

# **SECOND SOCIETY: OVER VERNIEUWING IN DE STRAAT, DE STAD EN DE STAAT**

## **VOORSTEL VOOR EEN PRAKTIJKGERICHT ONDERZOEKSPROGRAMMA**

---

Prof.dr. V.J.J.M. Bekkers  
Prof.dr. H.P.M. van Duivenboden  
Prof.dr. V.A.J. Frissen  
Prof.dr. M.J. van den Hoven  
Prof.dr. J. de Mul  
Prof.dr. M. Thaens  
Dr. J.M.J. Baaijens  
Dr. A. van Venrooy  
Dr.ir. J.P. van Wamelen



## VOORWOORD

In dit praktijkgerichte onderzoeksprogramma *'Second Society: over vernieuwing in de straat, de stad en de staat'*, wordt voorgesteld om een verkenning uit te voeren naar de betekenis van het ontstaan van de Second Society. Centraal in deze verkenning staan de gevolgen voor maatschappelijke- en bestuurlijke beleidsthema's. In dit stuk wordt op basis van een groot aantal voorbeelden aangegeven wat verstaan wordt onder de Second Society en hoe we deze thematiek verder willen onderzoeken. Verder worden enkele eerste verkenningen gepresenteerd om aan te geven welke invloeden de Second Society kan hebben in de alledaagse praktijk. Tot besluit geven we aan hoe we deze verkenning met deelname en in samenwerking met overheidsorganisaties en het bedrijfsleven willen uitvoeren.

In de afgelopen periode heeft het Center for Public Innovation een groot aantal onderzoeken uitgevoerd in het licht van de Second Society. Deze kennis wordt door het CPI ingebracht bij de uitvoering van dit voorgenomen onderzoeksprogramma. Hoewel er op dit gebied nog veel onbekend is kan geprofiteerd worden van deze kennis en kunnen snel praktische resultaten worden geboekt.



# INHOUDSOPGAVE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>VOORWOORD</b>  | <b>3</b>  |
| <b>SAMENVATTING</b>   | <b>7</b>  |
| <b>1 HET BREDE PERSPECTIEF</b>  | <b>9</b>  |
| Vervlechting van technologie en maatschappelijke ontwikkelingen             | 10        |
| Vervlechting van de fysieke en virtuele wereld(en)                          | 13        |
| <b>2 DE PRAKTIJK: ONDERZOEKSPROJECTEN MET EEN EXPERIMENTEEL KARAKTER</b>    | <b>17</b> |
| De aspectgerichte invalshoek nader uitgewerkt                               | 17        |
| De objectgerichte invalshoek nader uitgewerkt                               | 18        |
| De technologische invalshoek nader uitgewerkt                               | 19        |
| <b>3 DE THEORIE: VIER BEGRIPPEN CENTRAAL</b>                                | <b>21</b> |
| <b>4 EERSTE VERKENNINGEN</b>  | <b>23</b> |
| Onderwijs in de Second Society  | 23        |
| Second Society en de arbeidsmarkt: 'aging populations' en de kenniseconomie | 24        |
| Mobiliteit en de Second Society   | 25        |
| Dienstverlening, toezicht en beleidsontwikkeling en de Second Society       | 27        |
| <b>5 DE WERKWIJZE: THEORIE EN PRAKTIJK HAND IN HAND</b>                     | <b>29</b> |
| <b>BIJLAGE 1 DE THEORETISCHE BEGRIPPEN NADER GEDEFINIËRD</b>                | <b>31</b> |
| <b>BIJLAGE 2 HET CENTER FOR PUBLIC INNOVATION</b>                           | <b>35</b> |
| Doelstelling  | 35        |
| Organisatie en deelnemers   | 36        |
| <b>BIJLAGE 3 DE ATELIERMETHODE</b>  | <b>37</b> |



## **SAMENVATTING**

### **Second Society**

Het openbaar bestuur wordt geconfronteerd met twee ontwikkelingen die in toenemende mate met elkaar verweven raken. Allereerst is sprake van een vervlechting van technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Daarnaast is sprake van een toegenomen vervlechting tussen de fysieke en de virtuele wereld. Het brandpunt van de vervlechting op deze twee dimensies is de Second Society.

### **Vervlechting technologie en maatschappelijke ontwikkelingen**

De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel. Mobiele applicaties (TomTom), multimedia toepassingen (YouTube) en geografische informatiesystemen (GoogleEarth/GoogleMaps) spelen een steeds belangrijker rol. Deze technologische ontwikkelingen worden vaak geschaard onder de noemer Web 2.0. Tegelijkertijd wordt het openbaar bestuur geconfronteerd met politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen waarbij de technologie een belangrijke rol speelt of kan spelen. Voorbeelden zijn de individualisering en versplintering van de samenleving, de aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening en prestatie management, de actievare rol van burgers bij beleid (coproductie), de effecten van vergrijzing en de discussie over schaalvergroting en schaalverkleining. Web 2.0 applicaties maken het mogelijk om met een andere bril naar deze uitdagingen te kijken.

### **Vervlechting fysieke en virtuele wereld**

Daarnaast speelt een steeds groter deel van de samenleving zich af in de virtuele wereld van het internet. Een voorbeeld is Second Life. De grens tussen fysieke locaties en virtuele werelden wordt steeds ondoorzichtiger. Het internet biedt steeds meer mogelijkheden om zakelijke producten en uiteenlopende diensten aan te bieden. Verder ontstaan op internet (nieuwe) virtuele gemeenschappen, organisaties en sociale netwerken. Ook de overheid is zich steeds meer bewust van het feit dat internet een essentieel en virtueel onderdeel van onze samenleving wordt.

### **Onderzoeksprogramma**

In het onderzoeksprogramma Second Society wil het Center for Public Innovation deze problematiek ter hand nemen. Centraal hierbij staat de vraag op welke wijze de fysieke en de virtuele wereld en technologische en maatschappelijke ontwikkelingen met elkaar vervlechten raken en wat deze vervlechting betekent voor de relatie overheid-samenleving. Dit heeft ook gevolgen voor de inhoud en vormgeving van beleids-, sturings- en handavingsprocessen binnen de overheid, binnen de samenleving en de wijze waarop overheden hun dienstverlening organiseren.

### **Drie invalshoeken**

Aan de hand van verschillende onderzoeksprojecten willen we dit terrein gaan verkennen. Hierbij zijn meerdere invalshoeken denkbaar. Bij de aspectgerichte invalshoek kan gedacht worden aan onderwerpen die voor iedere overheidsorganisatie van belang zijn, bijvoorbeeld dienstverlening, communicatie of toezicht. Bij de objectgerichte invalshoek kan gedacht worden aan onderwerpen waarbij vanuit verschillende overheidsterreinen geïntegreerde oplossingen moeten worden aangeboden, bijvoorbeeld op

het gebied van jeugd, wonen, integratie, milieu en onderwijs. De technologische invalshoek omvat de invloed van nieuwe technieken die gebruikt kunnen worden bij het vernieuwen van processen en producten van de overheid, bijvoorbeeld GIS, webtechnologie en mobiele communicatie.

