

Inleiding

De overheid worstelt. Met bezuinigingen, maar ook met zichzelf. Gemeenten zijn bijna voortdurend aan het reorganiseren en “de participatiesamenleving” is nog heel ver weg. Ambtenaren moeten enerzijds hun werk steeds efficiënter doen in een continu veranderende organisatie en anderzijds wel alles blijven doen wat hun wethouder van hen verlangt. Bewoners hebben heel weinig vertrouwen in (lokale) politici en willen vaak helemaal niet participeren. Want ach, als je dan een keer meedenkt, dan neemt de gemeenteraad toch een ander besluit. “Er wordt toch niet naar ons geluisterd”, is een vaak gehoorde uitspraak. Juist het gebruik van sociale media zou een rol kunnen spelen in het omdraaien van dit gevoel. Zowel intern in organisaties als extern met bewoners. Maar dan moet er wel wat veranderen.

De één-loketgedachte

Elf jaar geleden deed ik, in het kader van mijn afstudeerscriptie, mijn eerste echte onderzoek. Toen deed ik onderzoek naar de stand van zaken rondom de invoering van de één-loketgedachte binnen gemeenten in Nederland. De één-loketgedachte ging uit van een aantal principes, ik noem er een paar.

Het eerste principe stelde de burger (als klant van de overheid) centraal. De klant moest op één plaats een samenhangend pakket van overheidsdiensten op basis van specifieke vraagpatronen kunnen ontvangen. Deze gedachte veronderstelde een geïntegreerd aanbod van diensten via drie wegen: de fysieke weg (balie op het stadhuis), de telefonische weg en de virtuele weg (het internet).

Ook behelsde de één-loketgedachte een verandering in de strategie van de organisatie: medewerkers moesten vraaggericht en proactief gaan werken in plaats van aanbodgericht en reactief. Men moest de klant (de bewoner) daadwerkelijk meer gaan bieden dan hij of zij vraagt. Daarnaast moest, voor zover mogelijk, een dienstverlening op transactieniveau worden aangeboden (klaar terwijl u wacht).

Het belangrijkste aspect van het slagen of falen van de één-loketgedachte zag men echter in de bereidheid om samen te werken. Dit betekende een ingrijpende verandering in de cultuur van de organisatie. De frontoffice was in principe van alle diensten op de hoogte en daarom zouden onderverdelingen in afdelingen en/of sectoren van minder belang worden. Zonder een dergelijke

cultuuromslag was de invoering van de één-loketgedachte, in welke vorm dan ook, bedoeld om te mislukken.

Verder was het van groot belang dat iedereen op de hoogte was van het waarom van de veranderingen. Medewerkers moesten de mogelijkheid krijgen om trainingen te volgen en zich zo in de nieuwe cultuur te bekwamen.

Tenslotte was er de verandering van de communicatiesystemen: websites van gemeenten moesten professioneler en interactiever worden en de ICT-systemen moesten een grote rol gaan spelen ter ondersteuning van de medewerkers.

Van één-loketgedachte naar sociale media

U zult begrijpen waar ik naar toe wil. De één-loketgedachte zette al ruim tien jaar geleden de bewoner als klant centraal. De gemeente discrimineerde niet in kanalen, ze ging er van uit dat de burger elk kanaal zou gebruiken. En dat op een vraaggerichte en proactieve manier.

Dat betekende dat afdelingen moesten samenwerken. Dat we op de hoogte zouden zijn van waar we met z'n allen mee bezig waren. Dat medewerkers de mogelijkheid zouden krijgen om trainingen te volgen. En dat ICT-systemen een grote rol zouden spelen ter ondersteuning van medewerkers.

Elf jaar later zijn alle punten eigenlijk nog steeds heel actueel. Met de komst van sociale media vragen bewoners, meer dan ooit, om een vraaggerichte en proactieve gemeente. En niet om een gemeente die zegt: "vult u maar even een e-formulier in, want dat is handiger (goedkoper) voor ons". Of: "ik begrijp niet zoveel van sociale media, dus we doen er maar even niks mee".

Afdelingen moeten gaan samenwerken. Sociale media zijn geen speeltje van de afdeling communicatie, de gehele organisatie moet sociale media actief gebruiken. Om bewoners te betrekken bij (nieuw) beleid, om te weten wat er speelt en om vragen te beantwoorden.

En ja, daar hebben medewerkers trainingen voor nodig. Trainingen in hoe ze met deze nieuwe kanalen om kunnen gaan (lees: moeten communiceren met de buitenwereld). En op ICT-gebied? Veel organisaties werken nog steeds met zeer verouderde systemen en nog maar weinig medewerkers hebben een smartphone 'van de zaak'.

Worsteling

De overheid is met zichzelf aan het worstelen. Uiteraard, er moet heel veel bezuinigd worden. Er moeten keuzes gemaakt worden. Maar gemeenten kunnen juist geld besparen als ze bewoners actiever inzetten! Als we naar een participatiesamenleving willen, zullen we de bewoner meer vertrouwen moeten geven en ook in staat moeten stellen om zelf dingen te doen.

Dat betekent een andere rol voor de gemeente, waar veel gemeenten nog niet mee om kunnen gaan. Een meer faciliterende en participerende rol. Waarin we de “plan-structuur” loslaten en wat meer “meegaan met de flow”. En dat vergt over het algemeen een iets ander soort ambtenaar.

Zoals het ook om een andere manier van communiceren gaat. Sociale media bieden ons de kans om zowel in dienstverlening, als in beleid, als in onze communicatie met die bewoner een slag te maken. Om nu echt die één-loketgedachte in te voeren. Maar dan moeten we sociale media niet meer als hobby zien, maar als serieuze praktijk.

De diepte in

Zowel in het onderzoek, als met de hoofdstukken in dit boek, probeer ik dit jaar iets meer de diepte in te gaan. Samen met HowAboutYou heb ik de vragenlijst voorzien van iets meer diepte-vragen, waardoor we een bredere conclusie kunnen trekken.

De hoofdstukken in dit boek, waarbij de leidraad ‘innovatie’ is, laten zien hoe gemeenten nieuwe media professioneler kunnen inzetten. Dat gaat van het gebruik van welke app tot democratie 2.0 en van scrum tot crowdfunding.

Ik hoop in mijn volgende onderzoek de tendens te zien dat ook andere afdelingen sociale media gebruiken. Dat sociale media meer worden ingezet voor omgevingsanalyses en beleidsvorming. Dat gemeenten beter weten hoe ze beeld en film inzetten, en weten wat nieuw communiceren is.

Afijn, ik hoop gewoon dat u iets heeft aan dit boek.

David Kok
Oktober 2013