

# Waarde van e-participatie voor integrale dienstverlening

*Projectteam e-participatie*


*Departement Bestuurs- en  
Organisatiewetenschap Universiteit Utrecht*

---



Gemeente Den Haag



 Enschede.nl

  
Universiteit Twente  
*de ondernemende universiteit*

 TU Delft



Universiteit Leiden



Universiteit Utrecht





# Colofon

Datum : 16 maart 2009  
Versie : Definitief  
Verandering :  
Project referentie: B-Dossier/D1.6.2  
Novay referentie : TODO  
URL : <https://doc.novay.nl/dsweb/Services/Document-100820>  
Toegangsrechten :  
Status :  
Redacteur :  
Bedrijf : Universiteit van Utrecht  
Auteur(s) : A.J. Meijer, G.J. Brandsma, S.G. Grimmelikhuijsen & G.D.A. Werner

## Synopsis:

*Het doel van dit document is om de relaties tussen verschillende vormen van participatie en overheidsdienstverlening te verkennen om zo gericht keuzen te kunnen maken over de bijdrage van e-participatie aan geïntegreerde, persoonsgerichte dienstverlening. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende vragen:*

- *Welke vormen van participatie in de overheidsdienstverlening kunnen we onderscheiden?*
- *Welke bijdrage kan e-participatie theoretisch en praktisch leveren aan het versterken van de overheidsdienstverlening?*
- *Welke normatieve vragen kan de vormgeving van de verschillende vormen van e-participatie oproepen?*
- *Welke media kunnen worden gebruikt om de verbeteringen van de bijdrage van e-participatie aan de overheidsdienstverlening vorm te geven?*

*Het document eindigt met een voorstel voor een onderzoeks- en ontwerptraject. Daarbij zijn vier vormen van participatie als kansrijk gedefinieerd: Coproduceren op overheidssites, Tips and tricks, Feedback en Coproduceren op burgersites. Al deze vormen worden allereerst ondersteund met eenvoudige technologieën (asynchroon, tekstueel) om vervolgens ook te zoeken naar synchrone en multimediale mogelijkheden*

## Voorwoord

Het B-dossier project is een meerjarig onderzoekstraject dat zich ten doel stelt nieuwe generatie e-diensten te ontwikkelen ter ondersteuning van burger en bedrijf. Centraal staat hierbij de gedachte van *integrale vraagsturing*. Met integraal wordt bedoeld op een one-stop-shop waarbij burger en bedrijf via een centraal punt zowel publieke als private diensten en informatie kunnen afnemen. Het begrip vraagsturing refereert aan het principe dat de burger en het bedrijf de regie voeren over de dienstverlening en informatieverstrekking. Dit laatste vereist personalisatie van diensten en informatie, maar ook mogelijkheden om zelf toegang tot persoonlijke informatie te bepalen.

B-dossier fase 3 zal een werkend prototype opleveren van een nieuwe generatie e-diensten. De nieuwe generatie e-diensten wordt gekenmerkt door innovaties op gebied van personalisatie, participatie en integratie. Het prototype richt zich op de ondersteuning van expats: mensen die zich voor korte of langere tijd in Nederland vestigen om te werken en/of te studeren. De expats vormen een interessante doelgroep vanwege de hoge verwachte e-readiness. Ze zijn hoog opgeleid en hebben goede banen waarin ze veelal met automatisering te maken hebben.

Centraal in het B-dossier staat de empowerment van de burger en het bedrijf. Hierbij staat het project ook voor om de kracht van ‘peers’ te benutten. Deze ‘peers’ zijn immers vaak zelf expert geworden, doordat zij bepaalde wegen hebben gevonden in het complexe woud van regelgeving en diensten. Dergelijke community’s van burgers rond dienstverlening kunnen van grote toegevoegde waarde zijn.

Om die reden is dit jaar voor het eerst e-participatie als onderdeel toegevoegd aan het project, waarvan – los van functionaliteit in het prototype – voorliggend document een van de resultaten is.

