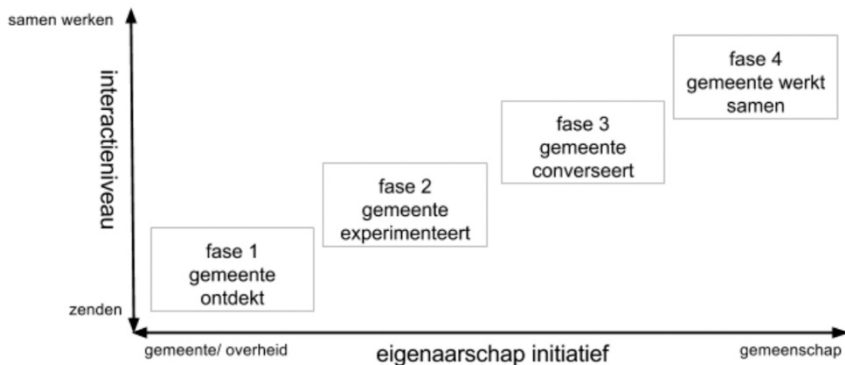


Introductie Fase 4: de gemeente werkt samen

Dit deel van de sociale media almanak verzamelt de inzichten en praktische voorbeelden die 'Fase 4: de gemeente werkt samen' illustreren. Voor het leesgemak herhalen we de korte beschrijving van de fase. De beschrijving wordt aangevuld met het perspectief van de burger, 'wat merkt de burger ervan', en een korte leeswijzer.



Afbeelding 56: fase 4, de gemeente werkt samen. Het samen optrekken met initiatiefnemers staat centraal en sociale media en bijvoorbeeld co-creatie zijn niet meer dan middelen en werkwijzen.

De beleving en energie buiten als vertrekpunt voor het handelen van de gemeente

De gemeente is niet meer bezig met het absorberen van nieuwe technologieën en nieuwe middelen. De gemeente focust zich volledig op wat er in de gemeenschap afspeelt of georganiseerd moet worden. De gemeente stemt nieuwe technologieën en haar toepassingsmogelijkheden feilloos en gericht af op wat nodig is. Samenwerking en het initiatief staan centraal; participeren, co-creatie en crowdprocessen zijn slechts werkwijzen. Het resultaat is het uitgangspunt; de weg er naar toe kent vele publiek en ook private routes. Bij elk initiatief en binnen elke fase van zo'n initiatief adopteert de gemeente de rol in die daar het beste bij past. Soms is ze initiatiefnemer, soms deelnemer, dan weer regisseur en dan faciliteert ze. Het is medium-onafhankelijk, het is technologie-onafhankelijk en het is toepassingsonafhankelijk.

Het samenwerken in netwerken van burgers, bedrijven, belanghebbenden, inwoners, buurten etc. is tot in de haarvaten van de organisatie en haar ambtenaren gemeengoed. Budgetten zijn soms publiek, heel vaak publiek-privaat en soms alleen privaat. De organisatie, de gemeente, het bestuur en de raad werken volledig vanuit de samenwerking. De organisatie stuurt daar ook op en is bewust heel bekwaam op die samenwerking. Nieuwe technologieën zijn vooral handig om de samenwerking snel te organiseren. Uiteraard is de gemeente nog wel de overheid die soms moet handhaven of bijvoorbeeld het gemeenschappelijk belang dient.

De onderstaande tabel schetst aan de hand van het interactiemodel en de organisatieopgave het gedrag van de gemeente in 'Fase 4: de gemeente werkt samen'.

interactie	voorbeelden van gedrag in 'Fase 4: de gemeente werkt samen'
content	gedeelde content is relevant voor burgers, verheldert transparantie gemeente en heeft een herkenbare vorm (uit zich in retweets, reacties, etc.)
customer experience	gemeente doet aan pro-actieve dienstverlening die aansluit op betreffende burgerrol en specifieke behoefte van de persoon op dat moment
context	gemeente neemt de issue's en initiatieven van burgers als uitgangspunt voor beleid
conversatie	gemeente gaat met de burgers het gesprek aan in plaats van zenden alleen
collaboratie	gemeente is samenwerkingspartner, actief op niet-gemeentelijke kanalen en overweegt per initiatief welke rol de gemeente in moet nemen
organisatie	
visie/ambitie	gemeente heeft een sociale media strategie die leidraad vormt voor de gehele organisatie, gedrag en inzet sociale media
functie/resultaat	sociale media beantwoorden aan gestelde doelen en levert nieuw beleid op
processen/activiteiten/eigenaarschap	sociale media zijn vast onderdeel van werkproces, in de organisatie is ruimte voor innovatie, nieuwe initiatieven worden aangemoedigd en organisatie is klaar voor het opvangen van nieuwe veranderingen
middelen/ICT/archivering	gemeente heeft een structureel budget voor sociale media, selectie van berichten wordt gearchiveerd en ICT ondersteunt volledig
mensen	sociale media heeft een plaats in alle afdelingen van de gemeente en over afdelingen heen

