

Interactie en participatie: het wiel is al uitgevonden!

Ronilla Snellen

Een gemeentelijk webcareteam dat inwoners informeert over een wegafzetting, een Twitteraccount waarmee een gemeente bij een calamiteit burgers van minuut tot minuut informeert en ook op vragen van burgers reageert, een bouwinspecteur die met Google Glass direct allerlei geo-informatie binnenkrijgt en ziet hoe het met een pand gesteld is. Toekomstmuziek? Nee hoor, als je naar het bedrijfsleven kijkt, kunnen deze middelen allang ingezet worden.

Blik naar buiten

Gemeentelijke overheden zijn vooral bezig om beleid te ontwikkelen en de interne systemen op orde te brengen. Als ze naar buiten kijken, dan is dat vaak binnen de eigen sector, dus naar andere gemeentelijke overheden. Het zou goed zijn om de blik te verruimen en bijvoorbeeld ook te kijken naar mogelijk bruikbare ontwikkelingen in het bedrijfsleven.

Met de Stichting Digitale Overheid hebben we de ambitie een bijdrage te leveren aan een samenleving die wordt gefaciliteerd door een overheid die steeds meer gebruik gaat maken van nieuwe technologie. Er liggen zoveel kansen om de leefomgeving te verbeteren door middel van nieuwe technologie, waar op dit moment nog niets mee gedaan wordt. Dat is echt een gemiste kans. De stichting wil krachten bundelen en verbindingen leggen met wat er in de samenleving aan ontwikkelingen gaande is. Het resultaat is een kleine, compacte overheid die makkelijk contact heeft met inwoners en die ruimte biedt om eigen ideeën en initiatieven te ondersteunen en faciliteren.

De Stichting Digitale Overheid wil vooral inspiratie bieden. Nationaal en internationaal. Vanuit het bedrijfsleven, maar ook vanuit collega-overheidsorganisaties.

Twee thema's zijn daarbij van belang:

- Customer interaction
- Overheidsparticipatie

Customer interaction

Het is de kunst voor de overheid om de verschillende kanalen waar klantcontact plaatsvindt goed en efficiënt af te handelen door echte interactie te hebben met inwoners. Met de komst van sociale media zijn de verwachtingen die inwoners hebben t.a.v. klantcontact enorm gestegen. Via de sociale media die zij zelf gebruiken verwachten zij een reactie van de overheid. De vraag is hoe een gemeentelijke organisatie alle nieuwe kanalen integreert in de dagelijkse processen.

De snelheid van reageren op sociale media is namelijk ontzettend belangrijk. De inhoud van een tweet afstemmen met een afdeling communicatie is bijvoorbeeld dodelijk. Eigen medewerkers empoweren en verantwoordelijkheid geven is juist cruciaal.

Het gemeentelijke Klant Contact Center gaat klantcontacten via meervoudige kanalen organiseren, bemensen, managen en meten (omnichannel klantcontact).

Omnichannel richt zich dus op alle contactkanalen: web/intranet, post, sociale media, telefoon, mail en het beheren van communities. De klant bepaalt zelf via welk kanaal contact wordt gezocht. Bovendien komt de klant via verschillende contactmomenten in aanraking met de gemeentelijke organisatie.

Omnichannel zorgt ervoor dat dit, ongeacht het kanaal, een afgestemde en naadloze ervaring is. Dit betekent dat uitstraling, content en beleving altijd en overal gelijk zouden moeten zijn. Stel een inwoner gaat naar de website, klikt daar een aantal keer door, maar weet het dan niet meer. In dat geval moet de mogelijkheid worden geboden om bijvoorbeeld via een button te schakelen naar het kanaal van telefonie, zodat de vraag daar gesteld kan worden. Op die manier wordt daadwerkelijke waarde toegevoegd aan de klantreis van de inwoner en wordt iemand echt geholpen bij bijvoorbeeld het invullen van het juiste formulier. Dit heeft ook een positief effect op de backoffice omdat de medewerkers aldaar een formulier ontvangen, waarbij alles op de juiste wijze ingevoerd is.