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Relatie tussen participatie en dienstverlening</b>	<b>9</b>
<b>3 Bijdrage van e-participatie aan de dienstverlening</b>	<b>15</b>
3.1 Versterking van de soorten van participatie	15
3.2 Versterking koppeling burger-burger en burger-overheid contacten	16
3.3 Versterking van koppeling tussen omgang en verbetering van het systeem	18
3.4 Voorgestelde mogelijkheden van verbetering	19
<b>4 Ontwerpen van e-participatie</b>	<b>20</b>
<b>Literatuur</b>	<b>22</b>
<b>Index</b>	



# 1 Inleiding<sup>1</sup>

Nieuwe technologieën gegroepeerd onder het label Web 2.0 hebben de discussie over de participatie van gebruikers in dienstverlening actueel gemaakt. Platforms om content te delen bieden nieuwe mogelijkheden om gebruikers te betrekken bij het verbeteren van overheidsdienstverlening. De kenmerkende verschillen tussen Web 1.0 en Web 2.0 staan weergegeven in de onderstaande tabel. Hierbij willen we overigens benadrukken dat de praktijken niet zo dichotoom zijn als de termen 1.0 en 2.0 suggereren. Er zijn ook vele praktijken die eerder als 1.1, 1.2 etc. kunnen worden gecategoriseerd. De tabel geeft zicht op de ideaaltypen.

	Web 1.0	Web 2.0
Wie plaatst de informatie op de site?	Eigenaar van de website	Gebruikers
Wat is de aard van het netwerk?	Ster	Web
Hoe specifiek is het aanbod van informatie?	Algemeen	Gepersonaliseerd

Tabel 1. Ideaaltypische verschillen tussen Web 1.0 en Web 2.0

De nieuwe technologische mogelijkheden creëren nieuwe mogelijkheden om vorm te geven aan participatie van burgers in de overheidsdienstverlening. In dit document staat de volgende vraag centraal:

*Op welke wijzen kán e-participatie waarde toevoegen aan de overheidsdienstverlening?*

Het doel van dit document is om de relaties tussen verschillende vormen van participatie en overheidsdienstverlening te verkennen om zo gericht keuzen te kunnen maken over de bijdrage van e-participatie aan geïntegreerde, persoonsgerichte dienstverlening.

In dit document behandelen we achtereenvolgens de volgende vragen:

- Welke vormen van participatie in de overheidsdienstverlening kunnen we onderscheiden?

---

<sup>1</sup> De auteurs willen Hans Koenders en Lex van Velsen hartelijk danken voor hun commentaar op eerdere versies van dit rapport.

- Welke bijdrage kan e-participatie theoretisch en praktisch leveren aan het versterken van de overheidsdienstverlening?
- Welke media kunnen worden gebruikt om de verbeteringen van de bijdrage van e-participatie aan de overheidsdienstverlening vorm te geven?
- Welke volgende stappen dienen te worden gezet in het ontwerpen van mogelijkheden voor e-participatie in de overheidsdienstverlening?

De doelen van deze verkenning zijn om duidelijkheid te krijgen over wat e-participatie is, mogelijkheden te verkennen voor verbetering van de bijdrage van e-participatie aan de dienstverlening en stappen te definiëren in het ontwerptraject.

Vooraf willen we opmerken dat we de term e-participatie in brede zin gebruiken. Bij 'burgers' kan het ook gaan om bedrijven of commerciële instellingen die burgers ondersteunen (bijvoorbeeld financiële dienstverleners of advocaten), belangengroepen, verenigingen, etc. Alle niet-overheidsactoren vallen hier onder de term 'burger'.

In dit document richten we ons alleen op overheidsdienstverleners. Wij zijn ons ervan bewust dat burgers ook kunnen participeren in de dienstverlening van commerciële dienstverlening maar de aard van deze relatie is dusdanig anders (geen afgedwongen relatie, geen monopolie, etc.) dat wij deze in dit document buiten beeld laten.

In dit document werken we veel met tabellen om de gemaakte indelingen zo helder mogelijk te presenteren. We zijn ons ervan bewust dat een dergelijke presentatie soms de leesbaarheid bemoeilijkt. Anderzijds denken we dat de tabellen de discussie over e-participatie in de dienstverlening juist vereenvoudigen. Het prikkelen van de discussie is wat ons betreft het belangrijkste doel van dit stuk.



