

In actie met burgers

Andere vormen van verantwoording

Hein Albeda

Utrecht, september 2009

versie 1.0

Hein Albeda

Atalantahof 1
3544 VD Utrecht
T: 030 890 3222
F: 084 733 9829

Inhoud

De proeftuin Burgerjaarverslag als participatieinstrument is opgericht om af te komen van het verplichte nummer: het verslag dat soms tegen de zin wordt uitgebracht. Dan is immers het burgerjaarverslag van 2009 toch wel het laatste. De verantwoording is goed onder te brengen in het gemeentelijk jaarverslag. Maar kan het Burgerjaarverslag ook als interactief middel ingezet worden? Lukt het om door verantwoording vertrouwen te winnen? Daarvoor zoeken we naar nieuwe vormen. Met publicaties over onze bijeenkomsten hopen we andere gemeenten te inspireren en tips te geven. Meer publicaties vindt u op: www.heinalbeda.nl/BJV

Op dinsdagmiddag 23 juni 2009 kwam de proeftuin Burgerjaarverslag als participatieinstrument bij elkaar om te spreken over nieuwe vormen van verantwoording. Hierbij denken we aan twee verschillende lijnen:

1. gesproken verantwoording: dag van de verantwoording, publiek functioneringsgesprek, openbare gesprekken met stakeholders, verantwoording van de coalitie na collegeperiode
 2. verantwoording online, bju online, online schrijven verslag, online reacties organiseren
- Deze publicatie is gebaseerd op die discussie, maar komt voor rekening van Hein Albeda

In actie met burgers	1
Andere vormen van verantwoording.....	3
Vooraf.....	3
Willen burgers verantwoording?	3
Wat zijn de problemen met de huidige verantwoording?	4
Rekenschap geven om de werkelijkheid te benaderen.....	5
Volgen van wijzigende kiezersvoorkeuren	5
Nieuwe vormen zoeken.....	6
Andere vormen.....	6
Gesprek met de burgemeester.....	6
Wat is er al gedaan door gemeenten?	7
Wat hebben deze vormen gemeenschappelijk?	8
Online verantwoording.....	8
Overheid moet wel, ook al is internet soms drama - democratie.....	8
Internet biedt mogelijkheden voor participatie en snelheid.....	8
Speel in op de wensen van opinieleiders.....	9
Het bedienen van fans.....	9
Verantwoording geven aan geïnteresseerden	9
Wat kun je doen met de online gemeenschap?	9
Tips voor de lerende organisatie:	10

Andere vormen van verantwoording

Vooraf

Hoe kan het Burgerjaarverslag ingezet worden als interactief middel in plaats van een verantwoordingsinstrument dat voornamelijk één richting uit werkt? Het moet toch teleurstellend zijn om rekenschap te geven, maar niets terug te horen? Verschillende gemeenten experimenteren reeds met het burgerjaarverslag om dit te verbeteren. Het burgerjaarverslag is binnenkort niet meer verplicht. Dat geeft burgemeesters de ruimte om daar waar het verslag gezien wordt als administratieve last, de aandacht op andere zaken te richten.

In de Gemeentewet houdt de Burgemeester echter wel een zorgplicht voor de kwaliteit van de burgerparticipatie. Dit sluit aan bij het beeld van een enigszins op afstand van het partijpolitieke circuit staande, onafhankelijke vertrouwenspersoon. Juist deze persoon, die niet gericht is op het partijpolitieke spel en niet gekozen worden, kan zich transformeren tot hoeder van de lokale democratie.

Veel burgemeesters hebben zich voorgenomen het burgerjaarverslag te behouden. Maar kan het ook op een andere manier? In de proeftuin rond Verantwoording en interactie (gestart als "Burgerjaarverslag als participatieinstrument") hebben we daarom gesproken over Nieuwe Vormen van Verantwoording. Deze publicatie is een reflectie van de bijeenkomst op 23 juni 2009. Op die bijeenkomst waren aanwezig: Karine Rodenburg, Cees Jochemsen, Leonore Bol, Bas van der Pool, Ton Baetens en Hein Albeda. Onze grote dank gaat uit naar Ton Baetens die ons op die bijeenkomst langs de online wereld rondleidde.

