

Gemeente Almere



Afstudeerscriptie

E-democracy

Remco Bleeker 1075382
Technische Bedrijfskunde
Hogeschool van Utrecht

1^{ste} Examinator: Dhr. J. van Huijgevoort

Mediatheek HvU



Managementsamenvatting

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie. Dit document is het resultaat van mijn afstudeerperiode bij de gemeente Almere. De scriptie is geschreven voor de opleiding Technische Bedrijfskunde (TBK) aan de Hogeschool van Utrecht (HVU).

De gemeente Almere is de snelst groeiende gemeente van Nederland. Almere bestaat ongeveer 25 jaar en is in een record tempo gegroeid naar 165.000 inwoners, hiermee is Almere de 8^e stad van Nederland. In 2005 zal Almere ongeveer 180.000 inwoners hebben, en wordt daarmee de zevende stad van Nederland. Daarna wordt een doorgroei voorzien tot 250.000 inwoners in 2015 en mogelijk meer daarna.

Het college van B&W alsmede de gemeenteraad van de gemeente Almere hebben in hun programma's voor de komende bestuursperiode onderkend dat ICT een grote invloed heeft op maatschappelijke ontwikkelingen en het functioneren van de eigen gemeentelijke organisatie. Daarom heeft het college van B&W in de zomer van 2001 de 'I-visie' vastgesteld. E-democracy is in dit rapport één van de vier invalshoeken. De andere invalshoeken E-services, Kennisstad en de Bedrijfsvoering zijn al uitgewerkt en ontwikkeld door de ambtelijke organisatie. In dit kader heb ik als stagiair bij de afdeling Concerncommunicatie, een adviesrapport over E-democracy opgesteld aan de hand van de volgende probleemstelling:

Het Bestuur (B&W en de Raad) van de gemeente Almere heeft onvoldoende kennis van en inzicht in de bruikbaarheid van internet als modern medium voor tweerichtingscommunicatie met de burger. Het laten voortbestaan van dit probleem is strijdig met de groeidoelstelling van de gemeente Almere en het moderne imago dat men nastreeft.

Na aanleiding van bovenstaande probleemstelling is een afstudeeropdracht geformuleerd:

"Adviseer en ontwikkel een E-democracy concept voor het Bestuur van de gemeente Almere."

E-democracy omvat een breed scala aan ICT-toepassingen dat wordt ingezet om het contact tussen burger en overheid te bevorderen. Het aantrekkelijke van ICT-toepassingen is dat zij de mogelijkheid bieden tegen geringe kosten de communicatie in twee richtingen te faciliteren. Net als bij andere communicatiemiddelen gaat aan de inzet van deze middelen een afweging vooraf, bijv. willen we de burger informeren, consulteren of actief laten participeren? En welk middel is daar dan het meest geschikt voor?

In Almere heeft 72% van de huishoudens een internetaansluiting, dat is relatief hoog. Opvallend is de hoge kwaliteit van deze verbindingen: ruim 40% heeft kabel of isdn. Daarmee staat Almere op de eerste plaats in de Stedenlink ICT-monitor. Ook op het gebied van internetbankieren voert Almere de lijst aan met 63%. Een teken dat Almeerders zich kennelijk vertrouwd voelen op het internet. Slechts 6% van de Almeerders zegt niet tot nauwelijks met een PC of het internet om te kunnen gaan. De gemeentelijke website is bekend bij de helft van alle bewoners van Almere. De mogelijkheden voor online dienstverlening van de gemeente zijn nog vrij onbekend. 40% van de internetters is hiervan op de hoogte en nog geen 10% heeft er wel eens gebruik gemaakt. Al met al zijn de uitgangspunten in Almere goed voor de inzet van E-democracy.

Het adviesrapport komt met een groot aantal aanbevelingen en middelen. Overigens wekt de inzet van dit soort middelen ook bepaalde verwachtingen, namelijk dat je als organisatie in staat bent snel en éénduidig te reageren naar burgers toe. De ervaring leert dat overheidsorganisaties daar lang niet altijd toe in staat zijn. Het voorstel is om op korte termijn een beperkt aantal middelen te ontwikkelen en in te zetten. Zo kan op beperkte schaal ervaring worden opgedaan met E-democracy en worden geen verwachtingen gewekt die niet kunnen worden waargemaakt. Op langere termijn kan dit verder worden uitgebouwd. Het gaat in het totaal om de volgende middelen:

- Poll
- Discussieforum
- Internetpanel
- Themapagina
- Projectpagina

Er is ook volgens de afstudeeropdracht een implementatieplan opgesteld voor de voorgestelde maatregelen. Hierin zijn de technische en financiële randvoorwaarden en een handleiding voor het gebruik (de do's en dont's) opgenomen.

Voorwoord

In het kader van de afronding van de opleiding Technische Bedrijfskunde (TBK) aan de Hogeschool van Utrecht (HvU) ben ik door de gemeente Almere in staat gesteld om binnen hun organisatie op de afdeling Concerncommunicatie een uitdagende afstudeeropdracht uit te voeren. Ik ben zeer dankbaar dat zij mij deze mogelijkheid hebben geboden. Bij de gemeente Almere heb ik een zeer aangename en leerzame periode meegemaakt.

Een belangrijk onderdeel binnen het afstudeertraject is het schrijven van een afstudeerscriptie, die nu voor u ligt. Deze scriptie is primair bedoeld voor de examencommissie van de Hogeschool ter beoordeling en afronding van mijn afstudeerperiode en studie. Secundaire functie van deze scriptie is het uitbrengen van advies over het aanpakken van de beschreven problematiek aan het Bestuur (college van B&W en de gemeenteraad) van de gemeente Almere.

Voor de totstandkoming van deze scriptie en uitvoering van de afstudeeropdracht heb ik veel medewerking en ondersteuning gekregen van verschillende personen die ik graag wil bedanken voor hun inzet:

- Allereerst mevr. Venselaar, hoofdredacteur internet en mijn begeleider vanuit de gemeente Almere, voor haar goede steun en support. Mede door onze goede samenwerking heb ik dit resultaat kunnen bereiken.
- Dhr. Van Huijgevoort voor zijn ondersteuning en adviezen als 1^{ste} examinerator vanuit de Hogeschool.
- Lea Bouwmeester voor haar inzet en netwerk waardoor ik deze stage heb kunnen lopen.
- En last but not least de collega's van de afdeling Concerncommunicatie en de overige medewerkers van de gemeente Almere, waarmee ik in het kader van mijn afstudeeropdracht heb samengewerkt, voor hun hulp, medewerking en ondersteuning.

Remco Bleeker
Almere, 01 augustus 2003

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Voorwoord

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Organisatiebeschrijving	
2.1 Historie gemeente Almere	2
2.2 Gemeentelijke organisatie	2
2.3 Het Bestuur	3
2.4 Ambtelijke organisatie	3
3. Afstudeeropdracht	
3.1 Situatiebeschrijving	5
3.2 Probleemstelling	5
3.3 Opdrachtschrijving	5
3.4 Afbakening	6
3.5 Randvoorwaarden	6
3.6 Interdisciplinaire aspecten	6
3.7 Plan van aanpak	7
3.8 Tijdsplanning	8
4. Methoden van Onderzoek	
4.1 Verantwoording plan van aanpak	9
4.2 Toelichting op keuze methode & technieken	10
5. Benchmarkonderzoek	
5.1 Desk research	
5.1.1 Inleiding	12
5.1.2 Observaties	13
5.1.3 Analyse	17
5.1.4 Conclusie	17
5.2 Field research	
5.2.1 Inleiding	18
5.2.2 Analyse enquêtes & interviews	18
5.2.4 Conclusie	18
5.3 Conclusie benchmarkonderzoek	19
6. Huidige situatie	
6.1 Beschrijving huidige situatie	20
6.2 Analyse huidige situatie	20
6.3 Conclusie huidige situatie	21
7. Gewenste situatie	
7.1 Gewenste situatie burgers	22
7.2 Gewenste situatie bestuur	23
7.3 Analyse gewenste situatie	25
7.4 Conclusie gewenste situatie	26

8. Uitwerking en onderbouwing alternatieven	
8.1 Beschikbare internetgereedschappen	27
8.2 Advies gemeenteraad	27
8.3 Advies College van B&W	29
8.4 Samenvatting uitwerking en onderbouwing alternatieven	32
9. Inhoudelijke uitwerking gekozen alternatief	
9.1.1 Beschrijving gereedschappen	33
9.1.2 Selectie	34
9.2 Poll	36
9.3 Discussieforum	37
9.4 Internetpanel	38
9.5 Themapagina's	39
9.6 Projectpagina's	40
10. Implementatieplan	
10.1.1 kosten/baten analyse	41
10.1.2 Conclusie kosten/baten analyse	42
10.2.1 Theoretische onderbouwing implementatie	43
10.2.2 Conclusie theoretische onderbouwing implementatie	45
10.3 Implementatie in de praktijk	46
11. Onderzoeksevaluatie	48
Bijlage 1: Enquete vragenlijst	
Bijlage 2: Interviewleidraad	
Bijlage 3: Steekproeflijst benchmarkonderzoek	
Bijlage 4: Samenvattingen gesprekken politiek	
Bijlage 5: Verandering informatiestromen van bestuur en burger	
Bijlage 6 :Literatuurlijst	

1. Inleiding

Op maandag 3 februari 2003 ben ik begonnen aan mijn afstudeerperiode bij de gemeente Almere. Gedurende vijf maanden heb ik gewerkt aan de afstudeeropdracht en deze afstudeerscriptie die is voortgevloeid uit de afstudeeropdracht. Deze scriptie bevat de opdracht, methode van onderzoek, de onderzoeksresultaten, adviezen en het implementatieplan. Het gaat in deze scriptie niet alleen om de resultaten die zijn bereikt met de uitvoering van de opdracht, maar tevens om de methode waarop de afstudeeropdracht en werkzaamheden zijn uitgevoerd.

In het volgende hoofdstuk zal de organisatie van de gemeente Almere beschreven worden. In hoofdstuk 3 worden de probleemstelling, opdrachtschrijving, afbakening, randvoorwaarden, plan van aanpak en de tijdsplanning beschreven.

Hoofdstuk 4 bevat een beschrijving van de methode van onderzoek. Als eerste zal per punt, zoals deze zijn opgesteld in het plan van aanpak, beschreven worden wat er allemaal is gedaan. Ten tweede zal er een toelichting komen over de toegepaste methode en technieken.

In het 5^e hoofdstuk wordt het benchmarkonderzoek behandeld. Hierin staat het onderzoek naar wat andere gemeenten in Nederland allemaal doen op het gebied van E-democracy.

In hoofdstuk 6 staat de huidige situatie beschreven zoals die is geobserveerd door mij aan het begin van mijn afstudeerstage.

De betrokken partijen zijn het belangrijkste om een project te laten slagen. Daarom is er onderzoek gedaan naar de wensen en mogelijkheden van deze betrokken partijen. De resultaten staan in hoofdstuk 7.

In hoofdstuk 8 staan de adviezen zoals die zijn uitgebracht aan het college van B&W en de gemeenteraad.

In hoofdstuk 9 staat het gekozen alternatief verder uitgewerkt en is het tot één bruikbaar concept verwerkt.

Om ervoor te zorgen dat er ook daadwerkelijk iets met dit onderzoek gedaan wordt is er ook een implementatieplan (hoofdstuk 10) gekomen waarmee de verantwoordelijke mensen ervoor kunnen gaan zorgen dat het een succesvol project wordt.

Hoofdstuk 11 is het laatste hoofdstuk, hierin wordt de afstudeeropdracht geëvalueerd.

2. Organisatiebeschrijving Gemeente Almere

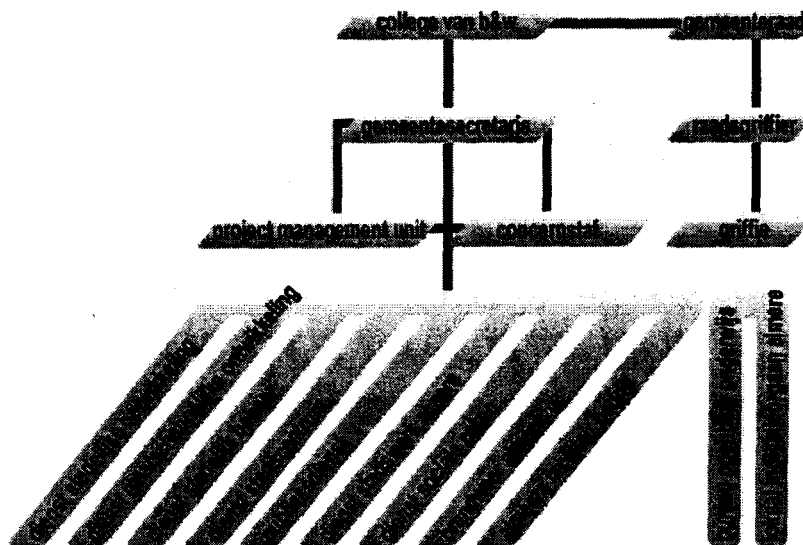
De gemeente Almere is een van de 496 gemeenten in Nederland. In dit hoofdstuk wordt de Gemeente Almere beschreven.

2.1 Historie Gemeente Almere

Na de drooglegging van de Zuidelijke IJsselmeerpolders werd in 1975 begonnen met de bouw van Almere. Er is gekozen voor een bijzondere stadsaanleg met meerdere kernen, gescheiden door uitgestrekte groengebieden. Hierdoor is een grote variatie aan woning- en bedrijfslocaties ontstaan, zoals langs snelwegen, in het centrum, aan het water of in de bossen. Vergeleken met andere 100.000+ gemeenten is Almere een zeer waterrijke en groene stad.

Op 30 november 1976 kregen de eerste inwoners hun huissleutels uitgereikt en 25 jaar later is Almere uitgegroeid tot een stad met meer dan 160.000 inwoners en ongeveer 55.000 arbeidsplaatsen. Maar de geschiedenis van Almere gaat verder terug. Zo zijn er sporen van bewoning in de IJstijd gevonden bij de aanleg van de A27. De naam Almere komt voor het eerst voor in een kroniek van Bonifatius. In 753 voer deze Engelse katholieke zendeling over het "Aelmere", de latere Zuiderzee. Het Germaanse woord "ala" is verwant met "al" en betekent "groot". En "mere" staat gewoon voor "meer". Almere betekent dus eigenlijk "groot meer". Ook in bronnen van latere datum komt de naam Almere voor. Rond 1100 duikt de naam Almere weer op als eigen naam als er sprake is van "Urke in het meer Almere".

2.2 Gemeentelijke organisatie



Figuur 1: Organogram Gemeente Almere

De gemeentelijke organisatie werkt met één visie aan de toekomst van Almere. Enerzijds blijft de stad groeien. Anderzijds wil de gemeente de kwaliteit van wonen en werken in de bestaande stadsdelen optimaliseren. Integrale ontwikkelingen van bestaande en nieuwe stad zijn het motto. Almere wil zijn 200.000 inwoners in 2010 een leefomgeving bieden waarin het goed wonen, werken en recreëren is. Daarbij worden de sterke kanten van de stad uitgebuit en zwakkere kanten versterkt. Zo blijven de groene omgeving en het water gezichtsbepalende elementen voor Almere, ook in de toekomst.

Sturen op doelen en effecten: dat is het werk van het Almeers college van B&W en de gemeenteraad. Zorgen dat het beleid gestalte krijgt, die taak is voor het ambtelijk apparaat. Bestuur en ambtelijk apparaat werken samen aan een complete stad.

2.3 Het bestuur

Het college van B&W en de gemeenteraad hebben verschillende taken. De gemeenteraad staat aan het hoofd van de gemeente en beslist over de hoofdlijnen van het beleid. De gemeenteraad is volksvertegenwoordiger, stelt kaders, controleert en kan desgewenst zelf onderzoeken instellen. Vanuit de gemeenteraad worden door raadsleden van verschillende politieke partijen raadscommissies rond een bepaald thema gevormd. De gemeenteraad, nu met 39 leden, wordt elke vier jaar gekozen door de Almeerders.

Het college van B&W vormt het dagelijks bestuur van de gemeente. Hun werk is onder meer het voorbereiden en uitvoeren van de besluiten van de gemeenteraad. De aandachtsgebieden die het economisch, sociaal en maatschappelijk leven van de gemeente bestrijken, zijn verdeeld in portefeuilles. Elke wethouder en de burgemeester draagt verantwoordelijkheid voor meerdere portefeuilles.

Per 7 maart 2002 zijn de verhoudingen in het gemeentelijk bestuur veranderd. De taakverdeling tussen raadsleden, wethouders, burgemeester en ambtenaren is opnieuw vastgelegd. Het is duidelijker te zien hoe de gemeente werkt en controleren of ze dat goed doet. Dat is belangrijk voor de gemeente en haar inwoners. Bovendien kan de gemeente hierdoor beter luisteren naar haar inwoners. De verhouding tussen de raad en het college lijkt wat meer op de verhouding tussen Tweede Kamer en het kabinet. De gemeenteraad werkt dan als de Tweede Kamer, het college van burgemeester en wethouders als het kabinet.

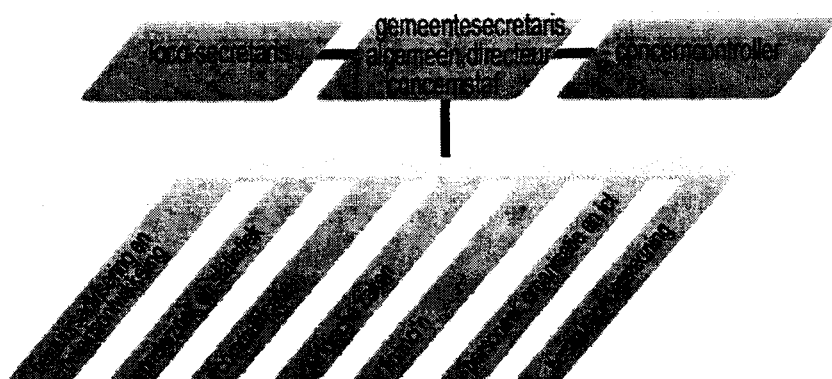
Dualisme vergemakkelijkt de dialoog met de burger in een eerder stadium, omdat de raad niet hoeft te wachten tot er een uitgedacht plan ligt. Politieke partijen en de raad praten met burgers en andere deskundigen om daarna kaders te stellen aan het collegebeleid. Ook college en ambtelijke organisaties kunnen de burger betrekken bij besluitvorming, waarna het college met het resultaat bij de raad komt. De raad controleert vervolgens of het college zijn eerdere toezeggingen aan de raad goed heeft uitgevoerd.

De basis van het dualistisch stelsel ligt in de andere verdeling van taken en bevoegdheden tussen burgemeester, wethouders en raadsleden. De burger zal hierdoor beter weten waar hij heen moet met zijn verhaal. Transparantie en openheid zijn daarbij belangrijke begrippen. De raadsleden zullen zich meer op de burgers richten. Het vertegenwoordigen van de burgers komt voor hen op de eerste plaats. De raadsleden zullen meer naar de burgers toe gaan, hierdoor weten ze beter wat er leeft in de gemeente. Die kennis gebruiken ze wanneer ze nieuw beleid maken.

Vanwege de splitsing van taken tussen het college van B&W en de Raad beschikt de Raad over een eigen ambtelijke ondersteuning: een raadsgriffier en griffie.

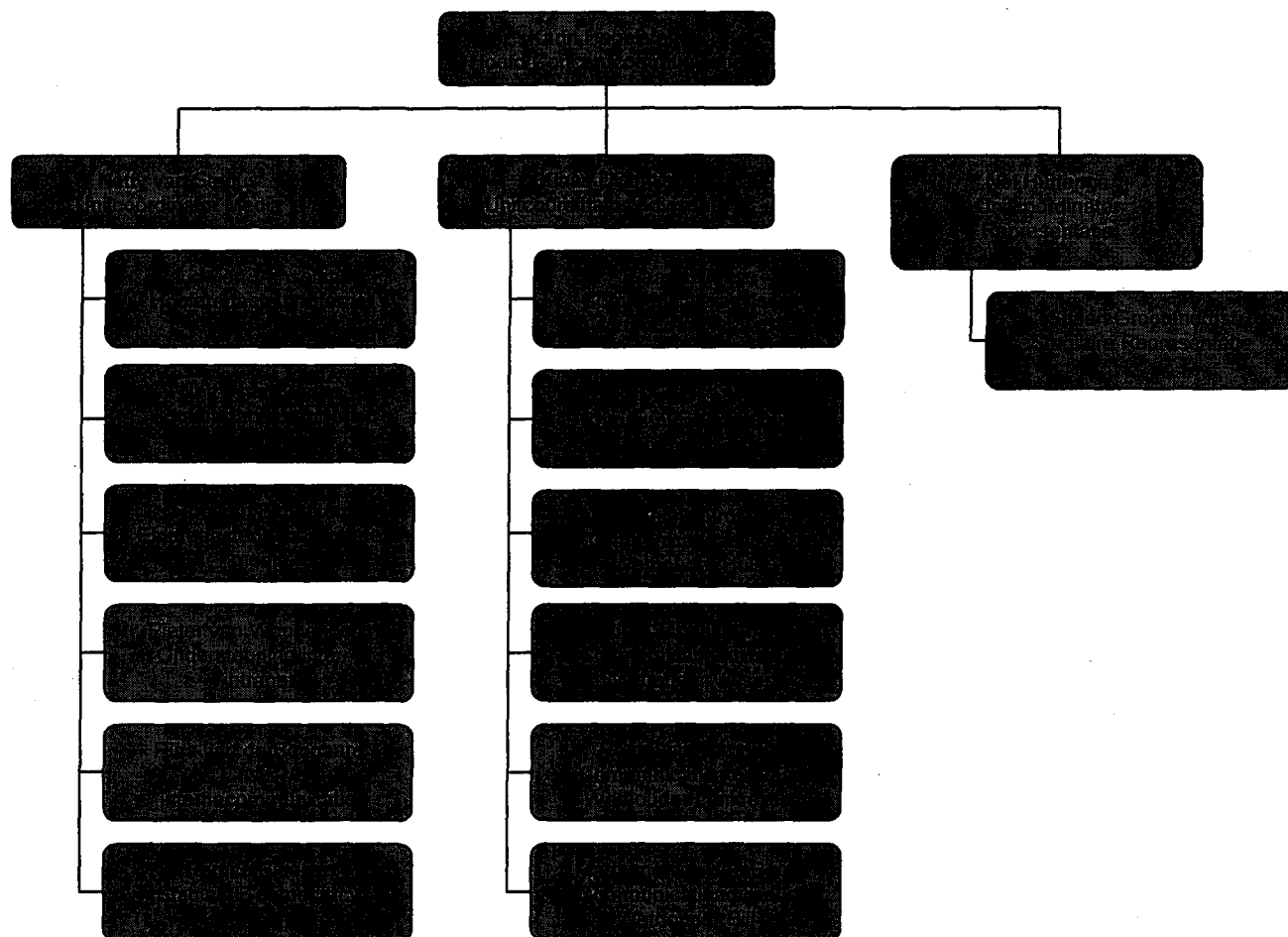
2.4 De ambtelijke organisatie

In totaal zijn er negen gemeentelijke diensten, met circa 1500 medewerkers, maar om de politieke en ambtelijke organen zo goed mogelijk aan de voorkant van het proces te sturen is de afdeling 'Concernstaf' opgericht. De concernstaf heeft als missie: Op het snijvlak van politiek en ambtelijk management partijen samenbrengen. De kerntaken van de concernstaf zijn het advies geven bij strategiebepaling, planning & control en het ondersteunen bij het democratisch besluitvormingsproces. De concernstaf is opgedeeld in zeven afdelingen.