## 2 Relatie tussen participatie en dienstverlening

Als eerste deelvraag hadden we geformuleerd: welke vormen van participatie in de dienstverlening kunnen we onderscheiden? Vooraf dienen we aan te geven wat we verstaan onder participatie in de dienstverlening. We werken met de volgende definitie:

*E-participatie is een relatie waarbij burgers onderling en burgers en overheden door middel van het Internet informatie uitwisselen die van belang kan zijn in overheidsdienstverlening.<sup>2</sup>*

Om de relatie tussen e-participatie en dienstverlening ten behoeve van dit onderzoek in kaart te brengen, maken we een onderscheid tussen twee dimensies: aard van de bijdrage aan de dienstverlening en aard van de contacten. Deze twee dimensies staan uitgewerkt in de onderstaande tabellen. De eerste dimensie betreft de aard van de bijdrage aan de dienstverlening.

---

<sup>2</sup> Deze definitie verschilt van de definitie van Van Grimmelikhuijsen et al. (2009) omdat nu het ook gaat om burger-overheid contacten. De analyse van Van Grimmelikhuijsen et al. (2009) beperkt zich tot een specifieke vorm van participatie: burger-burger participatie.

	Omgang met dienstverlening	Verbeteren van dienstverlening
Omschrijving	Contacten dragen bij aan de manier waarop burgers omgaan met het systeem van dienstverlening <sup>3</sup>	Contacten dragen bij aan het verbeteren van het systeem
Doel van e-participatie	<i>Verbeteren van de omgang met het systeem.</i>  Hoe kan een burger het beste gebruik maken van de bestaande dienstverlening?	<i>Verbeteren van de werking van het systeem .</i>  Hoe kan het systeem van dienstverlening worden verbeterd?
Relevantie voor burgers	<i>Direct</i>  Hoe kan een burger nu worden geholpen?	<i>Indirect</i>  Hoe kunnen burgers in vergelijkbare situatie beter worden geholpen?
Belang voor individuen of gehele doelgroep	<i>Individueel belang</i>  Hoe kan een specifieke burger worden geholpen?	<i>Collectief belang</i>  Hoe kan het systeem voor alle betrokkenen worden verbeterd?
Voorbeelden	Een burger weet niet waar hij zich moet inschrijven. Een ander antwoord dat hij dit moet doen bij de gemeente.	Een burger vertelt de Belastingdienst dat bepaalde documenten lastig vindbaar zijn op de site. De Belastingdienst gebruikt deze opmerking om het aanbod beter te presenteren.

Tabel 2. Aard van de bijdrage aan de dienstverlening

<sup>3</sup> Wanneer we spreken over het ‘systeem van dienstverlening’ gaat het om het geheel aan voorzieningen van overheden, bedrijven en burgers dat dienstverlening aan burgers mogelijk maakt. Een discussiegroep over het invullen van belastingformulieren maakt dus ook deel uit van het systeem van dienstverlening.

Deze indeling sluit aan bij het gedachtegoed van Argyris & Schön (1978) verbeteringen kunnen de omgang met bestaande systemen betreffen maar verbeteringen kunnen ook gaan over het systeem zelf. Bij omgang met de dienstverlening gaat hier om wat Argyris & Schön (1978) eerste generatie leren noemen: het systeem verandert niet maar klanten kunnen er beter mee omgaan. Bij verbetering van het systeem gaat het om tweede generatie leren (Argyris & Schön, 1978): het systeem verandert door reflectie erop. Simpel gezegd: in de rechterkolom van tabel 1 gaat het om het verbeteren van de linkerkolom.

De tweede dimensie betreft de aard van de contacten: gaat het om contacten tussen burgers onderling of tussen burgers en overheden?