Willen burgers verantwoording?

Willen burgers wel verantwoording? Er is geringe interesse in het burgerjaarverslag, zo is een algemeen gevoel onder ambtenaren. Uit een onderzoek naar de communicatie van gemeente Vlissingen kwam dat 1% van de bevolking graag informatie via het burgerjaarverslag ontvangt (een iets hogere score dan gemeentelijke nota's).¹ Niet zo vreemd, want burgers worden overladen met informatie. Tegelijk menen burgers dat politici meer beloven dan ze kunnen waarmaken.

In elk geval vanuit de politiek zou er behoefte moeten zijn verantwoording af te leggen. Men heeft immers hard gewerkt voor de publieke zaak. Wat is mooier dan daarover verantwoording af te leggen? Natuurlijk, het lijkt eng: niet alles lukt, er moeten compromissen gesloten worden. Het blijkt echter helemaal niet zo eng, eerder ontluisterend vanwege het gebrek aan interesse van burgers en het gebrek aan vertrouwen dat de bestuurder de waarheid spreekt over wat goed ging

Vertrouwen in de politiek is niet meer vanzelfsprekend en is sinds de jaren zestig afgenomen. Ook is de rol van politieke partijen steeds minder vanzelfsprekend: in 1948 was 13% van de kiezers lid van een politieke partij tegen 2,6% nu². Dit maakt het voor politieke partijen steeds moeilijker om de kiezers via de leden uitleg te geven over gesloten compromissen en verantwoording af te leggen over het werk in parlement en regering. Vreemd genoeg is het zoeken naar nieuwe vormen van verantwoording nog niet gemeengoed, terwijl over de hele wereld de aandacht voor verantwoording en *accountability* wel toeneemt.

1 Tamas Kalanovics Afdeling Communicatie Vlissingen, Bijlage van Vlissingen communiceert 2006 (inmiddels kan het percentage hoger zijn, HA)

2 Raad voor het openbaar bestuur "Democratie vereist partijdigheid", Den Haag 2009 pg 19

Uit de geringe interesse van burgers kunnen we in elk geval opmaken dat het burgerjaarverslag niet het meest geëigende instrument is om de hele bevolking te bereiken.

Burgers zijn nog steeds betrokken bij de politiek. Daarom zoeken we naar andere vormen en andere inhoud om rekenschap te geven. Willen politici en bestuurders laten zien wat zij hebben gedaan en wat zij hebben waargemaakt, dan zullen ze aan moeten sluiten bij de vormen die aanspreken. Er is niet meer een kanaal, een medium, de mensen gaan overal heen en blijven hangen bij wat ze interessant vinden, de *homo zappiens*.

Nu vertrouwen niet vanzelfsprekend is en een groot gedeelte van de bevolking geen vertrouwen heeft is het bezien vanuit de politiek meer dan ooit nodig om vertrouwen te winnen. Dat kan onder andere met goede verantwoording over resultaten, maar dat is niet het enige. Wat kunnen we veranderen om vertrouwen te winnen? Een aantal elementen die kunnen helpen³.

1. Participatie. Vertrouwen wordt niet alleen gewonnen door te zenden, maar door interactie. Wellicht dat er meer vertrouwen is als mensen het gevoel hebben dat zij meegeholpen hebben de beloften vast te stellen.
2. Duidelijkheid over de bewakers. De instituties die controleren moeten weer gevoeld worden als iets van de burgers zelf. Een controle door 'gewone' burgers kan helpen. Zij kunnen gezien worden als onbesmet door het politieke reilen en zeilen met de nodige compromissen.
3. Nabijheid. De overheid is steeds anoniemer. Het horen van een echte stem in plaats van een computer, mensen die vervolgens ook daadwerkelijk iets kunnen doen, kan bijdragen aan vertrouwen.
4. Resultaten behalen en tonen en als het niet lukte laten zien dat je je best hebt gedaan.