Figuur 2: Organogram Concernstaf

Deze afstudeeropdracht wordt in opdracht van het Bestuur (college van B&W en de gemeenteraad) uitgevoerd. Omdat de opdracht gaat over de communicatie tussen het Bestuur en de burgers, is besloten om het onder de vleugel van de afdeling Concerncommunicatie laten vallen. Concerncommunicatie adviseert het college van B&W over het te voeren communicatiebeleid per portefeuille en voor de gemeente als geheel. Daarnaast is deze afdeling ook verantwoordelijk voor het onderhouden van contacten met lokale, regionale en nationale pers, internet en intranet, schrijvende pers, enz. Concerncommunicatie is verdeeld over drie units: Communicatieadviseurs, Representatie en Media. Onder de unit Media valt het internet, intranet, kranten, interne communicatie enz.



Figuur 3: Organogram Concerncommunicatie

3. Afstudeeropdracht

In dit hoofdstuk worden de probleemstelling en de afstudeeropdracht uiteengezet. Ook wordt, naast de randvoorwaarden, het plan van aanpak beschreven. Ik sluit af met een tijdsplanning van de werkzaamheden.

3.1 Situatiebeschrijving:

De gemeente Almere is de snelst groeiende gemeente van Nederland. Almere bestaat ongeveer 25 jaar en is in een record tempo gegroeid naar 165.000 inwoners, hiermee is Almere de 8^e stad van Nederland.

De afdeling communicatie is verantwoordelijk voor de informatiestroom tussen de burgers en de gemeentelijke instanties. Een van de manieren om te communiceren naar de burger is via het internet. De gemeente heeft een eigen website op het domein www.almere.nl.

Ik woon zelf al 22 jaar in de gemeente Almere en ben door mijn interesse in de lokale politiek in gesprek gekomen met gemeenteraadslid Lea Bouwmeester (PvdA). Het gesprek ging over participatie van de burger via het internet op het beleid van de gemeente Almere. Omdat ik al een aantal jaar naast mijn studie in het bedrijfsleven als freelance internetspecialist werk, heb ik zelf een voorstel geschreven over hoe men de participatie kan verbeteren via het internet. Na een aantal gesprekken met de hoofdredacteur van de internetsite Lidwien Venselaar zijn we tot deze afstudeerstage gekomen.

Het Bestuur (college van B&W en de Raad), verder te noemen als het Bestuur, heeft in het verleden te kennen gegeven dat er meer gedaan moet worden met diverse varianten van bewonersparticipatie. Dit naar aanleiding van diverse onderzoeken die door de overheid zijn gedaan over een betere communicatie met de burger, zoals door de commissie Wallage.

De gemeente wil de website van Almere (www.almere.nl) gaan gebruiken als een laagdrempelig loket voor de burgers. In Almere heeft 72% van de huishoudens een internetaansluiting. Daarvan heeft ruim 40% een breedbandverbinding (kabel of ADSL) of ISDN (*bron: Stedenlink ICT monitor*).

De gemeente wil via de website een extra communicatiekanaal met de burger maken. Zij wil met dit communicatiekanaal de burger het gevoel geven dat deze meer en betere inspraak heeft in het beleid van de politiek en de gemeente. Dit fenomeen noemt men E-democracy, de digitale interactiviteit tussen de burger en de gemeente of politiek.

3.2 Probleemstelling:

Het Bestuur (B&W en de Raad) van de gemeente Almere heeft onvoldoende kennis van en inzicht in de bruikbaarheid van internet als *modern medium* voor *tweerichtingscommunicatie* met de burger. Het laten voortbestaan van dit probleem is strijdig met de groei doelstelling van de gemeente Almere en het moderne imago dat men nastreeft.

3.3 Opdrachtomschrijving:

Adviseer en ontwikkel een E-democracy concept voor het Bestuur van de gemeente Almere.

1. Een nulmeting hoever E-democracy geïntegreerd is op de website van de gemeente Almere (huidige situatie). Deze nulmeting zal tot stand komen door een beschrijving en een analyse te maken van de website van de gemeente Almere.
2. Benchmarkonderzoek naar wat andere gemeenten al op het gebied van E-democracy doen. Het bestuderen en analyseren van cases die andere gemeenten al hebben opgezet. Ook zullen er interviews worden afgenomen bij diverse gemeenten.

3. Er zal een marktonderzoek komen naar de wensen van de burgers en het Bestuur over het communiceren via het internet. De wensen van alle betrokkenen, in het bijzonder van de burger, zullen met elkaar worden vergeleken. Ook zal uit dit onderzoek naar voren komen of E-democracy kan bijdragen aan meer directe en betere contacten tussen burgers en het Bestuur van de gemeente Almere.
4. Er zal een aantal voorstellen voor de quick wins¹ en de langere termijn aan de Raad (Praesidium²) en het College van B&W moeten worden voorgelegd die zonder structurele kostenverhogende maatregelen (met uitzondering van de technische ondersteuning van de webmaster) geïntegreerd moet kunnen worden in www.almere.nl. Tevens wordt met een duidelijk kostenplaatje een aantal andere voorstellen gedaan. Voor de implementatie hiervan zal dan extra geld beschikbaar moeten komen.
5. Er zal een implementatieplan komen voor de quick wins en voor het aangenomen voorstel voor de langere termijn.

3.4 Afbakening

- het onderzoek zal zich alleen richten op het medium internet.
- het onderzoek zal zich alleen richten op de communicatie tussen het Bestuur en de burgers.
- Implementatie, met uitzondering van de quick wins, valt buiten de opdracht. Daarentegen zal er wel een implementatieplan worden geschreven.

3.5 Randvoorwaarden

- De scriptie zal uiterlijk ca. 20 juli 2003 ingeleverd moeten worden.
- De bedrijfsbegeleider en de stagedocent zullen voldoende tijd moeten vrijmaken om de begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen.
- Het concept zal moeten passen binnen de structuur van de webserver van de gemeente, daarbij zullen de structurele kosten neutraal moeten zijn.

3.6 Interdisciplinaire aspecten

- **Informatica:** Toepassen van ICT middelen zoals internet en het content managementsysteem.
- **Communicatie:** Op welke manier kan er het beste gecommuniceerd worden tussen de burger en het Bestuur van de gemeente Almere.
- **Management & Organisatie:** Het veranderen van informatiestromen binnen de gemeente en naar de burger toe.
- **Logistiek:** De interne werkprocessen zullen veranderen als gevolg van een beter gebruik van het internet voor de externe communicatie.

¹ Quick wins zijn eenvoudig te realiseren resultaten, deze worden gedurende de stage ingevoerd.

² Het dagelijks bestuur van de gemeenteraad.

3.7 Plan van aanpak

Voor het uitvoeren van de afstudeeropdracht dient een aantal verschillende werkzaamheden te worden uitgevoerd, namelijk: analyseren van huidige situatie, kijken bij andere gemeentes wat er al gedaan is op het gebied van E-democracy, kijken naar de wensen van de burger en het Bestuur van Almere, voorstellen van een aantal concepten, het ontwikkelen van het aangenomen concept(en) en het schrijven van een implementatievoorstel.

Deze werkzaamheden zijn onderverdeeld in 6 fasen:

0. Opstellen van afstudeeropdracht.
1. Het analyseren van de huidige situatie.
2. Benchmarkonderzoek
3. Marktonderzoek naar wensen van burger en Bestuur van Almere
4. Ontwikkelen van een aantal concepten.
5. Implementatieplan opstellen

Ad 0) Deze nulfase heeft als doel een goede afstudeeropdracht te formuleren. Dit is nodig om vooraf alle wensen en plichten van alle betrokkenen vast te leggen. De werkzaamheden zullen een aantal uurtjes per week zijn, deze fase zal ongeveer vier weken in beslag nemen.

Ad 1) In deze eerste fases zal er een introductie en een analyse van de huidige situatie komen. Door een analyse van de website van de gemeente te maken komt er een goed beeld of er zich op de website E-democracy onderdelen bevinden. De werkzaamheden zullen in de eerste week worden afgesloten.

Ad 2) De werkzaamheden voor het benchmarkonderzoek zal drie weken in beslag nemen. Als eerste vindt een deskresearch via het internet plaats. Er zal een steekproef genomen worden bij een aantal gemeentewebsites. De uitkomsten van dit onderzoek zullen duidelijk maken wat andere gemeentes al gedaan hebben op het gebied van E-democracy. Voor het geval dat het deskresearch niet voldoende informatie oplevert zullen er interviews bij andere gemeentes worden afgenomen.

Ad 3) De derde fase heeft als doel inzicht te krijgen in de wensen van de burger en het Bestuur van de gemeente Almere over het *communiceren* via het internet. De wensen van de burger zullen als uitgangspunt genomen worden. Door deze wensen en mogelijkheden te analyseren zullen er een aantal voorstellen voor de kortere en langere termijn duidelijk worden. Ook komt er inzicht of E-democracy kan bijdragen bij het betere communicatie met de burger. Deze fase zal vijf weken in beslag nemen.

Ad 4) In deze fase zullen er voorstellen aan de Raad (Praesidium³) en leden van het College van B&W voorgelegd worden. De voorstellen voor de langere en kortere termijn moeten structureel kostenneutraal zijn. Het Bestuur kan zelf beslissen aan welk(e) van de voorstellen zij graag een vervolg willen geven. Als de keuze is gemaakt zal het voorstel tot een concept ontwikkeld worden. Deze fase inclusief de presentatie aan het Bestuur zal vijf weken duren.

Ad 5) In deze laatste fase zal in de resterende tijd een implementatieplan worden opgesteld. Dit implementatieplan zal duidelijkheid geven hoe de gemeente het aangenomen concept kan invoeren.

³ Het dagelijks bestuur van de gemeenteraad.

3.8 Tijdsplanning

Kalenderweeknummers	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	26
Introductie																				
Nulmeting (1)																				
Afstudeeropdracht opstellen (0)																				
Benchmarkonderzoek (2)																				
Marktonderzoek Bestuur (3)																				
Marktonderzoek burgers (3)																				
Analyseren gegevens (3)																				
Presenteren aan het Bestuur (4)																				
Ontwikkelen van concepten (4)																				
Implementatieplan opstellen (5)																				
Schrijven scriptie																				

4. Methoden van Onderzoek

Dit hoofdstuk is misschien wel het belangrijkste hoofdstuk van de hele scriptie. Hierin wordt de verantwoording gegeven over het plan van aanpak (zie hoofdstuk 3.7). Als eerste zal de werkwijze per punt beschreven worden en in hoofdstuk 4.2 zal een toelichting komen over de toegepaste methode en technieken.

4.1 Verantwoording Plan van Aanpak

Ad 0) Voordat ik aan deze afstudeerstage begon, is er veelvuldig contact geweest tussen mijn bedrijfsbegeleider Lidwien Venselaar en mijzelf. Dit heeft geresulteerd in een door de betrokken partijen goedgekeurde afstudeeropdracht.

Ad 1) In de eerste week van mijn stageperiode bij de gemeente Almere was het heel erg wennen. Ik had nog nooit in een ambtelijke organisatie gewerkt en het stadhuis was ook nog eens een doolhof. Tijdens deze eerste week kwam ik er al snel achter dat er bijna nog niets was op het gebied van E-democracy op de website van de gemeente Almere (www.almere.nl). Dus de nulmeting was snel gedaan. Voor de analyse en conclusie van de nulmeting zie hoofdstuk 6.

Ad 2) Om het wiel niet nog een keer uit te vinden, heb ik een benchmarkonderzoek gedaan. Dit om eens te kijken wat andere gemeenten allemaal doen op het gebied van tweerichtingscommunicatie met de burgers via de website van de gemeente. Na het analyseren van de resultaten van de deskresearch waren er nog vragen. Daarom heeft er ook een fieldresearch plaatsgevonden om meer en beter inzicht te krijgen. Tijdens het fieldresearch zijn er enquêtes en interviews afgenomen bij de verantwoordelijke personen van de geselecteerde gemeenten, waaronder wethouder Hamming van de gemeente Tilburg. Voor de resultaten en analyses zie hoofdstuk 5.

Ad 3a) Na het benchmarkonderzoek ben ik begonnen met het marktonderzoek naar de wensen van de betrokken partijen (burgers en bestuur). Er hebben gesprekken plaats gevonden met de ICT wethouder Faber, het Praesidium en diverse gemeenteraadsleden (hoofdstuk 7.2).

Ad 3b) Om inzicht te krijgen in de wensen van de burgers van de gemeente Almere zijn er diverse representatieve onderzoeken bestudeert en geanalyseerd. De resultaten waren voldoende om daar een conclusie uit te trekken zoals beschreven in hoofdstuk 7.1.

Ad 4a) Het adviesrapport is in twee versies verschenen die respectievelijk richting de gemeenteraad (Praesidium) en het college van B&W zijn verstuurd en gepresenteerd. Het adviesrapport is in de 'wat-waarom'-structuur opgezet en er zijn voor zowel de korte termijn als de langere termijn diverse alternatieven uitgezet. (hoofdstuk 8)

Ad 4b) Nadat de gemeenteraad en het college van B&W de voorgestelde adviezen hadden goedgekeurd, ben ik het gaan ontwikkelen tot een concept. Dit is het handboek E-democracy (hoofdstuk 9) geworden.

Ad 5) In de laatste fase van de stage heb ik een implementatieplan gemaakt waarmee E-democracy ingevoerd kan worden. In dit implementatieplan staat duidelijk stap voor stap beschreven, wie wat wanneer gaat doen (hoofdstuk 10).

4.2 Toelichting op keuze methode en technieken

Eén van de hoofdpijlers in dit afstudeertraject is het benchmarkonderzoek. Dit benchmarkonderzoek had als doel om te inventariseren wat de 495 andere gemeenten doen op het gebied van E-democracy. Omdat wegens tijdsgebrek niet alle 514 gemeentelijke websites bestudeerd en geanalyseerd konden worden is ervoor gekozen om een steekproef te nemen van 21 gemeenten. Het enige ijkpunt voor een gemeentelijke website is de continue monitor van Advies Overheid.nl. Deze is door het Ministerie van Binnenlandse Zaken opgezet om de kwantiteit en de kwaliteit van de activiteit van de Nederlandse overheid op internet in kaart te brengen. De Overheid.nl continue monitor beoordeelt de gemeentelijke websites op vijf gebieden: Gebruikersvriendelijkheid, Algemeen, Bestuurlijk, Dienstverlening en Participatie. Voor ieder onderdeel bestaat er een aparte vragenlijst waaraan de website moet voldoen.

Tijdens dit benchmarkonderzoek zal alleen gekeken worden naar het onderdeel 'Participatie'. Als er alleen naar de 'participatie'-scores wordt gekeken dan zijn er 7 verschillende scores mogelijk (100%, 83,3%, 66,6%, 50%, 33,3%, 16,6% en 0%). Er zijn 3 websites via een willekeurige steekproef per categorie (score) gekozen. Deze steekproef is op 9 februari 2003 genomen. Het doel van dit onderzoek is te inventariseren, zodat de gemeente Almere daar ideeën uit op kan doen. Van de gemeenten die zijn geselecteerd door de steekproef, zal de website op E-democracy geanalyseerd worden. Het deskresearch geeft een goed beeld over wat er allemaal aan tweerichtingscommunicatie via gemeentelijke websites in Nederland gedaan wordt.

Na het analyseren van de resultaten van het deskresearch ben ik tot de conclusie gekomen dat er geen goed beeld is van de organisatorische en technische consequenties van E-democracy. Daarom is er besloten om een enquête te houden onder de verantwoordelijke personen van de geselecteerde gemeenten, meestal zijn dat de internetredacteurs. Omdat er binnen drie maanden een advies en een voorstel richting het Bestuur moest gaan was er niet genoeg tijd om naar alle gemeente toe te gaan en daar mondeling interviews af te nemen.

Er is samen met de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente Almere besloten om een kwalitatief half-gestructureerd interviews onder de internetredacteurs te houden van de geselecteerde gemeente websites. Er is samen met een deskundige voor gekozen om een enquête met open vragen te houden, via de e-mail. (zie bijlage 1 voor vragenlijst) De reden om een enquête via de e-mail te houden is het feit dat internetredacteurs het vaak heel erg druk hebben. Omdat ze altijd hun e-mail open hebben staan kunnen ze zelf bepalen wanneer zij deze enquête invullen. Zoals te verwachten was, was de respons van de e-mail enquête relatief laag: 28,5% (N=21). Omdat de respons A-typisch was, is er besloten om de non-respons na te bellen en via de telefoon het interview mondeling te houden. Er is gekozen om dezelfde vragenlijst aan te houden om zo de resultaten met elkaar te kunnen vergelijken. Na de telefonische interviews was er een totale response van 66,6 %. De 33,3% non-respons waren gemeenten die niet wilde mee werken of dat ik van het kastje naar de muur werd gestuurd omdat ze niet precies wisten wie er verantwoordelijk is voor dit onderdeel. De totale respons van de steekproef kan als typisch worden omschreven omdat van de response er 6 steden met meer dan 100.000 inwoners en 2 met meer dan 80.000 inwoners zijn.

Centraal staan natuurlijk de burgers van de gemeente Almere. Daarom was het van groot belang om erachter te komen hoe de burger met internet en de lokale politiek omgaat en wat hij/zij wil. Daarvoor zijn er twee representatieve onderzoeken bestudeerd en geanalyseerd. Deze onderzoeken zijn van eind 2002, dus kunnen nog steeds als representatief beschouwd worden. Het eerste onderzoek is de Stedenlink ICT-monitor 2002. Dit onderzoek heeft voldoende informatie opgeleverd om een goed beeld te krijgen van de activiteiten en vaardigheden van de inwoners van Almere. Het tweede onderzoek (Stadsenquête 2002) gaf een goed beeld de beleving en de interesse over de lokale politiek. Een aantal van dezelfde vragen waren los van elkaar gesteld in beide onderzoeken en gaven dezelfde resultaten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de resultaten representatief genoeg zijn om

conclusies uit te kunnen trekken. De reden dat er geen fieldresearch is gedaan, is dat de steekproef te klein zou zijn om daar representatieve conclusies uit te kunnen trekken.

Voorafgaand aan een bestuursperiode maken het college van B&W en de gemeenteraad een programma of akkoord waarin de beloften staan aan de maatschappij. Uit beide programma's bleek dat er wel degelijk interesse was in nieuwe vormen van communicatie met de burgers. Alleen was niet duidelijk wat de visie van de bestuurders op het gebied van digitale interactieve beleidsvorming was. Daarom is besloten om, na de deskresearch, interviews te gaan afnemen bij de bestuurders.

De interviews hadden als functie om de meningen, visies en draagvlak te bepalen over en van E-democracy. Daarom waren alle interviews diepte-interviews.

Er werden zowel 'dieptevragen' (naar het waarom achter meningen) als 'breedtevragen' (naar het wat in meningen) gesteld.

Ik heb vooraf een interviewleidraad (zie bijlage 2) opgesteld, die als reminder en checklist tijdens het gesprek diende. Omdat ik wel bepaalde verwachtingen had van de gesprekken, maar niet precies wist hoe de gesprekken zouden verlopen, bestond deze leidraad uit twee hoofdvragen.

De vervolgvragen stonden vooraf niet helemaal vast, omdat ik in wilde spelen op de situatie en antwoorden van de geïnterviewde. Op deze manier komt er een beter beeld van de visie van de geïnterviewde.

Het risico hiervan kan zijn dat ik aan antwoorden een betekenis toeken die er in werkelijkheid niet is. Maar, doordat ik mij vooraf bewust was van dit risico, heb ik kunnen tegengaan dat de kwaliteit van het onderzoek in gevaar kwam.

5. Benchmarkonderzoek

Het doel van het benchmarkonderzoek is te inventariseren wat andere gemeenten op het gebied van E-democracy doen. In hoofdstuk 5.1 staan de resultaten, analyse en conclusie van de deskresearch en in hoofdstuk 5.2 staan de resultaten, analyse en conclusie van het fieldresearch

5.1 Deskresearch

5.1.1 Inleiding deskresearch

In dit deskresearch zal worden gekeken naar de interactieve beleidsmogelijkheden, stellingplatformen, discussieforums en persoonlijke pagina's van leden van het Bestuur van de gemeente. In Nederland zijn er op dit moment 496 gemeenten en 514 gemeentelijke websites. Het verschil tussen de websites en het aantal gemeenten komt doordat in Amsterdam en Rotterdam, ieder stadsdeel een eigen website heeft.

Het ijkpunt voor gemeentelijke website is de continue monitor van Overheid.nl Advies. De Overheid.nl continue monitor beoordeeld de gemeentelijke websites op vijf gebieden: Gebruikersvriendelijkheid, Algemeen, Bestuurlijk, Dienstverlening en Participatie. Voor ieder onderdeel bestaat een aparte vragenlijst waaraan de website moet voldoen. Tijdens dit benchmarkonderzoek zal alleen gekeken worden naar het onderdeel 'Participatie'.

