

De inzet van online netwerken voor overheidsdienstverlening

Door: Carlien Roodink

De overheid is niet meer weg te denken uit onze samenleving. We verschillen van mening met elkaar over de mate waarin de overheid zich mag of moet bemoeien met de individuele leden van de samenleving. Tegelijkertijd zijn er tal van terreinen waarop we de overheid zonder meer een rol toekennen. Zo zullen weinig mensen ter discussie willen stellen dat de overheid een rol heeft in het voorkomen en bestrijden van branden.

De overheid zoals wij die kennen is er echter niet altijd geweest. De brandweer als organisatie is ook niet van alle tijden. Brandpreventie en brandbestrijding op zich is echter altijd een punt van aandacht daar waar mensen op een beperkte oppervlakte samenleven. Zo was er ooit de verplichting voor de inwoners van de oude Amsterdamse binnenstad om een emmer in huis te hebben om in geval van brand mee te kunnen helpen met de bestrijding ervan. Later kwamen er regels voor de bouw van huizen, zoals de verplichting om baksteen in plaats van hout te gebruiken.

Collectieve verantwoordelijkheid

Daar waar vroeger het bestrijden van brand door inwoners van een stad zelf werd uitgevoerd, vinden we het inmiddels volkomen normaal dat de uitvoering van dergelijke taken wordt overgelaten aan een formele organisatie, hiërarchisch georganiseerd met de burgemeester als eindverantwoordelijke. Een organisatie waar we als samenleving eisen aan stellen. En die eisen stellen we ook. Na afloop van een brand stellen we ons niet alleen de vraag of de eigenaar van het pand zich aan de voorschriften heeft gehouden, maar we stellen ons ook de vraag of de overheid adequaat toezicht heeft gehouden op de naleving van die voorschriften. De collectieve verantwoordelijkheid om brand te voorkomen en te bestrijden is uitbesteed aan een externe instantie die we ter verantwoording kunnen roepen.

Tim O'Reilly staat stil bij de houding van de samenleving ten opzichte van de overheid. Hij stelt dat "collective action has been watered down to collective complaint". "We pay our taxes, we expect services. And

when we don't get what we expect, our participation is limited to protest – essentially, shaking the vending machine.”¹

Online netwerken

In tijden van economische crisis waarin een overheid nog meer als voorheen een afweging moet maken tussen de kwaliteit van dienstverlening in relatie tot de kosten daarvan, is het interessant om na te denken op welke terreinen we de collectieve actie weer als leidend principe neer kunnen zetten. Online netwerken kunnen hierbij een belangrijke rol spelen.

Nu is brandbestrijding niet het eerste onderwerp waar ik aan denk als we het hebben over de inzet van online netwerken voor dienstverlening door de overheid. Online netwerken kunnen met name een rol spelen op die terreinen waar overdracht van informatie een rol speelt. En dat is in onze samenleving op heel veel terreinen het geval. Zoals Yochai Benkler het verwoordt in zijn boek *The Wealth of Networks*: “the basis output that has become dominant in the advanced economies is human meaning and communication”.²

Sociale productie

Benkler beschrijft in zijn boek het fenomeen sociale productie. Het komt er op neer dat we in staat zijn aansprekende resultaten neer te zetten zonder dat we ons verbinden aan hiërarchische, formele organisaties. Denk aan Wikipedia, de online encyclopedie, gebaseerd op inhoudelijke bijdragen door vrijwilligers. Minder bekend maar daarom niet minder aansprekend is Apache, een open source webservierapplicatie gebouwd door een online community, geadopteerd door IBM nadat hun eigen professionals niet in staat bleken om een applicatie van hetzelfde niveau te bouwen. Zoals Jeff Howe het omschrijft in zijn boek *Crowdsourcing*: “Labor can often be organized more efficiently in the context of community than in the context of a corporation.”³

Sociale productie is mogelijk omdat we als privépersonen steeds betere toegang hebben tot de productiemiddelen die relevant zijn voor onze informatie economie. Door technologische innovaties zijn de kosten van bandbreedte, processing power en opslagcapaciteit spectaculair

¹ Tim O'Reilly, *Government as Platform*, in: *Open Government*, Lathrop & Ruma, 2010, O'Reilly Media, P. 13

² Yochai Benkler, *The Wealth of Network: How Social Production Transforms Markets and Freedom*, 2006, Yale University Press, p. 32

³ Jeff Howe, *Crowdsourcing; How the power of the Crowd is Driving the future of business*, 2008, Random House Business Books p. 8

gedaald. Daar waar in het verleden grote investeringen nodig waren in mainframe computers, beschikken we tegenwoordig zelf over smartphones, tablets en laptops met ongekende reken- en opslagcapaciteit.

Maar het gaat niet alleen om de hardware. Voor diverse toepassingen zoals kantoorautomatisering kunnen we gebruik maken van diverse open source applicaties, zoals Linux. Zoekmachines als Google zijn zonder dat er kosten in rekening worden gebracht beschikbaar. Een account aanmaken op LinkedIn, Facebook of Twitter is kosteloos. Met andere woorden: we zijn steeds meer en meer connected tegen een steeds lagere (monetaire) prijs. De informatie economie heeft zich getransformeerd naar een 'networked' informatie economie.

Inmiddels zijn er in de online wereld tal van voorbeelden van sociale productie. Mensen die met elkaar samenwerken waarbij ze door andere motieven worden voortgedreven dan een financiële beloning of direct eigen belang. Yochai Benkler wijdde een apart boek aan het onderwerp: *The Penguin and the Leviathan: How Cooperation Triumphs over Self-Interest*.

