

2011

E.A. van Ravestein
Studentnummer 279509

Bestuurskunde
Master Beleid en Politiek
Erasmus Universiteit Rotterdam

Begeleider: Prof.dr. M. Thaens
Tweede lezer: Drs. A.J.D. Dijkshoorn

mei 2011

[VIRTUEEL SPREEKUUR]

Onderzoek naar digitale burgerparticipatie in de gemeente Den Haag

Voorwoord

De afgelopen drie jaar heb ik aan den lijve ondervonden dat het schrijven van een scriptie niet eenvoudig is. Naast de inhoudelijke uitdagingen, leiden ook persoonlijke omstandigheden soms tot vertraging. Zo ook in mijn geval: ik heb van het proces geleerd dat een scriptie schrijven lastig te combineren is met een baan, en voldoende tijd en ruimte nodig heeft om vorm te krijgen.

Het afronden van mijn scriptie geeft dan ook een gevoel van voldoening en opluchting. Voldoening, omdat ik, ondanks enkele tegenslagen, heb doorgezet en mijn Master hiermee heb afgerond. Opluchting, omdat ik nu officieel overstreek van student naar beroepsbevolking, waarmee het 'volwassen' leven nu toch echt gaat beginnen, en het studentleven voorbij is. Een nieuwe fase waar ik mede dankzij mijn opleiding, ontzettend veel zin in heb.

Dit alles zou niet mogelijk zijn geweest zonder een groot aantal mensen. Met het gevaar enkele te vergeten, hierbij de belangrijkste.

Allereerst Marcel Thaens, mijn begeleider. Tijdens het proces heb ik het hem (en mezelf) nogal eens lastig gemaakt om tot een kwalitatief goed stuk te komen. Ondanks alles bleef hij bereid mij te begeleiden, en zijn nuttige tips, suggesties en kanttekeningen zijn van grote invloed geweest op het uiteindelijke resultaat.

Daarnaast mijn 'medeslachtoffers' van de scriptiegroep onder begeleiding van Lucille Mac Nack. Dankzij hen heb ik het schrijfproces met vernieuwde moed opgepakt, en zij hebben mij al die tijd gestimuleerd, gemotiveerd en soms getroost. Ik durf eerlijk te zeggen dat ik niet weet of ik het zonder hen had gered.

Ook wil ik graag mijn ouders en broer bedanken, voor hun tomeloze geduld, steun (zowel mentaal als fysiek) en medeleven in goede en slechte (scriptie)tijden. Tot slot wil ik graag mijn vriend Edwin bedanken. Al die tijd heeft hij geduldig mijn gezeur aangehoord en mij opgevrolijkt als ik het niet meer zag zitten, alleen maar door zichzelf te zijn.

Nu het proces voor mij klaar is, wil ik een ieder veel plezier wensen met het lezen van mijn scriptie.

Elianne van Ravestein
mei 2011

Samenvatting

28 april 2008, van 16.30 tot 17.30 heeft het allereerste virtuele wethouderspreekuur van Nederland plaatsgevonden. Het eerste wethouderspreekuur van Nederland werd gevoerd door wethouder van economie, Henk Kool, gemeente Den Haag. De doelgroep van dit spreekuur zijn dan ook de ondernemers. Deelnemers konden hun vragen rechtstreeks stellen aan de wethouder door middel van een headset en webcam. Het Virtueel Spreekuur, 'Call Kool', heeft inmiddels een vervolg gekregen. De wethouder is elke maand beschikbaar voor 'zijn' burgers.

Digitalisering van burgerparticipatie wordt door velen gezien als een goede oplossing voor de passieve verstandhouding tussen burgers en overheid. Burgers participeren het liefst via internet. Hierbij is een voortrekkersrol weggelegd voor lokale problematiek (Beffers en Van den Brink, 2007). Een initiatief als het Virtueel Wethouderspreekuur springt hier goed op in. Deze digitale communicatiemethode werkt stimulerend voor interactie en contact tussen burgers en overheid door de fysieke drempel weg te nemen: communicatie is mogelijk vanaf elke gewenste locatie.

Bij het doornemen van de literatuur rond burgerparticipatie en e-participatie groeit de nieuwsgierigheid naar goede toepassingen van e-participatie. Waar moeten initiatieven aan voldoen? Hoe zijn overheden van het nut van burgerparticipatie te overtuigen? En hoe krijgt men burgers zover om daadwerkelijk deel te nemen aan e-participatie?

Volgend uit de literature review kan de volgende doelstelling worden vastgesteld:

Het beschrijven van het begrip e-participatie, de voorwaarden daarvoor in kaart brengen en deze toetsen in de praktijk, om tot een inzicht te komen hoe e-participatie initiatieven het best vormgegeven kunnen worden.

Voor het onderzoek is de volgende hoofdvraag vastgesteld:

Hoe kan het Virtueel Spreekuur bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag?

Allereerst kan een theoretisch antwoord op de hoofdvraag worden geformuleerd: De bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie binnen de gemeente Den Haag, kan volgens Bekkers en Meijer (2010) bestaan uit het stijgen van het aantal contacten met de gemeente (dat wil zeggen, ondernemers die deelnemen, hebben nog geen gebruik gemaakt van de traditionele politieke en juridische invloedsmogelijkheden) en het soort contacten (de ondernemers die deelnemen, hebben hierbij de mogelijkheid om op andere beleidsfasen invloed uit te oefenen).

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag als:

- de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatige competenties), en vice versa, dat het participatie initiatief transparant is voor wat betreft zowel inhoud als procedures;
- de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur;
- het Virtueel Spreekuur als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de ondernemers;

- de gemeente Den Haag duidelijk en transparant communiceert over de uitwerking en de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur;
- de gemeente Den Haag vanuit het Virtueel Spreekuur de ondernemers de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid;
- de gemeente Den Haag is getransformeerd van e-government naar e-governance.

Tijdens het onderzoek zijn de theoretische voorwaarden getoetst om te zien of het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag. Dit leidt tot de volgende conclusie: Het Virtueel Spreekuur heeft slechts gedeeltelijk bijgedragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag.

In het theoretisch kader is gesproken over een bijdrage aan burgerparticipatie door een wijziging in het aantal contacten en/of een wijziging in het soort contacten. Uit het onderzoek komt naar voren dat de deelnemers voor een gedeelte al eerder contact hadden gehad met de gemeente Den Haag. Er waren echter ook deelnemers aan het spreekuur waarbij dit hun eerste participatiepoging was. Onder de respondenten was dus wel sprake van een toename van het aantal contacten. Echter, het totaal aantal deelnemers over de looptijd van anderhalf jaar van het Virtueel Spreekuur, is slechts 32. Verdeeld over 15 spreekuren zijn dit gemiddeld twee deelnemers per spreekuur; het aantal contacten is daarmee niet echt groot te noemen.

Het soort contacten via het Virtueel Spreekuur is verdeeld in contacten betreffende beleidsontwikkeling en contacten betreffende dienstverlening. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er vooral gebruik is gemaakt van het Virtueel Spreekuur om te participeren op het gebied van dienstverlening. De beleidsontwikkeling, waarop de gemeente Den Haag extra de nadruk wilde leggen, komt veel minder vaak aan bod.

Op welke wijze kan het Virtueel Spreekuur nu bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag? Gezien de onderzoeksresultaten en de toetsing van de theoretische voorwaarden, bestaat de bijdrage aan burgerparticipatie vooral uit een extra mogelijkheid om burgers te betrekken op het gebied van dienstverlening.

In het theoretisch kader zijn drie mogelijke motieven voor overheden om burgerparticipatie te faciliteren en stimuleren genoemd: het dichten van de kloof tussen burger en bestuur, het vergroten van het draagvlak voor bepaalde beslissingen en aanpakken en het vergroten van de kwaliteit van het beleid (Bekkers en Meijer, 2010, p. 19). Als de uitkomst van het onderzoek hiermee wordt vergeleken, kan worden geconcludeerd dat het Virtueel Spreekuur invulling geeft aan het eerste en tweede motief. Door participatiemogelijkheden te verbreden, kunnen meer burgers in contact komen met de overheid en wordt de kloof tussen overheid en burger kleiner. Daarnaast kan, door met meer burgers in gesprek te gaan, het draagvlak voor beslissingen en aanpakken worden vergroot. Het derde motief is, gezien de redenen voor deelname aan het Virtueel Spreekuur en de uitkomst van het onderzoek, niet van toepassing: het Virtueel Spreekuur biedt vooral mogelijkheden voor participatie op het gebied van dienstverlening, en draag hierdoor niet bij aan de kwaliteit van beleid.

Als men dit vergelijkt met het collegeprogramma en het project 'Excellente Dienstverlening', kan het Virtueel Spreekuur hier een rol in spelen, door ondernemers een extra, digitale ingang tot de gemeente te bieden. Als men het geringe aantal deelnemers hierbij in beschouwing neemt, ligt de meerwaarde meer in het openstellen van de mogelijkheid en hiermee voldoen aan het collegeprogramma, dan aan het daadwerkelijke gebruik van het Virtueel Spreekuur.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inhoudsopgave	6
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Literature Review	9
1.3 Probleemstelling	9
1.4 Structuur en Opbouw	10
2. Theoretisch Kader	12
2.1 Burgerparticipatie	12
2.1.1 <i>Burgerparticipatie: wat en hoe?</i>	12
2.1.2 <i>Rollen van de burger</i>	14
2.1.3 <i>Communicatie tussen burger en overheid</i>	16
2.1.4 <i>Voorwaarden voor succesvolle burgerparticipatie</i>	17
2.2 Mogelijkheden van ICT	18
2.2.1 <i>Gedachtegoed en techniek van Web 2.0</i>	19
2.2.2 <i>Toepassingen binnen de Overheid</i>	21
2.2.3 <i>E-participatie</i>	22
2.3 Analytisch Kader	24
3. Methoden en Technieken	27
3.1 Operationalisatie	27
3.2 Methodologische Verantwoording	29
3.3 Validiteit en Betrouwbaarheid	30
4. Casusbeschrijving	32
4.1 Landelijke context e-participatie	32
4.2 Lokale context e-participatie	33
4.3 Virtueel Wethouderspreekuur	34
5. Dataverzameling	38
5.1 Inleiding	38
5.2 Schriftelijk onderzoek onder de deelnemers	38
5.3 Transformatie naar e-governance	41
6. Analyse	43
6.1 Inleiding	43
6.2 Competenties van de deelnemers en duidelijkheid van de procedures	43
6.3 Doelstelling van het Virtueel Spreekuur en motivatie voor deelname	45
6.4 Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie	48
6.5 Communicatie vanuit de gemeente Den Haag	50
6.6 Mogelijkheid tot het uitoefenen van invloed door deelnemers	53
6.7 Transformatie van de gemeente Den Haag	54
6.8 Analyse: concluderend	55

7. Conclusie en Aanbevelingen	57
7.1 Conclusie	57
7.2 Reflectie en aanbevelingen	60
Literatuurlijst	63
Appendix A. Vragenlijst deelnemers	66
Appendix B. Codeboek	68
Appendix C. Datamatrix	69

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

28 april 2008, van 16.30 tot 17.30 heeft het allereerste virtuele wethouderspreekuur van Nederland plaatsgevonden. Het eerste wethouderspreekuur van Nederland werd gevoerd door wethouder van economie, Henk Kool, gemeente Den Haag. De doelgroep van dit spreekuur zijn dan ook de ondernemers. Deelnemers konden hun vragen rechtstreeks stellen aan de wethouder door middel van een headset en webcam. Het Virtueel Spreekuur, 'Call Kool', heeft inmiddels een vervolg gekregen. De wethouder is elke maand beschikbaar voor 'zijn' burgers.

Ondernemers zijn een zeer belangrijke doelgroep voor de gemeente Den Haag. De gemeente heeft de ambitie om in 2009 de meest MKB-vriendelijke gemeente van Nederland te zijn. Om deze ambitie te kunnen verwezenlijken, wil de gemeente onder andere voorop te lopen op het gebied van digitalisering en interactie gericht op ondernemers.

Het Virtuele Wethouderspreekuur is een vorm van digitale dienstverlening van de afdeling Economie. Het is een innovatieve en efficiënte manier van communiceren, waarbij in dit geval de wethouder virtueel beschikbaar is voor ondernemers in Den Haag. Ondernemers kunnen via het Ondernemersportaal toegang krijgen tot het spreekuur.

De techniek en de bediening van het systeem zijn dermate toegankelijk dat een instap-adsl verbinding kan volstaan en dat ook mensen die niet veel van computers afweten via dit programma kunnen communiceren.

Digitalisering van burgerparticipatie wordt door velen gezien als een goede oplossing voor de passieve verstandhouding tussen burgers en overheid. Burgers participeren het liefst via internet. Hierbij is een voortrekkersrol weggelegd voor lokale problematiek (Beffers en Van den Brink, 2007). Een initiatief als het Virtueel Wethouderspreekuur springt hier goed op in. Deze digitale communicatiemethode werkt stimulerend voor interactie en contact tussen burgers en overheid door de fysieke drempel weg te nemen: communicatie is mogelijk vanaf elke gewenste locatie.

Althans, dit is het gewenste effect: burgers die bewust betrokken worden bij de overheid. De digitale vaardigheden die zij daarvoor moeten beheersen, voldoen echter niet aan de verwachtingen. De vele toepassingen die de overheid biedt zijn veelal onoverzichtelijk en te complex, waardoor de primaire bron van informatie niet meer de overheidsite zelf is, maar zoekmachines (Van Deursen en Van Dijk, 2008).

Hieruit valt te concluderen dat er vanuit de overheid een vraag bestaat naar de mogelijkheden van ICT voor burgerparticipatie. Deze zijn talrijk en veelvuldig toepasbaar. Door het Virtueel Wethouderspreekuur nader te bekijken, kunnen echter een paar inzichten worden verkregen over het gebruik van ICT voor burgerparticipatie.

1.2 Literature review

Na een algemeen literatuuronderzoek naar e-government en e-participatie, worden een aantal zaken duidelijk.

- Participatie wordt door vrijwel alle auteurs gezien als een belangrijke factor in beleids- en besluitvorming.
- E-participatie biedt mogelijkheden om burgerparticipatie te stimuleren. Welke opties dit zijn blijft echter onduidelijk: het zijn tot nu toe veelal losstaande initiatieven.
- Er is geen duidelijke lijn die de overheid aan houdt met betrekking tot e-participatie.

Bij het doornemen van de literatuur groeit de nieuwsgierigheid naar goede toepassingen van e-participatie. Waar moeten initiatieven aan voldoen? Hoe zijn overheden van het nut van burgerparticipatie te overtuigen? En hoe krijgt men burgers zover om daadwerkelijk deel te nemen aan e-participatie?

Deze wezenlijke vragen spelen mee bij het opstellen van de probleemstelling.

1.3 Probleemstelling

Volgend uit de literature review kan de volgende doelstelling worden vastgesteld:

Het beschrijven van het begrip e-participatie, de voorwaarden daarvoor in kaart brengen en deze toetsen in de praktijk, om tot een inzicht te komen hoe e-participatie initiatieven het best vormgegeven kunnen worden.

In dit onderzoek is gekozen voor een specifieke doelgroep onder burgers: ondernemers. De ondernemers worden in bestaand onderzoek naar burgerparticipatie veelal buiten beschouwing gelaten, terwijl zij niet om de overheid heen kunnen. Vergunningen worden nog steeds alleen door overheden verstrekt.

Er zijn een aantal toepassingen bekend waarbij ondernemers in overleg kunnen treden met de overheid over vergunningen. Zo is Antwoord voor Bedrijven, voorheen het Bedrijvenloket, ingericht om ondernemers zo veel mogelijk op weg te helpen, en om in samenspraak met doelgroep de regeldruk te verminderen (Website Antwoord voor Bedrijven, 19-10-2008). Dit is echter een anonieme, onpersoonlijke methode voor interactie. Het Virtueel Spreekuur biedt mogelijkheden voor onderzoek door de kleinschaligheid (lokaal) van het project.

Voor het onderzoek is de volgende hoofdvraag vastgesteld:

Hoe kan het Virtueel Spreekuur bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag?

Om tot een antwoord op deze vraag te komen, wordt allereerst gekeken naar de aanbodkant, het initiatief vanuit de overheid. Vervolgens komt de vraagkant aan bod, door de verwachtingen van burgers in kaart te brengen. Deze worden vervolgens gecombineerd op de 'markt'.

Dit leidt tot de volgende deelvragen:

1. Wat is burgerparticipatie en welke mogelijkheden zijn hiervoor?

Allereerst moet worden gekomen tot een definitie van burgerparticipatie. Hiervoor is een literatuurstudie noodzakelijk. Het literatuuronderzoek is niet bedoeld om tot een uitputtende studie van het begrip burgerparticipatie te komen, maar om een werkbegrip te creëren.

2. Welke randvoorwaarden bestaan er om burgerparticipatie te stimuleren?

Web 2.0 biedt een groot aantal mogelijkheden om het internet interactiever te maken, die direct samenhangen met de verspreiding van het internet. Door middel van een literatuurstudie wordt de technische kant van participatie toegelicht en kunnen een aantal voorwaarden voor gebruikte technologie worden ontleend.

3. Wat zijn de verwachtingen van burgers omtrent participatiemogelijkheden?

Ondernemers worden uitgenodigd voor het Virtueel Wethouderspreekuur. De mogelijkheden van de toepassing zijn hierbij al vastgesteld. De vraag aan de deelnemers is hierbij of zij het initiatief nuttig, effectief, uitnodigend et cetera vinden.

4. Hoe voldoet het Virtueel Wethouderspreekuur aan de geformuleerde voorwaarden en verwachtingen?

Aan de hand van de theoretische voorwaarden die zijn geformuleerd en de verwachtingen van de deelnemers, kan het Virtueel Wethouderspreekuur worden getoetst.

5. Welke lessen kunnen worden getrokken uit het Virtueel Wethouderspreekuur?

De beantwoording van voorafgaande deelvragen leidt tot een aantal voorwaarden, eisen en ideeën om burgerparticipatie te stimuleren. Wat zijn hiervoor de opties?

1.4 Structuur en opbouw

Met het onderzoek dat beschreven wordt in deze scriptie wordt gepoogd om te onderzoeken hoe het Virtueel Wethouderspreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie. Hiertoe worden een aantal theoretische concepten, zoals burgerparticipatie, Web 2.0 en de elektronische overheid, gedefinieerd en toegepast op de casus, om tot een aantal voorwaarden voor elektronische burgerparticipatie te komen.

In het eerste hoofdstuk zijn de aanleiding voor het onderzoek, de theoretische vragen vanuit de wetenschap en de probleemstelling behandeld. De probleemstelling vormt de leidraad voor het onderzoeksproces, waarbij een hoofdvraag en deelvragen zijn geformuleerd.

In het tweede hoofdstuk wordt het theoretisch kader van het onderzoek behandeld. Door verschillende theorieën over burgerparticipatie, Web 2.0 en de elektronische overheid naast elkaar te leggen, kunnen theoretische voorwaarden worden geformuleerd waaraan digitale initiatieven moeten voldoen. In het theoretisch kader worden de eerste en tweede deelvraag behandeld. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een analytisch kader.

Het derde hoofdstuk behandelt de operationalisatie van het onderzoek. Hierin wordt het analytisch kader omgezet in toetsbare variabelen, die onder de deelnemers van het Virtueel Spreekuur kunnen worden getest. Vervolgens worden de methoden en technieken die zijn gebruikt uitgelegd en verantwoord. Hierin wordt een specifieke invulling gegeven aan de operationalisatie.

In het vierde hoofdstuk wordt de (elektronische) burgerparticipatie in empirisch opzicht behandeld. Hierbij wordt de landelijke context in ogenschouw genomen, in de vorm van initiatieven van de rijksoverheid om de digitale burgerparticipatie te bevorderen. Vervolgens wordt een koppeling gemaakt naar de casus. Hierin wordt het Virtueel Wethouderspreekuur nader omschreven, en

worden tevens de feitelijke ervaringen behandeld, zoals het aantal deelnemers, afhandeling van vragen en promotie.

In het vijfde hoofdstuk wordt de verzamelde data uit het onderzoek beschreven.

In het zesde hoofdstuk volgt dan de analyse. Hierin worden de empirische beschrijving, het theoretisch kader en de operationalisatie met elkaar in verband gebracht. Met behulp van deze analyse kunnen de antwoorden op de derde en vierde deelvraag worden geformuleerd.

Het zevende hoofdstuk bevat de conclusie en aanbevelingen van het onderzoek. Hierin worden de deelvragen afzonderlijk beantwoord, waardoor tevens het antwoord op de hoofdvraag kan worden geformuleerd. Hierop volgen een aantal aanbevelingen om de bijdrage van het Virtueel Wethouderspreekuur aan burgerparticipatie te vergroten.

2. Theoretisch Kader

In dit theoretisch kader worden de eerste en tweede deelvraag behandeld. Allereerst wordt het concept burgerparticipatie geëxploreerd, om tot een werkdefinitie van burgerparticipatie te komen. Vervolgens wordt Web 2.0 behandeld: het gedachtegoed, de technische mogelijkheden en de toepassingen voor de overheid.

In het analytisch kader wordt ten slotte de basis gelegd voor de operationalisatie: de omzetting van de theoretische waarden in concrete onderzoeksvariabelen.

2.1 Burgerparticipatie

Burgerparticipatie is afhankelijk van de rol van de burger en de soort communicatie die daarvoor noodzakelijk is met de overheid. Daarom worden hieronder eerst de rollen van de burger behandeld, en vervolgens de communicatie tussen burger en overheid. Voor deze communicatie moet de burger beschikking hebben over een aantal competenties.

Aan de hand van deze beschrijving van de variabelen die bijdragen aan burgerparticipatie, wordt een definitie van burgerparticipatie geformuleerd en een aantal voorwaarden benoemd om burgerparticipatie succesvol te laten zijn.

2.1.1 Burgerparticipatie: wat en hoe?

Bovens et al. (2001) beschrijven beleid als “de voornemens, keuzes en acties van de overheid gericht op de sturing van een maatschappelijke ontwikkeling” (p. 82). Dit beleid wordt ontwikkeld door de overheid om concrete instrumenten te bieden om maatschappelijke ontwikkeling in de gewenste richting te dirigeren. Het vaststellen van de maatregelen, en daarmee de totstandkoming van beleid, vindt plaats tijdens de beleidsvorming. In beleidsvorming worden beslissingen over de aanpak van een maatschappelijke ontwikkeling genomen op basis van de analyse van informatie over dit verschijnsel.

Het beleidsproces wordt ook wel omschreven als een cyclus, bestaande uit zes fasen: agendavorming, beleidsvoorbereiding, beleidsbepaling, beleidsuitvoering, handhaving, beleidsevaluatie en terugkoppeling en heroverweging. Het beleidsproces speelt zich voornamelijk af in de politieke arena. Burgers mogen echter in bepaalde fasen ook meedenken over beleid. Het gaat hierbij voornamelijk om de fasen agendavorming en beleidsevaluatie. Met andere woorden: het aanbrengen van een probleem en het beoordelen van de oplossingen die hierop zijn geboden (Bovens et al., 2001).

De burger heeft het recht deel te nemen aan het beleidsproces. Hierbij mag hij gebruik maken van diverse inspraak- en invloedsmogelijkheden.