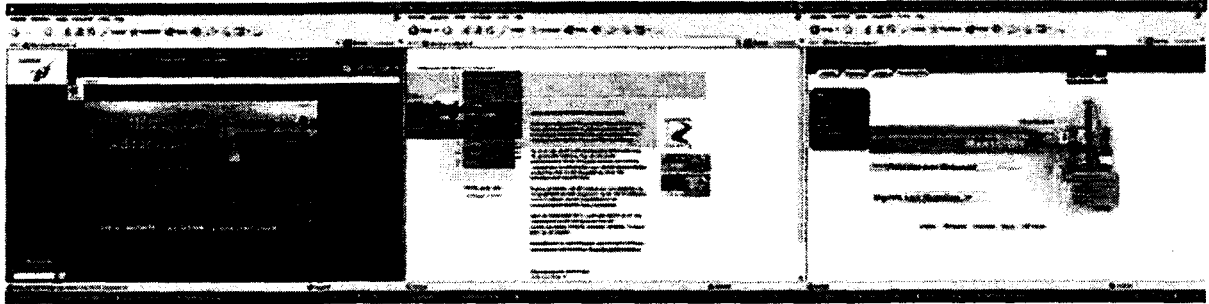
- Bevat de website de mogelijkheid om actief te discussiëren over één of meerdere lokaal of nationaal belangrijke bestuurlijke zaken?
- Worden via de website themagewijs periodiek online chats georganiseerd tussen burgers en (leden van het) bestuur?
- Bevat de site een (vorm van) opiniepeiling (poll) over een specifieke actuele vraagstelling?
- Is sprake van een andere vorm van interactief beleidsinstrument?
- Wordt de gebruiker/websitebezoeker op de website geïnformeerd over de status van het eventueel ingezette participatie-instrument?

Dit onderzoek heeft zich begin februari afgespeeld, maar op het gebied van internet gebeurt er zoveel, dat over een half jaar alles achterhaald is. De continue monitor wordt in samenwerking met de beheerder, ontwikkelaar of webmaster van de betrokken overheidsorganisatie samengesteld. Hierdoor kan het voorkomen dat de continue monitor niet helemaal up-to-date was op het moment van de steekproef. Het doel van dit onderzoek is te inventariseren, zodat de gemeente Almere daar ideeën uit op kan doen.

5.1.2. Observaties

Gemeenten met een score van 100% op het onderdeel Participatie.

Dordrecht www.dordrecht.nl
Aalburg www.aalburg.nl
Maassluis www.maassluis.nl

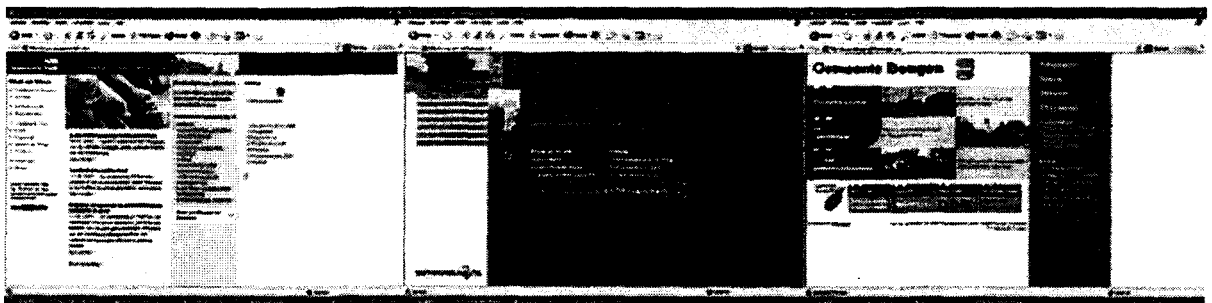


De website van de gemeente Dordrecht heeft eind januari 2003 de vakjuryprijs van de Web Awards 2002 gewonnen. Deze website heeft vooral gewonnen omdat ze een E-loket hebben wat als voorbeeld kan dienen voor de rest van Nederland (bron juryrapport). Op het gebied van Participatie heeft Dordrecht een score van 100 procent op de continue monitor. Op de website is een aantal mogelijkheden om als burger een mening te geven over actuele bestuurlijke en politieke zaken d.m.v. chatten, een forum en een poll.

De gemeente Aalburg en Maassluis hebben ook een score van 100 procent maar in de werkelijkheid is er nog niets van deze onderdelen operationeel. Beide hebben ze een softwarepakket gekocht van De Beleidsmaker (à Euro 15000,-). Dit softwarepakket is een soort van content management systeem die een website genereert waar een chat-, forum-, pollfunctie in staan. Met dit pakket is het heel eenvoudig om dit platform te onderhouden. Om als bezoeker gebruik van dit platform te mogen maken moet de bezoeker zich eerst aanmelden via een inlogscher. Als de bezoeker zich heeft aangemeld, dan kan men helaas nog nergens zijn of haar mening geven omdat het platform nog niet operationeel is.

Gemeenten met een score van 83% op het onderdeel Participatie.

Delft www.delft.nl/stadhuis
Sint-Michiëlsgestel www.sint-michiëlsgestel.nl
Dongen www.dongen.nl



Delft staat op plaats tien op de ranglijst, maar participatie is de laagste score van alle onderdelen. Op de website van de gemeente Delft is maar weinig te vinden over E-democracy via het internet. Volgens de Overheid.nl Monitor heeft men een poll, maar die is niet te vinden. Naast de website van

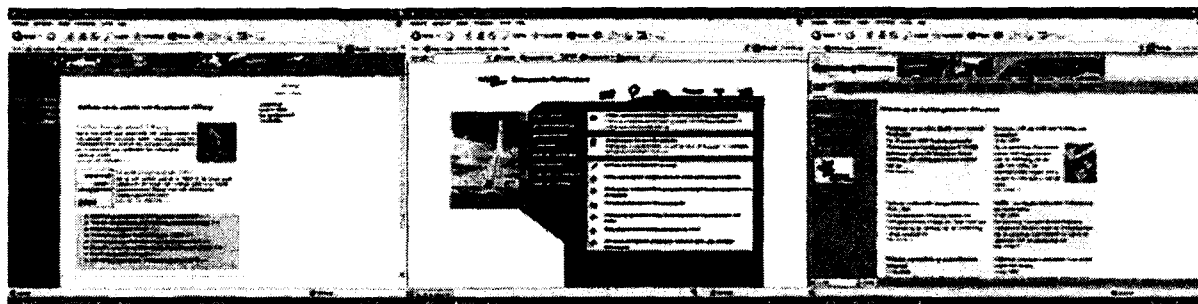
de gemeente Delft is er ook een website van Wijkaandelen (www.wijkaandelen.nl). Deze website is opgezet zodat de toekomstige bewoners van de buurt zelf te laten bepalen hoe de wijk in detail ingericht gaat worden. Men kan via het internet een reactie geven of met andere toekomstige bewoners in discussie te gaan over bepaalde onderwerpen.

De website van de gemeente Sint Michielsgestel heeft op de ranglijst een score van 83 procent. Er is wel een forum waar bezoekers kunnen discussiëren over maatschappelijke en bestuurlijke zaken. Het linkje naar het forum staat klein op de welkomspagina van de website. Opvallend is dat het forum sinds november 2002 op de website staat en dat er nu pas 10 berichtjes zijn. De poll is op het moment van het onderzoek nergens te vinden.

Volgens de Overheid.nl Monitor heeft de gemeente Dongen een aantal E-democracy onderdelen op de website staan. Inderdaad is er een forum waar bewoners kunnen discussiëren over bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke onderwerpen. Dongen is een van de weinige die zijn forums op de indexpagina heeft staan. Voor de rest is er niets te vinden van een interactief beleidsinstrument.

Gemeenten met een score van 66% op het onderdeel Participatie.

Tilburg	www.tilburg.nl
Rotterdam	www.rotterdam.nl
Wassenaar	www.wassenaar.nl



Van de websites die onderzocht zijn tijdens dit benchmarkonderzoek, is de gemeente Tilburg het actiefst bezig met de tweerichtingscommunicatie via het website. De gemeente Tilburg kijkt niet alleen naar de continue monitor van Overheid.nl maar luistert ook naar de burgers. Zij heeft per wethouder een persoonlijke pagina gemaakt. Hier vermeldt de Wethouder waar hij of zij op dit moment mee bezig is en hoe hij of zij over bepaalde zaken denkt. Dit vergroot de transparantie naar de burger. Er is een stemmingsplatform en er wordt door sommige leden van het college een keer per week gechat met de burgers.

Op de website van de gemeente Rotterdam is er een aantal mogelijkheden om als bezoeker een mening te geven over maatschappelijke en bestuurlijke zaken. De persoonlijke pagina's van het college van Burgemeester en Wethouders zijn uitgebreid opgezet. Er is veel informatie over de college leden zelf te vinden en er is een mogelijkheid om via het 'STADSDEBAT' met hen te discussiëren door middel van een forum. Ze hebben ook de DebatMobiel. Dit is een klein grappig karretje met rechtstreekse computerverbinding en een kleine interviewruimte. Deze kunnen ze bij evenementen neerzetten om zo de mening van de bezoeker te peilen over bepaalde maatschappelijke en bestuurlijke onderwerpen.

De website van de gemeente Wassenaar heeft bij de Web Awards 2002 de publieksprijs gewonnen. De bezoekers van de website hebben, door middel van een enquête via het internet op deze website, bepaald dat zij de beste website hebben. De bezoekers vonden de website van de gemeente Wassenaar het beste omdat de site dicht bij de burgers staat. De site wordt door het publiek gewaardeerd om haar

uitgebreide informatieaanbod en toch zeer toegankelijke opzet. De website heeft een aantal onderdelen met betrekking tot E-democracy. Op de website staat een forum en een poll waar men kan stemmen.

Gemeenten met een score van 50% op het onderdeel Participatie.

Heerenveen	www.heerenveen.nl
Vlaardingen	www.vlaardingen.nl
Breukelen	www.breukelen.nl



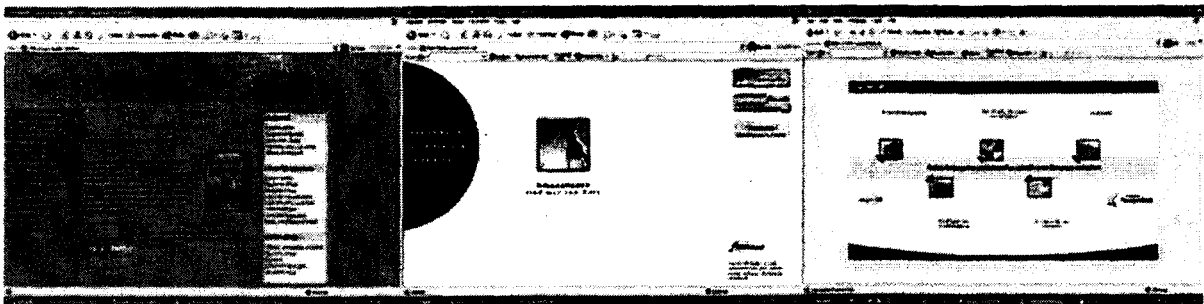
Op het gebied van E-democracy heeft de website van de gemeente Heerenveen een poll en een forum. De poll staat op een goede plek op de website gezet, helaas is het forum een beetje weggemoffeld onder aan de site. Het college van B&W heeft geen eigen pagina, maar ze staan alleen met hun naam en partij gemeld. Hetzelfde geldt voor de gemeenteraadsleden.

De gemeente Vlaardingen heeft volgens de Overheid.nl continue monitor naast een poll ook een forum, maar na het bestuderen van de site stond deze er (meer) niet op.

Breukelen heeft op de website een poll staan onder het kopje Actueel. Hier kunnen de bezoekers na het lezen van actuele onderwerpen direct hun mening kwijt via een poll.

Gemeenten met een score van 33% op het onderdeel Participatie.

Huizen	www.huizen.nl
Amersfoort	www.amersfoort.nl
Roosendaal	www.roosendaal.nl

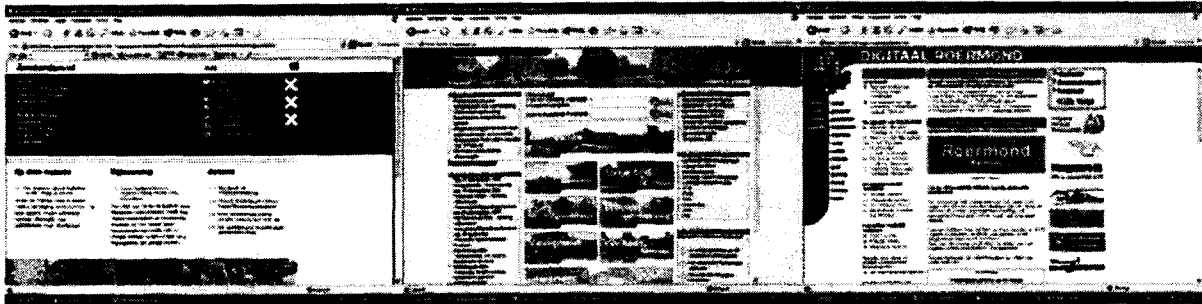


Op de website van de gemeente Huizen en Roosendaal zijn geen interactieve onderdelen gevonden behalve e-mail en een reactieformulier.

De website van de gemeente Amersfoort is een goede en overzichtelijke website. De navigatie is erg goed en de bezoeker kan snel en makkelijk bij de gezochte informatie komen. Op dit moment wordt er volgens de website aan E-democracy onderdelen gewerkt.

Gemeenten met een score van 16,6% op het onderdeel Participatie.

Amsterdam	www.amsterdam.nl
Purmerend	www.purmerend.nl
Roermond	www.roermond.nl



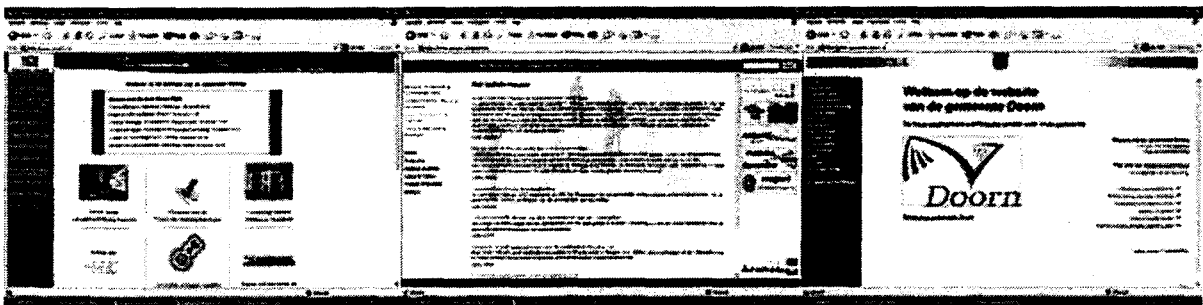
De website van de gemeente Amsterdam (www.amsterdam.nl) is de portal voor de gehele gemeente terwijl ieder stadsdeel ook een eigen website heeft met informatie die toegespitst is op het niveau van het stadsdeel. De informatie die over bestuurlijke zaken gaan is erg uitgebreid en goed opgezet. Bij sommige politiek gevoelige stukken hebben ze een stellingplatform neergezet om de meningen van de bezoekers te peilen.

De gemeente Purmerend heeft een leuke en frisse website. Hier staat op de voorkant van de website een opiniepeiling in de vorm van een poll. Voor de rest is er niets te vinden.

De website van Roermond heet digitaal Roermond, maar het is geen gemeentelijke website. Dit is een particulier project van twee mannen uit Roermond. De gemeente doet zelf niets op het internet. Op de website van digitaal Roermond is doordat het een particulier project is geen directe communicatie met het bestuur mogelijk. Wel is er een discussieforum waar mensen kunnen praten over maatschappelijke zaken.

Gemeenten met een score van 0% op het onderdeel Participatie.

Utrecht	www.utrecht.nl
Arnhem	www.arnhem.nl
Doorn	www.doorn.nl



Utrecht heeft volgens de Overheid.nl Monitor nog niets aan E-democracy gedaan, maar schijn bedriegt. Utrecht heeft samen met Arnhem als enige gemeente in heel Nederland een bijzonder onderdeel van E-democracy op hun site staan. Waarschijnlijk hebben ze het niet doorgegeven aan Overheid.nl. De websites van Utrecht en Arnhem lijken erg veel op elkaar als het over E-democracy gaat. Ze hebben hun bestemmingsplannen op het internet gezet, met de daarbij behorende toelichtingen en tekeningen. De burger kan dan via het internet een reactie op het plan versturen of

discussiëren met andere bezoekers, daarnaast blijft de oude manier, zoals een brief sturen, ook van kracht. Naast het online zetten van het bestemmingsplan hebben de gemeenten ook een pagina per wijk in de gemeente en de desbetreffende wethouders. Alleen is het daar nog niet mogelijk om te discussiëren. Voor de rest hebben ze allebei geen poll of chatfunctie op de website staan. De gemeente Doorn is een kleine gemeente met een kleine website. Men heeft geen enkele mogelijkheid tot E-democracy. Daarnaast geven ze ook niet aan of men de intentie heeft tot het invoeren van E-democracy.

5.1.3 Analyse Deskresearch

Na 21 verschillende gemeentelijke websites bezocht te hebben, ben ik tot de conclusie gekomen dat E-democracy nog in de kinderschoenen staat. Er is al een aantal gemeenten begonnen met het bouwen van stellingplatformen en discussieforums op hun website. De meeste gemeentelijke websites zijn niet erg creatief met het verzinnen van nieuwe en innovatieve E-democracy toepassingen. Ze houden het vaak alleen maar bij een stellingplatform en een discussieforum.

Eén van de voorbeeldwethouders op het gebied van E-democracy is Jan Hamming. Hij schrijft elke dag een stukje voor zijn persoonlijke website. Hij krijgt hier veel response op in de vorm van e-mail. Beantwoording kost hem ongeveer een half uur per dag. Hij chat ook een keer per week met geïnteresseerde inwoners van de gemeente Tilburg.

Uit onderzoek is gebleken dat het afgelopen jaar veel gemeenten sterk te lijden hebben gehad aan gebrek van concreet resultaat. Veel experimenten bleken niet succesvol. In 2003 gaan veel gemeenten aan de slag met nieuwe experimenten, waaronder de gemeente Almere. Deze experimenten kunnen nieuwe inzichten verschaffen over de succesvolle inzet van het medium internet als interactief beleidsinstrument. Overheden zullen serieuzer werk moeten maken van de communicatie met de burger via de website.

Er zullen ook gemeenten zijn die bewust niet kiezen om E-democracy in te voeren. Dit heeft als oorzaak dat de organisatie ook de extra stroom werk aan moet kunnen. De grotere gemeenten hebben vaak een communicatieafdeling van zo'n tien man, terwijl bijvoorbeeld de gemeente Doorn maar één communicatiemedewerker heeft.

Een ander goed initiatief komt vanuit de gemeenten Utrecht en Arnhem. Zij hebben hun bestemmingsplannen op het internet gezet, met de daarbij horende toelichtingen en tekeningen. De burger kan dan via het internet een reactie op het plan versturen of discussiëren met andere bezoekers, daarnaast blijft de oude manier zoals een brief sturen ook van kracht. De gemeente Rotterdam heeft het 'STADSDEBAT' op de website staan, dit is een discussieforum waar de wethouders actief aan deelnemen.

5.1.4 Conclusie deskresearch

Na het inventariseren van de analyse kan er geconcludeerd worden dat de gemeente Almere in vergelijking met de andere gemeente achter loopt m.b.t. E-democracy. Bijna alle websites die geobserveerd zijn hebben minimaal één van de standaard E-democracy gereedschappen op de websites staan. Het deskresearch geeft alleen geen goed beeld van de organisatorische en technische consequenties en de manier waarop E-democracy is opgezet in de ambtelijke organisaties. Om dit op te vangen heeft er een fieldresearch plaats gevonden. De resultaten staan in het volgende hoofdstuk.

5.2 Field research

5.2.1 Inleiding field research

Na het analyseren van de resultaten van het deskresearch was er een goed beeld van wat andere gemeenten op het gebied van E-democracy ondernomen hebben. Alleen was er geen goed beeld over de aanpak en ontwikkeling van E-democracy voor een gemeentelijke website. Daarom is er een enquête opgesteld samen met de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Almere. Deze enquête is naar uit de steekproef geselecteerde gemeenten gestuurd via de e-mail. In hoofdstuk 5.2.2 is de analyse van de enquêtes en interviews te lezen.

5.2.2 Analyse enquêtes & interviews

Uit de enquêtes en interviews die afgenomen zijn bij de hoofdredacteuren van andere gemeenten die binnen de steekproef vallen, is gebleken dat de ontwikkeling van E-democracy op de gemeentelijke websites bijna altijd een initiatief is vanuit het ambtelijk apparaat. Behalve in Breukelen, daar was de burgemeester de initiatiefnemer van het opzetten van E-democracy. E-democracy is vaak wel opgenomen in een ICT-beleidsstuk maar de bestuurders worden vaak pas enthousiast als ze zien dat het een succes is. Uit de interviews bleek ook dat geen van de ondervraagde gemeenten vooraf onderzoek heeft gedaan naar de wensen en mogelijkheden van de diverse betrokken partijen. Hetzelfde geldt ook voor de gemeente Tilburg die toch als een van de pioniers gezien kan worden op het gebied van E-democracy. Wethouder Jan Hamming van de Tilburg heeft ervoor gezorgd dat iedere wethouder en de burgemeester een eigen persoonlijke website heeft. Na een persoonlijk diepte-interview is het duidelijk geworden hoe Tilburg E-democracy heeft opgezet. Men heeft het eerste half jaar een stagiair ingezet om geen capaciteit te vragen van de communicatieadviseurs. Dat is precies de reden dat diverse kleine gemeenten specifiek ervoor gekozen hebben om geen E-democracy te gaan ontwikkelen, omdat de organisatie er nog niet klaar voor en niet groot genoeg is.

Uit de resultaten van de diverse gemeenten blijkt dat de stellingplatforms (poll) vaak erg goed lopen, terwijl het discussieforum vaak het zorgenkindje is. Dit komt omdat er regelmatig vunzige taal (seksistisch en racistisch) wordt gebruikt en de opkomst meestal niet erg hoog is. De ervaring leert dat er meer reacties komen als er regelmatig in diverse media melding wordt gemaakt dat de burgers kunnen meepraten via het internet over een politiek gevoelig onderwerp (zoals over de plaatsing van een moskee of een asielzoekerscentrum). Er is gebleken dat als de informatie over of van 'de politiek' beter ontsloten is via het internet, de burgers zelf hun vragen kunnen opzoeken en daardoor het aantal e-mails of reacties richting het bestuur afneemt.