The rise of the amateur

Opmerkelijk is dat de prestaties die tot stand komen door sociale productie opvallend vaak de prestaties van professionals die werken vanuit hiërarchische organisaties evenaren of overtreffen. Howe analyseert dit gegeven vanuit het perspectief van crowdsourcing. Onze westerse samenleving is in de loop van de tijd steeds meer overgegaan tot arbeidsspecialisatie. Met de assemblagelijijn van Henry Ford als ultiem sluitstuk.

Maar ook als het gaat om denkwerk heeft specialisatie plaatsgevonden. Degenen die we als specialisten en experts betitelen blijken hun status vaak te danken aan het kunnen verkrijgen van toegang tot en het interpreteren van informatie die eens exclusief was. Maar internet verandert alles. "On the Web, restricting information is harder –more difficult– than distributing it broadly." ⁴

De online wereld geeft niet alleen ruimte voor 'the rise of the amateur' maar leidt ook tot 'the fall of the firm' om de terminologie van Howe te gebruiken. Anderen zien de onderneming niet zozeer verdwijnen maar hebben het over de opkomst van de prosumer, een term waarmee wordt aangegeven dat het onderscheid tussen producent en consument aan het vervagen is.

⁴ Jeff Howe, *Crowsourcing*, p 40

Deze ontwikkelingen hebben onvermijdelijk hun invloed op de manier waarop bedrijven hun geld verdienen. Het traditionele verdienmodel waarbij de producent een klein aantal producten en diensten levert aan een grote groep van betalende consumenten maakt plaats voor alternatieven zoals long tail modellen en freemiummodellen. Maar het gaat nog veel verder dan nieuwe verdienmodellen. Wat te denken van de Engelse mobiele telefonie provider GiffGaff die onder het motto 'the mobile network run by you' grote delen van zijn bedrijfsvoering, waaronder de klantenservice, overlaat aan haar klanten? De achterliggende gedachte is dat een community van duizenden klanten sneller en beter in staat is om een klantvraag te beantwoorden dan een helpdesk bestaande uit enkele medewerkers. De prestaties van de GiffGaff community zijn indrukwekkend: bijna alle vragen van klanten worden beantwoord door betrouwbare communityleden. Gemiddeld binnen 93 seconden!⁵

Overheidsland blijft achter

In overheidsland zien we nog weinig beweging als het om dit soort ontwikkelingen gaat. De potentie van de online wereld wordt vooral in verband gebracht met meer mogelijkheden tot inspraak en transparantie. Het vergroten van het democratische gehalte van het besluitvormingsproces en het afleggen van verantwoording daarover lijken de boventoon te voeren. Het daadwerkelijk uit handen geven van een deel van de uitvoering van overheidstaken aan de samenleving zelf krijgt minder aandacht in de discussie. Het verdienmodel is en blijft nog steeds dat de burger belasting betaalt en de overheids-organisaties verantwoordelijk zijn voor het leveren van diensten.

En zo investeert de overheid bijvoorbeeld nog volop in het verbeteren van dienstverlening in het kader van Antwoord©. Antwoord© is een initiatief van het Ministerie van Binnenlandse zaken met als doel ervoor te zorgen dat burgers sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord krijgen op hun vragen. Eén van de eerste stappen om deze ambitie van Antwoord© te realiseren is de landelijke invoering van een eenvoudig, herkenbaar telefoonnummer van de gemeente. Voor de gemeente Amsterdam is dit het nummer 14020. De bedoeling is dat iedereen met een vraag dit nummer belt, of het nu gaat om een vraag over openingstijden van stadsdeelkantoren of over meer complexe inhoudelijke vragen. De gemeente Amsterdam heeft voor Antwoord© het Contact Center Amsterdam (CCA) ingericht. Daarvoor opgeleide

⁵ <http://www.frankwatching.com/archive/2012/05/31/versterk-je-merk-met-een-community-waarom-wat-en-hoe/>

callcenter-agents nemen de telefoontjes aan. Een traditioneel opgezet callcenter dus.

In een stad als Amsterdam waar 92% van de inwoners van 16 jaar en ouder, dus ruim 600.000 mensen, toegang heeft tot internet en waar 52% een account heeft op Facebook⁶ zijn er mogelijkheden te over om te experimenteren met alternatieve manieren om vragen van burgers te beantwoorden.

Maar willen en durven we te vertrouwen op de vrijwillige inzet van mensen? Ja, dat blijken we te durven. Zo maken we in kleinere gemeenten gebruik van vrijwillige brandweerlieden. Slechts 20% van de Nederlandse brandweerlieden is beroeps. Een en ander is historisch zo gegroeid.

Als het bij brandbestrijding kan dan kan het ongetwijfeld ook op andere terreinen. Wat we nodig hebben is een nieuwe bril waardoor we de overheid weer zien zoals het ooit begonnen is: een mechanisme voor collectieve actie.



Carlien Roodink heeft een achtergrond in de financiële sector en is onder andere werkzaam geweest bij KPMG Business Advisory Services, de Rabobank en De Nederlandsche Bank. Ze is een van de initiatiefnemers van het innovatieprogramma Service Innovation & ICT (SII), een landelijk programma waarin de financiële en creatieve sector samenwerken. Daarnaast is Carlien actief voor het ICT Innovatie Platform Creatieve Industrie (IIP/Create), een nationale

denktank op het gebied van creativiteit, technologie en entrepreneurship.

Vanaf oktober 2012 is Carlien werkzaam voor de Amsterdamse Innovatie Motor, met als aandachtsgebied financiële en zakelijke dienstverlening. Carlien is tenslotte gemeenteraadslid in Amsterdam voor D66.

Twitter: @CarlienRoodink

Website: carlienroodink.nl

⁶ Bron: burgermonitor 2012 O+S, Amsterdam