### **Vier theoretische begrippen**

De hoofddoelstelling van ons onderzoeksprogramma is het komen tot fundamentele vernieuwing. Het onderzoek zal deels experimenteel en verkennend van aard zijn. Om desondanks met werkbare en bruikbare resultaten te komen zijn vier begrippen gekozen die de theoretische basis van ons onderzoek vormen. Deze begrippen zijn innovatie (institutioneel en conceptueel), procesmanagement, informatiemanagement en Web 2.0. In de volgende hoofdstukken van dit onderzoeksprogramma worden deze begrippen nader toegelicht.

### **Uitnodiging om te participeren**

Om het onderzoeksprogramma enerzijds te kunnen financieren en om anderzijds de benodigde samenhang tussen theorie en praktijk te kunnen waarborgen, worden verschillende organisaties uitgenodigd deel te gaan nemen, waarbij gestreefd wordt naar een meerjarige relatie. Idealiter beslaat de deelname minimaal drie jaar, waarbij een jaarlijkse bijdrage van 25.000 Euro wordt gevraagd. We streven naar circa tien deelnemende organisaties. Om de opgedane kennis te kunnen verankeren in de eigen (deelnemende) organisatie zijn verschillende mogelijkheden denkbaar, waaronder persoonlijk advies, aanvullend onderzoek, atelierbijeenkomsten (waarbij problemen en oplossingen op een intelligente manier aan elkaar gekoppeld kunnen worden) en/of kennisontwikkeling door middel van het ontvangen van CPI publicaties en deelname aan congressen. Het is aan de deelnemende organisaties zelf om hier een keuze in te maken en zo de samenwerking een voor hen gewenste en passende vorm te geven.



# 1 HET BREDE PERSPECTIEF

Het nieuwe kabinet heeft de dialoog 'herontdekt'. Na de Tweede Kamerverkiezingen van 2002 werd duidelijk dat de overheid en burger van elkaar vervreemd waren. Het huidige kabinet tracht het tij te keren door in haar motto 'Samen werken, samen leven' het signaal af te geven dat overheid en burgers weer met elkaar in gesprek moeten komen. Deze 'nieuwe' benadering is bijvoorbeeld in praktijk gebracht door de eerste 100 kabinetsdagen het land in te gaan en inderdaad gesprekken te gaan voeren met burgers. Hoewel het - even los van de vraag hoe deze vorm van 'directe democratie' zich verhoudt tot onze parlementaire democratie – een mooi streven is om de relatie met de burger nieuw leven in te blazen, is het ten minste verwonderlijk dat de dialoog die in de aanloop tot de verkiezingen met veel enthousiasme op het internet heeft plaatsgevonden, na 22 november 2006 redelijk stil gevallen is. Weblogs van partijleiders, kamerleden en ministers worden nauwelijks nog bijgehouden, zijn gewoon gestopt of zelfs van het web verdwenen. Het laatste bericht van Jan Peter Balkenende op [www.janpeterbalkenende.nl](http://www.janpeterbalkenende.nl) luidde tot medio 2007 in mooi groen 'Kiezers, Bedankt!'. Het was geplaatst op 23 november 2006, waarna er aan deze weblog niets meer is toegevoegd. In het derde kwartaal van 2007 is deze pagina zelfs helemaal van het internet verdwenen.



Illustratie 1: weblog Jan Peter Balkenende

Het is de vraag, of op deze manier voldoende gebruik gemaakt is van de mogelijkheden die het internet biedt om de communicatie tussen samenleving, politiek en bestuur te ondersteunen.

Zo'n 15 jaar na de eerste echte intrede van internet, weten we dat dit medium niet zaligmakend is voor de al langer gezochte vernieuwing van de relatie tussen burger en overheid. Dat mensen met het internet een extra medium tot hun beschikking hebben gekregen, betekent niet dat ze ineens veel meer betrokken of actiever worden. Dit bleek wel uit experimenten en projecten waarbij het internet werd ingezet om interactieve beleidsvormingsprocessen te ondersteunen zoals bijvoorbeeld de discussieplatforms bij het ministerie van VROM. De meeste deelnemers deden mee, juist omdat ze al betrokken waren. Bij sommigen leidt dit tot scepsis. Soms is deze scepsis terecht. Daar staat echter tegenover dat ook ontwikkelingen in de samenleving niet stil blijven staan. De afgelopen jaren zien we een toename van het zelforganiserend vermogen van de samenleving. Rondom talloze onderwerpen hebben individuen, groepen en organisaties elkaar gevonden en op het web lossere en vastere gemeenschappen gevormd. In 2000 wisten scholieren die ontevreden waren met de tweede fase van het studiehuis binnen twee dagen een massale protestactie op touw te zetten waardoor het Malieveld in een mum van tijd was gevuld. Dit was mogelijk omdat zij optimaal gebruik wisten te maken van de mogelijkheden die internet en SMS boden. Ook de actuele oproepen om te protesteren en te demonstreren tegen de wettelijke urennorm in het voortgezet onderwijs laten zien dat SMS internet en MSN, groepen in staat stellen zich snel te organiseren en te mobiliseren.

Een ander voorbeeld. De discussie over de aanwezigheid van Amerikaanse troepen in Irak werd in de Verenigde Staten vooral aangezwengeld door de beschikbaarheid van videomateriaal op YouTube en fotomateriaal op sites als Flickr; materiaal dat geplaatst is door Amerikaanse soldaten ter plaatse of familieleden van gewonde of overleden soldaten. Door het plaatsen van dit materiaal wordt getracht duidelijk te maken dat er over Irak nog een 'ander' verhaal kan worden verteld dan de lezing van de Amerikaanse overheid. Rondom dit materiaal ontstonden allerlei discussieplatforms, blogs enzovoorts. Geluiden uit deze fora, in combinatie met het eerdere beeldmateriaal, zorgden ervoor dat de klassieke media – krant en televisie- hier ook naar gingen verwijzen, waardoor zich langzamerhand een omslag in de publieke opinie begon af te tekenen.

Beide voorbeelden laten zien dat een nieuwe generatie van internet en webtoepassingen het licht ziet en in een razend tempo aan een opmars is begonnen, hetgeen ook gevolgen heeft voor het openbaar bestuur. Deze toepassingen worden ook wel Web.2.0 genoemd.

In deze bijdrage zal worden betoogd dat het openbaar bestuur wordt geconfronteerd met twee ontwikkelingen die met elkaar verweven raken. Allereerst is sprake van een vervlechting van technologische ontwikkelingen rondom Web.2 en maatschappelijke ontwikkelingen. Daarnaast is sprake van een toegenomen vervlechting tussen de fysieke en virtuele wereld. Het brandpunt van deze ontwikkelingen wordt in deze bijdrage de 'Second Society' genoemd.

