

# DE ELEKTRONISCHE OVERHEID

Jane van 't Hoff  
Nr. 262416

# De elektronische overheid

De diepste wateren  
surfend overbruggen



Rotterdam, april 2005

Opleiding: Bestuurskunde

Naam: Jane van 't Hoff  
Studentnummer: 262416

Scriptiebegeleider: Prof. Dr. V.J.J.M. Bekkers  
Tweede lezer: Dr. V.M.F. Homburg

## **Inhoudsopgave**

Woord vooraf

### Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding .....	2
1.2 Elektronische overheid .....	5
1.3 Probleemstelling .....	7
1.4 Opzet en werkwijze .....	8
1.5 Leeswijzer .....	9

### Hoofdstuk 2 Rollen en stijlen van burgers

2.1 Inleiding .....	10
2.2 Rollen van burgers .....	10
2.3 Burgerschapstijlen .....	12
2.4 Rollen en burgerschapstijlen .....	15
2.5 Inzichtelijk maken van de kloof .....	17
2.6 Invloeden op de kloof .....	18
2.7 Conclusie .....	21

### Hoofdstuk 3 Kansen en bedreigingen van ICT

3.1 Inleiding .....	22
3.2 Instrumentele visie op ICT .....	23
3.3 Organisatorische visie op ICT .....	24
3.4 Institutionele visie op ICT .....	25
3.5 E-government .....	26
3.6 Kansen en bedreigingen van ICT .....	26
3.7 Conclusie .....	30

### Hoofdstuk 4 Synthese

4.1 Inleiding .....	31
4.2 De kloof tussen burger en overheid .....	31
4.3 De elektronische overheid .....	32
4.4 Analysemodel .....	34
4.5 Conclusie .....	36

### Hoofdstuk 5 Cases

5.1 Inleiding .....	38
5.2 Selectie .....	38
5.3 U komt toch ook! .....	41
5.4 AmsterdamMail .....	49
5.5 Online participatie in Hoogeveen .....	59
5.6 Conclusie .....	71

### Hoofdstuk 6 Conclusie en aanbevelingen

6.1 Inleiding .....	73
6.2 Deelvragen .....	73
6.3 Conclusie .....	77
6.4 Aanbevelingen .....	80

Literatuurlijst ..... 83

Bijlagen



## Woord vooraf

De aanloop naar mijn scriptie en het schrijven ervan heb ik ervaren als een spannende tijd waarin het vergaren van kennis een centrale rol speelde. Als eerste moest ik een onderwerp kiezen, maar dat was niet het moeilijkste. Het onderwerp van mijn scriptie stond voor mij al vanaf het begin van mijn tweede studiejaar vast: de overheid in combinatie met ICT. Dat heeft me altijd al beziggehouden. Over zo'n actueel onderwerp valt echter veel te leren. Dat werd me al gauw duidelijk. Mijn stageperiode wilde ik daarom gebruiken om meer te weten te komen over de elektronische overheid. Gelukkig kreeg ik bij Kenniscentrum ELO, een onderdeel van de stichting ICTU, hier de kans toe. Mijn stagebegeleiders Matt Poelmans en Riet van Loon en alle andere collega's lieten mij met de vele kanten van de elektronische overheid kennismaken door mij opdrachten te geven, met me te discussiëren, en me uit te nodigen voor congressen en andere activiteiten. Dit maakte mijn stage tot een leerzame en leuke ervaring. Ik wil mijn stagebegeleiders en collega's van Kenniscentrum ELO hier dan ook hartelijk voor bedanken.

Met de informatie die ik op mijn stage had verzameld, had ik een goede basis voor mijn scriptie. Dit nam echter niet weg dat het schrijven van de scriptie zelf ook een hele opgave was. Soms wil je teveel schrijven en bestaat het gevaar dat je het onderwerp uit het oog verliest en de andere keer schrijf je te weinig en is het niet geheel duidelijk wat je precies bedoelt. Zelfs tijdens het schrijven van de scriptie blijf je dus leren. Ik wil daarom mijn scriptiebegeleider Prof. Dr. V.J.J.M. Bekkers bedanken voor de zeer leerzame scriptieondersteuning. De tweede lezer, Dr. V.M.F. Homburg, wil ik daarnaast bedanken voor het voorzien van mijn scriptie van aanvullend commentaar. Met behulp van het advies van deze twee begeleiders heb ik van mijn scriptie een goed eindproduct kunnen maken.

Als laatste, maar zeker niet als minste, wil ik ook mijn ouders, Aad en Theresa van 't Hoff, en mijn vriend, Richard Prins, bedanken voor hun onvoorwaardelijke steun. Dit heeft hen soms ongetwijfeld veel geduld gekost, maar het heeft mij wel door de tijden heen geloodst dat ik het wat zwaarder had. Bedankt hiervoor!

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De maatschappij is constant aan veranderingen onderhevig. Oude gedragingen en ideeën moeten ruim schip maken voor de nieuwste trends. Burgers worden steeds mondiger. Hierdoor is vraaggerichtheid bij een organisatie tegenwoordig veel belangrijker dan aanbodgerichtheid.

Bedrijven hebben door dat hun bestaan voor een groot deel af hangt van hun klanten. Het is voor een bedrijf dan ook niet bevorderlijk om aanbodgericht te blijven werken. Klanten kunnen immers zelf het beste aangeven wat ze van een organisatie verlangen. Het principe van ‘de klant vraagt, wij draaien’, komt hierdoor steeds vaker voor in onze samenleving. Doordat de klant in toenemende mate zelf mag vertellen wat hij wil, verwacht hij ook steeds meer. Wanneer de klant bij organisatie A zijn wensen beter vertaald ziet dan bij organisatie B, zal hij eerder geneigd zijn om voor organisatie A te kiezen om zaken mee te doen.

Om tegenwoordig nog een kans te maken op de markt moet een organisatie dus stevig in zijn schoenen staan. De concurrentie is hard waardoor een goede relatie met klanten geboden is. Het is van belang om klanten te vriend te houden en zoveel mogelijk klanten proberen aan te trekken. Om dit te bereiken moet je als organisatie de klant geven wat hij wil. Dit kan alleen door naar de klant te luisteren en het aanbod af te stemmen op de vraag.

Een goed voorbeeld is hier de Albert Heijn die de prijzenoorlog tussen de verschillende supermarkten startte. Albert Heijn verloor een groot aantal klanten in de laatste jaren en probeerde te achterhalen hoe dat mogelijk was. Om de oorzaak te achterhalen werd de klanten gevraagd wat ze nu precies van een supermarkt wilden zien. Het bleek dat de klant de service in de supermarkt wel kon waarderen, maar de hoge prijzen niet. De klanten wilden gewoonweg goedkopere prijzen, maar toch ook service. Albert Heijn gaf hier gehoor aan door de prijzen in de supermarkt te verlagen en de service te behouden. Het gevolg was dat er weer meer mensen bij de Albert Heijn hun boodschappen gingen doen.

Een samenleving waarin steeds meer organisaties vraaggericht werken geeft de klant macht en misschien ook het gevoel dat ze alles kunnen maken. Niet alleen organisaties hebben door dat klanten belangrijk zijn, maar ook de klanten zelf. Zij kunnen hierdoor steeds meer gaan eisen en doen dat ook.

Deze veranderingen in de maatschappij zijn ook aan de overheid<sup>1</sup> niet zomaar voorbij gegaan. De laatste jaren is de legitimiteit van de overheid steeds verder onder druk komen te staan. Dit wil zeggen dat de maatschappij de overheid niet altijd voldoende aanvaardt. Burgers zijn door de veranderde cultuur kritischer naar de overheid geworden en zijn niet altijd tevreden meer. Deze verminderde vorm van legitimiteit uit zich vooral op het gebied van de politiek en de dienstverlening. Bij de politiek is dat vooral te zien in de opkomst bij de verkiezingen. Veel burgers maken geen gebruik van hun stemrecht, omdat ze zich niet vertegenwoordigd voelen door de politici. De zuilencultuur zoals die lang in Nederland heeft bestaan, is er niet meer en dus wordt er niet meer automatisch ‘ja’ geknikt door de burgers. Politici zouden eigenlijk representatief moeten zijn voor het Nederlandse volk, maar dat lijkt vaak niet het geval te zijn. Het gevolg hiervan is dat burgers niet meer gaan stemmen en de politiek dus niet meer steunen. Zij voelen zich niet meer betrokken bij de overheid. Bovendien lijkt het voor veel

---

<sup>1</sup> In het gehele onderzoek wordt het begrip ‘de overheid’ in een ruime betekenis gebruikt, te weten die van ‘openbare sector’ tenzij anders vermeld.

burgers alsof de staat niet van hen is, maar van anderen en voelen zij zich niet met die staat verbonden of alleen als dat zo uitkomt. (Ringeling, 2001: 43).

Ook wat de dienstverlening betreft zijn de burgers niet altijd meer tevreden over de overheid. De dienstverlening wordt, met de hogere verwachtingen die de veranderende maatschappij met zich mee brengt, kwalitatief niet meer zo goed ervaren. In de private sector worden burgers op hun wenken bediend en wordt de dienstverlening steeds beter. Dit zou de overheid ook moeten kunnen. Ringeling geeft dan ook aan:

*“Burgers zijn niet op hun achterhoofd gevallen en hebben het snel genoeg door als de overheid bij de levering van goederen en diensten in gebreke blijft. Daardoor wordt de legitimiteit van de overheid ondermijnd.”*

(Ringeling, 1993: 14).

Snel, makkelijk, efficiënt en klantvriendelijk zijn de eisen waar de dienstverlening tegenwoordig minimaal aan moet voldoen. Een stadhuis dat van 8:00 tot 17:00 uur geopend is, kan tegenwoordig niet meer. Dat is niet klantvriendelijk. Lange wachtrijen om alleen een uittreksel van het geboorteregister op te halen, kunnen ook niet meer. Alles moet sneller gaan, want tijd kost geld.

### **Rollen van de burger**

De burger komt op deze manier steeds verder van de overheid af te staan. Deze afstand kan per relatie met de overheid verschillen. Een burger die een boete krijgt, zal bijvoorbeeld de overheid anders ervaren dan een burger die deelneemt aan een interactief debat. De burger kan maar liefst vier verschillende rollen spelen ten opzichte van de overheid. Dit zijn de volgende:

- klant
- onderdaan
- kiezer
- actief staatsburger (Ringeling, 2001: 34)

De afstand tussen burger en overheid zal groter lijken wanneer de burger de rol van onderdaan vervult. In die rol heeft de burger de macht van de overheid te aanvaarden en kan er weinig gediscussieerd worden. De overheid staat dan boven de burger. Er bestaat dus een verticale relatie. In haar rol van actief staatsburger echter kan een afstand voor de burger soms heel klein lijken. In die rol gaat de burger in debat met de overheid om zo tot interactieve besluitvorming te komen. De overheid en de burger staan dan naast elkaar.

Niet iedere burger is echter even actief per rol. Zij verschillen in hun houding ten opzichte van de overheid en in de verwachting die zij vanuit de verschillende rollen hebben ten opzichte van de overheid (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

In de Nederlandse samenleving zijn grofweg vier groepen burgers te onderscheiden, met ieder een eigen burgerschapsstijl en eigen wensen en verwachtingen ten aanzien van de overheidscommunicatie. Deze vier groepen zijn:

1. buitenstaanders/inactieve burgers
  2. plichtsgetrouwe/afhankelijke burgers
  3. pragmatische/conformistische burgers
  4. maatschappijkritische/verantwoordelijke burgers
- (Motivaction, 2001: 6).



Per burgerschapsstijl kan de afstand tussen burger en overheid ook verschillen. Zo bestaan er verschillende dimensies op de kloof tussen burger en overheid.

### **Actieprogramma Andere Overheid**

Deze kloof tussen burger en overheid is niet slechts een kwestie van een gevoel van afstand dat onder een aantal burgers leeft. De kloof tussen burger en overheid wordt zowel door de Nederlandse overheid als door de Europese Unie ervaren als een serieus probleem waar aan gewerkt moet worden. Zo'n kloof geeft namelijk aan dat het democratisch gehalte van de besluitvorming via de representatieve democratie, wordt ondermijnd. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2003a).

Zoals in vele beleidsstukken naar voren komt, is de overheid daarom hard bezig om een inhaalslag te maken die de legitimiteit van de overheid weer moet kunnen garanderen. Het Actieprogramma Andere Overheid is een recent beleidsstuk waarin aandacht wordt besteed aan verbetering van de legitimiteit van de overheid. Met dit actieprogramma wil de overheid bewerkstelligen dat de publieke sector heringericht wordt en dat de balans tussen burger en overheid wordt hersteld. De burger moet weer dichterbij de overheid komen te staan. De overheid probeert zo door te moderniseren een nieuwe weg in te slaan betreffende haar overheidstaken en verantwoordelijkheden.

De huidige verhouding tussen overheid en burger zal hiervoor moeten worden herzien. De overheid moet terughoudender zijn in wat zij regelt en vooral hoe zij regelt, en moet waar mogelijk een groter beroep doen op maatschappelijke krachten. Hierbij moet de overheid niet alle macht verliezen, maar de mogelijkheid bewaren om in te kunnen grijpen.

Kort samengevat streeft het kabinet in het 'Actieprogramma Andere Overheid' naar een overheid die:

- terughoudender is in wat ze regelt;
- een groter beroep doet op maatschappelijke krachten;
- wel voorziet in de borging van publieke belangen en rechtsstatelijke eisen;
- hoogwaardige prestaties levert, daar waar de behartiging van publieke belangen niet bij de mensen zelf, de markt of maatschappelijke instellingen kan worden neergelegd.

Burgers zullen hierdoor meer zeggenschap, meer mogelijkheden voor eigen initiatieven, meer betrokkenheid bij politiek en bestuur en meer gelijkwaardige verhoudingen tussen burgers en overheid krijgen.

De activiteiten die een 'andere overheid' moeten bewerkstelligen zijn samengevat in een viertal actielijnen:

- de overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
- de overheid gaat minder en anders regelen;
- de rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren;
- de rijksoverheid gaat haar relatie met provincies en gemeenten vernieuwen.

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2003b)

Minister de Graaf noemde in zijn toespraak op de kennismarkt 'Elektronische Andere Overheid 2004', ICT een belangrijk hulpmiddel voor het bereiken van de doelstellingen van het actieprogramma. Met behulp van de vele mogelijkheden van ICT zou de burger weer

dichter bij de overheid kunnen komen te staan. Een elektronische overheid zou hier dus uitkomst kunnen bieden.

## 1.2 Elektronische overheid

Hoewel de trend van ICT zich de laatste jaren pas echt heeft ontwikkeld, wordt er al sinds lange tijd naar een 'elektronische overheid' toe gewerkt. De laatste jaren wordt deze term steeds vaker in de mond genomen en lijkt het bij veel mensen al vertrouwd. Toch is het soms niet helemaal duidelijk wat de elektronische overheid precies inhoudt. Zo denken sommige mensen bij deze term aan een soort e-commerce voor overheden (Bekkers, 2000) of aan het realiseren en onderhouden van een website door de overheid (Bekkers, 2001). Een elektronische overheid is meer dan alleen dat. De overheid zelf geeft haar visie en het beleid ten aanzien van de relatie tussen ICT en de overheid te kennen in de vele belangrijke rapporten en nota's die reeds verschenen zijn. Kort samengevat zijn dit:

In de eerste plaats de drie *Beleidsnota's Informatiebeleid Openbare Sector* (BIOS-nota's). In BIOS 1 werd aandacht besteed aan de organisatie van de informatievoorziening in de relaties tussen departementen en tussen de bestuurslagen. Het ging vooral nog om interne doelstellingen. In BIOS 2 'De computer gestuurd' wordt aandacht geschonken aan externe bestuurlijke vernieuwing. De inzet van ICT om de relatie tussen burger en overheid te verbeteren komt hierin nadrukkelijk naar voren. BIOS 3 'Terug naar de toekomst' is vooral een verdieping op de eerste twee nota's. ICT kan een hulpmiddel zijn om het contact tussen burger en overheid te optimaliseren. Er worden dan ook drie doelstellingen uiteen gezet:

- een kwalitatief goede en correcte dienstverlening
- betrokkenheid van de burger bij het openbaar bestuur
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Daarnaast zou ook de eigen huishouding van de overheid met ICT-toepassingen verbeterd kunnen worden. (Commissie ICT en Overheid, 2001)

Het *Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen* uit 1994 stelt dat internet het startpunt vormt voor het ontstaan van elektronische snelwegen. Dit is een metafoor voor de breed toegankelijke, multimediale en interactieve informatie-infrastructuren die een nieuwe route voor maatschappelijk verkeer open stellen. Een tijdige aansluiting op de elektronische snelwegen is dan ook geboden, omdat het de noodzakelijke vernieuwing van de Nederlandse economie en samenleving stimuleert. (Commissie ICT en Overheid, 2001)

In het *Actieprogramma Elektronische Overheid* uit 1998 komt naar voren dat de ICT-revolutie een steeds belangrijker rol gaat spelen in het openbaar bestuur. ICT maakt het mogelijk dat de overheid efficiënter, effectiever en klantvriendelijker te werk gaat (Ministerie van Binnenlandse Zaken). De drie concrete doelstellingen zijn:

- de garantie van een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid
- een betere publieke dienstverlening
- een verbeterde interne bedrijfsvoering bij de rijksoverheid

(Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998).

In 1999 verschijnt de nota *De Digitale Delta*. Dit moet een kader vormen waarbinnen tal van concrete ICT-maatregelen van de overheid kunnen worden geplaatst. Het doel is het op orde

brengen en houden van de ICT-basis van Nederland zodat een klimaat ontstaat waarin nieuwe ICT-toepassingen tot ontwikkeling komen. Bedrijven kunnen dan competitief blijven, de overheid kan haar dienstverlening verbeteren en burgers kunnen zo gebruik maken van nieuwe mogelijkheden voor informatievergaring en communicatie. (Ministerie van Economische Zaken, 1999).

De nota *Contract met de Toekomst* uit 2000 gaat in op de veranderende relatie tussen burger en overheid. Het doel is om een discussie te starten over de elektronische relatie tussen burger en overheid. De vier thema's die hierin centraal staan zijn:

- bereikbaarheid
- keuzevrijheid
- geloofwaardigheid
- participatie van burgers

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2000).

Vooraf de dienstverlening naar de burger toe is belangrijk in het denken in termen van de elektronische overheid. In de zojuist genoemde nota's komt dit goed naar voren. Naast deze nota's is ook het gehele programma *Overheidsloket 2000* (OL 2000) uit 1996 gewijd aan een betere dienstverlening naar de burger toe. OL 2000 is een van de vaandeldragers van de Nederlandse e-government-gedachte. E-government betekent het ondersteunen, respectievelijk het (her)ontwerpen, van de (bestaande en potentiële) relaties en interacties die een overheid onderhoudt met relevante partijen in haar omgeving via ICT-netwerken, zoals internet, teneinde toegevoegde waarde te bieden (Bekkers, 2001).

OL 2000 gaat uit van de één-loket-gedachte die inhoudt dat de burger met al zijn vragen en problemen bij één loket terecht kan, in plaats van van het kastje naar de muur gestuurd te worden (Poelmans, 2001).

Er worden vijf verschillende e-government-diensten onderscheiden:

1. Datatransferdiensten, waarbij het gaat om de elektronische overdracht van gegevens van de ene naar de andere organisatie
2. Informatiediensten, waarbij het gaat om het digitaal verstrekken van informatie
3. Contactdiensten, waarbij het gaat om digitaal contact tussen burger en overheid
4. Transactiediensten, waarbij het gaat om de digitale toedeling van bindende rechten en plichten door de overheid aan de burger
5. Participatiediensten, waarbij het gaat om de participatie van burgers in de beleids- en besluitvorming

(Bekkers, 2000).

Uit de nota's en programma OL 2000 wordt duidelijk dat de visie van de overheid in haar kern vooral bestaat uit het benadrukken van het belang van de inzet van moderne ICT voor een moderne overheid (Thaens, 2001). ICT wordt zo als een belangrijk hulpmiddel gezien om de kloof tussen burger en overheid te overbruggen. De ontwikkelingen op het gebied van de elektronische overheid zijn dan ook nog steeds in volle gang. Deze trend is in de betreffende nota's waar te nemen.

Het is voor de overheid echter van belang dat niet te sterk het accent wordt gelegd op alleen de dienstverlening. Burgers kunnen immers niet alleen als klanten worden gezien. Zij vervullen meerdere rollen in relatie met de overheid. Wanneer de overheid de andere rollen niet veel aandacht schenkt in het beleid voor de elektronische overheid, kan er een

legitimitieitsprobleem ontstaan. Het politieke domein, waarin bindende beslissingen worden genomen en waardenafwegingen plaatsvinden, zou bijvoorbeeld verwaarloosd kunnen worden doordat er een te eenzijdige focus op de dienstverlening bestaat. (Bekkers, 2001). Sommige burgers zullen zich hierdoor in de steek gelaten voelen, omdat ze in een andere rol dan klant niet genoeg aandacht meer krijgen.

### 1.3 Probleemstelling

In de vorige paragraaf is aangegeven dat de elektronische overheid tegenwoordig een belangrijk onderdeel uitmaakt van de overheid. ICT wordt als een belangrijk hulpmiddel gezien om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen. Het doel van dit onderzoek is om te kunnen concluderen of deze gedachte gegrond is of niet.

Op grond van deze doelstelling kan de volgende centrale vraag worden afgeleid:

*Welke kansen en bedreigingen zijn verbonden aan de inzet van ICT om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen?*

Om te komen tot het antwoord op de centrale vraag zullen eerst wat deelvragen opgesteld worden die het onderzoek vorm geven.

Deelvragen:

- Op welke wijze kan de kloof tussen burger en overheid worden geconceptualiseerd? Deze vraag moet meer inzicht verschaffen in hoe de kloof tussen burger en overheid er werkelijk uitziet.
- Welke factoren zijn van invloed op de kloof tussen burger en overheid? Met deze vraag kan duidelijk worden waarom er een kloof bestaat.
- Welke rol speelt ICT in het verkleinen van de kloof tussen burger en overheid? Deze vraag moet inzicht geven in hoe de overheid en de burger tegen ICT aankijken.

Met deze deelvragen wordt mede de relevantie van het onderzoek aangegeven. De relevantie van dit onderzoek bestrijkt zowel de praktische als de theoretische kant.

De praktische relevantie toont het maatschappelijk nut van het onderzoek aan. Dit onderzoek is vooral van belang, omdat de kritische succes- en faalfactoren van ICT binnen de overheid worden behandeld. ICT kan bijvoorbeeld in de private sector er voor zorgen dat de klanten meer betrokken zijn bij de bedrijven, maar dat hoeft niet hetzelfde te zijn voor ICT in de publieke sector. Voor de overheid is het belangrijk om de weten op welke manieren ICT wel en op welke manieren ICT niet kan helpen.

De theoretische relevantie toont het wetenschappelijk nut van het onderzoek aan. In de theorie van dit onderzoek worden de verschillende rollen en stijlen van burgers aan elkaar gekoppeld. Alle groepen burgers komen zo aan bod en per groep kan dan ook de kloof met de overheid inzichtelijk gemaakt worden. In de wetenschap kan het van belang zijn om te weten dat verschillende groepen burgers bijvoorbeeld anders benaderd moeten worden. (Baarda & de Goede, 2001).

## 1.4 Opzet en werkwijze

De opkomst van ICT binnen de overheid is een proces waar veel ogen op gericht zijn en waar al veel over gespeculeerd wordt. Dit heeft echter nog niet geleid tot een eenduidig beeld van de gevolgen op de relatie tussen burger en overheid die het met zich mee brengt. De overheid zelf verwacht in ieder geval dat met de inzet van ICT een vooruitgang kan worden geboekt in haar relatie met de burgers. Dit blijkt wel uit de eerder genoemde rapporten en nota's. Of deze verwachting gegrond is, is echter niet zeker te noemen. De theorieën die betrekking hebben op de relatie tussen burger en overheid en op de inzet van ICT zullen met de praktijk vergeleken moeten worden om tot een conclusie hierover te komen.

Dit onderzoek bestaat dan ook uit een theoretisch en een empirisch gedeelte. In het theoretisch gedeelte komt naar voren dat de kloof tussen burger en overheid geen vast gegeven is. Er zijn verschillende dimensies op de kloof te onderscheiden. Om deze dimensies in beeld te brengen worden de rollen en burgerschapstijlen verder behandeld. Naast het inzichtelijk maken van de relatie tussen burgers en overheid, worden vervolgens ook de verschillende visies op de technologie, zoals die in de literatuur naar voren komen, aangehaald. Op deze manier kan duidelijk worden wat ICT zoal zou kunnen betekenen voor de relatie tussen burger en overheid.

In dit gedeelte worden dus de theorieën geïntroduceerd die een centrale rol spelen in het onderzoek. De theorieën geven aan hoe concepten in relatie met elkaar staan. Ze beschrijven of er een relatie tussen concepten bestaat en hoe deze concepten dan met elkaar verbonden zijn. (Neuman, 2000:46).

Een conclusie en eventuele aanbevelingen dienen niet slechts gebaseerd te zijn op verschillende theorieën, maar ook op een analyse en evaluatie van de ontwikkelingen tot nu toe op het gebied van ICT binnen de overheid. In het empirisch gedeelte van dit onderzoek komt daarom naar voren wat er op dit moment in de praktijk gebeurt op het gebied van ICT om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen. Aangezien er echter geen specifiek beleid bestaat over de invulling van de elektronische overheid, proberen verschillende delen van de overheid, zoals ministeries en gemeenten, hun eigen draai hier aan te geven. Om empirisch materiaal te verzamelen en inzicht te krijgen in hoe de huidige elektronische overheid er uit ziet, kan er dus alleen gebruik gemaakt worden van losstaande praktijkvoorbeelden. Met behulp van meerdere case studies is het echter mogelijk om met deze losstaande praktijkvoorbeelden toch een algemeen beeld van de elektronische overheid te vormen. Wat er in de praktijkvoorbeelden goed of fout gaat, kan als les dienen voor andere delen van de overheid die ICT inzetten. Er wordt dus duidelijk welke acties en ervaringen er bestaan op het gebied van de elektronische overheid en welke lessen daar uit getrokken kunnen worden.

Dit onderzoek kan zodoende als een case study onderzoek worden aangeduid. Een aantal cases is in de praktijk onderzocht en vergeleken met de theorie. Om tot een analyse van de cases te komen, moest eerst een selectie gemaakt worden. Deze selectie<sup>2</sup> vond plaats op basis van de verschillende rollen en burgerschapstijlen die in de cases terug te vinden zijn. Vervolgens werden de cases verder uitgewerkt. Dit gebeurde aan de hand van kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals documentenanalyse en interviews. Voor de documentenanalyse zijn verschillende soorten documenten zoals boeken, nota's, artikels en beleidsstukken geraadpleegd. Aan de hand van deze documenten konden inzichten verkregen worden van hoe

---

<sup>2</sup> Het verloop van de selectie van de cases komt in paragraaf 5.2 uitgebreid aan de orde.

er zowel van binnen als van buiten de overheid tegen de elektronische overheid wordt aangekeken en welke theorieën er zijn gevormd. Een ‘modern’ hulpmiddel om deze documenten in handen te krijgen is het internet. Vandaag de dag bestaan er een groot aantal zoekmachines op het internet die het zoeken naar informatie en bestanden vergemakkelijken. Documenten van de overheid bijvoorbeeld zijn makkelijk verkrijgbaar en dit kan een hoop tijd schelen.

Om vervolgens nog wat dieper op de cases in te kunnen gaan, is ook een aantal interviews afgelegd met personen (zie bijlage 1) die dagelijks met de cases werken en dus alle sterke en zwakke punten ervan kennen. Doordat in deze interviews de vragen niet van tevoren vast stonden, leidde dit tot informele gesprekken waarin ook persoonlijke ervaringen werden gedeeld. Vooral deze persoonlijke ervaringen gaven hier de meeste informatie over waarom de ICT-toepassingen in de case wel of niet succesvol waren. Deze informatie vormde zo een goede aanvulling op de informatie uit de documentenanalyse zodat uiteindelijk over kon worden gegaan tot een evaluatie van de cases.

## 1.5 Leeswijzer

Het theoretische gedeelte zal bestaan uit twee hoofdstukken. In hoofdstuk twee zullen zowel de theorieën van de verschillende rollen en burgerschapsstijlen als de theorie van de factoren die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid, verder worden uitgewerkt. De eerste twee deelvragen worden hier dus beantwoord. In hoofdstuk drie worden de verschillende visies die er bestaan op ICT behandeld.

Het vierde hoofdstuk kan gezien worden als de koppeling tussen het theoretisch en empirisch gedeelte. Hier wordt aangegeven waar vooral op gelet moet worden in de praktijk.

Het empirisch gedeelte zal in hoofdstuk vijf naar voren komen. Hier worden de praktijkvoorbeelden onder de loep genomen.

Uiteindelijk zullen in hoofdstuk zes conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan.

Hoofdstuk 2	Rollen en burgerschapsstijlen
Hoofdstuk 3	Kansen en bedreigingen van ICT
Hoofdstuk 4	Analysemodel
Hoofdstuk 5	Cases
Hoofdstuk 6	Conclusie en aanbevelingen

Figuur 1.1 Schematische weergave hoofdstukindeling.

## 2. Rollen en stijlen van burgers

### 2.1 Inleiding

‘Dé burger’ in de relatie overheid-burger bestaat niet. Niet alle burgers gedragen zich hetzelfde in hun contact met de overheid. De ene burger gaat bijvoorbeeld vol enthousiasme naar het stembureau en de andere burger blijft thuis zitten, omdat hij zich niet betrokken voelt bij de politiek. Het is dan ook niet opmerkelijk dat de grootte van de kloof tussen burger en overheid per burger kan verschillen. Het is vooral de vraag hoe de grootte van de kloof kan verschillen. Om dit te onderzoeken zullen de verschillende rollen en burgerschapsstijlen van burgers bekeken moeten worden. Deze geven namelijk een goed beeld van hoe het contact tussen burger en overheid verloopt.

In paragraaf 2.2 worden de rollen van burgers uitgebreid behandeld. In paragraaf 2.3 worden de burgerschapsstijlen van burgers behandeld. In paragraaf 2.4 wordt bekeken wat voor invloed de burgerschapsstijlen hebben op het actief vervullen van de rollen door burgers. Met deze gegevens worden vervolgens in paragraaf 2.5 de verschillende dimensies op de kloof inzichtelijk gemaakt. Om het beeld van de kloof tussen burger en overheid vollediger te maken, komen ook de factoren die van invloed zijn op de kloof aan bod. Deze worden in paragraaf 2.6 behandeld. In paragraaf 2.7 volgt een korte samenvatting van het hoofdstuk.

### 2.2 Rollen van burgers

Alle burgers hebben wel eens contact met de overheid. Deze contacten hoeven niet altijd om hetzelfde te gaan. De ene keer kan het contact bestaan uit het aanvragen van een paspoort en de andere keer kan het gaan om het bijwonen van een vergadering van bijvoorbeeld de Tweede Kamer. Uit deze verschillende soorten contacten volgt dat er vier typen relaties onderscheiden kunnen worden waarin burgers en de overheid met elkaar te maken hebben. Per relatie vervullen de burgers verschillende rollen tegenover de overheid en ook de overheid gedraagt zich per relatie anders ten opzichte van de burgers. Elke relatie kent zo zijn eigen karakteristieken en gedragingen. De rollen van burgers kunnen onderscheiden worden in twee passieve en twee actieve rollen. De rollen van onderdaan en klant kunnen als passief betiteld worden en de rollen van kiezer en actief staatsburger als actief. Burgers in hun rol van onderdaan en klant zitten meer aan de ‘ontvangende’ kant van publieke besluitvorming, terwijl burgers in hun rol van kiezer en actief staatsburger vooral aan de ‘opdrachtgevende’ kant van publieke besluitvorming te lokaliseren zijn. (Tops & Zouridis, 2000). Dit onderscheid zal niet door iedereen even nadrukkelijk worden beleefd, maar toch zal er in de relatie tussen burger en overheid aandacht aan moeten worden besteed.

#### De burger als klant:

Wanneer een burger in de rol van klant verschijnt, wordt de overheid als aanbieder van verschillende producten en diensten gezien. De overheid is dan als een soort bedrijf te beschouwen. Het maakt niet uit of het om de levering van een auto of een paspoort gaat, in beide gevallen moet er op een goede en klantvriendelijke manier geleverd worden. Hier is bij de overheid ook wel alle reden toe, want het gaat hier om bijzondere klanten. De klanten van de overheid zijn niet altijd vrijwillige klanten. Dit om twee redenen: 1. burgers kunnen voor noodzakelijke diensten niet naar andere (overheids)organisaties, zij zijn op een bepaalde organisatie aangewezen. De overheid heeft hier dus een monopoliepositie. 2. Het gaat in de relatie burger-overheid voornamelijk om noodzakelijke diensten. Geen diensten van het type

als het er niet is, nemen we wat anders'. Het betreft diensten die een bepaalde burger op een bepaald moment hard nodig heeft, zoals brandweer, bijstand of gezondheidszorg. (Ringeling, 2001: 35-36).

De overheid is blijkbaar niet helemaal met een bedrijf te vergelijken. Toch probeert de overheid haar klanten ook goed te behandelen. Een klant kan dan wel niet weglopen naar een andere organisatie, maar wel haar ongenoegen uiten aan bijvoorbeeld de ombudsman als hij/zij niet goed wordt behandeld door de overheid.

Daarnaast kan klantvriendelijkheid ook op andere manieren positief zijn voor de relatie burger-overheid. Een klantvriendelijke behandeling kan tot gevolg hebben dat de vraag beter onder woorden kan worden gebracht. Het kan ook zijn dat de onvrijwillige klant daardoor beter van zijn rechten en plichten op de hoogte raakt. Een derde mogelijkheid is dat als gevolg van een meer intensieve interactie tussen dienstverlenende organisatie en klant meer adequate hulp wordt verleend. (Ringeling, 2001: 38).