De neiging is nu groot om te kijken naar de zender: wat wil hij vertellen, wie wil hij graag overtuigen? Dat leidt tot mooie verslagen, aparte websites en andere initiatieven. Vanuit het perspectief van burgers is het beeld anders. Die is helemaal niet geïnteresseerd in mooie rapporten over overheidsloketten. Daarom kijken we naar de huidige verantwoording vanuit het perspectief van burgers.

Wat zijn de problemen met de huidige verantwoording?

1. De mensen moeten zich aanpassen aan de gemeente. Ze moeten naar het jaarverslag kijken, in plaats van daar informatie krijgen waar en wanneer ze bevattelijk zijn daarvoor. Waarom wordt het afvalscheidingspercentage (de hoeveelheid papier en glas die hergebruikt kan worden) wel in een jaarverslag geschreven en niet op de afvalcontainers en de vuilniswagens gemeld? Waarom worden resultaten niet per wijk bekend gemaakt aangepast aan de interesses van de wijkbewoners?
2. Mensen verwachten vaak iets anders bij verantwoording over de prestaties. De huidige instrumenten voor financiële sturing en controle komen uit het bedrijfsleven, omdat er vaak efficiënter en doelgerichter gewerkt wordt. Daarbij doen intenties en "Je best doen" er niet toe. De regels, procedures en normen zijn duidelijk. Heb je niet aan de regels voldaan, dan ben je afrekenbaar. De klant heeft ook altijd gelijk, daar ga je niet mee in discussie.
Performance accountability, de verantwoording over je prestaties is veel complexer. Wat heb je gedaan, hoe beoordelen we de resultaten daarvan? Heb je geïnnoveerd en is het mislukt? Dan hoeft dat niet te leiden tot afrekening. De vraag of je je best hebt gedaan, wordt dan belangrijker. Burgers willen wel iets weten over het gedrag, of de wethouders en burgemeester hun best hebben gedaan en betrokken zijn. Burgers zijn immers kiezers, zij hebben dan recht op uitleg over compromissen en mislukkingen. Hoewel er officieel niet verantwoord wordt over gedrag zien we dat politiek bestuurders in de praktijk vooral vallen over gedrag, niet over uitblijvende resultaten.

³ Meer over vertrouwen winnen in Hein Albeda "Vertrouwen, rekenschap en interactie", Utrecht, 2009 pg 21, 22

3. Mensen zijn pas geïnteresseerd bij een persoonlijke benadering met de mogelijkheid tot interactie. Dat is juist lastig voor de steeds grotere gemeentelijke organisatie. Interactie en persoonsgerichte benadering zijn complex omdat verantwoordelijkheden verdeeld zijn. Natuurlijk ligt de eindverantwoordelijkheid bij het college van B&W en de gemeenteraad, maar over specifieke details weten bewoners zelf vaak veel meer dan de verantwoordelijke wethouder. Vanuit burgers bekeken is interactie vanzelfsprekend.
4. Bij het burgerjaarverslag gaat het vooral over loketdienstverlening. Burgers vinden echter de dienstverlening op straat, zoals de vuilnisophaal, groenbeheer, beheer van de openbare ruimte, veel belangrijker dan de gang naar het stadhuis, die misschien eens in de drie jaar plaatsvindt. Belangrijkste onderwerp is voor burgers de veiligheid, dan komt wonen gevolgd door onderwijs en verkeer⁴. De burger ziet zich niet als klant, maar in de eerste plaats als wijkbewoner⁵. Overigens is Veiligheid in de meeste burgerjaarverslagen al een vast onderdeel.

Dit betekent niet dat 50% van de burgers interesse zal hebben, het zal minder zijn, maar wel dat het experimenteren met andere vormen iets kan verbeteren.

