



## 2010: kiezen voor eParticipatie

Speciale uitgave van Burgerlink ter gelegenheid van de eParticipatie Award 2009

In deze uitgave onder andere:

- # Staatssecretaris Bijleveld: "Plankgas met onze ambities"
- # Een slimme overheid is op mondige burgers voorbereid
- # Burgerlink zet participatiepareltjes op de kaart

In het verkiezingsjaar 2010 vraagt Burgerlink extra aandacht voor eParticipatie. Verschillende deskundigen vertellen in deze uitgave over de mogelijkheden van digitale burgerbetrokkenheid. Succesvolle initiatieven worden in het zonnetje gezet. En er is aandacht voor twee vernieuwde eParticipatie diensten die de Nederlandse democratie ondersteunen: Wat Stemt Mijn Raad en Petities.nl.

# Inhoud

Staatssecretaris Bijleveld Plankgas met onze ambities	5
<b>"De Amstel Verandert" en "Verbeter de buurt"</b> winnen eParticipatie Award 2009	7
Matt Poelmans >> Burgerparticipatie Een slimme overheid is op mondige burgers voorbereid	8
Reinout de Vries >> Verslag van uitreiking eParticipatie Award Spoorwegmuseum voor één dag in het teken van eParticipatie	11
<b>Breda Morgen: "Kiezen voor elkaar"</b>	13
<b>De Amstel is van ons allemaal</b>	14
<b>Droombeek: collectief geheugen van Enschedese vuurwerkcrampwijk</b>	15
Valerie Frissen & Mijke Slot >> eParticipatie Awards 2009 De selectie van genomineerden	16
Davied van Berlo >> Organisatie 2.0 maak online samenwerking mogelijk en makkelijk	18
<b>Eerlijke Bankwijzer:</b> <b>"Kritische consument helpt bij verduurzaming banken"</b>	21
<b>HNS Developers omgeving wil democratie helpen</b>	22
<b>OCO Sterren 2.0: Ouders en leerlingen beoordelen eigen school</b>	23
Corien Prins >> Open de oester Maar wel met beleid	24
Pim Nieuwenburg >> Nieuwe petitie.nl mede mogelijk gemaakt door Burgerlink "Constateren" en "verzoeken" vanuit je luie stoel	27
Genomineerd voor de eParticipatie Award 2009 eParticipatie pareltjes die nét niet genomineerd zijn	29 30
<b>Twitter Maxime Verhagen als politieke thermometer</b>	31
<b>Verbeter de buurt toont aan: mensen denken graag mee</b>	32
<b>WatStemtMijnRaad: maakt de politiek het waar?</b>	33
English Summary >> Citizenlink and eParticipation	34
Pim Nieuwenburg >> Wat stemt de raad in Enschede?	36
André Krouwel >> eParticipatie en democratie	38
Pim Nieuwenburg >> Verbeterdefeedback voor Verbeterdebuurt Slechte terugkoppeling ondergraaft burgerbetrokkenheid	40
<b>Campagne "Zo'n burgemeester wil Almelo" heeft voorbeeldfunctie</b>	43
Albert Meijer >> eParticipatie in de dienstverlening aansluiten bij de leefwereld van burgers	44
Mark Deuze >> Internet en Burgerschap	46
De Jury van de eParticipatie Award 2009	48
Colofon	48
Doe mee met Petities.nl!	49
Sluit u aan bij Wat Stemt Mijn Raad!	52



Ank Bijleveld-Schouten | #ePAW09

Staatssecretaris BZK | Voorwoord

5

**Stel de burger centraal: het klinkt ongetwijfeld goed en niemand zal het er mee oneens zijn. Maar toch spreekt ook uit deze vier woorden een onbedoelde maar ingebakken arrogantie: alsof wij dat kunnen besluiten. Alsof wij nog de keuze hebben om niet de burger maar de overheid centraal te stellen. Dat punt is gepasseerd.**

In de praktijk zien we gelukkig al veel gebeuren. Het afgelopen jaar hebben de ontwikkelingen op het vlak van burgerparticipatie en internet bepaald niet stilgestaan. Bijna 100 gemeenten namen deel aan de 14 'proeftuinen' burgerparticipatie, een project van BZK en VNG. Eén daarvan staat geheel in het teken van eParticipatie. Uit de eParticipatie-landkaart van Burgerlink blijkt dat er op dit moment ongeveer 350 gemeentelijke eParticipatie trajecten zijn. Nog wel rijp en groen door elkaar, maar een begin is zeker gemaakt!

Dat is een goede zaak, want het zijn de burgers die bepalen wat er gaat gebeuren. In het verleden was het moeilijk of zelfs onmogelijk om dat uitgangspunt in de dagelijkse praktijk te realiseren. Er waren periodiek verkiezingen en verder kon je niet gaan. Maar dat is veranderd. Wat ooit een principe was – de invloed van burgers – wordt lang-

## Plankgas met onze ambities

zamerhand en stapsgewijs een reële mogelijkheid. Vooral door internet met al haar mogelijkheden voor interactie en netwerkvorming, hebben we nu opties die we vroeger niet bestaanbaar achtten. Het is belangrijk om dat in het "verkiezingsjaar 2010" goed in het achterhoofd te houden.

### Inspirerend

In de samenleving ontstaan steeds weer opvallende, nieuwe initiatieven. Daar zitten initiatieven bij die zich richten op het slimmer ontsluiten van overheidsdata, maar ook initiatieven die nadenken hoe je op een zinvolle manier met een groot aantal mensen in dialoog kunt treden, of de kwaliteit van dienstverlening kunt verbeteren. Het is enorm inspirerend om te zien hoeveel mensen binnen en buiten de overheid vooral de kansen die er liggen, proberen te benutten. Ik zie het als mijn taak om dit enthousiasme daar waar mogelijk te ondersteunen.

Zelf startte ik uiteenlopende activiteiten op zoek naar bruikbare energie en ideeën in de samenleving. De prijsvraag datzouhandigzijn.nl leverde veel mooie concepten op. De komende tijd krijgt dat ook een vervolg. De extra ronde Digitale Pioniers over eParticipatie leverde zeven opvallende nieuwe maatschappelijke initiatieven op, waarbij deels ook andere overheden betrokken waren.

#### Betere participatie organiseren

De enorm snelle veranderingen vragen blijvende aandacht en flexibiliteit van de overheid. Je loopt al snel achter de feiten aan. Velen zijn enthousiast over de mogelijkheden van het moderne internet, ook wel web 2.0 genoemd. Maar vergeet het niet: het doel van eParticipatie is niet alleen een zo elegant mogelijke applicatie te ontwerpen, maar vooral om een betere participatie te organiseren.

eParticipatie is het benutten van ICT om burgers hun centrale plaats in te kunnen laten nemen bij de verbetering van de publieke dienstverlening, in het openbaar bestuur en in het functioneren in de gemeenschap. Met een goed gebruik van ICT kunnen we ook allerlei kwaliteitseisen stellen. We kunnen eisen dat overheidsinformatie vindbaar en herbruikbaar is; dat de voorzieningen duidelijk zijn en dat de werkwijze van de overheid open en begrijpelijk is. Die 'open overheid' als toekomstbeeld - gestoeld op transparantie, participatie en samenwerking - kan veel winnen door maximaal, maar niet uitsluitend, in te zetten op het benutten van de mogelijkheden van het moderne internet.

#### Aansluiten bij goede initiatieven

Er is dus van alles mogelijk en de burgers kunnen, als het aan ons ligt, op van alles rekenen. Maar er is daarbij wel een probleem. We hebben in ons enthousiasme allerhande proefprojecten, pioniersprojecten en initiatieven gesteund en er is inmiddels een hoop voorhanden maar veel van die instrumenten zijn alleen op bepaalde plaatsen te vinden.

Als we er niet in slagen om al die prachtprojecten als een lopend vuurtje over het hele land uit te rollen dan schieten we als overheid tekort. Ik maak daarom graag van de gelegenheid gebruik om twee nieuwe eParticipatie-instrumenten onder de aandacht te brengen: Petities.nl en Wat Stemt Mijn Raad. Elders in deze publicatie kunt u hier meer over lezen. Ik hoop dat veel partijen op deze instrumenten zullen aansluiten.

#### Versnelling en intensivering inspanningen

Het kabinetsbeleid ten opzichte van de elektronische overheid kenmerkt zich tot – urgente – versnelling en intensivering van onze inspanningen. Bij het verstoppertje spelen vroeger hadden we een aftelversje. Je dreunde daarbij alle tientallen op en aan het eind zei je: *vijfhonderdtien, wie niet weg is, is gezien!* Ik wil ook zo iets, maar dan eind 2010. Ik heb met de gemeenten, de provincies en de waterschappen een Nationaal uitvoeringsprogramma betere dienstverlening en e-overheid (NUP) afgesproken. Dat betekent: plankgas met onze ambities. En aan het eind van dit jaar "zingen" we: *tweeduizendtien, wie niet klaar is wordt gezien.*

In deze publicatie vindt u een bundeling van inspirerende visies en ideeën rondom eParticipatie en Open Overheid. Er zijn initiatieven van overheden en initiatieven vanuit de samenleving. Dat is belangrijk. Een Open Overheid moet vooral nagaan welk moois al in de samenleving bestaat en daarop inhaken. Ik daag u allen uit om mede vorm en richting te geven aan die Open Overheid van de toekomst!

#### # Auteursgegevens

Ank Bijleveld-Schouten, staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

6



“Tweeduizendtien, wie niet klaar is wordt gezien.”

# “De Amstel Verandert” en “Verbeter de buurt” winnen eParticipatie Award 2009

De eParticipatie Award 2009 in de categorie “overheid” is gewonnen door “De Amstel Verandert”. In de categorie “samenleving” is de prijs in de wacht gesleept door “Verbeter de buurt”. Namens staatssecretaris Bijleveld-Schouten (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) zijn de prijzen op 3 december 2009 uitgereikt tijdens de slotbijeenkomst van de Proeftuin eParticipatie.



Voor de Awards kwamen in iedere categorie 5 genomineerden in aanmerking. In de categorie overheid ging het om: Breda Morgen; Twitter Maxime Verhagen; Wat Stemt mijn Raad; Zo'n burgemeester wil Almelo; De Amstel Verandert. De genomineerden in de categorie samenleving waren: Droombeek; Eerlijke bankwijzer; HNS Developers omgeving; OCO Sterren 2.0 en Verbeter de buurt.

De in totaal 10 genomineerden zijn gekozen door een deskundige jury onder leiding van Tom Kok. De jury kon kiezen uit een lijst met 30 kandidaten. Deze waren weer geselecteerd uit meer dan 300 eParticipatie initiatieven. Al deze initiatieven zijn geanalyseerd met behulp van een speciale, door TNO ontwikkelde webmonitor. Hierbij is gekeken naar de mate waarin de initiatieven open zijn voor deelname van burgers, en of burgers ook de resultaten van hun deelname kunnen zien. Een tweede belangrijke toets was de mate van betrokkenheid van burgers. Tot slot is gekeken naar de mate van innovativiteit van het initiatief. Nadat de jury de genomineerden had aangewezen, zijn vervolgens de winnaars gekozen.

## eParticipatie in de lift

De jury concludeert dat eParticipatie in de lift zit. In vergelijking met het jaar daarvoor had de jury in 2009 een ruim aanbod aan eParticipatie initiatieven. De twee winnaars worden geprezen om hun voorbeeldwerking.

De Amstel Verandert eindigt als eerste in de categorie Overheid, omdat het burgers de mogelijkheid biedt actief mee te denken en te beslissen over de visie op de inrichting van de Amstel. Die visie zal uitgangspunt zijn bij het maken van plannen voor het gebied. De Amstel Verandert maakt gebruik van een multi-channel benadering door naast de website ook fysieke bijeenkomsten te organiseren. De



Amstel Verandert is door de jury als winnaar geselecteerd omdat eParticipatie een intrinsiek onderdeel uitmaakt van beleidsvorming en beleidsuitvoering.

Verbeter de buurt wint in de categorie Samenleving omdat het op een zeer simpele, gebruiksvriendelijke, transparante en daarom overtuigende manier burgers betreft bij het verbeteren van buurten. Burgers plaatsen een melding of een idee in Google Maps en gemeenten kunnen reageren op een melding die geplaatst is. Op die manier ontstaat er een directe dialoog tussen gemeenten en hun burgers. Via Twitter en per e-mail is het mogelijk om meningen en ideeën van gebruikers te delen met de makers van verbeterdebuurt.nl. Verbeterdebuurt.nl streeft ernaar dat elke gemeente de meldingen ook echt in behandeling neemt.



## Awards inspireren

De eParticipatie Award is voor de tweede keer uitgereikt. De bedoeling van de prijs is om geslaagde initiatieven op het gebied van eParticipatie in het zonnetje te zetten en om als inspiratie te dienen voor anderen. Onder eParticipatie wordt verstaan het benutten van informatie- en communicatietechnologie om burgers meer te betrekken bij verbetering van publieke dienstverlening, openbaar bestuur en sociale samenhang. Voor een Award komen in aanmerking initiatieven die op praktische en innovatieve wijze invulling geven aan een of meer van de drie participatie-normen van de BurgerServiceCode: 'ontvankelijk bestuur', 'verantwoordelijk beheer' en 'actieve betrokkenheid'. De organisatie van de eParticipatie Award was ook deze keer in handen van Burgerlink, een driejarig (2008 – 2010) stimuleringsprogramma van het ministerie van BZK dat is ondergebracht bij ICTU.

Meer informatie: <http://www.burgerlink.nl/eparticipatie/eparticipatie-Award-2009.xml>



Matt Poelmans | Directeur

8

Burgerlink | overheid - burgers - cocreatie

## Burgerparticipatie

Een slimme overheid is op mondige burgers voorbereid

Burgerparticipatie kan de komende jaren ingrijpende veranderingen ondergaan. Het ontwikkelt zich van eParticipatie (gebruik van informatie- en communicatietechnologie) via transparantie (open data) tot daadwerkelijke samenwerking tussen overheid en burger (co-creatie).

Overheden zullen er dus aan moeten wennen dat burgers steeds meer verwachtingen hebben en bijdragen leveren aan de uitvoering van publieke taken. Om dit soepel te laten verlopen dienen overheden zich allereerst hiervoor mentaal open te stellen. Vervolgens zullen ze hun processen moeten aanpassen aan nieuwe vormen van burgerbetrokkenheid. Ten slotte zal de burger moeten leren leven met de gevolgen van een overheid die verantwoordelijkheden delegeert.

### eParticipatie

Uit een eind 2007 door de voorganger van Burgerlink uitgevoerd onderzoek naar eParticipatie bleek dat de Nederlandse overheid kansen laat liggen om burgers te betrekken bij beleid en uitvoering. Heel veel mensen willen namelijk wel meedenken, maar de manier waarop dit nu gebeurt sluit niet aan bij hun verwachtingen. Burgers weten niet waar ze moeten zijn, worden onvoldoende geïnformeerd en horen vaak niet wat er met hun bijdragen is gedaan. Tweederde wil het

# “De vraagstukken van de moderne samenleving zijn te ingewikkeld om door overheden alleen te worden opgelost.”

## #agenderen

Burgerlink ontwikkelt de vernieuwde petitie-website die zowel de indieners als de ontvangers van petitie's ondersteunt om dit proces soepel te laten verlopen.

## #waarderen

Burgerlink ontwikkelt de beoordelingsite voor publieke diensten die aan burgers en overheden een meetmethodiek beschikbaar stelt gebaseerd op de criteria van de BurgerServiceCode.

## #controleren

Burgerlink ontwikkelt de website WatStemtMijnRaad die stemmingen over raadsbesluiten toegankelijk maakt, waarmee het feitelijk handelen van politici transparant wordt en kan worden vergeleken met beloften uit hun partijprogramma's.

## #informer

Burgerlink ondersteunt de ontwikkeling van het model van Issuefeed dat debatfora ontsluit en de enorme informatievloed analyseert.

liefst participeren via internet. Bij degenen die dit hebben gedaan neemt de interesse toe. Mits goed toegepast, kan eParticipatie de betrokkenheid van burgers vergroten. Een onderzoek door de Nationale Ombudsman in 2009 bevestigt dit beeld.

De ombudsman constateert dat bij bepaalde beslissingen, bijvoorbeeld over de leefomgeving, gemeenten naar eigen keuze of daartoe wettelijk verplicht burgers vragen om inbreng. In de praktijk verloopt participatie niet altijd even soepel en regelmatig ontvangt de ombudsman klachten hierover. Veel genoemde knelpunten zijn dat burgers te laat worden betrokken door de gemeente of dat hun inbreng wordt genegeerd. Ook wordt vaak geklaagd over gebrekkige informatievoorziening gedurende het traject. Verder hebben burgers soms het gevoel dat de beslissing eigenlijk al genomen is en de procedure een verplichte oefening is.

Om hierin verbetering te brengen heeft de ombudsman tien spelregels geformuleerd voor behoorlijke burgerparticipatie, die laten zien waar gemeenten zich aan zouden moeten houden en wat burgers mogen verwachten. Ze zijn in feite een uitwerking van de drie participatiebeginselen van de BurgerServiceCode.

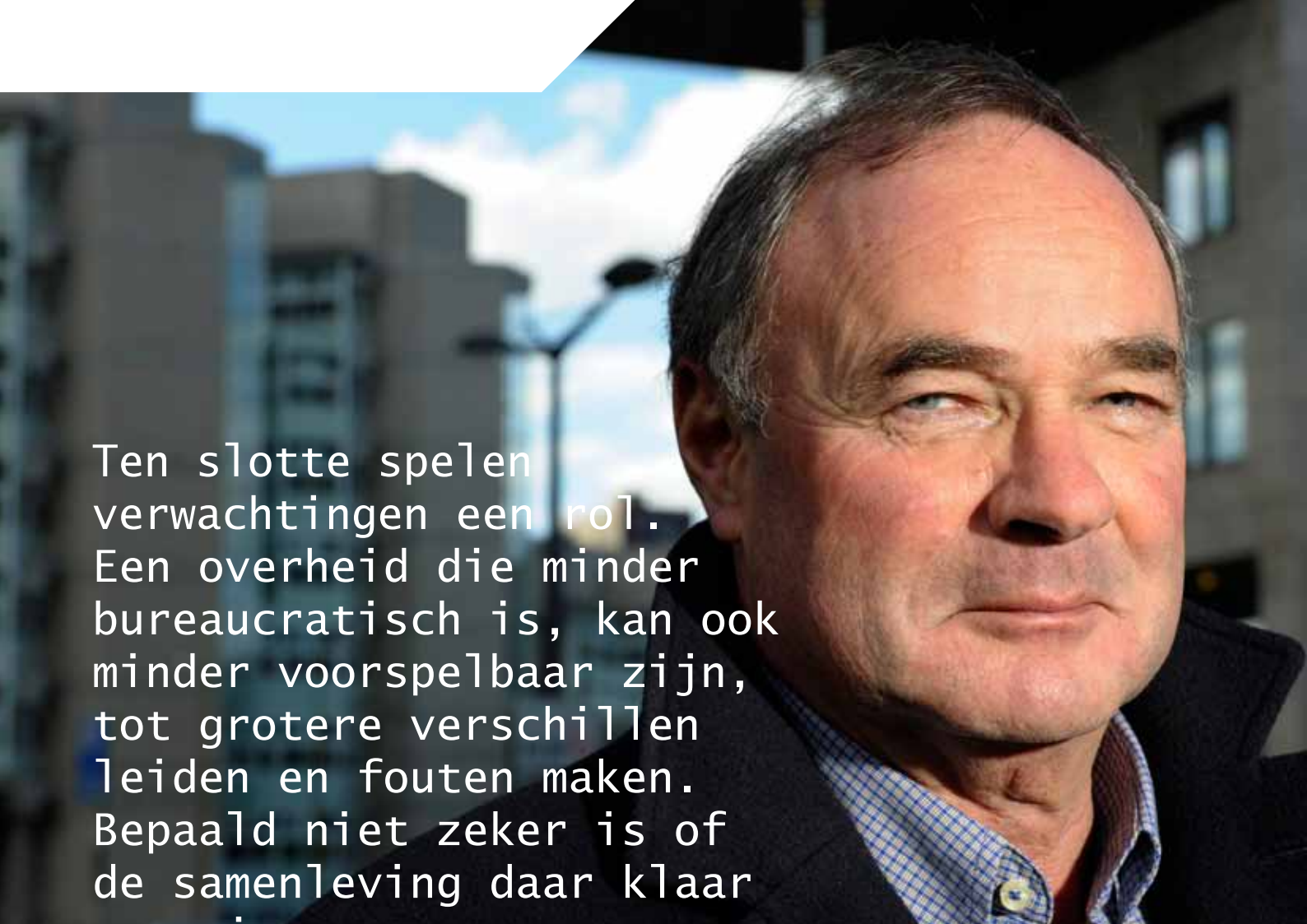
Hoewel nadruk op heldere verwachtingen en een constructieve houding een stap vooruit is, blijft het de vraag of door heldere spelregels burgerparticipatie een grote vlucht gaat nemen. De bestaande inspraakprocedures gaan nog te veel uit van het model dat de overheid de enige initiatiefnemer is. In de beleving van burgers komt de overheid in zo'n geval vragen naar hun mening over een oplossing waarvan die

burgers niet wisten dat er een probleem was, en dat veelal ook nog op een ongelegen moment.

