factor is van minimaal belang. De hogere frequenties zijn voor het gemak ook dikgedrukt. Daarmee valt sneller op waar interessante punten zitten. De keuze voor of iets onder een veel genoemde frequentie valt en daarmee dikgedrukt is, is door de formule:

totaal uitspraken gedeelde noemer / 5. Indien binnen het coping mechanisme meer uitspraken zijn dan dit gemiddelde, is sprake van een hoge frequentie. Een voorbeeld:

De gedeelde noemer 'digitale skills' kent een totale frequentie van 45. De formule wordt dan: $45/5=9$. Bij elk coping mechanisme waar meer dan 9 uitspraken zijn binnen deze gedeelde noemer, zal worden aangemerkt als hoge frequentie, en daarmee dikgedrukt zijn.

Het is belangrijk in het achterhoofd te houden dat figuur 4 nog geen helder overzicht geeft en als overweldigend kan overkomen. Figuur 5 is een voortzetting van de matrix- en geeft een inzichtelijker beeld. Voor het proces is het echter belangrijk te laten zien hoe de data tot stand is gekomen, vandaar de weergave van de tussen stap in figuur 4.

	<u>Coping mechanisme</u>	Betrokken	Meegaand	Twijfelend	Onwillig	afwijkend
Factor	<i>respondent</i>	2,5,6,10,18	1,9,16	4,7,13,17	11,12,15,20,21	3,8,14,19,21
Bureaucratische competenties	<i>Cognitieve achterstand</i>	Lezen/schrijven 7	Lezen/schrijven 5	Lezen/schrijven 12*	Lezen/schrijven 10	Lezen/schrijven 28*
		Digitale skills 22*	Digitale skills 5	Digitale skills 2	Digitale skills 4	Digitale skills 12*
	<i>Nationaliteit</i>	buitenlands 3	buitenlands 4	buitenlands 5	buitenlands 9	buitenlands 22*
Taal 3		Taal 3	Taal 4	Taal 3	Taal 19*	
Innovatief vermogen	<i>Soort opleiding</i>	Commercieel 11*	Commercieel 6*	Commercieel 5	Commercieel 3	Commercieel 1
		Praktijk 8	Praktijk 2	Praktijk 9	Praktijk 9	Praktijk 20*
		Creatief 6*	Creatief 2	Creatief 3	Creatief 4	Creatief 11*
Peer pressure	Economisch vermogen	Aanschaf ICT 11*	Aanschaf ICT 4	Aanschaf ICT 2	Aanschaf ICT 8	Aanschaf ICT 16*
	Inzien toegevoegde waarde	Geen enkel nut 0 (geen)Bijdrage efficiëntie 21*	Geen enkel nut 12* Bijdrage efficiëntie 5	Geen enkel nut 14* Bijdrage efficiëntie 8	Geen enkel nut 13* Bijdrage efficiëntie 5	Geen enkel nut 15* Bijdrage efficiëntie 13*
	Cultuur binnen sector	Innovatie cultuur 28*	Innovatie cultuur 7	Innovatie cultuur 2	Innovatie cultuur 5	Innovatie cultuur 3
Digitale vervreemding		Concurrentie drang 25*	Concurrentie drang 7	Concurrentie drang 6	Concurrentie drang 7	Concurrentie drang 5
		Gezamenlijk verzetten 2	Gezamenlijk verzetten 3	Gezamenlijk verzetten 3	Gezamenlijk verzetten 13*	Gezamenlijk verzetten 26*
		Regeldruk 5	Regeldruk 5	Regeldruk 10*	Regeldruk 11*	Regeldruk 18*
		Bemoeienis 2	Bemoeienis 4	Bemoeienis 7	Bemoeienis 8	Bemoeienis 25*
		Oneerlijk systeem 0	Oneerlijk systeem 2	Oneerlijk systeem 7	Oneerlijk systeem 11*	Oneerlijk systeem 19*

Figuur 4: Datamatrix met alle uitspraken en gedeelde noemers

Figuur 5: Datamatrix met alleen hoge frequentie uitspraken en gedeelde noemers-

	Betrokken	Meegaand	Twijfelend	Onwillig	afwijkend
	2,5,6,10,18	1,9,16	4,7,13,17	11,12,15,20,21	3,8,14,19,21
Bureaucratische competenties	Digitale skills		Lezen/schrijven		Lezen/schrijven Digitale skills
					buitenlands Taal probleem
	Commercieel Creatief	Commercieel			Praktijk Creatief
Innovatief vermogen	Aanschaf ICT				Aanschaf ICT
	(geen)Bijdrage efficiëntie	Geen enkel nut	Geen enkel nut	Geen enkel nut	Geen enkel nut (geen)Bijdrage efficiëntie
	Innovatie cultuur				
Peer pressure	Concurrentie drang			Gezamenlijk verzetten	Gezamenlijk verzetten
Digitale vervreemding			Regeldruk	Regeldruk Oneerlijk systeem	Regeldruk Bemoeienis Oneerlijk systeem

5.1 De te onderscheiden coping mechanismen

Betrokken <i>Zeer enthousiast</i>	Meegaand <i>Ligt positief</i>	Twijfelend <i>Zeer twijfelend</i>	Onwillig <i>negatief</i>	Afwijkend <i>Zeer negatief</i>
---	---	---	------------------------------------	--

Er zijn allereerst vijf gedragingen, of vooral houdingen te onderscheiden m.b.t. het omgaan van kleine ondernemers met verplichte digitale dienstverlening. Te onderscheiden zijn: een zeer enthousiaste houding, een licht positieve houding, een zeer twijfelende houding, een negatieve houding en tot slot een zeer negatieve houding. Deze houdingen, of coping mechanismen, zullen hieronder worden geduid met termen zoals die zijn terug te vinden in wetenschappelijke literatuur. Bij elk gedetecteerd coping mechanisme zal worden beschreven wat de kenmerken zijn van het coping mechanisme- en van de waargenomen factoren.

5.1.1 Betrokken

Het eerste te onderscheiden coping mechanisme is een 'betrokken' coping mechanisme. Dit coping mechanisme houdt in dat een ondernemer zeer positief en enthousiast is over de verplichte digitale dienstverlening, het als een verbetering ziet ten opzichte van vroeger- en ook extra profijt uit de ontwikkeling probeert te halen door verder op te ontwikkelen in te spelen en te innoveren. Deze houding kenmerkt zich niet alleen door positief staan tegenover de ontwikkelingen, maar juist doordat een ondernemer actief probeert om te gaan met deze ontwikkeling.

	Betrokken
	2,5,6,10,18
Bureaucratische competenties	Digitale skills
	Commercieel Creatief
Innovatief vermogen	Aanschaf ICT
	(geen)Bijdrage efficiëntie
	Innovatie cultuur
Peer pressure	Concurrentie drang

R2: *'Al dat gezeik steeds op die overheid, en digitale diensten en digibeten en dat het te snel gaat. Het is gewoon hartstikke top. Van mij mogen ze dit veel verder doorontwikkelen. Er zijn nog tal van zaken die ik liever digitaal zie die nu nog als optie hebben of zelfs helemaal niet digitaal kunnen [...] nogmaals, voor mij kan het niet genoeg zijn, en het mag nog wel wat sneller gaan hoor.'*

Er zit een aantal kenmerken binnen de groep. Zo is er in grote mate aanwezigheid van digitale skills, wat betekent dat de ondernemers van nature al beschikken over kennis hoe om te gaan met software, programma's en online formulieren. Daarnaast zijn het veelal ondernemers in de commerciële diensten sector die tevens bezig zijn met creatief werk. Denk hierbij aan PR/reclame bureaus, software developers, of commerciële landbouw. Tevens hebben de ondernemers geen enkel probleem met de aanschaf van ICT middelen die ze (meestal) al in bezit hebben, zien ze dat de digitale diensten een

enorme bijdrage leveren aan de efficiëntie van het bedrijf- en is er van nature sprake van een grote drang te innoveren. Deze drang om te innoveren slaat ook door in onderlinge concurrentie. Je moet wel meegaan met (digitale) ontwikkelingen en digitale dienstverlening. Als je het niet doet, ga je achterlopen op de rest. Er is een grote competitie drang.

R18: *'Het is wel een soort gedragsnorm en wet dat je echt mee gaat met dit soort ontwikkelingen anders kan het funest voor je zijn. Misschien niet meteen het einde voor je bedrijf haha, maar je zal toch wel mee moeten. Je bent in deze business zo voorbij gestreefd, je móet wel concurreren door dit soort digitale zaken meteen op te nemen en implementeren.'*

5.1.2 Meegaand

Het tweede te signaleren coping mechanisme is die van een meegaande houding. Deze houding staat één trede onder de betrokken houding. De meegaande houding kenmerkt zich door een houding die benadrukt dat de ondernemer over het algemeen positief is over de ontwikkelingen, maar er verder niet veel mee doet, wil doen- en er verder ook geen extra moeite en tijd in wil stoppen. In tegenstelling tot de betrokken houding, stelt de ondernemer zich met het meegaand coping mechanisme passief op.

	Meegaand
	1,9,16
Bureaucratische competenties	Commercieel
Innovatief vermogen	Geen enkel nut

R9: *'Ja weetje, zoveel heb ik er nou ook weer niet mee te maken. Als ik iets online 'verplicht' moet regelen dan gaat dat altijd wel. Het is allemaal vrij snel en best duidelijk. Om nou te zeggen dat ik er warm voor loop, nee, niet echt. Maar om nou te zeggen dat het allemaal waardeloos is, nee, dat ook niet.'*

Er zijn niet veel factoren waargenomen binnen dit coping mechanisme die een hoge frequentie hebben. Gesteld kan worden dat de meeste ondernemers in deze groep een commerciële insteek en achtergrond hebben. Wat opvalt- en wat dit coping mechanisme distantieert met de betrokken, is dat ondernemers weinig nut zien in de toegevoegde waarde van digitale dienstverlening. Ze zijn er niet negatief over, maar zien het ook niet als een grote bijdrage aan het verbeteren van het werk. Het zijn dan ook ondernemers die minder met de diensten te maken hebben in het dagelijks leven.

5.1.3. Twijfelend

Een derde te signaleren coping mechanisme omschrijft zich als een houding waarbij iemand gematigd positief is, maar tegelijkertijd sterke neigingen heeft naar negativiteit af te zakken. Voor dit coping mechanisme is nog geen wetenschappelijk

	Twijfelend
	4,7,13,17
Bureaucratische competenties	Lezen/schrijven
Innovatief vermogen	Geen enkel nut
Digitale vervreemding	Regeldruk

definitie. Dit coping mechanisme zal voorts worden gedefinieerd als 'twijfelend'. Dit coping mechanisme kenmerkt zich door een niet vaste houding, maar een dynamische houding. Iemand kan enerzijds gematigd positief zijn over de verplichte digitale dienstverlening en ook voordelen herkennen, maar ondervindt en ziet tegelijkertijd grote negatieve punten. Deze negatieve punten lijken een overhand te nemen ten opzichte van de positieve punten waardoor het coping mechanisme van de respondent geleidelijk aan verschuift van meegaand naar onwillig.

R11: *'Opzich gaat het wel makkelijk allemaal, maar het wordt steeds opdringeriger en strenger. {...} Ze willen meer dingen eisen, maar hun eigen systeem werkt dan vaak niet eens. Ik vrees dat dit steeds verder de verkeerde kant op gaat.'*

Een aantal factoren kenmerkt zich verder binnen deze groep. Zo lijkt er een groot deel ondernemers in deze groep te zijn die minder sterk in schrift, lezen en digitale vaardigheden is, zeker ten opzichte van de voorgaande coping mechanisme. Daarnaast zien de ondernemers weinig nut en toegevoegde waarde voor hun diensten om gebruik te moeten maken van verplichte digitale dienstverlening. Tot slot ervaren de respondenten een grote mate van 'regeldruk' met betrekking tot verplichte digitale dienstverlening. Dit lijkt één van de redenen waarom iemand kan verschuiven van twijfelend naar een steeds negatiever coping mechanisme.