	Burger-burger contacten	Burger-overheid contacten
Omschrijving	Burgers ondersteunen burgers met betrekking tot de dienstverlening door de overheid door bijvoorbeeld elkaar te vertellen waar ze een sofnummer aan moeten vragen.	Burgers en overheden ondersteunen elkaar met betrekking tot de dienstverlening. De overheid geeft bijvoorbeeld aan hoe een formulier moet worden ingevuld.
Soort participatie	<i>Sociale participatie.</i>  Centraal staat de vraag hoe burgers elkaar kunnen ondersteunen.	<i>Beleidsparticipatie.</i>  Centraal staat de vraag hoe burgers kunnen bijdragen aan een betere uitvoering van het beleid.
Inhoud van de contacten	<i>Contacten over velerlei zaken.</i>  De contacten tussen burgers gaan niet over een specifiek soort dienstverlening.	<i>Contacten over dienstverlening.</i>  De contacten gaan alleen over dienstverlening; andere zaken komen niet aan de orde.
Toon van de contacten	<i>Informeel toon.</i>  . Het taalgebruik ligt dicht bij de leefwereld van burgers.	<i>Formeel toon.</i>  Het taalgebruik ligt vaak dichter bij de systeemwereld van de overheid.
Voorbeelden	Forum van expatica, helpdesk van Access.	Belastingdienst vraagt burgers om feedback.

Tabel 3. Aard van de contacten

Deze indeling sluit aan bij een indeling in soorten participatie (Meijer, Burger & Ebbers, 2009): politieke participatie, beleidsparticipatie en sociale participatie. De politieke participatie laten we hier buiten beeld. Wel maken we een onderscheid tussen de beleidsparticipatie (participatie die wenselijk wordt gezien vanuit de overheid om de dienstverlening te verbeteren) en sociale participatie (participatie die wordt opgezet door burgers om elkaar te ondersteunen).

Wanneer deze dimensies worden gecombineerd ontstaat een matrix met vier cellen en daarmee dus vier verschillende vormen van participatie.

	Omgang met het systeem van dienstverlening	Verbeteren van het systeem van dienstverlening
Burger-burger contacten	A. Tips & Tricks	B. Civil society initiatieven
Burger-overheid contacten	C. Vragen aan de overheid	D. Feedback

Tabel 4. Soorten van participatie in de dienstverlening

De vormen van participatie worden kort toegelicht in de onderstaande tabel.

A. Tips & tricks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers stellen elkaar vragen over waar ze informatie kunnen vinden over dienstverlening.</li> <li>• Burgers vertellen elkaar op een forum hoe ze problemen moeten oplossen.</li> <li>• Burgers vertellen elkaar hoe ze het beste overheidsorganisaties kunnen benaderen.</li> </ul>
B. Civil society initiatieven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers doen voorstellen gericht op verbeteringen in de burger-burger contacten.</li> <li>• Burgers geven organisatoren van sociale participatie feedback op de kwaliteit van het forum.</li> </ul>
C. Vragen aan de overheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers geven overheden informatie over zichzelf die nodig is om vragen te beantwoorden.<sup>4</sup></li> <li>• Via een helpdesk geeft een overheid antwoord op vragen van burgers.</li> </ul>
D. Feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers geven overheden feedback op de kwaliteit van de dienstverlening.</li> <li>• Burgers klagen op een overheidswebsite over de dienstverlening.<sup>5</sup></li> </ul>

Tabel 5. Toelichting op de soorten van participatie in de dienstverlening

<sup>4</sup> Burgers participeren altijd in de dienstverlening want zij moeten immers gegevens leveren. Daarbij zijn overigens wel gradaties in de participatie te onderkennen. In sommige gevallen geeft de burger slechts eenmaal zijn gegevens. In andere gevallen vinden er vele interacties plaats en is dus de mate van participatie groter. Deze vorm wordt overigens in het onderzoek niet verder onderzocht omdat deze vorm in de andere projecten van B-dossier aan de orde komt.

<sup>5</sup> De klachten kunnen gaan over de kwaliteit van de dienstverlening maar ook over de onderliggende wetgeving. De dienstverlener heeft minder mogelijkheden om de wetgeving te veranderen.

Daarmee is de conceptuele verkenning van participatie afgerond en zijn vier vormen van participatie in de dienstverlening onderscheiden. Een volgende vraag is hoe het gebruik van nieuwe technologieën bij kan dragen aan het versterken en verbeteren van de participatie.