## **VERVLECHTING VAN TECHNOLOGIE EN MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN**

Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel. Anno 2007 bestaan er technologieën en toepassingen die een paar jaar geleden nog ondenkbaar waren. Een goed voorbeeld is de alsmaar verdere uitbreiding en ontwikkeling van Google dat steeds meer diensten en functionaliteiten combineert in één systeem of applicatie. Te noemen vallen GoogleApps, GoogleDocs, GoogleEarth en GoogleMaps. Door verregaande integratie maken deze en andere geografische informatietoepassingen het mogelijk om

locatiegerelateerde informatie te verzamelen. Een ander voorbeeld is de koppeling op huizensite Funda.nl tussen vastgoedinformatie, geografische- en omgevingsinformatie en de lokale vacatures op Monsterboard.nl. Een ander voorbeeld is de populariteit van TomTom navigatiesystemen dat in toenemende geïntegreerd wordt in GSM telefoons en laat zien dat mobiele applicaties steeds belangrijker worden. In relatief korte tijd zijn mobiele telefoons tot de standaarduitrusting van veel mensen gaan behoren. Mobiele telefoons worden steeds geavanceerder en krijgen steeds meer mogelijkheden, zoals mobiele navigatie, email, digitale film- en fotogramiemogelijkheden en (breedband)internet. Ook het aantal multimediale toepassingen neemt toe. Een voorbeeld is de eerder genoemde website YouTube, waar mensen hun zelfgemaakte filmpjes kunnen tonen. Andere voorbeelden van media die met elkaar vervlochten raken is het stemmen per mobiele telefoon bij televisieprogramma's of de groeiende populariteit van weblogs (deze term werd voor het eerst gebruikt door Jorn Barger in 1997). Een weblog is in zekere zin een digitaal dagboek, waarin persoonlijke ervaringen met anderen gedeeld worden en vervolgens weer een netwerk van allerlei andere weblogs en reacties uitlokt.

Soms wordt in dit verband ook wel gesproken van 'user generated content'. Dit wil zeggen dat mensen (en dus ook burgers) zelf bepalen welke inhoudelijke informatie ('content' in termen van woord, beeld en geluid) zij beschikbaar willen stellen (veelal via het internet) en dit met elkaar willen delen. Dit alles leidt tot een toegenomen personalisering van de diensten die worden aangeboden of die men wenst te ontvangen. Maatwerk is de norm. Zoekmachines zoals Google of organisaties als Amazon.com spelen daarin hun elektronische dienstverlening op in. Dit alles geldt eveneens voor de wijze waarop mensen met elkaar communiceren. Ook dit bepalen ze zelf, waarbij we tegelijkertijd nog een andere kwalitatieve verandering te bespeuren valt. Onze communicatie richt zich niet langer meer van persoon tot persoon maar het gaat om communicatie van allen met allen. Hyves en Myspace zijn voorbeelden van het ontstaan van open communicatienetwerken door middel van persoonlijke profielen en gedeelde interesses. Tenslotte zien we dat virtual reality ook steeds meer wordt ontdekt als een mogelijkheid om een eigen werkelijkheid en een eigen identiteit te creëren, vaak in relatie tot een eigen (spel)omgeving ('gaming'). Een voorbeeld is het gebruik van Second Life. Veel van deze genoemde technologische ontwikkelingen en mogelijkheden worden geschaard onder de noemer Web 2.0. In de onderstaande tabel zetten we een aantal van de belangrijkste kenmerken van Web.2.0 op een rijtje:

| WEB 2.0 IS EEN METAFOR VOOR EEN NIEUWE GENERATIE VAN INTERNET- EN WEBGERELATEERDE TOEPASSINGEN DIE MET ELKAAR GEMEEN HEBBEN DAT ZE:: |  |
|--|--|
| ■  | meer gebruik maken van geografische informatie voor visualisatie en voor 'location based' koppelingen met andere informatie (GoogleEarth, TomTom);                   |
| ■  | een toenemend gebruik en integratie van multimedia laten zien (foto en video, internet, e-mail, mp3);  |
| ■  | meer gebruik maken van mobiele technologie;  |
| ■  | een koppeling tot stand brengen tussen verschillende soorten van (technische) netwerken zoals telefonie, internet, televisie én sociale netwerken;                   |
| ■  | streven naar een verregaande personalisering van informatie en communicatiebehoeften;  |
| ■  | in toenemende mate gebruik maken van (3D-)visualisatie, gaming en virtual reality technieken (zoals Second Life);  |
| ■  | streven naar de ontwikkeling van open communicatienetwerken waarbij velen met velen communiceren en informatie delen (zoals bijvoorbeeld Hyves, Myspace en YouTube). |

Tabel 1: Kenmerken van Web 2.0

Op basis van deze ontwikkelingen is het dus technisch mogelijk om de dienstverlening aan burgers en bedrijven maar ook de communicatie met burgers, bedrijven en andere maatschappelijke organisaties een nieuwe impuls te geven. Deze technologische ontwikkelingen hebben ook impact op de overheid en dwingen de overheid tot een heroriëntatie op de manier waarop zij haar taken vervult. Tot zover de 'technologische' kant.

Tegelijkertijd zien we dat het openbaar bestuur geconfronteerd wordt met een aantal politiek-bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen of uitdagingen waarbij de technologie een belangrijke rol speelt of kan spelen. We noemen er enkele:

- De toegenomen individualisering van de samenleving die niet alleen leidt tot een toegenomen mondigheid van de burger maar die tevens bijdraagt tot verdere versplintering van de burger in allerlei rollen. Moderne burgers opereren in veel gevallen als kameleons en nemen om verschillende redenen verschillende gedaanten aan, afhankelijk van de context waarbinnen ze zich bewegen. Identiteit is daarom heel belangrijk, maar het is wel belangrijk om oog te hebben voor verschillende identiteiten die burgers willen en wensen aan te nemen; identiteiten die ook leiden tot andere verwachtingen omtrent de rol en positie van de overheid;
- de blijvende aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening in het licht van een afnemend vertrouwen van burgers en bedrijven in politiek en bestuur en de steeds 'mondiger' wordende burger. Mede in het licht van bovenstaande ontwikkeling zien we dat steeds meer belang wordt gehecht aan gepersonaliseerde vormen van integrale dienstverlening;
- de aandacht voor de resultaten van het gevoerde beleid en de behoefte om daarover verantwoording af te leggen, hetgeen onder meer leidt tot een versterking van toezicht, prestatie management en kwaliteitszorg. Met als gevolg dat transparantie en openbaarheid ook in een nieuw daglicht worden gesteld;
- de toegenomen behoefte om burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties eerder en beter te betrekken in het beleid dat op hen betrekking heeft teneinde meer maatwerk te bieden, hetgeen tot uitdrukking komt in de coproductie van beleid;
- de steeds duidelijker wordende effecten van de vergrijzing die niet alleen meer kosten met zich meebrengt maar ook aanleiding geeft tot nieuwe behoeften en daarmee samenhangende nieuwe doelgroepen;
- de discussie over de effecten van schaalvergroting en de behoefte aan schaalverkleining. De grootschalige reorganisaties die zich de afgelopen jaren hebben voltrokken in het onderwijs, de gezondheidszorg en andere maatschappelijke sectoren hebben naast efficiencywinst ook een schaduwzijde. Vandaar dat de roep om schaalverkleining steeds luider wordt. We zien dit bijvoorbeeld ook terug in de belangstelling voor de wijk als referentiekader voor het te voeren beleid. De wijk is immers de directe leefomgeving van de burger, het schaalniveau waarop veel maatschappelijke problemen (leefbaarheid, veiligheid, onderwijs, welzijn, integratie, etc.) zich manifesteren en waarop directe interacties tussen de overheid en de burger plaatsvinden. Het interessante is dat technologie het juist mogelijk maakt dat schaalvergroting en schaalverkleining hand in hand gaan.