R5: *'Er wordt vaak heel veel informatie opgevraagd wat je op een gedetailleerd niveau moet weten. Zoals voor de parkeervergunningen, ze willen echt alles weten van ongeveer elke stoeptegel die er omheen ligt. En op de centimeter nauwkeurig na ongeveer hoe ver andere parkeer plekken zijn, en hoeveel. En hoe druk het op tijdstip x is, en op y. En, elke pagina krijg je vaak weer dezelfde vragen. Dan vul je het in, en vervolgens moet je alles weer opnieuw invullen.'*

5.1.4 Onwillig

De vierde houding of coping mechanisme wordt benoemd als 'onwillig'. De ondernemer staat negatief tegenover de verplichte digitale dienstverlening. Aan de andere kant heeft de ondernemer geen mogelijkheden onder de ontwikkeling uit te komen- en is er daardoor gelijktijdig enige mate van acceptatie. De ondernemer ziet de digitale dienstverlening als een stoorzender voor het primaire werk wat moet worden geleverd.

	Onwillig
	11,12,15,20,21
Innovatief vermogen	Geen enkel nut
Peer pressure	Gezamenlijk verzetten
Digitale vervreemding	Regeldruk Oneerlijk systeem

R12: 'Voor mij had dit allemaal nooit gehoeven. Ze korten de sector (cultuur) al jaren. En wat krijgen we er voor terug? Alleen maar meer nutteloze digitale programma's en systemen. Het werkt meestal niet eens. Maarja, wat moet je anders he? Als je het niet braaf invult krijg je een lekkere vette boete waardoor je meteen je zaakje kan opdoeken.'

De ondernemer ziet totaal geen meerwaarde en nut van de digitale ontwikkeling en dienstverlening, maar gebruikt het wel, simpelweg omdat het verplicht is en er geen andere keus is. Naast dat de ondernemer verplichte digitale dienstverlening ziet als een negatieve invloed op het primaire werk, heeft de ondernemer ook weinig hoop op verbetering van de dienst. Daarbij verenigen ondernemers zich soms gezamenlijk om zich te verzetten- of ieder geval elkaar negatief te beïnvloeden en elkaar angst aan te praten. Daarnaast is er in zeer hoge mate sprake van frustratie over de vele regels die aanwezig zijn- en over de oneerlijkheid van 'het systeem'. Deze oneerlijkheid gaat vooral over het feit dat de ondernemer geen enkele inspraak heeft in wat er wordt bedacht op beleidsmatig terrein. Er is een zekere verlies van controle. Er bevinden zich geen problemen op het gebied van bureaucratische competenties. De frustratie komt daarmee vooral voort vanuit het niet zien van een meerwaarde.

R15: 'Ja sorry hoor, maar het functioneert voor geen donder. Ik snap echt wel hoe ik het moet invullen, maar de dingen die je soms moet invullen slaan nergens op. Ik moet mij veel meer bezig houden met de administratie dan met het kunnen organiseren van dicht(dichter) bijeenkomsten. Echt waardeloos en totaal niet vriendelijk voor ons als ondernemers.'

5.1.5 Afwijkend

Het laatste te onderscheiden coping mechanisme is een 'afwijkende houding'. Deze houding kenmerkt zich door een fel verzet van de ondernemer. De ondernemer is negatief over de verplichte digitale dienstverlening, ziet de digitale verplichte dienstverlening meer als een belemmering dan toevoeging (net als de onwillige houding) maar verzet zich daarnaast ook actief tegen de ontwikkelingen. Dit verzetten kan zich uiten door te weigeren, uitwegen te zoeken of door mede ondernemers ook te overtuigen dat de ontwikkelingen fout en slecht zijn. Het coping mechanisme 'afwijkend' kenmerkt zich dan ook door een felle en actieve houding tegen de ontwikkelingen van verplichte digitale dienstverlening.

	afwijkend
	3,8,14,19,21
Bureaucratische competenties	Lezen/schrijven Digitale skills
	buitenlands Taal probleem
	Praktijk Creatief
Innovatief vermogen	Aanschaf ICT
	Geen enkel nut (geen)Bijdrage efficiëntie
Peer pressure	Gezamenlijk verzetten
Digitale vervreemding	Regeldruk Bemoeienis Oneerlijk systeem

R3: 'Die overheid moet gewoon eens ons met rust laten. Willen alles weten en alles snel snel snel. Ik krijg meer stres dan vroeger echt wel ja. Normaal gewoon rustig even formuliertje invullen en ongeveer was het goed dan. Nu digitaal alles wordt dubbel gecheckt en bij fouten meteen boete terwijl ik soms gewoon niet snap wat ik moet invullen {...} Maar wij weigeren soms gewoon. Niet dat we niet netjes zijn, maar zijn er echt klaar mee soms.'

Dit coping mechanisme kenmerkt zich door een grote groep buitenlandse ondernemers. Deze hebben last van de taal, het begrijpen en lezen van formulieren- en hebben weinig kennis van het omgaan met ICT en computers. Binnen dit coping mechanisme is een opvallendheid. Er zijn twee soorten van diensten binnen dit coping mechanisme. Allereerst de praktijkgerichte ondernemers (veelal de buitenlandse ondernemers) die niet beschikken over de bureaucratische competenties en daardoor zeer negatief en fel zijn tegenover verplichte digitale dienstverlening.

R8: Echt helemaal verrot dit systeem. Overheid steeds leuk eisen stellen en alles via computer laten invullen. Het werkt nooit, ik nooit begrijpen ene snars van die dingen, maar hulp krijgen ho maar. Ik weiger nu soms gewoon. Heb nog geen brief gehad dus maakt niet uit. {...} 'Ja, ik zeg ook tegen vrienden zij moeten niet invullen.'

Aan de andere kant heb je creatieve ondernemers. Ondernemers die vooral werkzaam zijn binnen de culturele sector. Hierbij valt te denken aan evenement managers, dichters, muzikanten en culturele organisatie ondernemers. Deze ondernemers beschikken over zeer goede schrijf/lees en digitale vaardigheden. Deze groep is vooral gefrustreerd over de bemoeienis van de overheid ('waarom willen

ze alles van me weten via digitale formulieren?’), het feit dat het totaal geen meerwaarde heeft voor hun product en dat het zelfs een stoorzender is- en tot slot een belangrijke factor, namelijk een soort wantrouwen van de overheid en het systeem. Digitale dienstverlening wordt gezien als een soort product van de elite, opgelegd door de elite aan de hardwerkende burgers.

R20: ‘Ja joh, die lui in Den Haag bedenken elke maand weer wat nieuws, ik word er niet goed van. En maar aan ons denken, nee, ho maar! Hebben ze me ooit gevraagd wat ik er van vind? Nee, tuurlijk niet! Al dat digitale gebeuren is alleen maar om ons verder uit te buiten. Wij maar werken en de centjes verdienen voor dit land en die politici, maar ondertussen wel lekker met de grote bedrijven dit soort digitale nonsens verplichten.’

5.2 De te onderscheiden factoren en invloeden voor coping mechanismen

5.2.1 Bureaucratische competenties en de digitale kloof

	Betrokken	Meegaand	Twijfelend	Onwillig	afwijkend
	2,5,6,10,18	1,9,16	4,7,13,17	11,12,15,20,21	3,8,14,19,21
Bureaucratische competenties	Digitale skills		Lezen/schrijven		Lezen/schrijven Digitale skills
					buitenlands Taal probleem
	Commercieel Creatief	Commercieel			Praktijk Creatief

Een van de thema's die steeds terugkeert, is het thema 'bureaucratische competenties'. De term bureaucratie kent meerdere soorten interpretaties en wordt veelal geduid door verschillende soorten woorden. Veel terugkerende bewoordingen binnen de gespreksinterviews kenmerkte zich door begrippen als: invullen van (foute) formulieren, mondig kunnen zijn, digibeten, niet begrijpen van online programma's, bereikbaarheid overheid.

R3: *'Heel veel regelen met die overheid, en regeltjes en moeilijk moeilijk. En wanneer ik vragen om hulp, totaal niks. Zoveel regeltjes, en{...}. Ook allemaal programmatjes downloaden voor administratie, ook nooit hulp bij. Alleen vrienden helpen beetje. Ik word niet goed van soms.'*

R4: *'Kijk, ik kan mij snel aanpassen en mondig opstellen als ik fouten constateer in formulieren, maar ik weet gewoon dat er andere, ondernemers of gewoon mensen zijn die niet beschikken over de mondigheid fouten aan te kaarten of de gemeente te attenderen op het niet werken van webpagina's of formulieren.'*

Er blijkt dat er drie factoren zijn die bepalen hoeveel bureaucratische competenties een ondernemer heeft. Allereerst is taal- en daarmee ook enigszins nationaliteit- een belangrijke invloed. Het niet goed beheersen van de Nederlandse taal leidt tot problemen bij het ontwikkelen van bureaucratische competenties, zoals het kunnen verweren op schrift tegenover de overheid en contact met de overheid in het algemeen, het kunnen begrijpen van informatie bronnen/formulieren en het begrijpen

van online software/programma's. Naast taal bepaalt ook de opleiding het gehalte van bureaucratische competentie. Uit de resultaten blijkt dat lager opgeleiden meer moeite hebben zich te wanan in de gedragsregels en handelingen zoals die gelden binnen bureaucratische systemen. Echter, binnen de hoog opgeleide groep ervaart niet iedereen verplichte digitale dienstverlening op een positieve manier- en gaat niet iedereen er op dezelfde manier mee om. Er lijkt een tweesplitsing te zijn binnen de hoogopgeleide tussen enerzijds cultureel geschoolde ondernemers (de creatieve sector, kunstsector) en de restgroep. Bij de creatieve sector hebben ondernemers wel veelal de capaciteit, kennis en vaardigheden om om te gaan met verplichte digitale dienstverlening, maar is er sprake van een zekere weerstand tegen overheidshandelen, overheidssystemen en 'bureaucratie' in het algemeen.

R15: *'Echt, dat gedonder van die lui in Den Haag steeds. Ze lopen ons al jaren te korten, ik moet continu financiële acties optuigen om een poppodium te kunnen realiseren. Vervolgens willen ze wel dat ik effe een dag besteed aan online formuliertjes lopen invullen over hoeveel millimeter afstand het podium van een speeltuintje staat. Echt, ze moeten een opflikkeren hoor, sorry voor het taalgebruik. Maar ze moeten eens beseffen dat niet alles online vastgelegd hoeft te worden.'*

Nu dat duidelijk is wat invloed heeft op hoeveel bureaucratische competenties een ondernemer heeft, komt de vraag op wat nou het gevolg is tussen veel of weinig bureaucratische competenties. Het antwoord daarop is uit de resultaten te halen. Er lijkt een sterk verband waarbij meer bureaucratische competenties leidt tot een positievere houding ten opzichte van verplichte digitale dienstverlening en daarmee sneller een coping mechanisme hanteert zoals betrokken of meegaand. Daarbij moet wel een sterke kanttekening geplaatst worden dat dit niet het geval is bij ondernemers in de culturele sector. Zij beschikken wel over de bureaucratische competenties, maar staan alsnog negatief tegenover verplichte digitale dienstverlening. Ondernemers met weinig bureaucratische competenties zijn eerder geneigd de coping mechanismen 'twijfelend', onwillig en afwijkend te hanteren. Een verklaring hiervoor ligt in het feit dat ondernemers met veel bureaucratische competenties zich minder druk hoeven te maken en minder tijd hoeven te besteden aan de processen die je online en digitaal moet doorlopen bij de (decentrale) overheid. Daarnaast zijn de ondernemers met veel bureaucratische competenties sneller in staat nieuwe informatie te begrijpen, op te nemen en toe te passen. Hierdoor raakt verplichte digitale dienstverlening sneller geïntegreerd binnen de onderneming. Ondernemers die niet beschikken over bureaucratische competenties blijven worstelen met de verplichte digitale dienstverlening en zien het als een continue taak binnen de onderneming. Een taak die afleidt van het daadwerkelijke werk.