#### De burger als onderdaan:

Een burger in de rol van onderdaan wordt blootgesteld aan de macht van de overheid. De overheid wordt hier dus gezien als een actor die boven de burger staat. Als onderdaan wordt je verteld wat je moet doen of moet laten. De overheid heeft het gezag en daar moet je mee leren leven. Het is de overheid waar wij als burgers respect aan verschuldigd zijn. Want, in termen van protestant-christelijke stromingen, zij is boven ons gesteld en wij hebben haar te gehoorzamen. Dit is wel een erg overdreven beeld van de onderdaan. Naast de plichten die de burger als onderdaan heeft, bestaan er ook rechten. Niet alles hoeft zomaar als zoete koek genomen te worden. De overheid heeft het beste met ons voor en zal haar burgers niet proberen uit te buiten. Doet ze dat toch dan kan de burger op haar rechten terugvallen. De onderdaan is nu eenmaal geen slaaf, hij is niet overgeleverd aan de willekeur van de vorst. Er dient met respect met hem te worden omgegaan en dat respect is op vele manieren in rechtsregels vastgelegd.

(Ringeling, 2001: 38-40).

#### De burger als kiezer:

In een democratie hebben verkiezingen een grote symbolische betekenis. Burgers als kiezers nemen het politieke heft in handen. Verkiezingen lijken daarmee het democratisch moment bij uitstek. Politici wedijveren om de gunst van de kiezer. Burgers spreken zich uit over de politici, het gevoerde beleid en over geopperde ideeën van partijen. (Depla, 1995: 10).

Verkiezingen hebben daarnaast ook een feitelijke betekenis. Burgers mogen hun vertegenwoordigers voor de komende vier jaar kiezen. Op deze manier bepaalt de burger wie er in de Tweede Kamer komt en welk beleid er dus gemaakt zal worden. Dit is een serieuze zaak, want als burger geef je als het ware de macht aan iemand anders.

De burger als kiezer heeft dus een grote invloed op de overheid. Politici hebben dit ook heel goed door en doen er een aantal weken voor de verkiezingen dan ook alles aan om kiezers te trekken. De kiezer speelt als het ware een hoofdrol in de verkiezingen. Door simpelweg op een knopje te drukken of een hokje in te kleuren kan de kiezer zijn stem uitbrengen op de partij die wat ideeën betreft hem het meest aanspreekt.

Niet iedere burger kan echter de rol van kiezer vervullen. Alleen kiesgerechtigden mogen stemmen.

#### De burger als actief staatsburger:

Een burger in de rol van actief staatsburger gaat nog net iets verder dan de kiezer. Actieve staatsburgers worden beschouwd als burgers die op verschillende manieren uitdrukking (kunnen) geven aan hun betrokkenheid bij ontwikkelingen in de samenleving. Steeds meer



burgers zijn actief in maatschappelijke of one-issue organisaties. Daarnaast proberen burgers op ad hoc-basis het overheidsbeleid te beïnvloeden. Zo uiten burgers hun meningen bijvoorbeeld door middel van handtekeningenacties, demonstraties of bezettingen. Op deze manier wordt een boodschap overgebracht aan de overheid. (Depla, 1995: 103).

Een actief staatsburger hoeft niet eens zo ‘uitbundig’ zijn mening te laten horen. Deelname aan een publiek debat is bijvoorbeeld ook een vorm van actief staatsburgerschap. Het gaat er in deze rol vooral om dat de burger actief aan de overheid laat merken hoe hij/zij over bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen of standpunten denkt. De overheid wordt hier dan ook als één van de partijen in het netwerk gezien.

Deze verdeling van burgers in verschillende rollen is niet het enige onderscheid wat gemaakt kan worden. Burgers gaan immers niet allemaal op dezelfde manier met de overheid om. Er bestaan verschillende burgerschapsstijlen. Iedere burger geeft op zijn eigen manier vorm aan zijn burgerschap. Dit onderscheid in burgerschapsstijlen komt in de volgende paragraaf aan bod.

### 2.3 Burgerschapsstijlen

Niet alleen kunnen burgers in verschillende rollen onderscheiden worden, maar ook in verschillende burgerschapsstijlen. Mensen geven in het dagelijks leven een eigen invulling aan het burger zijn. De een hecht meer waarde aan een goede verstandshouding met de samenleving en de overheid dan de ander. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat niet alle burgers even actief zijn in hun relatie met de overheid. Motivaction (2001) concludeert in haar onderzoek dan ook dat er vier verschillende burgerschapsstijlen onderscheiden kunnen worden. Deze burgerschapsstijlen zijn gebaseerd op basis van onderzoek naar een zevental consistente sociale milieus in Nederland. De groep mensen die behoort tot één sociaal milieu vertoont specifieke gedragingen, attitudes en voorkeuren, en organiseert het alledaagse leven op een eigen kenmerkende wijze. De milieus zijn niet gedefinieerd op basis van sociale klassen of socio-economische variabelen, maar op basis van persoonlijke opvattingen, waarden en normen die aan de levensstijl van mensen ten grondslag liggen. De zeven sociale milieus laten zich onderbrengen in de vier burgerschapsstijlen zodat de complexiteit overzichtelijk en hanteerbaar is. (Motivaction, 2001). In mijn onderzoek zal ik me daarom alleen op de vier burgerschapsstijlen richten. Deze burgerschapsstijlen gaan in op de maatschappelijke betrokkenheid en de houding ten aanzien van de overheid. De vier burgerschapsstijlen zijn:

#### Buitenstaanders / inactieve burgerschapsstijl (ongeveer 16% van de bevolking):

Burgers die onder deze burgerschapsstijl vallen worden gekenmerkt door hun afzijdige houding ten opzichte van de samenleving en de politiek. Zij voelen zich weinig betrokken tot anderen en kennen dan ook geen uitgebreid sociaal netwerk. Deze afzijdigheid wordt vooral toegeschreven door desinteresse in bijna alles wat hen niet aan gaat. Het eigen belang is echter wel heel belangrijk en daar moet alles voor wijken. Deze burgers hebben geen behoefte om hun verantwoordelijkheden en verplichtingen te vervullen. Voor hen staat plezier, gemak comfort en ‘lekker leven’ voorop.

In vergelijking met burgers uit de andere burgerschapsstijlen hebben deze burgers niet veel vertrouwen in de overheid. Zij hebben vaker het gevoel dat de overheid niet goed luistert naar wat de burger wil. Dit heeft geen positieve invloed op de behoefte om te participeren. Dat zal immers toch weinig nut hebben.

Wat betreft informatieverzameling spelen gemak en entertainment een belangrijke rol. De televisie is hier het belangrijkste medium. Hoewel men ook redelijk bekend is met internet en e-mail zullen deze kanalen, door de eerder aangegeven desinteresse, weinig worden gebruikt om informatie met een publieke achtergrond op te zoeken.

Deze groep burgers is erg moeilijk te bereiken door de overheid. Om ze toch te kunnen bereiken kan overheidsvoorlichting het best via commerciële televisiezenders uitgezonden worden. De boodschap moet dan wel spectaculair zijn wil het de aandacht van deze burgers trekken. Humor en het inhoudelijk benadrukken van het individueel voordeel zijn dan ook van belang.

(Motivaction, 2001).

Plichtsgetrouwe / afhankelijke burgerschapsstijl (ongeveer 22% van de bevolking):

Burgers die tot deze groep behoren worden in hun relatie met de overheid gekenmerkt door een combinatie van betrokkenheid en distantie. De groep dreigt af te haken terwijl dat niet hun bedoeling is. Zij voelen zich namelijk wel betrokken. Het probleem is dat men een afstand ervaart tot de overheid doordat de wegen naar de overheid te complex zijn. Deze burgers willen wel, maar kunnen niet. Zij hebben een gebrek aan vaardigheden om mee te gaan in de kennis- en informatiesamenleving.

Het gevolg hiervan is niet meteen uitsluiting van de overheid, maar juist actief en betrokken zijn op lokaal niveau. Vrijwilligerswerk wordt veel door deze groep burgers gedaan.

Doordat de overheid op landelijk niveau net iets te hoog gegrepen is, stellen deze burgers zich tot die overheid afhankelijk en plichtsgetrouw op. Er is veel behoefte aan zekerheid en veiligheid en men ziet de overheid dan ook het liefst als een regulerende autoriteit.

De informatieverzameling verloopt bij deze groep een beetje moeizaam. Ze hebben weinig ontwikkelde mediavaardigheden en kunnen dus niet goed voor hun eigen informatievoorziening zorgen terwijl ze wel geïnteresseerd zijn. ICT biedt hier ook niet direct een oplossing, want men is wantrouwig en angstig (privacy, sociaal isolement) en bovendien ontbreken de vaardigheden voor selectie en verwerking van de grote hoeveelheden informatie die hiermee kunnen worden verkregen. Om deze groep toch te kunnen bereiken moet de informatie van de overheid helder en eenvoudig zijn en via een lokaal medium overgebracht worden. Ook persoonlijk contact bij de overheid is voor deze burgers belangrijk. De drempel hiervoor mag echter niet te hoog liggen.

(Motivaction, 2001).

Pragmatische / conformistische burgerschapsstijl (ongeveer 42% van de bevolking):

Het merendeel van de Nederlandse bevolking valt onder deze groep. Kenmerkend voor deze groep zijn eigen belang en materialisme. Deze burgers voelen zich niet direct, maar op afstand betrokken en verantwoordelijk. Op de hoofdlijnen is men goed geïnformeerd. Men is selectief en individualistisch in de omgang met informatie wat duidt op vaardigheden om informatie te selecteren en te verwerken. De overheid mag wel wet- en regelgeving maken, maar voor de rest van de zaken moet de overheid wat afstand houden. Deze groep is er niet echt op gericht het overheidsbeleid te beïnvloeden door het ontplooiën van nieuwe initiatieven, maar zodra het eigen belang in het spel is, wordt er wel actief geparticipeerd.

Informatieverzameling gebeurt door commerciële televisiezenders, dagbladen en internet.

Overheidscommunicatie zou ook via deze kanalen moeten verlopen. Communicatie via ICT is gewenst met name door de flexibiliteit en de snelheid.

(Motivaction, 2001)

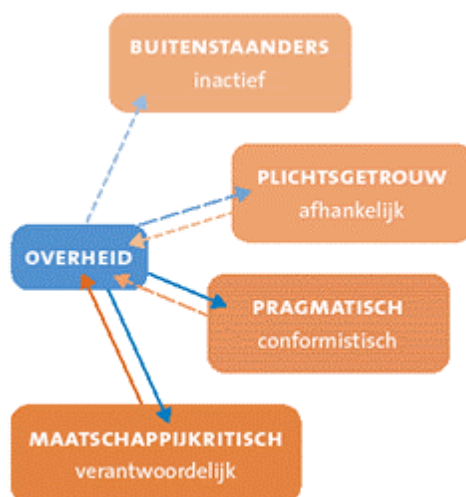
Maatschappijkritische / verantwoordelijke burgerschapsstijl (ongeveer 20% van de bevolking):

Deze groep burgers kenmerkt zich door hun betrokken en verantwoordelijke houding tegenover de samenleving. Het eigen belang is hier niet het enige wat telt. Er wordt hier juist ook moeite gedaan voor het algemeen belang. Deze burgers uiten soms wel kritiek, maar er wordt ook geparticipeerd. Ze proberen dus echt wat te ondernemen. Deze groep is echter niet zo heel erg groot.

Van de overheid wordt regulering verwacht, maar ook openheid van zaken en aandacht voor het democratisch proces. Er bestaat vertrouwen in de overheid en men is daardoor ook echt bereid om samen te werken.

De inhoud van informatie is voor deze groep belangrijk. Gedrukte media zoals dagbladen en opiniebladen zijn belangrijke informatiekanalen en ook internet is een geliefd informatiekanaal. Er zijn veel overheidsambtenaren en journalisten in deze groep te vinden. (Motivaction, 2001).

Deze vier burgerschapsstijlen geven een beeld van de verschillende leefwijzen en gedachten van burgers. Voor de overheid is dit onderscheid belangrijk om in te kunnen zien dat niet alle burgers op een zelfde manier kunnen worden bereikt. Voor de burgers die afstandelijk zijn zal de overheid bijvoorbeeld veel meer moeite moeten doen om ze toch te kunnen bereiken. Wordt dit niet ingezien dan zou het kunnen gebeuren dat steeds maar één groep bereikt wordt.



Figuur 2.1 (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001).

Dit figuur geeft de relatie tussen de overheid en de verschillende burgerschapsstijlen schematisch weer. De blauwe pijlen geven hier de relatie overheid → burger aan en de rode pijlen geven de relatie burger → overheid aan. De pijlen zijn dikker naarmate de relatie intensiever is.

Bij de buitenstaanders is alleen een blauwe pijl te zien. Deze is zeer dun en geeft aan dat de boodschappen die de overheid zendt deze burgers slecht bereiken. Deze pijl is erg lang en symboliseert de lange afstand tussen deze burgers en de overheid. De rode pijl ontbreekt, omdat er eigenlijk geen communicatie is van deze burgers naar de overheid toe. Men is niet betrokken bij de overheid.

Bij de plichtsgetrouwe burgers is zowel een rode als een blauwe pijl weergegeven. De blauwe pijl is onderbroken, omdat deze burgers wel openstaan voor informatie maar niet over de

vaardigheden beschikken om de informatie snel te selecteren en te begrijpen. Ook de rode pijl is onderbroken, omdat de communicatie naar de overheid toe moeizaam verloopt.

Bij de pragmatische burgers zijn de pijlen korter dan bij de eerste twee burgerschapstijlen. De blauwe pijl is hier niet onderbroken, omdat deze burgers op hoofdlijnen goed geïnformeerd zijn en de vaardigheden hebben om de informatie van de overheid te begrijpen. De rode pijl is wel onderbroken, omdat deze burgers er niet echt mee bezig zijn de overheid proberen te beïnvloeden, alleen als hun eigenbelang in het spel is.

Bij de maatschappijkritische burgers zijn zowel de blauwe als de rode pijl niet onderbroken. De pijlen zijn beide kort en nadrukkelijk, omdat deze burgers zeer geïnteresseerd zijn in de overheid. Dit uit zich in zowel het accepteren van de macht van de overheid en het begrijpen van informatie als het participeren in het democratisch proces. De relatie is als wederkerig te omschrijven. De afstand tot deze groep burgers is kort tot nihil. (Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 2001)

## 2.4 Rollen en burgerschapstijlen

Wanneer er geen verschillende burgerschapstijlen zouden zijn, zou per rol de kloof tussen burger en overheid voor iedere burger gelijk zijn. Dit is echter niet het geval. Mensen zijn niet allemaal hetzelfde en dit brengt gevolgen met zich mee.

*Burgers met verschillende burgerschapstijlen identificeren zich in verschillende mate en op verschillende manieren met de rollen kiezer, klant, onderdaan en actief staatsburger.* (Motivaction, 2001:5).

De burgerschapstijlen hebben dus invloed op hoe burgers de rollen invullen. In de relatie overheid-burger kan hierdoor de kloof verschillen. Niet alleen per rol kan de kloof ten opzichte van de overheid verschillen, maar ook per burgerschapstijl. De kloven lopen op deze manier door elkaar heen. Door de rollen van burgers met de burgerschapstijlen te combineren kan een gestructureerd beeld van de werkelijkheid worden gegeven en worden de kloven duidelijker zichtbaar.

De kenmerken van de burgerschapstijlen en rollen kunnen op de volgende manier met elkaar gecombineerd worden:

Bij de buitenstaanders / inactieve burgerschapstijl is er ten aanzien van de overheid vooral sprake van een passieve houding. De rol van kiezer zal vaak niet vervuld worden door de grote desinteresse die er onder hen bestaat. Deze burgers zullen ook niet snel optreden als actief staatsburger. Doordat er wordt gedacht dat de overheid niet goed luistert, heeft men er weinig behoefte aan om te participeren bij het vormen van overheidsbeleid. Ook in de rol van onderdaan staan deze burgers niet zozeer open voor de boodschap van de overheid. Als laatste wil deze groep in de rol van klant vooral gemak zien en geen 'gedoe'. (Motivaction, 2001).

Bij de plichtsgetrouwe / afhankelijke burgerschapstijl is er sprake van een zekere mate van desoriëntatie, wat van invloed is op de rol van klant. Eenvoud en hulp willen klanten in deze groep zien. Deze burgers vinden het landelijk niveau dan wel iets te hoog gegrepen, maar zullen toch de rol van actief staatsburger actief vervullen op lokaal niveau. Door het trouwe karakter van deze burgers zal de rol van onderdaan ook trouw vervuld worden. Men reageert op het moment dat het verwacht wordt en als het ook duidelijk is wat er van hen verwacht

wordt. Verkiezingen zijn zulke momenten en deze burgers zullen hierdoor vaak als kiezer optreden. (Motivaction, 2001).

Bij de pragmatische / conformistische burgerschapsstijl zijn de burgers op hoofdlijnen wel degelijk geïnformeerd en dat maakt dat ze toch actief invulling geven aan de rol van kiezer. De rol van actief staatsburger zal niet gauw vervuld worden, alleen als het eigen belang in het spel is. Ook als onderdaan zullen deze burgers niet zo graag optreden, omdat ze gesteld zijn op hun vrijheid en het eigen belang belangrijker is. Ten slotte zijn deze burgers in de rol van klant veeleisend. De klant is koning en dat zegt al genoeg. (Motivaction, 2001).

Bij de maatschappijkritische / verantwoordelijke burgerschapsstijl is er sprake van actieve burgers. Ze voelen zich betrokken bij bijna alles in de samenleving en zullen dan ook niet snel een verkiezing links laten liggen. Deze burgers zijn bij uitstek actieve staatsburgers, omdat ze graag participeren. Ze zijn niet alleen kritisch, maar hebben ook vertrouwen in de overheid en stellen zich daardoor coöperatief op. Op deze manier wordt de rol van onderdaan dan ook ingevuld. In de rol van klant gaat het vooral om openheid, volledigheid en aandacht voor het democratisch proces. (Motivaction, 2001).

Deze relaties tussen burgerschapsstijlen en rollen kunnen in een schema weergegeven worden.

### Burgerschapsstijlen

Rollen	Buitenstaanders / inactief	Plichtsgetrouw / afhankelijk	Pragmatisch/ conformistisch	Maatschappij kritisch/ verantwoordelijk
<b>Kiezer</b>	Veel niet-stemmers uit desinteresse	Trouw, consequent	Geïnformeerd, niet sterk gemotiveerd	Geïnformeerd, betrokken, actief
<b>Klant</b>	Gemak, service, snel, makkelijk, kant en klaar	Toegankelijkheid, persoonlijk, eenvoud, helderheid	Veeleisend: Klant is koning, efficiënt, toegankelijk, bereikbaar	Kwaliteit, openheid, deskundigheid, volledigheid
<b>Onderdaan</b>	Met moeite, egocentrisch, intolerant	Passief, gezagsgetrouw, plichtsgetrouw	Eigenwijs, eigen belang, materialistisch	Kritisch, coöperatief, interactief, reflectie, vertrouwen
<b>Actief staatsburger</b>	Niet actief, wantrouwen, evt. voor individueel voordeel	Lokaal, praktisch, concreet, dicht bij huis	Geen sterke identificatie, eigen belang	Actief, inhoudelijk, intellectueel, democratisch, bevlogen

Figuur 2.2 Schematische weergave van de rollen per burgerschapsstijl (Motivaction, 2001: 16).

Door de rollen en burgerschapsstijlen te combineren is een beter beeld geschetst van de kloof tussen burger en overheid. Dit is echter nog theorie. In de volgende paragraaf wordt er daarom nog iets dieper op de kloof ingegaan zodat er ook in de praktijk mee gewerkt kan worden.

## 2.5 Inzichtelijk maken van de kloof

De eerste deelvraag was er op gericht de kloof tussen burger en overheid hanteerbaar te maken. Dit om aan het eind van het onderzoek te kunnen concluderen of de kloof met behulp van ICT kan worden verkleind of niet. De grootte van de kloof zal hiervoor bepaald moeten kunnen worden.

Het is duidelijk dat de kloof niet zomaar een kloof is. Om de kloof tussen burger en overheid inzichtelijk te maken, moeten de verschillende dimensies op de kloof aandacht krijgen. De eerste dimensie wordt gevormd door de rollen die burgers spelen in hun contact met de overheid. De tweede dimensie wordt gevormd door de burgerschapsstijlen van de burgers. Deze twee dimensies moeten vervolgens met elkaar gecombineerd worden om een overzichtelijk beeld te krijgen van de kloof tussen burger en overheid.

Doordat de rollen en burgerschapsstijlen in het schema (figuur 2.2) aan elkaar zijn gelinkt, is het voor elke combinatie van rol en burgerschapsstijl nu duidelijk hoe de relatie met de overheid is. Er zijn burgers die graag contact hebben met de overheid en burgers die liever niks met de overheid te maken hebben. Zo is bijvoorbeeld de afstand tot de overheid groot bij een burger met een buitenstaanders burgerschapsstijl die de rol van kiezer vervult. De rol wordt niet actief vervuld en er kan dus nauwelijks over een relatie worden gesproken. De afstand tot de overheid is juist weer kleiner bij een burger met een maatschappijkritische burgerschapsstijl die de rol van staatsburger vervult. Deze rol wordt wel actief vervuld en er bestaat dus een echte relatie.

De grootte van de kloof kan dus wezenlijk verschillen, omdat de rollen door elke burgerschapsstijl anders worden ingevuld.

De kloof tussen burger en overheid kan kleiner worden naarmate burgers hun rollen actiever vervullen. Bij het stemmen oefent de kiezer bijvoorbeeld invloed uit op de overheid; als klant bestaat er vaak interactie met de overheid, bijvoorbeeld bij het ophalen van een nieuw paspoort; als onderdaan wordt de band met de overheid vergroot door vertrouwen; en als actief staatsburger bestaat er interactie met de overheid.

Door de mate van activiteit van de burgers in de gaten te houden, wordt de kloof dus hanteerbaar. De overheid heeft met deze gegevens ook een aangrijpingspunt om zich te kunnen richten op de kloof.

Hiermee is echter nog niet alles gezegd over de kloof tussen burger en overheid. Er kunnen namelijk ook factoren van buitenaf spelen, die invloed hebben op de kloof. Factoren die weinig te maken hebben met de rollen of burgerschapsstijlen van burgers. Omdat deze factoren toch een rol kunnen spelen binnen de kloof, zullen ze in de volgende paragraaf uitgebreid behandeld worden.

## 2.6 Invloeden op de kloof

Met de invoering van de representatieve democratie werden de overheid en de burgers van elkaar gescheiden. Steeds minder hielden de burgers zich direct bezig met bestuurlijke beslissingen. Daar waren anderen voor. De zuilencultuur versterkte deze gang van zaken nog eens. De top van de zuilen (de elite) nam alle beslissingen en de rest van de burgers stemde er automatisch mee in. Deze zuilen zijn inmiddels verdwenen, maar de representatieve democratie bestaat nog steeds. De noodzakelijke arbeidsverdeling tussen overheid en burgers heeft tot gevolg dat er een afstand bestaat tussen burger en overheid. Dit brengt met zich mee dat er weinig of geen rechtstreeks contact is tussen burger en overheid.

De indirectheid van dit contact is een fundamenteel kenmerk van ons politiek systeem. Deze afstand kan gemakkelijk leiden tot contactstoringen tussen burgers en overheid: afstand als politiek probleem. Er kan dan gedacht worden aan verschillen in politieke opvattingen tussen bestuurders en bestuurden en aan onvoldoende op elkaar afgestemde gedragingen van beide actoren. (Daemen & Thomassen, 1993).

Bepaalde factoren kunnen dus van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid. Een aantal factoren die de kloof kunnen beïnvloeden zijn:

1. De bekendheid van de belangrijkste actoren in de politieke arena.
  2. De kennis van politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking.
  3. De mate van interesse onder bestuurders voor de opvattingen van burgers.
  4. De daadkracht van de overheid. (Depla, 1995).
  5. Het functioneren van de politieke partijen.
  6. De hoeveelheid participatiemogelijkheden.
  7. Bureaucratische competentie van burgers. (Daemen & Thomassen, 1993).
  8. De kwaliteit van de dienstverlening.
- 
1. Na de gemeenteraadsverkiezingen van 1990 werd meteen een onderzoek onder een aantal grote gemeenten gehouden die een verklaring voor de lage opkomst moest geven. Uit de kritiek die veel burgers hadden op de lokale politiek bleek dat de meeste burgers de belangrijkste actoren in de lokale politieke arena niet kennen. Zelfs de meest bekende wethouder van een stad werd slechts door een kleine groep burgers bij naam genoemd. (Depla, 1995:21-22). Wanneer burgers in hun eigen gemeente zelfs al niet weten wie belangrijke actoren in de politieke arena zijn, is het moeilijk voor hen om in contact te komen met die actor. Ook het gevoel dat burgers betrokken worden bij de overheid zal zich hierdoor minder ontwikkelen. Niet alleen in de lokale politiek kennen burgers belangrijke actoren niet, ook in de nationale politiek. Veel burgers kennen bijvoorbeeld niet alle gezichten van kamerleden. Bij de Universitaire Overheidsdagen 2004 werd dit nog eens duidelijk. Toen liet minister de Graaf een aantal foto's van kamerleden zien, waarop de bezoekers op moesten schrijven hoe dat kamerlid heette en bij welke partij deze behoorde. Slechts een kleine groep mensen wist alle antwoorden. Zelfs de minister had de grootste moeite om bij een foto de naam te noemen (gelukkig had hij slimme assistenten bij zich). Wanneer burgers niet weten met wie ze te maken hebben, kan dit de kloof vergroten, omdat er dan geen band bestaat tussen burger en overheid. Wanneer politieke actoren echter wel herkend worden, geeft dit de burger het gevoel dat de overheid toch niet zo ver weg is.

2. Uit het onderzoek wat bij punt één genoemd is bleek ook dat volgens een groot deel van de burgers de politieke partijen niet zouden weten wat er speelt onder de plaatselijke bevolking. Ook het gemeentebestuur zou onvoldoende op de hoogte zijn van de wensen en opvattingen van de burgers. (Depla, 1995: 22). Dit is voor de bevolking dan ook geen motivatie om zich wel met de politiek bezig te houden. Op nationaal niveau kan deze factor ook erkend worden. De kloof tussen burger en overheid wordt kleiner wanneer de overheid wel weet wat er onder de bevolking speelt. Het bewijs hiervoor is het succes van de LPF bij de Tweede Kamer verkiezingen in mei 2002. Er werd veel gespeculeerd over de oorzaken van de grote winst van de LPF, maar uiteindelijk bleek dat de onderwerpen die in het partijprogramma naar voren kwamen, de grote winst hadden veroorzaakt. De LPF richtte zich vooral op onderwerpen als asielzoekers, immigranten en criminaliteit. Dit waren precies de onderwerpen die ook onder vele burgers leefden. (van Holsteyn et al., 2003) De andere partijen moesten hier uiteindelijk ook in mee gaan om niet te veel stemmen te verliezen (van Praag, 2003). De LPF kon op deze manier veel burgers bereiken die normaal niets van politiek wilden weten. De overheid werd op deze manier dichterbij de burger gebracht.
3. Nog een punt van kritiek van burgers wat bij het onderzoek naar voren kwam, was dat veel burgers het idee hadden dat in de lokale politiek nauwelijks interesse bestaat voor de opvattingen van burgers. Een groot aantal burgers denkt dat het de politieke partijen vooral om de stem gaat en niet om de mening van de burgers. Dit duidt op een gering vertrouwen in de lokale politiek. Veel burgers zien de overheid als een betrekkelijk gesloten systeem waarop zij nauwelijks invloed kunnen uitoefenen. (Depla, 1995:22). Een geringe mate van interesse in burgers betekent hier minder vertrouwen in de politiek en dus een grotere kloof tussen burger en overheid. Burgers die denken dat hun mening er niet toe doet, zullen immers ook niet gauw actief participeren.
4. Een ander punt van kritiek dat in het onderzoek naar voren kwam is een verondersteld gebrek aan daadkracht van het gemeentebestuur. Veel burgers zijn van mening dat het lokaal bestuur, gegeven zijn mogelijkheden, te weinig doet om de stedelijke problemen, die door de burgers als het meest urgent worden ervaren, aan te pakken. De activiteiten van het gemeentebestuur richten zich waarschijnlijk onvoldoende op de problemen die burgers belangrijk vinden. De agenda van de politiek komt in de ogen van de burgers hierdoor onvoldoende overeen met hun eigen agenda. (Depla, 1995: 22-23). Wanneer de overheid geen acties onderneemt op de onderwerpen waar de burgers veel waarde aan hechten, zal er ontevredenheid ontstaan onder de burgers. De kloof zal hierdoor groter worden, omdat de burgers niet het gevoel krijgen dat de overheid naar hen luistert of iets voor hen kan betekenen. De kloof kan kleiner worden wanneer de overheid wel de problemen die burgers belangrijk vinden, probeert op te lossen. De burger krijgt dan vertrouwen en ziet dat de overheid zich inzet voor de burgers.
5. Bij het totstandkomen van beleid worden de vele belangen uit de samenleving gecombineerd tot min of meer samenhangende pakketten van eisen die in het besluitvormingsproces worden meegenomen. Dit proces wordt in het Nederlandse politieke systeem onder andere door politieke partijen uitgevoerd. De politieke partijen hebben als taak de eisen uit de samenleving te bundelen en op elkaar af te stemmen. Vervolgens kan dit bijvoorbeeld in het verkiezingsprogramma worden



gezet. 'Het functioneren van de politieke partijen is daardoor van invloed op de afstand tussen burger en bestuur.' (Daemen & Thomassen, 1993).

Wanneer de politieke partijen niet in staat zijn de eisen uit de samenleving evenwichtig naar voren te laten komen, kan de kloof tussen burger en overheid groter worden. Burgers zien hun belangen dan niet vertegenwoordigd en verliezen het vertrouwen in de overheid. Dit zal vaak voor kunnen komen, omdat Michels al eerder constateerde dat zelfs in een partij die de democratie hoog in het vaandel schrijft, een kleine elite, bepaald niet representatief voor de achterban, de touwtjes in handen heeft (de ijzeren wet van de oligarchie). Voor een grote groep burgers die niet bij de elite horen, is het zowel bij de belangenuiting als bij de belangenbundeling moeilijk om invloed uit te oefenen in de politieke partijen. (Daemen & Thomassen, 1993). De kloof zou juist verkleind kunnen worden wanneer iedere burger even gemakkelijk toegang zou kunnen krijgen tot de top van de politieke partijen of als de partijen alle burgers werkelijk evenwichtig zouden vertegenwoordigen.

6. In collectieve besluitvorming is er vaak weinig ruimte voor individuele belangen en gevoelens. Door middel van verschillende participatiemogelijkheden zoals inspraak en acties krijgen de burgers de mogelijkheid hun individuele belangen nauwkeurig onder de aandacht van de besluitvormers te brengen. De politieke participatie wordt op deze manier uitgebreid. De kloof wordt met behulp van een grote hoeveelheid participatiemogelijkheden verkleind. (Daemen & Thomassen, 1993). Wanneer er juist een klein aantal participatiemogelijkheden is, kunnen burgers hun belangen moeilijker uiten en bestaat er minder contact tussen burger en overheid. Op deze manier kan de kloof juist weer groter worden. Het belang van toegankelijkheid wordt hier dus benadrukt. Burgers moeten toegang hebben tot de overheid anders kunnen zij niet actief participeren.
7. Bij de uitvoering van beleid bestaat vaak ook geen direct contact tussen de burgers en de voor de genomen besluiten verantwoordelijke overheid. De uiteindelijke politieke beslissingen komen via de indirecte weg van de overheidsbureaucratie bij de burgers terecht. Ook hier bestaat al een afstand tussen burger en overheid. Deze afstand kan beïnvloed worden door de bureaucratische competentie van burgers. Deze competentie is nodig om als burger effectief te kunnen functioneren. De belangrijkste elementen hiervan zijn dat: a) burgers weten wat hun rechten en plichten zijn; b) burgers weten hoe zij de rechten en plichten moeten verwezenlijken; c) burgers het daartoe benodigde gedragspatroon beheersen. Om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen lijkt het een blijvende noodzaak de bureaucratische competentie van burgers te vergroten en het beroep daarop te minimaliseren. (Daemen & Thomassen, 1993). Niet alleen de burgers moeten hier dus aangesproken worden, maar ook de overheid zelf zal wat moeten veranderen. Gebeurt dit niet dan kan de kloof juist weer groter worden, omdat burgers niet in staat zijn om aan de besluiten van de overheid gehoor te geven.
8. Dienstverlening aan burgers is een van de uitvoerende taken van de overheid. De overheid levert diensten en producten aan de burgers. Hierbij spelen burgers een relatief passieve rol en is de overheid juist actief als leverancier. Door vraaggericht te werken weet de overheid wat de burgers willen en kan zij haar dienstverlening hierop aansluiten. Een kwalitatief goede dienstverlening kan de kloof tussen burger en overheid verkleinen. Hier zit echter een addertje onder het gras. Er bestaat namelijk geen direct verband tussen de tevredenheid van burgers over de kwaliteit van de

dienstverlening en de betrokkenheid bij het democratisch proces. Zo komt bijvoorbeeld het beter ontsluiten van informatie wel tegemoet aan de behoeften van de burger die een actieve betrokkenheid heeft of wenst, maar omgekeerd is dit niet het geval. Het feit dat informatie van de overheid beter toegankelijk is, genereert vanuit zichzelf nog geen belangstelling voor de overheid. (Raad voor het openbaar bestuur, 1998).

Voor burgers die al een actieve betrokkenheid hebben bij de overheid of burgers die een actieve betrokkenheid wensen, kan een goede dienstverlening en informatieverschaffing de kloof tussen burger en overheid verkleinen. Aan de andere kant kan de kloof groter worden wanneer de overheid geen goede dienstverlening levert. Sommige burgers die wel willen participeren, maar niet goed weten hoe, kunnen verloren gaan wanneer de dienstverlening niet goed is. De omgang van de overheid met haar burgers is dus ook een belangrijke factor.