Naast heldere spelregels is een andere opzet nodig om meer burgers te interesseren. Die moet uitgaan van een overheid die permanent open staat voor inbreng van diverse kanten. De opkomst van web 2.0 biedt kansen via nieuwe vormen van interactie zoals blogs, sociale netwerken, open data, etc. Het is een omkering van het proces, het initiatief ligt bij de samenleving terwijl de overheid faciliteert. Daarbij is het vertrekpunt niet de overheid met haar eigen processen, maar de burger die op verschillende momenten en manieren actief wil zijn. Die heeft een platform nodig met minimaal vier kernfuncties: agenderen, waarderen, controleren en informeren. Op al deze terreinen ontwikkelt Burgerlink op dit moment toepassingen en standaarden (zie kaders).

## Cultuur, Proces en Verwachtingen

“De vraagstukken van de moderne samenleving zijn te ingewikkeld om door overheden alleen te worden opgelost.” Zo begint de Open Verklaring Europese Publieke Dienstverlening 2.0. die in november 2009 door een initiatiefgroep van betrokken burgers is aangeboden aan de Europese Ministerraad. Zij pleiten ervoor om burgers meer te betrekken bij de totstandkoming en uitvoering van overheidsbeleid. In de verklaring zetten zij uiteen wat een open overheid is en formuleren drie principes die daarvoor nodig zijn: Participatie, Transparantie en Zelfredzaamheid. Deze benadering is grotendeels ontleend aan de Nederlandse BurgerServiceCode, die 10 principes beschrijft voor de nieuwe relatie tussen burger en overheid.

A close-up portrait of Matt Poelmans, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark jacket over a blue and white checkered shirt. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a blurred city street scene with buildings and a street lamp.

Ten slotte spelen verwachtingen een rol. Een overheid die minder bureaucratisch is, kan ook minder voorspelbaar zijn, tot grotere verschillen leiden en fouten maken. Bepaald niet zeker is of de samenleving daar klaar voor is.

De kernzin uit de verklaring is: "De vaardigheid om met burgers samen te werken, moet een kerncompetentie van de overheid worden." De veronderstelling dat de relatie burger – overheid aan fundamentele herziening toe is bestaat al langer in het kader van de ontwikkeling van de e-overheid. De opkomst van Web 2.0 versterkt die tendens. Maar de institutionele vormgeving van die nieuwe relatie is nog allerminst duidelijk.

Uit de inventarisatie die is gemaakt voor de eParticipatie Award blijkt dat er vele initiatieven en voorbeelden zijn van nieuwe burgerparticipatie die navolging verdienen. Maar onder welke voorwaarden zijn deze initiatieven succesvol? Hier zijn ten minste drie factoren van belang: Cultuur, Proces en Verwachtingen.

Ten eerste kan de ambtelijke en bestuurlijke cultuur nog niet goed overweg met allerlei nieuwe vormen van 'inmenging'. Daar liggen kansen voor de nieuwe generaties ambtenaren en bestuurders, die zijn opgegroeid met nieuwe media en communicatie.

Vervolgens moeten ook de processen van de overheid worden bijgesteld om deze nieuwe ambtenaren te ondersteunen. Overheidsprocessen zijn nog steeds vooral aan-

bodgericht en te weinig klantgestuurd. Dat kan trouwens ook de verklaring zijn waarom het gebruik van de e-overheid achterblijft bij het aanbod. De diensten zullen flexibeler moeten worden en meer keuzevrijheid moeten laten, met behoud van publieke waarden als zorgvuldigheid en rechtszekerheid.

Ten slotte spelen verwachtingen een rol. Een overheid die minder bureaucratisch is, kan ook minder voorspelbaar zijn, tot grotere verschillen leiden en fouten maken. Bepaald niet zeker is of de samenleving daar klaar voor is. Van de overheid wordt verwacht dat zij alle risico's kent en voorkomt. Tegelijkertijd moet de overheid sneller en met minder rompslomp werken. Hiermee is er sprake van twee tegengestelde trends. Het zal vermoedelijk meer van deze derde factor afhangen hoe snel een slimme overheid van de grond komt.

#### # Auteursgegevens

Matt Poelmans is thans directeur Burgerlink, en was eerder verantwoordelijk voor andere e-overheid programma's.



# Spoorwegmuseum voor één dag in het teken van eParticipatie

De uitreiking van de eParticipatie Award bracht ongeveer honderdvijftig mensen bijeen in het Spoorwegmuseum in Utrecht. Naast de uitreiking van de prijzen was er op deze dag ook ruimte voor debat en voor een informele discussie tijdens de lunch.



De genomineerden van de eParticipatie Award 2009, bijeen in het Spoorwegmuseum.

De uitreiking van de prijzen was vooraf het belangrijkste agendapunt. In de beide categorieën Overheid en Samenleving waren vijf projecten genomineerd. Hoogleraar ICT en Sociale Innovatie Valerie Frissen, die juryvoorzitter Tom Kok verving, reikte vervolgens de prijzen uit aan het projectbureau Wibaut aan de Amstel in Amsterdam voor het project De Amstel Verandert en aan 'Verbeter de Buurt' voor het project om via internet de buurt te verbeteren.

Valerie Frissen blijkt na afloop van de uitreikingen een dubbelrol te hebben. Ze is namelijk ook nog eens onderdeel van een debat, samen met Davied van Berlo. Onder leiding van voorzitter van CNV Jongeren Jesse Klaver ontspint zich een debat over nut en noodzaak van eParticipatie. De meeste mensen in de zaal zijn uiteraard voorstanders van eParticipatie, maar toch is af en toe een kritisch geluid te horen.

Zo noemt een aanwezige het openzetten van de deur naar buiten, ook gevaarlijk. "Je krijgt veel informatie binnen, maar ook veel mensen die klagen. Dat is vaak niet relevant." Iemand anders reageert: "Ook de klagers, die misschien in eerste instantie vanuit emotie reageren, hebben iets serieus te melden. Als je met ze in gesprek gaat, daalt de emotie vaak en kan je echt iets met zo'n reactie."



Ook Davied van Berlo vindt dit gevaar klein. "En mensen die echt alleen maar klagen, die hebben in de echte wereld ook niets te zeggen. Dan wordt ook vooral naar constructieve mensen geluisterd." Valerie Frissen ziet ook vooral positieve kanten voor de burger. "Die kan door deze ontwikkelingen meepraten in het hart van de besluitvorming."

Aan het eind van de discussie komt Marije van den Berg met een oproep voor de jury van de eParticipatie Award 2010. "Nu hebben twee projecten de eParticipatie Award gewonnen die een eigen website hebben opgezet waarop gediscussieerd kon worden. Voor volgend jaar is het vol-

gens mij de uitdaging om participatie op bestaande netwerken zichtbaar te maken."

### Reinout de Vries

*Dit verslag verscheen eerder als blog op Ambtenaar 2.0. Blogger Reinout de Vries werkt als communicatie-adviseur voor Politiek Online. Op 3 december 2009 deed hij op Twitter live verslag (<http://twitter.com/Reinoutdevries>) van onder andere de uitreiking van de eParticipatie Award.*

# twitter



Davied van Berlo en Valerie Frissen



Klagers moet je ook serieus nemen, de emotie wegnemen, maar je moet met ze in gesprek. [#ePAW09](#)  
2:57 AM Dec 3rd, 2009

Intern moet je oefenen met netwerken en discussies online. Maar je kunt natuurlijk ook de cursus Ambtenaar 2.0 volgen. [@Davied](#)  
2:55 AM Dec 3rd, 2009

Mensen die alleen maar anti zijn worden in de echte wereld ook niet gehoord. [#ePAW09](#) [@Davied](#)  
2:54 AM Dec 3rd, 2009

Ambtenaren moeten weten hoe ze in dit soort discussies mee moeten doen. Bijleveld kan het niet alleen. [#ePAW09](#) [@Davied](#)  
2:52 AM Dec 3rd, 2009

Bijleveld gaat discussies op internet niet uit de weg. [#ePAW09](#) [@NoI\\_Hendriks](#)  
2:52 AM Dec 3rd, 2009

Je moet naar de mensen toe, in plaats van de mensen vragen naar jou toe te komen. [#ePAW09](#)  
[@dezusvankarlijn](#)  
2:50 AM Dec 3rd, 2009

Hoe maken we participatie op bestaande netwerken zichtbaar in 2010? [#ePAW09](#) [@dezusvankarlijn](#)  
2:49 AM Dec 3rd, 2009

Raadsleden en bestuurders moeten vooral niet iets doen wat niet bij je past. Maar je moet wel zichtbaar zijn. [#ePAW09](#) [@dezusvankarlijn](#)  
2:46 AM Dec 3rd, 2009

## # Videoverslagen

Na afloop van het debat werd verder gediscussieerd over de mogelijkheden van eParticipatie aan verschillende lunchtafels. Enkele "tafelheren" en "tafeldames" leidden deze discussies. Drie van hen doen verslag in een kort filmfragment:  
Friedolien de Fraiture : <http://www.youtube.com/watch?v=nqoedRwWoal>  
Joris Dirks: [http://www.youtube.com/watch?v=7jGIYbtq\\_Bc](http://www.youtube.com/watch?v=7jGIYbtq_Bc)  
Rink Weijs: [http://www.youtube.com/watch?v=7jGIYbtq\\_Bc](http://www.youtube.com/watch?v=7jGIYbtq_Bc)  
Ook Davied van Berlo kijkt terug op de dag: <http://www.youtube.com/watch?v=OFqNQtnl-IY>

# Breda Morgen: "Kiezen voor elkaar"

**"Vanuit het idee van een assertieve democratie moet de communicatie beter, opener, directer en dicht bij de mensen plaatsvinden. Meer en andere doelgroepen moeten bereikt worden. Het streven naar transformatie is daarbij de drijfveer van de gemeente Breda." Volgens Peter Jeucken, teamcoördinator communicatie van de gemeente Breda, ligt dit ten grondslag aan Breda Morgen, een interactieve site van en voor inwoners van Breda.**



# [www.breda-morgen.nl](http://www.breda-morgen.nl)

## Communicatie met burger

Peter Jeucken: "Het coalitieakkoord van ons huidige college van B&W heet "Kiezen voor elkaar" en dicht de communicatie met de burger een belangrijke plaats toe. De gemeente verbetert en vernieuwt daarvoor de huidige infrastructuur met vier platforms waar de relatie tussen gemeente en burger alle gelegenheid krijgt zich te ontwikkelen, waar interactie kan ontstaan en iedereen kan participeren." De vier platforms voor interactieve communicatie zijn: persoonlijke communicatie, communicatie in print, digitale communicatie en TV. "Belangrijk is dat ze niet op zich staan en ook niet los van elkaar worden ingezet", zegt Jeucken. "We spreken van crossmediale inzet. Vanuit de zogenoemde crossmediale gedachte verrijken de platforms elkaar door gebruik te maken van de voor ieder platform specifieke kenmerken. De site [www.breda-morgen.nl](http://www.breda-morgen.nl) is het digitale platform."

## Waarderend vernieuwen

De achterliggende gedachte van de website ligt volgens Jeucken in het principe van waarderend vernieuwen: "Volgens dit principe verken je vanuit een positieve grondhouding elkaars ideeën, wensen en verlangens en onderzoek je wie er op welke manier een bijdrage wil en kan leveren aan een idee. Dit proces leidt tot gezamenlijke verantwoordelijkheid: mensen nemen deel aan het besturen van de stad en zijn bereid om verantwoordelijkheid te nemen en een actieve bijdrage te leveren aan de toekomst. Iedere bijdrage is waardevol." Jeucken vertelt dat de gemeente een Academie voor Waarderend Vernieuwen heeft opgericht om het personeel van de gemeente Breda vertrouwd te maken met de uitgangspunten en diverse facetten van het waarderend vernieuwen.

## Dromen worden werkelijkheid

Breda Morgen wordt goed bezocht: tot dusverre door ruim 11.000 unieke bezoekers. De website fungeert als een

digitale ontmoetingsplaats waar geïnteresseerden hun dromen kunnen noteren voor Breda en kunnen delen met anderen. Peter Jeucken: "Als iemand een droom op de site zet, kunnen alle bezoekers daarop reageren. Dit kan in de vorm van een "pluim" en door een toelichting of reactie te geven. Op de site kunnen alle bezoekers zien en lezen wat de reacties zijn. Ze kunnen daar vervolgens ook weer op reageren. Als een droom 10 pluimen heeft gekregen wordt het daarmee een "initiatief". Als een initiatief 100 "toppen" heeft gekregen kan de initiatiefnemer, als hij of zij dat wil, een stadsgesprek krijgen over zijn droom om daarmee met andere Bredanaars in gesprek te gaan over de manier waarop zijn droom werkelijkheid kan worden en wat mensen daar zelf aan kunnen bijdragen."

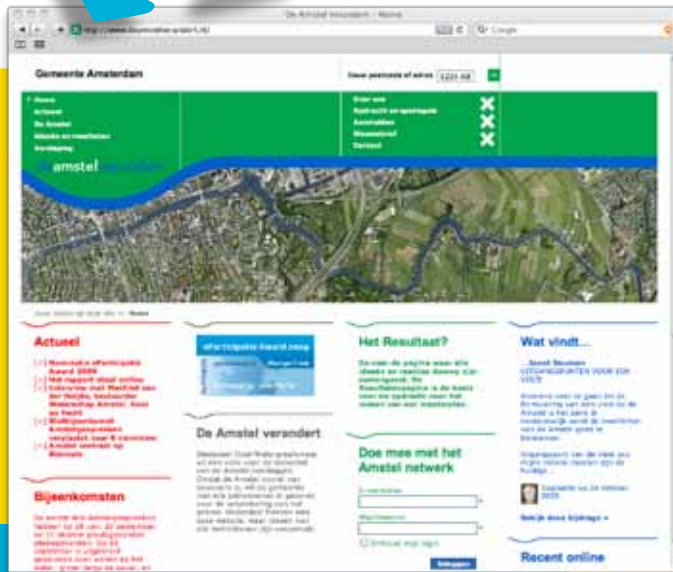
Volgens Jeucken heeft een aantal dromen inmiddels tot stadsgesprekken geleid. Een van de eerste en meest in het oog springende is de droom van bakker Leopold Nagelkerke uit Prinsenbeek. Alle fracties in de Bredase gemeenteraad ondersteunen inmiddels het voorstel dat warme bakkers in Breda op zondagochtend hun broodjes zouden moeten kunnen verkopen.

## Plannen

Peter Jeucken noemt desgevraagd véél plannen die de gemeente met Breda Morgen heeft: "We geven graag meer ruimte voor resultaten en meer mogelijkheden voor dromers om informatie te plaatsen. We zullen meer gebruik stimuleren vanuit projecten, wijken en dorpen. Op dit moment zijn we druk bezig met de vernieuwingen van onze website. Hierbij kijken we naar een optimale afstemming Breda.nl en Breda-morgen.nl. Verder zien we in interactieve communicatie méér dan een uitnodiging om te dromen. De website moet concreet vorm geven aan het uitgangspunt: in contact zijn met meer en andere burgers."



# De Amstel is van ons allemaal



**“De Amstel is van ons allemaal: Dit klinkt logisch maar als het om ruimtelijke ordening gaat, spelen conflicterende belangen een grote rol. Ook is gebleken dat burgerparticipatie nog weleens te kort schiet en door veel scepsis omgeven wordt: Er is toch al een plan dus wat valt er nog te participeren? Voorafgaand aan de Amstelgesprekken is met verschillende betrokkenen in het gebied gesproken en is ‘oud zeer’ bespreekbaar gemaakt, uitgesproken en zijn waar mogelijk al problemen opgelost. Dit heeft een vruchtbare basis gelegd voor de Amstelgesprekken, aldus Doede Bardok van de gemeente Amsterdam.**

# [www.deamstelverandert.nl](http://www.deamstelverandert.nl)

## Burgers actief betrokken

Met De Amstel Verandert worden burgers actief betrokken bij de toekomst van de Amstel en er worden nieuwe ideeën gegenereerd door de community die bij het initiatief aangesloten is. De dienst heeft gekozen voor een multi-channel benadering door naast de website ook fysieke bijeenkomsten te organiseren. Burgers kunnen zich laten informeren over de plannen rond de toekomst van de Amstel. Daarnaast kunnen ze op de site zelf ideeën indienen om er vervolgens met elkaar en met beleidsmakers over in discussie te gaan. Het resultaat van dergelijke interactie is ook op de site te zien. Naast discussie op de website zelf, worden er ook Amstelgesprekken georganiseerd waar bewoners en geïnteresseerden aan mee kunnen doen.

Doede Bardok vertelt dat de eerste ronde (Amstelgesprek 2009) erop zit. “Op zondag 8 november was de feestelijke slotbijeenkomst en is het rapport overhandigd aan de bij de Amstel betrokken besturen. De opdracht is om de ideeën van de deelnemers door een ontwerpteam van landschapsarchitecten uit te werken in verschillende scenario’s en zo inzichtelijk te maken waar “gekozen” dient te worden en waar de quick wins te behalen zijn. Het doel van de Amstelgesprekken en de website [deamstelverandert.nl](http://deamstelverandert.nl) is om een kader te scheppen voor toekomstige ontwikkeling van het gebied. Er zijn echter ook veel ideeën geplaatst en suggesties gedaan die in een eerder stadium uit te voeren zijn. Zo is er bijvoorbeeld door een groepje bewoners een verkeersontwerp gemaakt om de veiligheid en verkeerscirculatie te optimaliseren. Een plan dat op korte termijn uitvoerbaar is en de buurt direct ten goede komt.”

“Een belangrijke conclusie die uit dit proces kan worden getrokken”, zo vertelt Doede Bartok, “is dat er ontzettend veel kennis en expertise aanwezig is bij buurtbewoners. Het is

zeer waardevol om die te inventariseren voorafgaand aan het planproces. Het biedt goede kansen op het gebied van overheidscommunicatie en burgerparticipatie. Door op de website en tijdens de bijeenkomsten met elkaar te werken aan de opdracht worden de verschillende actoren in een eerder stadium betrokken bij de planvorming. Doordat betrokkenen zelf meeschrijven komen de knelpunten, problemen én kansen eerder aan de oppervlakte en ontstaat draagvlak voor transformatie door middel van participatie. Het zijn de ideeën van direct betrokkenen die worden uitgewerkt. Op deze manier is voor iedereen inzichtelijk wat de keuzes zijn.” Volgens Bardok is deze keuze zeer effectief gebleken, “want het maakt de onderwerpen en de discussie concreet. Mening en persoonlijke belangen worden hiermee ondergeschikt aan een constructieve bijdrage.”