### **3 Bijdrage van e-participatie aan de dienstverlening**

Als tweede deelvraag was geformuleerd: welke bijdrage kan e-participatie theoretisch en praktisch leveren aan het versterken van de dienstverlening? De bijdrage van e-participatie kan op drie manieren gestalte krijgen:

- Ten eerste kan een verbetering van de bestaande soorten van participatie worden bewerkstelligd,
- Ten tweede kan de koppeling tussen de burger-burger en burger-overheid contacten (de boven- en onderlaag van de matrix) worden versterkt,
- Ten derde kan de koppeling tussen de omgang en de verbetering van het systeem worden versterkt (de linker en rechte kolom van het model).

Deze drie soorten verbeteringen worden hier behandeld. Het uitgangspunt is hierbij een systematische uitwerking van de verschillende alternatieven. Uit pragmatische overweging worden echter alleen kansrijke alternatieven uitgewerkt terwijl minder kansrijke alternatieven wel worden genoemd maar niet worden uitgewerkt. Daarbij baseren we ons op het onderzoek van Grimmelikhuijsen et al. (2009) naar forums van expats en interviews van de Universiteit van Twente met expats.

#### **3.1 Versterking van de soorten van participatie**

Per cel kunnen acties worden ondernomen om de bijdrage van de e-participatie aan de dienstverlening te versterken.

Soort participatie	Versterking (met ICT)
A. Tips & tricks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden tools ontwikkeld waarmee burgers zichzelf beter kunnen organiseren.</li> <li>• Er worden tools ontwikkeld om de kwaliteit van de forums te verbeteren.</li> <li>• Op overheidswebsites kunnen burgers informatie waarderen zodat anderen weten hoe waardevol deze informatie is.</li> </ul>
B. Civil society initiatieven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden tools ontwikkeld waarmee burgers beter kunnen reflecteren op het systeem van dienstverlening.</li> </ul>
C. (Interactieve) dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overheden verbeteren de (interactieve) dienstverlening aan burgers.</li> </ul>
D. Feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overheden vragen burgers om mee te denken over verbetering van de dienstverlening.</li> <li>• Overheden vragen burgers op hun eigen website om feedback op de dienstverlening.</li> <li>• Burgers kunnen specifieke informatie op websites waarderen zodat overheden zien in hoeverre bepaalde informatie wordt gewaardeerd.</li> <li>• Burgers kunnen op een algemene website (bijvoorbeeld Burgerlink maar dan speciaal voor expats) feedback geven op overheidsdienstverlening.</li> </ul>

Tabel 6. Mogelijkheden om soorten van participatie in de dienstverlening te versterken

### **3.2 Versterking koppeling burger-burger en burger-overheid contacten**

Een alternatieve strategie om de bijdrage van e-participatie aan de dienstverlening te versterken betreft het verbeteren van de koppeling tussen burger-burger en burger-overheid contacten. Hiervoor zijn twee mogelijkheden: burgers voegen informatie toe aan de overheidsdienstverlening en overheden voegen informatie toe aan de 'tips and tricks'. Er bestaan nog twee theoretische mogelijkheden: feedback versterkt de civil society initiatieven en andersom. Deze mogelijkheden



worden echter niet uitgewerkt omdat deze vormen van participatie vooralsnog zeer beperkt zijn.<sup>6</sup>

	Omgang met het systeem van dienstverlening	Verbeteren van het systeem van dienstverlening
Burger-burger contacten	A. Tips & tricks	B. Civil society initiatieven
Burger-overheid contacten	C. dienstverlening	D. Feedback

Tabel 7. Mogelijkheden om burger-burger en burger-overheid contacten te koppelen

Er zijn hierbij dus twee soorten koppelingen onderscheiden: coproduceren op burgersites en op overheidssites. Beide vormen worden in de onderstaande tabel nader beschreven.

#### Coproduceren op burgersites

- Overheden geven antwoorden op vragen van individuele burgers.
  - VB: Een ambtenaar neemt deel aan een forum van burgers en geeft antwoorden op individuele vragen.
- Overheden geven antwoorden op vragen die spelen bij vele burgers in het forum.
  - VB: Dezelfde ambtenaar neemt deel aan het forum maar geeft nu algemene antwoorden op vragen die bij veel burgers leven.
- Overheden leggen relaties tussen overheidsinformatie en burgerinformatie.
  - VB: Overheden presenteren link naar overheidswebsites in burgerfora.
  - VB: Overheden plaatsen een portlet op een website met burgerinformatie.