Wanneer we de genoemde Web 2.0. ontwikkelingen plaatsen in het licht van bovenstaande uitdagingen, dan zien we dat deze ontwikkelingen ons niet alleen kunnen helpen in het zoeken naar nieuwe oplossingen maar ook omdat het ons mogelijk wordt om op een andere manier naar deze uitdagingen te

kijken. Vandaar dat we Web 2.0 willen zien als een verzameling van brillen waardoor het mogelijk is te 'framen' en te 'reframen'.

### VERVLECHTING VAN DE FYSIEKE EN VIRTUELE WERELD(EN)

Een steeds groter deel van ieders leven en dus van de samenleving als geheel, vindt plaats of zal gaan plaatsvinden in de virtuele wereld van het internet: bankzaken, boodschappen, vriendschappen, het vinden van een partner, muziek luisteren, films kijken, actualiteiten volgen, de 'ruilhandel', onderwijs, spelletjes, enzovoorts. Het internet biedt steeds meer wat voorheen alleen in de fysieke wereld aanwezig was: Albert Heijn, het postkantoor, de kroeg, de bioscoop, de platenwinkel, het buurthuis en de keukentafel voor een goed gesprek. Daarnaast geeft het mensen, groepen en organisaties de middelen om zich te organiseren en ontstaan er (nieuwe) virtuele gemeenschappen, organisaties en netwerken.

Illustratie 2: Weblog van Nederlandse moslims

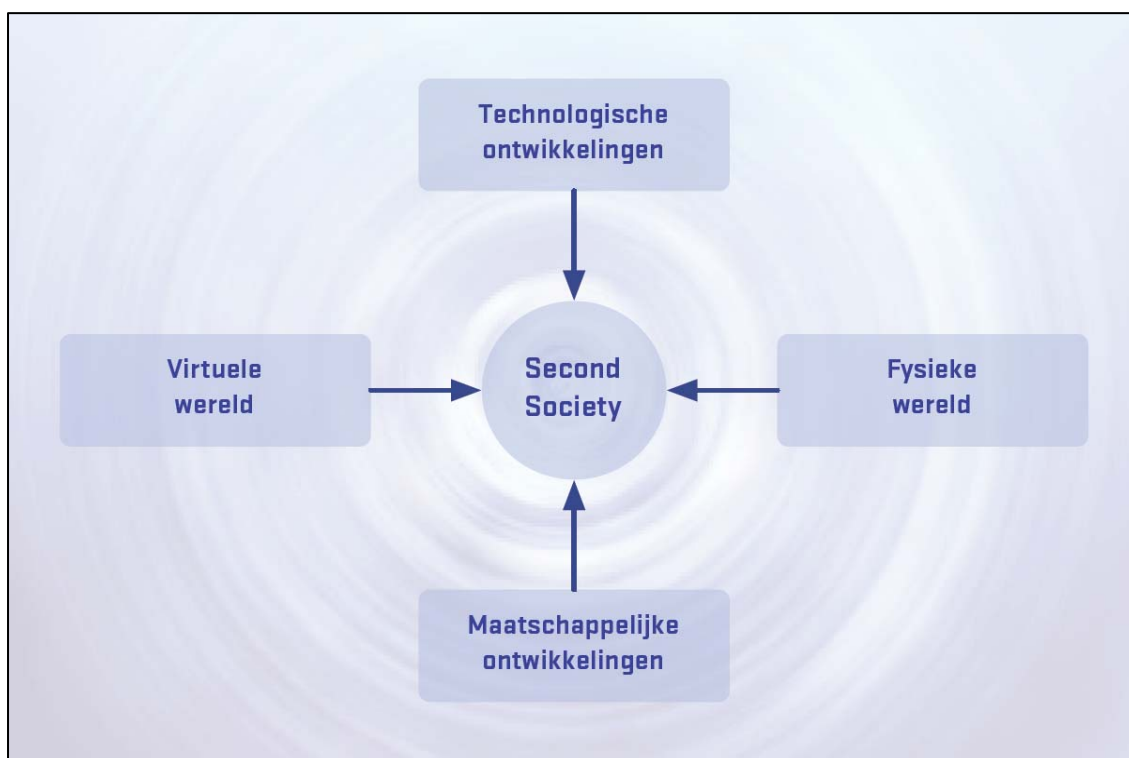
Dit betekent dat ook de Nederlandse overheid moet bezien welke mogelijkheden dit soort ontwikkelingen kunnen bieden en dat men verder moet gaan dan louter het aanwezig zijn op het internet om bepaalde informatie te verstrekken.

Dienstverlening door de overheid aan burgers is de afgelopen jaren sterk verbeterd. Op allerlei manieren is getracht gebruik te maken van de mogelijkheden die informatie- en communicatietechnologie te bieden heeft. Alle ministeries zijn op het internet te vinden, de belastingdienst heeft nagenoeg haar hele

dienstverlening gedigitaliseerd, gemeenten presenteren zichzelf via een website etc. Hierbij wordt steeds meer getracht transparantie te realiseren. Openbaarheid van informatie heeft in onze informatiesamenleving een andere invulling gekregen. Burgerbrieven kunnen integraal en online op het internet worden ingezien of worden gedownload. Allerlei informatie is vele malen gemakkelijker opvraagbaar en vindbaar dan pakweg 10 jaar geleden. En hoewel er nog heel veel verbeterd kan worden, is men zich steeds beter bewust van de nieuwe mogelijkheden van de technologie en hieraan gekoppelde eisen vanuit de samenleving ten aanzien van het functioneren van de overheid.

Echter om deze ontwikkeling goed door te kunnen zetten, zal de overheid informatie- en communicatietechnologie en dan met name het internet niet alleen moeten blijven zien als een medium waarmee communicatie- of (dienstverlenings)processen kunnen worden verbeterd. Evenzeer dient het internet als *een essentieel, virtueel onderdeel van onze samenleving* te worden beschouwd, waarop én waarmee beleid moet worden ontwikkeld. Ons leven vindt niet langer plaats op alleen fysieke locaties, een steeds groter deel vindt plaats in een virtuele omgeving, waarbij de grens tussen beide omgevingen steeds ondoorzichtiger wordt. Vanuit dit perspectief zou een virtuele surftocht van het kabinet minstens zo zinvol moeten zijn als de honderd dagen in de bus.

Het brandpunt van de vervaechting van beide ontwikkelingen is de Second Society. Zie fig. 1.



**Figuur 1: De Second Society als vervaechting van twee dimensies**

Uit de figuur is duidelijk dat de Second Society het brandpunt is van de vervaechting die op twee dimensies plaatsvindt. De Second Society kan benaderd worden op het niveau van individuen (individuele burgers), maar ook betrekking hebben een hoger schaalniveau, bijvoorbeeld de wijk, de staat of de wereldgemeenschap (global community).