Iedereen onderkent wel dat niet alle bevolkingsgroepen worden bereikt, omdat niet iedereen internet thuis heeft. Daarom hebben veel gemeenten ook nog de normale inspraakroutes gehandhaafd en computers met internet geplaatst in openbare gelegenheden. Geen van de gemeenten is tegen technische problemen aangelopen tijdens de implementatie of het gebruik van de E-democracy onderdelen. Dit komt omdat ze modules kopen die bij het contentmanagementsysteem (CMS) horen van de desbetreffende gemeente. Dit biedt veel voordelen, onder andere dat de webmaster geen nieuwe softwaretaal hoeft te leren en de redacteurs zelf het inhoudelijke deel beheren. Ook in de organisatie zijn er weinig problemen ontstaan door de extra stroom e-mails of reacties.

5.2.3. Conclusie field research

Na bestudering van de diverse interviews en enquêtes is gebleken dat er bijna geen extra werkdruk voor de organisatie zal komen in de vorm van e-mail of het verwerken van reacties. Soms neemt de druk zelfs af omdat de informatie over het bestuur beter ontsloten wordt. Voor de gemeente Almere is het wel van groot belang dat het initiatief vanuit het bestuur komt. Dit om zo de tegenstanders binnen de organisatie ervan te overtuigen dat E-democracy een middel is om beter in contact te komen met de burgers.

5.3 Conclusie benchmarkonderzoek.

Na het analyseren van alle onderzoeksresultaten van het benchmarkonderzoek bij een steekproef onder 21 gemeente in Nederland, kan er geconcludeerd worden dat de gemeente Almere achter loopt met betrekking tot E-democracy ten opzichte van andere gemeenten. Bijna iedere gemeente heeft de standaard onderdelen zoals een stellingplatform en een forum. Er is een aantal 100.000+ gemeenten dat op innovatieve manieren standaard onderdelen samen heeft gevoegd tot een concept waar er een tweerichtingscommunicatie plaatsvindt over maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen. Voorbeelden zijn Arnhem en Utrecht, online bestemmingsplannen met mogelijkheid voor de burgers om te reageren en Tilburg, waar de wethouders hun eigen website hebben waar informatie staat over de werkzaamheden en beslissingen van en door de wethouder.

6. Huidige situatie

Om tot een advies te komen en een nieuwe gewenste situatie te kunnen creëren moet eerst de huidige situatie in kaart worden gebracht met betrekking tot E-democracy. In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie binnen de gemeente Almere beschreven (hoofdstuk 6.1) en geanalyseerd (hoofdstuk 6.2).

6.1 Beschrijving huidige situatie

Het college van B&W heeft in de zomer van 2001 de 'I-visie van Almere' vastgesteld. Hierin wordt erkent dat ICT een grote invloed heeft op maatschappelijke ontwikkelingen en het functioneren van de eigen gemeentelijke organisatie. Hieruit is het vierjaren programma E-service opgesteld. E-democracy heeft in dit programma een aparte plaats gekregen met een daarbij horend budget. Andere projecten die onder het E-service vierjaren programma vallen zijn bijvoorbeeld:

- herstructureren van de webserver
- dienstverlening op het internet vergroten
- herstructureren van de website
- ontsluiting bestuursinformatie op het internet
- E-democracy

Zoals hierboven maakt E-democracy onderdeel uit van het vierjaren programma E-service. Vandaar dat de programma manager dhr. Verwaard een afstudeerstage heeft laten starten om de tweerichtingscommunicatie te onderzoeken en te ontwikkelen. Het afstudeerproject diende te resulteren in een advies aan het Bestuur (college van B&W en de Raad) omtrent de gereedschappen en de implementatiemethode. Wanneer het Bestuur een keuze heeft gemaakt welke van de voorstellen men prefereert, zal dat verder worden uitgewerkt en een implementatieplan geschreven worden.

Voor deze nulmeting is de website van de gemeente Almere bestudeerd op de tweerichtingscommunicatie tussen het Bestuur en de burgers van de gemeente Almere. Op dit moment (begin februari 2003) vindt er geen tweerichtingscommunicatie (E-democracy) tussen het Bestuur en de burgers via de website van de gemeente Almere plaats. Er is wel een link direct naar de pagina's van het Bestuur. Daar vandaan is er de mogelijkheid om naar de pagina's van de wethouders of de gemeenteraad te gaan. Iedere wethouder heeft een eigen pagina met persoonlijke informatie en een e-mailadres. Het is echter nog niet mogelijk om direct via de pagina met een wethouder te communiceren. Daarnaast staan er ook geen berichten over de werkzaamheden van de wethouder. Op de pagina van de gemeenteraad staan de gemeenteraadsleden vermeld met een emailadres.

6.2 Analyse huidige situatie

In het verleden zijn er al eens initiatieven geweest om de tweerichtingscommunicatie met de burger via het internet op te starten. Er zijn chatsessies gehouden op de website met een wethouder, wat door de desbetreffende wethouder goed is bevallen. Er was alleen een aantal factoren waardoor er niet mee verder is gegaan. Door de toen beperkte technologische mogelijkheden was er geen moderation mogelijk van de door de burgers ingezonden tekst. Hierdoor konden mensen experimenteren met vnzige taal en andere dingen. Op dit moment is er een verbeterde versie van de software beschikbaar, waarbij er kan worden gemoderate op ongeoorloofd taalgebruik. Het tweede punt was de verwerking van de informatie, dit kost één maand aan manuren voor het registreren en het samenvatten van de inhoud van de chatsessie.

De website van de gemeente Almere wordt op dit moment geherstructureerd om zo een betere performance te hebben. Om je gemeentelijke website te kunnen vergelijken met andere gemeentelijke websites is er eigenlijk maar één ijkpunt: Overheid.nl. Almere staat op deze ranglijst op plaats 39 (d.d. 6 februari 2003). De website van de gemeente Almere kan op alle vijf de onderdelen ten opzichte van de andere gemeentelijke websites goed volgen, behalve op het onderdeel 'Participatie'.

6.3 Conclusie

Uit deze nulmeting kan worden afgeleid dat er op dit moment geen tweerichtingscommunicatie plaats vindt tussen Bestuur en burgers uit Almere. Er zijn in het verleden wel als eens experimenten geweest maar deze zijn door diverse factoren niet verder ontwikkeld. Uit het vorige hoofdstuk is gebleken dat geen van de onderzochte gemeenten onderzoek heeft gedaan naar de wensen en mogelijkheden van E-democracy. Doordat het bestuur de opdracht heeft gegeven voor dit onderzoek, laten ze wel zien dat de intentie er is om serieus aan te gaan werken. Op dit moment is de informatievoorziening over de werkzaamheden van het bestuur richting de burgers via internet nihil. De internetpagina's van de wethouders zijn bijvoorbeeld slecht te vinden en er staat bijna niets interessants op behalve een emailadres. Natuurlijk kan er via de e-mail worden gecommuniceerd, maar dat kan niet via de website van de gemeente Almere.

7. Gewenste situatie

Er is nu bekend wat de huidige situatie is binnen de gemeente Almere. Doelstelling van dit hoofdstuk is het inventariseren van de wensen en eisen van de verschillende gebruikers. In dit hoofdstuk zal deze doelstelling verder worden uitgewerkt en de gewenste toekomstige situatie worden geschetst.

7.1 Gewenste situatie burgers

Internet komt tot in de huiskamer. Internet is een nieuw en extra kanaal voor overheden om burgers te bereiken. Vanwege het interactieve karakter van het Internet kunnen burgers op basis van de aangeboden informatie reageren, vragen stellen en voorkeuren aangeven. Dit is bij uitstek het pluspunt van dit medium.

Uit het onderzoek Stedelink ICT-Monitor 2002⁴ blijkt dat in Almere 72 procent van de huishoudens een internetaansluiting heeft. Van deze aansluitingen heeft ruim veertig procent Kabel, ADSL of ISDN (zie tabel 1). Van alle inwoners van Almere heeft driekwart het afgelopen jaar internet gebruikt, de meeste thuis, maar anders op het werk of bij vrienden.

Analoge modem	48%
Kabel	37%
ISDN	8%
ADSL	7%
	100%

Tabel 1: type internetverbindingen (in % thuis internet)

Internet kan gebruikt worden voor veel doeleinden, waaronder e-mail, informatie zoeken, downloaden, chatten, enz. Voor privédoeleinden wordt internet meestal gebruikt om te e-mailen en informatie op te zoeken. Ongeveer een kwart van de inwoners van Almere discussieert en/of chat op het internet. Op het gebied van Elektronisch Bankieren voert Almere de lijst aan van de deelnemende gemeenten met 63 procent. Elektronisch Bankieren kan gezien worden als een gevorderde activiteit op het net. Almeeders voelen zich kennelijk vertrouwd op het internet. Dit volgt ook de eigen beoordeling van hun vaardigheden, slechts zes procent zegt niet tot nauwelijks met een PC of het internet om te kunnen gaan.

	Totaal
E-mailen	96%
Informatie zoeken	95%
Elektronisch Bankieren	63%
Downloaden	59%
Producten bestellen	40%
Discussiëren / chatten	26%

Tabel 2: soorten gebruik internet in de afgelopen 6 maanden (in % privé gebruikers internet)

Van de Almeerse inwoners heeft 66 procent contact met buurtgenoten op straat of in de supermarkt. Circa een derde heeft wel eens contact met buurtgenoten via de e-mail of internet. Er is een aantal mogelijkheden om via de elektronische snelweg contact te hebben met buurtgenoten. Naast e-mail zijn er ook buurtwebsites met een informatief karakter over activiteiten in de buurt. Onder buurtwebsites vallen de websites van buurtbewoners, bewonersgroep, buurthuis of de sportvereniging. Tien procent van de inwoners van Almere is bekend met een buurtwebsite (zie tabel 3).

⁴ Voor meer informatie zie literatuurlijst.

Kent geen website met buurtfunctie	90%
Bekend, maar nooit bezocht	2%
Bekend en bezocht	8%
	100%

Tabel 3: bezoekt website(s) met buurtfunctie (in % gebruikers internet)

Van alle inwoners in Almere is ruim vijftig procent bekend met de website van de gemeente Almere. Naast uitgebreide informatie over diensten en producten biedt de gemeente ook diensten aan op het internet, zoals het aanvragen van rijbewijs, uittreksel, enz. Uit het onderzoek blijkt dat zestig procent van de Almeerders niet bekend is met deze vorm van online dienstverlening. Driekwart van de inwoners van Almere vindt dat het internet een goed communicatiemiddel is tussen de gemeente en de burgers.

De reden van deze notitie is de burger meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid. Uit 'Almere in de Peiling' Stadsenquête 2002⁵ over de gemeente Almere blijkt ongeveer de helft (51%) van de burgers in Almere heeft veel (9%) tot weinig (46%) interesse in de lokale politiek. De opkomst (48%) bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2002 is ongeveer gelijk en komt ook overeen met de algemene trend dat de interesse afneemt voor politieke en maatschappelijke zaken. 57 % van de burgers vindt dat de burger niet voldoende wordt betrokken bij het ontwikkelen van het (toekomstig) beleid. 50 % vindt dat de burgers beter geïnformeerd kunnen worden. Op dit moment wordt dat vooral gedaan via de traditionele kanalen zoals krant, televisie of de radio. Internet wordt momenteel door acht procent van de inwoners van Almere gebruikt om zich te informeren over de gemeentepolitiek.

Gemeenten moeten hun bestemmingsplannen op internet plaatsen. Uit het onderzoek van burger@Overheid.nl⁶ blijkt dat vrijwel iedereen (97%) geïnteresseerd is in het bestemmingsplan voor zijn directe omgeving. De ondervraagden vinden dat internet als informatiebron even belangrijk is als het huis-aan-huis blad. Bovendien wil 70% via internet inspraak hebben als het bestemmingsplan wijzigt. Nu zijn de burgers nog aangewezen op de krant of een bezoek aan een informatie- of inspraakavond om informatie over de wijzigingen van het bestemmingsplan te krijgen. Slechts enkele gemeenten, waaronder Utrecht en Arnhem, plaatsen bestemmingsplannen op hun website. Erik Hup, programmamanager van burger@overheid: "Er zijn nu tien miljoen Nederlanders op internet. Het bestemmingsplan bepaalt hoe hun directe omgeving er uit ziet. De burger verwacht dat zoiets belangrijks gewoon via internet beschikbaar is."

7.2 Gewenste situatie bestuur

In het collegeprogramma 'Ruimte om te Leven' van het huidige college van B&W (2002-2006) is aangegeven dat het college de communicatie met de bevolking wil versterken, door goed te luisteren en de keuzes en besluiten uit te leggen. 'Burgers moeten ons kennen en zien waarvoor wij staan', zo staat vermeld in de voorlichtingspagina in het Groene Weekblad. Daarnaast staat in het collegeprogramma en de concretisering van nieuw beleid dat er toezeggingen richting de bevolking in Almere zijn gedaan. Het college wil in de communicatie met de bevolking experimenteren met nieuwe vormen, om optimaal gebruik te maken van kennis, informatie en wensen van de bewoners.

Wethouder Faber van ICT is een groot voorstander om internet te gebruiken als communicatiemiddel tussen het college van B&W en de burgers. Vanwege het dualisme staat hij nu als bestuurder verder van de burger af. Dhr. Faber gaat regelmatig op werkbezoek, maar hij kan daar zijn verhaal richting de burger niet echt kwijt. Hij is voorstander van een persoonlijke website per wethouder waar, behalve informatie over de wethouder zelf, ook informatie over zijn werk en beslissingen staat. Bijvoorbeeld zijn agenda en korte verslagen van werkbezoeken. Hij stelt zelfs voor om met hem een pilot te draaien

⁵ Voor meer informatie zie literatuurlijst.

⁶ 'Bestemmingsplannen online' Voor meer informatie zie literatuurlijst.

om te kijken wat de kansen en de consequenties zijn voor de organisatie en de burgers. Een wethouderspagina wordt door de afdeling Concerncommunicatie afgeraden omdat dit niet het uitgangspunt is van het collegeprogramma 2002-2006. Hierin staat dat het college kiest voor een collegiaal bestuur, dus een eenheid en gezamenlijkheid in optreden naar buiten bij presentatie van collegevoorstellen.

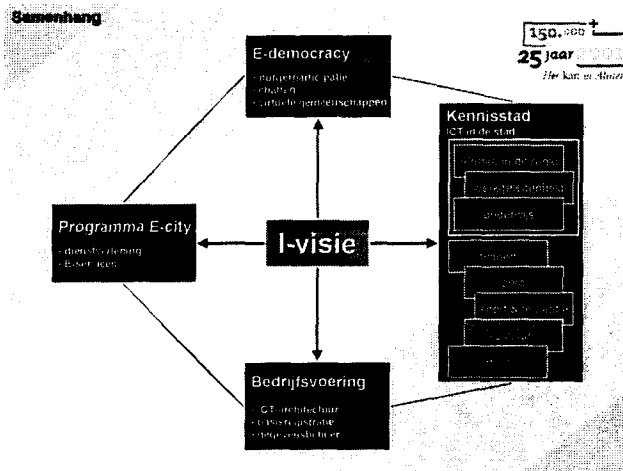
Dualisme vergemakkelijkt de dialoog met de burger in een eerder stadium, omdat de raad niet hoeft te wachten tot er een uitgedacht plan ligt. Politieke partijen en de raad praten met burgers en andere deskundigen om daarna kaders te stellen aan het collegebeleid. Ook college en ambtelijke organisaties kunnen de burger betrekken bij besluitvorming, waarna het college met het resultaat bij de raad komt. De raad controleert vervolgens of het college zijn eerdere toezeggingen aan de raad goed heeft uitgevoerd.

De basis van het dualistisch stelsel ligt in de andere verdeling van taken en bevoegdheden tussen burgemeester, wethouders en raadsleden. De burger zal hierdoor beter weten waar hij heen moet met zijn verhaal. Transparantie en openheid zijn daarbij belangrijke begrippen. De raadsleden zullen zich meer op de burgers richten. Het vertegenwoordigen van de burgers komt voor hen op de eerste plaats. De raadsleden zullen meer naar de burgers toe gaan, hierdoor weten ze beter wat er leeft in de gemeente. Die kennis gebruiken ze wanneer ze nieuw beleid maken. Dat betekent overigens niet dat een raadslid een doorgeefluik is voor de persoonlijke belangen van de individuele burgers.

In het Raadsprogramma 'Almere de snel groeiende woonstad' van de huidige gemeenteraad (2002-2006) staat dat de Raad de burgers nadrukkelijker wil gaan betrekken bij de verdere ontwikkeling van de gemeente. De Raad wil de burger een duidelijk en eenduidig beeld geven van het gemeentelijk beleid en weet hoe de burger de gemeente snel met concrete vragen kan benaderen. ICT zal hier een belangrijke rol bij gaan spelen. Het is tegenwoordig mogelijk om door middel van ICT de burger goed te informeren en om zijn/haar mening te vragen. De Raad wil voorkomen dat er niets met de resultaten van de diverse discussies gedaan wordt waardoor het de schijn ophoudt dat de burger invloed heeft.

Uit gesprekken met gemeenteraadsleden is naar voren gekomen dat men er vele voordelen in ziet om de burgers meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid via het internet voor zowel de burgers als de gemeenteraadsleden. Voor de burgers neemt het een drempel weg, want voor een inspraakavond moet de burger op een vastgestelde tijd en plaats aanwezig zijn. Het voordeel voor de gemeenteraadsleden is dat ze altijd en overal kunnen reageren op vragen van burgers. De meeste raadsleden hebben een full-time baan. Hierdoor hebben de Raadsleden alleen 's avonds en het weekend tijd om de 'straat' op te gaan, maar men heeft ook een privé-leven. Raadslid Vlug (Leefbaar Almere) is een groot voorstander van het laten verdwijnen van papier en wil de discussie aangaan via de elektronische snelweg. De PvdA is ook enthousiast over de plannen voor het ontwikkelen van digitale interactieve beleidsvorming. Raadslid Mevr. Bouwmeester (PvdA) vindt het grote voordeel dat het bestuur zelf kan bepalen wanneer en waar men kan reageren op vragen of opmerkingen van burgers. Raadslid Dhr. van den Donk (PvdA) krijgt al een veel e-mails per dag, volgens hem is E-democracy al begonnen door deze ontwikkeling. Raadslid Mevr. van den Worm (VVD) en Dhr. Pet (Groenlinks) zijn van mening dat de discussie in de toekomst niet alleen via het internet moet maar ook nog via de normale inspraak- of discussieavonden. Niet of/of maar en/en.

In mei 2000 dong de gemeente Almere mee naar de status van landelijke pilot in het Kenniswijk-initiatief van het ministerie van Verkeer & Waterstaat en de Stichting Kennisland. Eindhoven/Helmond kreeg van de landelijke jury uiteindelijk de pilotstatus. Het Almeerse gemeentebestuur besloot vervolgens te laten onderzoeken of de Kenniswijk in Almere realiseerbaar zou zijn zonder de landelijke pilotstatus. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het rapport "De I-visie van Almere". E-democracy is één van de vier invalshoeken in "De I-visie van Almere"!



figuur 4: Overzicht van de I-visie (bron: "De I-visie van Almere")

De voormalige minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid Van Boxtel legde zijn visie helder neer in zijn notitie Contract met de Toekomst: "informatie- en communicatietechnologie (ICT) biedt niet alleen een goede aanvulling op bestaande inspraakmogelijkheden, maar schept op termijn ook nieuwe kansen. Besluitvormingsprocessen kunnen transparanter worden en burgers kunnen meer invloed krijgen."

7.3 Analyse gewenste situatie

Een zeer interessant detail is dat 72% van de burgers in Almere thuis een internetaansluiting heeft, 60% niet weet wat de gemeente Almere op het internet biedt en 57 % vindt dat burgers meer betrokken moeten worden bij het ontwikkelen van beleid. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat er een wereld te winnen is op het internet. Driekwart van de inwoners van Almere vinden dat het internet een goed communicatiemiddel is tussen de gemeente en de burgers. Op dit moment vinden de burgers (97% procent) dat de gemeente de bestemmingsplannen voor de directe omgeving online moet zetten om de burgers meer en beter te betrekken bij het ontwikkelen van beleid. Dit is al een groot succes in andere gemeente (zie hfd 5, benchmarkonderzoek).

Interactieve beleidsontwikkeling houdt in dat overheden uitnodigen om mee te denken over de totstandkoming van beleid. Dit heeft verschillende voordelen. Inwoners kunnen kennis en ideeën aandragen, zij voelen zich meer betrokken bij een project en er kan meer rekening worden gehouden met de behoeften van de burgers. Vormen van inspraak worden als onvoldoende ervaren, want dat komt in een te laat stadium van de beleidsvorming.

Interactiviteit moet er dan in resulteren dat de afstand tussen bestuur en burger kleiner wordt. Dat dit ook door de (rijks)overheid steeds meer als een noodzaak gezien wordt, valt onder meer op te maken uit het feit dat de eenmalige adviescommissie 'ICT en overheid' spreekt van 'spoedig maatregelen' die genomen moeten worden. Als gevolg van deze veranderingen is communicatie over beleid belangrijker geworden en, meer nog, gaat de communicatie tussen bestuur en burger onderdeel uitmaken van de beleidsontwikkeling. De overheid moet bewust en in sterk toenemende mate kiezen voor een meer interactieve manier van beleidsontwikkeling. Dit houdt kortweg in dat overheden partners in beleid actief uitnodigen om mee te denken over de totstandkoming van beleid. Dit heeft verschillende voordelen. Burgers kunnen, als partner, kennis en ideeën aandragen, ze gaan zich meer betrokken voelen bij projecten en er kan meer rekening worden gehouden met hun eisen en wensen.

Het rijk, met name onder aanvoering van minister van Boxtel (grootstedenbeleid), heeft gemeenten de laatste jaren aanzet gegeven om haar burgers in toenemende mate te informeren via websites. Informatie van de gemeente moet voor burgers beschikbaar worden ('ontsloten worden') om ze de mogelijkheid te bieden mee te praten over het beleid. Ook is de overheid bezig de dienstverlening op deze manier te

verruimen. Bijvoorbeeld door op de sites formulieren aan te bieden, door de contactmogelijkheden van de nieuwe technologieën te gebruiken.

Communicatie tussen het Bestuur en de burgers in de huidige Nederlandse samenleving, vereist een andere vorm dan de communicatie (of het gebrek daaraan), die tot nu toe gewoon was. Mensen zijn de laatste decennia mondiger geworden en zijn over het algemeen beter opgeleid. Daardoor zijn zij het niet meer automatisch eens met wat over hun hoofd heen wordt beslist. Waar vroeger een eenvoudig foldertje van Postbus 51-kaliber voldoende werd geacht om het beleid aan de bevolking uit te leggen, verwachten veel burgers tegenwoordig meer dan vroeger, dat zij mee kunnen praten en denken bij het vorm geven aan het gemeentelijk beleid.