Doede Bardok geeft aan dat er veel betrokkenen hebben geparticipeerd. Op de site zijn vele ideeën geplaatst en is gereageerd op elkaars ideeën. De discussie kon op veel belangstelling rekenen. De site is door bijna 3500 mensen bezocht. Ook de bijeenkomsten kenden een hoge opkomst. In totaal hebben 318 deelnemers op de website een profiel aangemaakt. Daarvan hebben 87 deelnemers actief meegedaan aan de online debatten. Een deel van deze groep vertegenwoordigde een grotere achterban, zoals een vereniging of buurtoverleg. Mede hierdoor hebben verschillende belangengroepen kennis kunnen nemen van elkaars standpunten en zijn er op de site nieuwe initiatieven ontplooid en verbanden gelegd. Bardok: “De bezoekersloyaliteit en tijd die per bezoek aan de site is doorgebracht is spectaculair. Van de unieke bezoekers hebben er zo’n 500 de site zeer regelmatig bezocht en de gemiddelde bezoekduur is meer dan acht minuten.”

# Droombeek: collectief geheugen van Enschedese vuurwerkrampwijk

**“Droombeek is voortgekomen uit het idee om door de werkelijkheid heen te kijken naar andere beelden van dezelfde locatie, zoals in een droom. Die andere beelden zijn bijvoorbeeld verhalen uit het verleden, of juist toekomstdromen. Het kunnen ook verhalen zijn over wat die locatie voor anderen betekent.” Volgens Peter Dubois bood de wijk Roombeek in Enschede een interessante context voor dit idee, omdat het een bekende geschiedenis heeft vanaf de opkomst van de textielindustrie tot aan de vuurwerkrampe in 2000. “Bovendien wordt er hard gebouwd aan een nieuwe toekomst”, zegt Dubois, wiens bedrijf Living Doc Droombeek heeft ontwikkeld.**



# [www.droombeek.nl](http://www.droombeek.nl)

## Gezamenlijk verrijken

Dubois: “Om ons idee vorm te geven, wilden we verhalen in tekst, foto’s en film op de exacte plek van het verhaal zelf zichtbaar maken voor het publiek. We wilden het publiek betrekken bij deze verhalen en bij de omgeving, door ook de mogelijkheid te geven om op locatie te reageren op de verhalen en door nieuwe verhalen toe te voegen. Zo werd de context van de wijk Roombeek verrijkt met bijdragen van het publiek. Dat zijn bewoners uit de wijk die er lange tijd woonden of mensen die er nieuw zijn komen wonen. Maar ook leerlingen van de omliggende scholen en bezoekers van de verschillende musea in de wijk.”

De ondertitel van Droombeek is “een collectief geheugen voor Roombeek”. Dubois: “Het doel is het gezamenlijk verrijken van verhalen. Om dat te bereiken is er een GPS-tour en een website ontwikkeld, waardoor mensen de verhalen ook thuis kunnen lezen. Reacties daarop komen vooral via de website bij ons binnen. Wij maken er vervolgens weer nieuwe verhalen van voor in de GPS-tour en op de website. Het is een methodiek voor een levende documentaire, een collectief verhaal dat groeit.”

Droombeek is een initiatief van Stichting Droombeek en Rijksmuseum Twente. Er zijn vier wandelingen uitgezet die mensen kunnen lopen. Er zijn verhalen te lezen over architectuur, dagelijks leven, kunst en cultuur, textiel en industrie en de vuurwerkrampe. Het initiatief is gestart in 2004. De website is er sinds 2005, de PDA-GPS route sinds 2007.

## Resultaten

Dubois: “Bewoners hebben in workshops samen aan de verhalen gewerkt. Hoe dat in zijn werk ging? Iemand vertelde bijvoorbeeld over een stuk geschiedenis aan de hand van een persoonlijk fotoalbum. Mensen luisteren dan naar elkaar, steunen elkaar door de persoonlijke verhalen die ze bij elkaar oprakelen. Het resultaat van die bijeenkomsten is meer dan

de uiteindelijk uitgewerkte en gepubliceerde verhalen voor de GPS-tour. Er zijn contacten gelegd die er daarvoor niet waren, tussen burens die wel in dezelfde straat wonen, maar een drempel over moesten om elkaar te leren kennen. Het is ook moeilijk om dat zo maar te doen, als je bijvoorbeeld weet dat je buurvrouw een vreselijke ramp overleefde en alles verloor. Droombeek heeft daar mee geholpen.”

Droombeek is ook van belang in het onderwijs. Dubois: “Leerlingen die de speciale schoolversie van de GPS-tour doen, leren goed observeren. Ze ervaren hoe het is om op een bepaalde locatie te zijn. Het blijft namelijk spannend om op een rampplek een les te volgen, ook al zie je er eerst niks van – totdat je heel goed kijkt. De les gaat over architectuur, maar dat wordt niet los van het verleden behandeld.”

Bezoekers van Roombeek zijn vaak verbaasd over de transformatie van de wijk, met prachtige architectuur en inpasping van bestaande voormalige textielgebouwen en woonstraten. Dubois: “De GPS-tour en website besteden daar veel aandacht aan. De verhalen die in de workshops werden opgeschreven, gingen namelijk niet noodzakelijkerwijs of exclusief over de rampe. De verzameling verhalen biedt ook een terugblik naar het textielverleden. Naar de spoorlijn die er liep, de enorme hallencomplexen en naar de manier waarop het er op de werkvloer aan toeging. De architectuur en stedenbouw wordt in films en teksten ruim toegelicht. Het dagelijks leven, met veel verhalen van ver voor de vuurwerkrampe, schetst in de breedte een geschiedenis van het leven in de wijk.”

Dubois tot slot: “We hebben inmiddels ook een succesvolle GPS-tour in de Utrechtse wijk Lombok gerealiseerd. Maar er volgen meer locaties. De ervaringen die we daar opdoen, helpen ons weer om de GPS-tour en de website van Droombeek te verbeteren.”



Valerie Frissen | Mijke Slot  
TNO | innovatie - initiatieven - burgers

## 16 eParticipatie Awards 2009 De selectie van genomineerden

Digitale burgerpanels, weblogs van burgemeesters en wethouders, actiegroepen op Hyves en Twitter, digitale loketten, discussiefora, buurtwebsites, virtuele steden en nog veel meer. Iets meer dan 300 uiteenlopende initiatieven staan op de lijst van Burgerlink voor de eParticipatie Awards 2009. Deze initiatieven hebben als overeenkomst dat zij allemaal op een of andere manier, met gebruik van internet of mobiel, de betrokkenheid van burgers bij de samenleving en de politiek proberen te vergroten. Maar hoe selecteer je nu de parels uit dit aanbod van grootschalige en kleinschalige, lokale, regionale en landelijke initiatieven? Wat zijn de beste voorbeelden van initiatieven van burgers en welke zijn dat van de overheid?

Om de jury te ondersteunen in het keuzeprocess is gebruik gemaakt van een door TNO ontwikkelde analysetool. Gebaseerd op de al beproefde Web 2.0 Monitor, heeft TNO voor Burgerlink de zogenaamde eParticipatie Monitor ontwikkeld. Deze monitor biedt een raamwerk om op een gestructureerde en systematische manier karakteristieken van de initiatieven in kaart te brengen. Elk initiatief wordt bekeken en gescoord op verschillende variabelen. Deze scores komen terecht in een database, die vervolgens geanalyseerd wordt op enkele belangrijke eParticipatie variabelen.

Ten eerste is gekeken naar de mate waarin de initiatieven open zijn voor deelname van burgers, en of burgers ook de resultaten van hun deelname kunnen zien. Zo komt het bijvoorbeeld regelmatig voor dat een weblog van een burgemeester alleen de mogelijkheid biedt via e-mail te reageren. Hierdoor is de werkelijke interactie, transparantie

en betrokkenheid beperkt. In een dergelijk geval scoort de blog niet hoog op dit aspect van eParticipatie. Een ander voorbeeld: soms maakt een gemeente wel gebruik van een digitaal panel dat de gemeente adviezen kan geven, maar kunnen burgers zich daar niet vrijwillig voor aanmelden. Ook de resultaten van zo'n burgerconsultatie worden niet altijd ter beschikking gesteld aan het grote publiek. Ook in dat geval is de score niet hoog. Maar er zijn genoeg initiatieven die wel hoog op deze variabelen scoren. Bijvoorbeeld actieve community websites die de burgers actief betrekken bij hun eigen buurt of stad. Of de inspraak die burgers krijgen in projecten die gaan over ruimtelijke ordening.

Een tweede belangrijke variabele is de mate van betrokkenheid van burgers. Welke bijdrage kunnen zij zelf leveren aan eParticipatie initiatieven? Hun rol kan variëren van meer traditionele rollen als informatie opzoeken en communiceren, tot nieuwere rollen zoals bijvoorbeeld zelf dingen toevoegen (coproduceren), informatie beter vindbaar maken (faciliteren) of zelfbestuur. Sommige initiatieven stellen burgers in staat concept wetteksten te bekijken, of het stemgedrag van de gemeenteraad op te zoeken. Andere initiatieven laten burgers zelf foto's uploaden of voorstellen doen ter verbetering van de buurt. Weer andere initiatieven laten burgers zelf dingen regelen of controleren, zoals prestaties van scholen, geluidsoverlast en kinderopvang.

Ook is gekeken naar de mate van innovativiteit van het initiatief. We maken dan een onderscheid tussen technische innovatie, product/dienstinnovatie, organisatorische innovatie en sociale innovatie. Maakt een initiatief bijvoorbeeld gebruik van Open Source Software, stelt het een API (Application Programming Interface) of RSS feed beschikbaar, kunnen deelnemers geotags aan informatie koppelen? Is het een nieuw initiatief of een reeds bestaande offline dienst die nu digitaal wordt aangeboden? Worden processen op een nieuwe manier georganiseerd, of wordt informatie op een nieuwe manier doorzoekbaar gemaakt? Is het initiatief een open platform waar andere initiatieven ook gebruik van kunnen maken? Kunnen gebruikers door het initiatief nieuwe mensen ontmoeten, zijn er publieke profielen van de gebruikers beschikbaar, of is er een koppeling tussen het initiatief en andere succesvolle sociale media? Op deze, en nog vele andere criteria zijn alle initiatieven op de lijst beoordeeld.

Wat valt op als we deze analyse bekijken? In tegenstelling tot burgersamenlevingsinitiatieven zijn overheidsinitiatieven vaak onderdeel van een al bestaande website, bijvoorbeeld een gemeentelijke website. Bijna 70 procent van de initiatieven valt onder deze categorie. Daarnaast blijkt dat eParticipatie initiatieven die zijn geïnitieerd vanuit de samenleving vaak opener van karakter zijn. Ze zijn vaker gebaseerd op het principe van tweerichtingsverkeer, hebben vaak geen restricties voor deelname en betrekken deelnemers gemiddeld op meer niveaus bij het initiatief. eParticipatie initiatieven scoren over het algemeen laag op het vlak van technische innovatie. In 62 procent van de initiatieven is geen sprake van technische innovatie. En de diensten die wel hoog scoren zijn voornamelijk de diensten

die gebruik maken van bestaande platforms zoals Hyves. Daar zijn veel technische functionaliteiten al aanwezig. Daarnaast scoren eParticipatie initiatieven die zijn geïnitieerd vanuit de burger/ samenleving over het algemeen iets hoger op technische innovatie. Ze maken vaker dan overheidsinitiatieven gebruik van streaming, RSS feeds, tags en geotags, mobiele diensten, API's en Open Source Software. Kijken we naar sociale innovatie, dan is in bijna 60 procent van de gevallen sprake van een bepaalde vorm van sociale innovatie. Ook hier scoren diensten geïnitieerd vanuit de burger/ samenleving gemiddeld weer hoger dan overheidsdiensten.

Uiteindelijk is op basis van deze uitkomsten een selectie gemaakt van 15 mooie eParticipatie initiatieven vanuit de overheid en 15 initiatieven vanuit de samenleving. Hierbij zijn de scores van de initiatieven op de hierboven genoemde variabelen gewogen, en met elkaar vergeleken.

## Daarnaast blijkt dat eParticipatie initiatieven die zijn geïnitieerd vanuit de samenleving vaak opener van karakter zijn

17

De initiatieven zijn altijd op een combinatie van variabelen beoordeeld. Dat een dienst goed scoort op technische innovatie, hoeft namelijk nog niet te betekenen dat het een goed eParticipatie initiatief is. Ook sociale innovatie en de mate van betrokkenheid van de deelnemers aan het initiatief zijn van groot belang. Onder de 30 geselecteerde initiatieven is vervolgens een aanvullend onderzoek uitgevoerd. Door middel van interviews is meer informatie verkregen over daadwerkelijk gebruik en impact van de initiatieven. De juryleden hebben op basis van al deze beschikbare informatie een onderbouwde keuze kunnen maken welke initiatieven de eParticipatie Award 2009 verdienen.

*Lees meer over de 30 geselecteerden op pagina's 27 en 28.*

### # Auteursgegevens

Valerie Frissen is bijzonder hoogleraar ICT en Sociale Verandering bij de Faculteit der Wijsbegeerte van de Erasmus Universiteit. Valerie Frissen en Mijke Slot werken beide voor TNO Informatie- en Communicatietechnologie.



Davied van Berlo | Projectmanager  
Ambtenaar 2.0 | overheid - online - samenwerking

## Organisatie 2.0

maak online samenwerking mogelijk en makkelijk

Veel burgers kijken naar de overheid als één geheel. Terwijl er een wereld achter zit van verschillende soorten organisaties.

En het is ook nog eens gewoon mensenwerk: je hebt niet alleen contact met 'de overheid', maar in de praktijk ook gewoon met een andere persoon, een ambtenaar. De overheid bestaat uiteindelijk uit mensen. Tegelijkertijd hebben burgers gelijk als ze de overheid als één entiteit aanspreken. In de taakverdeling tussen samenleving en overheid moeten sommige dingen door de overheid worden geregeld en hoe de achterkant is georganiseerd is niet zo relevant. Aan ons de uitdaging om ook één overheid te zijn.

Daar zijn tegenwoordig nieuwe mogelijkheden voor. Via internet is het makkelijker om virtuele teams te creëren die over organisatiegrenzen heen werken. Internet neemt grenzen weg, ook tussen organisaties. Nieuwe online middelen en instrumenten, gezamenlijk web 2.0 genaamd, bieden platformen om groepen te vormen en samenwerking aan te gaan.

Dus laten we het eens vanuit die optiek bekijken. Als de overheid één geheel is, met al die kennis, al die ideeën, al die uren. Hoe zou je dan een project aanvliegen? Als een probleem een oplossing behoeft en je zoekt daar ideeën voor, dan wil je de creativiteit van al die ambtenaren (of misschien wel van alle Nederlanders) inzetten om de meest briljante oplossing te vinden. Als je specifieke kennis nodig



hebt om zo'n oplossing uit te werken, dan wil je kunnen putten uit de kennis van al die ambtenaren. Waar zit de specialist die het ontbrekende puzzelstukje kan invullen?

En als je aan de slag gaat met de uitwerking, plannen gaat schrijven, dingen organiseren: Zou het niet handig zijn als ook anderen daar een bijdrage aan zouden kunnen leveren? Om een stukje tekst aan te vullen, of een taakje op zich te nemen. Waar de ene persoon een halve dag mee bezig is om iets uit te zoeken, kan een ander dat in een half uur omdat hij het al tig keer eerder heeft gedaan.

Als je zo gebruik zou kunnen maken van de potentie van de overheid als geheel, dan zou er veel meer mogelijk zijn en zou je dingen anders aanpakken. Beter én efficiënter. Die mogelijkheid is er nu, via internet, via online platforms. Voorbeelden zijn er ondertussen genoeg te vinden, we hoeven ze alleen maar te vertalen naar de overheid. Enkele vormen die daarbij onderscheiden kunnen worden staan in het kader.

Maar om zo te werk te gaan vraagt wel iets van ambtenaren. Het is een andere manier van werken, met andere methoden en middelen. Het vraagt misschien om andere competenties, meer nadruk op netwerkeigenschappen, bestuurlijk inzicht, et cetera. Daarvoor moeten andere opleidingen gevolgd worden, om

nieuwe rollen te kunnen spelen in online communities en discussies.

## De ambtenaar van de toekomst werkt via netwerken, betreft mensen en kennis van binnen en buiten de overheid, hij richt zich op het proces en focust op resultaat.

De ambtenaar van de toekomst werkt via netwerken, betreft mensen en kennis van binnen en buiten de overheid, hij richt zich op het proces en focust op resultaat. Daarbij heeft hij de rol van communitymanager: om de juiste mensen bij elkaar te krijgen, een platform daarvoor

### Vormen van online samenwerking

19

Omdat online samenwerking laagdrempeliger is dan fysieke bijeenkomsten, zijn er nieuwe mogelijkheden:

# **los van tijd en plaats:** via online fora, webmeetings, wiki's, et cetera is samenwerken op afstand makkelijker en niet meer gebonden aan specifieke tijdstippen. Gesprekken voortzetten of schrijven aan documenten kan nu ook tussen bijeenkomsten door;

# **meer betrokkenen per project:** omdat reisafstand en het afstemmen van agenda's minder van invloed zijn op de mogelijkheid om samen te werken kunnen meer mensen worden betrokken die op één of andere manier een bijdrage kunnen leveren aan oplossing van het probleem;

# **kleinere bijdragen per persoon:** reis- en vergadertijd leggen een flink beslag op de tijd die je aan een project kunt bijdragen. Als die beslaglegging minder wordt kan meer tijd aan de inhoudelijke bijdrage worden besteed. Of er kan met een kleinere tijdsinvestering dus een even grote bijdrage worden geleverd. Daardoor wordt het mogelijk om met een kleine bijdrage toch op zinnige wijze deel te nemen aan een project;

# **deelname aan meerdere groepen:** deelname aan meer dan twee à drie projectgroepen, incl. alle bijbehorende reis- en vergadertijd, was voorheen praktisch onmogelijk. Maar het vanuit je expertise volgen van meerdere online discussies is geen probleem. Je kunt je bijdrage dus gericht inzetten op basis van je kennis, ervaring en rol.

### #crowdsourcing

Leg een probleem of een vraag voor aan een grotere groep mensen, dat maakt de kans groter dat iemand in die groep een idee of oplossing heeft. Zie bijvoorbeeld Battleofconcepts.nl of Ideascale.com;

### #co-creatie

Letterlijk betekent het gezamenlijk iets creëren, maar online kan dat met vele mensen tegelijkertijd in één product. Een bekend voorbeeld is Wikipedia, maar dat kan ook met online mindmaps (Mindmeister.com) of Google Maps;

### #marktplaats

Een platform om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, van producten, ideeën of taken. Marktplaats.nl is natuurlijk een voorbeeld, maar ook Neemtinitiatief.nl, waar de geplaatste initiatieven door anderen gesteund kunnen worden;

### #wisdom of crowds

In sommige omstandigheden kan de gemiddelde mening van een groep het best de richting aangeven. Prediction markets zoals Intrade.com brengen dat met een soort online aandelenmarkt in beeld.



## 20

te kiezen, het gesprek te faciliteren, naar beslispunten te leiden, et cetera. Immers, hij is zelf verantwoordelijk voor het traject, de momenten daarin en het resultaat dat behaald wordt. Het is zelfstandig werk, het is 'distributed leadership'.

Dat vraagt natuurlijk ook wat van hun managers. Want hoe stuur je iemand aan die op die manier werkt? Wat vraagt dat van een manager 2.0? Om medewerkers te faciliteren, voldoende mogelijkheden, informatie en achtergrond mee te geven. Om ruimte te geven en te sturen op resultaat. Een Amerikaanse overheidsmanager zei laatst: "Managers moeten de instrumenten leveren, uit de weg gaan om creativiteit de ruimte te geven en vervolgens het resultaat steunen." Is er al een cursus voor manager 2.0?