Rekenschap geven om de werkelijkheid te benaderen

Verantwoording is niet alleen om burgers resultaten te tonen. Het is ook om het beeld op resultaten helder te krijgen: de verantwoording gebaseerd op de managementinformatie is vaak te oppervlakkig. Je geeft niet alleen de ander, maar ook jezelf rekenschap over je acties. Om dieper te gaan moet je de verhalen van de burgers erbij halen. In een gemeente kan het best lijken alsof alle doelen worden behaald. In gesprekken met de stakeholders blijkt het verhaal anders te liggen. Pas door interactie krijg je duidelijkheid over wat er werkelijk gebeurt. Daarom moet je interactie organiseren over behaalde doelen.

Bas van der Pool "Waarom zijn gemeenten blij met zo'n stuk papier? Dan moet het pas beginnen. Je zou net als de belastingdienst een jaarlijks thema kiest voor controle ook kunnen kiezen waar je gericht en met diepgang verantwoording over aflegt."

Prof. Mark van Twist onderscheidt publieke verantwoording in de bovenstroom: VBTB (de op new public management gerichte verantwoording, met doelen en metingen), deze gaat uit van de P&C-cyclus, is traag en repeterend. Daarnaast is er publieke verantwoording in de onderstroom: *delivery*. De onderstroom is flexibeler en gebruikt meer diepgang en interactie.

Bestuurders en politieke vertegenwoordigers hebben vaak te laat in de gaten wat speelt, wat in de onderstroom aan de orde is. Met interactie krijg je meer greep op wat er werkelijk speelt en hoe de beleving van burgers is. De Kafka brigade⁶ doet dat ook door een casus centraal te stellen en te zien wat er omheen gebeurt. Dat wordt dan met de verschillende diensten die met de casus te maken hebben besproken. Ook kun je betrokkenen foto's laten maken en die bespreken. Je krijgt dan een breder beeld en echt greep op de werkelijkheid.

De verantwoording via de bovenstroom kent ook perverse effecten zoals lagere ambities vastleggen om zeker te zijn dat je ze haalt of de juiste cijfers halen, maar niet de achterliggende doelen. De werkelijkheid is dus anders dan de cijfers.

Maar ook de reactie van het publiek op de cijfers is anders.

Volgen van wijzigende kiezersvoorkeuren

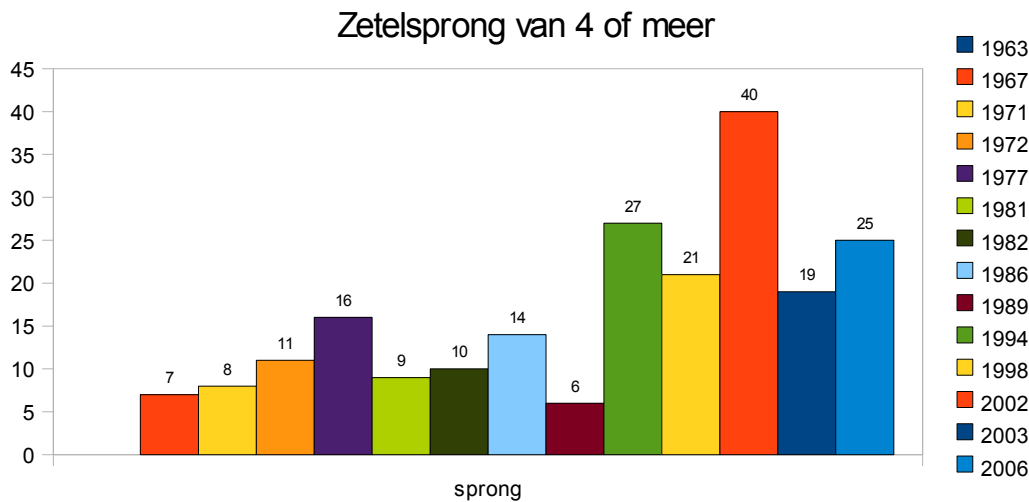
Politici moeten wel luisteren, want de kiezer is beweeglijk. Een verschuiving van een paar zetels was vroeger niet ongewoon, maar kijken we naar de zetelverdeling in de Tweede Kamer sinds