In zowel het collegeprogramma en het Raadsprogramma van de bestuursperiode van 2002-2006 wordt aangegeven dat ze beide de intentie hebben om meer gebruik te gaan maken van ICT voor de communicatie met de burgers. Dit komt voort uit de doelstellingen van het vorige college om Almere als I-city te profileren. Het rapport wat als basis heeft gediend is "De I-visie van Almere.". E-democracy is één van de vier invalshoeken van dit rapport. De andere drie invalshoeken, zoals Kennisstad, E-services en de bedrijfsvoering, zijn met behulp van vele miljoenen van de grond getild. E-democracy is in dit geheel een beetje het ondergeschoven kindje.

7.4 Conclusie gewenste situatie

Aan de hand van de bovenstaande analyse kan er geconcludeerd worden dat door het hoge percentage van internetaansluitingen en -activiteiten, de inwoners van de gemeente Almere zich kennelijk vertrouwd voelen op het internet.

Het Bestuur onderkent dat ICT een grote invloed heeft op maatschappelijke ontwikkelingen en het functioneren van de eigen gemeentelijke organisatie. Uit de gesprekken met bestuursleden komt naar voren dat iedereen vele voordelen ziet in de tweerichtingscommunicatie via het internet.

Al met al zijn de uitgangspunten in Almere goed voor de inzet van E-democracy.

8. Uitwerking en onderbouwing alternatieven

Volgens de afstudeeropdracht moesten de wensen en mogelijkheden van E-democracy worden onderzocht en geanalyseerd. Hieruit moest een advies voortkomen voor zowel het college van B&W als de gemeenteraad. In hoofdstuk 8.1 staan de op dit moment beschikbare E-democracy gereedschappen voor interactieve beleidsvorming. In hoofdstuk 8.2 wordt het advies voor de gemeenteraad beschreven in hoofdstuk 8.3 wordt het advies voor het college van B&W beschreven. In hoofdstuk 8.4 zal er een vergelijk worden gemaakt tussen de beide adviezen.

8.1 Beschikbare internetgereedschappen

Hieronder staan diverse internetgereedschappen opgesomd, die gebruikt kunnen worden om de tweerichtingscommunicatie met de burgers van Almere te vergroten.

- *Poll*
- *Discussieforum*
- *Chatten*
- *Internetpanel*
- *Wethouders- of themapagina's*
- *Projectpagina's*
- *Live uitzending Raadsvergadering*
- *Raadsvergadering integraal uitzenden op de website*
- *Internetgemeenschap*

8.2 Advies Gemeenteraad

Het doel van deze notitie is om een keuze van de gemeenteraad te krijgen over hoe de gemeente Almere in de toekomst met E-democracy om zal gaan. Het Bestuur van de gemeente Almere heeft met E-democracy een kansrijke mogelijkheid in handen heeft om meer en beter te gaan communiceren met de burgers van de gemeente Almere.

In mijn afstudeeropdracht is een tweedeling gemaakt tussen voorstellen voor Quick wins en langere termijn. Mijn advies zal dan ook bestaan uit twee delen, één voor de korte termijn en één voor de langere termijn.

Advies korte termijn (Quick wins)

In het belang van het bestuur is het nodig om op de korte termijn klankbordfuncties op de website van de gemeente Almere te gaan opzetten, zogenaamde quick-wins. Hiervoor zijn twee gereedschappen geschikt: de poll (stellingplatform en het discussieforum). Het chatten met burgers raad ik niet aan omdat hier teveel tijd (ca. 144 manuren per chatsessie) in gaat zitten en het in verhouding weinig oplevert.

Poll

De poll heeft een klankbord functie. Het kan gebruikt worden door het bestuur om snel de mening onder de burgers te peilen door het gebruikersvriendelijk presenteren van actueel complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. Bijvoorbeeld "Mag er een TBS-kliniek komen in een woonwijk?", ja of nee?

In het Raadsprogramma 'Almere de snel groeiende woonstad' van de huidige gemeenteraad (2002-2006) staat dat de Raad de burgers nadrukkelijker wil gaan betrekken bij de verdere ontwikkeling van de gemeente. ICT zal hier een belangrijke rol bij gaan spelen. Het is tegenwoordig mogelijk om door middel van ICT de burger goed te informeren en om zijn/haar mening te vragen. Een poll is zo'n

manier om snel de mening van de burgers te vragen en direct de resultaten van de stemming in beeld te brengen. Als een bezoeker gestemd heeft dan worden de resultaten getoond, dan zal er een link komen naar het discussieforum waar verder gediscussieerd kan worden over dit onderwerp of naar informatie over de politieke en maatschappelijke zaken

De kosten voor 3 jaar zijn € 1692,- inclusief aanschaf, implementatie en het technisch beheer door de webmaster. Om de inhoud en de resultaten van de poll te beheren en verwerken zal ongeveer 3 uur per stelling in beslag nemen. Medio september 2003 zal de eerste proef met de poll van start gaan.

Discussieforum

In een discussieforum kan de Raad samen met bezoekers van de website van de gemeente Almere discussiëren over bestuurlijke of maatschappelijke onderwerpen. Een moderator zal de discussie leiden. Ook een discussieforum op het internet is een nieuwe manier van communiceren voor het college van B&W met de burgers. Een discussieforum heeft wel beleidswaarde omdat hier iedereen zijn of haar mening kan geven. Het bestuur kan ook zelf de discussie opstarten (over bijvoorbeeld de TBS-kliniek in een woonwijk) door een stelling neer te zetten en de reactie van de burger vragen. Ook hier kan doorverwezen worden naar informatie over een politiek of maatschappelijk onderwerp.

De aanschaf van de licentie voor de softwaremodule is in het verleden al gedaan. Implementatie door de webmaster kost ca. € 400. Ook het discussieforum is door de hele website meerdere keren te plaatsen. Het beheer over het inhoudelijke deel (moderation) wordt door de redacteurs zelf gedaan. Alleen is het niet goed in te schatten hoeveel tijd een redacteur kwijt zal zijn met het filteren van de binnenkomende berichten. In het 4^e kwartaal van 2003 zullen de eerste proeven met het forum van start gaan.

Advies langere termijn

Het advies voor de langere termijn is om de transparantie en de participatie te vergroten voor de burgers van de gemeente Almere. Door betere informatie- en reactie voorzieningen te treffen zal dit te realiseren zijn. Voor de langere termijn zijn de onderstaande interactieve internetgereedschappen te gebruiken:

-Internetpanel

Een internetpanel is een van de manieren om bij de burgers te peilen wat ze vinden van bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke zaken. De enquêtevragen zullen via de e-mail of het internet aan de respondenten gesteld worden. Het bestuur kan het internetpanel gaan gebruiken als men een snel en representatief onderzoek (binnen een aantal dagen) wil hebben over een bepaald onderwerp.

Er wordt op dit moment door de afdeling Onderzoek & Statistiek in samenwerking met de afdeling Publieksdienst een 'Burgerpanel' opgezet. Dit is een bestand waar gegevens van burgers in staan die hebben aangegeven mee te willen werken aan onderzoeken van de gemeente. Er zijn een aantal varianten om bij de burgers te peilen wat ze vinden van bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke zaken. Het internetpanel vraagt aan burgers om via het internet of e-mail een vragenlijst in te vullen. Dit zijn grote steekproeven daarom representatieve bulk informatie, maar snel en relatief goedkoop beschikbaar. Een andere variatie zijn bijvoorbeeld groepsgesprekken, dit zijn kleine steekproeven daarom zijn de resultaten kwalitatief hoog, maar tijdrovend.

De afdeling Onderzoek & Statistiek kan geen indicatie geven wanneer het internetpanel beschikbaar wordt.

- Themapagina's op het internet incl. reactie mogelijkheid

Door meer transparantie te geven over politieke beslissingen en/of standpunten van de diverse fracties over een bepaald thema kan de burger een beter beeld krijgen van de lokale politiek. Ook hier is het

mogelijk om de poll en het discussieforum in te zetten. De afdeling Concerncommunicatie adviseert geen wethouderspagina's in te gaan zetten omdat dit college van B&W een collegiaal college is waarbij het totale college het belangrijkste is en niet het individu. In het Raadsprogramma 'Almere de snel groeiende woonstad' van de huidige gemeenteraad (2002-2006) staat dat de Raad de burger een duidelijk en eenduidig beeld geven van het gemeentelijk beleid. Om toch naar richting de burgers de genomen besluiten uit te leggen zal dat dan per thema (regieportefeuille) moeten gaan. Er kan dan per thema een aparte pagina komen waar informatie en besluiten over het onderwerp staan.

Voor het opzetten van een internetpagina over een portefeuille is ca. 10 uur nodig. Het beheer van de content op de website zal ongeveer 4 uur per week in beslag nemen van het ondersteunende team (secretaresse, communicatieadviseur en beleidsadviseur) van de wethouder.

-Projectpagina's

Om participatie van de burgers te vergroten kan de gemeenteraad een debat aangaan op het internet waarin burgers worden betrokken in een vroeg stadium bij beleidsvorming wanneer er nog een open vraag ligt. Het online zetten van bijvoorbeeld een bestemmingsplan is een nieuwe manier van communiceren voor het college van B&W met de burgers. Er kan dan een poll of een discussieforum gebruikt worden om de mening te peilen bij de burgers. Extra kan dan ook door de ambtelijke organisatie op gereageerd worden. Als deze discussie op het internet gehouden wordt, dan is de verzendtijd een stuk korter (minder dan een seconde). Het is natuurlijk afwachten of het verwerken van de vraag/opmerking sneller afgehandeld wordt. Een ander voordeel is dat je een veel grotere doelgroep bereikt, omdat de drempel voor heel veel mensen een stuk lager ligt.

Bijvoorbeeld: De afdeling Stedelijk beheer is verantwoordelijk voor het online zetten van de plannen en informatie over het Annapark. De afdeling zal in totaal ca. 40 uur kwijt zijn met het plaatsen en het onderhouden van de content op de internetpagina www.almere.nl/annapark.

8.3 Advies College van B&W

Het doel van deze notitie is om een keuze van het bestuur te krijgen over hoe de gemeente Almere in de toekomst met E-democracy om zal gaan. E-democracy is een nieuw middel om te communiceren met de burgers, alleen moet er net als met de traditionele communicatiemiddelen rekening mee gehouden worden met het doel (informerende, participeren en consulteren). De gemeente Almere heeft met E-democracy een kansrijke mogelijkheid in handen heeft om meer en beter te gaan communiceren met de burgers van de gemeente Almere. In mijn afstudeeropdracht is een tweedeling gemaakt tussen voorstellen voor Quick wins en langere termijn. Het advies zal dan ook bestaan uit twee delen, één voor de korte termijn en één voor de langere termijn.

Advies korte termijn (Quick wins)

In het belang van het bestuur is het nodig om op de korte termijn klankbordfuncties op de website van de gemeente Almere te gaan opzetten, zogenaamde quick-wins. Hiervoor zijn twee gereedschappen geschikt: de poll (stellingplatform en het discussieforum). Het chatten met burgers raad ik niet aan omdat hier teveel tijd (ca. 144 manuren per chatsessie) in gaat zitten en het in verhouding weinig oplevert.

Poll

De poll heeft een klankbord functie. Het kan gebruikt worden door het bestuur om snel de mening onder de burgers te peilen door het gebruikersvriendelijk presenteren van actueel complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. Bijvoorbeeld "Moet het podium van de Grote Markt af?", ja of nee?

In het collegeprogramma "Ruimte om te Leven" (2002-2006) staat dat het college met nieuwe vormen van communicatie wil gaan werken. Internet is zo'n nieuw medium. Het is echter heel lastig om de

aandacht van een internetter te krijgen. Een poll trekt die aandacht van de bezoeker en is daardoor prima geschikt om als begin van een traject in te zetten. Interactief en daardoor interessanter als lokkertje. Zo gebruiken velen het, niet alleen overheden maar ook commerciële instanties. De beleidswaarde is gering, maar dat is dan ook niet het doel van de poll in dit advies. Als een bezoeker gestemd heeft dan worden de resultaten getoond, dan zal er een link komen naar het discussieforum waar verder gediscussieerd kan worden over dit onderwerp of naar informatie over de politieke en maatschappelijke zaken

De kosten voor 3 jaar zijn € 1692,- inclusief aanschaf, implementatie en het technisch beheer door de webmaster. Om de inhoud en de resultaten van de poll te beheren en verwerken zal ongeveer 3 uur per stelling in beslag nemen. Medio september 2003 zal de eerste proef met de poll van start gaan.

Discussieforum

In een discussieforum kunnen de wethouders samen met bezoekers van de website van de gemeente Almere discussiëren over bestuurlijke of maatschappelijke onderwerpen. Een moderator zal de discussie leiden. Ook een discussieforum op het internet is een nieuwe manier van communiceren voor het college van B&W met de burgers. Een discussieforum heeft wel beleidswaarde omdat hier iedereen zijn of haar mening kan geven. Het bestuur kan ook zelf de discussie opstarten (over bijvoorbeeld het podium op de Grote Markt) door een stelling neer te zetten en de reactie van de burger vragen. Ook hier kan doorverwezen worden naar informatie over een politiek of maatschappelijk onderwerp.

De aanschaf van de licentie voor de softwaremodule is in het verleden al gedaan. Implementatie door de webmaster kost ca. € 400. Ook het discussieforum is door de hele website meerdere keren te plaatsen. Het beheer over het inhoudelijke deel (moderation) wordt door de redacteurs zelf gedaan. Alleen is het niet goed in te schatten hoeveel tijd een redacteur kwijt zal zijn met het filteren van de binnenkomende berichten. In het 4^e kwartaal van 2003 zullen de eerste proeven met het forum van start gaan.

Advies langere termijn

Het advies voor de langere termijn is om de transparantie en de participatie te vergroten voor de burgers van de gemeente Almere. Door betere informatie- en reactie voorzieningen te treffen zal dit te realiseren zijn. Voor de langere termijn zijn de onderstaande interactieve internetgereedschappen te gebruiken:

-Internetpanel

Een internetpanel is een van de manieren om bij de burgers te peilen wat ze vinden van bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke zaken. De enquêtevragen zullen via de e-mail of het internet aan de respondenten gesteld worden. Het bestuur kan het internetpanel gaan gebruiken als men een snel en representatief onderzoek (binnen een aantal dagen) wil hebben over een bepaald onderwerp.

In het collegeprogramma "Ruimte om te leven" (2002-2006) staat dat het college van B&W een burgerpanel wil gaan oprichten om beter de informatiebehoefte van burgers te kunnen peilen. Er wordt op dit moment door de afdeling Onderzoek & Statistiek in samenwerking met de afdeling Publieksdienst Burgerpanel opgezet. Dit is een bestand waar gegevens van burgers in staan die hebben aangegeven mee te willen werken aan onderzoeken van de gemeente. Er zijn een aantal varianten om bij de burgers te peilen wat ze vinden van bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke zaken. Het internetpanel vraagt aan burgers om via het internet of e-mail een vragenlijst in te vullen. Dit zijn grote steekproeven daarom representatieve bulk informatie, maar snel beschikbaar. Een andere variatie zijn bijvoorbeeld groepsgesprekken, dit zijn kleine steekproeven daarom zijn de resultaten kwalitatief hoog, maar tijdrovend.

De afdeling Onderzoek & Statistiek kan geen indicatie geven wanneer het internetpanel beschikbaar wordt.

- Themapagina's op het internet incl. reactie mogelijkheid

Door meer transparantie te geven over politieke beslissingen en/of standpunten van de diverse fracties over een bepaald thema kan de burger een beter beeld krijgen van de lokale politiek. Ook hier is het mogelijk om de poll en het discussieforum in te zetten. De afdeling Concerncommunicatie adviseert geen wethouderspagina's in te gaan zetten omdat dit college van B&W een collegiaal college is waarbij het totale college het belangrijkste is en niet het individu. In het collegeprogramma "Ruimte om te leven" (2002-2006) staat dat het college van B&W vindt dat de burgers hen moet leren kennen en weten waarvoor ze staan. Om toch naar richting de burgers de genomen besluiten uit te leggen zal dat dan per thema (regieportefeuille) moeten gaan. Er kan dan per thema een aparte pagina komen waar informatie en besluiten over het onderwerp staan.

Voor het opzetten van een internetpagina over een portefeuille is ca. 10 uur nodig. Het beheer van de content op de website zal ongeveer 4 uur per week in beslag nemen van het ondersteunende team (secretaresse, communicatieadviseur en beleidsadviseur) van de wethouder.

-Projectpagina's

Om participatie van de burgers te vergroten kan de gemeenteraad een debat aangaan op het internet waarin burgers worden betrokken in een vroeg stadium bij beleidsvorming wanneer er nog een open vraag ligt. Het online zetten van bijvoorbeeld een bestemmingsplan is een nieuwe manier van communiceren voor het college van B&W met de burgers. Er kan dan een poll of een discussieforum gebruikt worden om de mening te peilen bij de burgers. Extra kan dan ook door de ambtelijke organisatie op gereageerd worden. Als deze discussie op het internet gehouden wordt, dan is de verzendtijd een stuk korter (minder dan een seconde). Het is natuurlijk afwachten of het verwerken van de vraag/opmerking sneller afgehandeld wordt. Een ander voordeel is dat je een veel grotere doelgroep bereikt, omdat de drempel voor heel veel mensen een stuk lager ligt.

Bijvoorbeeld: De afdeling Stedelijk beheer is verantwoordelijk voor het online zetten van de plannen en informatie over het Annapark. De afdeling zal in totaal ca. 40 uur kwijt zijn met het plaatsen en het onderhouden van de content op de internetpagina www.almere.nl/annapark.

Advies Concerncommunicatie

De afdeling Concerncommunicatie stelt voor om op de korte termijn te gaan beginnen met de poll en het discussieforum. Mocht er vanuit de bevolking voldoende worden geparticipeerd op deze onderdelen, dan is het pas verstandig om het advies langere termijn uit te voeren.

8.4 Samenvatting uitwerking en onderbouwing alternatieven

Volgens de afstudeeropdracht moest er een 'dual' advies komen, dus een advies aan het college van B&W en een advies aan de gemeenteraad.

Van de op dit moment beschikbare E-democracy gereedschappen, zoals beschreven in hoofdstuk 8.1, is een keuze gemaakt of het gereedschap voldoet aan de opdracht en uitvoerbaarheid. Uit deze selectie is een vijftal gereedschappen gekomen. Omdat de burgers het college van B&W en de gemeenteraad als 'de politiek' zien, is het onlogisch om voor beiden verschillende gereedschappen te gaan ontwikkelen of te gebruiken. Daarom zijn beide adviezen op hoofdlijnen hetzelfde geworden, alleen de onderbouwing en toepassing is anders. Het gebruik door het college van B&W en de Raad van de poll, discussieforum en internetpanel is goed door elkaar heen mogelijk, omdat ze beide wat aan de resultaten hebben die eruit komen, alleen de input van vragen kan door allebei apart gedaan worden. De thema- en projectpagina's zullen dan standpunten van het College van B&W en de Raad los te vinden zijn.

Tijdens mijn zoektocht naar interactieve internetgereedschappen ben ik ook tegen een aantal innovatieve beleidsvormingsgereedschappen aangelopen zoals: een live-uitzending van de raadsvergadering via het internet, het digitaal vastleggen van de raadsvergadering en de internetgemeenschap. Alledrie zijn het hele interessante gereedschappen waar het bestuur heel veel aan zou kunnen hebben. Helaas vallen deze oplossingen buiten mijn stageopdracht omdat ze niet structureel kostenneutraal en zelfs heel erg duur zijn.

In het volgende hoofdstuk zal het gekozen alternatief verder zijn uitgewerkt, waarbij niet alleen de gekozen gereedschappen verder worden uitgelegd maar ook de voor- en nadelen per gereedschap en de relatie tot de andere gereedschappen. Er is ook een selectieprocedure ontwikkeld, waar de mensen die ermee gaan werken eenvoudig het juiste gereedschap kunnen kiezen.

9. Inhoudelijke uitwerking gekozen alternatief

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de internetgereedschappen die gebruikt kunnen worden om de tweerichtingscommunicatie met de burgers van Almere te vergroten. De uitvoering van interactieve beleidsontwikkeling kan op verschillende manieren gebeuren. Er zullen keuzes moeten worden gemaakt omtrent het moment van inzet en de mate van interactiviteit. Interactieve beleidsontwikkeling is geen doel op zich. Het moet stimulerend zijn in omgang tussen overheid en burgers en een kwalitatief beter beleid opleveren.

Alle partijen moeten zich wel bewust zijn van de mogelijkheden en onmogelijkheden van interactieve beleidsontwikkeling.

Er zal als eerste een korte beschrijving van alle voorgestelde gereedschappen worden gegeven en daarna een selectiemethode (hoofdstuk 9.1). In hoofdstuk 9.2 worden de verschillende gereedschappen ieder apart behandeld.

9.1.1 Beschrijving gereedschappen

-Poll

De specifieke bijdrage van meningspeilende gereedschappen ligt in het gebruikersvriendelijk presenteren van complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. In de groep meningspeilende gereedschappen zitten voornamelijk enquêteprogramma's. Deze bieden meestal gesloten vragen, waarbij voorkeuren kunnen worden aangegeven of stellingen waarvan de deelnemer kan aangeven in hoeverre hij het er mee eens of oneens is.

-Discussieforum

Bij discussies kunnen deelnemers via Internet reageren op een stelling, op een andere bijdrage of zelf een nieuwe deeldiscussie starten. Gebruikers plaatsen zelf rechtstreeks bijdragen, maar ook kunnen de berichten bij een moderator (gespreksleider) binnenkomen die deze vervolgens op de publieke site plaatst. Elk moment van de dag is de discussie te lezen en kunnen er reacties worden toegevoegd.

-Internetpanel

Een internetpanel is een vaste groep mensen die een doorsnee van de bevolking voorstelt. De enquêtevragen zullen via de e-mail of het internet aan de respondenten gesteld worden. Het zijn meestal gesloten vragen waarbij voorkeuren kunnen worden aangegeven of stellingen waarvan de deelnemer kan aangeven in hoeverre hij het er mee eens of oneens is.

-Themapagina's op het internet incl. reactie mogelijkheid.