5.2.2 Innovatie bereidheid ondernemer- en onderneming

	Betrokken	meegaand	Twijfelend	onwillig	afwijkend
Innovatief vermogen	Aanschaf ICT				Aanschaf ICT
	(geen)Bijdrage efficiëntie	Geen enkel nut	Geen enkel nut	Geen enkel nut	Geen enkel nut (geen)Bijdrage efficiëntie
	Innovatie cultuur				

Een tweede terugkerende factor is de bereidheid van ondernemers om mee te gaan met innovaties- en het nut en de meerwaarde in te zien van deze innovaties. Deze bereidheid lijkt gekoppeld aan het hebben van: economische capaciteit/welvaart, de mate waarin een ondernemer een toegevoegde waarde ziet in digitale dienstverlening en de sector waarin de ondernemer zich bevindt en daarmee de innovatieve aard van het werk.

R2: *'Mjah ik weet niet. Kijk, als bedrijf, onze kernwaarde, bestaat gewoon uit aanpassen en toekomst bestendige visies. We houden van vernieuwen en revolutionair denken.'*

R4: *'Ik heb niet echt iets hoeven te veranderen. Kijk, een computer had ik natuurlijk gewoon. En ik heb wel redelijk verstand van administratie en het online bijhouden daarvan, dus nee, daar zaten niet echt problemen. Ik heb ook niks hoeven te veranderen verder {...} Ik denk dat het ook heel erg verschilt wat voor soort onderneming, zegmaar de sector ofzo, dat dat zegmaar invloed heeft en impact op wat je moet veranderen. Ik als simpele begeleider of adviseur hoef niet echt te veranderen of ja, misschien zelf wel innoveren.'*

Innovatiebereidheid- en vermogen, hebben vooral een invloed in de mate van actief of passief opstellen indien de ondernemer positief staat tegenover verplichte digitale dienstverlening. Wanneer een ondernemer positief is en beschikt over een hoop innovatie vermogen zal de ondernemer sneller een betrokken coping mechanisme hanteren. Wanneer de ondernemer niet beschikt over innovatief vermogen zal sneller worden gekozen voor een meegaand coping mechanisme. Tevens lijkt een ondernemer die beschikt over innovatief vermogen sneller positief te staan tegenover verplichte digitale dienstverlening dan ondernemers die niet over dit vermogen beschikken. Dit is op zichzelf niet gek. Immers, verplichte digitale dienstverlening kan worden gezien als een disruptieve veranderingen voor ondernemers. Ondernemers zullen zich hoe dan ook moet aanpassen en verandering moeten aanbrengen. Ondernemers die om wat voor reden dan ook niet kunnen/willen innoveren, zullen de

ontwikkeling van verplichte digitale dienstverlening dan ook automatisch als negatiever zien, dan ondernemers die het prima vinden om aanpassingen binnen de onderneming te verrichten.

Het vermogen om te innoveren als ondernemer en onderneming hangt sterk af van een drietal factoren. De sector waarin de onderneming zich bevindt heeft in grote mate invloed op het innovatie vermogen. De sectoren landbouw (agrarisch) en commerciële dienstverlening lijken meer open te staan voor innovatie dan de sectoren ambachtelijk (bakkerijen, groenteman) en horeca. Redenen hiervoor liggen in het feit dat de sectoren agrarisch en dienstverlening altijd al te maken hebben gehad met verandering en de verplichte digitale dienstverlening minder disruptief voor hen is. Een tweede reden ligt in het feit dat de sectoren agrarisch en diensten meer profijt ondervinden aan verplichte digitale dienstverlening (efficiënter werken, betere administratie) dan de sectoren ambachtelijk en horeca die niet een directe winst zien door verplichte digitale dienstverlening en tot slot lijkt concurrentie een belangrijke drijfveer voor innovatie te zijn. Deze concurrentie zal worden toegelicht in de volgende paragraaf 'peer pressure'.

(Agrarisch) R5: 'Er is wel een echte soort vernieuwssfeer binnen ieder geval kwekerijen {...} En nogmaals, je moet ook wel hoor, het wordt van je verwacht als ondernemer vindt ik en dat vinden we ook wel van elkaar denk. Innoveren hoort er hier nou eenmaal bij weet je?'

Kunst R12: 'Ja weet je, wat is het nut er in godsnaam van? Ik ben actief bij de cultuurfondsacties. Het belangrijkste is dat we gewoon stabiel ons ding kunnen doen. Al die nieuwe regels, en daar hoort het online gebeuren ook bij, helpen echt totaal niet bij het organiseren van onze acties. Er zijn steeds meer eisen. Waarom zouden wij mee moeten gaan met dat digitale invullen, we hebben er echt nul niks aan.'

Naast sector bepaalt economische welvaart en capaciteit van de ondernemer of onderneming ook het vermogen tot innoveren en daarmee ook welk coping mechanisme gehanteerd wordt. Ondernemingen die economische capaciteit hebben kunnen makkelijker mee innoveren (aanschaf handige software, inhuren externe accountant kantoren) dan ondernemers die deze capaciteit niet hebben. Vooral ondernemers binnen de ambachtelijke sector lijken minder capaciteit en welvaart te hebben. Het gevolg is dat zij veelal onvoorziene kosten moeten maken die zij lastig kunnen verteren en dat zij gedwongen zijn alle digitale handelingen volledig zelf te moeten verrichten, wat meer druk en frustratie geeft wat weer kan leiden tot een negatief coping mechanisme.

R3: 'Ik moest zelf nieuwe computer kopen ervoor, nooit geld voor gehad allemaal bedrijf kosten.'

5.2.3 Peer pressure

	Betrokken	Meegaand	Twijfelend	Onwillig	afwijkend
Peer pressure	Concurrentie drang			Angst aanpraten	Angst aanpraten

En derde belangrijk factor die invloed heeft op welke coping mechanisme een ondernemer hanteert is peer pressure. Daarbij zijn er twee stromen van invloed te onderscheiden:

Allereerst kan peer pressure worden gebruikt om het meeste profijt te halen uit digitale dienstverlening. Peer pressure heeft daarbij een versterkend positief effect. De gedachte daarbij lijkt te zijn: De verplichte digitale dienstverlening is een gegeven, dan moet ik er als onderneming maar zo veel mogelijk profijt en voordeel uithalen. Er is een belang voor het bestaan van de organisatie en de concurrerende positie ten opzichte van andere markt spelers.

R2: 'Tuurlijk speelt er ook een zeker belang bij. Je moet gewoon efficiënt werken, ook soms ten koste van andere. We vissen allemaal in dezelfde vijver {...} Kijk, je moet zoals ik zei wel gewoon, concurrentie kan moordend zijn dus ik heb echt geen zin daar dan mijn tijd aan te moeten verspillen.'

Daarnaast heeft peer pressure een versterkend negatief effect. Daarbij is te zien dat ondernemers elkaar angst aanpraten, zich samen proberen te verzetten en daardoor een nog negatiever beeld (en houding) krijgen ten opzichte van verplichte digitale dienstverlening.

R3: 'Heb contact hier in winkelcentrum met winkels We zijn allemaal klagen op overheid en terecht. Wij regelen zelf dingen in winkelcentrum. Maar gemeente soms ook willen digitaal dingen weten. Maar wij weigeren soms gewoon. Niet dat we niet netjes zijn, maar zijn er echt klaar mee soms.'

De manier waarop peer pressure tot uiting komt, dus ofwel negatief als positief, hangt samen met de sector waarin je je bevindt. Binnen de agrarische sector is sprake van het positief versterkende peer pressure. Peer pressure is daarbij vooral een element van 'concurrentie'. Het is een competitieve business waarbij innovatie noodzakelijk is om te kunnen blijven concurreren met de andere partijen. Peer pressure zorgt hier dus voor een stimulerende werking op de adaptatie van verplichte digitale dienstverlening.

R18: 'Het is wel een soort gedragsnorm en wet dat je echt mee gaat met dit soort ontwikkelingen anders kan het funest voor je zijn. Misschien niet meteen het einde voor je bedrijf haha, maar je zal toch wel mee moeten gaan met bepaalde ontwikkelingen'

Bij een aantal andere sectoren (kunst, horeca en ambachtelijk) lijkt peer pressure een negatieve effect te hebben. Hierbij wordt vooral onderling negatief gesproken over 'het systeem', 'de overheid' en alles

wat wordt geïntroduceerd door de overheid, zoals in dit geval verplichte digitale dienstverlening. Mensen praten elkaar vooral angst en frustratie aan binnen deze sectoren.

R3: *Ja ik zeg ook tegen vrienden zij het niet invullen. We moeten gewoon samen vuist maken tegen deze dingen, anders wij nooit worden gehoord. Wij gewoon protesteren, maar niet op straat, maar gewoon door te weigeren. {...} wij hebben wel vaak met elkaar over. Iedereen hier in het centrum en op de markt vindt vervelend en nutteloos. Dus ja, wij praten met elkaar over ja.'*

5.2.4. Digitale vervreemding

	Betrokken	Meegaand	Twijfelend	Onwillig	afwijkend
Digitale vervreemding			Regeldruk	Regeldruk Oneerlijk systeem	Regeldruk Bemoeienis Oneerlijk systeem

De laatste en vierde factor die invloed heeft op het hanteren van een coping mechanisme, is een factor die kan worden getypeerd als 'digitale vervreemding'. Deze factor is alleen waar te nemen bij de coping mechanismen twijfelend, onwillig en afwijkend.

Digitale vervreemding komt tot uiting op drie verschillende manieren. Allereerst is er het element van 'regeldruk'. Respondenten hebben bij alle drie de 'negatieve' coping mechanismen een zekere frustratie om te moeten voldoen aan regels van bovenaf opgelegd. Voorheen hadden ondernemers blijkbaar het gevoel dat zolang het niet digitaal hoefde, ook makkelijker om gegaan kon worden met regels. Echter, het verplichten van digitale dienstverlening geeft deze ondernemers het gevoel dat aan verplichte regels, opgelegd door de overheid voldaan moet worden. Hierdoor ontstaat een gevoel van controle verlies. Waar de ondernemer eerst nog flexibeler kon omgaan met het aanvragen van vergunningen, diverse aanvragen, ontheffingen of het registreren van btw gegevens, heeft de ondernemer nu het gevoel dat deze controle mogelijkheid op het de gegevens er niet meer is.

R20: *'Ja, kijk weetje. Voorheen kon ik er nog wel eens onderuit komen weetje. Niet dat ik het bewust deed, maar ook ambtenaren waren dan gewoon wat soepeler met het verlenen van m'n ventvergunning. Nu, ho maar hoor. Zodra je één lijntje bent vergeten in te vullen in dit online ding kan je het al shaken.'*

Een tweede vorm van digitale vervreemding is waar te nemen onder de noemer 'bemoeienis'. Hoewel deze omschrijving dicht aanzit tegen de kern van het probleem van regeldruk (namelijk een zeker instituut die op het handelen van de ondernemer restricties legt) zit er wel een verschil tussen de twee. 'Bemoeienis' is een algemene noemer. Regeldruk kan gezien worden als een voorbeeld van de 'bemoeienis' zoals die wordt ervaren. Wat opvalt, is dat bemoeienis alleen een factor van belang is bij het afwijkend coping mechanisme- en niet bij de overige twee 'negatieve'. Bemoeienis wordt nooit door de respondenten gespecificeerd. Het is een gevoel en uitspraak die verder niet wordt onderbouwd. Daarmee krijgt het een meer macropolitiek karakter.

R21: Zij moeten eens stoppen met al die dingen opleggen. Ik wil gewoon lekker mijn fruitkes verkopen uit die Oekraïne. Maar nee, ik mogen niet zo maar verkopen. Dan moet ik dit weer regelen, dan krijg ik daar weer een brief van. Dan moet ik weer naar die plek omdat het systeem fout had gemaakt. Ik word niet goed van. Die overheid moet stoppen met bemoeien met onze zaken en werk. Laat ons lekker!