4 Peter Kanne (TNS Nipo) in Binnenlands Bestuur 2 november 2007 pg 6,7 .

5 Peter Kanne Idem

6 Zie www.kafkabrigade.nl

de jaren vijftig, dan zien we dat de kans dat een partij vier zetels of meer won klein was, terwijl dit tegenwoordig heel gewoon is. Het jaar 2002 was blijkens de grafiek uitzonderlijk (Lijst Fortuyn won 26 zetels, het CDA won 14 zetels). Maar het jaar 2006 (16 zetels extra voor de SP en 9 zetels voor de PVV) springt er niet eens zo uit, terwijl het in de jaren zestig niet voorkwam.



Nieuwe vormen zoeken

In gemeenten wordt veel uitprobeernd. Zo had Amersfoort de succesvolle Dag van de Participatie met iedereen die bij participatie betrokken was. Er werken ook cliëntenraden (sociale dienst) of er zijn klantenpanels of focusgroepen om de resultaten mee te bespreken. Leeuwarden werkt in de wijken met wijkpanels en wijkbijeenkomsten. Projecten worden niet per se per jaar beoordeeld, want waarom zou dat speciaal moeten? Het project Doen waarbij bewoners budgetten kregen voor eigen activiteiten werd na twee jaar met sleutelbewoners besproken. De wens van de burgers hoeft ook niet te zijn dat de verantwoording jaarlijks moet.

Bijeenkomsten kunnen goed werken, maar dat is niet altijd mogelijk. En iedereen kan andere voorkeuren hebben.

Andere vormen

Gesprek met de burgemeester

Uit het onderzoek "Vertrouwen, rekenschap en interactie"⁷ blijkt dat burgemeesters zoeken naar vormen om meer interactie te krijgen over de verantwoording. Daarbij blijkt dat het uitnodigen van burgers om te praten over de dienstverlening en participatie door de betreffende burgers zeer gewaardeerd wordt. Het gaat dan niet om grote aantallen. Succesfactor is direct contact met de burgemeester. De meeste mensen willen wel eens met de burgemeester praten. Als de

⁷ Hein Albeda, Vertrouwen, rekenschap en interactie, Utrecht 2009

groepen niet te groot zijn kan iedereen zijn opmerkingen kwijt. De groepsgrootte liep uiteen van 6 tot 16, maar groter dan dat lijkt de interactie te verminderen. Het is een methode die steeds meer burgemeesters kiezen.

Er zijn nog meer mogelijkheden.

Wat is er al gedaan door gemeenten?

Gemeenten experimenteren al heel veel met andere vormen van verantwoording met meer interactie en participatie:

- **Dag van de verantwoording:** een dag waarop de wethouders en de burgemeester de resultaten centraal stellen en in gesprek gaan daarover met burgers. (Rotterdam, Osdorp, Brunssum, Elburg, Bergen op Zoom)
- **Dag van de Participatie.** Iedereen die op een of andere manier betrokken is bij discussies met de gemeente wordt uitgenodigd om een dag te praten over de participatie in de gemeente: wat zijn de ervaringen, wat kan beter? (Amersfoort)
- **Politiek testament:** een overzicht van de resultaten van de collegeperiode en discussie daarover met de bevolking. (de Ronde Venen)
- **Huiskamergesprekken:** waarbij de burgemeester in gesprek gaat met gewone burgers over de dienstverlening en de participatie. (Wijk bij Duurstede, Almere, Haaren, ...)
- **Bemoedigingsgesprekken:** Elke woensdag voert de burgemeester bemoedigingsgesprekken met burgers, bedrijven, verenigingen, instellingen. Daarbij wil de burgemeester deze bemoedigen om hun talenten in te zetten in de directe leefomgeving. Hij probeert ook te matchen: mensen die hij tegenkomt die iets te bieden hebben in contact brengen met organisaties die dat talent juist nodig hebben. Hij probeert steeds follow up te organiseren, terug te melden. (Maastricht)
- **Radiointerviews:** de burgemeester kiest de vorm gekozen van een geschreven en gesproken burgerjaarverslag. Als interviewer spreekt hij verschillende zaterdagochtenden bij de Lokale Omroep met voorzitters en bestuursleden van belangrijke maatschappelijke organisaties en verenigingen. (Nieuwerkerk)
- **Toneelstuk** met interactie. De burgemeester organiseert een serie van toneelstukken over de gemeentelijke dienstverlening waarna de burgemeester in debat gaat met de bewoners over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Dit levert goede interactie op. (Sittard-Geleen)
- **Publiek functioneringsgesprek:** Een burgemeester is benoemd. Iedereen die ergens in dienst is weet dat hij tegenwoordig rekening moet houden met functioneringsgesprekken. De burgemeester van Zeist heeft na een jaar burgemeester te zijn geweest aan een burgerpanel gevraagd wat ze van zijn functioneren vonden. Zijn resultaten, zijn stijl van opereren, zijn openheid. Het is hem goed bevallen. (Zeist)
- **Burgervisitatie.** De gemeente kiest visitatie door burgers als instrument voor verantwoording over het werk van de gemeenteraad. In deze gemeente heeft de gemeenteraad zich laten visiteren door de burgervisitatiecommissie. De visitatiecommissie bestond uit burgers van de gemeente Leeuwarden die een doorsnede van de Leeuwarder bevolking vertegenwoordigen. (Leeuwarden)

Er is niet een simpele manier, maar op veel verschillende manieren worden nieuwe vormen van verantwoording uitgeprobeerd. Burgers hebben ook verschillende wensen, daar passen nu eenmaal verschillende vormen bij.

Karine Rodenburg: "Een burgerjaarverslag is voor diepgang en interactie niet geschikt. Het Burgerjaarverslag past meer in de P&C cyclus."

Wat hebben deze vormen gemeenschappelijk?

- Zenden, maar ook *ontvangen*
- Eigen oordeel, maar ook *beoordeeld worden*
- Format gericht op rekenschap, maar ook *vrije ruimte*, waarbij burgers over wat hen dwars zit kunnen praten
- Persoonlijk contact met bestuurders en een gerichte *persoonlijke* uitnodiging om deel te nemen

Online verantwoording

Overheid moet wel, ook al is internet soms *drama - democratie*

Veel gemeenten vinden online interactie met iedereen eng. De kans is groot dat juist de mensen die je op bijeenkomsten niet te veel aandacht zou willen geven nu alle ruimte krijgen. Wie in de gewone wereld gezien wordt als een querulant kan op internet zeer degelijk overkomen.

Verder vergroot internet dingen soms uit. Het wordt ook wel de Drama-democratie genoemd: kleine dingen kunnen plots een heel belangrijke rol gaan spelen. Je kunt niet oefenen, alles wordt openbaar (of kan dat worden). Denk aan het filmpje van Geenstijl met oud- minister Vogelaar.

Toch kunnen overheden niet om internet heen.

Op stophostel.nl hebben verontruste burgers tegenstrijdigheden in de informatie vanuit de gemeente op een rij gezet. Ze willen “eerlijk en objectief informeren” over de plannen die de gemeente Dordrecht heeft om een opvang voor zg. therapieresistente verslaafde daklozen te realiseren op het terrein naast het Stedelijk Dalton Lyceum. Het betreft tegenstanders. Ze hebben de ruimte gekregen doordat ze snel reageerden en informatiestromen tegenover elkaar hebben gezet. “*Naar onze mening is de informatievoorziening door de gemeente tot nu toe zeer eenzijdig geweest en veel te laat op gang gekomen.*” Zo komen ze tot een pagina met “Contrast van de maand”. De gemeente heeft er veel last van.