Volgens Bekkers en Meijer (2010) geeft burgerparticipatie de mogelijkheid om “kennis, ervaring, informatie en contacten te ontsluiten, met het oog op de aanpak van maatschappelijke problemen binnen een gemeenschap” (p. 11-12). De overheid zoekt steeds meer naar middelen om in contact te komen met de burger, om samen beleid te ontwikkelen om maatschappelijke problemen aan te pakken. Verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de toenemende individualisering van de maatschappij met daarnaast de toenemende fragmentatie van de samenleving, hebben ervoor

gezorgd dat het contact tussen overheid en burger veranderd is: de overheid is niet langer de almachtige, alwetende instantie, maar even gefragmenteerd als de samenleving zelf. Om hierin beleid te kunnen ontwikkelen, wat draagkracht en legitimiteit heeft, moet de overheid meer het contact zoeken met de maatschappij zelf. Burgerparticipatie is hierbij een middel om de eerder verbroken contacten te herstellen of te verbeteren (Bekkers en Meijer, 2010).

Volgens Daemen en Schaap (2000) is burgerparticipatie de laatste jaren weer een belangrijk punt op de politieke agenda. Zij verwijzen naar Tops en Depla om aan te tonen dat om de participatie van de burger te vergroten, vermaatschappelijking van het bestuur een belangrijke strategie is. Hierbij worden burgers gezien als deelnemers aan een beleidsproces, waardoor de overheid zelfsturing van burgers stimuleert. Hiervoor is echter wel sociaal kapitaal, decentralisatie en inter-afhankelijkheid van burgers en overheid nodig.

Ik kom tot de volgende werkdefinitie van burgerparticipatie:

“Het gebruiken van de inspraak- en invloedsmogelijkheden die de burger heeft om deel te nemen aan beleids- en besluitvorming.”

Bekkers en Meijer (2010) beschrijven twee ideologische gronden voor burgerparticipatie. Volgens de neoliberale stroming is het betrekken van burgers door de overheid een manier om de sector meer klantgericht te maken (publiek management). Daarnaast geeft de communautaire stroming aan dat burgerparticipatie veel meer gaat over het betrekken van gemeenschappen in plaats van individuen.

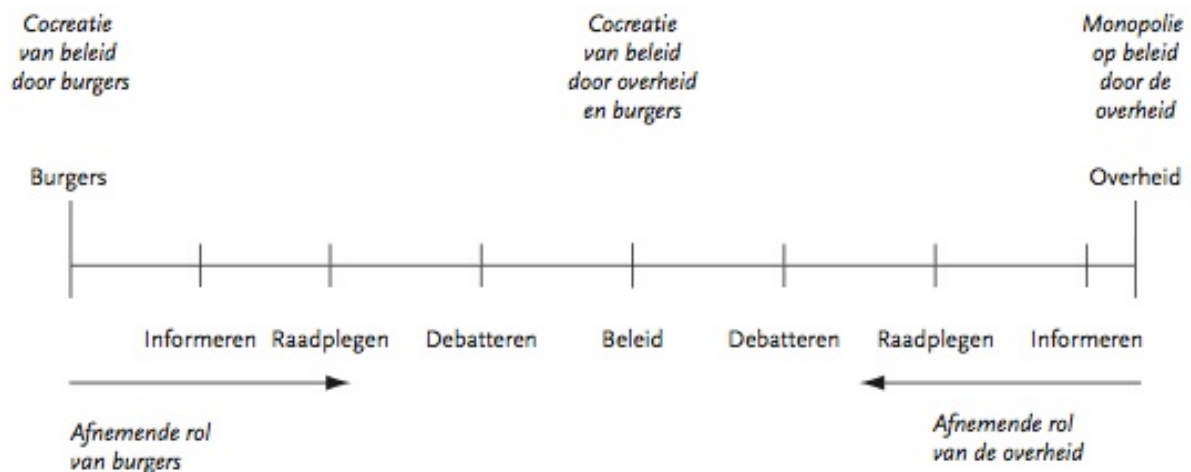
Concreet beschrijven Bekkers en Meijer (2010, p. 19) de volgende motieven voor de overheid om burgerparticipatie te faciliteren:

- het dichten van de kloof tussen burger en bestuur door het bieden van mogelijkheden van beïnvloeding;
- het vergroten van het draagvlak voor bepaalde beslissingen en aanpakken, omdat relevante partijen in een vroeg stadium bij de beleidsvorming zijn betrokken;
- het vergroten van de kwaliteit van het beleid door ruimte te bieden voor andere perspectieven op de problematiek.

Burgerparticipatie is volgens Bekkers en Meijer (2010) toepasbaar op alle fasen van de beleidscyclus, zowel tijdens de vorming van het beleid als tijdens de uitvoering. Zij gebruiken hiervoor de term cocreatie van beleid. Hierbij varieert de grootte van het aandeel van de overheid en de burgers, zodat er een grove tweedeling van cocreatie kan worden gemaakt:

- Overheden en burgers creëren gezamenlijk beleid. De overheid betreft hierbij de burgers bij haar eigen beleidsproces en geeft de burgers hierin invloed;
- Burgers creëren gezamenlijk beleid. Hierbij geldt dat de burgers zich organiseren in een gemeenschap en samen tot een oplossing komen voor een maatschappelijk/gemeenschappelijk probleem, welke wordt geformaliseerd door de overheid.

Bekkers en Meijer (2010, p. 21) hebben deze tweedeling verder uitgewerkt tot een participatieladder:



Figuur 2.1: Gradaties van cocreatie en daarbij passende participatie-elementen.

Voor elke gradatie van cocreatie (dus de grootte van het aandeel van de overheid en burgers) geven Bekkers en Meijer (2010) verschillende participatiemogelijkheden: informeren, raadplegen en debatteren. In het midden van de participatieladder vindt volledig gelijkwaardige samenwerking tussen overheid en burger plaats om beleid te vormen. De participatieladder is toepasbaar op alle beleidsfasen.

2.1.2 Rollen van de burger

Tussen burgers en de overheid bestaan verschillende relaties. Burger en overheid hebben tijdens de verschillende contactmomenten ook verschillende rollen. De burger komt met de overheid in aanraking als klant (het afnemen van al dan niet verplichte diensten van de overheid), kiezer (gebruikmaken van traditionele politieke en juridische invloedsmogelijkheden op de agendavorming en beleidsevaluatie) en onderdaan (het voldoen aan de gestelde verplichtingen tijdens de handhaving van beleid). De burger heeft het recht deel te nemen aan het proces voorafgaande aan de totstandkoming van beleid. Hierbij mag hij gebruik maken van diverse inspraak- en invloedsmogelijkheden (Bovens, 't Hart, Van Twist en Rosenthal, 2001).

Het faciliteren van burgerparticipatie door de overheid, speelt in op de ontwikkeling dat naast de rollen van kiezer, klant of onderdaan, de burger ook citizen is (Bekkers en Meijer, 2010). De burger is ook bij de andere beleidsfasen betrokken: beleidsvoorbereiding en beleidsbepaling. In de rol van citizen wordt geprobeerd om door middel van participatie "te komen tot een gemeenschappelijke definitie van maatschappelijke problemen als mede mogelijke oplossingen" (Bekkers, 2005, p. 452).

De vele terreinen waar het openbaar bestuur zich mee bezig houdt gaan de gemiddelde burger echter vaak boven de pet. Hierdoor kunnen vele burgers niet optimaal gebruik maken van hun invloedsmogelijkheden (Bovens et al., 2001).

Bureaucratische competentie

Volgens de neorepublikeinse conceptie op burgerschap van Van Gunsteren (1991) moet een burger aan bepaalde eisen voldoen voordat hij volwaardig deel kan nemen aan een publieke gemeenschap. Deze competentie betreft behalve het niet overtreden van de regels ook het zinnig en verstandig gebruik van bevoegdheden en situaties. Een burger dient behoorlijk gedrag te vertonen.

Volgens Van Gunsteren (1991) hoort de overheid te zorgen voor toegang om het burgerschap uit te oefenen, maar ook de eisen waaraan een burger minimaal moet voldoen. De overheid moet verder bij al haar handelen stilstaan bij de noodzaak van burgers die autonoom en oordeelvaardig zijn, om de werking van het openbaar bestuur en een democratie te garanderen.

Daemen en Thomassen (1998) schrijven dat er een afstand bestaat tussen burger en overheid tijdens de uitvoering van beleid, omdat er geen rechtstreeks contact bestaat tussen burgers en de overheid die voor de besluiten verantwoordelijk is. Tegenwoordig komt de burger de overheid op steeds meer terreinen tegen, en daarom doen zich ook steeds meer situaties voor waarbij de overheid niet voldoet aan de eisen van de burger. Daarnaast wordt de wereld van het openbaar bestuur steeds complexer door toenemende en veranderende regelgeving. Om de burger goed te laten functioneren in onze staatsinrichting zal hij daarom moeten beschikken over bureaucratische competentie (Daemen en Thomassen, 1998).

De belangrijkste vaardigheden van een bureaucratisch competente burger zijn kennis van de rechtsinhoud, kennis van de rechtsgang en het beheersen van het daartoe benodigde gedragspatroon. Met andere woorden, burgers moeten weten wat hun rechten en plichten zijn, hoe de procedures verlopen en vaardigheden hebben om benodigde gegevens, formulieren en dergelijke die daarvoor benodigd zijn te verzorgen (Daemen en Thomassen, 1998). Beukenholdt – ter Mors, Daemen en Schaap (2002) voegen hier nog een vierde kenmerk aan toe, namelijk het kunnen reageren op klachten, door de Lokale of Nationale Ombudsman in te lichten.

Volgens Daemen en Thomassen (1998) moet het openbaar bestuur goed toegankelijk zijn om gebruik te kunnen maken van bureaucratische competentie. Toegankelijkheid hangt samen met overzichtelijkheid van regelgeving. Deze wordt echter steeds ingewikkelder, voornamelijk door een individualiserende samenleving en een toenemende invloed van de politiek op het terrein van beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering.

De afstand tussen burger en overheid moet worden verkleind. Bij de afstand tussen burger en overheid bij de uitvoering van het beleid speelt de bureaucratie een grote rol. Burgers komen het meest met de overheid in aanraking via de bureaucratie. Mocht de burger bureaucratisch competent zijn, vervult hij over het algemeen de rol van klant en beschikt hij over het algemeen over een relatief hoog opleidingsniveau. De bureaucratisch minder competente burgers worden door de bureaucratie in de rol van onderdaan gedwongen, en hebben vaak een lager opleidingsniveau (Daemen en Thomassen, 1998).

Volgens Bovens (2006) is er in Nederland echter steeds meer sprake van een diplomademocratie. Laagopgeleide burgers hebben minder invloed op beleidsprocessen dan academici en andere hoogopgeleiden. Er is dus sprake van een meritocratisering van het openbaar bestuur, dat wil zeggen, bestuur door de bestopgeleiden. Als de omgang van de overheid met de burgers op dit principe gebaseerd is, zullen laagopgeleiden, die zo'n 50% van de bevolking uitmaken, geen bureaucratische competentie kunnen ontwikkelen, puur omdat zij de kans niet krijgen van de overheid.

Vermaatschappelijking van het bestuur kan bestaan uit het plaatsen van het bestuur in de samenleving, op een kleine afstand van burgers, om burgers zo veel mogelijk de gelegenheid te geven om deel te nemen. Bureaucratische competentie blijkt een belangrijke voorwaarde om burgers te laten participeren, en dus ook om hen gebruik te laten maken van hun rechten en voorzieningen.

Hierbij moet in deze lijn worden opgemerkt dat de inspraakmogelijkheden anders zijn per rol die de burger in relatie tot de overheid inneemt. Hoe groter de afstand tussen burger en overheid (beïnvloed door de rol van de burger en het contact bij de overheid), hoe minder invloed de burger zal kunnen uitoefenen.

Daarnaast is alleen het aanbieden van informatie aan de burgers, om zijn rechten en plichten te leren kennen, niet voldoende. De overheid moet de burgers actief begeleiden om de rol als klant op zich te nemen, waarbij respect voor de burger als klant worden getoond en rekening moet worden gehouden met de vier kenmerken van bureaucratische competentie (Beukenholdt – ter Mors et al., 2002).

Concluderend houdt dit in dat een burger binnen de rol die hij bekleedt op de te grote afstand staat van de overheid. Hierdoor vermindert burgerparticipatie: de burger maakt geen gebruik van zijn inspraak- en invloedsmogelijkheden, omdat hij niet beschikt over de juiste competenties. Indien hij wel over de juiste kennis beschikt, wordt deze niet in alle rollen gebruikt. Om burgerparticipatie te stimuleren, zal de afstand tussen overheid en burger in de betreffende rollen verkleind moeten worden.

2.1.3 Communicatie tussen burger en overheid

Als een burger als klant in contact treedt met de overheid, maakt hij gebruik van de dienstverlening van de overheid. Voor veel zaken is de overheid de enige leverancier (denk aan paspoorten en vergunningen). Het openbaar bestuur zal dus ook moeite moeten doen om de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden, aangezien burgers met dit gezicht van de overheid het meest te maken hebben (Bovens et al., 2001).

De beeldvorming van burgers over het openbaar bestuur wordt voornamelijk beïnvloed door de ambtenaren waarmee zij contact hebben. Door hen wordt het beleid van de overheid zichtbaar voor de burger. Andersom creëren uitvoerende ambtenaren binnen een overheidsorganisatie een beeld van burgers door de informatie die zij aan de organisatie doorgeven (Bovens et al., 2001).

Burgers kiezen niet volledig vrijwillig voor het aangaan van contacten met uitvoerende ambtenaren. Zo zijn zij bijvoorbeeld verplicht om contact aan te gaan met de belastingdienst. Omdat burgers vaak onvrijwillig cliënt zijn van overheidsorganisaties, stellen zij hoge eisen aan het contact dat zij hebben met ambtenaren, zoals de snelheid waarmee zij geholpen worden (Bovens et al., 2001).

De overheid probeert dus zoveel mogelijk de burger tegemoet te komen in zijn eisen, om de communicatie goed te laten verlopen, maar moet tegelijkertijd rekening houden met de rechtsgelijkheid en rechtszekerheid die zij moet waarborgen aan al haar burgers. Hierin zal de uitvoerende ambtenaar een afweging moeten maken, die soms leidt tot ontevredenheid bij de burger (Bovens et al., 2001; Ringeling, 1978).

Contactambtenaren hebben dus een grote invloed op de beeldvorming van de burgers over het openbaar bestuur.

2.1.4 Voorwaarden voor succesvolle burgerparticipatie

Bij de beschouwing van de rollen van de burger en de communicatie tussen burger en overheid komen twee punten naar voren:

- De rol van de burger bepaalt de afstand tot de overheid.
- Contactambtenaren (de personen vanuit de organisatie die bij de communicatie tussen burger en overheid zijn betrokken) hebben de meeste invloed in de communicatie tussen burger en overheid.

Burgerparticipatie wordt beschouwd als noodzakelijk voor een goedwerkende democratie. Burgerparticipatie is daarnaast door de overheid verankerd in de wetgeving om de burger in de rol van coproducent te stimuleren. Hoewel er vele initiatieven zijn genomen om de burgerparticipatie te vergroten, is hun invloed en kritiek op het beleidsproces niet duidelijk (Michels, 2006).

Loyens en Van de Walle (2006) hebben een aantal voorwaarden opgesteld, waaraan initiatieven voor burgerparticipatie moeten voldoen om effectief te zijn. Volgens Loyens en De Walle (2006, pp. 5-11) zijn de principes voor succesvolle burgerparticipatie:

Niveau van de competenties van de participanten:

- Burgerparticipatie moet alleen worden ingezet als dit een meerwaarde kan opleveren voor het beleid. Er moet dus kennis en ervaring onder burgers aanwezig zijn.
- Sommige problemen zijn niet geschikt voor burgerparticipatie, vanwege een gebrek aan interesse vanuit de burgers.

Methode van burgerparticipatie:

- De gekozen methode voor burgerparticipatie moet zijn afgestemd op de doelstellingen en doelgroepen.
- Vaak zijn verschillende methodes nodig om burgerparticipatie volledig te benutten.
- Burgerparticipatie moet op het juiste moment worden ingezet, op dat punt van de beleidscyclus waarbij input vanuit de burgers nodig is.

Communicatie en transparantie:

- Er moet een wederzijds vertrouwen worden opgebouwd tussen overheid en burgers. Hierbij is transparantie vanuit de overheid naar burgers van groot belang.
- De doelstelling van de overheid moet duidelijk zijn, daarnaast moet vooraf worden bepaald welke doelgroepen worden betrokken.
- Van te voren moet duidelijk zijn welke invloed de burger kan uitoefenen op de uiteindelijke beslissing.
- Voor alle partijen staan duidelijkheid en transparantie voorop: de doelstellingen en verstrekkendheid van de burgerparticipatie moeten vooraf duidelijk worden gemaakt.
- Deelnemers aan burgerparticipatie moeten realistische verwachtingen hebben van de uitkomsten en invloed van hun deelname aan het beleidsproces.
- De overheid moet voldoende inzet tonen en daarvoor alle benodigde informatie en hulpmiddelen vrijgeven aan deelnemers.
- De communicatie naar de participanten moet concreet en tijdig plaatsvinden.
- De informatie die de burgers tot hun beschikking hebben moet voldoende en begrijpelijk zijn.

Transformatie van de overheid:

- De overheid moet het beleid openstellen voor burgerparticipatie, met andere woorden: de burger moet daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen.
- De waarde van de inzet die burgers tonen in het proces moet door de overheid worden erkend.
- Burgerparticipatie moet worden opgezet vanuit de positie van de burger, waarbij concreet wordt aangegeven wat de problematiek voor hen inhoudt en wat het belang van de participatie is.
- Er moet voldoende capaciteit worden vrijgemaakt om de doelstellingen van de burgerparticipatie te realiseren.
- Terugkoppeling van resultaten moet op frequente basis plaatsvinden.
- Evaluatie van het participatieproces is van groot belang, dit moet vooraf worden gepland en opgezet.
- Groepen in de samenleving die zich niet betrokken genoeg voelen om deel te nemen aan burgerparticipatie, moeten meer gestimuleerd worden om toch te participeren in het initiatief.

Bovenstaande punten kunnen in omgekeerde vorm een negatieve invloed uitoefenen op burgerparticipatie. Daarom moet er goed worden nagedacht over de vormgeving van het participatieproces. De methoden en technieken van burgerparticipatie moeten worden aangepast aan de doelstelling en doelgroepen (Loyens en Van de Walle, 2006).

Als men bovenstaande punten nader analyseert, vallen deze op te delen in een aantal categorieën. Zo speelt communicatie een belangrijke rol (in de duidelijkheid van de overheid naar de burger), maar ook de manier waarop met de uitkomsten van burgerparticipatie moet worden omgegaan.

2.2 Mogelijkheden van ICT

Sinds de jaren '90 wordt ICT gezien als belangrijk middel in het verbeteren van de publieke dienstverlening. Het bereiken van een hogere kwaliteit in dienstverlening is van groot belang door de veranderende verhoudingen tussen burger en overheid (Osimo, 2008).

Met de traditionele ICT-middelen is een aantal belangrijke resultaten behaald: zo is het mogelijk om elektronisch belastingaangifte te doen en is vrijwel alle overheidsinformatie online te vinden. Burgers maakten echter niet genoeg gebruik van deze elektronische overheid, en overheden vonden geen mogelijkheden om het gebruik te stimuleren. De groei van de elektronische overheid stagneerde (Osimo, 2008).

De stagnatie van de groei van de elektronische overheid viel samen met de introductie van nieuwe ICT-toepassingen, die minder investeringen vroegen en makkelijker in gebruik waren. Daarnaast waren burgers enthousiast over deze middelen en nam het aantal gebruikers rap toe (Osimo, 2008).

In deze uiteenzetting over technologische middelen voor burgerparticipatie wordt daarom de nadruk gelegd op Web 2.0, de benaming voor de nieuwe vorm van ICT-toepassingen. Deze nieuwe middelen bieden namelijk de mogelijkheid om het aantal gebruikers (burgers) sterk te laten groeien en de grote groep klanten te behouden.

Web 2.0 is niet het bouwen van applicaties, maar het bouwen van contexten voor interactie die waarde creëren voor zichzelf, en gebruikers helpen bij het creëren van eigen waarde op basis van Participatie – Openheid – Uitwisseling – Weids actief zijn (Tapscott en Williams, 2006) door te investeren in businessmodellen, sociale modellen en technologische modellen (Musser en O'Reilly, 2007). Web 2.0 heeft geen vastomlijnde grenzen maar eerder een kern. Die kern bestaat uit een aantal uitgangspunten en toepassingen, waaromheen zich sites op verschillende afstanden van de kern bevinden, die sommige of alle uitgangspunten bezitten.

Tapscott et al. (2006) spreken over het aanbreken van een tijdperk van massale samenwerking die gepaard met een machtswisseling zo ver zal gaan dat zelfs grote gevestigde organisaties gedwongen worden om hun deuren open te stellen om deze nieuwe samenwerking te omarmen.

Deze dwang komt voort uit het besef dat het gesloten houden van de eigen deuren, leidt tot het steeds geïsoleerder raken van kennisdeling, doordat de organisatie afgesneden is van netwerken waarop deze kennis wordt uitgewisseld, aangepast en bijgewerkt om waarde te creëren. Een goed voorbeeld is hoe Microsoft zijn producten tegenwoordig steeds minder gesloten aanbiedt en steeds meer informatie vrijgeeft over de content van hun producten.

Er is een vijftal ontwikkelingen op demografisch, technologisch en economisch gebied die de drijvende kracht vormen achter de Web 2.0 ontwikkeling (Musser et al., 2007):

- De gebruikersgroep is tegenwoordig wereldwijd (1 miljard internetgebruikers).
- De helft van deze gebruikersgroep heeft een continue internetverbinding.
- Daarnaast is de gebruikersgroep non-stop mobiel bereikbaar (2 miljard mobiele telefoongebruikers).
- De helft van deze klantengroep heeft niet alleen een internetverbinding maar draagt ook content bij aan het internet.
- Productiekosten zijn dramatisch gedaald (daling van 72% in infrastructurele IT kosten over de afgelopen zes jaar).

Deze drijvende krachten geven mogelijkheden voor en zijn deels resultaat van de eerder genoemde investeringen die de basis vormen van de waardecreatie van Web 2.0.

2.2.1 Gedachtegoed van Web 2.0

Frissen et al. (2008, pp. 9) hebben een aantal publicaties gecombineerd en komen tot het volgende beeld van Web 2.0:

1. Het ontstaan van platforms op het internet waar gebruikers zich kunnen organiseren, samenwerken, vriendschappen onderhouden, delen, ruilen, handelen en/of creëren, die
2. open toegankelijk zijn en decentraal georganiseerd,
3. waardoor een actieve inbreng van gebruikers mogelijk is,
4. en waar alles wat op die platforms gebeurt maximaal geëxploiteerd wordt.

Deze definitie van Web 2.0 wordt gehanteerd in het verdere verloop van dit onderzoek.

Voorheen bestond het internet vooral uit informatieve sites, waarbij verschillende aanbieders informatie op het web zetten voor de consument. De overgang naar Web 2.0 heeft deze opzet van het internet veranderd. Het internet is van informerend naar interactief gegaan. Gebruikers werken

samen aan de content van het web (Tapscott et al., 2006). Daarnaast is het internet steeds socialer geworden: de nadruk is meer komen te liggen op netwerken (Frissen et al., 2008).