De laatste manier waarop digitale vervreemding tot uiting komt, is in het sentiment dat het (politieke/economische) systeem niet eerlijk is- en dat de overheid niet deugd. De ondernemer is het beu dat er overal op wordt bezuinigd, vooral de sector waarin de ondernemer werkzaam is, maar dat er ondertussen wel allemaal 'leuke' nieuwe digitale systemen worden opgedrongen die in de ogen van de ondernemer bakken met geld kosten. De politiek maakt verkeerde keuzes en daar is verplichte digitale dienstverlening een voorbeeld van.

R12: 'Voor mij had dit allemaal nooit gehoeven. Ze korten de sector (cultuur) al jaren. En wat krijgen we er voor terug? Alleen maar meer nutteloze digitale programma's en systemen. Het werkt meestal niet eens. {...}. Het zijn altijd die beleidsmannetjes en ambtenaren in dat verrotte Den Haag. Wij maar werken maar ondertussen worden we aan alle kanten geplukt en bedoezeld.'

R20: 'Ja joh, die lui in Den Haag bedenken elke maand weer wat nieuws, ik word er niet goed van. En maar aan ons denken, nee, ho maar! Hebben ze me ooit gevraagd wat ik er van vind? Nee, tuurlijk niet! Al dat digitale gebeuren is alleen maar om ons verder uit te buiten. Wij maar werken en de centjes verdienen voor dit land en die politici, maar ondertussen wel lekker met de grote bedrijven dit soort digitale nonsens verplichten.'

5.3 Samenvatting resultaten

Op de volgende deelvragen kan naar aanleiding van de resultaten antwoord worden gegeven

Welke coping mechanismen gebruiken kleine ondernemers daadwerkelijk? Ondernemers reageren op vijf verschillende soorten manier in praktijk op verplichte digitale dienstverlening. Daarbij zijn de coping mechanisme: betrokken, meegaand, twijfelend, onwillig en tot slot afwijkend.

Coping mechanisme	Kenmerk ondernemersgroep	Kenmerk gedragingen
Betrokken	<p>Gepassioneerd over verplichte digitale dienstverlening</p> <p>Veel commerciële en agrarische ondernemers. In deze sectoren heerst een cultuur van innovatie.</p> <p>Beschikken over veel digitale vaardigheden en ict kapitaal.</p>	<p>Experimenteert met het gebruik.</p> <p>Past bedrijfsprocessen aan waardoor verplichte digitale dienstverlening competitieve voordelen oplevert of baten creëert</p> <p>Wil (nog meer) nieuwe ontwikkelingen</p>
Meegaand	<p>Over het algemeen positief maar ziet het niet als extreem verrijkend. Het is een noodzakelijkheid, niet meer.</p> <p>Divers pallet aan ondernemers.</p>	<p>Implementeert digitale dienstverlening alleen omdat het moet</p> <p>Gebruikt digitale dienstverlening puur als doel, niet als middel.</p>
Twijfelend	<p>Ondernemersgroep die sterk twijfelt over het nut van verplichte digitale dienstverlening.</p> <p>Kenmerkt zich door een dynamische houding. Kan afglijden naar onwillig, of juist omhoog naar meegaand.</p> <p>Een groep die meer moeite heeft met schrijf/lees/digitale vaardigheden t.o.v. betrokken en meegaan</p>	<p>Ziet steeds meer negatieve gevolgen</p> <p>Twijfelt over de toekomst</p> <p>Implementeer digitale dienstverlening, maar heeft nog twijfels over het nu</p>
Onwillig	<p>Heeft grote bedenken bij het gebruik van verplichte digitale dienstverlening</p> <p>Ziet geen toegevoegde voor het doen van werk.</p> <p>Ziet verplichte digitale dienstverlening als oneerlijk en efficiënt bestuurlijk systeem.</p>	<p>Gebruikt de digitale dienstverlening puur voor het behalen van de verplichte taak/doelstelling.</p> <p>Ziet digitale dienstverlening als een stoorzender en afleiding van het echte werk</p>
Afwijkend	<p>Geloof dat digitale dienstverlening een ramp is</p> <p>Bestaat uit veel buitenlandse ondernemers die slechte digitale skills en taalvaardigheid hebben. En ondernemers die op cultureel actief zijn, deze beschikken wel over vaardigheden.</p> <p>Gevoel dat de politiek geld verspilt ten koste van de ondernemer. De politiek deugd niet.</p>	<p>Overtuigd de netwerken waar hij inzit van zijn gelijk.</p> <p>Probeert digitale dienstverlening ten koste van alles te ondermijnen</p> <p>Integreert uitstel tactieken of huurt externen in</p> <p>Praat elkaar angst aan.</p> <p>Verzetten zich door te weigeren, klagen.</p>

Welke patronen zijn er te trekken met betrekking tot de gebruikte coping mechanismen? Er zijn een viertal clusters, patronen en verbanden te herkennen die invloed hebben op gebruikte coping mechanismen. Patroon één betreft 'bureaucratische competentie'. Dit lijkt vooral invloed te hebben bij het afwijkend coping mechanisme. Bureaucratie competentie behelst vooral het hebben van digitale vaardigheden en omgang met computers (software). Groepen die niet over deze vaardigheden beschikken hanteren sneller een negatief coping mechanisme, terwijl ondernemers die juist over deze vaardigheden beschikken erg enthousiast zijn over verplichte digitale dienstverlening. Binnen het afwijkend coping mechanisme zitten vooral allochtone ondernemers. Hieruit valt op te maken dat vooral allochtone ondernemers problemen ondervinden binnen het domein bureaucratische competenties en daardoor mogelijk een verzettende houding aannemen.

Patroon twee betreft het vermogen tot innovatie. Het vermogen tot innoveren wordt vormgegeven door economische mogelijkheden, de sector waarin de ondernemer zich bevindt- en in hoeverre digitalisering/innovatie een toegevoegde waarde heeft voor het eind product. Een aantal sectoren lijkt weinig waarde te zien in verplichte digitale dienstverlening. Deze sectoren zijn vaker terug te vinden bij negatieve coping mechanisme. Hierdoor ontstaat een wat onwillig coping mechanisme en twijfelend. Sectoren waarbij veel toegevoegde waarde wordt gezien in verplichte digitale dienstverlening zijn juist terug te vinden bij het betrokken coping mechanisme. Het niet hebben van economische capaciteit om te innoveren kan zelfs leiden tot een houding van verzet. Aan de andere kant zijn er sectoren (agrarisch/industriële) die veel drang tot innoveren ervaren en daardoor een coping mechanisme hanteren wat wordt gekenmerkt door een betrokken houding.

Patroon drie betreft peer pressure. Peer pressure kan twee kanten op werken. Binnen sommige sectoren werkt het als concurrentie middel. Concurrentie dwingt tot innovatie. Innovatie dwingt tot het accepteren van opgelegde vernieuwen zoals verplichte digitale dienstverlening. Dit werkt een betrokken coping mechanisme in de hand. Aan de andere kan het een coping mechanisme van verzet aanwakkeren. Peer pressure werkt dan negatief uit. Mensen praten elkaar angst en verzet aan.

Het laatste patroon betreft 'digitale vervreemding'. Digitale vervreemding krijgt vorm op een drietal manieren. Enerzijds ervaren mensen door digitale verplichtingen een soort extra 'regeldruk'. Doordat alles in systemen wordt vastgelegd, meer informatie uitleg op online formulieren plaatsvindt ervaren ondernemers dat zij aan meer regels en eisen moeten voldoen dan voordat het digitaal was. Ten tweede is er een gevoel van 'bemoeienis'. Hoewel dit verschijnsel niet goed te duiden is wordt het wel vaak benoemd door respondenten in vooral de onwillige en afwijkende coping mechanismen. Dit komt voornamelijk voort uit het feit dat ondernemers het gevoel dat op de digitale formulieren veel meer (onnodige, nutteloze) informatie wordt gevraagd en vereist. Daarnaast hebben ondernemers het

gevoel sneller gestraft te worden als de informatie niet kloppend is, ongeacht of de informatie relevant is. Het laatste element van digitale vervreemding heeft een macropolitiek component. Het is een gevoel en houding tegenover de overheid- en alles wat de overheid bedenkt en produceert. Ondernemers, en specifiek ondernemers actief in de culturele sector, hebben het gevoel dat het systeem niet eerlijk is. Terwijl er wordt bezuinigd in allerlei sectoren die de ondernemers belangrijk vinden, ‘bedenkt de overheid wel allemaal leuke ideetjes’ die niet werken en functioneren volgens de ondernemer. Uiteindelijk is de overheid en politiek oneerlijk, en de hard werkende ondernemer die wel wat wil toevoegen aan de maatschappij is daarvan de dupe. Er is een verlies van controle, ideologisch, en niet alleen praktisch.

Factor	Factor elementen	Factor invloed
Bureaucratische competenties	Lees en schrijfvaardigheid	Ondernemers zonder vaardigheden twijfelen sneller- en zakker sneller naar negatief coping mechanisme
	Digitale vaardigheden	Ondernemers met vaardigheden zijn zeer positief en betrokken. Ondernemers zonder vaardigheden zijn zeer negatief.
Innovatief vermogen	Economische capaciteit	Ondernemers die niet beschikken over ICT middelen (allochtone ondernemers) ervaren veel frustratie door verplichte ICT aanschaf. Hanteren sneller afwijkend coping.
	Inzien toegevoegde waarde	Sectoren (agrarisch, commercieel) waar veel toegevoegde is voor primaire werk zijn sneller betrokken en positief. Andersom, geen nut inzien leidt snel tot negatieve en twijfelende coping mechanisme.
	Innovatie cultuur sector	Sommige sectoren hebben cultuur van innovatie. Hierdoor minder snel negatief over veranderingen. Dit is vooral de agrarische sector. Sectoren waar deze cultuur niet is zijn sneller onwillig.
Peer pressure	Concurrentie	Peer pressure werk in sommige sectoren als concurrentie middel. Je zal moeten innoveren, je zal mee moeten met ontwikkelen. Concurrentie leidt tot een betrokken coping mechanisme.
	Verzet/angst	Peer pressure komt negatief tot uiting in de onwillige en afwijkende coping mechanisme. Mensen beïnvloeden elkaar negatief door elkaar angst aan te praten.
Digitale vervreemding	Regeldruk	Ondernemers kunnen extra regeldruk ervaren, wat leidt tot negatief coping mechanisme
	Bemoeienis	Ondernemers kunnen het gevoel hebben dat de overheid zich onnodig met zaken bemoeit- en ondernemers sneller gestraft worden. Leidt tot negatief coping.
	Oneerlijke systeem	Ondernemers zijn de dupe van een oneerlijk ‘systeem’. Politiek alleen uit op behalen winst voor zichzelf. Denkt niet aan de gewone ondernemer.

6. Conclusie, discussie & aanbevelingen

Het hoofdstuk conclusie, discussie & aanbevelingen zal reflecteren op de eerder gestelde deelvragen die leiden tot het beantwoorden van de hoofdvraag. Het beantwoorden van deze deelvragen zal gebeuren in hoofdstuk 6.1, waarna in 6.2 antwoord zal worden gegeven op de hoofdvraag. Vervolgens zal in de discussie een reflectie plaatsvinden op de uitvoering van het onderzoek en welke waarde toegekend moet worden aan de resultaten en inzichten uit dit onderzoek. Voortkomend uit deze kritische reflectie zal een aantal aanbevelingen worden opgesteld die kunnen helpen bij het verbeteren van het beleidsterrein van dit onderzoek: Verplichte digitale dienstverlening.

6.1 Antwoord op deelvragen

Aan het begin van dit onderzoek zijn een aantal deelvragen opgesteld die het mogelijk moesten maken de hoofdvraag te beantwoorden. Deze deelvragen met bijbehorende antwoorden luiden als volgt:

‘Wat zijn coping mechanismen?’ Coping mechanismen zijn manieren waarop iemand reageert op een ontwikkeling. Deze manieren van reageren zijn op te splitsen in vier categorieën, lopend van zeer positief en actief tot zeer negatief en actief verzet.