Ook het RIVM heeft lastpakken, zoals de Vereniging Kritisch Prikken: “*Omdat er steeds meer kennis komt over negatieve gevolgen van vaccineren*”. Medici zullen het zien als de ratio en grote getallen versus incidenten. Maar het RIVM wordt niet automatisch vertrouwd als informant. Men heeft dus veel werk om te kunnen reageren op de informatie die gemakkelijk bereikbaar is voor iedereen.

Je zult je wel online moeten verantwoorden over je keuzen!

Internet biedt mogelijkheden voor participatie en snelheid

Internet biedt bijzondere mogelijkheden om te komen tot heel bijzondere informatie. Een journaliste begon The HuffingtonPost.com. Zij heeft een 100 bloggers die haar berichtjes verrijken en is daar heel groot mee geworden. Met de participatie is het mogelijk geworden om de werkelijkheid beter te vangen en essentiële details te ontdekken.

De internetencyclopedie Wikipedia is een rijke bron geworden doordat mensen het leuk vinden hun kennis over bepaalde onderwerpen te delen.

Gemeenten kunnen ook zoeken naar dergelijke participatie. Je kunt de kennis van querulanten gebruiken. Sommigen zullen veel meer weten van de geschiedenis dan de ambtenaren die er aan werken. Over de Noord-Zuidlijn is een dossier⁸ opgebouwd waar raadsleden en ambtenaren veel aan kunnen hebben, omdat het documenten bevat die ambtenaren niet zelf paraat hebben.

8 <http://www.xs4all.nl/~dickhrst/stndp/menn/geschnzl.html>

Er staan namelijk raadsstukken op, maar ook kamerstukken en provinciale en regionale besluiten.

De buitenwereld gebruikt internet nu eenmaal. Bij de ramp met Turkish airlines was Twitter zoveel sneller dat V&W geen regie had en overal te laat was. Foto's staan al op internet voor er persconferenties gegeven kunnen worden. Pas toen een ambtenaar zijn Twitter account ging gebruiken kwam V&W weer terug.

Speel in op de wensen van opinieleiders

Op internet is zoveel informatie dat burgers op zoek gaan naar duiding. Wie zoekt dat nog voor burgers? De overheid is niet meer automatisch de partij die die duiding geeft, de politieke partijen zijn dat ook niet. Internet maakt het ook mogelijk dat mensen alleen informatie halen bij de bronnen waar zij het zelf mee eens zijn. Mensen linken met de mensen die voor hen bepaalde duiding geven. Er is niet één opinieleider, er zijn er heel veel, maar per groep met dezelfde waardenoriëntatie is wel een opinieleider te vinden. .

Wil je als overheid ook in de wereld van de nieuwe media je punt maken en invloed hebben dan zul je moeten analyseren hoe de mensen met elkaar gelinkt zijn. Als je Francisco van Jole en Nico Dijkshoorn hebt overtuigd, heb je grote kans dat de boodschap ook doordringt bij de bezoekers van retecool, sargasso en fok.nl.

Niet alleen kun je naar de opinieleiders gaan. Je kunt ook die fora bedienen die voor specifieke groepen interessant zijn. Het ministerie van EZ zou kunnen posten op het onder economen invloedrijke www.mejudice.nl, in plaats van de traditionele wijze te gebruiken en dus niet goed de economen te bedienen. Schieten met hagel is niet meer nodig om de doelgroep te bereiken.

Zo kun je in je gemeente ook een analyse maken en kijken wie interessant is, wie de *gatekeeper* is voor de media die voor jou interessant zijn. Bedien je die goed, dan heb je kans dat de rest ook goed overkomt.