Uiteindelijk moeten we terug naar de vraag waartoe organisaties ook alweer zijn opgericht? Om de taken uit te voeren waarvoor ze verantwoordelijk zijn gesteld. Die taken en verantwoordelijkheden bestaan natuurlijk nog steeds, maar die werkzaamheden zijn steeds minder goed bij één organisatie te beleggen. Steeds vaker zijn andere partijen en personen nodig voor die uitvoering. Om een overheid 2.0 te worden moet dat gehele potentieel inzetbaar zijn.

Kortom, de op basis van die verantwoordelijkheden ingerichte organisaties – met bijbehorende gebouwen, hiërarchieën, et cetera – dekken niet meer hun gehele werkgebied af. Samenwerken over die grenzen heen kan. Ze hebben dan ook geen reden meer om niet samen te werken met andere organisaties en personen, buiten het gebouw, buiten de organisatiestructuur, buiten de firewall. Maak die samenwerking mogelijk en makkelijk. Dat is het platform voor 'distributed leadership'.

Meer over organisatie 2.0 in het Boek Ambtenaar 2.0, <http://boek.ambtenaar2o.nl>

### # Auteursgegevens

Davied van Berlo werkt bij het ministerie van LNV en is projectmanager en oprichter Ambtenaar 2.0.

# Eerlijke Bankwijzer: “Kritische consument helpt bij verduurzaming banken”

**“Met een brede coalitie van maatschappelijke organisaties hebben we een publieksinstrument opgezet dat gericht is op verduurzaming van banken met behulp van de kritische consument.” Peter Ras, projectleider Eerlijke Bankwijzer en werkzaam bij Oxfam Novib is verheugd over de nominatie voor de eParticipatie Award. “Het is een steun in de rug voor een initiatief waarvoor steeds meer belangstelling is, ook internationaal.”**



# [www.eerlijkebankwijzer.nl](http://www.eerlijkebankwijzer.nl)

## Transparantie

Peter Ras: “Er ontstond medio 2007 grote publieke verontwaardiging vanwege het feit dat een aantal grote Nederlandse banken nog altijd investeerden in omstreden wapenbedrijven. Er bestaat sindsdien een toenevende behoefte vanuit consumenten om transparantie in de financiële sector en fatsoenlijk bankieren. Dit alles is uiteraard eind 2008 tot een uitbarsting gekomen toen de financiële crisis startte: het publieke vertrouwen in banken kwam tot een dieptepunt. Tegelijkertijd staan banken aan het einde van ketens en kunnen ze in potentie een zeer positieve rol spelen in verduurzaming van de economie. Dit is hard nodig in het licht van de klimaatcrisis, oneerlijke handelsregels, belastingontwijking, wapenhandel et cetera. Dit zijn ook nog eens allemaal zaken waar met name ontwikkelingslanden het slachtoffer van worden.”

## Aanpak

Om banken te stimuleren elkaar meer te beconcurreren op het gebied van sociaal- en milieubeleid is de Eerlijke Bankwijzer opgezet. Consumenten kunnen hier banken vergelijken op basis van een aantal criteria voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ze kunnen via de website hun bank verzoeken meer maatschappelijk verantwoord te ondernemen, of overstappen naar een andere bank. De keuze van sectoren die worden opgenomen in de Bankwijzer dragen bij aan een duurzaam bestaan voor vrouwen, mannen en kinderen door middel van eerlijker handel, het tegengaan van klimaatverandering en een rechtvaardiger landbouwbeleid. Ook worden met dit instrument sociale basisvoorzieningen bevorderd als het recht op goed onderwijs en het tegengaan van kinderarbeid en dwangarbeid. Tenslotte draagt het instrument bij aan het recht op leven en veiligheid door middel van het tegengaan van gewapende

conflicten door beperking van de handel in – controversiële – wapens in fragiele staten en landen waar de mensenrechten worden geschonden.

## Eerlijke Bankwijzer werkt

Volgens Peter Ras sorteert de Eerlijke Bankwijzer effect: “Vrijwel alle in de Eerlijke Bankwijzer opgenomen banken hebben sinds de lancering van dit instrument in januari hun beleid op één of verschillende beleidsterreinen aangescherpt. Bijna 100.000 consumenten hebben sinds januari actief gebruik gemaakt van de Eerlijke Bankwijzer om het maatschappelijk beleid van hun bank te vergelijken met dat van andere banken. Duizenden bankrekeninghouders hebben eveneens hun eigen bank aangeschreven en verzocht om een beter duurzaamheidsbeleid te gaan voeren, of zijn overstapt naar een duurzamere bank.

## Toekomstplannen

De projectleider wil de Eerlijke Bankwijzer in de toekomst graag uitbouwen: “We hopen meer en nieuwe banken op te kunnen nemen. Verder hopen we, mede op verzoek van vragen van consumenten, banken te gaan vergelijken op enkele nieuwe maatschappelijke thema's, zoals beloningsbeleid in relatie tot duurzaamheid en beleid ten aanzien van dierenwelzijn. Waar mogelijk werken we graag samen met banken om duurzaamheid te bevorderen. We zijn verder bereid concrete input te geven aan banken hoe ze hun maatschappelijk beleid kunnen aanscherpen. Bovenal blijven we publieksvoorlichting en campagnes voeren om banken te stimuleren om duurzamer te worden: de doelstelling van de Eerlijke Bankwijzer blijft verduurzaming van banken met behulp van de consument. In 2010 verwachten we hiermee een nog groter publiek te bereiken. Tenslotte blijkt er serieuze interesse in het buitenland te bestaan om “Fair Bank Guides” op te zetten volgens ons model; wij zullen deze initiatieven steunen waar mogelijk.”

# HNS Developers omgeving wil democratie helpen



# <http://dev.hetnieuwestemmen.nl>

**“Wanneer je kijkt naar de Nederlandse democratie, zie je dat de politieke partij-programma’s en de partijlijsten worden samengesteld door de – top van de – politieke partijen. Deze politieke partijen bestaan echter niet uit dezelfde samenstelling als de maatschappij. Nog geen 2 procent van de bevolking is lid van een politieke partij en van dit kleine deel is het overgrote deel oud, blank, goed opgeleid en van het mannelijke geslacht. Vervolgens komt de bevolking af en toe bijeen om hun stem uit te brengen op de dingen die deze kleine groep heeft samengesteld.” Volgens Tobias Dekkers was dit de voornaamste reden om HNS Developers omgeving te starten.**

Dekkers: “Wij hadden de behoefte om onze democratie te gaan helpen. Dit is begonnen door onofficiële primaries te organiseren met bijvoorbeeld [www.rutteofverdonk.nl](http://www.rutteofverdonk.nl). Hiermee kon de gehele bevolking ‘stemmen’ op degene die lijsttrekker zou moeten worden. De website trok ongeveer 50.000 bezoekers en gaf al voor de verkiezingen duidelijk aan wie volgens de bevolking lijsttrekker had moeten zijn.

## Het Nieuwe Stemmen

Dit project en het succes ervan was de aanleiding om een stichting op te zetten die zich zou inzetten voor de transparantie van de politiek en de betrokkenheid van het publiek bij de politiek: Het Nieuwe Stemmen. De stichting heeft een aantal websites ontwikkeld zoals [Wiekiesjij.nl](http://Wiekiesjij.nl), [Maildepolitiek.nl](http://Maildepolitiek.nl) en [Groningenmeetseurope.nl](http://Groningenmeetseurope.nl). Verder proberen ze eParticipatie te stimuleren door zowel het uitwisselen van ervaringen bij congressen en het ontwikkelen van een zogenoemde developersomgeving (HNS.dev).

Tobias Dekkers: “De resultaten van ons werk zijn uiteenlopend en variëren van concrete cijfers en statistieken tot educatieve uitwerkingen van onze projecten. [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) en [HNS.dev](http://HNS.dev) zijn onze meest succesvolle projecten. [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) behaalt hoge bezoekersaantallen en heeft een hoge informatieve functie. Daarnaast heeft [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) voor HNS een aantal belangrijke deuren geopend. Het beste voorbeeld hiervan is de samenwerking met de NOS die [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) beschikbaar stelde op hun website [www.europakiest.nl](http://www.europakiest.nl) via een i-frame. Verder zorgt [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) voor leuke statistieken. HNS kon bijvoorbeeld al lange tijd zien dat niet alleen de negatieve campagne van PVV veel succes had, maar ook de positieve campagne van D66 tijdens de Europese verkiezingen.”

## Developersomgeving

[HNS.dev](http://HNS.dev), de developersomgeving, behaalt volgens Dekkers

weer geheel andere resultaten, maar is zeker ook succesvol. “[HNS.dev](http://HNS.dev) creëert een omgeving waardoor het makkelijker wordt om eParticipatie websites te bouwen. Dit doen wij door een database, API en een developerswebsite te ontwerpen waarbinnen de ontwikkelaars hun werk kunnen doen. Het succes van dit project wordt bewezen door de vele websites en initiatieven die zich hebben aangesloten bij dit project”, aldus Tobias Dekkers.

## Veel toekomstplannen

HNS heeft geen gebrek aan toekomstplannen, zo vertelt Tobias Dekkers desgevraagd. “Wat de komende tijd van ons verwacht kan worden, is uiteraard een nieuwe versie van [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) voor de komende gemeenteraadsverkiezingen. Daarnaast zijn wij druk bezig om [Wiekiesjij](http://Wiekiesjij.nl) in Turkije te implementeren. We zijn momenteel met verschillende fondsen in de weer om de financiële ondersteuning te krijgen die wij nodig hebben.”

“Verder zijn wij nu druk bezig met het ontwikkelen van de eerste versie van onze game. Dit is een game die de politiek moet simuleren voor middelbare scholieren. Hierbij zullen de leerlingen het een en ander oppikken over de politieke besluitvormingsprocessen en hoe het is om een verkiezingscampagne te houden.”

“Tot slot zitten we in de beginfase van een nieuw project waarbij wij de tijd willen overbruggen tussen de verkiezingen”, vertelt Dekkers. “Zodra het publiek zijn stem heeft laten horen tijdens de verkiezingen daalt de interesse en de betrokkenheid enorm. Wij gaan proberen om een website te ontwikkelen die de politici, hun beloftes en hun stemgedrag blijft volgen. Het publiek krijgt zo meer inzicht in de daadwerkelijke – landelijke – vertegenwoordiging van hun belangen, vier jaar na de uitgebrachte stem.”

# OCO Sterren 2.0: Ouders en leerlingen beoordelen eigen school

**“OCO stelt ouders en leerlingen in de gelegenheid hun mening te geven over een bepaalde school. Dit als service aan andere ouders en leerlingen die bij het kiezen van een school graag gebruik maken van opgedane ervaringen. Het kan een waardering uitdrukken van een goede ontwikkeling. Tegelijk kan het een goede manier zijn om mogelijke problemen te signaleren.” Dit zegt Tamar van Gelder van de Amsterdamse Onderwijs Consumenten Organisatie over het voor de eParticipatie Award genomineerde initiatief OCO Sterren 2.0.**



# [www.ocosterren.nl](http://www.ocosterren.nl)

## Mening doet ertoe

“OCO bevordert de bewustwording dat de mening van ouders en leerlingen ertoe doet. Scholen moeten die mening serieus nemen”, aldus Tamar van Gelder. Ze vervolgt: “Er is een collectief panel van ouders en leerlingen ontstaan, die sterren en meningen geven over de Amsterdamse scholen. Met die sterren kunnen ouders en leerlingen zien welke school het beste scoort en kunnen zij aan de hand daarvan keuzen maken.”

## Informer en communiceren

Voor het registreren van de beoordelingen heeft OCO de website OCO Sterren 2.0 ontwikkeld. In principe kunnen mensen zich zelf aanmelden. Daarnaast komt het regelmatig voor dat medewerkers van OCO “op het schoolplein” de mening van ouders polsen. De resultaten op de website zijn voor iedereen toegankelijk. Ouders kunnen zich op de site laten informeren, maar ze kunnen ook reacties geven, en dus communiceren over de oordelen van anderen en de scholen zelf.

## Scholen vragen er zelf om

Tamar van Gelder: “Het systeem is vrijwel overal in Amsterdam geaccepteerd en scholen komen nu zelfs vragen of OCO weer langskomt om nieuwe sterren of meningen op te halen. En scholen gaan de OCO-sterren ook gebruiken in hun eigen communicatie en in hun verantwoording naar de onderwijsinspectie.” De OCO-website heeft ongeveer 1400 unieke bezoekers per dag. OCO heeft van 45 procent van de basisscholen (220) in Amsterdam OCO-sterren verzameld. In het voortgezet onderwijs (70 scholen) hebben leerlingen aan 60 procent van de scholen OCO-sterren gegeven.

## OCO-Sterren voor heel Nederland

OCO is nu bezig met een najaarsactie voor de Parool Scholengids 2010. Tamar van Gelder: “De actie is gericht op het binnenhalen van veel sterren/meningen voor de schoolkeuze voor het voortgezet onderwijs in 2010. Verder gaat OCO het komende jaar kijken of er trends te bespeuren zijn: ontwikkelingen ten goede of ten kwade. Het zou mooi zijn als OCO-sterren in heel Nederland zou functioneren, want dat zou betekenen dat alle ouders en leerlingen hun mening kunnen geven en daarmee serieus genomen worden.”



Corien Prins | Hoogleraar Recht en Informatisering  
WRR, KUB | openbaarheid - wet - Wob

“Open de oester”. Met deze veelzeggende titel voor zijn nota van augustus 2005 liet oud-Kamerlid Duyvendak aan de voorzitter van de Tweede Kamer weten dat het wat hem betreft hoog tijd was dat, via onder meer aanpassing van de Wet openbaarheid van bestuur, het bestuursproces opengebroken werd. Nu, 4 jaar later, geeft onze regering nog immer niet thuis. Actieve openbaarheid is geen issue van debat en de huidige regering ontbeert, in tegenstelling tot de regering in de VS, enthousiasme, vernieuwing en daadkracht op dit dossier. Belangenconflicten tussen de twee primair betrokken ministeries zullen hierbij ongetwijfeld een rol spelen. Maar ondertussen verandert de wereld: burgers nemen onder het mom van Web 2.0 het heft in handen en geven openbaarheid nieuwe vorm en inhoud. Niet alleen in het buitenland schieten de initiatieven als paddenstoelen uit de grond. De diverse bijdragen in deze bundel bewijzen dat ook in ons land digitale verworvenheden steeds vaker door burgers worden ingezet om de publieke dienstverlening en de interactie tussen burgers en het openbaar bestuur te verbeteren.

## Open de oester

### Maar wel met beleid

In de VS zet de regering inmiddels eerste stappen om wetgeving in lijn te brengen met de nieuwe mogelijkheden om aldus de directe digitale interactie tussen burgers en hun overheid ook langs de band van openbaarheidsregelingen te ondersteunen. In ons land blijft het vooralsnog stil op dit vlak. Natuurlijk is een deel van de te gebruiken informatie via openbare bronnen voorhanden. Dat laten diverse initiatieven wel zien, zoals die van de Stichting “Het nieuwe stemmen” ([www.hetnieuwestemmen.nl](http://www.hetnieuwestemmen.nl)) en websites als [www.jijendeoverheid.nl](http://www.jijendeoverheid.nl) en [www.digitalepioniers.nl](http://www.digitalepioniers.nl). Maar de waarde van deze en andere projecten zou enorm winnen als de gegevens uit openbare bronnen zijn aan te vullen met informatie die nu nog achter de muren van de overheid besloten ligt. Bovendien, wie

bezieet hoe actoren als ministeries, gemeenten en andere overheidsinstellingen opereren als het gaat om het beschikbaar stellen van gegevens, stelt vast dat informatieverstrekking aan burgers en andere partijen op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) momenteel volstrekt afhankelijk van de visie en de goedertierenheid van individuele overheidsdiensten.

#### Verstoffen in bureaulades ministerie

Dat ons land begin 2006 de – zeer algemene – regels uit de Europese richtlijn hergebruik van overheidsinformatie in de Wob heeft geïmplementeerd betekent geenszins dat sprake is van een eenduidig overheidsbeleid over niet alleen de beschikbaarstelling van overheidsinformatie, maar zeker ook de kwaliteit en actualiteit daarvan. De wetgever heeft er helaas voor gekozen de aanpassing te beperken tot de implementatie van de richtlijn. Ze heeft expliciet geen gehoor gegeven aan de wens – onder meer neergelegd in het eindrapport van mei 2004 naar aanleiding van de evaluatie van de Wob – tevens te komen tot een meer uitgewerkte visie op hergebruik van overheidsinformatie. In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken is de afgelopen jaren diverse malen nagedacht over de toekomst van de Wob en in het verlengde daarvan openbaarheid van overheidsinformatie. Als uitvloeisel verstoffen in de bureaulades van het ministerie behalve de hiervoor genoemde evaluatie

van de Wob ook een door Van der Meulen opgesteld Voorontwerp Algemene wet overheidsinformatie en een rechtsvergelijkende studie van Damen en Klingenberg waarin zij pleiten voor de instelling van de Informatiecommissaris. Deze figuur moet voor een mentaliteitsverandering bij overheidsorganen zorgen en burgers meer bewust maken van hun recht op overheidsinformatie. De stormachtige opkomst van web 2.0 initiatieven laat zien dat het dossier onherroepelijk afgestoft moet worden. Kortom, conclusie 1: e-participatie verlangt dat de regering nu eindelijk eens serieus werk maakt van een modernisering van de Wob.

## Wie het politieverleden van nieuw personeel via een informatiebureau wil laten natrekken, heeft redelijk wat ruimte gekregen.

#### Problematische kanten

Toch zijn we er daarmee niet. Een ongeclausuleerde oproep tot het openen van de oester zou te naïef zijn. Er kleven immers ook problematische kanten aan een ruimere openbaarheid en daarmee meer transparantie van de gegevens-

twitter

### Whats Happening?

Liveblog op Twitter tijdens uitreiking eParticipatie Award 2009



Burger kan in het hart van besluitvormingsprocessen een rol spelen. #ePAW09 @vfrissen  
2:41 AM Dec 3rd, 2009



Gevaar van het opengooien van informatie is er ook. Als je de kans geeft aan burgers, krijg je klagers én betrokken inwoners. #ePAW09  
2:29 AM Dec 3rd, 2009



Jongere generatie zou niet geïnteresseerd zijn in burgerparticipatie. Opkomst ook onder jongeren bewijst dat dat niet klopt. #ePAW09  
1:50 AM Dec 3rd, 2009



De staatssecretaris wil burgerparticipatie: Eind 2010, wie niet klaar is, wordt gezien. #ePAW09  
1:56 AM Dec 3rd, 2009



## eParticipatie verlangt dat de regering nu eindelijk eens serieus werk maakt van een modernisering van de Wob

26

verzamelingen bij de overheid. Ter illustratie het volgende voorbeeld van meer openheid bij de politie. De relatie tussen de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) enerzijds en de nieuwe Wet politiegegevens (Wpolg) anderzijds is op dit moment zo vorm gegeven dat de Wob in beginsel van toepassing is op de gehele politieke informatievoorziening. Natuurlijk wel voor zover het gevraagde document een bestuurlijke aangelegenheid betreft en met verwijdering van privacygevoelige gegevens. Onder de vorige wet, de Wet politieregisters (Wpolr) leidde het (gesloten) verstrekkingenregime van deze wet er in de jurisprudentie toe dat de Wob diende te wijken voor het regime van de Wpolr. De laatste jaren achtte de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State de Wet openbaarheid van bestuur echter al veel ruimer van toepassing op de informatievoorziening bij de politie. En nu de nieuwe Wet politiegegevens geen specifieke voorziening met het oog op de relatie met de Wet openbaarheid van bestuur kent, lijkt weinig een ruime verstrekking van politiegegevens meer in de weg te staan.

