



De overheid aan zet met web 2.0

Verslag van een onderzoeksmiddag naar toepassing van web 2.0 bij de overheid
op maandag 14 juni 2010

Inleiding

Web 2.0 is volop in ontwikkeling en we zitten er middenin. De overheid is aan zet om aansluiting te vinden bij deze ontwikkeling die al geruime tijd aan de gang is.

Internet fora, LinkedIn, Hyves, Twitter, Youtube, Yammer etc. zijn nieuwe media “social media” die volop gebruikt worden om te communiceren. De vraag die dan ontstaat is: “Waarom heeft de Nederlandse overheid het concept web 2.0 nog niet volledig omarmd?”

Met deze vraag in gedachten begonnen veertig medewerkers van HEC en Rijkswaterstaat aan een onderzoeksmiddag web 2.0 met de titel “Jouw Business Case van Web 2.0”. Zij verzamelden zich op de middag van de eerste WK-wedstrijd van Nederland in het LEF Future Center van Rijkswaterstaat voor deze verkenning.

Het idee om een onderzoeksmiddag web 2.0 te starten ontstond bij HEC, maar al snel was HEC zich bewust dat een studie zonder proceseigenaren niet compleet zou zijn. Rijkswaterstaat was geïnteresseerd om gezamenlijk met HEC het onderwerp te onderzoeken. HEC benaderde een aantal deskundige sprekers en Rijkswaterstaat stelde het LEF Future Center ter beschikking. De resultaten van deze onderzoeksmiddag zijn de basis voor een in het najaar te verschijnen papernote (HEC-publicatie) over dit thema.

Voor informatie over de papernote en bijbehorend symposium zie nieuwsaankondigingen op www.hec.nl.

Programma

Opening

De onderzoeksmiddag web 2.0 werd door Leo Smits (directeur HEC) geopend en van een sprankelende inleiding voorzien.

Chaos en inspiratie

Om de interactie in de groep op gang te brengen startte het LEF Future Center met een ‘chaotische speeddate’. De deelnemers vormden in drie ronden trio’s die drie minuten met elkaar in gesprek gingen over de vraag hoe web 2.0 over drie jaar zou worden gebruikt.

Daarna kreeg Mark Dijkman de microfoon, een succesvolle jonge internetondernemer die al 25 man/vrouw aan het werk heeft. Hij inspireerde de deelnemers met een blik op recente innovaties zoals de “AppStore” van Apple en “GoogleWave”, een communicatiemiddel waarbij mensen simultaan met elkaar kunnen praten, chatten, filmpjes en geluid uitwisselen. Hij gaf voorbeelden van vergaande toepassingen van “user generated content”, zoals het via GoogleMaps in kaart

brengen van sloppenwijken door kinderen die een webcam aan een ballon oplat. De beelden van al die webcams geeft het meest up-to-date plaatje van een wijk. 'Kennis komt uit gebruikers, niet uit een organisatie. Je moet groepen betrekken om een community te organiseren.' Dichter bij huis noemde Dijksman stedelijke projecten als BredaMorgen en de Amstelverandert, die zo zijn opgezet dat burgers zelf het draagvlak creëren voor herstructurering van een stadsdeel. De gemeente faciliteert slechts, blijft uitdrukkelijk op de achtergrond of maakt zich zelfs onzichtbaar. Dijksman was duidelijk in zijn advies dat online- en offline-communicatie tegelijk moeten worden gebruikt. Naast interactieve websites blijven bijeenkomsten en ontmoetingen onmisbaar.

Het informatiecarroussel

Het laatste kwartier van Nederland-Denemarken werd de deelnemers niet onthouden. Samen met tweehonderd RWS'ers zagen zij hoe Kuijt de bal die van de rechterpaal kaatste, het net in stuurde. De tweede helft van de onderzoeksmiddag begon met vier snelle informatie- en opinieblokjes.