Deze acht factoren laten zien dat de kloof tussen burger en overheid beïnvloed kan worden. De kloof kan dus groter of juist kleiner worden. Deze factoren geven aan dat zowel de overheid als de burgers zelf invloed hebben op de kloof. Wil de overheid de kloof verkleinen dan zal aan deze factoren aandacht geschonken moeten worden.

## **2.7 Conclusie**

In dit hoofdstuk is behandeld dat niet alle burgers hetzelfde zijn in hun relatie met de overheid. Burgers spelen verschillende rollen waarop de overheid anders moet reageren. Daarnaast hebben burgers ook verschillende burgerschapsstijlen die hun relatie met de overheid veranderen. Deze rollen en burgerschapsstijlen kunnen gecombineerd worden zodat duidelijk wordt wat de kloof tussen burger en overheid nu precies inhoudt en hoe het vorm krijgt. De rollen en burgerschapsstijlen zijn echter niet het enige waar rekening mee moet worden gehouden bij de kloof. Er zijn namelijk ook bepaalde factoren die de kloof kunnen beïnvloeden.

Hier is het belangrijk om op te merken dat zowel burgers als de overheid zelf een vinger in de pap hebben als het gaat om het dichten van deze kloof. Burgers bepalen bijvoorbeeld zelf hoe geïnteresseerd ze zijn in de overheid en de bestuurders bepalen ook zelf hoe geïnteresseerd zij zijn in de burgers. Wat stimulans van beide kanten zou hier dus een hoop kunnen uitmaken.

Met behulp van ICT kunnen burger en overheid misschien gemakkelijker met elkaar in contact komen. Dit is het idee van de elektronische overheid. De kloof tussen burger en overheid kan hierdoor wellicht verkleind worden. Toch zitten er ook nadelen aan het gebruik van ICT waar rekening mee gehouden moet worden. In het volgende hoofdstuk worden daarom de kansen en bedreigingen van ICT behandeld.

### 3. Kansen en bedreigingen van ICT

#### 3.1 Inleiding

*Door vele wetenschappers wordt de opkomst van de nieuwe informatie- en communicatietechnologie (ICT) gezien als een mogelijke factor in de opleving van de betrokkenheid van burgers bij de democratie. Nieuwe media (en dan met name internet) zouden wel eens drempelverlagend kunnen werken en participatie van burgers in het politieke proces bevorderen.*

(Van Os & Jankowski, 2004: 159-160).

De meerderheid van de Nederlanders heeft tegenwoordig een pc thuis staan. Dit had vijftientig jaar geleden nog niemand voorzien. De verspreiding van de pc begon in de jaren tachtig erg moeizaam, maar maakte in de jaren negentig een snelle groei mee. Zo had in 1985 slechts 9% van de Nederlandse huishoudens een pc en in 1998 was dit percentage gestegen naar 58% (Van Dijk et al., 2000: 105-107). Het aantal Nederlanders in het bezit van een pc bleef de laatste jaren stijgen en eind 2001 was 72% van de Nederlanders in het bezit van een pc (de Haan, 2003). Niet alleen het bezit van een pc is een trend onder de Nederlanders, ook beschikken over toegang tot internet lijkt er tegenwoordig bij te horen. In 2001 had 56% van de bevolking thuis via een pc toegang tot internet en in 2002 was dit al weer 64% (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2004).

Deze cijfers geven aan dat computers en internet steeds belangrijker worden in het leven van de burgers. ICT zou hierdoor een groot deel van de toekomst uit kunnen maken. Mensen ondervinden steeds meer de gemakken van ICT en willen niet meer zonder. Ook bedrijven en de overheid gaan mee in de trend. Er worden websites gemaakt en producten kunnen online besteld worden. De burgers lijken hier grote voordelen van te ondervinden. Dit zou dus de kloof tussen burger en overheid kunnen verkleinen, omdat burgers op deze manier mee tevreden zijn. Het is gemakkelijker om in contact te komen met de overheid.

Of de komst van ICT nu alleen voordelen met zich mee brengt is echter de grote vraag. Het is belangrijk om ook de bedreigingen die aan ICT kleven op te merken. Niet voor alle organisaties heeft ICT immers dezelfde positieve uitwerking. Het doel van dit hoofdstuk is dan ook om een beeld te schetsen van de kansen en bedreigingen van ICT.

Om een goed inzicht te krijgen in zowel de kansen als de bedreigingen van ICT voor de overheid, zal ICT vanuit verschillende opzichten bekeken moeten worden. Het is bijvoorbeeld niet voldoende om alleen naar ICT te kijken in het opzicht dat het een snel communicatiemiddel is. ICT kan veel meer teweeg brengen in een organisatie.

Er worden drie verschillende visies op ICT onderscheiden:

- instrumentele visie
- organisatorische visie
- institutionele visie

(Bekkers, 2001).

Deze visies geven elk een andere betekenis aan ICT. Deze visies zullen dan ook in aparte paragrafen besproken worden. Per visie wordt aangegeven wat de gedachte achter die visie is en uiteindelijk kan geconcludeerd worden welke kansen en bedreigingen van ICT dat met zich meebrengt. In paragraaf 3.2 wordt de instrumentele visie besproken. In paragraaf 3.3 komt de organisatorische visie naar voren. De institutionele visie komt vervolgens in paragraaf 3.4 aan

bod. In paragraaf 3.5 is aandacht voor e-government en wat dat nu precies met ICT te maken heeft. In paragraaf 3.6 worden met behulp van de eerdergenoemde visies een aantal kansen en bedreigingen van ICT besproken. Tenslotte volgt in paragraaf 3.7 een conclusie.

### 3.2 Instrumentele visie op ICT

De instrumentele visie op ICT, geeft ICT weer als een neutraal instrument. De mensen zelf geven invulling aan ICT. Het is gewoonweg een hulpmiddel voor mensen en organisaties. Vele taken kunnen sneller en efficiënter uitgevoerd worden. ICT maakt het bijvoorbeeld mogelijk dat de verstrekking van informatie aan en de communicatie met burgers, bedrijven en andere overheden effectiever en efficiënter wordt. Vaak wordt er in dit opzicht verwezen naar de snelheid waarmee gecommuniceerd kan worden of de verbeterde capaciteit waarmee informatie kan worden verwerkt. (Bekkers, 2001).

Het accent van de instrumentele visie ligt dus vooral op de volgende kenmerken van ICT:

- meer
- sneller
- gemakkelijker
- efficiënter
- effectiever

Ten eerste brengt ICT meer mogelijkheden met zich mee. Met de komst van ICT is bijvoorbeeld de 'virtual reality' ontwikkeld. Met virtual reality kunnen levensechte werkelijkheden worden gesimuleerd. Op deze manier kunnen artsen en piloten bijvoorbeeld hun werk oefenen in speciaal ontworpen simulators. Zo hoeven ze in de praktijk niet voor verassingen komen te staan. (Lips et al., 2004)

ICT brengt niet alleen meer mogelijkheden met zich mee, maar ook worden al bestaande mogelijkheden verder uitgebreid. Zo kunnen er steeds meer gegevens worden verwerkt. Computers krijgen een steeds grotere geheugencapaciteit en daardoor kan er steeds weer meer met computers.

Ten tweede kan er met behulp van ICT sneller gewerkt worden. Teksten, transacties en informatie kunnen veel sneller verwerkt worden. Dit komt onder andere doordat de beperkende factoren tijd en plaats aan betekenis afnemen. Gegevens kunnen ongeacht het tijdstip en de plaats online worden verzameld en bewerkt. (Lips et al., 2004)

Ten derde maakt ICT het werk gemakkelijker. Zo kunnen data met behulp van speciaal ontwikkelde programma's zoals tekstverwerkers en spreadsheets gemakkelijk ingevoerd worden. De computer kan dan ook automatisch berekeningen maken. Niet alleen gegevensverwerking, maar ook communicatie is gemakkelijker met ICT. Zoals hierboven al aangegeven spelen tijd en plaats bijna geen rol meer en dit maakt het makkelijker om in contact te komen met andere personen.

Ten vierde kan er met ICT ook efficiënter gewerkt worden. Met name door de eerste drie kenmerken wordt de efficiëntie versterkt. Snelheid, gemak en meerdere mogelijkheden zorgen ervoor dat de kosten van bijvoorbeeld transacties laag blijven. Er kan meer werk verzet worden met minder middelen.

Als laatste kan er met behulp van ICT ook effectiever worden gewerkt. Vooraf bepaalde doelstellingen kunnen beter worden gehaald. Zo kunnen bijvoorbeeld op sommige plaatsen mensen door computers worden vervangen of computers ingezet worden waar mensen niet kunnen komen. Een simpel voorbeeld zijn beveiligingscamera's op straat. Er kan sneller en gemakkelijker gewerkt worden en er zijn minder mensen nodig. Dit heeft allemaal een positieve invloed op de effectiviteit.

Deze vijf punten zijn nauw met elkaar verbonden. De punten versterken elkaar en dat maakt dat ICT zo'n krachtig instrument is.

ICT biedt in deze visie vooral kansen. Het maakt het mogelijk dat het werk wordt verlicht, meer doelen worden bereikt en kosten laag worden gehouden. Dit komt echter niet zomaar tot stand. Uiteindelijk bepaalt de toepassing het succes. Wanneer ICT op een goede manier wordt toegepast en er voldoende rekening wordt gehouden met eventuele bedreigingen, zal het gebruik van ICT zijn vruchten afwerpen en zullen de bovenstaande punten bereikt worden.

### **3.3 Organisatorische visie op ICT**

De organisatorische visie op ICT bekijkt ICT vanuit een organisatorisch perspectief. Er wordt dan gekeken naar welke invloed ICT heeft op de vormgeving van bepaalde relaties in het openbaar bestuur. Deze visie verwijst dan ook naar de organisatorische kwaliteiten van ICT en dan met name van de netwerktechnologie. De netwerktechnologie heeft als organisatorische eigenschap dat het vermogen heeft om verbindingen te leggen en om koppelingen aan te brengen tussen mensen, informatiesystemen en kennisdragers. Hierdoor kunnen organisatorische, geografische en temporele grenzen vervagen. Het maakt niet meer uit waar mensen zich bevinden of bij welke organisatie ze horen. De toegankelijkheid van transparantie van organisaties worden hierdoor steeds groter. Mensen kunnen onbeperkt kennis en informatie met elkaar uitwisselen. Door deze koppelingen kunnen er dan nieuwe vormen van intelligentie ontstaan. Een samenwerkingsverband is zo gemakkelijk te realiseren. Het is dan ook niet onwaarschijnlijk dat er op grond van deze verbindingen nieuwe virtuele organisatiepatronen ontstaan. (Bekkers, 2001).

In de tweede plaats is er door deze verbindingen ook sprake van horizontalisering. Dit komt vaak voor in netwerken. Alle actoren worden hierin als een gelijke gezien. Elke organisatie of persoon in het netwerk is zijn eigen centrum. Hét centrum bestaat niet meer. Vanuit elk willekeurig punt kan de mens relaties aangaan en een eigen netwerk van verbindingen en relaties opzetten. Bij internet wordt dit gevoel versterkt door het open karakter van dit netwerk: er bestaan hier geen toe- of uittredingsbarrières. (Bekkers, 2001).

In de derde plaats kan gewezen worden op het interactieve karakter van de netwerktechnologie. (Bekkers, 2001). Niet alleen het overbrengen van gegevens en informatie van de ene naar de andere plek is belangrijk, ook communicatie is van belang. Mensen kunnen vrij met elkaar communiceren. Ongeacht de plaats en het tijdstip kunnen mensen gesprekken aangaan met elkaar. Ook bij de overheid is dit het geval. Zo houden wethouders bijvoorbeeld chatsessies met burgers of kunnen er e-mails gestuurd worden naar politici.

Tenslotte moet ook het doelzoekende en zelforganiserende karakter van de netwerktechnologie aan bod komen. Doordat het vermogen bestaat om verbindingen te leggen en te communiceren kunnen geografisch verspreide mensen zich als groep organiseren om

bijvoorbeeld maatschappelijke en politieke druk uit te oefenen. Op allerlei verschillende gebieden, zoals sociaal, cultureel en economisch gebied, kunnen mensen bij een gemeenschap horen. (Bekkers, 2001). Iedereen kan elkaar vinden ongeacht waar men woont.

Deze kwaliteiten laten zien dat de netwerktechnologie een bepaald (re)organisatiepotentieel biedt. Er worden nieuwe organisatievormen opgezet en bestaande relaties worden anders georganiseerd. Zo kan internet, en in ruimere zin ook de netwerktechnologie, in deze visie ook worden gezien als een vorm van meta-organisatie: een ICT-infrastructuur die organiseren mogelijk maakt door communicatie en interactie. (Bekkers, 2001).

### 3.4 Institutionele visie op ICT

De institutionele visie op ICT verwijst naar de institutionele betekenis van ICT. Dit houdt in dat vooral wordt gekeken naar wat ICT betekent voor gegroeide en bestaande posities. Welke invloed heeft ICT op bestaande machtsverhoudingen?

Vooraf binnen het openbaar bestuur is deze visie van belang, omdat de relaties die de overheid met andere partijen in haar omgeving onderhoudt, institutioneel zijn bepaald. Daarbij kan gedacht worden aan de invloed van wet- en regelgevingen de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden die hierin zijn neergelegd, de specifieke geschiedenis van een beleidsterrein waarin de sporen van de verzuiling nog steeds een rol spelen, de invloed van professionalisering, de traditie van de gedecentraliseerde eenheidsstaat, het bestaan van het systeem van de machtscheiding en allerlei 'checks and balances'. ICT kan de aard van deze relaties veranderen, waardoor de verhoudingen tussen de betrokken actoren kunnen verschuiven. (Bekkers, 2001).

Zo creëert ICT bijvoorbeeld een virtuele wereld waar nieuwe verhoudingen gevormd moeten worden. De vertrouwde instituties gelden niet in de virtuele wereld. Er moeten nieuwe wetten en regels gevormd worden en ook verantwoordelijkheden zullen opnieuw ingedeeld moeten worden. Op het internet bijvoorbeeld is er geen baas. Er is geen centrum en iedereen kan met elkaar in contact komen. Er hoeft niet meer via een hiërarchie gecommuniceerd te worden, omdat je via e-mail of forums gemakkelijk met iedereen contacten kan leggen. Gezagsrelaties verliezen hierdoor hun betekenis. Macht is niet meer gecentreerd, het krijgt juist meerdere vormen.

Informatie, ICT en informatierelaties worden op deze manier door actoren gebruikt om macht uit te oefenen in onderlinge relaties. Op die manier kunnen zij hun belangen en posities beschermen en eventueel vergroten.

E-government kan in deze visie ook als een machtsbron worden gezien. E-mail en chatsessies maken het bijvoorbeeld mogelijk dat burgers of andere actoren op een laagdrempelige manier in contact kunnen komen met ambtenaren, wethouders of gemeenteraadsleden. Wanneer er belangen in het spel zijn, kan er dus direct gecommuniceerd worden.

Dit brengt echter ook weer veranderingen binnen de overheid met zich mee. Wat betekent deze toegankelijkheid immers voor het afleggen van verantwoording aan de politieke top? De overheid moet hier kiezen uit verschillende wijzen van omgaan met de spanning tussen het afleggen van politieke verantwoording en het nemen van verantwoordelijkheid ten opzichte van belanghebbende actoren. (Bekkers, 2001).

Binnen deze visie kunnen instituties aan veranderingen onderhevig zijn door de inzet van ICT. Door de vele communicatiemogelijkheden van ICT kunnen relaties veranderen. De

gegroeide posities tussen actoren die door de jaren heen als vanzelfsprekend werden beschouwd, kunnen met de komst van ICT ter discussie worden gesteld.

### **3.5 E-government**

In de voorgaande paragrafen zijn drie visies op ICT behandeld. Waar de overheid met ICT werkt kunnen deze drie visies dus van toepassing zijn.

In het eerste hoofdstuk is naar voren gekomen dat ICT bij de overheid vooral wordt ingezet om contacten met burgers te verbeteren. Er zou sneller en gemakkelijker contact plaats kunnen vinden. Dit zijn de voornaamste redenen om ICT in te zetten.

Deze redenen hebben veel weg van de instrumentele visie op ICT. Het gemak van ICT lijkt een goede reden om er mee aan de slag te gaan. Het lijkt er vaak op dat de overheid vooral de instrumentele visie laat gelden. Gemak voor de burgers zou een betere relatie met de burgers betekenen en dat helpt de kloof te dichten. ICT dus als een soort ‘wondermiddel’ om de burger dichter bij de overheid te brengen.

Toch is dit niet het gehele beeld van e-government. E-government is meer dan die ene website. Het gaat om relaties die de overheid met de omgeving onderhoudt. Deze relaties kunnen met behulp van ICT ondersteund worden of er kunnen juist hele nieuwe relaties ontstaan. ICT kan hier toegevoegde waarde bieden.

In dit beeld van e-government komen de organisatorische en institutionele visie ook naar voren. Het is voor de elektronische overheid van belang dat er met behulp van ICT netwerken tot stand kunnen komen. Het gaat immers om relaties. Met netwerken kunnen nieuwe relaties met de omgeving opgebouwd worden en bestaande relaties kunnen versterkt worden. Ook de veranderende machtsverhoudingen horen bij de gedachten van e-government. Er ontstaat een nieuwe cultuur waarin het makkelijker moet worden voor burgers om met de overheid om te gaan. Het is dan voor ambtenaren binnen de overheid niet altijd even handig om de gehele weg van de bureaucratie af te moeten leggen voordat bijvoorbeeld een vraag van een burger beantwoord kan worden. Machtsverhoudingen veranderen en professionalisering verliest haar kracht.

Dit lijkt allemaal erg gemakkelijk, maar helaas is ICT niet zo voorspelbaar. Er zitten naast kansen ook een aantal haken en ogen aan ICT die invloed kunnen hebben op het succes van de inzet van ICT. In de volgende paragraaf worden daarom een aantal kansen en bedreigingen behandeld.

### **3.6 Kansen en bedreigingen van ICT**

De visies hebben een goed beeld geschetst van de verschillende manieren hoe je naar ICT zou moeten kijken. Eén visie op ICT is niet voldoende om werkelijk de kansen en bedreigingen te doorgronden. Hieronder worden met behulp van de visies een aantal kansen en bedreigingen van ICT weergegeven.

#### **Een virtuele wereld**

Met de komst van ICT kan er gemakkelijker en sneller gecommuniceerd worden tussen actoren. Internet kan ook mensen met elkaar verbinden die normaal niet zo snel met elkaar

zouden communiceren. Een belangrijke eigenschap van internet is namelijk virtualiteit. Mensen bevinden zich op internet in een virtuele wereld waarin niemand elkaar kan zien, maar wel kan communiceren. Dit kan drempelverlagend werken, omdat bijvoorbeeld anonieme participatie mogelijk maakt bij belangrijke issues. Het vrijgeven van gegevens hoeft hierdoor geen struikelblok meer te vormen. Daarnaast zorgt virtualiteit er ook voor dat deelname aan bijvoorbeeld debatten minder gekoppeld kan worden aan fysiek waarneembare kenmerken van mensen (zoals sekse, nationaliteit, enzovoorts). Je wordt dus niet beoordeeld op uiterlijke kenmerken, maar op wat je te melden hebt. (Frissen, et al., 2001). Deze virtualiteit heeft echter weer als nadeel dat identiteit een te manipuleren en te creëren fenomeen wordt. Niemand hoeft te zijn wie hij eigenlijk is. In de virtuele wereld kan iedereen een karakter of identiteit kiezen dat hem of haar lief is. (Frissen, 2002). Mensen kunnen zich voordoen als iemand van de overheid om zo allerlei gevoelige informatie in te winnen van burgers, en in het ergste geval kunnen kinderlokken zich voordoen als leeftijdsgenootjes om zo kinderen naar een plaats te lokken. Hier zijn al vele voorbeelden van bekend. De betrouwbaarheid van mensen is in de virtuele wereld dus nog onzekerder.

### **Deterritorialisering**

Doordat tijd, locatie en afstand geen effectieve belemmeringen meer vormen om te communiceren en transacties te verwerken, zullen ook de territoriale en functionele grenzen aan betekenis inboeten. Het is niet langer meer noodzakelijk om mensen, middelen en informatie op één centrale plaats te concentreren. Deterritorialisering is hiervan het gevolg. (Bekkers, 2001). De geografie verliest aan betekenis. Het terrein van de fysieke wereld blijft wel bestaan, maar daar komt een wereld zonder fysieke begrenzingen bij. Vroeger konden alleen multinationals zich presenteren over de gehele wereld, nu kan bijna elk individu met een internetverbinding dat ook.

Dit maakt meteen duidelijk dat deterritorialisering vooral problemen oproept voor instituties die aan een geografisch territorium gebonden zijn. De meeste invloed heeft dit op instituties van politiek en bestuur. Het gaat dan om vraagstukken als: wie heft BTW op virtuele transacties, wie bestrijdt cyberterrorisme, waar bevindt zich het communicatiecentrum van een terroristennetwerk?

Omdat de gevolgen van deterritorialisering zo ingrijpend zijn voor instituties die aan territoriale grenzen gebonden zijn, zijn de pogingen tot sturing en regulering zo brutaal. Er moeten veel meer inspanningen gedaan worden om toch tot de samenleving door te dringen. (Frissen, 2002).

### **Horizontalisering**

Deterritorialisering is niet de enige invloed van ICT op de overheid. Door de horizontalisering zijn de verhoudingen tussen maatschappelijke groepen en tussen burgers veranderd. De piramide, die staat voor hiërarchie en bureaucratie, verliest zijn betekenis. Het netwerk is tegenwoordig een betere metafoor om de verhoudingen binnen onze samenleving weer te geven. Vanzelfsprekende gezagsrelaties zijn er niet meer. Burgers regelen in deze samenleving hun zaakjes betreffende publieke belangen steeds meer zelf. De samenwerking tussen burgers, maatschappelijke groepen en bedrijven is hier sterker door geworden. Politieke partijen en volksvertegenwoordigers worden niet langer als vertaler van de publieke belangen gezien. Er treedt een verschuiving op in het publieke domein. De macht verdwijnt niet, maar wordt juist verspreid over vele centra.

Dit kan het best vergeleken worden met internet zelf. Daar bestaat ook geen eenduidig centrum. Internet kan hierdoor als een anarchistische werkelijkheid worden gezien. Dit kan gevaarlijke situaties tot gevolg hebben. (Frissen, 2002).



Deze verspreiding is ook terug te vinden binnen de overheid. Er wordt veel gedecentraliseerd, omdat ICT de overheid in staat stelt om eenheden op afstand te plaatsen zonder controle te verliezen. Door deze decentralisatie kan er beter ingespeeld worden op de belangen van de verschillende groepen. De overheid staat hierdoor immers dichterbij de burger. Toch zit hier ook een keerzijde aan. Doordat ICT het mogelijk maakt dat er zo veel informatie gedeeld kan worden door middel van databanken, kunnen gedecentraliseerde eenheden op de voet gevolgd worden. Er wordt zo meer gemonitord dan normaal het geval is. Hierdoor kan er nog teveel invloed uitgeoefend worden van hogerop. De decentralisatie lijkt dan uiteindelijk meer op een centralisatie. (Bekkers, 1994: 148).

### **De alwetende staat**

Wat als een groot voordeel wordt gezien is de gedachte dat informatisering binnen het openbaar bestuur leidt tot een grotere hoeveelheid kennis. Er kan meer inzicht worden verkregen in de maatschappelijke ontwikkelingen en de effecten van het overheidsbeleid. Dit is het idee van de alwetende staat. De beschikbaarheid en de gemakkelijke toegang tot grote hoeveelheden informatie leiden tot een beter gebruik van informatie dan voorheen het geval was. Ambtenaren zullen bijvoorbeeld eerder geneigd zijn om ook andere bronnen te raadplegen. Daarnaast kunnen grote hoeveelheden informatie sneller en intelligenter worden verwerkt. Beleidsmakers krijgen zo dus een grotere informatieverwerkingscapaciteit. Het feit dat informatie over maatschappelijke ontwikkelingen en de effecten van beleid gemakkelijker ter beschikking komen tot de overheid zou kunnen leiden tot een effectief sturende staat. De overheid vangt signalen zoals wensen, voorkeuren en problemen uit de maatschappij op en kan hier haar beleid op aansluiten. (Bekkers, 1994).

Dat de overheid beter kan sturen als alwetende staat is een voordeel, maar er zitten ook een aantal keerzijden aan. Ten eerste is de alwetende staat een nadeel voor de privacy van burgers. Controle kan worden uitgevoerd door middel van het aan elkaar koppelen van persoonsgegevens binnen overheidsdatabanken. Deze gegevens zijn echter niet allemaal even objectief. De gegevens zijn met het oog op een specifiek subjectief belang verzameld en bewerkt en kunnen dus moeilijk hergebruikt worden.

Ten tweede bestaat de gedachte dat sommige actoren uit eigen belang participeren in beleidsprocessen en proberen de uitkomst naar hun toon te zetten. Het beïnvloeden van die uitkomsten gebeurt met behulp van organisatorische hulpbronnen. De verdeling en het gebruik van deze hulpbronnen hangen samen met informatie en informatietechnologie, en zijn het object van strategische interactie tussen actoren. (Bekkers, 1994: 138). Zo kan er dus oneerlijke politiek bedreven worden.

Niet alleen voor burgers zitten er keerzijden aan de alwetende staat, ook de overheid zelf kan nadelen ondervinden aan de grote hoeveelheid beschikbare informatie. Ten eerste is er het probleem van 'information overload'. De overheid verzamelt niet alleen zelf informatie, maar ook andere organisaties bestoken de overheid met informatie. De vraag hierbij is of deze informatie wel betrouwbaar is. Dit neemt tevens nog een probleem met zich mee. Wanneer een deel van de informatie onbetrouwbaar is, wordt andere informatie ook gauw als onbetrouwbaar gezien en niet meer gebruikt.

Ten derde kan er ook een probleem ontstaan bij het raadplegen of ontsluiten van opgeslagen informatie. De moderne informatietechnologie kan de opgeslagen informatie toegankelijker maken doordat er gemakkelijker op trefwoorden gezocht kan worden in databanken. Het is dan echter de vraag of de informatie wel relevant is. Informatie verouderd snel, vooral wanneer er sprake is van een dynamische omgeving. (Bekkers, 1994:139-140). Er zou dus onjuiste informatie verkregen kunnen worden.

### **Transparantie**

Een ander voordeel is dat ICT ook de transparantie van de overheid bevordert. Informatiseringssystemen kunnen gegevens van de overheid op een efficiënte en effectieve manier opslaan zodat informatie ook gecombineerd kan worden. Het is dan mogelijk de samenhang van het beleid in de verschillende bestuurslagen van een sector in beeld te krijgen. (Bekkers, 1994: 141). Informatie wordt dus aan elkaar gekoppeld om meer inzicht te krijgen in bepaalde situaties en het beleid dat daarvoor wordt gemaakt. Zo kan er beter op problemen in de samenleving worden ingespeeld.

Ook de relatie tussen overheid en burger kan transparanter worden. De overheid kan gebruik maken van steeds geavanceerdere informatiesystemen om de voorkeuren en problemen van kleine groepen in de samenleving inzichtelijk te maken. De profielen van burgers kunnen steeds uitgebreider worden, zodat deze beter aansluiten op de burgers. Met behulp van deze gedetailleerde informatie kan de overheid haar beleid verder aanpassen. (Bekkers, 1994:143) Zo heeft ook de burger als kiezer baat bij een meer transparante relatie met de overheid. Wanneer er vanuit de overheid voldoende interessante informatie over de politiek beschikbaar is en de burgers zelf ook voldoende transparant zijn tegenover de overheid, kan dit invloed hebben op de participatiegraad van burgers. ICT zou deze transparantie kunnen bevorderen door informatie toegankelijker te maken en informatie op maat te leveren.

Daarnaast is het met ICT ook mogelijk om burgers als een 'whole person' te benaderen. (Bekkers, 1994:143). Dit klinkt raar, maar door de verkokering van de verschillende sectoren van de overheid worden mensen als het ware gefragmenteerd. Elke sector behandelt een apart deel van een persoon. Door transparant om te gaan met gegevens van burgers, kan er beter ingespeeld worden op hun situatie. De kwaliteit van de dienstverlening kan hierdoor toenemen. Het wordt zelfs mogelijk om burgers bij één loket te helpen.

Aan de keerzijde van transparantie staat dat burgers minder privacy overhouden. De overheid kan alle gegevens van burgers koppelen, wat leidt tot nieuwe informatie en registraties. Daarnaast worden ook de sociale contacten van burgers transparanter. Vooral op internet kunnen burgers gemakkelijk 'gevolgd' worden.

Een ander nadeel is dat van burgers onbewust een verkeerd beeld gevormd kan worden. Van burgers worden vanuit verschillende perspectieven verschillende profielen gemaakt die gebaseerd zijn op bepaalde werkelijkheidsdefinities van beleidsmakers. Sommige informatie van burgers wordt hierbij buiten beschouwing gelaten. Doordat deze bestanden gekoppeld worden kan een verkeerd beeld geschetst worden van een persoon. (Bekkers, 1994: 144).

### **Betrouwbaarheid**

Tenslotte kan de stabiliteit van de overheid bedreigd worden door ICT. Er zijn een aantal verschillende risico's bij interacties, die de betrouwbaarheid van de overheid kunnen ondergraven:

- Politiek- en privacygevoelige informatie moet kunnen worden beschermd tegen inbraak, manipulatie en misbruik van gegevens. Lukt dit niet dan zullen burgers geen vertrouwen hebben in de overheid en misschien minder interacties aangaan. Sommige burgers vinden sowieso al dat ze minder privacy hebben door de komst van ICT. Gegevens worden te gemakkelijk doorgespeeld naar andere organisaties.

- Doordat dienstverlening aan burgers steeds vaker via internet plaats vindt, zal er een betrouwbare identificatie van deze burgers moeten zijn. Anders kan iedereen zomaar een willekeurig uittreksel van het bevolkingsregister aanvragen.
- Digitale interacties met de overheid worden niet op papier vastgelegd. Het is dus aan de overheid om dit toch goed te archiveren. Soms lukt dit echter nog niet en gaan er documenten verloren. Burgers kunnen hier weer de dupe van worden. (Bekkers, 2001).

Er is aldus een groot aantal kansen en bedreigingen van ICT te noemen. Elk voordeel lijkt ook weer een nadeel te hebben. Bij het gebruik van ICT zal er dus een evenwicht gezocht moeten worden. Wordt het een veranderd dan zit er ook een grote kans in dat er iets anders ook verandert. De vraag is elke keer wat het belangrijkste is.

### **3.7 Conclusie**

Het gebruik van ICT brengt een aantal kansen en bedreigingen met zich mee. Er zitten meer kanten aan ICT dan je op het eerste gezicht zou denken. De instrumentele visie, die vaak het eerst wordt gebruikt, geeft een heel aantrekkelijk beeld van ICT weer. Toch geeft die visie niet een volledig beeld van wat er allemaal mogelijk is met ICT. ICT zorgt niet alleen voor een snelle en gemakkelijke communicatie. Organisaties en verhoudingen veranderen ook met de komst van ICT. De organisatorische en institutionele visies gaan hier op in. De organisatorische visie laat het netwerkarakter van ICT zien. Mensen kunnen elkaar ongeacht waar ze zijn, bereiken. De institutionele visie gaat nog iets dieper en legt de nadruk op relaties die veranderen door gebruik van ICT. Machtsverhoudingen worden opnieuw ingericht. Elke visie toont zo verschillende kansen en bedreigingen die uiteindelijk bij elkaar genomen kunnen worden. Het wordt dan ook duidelijk dat er samenhang bestaat tussen deze visies.

Door deze visies in het achterhoofd te houden, kunnen de kansen van ICT optimaal benut worden. Daarnaast kunnen bedreigingen worden aangepakt of er kan in ieder geval rekening mee gehouden worden.

## 4. Synthese

### 4.1 Inleiding

In hoofdstuk twee en drie is de toon gezet voor het onderzoek. De theorie is in deze hoofdstukken behandeld en hiermee kan naar de praktijk gekeken worden. Voordat er iets gedaan kan worden met de data uit de praktijk, moet er echter eerst een koppeling worden gemaakt tussen de theorie en de praktijk. Het moet duidelijk zijn wat er gemeten wordt en waar op gelet moet worden. Zo is in hoofdstuk twee de kloof tussen burger en overheid aan bod gekomen. Om data over deze kloof te verzamelen moet eerst duidelijk zijn wat de kloof precies inhoudt en welke factoren van invloed zijn op die kloof. Wat er precies bedoeld wordt met de concepten kloof en elektronische overheid zal in dit hoofdstuk naar voren komen. Zodat duidelijk is waar in de praktijk op gelet moet worden.

### 4.2 De kloof tussen burger en overheid

In hoofdstuk twee kwam naar voren dat er verschillende dimensies zijn op de kloof tussen burger en overheid. De kloof is dus niet zomaar een scheiding tussen burger en overheid. Er zitten veel meer haken en ogen aan. Er zijn ten eerste burgers betrokken bij de kloof en burgers kunnen heel verschillend zijn. Geen één mens is hetzelfde en daar moet rekening mee gehouden worden wanneer er onderzoek wordt gedaan waar burgers bij betrokken zijn. Iedere burger ervaart zijn/haar relatie met de overheid op een eigen manier. Omdat het echter onmogelijk is om alle burgers naar hun mening te vragen over de overheid, kunnen de burgers in vier groepen worden opgedeeld. Elke groep omvat een aantal burgers met een bepaalde burgerschapsstijl: de buitenstaanders, de plichtsgetrouwe burgers, de pragmatische burgers en de maatschappijkritische burgers. Deze vier groepen zijn representatief voor de burgers in Nederland. Door een onderscheid te maken tussen burgers volgens deze groeperingen, wordt rekening gehouden met de verscheidenheid van mensen en wordt erkend dat niet alle burgers in één hokje kunnen worden gestopt. Er kan dus gekeken worden naar de houding van burgers naar de overheid toe. Deze houding kan zich vooral uiten in interesse en participatie.