Alle gelegenheid dus voor activistisch Wob-gebruik ten behoeve van web 2.0 initiatieven. Maar: ook gebruik van deze mogelijkheid door commerciële informatiebureaus en andere private partijen. Via een Wob-verzoek kunnen ook zij over allerlei politiegegevens beschikken. Nu lijkt deze ontwikkeling redelijk onschuldig omdat, zoals gezegd, privacygevoelige gegevens gewist worden. Maar met wat slim en technisch ondersteund combineren en analyseren

in relatie tot openbare bronnen, zijn deze partijen absoluut in staat de ontbrekende persoonsgegevens bij elkaar te sprokkelen. Wie het politieverleden van nieuw personeel via een informatiebureau wil laten natrekken, heeft redelijk wat ruimte gekregen. Waar een algemeen belang is gediend, levert dit dus niet alleen nieuwe mogelijkheden op voor burgerparticipatie en kritische websites als [www.stopkindersex.com](http://www.stopkindersex.com). Absoluut ook is er *business* in politiegegevens voor informatiebureaus, private recherchediensten en andere geïnteresseerden.

Conclusie 2 kan daarom niet anders zijn dan de volgende: open de oester, maar dan wel met beleid. Het is de verantwoordelijkheid van de overheid om vanuit de ambitie tot meer openheid en transparantie niet uitsluitend de stofkam door de Wob en andere openbaarheidsregelingen te halen, maar absoluut ook de bredere consequenties daarvan te doordenken en waar nodig vanuit een beschermende functie in andere wetgeving de grenzen te stellen.

### # Auteursgegevens

Corien Prins is Raadslid van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), Hoogleraar Recht en Informatisering, Tilburg Institute for Law, Technology, and Society (TILT), Universiteit van Tilburg.



# Nieuwe petitie.nl mede mogelijk gemaakt door Burgerlink

“Constateren” en “verzoeken” vanuit je luie stoel

Stel: je bent het niet eens met het beleid van de gemeenteraad. Of je wilt dat de overheid nu eindelijk eens optreedt tegen... Iedere burger heeft dan de mogelijkheid om bij de gemeenteraad een politiek verzoekschrift in te dienen.



Je staat natuurlijk sterker als meer mensen jouw petitie ook ondertekenen. Tot voor kort was dat nog een heel gedoe. Sinds de introductie van Petities.nl kan het bijna vanuit je luie stoel. Onlangs is dit succesvolle eParticipatie instrument vernieuwd. De website is “socialer” gemaakt, en er is een aantal nieuwe functionaliteiten aan toegevoegd. De doorontwikkeling is mede mogelijk gemaakt door het programma Burgerlink.

Een petitie is een instrument voor burgers om volksvertegenwoordigers een signaal te geven dat hun handelen noodzakelijk is. Vaak wordt een petitie na een landelijke of lokale actie aangeboden namens een groep mensen aan bestuurders. Voorheen was het nog een heel karwei om het benodigd aantal handtekeningen te verzamelen, maar met petitie.nl is het mogelijk om online een petitie te ondertekenen of te starten. De indiener maakt duidelijk “wie” de indiener/ondertekenaar is (Wij...), waarover de petitie gaat (constateren...) en wat er moet gebeuren (en verzoeken...).

Petities.nl zorgt ervoor dat petitie worden aangeboden aan Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen en de Tweede Kamer. De overheidsorganisaties hebben de mogelijkheid een petitieloket te openen waarmee zij petitie kunnen ontvangen en beantwoorden. Onder andere de gemeenten Almere, Amsterdam, Rotterdam en Den Haag hebben reeds een petitieloket en de resultaten zijn noemenswaardig.

Petities.nl is een groot succes. Begin 2010 staan de tellers op bijna 700 petitie, waarvan zo'n 250 die op dat moment “ondertekenbaar” zijn. Sommige petitie krijgen weinig tot geen bijval, maar dat kan komen door het al dan niet

serieuze karakter, zoals: “Meer openbare toiletten”; *Toppop terug op de buis* of “Postbank terug”. Daar tegenover staan bijvoorbeeld de petitie “Borstkankeronderzoek vervroegen” en “Kinderbijslag gelijktrekken met andere landen” met respectievelijk 250.000 en 116.000 handtekeningen. En begin 2009 kreeg het burgerinitiatief “Meer plezier met minder vuurwerk” landelijke aandacht met 63.871 ondertekenaars: veel meer dan de 40.000 steunbetuigers die nodig zijn voordat de Tweede Kamer het initiatief in behandeling moet nemen. Dit gebeurde uiteindelijk toch niet: de Kamer verklaarde het initiatief *niet ontvankelijk* omdat er binnen de afgelopen 2 jaar al een keer een besluit was genomen over dit onderwerp. Dit tot grote teleurstelling van indieners en ondertekenaars. Hieruit blijkt dat er ook vanuit de luie stoel een verschil is tussen “gelijk (willen) hebben” en “gelijk krijgen”...

## Nieuwe release

De nieuwe petitie.nl maakt gemakkelijker “verbinding” met andere sociale netwerken, zoals Twitter, Hyves en Facebook. Ook is het eenvoudiger geworden om nieuwe petitie en updates te verspreiden met behulp van widgets en RSS-feeds. Naast technische verbeteringen is de nieuwe website ook communicatiever. De vormgeving is opgefrist en de usability van de website is aanzienlijk verbeterd. Er wordt nu per petitie ook statistische informatie gegeven, en twitterberichten over een bepaalde petitie zijn direct zichtbaar. Daarnaast is de presentatie van de initiatiefnemers van een petitie veranderd. Ook is het gemakkelijker geworden om feedback te geven of hulp te vragen.

Sinds kort is het mogelijk om aan meer organisaties petitie te richten. Toegevoegd zijn: de Nederlandse Publieke

Omroep, de vereniging Buma en de stichting Stemra, de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en de Stichting BREIN. Deze organisaties zijn zogenoemde monopolisten en voeren een taak uit die bijna iedereen raakt. De afgelopen jaren zijn er dan ook regelmatig petitie's aan deze organisaties geadresseerd.

Burgerlink is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling en promotie van petitie's.nl. Dit houdt in: aanmoedigen dat burgers het instrument gebruiken en stimuleren dat overheidsorganisaties zich aansluiten, door een petitieloket te openen. In het kader wordt beschreven hoe een petitie kan worden gestart. Meer informatie over het openen van een petitieloket staat op de achterpagina van deze publicatie.

**Pim Nieuwenburg**

## Start een petitie op petitie.nl

### 1. Schrijf petitie

De petitioneris schrijft een petitie en ondertekent met een e-mailadres en kiest een wachtwoord. De petitioneris krijgt een link per e-mail waarmee de petitie wordt bevestigd.

### 2. Maak de petitie ondertekenbaar

De petitioneris logt in met e-mailadres en wachtwoord en verandert onder het tabblad 'voortgang' de petitie van de status 'concept' in 'ondertekenbaar'.

### 3. De petitie wordt ondertekenbaar

Als een petitieloket of de stichting petitie's.nl het verzoek accepteert, wordt de petitie ondertekenbaar.

### 4. Laat de petitie in behandeling nemen

Na de ondertekenbare periode biedt de petitioneris de petitie aan het petitieloket of de stichting petitie's.nl aan.

### 5. De petitie is in behandeling

Als de petitie in behandeling is, zal het petitieloket statusinformatie geven over de behandeling van de petitie.

### 6. De petitie is afgehandeld

Wanneer het petitieloket de petitie heeft behandeld en over de uitkomst terugkoppelt, is de petitie AFGEHANDELD. Hiermee is het petitieproces afgerond.

### Belangrijk

Punt 5 en 6 gelden alleen wanneer er een petitieloket aanwezig is. Wanneer dit niet het geval is, is de petitioneris zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van een petitie.

De petitioneris drukt de verzamelde handtekeningen op papier af en draagt ze over aan de geadresseerde van de petitie. De petitioneris is dan ook zelf verantwoordelijk voor terugkoppeling naar de ondertekenaars over de behandeling van de petitie.



# Genomineerd voor de eParticipatie Award 2009

## categorie overheid

### Breda Morgen

[www.breda-morgen.nl](http://www.breda-morgen.nl)

- # Helpt samen de stad te besturen, brengt initiatieven van inwoners bij elkaar
- # Fungeert als digitale ontmoetingsplaats om "dromen" over Breda te kunnen delen
- # Bezoekers stemmen op dromen, die vervolgens initiatieven kunnen worden



### Twitter Maxime Verhagen

[www.twitter.com/maxime-verhagen](http://www.twitter.com/maxime-verhagen)

- # Eerste minister die actief werd op Twitter; houdt bijna elke dag actief zijn account bij
- # Maakt zichzelf beter bereikbaar voor burgers; maakt zijn functie transparant
- # Minister plaatst zelf berichten waar anderen op kunnen reageren, maar hij reageert zelf ook



### De Amstel Verandert

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

- # Betreft burgers actief bij de toekomst van de Amstel en genereert ideeën door de community
- # Interactie tussen burgers onderling, maar vooral ook tussen burgers en ambtenaren/ beleidsmakers
- # Gebruikt een multi-channel benadering: naast de website ook fysieke bijeenkomsten



### Wat stemt mijn raad

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

- # Watstemtmijnraad.nl vergroot de transparantie en toegankelijkheid van de gemeenteraad
- # Informatie over stemgedrag van gemeenteraden, partij of raadslid
- # Koppeling mogelijk met raadsinformatiesystemen



### Zo'n burgemeester wil Almelo

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

- # Burgers benoemen karaktereigenschappen van een nieuwe burgemeester
- # Goed voorbeeld van manieren om burgers vaker te betrekken bij processen en projecten
- # Een gemeente die werkt in openheid en die daarvoor vernieuwende communicatiemiddelen inzet



## categorie samenleving

### Verbeter de buurt

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

- # Burgers kunnen problemen of ideeën melden en gemeenten kunnen het oplossen
- # Iedereen kan meedoen en ook iedereen kan de resultaten zien
- # De dienst toont aan dat mensen graag meedenken over hun buurt



### Eerlijke Bankwijzer

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

- # Met behulp van consumenten banken dwingen maatschappelijk verantwoord te ondernemen
- # Stimulans om eigen bank kritisch te vergelijken en aan te spreken op tekortkomingen
- # 11 van de 12 vergeleken banken scherpten het maatschappelijk beleid aan



### Droombeek

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

- # Droombeek verzamelt verhalen in woord, beeld en geluid van Roombeek waar de vuurwerkcramp zich afspeelde
- # Iedereen kan meedoen en ook iedereen kan de resultaten van de site direct bekijken
- # Droombeek is sociaal innovatief op meerdere vlakken: fungeert als sociaal netwerk.



### HNS Developers omgeving

<http://dev.hetnieuwestemmen.nl>

- # Bijdrage om meer jongeren te betrekken bij democratie en de politiek in het algemeen
- # Gestandaardiseerde omgeving en database voor eParticipatie projecten in Nederland
- # Iedere ontwikkelaar die politieke gegevens in website nodig heeft kan API gebruiken



### OCO Sterren 2.0

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

- # Ouders en leerlingen kunnen schoolgegevens en beoordelingen van anderen over scholen bekijken
- # De resultaten op de website zijn voor iedereen toegankelijk
- # OCO Sterren 2.0 zorgt voor interactie tussen ouders, leerlingen en eventueel ook scholen



# eParticipatie pareltjes die nét niet genomineerd zijn

Uit een voordracht van 30 “eParticipatie pareltjes” koos een deskundige jury eind 2009 10 genomineerden voor de eParticipatie Award: zie pagina 27. De 20 initiatieven die het – net – niet hebben gehaald, zijn de moeite waard om eens te bekijken. We zetten ze hieronder op een rijtje.

## **150 Volksvertegenwoordigers** [www.150vv.nl](http://www.150vv.nl)

Bedoeld om de bekendheid van de leden van de Nederlandse Volksvertegenwoordiging te vergroten.

## **De Nationale Dialoog** [www.denationaledialog.nl](http://www.denationaledialog.nl)

Het doel is om het publieke debat en actief burgerschap naar een hoger niveau te brengen en te stimuleren.

## **Fiets in de Knel** [www.fietsindeknel.nl](http://www.fietsindeknel.nl)

Op het digitale meldpunt Fiets in de Knel kunnen fietsers misstanden op het gebied van fietsonvriendelijke verkeerssituaties in de regio Den Haag melden.

## **Geheugen van Oost** [www.geheugenvanoost.nl](http://www.geheugenvanoost.nl)

Website waarop de bewoners van Amsterdam Oost verhalen kunnen vertellen over hun buurt.

## **30 Greenpeace Hyve** <http://greenpeace.hyves.nl>

Naast het bieden van een site waarop 10.000 Hyvers met elkaar kunnen communiceren en op de hoogte gehouden kunnen worden van de acties van Greenpeace, zet de organisatie Hyves ook actief in bij campagnes.

## **Kamertweets** [www.kamertweets.nl](http://www.kamertweets.nl)

Website waar alle Tweets van Tweede Kamerleden worden weergegeven.

## **Flitsservice.nl** [www.flitsservice.nl](http://www.flitsservice.nl)

Flitsservice is een online community van mensen die autorijden en ervan overtuigd zijn dat verantwoordelijk rijden niks met snelheid te maken heeft.

## **Meet my Street** [www.meetmystreet.nl](http://www.meetmystreet.nl)

Meet my Street nodigt jongeren uit hun leefomgeving in beeld te brengen in fotoseries, korte films en geluidsopnames.

## **Petities.nl** [www.petities.nl](http://www.petities.nl)

Op de website [petities.nl](http://www.petities.nl) kunnen burgers snel en makkelijk een petitie opstarten en al bestaande petities ondertekenen.

## **Kieskompas** [www.kieskompas.nl](http://www.kieskompas.nl)

Kieskompas ontwikkelt webapplicaties waarmee complexe keuzeprocessen voor kiezers en consumenten worden vereenvoudigd en inzichtelijk gemaakt.

## **Drachten wil je meemaken**

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

De site biedt allerlei mogelijkheden aan mensen uit Drachten zoals vrienden uitnodigen, zelf evenementen toevoegen, foto's en video's uploaden en beoordelen en weblogs schrijven.

## **Internetconsultatie.nl** [www.internetconsultatie.nl](http://www.internetconsultatie.nl)

De website is bedoeld om burgers al in een vroeg stadium te betrekken bij het wetgevingsproces.

## **Emissieregistratie.nl** [www.emissieregistratie.nl](http://www.emissieregistratie.nl)

Op de website [emissieregistratie.nl](http://www.emissieregistratie.nl) worden gegevens getoond van de geregionaliseerde uitstoot van ruim 300 verontreinigende stoffen in Nederland.

## **Weblog Harmen Binnema** [www.harmenbinnema.nl](http://www.harmenbinnema.nl)

Op zijn weblog geeft hij onder andere nieuwsberichten weer en worden zijn Twitterberichten getoond.

## **Last van de Overheid** [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl)

De overheid wil via deze website weten waar burgers last van hebben, zoals regels, moeilijke formulieren of veel vergunningen.

## **Politieonderzoeken.nl** [www.politieonderzoeken.nl](http://www.politieonderzoeken.nl)

Op [politieonderzoeken.nl](http://www.politieonderzoeken.nl) helpen burgers de politie bij het oplossen van ernstige misdrijven.

## **StemWijzer** [www.stemwijzer.nl](http://www.stemwijzer.nl)

De StemWijzer test de politieke voorkeur van burgers aan de hand van stellingen en uitspraken uit de verkiezingsprogramma's van politieke partijen.

## **Reuring** [www.reuring.nl](http://www.reuring.nl)

Op de website Reuring biedt de provincie Drenthe een sociaal netwerk waar mensen uit Drenthe meer betrokken kunnen raken bij de provincie.

## **Virtueel Apeldoorn** [www.virtueelapeldoorn.nl](http://www.virtueelapeldoorn.nl)

In nauwe samenwerking met Helmond en Tilburg (kennisdeling), heeft Apeldoorn sinds een aantal jaar een deel van de stad nagebouwd in 3D waar burgers als *avatars* kunnen rondlopen.

## **Wij Bouwen een Wijk** [www.wijbouweneenwijk.nl](http://www.wijbouweneenwijk.nl)

Op deze website vraagt de gemeente Smalingerland inwoners en anderen om mee te helpen aan het ontwerpen en inrichten van een nieuwe woonwijk in het dorp Opeinde.

# Twitter Maxime Verhagen als politieke thermometer

**“Ik gebruik Twitter met name om te laten zien wat ik doe, als minister. En daar krijg je dan weer reacties op, dus ja: je zou het een thermometer kunnen noemen.” Maxime Verhagen is niet alleen minister van Buitenlandse Zaken, maar ook een enthousiast – en goed – gebruiker van Twitter. Om die reden is hij genomineerd voor de eParticipatie Award 2009. Op nu.nl legt hij uit waarom hij Twittert: “Het buitenland is vaak ver weg; mensen hebben vaak niet zo’n goed idee wat het buitenlands beleid nou inhoudt. Ik gebruik Twitter als een soort verantwoording. Om het buitenlands beleid iets dichterbij de mensen te brengen.”**



# twitter.com/maximeverhagen

## Twitter serieus communicatiemiddel

“Ik heb inmiddels zo’n 23.000 volgers. Nou, die zie ik niet zo snel in een zaaltje... Het is hartstikke mooi om hen te bereiken. Het is heel leuk om reacties te horen, al krijg ik er soms zoveel dat ik ze helaas niet allemaal kan beantwoorden...” zegt Maxime Verhagen op nu.nl. De minister geeft daarmee aan het communicatiemedium Twitter heel serieus te nemen. Dat kan niet altijd van iedereen worden gezegd.

Twitter wordt steeds vaker gebruikt door politici om te communiceren met de buitenwereld. Veel van deze accounts zijn niet echt interactief. Politici plaatsen er berichten op, maar reageren zelf niet op andere Twitteraars. De Twitter account van Maxime Verhagen is hier een uitzondering op. Maxime Verhagen was de eerste minister die actief werd op Twitter, en houdt bijna elke dag actief zijn account bij. Sommige tweets worden daarnaast weergegeven op de website [www.hierisministerverhagen.nl](http://www.hierisministerverhagen.nl), een website waar op een satellietfoto wordt aangegeven waar de minister zich bevindt. Op deze website staan ook foto's van bezoeken die de minister heeft afgelegd, filmpjes en andere informatie over het programma van de minister. Maxime Verhagen is eind augustus 2008 begonnen met het gebruik van Twitter. Hiermee maakt hij zichzelf beter bereikbaar voor burgers. Hij laat zien waar hij wanneer mee bezig is, wat zijn functie transparanter maakt. Er is sprake van tweerichtingsverkeer; de minister plaatst zelf berichten waar anderen op kunnen reageren, maar hij reageert ook op vragen en opmerkingen van andere twitteraars. Alle mensen die zich hebben aangemeld bij Twitter kunnen de minister berichten sturen, maar in principe kan elke Nederlander de tweets van de minister lezen.

Maxime Verhagen ziet Twitter niet als een opiniepeiling, maar vindt het wel goed om op die manier verschillende opvattingen te horen. Op de vraag van nu.nl of Twitter ook invloed heeft, antwoordt hij: “Het is niet alleen een manier om verantwoording af te leggen, maar het zet je ook wel aan het denken. Je eigen mening wordt bepaald door allerlei zaken. Door wat je leest, door wat een collega zegt, maar natuurlijk ook door wat andere mensen tegen je zeggen.” En of dat nou tijdens een bijeenkomst in een zaaltje gebeurt, of op Twitter maakt volgens Verhagen niet uit.

Gevraagd naar een voorbeeld waarbij Verhagen Twitter actief heeft gebruikt om de mening van anderen te polsen, verwijst hij naar de Georgië-crisis in 2008. “We hadden op een gegeven een vergadering in Brussel en op de agenda stond de vraag of we weer moesten overleggen met Rusland, over samenwerking, energie, economie en veiligheid. Na de gebeurtenissen in Georgië hadden we als Europese Unie die gesprekken opgeschort. Ik heb toen via Twitter gevraagd: wat vinden jullie? Moeten we weer met de Russen gaan praten of niet? Daar kwamen tientallen reacties op. De meesten zeiden: ga weer praten. Nou was dat ook al mijn eigen opvatting, maar die reacties waren een goede bevestiging...”, aldus Verhagen op nu.nl.