Arnold Koning – Rijkswaterstaat

Arnold Koning vertelde dat het nieuwe intranet van Rijkswaterstaat is gelanceerd met een activatiecampagne om medewerkers erheen te krijgen en met elkaar in contact te brengen. RWS gebruikt social media om te activeren. Extern o.a. YouTube, Twitter en LinkedIn, en als intern social medium wordt Yammer ingezet. De externe media worden gebruikt om te netwerken, om mensen te laten meedenken en cocreatie te bevorderen, om personeel te werven en om informatie te geven bij incidenten.

RWS volgt zoveel mogelijk wat er op het internet over de organisatie wordt geschreven, maar reageert alleen als de discussie écht verkeerd gaat. Arnold Koning sloot af met een paar concrete adviezen:

- als je niet geïnteresseerd bent in je klant of medewerkers, heb je niets te zoeken op social media; alles draait om relaties, betrokkenheid;
- investeringen betalen zich uit in invloed ('return on influence')
- zet Nieuwe Media doelgericht in: compact, klein en goed getimed;
- niet hoogdravend, maar realistisch en activerend.

Bert Mulder - Haagse Hogeschool

In de gemeente Den Haag staan wel driehonderd onderwerpen op de agenda waar je burgers bij zou kunnen betrekken, zei Bert Mulder. Als je dat extrapoleert naar heel Nederland gaat het om wel twintigduizend onderwerpen. Zou je die allemaal consistent en toegankelijk moeten presenteren? Dat is ondenkbaar en onbetaalbaar want een beetje interactieve website met bijbehorend programma kost al tienduizenden euro's. De vraag is dus: hoe kun je, met dergelijke

beperkingen, de mogelijkheden van web 2.0 een plaats geven in het kader van de representatieve democratie. Mulder meent dat een nieuw sturingsmodel nodig is als de overheid haar rol als procesmanager van maatschappelijke vraagstukken wil waarmaken.

Davied van Berlo – Ministerie van LNV

Davied van Berlo laat zijn presentatie bestaan uit het bespreken van zes trends:

1. Alle grenzen vervagen: tussen overheid en privé, tussen sectoren binnen de overheid en tussen mensen, die elkaar immers steeds gemakkelijker kunnen leren kennen.
2. De keerzijde daarvan is dat er meer niches in de samenleving ontstaan. Een voorbeeld is het persoonlijke online-profiel.
3. Het 'hier en nu' wordt belangrijker: actualiteit, snelle informatie. Een mobieltje weet op een gegeven moment dat ik bij een bepaalde tramhalte sta en kan mij ongevraagd de vertrektijden sturen. Hoe kan de overheid hierbij aanhaken?
4. De overheid krijgt een nieuwe rol als platform voor maatschappelijke sturing. Welke taken blijven bij de overheid? Welke gaat de samenleving zelf oppakken?
5. Openheid is de norm, anders is participatie niet mogelijk. Waarom zou je informatie moeten opvragen? De burger verwacht dat alles gewoon online te raadplegen is.
6. Alles is 'bèta', dat wil zeggen voortdurend in ontwikkeling en nooit af. Vooruitgang gaat niet met sprongen maar incrementeel.

Marcel Thaens – HEC-ROI en Erasmus Universiteit

Marcel Thaens schetste, wat hij zelf noemde, een 'kritisch-realistisch perspectief'. De overheid moet niet voorop willen lopen in web 2.0-toepassingen maar rustig afwachten welke effecten in de samenleving ontstaan. Het organiseren van een Twitterdebat tijdens de verkiezingscampagne vond Thaens geforceerd. 'Het was een puinhoop; het ging uiteindelijk over de Twitter-technologie in plaats van over de toepassing en de inhoud.'

Bureaucratie en een zekere inflexibiliteit zijn eigen aan de overheid. Die zijn er niet voor niets want zij hebben ermee te maken dat de overheid betrouwbaar wil zijn. Het onnadenkend toepassen van Nieuwe Media is daarmee in strijd. Het risico is dat via Nieuwe Media de klagers en de hardste schreeuwers het voor het zeggen krijgen.