Niet alleen de burgerschapsstijlen geven een onderscheid tussen burgers aan in hun relatie met de overheid. Burgers spelen vaak verschillende rollen in hun contact met de overheid. In hoofdstuk twee zijn vier verschillende burgerrollen onderscheiden. Door deze rolverdeling wordt rekening gehouden met de verschillende verhoudingen tussen burger en overheid. Burgers kunnen de overheid vanuit verschillende standpunten benaderen en kunnen dus ook wat dit betreft niet in één hokje worden gestopt.

Door de burgerschapsstijlen en burgerrollen te combineren kan een beter inzicht worden verkregen in hoe de kloof tussen burger en overheid in elkaar zit. De kloof kan in grootte verschillen bij burgers. Om de mate van de kloof te meten zal dus rekening gehouden moeten worden met de burgerschapsstijlen en de burgerrollen die zich uiten in de mate van interesse en participatie. Vergroot de elektronische overheid de mate van interesse of participatie bij burgers, dan wordt de kloof tussen burger en overheid verkleind, omdat de burger dan dichterbij de overheid komt te staan. Is dit niet het geval dan blijft de kloof gelijk of wordt hij juist vergroot. Er is dan geen relatie tussen de elektronische overheid en een verkleining van de kloof tussen burger en overheid.

### 4.3 De elektronische overheid

Er wordt vaak gesproken over de elektronische overheid. Zelfs binnen de overheid zelf wordt deze term vaak onder ambtenaren gebruikt. Het is alleen de vraag wat de elektronische overheid inhoudt.

Wat de elektronische overheid allemaal voor plannen heeft, is in hoofdstuk één aan bod gekomen. Dit maakt echter nog niet duidelijk wat een elektronische overheid is. Het gaat in ieder geval om een overheid die elektronisch is. Dit kun je echter erg breed opvatten, zoals bijvoorbeeld een overheid die telefonisch bereikbaar is, maar dat is niet de bedoeling. Er moet ergens een grens getrokken worden.

Aangezien de start voor de elektronische overheid in de jaren '90 is gemaakt, moet het iets meer zijn dan een overheid die per telefoon bereikbaar is of die computers gebruikt om data op te slaan. In de eerste nota die over de elektronische overheid is verschenen, wordt gesproken over de inzet van ICT om het contact tussen burger en overheid te optimaliseren. Ook komt de interne informatievoorziening bij de overheid aan de orde. Door ICT-toepassingen zou deze verbeterd kunnen worden. In de latere nota's wordt ook internet als een belangrijk hulpmiddel gezien om het contact tussen burger en overheid te verbeteren.

In de nota's die over de elektronische overheid verschenen zijn, gaat het dus vooral om ICT en daarbij ook internet. De elektronische overheid is dus een overheid die met ICT en internet werkt om de interne huishouding en het contact tussen burger en overheid te verbeteren. De elektronische overheid kan op veel verschillende manieren vorm krijgen. Vele gemeenten proberen op hun eigen manier de dienstverlening naar de burgers te verbeteren. De ene gemeente gaat er nog verder in dan de andere. Dit laat zien dat de elektronische overheid nog volop in bloei is. Er kan veel met ICT en internet, maar dat moet grotendeels nog ontdekt worden. Toch zie je als je surft op internet al een groot aantal voorbeelden waarin de elektronische overheid actief is. Zo heeft bijvoorbeeld iedere gemeente een website. Wanneer het over de elektronische overheid gaat, zal naar deze voorbeelden gekeken moeten worden. De praktijkvoorbeelden die er op dit moment zijn. Met deze voorbeelden kan een beeld geschetst worden van hoe de elektronische overheid werkt en of het werkt, want zoals in hoofdstuk drie naar voren kwam, zitten er zowel kansen als bedreigingen aan het gebruik van ICT.

#### **Kansen en bedreigingen**

De kansen en bedreigingen die in hoofdstuk drie zijn genoemd, zijn belangrijke factoren voor het slagen of falen van de elektronische overheid. Wanneer de overheid bijvoorbeeld de invloed van ICT te groot laat worden, kunnen de keerzijden van ICT de kop op steken en kan het beleid falen. Echter waar het slagen of falen van de elektronische overheid het meest van afhangt is hoe de burgers met de elektronische overheid omgaan.

Aangezien niet iedere burger dezelfde rol en burgerschapsstijl heeft zullen burgers ook anders reageren op de elektronische overheid. De kansen en bedreigingen van ICT kunnen zo per burger verschillen. Iedere burger heeft immers andere behoeften. Een burger als kiezer heeft bijvoorbeeld andere verwachtingen van ICT dan een burger als onderdaan. Deze verschillen moeten dan ook opgemerkt worden om tot een goede conclusie te kunnen komen over de elektronische overheid.

De kansen en bedreigingen van ICT voor burgers worden opgesplitst naar de rollen en burgerschapsstijlen om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van wat ICT voor effect kan hebben op de burgers.

	<b>Kansen</b>	<b>Bedreigingen</b>
<b>Kiezer</b>	Kiezen waar en hoe laat je wilt, medekiezers ontmoeten, grotere transparantie van de partijen (standpunten enz. kunnen nagelezen worden)	Politieke partijen worden niet langer als vertegenwoordigers van publieke belangen gezien, privacygevoelige informatie kan bloot komen te liggen
<b>Klant</b>	Snelle, gemakkelijke en efficiënte dienstverlening, burger kan als 'whole person' benaderd worden	Betrouwbaarheid van de overheid kan in gevaar komen door slechte identificatie bij transacties
<b>Onderdaan</b>	Door gegevens te koppelen hoeven burgers ze maar één keer te leveren, burger kan als 'whole person' benaderd worden, transparantie	Controle door aan elkaar gekoppelde gegevens, inbreuk op privacy
<b>Actief staatsburger</b>	Burgers kunnen beter hun eigen zaakjes regelen door het ontstaan van netwerken	Volksvertegenwoordigers verliezen hun macht, digitale interacties worden niet goed gearchiveerd

Figuur 4.1 Schematische weergave van de kansen en bedreigingen van ICT per rol.

	<b>Kansen</b>	<b>Bedreigingen</b>
<b>Buitenstaanders</b>	Gemak en service	Door andere buitenstaanders te ontmoeten via internet kunnen ze zich afzonderen van de gehele samenleving
<b>Plichtsgetrouw</b>	Informatie op maat, gemakkelijker in contact komen met ambtenaar of politiek persoon buiten de woonplaats, virtualiteit (anonieme participatie)	Deze burgers zijn vooral bang dat ze geen privacy meer hebben en ze hebben te weinig kennis om met ICT om te gaan
<b>Pragmatisch</b>	Flexibiliteit en snelheid, informatie via internet opzoeken	Informatie kan verouderd zijn
<b>Maatschappijkritisch</b>	Actief zijn op nieuwsgroepen en forums, mensen met dezelfde interesses zijn gemakkelijk te vinden	Mensen kunnen zich anders voordoen dan ze werkelijk zijn.

Figuur 4.2 Schematische weergave van de kansen en bedreigingen van ICT per burgerschapsstijl.

Elke rol en burgerschapsstijl kent zo zijn eigen kansen en bedreigingen op het gebied van ICT en de overheid. Dit maakt duidelijk dat de elektronische overheid niet door iedereen hetzelfde ervaren wordt. Het zou dus ook niet bevorderlijk zijn voor de elektronische overheid om ICT voor 'de burger' in te zetten. 'De burger' bestaat nu eenmaal niet en daar zal rekening mee gehouden moeten worden.

#### 4.4 Analysemodel

Bij het verzamelen van de data zal de werking van de elektronische overheid op de kloof tussen burger en overheid onderzocht moeten worden. Deze twee concepten zijn in de vorige paragrafen uitgewerkt. Het is dus bekend wat er met de kloof tussen burger en overheid bedoeld wordt en wat er met de elektronische overheid bedoeld wordt. Dit is een basis om te kunnen meten. Maar hoe moet er gemeten worden?

Ten eerste moeten er cases gezocht worden die als doel hebben het contact tussen burger en overheid te verbeteren. Er wordt gebruik gemaakt van praktijkvoorbeelden, omdat de elektronische overheid in het algemeen nog niet bestaat. Verschillende delen van de overheid proberen op hun eigen manier met behulp van ICT-toepassingen de burger dichter bij te halen. Omdat er wel op papier al veel gespeculeerd wordt over de werking van de elektronische overheid, maar in de praktijk er nog niet veel van te zien is, kunnen deze ervaringen als praktijkvoorbeelden dienen voor andere delen van de overheid.

Bij de cases is het van belang te weten op welke groep burgers er wordt gericht. In hoofdstuk twee zijn immers verschillende groepen burgers onderscheiden. Dit onderscheid moet ook terug te zien zijn in de cases. In paragraaf 3.4 is aangegeven dat burgers per rol en per burgerschapsstijl anders reageren op de elektronische overheid. De kansen en bedreigingen verschillen nogal per burger. Elke groep burgers zal dus ook anders benaderd worden door de overheid om de kans op slagen van de elektronische overheid te vergroten.

Voor de selectie van de cases wordt daarom gekeken naar welke rol van de burger er bij hoort. Er wordt bijvoorbeeld al gespeculeerd over het elektronisch stemmen. De rol van de kiezer hoort bij deze case. Daarna kan gekeken worden naar welke burgerschapsstijl in de case dominant is. Welke burgers probeert de overheid dichter naar zich toe te trekken met deze vorm van de elektronische overheid?

Door de cases dus te onderscheiden naar rollen en burgerschapsstijlen van burgers kan een goede selectie plaatsvinden. Deze komt in het volgende hoofdstuk naar voren.

Ten tweede moeten deze cases uitgewerkt worden. Het moet duidelijk worden hoe ICT gebruikt wordt om de burgers te bereiken. Zoals eerder naar voren kwam, kan de elektronische overheid op verschillende manieren vorm krijgen. ICT heeft immers vele mogelijkheden die stuk voor stuk benut kunnen worden. In elk voorbeeld kan ICT dus anders ingezet worden. Daarnaast moet ook duidelijk worden om wat voor dienst het gaat in de case. De overheid kan bijvoorbeeld door alleen informatie te verschaffen proberen de burger dichter bij te brengen of juist door interactie. Ook de dienst kan dus verschillen per case. Door de soort van dienst en de wijze van gebruik van ICT te behandelen kan een volledig beeld geschetst worden van hoe de elektronische overheid in de case te werk gaat. Aan de hand van deze informatie kan vervolgens een evaluatie plaatsvinden. Een aantal criteria die hierin naar voren moeten komen zijn:

- Is er rekening gehouden met zowel de kansen als de bedreigingen van ICT die er voor burgers spelen?
- Is er rekening gehouden met de factoren, uit paragraaf 2.6, die invloed hebben op de kloof?
- Zijn er meer burgers gaan participeren of geïnteresseerd geraakt in de overheid?

Voordat de geselecteerde cases uitgewerkt en geëvalueerd kunnen worden, moet eerst duidelijk zijn hoe de voorbeelden moeten worden benaderd. Er kan immers erg veel over de

cases geschreven worden, maar dat hoeft niet allemaal even relevant te zijn voor de probleemstelling. Het gaat erom dat met de beschrijving van de cases een gepast antwoord gevormd kan worden op de centrale vraag.

Met behulp van een analysemodel kunnen de kenmerken van de cases aan het licht worden gebracht en kan een specifieke beschrijving worden gemaakt. Door een aantal punten die van belang zijn op te sommen, krijgt de behandeling van de cases vorm en is het duidelijk waar op gelet moet worden. Het analysemodel wordt vormgegeven door de behandelde theorieën. In deze theorieën zijn de sterke en zwakke punten van ICT en de kenmerken van de relatie tussen burgers en overheid naar voren gekomen. Door deze theorieën daarom als basis voor het analysemodel te gebruiken, kan een goed beeld worden gevormd van de hoe de ICT-toepassingen in de cases werken en of ze werkelijk helpen de burgers dichter bij de overheid te brengen. Het onderwerp wordt zo niet uit het oog verloren en er kan een goede vergelijking tussen theorie en praktijk plaatsvinden. Dit kan uiteindelijk tot een weloverwogen evaluatie van de cases leiden.

Naar aanleiding van de behandelde theorieën kunnen de volgende punten worden opgesomd om de uitwerking en evaluatie van de cases vorm te geven:

### Inleiding

Om kennis te maken met de case zal eerst een korte inleiding gegeven moeten worden waarin naar voren komt wat er in de samenleving speelt en hoe de case daar op aansluit. Zo wordt duidelijk waarom het belangrijk is dat de overheid op dit gebied wat onderneemt.

### Beschrijving van de case

Na de inleiding zal een goed beeld van de case geschetst moeten worden. Dit kan aan de hand van een aantal punten:

- Wat is de beoogde doelgroep?  
Verschillende burgers hebben verschillende behoeften. Niet alle cases zullen hierdoor op dezelfde groep burgers zijn gericht. Vaak staat per case wel één bepaalde rol centraal, maar kunnen de burgerschapsstijlen die worden aangesproken verschillen. Hier wordt extra aandacht aan geschonken. Met deze vraag wordt zo duidelijk op welke burgers de case volgens de overheid gericht is.
- Wat zijn de belangrijkste actoren?  
Vaak werken verschillende actoren samen om een ICT-toepassing te laten slagen. Met deze vraag wordt het duidelijk van welke actoren de case afhankelijk is om optimaal te kunnen werken.
- Waarom wordt gebruik gemaakt van ICT?  
Steeds vaker wordt ICT ingezet bij het beleid van de overheid. Met deze vraag wordt duidelijk welke beweegredenen er bij elke case achter zitten.
- Wat voor soort dienst is het?  
Niet in alle cases wordt hetzelfde gewerkt of hetzelfde doel nagestreefd. Door naar de soort van dienst te kijken, wordt duidelijk met welke vorm van ICT een bepaald doel getracht wordt te bereiken.
- Hoe wordt ICT in de case toegepast?  
Het is niet alleen belangrijk dat een ICT-toepassing bestaat, burgers moeten er ook mee kunnen werken. Met deze vraag wordt duidelijk hoe de ICT-toepassing in de praktijk werkt.



### Effecten

Nadat een beeld is geschetst van wat de case inhoudt en hoe het in z'n werk gaat, kan over worden gegaan op het beschrijven van de effecten die de case teweegbrengt. Ook dit kan aan de hand van een aantal punten:

- Hoeveel en welke burgers maken er gebruik van?  
Om te weten of de ICT-toepassing in de case een succes is onder de burgers zal duidelijk moeten zijn of er wel burgers gebruik maken van deze toepassing.
- Wat is de verhouding tussen online en offline participatie?  
Nu de overheid vaker gebruik maakt van ICT, zou het voor kunnen komen dat de elektronische overheid een grotere rol gaat spelen dan de 'gewone' overheid. Dit zou betekenen dat de overheid veel vertrouwen heeft in de werking van ICT. Per case zal gekeken worden of dit echt het geval is en waarom.
- Welke kansen en bedreigingen spelen er?  
De inzet van ICT gaat niet alleen met kansen gepaard. ICT kent ook zo zijn bedreigingen en hier zal op gelet moeten worden, wil de overheid de burger zo effectief en veilig mogelijk benaderen.
- Welke factoren die invloed hebben op de kloof tussen burger en overheid spelen een rol?  
Een aantal factoren kunnen de kloof tussen burger en overheid beïnvloeden. Wanneer de overheid op een positieve manier inspeelt op deze factoren kan de kloof kleiner worden. Des te meer factoren worden aangehaald, des te positiever dit voor de kloof is.

### Reflectie

- Welk effect heeft de case op de kloof tussen burger en overheid?  
Met alle voorgaande punten rekening houdend wordt duidelijk of de case een positief of juist een negatief effect heeft op de kloof tussen burger en overheid.
- Conclusie  
Als laatste worden alle sterke en zwakke punten opgesomd en tegen elkaar afgewogen waardoor een eindconclusie over de case kan worden gevormd.

Deze punten worden voor het grootste gedeelte behandeld met behulp van het houden van interviews en de ervaringen van de delen van de overheid die reeds hebben geëxperimenteerd met het praktijkvoorbeeld, er op na te lezen. Deze informatiebronnen zijn van grote waarde, omdat ze diep op de cases in gaan en kunnen vertellen waarom het praktijkvoorbeeld wel of juist niet heeft gewerkt. Door deze bronnen op de juiste manier te hanteren, kan een goede analyse van de cases worden gemaakt.

## **4.5 Conclusie**

In dit hoofdstuk zijn de concepten kloof en elektronische overheid uitgewerkt, zodat er in de praktijk beter gemeten kan worden. Het is nu duidelijk wat er met deze concepten wordt bedoeld en hoe ze gebruikt kunnen worden. Ook zijn de kansen en bedreigingen van ICT voor de burgers per rol en per burgerschapsstijl behandeld. Deze kansen en bedreigingen zijn belangrijk om mee te nemen in de praktijk, omdat de kans van slagen van de elektronische overheid ligt aan de omgang van burgers met de betreffende ICT. Kunnen burgers goed omgaan met ICT en ondervinden ze vooral voordelen dan heeft dit een positief effect op de elektronische overheid.

Tenslotte is een analysemodel opgezet om de cases in de praktijk te kunnen benaderen. Dit analysemodel in combinatie met de concepten kloof en elektronische overheid en de theorie over de kansen en bedreigingen van ICT voor de burgers, kan een uitgebreid beeld geven van de cases.

Nu een plan van aanpak is gemaakt, kunnen de cases onderzocht worden. Dit komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

## 5. Cases

### 5.1 Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken zijn de theorieën waarmee naar de praktijk kan worden gekeken, behandeld. Het is duidelijk waar op gelet moet worden. Het gaat er nu om deze theorieën te vergelijken met hoe het er in de praktijk aan toe gaat. De praktijk zal zich hier uiten in een aantal cases. Deze cases moeten aansluiten op de rollen en burgerschapsstijlen die in hoofdstuk twee behandeld zijn. Van daaruit kunnen de cases stuk voor stuk behandeld worden.

In de volgende paragraaf zal een aantal cases geselecteerd worden zodat het empirisch onderzoek kan plaatsvinden. Aan de hand van het analysemodel dat in paragraaf 4.4 uitgezet is, kunnen deze cases vervolgens beschreven worden. In paragraaf 5.3 wordt de eerste case, [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl), behandeld en uitgewerkt. In paragraaf 5.4 komt de tweede case, AmsterdamMail, aan bod en in paragraaf 5.5 volgt de laatste case, online participatie in Hoogeveen. In paragraaf 5.6 kan vervolgens de balans worden opgemaakt en volgt een conclusie over de waargenomen kenmerken van de cases.

### 5.2 Selectie

Voor het verzamelen van data over de elektronische overheid werd eerder al de nadruk gelegd op het selecteren van een aantal cases die als doel hebben de relatie tussen burger en overheid te verbeteren. Om deze cases te selecteren, zodat ze verder uitgewerkt kunnen worden, zal eerst per case gekeken moeten worden naar welke rollen en burgerschapsstijlen een rol spelen. In hoofdstuk twee zijn vier rollen en vier burgerschapsstijlen behandeld. Deze zijn in figuur 2.2 gecombineerd zodat een zo volledig mogelijk beeld van de burgers zoals ze in de praktijk zijn, geschetst kon worden. Dit leverde zestien verschillende soorten groepen van burgers op. Al deze groepen hebben andere wensen en verwachtingen. Hier zal dan ook rekening mee gehouden moeten worden, wil de overheid de burgers zo optimaal mogelijk bereiken.

In verband met de beperkte omvang van het onderzoek is het niet mogelijk om zestien cases, naar de verschillende soorten van burgers, te behandelen. Er zal dus een selectie gemaakt moeten worden. De bedoeling is om drie cases te behandelen. Om uiteindelijk te komen tot drie cases zal er eerst gekeken moeten worden naar welke drie van de zestien groepen burgers het meest interessant zijn in relatie tot het onderwerp kloof tussen burger en overheid. Welke groepen burgers zijn de grootste uitdaging voor de elektronische overheid? Waar kan de overheid haar relatie met de burger verbeteren? Dit zijn vragen die een belangrijke rol spelen in de selectie van de drie cases.

De eerste groep burgers die interessant is voor de overheid om te bereiken, zijn de kiezers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl. De burgers die tot deze burgerschapsstijl behoren zijn, welke rol ze ook spelen, moeilijk te bereiken voor de overheid. Deze burgers hebben het liefst helemaal geen contact met de overheid.

Vooral in de rol van kiezer zijn deze burgers interessant om te benaderen. Wanneer de overheid met behulp van ICT het voor elkaar krijgt om deze burgers naar de stembus te krijgen, wordt een grote stap in de goede richting gezet. Dit zou betekenen dat er weer een actieve relatie zou bestaan tussen deze burgers en de overheid. Van daaruit zou de relatie

verder uit kunnen groeien en zou de kloof tussen burger en overheid inderdaad gedicht kunnen worden. Een case die als doel heeft deze burgers weer naar de stembus te lokken zou hierom interessant zijn. Het gaat dus om een case waarin de rol van kiezer centraal staat en waarin de burgerschapsstijl van buitenstaander dominant is. Een case die aansluit op deze eisen is de site van [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl). Op deze site wordt getracht vooral mensen die niet van plan zijn te gaan stemmen, toch over te halen. De site is heel eenvoudig in elkaar gezet en er worden geen moeilijke woorden gebruikt. Wel worden er voordelen genoemd van het stemmen. Dit kan burgers ertoe overhalen om toch hun stem uit te brengen.

Een tweede groep burgers die interessant is voor de elektronische overheid, zijn de klanten uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl. De burgers die tot deze burgerschapsstijl behoren, zijn namelijk een beetje 'bang' voor vernieuwing. Zij missen de vaardigheden om overheidsinformatie te verzamelen en te verwerken en ze kunnen ook niet al te goed overweg met computers. Hierdoor kunnen ze dus ook niet goed meekomen in de kennis- en informatiesamenleving waarin we tegenwoordig leven en wordt een afstand tot de overheid ervaren. De wegen naar de overheid zijn voor deze burgers te complex.

Vooraf in de rol van klant zijn deze burgers interessant om te bekijken, want er gaat veel informatie rond voor burgers in de rol van klant. Wanneer het de overheid met behulp van ICT, lukt om deze burgers te helpen bij het ordenen van informatie, zullen deze burgers een stuk zelfverzekerder worden. Dit zelfvertrouwen kan wellicht helpen om uiteindelijk ook buiten de eigen woonplaats, in plaats van alleen daar binnen, een actieve relatie met de overheid aan te gaan.

Een case die als doel heeft de overheid toegankelijker en eenvoudiger te maken voor mensen die niet zo goed om kunnen gaan met informatie zou hier bij passen. Het gaat dus om een case waarin de rol van klant centraal staat en waarin de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl dominant is. Een case die op deze eisen aansluit is AmsterdamMail. De gemeente Amsterdam probeert via AmsterdamMail haar klanten informatie op maat te verschaffen, zodat ze niet zelf meer hun informatie hoeven te verzamelen. Uit de grote hoeveelheden informatie die van de gemeente uitgaan, wordt slechts dat deel wat de burger zelf als belangrijk heeft bestempeld, naar de burger toegestuurd.

Een derde groep burgers die interessant is voor de elektronische overheid, zijn de actieve staatsburgers uit de pragmatische burgerschapsstijl. De burgers uit deze burgerschapsstijl voelen zich wel een beetje verbonden met de overheid, maar nog niet volledig. Alleen wanneer hun eigen belang in het spel is zullen ze participeren.

Vooraf in de rol van actief staatsburger zijn deze burgers interessant, omdat hier nog wat winst valt te halen voor de overheid. Deze rol wordt namelijk niet vaak vervuld door deze burgers en dat betekent dat er een afstand bestaat. Wanneer de overheid met behulp van ICT deze burgers over kan halen om mee te discussiëren over bepaald beleid, zal de afstand weer wat kleiner worden. Het wordt zo gemakkelijker gemaakt om over beleid te praten en deze burgers zullen dan ook eerder meepraten wanneer het niet om hun eigen belang gaat.

Het gaat hier dus om een case waarin de rol actief staatsburger centraal staat en waarin de pragmatische burgerschapsstijl dominant is. Een case die op deze eisen inspeelt is de online participatie in Hoogeveen. De gemeente Hoogeveen probeert met behulp van discussies op de website, waaraan verschillende ambtenaren en wethouders meedoen, meer burgers dan normaal te trekken die mee willen praten over het beleid in de gemeente. Actieve staatsburgers uit de pragmatische burgerschapsstijl vormen hiervoor een perfecte doelgroep, omdat zij niet vaak participeren, maar het wel zouden kunnen. Wanneer de gemeente met ICT het actief participeren snel en gemakkelijk maakt, kunnen deze burgers overgehaald worden om toch mee te doen.

De burgers uit de maatschappijkritische burgerschapsstijl komen niet aan bod in de cases die worden behandeld. De reden hiervoor is dat deze burgers al zeer dicht op de overheid staan. Er zullen bij deze groep burgers, wat betreft de kloof, dan ook geen grote resultaten geboekt kunnen worden door de elektronische overheid. Natuurlijk kan met behulp van ICT de relatie tussen deze burgers en de overheid in stand worden gehouden, zo niet nog beter worden. Door het gemak en de snelheid van ICT wordt het voor deze burgers ook eenvoudiger om hun contacten met de overheid te onderhouden. Zou er geen aandacht aan deze burgers besteed worden dan kan er juist een afstand ontstaan. Het is daarom belangrijk dat deze burgers niet in een verdomhoekje worden geplaatst.

Het is alleen in dit geval interessanter om te zien of de elektronische overheid ook werkelijk andere burgers, die normaal niet zo dicht op de overheid staan, naar zich toe weet te trekken.

De cases die zullen worden behandeld kunnen in een tabel samengevat worden.

<b>Rol: kiezer</b> <b>Burgerschapsstijl: buitenstaander</b>	Ukomttohook.nl
<b>Rol: klant</b> <b>Burgerschapsstijl: plichtsgetrouw</b>	AmsterdamMail
<b>Rol: coproductent van beleid</b> <b>Burgerschapsstijl: pragmatisch</b>	Online debat Hoogeveen

Figuur 5.1 Schematische weergave van de cases die in dit hoofdstuk behandeld zullen worden.

Nu een drietal cases geselecteerd is, kan worden overgegaan op het uitwerken van de cases volgens het analysemodel.

### 5.3 U komt toch ook!



#### 5.3.1 Inleiding

In Nederland leven we in een representatieve democratie waarin volksvertegenwoordigers de verschillende belangen van burgers bij politieke beslissingen in de democratische arena's verwoorden. Burgers kunnen bij verkiezingen hun stem laten gelden door een volksvertegenwoordiger te kiezen die wat betreft belangen, het beste bij hen past. Vervolgens kunnen ze van een afstand kijken hoe bepaalde beslissingen in hun naam worden genomen. Stemmen sommige burgers niet, dan is de kans ook groot dat hun belangen niet vertegenwoordigd worden, omdat er voor hen geen volksvertegenwoordiger in de democratische arena zit.

Dit maakt het voor burgers dus erg belangrijk om te gaan stemmen bij verkiezingen. Toch zien burgers dit niet altijd in. Sinds de afschaffing van de opkomstplicht in 1970 is het opkomstpercentage niet meer boven de 90% uitgekomen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2003). Dit terwijl er veel aan wordt gedaan om het stemmen zo gemakkelijk mogelijk voor burgers te maken. Zo zijn de stemlokalen al vanaf half acht 's ochtends open en sluiten ze om negen uur 's avonds. Daarnaast kunnen burgers een kiezerspas aanvragen, twee uur stemvrij krijgen van de werkgever, een herinnerings-sms aanvragen of een ander machtigen om te stemmen. Er is dus altijd wel een mogelijkheid voor de burgers om hun stem uit te brengen.

Het lijkt er eerder op dat burgers het belang van het stemmen niet inzien. Ook de overheid heeft dit door en probeert de opkomst bij verkiezingen te vergroten door het belang van deelname aan verkiezingen te onderstrepen. Dit kan bijvoorbeeld door campagnes te voeren. Zo is de overheid voor de Gemeenteraadsverkiezingen in maart 2002 gestart met de campagne 'Verkiezingen. U komt toch ook?' en heeft deze doorgezet voor de Tweede Kamer verkiezingen in mei 2002 en januari 2003, de Provinciale Staten verkiezingen in maart 2003 en de Europese Parlementsverkiezingen in juni 2004.

#### 5.3.2 Beschrijving van de case

##### **www.ukomttochook.nl**

De website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) / [www.jijkomttochook.nl](http://www.jijkomttochook.nl)<sup>3</sup> is een belangrijk onderdeel van de campagne 'Verkiezingen. U komt toch ook?' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het ministerie van BZK is met deze campagne gestart, omdat het bij de verkiezingen vanaf 6 maart 2002 een grote rol speelt. Het is medeverantwoordelijk voor een goede uitvoering van de Kieswet en voor een goed functionerend kiesstelsel. Dit functioneert pas optimaal wanneer zoveel mogelijk kiezers meedoen. Met het oog daarop draagt het ministerie eveneens verantwoordelijkheid voor goede communicatie over de verkiezingen. Door middel van een voorlichtingscampagne en een strategische samenwerking

<sup>3</sup> [www.jijkomttochook.nl](http://www.jijkomttochook.nl) is dezelfde website als [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl), alleen de aanhef is anders. Vanaf hier zal voor het gemak dan ook alleen nog verwezen worden naar de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl).

met derden wordt getracht het doel: kennisvermeerdering bij de kiezer en het uitstralen en bevorderen van enthousiasme om gebruik te maken van het stemrecht, met herkenbare en elkaar versterkende boodschappen, te bereiken. Het achterliggende doel hierbij is een hogere opkomst. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2001).

Op de website is het voor burgers mogelijk informatie te vinden over de verkiezingen of vragen te stellen. Het belang om te gaan stemmen wordt uitgelegd aan de hand van een aantal onderwerpen waarover de burger mee mag beslissen. Zo wordt duidelijk dat iedere stem telt en dit stimuleert burgers om naar de stembus te gaan.

### **Voor welke burgers?**

De campagne ‘Verkiezingen. U komt toch ook?’ is primair in het leven geroepen voor alle kiesgerechtigde burgers. Zo ook dus de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl). Alle burgers worden aangespoord om een kijkje te nemen op de website. Toch gaat het er vooral om deze burgers te bereiken die mogen stemmen, maar die niet snel zullen gaan stemmen, omdat ze minder kennis van en minder betrokkenheid bij democratie en verkiezingen hebben. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2001).

De website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) is dus eigenlijk geschikt voor burgers uit alle soorten burgerschapsstijlen, maar probeert vooral ook de burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl te bereiken, omdat burgers uit deze burgerschapsstijl vaak degenen zijn die niet gaan stemmen. Er wordt dus wel een verschil gemaakt tussen de burgerschapsstijlen. Omdat het hier nadrukkelijk gaat om het bevorderen van de opkomst bij verkiezingen kan daarnaast ook gezegd worden dat de website gericht is op burgers in de rol van kiezer. Kiezers worden door de website gestimuleerd om hun rol te vervullen en toch te gaan stemmen.

### **Andere belangrijke actoren**

Om de website tot een succes te maken en burgers veel informatie te kunnen bieden werkt het Ministerie van BZK op het gebied van de website met een aantal andere actoren samen. In een interview met een contactpersoon van het Ministerie van BZK kwamen de volgende belangrijke actoren naar voren:

- Instituut voor Publiek en Politiek (IPP). Dit instituut brengt de StemWijzer uit. Burgers kunnen met behulp van de StemWijzer er achter komen welke partij het best bij hun mening past. Dit gebeurt aan de hand van een aantal stellingen die beoordeeld moeten worden. Op de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) staat een link naar de StemWijzer.
- Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten. Dit is een agentschap van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties die onder andere de gegevens van alle ingeschrevenen in de gemeentelijke basisadministratie beheert. Dit een belangrijke actor voor de website, omdat het het stemmen vanuit het buitenland mogelijk maakt. De technische aspecten die hiervoor nodig zijn, zoals stemmen via internet en telefoon, worden door dit agentschap ontwikkeld.
- Gemeente Den Haag. Deze gemeente schrijft de kiezers die in het buitenland wonen in en zorgt er tevens voor dat kiezers die in het buitenland wonen, maar nog niet geregistreerd zijn, zich alsnog in kunnen schrijven. Alle kiezers die buiten Nederland wonen heeft de gemeente Dan Haag dus onder haar hoede.
- Ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit ministerie is vooral van betekenis wanneer het gaat om Europese Parlementsverkiezingen en de samenwerking tussen de campagnes ‘Verkiezingen. U komt toch ook?’ en ‘Europa Best Belangrijk’. De kiezers worden

hierdoor goed geïnformeerd over het belang van Europa en de bijbehorende verkiezingen.

- Rijksvoorlichtingsdienst (RVD). Deze actor is een onderdeel van het Ministerie van Algemene Zaken en geeft onder andere voorlichting over het algemeen regeringsbeleid. Postbus 51 is bijvoorbeeld een onderdeel van de RVD. In het geval van de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) geeft de RVD advies over hoe je als overheid in geheel de burger kunt benaderen. De postbus 51 strategie wordt hier dus toegepast.

Deze actoren zijn bewust niet terug te vinden op de website, omdat er volgens het Ministerie van BZK bij de burgers vooral behoefte is aan informatie en juist geen directe behoefte is aan de organisaties zelf. De contactgegevens van de actoren zijn echter wel op de website terug te lezen, voor het geval dat burgers meer informatie over het betreffende onderwerp willen hebben.

### **Waarom is gekozen voor het gebruik van ICT?**

*'We merken dat mensen veel liever mailen dan telefoneren. En dat gaat steeds verder. Vanaf 2002 ontvangen we steeds minder telefoontjes en steeds meer mailtjes. Dat hadden we van tevoren dus ook al voorzien.'* (contactpersoon, Ministerie van BZK)

Burgers maken in hun communicatie steeds vaker gebruik van ICT. Soms is het bijvoorbeeld gemakkelijker om iets te e-mailen, dan op een persoon af te stappen en een gesprek te beginnen. Bij het schrijven van een e-mail is er geen direct contact met de betreffende persoon en is er ook geen sprake van tijdsdruk, terwijl het telefonisch contact vaak kort is en het soms anders loopt dan gepland. Ook in het Actieprogramma Elektronische Overheid werd om deze reden het gebruik van ICT al belangrijk geacht en werd aangekondigd dat het tevens via de bestaande infrastructuur van de Postbus 51 Informatietelefoon mogelijk zou worden om via internet vragen te stellen aan de Rijksoverheid en brochures en publicaties te bestellen. (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998). Een reden te meer voor het Ministerie van BZK om ook een website op te nemen in de campagne.