‘Welke factoren kunnen coping mechanismen beïnvloeden?’ De factoren bureaucratische competenties, het vermogen tot innovatie, peer pressure en digitale vervreemding hebben alle een invloed op het hanteren van een zeker coping mechanisme.

Welke coping mechanismen gebruiken kleine ondernemers daadwerkelijk? Kleine ondernemers reageren in de praktijk op vijf verschillende manieren op verplichte digitale dienstverlening. Daarbij zijn de coping mechanismen: betrokken, meegaand, twijfelend, onwillig en tot slot afwijkend.

Welke patronen zijn er te trekken met betrekking tot de gebruikte coping mechanismen? Er zijn een viertal clusters, patronen en verbanden te herkennen die invloed hebben op gebruikte coping mechanismen. Deze patronen zijn: Bureaucratische competenties, innovatief vermogen, peer pressure en tot slot digitale vervreemding.

6.2 Antwoord op onderzoeksvraag

Dit onderzoek begon met de onderzoeksvraag: **Hoe reageren kleine ondernemingen op verplichte digitale dienstverlening en wat zijn verklaringen hiervoor?**

Op het gedeelte '**Hoe reageren kleine ondernemingen op verplichte digitale dienstverlening**' kan het volgende antwoord geformuleerd worden:

Er zijn vijf verschillende manieren van reageren, of coping mechanismen, te onderscheiden. Deze coping mechanismen zijn te rangschikken van een positieve en actieve houding t/m een negatieve en verzettende houding.

1. betrokken
2. meegaand
3. *twijfelend*
4. onwillig
5. afwijkend

Op de vraag **wat zijn verklaringen hiervoor** kan het volgende worden gesteld:

Er zijn vele soorten factoren die elk een eigen invloed hebben op een coping mechanisme of andere factoren die elk een verklarende bijdragen levert aan de te onderscheiden coping mechanismen. Deze verklarende factoren zijn te clusteren in vier patronen:

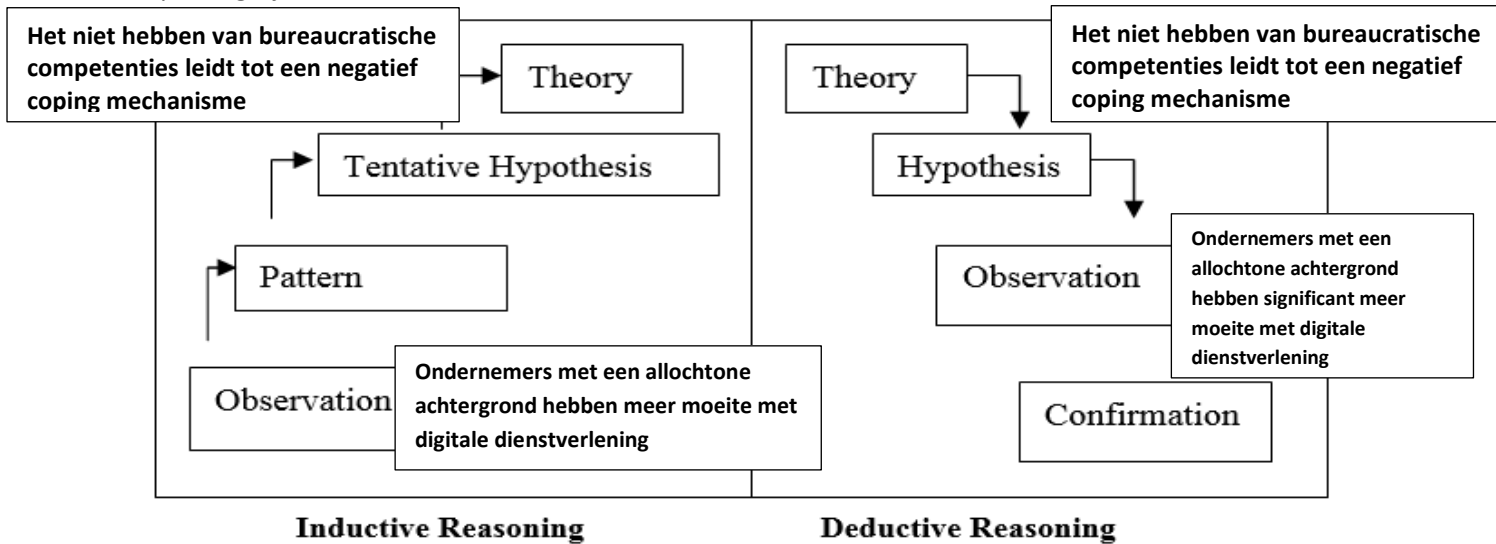
1. Bureaucratische competenties
2. Innovatie bereidheid en vermogen
3. Peer pressure
4. Digitale vervreemding.

6.3 Discussie en aanbevelingen

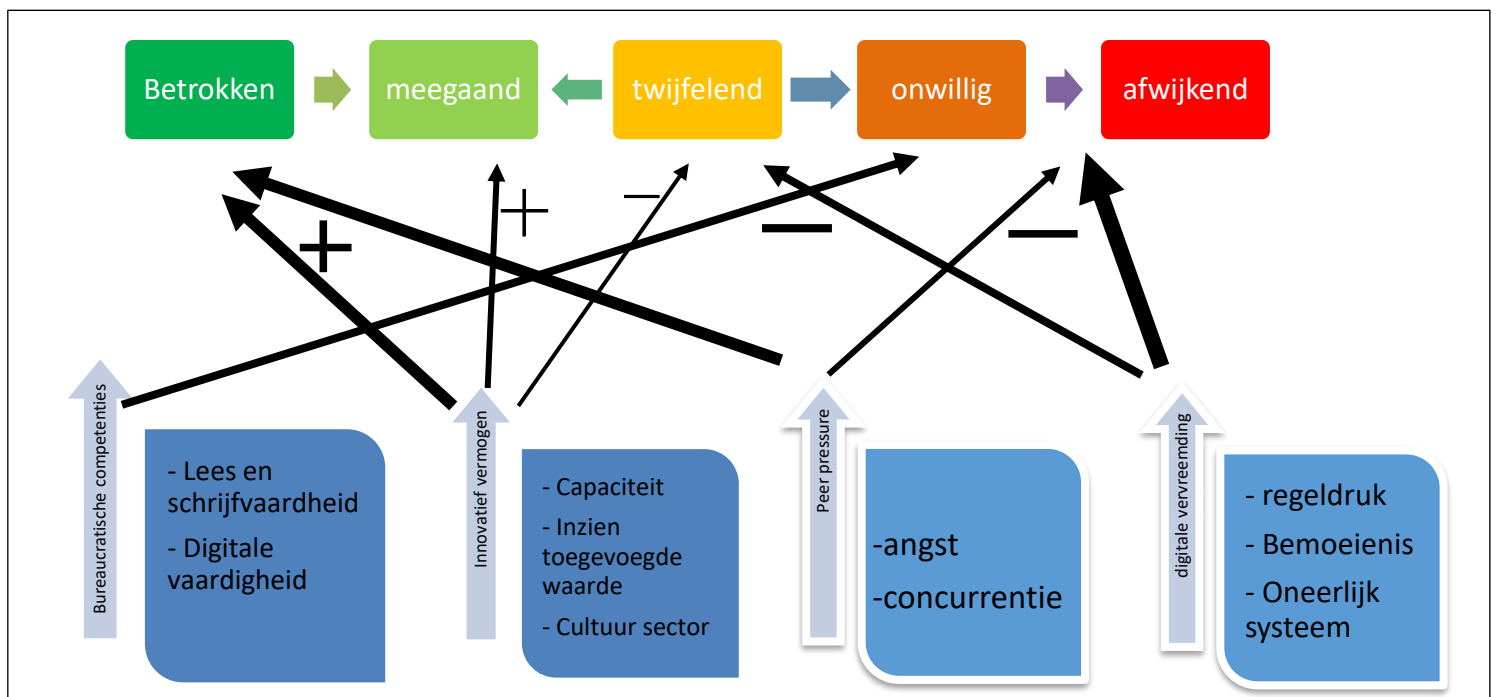
6.3.1 Maken van een toetsbaar schematisch model

Het gebruik van een kwalitatieve en inductieve benadering bracht een groot aantal voordelen met zich mee, maar kent tevens een aantal beperkingen. Dit onderzoek heeft verbanden die eerst nog niet bekend waren in kaart weten te brengen. Duidelijk is geworden welke factoren allemaal aanwezig zijn en op wat voor manier zij een invloed hebben. Echter, harde verbanden zijn nog niet aangetoond of bewezen. Dit is waar een deductieve en kwantitatieve benadering een positieve bijdrage kan leveren. Een kwantitatieve benadering kan elke factor die aan het licht is gekomen afzonderlijk bekijken en afzonderlijk van elkaar toetsen. Hierdoor kan worden gekwantificeerd en op betrouwbare wijze worden vastgesteld hoeveel invloed een bepaalde factor daadwerkelijk heeft.

Een voorbeeld hiervan is de factor bureaucratische competenties. In dit onderzoek is aangetoond waaruit deze competenties bestaan en wat gevolgen kunnen zijn voor het gehanteerde coping mechanisme. Echter, hoeveel invloed elk onderdeel binnen bureaucratische competenties heeft en op welke schaal dit plaatsvindt is niet bekend. Een kwantitatieve en cijfermatige benadering kan hierover hardere uitspraken doen. Daarbij wordt de bureaucratische competentie als uitgangspunt genomen en vervolgens getoetst. Onderstaande schema geeft deze cyclus weer. Dit kan voor elke factor van toepassing zijn.



Bovenstaande voorbeeld is een voorbeeld uit een groter conceptueel model. Onderstaand is het volledige model weergegeven. Dit schema laat zien welke verbanden er duidelijk naar voren zijn gekomen. Dit maakt het toetsbaar voor vervolg onderzoek. Het schema dekt mogelijk niet volledig alle verbanden, invloeden en complexiteit van de werkelijkheid. Voor begrijpelijkheid, visuele leesbaarheid en betrouwbaarheid is het schema daarom vereenvoudigd. Het biedt echter genoeg houvast voor toetsend vervolg onderzoek.



- Grote invloed, leidt tot
- Kleine invloed, leidt tot
- slechte/negatieve invloed op coping mechanisme
- goede/positieve invloed op coping mechanisme

6.3.2 Keuzes met betrekking tot operationaliseren

Daarnaast kan ook als beperking worden gezien dat ondanks dat inductief te werk is gegaan, als snel houvast is gezocht in bestaande coping mechanismen. Hoewel literatuur vaak op vier soorten van coping mechanisme uitkomt en dit onderzoek een bijdrage heeft geleverd door een mogelijk 5^e mechanisme aan te tonen, is er toch voor gekozen bestaande termen te gebruiken voor de coping mechanismen. Een puur inductieve benadering had mogelijk nieuw soort coping mechanismen gevonden, of nieuwe benaming kunnen toekennen aan coping mechanismen.

Hoewel de keuzes van schrijfolgorde en proces binnen dit onderzoek te rechtvaardigen en verdedigen zijn, is het toch belangrijk stil te staan bij hoe het onderzoeksproces precies is verlopen. Want, de eerste insteek was een inductieve benadering. Dit kreeg vorm door allereerst te starten met *open interviews*. Doordat deze interviews open van aard waren en geen theoretische fundering of structuur hadden konden concepten en theorieën in beeld komen die dat eerst nog niet waren. Naar aanleiding van deze eerste interviews is specifiekere theorie uitgewerkt en bekeken. Naar aanleiding van deze theorie zijn de interviews steeds verder aangescherpt. Daarbij werden de interviews op het einde bijna van toetsende aard en daarmee deductiever. In de slot interviews is gezocht naar bevestiging van de ontwikkelde theorie en conceptueel model. Hoewel in grote lijnen de benadering van inductieve aard was, is het belangrijk te melden dat naarmate het onderzoek volgorde steeds meer deductieve en toetsende elementen naar voren kwamen.