In ons onderzoeksprogramma “*Second Society: over vernieuwing in de staat, de stad en de straat*” willen wij de wijze waarop de fysieke en virtuele wereld(en), technologische en maatschappelijke ontwikkelingen met elkaar vervlecht raken centraal stellen. Daarbij richt het programma zich op de betekenis van deze vervlechtingen voor de relatie overheid-samenleving en de gevolgen voor de inhoud en vormgeving van beleids-, sturings- en handhavingsprocessen binnen de overheid. Hierbij gaat het enerzijds om het kennen en begrijpen van de web 2.0 ontwikkelingen, anderzijds om door middel van innovaties te kunnen inspelen op deze ontwikkelingen en meer grip te krijgen op de vervlechting tussen de fysieke en virtuele wereld.





## 2 DE PRAKTIJK: ONDERZOEKSPROJECTEN MET EEN EXPERIMENTEEL KARAKTER

De Second Society is geen incident maar een structurele ontwikkeling. Nog los van de grenzeloosheid van deze ontwikkeling, hetgeen allerhande vraagstukken met zich meebrengt op bijvoorbeeld fiscaal en juridisch vlak, is het zo dat deze ontwikkeling voor iedere burger een dagelijkse realiteit is geworden waar men eigenlijk niet meer bij stilstaat. Wat dit nu al betekent en nog gaat betekenen voor het maken van beleid, het uitvoeren en monitoren hiervan en de gewenste 'nieuwe' relatie met de burger is een complex en grotendeels nog diffuus vraagstuk. Aan de hand van verschillende onderzoeksprojecten willen wij dit terrein gaan verkennen. Hierbij zijn verschillende invalshoeken denkbaar. We onderscheiden hierbij drie invalshoeken:

- De *aspectgerichte* invalshoek. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen die voor elke overheidsorganisatie, op elk niveau, bij de uitvoering van uiteenlopende processen van belang zijn, bijvoorbeeld dienstverlening, communicatie of toezicht.
- De *objectgerichte* invalshoek. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen waarbij vanuit verschillende overheidsterreinen geïntegreerd oplossingen moeten worden aangeboden voor maatschappelijk manifeste problemen, bijvoorbeeld jeugd, wonen, integratie, milieu en onderwijs.
- De *technologische* invalshoek. Hierbij kan gedacht worden aan de invloed van nieuwe technieken die gebruikt kunnen worden bij het vernieuwen van processen en producten van de overheid, bijvoorbeeld de mogelijkheden die geboden worden middels het gebruik van geografische informatievoorziening, de betekenis van webtechnologie en mobiele communicatie.

Achtereenvolgens worden hierna enkele voorbeelden nader uitgewerkt.

### DE ASPECTGERICHTE INVALSHOEK NADER UITGEWERKT

Een van de hoofdthema's die het kabinet voor deze kabinetsperiode heeft benoemd is 'Overheid en dienstbare publieke sector'. ([www.samenwerkennaederland.nl](http://www.samenwerkennaederland.nl)). Sinds begin jaren '90 is ten aanzien van de relatie burger – overheid nagedacht over dienstverleningsprocessen, interactieve beleidsvorming, openbaarheid van gegevens, transparantie van processen en wordt de term responsieve overheid gebruikt. De burger werd niet meer alleen een burger, maar een cliënt en later een 'citoyen', waarmee hij/zij in de rol van betrokken staatsburger wordt aangesproken. Informatie- en communicatietechnologie (waaronder internet) is op verschillende manieren ingezet om de dienstverlening te verbeteren, de bereikbaarheid te vergroten en burgers te betrekken bij beleidsonderwerpen. De kennis en ervaring die hierin is opgedaan, vormt een goede basis voor de volgende stap: het bereiken en aanspreken van de burger in zijn fysieke én virtuele omgeving. Dit betekent dat ICT niet alleen wordt ingezet om overheidstaken richting de burger uit te voeren, maar moet worden beschouwd als onderdeel van de omgeving waarin burger en overheid functioneren. Terugkomend op de bus door het land, zou een zelfde virtuele 'surftour' een leuke casus kunnen zijn.

Vanuit de gedachtegang van een responsieve staat – een concept dat goed past bij de wijze waarop de overheid invulling wenst te geven aan haar relatie met de burger en samenleving - kan worden

verondersteld dat een bepaalde interactie tussen burger en overheid wenselijk is. Om deze interactie zo goed mogelijk te faciliteren dient deze zoveel mogelijk toegespitst te zijn op de belevingswereld van burgers (die dus zowel fysieke als virtuele elementen heeft) en waarbij toegankelijkheid en transparantie voor betrokken partijen over relevante informatie en processen een noodzakelijke voorwaarde is. Dit betekent dat enerzijds de overheid een bepaalde informatiepositie inneemt, anderzijds de burger ditzelfde doet. Daarnaast moet er ruimte worden gecreëerd voor dialoog. Hoe deze informatieposities eruit moeten zien, op welke wijze beide 'partijen' zich de benodigde informatie zouden (moeten) kunnen eigen maken en welke ruimte en middelen voor een dialoog wenselijk zijn, zijn weliswaar niet geheel nieuwe onderzoeksvragen, maar blijven vanwege de continue ICT ontwikkelingen en de nieuwe impuls die web 2.0 geeft aan onder andere het organiserend en interactief vermogen van onze samenleving, zeer actueel.

## DE OBJECTGERICHTE INVALSHOEK NADER UITGEWERKT

De relatie burger – overheid kan op zich zelf object van onderzoek zijn, maar kan ook worden gekoppeld aan één van de andere hoofdthema's die door het kabinet zijn