Er kan gekozen worden om per thema een pagina te maken waar specifieke informatie over één bepaald thema op komt te staan, zoals onderwijs, zorg, sport, ICT, enz. Deze pagina kan gebruikt worden om nieuws, evenementen, gemeentelijke beslissingen, beleid, standpunten van de verschillende fracties, enz. te vermelden over dit specifieke thema. Burgers kunnen dan vragen of opmerkingen terugsturen.

- Projectpagina's op het internet incl. reactie mogelijkheid.

Participatie wordt gehouden op een moment dat een inhoudelijk debat nog daadwerkelijk invloed kan hebben op het te nemen besluit. Iedere deelnemer aan de consultatie kan nieuwe feiten aandragen, argumenten inbrengen, oplossingen voorstellen of amenderen. Hier onderscheidt een burgerconsultatie zich bijvoorbeeld van een opiniepeiling, waarbij de deelnemer een voorkeur kan uitspreken voor een aantal vooraf gegeven oplossingen.

9.1.2 Selectie

Bij de communicatie met de burgers via het internet moet bij de keuze van het gereedschap hetzelfde gedacht worden als bij de traditionele gereedschappen. Dat wil zeggen: als men wil informeren dan heeft men het persbericht. Wil men contact met de burger dan heeft men koffiegesprekken en wil men de burger betrekken bij het hele verhaal dan gebruikt men nu de inspraakavond. Dezelfde keuzes moeten ook met de internetgereedschappen genomen worden. Hieronder staan de vijf gereedschappen gerangschikt op het doel waarvoor het bestuur hen wil gaan inzetten.

Klankbordfunctie	Informeren	Interactieve beleidsvorming
Poll Discussieforum Internetpanel	Themapagina's	Projectpagina's

Klankbordfunctie

In contact komen met de bevolking van Almere kan op heel veel manieren. De traditionele manieren om als bestuur er achter te komen wat de burgers willen zijn bijvoorbeeld de 'straat' op gaan of koffiegesprekken in de kroeg te hebben. Via het internet zijn er drie gereedschappen die het bestuur goed kunnen helpen om in contact te komen en om te kijken wat men van bepaalde bestuurlijke of maatschappelijke zaken vindt. Deze gereedschappen zijn eigenlijk ondersteunende 'tools' voor de thema- of projectpagina's.

De poll heeft een klankbordfunctie. Het kan gebruikt worden door het bestuur om snel de mening onder de burgers te peilen door het gebruikersvriendelijk presenteren van complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. Het is echter heel lastig om de aandacht van een internetter te krijgen. Een poll trekt die aandacht van de bezoeker en is daardoor prima geschikt om als begin van een traject in te zetten. Interactief en daardoor interessanter als lokkertje.

Het discussieforum kan gebruikt worden om te discussiëren met de burgers. Nu gaat de bestuurder de straat op, houdt koffiegesprekken, maar daardoor moet de burger op een bepaalde tijd op een bepaalde plaats zijn. Als er een discussie op het internet gehouden wordt, kan de burger zelf in zijn of haar veilige huiselijke omgeving bepalen wanneer hij zich mengt in de discussie. Het is een laagdrempelige manier om in contact te komen met de burgers.

Het internetpanel is een manier om binnen een aantal dagen een snel en representatief onderzoek te hebben over een bepaald bestuurlijk of maatschappelijk vraagstuk.

Informeren

Het informeren van de burgers over bestuurlijke of maatschappelijke zaken is de basis om draagvlak te creëren voor de lokale politiek en beslissingen. De beste manier om de burgers te gaan informeren over bestuurlijke of maatschappelijke zaken is dat het bestuur als één geheel naar buiten treedt. Als de gemeenteraad of het college van B&W een beslissing heeft genomen over bijvoorbeeld het bouwen van een TBS-kliniek in een woonwijk, dan moet er ook een duidelijke uitleg komen richting de bevolking. Onder beleidsthema's vallen bijvoorbeeld: onderwijs, ICT, zorg, jeugd, stedelijk beheer, stadscentrum, enz.

Maar dit betekent niet dat het éénrichtingsverkeer richting de burgers moet gaan worden. Dat is juist niet de bedoeling van E-democracy. Als iemand geïnformeerd wordt over bepaalde belangrijke zaken dan roept dat altijd vragen op. Hierover moet ook gecommuniceerd kunnen worden. Vaak wordt dat dan op een aantal manieren gedaan. Via een poll, even klankborden wat de bezoeker van de informatie vindt. Via een discussieforum waar er door de bezoekers onderling of met een bestuurder gediscussieerd kan worden over het onderwerp. Als laatste kan het via een reactieformulier dat via de e-mail bij de verantwoordelijke persoon terecht komt.

Als men nieuw beleid wil gaan ontwikkelen dan wordt dat altijd in de vorm van een project gedaan. Als het bestuur samen met de burgers dit beleid wil gaan ontwikkelen dan vraagt het bestuur eigenlijk de (gratis) consultatie van de burgers. De beslissingen of de resultaten kunnen dan op de themapagina gezet worden.

Interactieve beleidsvorming

Interactieve beleidsvorming wordt gehouden op een moment dat een inhoudelijk debat nog invloed kan hebben op het te nemen besluit. Iedere deelnemer aan de consultatie kan nieuwe feiten aandragen, argumenten inbrengen, oplossingen voorstellen of amenderen. Hier onderscheidt een burgerconsultatie zich bijvoorbeeld van een opiniepeiling, waarbij de deelnemer een voorkeur kan uitspreken voor een aantal vooraf gegeven oplossingen.

Vaak is het zo dat voor het ontwikkelen van beleid een project wordt opgezet. Is hierbij de stem van de burgers belangrijk, dan is het zeker in de vorm van een project. Bijvoorbeeld het opzetten van de visie van de toekomst van Almere (Kemphaan-debat) of de Almeerse Opgave. Dan is een pagina op het internet natuurlijk heel erg laagdrempelig voor de burgers. Internet is plaats- en tijdsafhankelijk.

9.2 Poll

Wat is een poll?

Een van de meest gebruikte onderdelen van E-democracy is een stellingplatform. Een stellingplatform, wat is dat? De specifieke bijdrage van meningspeilende gereedschappen ligt allereerst in het gebruikersvriendelijk presenteren van complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. Een tweede sterk punt is de convergerende werking: het in interactie terugbrengen van het aantal alternatieven of ideeën. In de groep meningspeilende gereedschappen zitten voornamelijk enquêteprogramma's. Deze bieden meestal gesloten vragen waarbij voorkeuren kunnen worden aangegeven of stellingen waarvan de deelnemer kan aangeven in hoeverre hij het er mee eens of oneens is. De opgetelde resultaten van alle deelnemers kunnen helpen bij het bepalen van de beleidsagenda of bij het in beeld brengen van het draagvlak voor alternatieve oplossingen.

Relatie met andere gereedschappen

De poll heeft een klankbord functie. Het kan gebruikt worden door het bestuur om snel de mening onder de burgers te peilen door het gebruikersvriendelijk presenteren van complex beleid in een overzichtelijk aantal keuzeopties. Een poll trekt die aandacht van de bezoeker en is daardoor prima geschikt om als begin van een traject in te zetten. Interactief en daardoor interessanter als lokkertje. Zo gebruiken velen het, niet alleen overheden maar ook commerciële instanties.

Voordelen en Nadelen

Voordelen:

- brengt complexe materie tot de essentie terug
- eenvoudig deelnemen: eenmalige inspanning en tijdsbeslag
- geschikt voor verschillende soorten doelgroepen
- reductie van het aantal standpunten of opties.

Nadelen:

- geen ruimte voor eigen (kritische) inbreng
- geen communicatie tussen deelnemers onderling of deelnemers en overheid
- de vraag in hoeverre de respondenten representatief zijn voor de uitkomst van het onderzoek
- de vraagstelling kan uitkomsten beïnvloeden.

Resultaten

De beleidswaarde is gering, maar dat is dan ook niet het doel van een poll. Als een bezoeker gestemd heeft dan worden de resultaten getoond, dan zal er een link komen naar het discussieforum waar verder gediscussieerd kan worden over dit onderwerp of een link naar informatie over de politieke en maatschappelijke zaken

Consequenties

Het beheren en verwerken van de inhoud en de resultaten van de poll zal ongeveer 3 uur per stelling kosten.

Implementatie

Het grote voordeel van een poll-module van Smart Site van de gemeente is dat de redacteurs zelf de poll overal kunnen neer zetten en onderhouden op de website. De handleiding zal op het intranet te vinden zijn.

Beschikbaarheid

Medio september 2003

9.3 Discussieforum

Wat is een discussieforum?

In een discussieforum kan de Raad samen met bezoekers van de website van de gemeente Almere discussiëren over bestuurlijke of maatschappelijke onderwerpen. Ook een discussieforum op het internet is een nieuwe manier van communiceren voor het bestuur met de burgers. Iedereen met toegang tot internet kan aan een discussie deelnemen, zonder dat men aan tijd of plaats is gebonden. Tot nu toe hebben de meeste discussies die via gemeentelijke sites gevoerd worden een vrijblijvend karakter. Over algemene thema's kan men een mening geven zonder gericht doel. Af en toe vindt er een discussie plaats over een zeer specifiek beleidsthema. Digitale debatten zijn geschikt voor het genereren van ideeën, onderlinge discussies en ontmoeting.

Relatie met andere internetgereedschappen

Het forum heeft als relatie met de andere internetgereedschappen dat het als een onderdeel kan worden gebruikt bij de thema- en projectpagina's.

Voordelen en Nadelen

Voordelen:

- niet tijd- of plaatsgebonden
- ruimte voor inbreng van ideeën en opvattingen
- rechtstreeks contact en dialoog tussen plannenmakers, beslissers, burgers.

Nadelen:

- kost ambtenaren en bestuurders veel tijd
- vooral 'tekstgerichte' deelnemers
- gespreksleider onmisbaar.

Resultaten

Een discussieforum heeft wel beleidswaarde omdat hier iedereen zijn of haar mening kan geven. Het bestuur kan ook zelf de discussie opstarten door een stelling neer te zetten en de reactie van de burger vragen. Ook hier kan doorverwezen worden naar informatie over een politiek of maatschappelijk onderwerp.

Consequenties

Het beheer over het inhoudelijke deel (moderation) wordt door de redacteurs zelf gedaan. Alleen is het niet goed in te schatten hoeveel tijd een redacteur kwijt zal zijn met het filteren van de binnenkomende berichten.

Implementatie

De webmaster zal een nieuw onderwerp moeten aanmaken op het discussieforum. De handleiding zal op het intranet verschijnen.

Beschikbaarheid

Medio september 2003

9.4 Internetpanel

Wat is een internetpanel?

Een internetpanel is een van de manieren om bij de burgers te peilen wat ze vinden van bepaalde bestuurlijke en maatschappelijke zaken. De enquêtevragen zullen via de e-mail of het internet aan de respondenten gesteld worden. Het zijn meestal gesloten vragen waarbij voorkeuren kunnen worden aangegeven of stellingen waarvan de deelnemer kan aangeven in hoeverre hij het er mee eens of oneens is.

Relatie met andere internetgereedschappen

Een internetpanel kan gebruikt worden om binnen 1 á 2 dagen een representatief onderzoek te hebben. Dit zou bijvoorbeeld gebruikt kunnen worden om tijdens het ontwikkelen van beleid dat men een goed beeld heeft van de mening van de burgers.

Voordelen en Nadelen

Voordelen:

- Eenvoudig deelnemen: eenmalige inspanning en tijdsbeslag
- Representatief onderzoek snel beschikbaar
- geschikt voor verschillende soorten doelgroepen

Nadelen:

- geen communicatie tussen deelnemers onderling of deelnemers en overheid
- antwoorden moeten binnen 1 á 2 dagen beantwoord worden
- de vraagstelling kan uitkomsten beïnvloeden.

Resultaten

De opgetelde resultaten van alle deelnemers kunnen helpen bij het bepalen van de beleidsagenda of bij het in beeld brengen van het draagvlak voor alternatieve oplossingen.

Consequenties

De afdeling Onderzoek & Statistiek kan geen indicatie geven van de kosten van het gebruik van het internetpanel, maar deze zullen afhangen van de grootte van de steekproef.

Implementatie

Neem contact op met de afdeling Onderzoek en Statistiek om gebruikt te maken van dit gereedschap.

Beschikbaarheid

Eind 2003

9.5 Themapagina's

Wat is een themapagina?

Het informeren van de burgers over bestuurlijke of maatschappelijke zaken is de basis om draagvlak te creëren voor de lokale politiek en beslissingen. De beste manier om de burgers te gaan informeren over bestuurlijke of maatschappelijke zaken is dat het bestuur als één geheel naar buiten treedt. Als de gemeenteraad of het college van B&W een beslissing heeft genomen over bijvoorbeeld een nieuw jeugdbeleid voor de komende 10 jaar, dan moet er ook een duidelijke uitleg komen richting de bevolking. Onder beleidsthema's vallen bijvoorbeeld: onderwijs, ICT, zorg, jeugd, stedelijk beheer, stadscentrum, enz.

Relatie met andere internetgereedschappen

Als iemand geïnformeerd wordt over bepaalde belangrijke zaken dan roept dat altijd vragen op. Hierover moet ook gecommuniceerd kunnen worden. Vaak wordt dat dan op een aantal manieren gedaan. Via een poll, even klankborden wat de bezoeker van de informatie vindt. Via een discussieforum waar er door de bezoekers onderling of met een bestuurder gediscussieerd kan worden over het onderwerp. Als laatste kan het via een reactieformulier dat via de e-mail bij de verantwoordelijke persoon te recht komt.

Voordelen en Nadelen

Voordelen:

- Eén gezicht richting burger
- Informatie overzichtelijk
- Laagdrempelig

Nadelen:

- onderhoudsgevoelig

Resultaten

De resultaten moeten meegenomen worden in het nemen van beslissingen en teruggekoppeld worden.

Consequenties

Voor het opzetten van een internetpagina over een beleidsportefeuille is ca. 10 uur nodig. Het beheer van de content op de website zal ongeveer 4 uur per week in beslag nemen van het ondersteunende team (secretaresse, communicatieadviseur en beleidsadviseur) van de wethouder.

Implementatie

Een themapagina moet helemaal in SmartSite opgezet worden. Om te mogen werken in SmartSite moet de cursus SmartSite gevolgd worden. Het is voor de overzichtelijkheid is het van belang dat alle themapagina's er hetzelfde uitzien.

9.6 Projectpagina's

Wat is een projectpagina?

Participatie wordt gehouden op een moment dat een inhoudelijk debat nog daadwerkelijk invloed kan hebben op het te nemen besluit. Iedere deelnemer aan de consultatie kan nieuwe feiten aandragen, argumenten inbrengen, oplossingen voorstellen of amenderen. Hier onderscheidt een burgerconsultatie zich bijvoorbeeld van een opiniepeiling, waarbij de deelnemer een voorkeur kan uitspreken voor een aantal vooraf gegeven oplossingen.

Relatie met andere internetgereedschappen

Via een poll, even klankborden wat de bezoeker van een bepaalde vraag vindt. Via een discussieforum waar er door de bezoekers onderling of met een bestuurder gediscussieerd kan worden over het onderwerp. Als laatste kan het via een reactieformulier dat via de e-mail bij de verantwoordelijke persoon te recht komt.

Voordelen en Nadelen

Voordelen:

- laagdrempelig
- vergroot inzichtelijkheid door visualisaties
- geschikt voor verschillende soorten deelnemers
- deelnemer kan zelf manipuleren.

Nadelen:

- onderhoudsgevoelig

Resultaten

Bij het opstarten van de projectpagina lag er een open vraag. Door de input van de burgers te gebruiken kan deze nu worden ingevuld. Het is van groot belang om te laten zien wat er met de input van de bezoekers gedaan wordt.

Consequenties

Per project zal het ongeveer 40 uur kosten om de website te bouwen en te beheren. De tijd die men kwijt is aan het verwerken van de reacties zal afhangen van de hoeveelheid hiervan.

Implementatie

Een projectpagina moet helemaal in SmartSite opgezet worden. Om te mogen werken in SmartSite moet de cursus SmartSite gevolgd worden.

10. Implementatieplan

In de voorgaande hoofdstukken zijn de verschillende alternatieven uitgewerkt en aangedragen bij het Bestuur. Het adviseren is niet het enige punt van deze scriptie. Het tweede belangrijke punt is het implementeren en beheren van de gekozen gereedschappen.

10.1.1 kosten/baten analyse

Een kosten-baten analyse is niet zo makkelijk te maken voor een ambtelijke organisatie. Bij een commercieel bedrijf moet een investering geld opleveren. Bij een gemeente ligt het allemaal wat anders. Zij krijgen geld om ervoor te zorgen dat de doelstellingen die het rijk aan de gemeente te halen. Dus het levert geen inkomsten op, maar eventueel behaalde doelstellingen of besparingen ten opzichte van de traditionele manieren. Daarom is ervoor gekozen om de kosten te kwantificeren en de baten de kwalificeren. Daarnaast worden de kosten onderverdeeld in twee categorieën:

- Eenmalige kosten (A)
- Beheerskosten (B)

	Kosten	Baten
Poll	-Kosten voor gebruik komende 3 jaar (incl. technische implementatie, beheer en licentie): € 1692,- (A) -Kosten voor beheren en verwerken van stellingen: 3 uur * € 50,- = € 150,- per stelling (B)	Goed lokkertje om de aandacht van de bezoekers van de website van de gemeente Almere te krijgen voor de E-democracy gereedschappen.
Totaal	De poll is een relatief goedkoop middel om de aandacht van de bezoekers te krijgen voor bestuurlijke of maatschappelijke zaken. Hierna kunnen ze dan doorgestuurd worden naar de project- of themapagina's.	

	Kosten	Baten
Discussieforum	-Geen aanschafkosten omdat de licentie al in het bezit is van de gemeente Almere. -De technische implementatie door webmaster kost € 400,- (A) -De tijd dat men met moderatie kwijt is hangt af van de hoeveelheid reacties. (B)	Met een discussieforum wordt de belofte in gelost door de bestuurders om met nieuwe vormen van communicatie te gaan experimenteren.
Totaal	Het discussieforum is een relatief goedkoop middel om met de burgers in contact te komen. De enige onzekere factor is de moderation van de binnengekomen berichten. Dit kan de verantwoordelijke redacteur veel tijd gaan kosten.	

	Kosten	Baten
Internetpanel	Het nog op te richten internetpanel valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Onderzoek & Statistiek. Zij kunnen geen indicatie geven over de kosten. Dit hangt af van de grootte van de steekproef.	Met een internetpanel kan er binnen een korte termijn van ongeveer 1 á 2 dagen een representatieonderzoek liggen. Hierdoor kan het bestuur sneller beslissingen nemen waardoor een veel tijd wordt gewonnen.
Totaal	Er kan geen goed overzicht gegeven worden omdat de kosten niet in beeld gebracht kunnen worden.	

	Kosten	Baten
Themapagina	Opzetten van een themapagina kost 10 uur per themapagina. (A) Daarnaast kost het beheren van de content ongeveer 4 uur per week per themapagina. (B)	-Minder tijd kwijt bij beantwoorden van vragen omdat iedereen naar één centrale plek verwezen kunnen worden i.p.v. allemaal persoonlijk beantwoorden. -Minder drukwerk om mensen op de hoogte te houden over een bepaald beleidsthema. -Draagvlak creëren.
Totaal	Het geven van informatie over bestuurlijke en maatschappelijke zaken levert vragen op, maar het kan ook juist een hele boel vragen beantwoorden. Uit het benchmarkonderzoek (hoofdstuk 5) blijkt dat bij een aantal gemeenten het minder werk oplevert maar het kan ook omgekeerd zijn. De praktijk zal uitwijzen hoe de burgers reageren op de themapagina's.	

	Kosten	Baten
Projectpagina	-Kosten opzetten en beheren van één projectpagina door stagiair: 40 uur. 40 uur x € 1.76 = € 70.39 Totaal: € 70,39	Er kan op bij project bijvoorbeeld op inspraakavonden bespaard worden: -Projectleider: 16 uur x € 100 = € 1600,- -Presentatiemiddelen: € 3000,- -Vorbereiding: 40 uur x € 50 = € 2000,- -Zaalhuur, incl. hapjes en drankjes: € 1000,- -Overige interne kosten: € 2400,- Totale kosten van één inspraakavond: € 10000,-
Totaal	Als er door het inzetten van een online projectpagina één inspraakavond minder georganiseerd kan worden, dan bespaart de gemeente: € 9929,61	

	Kosten	Baten
Aanstellen stagiair voor opzetten van E-democracy	Stagevergoeding per maand is € 274,54 bruto. Voor 6 maanden is dat: € 274,54 x 6 = € 1647,24	Een communicatieadviseur (€70 per uur) kan voor € 1647,24 23,5 uur werken.
Totaal	De communicatieadviseur kan voor € 1647,24 maar een halve week om E-democracy op te zetten, terwijl een stagiair 6 maanden full-time voor dit bedrag aan het werk kan.	

10.1.2 Conclusie kosten-baten analyse

In het budget voor het E-serviceprogramma is een beperkt incidenteel bedrag voor de uitwerking van E-democracy opgenomen (ongeveer € 10.000,-). Hieruit kunnen de (eenmalige) kosten voor ontwikkeling van de instrumenten worden gedekt. De kosten voor het gebruik van de middelen worden opgenomen binnen de communicatieplannen van concrete projecten. De inzet van medewerkers (zowel inhoudelijk als wat betreft techniek en beheer) moet binnen de bestaande formatie plaatsvinden. De totale kosten van de aanbevelingen komen ongeveer op € 3.000,- met daarin de aanschaf van de poll-module en het aannemen van een stagiair voor 6 maanden. De aanbevelingen passen ruim binnen het beschikbare budget.