Het operationaliseren van de matrixen is op transparante wijze gebeurd, maar verdient toch toelichting. Binnen de matrix is simpelweg gekeken of een gedeelde noemer/thematische uitspraak meer voorkwam dan gemiddeld. Dit leidde tot een simpele formule. Het gevolg hiervan is echter, dat extreme waardes veel scherper zijn aan te duiden en terwijl breed verspreide frequenties minder scherp naar voren zijn gekomen. Dit kan enerzijds het gevolg zijn van niet adequate genoeg operationaliseren, maar kan tevens een bruikbaar resultaat zijn. Misschien zijn sommigen factoren genuanceerder dan andere scherpere en extreme elementen. Kritiek op de noemer 'bemoeienis' is echter op haar plaats. Dit begrip is nooit specifiek gemaakt door respondenten. Het ging altijd over 'die overheid die zich onnodig bemoeit'. De onderzoeker heeft hierop niet ingespeeld en heeft niet verder doorgevraagd. Hierdoor is mogelijk informatie niet verkregen die wel van toegevoegde waarde had kunnen zijn dit begrip nader te ontleden. Aan de andere kant kan het begrip van nature vaag zijn en is het simpel weg niet te definiëren. Het krijgt daarmee een bepaald macropolitiek karakter. In het vervolg zou de onderzoeker dit beter kunnen aanpakken en nader op moeten doorvragen.

6.3.3 Inzichten wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek trachtte een bijdrage te leveren aan bestaande literatuur. Dit is gelukt op een aantal aspecten. Allereerst bevat de literatuurstudie in dit onderzoek een goede samenvatting en weergave van alle losse bestaande literatuur op het gebied van coping mechanisme, ICT ontwikkelingen en digitalisering. Hoewel lang niet alle bestaande artikelen in dit onderzoek zijn meegenomen, zijn wel belangrijke en toonaangevende artikelen opgenomen in dit onderzoek. Hierdoor is op samenvattende wijze inzichtelijk gemaakt welke literatuur er zoal is. Tot slot verbreedt dit onderzoek de kennis met betrekking tot coping mechanismen verder doordat naar verklarende elementen wordt gekeken. Er is niet alleen onderzoek gedaan naar de verschillende bestaande coping mechanismen zoals die ook al bekend zijn in literatuur, maar er is ook gekeken naar wat nou verklarende elementen zijn voor een bepaald coping mechanismen.

Vervolgonderzoek is echter wenselijk. Niet alleen omdat dit onderzoek de nodige vragen heeft opgeroepen die verdere toetsing vragen, maar ook omdat uit dit onderzoek is gebleken dat verdere inzichten noodzakelijk zijn om bestaande problemen die worden ervaren onder ondernemers verder in kaart te kunnen brengen en ook op te lossen. Nieuw onderzoek moet dan ook twee insteken hebben: Enerzijds moet de nieuw opgedane theorie, literatuur en kennis worden getoetst, bij voorkeur op een kwantitatieve manier- en anderzijds moet nieuw onderzoek een insteek hebben van oplossingsgerichtheid. Waarom ervaart een bepaalde doelgroep digitale dienstverlening als iets negatiefs en wat kan er aan gedaan worden dit te verbeteren. Nieuw onderzoek moet een hoog praktijkgerichte en oplossingsgerichte component bevatten. Een voorbeeld van nieuw onderzoek kan zich bijvoorbeeld richten op het verder toetsen en analyseren van bureaucratische competenties. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van een kwantitatieve deductieve onderzoeksopzet. Als uitgangspunt en theorie wordt genomen bureaucratische competenties en de gevolgen voor de digitale kloof bij ondernemers met een allochtone achtergrond. Getoetst kan dan worden of er bij allochtone (kleine) ondernemers meer sprake is van een digitale kloof (binnen het domein digitale dienstverlening) dan bij niet allochtone (kleine) ondernemers.

Daarnaast is duidelijk geworden dat 'bureaucratie' zoals dat veelal in literatuur wordt gebruikt twee sterkere dimensies kent. Een praktische component, bureaucratische competenties, waarbij het veelal gaat om zichtbare cognitieve handelingen en bijbehorende problemen. En anderzijds bureaucratie vanuit een macropolitiek aspect. Hierbij gaat het om gevoelens. Een belangrijk gevoel hierbij is het verlies van controle. Deze controle werd in bestaande literatuur altijd gezien als een simplistische praktische kwestie (Bhattacharjee et.al, 2017). Dit onderzoek heeft echter aangetoond dat controle ook betekenis kan hebben vanuit een gevoel van sentiment. Het gevoel dat een ondernemer geen controle heeft op het bedachte beleid. Op de plannen die worden geïnitieerd en 'opgelegd' aan de

ondernemer. Daardoor is meer onderzoek gewenst naar het opgekomen patroon van digitale vervreemding en politiek verzet. Er is een groep die prima om kan gaan met digitale dienstverlening, maar er toch een verzet tegen heeft. Dit verzet lijkt zich zoals gezegd meer te richten op 'politiek' in het algemeen, dan de dienstverlening zelf. Zijn er meer ontwikkelingen en innovaties die negatief worden beoordeeld. Niet omdat de ontwikkeling zelf slecht is, maar omdat het initiatief vanuit de overheid komt?

Daarnaast wordt in voorgaande theorieën vooral de nadruk gelegd op verschillende posities in een schema waarin je je kan bevinden. Deze spectrums hebben ofwel een binair kenmerk of een assenstelsel waarbij je je maar op één punt tegelijk kan bevinden. Dit houdt in dat verplichte digitale dienstverlening of als negatief, of als positief gezien kan worden door een individu of ondernemer. Hoewel er door de tijd heen is te zien dat er vanuit een zeer streng binair systeem naar een al complexer twee assen systeem (Offenbeek et.al 2013) en keuze mogelijkheden systeem (Bhattacharjee et.al, 2017) wordt gewerkt met betrekking tot coping mechanismen, komt deze theorie mogelijk te kort op een belangrijk aspect. De theorie sluit uit dat er combinaties van de posities bestaan of dat je gelijktijdig verschillende coping mechanismen kan hanteren. Het kiezen van een coping mechanisme hoeft echter niet zo star te zijn zoals veelal wordt gesteld en kan zich uiten in de vorm van een continuüm. Uit het onderzoek blijkt dat er ook een soort tussen fase is, een tussen coping mechanisme, namelijk 'twijfelend'. Een ondernemer kan bij bepaalde gebieden verplichte digitale dienstverlening als een positieve ontwikkeling zien (efficiëntere tijdsbesteding), maar voor een ander gebied binnen de onderneming als iets negatiefs (gevoel van wantrouwen van de overheid, slechte bereikbaarheid van de dienstverlening). De ondernemer reageert daarmee niet op één bepaalde manier, maar hanteert meerdere coping mechanismen voor dezelfde (disruptieve) gebeurtenis. Een ondernemer kan twijfelen over wat hij of zij vindt van verplichte digitale dienstverlening en wisselen over de tijd heen. Vervolg onderzoek zou zich daarmee kunnen focussen op de ontwikkelingen van een select aantal ondernemers en waarom coping mechanismen over de tijd heen kunnen veranderen. Daarbij is een longitudinale studie interessant. Er kan een selectie van ondernemers genomen worden met meetpunt T0. Op T0 wordt een coping mechanisme vastgesteld. Op meetpunt T1 kan vervolgens opnieuw worden gekeken naar het coping mechanisme. Als dit is veranderd moet een nadere analyse volgen welke factoren er aan toe hebben bijgedragen dat een ondernemer is veranderd van coping mechanisme.

6.3.4 Methodische reflectie

Hoewel er in voorgaande paragrafen al genoeg is geschreven over de gebruikte methodes en het inductieve proces, zijn er twee methodische keuzes in dit onderzoek nét iets meer toelichting verdienen en nodig hebben. Dit zijn de punten: 'werkelijk proces en zichtbaar proces' en 'nationale

generalisatie'. Allereerst is het belangrijk extra nadruk te leggen op de interplay tussen dataverzameling en theorie. Vele malen is benadrukt dat er een continue sprong is bij het inductieve onderzoek tussen dataverzameling, theorie schrijven, opnieuw data verzamelen en weer nieuwe theorie uitwerken. Om de leesbaarheid van de scriptie te waarborgen is er voor gekozen wel een vloeiend verhaal te schrijven waarbij het lijkt alsof inderdaad eerst theorie is gevonden en vervolgens op meer toetsende wijze naar data is gekeken, het zichtbare proces. Deze zichtbare procedure doet echter niet recht aan het dynamische karakter van het onderzoek. In werkelijkheid zijn een hoop van de gebruikte theorieën pas later toegevoegd en uitgewerkt. Voorbeelden hiervan zijn bureaucratische competentie en digitale vervreemding. Bureaucratische competentie was niet een factor die in de eerste interviews expliciet werd behandeld. Deze eerste interviews gingen vooral over of iemand positief of negatief was over dienstverlening en wat redenen hiervoor konden zijn. Tussen neus en lippen door kwamen echter steeds meer uitspraken over 'bureaucratie, begrijpbaarheid van online formulieren en je mondig kunnen verwerpen over bijvoorbeeld fouten in online sites van bijvoorbeeld gemeenten' naar voren. Dit gaf aanleiding verder onderzoek te doen naar het begrip bureaucratische competenties. Dit verdere onderzoek gaf aanleiding een eerste theoretische opzet hiervoor te schrijven. Vervolgens werd dit thema explicieter behandeld in de vervolg interviews. Hieruit bleek inderdaad dat het een factor van belang was, helemaal bij allochtone ondernemers. Dit gaf opnieuw aanleiding theorie over bureaucratische competenties verder aan te scherpen. In eerste instantie behelsde het concept 'bureaucratische competenties' ook een gevoel van afkeer tegen 'bureaucratie' en 'de overheid'. Echter, tijdens het verzamelen van data kwam naar voren dat bureaucratie een zekere tweedeling kent. Enerzijds een praktische aard (lezen, schrijven) en aan de andere kant een meer gevoelsmatige kant. Deze splitsing was eerder nog niet in de theorie gemaakt. Verdiepende interviews maakte echter duidelijk dat er twee duidelijke aspecten van 'bureaucratie' waren. Hierdoor kwam er een nieuw theoretisch concept aan het licht: digitale vervreemding. Vervolgens is dit concept als laatste opgenomen in de theorie, waarna er nog tot slot een aantal toetsende interviews zijn afgenomen om te controleren of dit begrip digitale vervreemding inderdaad van toepassing was bij dit onderzoek. Hiermee is met twee voorbeelden weergegeven hoe in praktijk de interplay en dans heeft plaatsgevonden tussen data verzamelen en literatuur onderzoek.

Tot slot, is in het methode hoofdstuk toegelicht hoe respondenten zijn verzameld. Daarbij is ook benoemd dat om nationale generalisatie te waarborgen uit elke provincie ook minimaal één respondent is gevonden. Een kritische reflectie maakt echter duidelijk dat hierin verbetering had kunnen zijn. Want, hoe belangrijk is landelijke vertegenwoordiging in dit onderzoek eigenlijk? De invalshoek van dit hele onderzoek gaat over de verscheidenheid aan diensten van werk en ondernemers. Welke invloed heeft geografische positie in een land op hoe je een dienst uitvoert? Een

dienst is een dienst. Literatuur onderzoek gaf en geeft ook geen enkele aanleiding om assumpties te maken dat geografische posities en verschillen in woonplaats in Nederland zouden moeten leiden tot verschillen in gedrag van de ondernemers. Sterker nog, de digitale dienstverlening is er juist op gericht gestandaardiseerde online documenten te hebben voor alle ondernemers in het land. Het opnemen van dit criterium voor betrouwbaarheid moet dan ook worden erkent als onjuist. Zowel methodisch: Één respondent uit Groningen kan zich niet verhouden tot 15 uit Zuid-Holland, als inhoudelijk: Waarom zou een diëtiste in Groningen zich anders gedragen dan in Limburg? Eerlijkheid gebied te stellen dat deze methodische keuze onjuist is geweest.