Lees het artikel en kijk naar het filmpje op nu.nl: <http://www.nu.nl/internet/2132271/twitter-politieke-thermometer-verhagen.html>



# Verbeter de buurt toont aan: mensen denken graag mee



“CreativeCrowds is in 2007 ontstaan vanuit de overtuiging dat organisaties meer zouden moeten doen met de ideeën van gebruikers. Dit geldt natuurlijk ook voor overheden en burgers. We speelden al een tijd met de gedachte om burgers hun ideeën over de buurt te laten delen, en zagen veel potentie in het Britse initiatief FixMyStreet. De speciale ronde eParticipatie van de digitale pioniersregeling – voor een keer gefinancierd door het ministerie van BZK – bood ons de kans om onze ideeën te laten bouwen.” Carl Lens is directeur van CreativeCrowds, de organisatie achter het succesvolle [Verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl). Een eParticipatie initiatief dat aantoonde dat mensen graag meedenken over hun buurt.

# [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl)

## Veel belangstelling

Het idee achter [Verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) is dat buurtbewoners en gemeenten samenwerken om de buurt te verbeteren. Bewoners kunnen problemen melden of ideeën aandragen via het intoetsen van een postcode en het plaatsen van een “prikkerkje” op google maps. Bij dat prikkerkje geef je aan wat het probleem of de klacht is. Deze wordt onmiddellijk doorgestuurd naar de desbetreffende gemeente. Die krijgt zo een goed inzicht in wat er in een buurt speelt. Op deze manier kunnen er ook ideeën worden geopperd. Die worden echter pas doorgestuurd als ze voldoende steun krijgen van andere buurtbewoners: hiervoor zijn 10 stemmen nodig. Het aardige aan dit initiatief is dat iedereen kan meedoen, en ook iedereen kan de resultaten zien. Burgers kunnen op de website specifieke locaties raadplegen en zo bijvoorbeeld zien of er in hun buurt klachten of ideeën zijn. Daarnaast kunnen ze met anderen communiceren door te reageren op meldingen van anderen. Ook wordt informatie op deze manier beter vind- en doorzoekbaar. Er is veel belangstelling voor [Verbeterdebuurt](http://www.verbeterdebuurt.nl). Gemeenten zijn enthousiast, en wie de google maps bekijkt ziet een kleurrijk palet aan prikkerkjes (melding probleem), vlaggetjes (probleem opgelost) en lampjes (ideeën).

## Verwachtingen overtroffen

Volgens Carl Lens is [Verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) in korte tijd populair geworden. Hij illustreert dat aan de hand van een anekdote: “Voordat de site publiek toegankelijk werd, vertelden we op twitter over onze vorderingen en verzamelden we een mooie groep followers. Ook hadden we bedacht dat het leuk zou zijn als iedere melding ook automatisch op

onze twitterfeed zou verschijnen. Binnen een weekend waren we het grootste deel van onze twitterfollowers kwijt vanwege de enorme stroom aan meldingen. De activiteit op de site overtrof onze verwachtingen!”

## Ambitieuus

Ondanks dat de belangstelling voor – en daarmee het succes van – [Verbeterdebuurt](http://www.verbeterdebuurt.nl) toeneemt, blijven de initiatiefnemers ambitieus. Carl Lens: “Veel burgers en gemeenten reiken ideeën aan om de site te verbeteren. Veel van deze ideeën zijn al doorgevoerd en we zullen doorlopend aan de site blijven werken. Een van de belangrijkste doelen die we op dit moment nastreven, is dat alle gemeenten in Nederland aan de slag gaan met onze meldingen. Het aantal gemeenten dat [Verbeterdebuurt](http://www.verbeterdebuurt.nl) meldingen accepteert, nadert snel de 300. We werken nu samen met verschillende partijen om voor alle Nederlandse gemeenten overtuigend van toegevoegde waarde te kunnen zijn. Zo werken we bijvoorbeeld aan een API voor gemeenten die hun systemen met [Verbeterdebuurt](http://www.verbeterdebuurt.nl) willen kunnen integreren.”

Lees meer over dit initiatief op pagina 40: [Verbeterdefeedback voor \[Verbeterdebuurt\]\(http://www.verbeterdebuurt.nl\)](#).

# WatStemtMijnRaad: maakt de politiek het waar?

Met WatStemtMijnRaad is beter dan ooit het gedrag van raadsleden te beoordelen: is een raadslid consequent in woord en (stem)daad? Maakt een partij haar standpunten waar als het gaat om het stemmen? Maar ook: wat betekent een bepaald voorstel eigenlijk? Want van elk in stemming gebracht voorstel vind je een publieksvriendelijke samenvatting. In de nieuwe versie, die sinds begin dit jaar beschikbaar is, is het mogelijk een koppeling te maken met het zogenoemde Raads Informatie Systeem bij gemeenten.



# [www.watstemtmijnraad.nl](http://www.watstemtmijnraad.nl)

## Transparantie en toegankelijkheid

Wat Stemt Mijn Raad (WSMR) heeft als doel de transparantie en toegankelijkheid van de gemeenteraad te vergroten. WSMR is geïnspireerd op [www.politix.nl](http://www.politix.nl), een site die inzichtelijk maakt hoe Tweede-Kamerleden stemmen. In Engeland bestaat een vergelijkbaar initiatief: [www.theyworkforyou.com](http://www.theyworkforyou.com), ontwikkeld door [MySociety.org](http://MySociety.org). De website is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met een aantal gemeenten. Sinds de lancering van de betaversie, halverwege 2008, is het aantal deelnemers flink gegroeid naar 40 gemeenten. Daarvan doen er 24 mee aan de "live omgeving" en zitten er 16 in de "wachtkamer" van de testomgeving.

Burgerlink is vanaf 2009 verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de website. In de nieuwe versie, die onlangs beschikbaar is gekomen, zit een belangrijke toevoeging. Het is nu mogelijk een koppeling te maken met het zogenoemde Raads Informatie Systeem. De stemgegevens die de gemeente in dat systeem invoert, zijn direct op te zoeken met Wat Stemt Mijn Raad. Bovendien is het dan mogelijk met behulp van een zogenoemde API data beschikbaar te stellen aan andere partijen, zoals bijvoorbeeld aan [Kieskompas.nl](http://Kieskompas.nl). Op het eerste gezicht lijkt de koppeling tussen het Raads Informatie Systeem en Wat Stemt Mijn Raad niet interessant voor de burger; het is alleen maar een technische koppeling die het werken aan de achterkant vergemakkelijkt. Maar er zit veel meer achter, want door die koppeling ontsluit een gemeente data. En daarmee worden anderen uitgenodigd om met die data "te spelen"

en daar naar behoefte andere toepassingen of websites aan te koppelen. Dat is interessant omdat de overheid op die manier niet per definitie zelf bepaalt wat en hoe er wordt ontsloten, maar dat de samenleving in staat wordt gesteld om daar naar behoefte mee om te gaan.

"En dat is feitelijk een vorm van *waar voor je belastinggeld*", zegt Jeroen Heuvel, loco-raadsgriffier van de gemeente Enschede. Die Twentse gemeente is een van de pioniers van WatStemtMijn Raad. Enschede loopt volgens Heuvel graag voorop als het gaat om digitale ontwikkelingen. "Digitalisering gaat verder dan alleen het aanbieden van diensten. Het wordt pas écht interessant als je daarmee het democratische proces inzichtelijker maakt en stimuleert. WatStemtMijnRaad is voor Enschede een logisch vervolg op wat we al deden."

Op pagina 36 is een interview met Jeroen Heuvel te lezen waarin hij vertelt over Wat Stemt Mijn Raad.

## Citizenlink and eParticipation

34

As of 2007, the Dutch national eGovernment Strategy has been widened to include active development support for eParticipation. eParticipation is conceived of as using ICTs to involve citizens in improving public service delivery, the democratic process and societal inclusion. The first step was the founding of a special programme dedicated to further involvement of citizens in improving government performance, called Burgerlink (Citizenlink). The second step was the introduction of an annual eParticipation Award for innovative projects, both initiated by public administration bodies and by non governmental agencies (actually the successor of the prestigious WebWiseAward which has been in existence for ten years). The third step is helping feasible pilot projects to make the transformation to life operation.

### **Citizenlink**

Burgerlink (Citizenlink) is an initiative of the Dutch Government to improve the performance of the public sector by involving citizens. To that end Citizenlink promotes quality standards, measures citizen satisfaction and stimulates eParticipation. Citizenlink runs from 2008-2010 and is part of ICTU, the Dutch implementation organisation for ICT and government.

Citizenlink continues the e-Citizen Charter (BurgerServiceCode) developed by the former eCitizen Programme. This charter is a quality standard for e-Government written from the citizen's perspective. It

consists of 10 quality requirements for digital contacts, both in the field of information exchange, service delivery and policy participation.

The charter has been adopted as a quality standard on all levels of Dutch government and is also used as the basis for the measurement of citizen satisfaction and the awarding of good practices in the field of eParticipation.

See [www.epractice.eu/cases/ecc](http://www.epractice.eu/cases/ecc)

### **eParticipation Awards**

In 2008 in The Netherlands for the first time a national eParticipation Awards scheme was organised. Its aim is to





reward successful initiatives in the field of eParticipation and to inspire potential followers. eParticipation is conceived of as using ICTs to involve citizens in improving public service delivery, the democratic process and societal inclusion. There are two categories: an initiative by Government and an initiative by Society. Selection is based on compliance with the Dutch eCitizen Charter. Out of 32 cases an independent jury nominated 10, and choose two winners. See [www.epractice.eu/cases/clepa](http://www.epractice.eu/cases/clepa)

For the annual award of 2009 Burgerlink composed a database of over 300 projects, of which 30 were shortlisted. An expert jury selected 5 nominees in each category. See <http://www.burgerlink.nl/englishsite/news/2009/november/>

During the eParticipation Awards ceremony on December 3<sup>rd</sup>, the 2009 winners were announced. In the category Government the initiative "De Amstel Verandert" became first. One of the boroughs of the city of Amsterdam is developing a vision for its future, centred around the changing river Amstel. A platform has been created for inhabitants to be involved in this process. Many ideas were forwarded and taken into account.

The initiative "Verbeter de Buurt" won in the category Society. Improve Your Neighbourhood enables citizens to comment on the quality of their city in a transparent way. Problems and ideas can be posted on a Google map which also shows whether or not action has been taken. About half of the Dutch municipalities are committed to follow up on reportings from the public.

According to the jury eParticipation is gaining speed, since compared to last year there were many more projects to choose from. Both winning initiatives are examples for citizen involvement on the local level. Burgerlink which organises the annual Awards hopes that the municipal elections will boost interest in and use eParticipation.

#### **Modelling and standardising**

The Citizenlink approach finally consists of modelling and standardising promising instruments in the field of information, services, politics and cohesion. Three instruments were selected, which address agendasetting, increasing transparency and rating of public services.

#### **e-Petitions**

According to Dutch law, citizens are entitled to start a 'citizen initiative'. If enough people support the issue, it can be tabled with a representative body like a city council or the parliament, which has to discuss it. This is similar to the right of petition. The internet can be quite a help to gather the required number of signatures, so a website to this end has been started. A number of Dutch municipalities have created their own portal on this website.

#### **TrackYourCouncil**

One of the Dutch successes in using the internet during election time has been the Voting Assistant. This provides a comparison between the programmes of political parties on the basis of 30 main issues. It helps voters to make their choice. At the recent national elections about 5 million voters used the assistant (almost half of those eligible to vote).

Since it is more helpful to make your electoral choice on actual behaviour than on future promises, another instrument is being developed: a Voting Tracker which assembles the voting record of parties and politicians and thus makes transparent what their positions have been on certain issues.

#### **WeEvaluate**

Copying the example of rating websites who gather information about commercial services (like restaurants) and thereby create (or destroy) reputation, a website has been started on which citizens can evaluate public services. They can design their own rating system or they can use a simplified model of the National Citizen Satisfaction Survey mentioned before.

Pim Nieuwenburg | Communicatie-adviseur  
Burgerlink | innovatie - initiatieven - burgers

## Wat stemt de raad in Enschede?

36

*Wat Stemt Mijn Raad* is geïnspireerd op [www.politix.nl](http://www.politix.nl), een site die inzichtelijk maakt hoe Tweede-Kamerleden stemmen. In Engeland bestaat een vergelijkbaar initiatief: [www.theyworkforyou.com](http://www.theyworkforyou.com), ontwikkeld door [www.MySociety.org](http://www.MySociety.org). Op [www.watstemtmijnraad.nl](http://www.watstemtmijnraad.nl) kun je bij ieder willekeurig raadsvoorstel kijken welk raadslid voor of tegen heeft gestemd. Dit vergroot de transparantie van de gemeentelijke politiek en de toegankelijkheid van de gemeenteraad.

De website is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in samenwerking met de gemeenten. Het programma Burgerlink is medeverantwoordelijk voor de doorontwikkeling van dit krachtige eParticipatie instrument. Sinds de lancering van de *beta-versie*, halverwege 2008, doen er zo'n 40 gemeenten mee. Dit aantal groeit snel. Nieuwkomers kunnen in ieder geval gebruik maken van de ervaringen van de pioniers, zoals bijvoorbeeld de gemeente Enschede. Enschede loopt graag voorop als het gaat om digitale ontwikkelingen, vertelt Jeroen Heuvel, loco-raadsgriffier van de Twentse gemeente. "Digitalisering gaat verder dan alleen het aanbieden van diensten. Het wordt pas écht interessant als je daarmee het democratische proces inzichtelijker maakt en stimuleert. *Wat Stemt Mijn Raad* is voor Enschede een logisch vervolg op wat we al deden, aldus Heuvel.

In korte tijd werden de *Stemwijzer* en *Kieskompas* grote hits. Voorafgaand aan de laatste verkiezingen voor het Europees Parlement maakten bijna 3,7 miljoen Europeanen er gebruik van. Beide instrumenten ondersteunen de democratie: ze helpen bij het maken van keuzes op basis van plannen. De volgende stap is dat je óók kunt kiezen aan de hand van daden. Daarom maakt *Kieskompas* bij de komende gemeenteraadsverkiezingen gebruik van gegevens uit *Wat Stemt Mijn Raad*. De gemeente Enschede is een van de initiatiefnemers van dit instrument en legt graag uit waarom ze ook op het terrein van eParticipatie koploper is.

Het is volgens Heuvel eigenlijk vreemd dat je vaak alleen maar hoort of leest wat de gemeenteraad heeft *besloten*. Je leest niet wat er *niet is besloten*, of wie er voor of tegen waren. Je leest ook zelden wie welke moties of amendementen heeft ingediend. "Want", vraagt Heuvel zich af, "hoe zit dat eigenlijk met die kandidaat van die ene partij die zo voor werkgelegenheid of sport was? Hoe stemt dat raadslid als het om daadwerkelijke voorstellen gaat?" Met *Wat Stemt Mijn Raad* is beter dan ooit het gedrag van

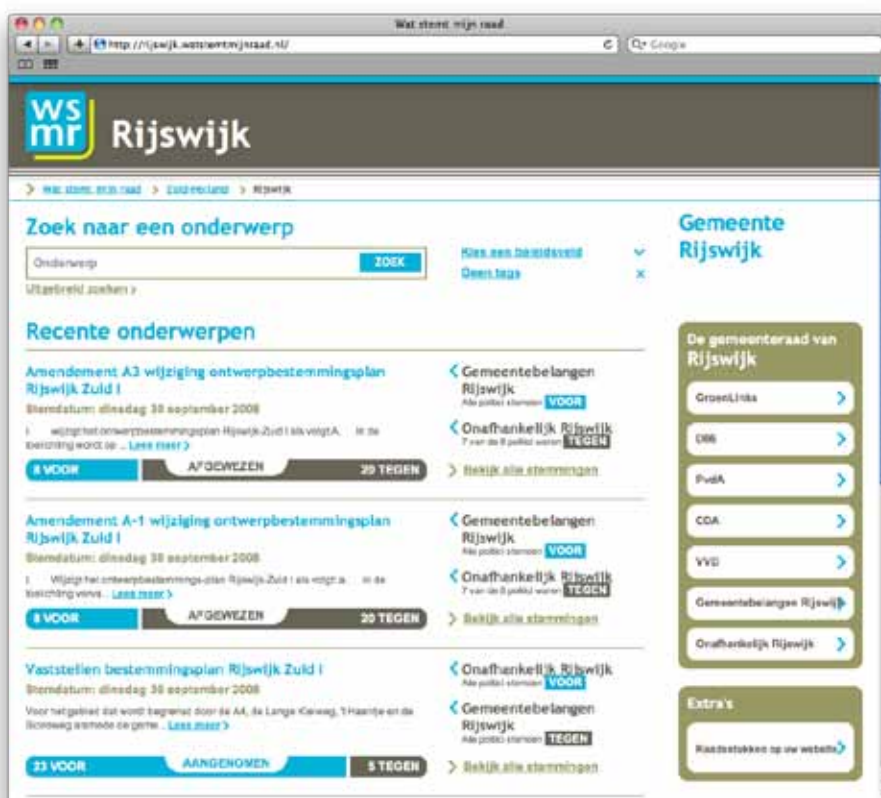
raadsleden te beoordelen: is een raadslid consequent in woord en (stem)daad? Maakt een partij haar standpunten waar als het gaat om het stemmen? Wie blijkt in stemgedrag de grootste beschermer van natuur en milieu? Maar ook: wat betekent een bepaald voorstel eigenlijk? Want van elk in stemming gebracht voorstel vind je een publieksvriendelijke samenvatting. En niet alleen raadsvoorstellen, maar ook moties, amendementen, burgerinitiatieven en initiatiefvoorstellen van de raad vind je er terug.

## Burgers die niet naar het gemeentehuis kunnen of willen komen, kunnen alle vergaderingen in de raadzaal live-stream thuis volgen

Eind dit jaar krijgt *Wat Stemt Mijn Raad* een belangrijke toevoeging. Het is dan mogelijk een koppeling te maken met het zogenoemde *Raads Informatie Systeem (RIS)*. De stemgegevens die de gemeente in dat systeem invoert zijn direct op te zoeken met *Wat Stemt Mijn Raad*. Bovendien is het dan mogelijk met behulp van een zogenoemde *API* data beschikbaar te stellen aan andere partijen, zoals bijvoorbeeld aan *Kieskompas.nl*. Heuvel: "op het eerste gezicht lijkt de koppeling tussen je eigen RIS en *Wat Stemt Mijn Raad* niet interessant voor de burger; het is alleen maar een technische koppeling die het werken aan de achterkant voor ons

vergemakkelijkt. Maar er zit veel meer achter, want door die koppeling ontsluit je als gemeente data. En daarmee nodig je in feite anderen uit om met die data "te spelen" en daar naar behoefte andere toepassingen of websites aan te koppelen. En pas dan wordt het echt interessant, namelijk als je als overheid niet per definitie bepaalt wat en hoe wordt ontsloten, maar dat je de samenleving in staat stelt om daar zelf de draaien aan te geven waar behoefte aan is. En is dat feitelijk ook niet een vorm van 'waar voor je belastinggeld'? Wat die ontsluiting betreft is *mysociety.org* wel een lichtend voorbeeld waar Nederland nog menig puntje aan kan zuigen."

Enschede heeft transparantie hoog in het vaandel geschreven. Op *www.enschede.nl* kunnen burgers volgen welke voorstellen er van college naar raad gaan en wanneer en waar die worden behandeld. De site maakt inzichtelijk hoe de raadsagenda eruit ziet, welke voorstellen er zijn gedaan en hoe de achterliggende stukken eruit zien. Burgers die niet naar het gemeentehuis kunnen of willen komen, kunnen alle vergaderingen in de raadzaal live-stream thuis volgen. Alle andere vergaderingen zijn gemakkelijk terug te luisteren: per onderwerp kun je de sprekers aanklikken en de vergadering voor dat onderwerp geheel beluisteren. Daarnaast is het mogelijk om spreekrecht aan te vragen of een onderwerp op de politieke agenda te plaatsen. Heuvel: "Feitelijk waren dat onze eerste stappen in het inzichtelijker maken van politieke besluitvorming. Want letterlijk alles wat in openbaarheid naar de raad gaat, is al enige jaren op *www.enschede.nl* te vinden. Ook alle moties, amendementen, brieven aan de raad, besluitenlijsten, et cetera. Ons uitgangspunt is simpel en doeltreffend: alles wat naar de raad gaat is openbaar, tenzij er in de lijn van de Wet openbaarheid bestuur (Wob) het stempel 'vertrouwelijk' op staat. En ik denk niet dat een burger anders zou mogen verwachten van haar volksvertegenwoordiging."