Een ander voorbeeld is het gebruik van videochat. Je vindt dit bijvoorbeeld bij financiële instellingen. De verzekeringsagent komt niet meer thuis langs, maar informeert via een live-verbinding over de mogelijkheden. Iets dergelijks kan ik me ook voorstellen bij het verlenen van bouwvergunningen. Via videochat kan de medewerker bouw- en woningtoezicht alle vragen beantwoorden en het proces van het indienen van een omgevingsvergunning wordt makkelijker, sneller en laagdrempeliger.

Overheidsparticipatie

In alle collegeprogramma's staat burgerparticipatie hoog op de hitlijst. Er worden inspraakavonden georganiseerd waar slechts een handjevol burgers op af komt. Er wordt nog teveel van binnen naar buiten gedacht. Draai het eens om. Als overheid zou je je juist kunnen verbinden met de initiatieven die vanuit de samenleving ontstaan, dus van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie. Delen wordt het nieuwe hebben. Neem initiatieven als Uber, Airbnb, GoBoat en Barqo. Ze gaan in tegen wat gangbaar is en komen veelal in het gedrang met de wetgeving en heersende orde. De start-ups GoBoat en Barqo, bijvoorbeeld, brengen met hun websites vraag en aanbod bij elkaar. Online kunnen gebruikers een boot huren van

een particulier. GoBoat en Barqo krijgen een deel van de verhuurprijs. Maar de gemeente Amsterdam heeft de bedrijven laten weten dat hun activiteiten in strijd zijn met de geldende regels: wie zijn boot wil verhuren, moet over een exploitatievergunning beschikken. Die worden in Amsterdam vooral vergeven aan bedrijven die voldoen aan allerlei veiligheidsregels, niet aan particulieren. Woordvoerder Daniëlle van Gerven van Waternet, de gemeenschappelijke organisatie van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht en de Gemeente Amsterdam, licht het Amsterdamse standpunt in het Parool van 26 augustus jl. als volgt toe: "Het is een heel mooi initiatief, maar wij moeten het beleid uitvoeren van de gemeente. En beide bedrijven doen iets dat volgens de Amsterdamse regels niet mag."

Daar zit 'm nu juist de crux. Bij nieuwe ontwikkelingen heb je altijd het schokeffect voor de heersende orde. Dat zou niet nodig hoeven zijn. Natuurlijk hoef je niet alles bij voorbaat te omarmen, maar wat meer openstaan voor dergelijke innovatieve initiatieven juich ik van harte toe.

Het is mijn persoonlijke passie om verbindingen te leggen tussen de overheid en dergelijke initiatieven. Onbekend maakt immers bij voorbaat al onbemind. Gemeenten zouden veel constructiever met innovatieve initiatieven om kunnen gaan. Werd in de troonrede van 17 september 2013 niet gesteld dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving? "Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel", werd er als uitleg aan toegevoegd. In het voorbeeld van GoBoat en Barqo zou de gemeente Amsterdam ook kunnen onderzoeken hoe dergelijke initiatieven wél haalbaar zouden kunnen worden. Dat vereist een heel andere opstelling.

Een mooi voorbeeld is JijMaaktUtrecht (www.jijmaaktutrecht.nl). Op dit online platform kan elke bewoner, professional, ondernemer of andere betrokkene zichtbaar maken wat er in Utrecht speelt aan initiatief, zelfbeheer, participatie en leefbaarheidsinitiatief. Om mee te doen, elkaar te helpen, te inspireren en ervaring te delen. JijMaaktUtrecht is ontwikkeld met ambtenaren, bewoners, ondernemers en experts om participatie en initiatief in Utrecht te ondersteunen. Elke beleidsmedewerker van de gemeente Utrecht zou dit platform moeten kennen, zich ermee moeten verbinden en moeten willen faciliteren wat daar gebeurt. Misschien met een keer het beschikbaar stellen van het gemeentehuis voor een overleg, misschien met het leveren van wat capaciteit van de buitendienst, of van een klein, eenmalig budget, waarmee ideeën daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden.