“Het huidige internet heeft zich ontwikkeld uit een netwerk van websites waarop bedrijven informatie konden presenteren op een speciaal computerplatform. Elementen van een computer, en elementen van een computerprogramma, kunnen via internet worden verspreid en indien nodig naadloos met elkaar worden gecombineerd. Internet ontwikkelt zich tot een reusachtige computer die iedereen kan programmeren en biedt een wereldwijde infrastructuur voor creativiteit, deelname, uitwisseling en zelforganisatie” (Tapscott et al., 2006, pp. 47).

Bij Web 2.0 staat deelnemen centraal. Het internet wordt niet gezien als een grote informatieve database, maar als een plek om “informatie te produceren, informatie uit te wisselen of sociale contacten te onderhouden” (Tapscott et al., 2006, pp. 47). De technologische achtergrond hiervoor is het beschikbaar stellen van databanken en software, zodat anderen hiermee nieuwe technologieën kunnen ontwikkelen. Tegenwoordig hoef je hier zelfs geen specifieke kennis meer voor te hebben: door het aanbieden van webservices kan men zijn eigen technieken ontwikkelen. Het nieuwe internet is een computer waar iedereen tegelijk gebruik van maakt; en hoe meer mensen deelnemen, hoe groter de computer wordt. Een aantal verschijnselen kunnen de nieuwe mogelijkheden illustreren (Tapscott et al., 2006).

Naast het interactieve element, wordt het semantische web steeds belangrijker. Het semantische web maakt gebruik van kunstmatige intelligentie: het geeft betekenis en waarde aan computergestuurde processen, zoals zoekresultaten, door verbanden hiertussen te leggen. Hierdoor kan het internet inspelen op de behoeften van de gebruiker (Tapscott et al., 2006).

Musser et al. (2007) heeft de technologieën achter het gedachtegoed van Web 2.0 beschreven. Allereerst wordt Really Simple Syndication (RSS) behandeld. RSS is een lijstje met nieuwe berichten of links betreffende onderwerpen waar de gebruiker zich voor interesseert. Het is een automatische update van berichten en discussies die de gebruiker wil volgen. Een complexere vorm van RSS is Atom, dat gebruiksgemak opoffert voor meer opties. Voor het semantische web zijn Microformats ontwikkeld, die de relaties tussen websites weergeven (Musser et al., 2007).

Typische Web 2.0 applicaties zijn blogs en wiki's. Een blog (afkorting van web log) is een online dagboek of column. Een schrijver van een blog laat berichten achter op zijn blog-website, die gelezen kunnen worden door anderen. Ook kunnen lezers reageren op de berichten of een discussie opstarten. Het automatisch volgen van een blog, of bijbehorende discussie, wordt mogelijk gemaakt door RSS of Atom (Musser et al., 2007).

Een wiki is een gedeeld document dat online door meerdere gebruikers tegelijkertijd aangepast kan worden. De verschillende pagina's van een website kunnen worden geüpdate of toegevoegd. Het bekendste voorbeeld van een wiki is Wikipedia: een online encyclopedie (Musser et al., 2007).

Bekende websites die gebruik maken van Web 2.0 technologieën en applicaties zijn Youtube, Flickr, del.icio.us, Facebook en Amazon (Tapscott et al., 2006). Maar ook Nederlandse websites worden steeds meer Web 2.0: denk aan Hyves en Bol.com.

2.2.2 Toepassingen binnen de Overheid

De eigenschappen van Web 2.0 zijn prima te rijmen met de tegenwoordige burgers. De grootste kracht ligt in het direct bereiken van grote groepen door het gebruik van eenvoudige middelen. Hiermee lijken Web 2.0 applicaties zeer geschikte ICT-instrumenten om e-government te verwezenlijken.

Eggers (2007) beschrijft het inzetten van Web 2.0 middelen in de overheid. Hierbij komt veelal naar voren dat hoewel de overheid steeds meer nieuwe technologieën gaat gebruiken, de organisatie nog niet daadwerkelijk getransformeerd is. De middelen zijn er; ze worden echter nog niet op de juiste wijze gebruikt en ingezet.

Het kruispunt van wegen voor e-government verwijst volgens Bekkers en Thaens (2002) naar de keuze voor een focus op de interne of de externe omgeving van de overheid. Volgens de auteurs is er echter geen sprake van een keuze maken: zowel de interne als de externe omgeving zijn van belang voor de realisatie van de elektronische overheid. De transformatie is nog niet compleet (zie Eggers, 2005). Bekkers en Thaens (2002) bieden een aantal handvaten voor het volgen van de twee verschillende paden.

Enerzijds dienen overheden bij het realiseren van e-government aandacht te besteden aan de legitimiteit hiervan. Hiervoor wordt vaak het verbeteren van de dienstverlening als voorbeeld gebruikt. E-government is echter meer dan dienstverlening: behalve de burger zijn ook andere overheden een goede doelgroep voor de digitalisering van de overheid. Interactie en contact tussen overheden wordt vereenvoudigd door gebruik te maken van de mogelijkheden die internet biedt (Bekkers en Thaens, 2002).

Anderzijds brengt digitalisering van de overheid een aantal organisatorische veranderingen met zich mee. Voor elke overheidsorganisatie zijn de noodzakelijke aanpassingen echter anders. Duidelijk is wel dat technische aanpassingen slechts een deel zijn van de transformatie naar e-government: de back-office moet hierbij ook veranderen (Bekkers en Thaens, 2002).

Aanpassingen aan de voorkant dienen echter ook goed overdacht te zijn. De overheid mag er niet zomaar vanuit gaan dat iedere burger de ingezette technologieën kan gebruiken. Voor het onderzoek "Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers" zijn prestatietests afgenomen om een betrouwbaar en volledig beeld te krijgen van het daadwerkelijke vaardigheidsniveau. Vaardigheden zijn onderverdeeld in vier typen: operationeel (browser, zoekmachine, online formulieren), formeel (navigeren, oriëntatie), informatie (vinden en gebruiken) en strategisch (voordeel behalen) (Van Deursen en Van Dijk, 2008).

Bij toepassingen van Web 2.0 binnen de overheid is er echter een belangrijke factor die in beschouwing moet worden genomen: de burger. Eerder in dit hoofdstuk is al besproken dat burgers over een zekere mate van competenties moeten beschikken om gebruik te kunnen maken van burgerparticipatie. Bij de elektronische overheid is echter nog een competentie van belang: het niveau van de digitale vaardigheden. Volgens Van Deursen en Van Dijk (2008) ligt dit ver onder het veronderstelde. Hierbij beïnvloeden dezelfde bureaucratische competenties (kennis van het proces en het beheersen van de procedures) tevens de digitale vaardigheden. Opleiding is een dominante factor, evenals het aantal jaren ervaring met internet.

Volgens Frissen et al. (2008) hebben de veranderingen van het internet in Web 2.0 belangrijke gevolgen voor de relatie tussen burger en overheid. Web 2.0 biedt de burger veel meer mogelijkheden voor participatie, en in dit licht zijn er nieuwe vormen van communicatie mogelijk tussen burger en overheid. De kracht van Web 2.0 ligt in de mogelijkheid van de gebruiker om waarde toe te voegen.

“De traditionele verhouding tussen overheid en burgers komt onder druk te staan,” aldus Frissen et al. (2008, pp. 65). Zowel in de rol van klant als in de rol van onderdaan, zullen burgers hun manier van handelen aanpassen. Met Web 2.0 zijn er meer mogelijkheden om burgerparticipatie te vergroten. Daarnaast kunnen burgers informatie uitwisselen over manieren om aan hun plichten te voldoen, of in negatieve zin, om aan hun plichten te ontkomen. Er is echter ook een extra taak voor burgers weggelegd: zij kunnen de overheid ondersteunen bij de handhaving van beleid (Frissen et al., 2008).

Het toepassen van Web 2.0 technieken kan voor grote vooruitgang zorgen in de dienstverlening van de overheid, vooral op de weg naar de e-government, maar kent enkele belangrijke karaktereigenschappen die ingebed moeten worden. Web 2.0 kan niet zonder slag of stoot geïmplementeerd worden; zowel de burger als de overheid zullen moeten transformeren (Eggers, 2007).

Frissen et al. (2008) stellen tevens vast dat hoewel het aantal Web 2.0 toepassingen groeit in de publieke sector, het initiatief nog veelal bij de burger en maatschappelijke organisaties ligt, en niet bij de overheid. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de transformatie van de burgers eerder heeft plaatsgevonden dan bij de overheid.

2.2.3 E-participatie

Burgerparticipatie en de elektronische overheid zijn te combineren tot één begrip: e-participatie. Web 2.0 biedt hierbij een belangrijke toegevoegde waarde door de mogelijkheid te bieden om gezamenlijk beleid te definiëren in alle fasen van de beleidscyclus (Bekkers en Meijer, 2010). De eerder geformuleerde werkdefinitie van burgerparticipatie zal voor e-participatie aangepast moeten worden en luidt als volgt:

“Het gebruiken van de digitale inspraak- en invloedsmogelijkheden die de burger heeft om deel te nemen aan beleids- en besluitvorming.”

Zoals hierboven is vastgesteld, vindt burgerparticipatie veelal plaats op het terrein van agendavorming en evaluatie van beleid. Web 2.0 applicaties bieden mogelijkheden om burgerparticipatie ook in andere beleidsfasen toe te passen, zodat ook de beleidsontwikkeling, beleidsvorming en beleidsuitvoering open staan voor participatie.

Interactieve beleidsvorming is niet van de afgelopen paar jaar, maar de professionalisering is nog ver te zoeken. Burgerparticipatie blijft bij individuele acties van verschillende overheden, ondanks de landelijke aandacht hiervoor (Edelenbos et al, 2006). De motieven voor het faciliteren van burgerparticipatie door de overheid zijn uit te breiden met “het dichten van de kloof tussen burger

en bestuur door het bieden van nieuwe mogelijkheden van beïnvloeding, die verder gaan dan de klassieke, reeds vertrouwde manieren van politieke en juridische beïnvloeding zoals verkiezingen, (raadgevende) referenda en inspraak” (Bekkers en Meijer, 2010, p. 19).

Volgens Beffers en Van den Brink (2007) laat de Nederlandse overheid te veel kansen liggen op het gebied van burgerparticipatie. Onder burgers bestaat een grote behoefte om bij te dragen aan beleid en uitvoering, en zij participeren het liefst via internet. Vooral lokale problematiek kan rekenen op veel interesse van betrokken burgers. Beffers en Van den Brink (2007) stellen dat e-participatie de betrokkenheid van burgers kan vergroten, mits dit goed wordt toegepast.

Web 2.0 applicaties bieden mogelijkheden om nieuwe doelgroepen te bereiken, waarbij tijd en plaats niet langer van belang zijn, en de drempel om deel te nemen aan participatie-initiatieven afneemt. Daarnaast leidt de grote verscheidenheid aan participanten die met Web 2.0 hoopt te worden bereikt, tot een toenemende legitimiteit van het gecreëerde beleid (Bekkers en Meijer, 2010).

ICT is echter geen alomvattende oplossing voor het gebrek aan burgerparticipatie. Om de participatieratio te verhogen, zal e-government gecombineerd moeten worden met e-governance (Komito, 2005).

E-government is “het ondersteunen respectievelijk het (her)ontwerpen van de (bestaande en potentiële) relaties en interacties die een overheid onderhoudt met relevante partijen in haar omgeving door middel van ICT-toepassingen zoals internet, teneinde toegevoegde waarde te bieden” (Bekkers, Van Duivenbode en Lips, 2005, p. 425). E-government kent vijf ontwikkelingsniveaus: online aanwezigheid, basisvermogen voor dienstverlening, beschikbaarheid van dienstverlening, volwassen dienstverlening en transformatie van dienstverlening. Bekkers et al. (2005) beschrijven het hoogste niveau van e-government, transformatie van dienstverlening, slechts bereikt kan worden door het toepassen van e-governance: de burger moet betrokken worden bij de inrichting van de processen rondom e-government.

In deze lijn kan worden opgemerkt dat om e-participatie succesvol te laten zijn, de inrichting hiervan moet aansluiten op de verwachtingen van de burger om deze de initiatieven serieus te laten nemen (vgl. Bekkers et al., 2005).

De transformatie waar zowel Eggers (2007) als Frissen et al. (2008) en vele anderen over schrijven, is dus van groot belang voor het slagen van een e-participatie initiatief.

Ook Meuleman (2003) ziet het gebrek aan transformatie bij de overheid. Initiatieven op het gebied van interactieve beleidsvorming eindigen veelal in de traditionele aanpak van het beleidsproces. De externe betrokkenheid van burgers en maatschappelijke organisaties heeft nog geen plek gekregen in de beleidsuitvoering van overheidsinstanties. Hiermee wordt te weinig gevolg gegeven aan resultaten die voortkomen uit e-participatie.

Daarnaast worden participatiemogelijkheden in een verkeerd stadium ingezet; het beleid is reeds vormgegeven en wordt slechts ter inzage voorgelegd voor ‘interactieve’ beleidsvorming.

Meuleman (2003) formuleerde hiertoe zijn Pegasus Principe: naarmate de overheid zich verder transformeert naar e-government, zullen e-participatie initiatieven succesvoller worden. De externe en interne ontwikkelingen in een beleidsproces moeten met elkaar in balans worden gebracht. De overheid is immers een bijzondere speler in het maatschappelijke veld, en dient niet alle

beleidsoplossingen in participatie te zoeken. De burger moet betrokken worden bij beleid, maar tevens bewust zijn van de bevoegdheden die de overheid heeft.

Meuleman (2003) formuleert een aantal voorwaarden voor interactiviteit, die tevens zijn toe te passen op e-participatie.

De overheid moet een hybride organisatie worden, waarin enerzijds hiërarchisch beslissingen worden genomen, en anderzijds de oplossing via de netwerksamenleving gezocht moet worden. Hierbij 'ontstaan' er twee groepen ambtenaren, intern en extern gerichte, die van elkaar kunnen en moeten leren. Beleidsmedewerkers moeten hiertoe worden opgeleid om e-participatie een nuttig onderdeel te laten zijn van het beleidsproces.

Het initiatief tot deze transformatie moet van de overheid zelf komen (Meuleman, 2003).

De voorwaarden die eerder werden gegeven door Loyens en Van de Walle (2006) zijn tevens toepasbaar op e-participatie. Zij spreken over de aanwezigheid van (bureaucratische) competentie, zodat burgers voldoende kennis en interesse hebben om deel te nemen, de methode van participatie die wordt ingezet, in dit geval een elektronische methode, moet aansluiten op de problematiek en de gewenste deelnemers, en vanuit de overheid moet goede communicatie en transparantie plaatsvinden om wederzijds vertrouwen op te bouwen en daarnaast duidelijkheid te scheppen over de verwachtingen van het initiatief. E-participatie is een elektronische vorm van burgerparticipatie, die past in de transformatie naar e-government, waarvoor desalniettemin dezelfde voorwaarden gelden als voor traditionele methoden van participatie.

Daarnaast zijn er een aantal aanvullende voorwaarden: de transformatie van de overheid om e-participatie mogelijk te maken, en daarnaast participatie in andere beleidsfasen mee te kunnen nemen in het beleidsproces (vgl. Eggers, 2007; Frissen et al., 2008; Bekkers et al., 2005; Meuleman, 2003). Ook dienen e-participatie initiatieven rekening te houden met de digitale vaardigheden van burgers, die de ingezette middelen moeten kunnen gebruiken (Van Deursen en Van Dijk, 2008). Web 2.0 applicaties bieden hiervoor goede mogelijkheden, omdat digitaal actieve burgers hier reeds mee bekend zijn (Bekkers en Meijer, 2010).

2.3 Analytisch Kader

Burgerparticipatie wordt ingezet om de afstand tussen overheid en burger te verkleinen. Vooral degenen waarvoor het moeilijk is om te participeren, moeten dichterbij de overheid betrokken worden. Een participatie initiatief moet daarom toegankelijk zijn.

E-participatie is een vorm van burgerparticipatie die niet zonder de elektronische overheid kan. Het is van groot belang dat overheden eerst hun dienstverlening verbeteren (bijvoorbeeld door digitaliseren), voordat zij e-participatie initiatieven introduceren.

De bijdrage van een e-participatie initiatief aan burgerparticipatie kan worden waargenomen door het aantal contacten en het soort contacten vast te leggen. Een e-participatie initiatief draagt bij aan burgerparticipatie indien het aantal contacten stijgt, en/of het soort contact verschilt van het soort contact (bijvoorbeeld door deelname met een andere doelstelling) wat reguliere burgerparticipatie initiatieven oproepen.

Initiatieven van e-participatie moeten rekening houden met de digitale vaardigheden van burgers, evenals met de bureaucratische competenties. De gekozen methode voor (e-)participatie is van grote invloed op het resultaat van het initiatief. Indien de methode niet aansluit op de vaardigheden van

de doelgroep, zal het e-participatie initiatief ook niet succesvol zijn. Daarnaast dient de overheid de burger daadwerkelijk invloed te geven: afhankelijk van de gradatie van cocreatie die door de overheid wordt nagestreefd, dient de overheid haar beleidontwikkelingsmethoden aan te passen om deze invloed in te passen. De methode dient daarom:

- Aan te sluiten op de digitale vaardigheden van de burger, zodat deze met voor hem bekende of eenvoudig te begrijpen middelen deel kan nemen;
- Aan te sluiten op de bureaucratische vaardigheden van de burger, waardoor deelnemers begrijpen welke procedures (waar en hoe) zij dienen te doorlopen om deel te nemen.
- De mogelijkheid bieden om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op de beleidsontwikkeling.

Aan de hand van Loyens en Van de Walle (2006), Daemen en Thomassen (1998) en Van Deursen en Van Dijk (2008) en Meuleman (2003) en Eggers (2007) is een aantal voorwaarden geformuleerd waaraan een e-participatie initiatief moet voldoen. Loyens en Van de Walle concentreren zich op de doordachtheid van burgerparticipatie (betreffende de doelgroep en bijpassende methode), terwijl Daemen en Thomassen en Van Deursen en Van Dijk zich richten op de competenties van de doelgroep, zowel op inhoudelijk als digitaal gebied. Daarom is de volgende categorisering aan te brengen:

- Niveau van de competenties van de participanten;
- Methode van e-participatie, rekening houdend met doelstellingen en doelgroepen;
- Communicatie en transparantie vanuit de overheid;
- Transformatie van de overheid naar e-governance.

Allereerst moet er een wederzijds vertrouwen worden opgebouwd tussen overheid en burgers. Hierbij is communicatie en transparantie vanuit de overheid naar burgers van groot belang. Daarnaast moet de overheid voldoende capaciteit ter beschikking stellen, zodat burgers serieus worden genomen (en dat ook voelen), en de uitkomsten van participatiebijeenkomsten ook adequaat verwerkt kunnen worden. Bij de keuze voor de methode moet nadrukkelijk rekening worden gehouden met de doelstelling, de doelgroep en de competenties van de doelgroep.

Bij een e-participatie initiatief moet tevens rekening worden gehouden met een aantal digitale factoren. Zo moet het burgerparticipatie voor iedereen toegankelijk zijn, en moeten de handelingen die hiervoor verricht moeten worden dermate eenvoudig zijn dat iedere burger die wil participeren, dit ook kan. Begeleiding en communicatie blijken ook bij de digitale competenties van groot belang te zijn (vgl. Van Deursen en Van Dijk, 2008).

Volgens Frissen et al. (2008) is het echter wel van belang dat, hoewel aan veel voorwaarden moet worden voldaan, overheden zelf initiatieven voor burgerparticipatie moeten starten. Hiervoor is volgens Bekkers et al. (2005) een transformatie noodzakelijk. Web 2.0 biedt genoeg mogelijkheden om burgers op eenvoudige wijze te laten participeren.

Als afsluiting van het theoretisch kader, wordt volgens Van Thiel (2007) een theoretisch antwoord geformuleerd op de hoofdvraag.

Hoe kan het Virtueel Spreekuur bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag?

De bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie binnen de gemeente Den Haag, kan volgens Bekkers en Meijer (2010) bestaan uit het stijgen van het aantal contacten met de gemeente (dat wil zeggen, ondernemers die deelnemen, hebben nog geen gebruik gemaakt van de traditionele politieke en juridische invloedsmogelijkheden) en het soort contacten (de ondernemers die deelnemen, hebben hierbij de mogelijkheid om op andere beleidsfasen invloed uit te oefenen).

Uit de hiervoor besproken theorieën is een aantal voorwaarden naar voren gekomen die de bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie positief kunnen beïnvloeden. Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag als:

- de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatige competenties), en vice versa, dat het participatie initiatief transparant is voor wat betreft zowel inhoud als procedures;
- de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur;
- het Virtueel Spreekuur als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de ondernemers;
- de gemeente Den Haag duidelijk en transparant communiceert over de uitwerking en de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur;
- de gemeente Den Haag vanuit het Virtueel Spreekuur de ondernemers de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid;
- de gemeente Den Haag is getransformeerd van e-government naar e-governance.

Hierbij zijn de theoretische voorwaarden die voortkwamen uit de literatuur, concreet ingevuld voor de te onderzoeken casus.

3. Methoden en Technieken

3.1 Operationalisatie

In het vorige hoofdstuk is een theoretisch antwoord geformuleerd op de onderzoeksvraag. Volgens Van Thiel (2007) dienen de theoretische constructen vervolgens te worden omgezet in meetbare begrippen. In dit hoofdstuk wordt daarom uiteengezet wat onderzocht gaat worden.

Theoretische constructen

Frissen et al. (2008) geven aan dat de overheden zelf initiatieven voor e-participatie moet introduceren. Om e-participatie te initiëren, dient de overheid volgens Meuleman (2003) en Eggers (2007) te transformeren naar een elektronische, dienstverlenende overheid.

Volgens Daemen en Thomassen (1998) moet voorafgaand aan burgerparticipatie een wederzijds vertrouwen worden opgebouwd tussen overheid en burgers. De overheid moet hierbij de burger het gevoel geven dat deze serieus wordt genomen, en daarvoor voldoende capaciteit vrijmaken.

In het analytisch kader komt een aantal voorwaarden naar voren, die bepalen of het Virtueel Spreekuur als e-participatie initiatief kan bijdragen aan burgerparticipatie. Per voorwaarde die is voortgekomen uit de theorie, zijn aannames geformuleerd.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatige competenties), en vice versa, dat het participatie initiatief transparant is voor wat betreft zowel inhoud als procedures.

Daemen en Thomassen (1998) beschrijven dat indien de procedure van het Virtueel Spreekuur duidelijk is voor de deelnemers, zouden zij zonder problemen het initiatief kunnen vinden en zich hiervoor kunnen aanmelden, en daarnaast ook weten wie zij zouden kunnen raadplegen bij eventuele problemen. De deelnemers beschikken dan over de gewenste bureaucratische competenties. Daarnaast geven Van Deursen en Van Dijk (2008) aan dat indien de competenties van de deelnemers bestaan uit vaardigheden om hun weg te vinden naar het Virtueel Spreekuur en om de software te gebruiken, zouden deelnemers zonder problemen deel hebben kunnen nemen aan het spreekuur. De ondernemers beschikken dan tevens over de gewenste digitale competenties.

Om deze voorwaarde te kunnen toetsen, moet dus worden nagegaan of de deelnemers het initiatief goed kunnen vinden en de procedure duidelijk vinden, en daarnaast of de gebruikte software eenvoudig in gebruik was voor de deelnemers.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur.

Loyens en Van de Walle (2006) beschrijven in hun voorwaarden voor burgerparticipatie op het gebied van de methode van burgerparticipatie en communicatie en transparantie dat indien de doelstelling van deelnemers en organisator bij het Virtueel Spreekuur overeen zou komen, zouden de verwachtingen van deelnemers en organisator moeten worden waargemaakt voor, tijdens en na het spreekuur (Loyens en Van de Walle, 2006).