Daarnaast heeft de website meer te bieden dan een folder waarin alleen informatie te vinden is. Zo is er naast de gewone informatie de StemWijzer en zijn er kennisvragen die de burgers moeten prikkelen na te denken over hun kennis van Europa of over het stemrecht en de democratie in het algemeen. De inzet van ICT voor de campagne lijkt zo dus erg logisch, omdat burgers op deze manier interactiever bezig kunnen zijn met de verkiezingen.

Burgers kunnen hun vragen per e-mail versturen in plaats van te telefoneren en ze kunnen informatie thuis opvragen in plaats van naar het gemeentehuis of de bibliotheek te moeten gaan. Zo kan met het gebruik van ICT aan de ene kant op de wensen van de burgers ingespeeld worden en aan de andere kant wordt kan het ook de activiteit van de burgers bevorderen.

### **Om wat voor soort dienst gaat het?**

De website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) is een combinatie van een informatiedienst en een contactdienst. Op de website is een grote hoeveelheid informatie te vinden over het reilen en zeilen rond de verkiezingen en kunnen burgers open vragen stellen via de vraagbaak. Deze vragen komen bij het Ministerie van BZK terecht ongeacht ze de juiste adressant hebben en worden waar mogelijk binnen twee werkdagen beantwoord.

Aan de ene kant is het dus mogelijk voor burgers om langs digitale weg informatie te verkrijgen, zodat de website als een informatiedienst kan worden gezien en aan de andere kant



is het voor burgers ook mogelijk om vragen te stellen over de verkiezingen, zodat de website juist weer als contactdienst kan worden gezien.

In het geval van de informatiedienst kan tevens nog een onderscheid worden gemaakt tussen passieve informatiediensten die vooral een publicatiefunctie hebben en interactieve informatiediensten waarbij gebruikers op basis van een eigen zoekprofiel op hun toegesneden informatie kunnen vergaren. (Bekkers, 2000: 50-51). De website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) kan in dit geval als een passieve informatiedienst worden gezien. Burgers moeten zelf op zoek naar informatie die voor hen geschikt is. Dit gaat niet aan de hand van zogenaamde zoekprofielen.

### Hoe wordt ICT in de case toegepast?

Zoals aangegeven is het dus een ministerie dat zich met de verkiezingen gaat bemoeien. Deze bemoeienis gaat echter niet verder dan het aansporen van burgers om toch mee te doen aan de verkiezingen. Het ministerie hoort immers onpartijdig te zijn en daar wordt goed op gelet. De website geeft alleen onpartijdige informatie over de verkiezingen. Het doel van de website is dan ook:

*De overheid nodigt u uit om uw stem uit te brengen tijdens de verkiezingen. De site [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) / [www.jijkomttochook.nl](http://www.jijkomttochook.nl) dient ter ondersteuning van deze uitnodiging. Op de site vindt u informatie die nuttig kan zijn zowel voor, tijdens als na het uitbrengen van uw stem. ([www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl))*

Met de website wordt dus geprobeerd burgers ervan bewust te maken dat er op een bepaalde datum gestemd kan worden en ze te betrekken bij de verkiezingen. Op de website staat hiervoor algemene informatie over het kiesrecht de politiek en de overheid, een link naar de StemWijzer, links naar alle politieke partijen en een vraagbaak. Burgers kunnen zelfs nog spelletjes spelen, hun kennis testen of een herinnerings-sms aanvragen. Voor iedere burger is er zo dus wel wat te vinden op de website. Dit is ook de bedoeling. De aandacht van elke bezoeker van de website moet meteen getrokken worden en informatie moet snel te vinden zijn. Daarom is gebruik gemaakt van tabbladen boven aan de pagina die een goed beeld moeten geven van wat er op de website te vinden is en waar het te vinden is.



Figuur 5.2 Tabbladen bovenaan de pagina van de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) ([www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl)).

Een contactpersoon van het ministerie van BZK geeft aan dat deze tabbladen speciaal gemaakt zijn om verschillende doelgroepen te bereiken. Via de tabbladen kunnen burgers zo snel mogelijk bij de benodigde informatie komen. Dit is belangrijk, want komen bezoekers niet binnen ongeveer een minuut aan hun informatie dan verlaten ze de website en komen ze ook niet meer terug.

Naast het informeren van burgers over hun stemrecht en de verkiezingen probeert de website ook te bewerkstelligen dat de burgers op het werk of thuis met elkaar in discussie treden, aldus de contactpersoon. De website moet, zonder zich er in te mengen, een voedingsbodem zijn voor discussies tussen burgers over op welke partij ze moeten stemmen. Die discussies zorgen er namelijk voor dat burgers naar de stembus gaan. Zo kan de StemWijzer bijvoorbeeld een aanleiding zijn voor burgers om in het dagelijkse leven te discussiëren over welke partij het beste bij hen past of waarom de uitslag van de StemWijzer zo tegenstrijdig is

met de partij waarop men normaal stemt. Het is echter nog niet mogelijk om via de website met elkaar te discussiëren.

### 5.3.3 Effecten

#### De bezoekers

De website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) is, zoals eerder aangegeven, een onderdeel van de campagne 'Verkiezingen. U komt toch ook?'. In verschillende media, bijvoorbeeld op de radio of televisie, worden burgers geconfronteerd met deze campagne en ook met het adres van de website, die hierdoor extra druk bezocht wordt. Het aantal bezoekers op de website ligt dan ook vrij hoog. Sinds de opening van de website in 2002 hebben er, volgens de contactpersoon, meer dan een miljoen unieke IP-adressen gebruik gemaakt van de website. Dit is relatief hoog. Toch is het werkelijke aantal personen dat gebruik maakt van de website zeer moeilijk vast te stellen. Het zal waarschijnlijk nog een stuk hoger liggen dan een miljoen, omdat meerdere personen hetzelfde IP-adres gebruiken.

Over de burgers zelf die de site bezoeken is nog maar weinig bekend. Vanaf 3 maart 2004 tot 13 april 2004 heeft er wel een enquête op de website gestaan die een beeld zou moeten kunnen schetsen van wie de website-bezoeker nu eigenlijk is. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat 68% van de bezoekers man was en 32% van de bezoekers vrouw. Daarnaast was 24% van de bezoekers tussen de 25 en 34 jaar en waren er twee leeftijdscategorieën die weinig bezoekers trokken, namelijk de jongeren van 12 tot 17 jaar en de ouderen van 65 jaar of ouder. Deze magere populariteit van de website onder de laatste twee categorieën is te verklaren uit het feit dat jongeren nog geen stemrecht hebben en dat ouderen minder gebruik maken van internet om hun informatie te vinden. Ook kon met behulp van de enquête nog iets gezegd worden over de opleiding en de interesse in politiek van de bezoekers: 56% van de bezoekers was hoger opgeleid (HBO of universiteit) en 95% van de bezoekers was tamelijk of zeer geïnteresseerd in de politiek. Dit betreft dus niet de burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl. Dit percentage kan echter verklaard worden door het feit dat ten tijde van het onderzoek de campagne nog niet was gestart. (Lamers, 2004).

Er kan dus niet concreet gezegd worden wat voor soort burgers er gebruik maken van de website.

#### Online of toch Offline

Kan informatievoorziening op de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) de informatievoorziening op papier vervangen? Deze vraag stelde ik aan de contactpersoon en meteen kreeg ik als antwoord 'ja' te horen. Er worden nog steeds wel folders gemaakt, omdat dit aansluit bij de standaard Postbus 51 campagne, maar er worden wel minder folders gemaakt. Folders, om burgers bijvoorbeeld over verkiezingen te informeren, worden steeds minder belangrijk merkt het ministerie van BZK. Zo werden in 2002 de folders nog verspreid via gemeentehuizen, postkantoren en bibliotheken, terwijl in 2004 de folders alleen nog verspreid werden via 483 gemeentehuizen. De verspreiding via postkantoren en bibliotheken is dus langzamerhand teruggetrokken en daar wordt nu geld mee bespaard. Tevens wordt er opgemerkt dat gemeenten ook niet zo goed weten wat ze met de folders aan moeten. De folders moeten per 500 stuks besteld worden en dit is vaak te veel voor de kleinere gemeenten. Er worden nu eenmaal heel weinig folders opgehaald door burgers. Het papier wordt dus langzamerhand teruggedrukt.

Het lijkt erop dat de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) populairder is dan de folders die over dit onderwerp op het gemeentehuis op te halen zijn. In de toekomst kan deze populariteit nog meer stijgen, omdat steeds meer burgers thuis een internetaansluiting nemen. De folders

zouden dan uiteindelijk overbodig kunnen worden en geheel van het toneel verdwijnen. Dit zegt echter nog niets over andere informatievoorzieningen van de overheid.

### **Kansen en bedreigingen**

In hoofdstuk drie zijn de kansen en bedreigingen van ICT uitgebreid behandeld. Waar ICT op het eerste gezicht vooral kansen biedt, kunnen toch ook bedreigingen worden geconstateerd. Er zal dus goed op deze eventuele kansen en bedreigingen gelet moeten worden wanneer de overheid ICT als hulpmiddel gebruikt. Zo ook bij de website [www.ukomttohook.nl](http://www.ukomttohook.nl).

De eerste kans van ICT, uit hoofdstuk drie, die betrekking heeft op de website is dat tijd locatie en afstand geen belemmering meer vormen om informatie van de overheid te verkrijgen. Burgers hoeven niet meer perse naar het postkantoor of het gemeentehuis te gaan om de informatie over de verkiezingen te verkrijgen. Op het werk, in het buitenland of gewoon thuis kan de website 24 uur per dag bekeken worden. Zo kunnen ook de Nederlanders die in het buitenland wonen elk moment informatie over de verkiezingen opzoeken.

De tweede kans van ICT die betrekking heeft op de website is dat de informatie veel sneller aangepast kan worden. Zo worden er elke dag wat nieuwe nieuwsfeiten rond de verkiezingen op de website gezet zodat de burgers van alles op de hoogte zijn. Ook kunnen eventuele fouten of aanpassingen aan de informatie snel doorgevoerd worden. Bij een folder ligt dit anders. Wanneer een folder gedrukt is, is het moeilijk om nog aanpassingen te maken.

Een derde kans van ICT die betrekking heeft op de website is dat er efficiënter gewerkt wordt. Het ministerie van BZK bespaart nu al geld, omdat er minder folders gedrukt hoeven te worden dan gepland. Veel burgers nemen liever een kijkje op de website dan dat ze een folder moeten halen. Zo worden er met behulp van de website evenveel of zelfs meer burgers bereikt, terwijl de kosten lager liggen.

Omdat het hier slechts om het verstrekken van informatie via een website gaat, zijn er geen bedreigingen van ICT, zoals die in hoofdstuk drie naar voren zijn gekomen, te noemen. De website biedt dus vooral kansen voor de burgers en de overheid.

Er spelen echter ook andere factoren die meegenomen moeten worden voordat een conclusie kan worden getrokken over het functioneren van de website. Deze worden eerst behandeld.

### **Factoren die van invloed zijn op de kloof**

In paragraaf 2.6 is een aantal factoren behandeld die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid. Wil de overheid met een ICT-toepassing bereiken dat de kloof tussen burger en overheid kleiner wordt, dan zal er ook ingespeeld moeten worden op deze factoren. Een factor waar de website [www.ukomttohook.nl](http://www.ukomttohook.nl) met haar informatievoorziening enigszins op inspeelt is de kwaliteit van de dienstverlening. In paragraaf 2.6 is naar voren gekomen dat de kloof tussen burger en overheid verkleind kan worden, wanneer er rekening met deze factor wordt gehouden. Zou de overheid de dienstverlening en informatieverschaffing naar de burger in de rol van klant verbeteren, dan wordt de kloof kleiner.

De website [www.ukomttohook.nl](http://www.ukomttohook.nl) probeert de burgers beter te informeren over de verkiezingen. Door de informatie via een website te verstrekken en het met tabbladen op een aantal verschillende doelgroepen toe te spitsen, wordt er door het ministerie van BZK een betere dienstverlening neergezet. Burgers hoeven geen folders meer bij het postkantoor op te halen om aan informatie over de verkiezingen te komen en daarnaast is het gemakkelijker om de benodigde informatie te vinden. Burgers kunnen zo dus overal en altijd op de hoogte zijn van informatie over en rond de verkiezingen.

Bij deze factor, die van invloed is op de kloof tussen burger en overheid, was echter ook aangegeven dat er een addertje onder het gras zat. Het feit dat informatie van de overheid beter toegankelijk is, genereert vanuit zichzelf namelijk nog geen belangstelling voor de overheid (Raad voor het Openbaar Bestuur, 1998). Het verkleinen van de kloof geldt hierdoor alleen bij burgers die reeds geïnteresseerd zijn in de overheid en die gericht naar informatie van de overheid op zoek gaan. Ook deze website zal dus vooral geïnteresseerde burgers bereiken, wat niet helemaal de bedoeling is.

### 5.3.4 Reflectie

#### Wordt de kloof gedicht?

Aangezien vooral de burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl niet gaan stemmen bij verkiezingen, zou juist bij deze groep burgers veel bereikt kunnen worden bij het dichten van de kloof tussen burger en overheid. De burgers uit de drie andere burgerschapsstijlen gaan immers meestal wel stemmen en daar zal de kloof tussen burger en overheid dus al vele malen kleiner zijn. Om de kloof tussen burger en overheid bij verkiezingen te verkleinen zal dus vooral op de behoeften van de kiezer uit de buitenstaanders burgerschapsstijl ingespeeld moeten worden. Dit is bij deze case niet het geval, omdat een website met overheidsinformatie niet direct tot de behoeften van deze groep behoort. Er kan dus ook gezegd worden dat er niet genoeg rekening is gehouden met de factoren die van invloed zijn op de kloof. Burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl zullen niet gaan stemmen, omdat er een website met informatie over de verkiezingen beschikbaar is. De participatie wordt niet bevorderd en de kloof wordt bij deze burgers dus ook niet gedicht.

Nu zitten er toch ook wel pluspunten aan deze case. Ten eerste staat de website niet alleen in de campagne van het ministerie van BZK. Burgers worden ook door middel van posters, radio en televisie bereikt. Hierdoor zou toch de aandacht van burgers die normaal weinig interesse in de overheid hebben, getrokken kunnen worden en wagen ze misschien een kijkje op de website. Dit is al een eerste stap in de goede richting, omdat deze burgers onbewust een beetje op zoek zijn naar informatie. Toch moet er opgemerkt worden dat alleen de website deze burgers niet zomaar zou kunnen trekken en de website opzich dus niet de kloof tussen de overheid en de burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl zou kunnen verkleinen. Ten tweede kan de kloof tussen de overheid en de burgers uit de plichtsgetrouwe, de pragmatische en de maatschappijkritische burgerschapsstijl nog wel verkleind worden. Deze burgers gaan vaak wel stemmen, maar met meer informatie weten ze toch beter wat het stemmen inhoudt en kunnen ze extra gemotiveerd worden. Het kan ze enthousiaster maken om te gaan stemmen en de interesse wekken om meer te participeren. Hoewel de website de kloof tussen burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl in de rol van kiezer niet verkleint, kan dit bij burgers uit andere groepen wel het geval zijn. Dit is aan de ene kant een pluspunt, omdat de kloof toch ergens wordt verkleind, maar aan de andere kant is het een minpunt, omdat er eigenlijk doelgroepverschuiving optreedt. De groep burgers die de dienst het hardst nodig hebben, de kiezers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl, kunnen er niet van profiteren, omdat het niet op hun behoeften aan sluit. Terwijl kiezers uit andere burgerschapsstijlen die de dienst niet direct nodig hebben om de kloof te verkleinen, wel van de dienst profiteren.

## Conclusie

Om de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) goed te kunnen beoordelen moeten alle sterke en zwakke punten tegenover elkaar afgewogen worden. Van daaruit kan een conclusie getrokken worden.

### Sterke punten:

- veel burgers maken er gebruik van
- informatie is altijd bereikbaar, omdat tijd, locatie en afstand geen rol spelen
- informatie kan bij nieuws of veranderingen snel aangepast worden
- efficiënt
- informatie is naar verschillende doelgroepen ingedeeld
- burgers kunnen interactief bezig zijn met verkiezingen door bijvoorbeeld vragen te stellen of spelletjes te doen
- de website staat niet alleen in de campagne

### Zwakke punten:

- burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl worden niet bereikt, er is sprake van doelgroepverschuiving
- er is verder geen rekening gehouden met factoren die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid
- de kloof wordt niet veel kleiner

Op het eerste gezicht lijken er meer sterke dan zwakke punten aan de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) te zitten en dat zou een positieve beoordeling betekenen. Toch kan schijn bedriegen. De sterke punten zijn namelijk vooral gebaseerd op het houden van een website over het algemeen. Ze zeggen weinig over hoe het de relatie tussen burger en overheid kan verbeteren. De vraag blijft dus of burgers hierdoor meer zullen gaan participeren. Wat biedt de website voor extra's?

Hoewel er dus minder zwakke punten op te sommen zijn, tellen ze in de afweging toch zwaarder. De zwakke punten gaan in op de relatie tussen burger en overheid die niet bijzonder verbetert door de website alleen. En dat is waar het om gaat bij de kloof tussen burger en overheid.

Dat de website op zichzelf gezien niet goed scoort, zegt echter nog niks over de campagne van het ministerie van BZK. In combinatie met andere media kan de website best een goede functie vervullen. Eerst zal bij burgers interesse gewekt moeten worden voor de overheid waarna de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) een goede aanvulling kan vormen.

## 5.4 AmsterdamMail



### 5.4.1 Inleiding

Binnen de overheid wordt veel met informatie, zoals nota's en beleidsplannen, gewerkt om zaken zo goed mogelijk te kunnen coördineren en controleren. Om als burger enigszins op de hoogte te blijven van wat er allemaal gaande is bij de overheid is het van belang om kennis te nemen van deze informatie. Deze informatie moet dan wel toegankelijk zijn voor de burgers. Het is dus zaak voor de overheid om te zorgen voor een goede toegankelijkheid van overheidsinformatie zodat burgers democratisch betrokken kunnen zijn. Om deze goede toegankelijkheid van overheidsinformatie te garanderen is in het Actieprogramma Elektronische Overheid uit 1998 'een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid' al als doel gesteld. Dit zou bereikt moeten worden door:

- eind 1999 staan in alle openbare bibliotheken van Nederland pc's met internet-aansluitingen, waarmee digitale overheidsinformatie kan worden geraadpleegd;
- een site op internet ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)) die met behulp van een zoekmechanisme mogelijk maakt op een gebruiksvriendelijke manier snel overheidsinformatie op te zoeken;
- alle Kamerstukken en alle wet- en regelgeving zoals vanaf 1995 gepubliceerd in het Staatsblad, de Staatscourant en het Tractatenblad, worden zo mogelijk al in 1999 via het internet gratis raadpleegbaar.

(Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998).

Deze doelen zijn inmiddels al bereikt. Hieraan zit echter een probleem. Er is namelijk vandaag de dag teveel overheidsinformatie beschikbaar. Door de bomen ziet de burger het bos niet meer. Zelfs met behulp van geavanceerde zoekmachines is het moeilijk om precies die informatie op je scherm te krijgen die je ook echt wilt hebben. Voor mensen die maar af en toe achter de computer zitten is dit nog lastiger. Het kost hen veel tijd en moeite om er achter te komen welke informatie nu precies voor hen van toepassing is.

Om burgers te helpen met het vinden van de juiste overheidsinformatie is de gemeente Amsterdam daarom gestart met AmsterdamMail. Via AmsterdamMail wordt informatie op maat geleverd en krijg je als burger juist die informatie via de mail toegestuurd die voor jou van belang is.

### 5.4.2 Beschrijving van de case

#### AmsterdamMail

AmsterdamMail is een gratis informatiedienst op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) die Amsterdammers per e-mail op de hoogte houdt. Burgers van Amsterdam worden zo kosteloos geïnformeerd over

zelfgekozen onderwerpen die op gemeentelijke websites zijn gepubliceerd. Als Amsterdammer heb je zo als het ware een abonnement op een gemeentelijke e-mail service. Aan de hand van een eigen profiel krijg je berichten via de e-mail naar je toegestuurd. ([www.bia.amsterdam.nl](http://www.bia.amsterdam.nl))

### **Voor welke burgers?**

AmsterdamMail is in het leven geroepen voor alle Amsterdammers. Het maakt niet uit wie je bent, wat je functie is of hoeveel je verdient. Alle Amsterdamse burgers zijn welkom om zich aan te melden voor de e-mail service.

Dit betekent dat AmsterdamMail geschikt is voor burgers uit alle soorten burgerschapsstijlen. Er wordt hierin in ieder geval geen onderscheid gemaakt door de gemeente Amsterdam. Het is alleen de vraag of ook werkelijk burgers uit alle burgerschapsstijlen zich zullen aanmelden. Wanneer ze al niet zo geïnteresseerd zijn in de gemeentelijke overheid zullen ze hier ook niet gauw warm voor lopen. Dit komt echter later aan de orde.

Omdat het hier gaat om het leveren van informatie aan de burgers kan daarnaast gezegd worden dat AmsterdamMail zich vooral richt op de burger in de rol van klant.

### **Andere belangrijke actoren**

AmsterdamMail is een produkt van het gemeentelijk actieprogramma 'Op weg naar de glazen stad'. Dit actieprogramma is een samenwerkingsproject van de Afdeling Communicatie van het Stadhuis Amsterdam, Bureau Informatiemanagement Amsterdam (BIA) en een aantal Amsterdamse diensten en bedrijven. ([www.amsterdammail.nl](http://www.amsterdammail.nl)). In het gebruik van AmsterdamMail heeft de burger voornamelijk te maken met:

- Bureau Informatiemanagement Amsterdam (BIA). Dit bureau is een onderdeel van de bestuursdienst van de gemeente Amsterdam. BIA adviseert het bestuur over de inzet van ICT in de beleidsvelden en zet zich in voor Amsterdamse stadsdelen en diensten op het gebied van ICT. Het bureau heeft tevens een ondersteunende functie bij AmsterdamMail. ([www.bia.amsterdam.nl](http://www.bia.amsterdam.nl))
- De 15 stadsdelen van Amsterdam. De stadsdelen zijn betrokken bij AmsterdamMail, omdat zij voor berichten moeten zorgen. De berichten die de stadsdelen aanmelden bij AmsterdamMail worden naar de burgers gestuurd die daar om gevraagd hebben. Zo kan elke burger netjes op de hoogte worden gehouden van de nieuwsberichten die betrekking hebben op hun eigen wijk.
- Gemeentelijke diensten die over een website beschikken. Deze diensten bereiden plannen voor en voeren ze uit. Een voorbeeld is Binnenwaterbeheer Amsterdam die de bruggen en sluizen in Amsterdam bedient, toezicht op het water houdt, binnenhavengeld voor de plezier- en beroepsvaart heft en int en vergunningen verleent voor woonboten en evenementen op het water. Deze diensten mogen net als de stadsdelen berichten aanmelden voor AmsterdamMail, zodat burgers ook van de verschillende diensten op de hoogte gebracht kunnen worden.
- Gemeentebedrijven die over een website beschikken. Gemeentebedrijven zijn bedrijven die ondersteunende diensten leveren aan overheid en particulieren of die basisvoorzieningen leveren aan de inwoners van de gemeente. Een voorbeeld is het Gemeentevervoerbedrijf (GVB) die het openbaar vervoer binnen de gemeente Amsterdam verzorgt. Ook deze bedrijven kunnen berichten aanmelden voor AmsterdamMail zodat burgers die dat willen op de hoogte gehouden worden. ([www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)).

### **Waarom is gekozen voor het gebruik van ICT?**

*'De Amsterdamse burger wil van de overheid maar één ding: snelle en efficiënte dienstverlening, op maat en in samenhang aangeboden. ICT speelt daarbij een cruciale rol.', aldus ICT-wethouder Huffnagel. (www.glazenstad.amsterdam.nl)*

Deze uitspraak van wethouder Huffnagel zegt bijna al genoeg. Voor de gemeente Amsterdam is ICT van essentieel belang om haar burgers een goede dienstverlening te kunnen bieden. Ook voordat wethouder Huffnagel zijn portefeuille kreeg leefde de gedachte dat ICT erg belangrijk is voor de gemeente Amsterdam. In 1998 startte de gemeente Amsterdam daarom het actieprogramma 'Op weg naar de glazen stad'. Dit actieprogramma had als doel met de inzet van nieuwe media de dienstverlening te verbeteren, het bestuur transparanter te maken en de interactieve beleidsvorming te bevorderen. Er lag ICT dus een grote uitdaging te wachten. Dit was dan ook niet zomaar bedacht. Er bleek vraag te zijn onder de burgers naar een elektronische gemeente.

Zo bleek volgens de Burgermonitor Amsterdam 2001, een jaarlijks terugkerend onderzoek van de gemeente waarin antwoord wordt gegeven op de vraag hoe betrokken Amsterdamse burgers bij de stad en het bestuur zijn, dat ongeveer 60% van de burgers geïnteresseerd is in de Amsterdamse gemeentepolitiek. (www.amsterdam.nl). Daar kon volgens Rob Smit, projectleider van Web-in-a-Box van de gemeente Amsterdam, nog eens bij opgeteld worden dat in die tijd 40% van de inwoners beschikte over een pc met internetaansluiting. Deze rekensom maakte de gemeente Amsterdam meteen duidelijk dat het web een belangrijk middel is voor de gemeente om met haar burgers te communiceren. (Verbeek, 2002).

In 2002 was de penetratie van internet onder de Amsterdamse burgers zelfs al toegenomen tot 60% (Bureau Informatisering Amsterdam, 2001). Het belang van ICT blijft dus groeien en daar wil de gemeente Amsterdam wat mee doen. Volgens wethouder Huffnagel speelt ICT een cruciale rol bij een snelle en efficiënte dienstverlening.

De gedachte is dus eigenlijk dat met ICT winst behaald kan worden doordat meer burgers bereikt kunnen worden. De inzet van ICT lijkt volgens deze redenering dan ook logisch.

Ook in het Actieprogramma Elektronische Overheid werd deze redenering al gebruikt. *Internet maakt het mogelijk op eenvoudige wijze wereldwijd elektronische informatie te vergaren en te publiceren en sneller en intensiever te communiceren met behulp van e-mail. Voor de communicatie tussen overheid en burger is daarmee een belangrijk kanaal bijgekomen. Een medium dat de mogelijkheid biedt om informatie snel en op maat aan te bieden, toegespitst op de individuele burger. (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998).*

Met behulp van ICT wordt de toegankelijkheid van overheidsinformatie dus vergroot. Waren burgers vroeger lang op zoek naar bepaalde overheidsinformatie, nu kunnen ze het door de inzet van ICT toegestuurd krijgen. Het is voor burgers dus gemakkelijker dingen te weten te komen over de gemeente. Ze hoeven er niet veel moeite meer voor te doen en dat is precies wat de burger vandaag de dag wil.

### **Om wat voor soort dienst gaat het?**

AmsterdamMail is een elektronische informatiedienst voor de burgers. Via de mail krijgen Amsterdamse burgers informatie aangeboden over wat er speelt in de gemeente Amsterdam. Een informatiedienst, zoals in hoofdstuk twee al naar voren is gekomen, is er op gericht informatie langs digitale weg te verstrekken, zoals het kunnen downloaden van brochures, folders, beleidsdocumenten, raadsstukken, wet- en regelgeving enzovoort. Daarbij kan ook nog eens het onderscheid gemaakt worden tussen passieve informatiediensten en interactieve informatiediensten zoals eerder al bij de case van [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) gedaan was.



Passieve informatiediensten zijn vooral gericht op het publiceren van informatie, terwijl interactieve informatiediensten de gebruikers de gelegenheid geven op grond van een eigen zoekprofiel op hun toegesneden informatie te genereren. (Bekkers, 2000: 50).

In het geval van AmsterdamMail waar Amsterdamse burgers op grond van een profiel informatie van de gemeente ontvangen, kan dus gesproken worden over een interactieve informatiedienst.

### **Informatie op maat**

Het is niet gemakkelijk voor een overheid om te weten welke informatie burgers nu precies willen hebben. Dit is echter wel een voorwaarde om de inzet van ICT van betekenis te laten zijn op het terrein van toegankelijkheid, permanente beschikbaarheid, volledigheid en informatie-ontsluiting. De aard en hoeveelheid van de aangeboden informatie van de overheid moeten aansluiten op de behoeften van de gebruiker. Dit vereist van de overheid een goed inzicht van wat de burger zoekt. (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998). Er zullen dus goede zoekmachines voor de burger beschikbaar moeten zijn waarmee de burger snel en gemakkelijk de gezochte overheidsinformatie kan vinden. De zoekmachine op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) is hier een voorbeeld van. Dit betekent echter dat de burger toch zelf op zoek moet naar informatie en dit is soms toch net iets teveel gevraagd. Een andere manier om de behoeften van de gebruiker duidelijk te krijgen, in plaats van met zoekmachines, is de burger zelf aan de overheid te laten zeggen naar welke informatie hij op zoek is. Door burgers zelf een profiel samen te laten stellen met daarin de onderwerpen waarin ze geïnteresseerd zijn, worden de behoeften per burger zichtbaar. Zo kan informatie op maat geleverd worden, wat inhoudt dat de burger die informatie ontvangt waarvan hij heeft opgegeven daar belangstelling voor te hebben. Andere burgers kunnen dus andere informatie ontvangen. Het gaat dus om een geïndividualiseerde benadering. Elke burger wordt apart behandeld om zo de juiste informatie op de juiste plek te krijgen. Op deze manier wordt rekening gehouden met de verschillende behoeften van burgers op het gebied van overheidsinformatie. Informatie op maat kan zo een goede uitkomst bieden.

### **Hoe wordt ICT in de case toegepast?**

De gemeente Amsterdam beschrijft AmsterdamMail via de website van Bureau Informatisering Amsterdam op deze manier:

*AmsterdamMail is een abonnement op een gemeentelijke e-mail service. U kunt zich er kosteloos voor opgeven. Als u dat doet, wordt u optimaal geïnformeerd over zelf gekozen onderwerpen, die op gemeentelijke websites zijn gepubliceerd. Voor stadsdelen en diensten betekent AmsterdamMail een groter bereik van hun berichtgeving en meer bezoekers op hun site.*

*Als u zich aanmeldt, moet u eerst een eigen profiel samenstellen. In dat profiel kunt u aangeven waarover u wilt worden geïnformeerd; over welke thema's en over welke stadsdelen. Na inschrijving ontvangt u periodiek een e-mail met samenvattingen van actuele nieuwsfeiten. Elke samenvatting bevat een link naar de site waarvan het nieuwsfeit afkomstig is: de site van een stadsdeel, van een dienst of van een andere gemeentelijke instelling. ([www.bia.amsterdam.nl](http://www.bia.amsterdam.nl)).*

Via de site van [www.amsterdammail.nl](http://www.amsterdammail.nl) kun je je dus inschrijven voor AmsterdamMail. Hier zitten geen kosten aan verbonden. Stadsdelen en diensten kunnen hun berichten gratis aanmelden en burgers kunnen zich kosteloos abonneren. Dit is positief te noemen, omdat kosten in ieder geval geen drempel kunnen vormen bij zowel de stadsdelen en diensten als bij

de burger zelf. AmsterdamMail is dus zowel een hulpmiddel voor stadsdelen en diensten als voor burgers.

Voor stadsdelen en diensten is AmsterdamMail gemakkelijk, omdat het eenvoudig is om berichten aan te melden. Omdat de e-mailberichten, afhankelijk van de keuze van de burger, elke paar weken worden verstuurd, zijn de stadsdelen en diensten ervan gegarandeerd dat hun informatie snel bij de burgers die er in geïnteresseerd zijn terechtkomt. Het bereik van hun informatieverstrekking kan zo dus behoorlijk toenemen. Tevens worden de berichten niet als spam gezien, omdat alleen die berichten naar de burgers gaan waar zij belangstelling voor hebben.

Voor burgers zelf is AmsterdamMail ook gemakkelijk, omdat er niet meer op tweehonderd verschillende gemeentelijke websites gezocht hoeft te worden naar informatie over de gemeente Amsterdam. Door middel van een eigen gekozen profiel, waarin burgers aan de hand van inhoudelijke trefwoorden, straatnamen, postcodes enzovoorts kunnen aangeven over welke thema's en welke stadsdelen ze geïnformeerd willen worden, krijgt elke burger apart periodiek een e-mail toegestuurd waarin samenvattingen van actuele nieuwsfeiten staan die voor hem/haar van toepassing zijn. Elke samenvatting bevat dan ook een link naar de website waar het nieuwsfeit van afkomstig is. Dit kan de website van een stadsdeel, een dienst of een andere gemeentelijke instelling zijn.

AmsterdamMail is dus volledig vraaggestuurd. Burgers vinken aan welke onderwerpen voor hen van belang zijn en krijgen alleen daarover informatie. Vullen burgers niks in of melden ze zich niet aan voor AmsterdamMail dan krijgen ze ook geen informatie via de e-mail toegestuurd.

De informatie die via AmsterdamMail wordt verspreid, kan variëren van beleid tot een melding van opgebroken straten. Alle informatie is afkomstig van de websites van de stadsdelen, de diensten of de gemeentebedrijven. Wanneer deze organisaties een bericht op hun website hebben staan en daarvan denken dat het interessant is voor de abonnees van AmsterdamMail, kunnen ze het bericht aanmelden. Dit kan een nadeel zijn, want voor de informatievoorziening is AmsterdamMail dus afhankelijk van deze organisaties. Wanneer zij niet meewerken, is er ook geen nieuws.