#### Coproduceren op overheidssites

- Burgers voegen bewust informatie aan overheidsdienstverlening.
  - VB: Overheden zetten een wiki op waaraan burgers informatie kunnen toevoegen.
  - VB: Burgers kunnen eigen tags toevoegen aan overheidsinformatie zodat andere burgers deze gemakkelijker kunnen vinden.
- Burgers voegen onbewust informatie toe aan overheidsdienstverlening.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Theoretisch kan worden gesproken over coproductie op het gebied van feedback en innovatie. In de toekomst is dit wellicht een interessante richting om verder uit te werken.

- VB: Overheden zoeken naar veel voorkomende vragen op burgerwebsites en nemen deze over in de FAQ van overheidswebsites.

### 3.3 Versterking van koppeling tussen omgang en verbetering van het systeem

Een derde strategie om de bijdrage van e-participatie aan de dienstverlening te versterken betreft het versterken van de koppeling tussen de omgang en de verbetering van het systeem.

	Omgang met het systeem van dienstverlening	Verbeteren van het systeem van dienstverlening
Burger-burger contacten	A	B
		←
		←
		←
Burger-overheid contacten	C	D
		←
		←
		←

Continue innovatie van de ‘tips and tricks’  
Continue innovatie van de overheidsdienstverlening

Tabel 8. Mogelijkheden om de omgang en de verbetering van het systeem te koppelen

Er zijn hierbij dus twee soorten koppelingen onderscheiden: verbeteren van de ‘tips and tricks’ en verbetering van de overheidsdienstverlening. Beide vormen worden in de onderstaande tabel nader beschreven.

#### Continue verbetering van de ‘tips and tricks’

- Moderatoren en beheerders pikken deze signalen op en passen de dienstverlening aan.
- Beheerders reageren op deze signalen en verantwoorden waarom bepaalde keuzen worden gemaakt.

#### Continue innovatie van de overheidsdienstverlening

- Overheden pikken deze signalen op en passen de dienstverlening aan.

<sup>7</sup> Op termijn zou er via dataextractie informatie gedestilleerd kunnen worden uit grote aantallen discussies. De technologie is hiervoor echter nog niet ver genoeg ontwikkeld.

- Overheden reageren op deze signalen en verantwoorden waarom bepaalde keuzen worden gemaakt.

### 3.4 Voorgestelde mogelijkheden van verbetering

In de praktijk zal moeten blijken welke verbeteringen het beste werken. Het is echter belangrijk om vooraf kansrijke mogelijkheden te definiëren. Kansrijke mogelijkheden betreffen mogelijkheden waarbij tegen een niet al te grote inspanning een significante verbetering kan worden verwacht. Het verkennende onderzoek naar reeds bestaande vormen van e-participatie (Grimmelikhuijsen et al., 2009) heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. Op basis van dit onderzoek en discussies in het projectteam zijn de volgende mogelijkheden van verbetering geselecteerd:

- *Coproduceren op overheidssites.* De mogelijkheden voor burgers om informatie toe te voegen aan overheidsdienstverlening wordt verkend.
- *Tips and tricks.* Bekeken wordt in hoeverre het B-dossier iets toe kan voegen aan burger-burger contacten. Ontsluiting van burgerfora via een portal is belangrijk. Tips and tricks op de portal passen ook in deze verbetering. Ook kunnen mogelijk tools worden aangeleverd om bestaande initiatieven te verbeteren.
- *Feedback.* De mogelijkheden om via contacten tussen overheid en burgers een betere bijdrage te leveren aan de verbetering van de dienstverlening worden verkend. Hierbij wordt ook expliciet aandacht besteed aan de doorwerking van deze signalen (i.e. de continue innovatie).
- *Coproduceren op burgersites.* De mogelijkheden voor overheden om informatie toe te voegen aan ‘tips and tricks’ wordt verkend.

Verbeteringen in de (interactieve) dienstverlening aan burgers worden hier niet genoemd want deze basisvorm van participatie komt in de andere deelprojecten binnen het B-dossier aan de orde.