Om deze voorwaarden te kunnen toetsen, moet allereerst worden vastgesteld welke doelstelling de gemeente Den Haag had gekoppeld aan het Virtueel Spreekuur. Vervolgens moet bij de deelnemers

worden nagegaan wat hun redenen waren voor deelname aan het Virtueel Spreekuur, waarna deze gegevens met elkaar gecombineerd kunnen worden.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als het initiatief als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de ondernemers.

Loyens en Van de Walle (2006) beschrijven in hun voorwaarden voor burgerparticipatie op het gebied van methode van burgerparticipatie dat indien het Virtueel Spreekuur als middel overeen zou komen met de gewenste methode van burgerparticipatie, zouden deelnemers deze als passend beschouwen voor hun vraag of opmerking.

Om na te gaan of het Virtueel Spreekuur de gewenste methode is voor burgerparticipatie, moet de deelnemers worden gevraagd naar hun oordeel over de passendheid van het middel.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als de gemeente Den Haag duidelijk en transparant communiceert over de uitwerking en de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur.

Loyens en Van de Walle (2006) geven in hun voorwaarden voor succesvolle burgerparticipatie op het gebied van communicatie en transparantie aan dat indien de overheid voldoende inzet toont en alle benodigde informatie en hulpmiddelen vrijgeeft aan de deelnemers, er wederzijds vertrouwen kan worden opgebouwd tussen overheid en burgers. Daarnaast geven Daemen en Thomassen aan dat indien een deelnemer ervan overtuigd is dat hij serieus wordt genomen, hij een positief oordeel zou geven over de aandacht die de organisator hem geeft.

Om te onderzoeken of deelnemers de communicatie vanuit de gemeente Den Haag als duidelijk en transparant beschouwen, moet hen worden gevraagd naar hun mening over de behulpzaamheid van de medewerkers en hoe deze omgaan met opmerkingen van de deelnemers gericht aan de gemeente, waarna dit oordeel kan worden gecombineerd met de verwachtingen van de deelnemers.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als de gemeente Den Haag vanuit het Virtueel Spreekuur de ondernemers de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid.

Loyens en Van de Walle (2006) beschrijven in hun voorwaarden voor succesvolle burgerparticipatie op het gebied van communicatie en transparantie dat de gemeente duidelijk moet zijn in de verstrekking van de invloed die deelnemers van het Virtueel Spreekuur kunnen uitoefenen, waarop de verwachtingen van de deelnemers gebaseerd moeten worden.

Om te onderzoeken of er daadwerkelijk invloed uitgeoefend kan worden door de deelnemers aan het Virtueel Spreekuur, zouden de verwachtingen van de deelnemers voorafgaand aan hun deelname moeten worden onderzocht, waarna kan worden gekeken of deelnemers die vooraf verwachtten invloed te kunnen uitoefenen, dit ook hebben kunnen realiseren. Er moet dus ook onderzoek worden gedaan naar de realisatie van de verwachtingen van de deelnemers.

Het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie als de gemeente Den Haag is getransformeerd van e-government naar e-governance.

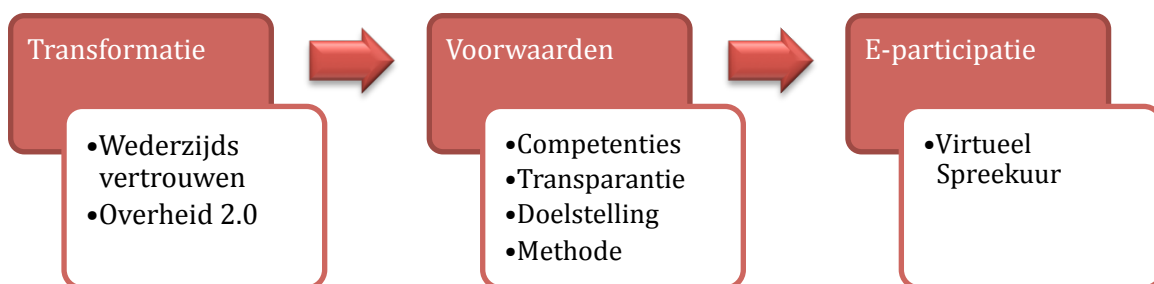
Volgens Bekkers et al. (2005), Frissen et al. (2008), Meuleman (2003) en Eggers (2007) dient een overheid zich te ontwikkelen van e-government naar e-governance om een e-participatie initiatief te kunnen opstarten en op de juiste wijze hier uitvoering aan te geven.

Om te onderzoeken of de gemeente Den Haag zich ontwikkelt van e-government naar e-governance, moet worden nagegaan wat het beleid van de gemeente is op het gebied van e-government.

Bij positieve uitkomst van bovenstaande voorwaarden, is echter nog niet gegarandeerd dat het Virtueel Spreekuur bijdraagt aan burgerparticipatie. De bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie binnen de gemeente Den Haag, kan volgens Bekkers en Meijer (2010) bestaan uit het stijgen van het aantal contacten met de gemeente (dat wil zeggen, ondernemers die deelnemen, hebben nog geen gebruik gemaakt van de traditionele politieke en juridische invloedsmogelijkheden) en het soort contacten (de ondernemers die deelnemen, hebben hierbij de mogelijkheid om op andere beleidsfasen invloed uit te oefenen). Om te zien of het Virtueel Spreekuur daadwerkelijk bijdraagt aan de burgerparticipatie onder ondernemers in de gemeente Den Haag, zal moeten worden nagegaan of ondernemers meer en/of eerder deelnemen dan bij andere inspraakmogelijkheden. Er is een aantal controlevariabelen nodig om de bijdrage aan burgerparticipatie vrij te waken van invloeden die de meting kunnen verstoren:

- indien een ondernemer eerder gebruik heeft gemaakt van participatie-initiatieven, zal de deelnemer meer kennis hebben van de procedures en is de kans groter dat hij het e-participatie initiatief tevens gebruikt (vgl. Daemen en Thomassen, 1998);
- indien een ondernemer in het dagelijks leven gebruik maakt van vergelijkbare technieken en methoden van het Virtueel Spreekuur, zal de deelnemer ook minder moeite hebben met de techniek die bij het e-participatie initiatief wordt gebruikt (vgl. Van Deursen en Van Dijk, 2008).

Bovenstaande leidt tot het volgende model van theoretische constructen:



Figuur 3.1: Model van theoretische constructen.

3.2 Methodologische Verantwoording

Onderzoekseenheden

Uit bovenstaande voorwaarden komt reeds naar voren wie informatie kunnen verschaffen over de mogelijke bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie: de deelnemers aan het spreekuur en de organisator van het spreekuur.

De theoretische constructen, die hierboven zijn geoperationaliseerd, zullen worden gemeten onder de deelnemers en de organisator. Aangezien het aantal deelnemers beperkt is (32), zal er geen streekproef worden getrokken, maar zal de hele populatie worden gebruikt als informatiebron (vgl. Van Thiel, 2007).

Onderzoeksmethode

Voor het achterhalen van de informatie van de deelnemers wordt gebruik gemaakt van de methode 'schriftelijke vragenlijst'. De schriftelijke vragenlijst wordt meestal gebruikt voor descriptieve, verklarende en beschrijvende onderwerpen. Een schriftelijke vragenlijst is een goede manier om meningen te onderzoeken en kan worden gebruikt om relevante informatie van een populatie te

vergaren (Van Thiel, 2007). Voor dit onderzoek zal in een gestructureerde vorm bij de gehele populatie een schriftelijke vragenlijst worden afgenomen.

Daarnaast wordt gebruik gemaakt van schriftelijk materiaal van de gemeente Den Haag, met als belangrijkste vorm het collegeprogramma welke leidraad was voor beleid gedurende de looptijd van het Virtueel Spreekuur.

Analysemethoden

Aangezien er zowel kwantitatieve als kwalitatieve data uit het onderzoek is voortgekomen (uit de schriftelijke vragenlijst komt kwantitatieve data en uit het bronnenonderzoek komt kwalitatieve data), zullen er twee analysetechnieken worden gebruikt om conclusies te kunnen trekken uit het onderzoek.

Binnen de methodes voor kwantitatieve analyse is gekozen voor het gebruik van de beschrijvende statistiek: hierbij worden de eigenschappen van verschillende variabelen beschreven en wordt er onderzocht of er verbanden tussen de variabelen bestaan. Hierbij zal vooral gebruik worden gemaakt van kruistabellen, waarin bepaalde combinaties van twee variabelen kunnen worden onderzocht (Van Thiel, 2007).

De kwalitatieve data zal, alvorens de daadwerkelijke analyse van de data kan plaatsvinden, moeten worden gecodeerd om deze te kunnen koppelen aan de kwantitatieve data en op die manier kan leiden tot de beantwoording van de onderzoeksvragen (Van Thiel, 2007).

3.3 Validiteit en Betrouwbaarheid

Onderzoek

Een onderzoek is betrouwbaar als het nauwkeurig is en als bij herhaling van het onderzoek gelijke resultaten behaald worden (Robson, 2002). Om de betrouwbaarheid te waarborgen heb ik gekozen voor enquête als methode, wat past bij het doel van het onderzoek. Daarnaast heb ik alle handelingen vastgelegd en verantwoord.

Een onderzoek is valide als het resultaat juist is en correct is weergegeven en als de conclusies van het onderzoek generaliseerbaar zijn (Robson, 2002). In dit onderzoek heb ik de geldigheid gewaarborgd door veel aandacht te besteden aan de formulering van vragen. De generaliseerbaarheid is echter niet gewaarborgd, door een beperkt aantal, vooraf bekende respondenten. Hierom zijn in de enquête geen vragen opgenomen betreffende geslacht, leeftijd en opleiding. Het onderzoek is derhalve niet generaliseerbaar.

Door bovenstaande werkwijze probeer ik de bedreigingen voor de validiteit en betrouwbaarheid zoveel mogelijk te verminderen. Deze bedreigingen zijn ontstaan door de keuze voor de methode en techniek.

Door het kiezen voor een schriftelijke enquête bestaat de kans op onduidelijkheden van vragen. De respondenten worden echter niet tijdens het beantwoorden van de vragen beïnvloed, wat weer een positief effect heeft op de validiteit (Robson, 2002).

De steekproef brengt de validiteit in gevaar. Dit onderzoek zal daarom een kwalitatief karakter hebben, hoewel gebruik wordt gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode (Robson, 2002). Er wordt een gestandaardiseerde vragenlijst afgenomen, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot (Robson, 2002).

Analyse

Het werken met onderzoeksdata, zowel kwantitatief als kwalitatief, brengt risico's met zich mee voor de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

Bij kwantitatieve data geldt dat de representativiteit van de steekproef van groot belang is voor de betrouwbaarheid en externe validiteit van het onderzoek. Daarnaast brengt het werken met statistische analyses een aantal nadelen met zich mee: het belangrijkste hierbij is dat statistiek slechts een hulpmiddel is, en dat de statistische analyse geen op zichzelf staande resultaten geeft, statistiek moet altijd worden geïnterpreteerd vanuit een theoretisch kader (Van Thiel, 2007).

Kwalitatief onderzoek is over het algemeen subjectief: de aan de data gekoppelde analyses zijn interpretaties van de onderzoeker. Daarnaast mist de statistische significantie in kwalitatief onderzoek, waardoor causaliteit niet volledig te bewijzen is (Van Thiel, 2007).

4. Casusbeschrijving Virtueel Wethouderspreekuur

4.1 Landelijke context Digitale Burgerparticipatie

Op landelijk niveau zijn er vele ontwikkelingen omtrent e-participatie. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is verantwoordelijk voor de implementatie van de elektronische overheid. Hierbij vervult het ministerie de rol van regisseur (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 23 juli 2009a).

Het ministerie maakt een onderscheid tussen de regie van de infrastructuur, de implementatie van deze infrastructuur bij organisaties en het beheer van de infrastructuur. De rijksoverheid is verantwoordelijk voor de bouw van de infrastructuur. De taken zijn hierbij verdeeld onder de verschillende ministeries. Voor de implementatie maakt het ministerie gebruik van verschillende organisaties, zoals EGEM, e-Provincies en de Unie van Waterschappen. Het ministerie verzorgt hierbij de overlegstructuur, om de verschillende overheidsorganisaties te doordringen van het belang van de implementatie van de elektronische overheid. Het beheer van de gemeenschappelijke infrastructuur is in handen van de gemeenschappelijke beheerorganisatie GBO.Overheid (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 23 juli 2009a).

De verklaring “Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid” geeft uitvoering aan het beleidsprogramma 2007-2011 van het kabinet. Hierin streeft het kabinet naar een dienstbare overheid, waarin burgers centraal staan (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 23 juli 2009c). Het Ministerie van Binnenlandse Zaken wil hierbij aandacht besteden aan e-participatie, een van de thema’s om de dienstverlening en democratie overheidsbreed te verbeteren (23 juli 2009d).

Het programma E-participatie concentreert zich op het inzetten van de mogelijkheden van ICT om burgers meer te betrekken, zowel bij het verbeteren van dienstverlening als het verbeteren van de democratie. Hierbij wordt de communicatie tussen burger en bestuurder, burger en ambtenaar en burgers onderling onder de loep genomen, om te bekijken of bestaande participatiemogelijkheden kunnen worden gedigitaliseerd en of er met de nieuwe mogelijkheden ook nieuwe participatiemethoden ontwikkeld kunnen worden (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 23 juli 2009d).

Het ministerie zelf heeft een netwerksite gelanceerd, e-participatie.nl. Hierop kunnen verschillende e-participanten hun ervaringen en tips beschrijven en met elkaar in contact komen. De site biedt een forum voor zowel landelijke als lokale initiatieven (e-participatie, 23 juli 2009). Daarnaast organiseert het ministerie fysieke bijeenkomsten voor overheden, maatschappelijke organisaties en ontwikkelaars. Via het project Digitale Pioniers financiert het ministerie verschillende projecten die een bijdrage kunnen leveren aan e-participatie (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 23 juli 2009d).

De Stichting ICTU, ICT Uitvoeringsorganisatie, is belast met het stimuleren van e-participatie. De ICTU concentreert zich op het concretiseren van beleid met betrekking tot de elektronische overheid, om zo bij te dragen aan de realisatie van de kabinetsdoelstellingen (23 juli 2009). De ICTU kent verschillende programma’s. Een daarvan is Burgerlink. Burgerlink is belast met het verbeteren van de

dienstverlening en de democratie door burgers hierbij te betrekken (Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie, 27 juli 2009a).

Burgerlink is een project van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is ondergebracht bij de Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie, 27 juli 2009). Een van de taken van Burgerlink is het “betrekken van burgers bij het verbeteren van publieke dienstverlening, openbaar bestuur en sociale cohesie door het ontwikkelen van e-participatie-instrumenten en het uitreiken van de e-participatie Award” (Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie, 27 juli 2009b). Hierin worden drie vormen van e-participatie onderscheiden: politiek (besluitvorming), beleid (uitvoering en handhaving) en sociaal (maatschappelijke betrokkenheid) (Burgerlink, 27 juli 2009a).

Op dit moment zijn er vier instrumenten voor e-participatie, die veelal zijn gericht op de politieke e-participatie. Bij het inzetten van de instrumenten ontsluit Burgerlink succesvolle initiatieven aan andere overheden. Hierbij heeft Burgerlink als doel om zich als kenniscentrum op het gebied van e-participatie te ontwikkelen (Burgerlink, 27 juli 2009a).

Onlangs verscheen van de Nationale Ombudsman de Participatiewijzer. Hierin werden tien spelregels gepresenteerd voor burgerparticipatie, waaraan de initiatieven door de Ombudsman kunnen worden getoetst. Aanleiding hiervoor was de prioritering van een zorgvuldige en behoorlijke participatie (Nationale Ombudsman, 2009).

4.2 Lokale context Digitale Burgerparticipatie

De gemeente Den Haag is met een aantal projecten betrokken bij Burgerlink. Een aantal initiatieven staan vermeld op de landkaart van E-participatie: Fiets in de knel, Stadspanel en Residentie.net (Burgerlink, 29 juli 2009a).

Fiets in de knel is een meldpunt waarop problemen met fietspaden kunnen worden gemeld en waarop de oplossing van de knelpunten wordt weergegeven (Burgerlink, 29 juli 2009b). Het betreft een samenwerking tussen de gemeente Den Haag en de Fietsersbond (Fiets in de Knel, 29 juli 2009), om de gebruikers van fietspaden te betrekken bij het onderhoud hiervan.

Het Stadspanel geeft de mogelijkheid aan inwoners van Den Haag om hun inbreng te geven aan het maatschappelijke, lokale debat (Burgerlink, 29 juli 2009c). Het Stadspanel vormt een steekproef van de inwoners van Den Haag en neemt op regelmatige basis deel aan onderzoeken in de vorm van digitale enquête. Deze onderzoeken kunnen tegen relatief lage kosten worden aangevraagd door verschillende (semi-)publieke organisaties (Stadspanel, 29 juli 2009).

Residentie.net

Residentie.net is een portaal voor de stad Den Haag, met daarop een gethematiseerde weergave van informatie van zowel de gemeente als andere organisaties, bedrijven en instellingen (Burgerlink, 29 juli 2009d). Onderdeel van Residentie.net is het Ondernemersportaal: een portaalpagina die zich speciaal richt op ondernemers. De afdeling Economie is verantwoordelijk voor het Ondernemersportaal. Daarnaast hebben zij een aantal andere digitale toepassingen geïntroduceerd, waaronder het Virtueel Wethouderspreekuur (Ondernemersportaal, 29 juli 2009).

4.3 Virtueel Wethoudersspreekuur

Naar aanleiding van een gesprek met wethouder Kool werd een nieuw idee gelanceerd voor de toepassing van spraak- en beeldverbinding: het Virtueel Wethoudersspreekuur. Hierbij kunnen ondernemers uit Den Haag op eenvoudige wijze direct in contact komen met de wethouder. Het project werd gelanceerd onder de titel 'Call Kool', het Virtueel Ondernemersspreekuur.

Het virtuele spreekuur werd ingezet door wethouder Kool om in contact te komen met de ondernemers van de gemeente. Uit de stadsenquête bleek dat burgers en ondernemers uit Den Haag vonden dat de bestuurders moeilijk toegankelijk/bereikbaar waren. Vanaf het eerste spreekuur is dit voortgezet tot oktober 2009 en hebben in totaal 15 spreekuren plaatsgevonden.

Het ontstaan van het spreekuur

28 april 2008, van 16.30 tot 17.30 heeft het allereerste virtuele wethoudersspreekuur van Nederland plaatsgevonden. Het eerste wethoudersspreekuur van Nederland werd gevoerd door wethouder van economie, Henk Kool, gemeente Den Haag. De doelgroep van dit spreekuur zijn dan ook de ondernemers. Deelnemers konden hun vragen rechtstreeks stellen aan de wethouder door middel van een headset en webcam. Vragen die werden gesteld liepen sterk uiteen: van een klacht over veroorzaakte overlast van een kabelkastje voor een etalage, tot het uitzoeken van mogelijkheden voor subsidie voor innovatie door een lokale ondernemer.

Het Virtueel Spreekuur, 'Call Kool', heeft inmiddels een vervolg gekregen. De wethouder was maandelijks beschikbaar voor 'zijn' burgers.

Ondernemers zijn een zeer belangrijke doelgroep voor de gemeente Den Haag. De gemeente had de ambitie om in 2009 de meest MKB- vriendelijke gemeente van Nederland te zijn. Om deze ambitie te kunnen verwezenlijken, dient de gemeente o.a. voorop te lopen op het gebied van digitalisering en interactie gericht op ondernemers.

Het Virtuele Wethoudersspreekuur is een vorm van digitale dienstverlening van de afdeling Economie. Het is een innovatieve manier van communiceren, waarbij in dit geval de wethouder virtueel beschikbaar is voor ondernemers in Den Haag. Ondernemers konden via het Ondernemersportaal toegang krijgen tot het spreekuur.

De techniek en de bediening van het systeem waren dermate toegankelijk dat een instap-adsl verbinding kan volstaan en dat ook mensen die niet veel van computers afweten via dit programma konden communiceren.

Promotie van het spreekuur

Om meer ruchtbaarheid te geven aan het wethoudersspreekuur, kregen de eerste vijftig aanmeldingen voor het spreekuur een gratis headset, waarmee zij konden deelnemen aan het digitale spreekuur. Hiervoor is een banner op het Ondernemersportaal worden geplaatst. Deze website was echter nog relatief onbekend onder de Haagse ondernemers. Daarom zijn ook flyers verspreid bij de Kamer van Koophandel in Den Haag. Hiermee wordt een breder publiek aangesproken dan wanneer alleen gebruik zou worden gemaakt van de banner. Daarnaast leverde dit extra publiciteit op voor het Ondernemersportaal. De link voor deelname aan het spreekuur zal ook op deze site worden geplaatst.

Van het eerste Ondernemersspreekuur zijn opnamen gemaakt, die zijn verwerkt tot een demo. Dit promotiefilmpje is geplaatst op het Ondernemersportaal en Youtube. De werking hiervan was

tweeledig: potentiële deelnemers konden een beeld krijgen van de werking en het verloop van het spreekuur en het gaf extra publiciteit aan de volgende Ondernemerspreekuren.

Tot slot werd er gebruik worden gemaakt van diverse media om het Ondernemersspreekuur onder de aandacht te brengen. Er is een persbericht opgesteld met een daaraan gekoppelde uitnodiging voor het bijwonen van het spreekuur, die verzonden zal worden naar diverse regionale en landelijke dagbladen en vaktijdschriften. Daarnaast is er een uitnodiging naar een aantal televisiezenders verstuurd, evenals naar Residentie.net, om (live-)beelden te kunnen maken. Wethouder Kool wil ook tweemaal een advertentie plaatsen in de Posthoorn.

Aanmeldprocedure

Het Virtueel Wethoudersspreekuur wordt middels een banner op het Ondernemersportaal (ondernemers.residentie.net) onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt iedere maand in de week voorafgaand aan het spreekuur een advertentie geplaatst in een lokale huis-aan-huis krant.