AmsterdamMail werkt dus eigenlijk als een soort abonnement. Als burger hoef je er weinig voor te doen om informatie te verkrijgen waar je geïnteresseerd in bent. Om toch zelf AmsterdamMail te ervaren heb ik mezelf ook ingeschreven (zie bijlage 2). Dit kan gewoon terwijl ik geen Amsterdamse burger ben. Op de website [www.amsterdammail.nl](http://www.amsterdammail.nl) (waar je ook kunt komen via [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) en via [www.bia.amsterdam.nl](http://www.bia.amsterdam.nl)) kun je jezelf aanmelden wanneer je nog geen abonnement hebt. Je kiest dan een gebruikersnaam en vult je e-mailadres in. Deze gegevens worden naar AmsterdamMail verstuurd die je vervolgens dezelfde dag weer een e-mail terug stuurt met daarin gegevens om in te loggen. Met deze gegevens moet je vervolgens inloggen om je eigen profiel aan te maken. Dit profiel kun je op ieder moment aanpassen. Tevens kun je je wachtwoord wijzigen en aangeven hoe vaak je e-mail wilt ontvangen. Je kunt hierbij ook aangeven dat je toch een e-mail wilt ontvangen als er geen nieuws is op jouw onderwerpen. Dan is het alleen afwachten op een mailtje en ben je als burger op de hoogte van precies die nieuwsfeiten die jij wilt weten van de gemeente Amsterdam.

### 5.4.3 Effecten

#### De abonnees

AmsterdamMail krijg je niet zomaar. Je moet je eerst aanmelden op de site van AmsterdamMail. Heb je je aangemeld dan wordt je als abonnee geregistreerd en kun je, als je een profiel aanmaakt, nieuwsberichten ontvangen. Niet iedere Amsterdamse burger is dus automatisch abonnee van AmsterdamMail. Dit kan verklaren waarom het aantal abonnees nog niet zo hoog is. Volgens een contactpersoon van AmsterdamMail staan er op 6 oktober 2004 5492 abonnees geregistreerd. Op de ruim 738.000 inwoners die Amsterdam telt, is dit slechts een klein percentage (circa 0,75 %). Hier komt bij dat AmsterdamMail momenteel nog niet actief onder de aandacht van de burgers wordt gebracht. Volgens de contactpersoon worden burgers alleen via de website van AmsterdamMail geïnformeerd over de nieuwsservice. Een ander contactpersoon van AmsterdamMail zegt dat dit komt doordat AmsterdamMail nog niet goed werkt. Veel belangrijke actoren die eerder al genoemd zijn, willen niet deelnemen aan AmsterdamMail. Zij vinden het vaak niet belangrijk genoeg om daar tijd en geld in te stoppen. Er kan dus nog geen goed product aan de burgers geleverd worden en daardoor wordt er ook nog geen campagne voor gevoerd. Burgers worden hierdoor dan ook niet sterk aangemoedigd om abonnee te worden.

Over de burgers die abonnee zijn van AmsterdamMail is ook nog weinig bekend. Er is volgens de contactpersoon geen sluitend profiel te noemen voor de abonnees. Vooral ambtenaren en burgers die er om vragen geïnformeerd te worden zullen abonnee zijn. Onder deze groepen kent AmsterdamMail enige bekendheid.

#### Online of toch offline?

Kan AmsterdamMail de informatievoorziening op papier vervangen? Het blijft moeilijk om te oordelen of de elektronische overheid de 'gewone' overheid kan vervangen op bepaalde gebieden. AmsterdamMail is een interactieve informatiedienst voor burgers en levert hen dan ook die informatie die ze willen ontvangen. Het voordeel is dat er veel minder papierwerk hoeft te bestaan. Alle informatie wordt digitaal geleverd en dit kan toch altijd nog uitgeprint worden wanneer de burger dit wil. Zo zou AmsterdamMail bijvoorbeeld de bewonersbrief, met onder andere informatie over aangevraagde vergunningen, kunnen vervangen. Een nadeel waar dan echter meteen tegenaan wordt gelopen, is dat iedereen dan over internet moet beschikken. Vaak is internet wel op vele plaatsen, zoals op het werk of in de bibliotheek, beschikbaar, maar hier kan niet vanuit gegaan worden. Burgers moeten ook thuis over deze informatie kunnen beschikken. Bij AmsterdamMail wordt er dan ook niet vanuit gegaan dat de offline informatievoorziening op de korte termijn verdwijnt. Er lijkt voorlopig nog een mediamix nodig te zijn om alle burgers te kunnen bereiken.

#### Kansen en bedreigingen

Zoals in hoofdstuk drie is aangegeven, kunnen er zowel kansen als bedreigingen spelen waar ICT wordt ingezet. Vaak wordt door een organisatie alleen naar de kansen gekeken die ICT biedt. De bedreigingen willen ze niet zien of ze hebben er geen erg in.

Deze case ziet er ook rooskleurig uit. De inzet van ICT zou veel kunnen betekenen voor de Amsterdammers. Om na te gaan of dit ook echt zo is, zullen de kansen en bedreigingen van ICT zoals die in hoofdstuk drie naar voren kwamen, goed bekeken moeten worden. De eerste kans van ICT die betrekking heeft op AmsterdamMail is dat Amsterdam veel informatie in huis heeft. Het is enigszins te vergelijken met de alwetende staat. Doordat de gemeente Amsterdam gemakkelijker over grote hoeveelheden informatie kan beschikken met behulp van internet, weten ambtenaren wat er speelt in Amsterdam. De stadsdelen en diensten

kunnen hun informatie gemakkelijk doorspelen. Daarnaast kan deze informatie intelligenter worden verwerkt en wordt alles goed geordend. Zo kan er ook een betere informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen de verschillende actoren in de gemeente Amsterdam. Via AmsterdamMail komt deze informatie ook bij de burgers terecht.

Een overheid die over een grote hoeveelheid informatie kan beschikken heeft niet alleen voordelen. Een nadeel is bijvoorbeeld dat gegevens uit verschillende databanken aan elkaar gekoppeld kunnen worden en zo de privacy van de burgers in het geding komt. Dit speelt echter geen rol bij AmsterdamMail, omdat er bijna geen gegevens opgegeven hoeven te worden om abonnee te worden. Alleen een gebruikersnaam en een e-mailadres zijn vereist. Zo kun je als burger volledig anoniem blijven.

Volgens een contactpersoon is het zelfs pas net mogelijk voor AmsterdamMail om de profielen van burgers in te zien. Dit was voorheen niet toegestaan. Op dit moment wordt er dan ook nog weinig met de profielen gedaan, maar ze zouden gebruikt kunnen worden om een beeld te krijgen van waar de burgers in geïnteresseerd zijn. Geen inbreuk op de privacy van burgers dus.

Een tweede nadeel van een overheid die over een grote hoeveelheid informatie kan beschikken is dat die overheid met veel informatie van andere organisaties wordt bestookt wat misschien onbetrouwbaar is. Ook dit speelt geen rol bij AmsterdamMail, omdat alleen stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven informatie aanleveren voor AmsterdamMail. De informatie is alleen van de gemeente zelf en de samenwerkende actoren afkomstig en niet van buitenaf. De informatie zal hierdoor bijna altijd betrouwbaar zijn. Dit rekent meteen af met het derde nadeel: doordat informatie in een dynamische omgeving snel verouderd, kan onjuiste informatie verkregen worden. Via AmsterdamMail worden alleen nieuwe berichten verstuurd en deze worden allemaal periodiek door de stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven aangemeld. Zo zal er nooit 'oude' onjuiste informatie met AmsterdamMail worden verkregen.

Een andere kans van ICT die betrekking heeft op AmsterdamMail is dat het de transparantie van de gemeente Amsterdam bevordert. Doordat burgers via AmsterdamMail gemakkelijk en snel die informatie van de overheid kunnen krijgen die ze zoeken, wordt het duidelijk wat er allemaal speelt in Amsterdam. Er is immers wel veel informatie over de overheid beschikbaar op internet, maar het is vaak een hele zoektocht om precies dat te vinden wat je zoekt. Met AmsterdamMail is er tegelijkertijd veel informatie beschikbaar en je hoeft het als burger niet allemaal uit te zoeken. Zeer transparant dus.

Daarnaast wordt ook de relatie tussen burger en overheid transparanter. Doordat burgers via AmsterdamMail een eigen profiel aanmaken weet de overheid welke informatie iedere burger apart wilt ontvangen. Op deze manier kan informatie op maat geleverd worden en weet de gemeente waar haar burgers vooral in geïnteresseerd zijn.

Een bedreiging die vaak wordt genoemd wanneer gesproken wordt over een transparante relatie tussen burger en overheid, is de inbreuk op privacy. Gegevens van burgers kunnen aan elkaar gekoppeld worden. Deze bedreiging speelt hier echter geen rol, omdat burgers geen gegevens hoeven achter te laten. Er kan slechts gekeken worden naar wat de burgers over het algemeen het meest interessante onderwerp vinden.

Wat betreft de kansen en bedreigingen van ICT lijkt AmsterdamMail er goed voor te staan. De kansen zijn er, en de bedreigingen die roet in het eten zouden kunnen gooien spelen geen rol van betekenis. Er is dus goed rekening gehouden met de eventuele bedreigingen van ICT.

Hierdoor kunnen de kansen van ICT domineren en AmsterdamMail tot een succesvolle case maken.

Dit zijn echter alleen de kansen en bedreigingen van ICT. Er spelen meer factoren waar aandacht aan geschonken moet worden voordat er conclusies kunnen volgen.

### **Factoren die van invloed zijn op de kloof**

In paragraaf 2.6 zijn een aantal factoren genoemd die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid. AmsterdamMail gaat op één van die factoren in, namelijk de factor kwaliteit van de dienstverlening. In deze factor kwam naar voren dat de kloof tussen burger en overheid kleiner zou kunnen worden als er een goede dienstverlening en informatieverschaffing is.

AmsterdamMail probeert de dienstverlening en informatieverschaffing van de gemeente Amsterdam te verbeteren. Via de mail wordt informatie op maat aangeboden aan burgers die zich ingeschreven hebben. Zo zet de gemeente een goede dienstverlening neer, omdat burgers niet naar informatie hoeven te zoeken. Daarnaast is er ook een betere informatieverschaffing, omdat precies die informatie wordt geleverd die de burger wil hebben. Wanneer de stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven hun nieuws periodiek aanmelden, zijn burgers altijd op de hoogte van wat er speelt in Amsterdam.

Zoals reeds bij de vorige case aangewezen was, zit bij deze factor die invloed heeft op de kloof wel een 'maar'. Deze factor heeft namelijk alleen invloed op de kloof bij burgers die reeds geïnteresseerd zijn in de overheid. De kloof kan dan wanneer er een goede dienstverlening en informatieverschaffing is, kleiner worden. AmsterdamMail zal dus alleen op deze groep burgers invloed kunnen hebben wat betreft de kloof.

Hoewel AmsterdamMail dus niet op de kloof van alle burgers invloed zal hebben, kan toch gezegd worden dat er rekening gehouden is met een factor die van invloed is op de kloof tussen burger en overheid. AmsterdamMail is eigenlijk opgezet voor alle burgers, maar vaak is het moeilijk om alle verschillende groepen tegelijkertijd te kunnen bereiken. Nu worden in ieder geval de burgers bereikt die reeds geïnteresseerd zijn in de overheid. Ook bij deze burgers is het van belang om de kloof te dichten.

## **5.4.4 Effecten**

### **Wordt de kloof gedicht?**

Alleen voor burgers die reeds geïnteresseerd zijn in de overheid kan AmsterdamMail iets betekenen bij het dichten van de kloof tussen burger en overheid. Burgers die reeds geïnteresseerd zijn in de overheid vinden we vooral terug in de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl, de maatschappijkritische burgerschapsstijl en in mindere mate ook in de pragmatische burgerschapsstijl. Deze groepen burgers, de ene groep meer dan de andere, willen dus informatie van de overheid krijgen. Hierbij moet vermeld worden dat burgers uit de maatschappijkritische en de pragmatische burgerschapsstijl al goed in staat zijn informatie over de overheid op te zoeken en te verwerken. Zij hebben niet speciaal hulp nodig voor het verzamelen van informatie dat voor hen van belang is. Via internet, dagbladen en andere media zijn zij goed in staat de juiste informatie te vinden. Burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl vinden het daarentegen juist heel moeilijk om zich een weg te banen door de grote hoeveelheid overheidsinformatie die beschikbaar is. Zij hebben duidelijk een gebrek aan vaardigheden om mee te gaan in de kennis- en informatiesamenleving. De informatieverzameling verloopt hierdoor moeizaam en deze groep burgers zijn daardoor niet in staat zelf voor hun informatievoorziening te zorgen. ICT leek hierbij ook geen directe

oplossing, omdat men wantrouwig en angstig (privacy, sociaal isolement) is en bovendien ontbreken de vaardigheden voor selectie en verwerking van de grote hoeveelheden informatie die hiermee kunnen worden verkregen. (Motivaction, 2001).

Zo kan gezegd worden dat er bij klanten uit de maatschappijkritische en pragmatische burgerschapsstijl een kleinere kloof is wat betreft dienstverlening en informatieverschaffing dan bij klanten uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl. AmsterdamMail zal dan ook vooral op deze laatste groep in moeten spelen wil er echt sprake zijn van het dichten van een kloof. Een groot probleem waar meteen tegenaan wordt gelopen is dat AmsterdamMail een vorm van ICT is. Hier hebben burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl juist zo'n moeite mee. Toch zal dit probleem wel meevallen, omdat deze burgers vooral problemen met ICT hebben omdat ze bang zijn dat hun privacy wordt aangetast en omdat ze niet of nauwelijks over de vaardigheden voor selectie en verwerking van grote hoeveelheden informatie beschikken. AmsterdamMail rekent juist af met deze problemen. Ten eerste worden er geen persoonlijke gegevens gevraagd als men abonnee wil worden van AmsterdamMail. Er kunnen dus ook geen bestanden gekoppeld worden en zo speelt de bedreiging van de aantasting van privacy van burgers geen rol meer. Ten tweede wordt informatie op maat geleverd. Burgers hoeven juist niet te zoeken door de grote hoeveelheden informatie die op internet beschikbaar zijn. Alleen die informatie die de burger van belang vindt, wordt geselecteerd en via de e-mail opgestuurd. De burger hoeft dus niet speciaal over enige vaardigheden te beschikken. Op deze manier wordt het juist vooral gemakkelijker voor klanten uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl om overheidsinformatie te verzamelen. Zo worden ze zonder moeite op de hoogte gehouden van alle overheidsinformatie in de gemeente. Dit geldt natuurlijk ook voor de burgers uit de maatschappijkritische en pragmatische burgerschapsstijl, maar dan in mindere mate omdat de kloof daar al niet zo groot is.

Met deze punten in het achterhoofd zou er gesproken kunnen worden over het dichten van de kloof tussen zowel de overheid en klanten uit de pragmatische en maatschappijkritische burgerschapsstijl als tussen de overheid en klanten uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl. Echter voor deze laatste groep burgers lijkt dit geen waarheid te zijn. Hoewel er geen sluitende profielen van de abonnees bij AmsterdamMail bekend zijn en het dus moeilijk is om te zeggen welke groepen burgers wel abonnee zijn en welke niet, is het onwaarschijnlijk dat klanten uit de pragmatische burgerschapsstijl abonnee zijn. Dit komt doordat AmsterdamMail burgers alleen via de eigen website informeert over de nieuwsservice. Aangezien burgers uit de pragmatische burgerschapsstijl slechts minimaal gebruik maken van ICT voor het verzamelen van overheidsinformatie zou het dus niet logisch zijn dat zij abonnee zijn. De kloof kan op deze manier dan ook niet gedicht worden.

Dat de kloof met deze groep burgers niet gedicht wordt, wil niet zeggen dat het niet kan. Zou AmsterdamMail en de sterke punten die het met zich mee brengt meer onder de aandacht van de belangrijke actoren en de burgers worden gebracht, dan bestaat er een grotere kans dat deze burgers wel dichterbij de overheid komen te staan. Ze kunnen hun interesse in de overheid dan waar maken. Dit verlaagt tevens ook de drempel om te kunnen participeren. Op gemeentelijk niveau zal hier niet veel winst gehaald worden, want daar treden de burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl al op in de rol van actief staatsburger. Vooral wanneer AmsterdamMail op nationaal of provinciaal niveau zal worden ingevoerd zal hiermee ook de kloof tussen deze groep burgers en de overheid op dit terrein worden gedicht.

## Conclusie

Om een oordeel te kunnen geven over AmsterdamMail zullen alle sterke en zwakke punten tegenover elkaar afgewogen moeten worden. Daarom worden ze allemaal nog eens opgesomd.

### Sterke punten:

- informatie wordt geselecteerd
- burgers hoeven niet te zoeken in 200 gemeentelijke websites
- transparante informatievoorziening voor de burger doordat gebruik wordt gemaakt van één informatiekanaal, namelijk AmsterdamMail
- de informatie wordt als waardevol gezien in plaats van spam
- gaat in op een factor die de kloof tussen burger en overheid verkleint
- veilig voor de privacy van burgers doordat er geen gegevens worden gevraagd
- geen oude berichten doordat de nieuwsberichten periodiek worden verstuurd.

### Zwakke punten:

- weinig burgers en andere belangrijke actoren maken er gebruik van
- wordt niet actief onder de aandacht van burgers gebracht
- kan alleen de kloof verkleinen voor burgers die al geïnteresseerd zijn in de overheid
- van nieuwsberichten afhankelijk van stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven.

Er lijken meer sterke dan zwakke punten aan AmsterdamMail te zitten voor de burgers. In ieder geval voor burgers die al geïnteresseerd zijn in de overheid en die goed met ICT om kunnen gaan. Met wat meer naamsbekendheid onder zowel de burgers als de stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven zou AmsterdamMail nog meer sterke punten kennen. Meer burgers dan nu het geval is, kunnen dan op eenvoudige wijze aan hun overheidsinformatie komen. Op deze manier weten ze wat er in de gemeente speelt en kunnen ze zo dichterbij de overheid komen te staan.

Het enige nadeel waar dan nog wel aan gewerkt moet worden is dat nog lang niet alle stadsdelen, diensten en gemeentebedrijven even actief meewerken aan AmsterdamMail. Het is nog te vrijblijvend en hierdoor komt het voor dat burgers niet optimaal worden geïnformeerd. Er wordt echter wel door medewerkers van AmsterdamMail hard gewerkt om AmsterdamMail opnieuw onder de aandacht te brengen van stadsdelen en relevante diensten.

## 5.5 Online participatie in Hoogeveen



### 5.5.1 Inleiding

Voor burgers in Nederland is het vaak niet mogelijk om volksvertegenwoordigers persoonlijk aan te spreken en te vertellen wat hun wensen zijn. Hier moeten speciale gelegenheden voor gecreëerd worden. Zo kan gedacht worden aan inspraakavonden, vergaderingen en tegenwoordig ook chatsessies of forums. Bij deze gelegenheden mogen burgers het woord voeren en kunnen ze aan de volksvertegenwoordigers vertellen wat hun mening is over bepaalde onderwerpen.

Het is aan de overheid om deze participatiemogelijkheden voor burgers te creëren. De overheid moet toegankelijk zijn voor de burgers, zodat er optimaal geparticipeerd kan worden. De overheid ziet het belang van participatiemogelijkheden ook in en heeft dit daarom reeds opgenomen in haar Actieprogramma Andere Overheid.

*De overheid schept condities, zodat mensen kunnen meedoen.*

*In een moderne democratie gaat de betrokkenheid van de burger bij de beleidsvorming verder dan de periodieke gang naar het stemlokaal. De overheid moet individuele en georganiseerde burgers, bedrijven en andere maatschappelijke instellingen in staat stellen deze eigen verantwoordelijkheid te nemen door hen hiervoor de middelen in handen te geven. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2003b).*

Er wordt vanuit de overheid dus wel al beleid gemaakt om burgers mogelijkheden te geven te participeren. Nu moet dit beleid ook werkelijk in praktijk worden gebracht en hier gaat vaak een lange tijd overheen. Sommige delen van de overheid hebben echter al initiatief getoond en hebben zich reeds ingezet voor het creëren van meerdere participatiemogelijkheden voor de burgers. Zo ook de gemeente Hoogeveen. Deze gemeente heeft participatiemogelijkheden voor burgers op het internet gecreëerd. Zo kunnen de burgers van Hoogeveen hun stem via het internet laten horen.

### 5.5.2 Beschrijving van de case

#### **Hoogeveen online**

In Hoogeveen heeft de gemeente een website opgezet. Het is echter niet alleen een website waar informatie op gevonden kan worden, er kan namelijk ook online geparticipeerd worden. Via de website van de gemeente krijgen burgers de kans om te participeren in het democratisch proces. Dit kan via een digitaal spreekuur of via de Hoogeveen discussie. Zo kunnen de burgers van Hoogeveen op een gemakkelijke manier, thuis achter de computer, laten weten wat zij over bepaalde onderwerpen denken.



### **Voor welke burgers?**

Alle burgers in Hoogeveen mogen gebruik maken van de participatiemogelijkheden die de gemeente via de website aanbiedt. (www.hoogeveen.nl). Alle soorten burgers zijn in eerste instantie dus welkom. Een contactpersoon van de gemeente Hoogeveen vertelt mij echter dat deze participatiemogelijkheden met name voor webactieve Hoogeveeners, wat volgens de gemeente vooral jongeren zijn, zijn opgestart.

Dit betekent dat ook deze case in de eerste plaats wel geschikt is voor burgers uit alle soorten burgerschapsstijlen, maar dat het vooral is gericht op burgers uit de pragmatische en maatschappijkritische burgerschapsstijl, omdat deze burgers het meest actief zijn op internet. Dit zijn dus niet specifiek jongeren. Webactieve burgers worden in alle leeftijdsklassen in deze burgerschapsstijlen gevonden.

Omdat het hier nadrukkelijk gaat om het participeren van burgers in het politieke proces, kan daarnaast gesteld worden dat de online participatiemogelijkheden van Hoogeveen vooral voor burgers in de rol van actief staatsburger zijn. Als actief staatsburger kun je in Hoogeveen meer doen dan alleen stemmen. Op deze manier kunnen burgers meepraten.

### **Andere belangrijke actoren**

In tegenstelling tot de vorige twee cases kunnen bij de case in Hoogeveen geen andere belangrijke actoren worden genoemd. De gemeente Hoogeveen is wat betreft de online participatie niet afhankelijk van andere actoren. Er hoeft bijvoorbeeld geen informatie geleverd te worden van buiten de eigen organisatie. Het gaat erom dat burgers in contact kunnen treden met actoren binnen de gemeentelijke organisatie. Zo kunnen burgers via het digitaal spreekuur een gesprek voeren met de burgemeester en wethouders van Hoogeveen, en is het via de digitale discussie daarnaast ook mogelijk in discussie te gaan met de burgemeester, wethouders en raadsleden. Het gaat dus puur om de relatie tussen burger en gemeentebestuur en daar is geen hulp van andere actoren bij nodig.

### **Waarom is gekozen voor het gebruik van ICT?**

In het burgerjaarverslag van Hoogeveen staat dat 40% van de burgers bekend is met de website van de gemeente. Dit percentage ligt in veel gemeenten lager. (Urlings, 2003). Er lijkt dus veel belangstelling te zijn voor ICT binnen de gemeente Hoogeveen. Hier kan de gemeente gebruik van maken bij het optimaliseren van haar relatie met de burgers. Zo heeft de gemeente onder andere als doel gesteld om een actieve democratie en een actief burgerschap te bevorderen (www.hoogeveen.nl). Met de inzet van ICT kan hier op ingespeeld worden doordat de mogelijkheid bestaat om nieuwe participatiemogelijkheden te creëren. Volgens een contactpersoon van de gemeente is dit een goede aanvulling op de bestaande communicatiemiddelen. Burgers kunnen dan op een eenvoudige en snelle manier in contact komen met leden van het gemeentebestuur.

Zo staat in de nota Contract met de Toekomst:

*Geconstateerd kan worden dat op het internet zich in wezen nieuwe vormen van interactie en communicatie ontwikkelen, die een andere manier van omgaan met formele relaties weerspiegelen en het aangaan van en de betrokkenheid bij nieuwe verbanden lijken te vergemakkelijken. Bovendien leidt het gebruik van het internet tot een andere betekenis van tijd en ruimte, zodat mensen zich rondom bepaalde issues of gedeelde interesses kunnen organiseren, zonder daadwerkelijk fysiek contact te hebben en zonder tijd verloren te laten gaan met het organiseren van die ontmoetingen.*

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2000).

Wanneer ICT wordt ingezet kunnen burgers dus gemakkelijker communiceren met bestuursleden zonder dat daar aparte afspraken voor gemaakt hoeven te worden. Zo is het digitale spreekuur ook wel te vergelijken met een gesprek op straat, met het verschil dat iedereen getuige kan zijn en kan meedoen ([www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl)). Wanneer een spreekuur op het stadhuis plaatsvindt is dat vaak een vast uur en wordt het gesprek meestal niet met andere burgers gedeeld.

Met behulp van digitale participatiemogelijkheden komen burgers dus niet alleen eenvoudiger met bestuursleden in contact, maar ook met andere burgers. Burgers kunnen via het discussieforum of het spreekuur van elkaar zien wat ze over bepaalde onderwerpen kwijt willen aan de gemeente. Dit kan weer een stimulerende werking hebben voor de participatie. Iedereen kan meekijken en meedoen. Wanneer één schaap over de dam is, volgen er meer.

### **Om wat voor soort dienst gaat het?**

Het digitale spreekuur en het online discussieforum zijn participatiediensten. Burgers hebben via deze diensten de mogelijkheid om te participeren in het democratisch proces. Zo kunnen zij aan raadsleden, wethouders of de burgemeester laten weten wat zij van bepaalde zaken denken. Participatiediensten, zoals die in hoofdstuk 2 al naar voren zijn gekomen, zijn gericht op de participatie van de burger in beleids- en besluitvorming. Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds elektronisch stemmen in het kader van referenda en verkiezingen. Anderzijds kan gedacht worden aan deelname aan digitale debatten ter ondersteuning van de discussie over bepaalde beleidsvoornemens. (Bekkers, 2000:51). De online participatiemogelijkheden in de gemeente Hoogeveen kunnen vergeleken worden met het digitaal debat. Burgers mogen hun stem laten horen en de wethouders, raadsleden en burgemeester kunnen deze inbreng van de burgers meenemen in hun besluit. Zo kunnen burgers de beleids- en besluitvorming beïnvloeden. Het gaat hier dus om een participatiedienst.

### **Digitale participatiemogelijkheden**

Voor de representatieve democratie is het belangrijk dat burgers participeren in het democratisch proces. De overheid moet weten wat er onder de burgers speelt. Is dit niet het geval dan kan er amper nog gesproken worden over een representatieve democratie. Besluiten nemen zonder te weten wat de burgers wensen of belangrijk vinden is niet erg democratisch. Zoals eerder naar voren kwam kunnen burgers daarom met behulp van verschillende participatiemogelijkheden, zoals vergaderingen of debatten, hun stem laten horen. Dit betekent echter dat burgers op de vergader- of debatavonden naar het gemeentehuis of een andere plek moeten komen. Dit is voor een groot aantal burgers toch iets te veel gevraagd.

Een andere mogelijkheid om burgers te laten participeren is via digitale participatiemogelijkheden. De overheid zorgt er dan voor dat burgers met behulp van bepaalde ICT-toepassingen met haar in contact kunnen komen. Voorbeelden hiervan zijn chatsessies, discussieforums of digitale debatten. Dit onderscheidt zich van de offline participatiemogelijkheden doordat burgers niet verplicht zijn samen te komen op een bepaalde plek. Burgers hebben de mogelijkheid vanaf thuis in gesprek te treden met de overheid. Zo lijkt het er toch een beetje op dat de politicus aan huis komt. Burgers hoeven dus minder moeite te doen om te participeren.

### **Hoe wordt ICT in de case toegepast?**

De gemeente Hoogeveen ziet het digitale spreekuur als een manier om invloed uit te oefenen op de gemeente. Dit spreekuur moet zo'n drie tot zes keer per jaar op een vaste dag plaatsvinden. Het doel hierbij is:

*Doel is de afstand tussen burger en bestuur verder te verkleinen. Het college van B&W kan eventueel nieuwe inzichten gebruiken in de taakuitoefening. (www.hoogeveen.nl)*

Met behulp van het digitale spreekuur probeert de gemeente burgers dus dichterbij te halen. Wanneer de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de gemeente worden uitgebreid, kan het voor burgers duidelijk worden dat ze echt wat te zeggen hebben in de gemeente. Hierdoor is het mogelijk dat er meer wordt geparticipeerd.

Het digitale spreekuur is echter niet zomaar een 'kletsuurtje'. Er wordt gesproken over een bepaald onderwerp. Dit onderwerp hangt voornamelijk af van de actualiteit. Daarnaast wordt het digitale spreekuur ook beheerd door een webmaster. Deze webmaster ontvangt de bijdragen, screent ze en plaatst ze al of niet op internet voor beantwoording door de bestuurder. Bijdragen die hierbij voldoen aan de spelregels en 'netiquette' (zie bijlage 3) en die het betreffende onderwerp aangaan, worden in principe in volgorde van inzending geplaatst.

Het is dus nadrukkelijk geen chatsessie.

Het digitale spreekuur is wel openbaar en iedereen die wil deelnemen of alleen meekijken is welkom. In het spreekuurscherm kan de deelnemer aan het spreekuur naam en vraag invullen en versturen zodat deze bij de webmaster terechtkomen. Hierbij heeft de gemeente het liefst dat de deelnemer de eigen naam gebruikt, maar een verzonnen naam kan ook.

(www.hoogeveen.nl). Dit is een positief punt, want burgers hoeven niet bang te zijn voor hun privacy.

Burgers hoeven op zich weinig te doen om te kunnen participeren in het spreekuur.

Aanmelden is niet nodig. Het digitale spreekuur is via de site [www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl) voor iedereen beschikbaar.

Voor de burgermeester en wethouders is het digitale spreekuur gemakkelijk, omdat zij door middel van het spreekuur direct met alle burgers uit Hoogeveen in contact kunnen staan. In een zaaltje zou dit nooit lukken. Echter hier moet opgemerkt worden dat een uur een uur is en dat het dus moeilijk wordt om vragen van alle burgers te beantwoorden. Dit kan een nadeel zijn.

Voor de burger zelf is het digitale spreekuur ook gemakkelijk. Burgers kunnen gewoon thuis blijven en toch participeren. Daarnaast worden alle discussies of vragen meteen digitaal opgeslagen, omdat het spreekuur op internet plaatsvindt. Zo kunnen burgers die toch het digitale spreekuur hebben gemist of het nog eens na willen lezen, het spreekuur nog opvragen. De informatie wordt dus bewaard en iedereen kan het op zijn gemak nog eens na lezen, zonder dat daarvoor contact opgenomen hoeft te worden met de burgemeester of wethouders.

Het discussieforum wordt ook gezien als een middel voor de burgers om invloed uit te oefenen op de gemeente. Diverse raadsleden nemen volgens de website regelmatig deel aan het discussieforum. Iedereen die zich heeft aangemeld kan meepraten of zelf een discussie starten. Soms start het gemeentebestuur een discussie. De inbreng van burgers in de discussies kan meegenomen worden door de raadsleden, burgemeester of wethouders. Hoewel hier geen sprake is van direct contact kunnen alle opmerkingen toch nagelezen worden. Alle opmerkingen worden op de site bewaard en burgers kunnen deze nalezen en er eventueel op reageren.

In tegenstelling tot het digitale spreekuur kunnen bij het discussieforum alle onderwerpen worden aangesneden waarvan de burger ze belangrijk vindt. Wat dat betreft is er dus totale vrijheid. Om de onderwerpen toch enigszins te rangschikken worden er vijf thema's onderscheiden waarbinnen alle onderwerpen vallen: 'over deze website', 'over gemeentelijk beleid', 'over dit discussieforum', 'over Hoogeveen' of 'over het leven'. Dit kan het zoeken naar onderwerpen vergemakkelijken.

Daarnaast is er ook niet sprake van één uurtje waarin alle burgers hun vragen moeten stellen aan een bestuurder. Het discussieforum is vierentwintig uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar. Elk moment van de dag kan er dus een opmerking geplaatst worden.

Voor de burgemeester, wethouders en raadsleden is het discussieforum gemakkelijk, omdat burgers zelf onderwerpen aandragen die voor hen van belang zijn. Zo weten ze wat er leeft onder de burgers in de gemeente Hoogeveen. Alle opmerkingen van de burgers blijven op de site staan en deze kunnen snel opgevraagd worden. Er is dus geen direct contact nodig met de burgers om toch te weten wat ze over bepaalde onderwerpen vinden. Zo kan de burgemeester bijvoorbeeld wanneer hij zelf tijd heeft de discussies nalezen.

Voor de burgers is het discussieforum gemakkelijk, omdat zij zo in contact kunnen komen met burgers die dezelfde mening hebben of burgers die juist een andere visie op het onderwerp geven. Zo krijg je of ondersteuning of andere inzichten. Als burger weet je dan ook wat er leeft in de gemeente. Daarnaast kunnen burgers zelf indelen wanneer, hoe lang en op welk tijdstip zij deel willen nemen aan de discussies.

Om aan de discussies deel te nemen, niet om ze te lezen, moeten burgers zich wel eerst aanmelden. Om dit zelf te ervaren heb ik me ook zelf aangemeld (zie bijlage 4). Dit kan gewoon terwijl ik geen burger uit Hoogeveen ben. Het aanmelden gaat via de site (<http://213.159.6.201/HoogeveenDiscussie/Default.aspx>) waar je kunt komen via [www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl). Je kiest een gebruikersnaam en vult je e-mailadres in. Deze gegevens worden vervolgens naar Hoogeveen opgestuurd en dezelfde dag krijg je nog een e-mail terug met je inloggegevens. Met deze gegevens is het mogelijk om je aan te melden. Wanneer je bent aangemeld kun je berichten plaatsen en je gegevens veranderen. Het is dan mogelijk om te participeren in alle discussies.