10.2.1 Theoretische onderbouwing implementatie

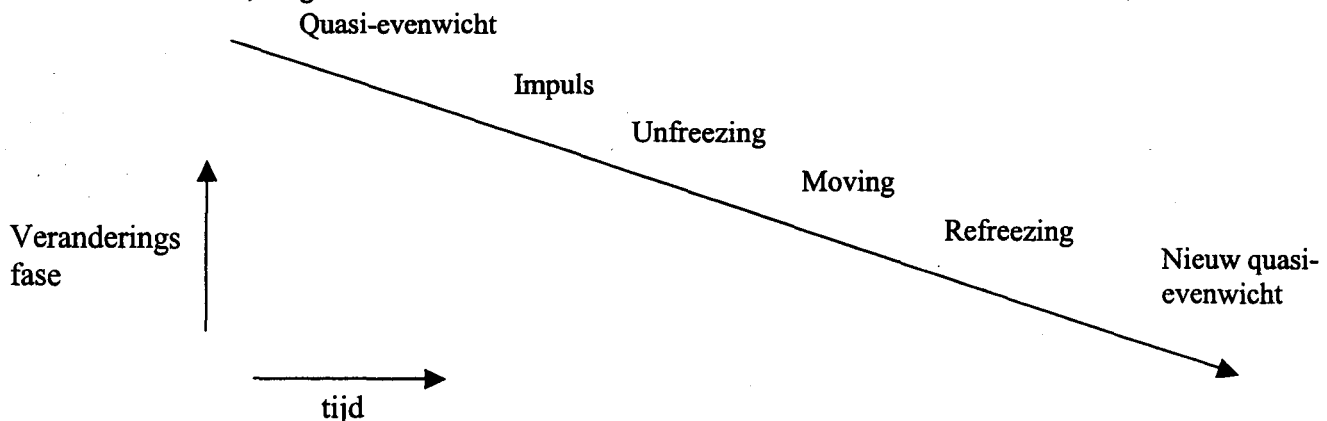
Bij een organisatieverandering is er altijd sprake van een veranderingsproces dat de nodige onzekerheden voor de betrokkenen, managers en medewerkers, met zich mee brengt. Dit houdt doorgaans in dat in een veranderingsaanpak de nodige weerstanden tegen verandering overwonnen moeten worden alvorens een nieuwe situatie kan intreden.

Enerzijds is bekend dat er in de regel sprake is van een menselijke weerstand tegen verandering, omdat elke verandering ten opzichte van het bestaande een element van 'onzekerheid' voor de betrokkenen inhoudt. Anderzijds weten we dat verandering normaal is en in de meeste gevallen ook moet. Geen verandering betekent immers dat doelstellingen, technologie en de maatschappij niet voldoende gevolgd kan worden. Gegeven een bepaald vermogen en een bepaalde bereidheid tot veranderen, hangt de problematiek van het veranderen overigens sterk af van het soort verandering. Een verandering die vooral samenhangt met groei is in de regel veel gemakkelijker door te voeren dan een verandering die op krimp van de organisatie is gericht.

Een cultuurwijziging grijpt dieper in een organisatie in dan het aanleren van een nieuwe werkmethode. Er zijn verschillende typen veranderingen in een organisatie, daarom zijn er ook verschillende niveaus om die typen veranderingen te onderscheiden. Dit betreft dan de mate waarin verandering ingrijpt in een bestaande structuur en/of in gedrag. Er zijn drie soorten niveaus:

- *Oppervlakkig*: een technisch-organisatorische verandering die de mensen in hun positie en gedrag eigenlijk nauwelijks raken, bijvoorbeeld een nieuw formulier dat anders moet worden ingevuld dan voorheen, aanleren van een andere werkwijze en/of een nieuwe werkmethode
- *Diep*: een wijziging in de rol of functie van één of meerdere mensen in het bedrijf of de instelling, waardoor gevestigde relatie- en functiepatronen worden doorbroken; men dient een nieuwe rol aan te leren en men dient in de nieuwe of anders ingevulde functie nieuw rolgedrag te vertonen en ook andere relaties aan te gaan;
- *Nog dieper*: wijziging in het gedragspatroon (van individuen en/of groepen) in de organisatie, waardoor men in zijn persoonlijkheidskenmerken en in zijn functioneren wordt geraakt; in die zin gaat het om ingrijpende veranderingen: aanpassen aan en aanleren van nieuwe gedragsregels tot dit als 'vanzelfsprekend' in kennis, vaardigheden en vertoond gedrag is opgenomen.

Het implementeren van E-democracy in de gemeentelijke organisatie van de gemeente Almere is eigenlijk het aanbieden van een extra communicatie 'tool'. Daarom kan men bij de invoering van E-democracy spreken van een oppervlakkig veranderings niveau. Ook een oppervlakkige veranderingsproces moet met gestructureerde stappen gedaan worden. Een veranderingsproces voltrekt zich in vier fasen vanuit toestand van schijnbare rust. Hieronder zal het model van organisatieverandering zoals het door Keuning in het boek *Grondslagen van het Management* beschreven is, vergeleken worden met de Gemeente Almere.



Figuur 5: Veranderingsproces in fasen (Keuning)

Fase 0: organisatie in toestand van schijnbare rust (quasi-evenwicht)

Wanneer een organisatie in een situatie verkeert waarin zich bij oppervlakkige waarneming geen veranderingen schijnen te voltrekken, wordt wel gesproken van een situatie van quasi-evenwicht. Schijnbaar, inderdaad, want de externe en interne omstandigheden geven bij voortduring aanleiding tot verandering. Deze impulsen leiden tot (een) verandering(sproces) waarvan men zich niet bewust is. Verandering is mogelijk ook niet zo duidelijk zichtbaar, omdat verandering zich in en via de informele organisatie voltrekt.

Zoals uit het onderzoek over de maatschappelijke ontwikkelingen (zie hoofdstuk 7.1) is gebleken heeft 72% van de huishoudens in Almere een internetaansluiting. Daarnaast heeft iedere werknemer die een computer tot zijn beschikking en heeft een emailadres. Niet alleen worden de burgers steeds handiger met internet maar ook de ambtenaren. Sinds de vorige gemeenteraadsverkiezingen van 2002 komen er steeds meer geluiden uit de gemeenteraad dat er meer digitaal gecommuniceerd moet gaan worden met de burgers.

Fase 1: doorbreking quasi-evenwicht en noodzaak tot verandering ('impuls')

Het quasi-evenwicht wordt doorbroken wanneer de impuls een zodanige intensiteit heeft dat deze beslist niet genegeerd kan worden. Nu treedt ook de eerste fase van een bewust en gepland in gang te zetten veranderingsproces in: namelijk die van het ervaren van de impuls en het overwegen van hetgeen verder moet worden gedaan. Het wordt duidelijk dat verandering moet gaan plaatsvinden. In dit stadium wordt soms ook het eerste contact gezocht met de externe adviseur.

In zowel het Raads- als het Collegeprogramma van 2002-2006 staat dat het bestuur wil gaan experimenteren met nieuwe vormen van communicatie met ICT. De punten welke in het Raads- en het Collegeprogramma staan zijn de beloften van het bestuur aan de bevolking van de gemeente Almere. Daarnaast is het vierjarenprogramma E-services opgestart na aanleiding van het rapport 'De I-visie van Almere'. E-democracy is één van de vier invalshoeken van dit rapport. Daarom is in deze fase de afstudeerstagiair aangetrokken om onderzoek te gaan doen naar de wensen en mogelijkheden van E-democracy. (zie hoofdstuk 7.2)

Fase 2: voorbereiden van de verandering ('unfreezing')

Nu dienen veranderingen, bijvoorbeeld op technisch-economisch gebied, te worden overwogen, vastgesteld en voorbereid. Bij de betrokken mensen heerst nog een zekere mate van onbegrip en bestaan onzekerheid en misverstanden over bestaande gedragspatronen die dreigen weg te vallen. In deze fase vindt introductie van een in voorkomend geval uit te voeren organisatie-onderzoek plaats, alsmede de verzameling van gegevens (bijvoorbeeld door interviews en groepsgesprekken) en worden eerste voorstellen tot verandering gedaan. Betrokkenen moeten wennen aan het idee van de komende verandering en moeten daartoe gemotiveerd c.q. worden getraind en opgeleid. In deze fase komen ook 'weerstand tegen verandering' op, hetgeen maakt dat deze fase tamelijk lang kan duren. Mensen moeten aan de gedachte wennen dat veranderingen in rollen en relaties zullen gaan optreden. In dit verband spreekt men ook wel van 'unfreezing', ofwel van afleren of deroutiniseren van aanvaarde en bestaande gedragspatronen.

In deze fase is het onderzoek gedaan naar de wensen en mogelijkheden van E-democracy en heeft geresulteerd in het adviesrapport E-democracy. In dit adviesrapport zijn een vijftal gereedschappen voorgesteld waarmee de gemeente Almere de tweerichtingscommunicatie met de burgers kan gaan verbeteren. (zie hoofdstuk 8.2 en 8.3) Om draagvlak te creëren en de weerstanden zo laag mogelijk te laten worden quick-wins ingevoerd om de neuzen van iedereen dezelfde kant op te laten wijzen.

Fase 3: implementatie en verschuiving ('moving')

Tijdens deze fase worden de noodzakelijke veranderingen doorgevoerd en wordt het voorgestelde plan verwezenlijkt. Er is nu sprake van een verschuivingfase, van een fase van ontdekken en aanleren van nieuwe organisatiegedrag, de zogenoemde 'moving'-fase. Weerstanden zullen merkbaar en voelbaar zijn. Voor het individu is dit een periode van persoonlijk doorleefde beleving van de verandering. Men moet immers de nieuwe rol leren spelen. In geval van een acute crisis wordt verandering doorgaans snel 'aanvaard' en doorgevoerd. Van belang is dat de verandering door een daartoe uit de organisatie aangewezen veranderingsmanager wordt gedaan.

Als de quick-wins zijn ingevoerd kunnen de structurele veranderingen doorgevoerd worden aan de hand van het handboek (zie hoofdstuk 9). Om E-democracy niet te laten doodbloeden is het van groot belang om dit extra middel vast te laten leggen in de communicatieprotocollen van de gemeente. Hierdoor dwing je de medewerkers om er mee te gaan werken. In het begin zal het wel wat meer tijd gaan kosten en daar zijn de meeste mensen niet zo blij mee, maar als ze zien dat ook daadwerkelijk resultaat oplevert dan zal de weerstand verdwijnen.

Fase 4: consolidatie ('refreezing')

De laatste fase in het veranderingsproces is de consolidatiefase, ofwel 'refreezing', ook wel integratie genoemd. In deze fase keert de rust weer, het nieuwe is niet zo nieuw meer en is zelfs voor een deel alweer routine geworden. De mensen hebben zich emotioneel ook bij de nieuwe situatie neergelegd en beginnen zelfs te vinden dat de nieuwe situatie voordelen heeft boven en/of beter werkt dan de oude situatie. Men heeft zich met andere woorden aangepast aan de nieuwe situatie. Betrokkenen zijn niet alleen 'technisch' in staat in de veranderde situatie te werken, maar er is ook emotioneel gezien weer stabiliteit ingetreden. Nieuwe gedragsprogramma's en -regels hebben zich als het ware alweer vastgezet en men voelt zich zo gezegd weer op orde. Echter... deze nieuwe situatie geeft slechts een schijnbare rust te zien... immers, de elementen voor verdere verandering in de toekomst zijn daarmee in de organisatie gelegd. De organisatie verkeert opnieuw in een toestand van quasi-evenwicht.

Als E-democracy zich in de praktijk heeft bewezen, doordat blijkt dat digitale interactieve beleidsvorming wel degelijk veel voordelen kan bieden, zal de weerstand snel afnemen en zal de organisatie in een nieuw quasi-evenwicht komen.

10.2.2 Conclusie theoretische onderbouwing implementatie

Het invoeren van E-democracy bij de gemeente Almere kan volgens het organisatieveranderingsproces van Keuning in 5 fasen worden uitgevoerd. Omdat E-democracy een nieuw communicatiemiddel is zal implementatie op een oppervlakkig veranderings niveau plaats vinden. Dit houdt in dat het een technisch-organisatorische verandering is die de mensen in hun positie en gedrag eigenlijk nauwelijks raken.

10.3 Implementatie in de praktijk

In dit hoofdstuk worden de fasen voor het invoeren van E-democracy belicht. Er worden aanbevelingen gedaan over hoe men verder dit project kan uitvoeren. Het implementatieproject bestaat uit 5 fasen:

1. Draagvlak creëren binnen de organisatie.
2. Opstarten
3. Invoegen in de communicatieprotocollen
4. Verwerken aanvragen gebruik gereedschappen
5. Verder blijven kijken naar nieuwe gereedschappen

Tijdens de afstudeerstage is de eerste fase voor een groot deel gedaan. Door de resultaten van de onderzoeken in een adviesrapport te zetten is het bestuur er al enthousiast over. Commitment van het bestuur is cruciaal voor het slagen van E-democracy.

Fase 1. Draagvlak creëren binnen de organisatie

Er is algemeen bekend dat er bijna altijd menselijke weerstand is tegen veranderingen, omdat elke verandering ten opzichte van het bestaande een element van 'onzekerheid' voor de betrokkenen inhoudt. Het is van belang om de kritiek te kunnen weerleggen, de voordelen te kunnen aantonen en zodoende de medewerkers motiveren om toch met het nieuwe middel E-democracy te gaan werken. Hiervoor kan het adviesrapport E-democracy gebruikt worden. Ook is het commitment van het bestuur van groot belang, maar dat is bij dit project geen probleem.

Wie:	Afstudeerstagiair E-democracy
Wat:	Onderzoek naar gewenste situatie m.b.t. digitale interactieve beleidsvorming
Wanneer:	februari 2003 t/m juni 2003

Het is van groot belang om met niet te veel inspanning in te laten zien dat er een groot potentieel zit in E-democracy, dit worden Quick-wins genoemd. Quick-wins zijn eenvoudige te realiseren resultaten waarmee met weinig inspanning en geld aangetoond kan worden wat het belang is van E-democracy. Belangrijk thema hierbij is: "*Als één schaap over de dam is volgen er meer.*"

Wie:	Hoofdredacteur Internet en webmaster
Wat:	Het implementeren van de quick-wins op de website van de gemeente Almere
Wanneer:	Medio september 2003

Fase 2. Opstarten

Het opstarten van een nieuw communicatiemiddel kost in het begin altijd meer tijd dan men eigenlijk zou willen. Het is van groot belang dat er voor alle gereedschappen een format komt waaraan de gebruikers zich aan moeten gaan houden. In dit format staat precies omschreven hoe het gereedschap lay-out technisch maar ook organisatorisch ingericht moet worden. Met andere woorden bijvoorbeeld de themapagina's moeten allemaal dezelfde lay-out hebben om alles overzichtelijk te houden voor de bezoekers. Het opstellen van deze formats kost vaak meer tijd dan dat iedereen zou willen en moeten door het in de praktijk te testen ontwikkeld worden. Daarom kan bijvoorbeeld een (communicatie of IIE) stagiair de hoofdredacteur internet een half jaar ondersteunen met het opzetten van E-democracy. De stagiair zou alle activiteiten kunnen gaan ondersteunen om zo de (drukke) communicatieadviseurs te ontlasten. Na de stageperiode kan er dan geëvalueerd moeten worden wat het effect is en/of het bestuur er verder mee wil gaan.

Wie: Programmamanager E-services
 Wat : Aannemen van stagiair communicatie of IIE
 Wanneer: Medio augustus 2003 t/m januari 2003

Fase 3. Invoegen in de communicatieprotocollen

Om E-democracy niet dood te laten bloeden is het van groot belang om de continuïteit te waarborgen. Voor ieder soort contact met de burgers zijn er draaiboeken of protocollen opgesteld. Dit zijn een soort checklisten waar precies staat wat men moet doen om de communicatie met de burgers goed te laten verlopen. Mocht E-democracy zijn opgestart door de stagiair, maar E-democracy is niet opgenomen in de draaiboeken of protocollen dan zal het nooit een goed communicatiemiddel worden. Daarom is het van groot belang dat E-democracy naast de andere communicatiemiddelen wordt opgenomen

Wie: Hoofdcommunicatie Karin Hagelstein
 Wat: E-democracy vast laten leggen in communicatieprotocollen.
 Wanneer: Medio september 2003

Fase 4. Verwerken aanvragen gebruik gereedschappen

Als een communicatieadviseur van één van de diensten of van de Raadsgriffie een aanvraag doet om één van de internetgereedschappen te gaan gebruiken moeten de volgende stappen worden ondernomen:

- Vragen welk van de gereedschappen men wilt gaan gebruiken?
- Welk doel willen ze bereiken?
- Webmaster vragen of de redacteur zelf de gereedschappen kan activeren.

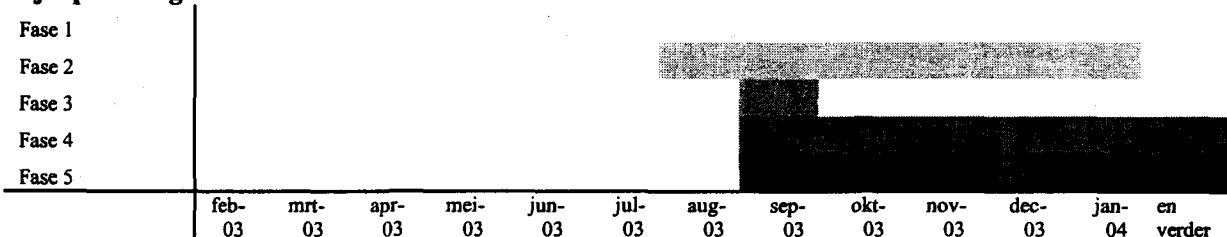
Wie: Hoofdredacteur Internet
 Wat: Verwerken van aanvragen.
 Wanneer: Continue

Fase 5. Verder blijven kijken naar nieuwe gereedschappen.

Natuurlijk moet er altijd verder gekeken worden naar nieuwe structurele kostenneutrale innovatieve E-democracy gereedschappen. Het is van groot belang dat het nieuwe gereedschap makkelijk in de huidige opzet te integreren is.

Wie: Hoofdredacteur Internet
 Wat: Verder blijven kijken naar nieuwe gereedschappen.
 Wanneer: Continue

Tijdsplanning



11. Onderzoeksevaluatie

In dit hoofdstuk staan mijn persoonlijke bevindingen en ervaringen met betrekking tot de afstudeerperiode bij de gemeente Almere. Wat ging er goed, wat ging er fout. Wat viel mee en wat viel tegen. Een confrontatie met de afstudeeropdracht en – periode.

Het werken in je eigen stad waar ik al 22 jaar woon is erg bijzonder en leuk. Niet alleen kom je veel te weten over je eigen stad maar het geeft je een goed gevoel dat je meehelpt om je eigen stad verder te ontwikkelen. Ik heb de mogelijkheid gekregen om mijn eigen idee uit te werken heeft geresulteerd dat ik met veel enthousiasme aan de opdracht heb gewerkt. Tijdens mijn studententijd heb ik als freelance internet-specialist gewerkt, maar toen was ik meer een ontwikkelaar van de software en internetpagina's. Ik vond het erg leuk om nu aan de bedenkant te zitten.

In het afgelopen halfjaar bij de gemeente Almere heb ik veel geleerd heb over het werken in een grote bureaucratische organisatie. Daarnaast heb ik ook veel geleerd over de lokale politiek.

Ik heb voldaan aan alle deelopdrachten, zoals die zijn opgesteld en goedgekeurd aan het begin van mijn stageperiode. Helaas heb ik vooraf de gestelde tijdsplanning niet precies kunnen volgen. Dit omdat ik geen rekening had gehouden met de reactietijd en bereidheid van ambtenaren op andere afdelingen, om op korte termijn een afspraak te maken. Daardoor zijn een aantal fasen wat uitgelopen, maar hebben nooit de einddatum in gevaar gebracht.

Als ik weer zo'n opdracht zou moeten doen, zou ik dat precies hetzelfde doen. Natuurlijk zullen er dan bepaalde dingen anders gaan maar op hoofdlijnen ben ik best tevreden over mijn plan van aanpak die in de afstudeeropdracht staat. De dingen die ik anders zou doen, liggen voornamelijk op het gebied van het plannen van de afspraken, dus verder van te voren al contact opnemen.

Samenvattend was dit een interessante afstudeerperiode bij de gemeente Almere. Ik heb veel geleerd over de gemeente zelf, maar ook over tegenstrijdige belangen die zich kunnen voordoen op alle niveaus binnen een organisatie (o.a. persoonlijke en zakelijke belangen). Verder heb ik ervaren hoe het is om tegen een strakke deadline en onder tijdsdruk te werken en om gefocust te blijven en niet te ver van de kern af te waaien. Ik heb onder meer kennis opgedaan met betrekking tot het toepassen van ICT, de beste manier van communiceren, het veranderen van informatiestromen tussen burgers en Bestuur. Als laatste het veranderen van de interne werkprocessen als gevolg van een beter gebruik van het internet als communicatiemiddel (zie bijlage 5).

Bijlage 1: Enquete vragenlijst

Deze enquête is een onderdeel van een benchmarkonderzoek ten behoeve van mijn afstudeeropdracht voor mijn studie Technische Bedrijfskunde (HTS). Ik ben door het Bestuur (college van B&W en de gemeenteraad) van de gemeente Almere gevraagd om haar te adviseren over E-democracy. E-democracy is de tweerichtingscommunicatie tussen de burgers en het Bestuur over bestuurlijke en maatschappelijke zaken via internet.

Mijn afstudeeropdracht is: *Adviseer en ontwikkel een E-democracy concept voor het Bestuur (college van B&W en gemeenteraad) van de gemeente Almere.*

Het doel van deze enquête is om beter inzicht te krijgen in de aanpak en ontwikkeling van E-democracy voor een gemeentelijke website. Er is een steekproef genomen onder de gemeentelijke websites aan de hand van de ranglijst van de continue monitor van Overheid.nl. Voorafgaand aan deze enquête heeft er een deskresearch plaats gevonden door de geselecteerde websites te bestuderen. Na het analyseren van de gegevens is naar voren gekomen dat de meeste gemeenten in de steekproef bezig zijn met E-democracy.

Algemeen

-Wat is uw huidige functie?

-Wat is uw betrokkenheid bij de ontwikkeling van het E-democracy concept? (Mocht het zo zijn dat u niet betrokken bent (geweest) bij de ontwikkeling van E-democracy, wilt u dan zo vriendelijk zijn om deze enquête doortesturen naar de persoon binnen uw gemeente die daar wel bij betrokken is / was.)

Visie (graag korte en krachtige antwoorden)

-Wanneer zijn jullie als gemeente begonnen met E-democracy?

-Wat was vooraf de visie vanuit het Bestuur (college van B&W en de Raad) over E-democracy?

-Vanuit wie (burgers of Bestuur) is het initiatief gekomen om E-democracy in te zetten als een extra communicatiekanaal tussen burgers en Bestuur?

-Wat kan E-democracy bijdragen aan de communicatie met de burger?

-Wat levert het op voor het Bestuur om E-democracy in te voeren?

-Vanuit welk perspectief is E-democracy (burgers of Bestuur) ontwikkeld?

Burger

-Heeft de burger invloed gehad in de ontwikkelde E-democracy onderdelen op de website?

