

Van ranking the stars naar ranking the ambtenaar

Lieke en Richard Lamb

Sociale media doen bij veel ambtenaren langzaam maar zeker het besef doordringen dat ze aan het werk worden gezet voor en door hun bewoners. Op die manier dwingen sociale media gemeenten om hun dienstverlening en communicatie te verbeteren. Sociale media gaan niet verdwijnen. Ze zullen wel overwaaien in hun huidige vorm. Technologieën worden volwassen, worden 'business as usual'. Wat over zal blijven? Dat zal de toekomst ons leren. Maar kijk er niet raar van op dat bewoners straks hun ambtenaar gaan beoordelen en hun mening gaan geven over hoe ze behandeld zijn. Net zoals veel mensen nu al hun vakantiehuisje online beoordelen of hun verzekeraar.

Vierentwintiguurs bereikbaarheid komt dichterbij

Kenmerkend voor sociale media is nog steeds dat veel ouderen er nog weinig gebruik van maken. Daarnaast lijkt een groep mensen tussen de 25 en 50 jaar de boot te hebben gemist. In verhouding is dit een beperkte groep, maar als gemeente moet je hier toch rekening mee houden. Tegelijkertijd worden sociale media steeds toegankelijker, doordat apps standaard geïnstalleerd worden en steeds gebruiksvriendelijker worden. Daardoor zie je toch dat veel mensen getriggerd worden om sociale media te gaan gebruiken. Alle cijfers, ook in dit boek, laten zien dat sociale media inmiddels breed ingebed zijn in de samenleving. Sociale media zorgen voor een meer verbonden samenleving.

De verwachting is dat gemeenten bij meer gebruik van sociale media veel meer vragen gaan krijgen. Het stellen van vragen is immers niet meer beperkt tot een thuissituatie, maar kan via de mobiele telefoon op elk moment van de dag op elke plek in de wereld. Hierbij zullen bewoners ook nog eens snel(ler) antwoord eisen, want dat is nu eenmaal de kern van sociale media. Een belangrijke vraag voor gemeenten is daarom niet meer of ze het gebruik van sociale media binnen de organisatie moeten aanjagen of temperen. Eigenlijk is de belangrijkste vraag hoe gemeenten straks 24 uur per dag bereikbaar gaan zijn.

Gemeenten worden steeds transparanter

Sociale media gaan dus veel meer eisen van de ambtelijke organisatie. Tegelijkertijd moeten gemeenten ook veel transparanter worden. Elke vraag die een gemeente binnen krijgt moet immers eigenlijk als een soort WOB-verzoek worden behandeld. Op dit moment zijn de procedures daar vaak nog niet op ingericht. Nog steeds moet veel informatie vaak via de woordvoerders naar buiten. Dat was ooit zeer begrijpelijk, maar zal nu niet meer lang te handhaven zijn.

De laatste jaren wordt er al veel meer gedaan om transparanter te werken, bijvoorbeeld als het gaat om het inzichtelijk maken van reiskosten van ambtenaren. Maar ook bij het binnenhalen van nieuwe bedrijvigheid hebben veel gemeenten al een slag gemaakt van het aanbieden van beschikbare ruimtes naar het samen zoeken naar oplossingen. Met vallen en opstaan leren gemeenten dat transparantie uiteindelijk gemeenten ook helpt.

Aan meerdere schandalen van de afgelopen tijd zien we echter dat veel politici denken dat alles nog steeds zo gesloten is als vroeger. Denk bijvoorbeeld aan de zonnebril van Wouter Bos. En dat is bijzonder. Het zou nu toch duidelijk moeten zijn dat mensen van bonnetjes van ministers tot drie cijfers achter de komma precies willen weten waar wat aan is uitgegeven. De traditionele bastions van de (lokale) overheid zullen steeds meer afgebroken gaan worden.

Kracht van sociale media zal alleen maar groter worden

We zien namelijk dat de kracht van sociale media al erg groot is en alleen maar groter lijkt te worden. Sociale media worden nog altijd heel informeel gebruikt. Toch zijn sociale media een belangrijke informatiebron voor (lokale) media. Een kleine club mensen kan hierdoor met een actieve lobby op sociale media, van een online onderwerp snel offline (bijvoorbeeld in een raadsvergadering) een thema maken. Via sociale media kun je immers zelf relatief eenvoudig sturen op informatie en met een kleine club mensen een groot bereik hebben.

Daarbij zien we dat journalistieke budgetten steeds kleiner worden en er dus steeds minder (serieuze) lokale media actief zijn. Sociale media lijken dit te compenseren. Actieve bewoners nemen de rol van journalisten over en stellen zaken ter discussie en stellen actief vragen over het gevoerde beleid. Op deze manier wordt transparantie afgedwongen.

Sociale media lijken hiermee te gaan zorgen voor een extreem transparante samenleving. Omdat de actieve bewoners nog niet zo goed georganiseerd zijn als, bijvoorbeeld, de journalistiek, zal het nog wel even duren voordat dit tot volledige wasdom komt. Er zijn nog weinig aansprekende voorbeelden van wisdom of the crowd, maar de verwachting is dat deze alleen maar toe zal nemen, omdat er steeds meer technieken komen die hier verder op zullen in gaan spelen.