### **5.5.3 Effecten**

#### **De participanten**

Om te mogen participeren in het discussieplatform moet je je eerst aanmelden op de website. Het aantal gebruikers van het discussieplatform kan op deze manier nauwkeurig bijgehouden worden. Op 3 september zijn er volgens de website dan ook 74 leden aangemeld. Op de ruim 53.000 burgers die in Hoogeveen wonen is dit maar een klein percentage (0,14 %). Wel blijft het ledenaantal per week gestaag stijgen.

Hier komt nog eens bij dat drie leden van het discussieforum, volgens hun gebruikerprofiel geen raadsleden of wethouders, verantwoordelijk zijn voor meer dan de helft van alle berichten die geplaatst zijn. Sommige leden zijn dus erg actief en anderen kijken liever alleen toe. (<http://213.159.6.201/HoogeveenDiscussie/>).

Om te participeren in het digitale spreekuur hoeven burgers zich niet aan te melden. Toch kan per spreekuur bijgehouden worden hoeveel bezoekers er waren, hoeveel vragenstellers er waren, hoeveel vragen werden gesteld en hoeveel vragen werden beantwoord. Een evaluatie van de spreekuren ziet er daarom als volgt uit:

Wie & wanneer	Waarover	Aantal Bezoekers	Aantal Vragenstellers	Aantal Vragen	Aantal vragen beantwoord	Bijzonderheden
Urlings 28/8/01	Uitgaan in Hoogeveen	Ca. 40	28	104	43	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel publiciteit</li> <li>• Idee jeugdraad</li> </ul>
Punt 5/9/01	Parkeren	Ca. 20	12	19	16	Storing halverwege spreekuur
Holtrop 25/9/01	Voorzieningen voor jongeren	Ca. 20	12	69	42	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugdraad dichterbij</li> <li>• Artikel jongerenpagina HgvC</li> </ul>
Van der Zwaag 2/10/01	Begroting 2002-2005	Ca. 20	7	19	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen over de actualiteit (KvK)</li> <li>• Spreekuur laat op gang</li> </ul>
Leistra 30/10/01	Stationsgebied	Ca. 15	3	13	13	Laat op gang
Weerts (Elly) 8/11/01	Goed wonen? Zeg het maar!	5	0	0	0	Avond daarvoor startavond goed wonen en in die dagen ook mogelijkheid van reactieformulier: gelegenheid genoeg om te reageren

Figuur 5.3 Evaluatie digitaal spreekuur Hoogeveen (Hansma, januari 2002).

In 2001 lag het maximum aantal bezoekers op het digitale spreekuur rond de 40. Dit aantal is ook na 2001 niet meer gestegen. Een nog kleiner percentage dus van de inwoners van Hoogeveen dan bij het discussieplatform. Hierbij moet ook nog eens opgemerkt worden dat het aantal burgers dat participeert, namelijk de vragenstellers, nog lager ligt. Ondanks deze lage participatie kunnen soms niet alle vragen in het spreekuur worden beantwoord. De capaciteit van het spreekuur is dus erg klein.

Opmerkelijk is dat na 8 oktober 2003 het digitale spreekuur niet meer actief geweest is, omdat volgens een contactpersoon van de gemeente, de belangstelling niet overweldigend is en er vooral allerlei andere prioriteiten liggen. De resultaten vallen dus duidelijk tegen.

Tegelijkertijd wordt mij toch verzekerd dat het spreekuur zeker niet passé is. Dit duidt erop dat de gemeente blijkbaar nog kansen ziet liggen voor het spreekuur.

Over de participanten van zowel het digitale spreekuur als het discussieforum kan gezegd worden dat dit veelal burgers zijn die ook in offline politieke situaties participeren. Grofweg kunnen hier twee groepen onderscheiden worden:

- een groep burgers die reeds enkele jaren betrokken is bij de lokale politiek (door bijvoorbeeld zitting te hebben in een gemeentelijke commissie) en daarnaast zo af en toe de website [www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl) en de daarop aanwezige discussies bezoekt. Deze burgers participeren met name in de discussies op het discussieplatform.
- een groep jongeren die juist door deelname op de website geïnteresseerd is geraakt in politieke zaken. De drempel om zich ook op andere terreinen van de lokale politiek te begeven was hierdoor voor hen veel lager geworden.

(Van Os & Jankowski, 2004:166-167).

### **Online of toch offline?**

Kunnen de participatiemogelijkheden op de website van Hoogeveen de offline participatiemogelijkheden vervangen? Een tweetal dingen is hierover te zeggen.

Ten eerste waren beide groepen burgers die participeerden op de website van mening dat online participatie in ieder geval de offline participatie nooit helemaal zou kunnen vervangen. Wat hen betreft zal online participatie altijd een aanvulling blijven op offline participatie. Dit vooral vanwege het ontbreken van face-to-face contact en het gemis van de daarbij behorende non-verbale communicatie. (Van Os & Jankowski, 2004).

Ten tweede zou het vervangen van offline participatiemogelijkheden door online participatiemogelijkheden betekenen dat er uiteindelijk minder participatiemogelijkheden over blijven. Juist terwijl het zo belangrijk voor het verkleinen van de kloof is, dat burgers vele mogelijkheden hebben om te participeren.

Naar aanleiding van deze twee argumenten is het duidelijk dat in ieder geval in Hoogeveen de offline participatiemogelijkheden niet vervangen kunnen worden door de online participatiemogelijkheden. Burgers willen overheidspersonen in de ogen kunnen kijken. Dit wil overigens niet zeggen dat de online participatiemogelijkheden helemaal moeten verdwijnen. Ze geven juist een extra dimensie aan het contact van burgers met de overheid. Een extra participatiemogelijkheid voor burgers is altijd gewenst.

### **Kansen en bedreigingen**

Er zitten voor burgers, zoals in hoofdstuk drie naar voren is gekomen, zowel kansen als bedreigingen verbonden aan de inzet van ICT. Dit geldt dus ook voor het digitale spreekuur en het discussieplatform van de gemeente Hoogeveen. Hiervoor is het belangrijk om na te gaan met welke kansen en bedreigingen de burgers en de gemeente zelf te maken kunnen krijgen en of hier goed op ingespeeld is door de gemeente.

De eerste kans van ICT die betrekking heeft op het digitale spreekuur en het discussieforum is dat burgers in een virtuele wereld komen. Internet kan mensen met elkaar verbinden die normaal niet zo snel met elkaar zouden communiceren. Mensen kunnen elkaar niet zien in deze virtuele wereld, maar wel met elkaar communiceren. Dit kan drempelverlagend werken, omdat anonieme participatie mogelijk is. Burgers worden niet beoordeeld op hun uiterlijk of nationaliteit. Alleen wat je als burger te zeggen hebt, geldt. Het directe contact met de burgemeester, wethouders, raadsleden of medeburgers ontbreekt en van discriminatie op basis van waarneembare kenmerken kan dus geen sprake zijn. Dit kan burgers net over de drempel helpen om toch te participeren.

Aan deze virtualiteit zit echter ook een nadeel. Mensen kunnen op internet een eigen identiteit aanmaken. Niemand hoeft te zijn wie hij werkelijk is. Dit geldt ook bij het digitale spreekuur en het discussieplatform. Vooral omdat het niet noodzakelijk is om je eigen naam op te geven. Zo kan iemand op het discussieplatform zich voordoen als een raadslid of een ambtenaar en op die manier gevoelige informatie van anderen lospeuteren. Dit lijkt misschien ver gezocht, maar het kan gebeuren.

Daarnaast geeft een contactpersoon van de gemeente nog een aanvullende bedreiging op de virtualiteit, namelijk dat doordat de drempels lager worden voor burgers om te participeren dit kan zorgen voor veel onzinbijdragen en discussies die op zijsporen uitkomen. Dit kan een hoop tijd en moeite kosten.

Een tweede kans die ICT biedt voor de burgers in Hoogeveen is dat tijd, locatie en afstand geen effectieve belemmeringen meer vormen om te kunnen communiceren. Het is niet langer

meer noodzakelijk om mensen op één plaats te centreren. Burgers kunnen van waar ze ook zijn participeren in het spreekuur of in een discussie op het discussieplatform.

De tijd speelt ook geen rol bij het discussieplatform. Zelfs 's nachts kunnen burgers hun opmerkingen op de website zetten.

Als nadeel speelt dat bij het digitale spreekuur de tijd echter wel een effectieve belemmering blijft. Het spreekuur vindt plaats op een vaste dag op een vast tijdstip. Wanneer je als burger dan geen tijd vrij kunt maken, kun je ook niet participeren. Hier moet wel opgemerkt worden dat dit nadeel op internet minder speelt dan in de 'gewone' wereld, juist omdat locatie geen rol speelt. Zelfs onderweg naar huis kan er dus geparticipeerd worden.

Een derde kans die ICT biedt voor burgers van de gemeente Hoogeveen is de horizontalisering die wordt veroorzaakt. De hiërarchie en bureaucratie verliezen met de komst van internet hun betekenis. Burgers regelen steeds meer hun eigen zaken. Ook in de gemeente Hoogeveen is dit te merken doordat burgers via het digitale spreekuur direct met de burgemeester of een van de wethouders in contact kunnen komen. Er hoeft dus geen hele bureaucratische weg afgelegd te worden voordat er eindelijk antwoord wordt ontvangen. Ook in de discussies kunnen door bijvoorbeeld raadsleden direct antwoorden op vragen of opmerkingen gegeven worden. Zo hoeven er geen ambtenaren meer van pas te komen, wat de burger een hoop tijd kan schelen.

Een vierde kans die ICT biedt en welke betrekking heeft op de gemeente Hoogeveen, is dat ICT de transparantie in de relatie tussen burger en overheid bevordert. Door te participeren op de website kunnen burgers hun voorkeuren en problemen zichtbaar maken aan de overheid. Met behulp van deze informatie kan de gemeente Hoogeveen haar beleid aanpassen aan de wensen van de burgers.

Als keerzijde van transparantie wordt echter vaak opgemerkt dat burgers minder privacy overhouden, omdat de overheid alle gegevens van burgers uit verschillende databanken kan koppelen. Dit speelt echter geen rol bij de gemeente Hoogeveen, omdat er bijna geen gegevens worden gevraagd. Burgers kunnen zelfs een andere naam opgeven bij het digitale spreekuur.

Een laatste bedreiging dat ICT met zich mee kan nemen wat betrekking heeft op het digitale spreekuur en het discussieplatform, is de bedreiging van de betrouwbaarheid van de overheid. Digitale interacties van burgers met de overheid worden vaak niet op papier vastgelegd. De overheid zal dit dus toch goed moeten archiveren. Waar dit niet het geval is, kunnen documenten verloren gaan en daar kan de burger de dupe van worden.

Dit risico wordt in Hoogeveen echter beperkt doordat er meestal geen directe beslissingen worden gemaakt. Hoewel het vergeten van een belofte al nadelig kan uitpakken voor burgers.

Waar ICT kansen biedt, kunnen ook bedreigingen de kop op steken. Dit kun je wel merken in deze case van Hoogeveen. ICT biedt hier heel wat kansen voor de burgers, maar de bedreigingen mogen niet onopgemerkt blijven. Met een aantal bedreigingen die spelen is wel rekening gehouden, maar de andere bedreigingen kunnen er juist voor zorgen dat een succes uitblijft.

Er spelen echter meer factoren een rol bij het succes of falen van de ICT-toepassing in deze case. Daar zal eerst aandacht aan geschonken worden.

### **Factoren die van invloed zijn op de kloof**

Een aantal factoren, uit paragraaf 2.6, die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid, hebben ook betrekking op ICT-toepassing in deze case. Met deze factoren zal rekening gehouden moeten worden wil de gemeente Hoogeveen de afstand tot haar burgers verkleinen.

De eerste factor die van invloed is op de kloof tussen burger en overheid, is de bekendheid van de belangrijkste actoren in de politieke arena. Hierin kwam naar voren dat de kloof tussen burger en overheid kleiner zou kunnen worden wanneer de politieke actoren bekend zijn onder de burgers. Burgers moeten weten met wie ze te maken hebben.

Op de website van Hoogeveen kunnen burgers kennis maken met de burgemeester, de wethouders en de raadsleden van de gemeente. Doordat de burgemeester of een wethouder de gastheer zijn van het digitale spreekuur, kunnen burgers kennis maken met deze actoren. Burgers kunnen met de burgemeester of een wethouder communiceren en dat schept naamsbekendheid. De burgemeester en de wethouders krijgen voor de burgers op deze manier een gezicht in plaats van dat het onbekende mensen zijn. Ook op het discussieplatform geldt dit voor de raadsleden. Door actief te zijn in de discussies, krijgen raadsleden wat meer bekendheid onder de burgers.

De tweede factor die van invloed is, is de kennis van politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking. Bij deze factor gaat het erom dat de kloof tussen burger en overheid kleiner wordt, wanneer de overheid weet wat er onder de bevolking speelt. Het gemeentebestuur bijvoorbeeld zou onvoldoende op de hoogte zijn van de wensen en opvattingen van burgers. Hierdoor worden burgers niet gemotiveerd om zich bezig te houden met de overheid. Het digitale spreekuur en het discussieplatform op de website van Hoogeveen zijn goede gelegenheden voor de gemeente om er achter te komen wat er speelt onder de burgers. De burgers krijgen in het digitale spreekuur de gelegenheid hun verhaal te doen over vooraf vastgestelde onderwerpen en op het discussieplatform kunnen ze hun verhaal doen over alle onderwerpen die ze maar willen. Juist doordat burgers hun eigen discussies op mogen starten is het voor het gemeentebestuur gemakkelijk na te gaan welke onderwerpen er van belang zijn voor de burgers.

De derde factor die van invloed is op de kloof tussen burger en overheid en die betrekking heeft op de ICT-toepassing in deze case is de mate van interesse onder bestuurders voor de opvattingen van burgers. Veel burgers denken dat het de politieke partijen vooral om de stem gaat en niet om de mening van de burgers. Het vertrouwen wordt hierdoor minder en dit vergroot de kloof. Doordat op de website van Hoogeveen het digitale spreekuur en het discussieplatform zijn opgestart, kunnen burgers al het gevoel krijgen dat de gemeente wel wil weten wat hun wensen zijn. Door als burgemeester, wethouder of raadslid actief te participeren op de website, weten burgers dat er wel interesse bestaat voor hun opvattingen en dat het niet alleen om hun stem gaat.

De vierde factor die van invloed is op de kloof en die voor de ICT-toepassing in deze case van belang is, is de hoeveelheid participatiemogelijkheden. Met behulp van meerdere participatiemogelijkheden kunnen burgers hun belangen beter onder de aandacht van de overheid brengen. De politieke participatie kan hierdoor stijgen en zo wordt de kloof tussen burger en overheid verkleind. Met het digitale spreekuur en het discussieplatform zijn er voor de burgers in Hoogeveen twee participatiemogelijkheden bijgekomen. Dit betekent dat er meer gelegenheid voor de burgers is om te participeren en hun belangen tegenover de gemeente te uiten.



Er kunnen vier factoren die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid genoemd worden die ook betrekking hebben op de ICT-toepassing in de case van Hoogeveen. Wanneer ingespeeld wordt op deze factoren, kunnen de burgers dichterbij de overheid komen te staan. Of de kloof ook werkelijk wordt gedicht, komt daarom nu aan bod.

#### 5.5.4 Reflectie

##### **Wordt de kloof gedicht?**

Uit onderzoek is reeds gebleken dat burgers die participeren op de website van Hoogeveen verdeeld kunnen worden in twee groepen, namelijk: jongeren of burgers die reeds enkele jaren bij de politiek betrokken zijn.

Burgers die al jaren bij de gemeentelijke politiek betrokken zijn, kunnen teruggevonden worden in de plichtsgetrouwe en maatschappijkritische burgerschapsstijl. De jongeren kunnen waarschijnlijk het best teruggevonden worden in de pragmatische burgerschapsstijl, omdat zij plotseling participeerden waar het om onderwerpen ging die voor hen van belang zijn, zoals: 'voorzieningen voor jongeren' en 'uitgaan in Hoogeveen'. Naar aanleiding van een digitaal spreekuur en een discussie op het discussieplatform is er voor jongeren zelfs een jeugdraad opgericht binnen de gemeente. (Van Os & Jankowski, 2004).

Vooraf voor burgers uit de pragmatische burgerschapsstijl kunnen het digitale spreekuur en het discussieplatform wat betekenen voor het dichten van de kloof, omdat zij normaal niet zo graag en vaak participeren. Nu het echter mogelijk is om via internet te participeren op onderwerpen die burgers zelf van belang vinden, kan dit de participatie bevorderen. Vooral aan communicatie via ICT hechten deze burgers namelijk veel belang, met name door de flexibiliteit en snelheid.

Deze groepen burgers willen dus, al dan niet in hun eigen belang, participeren in de gemeente. De gemeente heeft hiervoor extra mogelijkheden gecreëerd door het digitale spreekuur en het discussieplatform op te richten. Dit is tevens één van de factoren die invloed heeft op de kloof tussen burger en overheid. Aangezien er meer participatiemogelijkheden worden gecreëerd voor burgers, kan gezegd worden dat de kloof tussen deze groepen burgers en de overheid wordt verkleind.

Toch mag er niet te hard gejuicht worden, omdat, zoals al eerder naar voren kwam, het digitale spreekuur na 8 oktober 2003 al niet meer actief geweest is. Dit betekent dat de participatiemogelijkheden voor de burgers weer zijn geslonken en dit is van invloed op de kloof.

Het discussieplatform is echter nog wel actief en de kloof wordt dus wel iets verkleind. Daarnaast is mij verzekerd dat het digitale spreekuur weer terug komt. Dit is dus afwachten.

De andere drie factoren die genoemd zijn, hebben vooral betrekking op de deelname van de burgemeester, wethouders en raadsleden op de website. Het gaat om de bekendheid van de belangrijkste actoren, de kennis van de politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking en de mate van interesse onder de bestuurders voor de opvattingen van burgers. Deze drie factoren kunnen positief beïnvloed worden wanneer de actoren uit het gemeentebestuur ook actief zijn in het digitale spreekuur of op het discussieplatform. De bekendheid van de belangrijke actoren wordt zo groter, de politieke partijen weten op deze manier wat er speelt onder de burgers en de interesse van de bestuurders voor de opvattingen van burgers wordt op deze manier getoond. De gemeente Hoogeveen heeft met deze case dus wel degelijk de mogelijkheid de burgers weer iets dichterbij de gemeente te brengen. De actoren uit het gemeentebestuur moeten dan wel participeren. Hier zit dan ook meteen het probleem.

Slechts een klein deel van de politici neemt deel aan de discussies op het discussieplatform. Zij twijfelden aan het feit of burgers wel ‘capabel’ zouden zijn om een politiek debat te voeren op een gelijkwaardig niveau; besluitvorming valt volgens hen voornamelijk onder hún verantwoordelijkheid. Actief participeren in de discussies zagen de meeste van hen dan ook niet zitten. (Van Os & Jankowski, 2004).

De burgemeester en wethouders waren iets positiever. Zij waren van mening dat het internet actieve burgerparticipatie zou kunnen bevorderen en zagen het als een taak van de gemeente om in deze participatiemogelijkheden te voorzien.

De terughoudendheid van de politici en in mindere mate de burgemeester en wethouders is te verklaren door de directe leesbaarheid van de opmerkingen die online worden gezet.

Daarnaast staan gedane uitspraken meteen zwart op wit. Vooral politici hield dit tegen concrete uitspraken te doen. (Van Os & Jankowski, 2004).

Ook de capaciteit van het digitale spreekuur speelt hier een rol. Burgers die participeren in het digitale spreekuur en die vervolgens geen antwoord krijgen op hun vragen, zullen niet erg tevreden zijn. Burgers kunnen dan aan de gemeente gaan twijfelen of er wel degelijk interesse bestaat voor hun opvattingen.

Dat er niet veel mensen participeerden op het discussieplatform en in het digitale spreekuur, was al duidelijk, maar daar komt nu ook nog eens bij dat de actoren uit het gemeentebestuur niet graag participeren. Doordat de participatie onder deze actoren niet erg groot is, wordt er ook niet goed ingespeeld op de eerder genoemde factoren die van invloed zijn op de kloof. De kloof zal hierdoor dus niet erg veel verkleind worden.

Er kan gezegd worden dat er niet echt goed op de factoren die van invloed zijn op de kloof wordt ingespeeld. De kloof tussen burger en overheid zal hierdoor niet aanzienlijk kleiner worden. Vooral voor burgers die niet vaak participeren, maar eventueel wel interesse hebben, zoals burgers uit de pragmatische burgerschapsstijl, is dit een domper. Behalve de jongeren waren er dan ook geen andere burgers uit deze burgerschapsstijl betrokken geraakt. Alleen burgers die normaal ook al participeren in vergaderingen enzovoorts, namen ook een kijkje op de website. Er participeren dus niet veel burgers en er zijn ook niet veel meer burgers geïnteresseerd geraakt in de overheid. Hierdoor kan alleen gesproken worden over een kleine verkleining van de kloof tussen burger en overheid. Burgers hebben een extra participatiemogelijkheid erbij, maar niet veel burgers en actoren uit het gemeentebestuur nemen deze kans om werkelijk te participeren.

### **Conclusie**

Om de case in Hoogeveen goed te kunnen beoordelen, moeten alle sterke en zwakke punten tegen elkaar afgewogen worden. Daarom worden deze nog eens opgesomd.

#### **Sterke punten:**

- extra participatiemogelijkheden
- virtuele wereld waarin mensen niet worden beoordeeld op uiterlijke kenmerken
- direct contact mogelijk met burgemeester, wethouders of raadsleden
- de factoren locatie en afstand en in het geval van het discussieplatform ook de factor tijd, spelen geen rol
- meer transparantie in de relatie tussen burger en overheid
- veilig voor de privacy van burgers, omdat er geen gegevens worden gevraagd

#### **Zwakke punten:**

- weinig burgers maken er gebruik van

- weinig actoren uit het gemeentebestuur maken er gebruik van
- mensen kunnen zich anders voordoen dan ze zijn
- communicatie staat niet op papier
- de kloof tussen burger en overheid wordt niet veel kleiner
- de capaciteit van het digitale spreekuur is te klein; niet alle vragen kunnen beantwoord worden.

Er kunnen evenveel sterke als zwakke punten worden genoemd voor de online participatie op de website van Hoogeveen. In de sterke punten komt naar voren dat de online participatiemogelijkheden goede kansen voor burgers zijn om te participeren. In de zwakke punten komt vooral naar voren dat er te weinig mensen gebruik van maken en dat er een aantal bedreigingen van ICT spelen.

Deze case zou dus eigenlijk in theorie best een succes kunnen worden, maar dan zou het wel meer onder de aandacht van burgers moeten worden gebracht en er moeten duidelijke regels gesteld worden waardoor politici of andere actoren van het gemeentebestuur met een gerust hart kunnen participeren. Het digitale spreekuur zou daarnaast wat langer kunnen duren wanneer het erg druk is en er zouden meerdere wethouders of ambtenaren ondersteuning kunnen geven. De praktijk zal het moeten leren. In Hoogeveen leiden de online participatiemogelijkheden in ieder geval nog niet tot een aanzienlijke verkleining van de kloof tussen burger en overheid.

## 5.6 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn drie cases beschreven waarin verschillende vormen van de elektronische overheid naar voren kwamen.

De eerste case was de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) die de burgers informatie verschaft over de verkiezingen. De tweede behandelde case was AmsterdamMail dat burgers informatie op maat aanbiedt via de e-mail. De derde case tenslotte was Hoogeveen online waarin online participatiemogelijkheden voor burgers naar voren kwamen.

In elke case wordt zo dus op een eigen manier geprobeerd de burgers in verschillende rollen en burgerschapsstijlen te bereiken. Het is dan ook niet verwonderlijk dat elke case andere kansen en bedreigingen kent. Wanneer alleen informatie wordt verschaft aan de burgers zullen er minder bedreigingen van ICT bij komen kijken dan wanneer er werkelijk gesprekken of transacties plaatsvinden met burgers.

- Des te meer aandacht er aan de burger wordt besteed, des te ingewikkelder de ICT-toepassingen worden.

Dit geldt ook voor de factoren die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid.

- Des te dieper er wordt ingegaan op deze factoren, des te ingewikkelder de ICT-toepassingen worden.

Zo kan de overheid de burgers via een website informatie verschaffen zonder dat daar veel ingewikkelde ICT-toepassingen voor nodig zijn, maar de overheid kan ook informatie op maat via e-mail versturen en daar komen veel meer en ingewikkeldere ICT-toepassingen bij kijken.

In elke case komt zo een andere handelswijze naar voren. Dit is weer terug te zien in het al dan niet kleiner worden van de kloof. Waar meer aandacht aan burgers en de factoren die van invloed zijn op de kloof wordt besteed, kan de kloof kleiner worden. Als voorwaarde geldt dan wel dat dit in de praktijk ook echt zo uitgevoerd moet worden.

Wat in alle drie de cases namelijk terug te zien is, is dat de kloof niet noemenswaardig wordt verkleind, terwijl er wel mogelijkheden bestaan. Dit komt doordat vaak niet met alle factoren rekening wordt gehouden. Zo wordt er wel opgemerkt dat burgers verschillende behoeften hebben, maar vervolgens wordt hier weinig mee gedaan.

Zo vindt er bij de case [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) doelgroepverschuiving plaats, omdat de website niet inspeelt op de behoeften van de burgers die normaal niet gaan stemmen.

Bij de case van AmsterdamMail worden de burgers die informatie op maat hard nodig hebben niet bereikt, omdat deze ICT-toepassing alleen via internet onder de aandacht wordt gebracht. Het product is nog niet goed genoeg om er verder campagne voor te voeren.

Bij de case van de online participatiemogelijkheden in Hoogeveen worden tenslotte de burgers die normaal niet vaak participeren niet optimaal bereikt, omdat er geen rekening wordt gehouden met de factoren die van invloed zijn op de kloof, zoals bijvoorbeeld de mate van interesse van bestuurders in de opvattingen van burgers.

Met ICT is er dus eigenlijk heel veel mogelijk. ICT-toepassingen kunnen voor ieder wat wils gemaakt worden. De overheid kan hier gebruik van maken om het contact met de burgers te optimaliseren. Er moet dan echter wel op gelet worden dat de burgers ook werkelijk gebruik kunnen maken van de ICT-toepassingen. Alleen een theorie is niet genoeg. Om ICT-

toepassingen in de praktijk te laten slagen, is het noodzakelijk om naast voldoende aandacht, tijd en geld te investeren ook rekening te houden met factoren die van invloed zijn op de kloof. Het inzetten van ICT is namelijk niet dé oplossing voor het dichten van de kloof. Het is een aanvulling op bestaande instrumenten die de overheid in kan zetten. Om de kloof te kunnen dichten zullen daarom eerst binnen de overheid zaken goed op elkaar afgestemd moeten worden.

## 6. Conclusie en aanbevelingen

### 6.1 Inleiding

In hoofdstuk 5 is een drietal cases waarin de elektronische overheid centraal staat, behandeld. Door de theoretische leerstukken, zoals deze in de eerste vier hoofdstukken naar voren kwamen, te vergelijken met de praktijk, kon een goed beeld geschetst worden van de sterke en zwakke punten van de ICT-toepassingen in de drie cases.

Aan de hand van deze punten is het vervolgens mogelijk om een algemene conclusie te trekken over de elektronische overheid en aanbevelingen te doen zodat in de toekomst ICT-toepassingen beter kunnen aansluiten op de behoeften van de burgers.

In dit hoofdstuk wordt deze algemene conclusie gevormd. Om dit te bereiken zullen eerst de deelvragen beantwoord moeten worden. Dit zal in paragraaf 6.2 worden gedaan. Met behulp van deze antwoorden is het mogelijk om in paragraaf 6.3 een antwoord te geven op de centrale vraag en een gegronde eindconclusie te trekken. Vervolgens worden in paragraaf 6.4 aanbevelingen gedaan om de elektronische overheid eventueel te verbeteren.

### 6.2 Deelvragen

Niet alle burgers hebben een even goed contact met de overheid. Er wordt binnen de overheid en door de burgers zelf daarom vaak gesproken over een kloof tussen burger en overheid. Deze kloof kan echter per burger verschillen. Daarom luidde de eerste deelvraag ook:

*Op welke wijze kan de kloof tussen burger en overheid worden geconceptualiseerd?*

Deze vraag moest meer inzicht geven in hoe de kloof tussen burger en overheid er werkelijk uit ziet. In paragraaf 2.5 en 4.2 is hier aandacht aan besteed. Hier bleek dat de omvang van de kloof tussen burger en overheid kan verschillen naarmate een andere rol en burgerschapsstijl van de burger aan bod komen. Het maakt voor de omvang van de kloof dus zeker verschil of een burger uit de buitenstaanders burgerschapsstijl de rol van kiezer vervult of dat een burger uit de maatschappijkritische burgerschapsstijl dat doet. Zo kan gezegd worden dat de omvang van de kloof sterk afhankelijk is van de soort burger en zijn/haar kijk op de samenleving.

Om de omvang van de kloof te bepalen zal gekeken moeten worden naar de mate van interesse van burgers in de overheid en de mate waarin er geparticipeerd wordt. Dit kan namelijk nogal verschillen. Zo zijn burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl wel geïnteresseerd in de overheid, maar vinden ze het in verschillende rollen moeilijk om te participeren. Zo bestaat er dus alsnog een kloof terwijl de interesse er wel is. Per burgerschapsstijl kan de kloof als volgt worden beschreven:

- Burgers uit de buitenstaanders burgerschapsstijl hebben totaal geen interesse in de overheid. Zij participeren dan ook in geen enkele rol. De kloof tussen deze groep burgers en de overheid is dus zeer groot te noemen. De overheid kan deze groep nauwelijks bereiken.
- Burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl hebben wel interesse in de overheid. Zij proberen dan ook te participeren in de verschillende rollen, maar dit lukt niet altijd. De rollen van kiezer en onderdaan worden trouw door deze burgers vervuld, maar

zodra zaken wat gecompliceerder worden haken ze af. Voor de rol van actief staatsburger geldt dit ook. Binnen de eigen woonplaats kunnen deze burgers nog wel als actief staatsburger optreden, maar daar buiten niet meer. Dit is te gecompliceerd voor hen. Over het algemeen kan gezegd worden dat er tussen deze groep burgers en de overheid een flinke kloof bestaat. De overheid kan deze burgers niet altijd goed bereiken en andersom ervaren deze burgers dit vaak hetzelfde. De wegen tot de overheid worden als te complex ervaren en dat maakt participeren bijna onmogelijk. De afstand tot de overheid wordt hierdoor vaak als groot ervaren.

- Burgers uit de pragmatische burgerschapsstijl zijn niet altijd even geïnteresseerd in de overheid. Zij participeren daarom alleen op die momenten dat hun belang in het spel is. Als actief staatsburger of als onderdaan zullen deze burgers vaak alleen optreden als zij daar winst in zien. Het eigenbelang gaat hier voor. De rol van kiezer wordt wel actief vervuld. In de rol van klant zijn deze burgers tenslotte veeleisend. Gemak is hier een belangrijke zaak. Op de hoofdlijnen zijn deze burgers goed geïnformeerd. Ze beschikken over voldoende vaardigheden om met de overheid te kunnen communiceren. Dit in tegenstelling tot burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl. Dit maakt tevens het verschil in de omvang van de kloof. Er kan gezegd worden dat er wel een kloof bestaat tussen deze groep burgers en de overheid, maar dat deze is niet zo groot. De overheid kan deze burgers goed bereiken en dat is andersom, indien de interesse er is, ook het geval.
- Burgers uit de maatschappijkritische burgerschapsstijl hebben veel interesse in de overheid. Zij participeren daarom zeer actief in elke rol. Zolang de overheid hun vertrouwen niet beschaamd kan hierdoor nauwelijks gesproken worden over een kloof. De overheid heeft een goede interactie met deze burgers. Beiden kunnen elkaar goed bereiken.

Burgerschapsstijl	Omvang van de kloof
Buitenstaanders	Zeer groot
Plichtsgetrouwe	Groot
Pragmatische	Matig
Maatschappijkritische	Klein

Figuur 6.1 Schematische weergave van de omvang van de kloof per burgerschapsstijl.

De kloof tussen burger en overheid is dus niet zomaar een kloof. Deze kloof kan per groep burgers verschillen en kan ook beweeglijk zijn wanneer daar aanleiding toe is. Zou de overheid bijvoorbeeld met behulp van ICT zodanig op de wensen van burgers inspelen dat deze burgers ook echt meer interesse in de overheid krijgen en ook meer gaan participeren, dan kan geconcludeerd worden dat de elektronische overheid de kloof tussen burger en overheid verkleint. Door de beginsituatie van de relatie tussen burger en overheid te vergelijken met de situatie na de invoering ICT-toepassingen, is het mogelijk om een verkleining of vergroting van de kloof te meten.

De kloof kan dus zowel kleiner als groter worden. Wil de overheid zich actief inzetten voor het verkleinen van de kloof, dan zal ze in moeten gaan op factoren die de kloof kunnen beïnvloeden. Hiermee wordt meteen de tweede deelvraag aangehaald, namelijk:

*Welke factoren zijn van invloed op de kloof tussen burger en overheid?*

Een aantal factoren kan een inwerking hebben op de kloof tussen burger en overheid. In paragraaf 2.6 zijn deze factoren behandeld. De belangrijkste zijn:

- de bekendheid van de belangrijkste actoren in de politieke arena
- de kennis van de politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking
- de mate van interesse onder bestuurders voor de opvattingen van burgers
- de daadkracht van de overheid
- het functioneren van de politieke partijen
- de hoeveelheid participatiemogelijkheden
- bureaucratistische competentie van burgers
- de kwaliteit van de dienstverlening.

Belangrijk is dat de overheid op deze factoren ingaat, wil ze de kloof tussen burger en overheid overbruggen. Voor de ene burger zal dit zwaarder tellen dan voor de andere, omdat de omvang van de kloof immers al verschilt. Zo kan de overheid door voldoende aandacht op het gebied van deze factoren aan de burgers te besteden, haar relatie met alle groepen burgers verbeteren. De burgers krijgen het gevoel dat hun mening wordt gewaardeerd en zullen daardoor meer initiatief tonen om te participeren. Het verkleinen van de kloof werkt zo dus van twee kanten.