## 4 Ontwerpen van e-participatie

Als laatste deelvraag was geformuleerd: welke volgende stappen dienen te worden gezet in het ontwerpen van mogelijkheden voor e-participatie in de dienstverlening? Op basis van de voorgaande verkenning kunnen ten behoeve van het ontwerptraject de volgende stappen worden gezet:

### Empirisch onderzoek

- Het aanbod van burgerwebsites en mogelijkheden om feedback te geven op overheidswebsites wordt verder in kaart gebracht. Wat zijn sterke praktijken? Waarin bestaan tekortkomingen? Op welke manieren kunnen *tips & tricks* en *feedback* worden verbeterd? Bij feedback moet ook worden bekeken in hoeverre deze signalen van burgers worden opgepikt door de dienstverleners.
- Eenvoudige toepassingen worden via actie-onderzoek getoetst. Hierbij kan met name gedacht worden aan coproduceren op burgersites. Het idee is dat een ambtenaar tijd krijgt om te zien of h/zij content kan toevoegen aan bestaande burgerfora. Ook kan deze ambtenaar veel voorkomende vragen toevoegen aan de FAQ op de portal. In dit onderzoek zal ook moeten worden gekeken naar de aanvaarding door burgers van een dergelijke vorm van overheidsgedrag.
- Complexere toepassingen lopen mee in het ontwerptraject. Deze worden ook meegenomen in de acceptatietests van de UT. Het gaat hierbij met name om coproduceren op overheidssites. Interessant is om te kijken of er een mogelijkheid bestaat een gezamenlijke wiki te ontwikkelen. De toedeling van de verantwoordelijkheden voor de inhoud van de wiki is een belangrijk vraagstuk.<sup>8</sup>

### Ontwerpgericht onderzoek

- De bestaande burgerfora worden via het portal ontsloten. Hierbij wordt gezocht naar een gepersonaliseerde manier om dit te doen. Burgers hebben dan direct via de portal een 'view' op de voor hen relevante fora.
- Er worden toepassingen ontwikkeld om de feedback van gebruikers te ontwikkelen. In eerste instantie zal het hierbij gaan om asynchrone en tekstuele toepassingen. Later is het zeker ook interessant om te kijken naar asynchrone en multimediale toepassingen.

---

<sup>8</sup> Bij de verdeling van verantwoordelijkheden gaat het om de vraag hoe er middels gedistribueerde samenwerking geïntegreerde dienstverlening kan worden ontwikkeld. Hierbij zijn zaken als procesmanagement, monitoring, etc. van groot belang.

- Er worden toepassingen ontwikkeld om tips & tricks op de portal vorm te geven. Deze tips & tricks dienen een meerwaarde te hebben ten aanzien van tips & tricks in reeds bestaande burgerfora. Ook hierbij zal eerst uit worden gegaan van asynchrone en tekstuele toepassingen om later te kijken naar complexere toepassingen.

#### Juridisch onderzoek

- Onderzocht dient te worden wat de juridische eisen zijn ten aanzien van de verschillende vormen van participatie. Ten dele zal het hierbij gaan om eisen ten aanzien van privacy en bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast dient goed te worden bekeken welke juridische eisen worden gesteld aan coproduceren op burgersites.

## Literatuur

Argyris C. en D. Schön (1978). *Organizational learning: a theory of action perspective*, Reading: Addison-Wesley.

E. Brouwer (2009). 'Juridische grenzen aan de inzet van migratietechnologie'. In: H. Dijkstra & A.J. Meijer (red.), *De Migratiemachine. De rol van technologie in het migratiebeleid*. Amsterdam: van Genneep, pp. 191 – 228.

S.G. Grimmelikhuijsen, G.D.A. Werner en A.J. Meijer (2009). *Aanbodanalyse e-participatie*, Niet gepubliceerd rapport, Universiteit Utrecht.

H.R. van Gunsteren (1992). *Eigentijds burgerschap*. Den Haag, Sdu.

Meijer, Burger en Ebbers (2009). Citizens2Citizens. Mapping participatory practices on the Internet. *EJEG* (to be published).

Sproull L. and Kiesler S. (1991). *Connections. New ways of working in the networked organization*. Cambridge (Massachusetts): The MIT Press.