De burger ervaart een partner

In al haar rollen ervaart de burger de gemeente als dichterbij dan ooit. Het is een gemeente die steeds bewust haar rol kiest en invult, daar moderne technologieën bij inzet, maar wel op een natuurlijke wijze alsof je met de straatfeestcomité in de WhatsAppgroep zit. Uiteraard wel met een toon die pas bij een overheid die toch ook soms normerend moet optreden. Ook in situaties waarbij verschillende overheden en instanties betrokken zijn, zal de gemeente als vertegenwoordiger van de gemeenschap haar rol innemen: loslaten waar het kan, regisseren waar het moet. De gemeente is een prettige professioneel partner in zaken die het publieke domein aangaan.

Leeswijzer

Het spannende aan 'Fase 4: de gemeente werkt samen' werkt samen is dat de totale omarming en verweving van technieken als online media en de dynamische rolopvatting van gemeenten bij verschuivend initiatief nog verre van gerealiseerd is. Waar in de ander fasen met theorie en ervaringen de fases zijn te illustreren, is dat bij fase 4 veel lastiger. In fase 1 inspireert het wenkend perspectief van de techniek en haar mogelijkheden; in fase 4 inspireert het wenkend perspectief van de overheid die al die technieken en mogelijkheden natuurlijk hanteert in een fijnmazig netwerk met de gemeenschap. Verschillende bijdragen geven dit laatste wenkend perspectief.

De hoofdstukken in dit deel:

Kanteldenken over sociale media bij de overheid – Nynke Schaaf

Het hernieuwde maakbaarheids geloof – David Kok in gesprek met Dimitri Tokmetzis

Government follows Technology: Online. Altijd. Overal. – Ger Baron

Een beter imago begint bij jezelf – David Kok in gesprek met Thomas Marzano

De Online Communicatie Architect – Annemarie van Campen

Van monitoren naar anders handelen – Renata Verloop en Marije van den Berg

De burger is koning. Je medewerker superheld! – Sofie Verhalle en Elien

Vanhaesebroeck

Organisatie/gemeente overstijgend samenwerken, hoe doe je dat? – Robin Albregt

De toekomst van digitaal; hoe ga je om met mobiel, draagbare technologie en het 'internet van dingen'. – Brechtje de Leij

Nog steeds actuele voorbeelden uit eerdere publicaties (te downloaden van de website www.socialmediameetlat.nl):

Uit Sociaal kapitaal:

Social recruiting bij Deloitte – Impact van LinkedIn op de wervingsdoelstelling – Lennart Sloof

Social business engineering – niet het volgende modewoord – Jochem Koole

De toekomst van sociale media – Ludo Raedts

Afwegen op basis van businessplan helpt gemeenten kiezen – Wim Andrea

Uit: Sociale gemeenten

De opmars van scrum: kansen voor communicatieve organisaties – Gidion Peters

Gamification: de mens speelt! – Horst Streck

Van sociale media naar nieuw management: kleine stap, groot verschil – Bas Douma

De ambtenaar als ambassadeur – aan de slag met social business – Jochem Koole

Democratie 2.0 – Jan Dirk Pruim

Elf trends voor de toekomst van digitaal vergaderen – Peter Joosten

Civic crowdfunding: het gebeurt al, dus pak die kans – Nicolette Ouwering

Obama in de polder? – David Nieborg

De open data hobby voorbij – Paul Suijkerbuijk

Data: brandstof van de stad van de 21ste eeuw – Ger Baron & Carlien Roodink

Big data, Open data en nieuwe kansen – Hans Wormer

Kudos krijg je nooit genoeg – van fiat geld naar alternatieve currencies – Carlien Roodink

Gamification in burgerparticipatie en burgerkracht – Sanne Gaastra & Raymond van Dongelen

Iedereen aan de Open Data: De factbased samenleving – Ger Baron & Gijs van Rijn

De inzet van online netwerken voor overheidsdienstverlening – Carlien Roodink