De eerste stap zal echter vaak door de overheid gezet moeten worden zodat er een basis ontstaat voor een goede relatie met de burgers. In vele beleidsstukken van de laatste jaren, zoals in het Actieprogramma 'Andere Overheid' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2003), is te zien dat de overheid deze mening deelt. Er worden eerst door de overheid condities geschept zodat vervolgens de burgers de volgende stap kunnen nemen door mee te doen.

Vanaf de jaren negentig speelt ICT een steeds grotere rol in deze beleidsstukken. De overheid heeft het gevoel met behulp van ICT de burgers beter te kunnen bereiken en zo de afstand tot de burgers te verkleinen. Om hier een goed oordeel over te kunnen geven, is de derde deelvraag opgesteld:

*Welke rol speelt ICT in het verkleinen van de kloof tussen burger en overheid?*

Deze deelvraag zou inzicht moeten geven in hoe de overheid en de burgers tegen ICT aan kijken. Op deze manier wordt duidelijk of het een meerwaarde heeft om ICT als instrument in te zetten bij het verkleinen van de kloof tussen burger en overheid.

De overheid lijkt reeds van mening dat ICT-toepassingen een prima instrument zijn om de relatie met haar burgers te optimaliseren. In veel beleid wordt daarom aan ICT een belangrijke rol toebedeeld. De term 'elektronische overheid' beschrijft deze overheid die veel met ICT werkt. In paragraaf 1.2 en 4.3 is deze term reeds naar voren gekomen. De overheid probeert met ICT zowel haar relatie met andere overheden of andere afdelingen als haar relatie met de burgers te verbeteren. ICT wordt dus zowel intern als extern ingezet.

ICT moet intern onder andere helpen bij:

- het beter organiseren van de rijksoverheid
- het vernieuwen van de relatie tussen de rijksoverheid en provincies en gemeenten
- het verbeteren van de informatievoorziening in de relaties tussen departementen en tussen bestuurslagen.



Extern moet ICT onder andere helpen bij:

- een kwalitatief goede en correcte dienstverlening
- een goede (elektronische) toegankelijkheid van de overheid
- het verbeteren van de relatie tussen burger en overheid
- het verbeteren van de geloofwaardigheid van de overheid.

Met deze punten kan de relatie tussen burger en overheid worden verbeterd. Zowel interne als externe aanpassingen zijn hierbij belangrijk. ICT speelt in de ogen van de overheid dus een grote rol in het bereiken van deze aanpassingen en daarmee ook in het verkleinen van de kloof.

Voor de burgers ligt dit ICT-vraagstuk wat gecompliceerder. Niet alle burgers zijn gelijk en daardoor bestaan er ook verschillende behoeften. Zo ook op het gebied van ICT. Wanneer alleen al naar de verschillende burgerschapsstijlen wordt gekeken, is meteen duidelijk dat ICT niet voor alle burgers een even grote rol speelt.

Burgerschapstijl	De rol van ICT
Buitenstaanders	Redelijk bekend met internet en e-mail, maar vooral voor entertainment
Plichtsgetrouw	Niet echt bekend met ICT over het algemeen. Erg wantrouwig en angstig tegenover internet.
Pragmatisch	Goed bekend met ICT. Communicatie via ICT is gewenst vanwege snelheid en gemak.
Maatschappijkritisch	Goed bekend met ICT. Internet is een geliefd informatiekanaal.

Figuur 6.2 Schematische weergave van de rol van ICT per burgerschapsstijl.

De ene burger kan beter overweg met ICT dan de andere burger. Dit hoeft echter nog niet meteen te betekenen dat ICT bij sommige burgers niet als instrument gebruikt kan worden om de kloof te verkleinen. Sommige burgers zullen alleen wat meer geholpen moeten worden. De case van AmsterdamMail is hier een goed voorbeeld van. Door burgers informatie op maat te geven, wordt het voor hen al een stuk gemakkelijker om ICT te gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld angst of wantrouwen wegnemen waardoor het gebruik onder burgers die niet goed met ICT om kunnen gaan, juist kan toenemen. Er wordt als het ware een drempel weggehaald. Zo zou ICT voor alle burgers een rol kunnen blijven spelen in hun relatie met de overheid.

De kansen en bedreigingen van ICT per rol en per burgerschapsstijl uit figuur 4.1 en figuur 4.2 laten vervolgens zien wat er voor burgers in hun relatie met de overheid mogelijk is met ICT en waar juist extra op gelet moet worden. Iedere rol en burgerschapsstijl kent zo zijn eigen kansen en bedreigingen en hierdoor zullen niet alle burgers met een zelfde vorm van ICT bereikt kunnen worden. Of burgers ICT ook een goed instrument vinden om de kloof mee te verkleinen, ligt dus aan hoe de overheid de burger met ICT probeert te benaderen. Sommige burgers zijn zich wel al bewust van de kansen van ICT om dichterbij de overheid te kunnen komen, maar andere burgers moeten hier nog van overtuigd worden. Voor de ene burger speelt ICT hierdoor al een grotere rol dan voor de andere burger. Zo ziet de één ICT

als een extra informatiekanaal en de ander ziet het als een bedreiging voor de privacy. Dit kan echter veranderen als burgers op een gemakkelijke manier met ICT om kunnen gaan en er interesse en vertrouwen in krijgen. Met alle kansen en bedreigingen van ICT zal dus rekening gehouden moeten worden, wil ICT voor alle burgers een noemenswaardige rol kunnen spelen in de verkleining van de kloof.

### 6.3 Conclusie

Nu een antwoord is gegeven op de deelvragen, kan worden overgegaan op het beantwoorden van de centrale vraag, welke luidt:

*Welke kansen en bedreigingen zijn verbonden aan de inzet van ICT om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen?*

In de behandelde cases zijn verschillende ICT-toepassingen naar voren gekomen die elk een andere werkwijze hebben. Elk kennen ze dan ook hun kansen en bedreigingen. Als eerste zijn dit de kansen en bedreigingen van ICT zelf. Deze spelen altijd wanneer ICT wordt ingezet. Zo brengt ICT vele nieuwe mogelijkheden met zich mee, maar kunnen daar tegelijkertijd ook negatieve gevolgen aan worden gekoppeld. Het zou organisaties daarom niet aan te raden zijn om zich alleen op de goede kanten van ICT te richten. Voordat ICT wordt ingezet moeten eerst de verschillende kanten die ICT kent, worden belicht. In hoofdstuk drie zijn daarom ook drie verschillende visies van ICT gebruikt om een zo volledig mogelijk beeld van ICT te krijgen dat niet misleidend is. Niet bij elke ICT-toepassing gelden echter dezelfde kansen en bedreigingen. Bij een 'simpele' ICT-toepassing, zoals bijvoorbeeld een informatie verschaffende website, zullen minder bedreigingen spelen dan bij een 'ingewikkelde' ICT-toepassing zoals een website waarop transacties plaats kunnen vinden. Dit was ook in de cases terug te zien. Bij de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) speelden het minste aantal bedreigingen een rol, omdat deze website slechts vooral is gericht op het verstrekken van informatie. Dit vereist geen erg 'ingewikkelde' ICT-toepassing. Bij Hoogeveen online speelden juist het meeste aantal bedreigingen een rol, omdat het in deze case vooral ging om het aanbieden van meerdere participatiemogelijkheden. Om dit mogelijk te maken worden wel een 'ingewikkeldere' ICT-toepassing vereist. Aan de ene ICT-toepassing zullen hierdoor meer kansen en bedreigingen van ICT verbonden zijn dan aan de andere.

De kansen en bedreigingen van ICT zijn niet de enige kansen en bedreigingen die spelen. Wel vormen ze aan basis voor andere kansen en bedreigingen.

Zo is het met ICT bijvoorbeeld mogelijk om meerdere mensen te bereiken. Waar mensen ook wonen, via internet kan iedereen dicht bij elkaar gebracht worden. Afstand en tijd spelen geen rol meer. Burgers hoeven bijvoorbeeld niet meer te bellen of een bezoek aan het gemeentehuis te brengen om informatie over de overheid te verzamelen. ICT kan hier dus voor een lagere drempel zorgen in het contact tussen burger en overheid.

Echter een bedreiging die tegelijkertijd speelt is dat burgers niet allemaal hetzelfde zijn. Zoals in de vorige paragraaf aangegeven speelt ICT niet in ieders leven een even grote rol. De ene burger kan beter met ICT omgaan en ziet er minder bedreigingen in dan de andere burger. Wanneer de overheid hier niet op let bij de inzet van ICT, kan het juist voorkomen dat bepaalde burgers niet worden bereikt. Zoals het geval is bij de burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapsstijl in de case van AmsterdamMail. Omdat het gebruik van AmsterdamMail alleen via internet wordt aangemoedigd, worden deze burgers niet bereikt. Zij gebruiken normaal geen internet om informatie op te zoeken en zijn hierdoor dan ook niet op de hoogte

van het bestaan van AmsterdamMail. Vooral wanneer ICT de offline participatie zou vervangen, zou dit effect nog intenser zijn.

Aan de ene kant bestaat er dus een kans voor de overheid om met behulp van ICT meerdere burgers te bereiken. Aan de andere kant bestaat er juist de bedreiging dat door de inzet van ICT minder burgers worden bereikt. Deze bedreiging kan echter voorkomen worden door de e-government-toepassingen duidelijk aan de burgers aan te bieden en van bepaalde gemakken, zoals het geven van informatie op maat, te voorzien. Burgers raken dan meer vertrouwd met ICT en zullen er vaker gebruik van maken.

Door ICT alleen gemakkelijk te maken in het gebruik betekent echter nog niet dat er prompt meer burgers dan in de normale offline situatie, zullen participeren en dat de kloof tussen burger en overheid kleiner wordt. Hier is meer voor nodig. De factoren die van invloed zijn op de kloof tussen burger en overheid, behandeld in paragraaf 2.6, komen hier om de hoek kijken. Er liggen heel wat kansen voor de overheid om met ICT-toepassingen op deze factoren in te gaan. Zo kan ten eerste met behulp van ICT de bekendheid van de belangrijkste actoren in de politiek worden bevorderd door de belangrijkste gekozen actoren bij overheidssites, bijvoorbeeld bij de website van een gemeente, elk een eigen pagina te geven waarop persoonlijke en politieke informatie worden verstrekt. Ook kunnen politieke partijen dit zelf op hun websites doen.

Ten tweede kan ook de kennis van de politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking met behulp van ICT worden vergroot. Door emailadressen weer te geven of forums, stellingen en chat-avonden op de website op te zetten en deze serieus bij te houden, kunnen de politieke partijen een algemeen beeld vormen van de mening van het volk. Om burgers actief te houden, zullen ze echter ook wel respons moeten krijgen.

Dit hangt samen met het derde punt, namelijk het functioneren van de politieke partijen. Wanneer de politieke partijen weten wat er speelt onder de bevolking, kunnen ze de eisen bundelen en op elkaar afstemmen. Hiermee kan vervolgens een evenwichtig verkiezingsprogramma worden opgezet. Om te voorkomen dat de top van de politieke partijen hierbij teveel de touwtjes in eigen handen neemt, kan voor de burgers met behulp van ICT de communicatie met deze top worden vergemakkelijkt. Er kan dan beter invloed uitgeoefend worden. Daarnaast is het zelfs mogelijk om over gevoelige kwesties een extra stemming via de website van de partij te houden, zodat zekerheid bestaat over wat het overgrote deel van de achterban in het verkiezingsprogramma terug wil zien.

Ten vierde kan met behulp van ICT ook de mate van interesse onder bestuurders voor de opvattingen van burgers worden vergroot. Door digitale debatten of inspraakavonden te organiseren waarin de bestuurders zelf actief meedoen, krijgen burgers het gevoel dat hun opvattingen meetellen.

Dit hangt meteen weer samen met het vijfde punt, namelijk de daadkracht van de overheid. Doordat bestuurders door middel van digitale inspraakavonden beter weten wat er onder de burgers leeft, kunnen problemen die burgers als het meest urgent ervaren, eerder onder de aandacht worden gebracht. Daarnaast kan op de websites van de overheid aangegeven worden welke problemen er op de korte termijn aangepakt worden en welke reeds aangepakt zijn. Zo kan de burger de overheid op een eenvoudige manier controleren.

Ten zesde is het met ICT-toepassingen voor de overheid mogelijk om extra participatiemogelijkheden te creëren. Via de websites van de overheid kunnen digitale

debatten, forums, digitale spreekuren, chatsessies en dergelijke gehouden worden, die de burgers de kans geven om van zich te laten horen. Wordt dit naast de al bestaande participatiemogelijkheden opgezet dan kunnen burgers zelfs kiezen op welke manier en op welk tijdstip ze willen participeren.

Ten zevende kan met behulp van ICT ook de bureaucratische competentie van burgers worden bevorderd. Iedere burger behoort de Nederlandse wetten en regels te kennen, maar niet iedere burger heeft een wetboek thuis liggen. Zo kan met behulp van ICT wet- en regelgeving op websites van de overheid worden gezet met daarbij ook een heldere uitleg over hoe in bepaalde gevallen te handelen. Daarnaast kunnen gemeenten bijvoorbeeld op hun websites aangeven wanneer vergunningen aangevraagd moeten worden en hoe dat moet. Met deze twee punten kan de bureaucratische competentie van burgers al een stuk verbeteren.

Als laatste is het met ICT-toepassingen ook mogelijk de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. Door een dienstverlenende ICT-toepassing te ontwikkelen die het bestellen van producten of diensten via een website mogelijk maakt, kunnen bijvoorbeeld de lasten van burgers, zoals het wachten in de rij voor het loket, weggenomen worden. Burgers kunnen dan wanneer het ze zelf schikt, deze producten aanvragen.

Een aantal van dit soort ICT-toepassingen zijn we in de drie cases al tegengekomen. AmsterdamMail en de website [www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) werken met ICT-toepassingen die de kwaliteit van de dienstverlening trachten te verbeteren. Ze gaan hiermee in op één van de factoren die van invloed zijn op de kloof. Hoogeveen online werkt met ICT-toepassingen die het contact tussen burger en gemeentebestuur tracht te verbeteren. Hiermee wordt er ingegaan op vier factoren die van invloed zijn op de kloof, namelijk de bekendheid van de belangrijkste actoren in de politieke arena, de kennis van de politieke partijen van wat er speelt onder de bevolking, de mate van interesse onder de bestuurders voor de opvattingen van burgers en de hoeveelheid participatiemogelijkheden. Het ligt dus aan het soort ICT-toepassing en het doel dat voor ogen wordt gehouden of er wordt ingespeeld op de factoren die van invloed zijn op de kloof. Wil de overheid een groter deel van de kloof aanpakken dan zal ze op meerdere factoren in moeten gaan. ICT kan hier goed bij helpen.

Echter ook hier kunnen bedreigingen de kop op steken. Naast de bedreigingen van ICT zelf die voor alle genoemde factoren gelden, kan nog een grote bedreiging worden toegevoegd: wanneer de overheid zich in het begin inzet om de kloof te verkleinen met behulp van ICT en dit vervolgens niet bijhoudt kan het vertrouwen van de burgers worden beschaamd. Het inspelen op de factoren die van invloed zijn op de kloof, zal voor de overheid een zeer intensieve taak zijn. Wanneer aan het begin met ICT veel aandacht wordt besteed aan deze factoren, krijgen burgers een bepaald verwachtingspatroon van de overheid in combinatie met ICT: informatie kan sneller verkregen worden, producten kunnen gemakkelijk besteld worden en het kost bijna geen moeite om met een bestuurder in contact te komen. Zou de overheid dit op een gegeven moment niet meer bij kunnen benen of wordt er laks mee omgegaan, doordat bijvoorbeeld intern niet alles even goed geregeld is, dan valt een deel van het vertrouwen van de burgers weg. Zij dachten namelijk dat de overheid hen zoveel mogelijk probeerde te ontlasten en dat bestuurders echt geïnteresseerd waren in hun mening. Juist met ICT vormt dit een bedreiging, omdat vaak wordt gezien dat met goede moed websites en digitale spreekuren worden opgezet en dat na een paar maanden de websites niet meer dagelijks bijgehouden worden en digitale spreekuren komen te vervallen, zoals ook het geval bij de gemeenten Hoogeveen en Amsterdam. In Hoogeveen verviel na een tijd het digitale spreekuur en waren er maar weinig politici die participeerden op het online discussieplatform. In Amsterdam

waren er maar weinig andere actoren die mee wilden werken aan de nieuwsvoorziening voor AmsterdamMail. Het probleem is dus dat het belang van het meedoen niet door alle betrokken actoren als even groot wordt beschouwd. Hier worden burgers de dupe van. Waar de burgers eerst een bepaalde zekerheid krijgen, wordt deze ze ook weer gauw ontnomen en moet men weer terug vallen op oude gewoonten die juist aan vernieuwing toe waren. Hier moeten alle partijen zich goed van bewust zijn. Vooral omdat ICT in deze tijd zo'n grote rol als communicatiemiddel speelt en nog gaat spelen, is het belangrijk dat er serieus mee om wordt gegaan en er veel aandacht aan wordt besteed.

Er is zo een aantal kansen en bedreigingen genoemd die spelen wanneer ICT wordt ingezet om de kloof tussen burger en overheid te verkleinen. De overheid moet er op attent zijn, dat waar kansen zich aanmelden er tegelijkertijd ook bedreigingen kunnen spelen. Er zijn vele kansen die benut kunnen worden en die voor een optimalisering van de relatie tussen burger en overheid kunnen zorgen, zolang er ook maar rekening wordt gehouden met de bedreigingen.

## 6.4 Aanbevelingen

Zowel vanuit de theorie als vanuit de praktijk blijkt dat er behoefte bestaat de kloof tussen burger en overheid te verkleinen. ICT lijkt hier een goede bijdrage aan te kunnen leveren. Hier en daar wordt ICT om deze reden al ingezet door de overheid, maar dit gebeurt nog niet intensief genoeg. Vele gemeenten in Nederland hebben bijvoorbeeld nu nog een website waarop louter informatie te vinden is over de gemeente. Hier zullen niet alle burgers mee bereikt worden. Elke groep burgers heeft zo zijn eigen behoeften op het gebied van ICT. Wil de overheid ICT inzetten om de relatie tussen haar en de burgers te verbeteren, dan zal ze op deze behoeften in moeten springen. Met een oog op de cases kunnen op dit gebied per burgerschapstijl de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- wil de overheid met inzet van ICT burgers uit de buitenstaanders burgerschapstijl bereiken, dan is een website met informatie niet genoeg. Er zal entertainment, zoals spelletjes, op de website te vinden moeten zijn en er moet samengewerkt worden met andere soorten media om de website onder de aandacht te brengen. Het trekken van de aandacht van deze groep burgers is de eerste stap die gezet moet worden. Deze burgers willen de voordelen zien van een goede relatie met de overheid. Het kan dan ook werken om ze in eerste instantie te 'belonen' als ze in contact komen met de overheid. Een spel waarin burgers nieuwbouwwijken in de gemeenten zelf mogen inrichten of een digitaal kruiswoordraadsel waaraan een kleine prijs verbonden is, kunnen goede mogelijkheden zijn om de aandacht te trekken. ICT is bij deze burgers zeer goed te gebruiken, omdat ze hier al mee kunnen werken en de gemakken er van kennen.
- wil de overheid met inzet van ICT burgers uit de plichtsgetrouwe burgerschapstijl bereiken, dan zal vooral gebruik gemaakt moeten worden van ICT-toepassingen die eenvoudig te hanteren zijn en die het participeren makkelijker maken. Overheidsinformatie op maat via e-mail is hier een goed voorbeeld van. Dit soort ICT-toepassingen moet wel op een zorgvuldige manier onder de aandacht van deze groep burgers worden gebracht. Deze burgers moeten weten dat de toepassingen bestaan en dat ze niet moeilijk te hanteren zijn. Dit kan met behulp van andere soorten media bereikt worden.

- wil de overheid met inzet van ICT burgers uit de pragmatische en maatschappijkritische burgerschapsstijl bereiken, dan zijn vrijwel alle soorten ICT-toepassingen gewenst. ICT is een zeer geliefd medium onder deze groepen burgers. Zij willen informatie, communicatie en transacties via internet. De relatie tussen deze burgers en de overheid is al goed te noemen en dat zou alleen maar kunnen verbeteren als het van bepaalde gemakken wordt voorzien. Van belang is wel dat de digitale contacten net zo serieus worden genomen als de offline contacten. Anders kan de relatie juist verslechteren.

Het inspringen op de behoeften van burgers per burgerschapsstijl is echter nog niet alles. Zoals in de vorige paragraaf al naar voren kwam is er, ongeacht de soort burger, nog een groot struikelblok waar rekening mee moet worden gehouden bij de inzet van ICT. Vaak worden websites of andere ICT-toepassingen geheel professioneel en met veel zorg opgezet en vervolgens niet goed onderhouden. Dit komt doordat niet alle betrokken actoren het belang van participeren inzien of omdat er toch meer tijd en geld in gaat zitten dan oorspronkelijk gedacht. Het is dus eveneens belangrijk voor de overheid dat de meerwaarde van de inzet van ICT wordt onderzocht en vervolgens ook doorgespeeld wordt naar alle betrokken actoren.

De inzet van ICT zal niet overal het beste alternatief zijn, maar waar het dat wel is, moet er ook op een goede manier op ingespeeld worden. Ook als dit betekent dat er meer tijd aan het contact met de burgers moet worden besteed. Het optimaliseren van de relatie tussen burger en overheid zal zowel met als zonder inzet van ICT meer aandacht van de overheid vergen. Het voordeel van de inzet van ICT is echter dat het contact sneller en gemakkelijker kan verlopen. Het is dus ook belangrijk dat:

- ICT-toepassingen niet als een extra last worden gezien.

Het is een manier om de kloof tussen burger en overheid aan te pakken. Burgers hebben behoefte aan meerdere communicatiemiddelen en de extra kosten hiervoor worden dus hoe dan ook gemaakt wil de overheid hierop inspelen. Als alle betrokken actoren zich hiervan bewust zijn, bestaat er een basis voor een goede samenwerking.

Met ICT ontstaan er voor de overheid vele nieuwe mogelijkheden om de relatie met haar burgers te verbeteren. Het is dus ook belangrijk dat de overheid ICT blijft inzetten in haar beleid. Tegelijkertijd zal de overheid zich wel moeten realiseren dat er veel tijd, geld en aandacht in gestoken moet worden. Met alleen een eenvoudige ICT-toepassing, zoals een website met wat informatie erop, zal de overheid het niet redden om de kloof tussen burger en overheid te dichten.



**Literatuurlijst**

- Baarda, D.B., M.P.M. de Goede. 2001. *Basisboek methoden en technieken. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*. Groningen, Stenfert Kroese.
- Bekkers, V.J.J.M. 1994. *Nieuwe vormen van sturing en informatisering*. Delft, Eburon.
- Bekkers, V.J.J.M. 2000(2). E-Government: Meer dan e-commerce voor overheden, in: *Management & Informatie.*, blz. 11-20.
- Bekkers, V.J.J.M. De strategische positionering van e-government, in: H.P.M. van Duivenboden & A.M.B. Lips. 2001. *Klantgericht werken in de publieke sector. Inrichting van de elektronische overheid*. Utrecht, Uitgeverij Lemma BV.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. 2003. *Meer belangstelling voor politiek in 2002*. Voorburg/Heerlen.  
[<http://www.cbs.nl/nl/publicaties/artikelen/algemeen/webmagazine/artikelen/archive/artikel.asp?jr=2003&id=1340k&dt=15-12-2003>]
- Centraal Bureau voor de Statistiek. 2004. *ICT en mediagebruik 1997-2002*. Voorburg/Heerlen.  
[[http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?PA=70655ned&D1=11-16,19,31,53-71,85-89,146&D2=0&D3=\(1-11\)-1&DM=SLNL&LA=nl&TT=2](http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?PA=70655ned&D1=11-16,19,31,53-71,85-89,146&D2=0&D3=(1-11)-1&DM=SLNL&LA=nl&TT=2)]
- Commissie ICT en Overheid. ICT en Overheid. Een literatuurverkenning, als bijlage bij: Commissie ICT en Overheid. 2001. *Burger en overheid in de informatiesamenleving. De noodzaak van institutionele innovatie*.
- Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. 2001. *In dienst van de democratie. Het rapport van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie*. [<http://www.minaz.nl/wallage/>]
- Daemen, H.H.F.M., J.J.A. Thomassen. Afstand tussen burgers en overheid, in: A. Hoogerwerf (red.). 1993. *Overheidsbeleid*. Alphen a.d. Rijn, vijfde druk, blz. 217-236.
- Depla, P. 1995. *Technologie en de vernieuwing van de lokale democratie*. Den Haag, VUGA Uitgeverij B.V.
- Dijk, L. van, J. de Haan, S. Rijken. 2000. *Digitalisering van de leefwereld. Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Frissen, P. 2002. *De netwerksamenleving*.  
[[http://www.internetenopenbaarbestuur.nl/objects/De\\_Netwerksamenleving.doc](http://www.internetenopenbaarbestuur.nl/objects/De_Netwerksamenleving.doc)]
- Frissen, V., M. van Lieshout, M. van Staden, A. Ponsioen. 2001. *De schaduwdemocratie. ICT en maatschappelijke participatie*.  
[[http://www.internetenopenbaarbestuur.nl/objects/02\\_schad.pdf](http://www.internetenopenbaarbestuur.nl/objects/02_schad.pdf)]
- Haan, J. 2003. Sociale ongelijkheid en ICT. In: Haan, J. de, J. Steyaert.. *Jaarboek ICT en samenleving 2003. De sociale dimensie van technologie*. Amsterdam, Uitgeverij Boom.



Hansma, A. 2002. *Rapport voor Burgemeester en Wethouders*. Hoogeveen.

Holsteyn, J.J.M., G.A. Irwin, J.M. den Ridder. In the eye of the beholder: the perception of the List Pim Fortuyn and the parliamentary elections of May 2002, in: *Acta Politica international journal of political science*. 2003. Palgrave Macmillan Ltd., volume 38, number 1.

Lamers, R. 2004. *Www.ukomttochook.nl onder de loep*. Den Haag, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Lips, A.M.B., V.J.J.M. Bekkers, W.B.J.H. van de Donk, A.Zuurmond. 2004. *Informatisering in de publieke sector*. Utrecht, Lemma.

Ministerie van Binnenlandse Zaken. 1998. *Actieprogramma Elektronische Overheid. Een efficiëntere en effectievere overheid op de elektronische snelweg*. Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 2000. *Contract met de toekomst. Een visie op de elektronische relatie overheid-burger*. Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 2001. *Communicatieplan verkiezingen 2002 en 2003*. Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 2003a. *Burgerparticipatie: inspiratiebron voor de Europese Unie?* Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. 2003b. *Actieprogramma 'Andere Overheid'*. Den Haag.

Ministerie van Economische Zaken. 1999. *De digitale delta. Nederland oNLine*. Den Haag.

Motivaction Amsterdam B.V. 2001. *Burgerschapstijlen en overheidscommunicatie*. Socioconsult Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. Amsterdam.

Neuman, W.L. 2000 4<sup>th</sup> edition. *Social Research Methods. Qualitative and quantitative approaches*. Boston, Allyn and Bacon.

Os, R. van, N.W. Jankowski. 2004. Digitale democratie binnen de gemeente Hoogeveen. In: Haan, J. de, O. Klumper. *Jaarboek ICT en samenleving 2004. Beleid in de praktijk*. Amsterdam, Uitgeverij Boom.

Poelmans, M.J. OL2000 is nog maar het begin, in: H.P.M. van Duivenboden & A.M.B. Lips. 2001. *Klantgericht werken in de publieke sector. Inrichting van de elektronische overheid*. Utrecht, Uitgeverij Lemma BV.

Praag, P. van. 2003. The winners and losers in a turbulent political year, in: *Acta Politica international journal of political science*. Palgrave Macmillan Ltd., volume 38, number 1.

Raad voor het openbaar bestuur. 1998. *Dienen en verdienen met ICT; over de toekomstige mogelijkheden van de publieke dienstverlening*. Den Haag.

Ringeling, A.B. 1993. *Het imago van de overheid*. 's-Gravenhage, VUGA Uitgeverij B.V.

Ringeling, A.B. Rare klanten hoor die klanten van de overheid, in: H.P.M. van Duivenboden & A.M.B. Lips. 2001. *Klantgericht werken in de publieke sector. Inrichting van de elektronische overheid*. Utrecht, Uitgeverij Lemma BV.

Thaens, M. Naar een operationele e-government strategie: noodzaak en aanzet, in: H.P.M. van Duivenboden & A.M.B. Lips. 2001. *Klantgericht werken in de publieke sector. Inrichting van de elektronische overheid*. Utrecht, Uitgeverij Lemma BV.

Tops, P.W., S. Zouridis. 2000. *Burgers en overheidscommunicatie*. Document vervaardigd ten behoeve van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. Brabant, Centrum voor recht bestuur en informatisering Katholieke Universiteit.

Urlings, W. 2003. *Burgerjaarverslag Hoogeveen*. Mei 2004.  
[<http://www.hoogeveen.nl/Viewers/doc.aspx?DocID=672>]

Verbeek, R. 2002. Gemeente Amsterdam kiest voor e-dienstverlening. *Telecommerce Magazine nr. 10*.  
[<http://www.telecommerce.nl/sf/sf.cgi?3633>]

### Websites

AmsterdamMail  
[[www.amsterdammail.nl](http://www.amsterdammail.nl)]

Gemeente Amsterdam  
[[www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)]  
[ [www.bia.amsterdam.nl](http://www.bia.amsterdam.nl)]  
[[www.glazenstad.amsterdam.nl](http://www.glazenstad.amsterdam.nl)]

Gemeente Hoogeveen  
[[www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl)]  
[213.159.6.201/HoogeveenDiscussie/Default.aspx]

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
[[www.ukomttochook.nl](http://www.ukomttochook.nl) / [www.jjkomttochook.nl](http://www.jjkomttochook.nl)]  
[[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)]

## **Bijlage 1**

### **Lijst met geïnterviewde personen**

## **Geïnterviewde personen**

### Www.ukomttochook.nl:

- M.R. de Boer, Communicatieadviseur directie Communicatie en Informatie

### AmsterdamMail:

- drs. T. Damstra, Teamhoofd Media & Concerncommunicatie
- T. van Rompay, Trainee Media & Concerncommunicatie

### Hoogeveen online:

- A. Hansma, Communicatieadviseur afdeling Advies

## **Bijlage 2**

### **Inschrijving bij AmsterdamMail**

hoffvt@hotmail.com

---

**From :** <amsterdammal@amsterdam.nl>  
**Reply-To :** amsterdammal@amsterdam.nl  
**Sent :** Monday, September 27, 2004 1:07 PM  
**To :** hoffvt@hotmail.com  
**Subject :** Welkom bij AmsterdamMail

---

Welkom bij AmsterdamMail!

U heeft een abonnement op AmsterdamMail genomen door een gebruikersnaam en een emailadres op te geven.

Uw gebruikersnaam is: vanthoff

Uw wachtwoord is: bJW4Dm

Met deze gegevens kunt u vanaf nu inloggen op [www.amsterdammal.nl](http://www.amsterdammal.nl). U kunt uw wachtwoord wijzigen op de pagina Abonnement.

Om informatie via AmsterdamMail te ontvangen, moet u eerst uw profiel samenstellen. Daarmee geeft u aan over welke onderwerpen u informatie wilt ontvangen. Als u voor de eerste keer inlogt, komt u vanzelf op de pagina waar u uw profiel kunt aanpassen. U kunt op ieder moment uitleg krijgen over de taak die u uitvoert. Daarvoor gebruikt u de knop Help in de linker kolom van uw scherm.

Als u uw wachtwoord vergeet, kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen op de login pagina. Daarvoor moet u wel uw gebruikersnaam opgeven. Bewaar dit bericht zodat u uw gebruikersnaam altijd kunt terugvinden.

## **Bijlage 3**

**Spelregels en netiquette voor het digitale spreekuur op [www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl)**

## **Spelregels en 'Netiquette'**

### **Spelregels**

- Drie partijen zijn bij het spreekuur betrokken: u als gast, de gastvrouw of -heer en daarnaast nog de webmaster.
- U stelt de vraag/vragen, de gastvrouw/-heer geeft antwoord(en).
- De webmaster screent uw vraag en plaatst deze op internet als:
  1. de vraag voldoet aan de netiquette,
  2. de voorafgaande vragen zijn behandeld en
  3. de vraag te maken heeft met het onderwerp.
- Er is geen garantie dat alle vragen aan bod komen. Mogelijk kunnen we een aantal vragen niet beantwoorden bij een grote drukte tijdens het spreekuur.

### **De 'netiquette'**

Respect voor elkaar en voor elkaars standpunt staat voorop. We tolereren geen agressie, beledigingen en andere onbehoorlijk gedrag.

([www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl))



## **Bijlage 4**

**Inschrijving bij de online discussie van [www.hoogeveen.nl](http://www.hoogeveen.nl)**



hoffvt@hotmail.com

---

**From :** <info@hoogeveen.nl>  
**Sent :** Tuesday, October 12, 2004 6:19 PM  
**To :** <hoffvt@hotmail.com>  
**Subject :** ASP.NET Forums: Your user account information

---

gast,

Op 12-10-2004 14:19:37 heeft u zich geregistreerd als nieuwe gebruiker van Hoogeveen Discussie.

Uw inloggegevens zijn:

-----  
Gebruikersnaam: gast  
Wachtwoord: cde31f2a46  
-----

U moet aangemeld zijn om berichten te plaatsen.

Om aan te melden, ga naar:  
<http://213.159.6.201/HoogeveenDiscussie/login.aspx>

U kunt uw wachtwoord veranderen op de volgende locatie:  
<http://213.159.6.201/HoogeveenDiscussie/User/EditUserProfile.aspx>

Once you login, you should take a moment to set your user profile, available on the top right of any page within the forum. From the User Information page you can change your password, enter the email address you wish to have display when you post messages, choose how to have the forum posts displayed, and other handy settings.