Er ontstaat een tweede ring van actieve participanten

Ons representatieve democratisch model bestaat als concept al heel lang. En eigenlijk is er geen beter alternatief, al zijn er voldoende zwakke elementen. De procedures die dit systeem bepalen, zullen de komende jaren echter wel aan

verandering onderhevig moeten zijn. Er zal een technologisering van de democratie moeten gaan plaatsvinden

Sociale media bieden de kans voor bewoners om dichter op de democratie te zitten. Waarom zouden we van de burger blijven eisen dat hij om de vier jaar een nieuwe gemeenteraad kiest? Is het niet logischer om veel directer invloed uit te oefenen en wisselend op de ene partij te stemmen en bij het volgende agendapunt op een andere partij?

Nu de journalistiek als ring om een college en raad langzaam verdwijnt (of toch in ieder geval minder dwingend wordt), zie je langzaam een tweede ring van actieve, politiek betrokken, mensen ontstaan. Via sociale media en, uiteraard, op meer traditionele manieren, oefenen zij invloed uit op die eerste ring. Daaromheen zal altijd een ring blijven met mensen die politiek niet iedere dag of week kan boeien. Maar die tweede ring, een schaduwraad, kan een enorme impact krijgen in de nabije toekomst.

Privacy wordt steeds meer een keuze

We zien een glijdende schaal ontstaan van hoe veilig en toegankelijk mensen het willen hebben. Nu vinden we het normaal dat onze gegevens door ziekenhuizen worden beheerd, maar Google Health biedt al online tools om daar je eigen gegevens te beheren. Sociale media, in de brede betekenis van dit concept, zijn een grote vergaarbak om gegevens van mensen te verzamelen en bij te houden. Dit gaat een steeds grotere rol spelen.

Al deze apparaten 'verraden' wat ik aan het doen ben. De beleving van Europese privacy, zoals we die nu kennen, zal daarmee steeds meer verschuiven naar de Amerikaanse. Het zal steeds meer geld kosten om je privacy te beschermen. En dat is geen goede trend, die we alleen niet meer kunnen keren. Privacy in dat opzicht is dead. En dat geldt al voor heel veel gebieden waarop dit speelt.

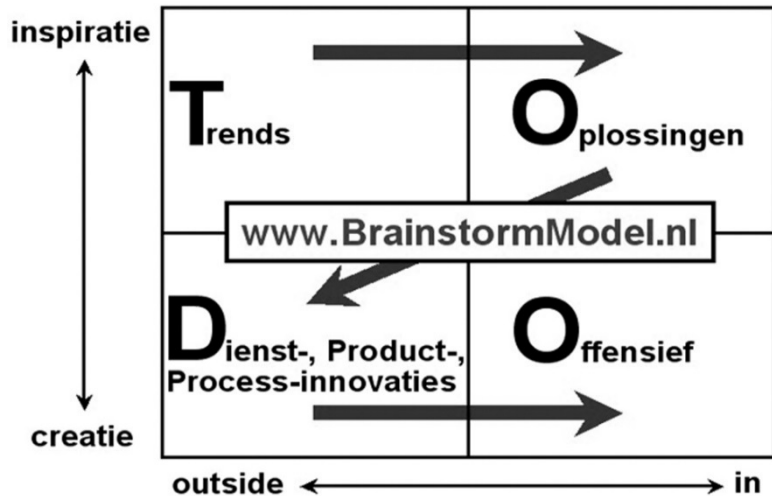
Voorspel de toekomst door voor een concept de nieuwe verschijningsvormen te beschrijven.

In dit boek worden vele onderwerpen besproken die voor gemeenten de komende jaren van belang zijn. Belangrijke trends als meer transparantie, de deeleconomie, maar ook een trend als de vergrijzing van Nederland, vragen van gemeenten een veranderende rol.

Elke gemeente kan hierbij voor zichzelf de beste oplossing ontwikkelen. Het TO DO Brainstormmodel dat wij ontwikkeld hebben, kan hierbij een rol spelen.

Het model is relatief eenvoudig. Signaleer een trend en breng deze in beeld. Kijk vervolgens welke kansen en oplossingen deze trendlijnen bieden voor de komende jaren. Op basis hiervan kijk je welke innovatieve zaken je je kunt voorstellen voor het gemeentelijk apparaat door een procedure te veranderen. Tenslotte ga je formuleren wat je precies gaat doen.

TO DO Brainstormmodel voor verandering en innovatie



Afbeelding 16: TO DO Brainstormmodel voor verandering en innovatie

Over Lieke en Richard

Lieke en Richard Lamb vormen samen hét trendwatchers-duo van Nederland en zijn beiden managing partner van Bureau TrendWatcher.com, dat zich richt op strategisch advies, toekomstscenario's en innovatie. Vrijwel dagelijks verzorgen zij TrendTalk-presentaties; BigBrainstorm-sessies en dagvoorzitterschappen in het land.

Bij BNR Nieuwsradio geven zij wekelijks hun TrendsVerwachting™ over tal van onderwerpen. Ook verzorgen zij een gratis TrendBrief op www.TrendBrief.nl.

[@RichardLamb](https://twitter.com/RichardLamb)

[@LiekeLamb](https://twitter.com/LiekeLamb)

www.TrendWatcher.com

www.TrendsVerwachting.nl

www.TrendWatcher.TV



Foto: Serge Ligtenberg