Het bedienen van fans

Maxime Verhagen is bekend als Twitteraar. Ook zo iets biedt mogelijkheden. Het moet natuurlijk wel bij de bewindspersoon passen. Hij heeft eens 30 volgers gevraagd om een keer op het ministerie te komen. Het wordt dan een combinatie van "volg mij en ontmoet mij". Zo haalt hij er zijn politiek voordeel uit.

Een kanttekening is dat je zo wel geïnteresseerden kunt bedienen, maar geen kritische reflectie organiseert. Twitteren doe je vooral voor je fans.

Verantwoording geven aan geïnteresseerden

Bouw je samen met bewoners aan een bestemmingsplan voor een wijk werkt (zoals in Vlaardingen de Broekpolder), dan heb je meteen een adressenbestand om resultaten te melden aan de mensen die interesse hebben. Onder hen bevinden zich waarschijnlijk opinieleiders die weer veel invloed hebben op anderen. Zo kun je het hele netwerk goed verantwoording geven en vragen daar op te reageren.

Wat kun je doen met de online gemeenschap?

1. Monitor discussies op sites, vriendennetwerken en blogs. Zo zie je wie interessant is en wie bezig is met je onderwerp.
2. Probeer slimmer te zenden. In plaats van iedereen een algemeen persbericht te sturen, kun je mensen die belangrijk zijn voor je gebied en een goed netwerk hebben gericht

- opzoeken, informeren en met hen in gesprek komen. Zo kun je ook je verantwoording veel meer diepgang geven en terughoren hoe men op je boodschappen reageert.
3. Probeer een eigen beleidsgemeenschap op te zetten. Aan hen kun je vragen wat zij willen en wat zij in de praktijk zullen merken van bepaalde voorstellen. Hen kun je ook gericht informeren over het vervolg en de resultaten en reacties vragen.
 4. Laat niet alleen de mensen naar jouw podium komen, maar ga ook naar hun podium toe en neem daar deel aan het debat. Waarom gaan wethouders wel naar een sportavond, maar nemen ze niet deel aan een blog over sport?
 5. Geef ruimte aan ambtenaar 2.0 initiatieven.

Tips voor de lerende organisatie:

Wat hebben we na deze bijeenkomst anderen te melden? .

- Vertrouwen dat de informatie van de overheid goed is, is niet meer vanzelfsprekend. Vertrouwen in de verantwoording dus ook niet
- Het burgerjaarverslag sluit in zijn huidige vorm niet aan bij de wensen van burgers. Het is traag, oppervlakkig en biedt meestal geen mogelijkheid tot interactie
- Verantwoorden kan niet meer alleen langs de traditionele weg. Dat is traag, oppervlakkig en de ontvanger moet zich aanpassen aan de overheid als zender. De bestuurder kan niet meer alleen zenden, maar moet ook *ontvangen*.
- Het gaat om de eigen beoordeling en *duiding van resultaten*, maar ook om *beoordeeld worden*. Je kunt niet meer er vanuit gaan dat de mensen je vertrouwen, *anderen dan de gemeente zijn soms voor mensen een veel betrouwbaardere bron*.
- *Verantwoording en interactie* gaat ook om het *organiseren van kritische reflectie* op je resultaten. Dat brengt diepgang.
- Die extra diepgang is nodig. De overheid heeft vaak te weinig gedetailleerde kennis over wat er werkelijk gebeurt en wat de resultaten zijn. Interactie met stakeholders kan dit gat invullen.
- Persoonlijk contact met mensen die invloed hebben in een gemeenschap is van belang. Je kunt soms beter meer tijd steken in het gericht en *persoonlijk informeren*.

Kansen:

- Mensen die betrokken zijn geweest bij het maken van beleid kunnen via internet *gemakkelijker dan vroeger gemeld worden wat de resultaten zijn*.
- Verantwoording hoeft niet alleen plaats te vinden op het stadhuis en diens fora, het kan ook door de informatie te *brengen naar de fora van anderen*. Ga eens naar een belangrijke blog om daar een bijdrage te leveren en niet alleen naar de sportavond.