**Illustratie3: Mijwijk.nl: weblogs vanen over woonwijken in Nederland**

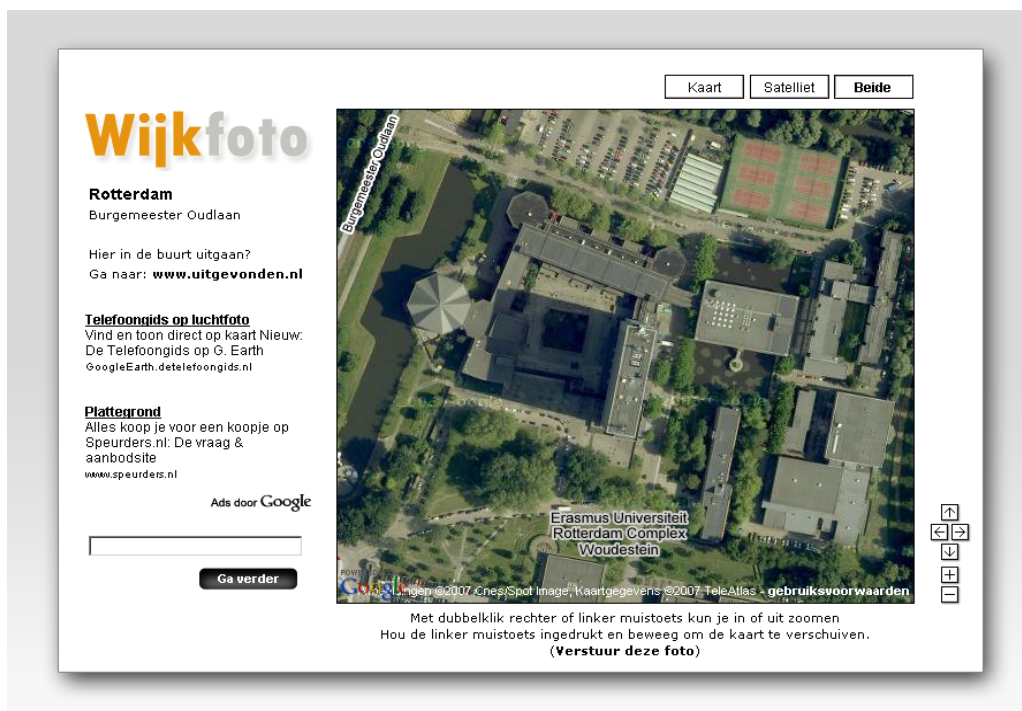
benoemd. Een mogelijk interessant thema is 'veiligheid, stabiliteit en respect'. Gezien de groeiende betekenis van 'de wijk' als referentiekader voor het overheidsbeleid (SCP, 2002; Bekkers, 2004; KCGS, 2004; WRR, 2005), is een uitwerking van dit thema op lokaal niveau een interessante insteek voor een onderzoeksproject, waarbij de fysieke en virtuele elementen die de betreffende burgers tezamen als hun wijk ervaren, in kaart kunnen worden gebracht. Vanuit de gedachte dat ICT (internet) enerzijds de ervaren omgeving bepaalt en anderzijds nieuwe mogelijkheden biedt de omgeving te beïnvloeden, kunnen

beleidsvragen ('problemen') worden verkend en in de omgeving passende (ICT) oplossingen worden gezocht.

Een ander hoofdthema dat goed op wijkniveau kan worden benaderd is 'sociale samenhang', waar het CPI overigens al eerder empirisch onderzoek naar heeft uitgevoerd (De Buurt in het Web, het Web in de buurt. Een ICT-kanskaart voor sociale cohesie. Bekkers e.a., 2004). ICT wordt, vaak door wijkbewoners zelf, steeds meer ingezet en een deel van het sociale 'wijkleven' vindt daarmee plaats in de virtuele wereld. Bij de beginfase van een nieuwbouwwijk bijvoorbeeld ontstaat geregeld een levendige virtuele gemeenschap, waarbij (toekomstige) bewoners zich aansluiten, soms nog voor hun nieuwe huis is opgeleverd. Een dergelijke wijksite is steeds gemakkelijker te realiseren. Zo biedt mijnwijk.nl gratis een instrument aan een eigen wijkweblog te ontwikkelen, zonder dat daar specifieke ICT kennis voor nodig is.

#### DE TECHNOLOGISCHE INVALSHOEK NADER UITGEWERKT

Een derde insteek is om vanuit technologische ontwikkelingen naar de door het kabinet genoemde hoofdthema's te kijken. Al geruime tijd is de overheid bezig met de toepassing van geografische informatiesystemen (GIS). Ook hier geldt weer dat dergelijke technologie enerzijds vanuit de samenleving (bedrijfsleven) opkomt en wordt ingezet (bijvoorbeeld GoogleEarth/GoogleMaps), hetgeen weer zijn weerslag heeft op het functioneren van die samenleving en de beleving die burgers hebben van hun fysieke en virtuele omgeving.



**Illustratie 4: Wijkfoto.nl: het gebruik van satellietbeelden**

Anderzijds biedt de technologie de middelen en mogelijkheden om hier als overheid op te anticiperen en te innoveren. Dit is onder andere terug te zien in de ontwikkeling die de politie momenteel doormaakt richting een zogenaamde 'nodale oriëntatie'.

Met de onderzoeksprojecten wordt gestreefd naar nieuwe innovatieve concepten en oplossingen voor vragen en problemen die door betrokken actoren (zowel overheid als burgers en/of andere doelgroepen) worden ervaren. Gezien de complexiteit van de vraagstukken zullen deze projecten voornamelijk bestaan uit case studies waarbij op relatief kleine schaal verkenningen kunnen worden uitgevoerd, eventueel in combinatie met een experimentele aanpak. De resultaten van deze projecten kunnen dan in een volgende (onderzoeks)stap worden vertaald naar meer algemene lessen. Een belangrijk instrument dat zowel in de projecten zelf als voor een vertaling of interpretatie van de resultaten zal worden ingezet is de ateliermethode (zie Bijlage 3). De afgelopen jaren heeft het CPI hier bij verschillende onderzoeksprojecten ervaring mee opgedaan. De kracht van deze methode is dat het kan worden ingezet om problemen, oplossingen en actoren (los van elkaar) te signaleren en te herkennen en deze vervolgens aan elkaar te koppelen. Dit wordt gedaan door de verschillende betrokken 'stakeholders' van het betreffende thema of beleidsterrein, zodat deze koppeling vanuit verschillende invalshoeken, belangen en gedachten plaatsvindt.



### 3 DE THEORIE: VIER BEGRIPPEN CENTRAAL

De hoofddoelstelling van ons onderzoeksprogramma is het komen tot fundamentele vernieuwing. Deze opgave is niet eenvoudig. Juist omdat veel nog onbekend is en de snelheid en richting van ICT-ontwikkelingen moeilijk te voorspellen zijn, zal het onderzoek, als hiervoor al is aangegeven, dan ook deels experimenteel en verkennend van aard zijn. Om dit toch vanuit een bepaalde invalshoek en met een theoretische basis te kunnen aanpakken en zo met werkbaar en bruikbaar resultaten te komen, hebben wij vier begrippen (zie bijlage 1 voor nadere definiëring van de begrippen) gekozen, die de (theoretische) pijlers van ons onderzoek vormen:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| HET DOEL:                     | Innovatie: institutioneel en conceptueel |
| DE WEG ER NAAR TOE:           | Procesmanagement                         |
| MET SPECIFIEKE AANDACHT VOOR: | Informatiemanagement                     |
| TECHNOLOGISCHE ORIENTATIE:    | Web 2.0                                  |