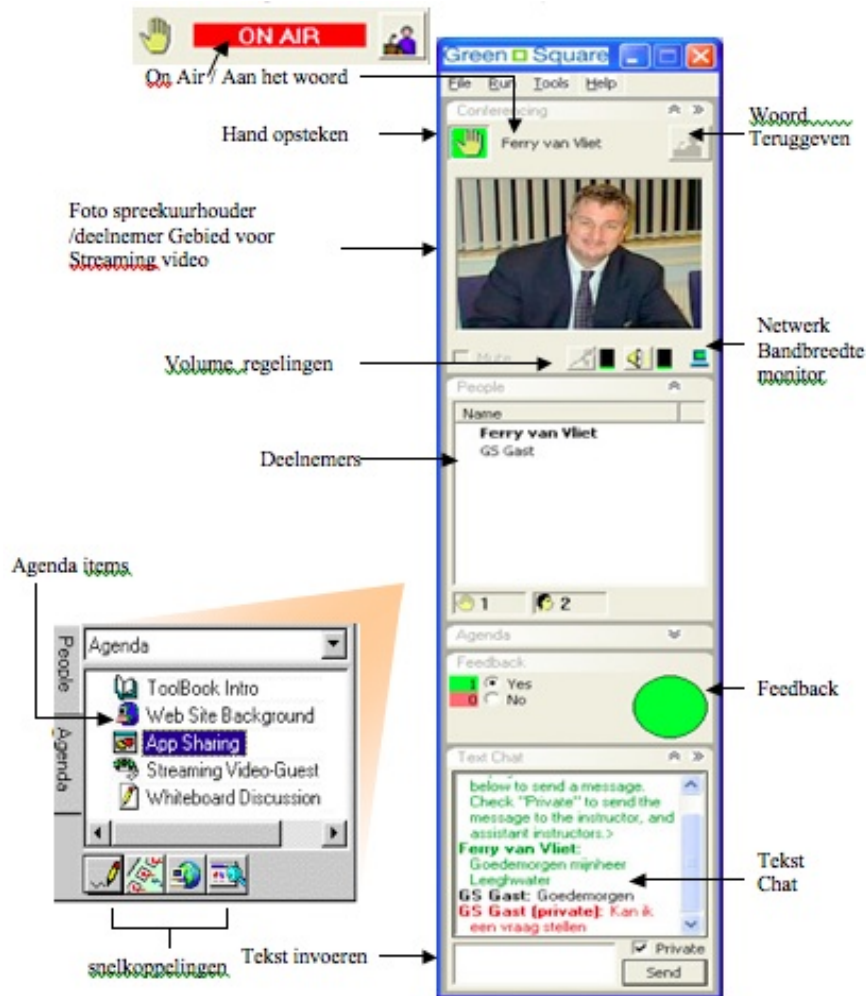
Op het Ondernemersportaal is een aanmeldingspagina beschikbaar. Hierin staat een korte introductie waarover ondernemers met de wethouder kunnen spreken. Vervolgens kunnen zij zich aanmelden via een aanmeldingsformulier.

Op het aanmeldingsformulier moeten ondernemers hun vraag doorgeven. Dit bestaat uit het aangeven van een categorie (keuze uit Bedrijf starten, Gemeentelijke bedrijvenbalie, Gemeentelijke beleidsnota's, Innovatie, Regels en Vergunningen en Overig) en het geven van een korte toelichting. Daarnaast worden de adresgegevens van de deelnemer gevraagd. Ook wordt een testtijd afgesproken, om de software te kunnen testen.

Deze aanmelding wordt vervolgens verwerkt. De deelnemer wordt (indien niet volledig) gevraagd om een nadere toelichting van zijn vraag. Daarnaast wordt een instructiebrief verstuurd met een stappenplan om de benodigde software te installeren. Dit stappenplan luidt als volgt:

1. Checklist benodigdheden:
 - een Windows PC met minimaal Windows 98/ME
 - een ingebouwde geluidskaart met aansluitingen voor de headset
 - een internetaansluiting
 - rechten om software op deze PC te kunnen installeren
 - een login-code (vermeld in de instructiebrief).
2. Sluit uw headset aan op uw computer.
3. Maak verbinding met internet en surf naar de website.
4. Voer de login-gegevens in en klik op 'Log-in'. De persoonlijke homepage verschijnt.
5. Kies helemaal bovenaan uw scherm 'Download' bij de menukeuze en klik op 'ilinc Standard Client'. Klik op 'Install now' en volg de instructies. Na installatie verschijnt de melding 'iLinc is ready to use'.
6. Na installatie keert u terug naar uw persoonlijke homepage. De eerste keer wordt u gevraagd de Audio Wizard te doorlopen. Vervolgens komt u in de virtuele spreekuurruimte. Er verschijnt links een palet met diverse besturingsonderdelen. U verlaat de ruimte door op het X-teken rechtsboven te klikken. Bevestig vervolgens met 'ja'. U komt terug op uw persoonlijke homepage. Via de menukeuze 'Logout' kunt u uitloggen.
7. Uw computer is nu klaar voor de live-test met een medewerker van Greensquare. Deze test is noodzakelijk om uw deelname aan het Ondernemersspreekuur goed te laten verlopen. Voor het uitvoeren van de test logt u in met uw login gegevens en klikt u op 'Join' achter de sessie die voor u is ingesteld.

In de instructiebrief wordt tevens de testtijd bevestigd. Als tijdelijke actie ontvangen deelnemers tevens een gratis headset, benodigd om de software te kunnen gebruiken. Voorafgaand aan het spreekuur wordt de software met de deelnemers getest.



Figuur 4.1: Weergave van het Virtueel Spreekuur.

De vragen worden doorgestuurd naar de communicatieadviseur van de wethouder. Deze draagt vervolgens zorg voor het uitzetten van de vragen in de gemeentelijke organisatie. De antwoorden komen vanuit de betreffende medewerkers weer terecht bij de communicatieadviseur. Die draagt er vervolgens zorg voor dat de wethouder beschikt over de vragen en antwoorden van de deelnemers.

Behandelprocedure

Tijdens het spreekuur krijgen ondernemers de kans om persoonlijk hun vraag te stellen. Deze worden in groepsverband behandeld. Andere deelnemers hebben de mogelijkheid om te reageren op de vraag van een medeondernemer en kunnen ook onderling afspraken hierover maken. Gezien de beperkte tijd van het spreekuur (60 minuten per maand), werd uitgegaan van een behandeltijd van 10 minuten per deelnemer.

De virtuele vergaderruimte is aan het internet gekoppeld. De leiding van het spreekuur ligt bij Henk Kool. Iedere deelnemer zit voor zijn of haar eigen computer. Die moet een internetverbinding hebben en zijn voorzien van een goede geluidskaart. Er moet ook een koptelefoon met microfoon

zijn aangesloten. Via deze headset vindt het live contact plaats. Verder moet op de computer een (Windows)programma geïnstalleerd worden.

Bij het spreekuur zijn, behalve de wethouder, ook de communicatieadviseur en een inhoudsdeskundige aanwezig. Zij dragen zorg voor de follow-up na het spreekuur, zodat de deelnemers na het stellen van hun vraag verder geholpen worden.

De wethouder wordt periodiek op de hoogte gehouden van de behaalde resultaten.

5. Dataverzameling

5.1 Inleiding

Volgens Van Thiel (2007) is het van belang om voorafgaand aan de analyse het gehele onderzoeksmateriaal geordend weer te geven. Hiertoe is de enquête omgezet in een codeboek: hierin hebben alle antwoordopties op de vragenlijst een aparte code en betekenis gekregen. Er is gekozen voor numerieke codes: hierbij kunnen de gegevens makkelijk geordend en berekend worden.

Vervolgens kunnen alle verzamelde gegevens worden weergegeven in een datamatrix. Hierin is in een oogopslag te zien welke antwoorden zijn gegeven. De datamatrix volgt tevens de basis waar vanuit de berekeningen kunnen worden uitgevoerd.

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de enquête is omgezet in een codeboek, en direct een overzicht gegeven van de datamatrix.

5.2 Schriftelijk onderzoek onder de deelnemers

Aan de hand van de operationalisatie is een aantal begrippen omgezet in een vragenlijst, om informatie onder de deelnemers van het Virtueel Wethouderspreekuur te verzamelen. De vragenlijst bestaat uit een aantal soorten vragen:

- meerkeuzevragen (al dan niet met mogelijkheid tot toelichting);
- aantal antwoordopties gegeven
- ordinale schaalvragen (ter beoordeling)
- open vragen.

Redenen om deel te nemen aan het spreekuur

Allereerst wordt de deelnemers gevraagd naar hun reden voor de deelname aan het Virtuele Ondernemerspreekuur. Hierbij zijn vier opties gegeven:

1. Vraag;
2. Voorstel;
3. Klacht;
4. Opmerking.

Tevens was het bij deze vraag mogelijk een toelichting op het antwoord te geven. Van de 8 respondenten gaf één deelnemer geen antwoord; drie deelnemers hadden een vraag, één deelnemer had een voorstel, één deelnemer had een opmerking, één deelnemer had een vraag, een voorstel, een klacht en een opmerking en één deelnemer had zowel een vraag als een opmerking.

Als toelichting werden de volgende opmerkingen gegeven:

- Ik wilde te weten komen wat de gemeente kan betekenen voor ondernemers (vraag);
- De betrokkenheid van de wethouder bij projecten in Suriname (vraag);
- Ik wilde vaststellen of meer samenwerking tussen instanties in de Haaglanden politiek in de agenda past van de gemeente Den Haag (vraag);
- Belastingen (vraag);
- Drankvergunning (vraag en voorstel);
- Verhuizing van het bedrijf (voorstel);
- Omgang gemeente met Weimarstraat (klacht);

- Nieuwsgierig naar het systeem (opmerking, tweemaal);
- Free riders die profiteren van een winkeliersvereniging.

Verwachtingen voorafgaand aan het spreekuur

Vervolgens worden de deelnemers gevraagd naar de verwachte resultaten van het spreekuur. Dit betreft een open vraag, waarbij de antwoorden verwerkt worden als stringvariabelen.

De volgende antwoorden werden gegeven:

- Ik verwacht antwoord krijgen op ambtelijke vragen.
- Ik verwacht contacten voor opdrachten in of in verband met Suriname.
- Ik verwacht een oplossing voor mijn problemen.
- Ik verwacht een inhoudelijke discussie.
- Ik vind het spannend.
- Ik verwacht in contact te komen met andere deelnemers.
- Ik verwacht een goede uitslag.
- Ik verwacht een mogelijkheid tot communicatie en ideeënuitswisseling.
- Ik verwacht geen directe oplossing voor mijn problemen.

Realisering van verwachtingen van het spreekuur

De deelnemers werden gevraagd of hun verwachtingen voorafgaand aan het spreekuur waren waargemaakt door de deelname hieraan. Hierbij waren drie opties gegeven:

1. Ja;
2. Nee;
3. Deels.

Bij deze vraag was het ook mogelijk een toelichting op het antwoord te geven. Van de acht respondenten gaf één deelnemer geen antwoord, één deelnemer gaf aan dat aan zijn verwachtingen was voldaan, vier respondenten gaven aan dat hun verwachtingen niet waren vervuld en twee deelnemers gaven aan dat hun verwachtingen deels waren gerealiseerd.

Als toelichting werden de volgende opmerkingen gegeven:

- Ik ben wel doorverwezen naar de juiste personen, maar uiteindelijk heeft dit niet het gewenste resultaat gehad (ja);
- Het gesprek was slechts een uitwisseling van standpunten, het spreekuur lijkt slechts tot meerdere eer en glorie van de wethouder te zijn (nee);
- De wethouder gaf aan dat er beleid in ontwikkeling was in samenwerking met de rijksoverheid, maar over dit beleid is nog niets bekend (nee);
- Ik weet nu dat er mogelijkheden zijn, maar niet hoe of wat (deels);
- Ik heb bereikt wat ik wilde, maar ik ben er niet zeker van of dit door toedoen van het spreekuur is (deels).

Beoordeling van het spreekuur

De deelnemers werd gevraagd naar hun beoordeling van het spreekuur op vijf terreinen: de passendheid van het gebruik van het Virtuele Ondernemersspreekuur, de behulpzaamheid van de medewerkers van de gemeente, de eenvoud van de gebruikte software, de duidelijkheid van te volgen procedure en hoe er werd omgegaan met opmerkingen richting de gemeente. De beoordeling werd gegeven op een schaal van 1 – 10.

De passendheid van de methode werd door één deelnemer niet beoordeeld, twee deelnemers gaven een 4, één deelnemer gaf een 5, drie deelnemers gaven een 8 en één deelnemer beoordeelde de passendheid met een 10. Het gemiddelde oordeel over de passendheid van de methode komt daarmee op een 6,7.

De behulpzaamheid van de medewerkers werd door twee deelnemers niet beoordeeld, één deelnemer gaf een 4, één deelnemer gaf een 6, één deelnemer gaf een 7, één deelnemer gaf een 8 en twee deelnemers beoordeelden de behulpzaamheid met een 9. Het gemiddelde oordeel over de behulpzaamheid van de medewerkers van de gemeente komt daarmee op een 7,2.

De eenvoud van de gebruikte software werd door drie deelnemers niet beoordeeld, één deelnemer gaf een 4, drie deelnemers gaven een 7 en één deelnemer gaf de eenvoud van de software een 9. Het gemiddelde oordeel over de eenvoud van de gebruikte software komt daarmee op een 6,8.

De duidelijkheid van de te volgen procedure werd door drie deelnemers niet beoordeeld, één deelnemer gaf een 6, drie deelnemers gaven een 7 en één deelnemer gaf de duidelijkheid over de procedure een 9. Het gemiddelde oordeel over de duidelijkheid van de te volgen procedure komt daarmee op een 7,2.

Het omgaan met de opmerkingen werd door twee deelnemers niet beoordeeld, twee deelnemers gaven een 4, één deelnemer gaf een 6, één deelnemer gaf een 7 en twee deelnemers gaven het omgaan met opmerkingen een 8. Het gemiddelde oordeel over het omgaan met opmerkingen richting de gemeente komt daarmee op een 6,2.

De deelnemers werden tot slot enkele controlevragen gesteld. Deze vragen dienden om enige storende factoren te identificeren.

Eerder contact over hetzelfde probleem

De deelnemers werd gevraagd of zij eerder al contact met de gemeente hadden gehad over hetzelfde probleem. Hierbij werden twee antwoordopties gegeven:

1. Ja;
2. Nee.

Van de acht respondenten gaf één deelnemer geen antwoord, drie deelnemers hadden al eerder contact gehad en vier deelnemers hadden nog niet eerder contact opgenomen.

Vervolgens werd gevraagd op welke wijze de deelnemers eerder contact hadden gehad. Hiervoor werden vier opties gegeven:

1. Telefoon;
2. Mail;
3. Brief;
4. Overig, namelijk:...

Op vijf deelnemers was deze vraag niet van toepassing in verband met hun antwoord op de vorige vraag. Één deelnemer had contact opgenomen via telefoon, mail en brief; één deelnemer had contact gehad via mail en via de krant (overig); één deelnemer had contact gehad via de krant (overig)¹.

¹ N.B.: naar aanleiding van de gegeven antwoorden op deze vraag, lijkt het dat de deelnemers die voor de optie 'Overig' hebben gekozen, verwijzen naar de wijze waarop ze in contact zijn gekomen met het Virtueel Ondernemerspreekuur.

Gebruik van gelijke software in dagelijks leven

De deelnemers werd gevraagd of zij in het dagelijks leven reeds gebruik maken van overeenkomstige technieken van het Virtueel Ondernemerspreekuur, zoals chatprogramma's of videoconferencing.

Hiervoor werden twee antwoordopties gegeven:

1. Ja;
2. Nee.

Van de acht respondenten gaf één deelnemer geen antwoord, vier deelnemers gaven aan in het dagelijks leven gebruik te maken van deze technieken en drie deelnemers gaven aan hier niet eerder gebruik van te hebben gemaakt.

Soort bedrijf van de deelnemers

De deelnemers (allen ondernemers) werd ten slotte gevraagd wat voor bedrijfsvorm zij hadden en in welke sector deze actief was.

Voor de bedrijfsvorm waren de volgende antwoordopties gegeven:

1. Zelfstandige zonder personeel;
2. Zelfstandige met personeel;
3. Loondienst².

Één deelnemer gaf geen antwoord, vier deelnemers werkten als zelfstandige zonder personeel en drie deelnemers werkten als zelfstandige met personeel.

Voor de bedrijfssector waren de volgende antwoordopties gegeven:

1. Retail;
2. Horeca;
3. Business to Business.

Van de acht respondenten gaven twee deelnemers geen antwoord, één deelnemer was actief in retail en de overige vijf deelnemers waren actief in Business to Business.

5.3 Transformatie naar e-governance

Collegeprogramma

Het Virtueel Wethouderspreekuur werd geïntroduceerd tijdens de coalitie van Partij van de Arbeid, VVD en GroenLinks, onder het begeleidende coalitieakkoord 'MeeDoen', wat leidraad was voor het beleid van de gemeente Den Haag tussen 2006 en 2010.

Burgerparticipatie in Den Haag

In het coalitieakkoord wordt gesproken over 'Betrokken stad, betrokken burgers'. In deze paragraaf geeft het college aan dat zij de burgers van Den Haag meer en directere invloed willen geven op het beleid. De invulling die zij hieraan geven is vooral het decentraliseren van beleid, waarbij stadsdeelkantoren, die geacht worden dichter bij de burger gestaan, een grotere rol krijgen in de ontwikkeling hiervan (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006).

Concretere voorstellen betreffen onder andere het organiseren van een spreekuur voor ondernemers per stadsdeel. Daarnaast concentreert het college zich op bewonersbetrokkenheid, waarbij zij financiële middelen beschikbaar stellen om gebruik te maken van inspraakmogelijkheden

² Loondienst heeft hierbij betrekking op een startende ondernemer.

als inspraakavonden, stadspanels, bewonersadviescommissies, wijkschouw, enquêtes of tafeltjesavonden (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006).

De coalitie van PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag (2006) geeft aan meer te willen doen met nieuwe media. De traditionele toegangsmethodes tot de gemeente (telefoon en balie) blijven beschikbaar, maar daarnaast wil de gemeente zich sterker online gaan presenteren. Hierbij wordt tevens gedacht aan het betrekken van burgers bij beleidsvoornemens door middel van bijvoorbeeld groepsmail.

Excellente dienstverlening

De coalitie hecht groot belang aan de klantgerichtheid van de gemeente Den Haag. Hierbij wordt in het collegeakkoord naar de mogelijkheden van digitale dienstverlening (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006). Een van de doelstellingen voor 2007 was de volledige beschikbaarheid van producten en diensten via elektronische dienstverlening.

De coalitie geeft hiertoe opdracht om een 'klantgerichte (digitale) integrale productafhandeling' in te richten, voor alle contactsoorten met de gemeente. De burger kan online informatie over producten en de status van aanvragen inzien. Daarnaast kan de burger via dit dossier inzicht krijgen in voorgenomen beleid (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006, p. 26).

6. Analyse

6.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk zijn de verzamelde data van het onderzoek beschreven. Deze data is zowel kwantitatief als kwalitatief van aard. Volgens Van Thiel (2007) volgt na het verzamelen en ordenen van data het analyseren hiervan. Aangezien er zowel kwantitatieve als kwalitatieve data uit het onderzoek is voortgekomen, zullen er twee analysetechnieken worden gebruikt om conclusies te kunnen trekken uit het onderzoek.

In dit hoofdstuk zullen de volgende deelvragen worden beantwoord worden de uitgewerkte voorwaarden vanuit het theoretisch kader gekoppeld aan de onderzoeksdata. Door deze gegevens met elkaar in verband te brengen, kan een antwoord worden geformuleerd op de vraagstelling van het onderzoek.

6.2 Competenties van de deelnemers en duidelijkheid van de procedures

Uit het theoretisch kader blijkt dat competenties van e-participanten tweeledig zijn: bureaucratisch en digitaal. In de operationalisatie zijn deze theoretische begrippen als volgt uitgewerkt:

- De bureaucratische competenties van de deelnemers aan het Virtueel Spreekuur zijn van voldoende niveau, indien zij het e-participatie initiatief eenvoudig kunnen vinden en zich hiervoor kunnen aanmelden, en daarnaast ook weten wie zij zouden kunnen raadplegen bij eventuele problemen (vgl. Daemen en Thomassen, 1998);
- De digitale vaardigheden van de deelnemers aan het Virtueel Spreekuur zijn voldoende indien zij zonder problemen de gebruikte software kunnen gebruiken (vgl. Van Deursen en Van Dijk, 2008).

De deelnemers zijn tijdens het onderzoek gevraagd naar hun oordeel voor wat betreft de duidelijkheid van de procedure (bureaucratische vaardigheden) en de eenvoudigheid van de gebruikte software (digitale vaardigheden). Indien dit oordeel positief is, zou de procedure duidelijk zijn voor de deelnemers en de software eenvoudig te gebruiken.

De reden hiervoor kan tweeledig zijn: enerzijds kan de procedure en/of software dusdanig gesimplificeerd zijn dat deelnemers van alle niveaus van competenties kunnen deelnemen, anderzijds kunnen potentiële deelnemers met onvoldoende vaardigheden al vooraf zijn afgehaakt. Voor beide gevallen geldt echter dat de deelnemers over *voldoende* competenties beschikten om te participeren in het Virtueel Spreekuur, indien zij een voldoende toekennen aan de duidelijkheid van de procedures en de eenvoudigheid van de software. Het andere scenario, waarbij potentiële participanten vooraf afhaken wegens te weinig competenties, valt als gevolg van de beperkte steekproef buiten de scope van dit onderzoek en zal in de verdere analyse buiten beschouwing worden gelaten.

Het gemiddelde oordeel over de duidelijkheid van de procedure kwam op 7,2 (op een schaal van 1 tot 10). Een 7,2 is ruim voldoende, en betekent dat de deelnemers over voldoende bureaucratische competenties beschikten om deel te nemen aan het spreekuur.

De deelnemers werd tevens gevraagd of zij eerder contact hadden gehad over hetzelfde onderwerp (en daarmee reeds bekend waren met andere methoden van participatie van de gemeente Den

Haag). Iets minder dan de helft van de deelnemers had al eerder contact gehad. Men kan veronderstellen dat de procedures voor deelname al bekend waren bij deelnemers die al eerder hadden geparticipeerd, en dat zij daarom een positiever oordeel over de duidelijkheid van de procedure zouden hebben. Er zijn echter twee redenen om aan te nemen dat dit geen invloed heeft gehad. Uit de antwoorden die werden gegeven, werd door twee van de drie deelnemers de krant genoemd als methode van eerder contact. Direct contact met de gemeente door middel van de krant is echter onwaarschijnlijk; het lijkt meer voor de hand te liggen dat deze deelnemers verwijzen naar de wijze waarop zij bekend waren geraakt met het Virtueel Spreekuur, namelijk door een advertentie in een lokale krant. Bovendien: van de deelnemers die niet eerder contact hadden gehad met de gemeente, gaf het merendeel geen oordeel over de duidelijkheid van de procedure en kan daarom niet in beschouwing worden genomen. Het oordeel over de duidelijkheid van de procedures door de deelnemers die eerder hebben deelgenomen aan, verschilt weinig van het oordeel dat werd gegeven door de andere deelnemers, zoals te zien in onderstaande kruistabel.

Eerder contact / oordeel	-	6	7	9
ja			2	1
nee	3	1	1	

Tabel 6.1: Het oordeel over de duidelijkheid van de procedures, uitgesplitst tussen wel of geen eerder contact.

Het gemiddelde oordeel over de eenvoudigheid van de software kwam op 6,8 (op een schaal van 1 tot 10). Dit houdt in dat de deelnemers overweg konden met de software, waarbij men kan aannemen dat de deelnemers tevens over voldoende digitale vaardigheden beschikten om deel te nemen aan het spreekuur. Kanttekening hierbij is dat deelnemers altijd over voldoende digitale vaardigheden beschikken; immers, anders hadden zij niet kunnen deelnemen. Het oordeel over de eenvoud van de gebruikte software zou kunnen zijn vertekend omdat potentiële deelnemers hiermee niet overweg konden, daardoor niet hebben deelgenomen en ook niet zijn bevestigd. Overigens werd het gemiddelde oordeel voor de eenvoudigheid van de software wegens de geringe steekproef sterk naar beneden getrokken door het toekennen van een 4 door een van de respondenten.

De deelnemers werd tevens gevraagd of zij eerder soortgelijke software hadden gebruikt. Men kan veronderstellen dat deelnemers die in het dagelijks leven reeds gebruik maken van deze software, een positiever oordeel over de eenvoudigheid van de gebruikte software van het Virtueel Spreekuur zouden hebben. Uit onderstaande kruistabel blijkt dat deelnemers die eerder soortgelijke software hebben gebruikt, inderdaad een hoger oordeel toekennen aan de eenvoudigheid van de software.