6.3.5 Maatschappelijke relevantie en concrete aanbevelingen

De maatschappelijke relevantie komt het beste tot uiting wanneer wordt gekeken naar de essentie van dit onderzoek en vervolgens die essentie ook verwoorden in een vraag die de kern raakt, namelijk: 'Hoe kunnen we er nou voor zorgen dat alle ondernemers zo goed mogelijk gebruik kunnen maken van verplichte digitale dienstverlening?', of in andere woorden: 'Hoe kan verplichte digitale dienstverlening een voordeel worden voor *alle* ondernemers in Nederland?'. Het is daarbij geen toeval dat het woord *alle* schuin gedrukt is. Dit onderzoek heeft namelijk aangetoond dat er vooral specifieke groepen zijn die voordeel behalen uit digitale dienstverlening voor hun onderneming of groepen die geen voordeel *zien* in digitale dienstverlening. Het is dus noodzaak voor beleidmakers om na te denken over hoe alle groepen voordeel gaan behalen en gaan zien in verplichte digitale dienstverlening. Dit betekent in praktijk misschien ook dat verplichte digitale dienstverlening niet altijd een voordeel is ten opzichte van de meer traditionele kanalen van communicatie voor ondernemers en burgers richting de overheid. Verplichte digitale dienstverlening moet niet een doel opzich zijn, het moet wel echt een toegevoegde waarde hebben.

Een eerste aanbeveling is dan ook om duidelijk vast te leggen waarom verplichte digitale dienstverlening gewenst is voor bepaalde diensten. Communiceer daar open en eerlijk over. Waarom wordt gekozen voor verplichte digitale dienstverlening ten opzichte van niet digitale dienstverlening? Is het altijd een voordeel? Geldt dit voor elk product? Het is belangrijk dit op landelijk niveau duidelijk vast te stellen, op ministeries, maar zeker ook op decentraal niveau. Gemeenten zouden bij elkaar kunnen komen, onder aanvoering van de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) om duidelijk vast te leggen wat de toegevoegde waarde voor ondernemers moet zijn en vast te leggen wat het uiteindelijke doel is.

Aanbeveling 1: Leg landelijk en decentraal vast wat het doel is van verplichte digitale dienstverlening en wat de toegevoegde waarde moet zijn.

Tevens moet worden gecommuniceerd naar de ondernemers waarom zij er iets aan hebben. Uit het onderzoek is gebleken dat er een grote groep ondernemers is die wel kunnen omgaan met verplichte digitale dienstverlening, maar er totaal geen nut of meerwaarde van inzien. Daarom moeten lokale gemeenten, maar ook de ministeries (waarbij het ministerie van Economische zaken en Binnenlandse zaken het voortouw dienen te nemen) duidelijk communiceren met de ondernemers waarom het verplicht digitaal moet. Communiceer naar de ondernemers wat de meerwaarde is en welk voordeel het voor de ondernemer oplevert. Dit communiceren kan gebeuren op een aantal fora. Allereerst is het belangrijk dat de kamer van koophandel dit via haar kanalen communiceert. Alle ondernemers zijn aangesloten bij deze vereniging. Het resultaat van een campagne vanuit de kamer van koophandel zou dan ook de meeste ondernemers moeten kunnen bereiken. Eerlijkheid gebied echter te zeggen dat de doelgroep die deze communicatie met achterliggende boodschap juist moet ontvangen, niet heel actief is op online kanalen waar ook de kamer van koop handel gebruik van maakt. Deze doelgroep, bestaande uit vooral allochtone zzp'ers en zzp'ers actief in de culturele sector zullen op een andere manier bereikt moeten worden. De gemeente kan hierin het voortouw nemen. De gemeente kan doormiddel van flyer acties in winkelcentra en cultuurcentra effectiever deze doelgroepen bereiken. Op deze flyer moet duidelijk komen te staan wat de gemeente voor hulp kan bieden als ondernemers niet uit digitale dienstverlening komen (contactpunten) en waarom er überhaupt wordt gekozen voor digitale dienstverlening. Daarbij is niet de invalshoek van de gemeente over de overheid van belang, maar moet juist duidelijk worden gemaakt wat de ondernemer er aan heeft.

Aanbeveling 2: Communiceer via digitale (kamer van koophandel) en fysieke (flyer acties) kanalen naar de ondernemers wat de meerwaarde van verplichte digitale dienstverlening is en welk voordeel het voor de ondernemer oplevert.

Tot slot is het belangrijk extra aandacht te hebben voor groepen ondernemers die achterblijven door digitale ontwikkelingen. Dit is geen onbekend verschijnsel en zien we ook op grote schaal terug bij burgers. De digitale kloof is een verschijnsel wat ook betrekking heeft op kleine zelfstandige allochtone ondernemers. Het is belangrijk om hier als overheid zeer zorgvuldig mee om te gaan. Verschillende actieplannen (Nederland Digitaal) proberen al door middel van beleidsvoornemens en initiatieven te werken naar een breed gedragen digitale samenleving waarbij iedereen kan omgaan met het digitale domein. Het advies is om in deze actie plannen expliciet aandacht te besteden aan ondernemers en nog explicieter kwetsbare ondernemers groepen zoals kleine zelfstandige allochtone zzp'ers. Een actieplan moet worden gecoördineerd door de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat. De staatssecretaris stelt zelf: 'Als staatssecretaris van Economische zaken en Klimaat wil ik zeker

ondernemers vertrouwen geven. Ik heb daarbij extra aandacht voor het midden- en kleinbedrijf: hét fundament van Nederland met werk voor vier miljoen mensen. Samen met bedrijven ons goede ondernemersklimaat verder versterken. Dat is mijn inzet. Bedrijven groot of klein, al hier gevestigd of net gestart, van familiebedrijf tot multinational: ze kunnen allemaal bijdragen aan ontwikkelingen die de wereld vooruit helpen en zorgen voor banen en welvaart in Nederland.' Vanuit haar boodschap is het daarmee een logische stap dat zij het voortouw moet nemen met een actieplan. Dit actieplan moet vooral inhouden dat er structureel gezocht gaat worden naar oplossingen om te voorkomen dat de digitale kloof verder groeit. Zo zou er bijvoorbeeld geld vrijgemaakt kunnen worden om opleidingen en cursussen te faciliteren voor allochtone zzp'ers, of oudere zzp'ers die ook moeite hebben met het digitale domein. Tevens kan worden gedacht aan actiepunten die bijdrage aan het verbeteren van de bereikbaarheid van contactpersonen binnen de overheid. Een veel gehoorde klacht is dat er vaak fouten zitten in formulieren en dat er een slechte bereikbaarheid is als een ondernemer om hulp wil vragen. Neem in het actieplan daarom op dat er een verbetering moet komen voor de bereikbaarheid en geboden hulp vanuit de overheid, naar de ondernemers.

Aanbeveling 3: Besteed expliciet aandacht aan kwetsbare groepen ondernemers in al bestaande actieplannen om naar een digitale samenleving toe te werken. Neem in deze actieplannen op dat er structureel betere hulp moet komen voor de ondernemers zodat extern (aanbieden cursussen) als intern (betere bereikbaarheid overheidshulp) verbetering plaatsvindt.

Het schrijven van dit onderzoek is in vele opzichten uitdagend, maar vooral leerzaam geweest. De bachelor scriptie was in vele opzichten een lineair proces. Lineair in de zin van tijdsplanning. Er zijn deadlines, volgordes van hoofdstukken en vaste inlevermomenten. Dit maakt dat je als onderzoeker of student zeer berekenend en calculerend kan schrijven. Eenmaal bij je resultaten en conclusie is de eindhaven inzicht. Het doen van dit master onderzoek heeft mij echter geleerd dat het bereiken van je resultaten en conclusie niet een eindhaven hoeft te zijn, maar juist het begin- en startpunt van een woeste tocht op een ruige zee. Een scriptie begint niet altijd bij het begin en eindigt bij het einde. Dit onderzoek is een continu proces geweest van herschrijven, opnieuw analyseren, nieuwe informatie opdoen, dat weer verwerken, opnieuw respondenten interviewen, terug kijken naar oude interviews, die weer opnieuw interpreteren en daar weer nieuwe literatuur bij zoeken. Dit onderzoek heeft mij geleerd dat het schrijven veel dynamischer is dan je van te voren zou denken. Voor mij als kwantitatief onderzoeker was het in die zin ook in het diepe duiken met dit zeer kwalitatieve onderzoek. Ik zal niet ontkennen dat het bij vlagen wat onwennig aanvoelde. Literatuur schrijven naar aanleiding van je resultaten, maar aan de andere kant is het enorm leerzaam en waardevol geweest. Ik neem dan ook

mee dat het eind product nooit helemaal af is met een inductieve opzet zoals dit onderzoek had. Daarom moet je ook leren grenzen te trekken.

Tot slot is naar voren gekomen dat het schrijven van een scriptie tegelijkertijd met het lopen van een stage zeer intensief is. Deze intensiviteit kan worden beperkt door de scriptie te koppelen aan de werkzaamheden die je verricht bij de stage plek. Dit was niet van toepassing bij dit onderzoek. Hoewel dit onderzoek thematisch zeer goed aansloot bij de organisatie waar stage werd gelopen (Algemene Rekenkamer, binnenlandse zaken, ICT zaken), was er geen lopend onderzoek op dit terrein. Data verzameling moest daarmee gebeuren naast het lopen van een full time stage. Dit bracht op zekere momenten enorme spanning en overbelasting met zich mee. Echter, zowel de stage als dit onderzoek werden als zeer interessant, uitdagend en plezierig ervaren. Dit maakte het draagzaam. Voor het vervolg is het echter zeer te adviseren de stage één op één te koppelen met het schrijven van de scriptie.

Al met al was het zeer leerzaam door het dynamische karakter waar als kwantitatief onderzoeker een barrière voor overwonnen moest worden. Dat sluit goed aan op een kernboodschap van dit onderzoek. Soms zijn veranderingen eng. Soms zit je er niet op te wachten. Maar soms moet je wel en pakt het voordeliger uit op lange termijn. De kerngedachte vanuit dit onderzoek, op inhoudelijk gebied als voor mijzelf persoonlijk gedurende dit proces is dan ook:

‘Verandering is altijd een beetje spannend en al helemaal als je geen enkele keus hebt. Je kan er voor kiezen je hakken of kop in het zand te steken, maar uiteindelijk wil je gewoon een goed lopend bedrijf en je ding kunnen doen.’

Literatuurlijst

Agger, A., & Sørensen, E. (2018). Managing collaborative innovation in public bureaucracies. *Planning Theory*. Vol 17(1), pp. 53–73

Attewell, P. (2001). Comment: The First and Second Digital Divides. *Sociology of Education*. Vol: 74(3), pp. 252-259

Arendsen, R., Peters, O., ter Hedde, M. J., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). Does e-government reduce the administrative burden of businesses? An assessment of business-to-government systems usage in the Netherlands. *Government information quarterly*, 31(1), pp. 160-169.

Bakardjieva, M. (2005). *The Internet in Everyday Life*. London: SAGE

Beaudry, A., & Pinsonneault, A. (2005). Understanding user responses to information technology: A coping model of user adaptation. *MIS Quarterly*, 29(3), pp. 493-524

Bhattacharjee, A., Davis, C.J., Connolly, A.J. & Hikmet, N. (2017). User response to mandatory IT use: a coping theory perspective. *European Journal of information systems*. Vol 27(4)

Blaikie, N. W. H. (2000). *Designing social research: The logic of anticipation*. Cambridge, UK: Polity

Bloomberg Business Week (2011). *Give Karl Marx a chance to Save the World Economy*.