-Hoe bent u achter de wensen van de burgers gekomen?

-Hoeveel keer (exacte getallen) per maand wordt er gereageerd op de E-democracy onderdelen?

-Wat zijn de reacties van de burgers op E-democracy?

-Hoe hebben jullie dat geconstateerd?

Resultaat

- Wat voor soort(en) E-democracy (chat, poll, forum, enz) staat er op de website van uw gemeente?
 - Bij wat voor soort onderwerpen wordt E-democracy het meest ingezet?
 - Zijn dit politiek gevoelige onderwerpen binnen uw gemeente?
 - Wordt er een doorsnee van de bevolking bereikt met deze tweerichtingscommunicatie? Zo ja, waar blijkt dat uit?
 - Welke bevolkingsgroepen gebruiken E-democracy het meest? (bijv. ouderen, gehandicapten, enz)
 - Welke bevolkingsgroepen worden naar uw idee niet of nauwelijks bereikt?
 - Wat is hiervan de reden?
 - Wordt er door een breed publiek gereageerd of zijn het vaak dezelfde mensen die reageren?
 - Is er door het invoeren van dit nieuwe communicatiekanaal een ander communicatiekanaal verdwenen?
-

Organisatie

- Zijn er nog organisatorische veranderingen doorgevoerd voor het goed werken van E-democracy?
 - Heeft E-democracy ervoor gezorgd dat de organisatie meer werk heeft gekregen? (bijv. 100 emailtjes extra per dag)
 - Is er veel weerstand geweest vanuit de organisatie tegen E-democracy?
 - Hoe zijn de reacties vanuit het Bestuur over het extra communicatiekanaal?
 - Waarin drukt dat zich in uit?
 - Bent u nog tegen technische problemen aangelopen tijdens de invoering van E-democracy?
-

Heeft u nog suggesties of opmerkingen over dit onderwerp die van belang kunnen zijn voor mijn opdracht? Wilt u die dan hieronder opschrijven?

Als er nog onderzoeken of voorstellen over E-democracy beschikbaar zijn dan zou ik die graag willen ontvangen. (Uw kunt deze gewoon als attachment aan deze email toevoegen)

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Remco Bleeker
Stagiair E-democracy
06 50 64 65 64

Bijlage 2: Interviewleidraad

Inleiding

Ik ben Remco Bleeker en ben op 3 februari j.l. aan mijn afstudeerstage begonnen. Mijn stageopdracht luidt: Adviseer en ontwikkel een E-democracy concept voor het college van B&W en de Raad van de gemeente Almere.

E-democracy is de tweerichtingscommunicatie tussen de burgers en het bestuur (college van B&W en de Raad) via de website van de gemeente Almere. Enkele voorbeelden zijn: chatten, poll, forum, enz.

Opdrachtomschrijving:

Adviseer en ontwikkel een E-democracy concept voor het Bestuur van de gemeente Almere.

1. Een nulmeting hoever E-democracy geïntegreerd is op de website van de gemeente Almere (huidige situatie). Deze nulmeting zal tot stand komen door een beschrijving en een analyse te maken van de website van de gemeente Almere.
2. Benchmarkonderzoek naar wat andere gemeenten al op het gebied van E-democracy doen. Het bestuderen en analyseren van cases die andere gemeenten al hebben opgezet. Ook zullen er interviews worden afgenomen bij diverse gemeenten.
3. Er zal een marktonderzoek komen naar de wensen van de burgers en het Bestuur over het communiceren via het internet. De wensen van alle betrokkenen, in het bijzonder van de burger, zullen met elkaar worden vergeleken. Ook zal uit dit onderzoek naar voren komen of E-democracy kan bijdragen aan meer directe en betere contacten tussen burgers en het Bestuur van de gemeente Almere.
4. Er zal een aantal voorstellen voor de quick wins¹ en de langere termijn aan de Raad (Praesidium²) en het College van B&W moeten worden voorgelegd die zonder structurele kostenverhogende maatregelen (met uitzondering van de technische ondersteuning van de webmaster) geïntegreerd moet kunnen worden in www.almere.nl Tevens wordt met een duidelijk kostenplaatje een aantal andere voorstellen gedaan. Voor de implementatie hiervan zal dan extra geld beschikbaar moeten komen.
5. Er zal een implementatieplan komen voor de quick wins en voor het aangenomen voorstel voor de langere termijn.

Doel gesprek

Het doel is om in het kader van mijn opdracht uw mening en visie en die van uw collega's te inventariseren over het toekomstige E-democracy beleid (binnen nu en een jaar) van de gemeente Almere.

Hoofdvraag 1:

Wat is uw mening en visie over de tweerichtingscommunicatie via het internet?

Hoofdvraag 2:

Wat is de mening en visie van uw collega's in de gemeenteraad of college en binnen uw eigen fractie?

¹ Quick wins zijn eenvoudig te realiseren resultaten, deze worden gedurende de stage ingevoerd.

² Het dagelijks bestuur van de gemeenteraad.

Bijlage 3

Steekproef van de continue monitor d.d. 9 februari 2003

nr.	gemeente	Gebruikers- vriendelijke		Dienst- verlening		Totaal
		Participatie id	Algemeen	Bestuurlijk		
1	Dordrecht	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
2	Aalburg	100.0	100.0	100.0	92.8	98.8
42	Maassluis	100.0	50.0	87.0	94.7	85.7
11	Delft	83.3	85.7	87.0	100.0	92.8
11	Sint-Michielsgestel	83.3	64.2	93.5	100.0	100.0
19	Dongen	83.3	42.8	100.0	100.0	100.0
8	Rotterdam	66.6	100.0	100.0	100.0	78.5
5	Wassenaar	66.6	92.8	100.0	100.0	92.8
24	Tilburg	66.6	92.8	87.0	84.2	100.0
62	Heerenveen	50.0	64.2	83.8	78.9	100.0
151	Vlaardingen	50.0	71.4	80.6	68.4	57.1
134	Breukelen	50.0	50.0	96.7	46.3	85.7
58	Amersfoort	33.3	71.4	87.0	94.7	78.5
11	Huizen	33.3	85.7	93.5	100.0	100.0
170	Roosendaal	33.3	42.8	77.4	89.4	64.2
42	Amsterdam	16.6	71.4	100.0	100.0	64.2
200	Purmerend	16.6	28.5	83.8	94.7	50.0
400	Roermond	16.6	50.0	74.1	63.1	0.0
200	Utrecht	0.0	50.0	83.8	94.7	35.7
406	Arnhem	0.0	35.7	87.0	53.6	0.0
448	Doorn	0.0	28.5	61.2	48.4	35.7

bron: Overheid.nl Monitor

Gedetailleerder overzicht van de scores van de populatie

1. Bevat de website de mogelijkheid om actief te discussiëren over één of meerdere lokaal of nationaal belangrijke bestuurlijke zaken?
2. Worden via de website themagewijs periodiek online chats georganiseerd tussen burgers en (leden van het) bestuur?
3. Bevat de site een (vorm van) opiniepeiling (poll) over een specifieke actuele vraagstelling?
4. Is sprake van een andere vorm van interactief beleidsinstrument?
5. Wordt de gebruiker/websitebezoeker op de website geïnformeerd over de status van het eventueel ingezette participatie-instrument?

bron: Overheid.nl Monitor

gemeente	1	2	3	4	5
Dordrecht	x	x	x	x	x
Aalburg	x	x	x	x	x
Maassluis	x	x	x	x	x
Delft	x		x	x	x
Sint-Michiëlsgestel	x		x	x	x
Dongen	x		x	x	x
Rotterdam	x		x		x
Wassenaar	x		x		x
Filburg	x	x	x		
Heerenveen	x		x		
Vlaardingen	x		x		
Breukelen	x		x		
Amersfoort	x				
Huizen				x	x
Roosendaal			x		x
Amsterdam				x	
Purmerend			x		
Roermond			x		
Utrecht					
Amstelveen					
Doorn					

bron: Overheid.nl Monitor

Bijlage 4: Samenvattingen gesprekken bestuur

Hieronder staan de samenvattingen van de gesprekken die gevoerd zijn met de leden van het Bestuur.

Wethouder Faber

Wethouder Faber heeft in zijn portefeuille ICT en ziet veel mogelijkheden om ICT toe te passen binnen de gemeente. Hij vindt dat het internet de backbone is van de communicatie naar de burger en dat er te weinig gebruik van gemaakt wordt. Wethouder Faber wil de mogelijkheden van 'e-democracy' graag verkennen en is bijvoorbeeld voorstander van een persoonlijke website voor de wethouders, waar behalve informatie over de wethouder zelf, ook informatie over zijn werk en beslissingen staat. Bijvoorbeeld zijn agenda en korte verslagen van werkbezoeken. Wethouder Faber ziet graag dat de technische en organisatorische mogelijkheden op korte termijn worden onderzocht.

Dhr. Wiegertjes, Voorzitter Praesidium

Dhr. Wiegertjes gaf aan dat er een aantal gemeenten zijn die per buurt of wijk een eigen portal hebben waar ze kunnen discussiëren, omdat anders de discussie te breed wordt. Hij wist niet aan te geven of hierbij ook leden van het Bestuur aan deelnemen. Ik zou graag met Praesidium willen overleggen om de mening van hen te inventariseren. Dhr. Wiegertjes stelde voor dat ik met Frans Halsema van Kennisstad ga praten over de infrastructuur en het internet in het algemeen. Daarnaast heeft dhr. Wiegertjes een aantal namen gegeven van Raadsleden om mee te gaan praten.

Praesidium

Na het gesprek met de voorzitter van het Praesidium ben ik naar het tweewekelijks overleg van het Praesidium geweest. Helaas waren er maar vier leden van het Praesidium aanwezig. Na de uitleg over mijn afstudeeropdracht is er gediscussieerd over de visie van de leden van het Praesidium m.b.t. E-democracy.

Mevr. Bouwmeester, PvdA

Mevr. Bouwmeester is een groot voorstander van digitale interactieve beleidsvorming, omdat het veel voordelen biedt voor zowel de burgers als de gemeenteraadsleden. Voor de burgers neemt het een drempel weg, want voor een inspraakavond moet de burger op een vastgestelde tijd en plaats aanwezig zijn. Het voordeel voor de gemeenteraadsleden is dat ze altijd en overal kunnen reageren op vragen van burgers. De meeste raadsleden hebben een full-time baan. Hierdoor hebben de Raadsleden alleen 's avonds en het weekend om de 'straat' op te gaan, maar men heeft ook een privé-leven. Zij bepleit dat de raadsleden meer tijd moeten nemen om de 'straat' op te gaan. Door het gebruik van internet kan een raadslid in een pauze op zijn werk even snel een antwoord of een reactie geven.

Dhr. van den Donk, PvdA

Het doel van het gesprek was het inventariseren van de mening van het gemeenteraadslid Van den Donk. Dit is zijn tweede periode in de raad en hij heeft altijd ICT in zijn portefeuille gehad. Hij is binnen de fractie de trekker van E-City en Kennisstad. Tilburg, Enschede en Almere zijn voorlopers op het gebied van ICT. Kennisland heeft nog een potje met geld voor goede initiatieven. Dhr. van den Donk stelde voor om met Frans Halsema van Kennisstad te gaan praten. De gemeente moet als wegwijzer (portal) gaan werken door op Almere.nl mensen door te verwijzen. Alleen wordt er op dit gebied te weinig gekeken naar processen in het echte leven. Door bewonersverenigingen bij dit soort trajecten te betrekken zou dit opgelost kunnen worden. Dhr. van den Donk krijgt 20 mails per dag via zijn almere-bestuur.nl-account binnen. "E-democracy is al begonnen.", zei hij. De burger communiceert al digitaal. Hij stelde voor om de emailadressen van de raadsleden nog een aantal jaar na ontbinding van de raad te laten bestaan. Dit om de raadsleden de kans te geven om het proces af te maken waar ze als raadslid mee bezig waren.

Dhr. Vlug, Leefbaar Almere

Dhr. Vlug geeft aan veel verstand te hebben van ICT, omdat hij zelf ICT-ondernemer is. Dhr. Vlug is oprichter en oud-voorzitter van Digitaal Almere (Dial). Hij heeft ook Almere2000.nl gestart, dit is een website die zichzelf kan onderhouden door overal informatie weg te halen. Ook is Dhr. Vlug webmaster van de website van zijn eigen partij LeefbaarAlmere.nl. Hier kunnen burgers en partijleden met elkaar in discussie over allerlei maatschappelijke en bestuurlijke zaken.

Hij vindt dat de informatie die door de gemeente aan de burgers geleverd wordt via het BIS, moet goed, volledig en tijdig zijn. Ook is hij van mening dat BIS toegankelijker voor iedereen moet zijn. Hij zou graag willen zien dat er voor de gemeenteraad een apart internetdomein wordt vastgelegd, bijvoorbeeld www.raad.almere.nl of www.almere-raad.nl

Afgeschermdde omgevingen waar burgers kunnen discussiëren over zaken binnen de wijk of buurt, zijn niet meer wenselijk. Om de andere burgers te stimuleren om ook te participeren in discussies moeten ze eerst kunnen kijken hoe het bij anderen gaat. Als ze zien dat het goed loopt, dan komen er meer burgers die het ook willen doen.

Er zijn op dit moment een aantal communities aan het opstarten, alleen wordt er vaak één grote fout gemaakt. Op dit moment moet de bezoeker van de website zich eerst aanmelden voordat men bij de informatie kan en wil reageren. Dhr. Vlug zegt dat er eerst informatie te zien moet zijn, en als de bezoeker wil reageren, dat hij zich dan pas moet aanmelden.

Dhr. Pet, Groenlinks

Groenlinks heeft laatste binnen de fractie een discussie gehad over het inzetten van interactieve onderdelen op de website van de fractie. Zelf is Dhr. Pet er nog niet helemaal uit of zulke middelen een bijdrage kunnen leveren aan het vormen van beleid. Hij vindt wel dat de burger vragen moet kunnen stellen over door de fractie genomen beslissingen die op de website staan. Als voorbeeld nam Dhr. Pet de Tbs-kliniek. Hij is ervan overtuigd dat internet een grote rol kan gaan spelen in het informeren van burgers. Maar niet alleen de plannen maar ook de standpunten van het college van B&W en de fracties uit de Raad. Het laatste zou de burger moeten uitdagen om op politieke zaken te gaan reageren via het internet. Alleen een discussieforum is te oppervlakkig volgens dhr. Pet. Hij vindt dat een discussie met een anoniem persoon niet verantwoord is. Hij prefereert een discussieavond als het gaat om beleidsvorming, zodat de burgers ook op hun verantwoordelijkheid gewezen kunnen worden. Een internet-discussie moet volgens Dhr. Pet aan een aantal voorwaarden voldoen wil het voldoende betrouwbaar zijn, zoals: het duidelijk afkaderen van het onderwerp, laten zien wat er met de resultaten gedaan wordt, leden van het bestuur mogen zich niet verschuilen achter meningen van anderen en het mag niet vrijblijvend zijn. Het Bestuur zou per project of thema een communicatie plan moeten maken waarin gekeken wordt hoe internet te betrekken bij de inspraak.

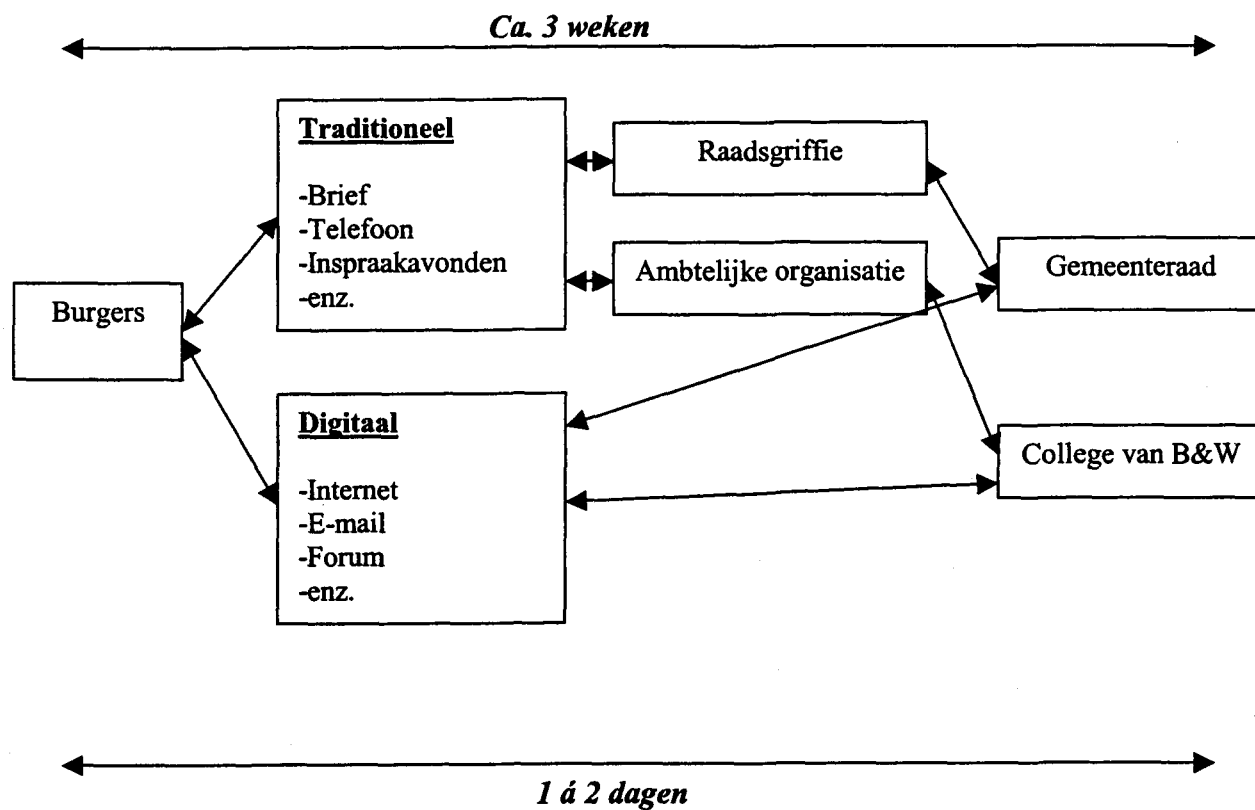
Mevr. Van den Worm, VVD

Het doel van het gesprek was het inventariseren van de mening en de visie over E-democracy van het gemeenteraadslid Van den Worm. Mevr. Van den Worm heeft in het begin duidelijk aangegeven dat zij geen ICT in haar portefeuille heeft. Ik heb haar uitleg gegeven over mijn afstudeeropdracht en wat E-democracy precies inhoud.

Direct gaf Mevr. Van den Worm aan dat er initiatieven zijn met betrekking tot buurtwebsites. Een van deze initiatieven is DoMare, dit is een samenwerkingsverband tussen 3 woningbouwverenigingen en KennisStad. Mevr. Van den Worm heeft de naam en telefoonnummer van mevr. Vleutema gegeven, zij is de persoon die meer van het project afweet. Een van de gereedschappen van E-democracy is een stellingplatform (poll). Hiermee kan snel een mening gevormd worden. Mevr. Van den Worm vindt dat een stellingplatform niet gebruikt kan worden om een mening te peilen van de burger. Dit omdat er niet gezien kan worden of het niet één persoon is die steeds aan het stemmen is.

Ik heb door tijdgebrek en in samenspraak met de afdeling Onderzoek & Statistiek besloten om alleen onderzoeken zoals Stedelink ICT Monitor 2002 te gebruiken om de mening van de burger te bepalen. Mevr. Van den Worm vindt het ook nodig om de 'straat' op te gaan om zo achter de mening van de burger te komen. Zij is bang dat de ouderen vergeten zullen worden in het onderzoek, dit komt ook omdat zij ouderen in haar portefeuille heeft. Een andere mogelijkheid waar E-democracy ingezet kan worden is bij inspraak van bestemmingsplannen. Als voorbeeld werd het Annapark genomen. Alle informatie over het Annapark staat op het internet, alleen het reageren via het internet is nog niet mogelijk. In de toekomst zou er een mogelijkheid kunnen zijn dat de inspraak volledig via het internet gaat. Mevr. Van den Worm is daar een tegenstander van. Ze vindt het een goed initiatief dat er ook via het internet gereageerd kan worden, maar zij is tegen het afschaffen van inspraakavonden.

Bijlage 5: Verandering informatiestromen van bestuur naar burger



Bijlage 6: Literatuurlijst

- Overheid.nl, www.advies.overheid.nl
- Nico Winkel, "Overheid.nl Monitor 2002", Den Haag, 2003
www.advies.overheid.nl
- Stichting Stedenlink, "Stedenlink ICT-Monitor 2002", Amsterdam, 2003
www.stedenlink.nl
- Drs. Frank Bongers, "Burgers aan het woord", Utrecht, 2002
- Steven Lenos, "Internetgereedschappen voor interactieve beleidsvorming"
Amsterdam, 2000
www.publiek-politiek.nl
- Instituut voor Publiek en Politiek, Digitale Raadsleden 2.0, Amsterdam, 2002
www.publiek-politiek.nl
- Baarda en de Goede, Methode en Technieken, tweede druk, Houten, 1997
- Drs. Erwin Boom, "Bestemmingsplannen online", Amsterdam, 2003
www.burger.overheid.nl
- Nico Winkel, "In de praktijk: participatie op gemeentelijke website's", Den Haag, 2003
www.burgers.overheid.nl
- Gemeente Almere - afd. Onderzoek & Statistiek, "Almere in de peiling, Stadsenquête 2002"
Almere, 2002.
- Gemeente Almere - Projectteam 'Haalbaarheidsstudie Kenniswijk', "De I-visie van Almere",
Almere, 2001
- KPMG Management Consultant, ERP in bedrijf, tweede druk, 's-Hertogenbosch, 1999
- Prof. Dr. D. Keuning, Grondslagen van het management, tweede druk, Houten, 1999
- Marian Hulshof, Leren interviewen, derde druk, 1997
- Rick Jansen, Onderzoek naar de mogelijkheden om ICT in te zetten bij interactieve
beleidsvorming in de gemeente Arnhem, Arnhem, 2002
- Raadsprogramma "Almere de snel groeiende woonstad, Almere, 2002
- Collegeprogramma "Ruimte om te leven", Almere, 2002
- Peter van Eijk, "De I-visie van Almere", Almere, 2001
- Dr. F. Bongers, OL2000 "Denken en werken vanuit de burger", Den Haag, 2000
- Dhr. Van Huijgevoort, Digitaal Dictaat 5OMGO1