Eerder gebruik / oordeel	-	4	7	9
ja	1		2	1
nee	2	1	1	

Tabel 6.2: Het oordeel over de eenvoud van de gebruikte software, uitgesplitst tussen wel of geen eerder gebruik van soortgelijke software.

Echter, door het ontbreken van een oordeel door drie deelnemers (waarvan een deelnemer wel ervaring had met de software en twee deelnemers niet), kunnen deze onderzoeksresultaten niet als doorslaggevend worden beschouwd voor wat betreft de eenvoudigheid van de gebruikte software. Wel dient naar de organisatie een kanttekening te worden gemaakt, dat zij bij een e-participatie initiatief zorgvuldig aandacht besteden aan de keus voor de gebruikte software.

Uit de onderzoeksresultaten kan worden geconcludeerd dat het Virtueel Spreekuur voldoet aan de eerste voorwaarde voor een bijdrage aan burgerparticipatie: de competenties van de deelnemers zijn voldoende om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatig). Echter, zoals hierboven reeds aangegeven, is dit een licht vertekend beeld: ondernemers die niet over voldoende bureaucratische of digitale vaardigheden beschikken, behoren wel tot de doelgroep, maar niet tot de deelnemers en zijn daarmee niet bevraagd. Binnen de scope van dit onderzoek valt daardoor wel te concluderen dat het Virtueel Spreekuur daarmee transparant voor wat betreft zowel inhoud als procedures, maar deze conclusie is niet generaliseerbaar.

6.3 Doelstelling van het Virtueel Spreekuur en motivatie voor deelname

Uit het theoretisch kader blijkt dat het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag als de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur. In de operationalisatie is dit als volgt uitgewerkt voor de casus: indien de doelstelling van deelnemers en organisator bij het Virtueel Spreekuur overeen zou komen, zouden de verwachtingen van deelnemers en organisator moeten worden waargemaakt voor, tijdens en na het spreekuur (Loyens en Van de Walle, 2006).

De deelnemers zijn tijdens het onderzoek gevraagd naar hun redenen om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur. Vervolgens werd hen ook gevraagd naar hun verwachtingen, en of deze verwachtingen na afloop van het spreekuur waren gerealiseerd.

De deelnemers hadden de volgende redenen om deel te nemen aan het spreekuur: drie deelnemers hadden een vraag, een deelnemer had een voorstel, een deelnemer had een opmerking, een deelnemer had zowel een vraag, een voorstel, een klacht als een opmerking en een deelnemer had zowel een vraag als een opmerking.

De verwachtingen van het spreekuur liepen sterk uiteen, maar konden (op één na) worden geclassificeerd als de verwachting op een positief resultaat. Het positief resultaat had vooral te maken met het krijgen van antwoorden of het oplossen van een probleem, danwel aandacht vanuit de gemeente om te discussiëren en communiceren over problemen.

De redenen en de verwachtingen zijn als volgt met elkaar in verband te brengen:

Reden / verwachting	positief	negatief
vraag	3	
voorstel	1	
klacht		
opmerking		1
vraag, opmerking	1	
vraag, voorstel, klacht, opmerking	1	

Tabel 6.3: De positieve en negatieve verwachtingen van de deelnemers uitgesplitst tussen de redenen van de ondernemers om deel te nemen aan het spreekuur.

Vervolgens is de deelnemers gevraagd of de verwachtingen die zij vooraf hadden, ook zijn waargemaakt tijdens of door het Virtueel Spreekuur. Slechts één deelnemer gaf aan dat aan zijn verwachtingen was voldaan, vier deelnemers gaven aan dat dit niet het geval was en twee deelnemers gaven aan dat dit deels het geval was.

In onderstaande tabellen worden de redenen om deel te nemen, de verwachtingen vooraf en de realisatie van deze verwachtingen met elkaar gecombineerd. Uit de eerste tabel valt op te maken dat de reden om deel te nemen aan het spreekuur, geen invloed heeft op de realisatie hiervan. Immers, de verwachtingen van deelnemers met een vraag worden niet vaker gerealiseerd dan die van deelnemers met een opmerking. Daarnaast valt in de tweede tabel te zien dat deelnemers met een positieve verwachting van hun deelname geen grotere kans hebben om hun verwachtingen gerealiseerd zien te worden. Er kan uit het onderzoek slechts geconcludeerd worden dat het merendeel van de verwachtingen niet is waargemaakt.

Reden / realisatie	ja	nee	deels
vraag	1	1	1
voorstel		1	
klacht			
opmerking		1	
vraag, opmerking		1	
vraag, voorstel, klacht, opmerking			1

Tabel 6.4: De realisatie van de verwachtingen van de deelnemers uitgesplitst tussen hun redenen om deel te nemen.

Verwachting / realisatie	ja	nee	deels
positief	1	3	2
negatief		1	

Tabel 6.5: De realisatie van de verwachtingen van de deelnemers uitgesplitst tussen hun positieve of negatieve verwachtingen voorafgaand aan hun deelname.

Voor de realisatie van de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur is, naast de deelnemers, ook de organisator een belangrijke factor. Volgens Loyens en Van de Walle (2006) is het immers belangrijk dat de doelstelling van de organisator overeenkomt met de redenen van de deelnemers om deel te nemen aan een e-participatie initiatief.

De motivatie van de gemeente Den Haag om het Virtueel Spreekuur op te starten kan worden afgeleid uit het gemeentelijk beleid op het gebied van (e-)participatie, en de focus op het MKB binnen de gemeente.

Uit het collegeprogramma van de gemeente Den Haag blijkt dat de gemeente het beleid graag dichterbij de burger wil plaatsen, waarbij de burger bewuster wordt betrokken bij inspraakmogelijkheden. Hierbij worden zowel de traditionele participatiemiddelen als de online middelen onder de aandacht gebracht (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006).

Voor de klantgerichtheid van de gemeente Den Haag wordt de focus echter sterk op digitale middelen gelegd. Zo moeten alle producten en diensten afneembaar zijn via een digitaal loket. Ook moet de burger digitaal contact moeten kunnen opnemen met de gemeente (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006).

In de lijn van het collegeprogramma is de doelstelling van het Virtueel Spreekuur dus tweeledig:

- De gemeente wil de ondernemers meer mogelijkheden geven om invloed uit te oefenen op de beleidsvorming, zowel op het gebied van agendavorming als besluitvorming en evaluatie. Hierbij staat decentralisatie van beleid centraal, met andere woorden: de gemeente Den Haag brengt beleid naar de burger;

- De gemeente wil haar dienstverlening digitaliseren door ondernemers de mogelijkheid te geven om digitaal contact op te kunnen nemen betreffende producten en diensten, waarbij ondernemers producten en diensten via internet kunnen aanvragen, tevens de status van de aanvragen kan inzien en gegevens kunnen controleren en wijzigen.

Het Virtueel Spreekuur voldoet aan de eerste doelstelling: het dichterbij plaatsen van het beleid bij de burger. De ondernemers hebben hierbij meer directe beïnvloedingsmogelijkheden, doordat zij aan het spreekuur konden deelnemen. De coalitie spreekt ook letterlijk over het organiseren van spreekuren voor ondernemers, zij het dat het college voor ogen had deze per stadsdeel te organiseren.

Ook aan de tweede doelstelling wordt voldaan: de ondernemers kunnen op digitale wijze contact opnemen met de gemeente over de door hen ervaren problematiek, onder andere met producten en diensten.

Vanuit de deelnemers wordt om verschillende redenen contact opgenomen met de gemeente via het Virtueel Spreekuur. Volgens de doelstellingen van de gemeente zouden deze redenen onder te verdelen moeten zijn in twee categorieën: beleidsontwikkeling en dienstverlening. De deelnemers aan het Virtueel Spreekuur gaven de volgende redenen voor hun deelname:

- Ik wilde te weten komen wat de gemeente kan betekenen voor ondernemers (beleidsontwikkeling);
- De betrokkenheid van de wethouder bij projecten in Suriname (beleidsontwikkeling);
- Ik wilde vaststellen of meer samenwerking tussen instanties in de Haaglanden politiek in de agenda past van de gemeente Den Haag (beleidsontwikkeling);
- Belastingen (dienstverlening);
- Drankvergunning (dienstverlening);
- Verhuizing van het bedrijf (overig);
- Omgang gemeente met Weimarstraat (beleidsontwikkeling);
- Nieuwsgierig naar het systeem (overig);
- Free riders die profiteren van een winkeliersvereniging (beleidsontwikkeling).

Uit de gegeven redenen komt naar voren dat deze niet allen te scharen zijn onder de doelstellingen van de gemeente. Het merendeel valt echter wel onder de tweedeling van beleidsontwikkeling en dienstverlening.

Om de doelstellingen van de gemeente en de redenen om deel te nemen van de ondernemers met elkaar te kunnen vergelijken, zijn deze in onderstaande kruistabel verdeeld over de categorieën beleidsontwikkeling, dienstverlening en overige en uitgezet tegen de gerealiseerde verwachtingen van de deelnemers.

Doelstelling / realisatie	ja	nee	deels
beleidsontwikkeling	1	2	2
dienstverlening		1	1
overig		2	

Tabel 6.6: De realisatie van de verwachtingen van de deelnemers uitgesplitst tussen de doelstellingen van de gemeente Den Haag.

Uit de kruistabel blijkt niet direct een verband tussen de realisatie van de verwachtingen van de deelnemers en de overeenkomst van de doelstelling van de gemeente met de redenen om deel te

nemen van de ondernemers. Wel is op te merken dat in de gevallen waarin de doelstelling van de gemeente niet overeen kwam met de reden om deel te nemen, er geen verwachtingen zijn verwezenlijkt. Bij de redenen die beleidsontwikkeling en dienstverlening betreffen, zijn er wel (deels) positieve resultaten geboekt.

Het Virtueel Spreekuur was een initiatief van wethouder Kool. Het naar hem vernoemde spreekuur 'Call Kool' werd als middel ingezet in het streven van de gemeente Den Haag om de meest MKB-vriendelijke gemeente van Nederland te worden. Als wethouder van Economische Zaken paste dit uitstekend in de portefeuille van Kool. Hiermee had het Virtueel Spreekuur niet alleen ambtelijke doelstellingen op het gebied van beleidsontwikkeling en dienstverlening, maar ook op het gebied van profilering van de gemeente Den Haag als MKB-vriendelijke gemeente en het project Excellente Dienstverlening.

Uit de onderzoeksresultaten kan worden geconcludeerd dat het Virtueel Spreekuur deels voldoet aan de tweede voorwaarde voor een bijdrage aan burgerparticipatie: de doelstelling van de gemeente komt deels overeen met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur. Uit de theorie blijkt dat in dat geval de verwachtingen van de deelnemers gerealiseerd zouden moeten worden (vgl. Loyens en Van de Walle, 2006). Dit is niet het geval. De onvoldoende realisatie van de verwachtingen is echter niet terug te voeren op de redenen om deel te nemen of op de verwachtingen die de deelnemers vooraf aan het Virtueel Spreekuur hadden gekoppeld.

6.4 Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie

In het theoretisch kader is naar voren gekomen dat het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag als het Virtueel Spreekuur als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de deelnemers. In de operationalisatie is dit als volgt uitgewerkt voor de casus: indien het Virtueel Spreekuur als middel overeen zou komen met de gewenste methode voor burgerparticipatie, zouden deelnemers deze als passend beschouwen voor hun vraag of opmerking (Loyens en Van de Walle, 2006).

In het onderzoek is de deelnemers gevraagd naar hun mening over de passendheid van het Virtueel Spreekuur voor hun vraag of opmerking. Deze kon worden beoordeeld op een schaal van 1 tot 10. Het gemiddelde oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur kwam op een 6,7. De gegeven cijfers liepen echter sterk uiteen: van een 4 tot een 10. Het is daarom interessant om te bekijken of het onderzoek inzicht geeft in welke gevallen het Virtueel Spreekuur wel of niet als passend wordt beschouwd en dus een geschikt middel is om in te zetten voor burgerparticipatie. De volgende gegevens uit het onderzoek kunnen hierbij betrokken worden:

- Reden voor deelname: het zou kunnen dat het Virtueel Spreekuur bijvoorbeeld wel geschikt is voor vragen, maar niet voor klachten;
- Verwachtingen van de deelnemers: het zou kunnen dat deelnemers met positieve verwachtingen het middel ook meer passend vinden;
- Resultaten van het spreekuur: indien een positief resultaat wordt behaald, en de verwachtingen van de deelnemer worden daarmee gerealiseerd, zou het Virtueel Spreekuur een passende methode kunnen zijn.

Daarnaast is het interessant om te zien of de deelnemers die het Virtueel Spreekuur een passende methode vinden, ook ervaring hebben met traditionele participatiemogelijkheden. Vice versa kan ook: het zou kunnen dat deelnemers aan het Virtueel Spreekuur de voorkeur geven aan traditionele participatiemogelijkheden.

Allereerst wordt in onderstaande tabel het verband tussen de reden van deelname en de passendheid van de methode getoond. Hieruit valt op te maken dat het Virtueel Spreekuur vooral geschikt is voor het stellen van vragen; de deelnemers met het hoogste oordeel vallen in deze categorie. Een andere conclusie is dat het aanpakken van meerdere problemen tijdens het spreekuur niet goed werkt; de deelnemers die meerdere redenen hadden om deel te nemen, gaven het laagste oordeel over de passendheid van de methode. Wellicht heeft de beperkte tijd per deelnemer (bij het spreekuur werd uitgegaan van 10 minuten per deelnemer) hiermee te maken.

Reden / passendheid	4	5	8	10
vraag			2	1
voorstel		1		
klacht				
opmerking			1	
vraag, opmerking	1			
vraag, voorstel, klacht, opmerking	1			

Tabel 6.7: Het oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie uitgesplitst tussen de redenen om deel te nemen aan het spreekuur.

Verrassend genoeg blijkt uit het verband tussen verwachtingen en passendheid niet dat deelnemers met negatieve verwachtingen het Virtueel Spreekuur ook als minder passend beschouwen. Uit onderstaande kruistabel kan worden afgeleid dat passendheid van de methode niet afhankelijk is van de verwachtingen van het spreekuur.

Verwachtingen / passendheid	4	5	8	10
positief	2	1	2	1
negatief			1	

Tabel 6.8: Het oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie uitgesplitst tussen de positieve danwel negatieve verwachtingen van de deelnemers voorafgaand aan het spreekuur.

Het verband tussen realisatie van de verwachtingen en de passendheid van het Virtueel Spreekuur als methode voor e-participatie zou het onderzoek kunnen verstoren. Immers, men zou kunnen stellen dat deelnemers de methode als meer passend beschouwen als zij een positief resultaat behalen dan wanneer zij een negatief resultaat aan hun deelname overhouden.

Dit is echter niet uit het onderzoek te halen. Opvallend is dat het hoogste oordeel zelfs wordt gegeven door een deelnemer waarvan de verwachtingen niet zijn gerealiseerd, en een van de twee laagste cijfers wordt gegeven door iemand wiens verwachtingen deels zijn waargemaakt. Uit onderstaande kruistabel komt geen bewijs naar voren voor een positief verband tussen de realisatie van verwachtingen en passendheid van het Virtueel Spreekuur.

Realisatie / passendheid	4	5	8	10
ja			1	
nee	1	1	1	1
deels	1		1	

Tabel 6.9: Het oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie uitgesplitst tussen de realisaties van de verwachtingen van de deelnemers.

Naast bovenstaande verbanden is het interessant om te bekijken of ervaringen met traditionele participatiemiddelen invloed heeft op het oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur. Uit onderstaande kruistabel blijkt dat deelnemers die niet eerder contact hebben gehad met de gemeente over hun probleem, een hoger oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur geven. Ondernemers die al eerder hebben geparticipeerd middels telefoon, mail en brief (de traditionele participatiemiddelen) zijn negatiever in hun oordeel over de passendheid.

Dit hoeft natuurlijk niet te betekenen dat traditionele middelen meer passend zijn voor participatie-initiatieven. De deelnemers die eerder contact hebben gehad over hun probleem, zullen waarschijnlijk toen ook geen positief resultaat hebben behaald. Immers, als de problemen naar tevredenheid zouden zijn opgelost of afgehandeld, zou er geen reden meer zijn nog een participatiepoging.

Eerder contact / passendheid	4	5	8	10
telefoon		1		
mail	1	1		
brief		1		
overig	1		1	
geen			2	1

Tabel 6.10: Het oordeel over de passendheid van het Virtueel Spreekuur als middel voor e-participatie uitgesplitst tussen de manieren waarop deelnemers eerder contact hebben gehad met de gemeente.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het Virtueel Spreekuur door de deelnemers over het algemeen wordt gezien als een passende methode voor (e-)participatie. Uit het onderzoek blijkt tevens dat het Virtueel Spreekuur vooral geschikt is voor het stellen van vragen door burgers, daarnaast moeten er niet teveel problemen tegelijk worden aangekaart: het Virtueel Spreekuur is het meest geschikt voor één probleem per deelnemer tegelijk. Het Virtueel Spreekuur voldoet wel aan de derde voorwaarde voor het succesvol zijn van een participatie initiatief.

6.5 Communicatie vanuit de gemeente Den Haag

Loyens en Van de Walle (2006) geven als vierde voorwaarde voor het succesvol zijn van het Virtueel Spreekuur dat de communicatie vanuit de gemeente Den Haag goed moet verlopen. De voorwaarde van communicatie wordt uitgesplitst in de volgende eisen (Loyens en Van de Walle, 2006, p. 5-11):

- **Er moet een wederzijds vertrouwen worden opgebouwd tussen overheid en burgers. Hierbij is transparantie vanuit de overheid naar burgers van groot belang.**
- De doelstelling van de overheid moet duidelijk zijn, daarnaast moet vooraf worden bepaald welke doelgroepen worden betrokken.
- *Van te voren moet duidelijk zijn welke invloed de burger kan uitoefenen op de uiteindelijke beslissing.*

- Voor alle partijen staan duidelijkheid en transparantie voorop: de doelstellingen en *verstrektheid* van de burgerparticipatie moeten vooraf duidelijk worden gemaakt.
- *Deelnemers aan burgerparticipatie moeten realistische verwachtingen hebben van de uitkomsten en invloed van hun deelname aan het beleidsproces.*
- **De overheid moet voldoende inzet tonen en daarvoor alle benodigde informatie en hulpmiddelen vrijgeven aan deelnemers.**
- De communicatie naar de participanten moet concreet en tijdig plaatsvinden.
- De informatie die de burgers tot hun beschikking hebben moet voldoende en begrijpelijk zijn.

De hierboven genoemde punten die de daadwerkelijke invloed van de burger behandelen, zullen in de volgende paragraaf behandeld worden (deze punten zijn cursief weergegeven).

Een aantal kenmerken van transparantie en communicatie vanuit de gemeente Den Haag is in de voorgaande tekst reeds getoetst.

In paragraaf 6.2 is naar voren gekomen dat de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatig); het Virtueel Spreekuur is daarmee transparant voor wat betreft zowel inhoud als procedures. De communicatie omtrent het Virtueel Spreekuur is daarmee concreet en tijdig geweest en de informatie voor de deelnemers was voldoende en begrijpelijk genoeg. Immers, de deelnemers beschikten over voldoende informatie om het Virtueel Spreekuur te vinden en om hieraan deel te nemen.

In paragraaf 6.3 is geconcludeerd dat de doelstelling van de gemeente duidelijk is en overeenkomt met de motivaties om deel te nemen aan het spreekuur en dat er een specifieke doelgroep is bepaald. Aangezien de doelstelling van de gemeente overeenkomt met de motivaties van de deelnemers, kan er worden geconcludeerd dat de doelstellingen van de gemeente duidelijk waren voor de deelnemers.

De overgebleven kenmerken van communicatie en transparantie zijn vervolgens als volgt te combineren (Loyens en Van de Walle, 2006): indien de overheid voldoende inzet toont, alle benodigde informatie en hulpmiddelen vrijgeeft aan de deelnemers, kan er wederzijds vertrouwen worden opgebouwd tussen overheid en burgers (deze kenmerken zijn vetgedrukt weergegeven).

In het onderzoek is de deelnemers gevraagd naar hun oordeel over de behulpzaamheid van de medewerkers van het Virtueel Spreekuur en hoe zij omgingen met de input van de deelnemers.

Het gemiddelde oordeel over de behulpzaamheid van de medewerkers van de gemeente kwam op een 7,2 (op een schaal van 1-10), met slechts een onvoldoende waardering. De behulpzaamheid van de deelnemers zegt wat over de inzet vanuit de overheid: indien de medewerkers van het Virtueel Spreekuur behulpzaam overkomen op de deelnemers, tonen zij voldoende inzet en geven zij voldoende hulp aan de deelnemers.

Het gemiddelde oordeel over het omgaan met opmerkingen richting de gemeente kwam op een 6,2, met twee onvoldoende waarderingen. Het omgaan met opmerkingen naar de organisator is een indicator voor de transparantie vanuit de overheid: als de gemeente zorgvuldig omgaat met opmerkingen vanuit de deelnemers, voelt de deelnemer zich daarin serieus genomen en kan er een wederzijds vertrouwen worden opgebouwd, dat zowel deelnemer als gemeente zich door de ander gerespecteerd voelen.

Bovenstaande gegevens zijn schematisch weergegeven in onderstaande tabel:

Communicatie / oordeel	4	6	7	8	9
behulpzaamheid medewerkers	1	1	1	1	2
omgaan met opmerkingen	2	1	1	2	

Tabel 6.11: Het oordeel over de communicatie, uitgesplitst tussen de behulpzaamheid van de medewerkers en het omgaan met opmerkingen door de medewerkers.

Het oordeel over de behulpzaamheid van de medewerkers en het omgaan met de opmerkingen naar de gemeente kan worden beïnvloed door de realisatie van de verwachtingen door de deelnemers. Immers, als de verwachtingen van de deelnemers niet worden waargemaakt, is het waarschijnlijk dat de behulpzaamheid van de medewerkers en het omgaan met opmerkingen lager wordt beoordeeld. Uit onderstaande kruistabel blijkt dat de realisatie van de verwachtingen van de deelnemers geen invloed heeft op de beoordeling van de behulpzaamheid van de medewerkers. Het oordeel van de deelnemers van wie de verwachtingen niet of slechts deels zijn waargemaakt, is zeker niet lager dan dat van de deelnemer van wie de verwachtingen wel zijn waargemaakt.

Realisatie / behulpzaamheid	4	6	7	8	9
ja		1			
nee	1		1		2
deels				1	

Tabel 6.12: Het oordeel over de behulpzaamheid van de medewerkers uitgesplitst tussen de realisaties van de verwachtingen van de deelnemers.

Vervolgens zijn in onderstaande kruistabel de realisatie van de verwachtingen en het oordeel over het omgaan met de opmerkingen met elkaar gecombineerd. Helaas heeft de deelnemer van wie de verwachtingen zijn gerealiseerd, geen oordeel gegeven over het omgaan met opmerkingen. Het lijkt erop dat de realisatie van verwachtingen een verband heeft met het oordeel over het omgaan met opmerkingen: de deelnemers van wie de verwachtingen deels zijn waargemaakt, geven een hoger oordeel dan de deelnemers van wie de verwachtingen niet zijn waargemaakt. Ondanks dat blijft het oordeel een voldoende.

Realisatie / omgaan met opmerkingen	4	6	7	8
ja				
nee	2	1	1	
deels				2

Tabel 6.13: Het oordeel over het omgaan met opmerkingen door de medewerkers uitgesplitst tussen de realisaties van de verwachtingen van de deelnemers.