Er was in deze sessie even tijd voor discussie. 'Het is toch gewoon zo dat de overheid nog niet klaar is voor de Nieuwe media?', stelde iemand. Thaens: De rol van de overheid zal niet snel veranderen. Het gaat er eerder om hoe je Nieuwe Media kunt inzetten voor een andere rol van de burger, aansluitend bij onderwerpen waar mensen al mee bezig zijn. Er zijn situaties in gemeenten waar de overheid haar inspanningen kan beëindigen of verkleinen omdat burgers zichzelf kunnen organiseren.

De juiste vragen en kwesties

De middag naderde zijn einde. Opnieuw zette het LEF de deelnemers in kleine groepjes aan het werk om op te schrijven wat de cruciale kwesties waren. Daarna kregen de groepjes de opdracht mee om zich gedurende een kwartier in die vragen te verdiepen en in een presentatie oplossingsrichtingen aan te geven. Welke vragen en antwoorden leverde dat op?

Hoe maken we web 2.0 concreet?

We moeten scherp bepalen welke mogelijkheden van web 2.0 toepasbaar zijn voor welke communicatieopgaven. Er wordt veel ervaring mee opgedaan, het aantal handreikingen ervoor groeit. Nu dus eerst situationeel ermee omgaan, later toepasbare kaders scheppen. Het is nu nog moeilijk, niet dichttimmeren. We hebben gewoon nog tijd nodig om te wennen.

Wat wil de gebruiker?

De wensen van de gebruiker verandert. Dus goed monitoren wat de burger wil en doet. De burger wil de overheid als platform voor het behartigen van zijn belangen en wil web 2.0 daarvoor benutten.

Overigens: de overheid is zelf ook een gebruiker van web 2.0, gezien vanuit haar eigen, legitieme belang.

Wil je sturen? En zo ja, hoe?

We kunnen drie sturingsvormen onderscheiden:

- top-down bepalen wat je wil dat er gebeurt.
- intelligent meebewegen.
- de krenten eruit halen (cherry picking, maar volgens welk plan?).

Hoofdlijn: geen centrale sturing, wel een leermodel, bewustwording, bekijken wat er werkt, de dynamiek komt vanzelf.

De centrale vraag is: geven we het goede antwoord op de vraag van de burgers? Web 2.0 is daarvoor een middel, niet een doel.

Hoe maakt de overheid zich klaar voor web 2.0?

De overheid verandert mee met de samenleving. De politieke leiding en de ambtelijke top zullen veel beter besef moeten krijgen van de toepassingsmogelijkheden van web 2.0 en de wenselijke organisatieveranderingen die daarmee gepaard gaan. Er ontstaat naar verwachting steeds meer druk en behoefte vanuit de samenleving. Dat betekent vooral: onderwerpen niet meer top-down neerleggen, maar loslaten, luisterend participeren, interactief meebewegen en daarop

doorontwikkelen. Daarmee zal het eindproduct voor de burger herkenbaar worden. De essentie is: van gesloten naar open. Van onzekerheidsreductie naar onzekerheidstolerantie.

Wat moet transformeren?

De transformatie van de samenleving is al gaande want burgers doen steeds meer zelf, je ziet dat vooral op de schaal van de wijken. De overheid moet dat zeker verder onderzoeken, maar wél met de burgers sámen.

Uitslag: 2.0

In het slotwoord heeft HEC een woord van dank uitgesproken naar RWS en het LEF Future Center voor het mogelijk maken van deze middag in de inspirerende setting van het LEF Future Center van Rijkswaterstaat. Het credo van LEF “Ruimte voor een doorbraak” is absoluut op zijn plaats. De uitslag van de middag is dat we veel goede vragen hebben gevonden en behandeld. Een gedetailleerde uitwerking daarvan aangevuld met “best practices” en hoe met web 2.0 aan de slag te gaan, volgt in de papernote zoals reeds aangekondigd.

En die andere uitslag....., 2-0 in Zuid-Afrika, was ook heel bevredigend ☺