André Krouwel Politicoloog  
 VU internet - politiek - informatie

## eParticipatie en democratie

De bewering van de socioloog Manuel Castells dat het effect van internet even groot is als de ontwikkeling van het alfabet is misschien overdreven. Maar de ontwikkeling van het internet heeft wel enorme invloed op de politiek, net als kranten, radio en TV eerder deden. In zowel autoritaire regimes als in democratische landen is de invloed van internet op politieke participatie zichtbaar.

Bij demonstraties na de Iraanse presidentsverkiezingen verspreiden betogers hun berichten en video's snel via het web, waardoor de gebeurtenissen in Teheran overal ter wereld werden gevolgd. Binnen en buiten Iran raakten burgers betrokken bij de politieke strijd. Het mobilisatie potentieel van internet bleek eveneens cruciaal voor Obama tijdens de Amerikaanse presidentsverkiezingen. Obama haalde veel geld op via kleine online donaties en hij gebruikte het internet toen hij politiek in de problemen was geraakt door zijn vriendschap met een radicale zwarte dominee. Obama zette een vlammend betoog over de raciale verhoudingen in de VS op YouTube en het filmpje

# Online kan iedereen als amateur-journalist een bijdrage leveren, overigens zonder de journalistieke mores van hoor- en wederhoor of degelijke controle van beweringen en 'feiten'.

werd door miljoenen kiezers bekeken. De 'traditionele' media reageerden massaal op de speech en Obama kon de dalende opiniepeilingen weer ombuigen in zijn voordeel.

## Verschillen met traditionele media

Het internet verschilt echter op een aantal punten van de traditionele media.

Allereerst is de snelheid waarmee informatie kan worden doorgegeven veel hoger en kunnen verschillende vormen van informatie – tekst, beeld en geluid – meer worden geïntegreerd. Internet is ook meer interactief in vergelijking met het eenrichtingsverkeer van informatie in kranten en op radio en TV, maar tegelijkertijd ook meer individueel. Daarnaast is de controle door de politieke elite minder groot. Terwijl radio en TV vaak in staatshanden werd ontwikkeld, wordt toegang tot het internet vooral bepaald door commerciële aanbieders. Ook is de inhoud aan veel minder top-down redactionele controle onderhevig. Online kan iedereen als amateur-journalist een bijdrage leveren, overigens zonder de journalistieke mores van hoor- en wederhoor of degelijke controle van beweringen en 'feiten'. Het internet is dan ook bij uitstek het domein van radicale en extreme opinies.

En de politieke impact van het internet wordt juist bepaald door de sterke verbondenheid van inhoud en technische mogelijkheden. Denk maar aan de steeds geavanceerdere zoekmachines waarmee burgers makkelijker informatie kunnen vinden. Burgers kunnen politieke informatie of interessante berichten ook steeds eenvoudiger delen of doorsturen, via email of community-websites als Facebook. Overigens kunnen zoekfuncties ook worden gebruikt om te censureren en worden webcommunities gescreend om informatie over burgers te verzamelen.

## Intensiever contact

Het effect van internet op politieke participatie is niet eenduidig. Vaak wordt gesteld dat internet-gebruikers zich terugtrekken uit de samenleving. Maar het tegendeel is waar, zij hebben doorgaans meer sociaal vertrouwen en zijn minstens zo betrokken als hun medeburgers die niet of nauwelijks gebruik maken van het internet. Dit komt omdat Internet vooral reeds bestaande patronen van politieke participatie versterkt en grotendeels een aanvulling vormt op andere manieren van communicatie voor degenen die al maatschappelijk en politiek actief zijn. Desalniettemin is er ook wetenschappelijk bewijs dat het gebruik van internet het contact tussen mensen intensiveert (door email, *chatten* en *cammen*) en hen in staat stelt een groter sociaal

netwerk op te bouwen en te onderhouden. Via internet is het tevens gemakkelijker mensen te vinden die dezelfde (politieke) interesse hebben, of de benodigde kennis of service kunnen verlenen die niet onmiddellijk voorhanden is in de eigen gemeenschap. Interactieve technologie op het internet stelt burgers verder in staat direct mee te praten over politieke besluiten of contact op te nemen met politici. Ook in hun eigen stad of dorp zijn burgers niet langer afhankelijk van lokale kranten en televisiezenders, maar kunnen zij raadsvergaderingen rechtstreeks volgen via het internet.

## Hogere opkomst verkiezingen

Bij verkiezingen heeft het internet tevens grote potentie om de opkomst te verhogen. Internet is bij uitstek de plek waar jongere kiezers – die nu vaak thuisblijven bij lokale verkiezingen – kunnen worden bereikt en betrokken. Informatieverzameling over partijen en kandidaten vindt steeds vaker plaats via stemhulpen als Kieskompas en Stemwijzer. Veel kiezers maken gebruik van deze instrumenten om te zien welke partij of kandidaat het beste past bij de eigen politieke voorkeuren. Een stemhulp maakt complexe politieke informatie over de inhoudelijke posities van alle politieke partijen inzichtelijk. Met name in de lokale politiek weten veel burgers niet waar partijen voor staan en lezen zij niet de partijprogramma's van de deelnemers. Met een stemhulp als Kieskompas worden partijstandpunten met elkaar vergeleken en kunnen burgers de verschillen en overeenkomsten tussen partijen eenvoudig terug vinden in de originele verkiezingsprogramma's. De combinatie van betrouwbare en controleerbare inhoud en gebruiksvriendelijke internet-technologie in de vorm van een zelf-test blijkt voor veel burgers een aantrekkelijke manier om politieke informatie te verzamelen.

## # Auteursgegevens

.....  
André Krouwel is politicoloog en als Universitair Docent-verbonden aan de afdeling Politicologie van de Vrije Universiteit te Amsterdam.



Pim Nieuwenburg | Communicatie-adviseur

Burgerlink | openbaarheid - wet - Wob

# Verbeterdefeedback voor Verbeterdebuurt

## Slechte terugkoppeling ondergraaft burgerbetrokkenheid

Burgers betrekken bij het verbeteren van de buurt. Een nobel streven en met de webtoepassing *Verbeterdebuurt.nl* is het gemakkelijk en transparant. Maar wat gebeurt er eigenlijk met al die reacties? Pim Nieuwenburg plaatste in mei 2009 twee verschillende meldingen. En in beide gevallen bleef het oorverdovend stil. Terwijl feedback voor burgerbetrokkenheid juist zo belangrijk is.

### Rupsenplaag in Raalte

Van april tot mei 2009 is er in een groot deel van Nederland een enorme rupsenplaag. De zogenoemde *Groene eikenbladroller* heeft maar een paar weken nodig om hele eikenbossen tot het laatste blad kaal te vreten. Gevolg: nog voor de zomer goed en wel begint, biedt het bos een herfstachtige aanblik. Wandelaars komen onder de plakkerige, zijden spinseldraden. De rupsen laten zich aan deze draden naar de grond zakken om daar te kunnen ontpoppen, en komen onderweg onwetende natuurliefhebbers tegen. Onwetend, omdat het helemaal niet erg is dat die rupsen zich volvreten. De natuur is in dit jaargetijde krachtig genoeg om nóg een keer uit te lopen. Maar omdat deze

kennis ontbreekt, wordt de hulp ingeroepen van degene die verantwoordelijk is voor het plaatselijke bosbeheer: gemeente Raalte doe iets:

[www.verbeterdebuurt.nl/melding/521/rupsenplaag](http://www.verbeterdebuurt.nl/melding/521/rupsenplaag)

Het plaatsen van de melding is kinderspel. Ook de communicatie vanuit Verbeterdebuurt is adequaat: ze versturen een ontvangstbevestiging, ze melden dat de verantwoordelijke gemeente is gewaarschuwd, tussentijds vragen ze of het probleem is opgelost... Ondertussen laat de gemeente Raalte niets van zich horen. Als het probleem uiteindelijk zichzelf oplost – de bomen lopen weer uit – meld ik dat zelf maar op Verbeterdebuurt.

#### Vernielingen in Zoetermeers speelbos

Precies dezelfde ervaring in Zoetermeer. De wijk Rokkeveen heeft al langere tijd te maken met overlastgevende – vernielzuchtige – hangjongeren. In het nabij gelegen speelbos wordt op een gegeven moment een speeltoestel vernield. Goed dat Verbeterdebuurt er is. De melding is snel gedaan, de bevestiging komt direct en ook hier tussentijdse vragen of het probleem nog bestaat. Maar opnieuw een gemeente die niet reageert. Het probleem is inmiddels opgelost, maar niet dankzij Verbeterdebuurt. Een telefoontje naar de boswachter heeft uiteindelijk meer effect.

Benieuwd of de gemeente überhaupt nog gaat reageren, laat ik de melding staan - inmiddels al meer dan acht maanden...: <http://www.verbeterdebuurt.nl/melding/552/vernielingen-in-speelbos-bali>

## Een telefoontje naar de boswachter heeft uiteindelijk meer effect.

#### Reacties gemeenten

Een woordvoerder van de gemeente Raalte laat desgevraagd weten "niet aangemeld te zijn bij de website Verbeterdebuurt.nl". Ze vervolgt: "Wij hebben ons eigen meldingsysteem. Via onze eigen website ([www.raalte.nl](http://www.raalte.nl)), telefonisch en per email krijgen we jaarlijks 3000 meldingen binnen. Die meldingen worden door onze mensen afgehandeld. Dit systeem voldoet goed. Wij hebben geen behoefte ons aan te sluiten bij een landelijk meldingsysteem. De mail waarin Verbeterdebuurt de melding doorgegeven zou hebben, is bij ons niet bekend."

Een vergelijkbaar antwoord geeft een woordvoerder van de gemeente Zoetermeer: "We krijgen geen meldingen via [Verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl) en kunnen hier dan ook niet op reageren. Zoetermeer heeft een eigen meldingen- en klachtenstelsel dat dag en nacht te bereiken is, uitstekend werkt en waar steeds meer bewoners de weg naartoe vinden. Iedereen die een klacht of melding aanbrengt, krijgt binnen vastgestelde termijnen antwoord en als het niet lukt om een zaak meteen op te lossen wordt dit met de indiener van de klacht besproken. In ons eigen systeem is altijd terug

### Verbeterdebuurt

Verbeterdebuurt is geïnspireerd op het Britse FixMystreet.com. Het idee erachter is dat buurtbewoners en gemeenten samenwerken om de buurt te verbeteren. Bewoners kunnen problemen melden of ideeën aanbrengen via het intoetsen van een postcode en het plaatsen van een "prikkerkje" op google maps. Bij dat prikkerkje geef je aan wat het probleem of de klacht is. Deze worden onmiddellijk doorgestuurd naar de desbetreffende gemeente. Die krijgt op deze manier een goed inzicht in wat er in een buurt speelt. Ideeën worden pas doorgestuurd als ze voldoende steun krijgen van andere buurtbewoners; zij kunnen stemmen en reageren op een probleem of idee. Er is veel belangstelling voor Verbeterdebuurt. Gemeenten zijn enthousiast, en wie de google maps bekijkt ziet een kleurrijk palet aan prikkerkjes (melding probleem), vlaggetjes (probleem opgelost) en lampjes (ideeën).



te vinden hoe het met een melding staat. Ons klachten en meldingsysteem wordt binnenkort verrijkt met een GIS-toepassing. Hierdoor kunnen klagers en melders op een kaart zien of er al een melding is gedaan over iets in een bepaald gebied. Een ander kanaal zoals *Verbeterdebuurt.nl* is voor ons niet werkbaar. Wij hebben geen koppeling met dit systeem en willen dit ook niet; het is onmogelijk voor een gemeente om alle externe websites te volgen en na te gaan of er mogelijk een klacht over onze gemeente op staat."

#### Verbeterdebuurt is "druk bezig"

Verbeterdebuurt.nl is een project van het bureau Creative-Crowds. Directeur Carl Lens onderschrijft "dat terugkoppeling enorm belangrijk is." "We zijn druk met de ontwikkeling van Verbeterdebuurt en het managen van verwachtingen en het geven van feedback staat boven aan de prioriteitenlijst", zegt hij. Lens vindt het erg jammer als gemeenten de meldingen van burgers niet beantwoorden. "Alle meldingen op Verbeterdebuurt worden gegarandeerd doorgestuurd naar de gemeente, ook naar gemeenten die niet officieel zijn aangesloten. We kunnen echter niet garanderen dat de gemeente ook daadwerkelijk aan de slag gaat met de melding. Op dit moment vertellen we dat op de website, maar binnenkort wordt het door een technische update veel duidelijker of een gemeente wel of niet is aangesloten. Zo worden geen verkeerde verwachtingen gewekt." "We begrijpen dat gemeenten moeten wennen aan onze

manier van werken. Het is onze kracht maar ook onze zwakte dat we zonder een officiële samenwerking met gemeenten van start zijn gegaan. We zijn bottom-up begonnen en helpen gemeenten graag met de nieuwe manier van communiceren met de burger. Verbeterdebuurt is nog steeds in een publieke testfase; we zijn hard op weg om dit soort problemen in de toekomst te voorkomen. We beseffen ons dat Verbeterdebuurt beter kan, daarom stellen we een kritische blik op prijs", aldus Carl Lens. Hij geeft desgevraagd aan dat Raalte en Zoetermeer niet bij de 270 gemeenten horen die inmiddels zijn aangesloten bij Verbeterdebuurt. "Onze doelstelling is om iedere gemeente de meldingen te laten accepteren. De belangrijkste reden om dat niet te doen was het ontbreken van zogeheten NAW gegevens van de melder. Inmiddels hebben we het proces transparanter gemaakt en krijgen gemeenten alle gegevens van de melder." Hij zegt verder dat in samenwerking met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek wordt gedaan naar de behoeften en bezwaren van gemeenten. Dit onderzoek zal volgens Carl Lens aanknopingspunten bieden om de adoptie van Verbeterdebuurt.nl verder te vergroten. "Ook moedigen we aan dat gemeenten een publieke reactie plaatsen bij de melding. Zo is het voor alle bezoekers duidelijk wat er met een melding is gebeurd", zegt Carl Lens tot slot.



### Whats Happening?

Liveblog op Twitter tijdens uitreiking eParticipatie Award 2009



Petities.nl succesvol als veel burgers niet hun zin krijgen, maar er toch tevreden mee zijn. #ePAW09

2:32 AM Dec 3rd, 2009



Heeft de burger niet te veel eisen. #ePAW09 @jesseklaver

2:41 AM Dec 3rd, 2009



Ambtenaar 2.0 kijkt naar netwerken en zoekt naar discussies waar hij op moet aansluiten. @davied #ePAW09

2:24 AM Dec 3rd, 2009



De genomineerden zijn allemaal winnaars! #ePAW09 @vfrissen

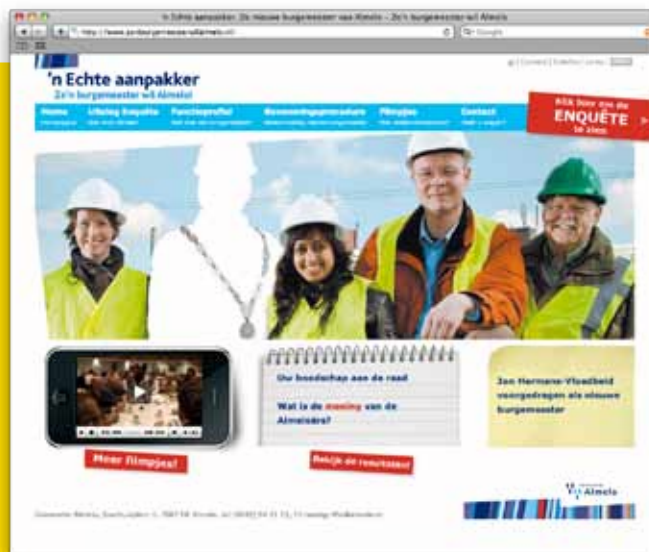
2:04 AM Dec 3rd, 2009



# Campagne "Zo'n burgemeester wil Almelo" heeft voorbeeldfunctie

"De campagne was zeer succesvol en heeft nu een voorbeeldfunctie binnen de organisatie. Wij denken dat deze werkwijze ook gebruikt kan worden voor de uitwerking van nieuwe plannen van de gemeente, waarbij het publiek een belangrijke rol heeft. Het is een uitstekende en praktische manier om burgerparticipatie te laten werken."

Anne-Marie Oost, teamleider communicatie bij de gemeente Almelo, is duidelijk erg enthousiast over het project 'Zo'n burgemeester wil Almelo'.



# [www.zonburgemeesterwilalmelo.nl](http://www.zonburgemeesterwilalmelo.nl)

## Bewoners denken mee

"De gemeente Almelo had een vacature voor het burgemeesterambt", vertelt Anne-Marie Oost. "De gemeenteraad vindt dat de burgemeester een belangrijke rol speelt in de samenleving. Hij of zij is het boegbeeld voor de stad en moet aanspreekbaar en herkenbaar zijn voor een groot publiek. Daarom is het belangrijk dat de bewoners van de stad mee kunnen denken over de eigenschappen van deze persoon in de vorm van het functieprofiel. Uit deze gedachte is de campagne *Zo'n burgemeester wil Almelo* ontstaan. Er zijn zoveel mogelijk kanalen ingezet en benut om de inwoners van de stad te bereiken. Internet en twitter hebben daar een belangrijke bijdrage aan geleverd."

## "... in Almelo is altijd wat te doen!"

Op de website *Zo'n burgemeester wil Almelo* konden burgers via een enquête aangeven welke karakter-eigenschappen een nieuwe burgemeester zou moeten bezitten. Naast een online enquête werden de reacties ook verzameld op straat en zijn er filmpjes gemaakt met de mening van de burgers van Almelo. Deze filmpjes werden ook op de website geplaatst. Het werven van een nieuwe burgemeester is in Almelo niet alleen opgepakt als een kans om inwoners te betrekken bij het nadenken over de profielschets voor de nieuwe burgemeester. Almelo is ook heel duidelijk neergezet als een gemeente met nieuw elan. Een gemeente die werkt in openheid. Hierbij is aangehaakt bij de citymarketingcampagne om Almelo te profileren als interessante stad. Een campagne die de stad in een ander daglicht plaatst dan cabaretier en Almeloër Herman Finkers ooit schetste: "Een stoplicht springt op rood, een ander weer op groen: in Almelo is altijd wat te doen!"

## Campagne heeft gewerkt

Anne-Marie Oost: "Er zijn in totaal 2203 enquêteformulieren ingevuld waarvan ruim 35 procent via internet verstuurd werd. Via concrete criteria en een open vraag konden mensen aangeven welke competenties zij belangrijk vonden. Deze competenties zijn vervolgens overgenomen of verwerkt in het definitieve profiel. Sollicitanten konden zich via de website op de hoogte stellen van de competenties. Ook konden zij filmpjes bekijken van de campagne, waarin Almeloërs verwoordden wat zij belangrijk vinden voor de nieuwe burgemeester. De website maakte dus deel uit van de sollicitatieprocedure. Almelo heeft inmiddels een burgemeester gevonden; zij is 14 december 2009 benoemd."

De gevolgde werkwijze kan in de toekomst worden gebruikt bij nieuwe plannen waarvoor burgerparticipatie is gewenst. Volgens Anne-Marie Oost zijn daarbij de volgende uitgangspunten van belang: "Vooraf heldere verwachtingen scheppen, rollen duidelijk maken en snel en helder terugkoppelen wat er met de input gebeurt. De werkwijze is laagdrempelig en eenvoudig. Het is wel belangrijk om dit goed te plannen en te doseren. Jaarlijks zo'n campagne lijkt ons een mooi streven!"