Stichting Digitale Overheid

De Stichting Digitale Overheid wil inspireren, maar niet té ver voor de troepen uit lopen. Dan wordt het voor veel gemeenten een ver-van-mijn-bed-show en slaan we de plank volledig mis. Good practices van best people gaan we op een zodanige manier vertalen, dat je zin krijgt om er zelf ook mee aan de slag te gaan. De Stichting Digitale Overheid organiseert diverse activiteiten die erop gericht zijn om de expertise van ambtenaren te vergroten, trends te spotten, netwerken te faciliteren en aanbieders en afnemers te laten matchen. Deze bijeenkomsten zijn uitdagend en inspirerend. Bovendien op spannende locaties, waar je WOW zegt als je de locatie betreedt. Met inspirerende werkvormen, zoals bijvoorbeeld een dialoog tussen een start-up en de overheid. Een hackathon, een bijeenkomst van software- en website-ontwikkelaars om aan gezamenlijke projecten te werken. Een webcarelab, waarbij je verschillende webcareteams echt aan het werk ziet en bijvoorbeeld speeddaten met andere congresbezoekers. Kortom, je krijgt er energie van en doet ideeën op die je zelf in je eigen organisatie ook kunt toepassen.

De Stichting Digitale Overheid is altijd op zoek naar projecten vanuit het principe 'Lean start-ups'. Dit zijn kleinschalige, behapbare initiatieven. Ze vergen geen grote investeringen. Je probeert of iets werkt. Zo ja, dan kun je het initiatief uitbreiden. Zo nee, dan stop je ermee of je stelt je plannen bij, zonder dat er een man overboord is. Fouten maken mag, het liefst zo vroeg mogelijk. Dat zijn de projecten die de stichting wil stimuleren. Lef hebben is cruciaal. Als overheid moet je durven proberen. Een zelfbedieningszuil van de gemeente bij een supermarkt, zoals de gemeente Bodegraven-Reeuwijk plaatste, getuigt bijvoorbeeld van lef. Niet iedereen heeft thuis een laptop of tablet of huivert om daarmee gemeentezaken te doen. Kijk of het werkt. Heb het lef om als overheid te denken als een start-up. Begin klein en laat het niet over teveel schijven lopen. En verdoe je tijd vooral niet met het aan elkaar knopen van gedateerde systemen en het schrijven van eindeloze plannen en de daarbij behorende overleggen van stuur-, project- en werkgroepen.

Vernieuwend elan

De Stichting Digitale Overheid is onafhankelijk en is daardoor vrij om activiteiten te organiseren, los van regelgeving en belangen. We verdiepen ons in alles wat nieuw is en bekijken het op mogelijke toepasbaarheid binnen de overheid. Nationaal en internationaal. Ik roep gemeenten op om zich daadwerkelijk te mengen in innovaties en trends en zich daardoor te verdiepen. Het geeft je de middelen om eenvoudig aan de weet te komen wat er speelt bij burgers en bedrijven in je gemeente. Speel een rol van betekenis daarin. Kijk veel meer naar buiten. Dat vraagt over het algemeen wel een mentaliteitsverandering. Maak daarom bewust tijd vrij om je medewerkers te inspireren.

Over Ronilla

Ronilla is directeur van de Stichting Digitale Overheid. Deze onafhankelijke organisatie wil een bijdrage leveren aan het tot stand komen van de Digitale Overheid in 2017. De stichting handelt zonder winstoogmerk. Daarnaast is Ronilla adviseur bij o.a. Randstad Customer Intelligence dat zich met name bezighoudt met het organiseren van klantcontact via sociale media tussen consument en bedrijfsleven en de website voor gevonden voorwerpen www.iLost.nl.



@ronilla

www.ronillasnellen.nl

@DigiOver

www.digitaleoverheid.org