Alle uit het onderzoek gebleken conclusies leiden samen tot het volgende resultaat: van de zes tot nu toe onderzochte kenmerken van communicatie en transparantie vanuit de overheid, voldoet het Virtueel Spreekuur aan alle kenmerken. Wel moet hierbij als kanttekening worden geplaatst dat het wederzijds vertrouwen tussen burger en overheid voldoende is, maar nog wel wat verbetering kan gebruiken, zodat burgers, ook wanneer niet aan hun verwachtingen wordt voldaan, toch vertrouwen op de overheid.

Het Virtueel Spreekuur voldoet aan de vierde voorwaarde voor een succesvol e-participatie initiatief: goede communicatie vanuit de organisator.

6.6 Mogelijkheid tot het uitoefenen van invloed door deelnemers

Als vijfde voorwaarde voor burgerparticipatie blijkt uit de theorie dat de gemeente Den Haag de ondernemers vanuit het Virtueel Spreekuur de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen (Loyens en Van de Walle, 2006). Deze is als volgt verder uitgesplitst (Loyens en Van de Walle, 2006, p. 5-11):

- Van te voren moet duidelijk zijn welke invloed de burger kan uitoefenen op de uiteindelijke beslissing.
- De verstrekkendheid van de burgerparticipatie moet vooraf duidelijk worden gemaakt.
- Deelnemers aan burgerparticipatie moeten realistische verwachtingen hebben van de uitkomsten en invloed van hun deelname aan het beleidsproces.

In paragraaf 6.2 zijn de verwachtingen van de deelnemers uitvoerig besproken. Hieruit kwam naar voren dat de verwachtingen van de deelnemers volgens het onderzoek nauwelijks zijn waargemaakt. De volgende redenen voor deelname en verwachtingen zijn door de deelnemers genoemd:

- Ik wilde te weten komen wat de gemeente kan betekenen voor ondernemers; ik verwacht antwoord te krijgen op ambtelijke vragen (geen invloed willen uitoefenen);
- De betrokkenheid van de wethouder bij projecten in Suriname; ik verwacht contacten voor opdrachten in of in verband met Suriname (invloed willen uitoefenen door via de gemeente klanten te krijgen, buiten beleidsproces);
- Ik wilde vaststellen of meer samenwerking tussen instanties in de Haaglanden politiek in de agenda past van de gemeente Den Haag; ik verwacht een inhoudelijke discussie (invloed willen uitoefenen op beleidsvorming);
- Belastingen (invloed willen uitoefenen, niet eens met huidige beleidsuitvoering);
- Drankvergunning; ik verwacht een oplossing voor mijn problemen (invloed willen uitoefenen, niet eens met huidige beleidsuitvoering);
- Verhuizing van het bedrijf; ik verwacht een goede uitslag (invloed willen uitoefenen, niet eens met huidige beleidsuitvoering);
- Omgang gemeente met Weimarstraat (invloed willen uitoefenen, niet eens met huidige beleidsuitvoering);
- Nieuwsgierig naar het systeem; ik vind het spannend en verwacht in contact te komen met andere deelnemers (geen invloed willen uitoefenen);
- Free riders die profiteren van een winkeliersvereniging; ik verwacht een mogelijkheid tot communicatie en ideeënuitswisseling, ik verwacht geen directe oplossing voor mijn problemen (invloed willen uitoefenen op beleidsvorming).

De verwachtingen van de deelnemers hadden over het algemeen te maken met het willen invloed uitoefenen op een proces waarin zij samen met de gemeente verwickeld zijn. Als men deze classificering uitzet tegen de realisatie van de verwachtingen ontstaat het volgende beeld:

Verwachtingen / realisatie	ja	nee	deels
invloed op beleidsvorming		2	
invloed op beleidsuitvoering		2	2
invloed buiten beleidsproces	1		
geen invloed willen		1	1

Tabel 6.14: De realisatie van de verwachtingen van de deelnemers uitgesplitst tussen de verwachtingen om invloed uit te oefenen.

Opvallend is dat uit deze kruistabel blijkt dat zowel op het gebied van beleidsvorming als op het gebied van beleidsuitvoering de verwachtingen niet of slechts deels zijn gerealiseerd. De naar voren gekomen redenen en verwachtingen van de deelnemers die betrekking hebben op het invloed willen uitoefenen op de beleidsvorming, passen bij de eerste doelstelling van de gemeente bij het Virtueel Spreekuur. De aangegeven redenen en verwachtingen die zijn geclassificeerd als invloed willen uitoefenen op beleidsuitvoering, zijn grotendeels terug te voeren op de tweede doelstelling van de gemeente:

- De gemeente wil de ondernemers meer mogelijkheden geven om invloed uit te oefenen op de beleidsvorming;
- De gemeente wil haar dienstverlening digitaliseren door ondernemers de mogelijkheid te geven om digitaal contact op te kunnen nemen betreffende producten en diensten.

De invloed die deelnemers vooraf hadden verwacht, werd niet gerealiseerd door het Virtueel Spreekuur. Deze verwachtingen kwamen blijkbaar niet overeen met de verstrekbaarheid van burgerparticipatie die de gemeente Den Haag had gekoppeld aan het Virtueel Spreekuur. De verstrekbaarheid van burgerparticipatie op het Virtueel Spreekuur is dus niet duidelijk gecommuniceerd; het was voor de deelnemer niet vooraf bekend welke invloed hij kon uitoefenen door zijn deelname aan het spreekuur.

Kanttekening bij bovenstaand oordeel is wel het derde kenmerk die Loyens en Van de Walle (2006) geven. De deelnemers aan het Virtueel Spreekuur dienen wel realistische verwachtingen te hebben. Verwachtingen waarbij wordt uitgegaan dat na het Virtueel Spreekuur de problemen zijn opgelost, lijken hierbij te veel van het goede. Echter, andere verwachtingen, zoals de mogelijkheid tot een inhoudelijk discussie, lijken toch niet meer dan redelijk. Het oordeel over een 'realistische' verwachting blijft echter subjectief; daarnaast is de gemeente aan verschillende wetten verbonden waardoor zij niet altijd kunnen voldoen aan de verwachtingen (bijvoorbeeld de drankvergunning; indien de wetgeving hieromtrent is gevolgd, kan hier niet veel aan gewijzigd worden).

Uit het onderzoek kan desondanks geconcludeerd worden dat het Virtueel Spreekuur niet voldoet aan de vijfde voorwaarde voor een succesvol e-participatie initiatief: de deelnemers hebben niet daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen, vooral niet op de terreinen die de gemeente Den Haag wel voor ogen had.

6.7 Transformatie van de gemeente Den Haag

Volgens Bekkers et al. (2005), Frissen et al., 2008, Meuleman, 2003 en Eggers, 2007, is de transformatie van e-government naar e-governance van de gemeente Den Haag ook een factor in de mate van invloed die een burger kan uitoefenen bij het Virtueel Spreekuur. Uit de theorie komt naar voren dat een overheid zich allereerst in het proces van transformatie moet bevinden om een e-participatie initiatief op te kunnen starten. Pas als een overheid zich transformeert, kan een burger daadwerkelijk invloed uitoefenen; immers, pas dan is het beleidsproces en de dienstverlening dusdanig ingesteld dat burgerparticipatie hierin een rol heeft (Meuleman, 2003).

De transformatie van de gemeente Den Haag is volgens de operationalisatie dan ook een laatste voorwaarde voor het succesvol zijn van het Virtueel Spreekuur.

Het collegeprogramma van PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag (2006) beschrijft de maatregelen die de gemeente Den Haag neemt voor de transformatie naar e-governance op twee terreinen: burgerparticipatie en dienstverlening.

Bij burgerparticipatie wordt de elektronische overheid slechts nominaal genoemd: de gemeente wil zich sterker online gaan presenteren, bijvoorbeeld door middel van groepsmail (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006). De digitale weg is echter niet wat de gemeente wil volgen: zij ontwikkelen wel wat initiatieven in die richting, maar maken geven nog geen volledige beschikbaarheid. Het niveau van e-government op het gebied van burgerparticipatie is daarmee volgens Bekkers et al. (2005) in te schalen op het tweede van de vijf niveaus: basisvermogen voor dienstverlening, en daarmee drie niveaus verwijderd van de transformatie van e-government naar e-governance. Het vijfde niveau van e-government is de volledige transformatie van dienstverlening. Volgens Bekkers et al. (2005) bestaat het basisvermogen voor dienstverlening uit het inrichten van de front-office van e-government: dit houdt in dat er digitale middelen beschikbaar zijn voor de burger, maar dat er nog geen ambtelijke omslag is in hoe de gegevens vanuit de front-office worden verwerkt. PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag (2006) spreken in hun collegeprogramma over het inzetten van nieuwe media om de online burgers meer van dienst te zijn, maar gebruiken daarvoor niet-digitale middelen (verzenden van brieven en uitnodigingen). De manier van werken door de ambtenaren blijft hierin ongewijzigd; slechts een klein gedeelte van de uitvoering wordt aangepast. Daarom bevindt burgerparticipatie op het gebied van beleidsontwikkeling zich nog niet op het derde niveau van e-government: de back-office is immers nog niet aangepast.

Voor wat betreft de dienstverlening richt het college zich juist heel sterk op e-government: zij hebben zich beziggehouden met het volledig beschikbaar maken van producten en diensten via elektronische dienstverlening, waarbij alle aanvragen digitaal beschikbaar zijn en in een persoonlijke digitale omgeving worden behandeld (PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag, 2006). Beschikbaarheid van dienstverlening is volgens Bekkers et al. (2005) het derde niveau van de transformatie naar e-governance: hierbij is behalve het online presenteren van diensten ook het daadwerkelijk afhandelen van de dienstverlening digitaal georganiseerd.

Aangezien de gemeente Den Haag zich nog niet volledig heeft getransformeerd van e-government naar e-governance, voldoet het Virtueel Spreekuur niet aan deze laatste voorwaarde voor succesvol zijn van het Virtueel Spreekuur. De gemeente is op het gebied van dienstverlening verder in haar ontwikkeling naar e-government dan op het gebied van beleidsontwikkeling, maar nog niet op het gewenste niveau volgens Bekkers et al. (2005).

Overigens is de gemeente Den Haag hierin gemiddeld voor het Nederland: de Nederlandse overheid in zijn geheel wordt door Bekkers et al. (2005) tevens ingeschaald op niveau drie.

6.8 Analyse: concluderend

Vanuit het theoretisch kader zijn de volgende voorwaarden geformuleerd, die bepalen of het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag:

- de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatige competenties), en vice versa, dat het participatie initiatief transparant is voor wat betreft zowel inhoud als procedures;

- de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur;
- het Virtueel Spreekuur als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de ondernemers;
- de gemeente Den Haag duidelijk en transparant communiceert over de uitwerking en de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur;
- de gemeente Den Haag vanuit het Virtueel Spreekuur de ondernemers de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid;
- de gemeente Den Haag is getransformeerd van e-government naar e-governance.

Deze voorwaarden zijn vervolgens onderzocht door informatie te verzamelen onder deelnemers en organisator van het Virtueel Spreekuur. In dit hoofdstuk zijn de theorie en onderzoeksdata aan elkaar gekoppeld en werd geconcludeerd dat het Virtueel Spreekuur voldoet aan de voorwaarden omtrent competenties, transparantie omtrent inhoud en procedures, het overeenkomen van de doelstellingen van de gemeente en de redenen om deel te nemen, een geschikte participatiemethode voor deze doelgroep en communicatie en transparantie vanuit de gemeente Den Haag.

Bij deze positieven kenmerken zijn wel enkele kanttekeningen geplaatst: zo is het Virtueel Spreekuur vooral geschikt voor het stellen van vragen, kunnen er beter niet meerdere problemen tegelijk behandeld worden en het wederzijds vertrouwen tussen burger en overheid kan nog verder worden verbeterd. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg hebben dat de verwachtingen van de deelnemers niet kunnen worden gerealiseerd.

Het Virtueel Spreekuur voldoet niet aan de voorwaarden omtrent het uitoefenen van invloed door de burgers en de transformatie van de gemeente Den Haag van e-government naar e-governance. Volgens onder andere Meuleman (2003) en Bekkers en Meijer (2010) zijn deze twee voorwaarden met elkaar verbonden: de transformatie van e-government naar e-governance leidt naar de mogelijkheid tot het uitoefenen van invloed door de burger.

7. Conclusie en aanbevelingen

Het Virtueel Ondernemerspreekuur, initiatief van de gemeente Den Haag, gaf ondernemers de mogelijkheid om op digitale wijze in contact te komen met hun wethouder. Het organiseren van burgerparticipatie op deze manier wordt e-participatie genoemd: participatie via digitale middelen. In dit onderzoek is het Virtueel Spreekuur als casus bestudeerd om hierbij meer inzicht te krijgen in (de mogelijkheden van) e-participatie. Hieronder worden de bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken kort samengevat en daarmee antwoorden geformuleerd op de deelvragen. Vervolgens zal de hoofdvraag worden beantwoord, met daarbij een aantal voorgestelde verbeteringen en aanbevelingen.

7.1 Conclusie

Wat is burgerparticipatie en welke mogelijkheden zijn hiervoor?

In het theoretisch kader is het concept burgerparticipatie beschreven en is er gekomen tot een definitie hiervan. Gebaseerd op Bovens et al. (2001) is de volgende werkdefinitie geformuleerd: "Burgerparticipatie is het gebruiken van de inspraak- en invloedsmogelijkheden die de burger heeft om deel te nemen aan beleids- en besluitvorming."

De overheid heeft drie motieven om burgerparticipatie te faciliteren en stimuleren: het dichten van de kloof tussen burger en bestuur, het vergroten van het draagvlak voor bepaalde beslissingen en aanpakken en het vergroten van de kwaliteit van het beleid (Bekkers en Meijer, 2010, p. 19). Het faciliteren van burgerparticipatie door de overheid, speelt daarnaast in op de ontwikkeling dat naast de rollen van kiezer, klant of onderdaan, de burger ook citizen is (Bekkers en Meijer, 2010). In de rol van citizen wordt geprobeerd om door middel van participatie "te komen tot een gemeenschappelijke definitie van maatschappelijke problemen als mede mogelijke oplossingen" (Bekkers et al., 2005, p. 452).

Als burgerparticipatie wordt gecombineerd met e-government, wordt dit e-participatie genoemd. De werkdefinitie van e-participatie is als volgt geformuleerd: "E-participatie is het gebruiken van de digitale inspraak- en invloedsmogelijkheden die de burger heeft om deel te nemen aan beleids- en besluitvorming."

Welke randvoorwaarden bestaan er om burgerparticipatie te stimuleren?

Uit het theoretisch kader is ook een aantal voorwaarden voortgekomen waaraan een e-participatie initiatief moet voldoen, om bij te kunnen dragen aan burgerparticipatie. Deze zijn gecategoriseerd als het niveau van de competenties van participanten (Daemen en Thomassen (1998); Van Deursen en Van Dijk, 2008), de methode van e-participatie, rekening houdend met doelstellingen en doelgroepen (Loyens en Van de Walle, 2006), communicatie en transparantie vanuit de overheid (Loyens en Van de Walle, 2006) en transformatie van de overheid naar e-governance (Meuleman, 2003; Eggers, 2007; Bekkers en Meijer, 2010; Frissen et al., 2008).

In de operationalisatie is deze categorisering verder uitgewerkt om beter aan te sluiten op het Virtueel Spreekuur. Hierbij werd vastgesteld dat het Virtueel Spreekuur kan bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag als:

- de competenties van de deelnemers voldoende zijn om het participatie initiatief te vinden en hieraan deel te nemen (zowel technisch als procesmatige competenties), en vice versa, dat het participatie initiatief transparant is voor wat betreft zowel inhoud als procedures;

- de doelstelling van de gemeente Den Haag overeenkomt met de redenen van ondernemers om deel te nemen aan het Virtueel Spreekuur;
- het Virtueel Spreekuur als middel overeenkomt met de gewenste methode van burgerparticipatie door de ondernemers;
- de gemeente Den Haag duidelijk en transparant communiceert over de uitwerking en de verwachtingen van het Virtueel Spreekuur;
- de gemeente Den Haag vanuit het Virtueel Spreekuur de ondernemers de mogelijkheid biedt om daadwerkelijk invloed uit te oefenen op het beleid;
- de gemeente Den Haag is getransformeerd van e-government naar e-governance.

Wat zijn de verwachtingen van burgers omtrent participatiemogelijkheden?

De deelnemers aan het Virtueel Spreekuur is gevraagd naar hun verwachtingen van het spreekuur. Deze liepen sterk uiteen, maar waren op een aantal wijzen te categoriseren.

Allereerst werd gekeken of deze verwachtingen positief of negatief waren. Verwachtingen werden geclassificeerd als positief indien de betreffende deelnemer een oplossing of antwoord voor zijn probleem verwachtte; verwachtingen werden geclassificeerd als negatief indien de deelnemer geen oplossing of antwoord voor zijn probleem verwacht. Zeven van de acht verwachtingen waren positief; de deelnemers verwachten een goed resultaat.

Vervolgens zijn de verwachtingen gecategoriseerd op basis van de doelstellingen van de gemeente (beleidsontwikkeling en dienstverlening). Het grootste deel van de aangekaarte problemen (vijf van de negen) had te maken met beleidsontwikkeling. Twee van de negen onderwerpen verwezen naar dienstverlening en de overige twee issues waren niet in te delen in deze classificatie.

Ten slotte zijn deze gecategoriseerd op het gebied van gewenste invloed: voor twee vraagstukken wilde de deelnemer invloed uitoefenen op de beleidsvorming, voor vier problemen wilde men invloed uitoefenen op de beleidsuitvoering, in een geval wilde de deelnemer wel invloed uitoefenen, maar niet binnen de beleidscyclus en bij twee onderwerpen verwachtte de deelnemer geen invloed uit te oefenen.

Hoe voldoet het Virtueel Wethoudersspreekuur aan de geformuleerde voorwaarden en verwachtingen?

In het hoofdstuk waarin de analyse werd uitgevoerd, werden de inzichten vanuit het theoretisch kader (daartoe geoperationaliseerd) in verband gebracht met de onderzoeksresultaten. Hierbij werden niet alleen de verwachtingen van de burgers geanalyseerd, maar tevens de motivatie om deel te nemen, de realisatie van hun verwachtingen, hun oordeel over het Virtueel Spreekuur op het gebied van de passendheid van de methode, de behulpzaamheid van de medewerkers, de eenvoud van de methode, de duidelijkheid van de procedure en het omgaan met opmerkingen. Daarnaast werden door middel van een aantal vragen controlevariabelen verzameld onder de deelnemers, waaronder of zij eerder hebben geparticipeerd, van welke methode zij toen gebruik hebben gemaakt, of zij buiten het Virtueel Spreekuur gebruik maken van soortgelijke methodes, wat voor bedrijf zij hebben en in welke sector zij daarmee actief zijn.

Vanuit de kant van de organisator werd het collegeprogramma van PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag (2006) gehanteerd om informatie te verkrijgen.

Uit de toetsing van de voorwaarden bleek dat het Virtueel Spreekuur voldoet aan de voorwaarden omtrent competenties, transparantie omtrent inhoud en procedures, het overeenkomen van de

doelstellingen van de gemeente en de redenen om deel te nemen, een geschikte participatiemethode voor deze doelgroep en communicatie en transparantie vanuit de gemeente Den Haag.

Het Virtueel Spreekuur voldoet echter niet aan de voorwaarden omtrent het uitoefenen van invloed door de burgers en de transformatie van de gemeente Den Haag van e-government naar e-governance. De deelnemers hebben niet daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen, vooral niet op de terreinen die de gemeente Den Haag wel voor ogen had. Daarnaast is de gemeente op het gebied van dienstverlening verder in haar ontwikkeling naar e-government dan op het gebied van beleidsontwikkeling, maar nog niet op het gewenste niveau volgens Bekkers et al. (2005).

Hoe kan het Virtueel Spreekuur bijdragen aan burgerparticipatie onder de ondernemers in de gemeente Den Haag?

Uit bovenstaande gegevens kan worden afgeleid dat het Virtueel Spreekuur slechts gedeeltelijk heeft bijgedragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag. In het theoretisch kader is gesproken over een bijdrage aan burgerparticipatie door een wijziging in het aantal contacten en/of een wijziging in het soort contacten. Uit het onderzoek komt naar voren dat de deelnemers voor een gedeelte al eerder contact hadden gehad met de gemeente Den Haag. Er waren echter ook deelnemers aan het spreekuur waarbij dit hun eerste participatiepoging was. Onder de respondenten was dus wel sprake van een toename van het aantal contacten. Echter, het totaal aantal deelnemers over de looptijd van anderhalf jaar van het Virtueel Spreekuur, is slechts 32. Verdeeld over 15 spreekuren zijn dit gemiddeld twee deelnemers per spreekuur; het aantal contacten is daarmee niet echt groot te noemen.

Het soort contacten via het Virtueel Spreekuur is verdeeld in contacten betreffende beleidsontwikkeling en contacten betreffende dienstverlening. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er vooral gebruik is gemaakt van het Virtueel Spreekuur om te participeren op het gebied van dienstverlening. De beleidsontwikkeling, waarop de gemeente Den Haag extra de nadruk wilde leggen, komt veel minder vaak aan bod.

Op welke wijze kan het Virtueel Spreekuur nu bijdragen aan burgerparticipatie in de gemeente Den Haag? Gezien de onderzoeksresultaten en de toetsing van de theoretische voorwaarden, bestaat de bijdrage aan burgerparticipatie vooral uit een extra mogelijkheid om burgers te betrekken op het gebied van dienstverlening.

In het theoretisch kader zijn drie mogelijke motieven voor overheden om burgerparticipatie te faciliteren en stimuleren genoemd: het dichten van de kloof tussen burger en bestuur, het vergroten van het draagvlak voor bepaalde beslissingen en aanpakken en het vergroten van de kwaliteit van het beleid (Bekkers en Meijer, 2010, p. 19). Als de uitkomst van het onderzoek hiermee wordt vergeleken, kan worden geconcludeerd dat het Virtueel Spreekuur invulling geeft aan het eerste en tweede motief. Door participatiemogelijkheden te verbreden, kunnen meer burgers in contact komen met de overheid en wordt de kloof tussen overheid en burger kleiner. Daarnaast kan, door met meer burgers in gesprek te gaan, het draagvlak voor beslissingen en aanpakken worden vergroot. Het derde motief is, gezien de redenen voor deelname aan het Virtueel Spreekuur en de uitkomst van het onderzoek, niet van toepassing: het Virtueel Spreekuur biedt vooral mogelijkheden voor participatie op het gebied van dienstverlening, en draag hierdoor niet bij aan de kwaliteit van beleid.

Als men dit vergelijkt met het collegeprogramma en het project 'Excellente Dienstverlening', kan het Virtueel Spreekuur hier een rol in spelen, door ondernemers een extra, digitale ingang tot de gemeente te bieden. Als men het geringe aantal deelnemers hierbij in beschouwing neemt, ligt de meerwaarde meer in het openstellen van de mogelijkheid en hiermee voldoen aan het collegeprogramma, dan aan het daadwerkelijke gebruik van het Virtueel Spreekuur.

7.2 Reflectie en aanbevelingen

Reflectie op het theoretisch kader: Welke lessen kunnen worden getrokken uit het Virtueel Wethoudersspreekuur?