Albert Meijer | Docent / Onderzoeker  
 Universiteit Utrecht | samenleving - online - privé

# eParticipatie in de dienstverlening

44

aansluiten bij de leefwereld van burgers

Participatie in de dienstverlening biedt de mogelijkheid om aan te sluiten bij de leefwereld van burgers. Binnen het terrein van e-government neemt digitale dienstverlening een centrale plaats in maar deze wordt nog vooral op een Web 1.0 manier ingevuld. De overheid levert alle informatie en is de spin in het web in het contact met burgers. Voor een groot deel is dat onvermijdelijk aangezien de overheid verantwoordelijk is voor de dienstverlening. De informatievoorziening over de dienstverlening kan echter ook door andere partijen worden verzorgd: burgers kunnen elkaar informeren in plaats van contact te zoeken met de overheid. Voor dergelijke vormen van eParticipatie bestaat meer belangstelling.

[www.forum.werk.nl](http://www.forum.werk.nl) goed voorbeeld

Laten we nu eens bestuderen hoe eParticipatie in de dienstverlening concreet vorm kan krijgen. Sinds 2002 bestaat het [www.forum.werk.nl](http://www.forum.werk.nl) van het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI, tegenwoordig onderdeel van het UWV). Dit forum vormt een belangrijke aanvulling op de informatievoorziening van het CWI: burgers worden in staat gesteld

Waarom nemen vaak zo weinig burgers deel aan eParticipatie? Een manco van veel vormen van eParticipatie is dat het onderwerpen betreft die overheden interessant en belangrijk vinden maar de meeste burgers niet. Natuurlijk is een milieubeleidsplan of het innovatiebeleid van groot belang voor de toekomst van Nederland maar toch voelen weinig burgers zich geroepen om hieraan een bijdrage te leveren. Ik wil de stelling verdedigen dat eParticipatie activiteiten beter moeten aansluiten op de leefwereld van burgers.

met elkaar te communiceren over alles wat met werk en de dienstverlening van het CWI te maken heeft.

De overheid is niet afwezig want moderatoren hebben op het [www.forum.werk.nl](http://www.forum.werk.nl) een belangrijke rol. Niet alleen leiden ze de discussies in goede banen doordat ze de wederzijdse bejegening in de discussies bewaken en toezien op naleving van de spelregels van het forum. Ook geven ze input door inhoudelijke vragen van burgers te beantwoorden. Bovendien hebben ze de rol om burgers te motiveren deel te nemen aan de fora, bijvoorbeeld door ze met stellingen te prikkelen.



## grootschalige belangstelling voor eParticipatie ontstaat wanneer de grens tussen de zakelijke wereld van overheden en de persoonlijke wereld van burgers vervaagt

### Verskillende motieven

Burgers hebben verschillende motieven om op het forum te participeren. Ten eerste is het forum – net als de vele patiëntensites – een plaats waar men lotgenoten kan treffen en ervaringen kan delen. Een tweede motief is dat men snel antwoord wil op een concrete vraag over uitkeringen en het zoeken van werk. Een derde motief is dat mensen een uitlaatklep willen voor hun ongenoegen over werkgevers en uitkeringsinstanties.

[www.forum.werk.nl](http://www.forum.werk.nl) kent een kleine 1000 geregistreeerde gebruikers en deze posten gezamenlijk ongeveer 8 berichten per dag op het forum. Van de 961 leden van het forum zijn er 47 die 50 of meer berichten hebben geplaatst. Tevens zijn er 91 leden die 10 tot 50 berichten hebben geplaatst. Vergeleken met populaire sites op het internet zijn dit kleine aantallen maar voor een eParticipatie-initiatief is dit aanzienlijk. Het aantal 'lurkers' is nog veel groter: de website heeft ongeveer 22.000 hits per week. Dat er veel naar deze berichten wordt gekeken is niet verwonderlijk want de kwaliteit van de participatie ligt redelijk hoog. De berichten zijn bijna altijd begrijpelijk en over het algemeen krijgen mensen een bruikbaar antwoord op vragen.

### Twee domeinen verweven

Wat is nu het bijzondere aan deze eParticipatie in de dienstverlening? In een traditionele situatie vinden burgers zakelijke informatie op één plaats (in folders, via een telefoonlijn, aan een loket, op een website) en ervaringsinformatie op een andere plaats (op feestjes, in contacten met collega's, in gesprekken met de bureaus). Deze twee domeinen worden nu met elkaar verweven: zakelijke informatie van overheden en ervaringskennis van andere burgers worden op dezelfde plaats aangeboden. Ook vindt

er een verweving van functies plaats. In een traditionele situatie is informatieverstrekking gescheiden van emotionele ondersteuning. Emotionele ondersteuning wordt in het algemeen niet beschouwd als een taak voor de overheid. In dit geval vindt de emotionele ondersteuning en de zakelijke informatieverstrekking via hetzelfde kanaal plaats. Een vraag van een burger kan leiden tot een zakelijk antwoord van de beheerder en emotionele ondersteuning van andere burgers.

Aansluiting bij de leefwereld van burgers is een manier om de mate van participatie te verhogen maar men kan de vraag oproepen hoe dicht de overheid op de huid van de burger moet gaan zitten. Moet de overheid wel aanwezig zijn wanneer burgers elkaar sociaal-emotionele steun willen bieden? Is het handig dat overheidsambtenaren geconfronteerd worden met het privé-leven van burgers? Misschien moeten we wel concluderen dat deze vragen een gepasseerd station zijn in het tijdperk van blogs, HYVES en Facebook: grootschalige belangstelling voor eParticipatie ontstaat wanneer de grens tussen de zakelijke wereld van overheden en de persoonlijke wereld van burgers vervaagt.

### # Auteursgegevens

Albert Meijer is als docent en onderzoeker verbonden aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap. Dit essay is gebaseerd op het onderzoek dat binnenkort zal worden gepubliceerd in het boek 'Cocreatie in de publieke sector. Een verkennend onderzoek naar nieuwe, digitale verbindingen tussen overheid en burger' (Bekkers & Meijer, Boom Juridische Uitgevers, 2009).



Mark Deuze | Universitair Hoofddocent Telecommunications  
Indiana University | samen - alleen - betrokkenheid

# Internet en burgerschap

### Democratisering

Aan de ene kant suggereert de discussie online een hoogst noodzakelijke democratisering van de publieke sfeer, nu de meerderheid van de bevolking de mogelijkheden heeft om daadwerkelijk deel te nemen aan het gesprek dat een samenleving met zichzelf heeft – een gesprek dat voorheen het min of meer exclusieve domein van de professionele journalistiek en politiek was. Aan de andere kant lijkt er aan die journalistiek of politiek weinig te veranderen. Opkomstpercentages, partijlidmaatschap, dekkingspercentages, kijk- en luistercijfers van het nieuws: de gestage daling van dit soort getallen zette al geruime tijd vóór de popularisering van het wereldwijde Web in. Sommige politici twitteren en hebben een kleurrijk Hyves-profiel, maar onderzoek wijst uit dat dit inhoudelijk weinig toevoegt. Deze observaties sluiten aan bij een cruciaal aspect van het bepalen van een mogelijke impact van nieuwe media (zoals internet) op de samenleving en de democratie: deze technologie veroorzaakt niet, maar jaagt aan. Een wezenlijke vraag aan de zogenaamde eParticipatie is wat er precies met onze deel-

Het lijkt overbodig om op te merken, dat iedereen met een internetaansluiting en de kennis om met computers en het Web om te gaan kan meedoen en meepraten in de publieke sfeer. Dat betekent echter niet dat er een ideale dialoog op gang komt tussen burger en politiek. Integendeel, de online discussie is vooral een gesprek dat voorbij traditionele maatschappelijke instellingen en organisaties gaat – of zelfs bewust plaats vindt om democratische instituten (politieke groeperingen, Tweede Kamer en gemeenteraad) te vermijden. Het einde van het partijpolitieke monopolie en andere “experts” in de landelijke, regionale en lokale overheid lijkt ingeluid door de snelle ontwikkelingen online.

name aan het online debat wordt versterkt en daarmee uitvergroot.

### Betrokkenheid

Gegeven de talloze en soms prachtige voorbeelden van debat- en discussiesites online en de ontwikkeling van de

democratie in het alledaagse publieke verkeer, valt het op dat formele maatschappelijke betrokkenheid in hoog tempo afneemt: bijvoorbeeld het daadwerkelijk stemmen bij verkiezingen, het lidmaatschap van politieke partijen, het abonnement op dagbladen en opinietijdschriften, het lidmaatschap van collectieve organisatie zoals vakbonden. Ofwel: iedereen praat tegenwoordig mee of heeft op z'n minst het gevoel dat de eigen mening telt, maar niemand neemt nog de verantwoordelijkheid om met al die opvattingen daadwerkelijk iets te doen. We maken ons (online) ontzettend druk over van alles en nog wat in de samenleving, maar deze deelname lijkt te correleren met een gestage afname aan actie. Wie gaat er nog de straat (laat staan de barricades) op voor zijn of haar idealen? Wie richt er nog een partij of organisatie op, of sluit zich daarbij aan als actief lid? Wie probeert veranderingen actief mee vorm te geven? In hoeverre is het democratiserende debat online een uitdrukking van beleden offline activiteit? Kortom: het ziet er naar uit dat we door alle interactiviteit online weliswaar mondiger worden als consumenten, maar daarmee juist tandoeloo als burgers zijn.

De correlatie tussen het toenemende debat online en de afnemende participatie offline moet, denk ik, gezien worden in de context van een doorgeslagen individualisering van de maatschappij. We doen met z'n allen wel naar hartelust mee met van alles en nog wat – van vrijwilligerswerk tot Facebook campagnes voor een goed doel – maar deze deelname heeft een strikt persoonlijk en daarmee volledig vrijblijvend karakter. En dat is precies een van de andere essentiële lessen van de rol die nieuwe media in ons leven spelen: we kunnen online op enig moment, wanneer het ons uitkomt, uitloggen. Offline is dat nagenoeg onmogelijk – en dat soort verplichtende betrokkenheid, daar wil bijna niemand meer aan.


### Samen Alleen

Onze betrokkenheid in formele zin is aan het afbreken, zoveel lijkt duidelijk. Tegelijkertijd valt het op, dat verreweg de meeste interacties online hoewel pittig meestal cordiaal zijn. Zeker, mensen gaan wel eens virtueel op de vuist, en een scherp woord valt al snel, maar over het algemeen biedt het sociale, collaboratieve en co-creatieve karakter van "cyberspace" een uitnodigende vrijplaats voor het vinden en uitwisselen van oude, nieuwe, vrolijke, en deprimerende opvattingen en ideeën. Dat is op z'n minst opvallend: we zouden bijna denken dat het vrijblijvende en verondersteld anonieme karakter van de eParticipatie de deur openzet voor louter onguur. Het tegenovergestelde is (meestal) het geval. Aan de sterk individualistische (en nogal eigengereide) betrokkenheid online zit daarmee een hoopvol sociaal tintje: het netwerk dat ons in staat stelt puur op basis van onze hoogstpersoonlijke interesses te participeren heeft als kern een enorm sociaal en collectief karakter. Internet biedt met andere woorden een universele vorm van het samen kunnen zijn (en samen debatteren, oplossingen vinden, plannen maken) op basis van nagenoeg volstrekte sociale fragmentatie.

We zijn, tot slot, in de mix van offline en online engagement, per definitie altijd samen alleen.

### # Auteursgegevens

Prof. Dr. Mark Deuze is Universitair Hoofddocent Telecommunications aan de Indiana University te Bloomington, Verenigde Staten, en Hoogleraar Journalistiek en Nieuwe Media aan de Universiteit Leiden. Een eerdere versie van dit verhaal verscheen op 20 augustus 2009 in dagblad Trouw.



het ziet er naar uit dat we door alle interactiviteit online weliswaar mondiger worden als consumenten, maar daarmee juist tandoeloo als burgers zijn.

## De Jury eParticipatie Award 2009



### Van links naar rechts

- # Paul Keller (Hoofd Technologie en Publiek Domein Kennisland)
- # Davied van Berlo (Projectmanager en oprichter Ambtenaar 2.0)
- # Tom Kok (oud-voorzitter Internet Society), Juryvoorzitter
- # Iens Boswijk (Eigenaar-directeur Iens Independent Index)
- # Marije van den Berg (Docent Communicatie Hogeschool Leiden)
- # Carl Lens (Eigenaar-directeur van Creative Crowds)
- # Jonneke Stans (Algemeen Directeur Politiek Online)
- # Valerie Frissen (Professor ICT & Sociale Verandering Erasmus Universiteit Rotterdam)

### Op de foto ontbreken:

- # Corien Prins (Hoogleraar recht en informatisering bij TILT en Lid van de WRR, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid)
- # Erwin Blom (Eigenaar-directeur van The Crowds)
- # Stef van Grieken (Voorzitter Stichting Het Nieuwe Stemmen)

48

## Colofon

Speciale uitgave ter gelegenheid van de eParticipatie Award 2009

Tweede, herziene druk: februari 2010  
Eerste druk: december 2009  
ISBN/EAN: 978-90-815202-1-8  
Uitgave: Burgerlink, Den Haag

samenstelling en redactie >> Mieke van Heeswijk  
(eind)redactie >> Pim Nieuwenburg

Fotografie >> Michel Mees >> René de Gilde, Den Haag (pagina's 9, 10 en 46) >> Hans van der Maarel (pagina 38)

Grafische vormgeving >> Tappan Communicatie, Den Haag

Druk >> TDS Drukwerken, Schiedam

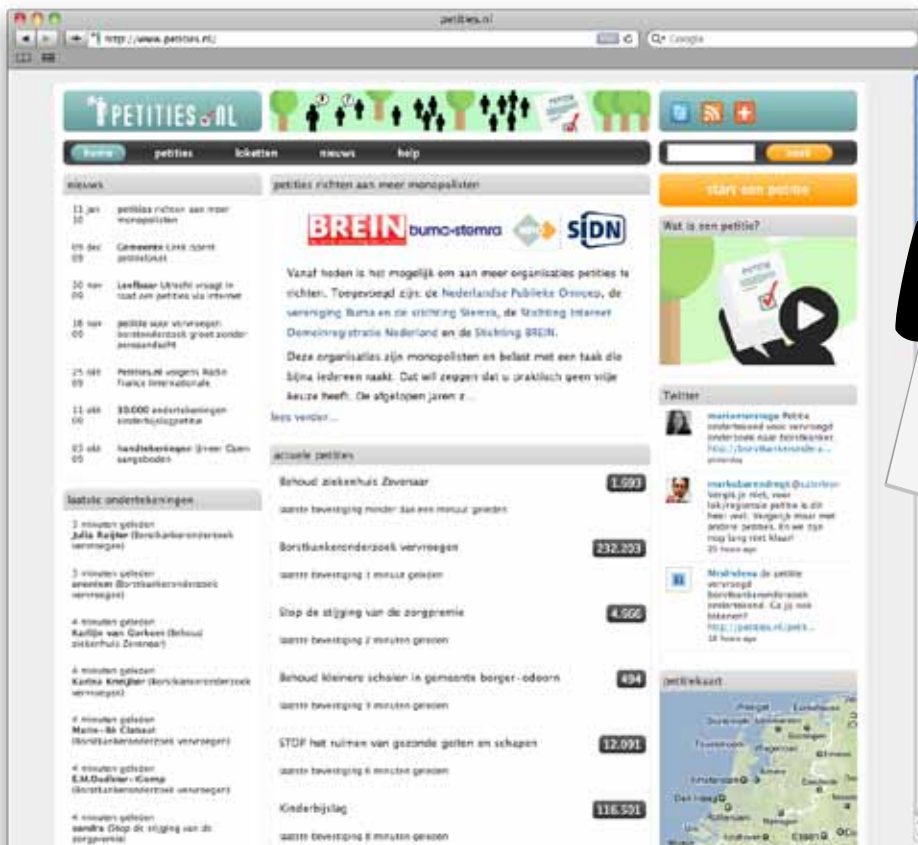
Burgerlink is een programma van ICTU



Schrijven >> Postbus 84011, 2508 AA Den Haag  
Bezoeken >> Wilhelmina van Pruisenweg 104, 2595 AN Den Haag  
Bellen >> 070-8887868  
Twitter >> [www.twitter.com/burgerlink](http://www.twitter.com/burgerlink)  
Mailen >> [info@burgerlink.nl](mailto:info@burgerlink.nl)  
Surfen >> [www.burgerlink.nl](http://www.burgerlink.nl)

# Doe mee met Petities.nl!

Democratischer kunnen we het niet maken, wel gemakkelijker. Open een petitieloket voor uw gemeente. Hiermee wordt het stukken eenvoudiger om petities te ontvangen en te beantwoorden.



49

## Het openen van een petitieloket is kinderspel:

- 1. Stuur een e-mail aan [webmaster@petities.nl](mailto:webmaster@petities.nl)**  
Stuur een e-mail aan [webmaster@petities.nl](mailto:webmaster@petities.nl) met als subject: AANMELDING PETITIE LOKET <NAAM GEMEENTE>. De Stichting Petities.nl zal contact met u opnemen.
- 2. De Stichting Petities.nl zal de aanvrager verifiëren**  
De Stichting Petities.nl zal contact met u opnemen.
- 3. Bereidt het raadsbesluit voor, waarmee de gemeente zich bereid verklaard epetities te ontvangen**  
De gemeente verklaart zich in het openbaar "bereid" om de epetities te willen ontvangen, behandelen en beantwoorden.

## Belangrijk:

### Het e-mailadres

Het voor Petities.nl gereserveerde e-mailadres moet door minstens twee personen beheerd worden. Petities.nl gebruikt dit e-mailadres om te rapporteren over de voortgang van het petitietraject.

### Inbouwen in gemeentewebsite

U kunt het petitieloket zeer eenvoudig integreren in de website van uw gemeente door gebruik te maken van een iframe. Meer informatie hierover vindt u op [http://handboek.petities.nl/wiki/Petitieloket\\_integreren\\_via\\_iframe](http://handboek.petities.nl/wiki/Petitieloket_integreren_via_iframe)

# Sluit u aan bij Wat Stemt Mijn Raad!

Wat Stemt Mijn Raad vergroot de transparantie en de toegankelijkheid van de gemeenteraad. Welke gemeente wil dit niet? Sluit u daarom aan bij dit initiatief.



## 1. Meedoen met Wat Stemt Mijn Raad

Heeft uw gemeente interesse om gebruik te maken van deze voorziening, dan kunt u een e-mail sturen naar [aanmelden@watstemtmijnraad.nl](mailto:aanmelden@watstemtmijnraad.nl)

## 2. Toegang tot test-omgeving

Vervolgens ontvangt u een loginnaam en een wachtwoord waarmee u gebruik kunt maken van de test-omgeving van Wat Stemt Mijn Raad. Ook ontvangt u een digitale handleiding van de applicatie. Op deze manier kunt u leren omgaan met het systeem van Wat Stemt Mijn Raad.

## 3. Toegang tot live-omgeving

Nadat u de applicatie heeft uitgeprobeerd en getest, ontvangt u een loginnaam en een wachtwoord voor de live omgeving van Wat Stemt Mijn Raad en kunt u de applicatie gebruiken.

## Subdomein voor uw gemeente

De gegevens van de gemeenten zullen zowel via Wat Stemt Mijn Raad te benaderen zijn als op de subdomeinen per gemeente, zoals bijvoorbeeld: [almere.watstemtmijnraad.nl](http://almere.watstemtmijnraad.nl)

## Vragen?

Vragen over het gebruik van Wat Stemt Mijn Raad in uw organisatie? Neem contact op met Burgerlink!

Schrijven >> Postbus 84011, 2508 AA Den Haag

Bezoeken >> Wilhelmina van Pruisenweg 104, 2595 AN Den Haag

Bellen >> 070-8887868

Mailen >> [info@burgerlink.nl](mailto:info@burgerlink.nl)