Geraadpleegd op 3 juni 2019 via

<https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=lqa8CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=Bloomberg+Businessweek+2011+marx&ots=LhTdoeti9j&sig=abBCITa55InJQyUJxXE4g311jZl#v=onepage&q=Bloomberg%20Busine&f=false>

Blumer, H. (1954). What is wrong with social theory? *American Sociological Review*. Vol 18, pp. 3-10.

Bowen, G.A. (2006). Grounded Theory and Sensitizing Concepts. *International Journal of Qualitative Methods*. Vol 1(1), pp. 12-23

Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press

Castells, M. (2011). The Power of Identity. *Information Age Series*. Vol 14(2)

CBS (2013). *Digitale economie 2003*. Voorburg; Centraal Bureau voor de Statistiek

Charmaz, K. (1983). 'The Grounded Theory Method: An explication and interpretation', in R.M. Emerson (ed.), *Contemporary Field Research: A collection of readings*. Boston: Little, Brown.

Comor, E. (2010). Digital Prosumption and Alienation. *Ephemera*. Vol 10(3), pp. 439-454

De Caluwé, C., Verdegem, P. & Van Dooren, W. (2012). De digitale kloof en/in elektronische dienstverlening: een catch-22. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*. Vol: 40(1), pp. 44-70

- De Haan, J. (2004). A Multifaceted dynamic model of the digital divide. *IT&Society*. Vol 1 (7), 2004, PP. 66-88
- Dutton, W.H., Kahin, B., O'Callaghan, R. & Wyckoff, A.W. (2004). *Transforming enterprise*. Cambridge: MIT Press
- Flick, U. (2009). *An Introduction to qualitative research*. Londen: Sage
- Fuchs, C. & Mosco, V. (2016). *Marx and the political economy of the media*. Leiden: Koninklijke Brill
- Glaser, B. G. (1978). *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity
- Joshi, K. (1991). A Model of Users' Perspective on Change: The Case of Information Systems Technology Implementation. *MIS Quarterly*. Vol 15(2), pp. 229-242.
- Kilki, K., Mäntylä, M., Karhu, K., Hämmäinen, H., & Ailisto, H. (2018). A disruption framework. *Technological forecasting and social change*. Vol 129, pp. 275-284
- Kim, H. & Kankhalli, A. (2009). Investigating User Resistance to Information Systems Implementation: A Status Quo Bias Perspective. *MIS Quarterly*. Vol 33(3), pp. 567-582
- Knowles, E.S.& Linn, J.A. (2004). *Resistance and Persuasion*. New York: psychology Press
- KvK (2018). *Zzp- dynamiek*. Utrecht: Business Intelligence
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress*. New York, NY: Appraisal and Coping. Springer Pub. Co..
- Macionis, J.J., Plummer, K. (2012). *Sociology: a global introduction*. New York: Pearson
- Mariën, I. & Vleugels, C. (2011). Van digitale kloof naar digitale inclusie: Naar een duurzame ondersteuning van e-inclusie initiatieven in Vlaanderen. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*. Vol 39(4), pp. 104-119
- Markus, L.M. (1983). Power, politics, and MIS implementation. *Communications of the ACM*. Vol 26(6), pp. 430-444
- Marx, K (1844). "Comment on James Mill," *Economic and Philosophical Manuscripts of 1844*
- Mierlo van, J.G.A. (1995). *Bureaucratie en bureaucratisering. Een theoretisch en praktische verkenning van Recente Ontwikkelingen in de Publieke Sector en de Particuliere Sector*. Houten: Bohn, Stafleu en van Loghum.
- Morgeson, F.V. & Mithas, S. (2009). Does E-Government measure up to e-business? Comparing end user perceptions of U.S. federal government and e-business web sites. *Public administration Review*, pp. 740-751.

NRC Handelsblad (1997). *We hebben een machine gemaakt die door niemand beheerst wordt*. Geraadpleegd op 3 juni 2019 via <https://retro.nrc.nl/W2/Lab/Castells/>

NRC (2014). *Geniet maar van die bureaucratie*. Geraadpleegd op 15 mei 2019 via <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/08/16/geniet-maar-van-die-bureaucratie-1410766-a464586>

Offenbeek, van M., Boonstra, A., & Seo, D. (2017). Towards integrating acceptance and resistance research: evidence from a telecare case study. *European journal of information systems*. Vol 22(4).

Patton, M. Q. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills, CA: Sage.

ProDemos (2019). *Legaliteitsbeginsel*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://prodemos.nl/kennis-en-debat/publicaties/informatie-over-politiek/wat-is-een-rechtsstaat/legaliteitsbeginsel/>

Radar (2015). *De blauwe envelop verdwijnt, wat nu?* Geraadpleegd op 6 maart 2019 via <https://radar.avrotros.nl/hulp-tips/hulpstukken/item/de-blauwe-envelop-verdwijnt-wat-nu/>

Rijksoverheid (2018). *Meting aanbod digitale dienstverlening*. Geraadpleegd op 4 februari 2019 via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/09/01/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017>

Saldana, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. Londen: SAGE Publications Ltd

Selwyn, N., & Facer, K. (2013). Beyond Digital Divide: Toward an Agenda for Change. In I. Management Association (Ed.), *Digital Literacy: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1678-1696)

Soutbati, M. (2009). "It could be useful, but not for me at the moment": Older people, Internet access and e-public service provision. *New Media & Society*. Vol 11, pp. 1083-1100

Strauss, A. & Corbin, J.M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedure and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.

Tornatzky, L.G. & Klein, K.J. (1982). Innovation Characteristics and Innovation-adoption-implementation: A Meta-analysis of findings. *Transactions on engineering management*. Vol 29(1).

Undheim, T. A. (2007). Reducing administrative burdens with e government, fostering public sector performance in Europe. *European Review of Political Technologies*, Vol. 4, Brussels: Politech Institute.

Vander Hoogerstraete, M., Claes, T., & De Vos, J. (2012). *Het kritisch potentieel van het marxistisch concept "vervreemding" in de 21e eeuw*.

Van Dijk, J.A.G.M.(2005). *The deepening Divide. Inequality in the information society*. Thousand Oaks: Sage Publications

van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4-5), pp. 221-235

van Ingen, E. J., de Haan, J., & Duimel, M. (2007). *Achterstand en afstand. Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

VNG. (2008). Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid. Den Haag.

VNG (2018). *TOELICHTING ONDERZOEK DIGITALE VOLWASSENHEID VAN GEMEENTEN 2018*.

Weijers, M., Kerkhof, M. (2016). Digitalisering vraagt financiële zelfredzaamheid. *Sociaal bestek*. Vol 5.

Bijlage 1

In geel gemarkeerde diensten en producten betreffen 'verplichte digitale dienstverleningsproducten'

<i>Digitale producten- en dienstverlening gemeenten voor ondernemers 2018</i>
Aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
Ambulante handel/marktvergunning/standplaats
Automatische incasso aanvragen voor het betalen van gemeentelijke belastingen
Bezwaarschrift indienen i.h.k.v. Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
Contactformulier
Drank- en Horecawetvergunning aanvragen
Gebruik openbare straat
Grote evenementenvergunning aanvragen
Horecaexploitatievergunning aanvragen
Inzage bouwdoossiers / Bouwtekening opvragen
Kansspelvergunning aanvragen
Klacht indienen
Omgevingsvergunning
Ontheffing sluitingstijden aanvragen
Parkeeronthefing aanvragen
Parkeervergunning aanvragen
Parkeervergunning voor bezoekers regelen
Parkeervergunning wijzigen en opzeggen
Rioolaansluiting
Rioolheffing opvragen/inzien
Schadeformulier gemeente en/of aansprakelijkheidstelling gemeente voor schade
Speelautomatenvergunning
Taxatieverslag WOZ opvragen/inzien
Terrasvergunning aanvragen
Toeristenbelasting aanmelding
Ventvergunning
Vergunning snuffelmarkt
Waarderingsubsidie aanvraag

Bron: VNG realisatie rapport 2018

<i>Digitale producten- en dienstverlening Provincies 2017</i>
Aanleggen van kabels in provinciale (vaar)weg, verzoek
Beschermde inheemse diersoorten Flora- en faunawet, ontheffing
Bezwaar tegen beslissing provincie
Bijzonder transport provinciale vaarweg, ontheffing
Bijzonder transport provinciale weg, ontheffing
Bodem, melding verontreiniging of aantasting
Dwang som bij niet tijdig beslissen van provincie
Gedraging van provincie, klacht
Klacht of melding over een zwembad
Melding doorgeven over natuur en landschap
Melding ontbranding vuurwerk
Milieubeheer, verzoek handhaving
Ontgrondingsvergunning
Strokenbord, toestemming voor plaatsing
Subsidie (generiek)
TUG-ontheffing
Vuurwerk, ontbrandingsmelding of ontbrandingstoestemming
Watervergunning

Bron: Meting Aanbod Digitale Dienstverlening 2017

<i>Digitale producten- en dienstverlening Waterschappen 2017</i>
Bezwaar beslissing bestuursorgaan
Contactformulier
Melding incidenten m.b.t. waterhuishouding
Melding werkzaamheden water of dijk
Waterschapsbelasting bezwaar en beroep
Waterschapsbelasting kwijtschelding
Watervergunning

Omdat de rijksdienst meer dan 180 producten voor ondernemers kent, zijn deze niet opgenomen. Bron verwijzing kan gevonden worden bij Bron: Meting Aanbod Digitale Dienstverlening

Bijlage 2

Overzicht transcripten met nummering zoals overeenkomstig met transcripten.

1. Stress therapeute	Meegaand
2. reclame adviseur	Betrokken
3. Turkse bakker	Afwijkend
4. diëtist adviseur	Twijfelend
5. kwekerij	Betrokken
6. kwekerij	Betrokken
7. Voedingsadviseur	Twijfelend
8. halal slager winkelcentrum	Afwijkend
9. kledingwinkel eigenaar	Meegaand
10. App ontwikkelaar (ICT ontwikkelaar)	Meegaand
11. patatzaak	Onwillig
12. Cultuurevenementen begeleidster	Afwijkend
13. psychologe	Twijfelend
14. Eigenaar poppodium (muziekliteratuur)	Afwijkend
Vervolg interviews n.a.v. eerste	
15. Literair dichter	Onwillig
16. Horecaondernemer	Meegaand
17. cultuurorganisatie kantoor	Twijfelend
18. Logistiekbedrijf	Betrokken
19. Turkse slager	Afwijkend
20. Fruitman Nederlands.	Onwillig
21. Oekraïense fruitman.	Afwijkend

Bijlage 3

Definitieve codeboom. Analyse vanuit NVivo, maar niet letterlijk (grafisch) gekopieerd.

Persoonlijke eigenschappen

- Leeftijd
- Nationaliteit
 - Taalvaardigheid
- Leefomgeving
- Opleiding
 - Bedrijfskundig
 - HBO
 - MBO/uitvoerend
 - Geen

Externe hulp zoeken

- Inschakelen van vrienden
 - controle
- Inhuren accountants

Coping mechanisme

- Positief
 - Actieve houding
 - betrokken
 - Peer pressure
 - positief
 - Passieve houding
 - meegaand
- Negatief
 - Accepteren
 - onwillig
 - Verzetten
 - afwijkend
 - Peer pressure
 - Aanpraten angst

Innovatie

- Capaciteit
 - Aanschaf ICT
 - Geen aanschaf ICT
- Kennis
 - Opleiding
 - Sector
- Sectoren
 - Agrarisch
 - cultuur
 - Horeca
 - Geen innovatie
 - Ambachtelijke
 - Bakker
 - Groenteman
 - Commerciële diensten
 - Reclame bureau

Diëtist
Stresstherapeute

Leeftijd
Peer pressure
Concurrentie
Niet inzien nut
Niet inzien toegevoegde economische waarde

Bureaucratische competentie

Bureaucratische competenties
Schrift
Lezen
Contact
Digitale vaardigheden
Cognitieve vaardigheden

Politiek verzet

Functioneren systemen
oneerlijk
Beleidsmakers
Geen gevoel realiteit
Verlies controle
Gebeurt boven ons
Bezuinigingen
Overall bezuinigd