



grootschalige belangstelling voor eParticipatie ontstaat wanneer de grens tussen de zakelijke wereld van overheden en de persoonlijke wereld van burgers vervaagt

28

Verskillende motieven

Burgers hebben verschillende motieven om op het forum te participeren. Ten eerste is het forum – net als de vele patiëntensites – een plaats waar men lotgenoten kan treffen en ervaringen kan delen. Een tweede motief is dat men snel antwoord wil op een concrete vraag over uitkeringen en het zoeken van werk. Een derde motief is dat mensen een uitlaatklep willen voor hun ongenoegen over werkgevers en uitkeringsinstanties.

www.forum.werk.nl kent een kleine 1000 geregistreerde gebruikers en deze posten gezamenlijk ongeveer 8 berichten per dag op het forum. Van de 961 leden van het forum zijn er 47 die 50 of meer berichten hebben geplaatst. Tevens zijn er 91 leden die 10 tot 50 berichten hebben geplaatst. Vergeleken met populaire sites op het internet zijn dit kleine aantallen maar voor een eParticipatie-initiatief is dit aanzienlijk. Het aantal 'lurkers' is nog veel groter: de website heeft ongeveer 22.000 hits per week. Dat er veel naar deze berichten wordt gekeken is niet verwonderlijk want de kwaliteit van de participatie ligt redelijk hoog. De berichten zijn bijna altijd begrijpelijk en over het algemeen krijgen mensen een bruikbaar antwoord op vragen.

Twee domeinen verweven

Wat is nu het bijzondere aan deze eParticipatie in de dienstverlening? In een traditionele situatie vinden burgers zakelijke informatie op één plaats (in folders, via een telefoonlijn, aan een loket, op een website) en ervaringsinformatie op een andere plaats (op feestjes, in contacten met collega's, in gesprekken met de bureaus). Deze twee domeinen worden nu met elkaar verweven: zakelijke informatie van overheden en ervaringskennis van andere burgers worden op dezelfde plaats aangeboden. Ook vindt

er een verweving van functies plaats. In een traditionele situatie is informatieverstrekking gescheiden van emotionele ondersteuning. Emotionele ondersteuning wordt in het algemeen niet beschouwd als een taak voor de overheid. In dit geval vindt de emotionele ondersteuning en de zakelijke informatieverstrekking via hetzelfde kanaal plaats. Een vraag van een burger kan leiden tot een zakelijk antwoord van de beheerder en emotionele ondersteuning van andere burgers.

Aansluiting bij de leefwereld van burgers is een manier om de mate van participatie te verhogen maar men kan de vraag oproepen hoe dicht de overheid op de huid van de burger moet gaan zitten. Moet de overheid wel aanwezig zijn wanneer burgers elkaar sociaal-emotionele steun willen bieden? Is het handig dat overheidsambtenaren geconfronteerd worden met het privé-leven van burgers? Misschien moeten we wel concluderen dat deze vragen een gepasseerd station zijn in het tijdperk van blogs, HYVES en Facebook: grootschalige belangstelling voor eParticipatie ontstaat wanneer de grens tussen de zakelijke wereld van overheden en de persoonlijke wereld van burgers vervaagt.

Auteursgegevens

Albert Meijer is als docent en onderzoeker verbonden aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap. Dit essay is gebaseerd op het onderzoek dat binnenkort zal worden gepubliceerd in het boek 'Cocreatie in de publieke sector. Een verkennend onderzoek naar nieuwe, digitale verbindingen tussen overheid en burger' (Bekkers & Meijer, Boom Juridische Uitgevers, 2009).