**Tabel 2: Pijlers van het onderzoeksprogramma Second Society**

Het begrip institutionele/conceptuele innovatie kan worden gezien als hetgeen waar het CPI in haar onderzoek altijd naar streeft. Conceptuele innovatie verwijst naar de introductie van nieuwe ideeën, concepten waardoor een nieuw perspectief op een bepaald probleem of een oplossing ontstaat, terwijl institutionele innovatie gericht is op het doorbreken van bestaande, gegroeide praktijken – rollen, posities, werkwijzen, gewoonten etc. Omdat een fundamentele verandering vanuit de huidige situatie moeilijk is te herkennen – men wordt altijd ‘beperkt’ door het kader waarin men zit – is het nagenoeg onvermijdelijk dat de vraagstelling die voorafgaat aan een dergelijke verandering open en/of diffuus is. Men is op zoek naar iets nieuws, maar weet nog niet precies voor welke problemen een oplossing moet worden gezocht en welke consequenties ‘het nieuwe’ voor ‘het huidige’ zal hebben. Bovendien gaan we er vanuit dat technologie kneedbaar is, dat de inhoud en effecten die optreden vorm en inhoud krijgen in en door de interactie tussen allerlei belanghebbende partijen. Dit alles geldt zeker voor Web .2.0 wat ook wel wordt omschreven als sociale technologie. Dit alles vraagt om een procesmatige aanpak, waarbij getracht wordt om met relevante partijen een gedeeld beeld van in het geding zijnde problemen en mogelijke oplossingen te verkrijgen. Daarnaast wordt bezien welke bijdrage (kansen en bedreigingen) in dit geval Web 2.0 hieraan zou kunnen leveren. Alleen op dergelijke wijze kan worden geanticipeerd op onverwachte ontwikkelingen, reacties vanuit de huidige situatie, ‘oude’ actoren die een andere rol gaan spelen, nieuwe actoren die gaan deelnemen en onverwachte (tussen)uitkomsten die het onderzoek weer in een andere richting kunnen sturen.

Informatiemanagement speelt hierbij eveneens een cruciale rol. Enerzijds vanwege de aard van ons onderzoek, waarbij het juist gaat om informatie- en communicatietechnologische ontwikkelingen en de

weerslag die deze hebben op het functioneren van onze fysieke en virtuele samenleving en anderzijds het streven naar ICT- en beleidsvernieuwing. Bij het realiseren van institutionele en/of conceptuele veranderingen dient rekening gehouden te worden met een veelheid aan actoren met een eigen informatiehuishouding en de vlucht die Web 2.0 ontwikkelingen nemen met een sterk accent op het open stellen en delen van informatie. De informatiemanagementfunctie kan hierin een verandering of verschil maken. Daarbij kan ook worden opgemerkt dat het incorporeren van de informatiemanagementfunctie op strategisch (management) niveau in een (overheids)organisatie een vereiste is voor het creëren van een continu proces van vernieuwing en ontwikkeling, waardoor men niet pas in (re)actie komt indien er zich een probleem voordoet.

Dit betekent dat het onderzoeksprogramma Second Society zich richt op de relatie burger – overheid in een samenleving waarin de fysieke en virtuele wereld steeds meer vervlechten;

- waarin gestreefd wordt naar institutionele/conceptuele innovatie en daarom niet wordt uitgegaan van een concrete vraagstelling en/of eindresultaat. Belangrijk is oog te hebben voor het doelzoekende en probleemverkennde karakter van de onderzoeksvraag;
- de weg hiernaar toe een procesmatige aanpak kent met bijzondere aandacht voor informatiemanagement; en waarbij de ontwikkelingen en mogelijkheden van met name Web 2.0 toepassingen enerzijds worden beschouwd als het 'argument' voor vernieuwing, anderzijds als een van de middelen om te kunnen innoveren.

## 4 EERSTE VERKENNINGEN

### ONDERWIJS IN DE SECOND SOCIETY

Onderwijs in de Second Society is geënt op samen leren in niet-hiërarchische netwerken door continue interactie en kennisdeling tussen lerenden, docenten en experts. Leren doe je in de Second Society niet alleen, maar in groepen van wisselende samenstelling afhankelijk van onderwerp en interessegebied. Leren doe je overal en in hele diverse contexten, zowel formeel als informeel. Kenniscreatie ontstaat door interactie tussen mensen, waarbij zowel de interactie als de context waarin van elkaar geleerd wordt van groot belang zijn. In Second Society wordt in het onderwijs vooral gebruik gemaakt van ICT-toepassingen die interactie tussen lerenden bevorderen en contextrijk leren ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn MSN, virtuele gemeenschappen, weblogs, Wikis, Second Life en gaming. Met gaming, virtual reality en simulatie kunnen levensechte werkelijkheden worden gecreëerd, waarin mensen gezamenlijk leren en tot nieuwe kenniscreatie komen. Content om te leren wordt in Second Society niet (alleen) meer aangeboden door de traditionele content leveranciers, zoals educatieve uitgevers, maar wordt door lerenden zelf gecreëerd via bijvoorbeeld weblogs en wikis.

Het leren in Second Society is ook niet meer aanbodgericht, maar vraaggericht, waarbij het ontwikkelen van competenties voorop staat. Het gaat niet meer (alleen) om het verwerven van feiten en kennis rond specifieke onderwerpen, maar om het ontwikkelen van competenties die breed inzetbaar zijn. Leren is ook geen tijdige activiteit, gebonden aan een bepaalde fase in het leven, maar een leven lang doorlopende activiteit. Second Society staat voor een leven lang leren, in verschillende contexten, en in verschillende sociale netwerken. Doordat mensen in Second Society overal en altijd toegang hebben tot breedbandige netwerken en bijbehorende webdiensten, kunnen mensen altijd en overal leren en participeren in diverse vormen van kenniscreatie.

In Second Society zal de rol van scholen en docenten drastisch veranderen. Zij zijn niet meer degenen die dicteren wat geleerd moet worden, maar luisteren naar de behoeften van de lerenden. Zij hebben een faciliterende, begeleidende en coachende rol richting lerenden. Het met de lerende samen achterhalen van de leervragen, het samen uitstippelen van een leerroute, en het begeleiden van de lerende bij het realiseren ervan, is de essentie van de rol van de docenten en onderwijsinstellingen in Second Society. De docent begeleidt de lerende op zijn of haar reis in het ontwikkelen van competenties en het opdoen van kennis en ervaring: individueel, vraaggericht en op maat. De lerende is verantwoordelijk voor zijn eigen leertraject, en maakt eigen keuzes. De school moet het onderwijs laten aansluiten bij zijn of haar talenten en ambities. Er wordt daarmee een grotere flexibiliteit gevraagd van onderwijsinstellingen en docenten.

### **Urway.nl**

Een voorbeeld van een ontwikkeling die aansluit op leren in de Second Society is Urway.nl. Nederland kent jaarlijks bijna 60.000 voortijdig schoolverlaters (VSV), jongeren tot 23 jaar die niet in het bezit zijn van een startkwalificatie en het onderwijs hebben verlaten of langer dan één maand zonder geldige reden geen onderwijs hebben gevolgd. Het Ministerie van OCW opende in november 2005 "de aanval op de uitval".

Engeland kent sinds 2000 het NotSchool.net project. Hierbij wordt een virtuele online leeromgeving aangeboden aan niet-schoolgaande leerplichtige jongeren, die onthecht of ontmoedigd zijn geraakt binnen het huidige schoolsysteem. Een nieuw leerconcept wordt aan deze jongeren geboden om hun kennis, vaardigheden en talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen.

De filosofie van NotSchool.net is om (traditionele) barrières van leren weg te nemen. De digitale leeromgeving van NotSchool.net staat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar tot de VSV ter beschikking. Hierdoor kunnen de jongeren werken aan hun competenties wanneer, hoe snel en waar zij dit willen. Hierbij worden zij op afstand ondersteund door persoonlijke begeleiders, coaches die ook dag en nacht voor de jongeren klaarstaan.