Vanuit de literatuur zijn voldoende voorwaarden te vinden voor een participatie-initiatief om succesvol te zijn. In het geval van het Virtueel Spreekuur, wordt zelfs voldaan aan vijf van de zeven geformuleerde voorwaarden. Toch is het Virtueel Spreekuur, gezien de 15 spreekuren en 32 deelnemers, niet direct een succesvol participatie-initiatief te noemen. Zou dit wel het geval zijn als aan de resterende twee voorwaarden was voldaan?

Zonder hierbij terug te grijpen op bestaand onderzoek, wat ook buiten de scope van dit onderzoek is, twijfel ik hieraan. Volgens de theorie is het noodzakelijk voor een e-participatie initiatief om burgers in staat te stellen om daadwerkelijk kunnen uitoefenen van invloed door burgers; daarnaast is de transformatie van de overheid naar e-governance belangrijk is om e-participatie uit te kunnen voeren.

Gezien het niveau van de transformatie naar e-governance landelijk en wereldwijd, is het maar de vraag of deze transformatie wel echt moet plaatsvinden vóórdat een e-participatie initiatief kan worden opgestart. Immers, het niveau van e-governance wordt slechts door één land gehaald: Canada (Bekkers et al., 2005). Zou dit betekenen dat slechts Canadese overheden e-participatie initiatieven kunnen opstarten? Ik denk dat we dit anders moeten zien: het faciliteren en stimuleren van e-participatie maakt deel uit van de transformatie naar e-governance. Door het opstarten van e-participatie initiatieven kan een overheid verder komen in het proces van transformatie. De voorwaarde voor transformatie naar e-governance hangt hier wel mee samen: indien een overheid geen beleid ontwikkelt omtrent de transformatie, zal het de noodzakelijke omslag in de organisatie die gepaard gaat met e-participatie (denk aan de werkwijze van ambtenaren) niet kunnen maken en zal het e-participatie initiatief minder succesvol zijn.

Daarnaast rijst de vraag, door het niet voldoen aan de voorwaarde rondom e-governance, in welk perspectief dan ook, of e-participatie een vooruitgang is op het gebied van burgerparticipatie. ICT is niet meer weg te denken uit onze maatschappij, en een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering van onze overheidsorganisaties, maar moet ICT daadwerkelijk op alle terreinen worden ingezet? Het is duidelijk dat het bestaan van internet voordelen biedt op het gebied van bereikbaarheid van de overheid. Door de digitale snelweg zijn we niet langer afhankelijk van tijdstip of locatie om te participeren met de overheid. Burgerparticipatie is pas succesvol als de gewenste omslag in de werkwijze van ambtenaren is bereikt. En die omslag is niet met ICT te realiseren; dit is een bewustwordingsproces waarin de invloed van burgers moet worden vastgesteld en hoe een overheid hiermee om moet gaan, zodat burgers serieus worden genomen en de overheid daardoor een beter contact onderhoudt met haar burgers. Is ICT hiervoor noodzakelijk? Nee dus, maar het kan wel een handig hulpmiddel zijn.

Zouden dan niet meer overheden zich moeten bezighouden met e-participatie? ICT kan immers een goed hulpmiddel zijn om burgerparticipatie te stimuleren, dus waarom wordt dit niet op grote schaal ingezet? Uit het onderzoek blijkt al dat het starten van een e-participatie initiatief niet zo eenvoudig is. Om de doelstellingen van de gemeente omtrent burgerparticipatie te verwezenlijken is het introduceren van een digitale mogelijkheid niet voldoende. Daarnaast is het inzetten van ICT een investering: wellicht wegen de baten niet op tegen de kosten die hiervoor gemaakt worden. De investering in het beleid wordt landelijk (en door de wetenschap) dan wel gestimuleerd, maar moet ook in het eigen gemeentelijk beleid als prioriteit worden aangemaakt om hier budget aan toe te wijzen.

Voor wat betreft het Virtueel Spreekuur als specifiek voorbeeld denk ik echter dat er ergens anders (naast het voldoen aan de voorwaarden waarin burgers serieus worden genomen en de overheid een transformatie naar e-governance doormaakt) meer te behalen is: op het gebied van promotie en stimulatie. De literatuur beschrijft niet hoe je een participatie-initiatief 'aan de burger brengt'; het houdt het bij een plaats geven aan participatie binnen de ambtelijke omgeving, hoe de organisatie hiermee om dient te gaan om burgers tijdens participatie van dienst te kunnen zijn, maar niet hoe men de burgers daadwerkelijk aan het participeren krijgt. Burgers serieus nemen en hun input daadwerkelijk meenemen in de beleidsprocessen kan pas als die input er daadwerkelijk is.

Reflectie op het onderzoek

Het onderzoek naar het Virtueel Spreekuur heeft, op basis van theoretische inzichten en toetsing in de praktijk, een antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit rapport. Is echter ook voldaan aan de doelstelling van het onderzoek?

De geformuleerde doelstelling luidde als volgt: Het beschrijven van het begrip e-participatie, de voorwaarden daarvoor in kaart brengen en deze toetsen in de praktijk, om tot een inzicht te komen hoe e-participatie initiatieven het best vormgegeven kunnen worden. In de hoofdstukken hiervoor zijn achtereenvolgens het begrip e-participatie behandeld (zonder hierin uitputtend of volledig te zijn), voorwaarden voor burgerparticipatie geformuleerd en door middel van het uitzetten van een vragenlijst onder de deelnemers en het bestuderen van bestaand materiaal van de gemeente Den Haag is de theorie gekoppeld aan de praktijk. In de conclusie en reflectie hierboven zijn lessen getrokken uit de casus van het Virtueel Spreekuur, waardoor inzicht is verkregen in de zwakke plekken van dit initiatief. De lessen hieruit kunnen worden gebruikt om toekomstige e-participatie initiatieven beter vorm te geven, waarmee is voldaan aan de gestelde doelstelling van dit onderzoek.

Echter, de beantwoording van de hoofdvraag en het voldoen aan de doelstelling van het onderzoek betekent niet automatisch dat het onderzoek daarmee perfect is verlopen. In de methodologische verantwoording is al een aantal bedreigingen voor de validiteit en betrouwbaarheid, en daarmee tekortkomingen van het onderzoek, benoemd.

De belangrijkste zwakke plek is de beperkte populatie waaronder het onderzoek is uitgevoerd. Van de 32 deelnemers waaraan de enquête is verstuurd, hebben er acht geantwoord. Dit biedt te weinig inzicht om de conclusies uit het onderzoek te kunnen generaliseren.

Daarnaast bieden de niet-deelnemers wellicht minstens even belangrijke informatie. Zijn de competenties onder de niet-deelnemers bijvoorbeeld van een lager niveau, waardoor zij niet konden deelnemen aan het Virtueel Spreekuur? Of vindt het merendeel van de ondernemers in de gemeente Den Haag het Virtueel Spreekuur wellicht niet zo'n geschikt middel voor e-participatie?

Om tot een sluitende conclusie te kunnen komen, zou er een groter onderzoek uitgevoerd moeten worden, waarbij de gehele doelgroep bevroegd wordt.

De duur van het proces is tevens een nadelige factor in het schrijven van deze scriptie, maar levert daarna waardevolle lessen op voor mij persoonlijk. Bij het starten van het onderzoek is op basis van de probleemstelling de methode bepaald. Hierbij werd er vanuit gegaan dat de deelnemers verreweg de belangrijkste informatiebron waren om de bijdrage van het Virtueel Spreekuur aan burgerparticipatie te kunnen nagaan. Gaandeweg het onderzoek, kwamen echter nieuwe inzichten naar boven, waarbij de kant van de organisator steeds belangrijker werd. Ook de rode draad van het verhaal maakte nu en dan wat bochtjes, maar dat neemt niet weg dat dit onderzoek een antwoord op de hoofdvraag heeft gegeven en heeft voldaan aan de doelstelling.

Als onderzoeker heb ik van dit proces geleerd dat het belangrijk is om de bestuurlijke methoden van onderzoek aan te houden, en hierbij constant de link te blijven leggen naar de start van het onderzoek en de weg die is afgelegd. Verschillende hoofdstukken van een scriptie zijn geen afgesloten stappen, maar vormen een geheel en dienen een betoog te worden naar de conclusie. Daarnaast heb ik geleerd dat het onmogelijk is om de gehele bekende literatuur in een onderzoek te betrekken; hierop moet gefilterd worden, zodat er een eigen theoretisch construct wordt gecreëerd wat als basis kan dienen voor onderzoek in de empirie.

Desalniettemin biedt het uitgevoerde onderzoek een aantal interessante inzichten in e-participatie. Dit kan wellicht worden beschouwd als een opstapje naar een bredere inzet van e-participatie. De gemeente Den Haag is hier mee bezig geweest en is hiermee op weg naar de toekomst; wie volgt?

Literatuurlijst

Artikelen

- Bekkers V.J.J.M. (2005). *Democratie en ICT: institutionele renovatie of innovatie?* In: Lips, M., V.J.J.M. Bekkers en A. Zuurmond. *ICT en openbaar bestuur, implicaties en uitdagingen van technologische toepassingen voor de overheid*. Utrecht, Uitgeverij LEMMA BV, 2005.
- Bekkers, V.J.J.M., H. van Duivenboden en M. Lips (2005). *Van e-government naar e-governance*. In: Lips, M., V.J.J.M. Bekkers en A. Zuurmond. *ICT en openbaar bestuur, implicaties en uitdagingen van technologische toepassingen voor de overheid*. Utrecht, Uitgeverij LEMMA BV, 2005.
- Bekkers, V.J.J.M. & M. Thaens (2002). *E-government op een kruispunt van wegen*. In: Bestuurskunde, nr. 8, december 2002, pp. 328-337.
- Beukenholdt – ter Mors, M.A., H.H.F.M. Daemen en L. Schaap. (2002). *Participatiebevordering in het Nederlands Openbaar Bestuur 1975-2000; een andere analyse van evaluaties*. Rotterdam, Centre for Local Democracy.
- Bovens, M.A.P. (2006). *De diplomademocratie, over de spanning tussen meritocratie en democratie*. In: *Beleid en Maatschappij*.
- Daemen, H.H.F.M. en L. Schaap, Development in local democracies: an introduction. In: H.H.F.M. Daemen en L. Schaap. (red.) *Citizen and City*. Delft, Eburon, 2000, pag. 11-19.
- Daemen, H.H.F.M. en J.J.A. Thomassen. Afstand tussen burgers en overheid. In: A. Hoogerwerf en M. Herweijer. (red.). *Overheidsbeleid*. Alphen aan den Rijn, Samsom, 1998, 6^e druk, pag. 269-287.
- Deursen, A. van en J. van Dijk (2008). *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers*. Onderzoeksprogramma 'ICT en Overheidsorganisaties'.
- Dijk, J.A.G.M. van (2001). *Digitale Democratie*.
- Frissen, V., M. van Staden, N. Huijboom, B. Kotterink, S. Huveneers, M. Kuipers en G. Bodes (2008). *Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. TNO, Delft.
- Gunsteren, H. van., Vier concepties van burgerschap. In: J.B.D. Simonis, A.C. Hemerijck en P.B. Lehning. (red.). *De staat van de burger: beschouwing over het hedendaags burgerschap*. Meppel/Amsterdam, Boom, 2001, pag. 44-61.
- Komito, L. (2005). *e-Participation and Governance: Widening the net*. The Electronic Journal of e-Government, jaargang 3, nr. 1, pp. 39-48.
- Loyens, K. en S. van de Walle (2006). *Methoden en Technieken van Burgerparticipatie: Strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan Duurzame Ontwikkeling*. Instituut voor de Overheid, Leuven.
- Michels, A.M.B. (2006). *Citizen Participation and democracy in the Netherlands*. In: *Democratization*, jaargang 13, nr. 2, pp. 323-329.
- Nationale Ombudsman (2009). *Participatiewijzer; Tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers*. Behorend bij 'We gooien het de inspraak in', Nationale Ombudsman (2009).
- Osimo, D. (2008). *Web 2.0 in Government: Why and How?* Institute for Prospective Technological Studies, Joint Research Centre, European Commission, Luxembourg.
- PvdA, VVD en GroenLinks Den Haag (2006). *MeeDoen: Coalitieakkoord 2006-2010*.
- Ringeling, A.B., *Beleidsvrijheid van ambtenaren: het spijtoptantenbeleid als illustratie van de activiteiten van ambtenaren bij de uitvoering van beleid*. Alphen aan den Rijn, Samsom, 1978, pag. 208-232.

Boeken

- Bekkers, V. en A. Meijer. *Cocreatie in de publieke sector*. Den Haag, Boom Juridische Uitgevers, Den Haag, 2010.
- Bovens, M.A.P., P. 't Hart, M.J.W. van Twist en U. Rosenthal. *Openbaar bestuur, beleid, organisatie en politiek*. Alphen aan den Rijn, Kluwer, 2001.
- Buuren, M.V. van (2006). *Tussen stemmen en sturen*. Samengesteld door: J.W. van Berkum, M.W. van Buuren, J. Koppelaar, A. van Maldegem, A.A. van der Schans, G. van Veldhuizen en W.M.J. de Wildt. Guido de Brès Stichting, Den Haag.
- Edelenbos, J., A. Domingo, P. Klok en J. van Tatenhove (2006). *Burgers als beleidsadviseurs*. Instituut voor Publiek en Politiek, Amsterdam.
- Eggers, W.D. (2007). *Government 2.0*. Rowman & Littlefield Publishers, Plymouth.
- Meuleman, L. (2003). *The Pegasus Principle: Reinventing a credible public sector*. Lemma, Utrecht.
- Tapscott, D. & A.D. Williams (2006). *Wikinomics*. Uitgeverij Business Contact, Amsterdam/Antwerpen.
- Thiel, S. van (2007). *Bestuurskundig onderzoek; Een methodologische inleiding*. Uitgeverij Coutinho, Bussum.

Websites

- Burgerlink (27 juli 2009a). *e-participatie*. [<http://www.burgerlink.nl/e-participatie/eParticipatie.xml>]
- Burgerlink (27 juli 2009b). *eParticipatie Award 2009*. [<http://www.burgerlink.nl/eparticipatie/eParticipatie-Awards.xml>]
- Burgerlink (29 juli 2009a). *Landkaart eParticipatie in Nederland*. [<http://www.burgerlink.nl/landkaart/eparticipatie.xml>]
- Burgerlink (29 juli 2009b). *Den Haag: Fiets in de knel*. [<http://www.burgerlink.nl/handvesten/eparticipatie-in-nl/Den-Haag--Fiets-in-de-knel.html>]
- Burgerlink (29 juli 2009c). *Den Haag: Stadspanel*. [<http://www.burgerlink.nl/handvesten/eparticipatie-in-nl/Den-Haag--Stadspanel.html>]
- Burgerlink (29 juli 2009d). *Den Haag: Residentie.net*. [<http://www.burgerlink.nl/handvesten/eparticipatie-in-nl/Den-Haag--Residentie-net.html>]
- Burger@Overheid.nl (27 juli 2009). *Programma Burger@Overheid.nl afgesloten*. [http://www.burger.overheid.nl/wat_doen_we_nu/nieuws?itemID=113]
- eParticipatie.nl (23 juli 2009). *Initiatieven*. [<http://www.eparticipatie.nl/goede-voorbeelden>]
- Fiets in de Knel (29 juli 2009). *Haal je fiets uit de knel*. [<http://www.fietsindeknel.nl/>]
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (23 juli 2009a). *Regie Digitale Dienstverlening*. [<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regie-digitale>]
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (23 juli 2009b). *Aanbieding verklaring "Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid"*. [<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regie-digitale/81908/verklaring-betere>]
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (23 juli 2009c). *Regeldruk en administratieve lastenvermindering; Burgers*. [<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/regeldruk-en/burgers>]

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (23 juli 2009d). *eParticipatie*.
[<http://www.minbzk.nl/onderwerpen/dienstverlening-van/contact-met-de/eparticipatie>]
- Ondernemersportaal (29 juli 2009). *Start: Ondernemers*. [<http://ondernemers.residentie.net/>]
- Stadspanel (29 juli 2009). *Startpagina*.
[http://www.stadspaneldenhaag.nl/component?option=com_frontpage/Itemid,1/]
- Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (23 juli 2009). *Over ICTU*.
[http://www.ictu.nl/index.php?option=com_content&task=section&id=4&Itemid=26]
- Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (27 juli 2009a). *De Programma's*.
[http://www.ictu.nl/index.php?option=com_content&task=section&id=6&Itemid=76]
- Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (27 juli 2009b). *Burgerlink*.
[http://www.ictu.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=48]

Overige bronnen

- Beffers, T. en I. van den Brink (2007). *eParticipatie*. Presentatie tijdens de E-participatie Top op 15 november 2007 t.b.v. BurgerOverheidPanel.

Appendix A. Vragenlijst deelnemers.



Hoe draagt het Virtueel Ondernemerspreekuur 'Call Kool' bij aan de participatie van ondernemers in de gemeente Den Haag?

Ongeveer anderhalf jaar geleden, op 1 april 2008, vond het eerste Virtuele Ondernemerspreekuur plaats. Met een korte onderbreking tijdens het zomerreces van 2008, is dit eerste spreekuur gevolgd door maandelijkse spreekuren, tot aan juni 2009.

Tijdens het spreekuur konden ondernemers uit de gemeente Den Haag direct in contact komen met de verantwoordelijke wethouder, dhr. Kool, en bij hem vragen, verzoeken, klachten en opmerkingen neerleggen. Nu is het tijd voor een evaluatie van dit Virtuele Ondernemerspreekuur.

Participatie is een term om de betrokkenheid van burgers bij de overheid te vergroten. Het Ondernemerspreekuur biedt een vorm van participatie aan een specifieke doelgroep, namelijk de ondernemers.

Met behulp van deze enquête zal onderzocht worden hoe het Virtuele Ondernemerspreekuur 'Call Kool' bijdraagt aan de participatie van ondernemers in de gemeente Den Haag.

Uw gegevens zullen anoniem en vertrouwelijk worden behandeld. De laatste vraag is een verzoek om uw contactgegevens in te vullen, indien u bereid bent extra vragen te beantwoorden.

1. Wat was voor u de reden om deel te nemen aan het Virtuele Ondernemerspreekuur?

Vraag(1)/Voorstel(2)/Klacht(3)/Opmerking(4): _____

Toelichting:

2. Wat waren vooraf uw verwachtingen van het Virtuele Ondernemerspreekuur? Welk resultaat verwachtte u met uw deelname te behalen?

3. *Voldeed het behaalde resultaat aan uw verwachtingen? Met andere woorden, heeft u door het gebruik van het Virtuele Ondernemerspreekuur bereikt wat u wilde bereiken?*

Ja(1)/Nee(2)/Deels(3): _____

Toelichting:

4. *Hoe beoordeelt u het contact met de gemeente Den Haag door middel van het Virtuele Ondernemerspreekuur 'Call Kool'?*

(schaal 1-10, waarbij 1=zeer slecht...10=zeer goed)

a. Hoe passend vond u het gebruik van het Virtuele Ondernemerspreekuur voor uw vraag/opmerking?

b. Hoe beoordeelt u de behulpzaamheid van de medewerkers van de gemeente?

c. Hoe eenvoudig vond u de gebruikte software?

d. Hoe duidelijk vond u de te volgen stappen? Was het voor u helder wat u moest doen?

e. Hoe vond u dat er werd omgegaan met uw opmerkingen richting de gemeente?

5. *Tot slot nog enkele achtergrond vragen:*

a. Heeft u eerder contact gehad met de gemeente over een zelfde soort vraag/voorstel/klacht/opmerking?

Ja(1)/Nee(2): _____

b. Hoe bent u toen in contact gekomen met de gemeente?

Telefoon(1)/Mail(2)/Brief(3)/Overig, namelijk(4): _____

c. Gebruikt u in het dagelijks leven ook andere communicatiesoftware zoals chatprogramma's of videoconferencing?

Ja(1)/Nee(2): _____

d. Wat voor soort bedrijf heeft u?

Zelfstandige zonder personeel(1)/Zelfstandige met personeel(2)/Loondienst(3): _____

Retail(1)/Horeca(2)/Business to Business(3): _____

Indien u wilt meewerken aan een eventueel verder onderzoek, kunt u hieronder uw contactgegevens invullen.

Naam: _____

Naam bedrijf: _____

E-mailadres: _____

Telefoonnummer: _____

Heel hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Appendix B. Codeboek

Variabele	Omschrijving	Waarden
Respondent	Respondentnummer	
Reden	Reden om deel te nemen aan het spreekuur	1 = vraag, 2 = voorstel, 3 = klacht, 4 = opmerking
Verwachtingen	Verwachtingen voorafgaand aan het spreekuur	String
Resultaat	Voldeed het spreekuur aan de verwachtingen	1 = ja, 2 = nee, 3 = deels
Beoordeling	Passendheid methode	schaal 1-10
	Behulpzaamheid medewerkers	schaal 1-10
	Eenvoud methode	schaal 1-10
	Duidelijkheid procedure	schaal 1-10
	Omgaan met opmerkingen	schaal 1-10
Controle	Eerder geparticipeerd	1 = ja, 2 = nee
	Hoe eerder geparticipeerd	1 = telefoon, 2 = mail, 3 = brief, 4 = anders
	Gebruik methode	1 = ja, 2 = nee
	Soort bedrijf	1 = zzp, 2 = zmp, 3 = loondienst
	Sector	1 = retail, 2 = horeca, 3 = b2b

Appendix C. Datamatrix

R.	Reden	Verwachtingen	Resultaat
1	1; te weten komen wat de gemeente kan betekenen voor ondernemers	antwoord krijgen op ambtelijke vragen	3; weet nu dat er mogelijkheden zijn, maar niet hoe of wat
2	1; de betrokkenheid van de wethouder bij projecten in Suriname	op zoek naar contacten voor opdrachten in of i.v.m. Suriname	1; doorverwezen naar contactpersonen, uiteindelijk niet tot gewenst resultaat geleid
3	1 + 2; vraag over drankvergunning - 3; omgang gemeente met weimarstraat - 4; nieuwsgierig naar systeem	oplossing voor probleem	3; bereikt wat gewenst was, maar niet zeker of dit door spreekuur komt
4	1; vaststellen of meer samenwerking tussen instanties in Haaglanden politiek in de agenda past in Den Haag	inhoudelijke discussie	2; slechts uitwisseling van standpunten, wordt alleen toegepast ter meerdere eer en glorie van wethouder?
5	1; belastingvraag - 4; spannend, iets nieuws	opwinding, andere deelnemers contacten	2
6	-	-	-
7	2; verhuizing	een goede uitslag	2
8	4; free riders die profiteren van winkeliersvereniging	mogelijkheid tot communicatie en ideeënuitswisseling, geen verwachting aanwezig tot directe oplossing	2; wethouder gaf aan dat beleid in ontwikkeling was in samenwerking met rijksoverheid, echter nog geen beleid bekend

R.	Beoordeling					Controle				
	Passend	Behulpzaamheid	Eenvoud	Duidelijkheid	Opmerkingen	Eerder	Hoe	Gebruik	Soort bedrijf	Sector
1	8	8	7	6	8	2	nvt	1	1	3
2	8	6	-	-	-	2	nvt	2	1	3
3	4	-	-	-	8	-	-	1	1	3
4	10	9	7	7	4	2	nvt	1	2	3
5	4	9	4	7	7	1	2, 4: krant	2	1	-
6	-	-	-	-	-	2	nvt	-	-	-
7	5	4	9	9	4	1	1, 2, 3	1	2	3
8	8	7	7	7	6	1	4: krant	2	2	1