Deze filosofie en aanpak vormen de basis voor het Urway.nl project in Nederland. Via de Urway.nl digitale leeromgeving worden VSV gestimuleerd om vanuit hun eigen motivatie zelf de competenties te ontwikkelen. Kern van het project is om te accepteren dat een deel van de VSV's niet past in het bestaande schoolsysteem, en hen in plaats daarvan een online, digitale leeromgeving en ondersteuning-op-afstand aan te bieden. Op basis hiervan kunnen de participanten vanuit een stimulerende omgeving toegroeien naar verder leren of werken.

### **SECOND SOCIETY EN DE ARBEIDSMARKT: 'AGING POPULATIONS' EN DE KENNISECONOMIE**

Onlangs werd in een themabijlage van het NRC Handelsblad (Thema Loopbaan, 15 september 2007) de term 'mup' geïntroduceerd. De mup is een '*midlife urban professional*', een 'vijftiger die te jong is voor een stabiele 'life time employment'- positie in een traditioneel bedrijf en te oud voor een vluchtige rol als 'nomadische kenniswerker'. Met ander woorden een door demografische dynamiek en maatschappelijk omstandigheden vergroeide 'pech-positie' op een versplinterde arbeidsmarkt. Wellicht dat 'Second Society' (Web 2.0) hier uitkomsten biedt. Immers vergaande informatisering van maatschappelijke processen en ontwikkelingen maakt nieuwe combinaties mogelijk tussen de 'fysieke' en de 'virtuele' wereld. De mup krijgt door Web 2.0. een second life op de arbeidsmarkt. Hij of zij is dan niet uitsluitend meer afhankelijk van de 'staande organisatie' voor een legitiem referentieel arbeidsverleden, maar kan door elektronisch te participeren in verschillende 'communities' waar nieuwe kennis en toepassingen, ervaringen en opportuniteiten worden uitgewisseld, een eigen uniek arbeidsverleden opbouwen. De 'oudere' toetreders op de arbeidsmarkt creëert door 'Second Society'- participatie verschillende perspectieven op meerdere carrièrelijnen tegelijk binnen zijn bestaande arbeidsleven. Het bereik, de diversiteit en de aard van de interactieve contacten is door de tweede generatie web technologie zodanig rijk en veelvormig dat de dynamiek van kansen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt exponentieel stijgt.



Binnen de 'Second Society' zijn lineaire tijdsopvattingen en fysieke plaatsbepalingen steeds minder maatgevend voor maatschappelijke organisatieverschijnselen. De 'logica' van het organiseren wordt in deze context vooral ingegeven door 'fuzzy-set theory', waarbij objecten meerdere lidmaatschappen bezitten van elkaar overlappende domeinen. Tevens radicaliseert 'Second Society' de kenniseconomie. Dit betekent onder meer dat de individualisering op de arbeidsmarkt verder toeneemt. De nodale kenniswerker participeert in verschillende virtuele teams waardoor de traditionele scheiding tussen vrije tijd en werk vervaagt en in hoge mate dynamisch wordt. Naast deze trend van individualisering ('rise in single living') neemt het multiplexe karakter van nieuwe organisatievormen sterk toe. Er ontstaan dynamische, virtuele organisaties waarbinnen verschillende 'kennis'-gemeenschappen elkaar overlappen. Organisatielidmaatschappen worden 'vloeibaar' en verbinden daardoor verschillende leefsferen van de individuele aanbieder op de arbeidsmarkt. Door deze integratie van leefsferen wordt de conventionele institutionalisering van de arbeidsmarkt ondermijnd. Vaste relatiepatronen uit de traditionele arbeidsverhoudingen tussen georganiseerde werknemers en werkgevers verliezen daarmee hun bindende kracht. Daar staat tegenover dat samenwerken in tijdelijke allianties, werken in virtuele professionele gemeenschappen ('communities of practice'), en het opzetten en aan elkaar koppelen van zelf-organiserende teams een vergroting van de flexibiliteit van werk en organisatie tot gevolg heeft. Nieuwe 'zorg-arrangementen', een flexibele verdeling van werktijd en vrije tijd, het in elkaar schuiven van scholing en werken zorgen voor compleet andere verhoudingen tussen werkzoekenden en de arbeidsmarkt. De mup als 'pechvogel' krijgt via 'Second Society' nieuwe kansen en mogelijkheden op een arbeidsmarkt die op geen enkele wijze nog herinnert aan dat regulerende instituut uit zijn of haar jeugdijaren. Second Society maakt dat de traditionele verhouding tussen leeftijd (demografie) en arbeidsmarkt een geheel andere betekenis krijgt. 'Life-time' arrangementen zullen verdwijnen en worden ingewisseld voor een flexibele, modulaire schakeling van leefsferen waarbij eenieder zijn 'eigen werk programma' kan samenstellen.

## **MOBILITEIT EN DE SECOND SOCIETY**

Eén van de uitdagingen waarmee Nederland worstelt is de toegenomen mobiliteit van mensen dat op veel plaatsen in het land leidt tot permanente verkeers- en vervoersinfarcten. Zo blijkt uit cijfers ieder jaar weer dat de files alleen maar toenemen. Dit ondanks beleid dat gericht is op het laten afnemen van files. Spitsstroken, dynamische verkeersgeleiding en andere innovaties blijken in de regel slechts een korte periode werkzaam te zijn in het tegengaan of verminderen van files. Wanneer een knelpunt wordt aangepakt door fysieke maatregelen, ontstaat vaak verderop in het wegennet een nieuw knelpunt. Meer wegen aanleggen alleen is ook niet meer genoeg: het aantal auto's in Nederland stijgt zo snel dat dit niet of nauwelijks kan worden bijgehouden met het leggen van asfalt. Het probleem is ook niet zozeer het aantal auto's, maar het feit dat men gelijktijdig in een bepaalde periode (de zogenaamde spits) aan het verkeer gaat deelnemen. Buiten de spits lijkt de capaciteit van de wegen op zich nog voldoende te zijn. Wel is de infrastructuur erg kwetsbaar. Wanneer er (met name in de spits) een ongeluk gebeurt, dan heeft dat voor vele wegen tegelijkertijd en dus voor heel veel automobilisten gevolgen.

Tegelijkertijd zien we dat de afgelopen jaren tal van maatregelen zijn genomen om het hiermee samenhangende leed een beetje te verzachten, variërende van verbreding van de rijstroken, de aanleg van spitsstroken tot en met permanente vormen van dynamische verkeersinformatie en verkeersgeleiding die via de radio, via de mobiele telefoon, via een navigatiesysteem of via informatieborden boven de

snelweg worden aangeboden. Ook wordt nagedacht om via het prijsmechanisme intensief gebruik te ontmoedigen of alternatieve vervoersvormen te stimuleren, zoals het openbaar vervoer.

Informatie over en de verrekening van kosten van mobiliteit worden in de Second Society veel meer dan nu het geval is toegesneden op de specifieke individuele situatie van burgers (personalisering als uitgangspunt). Door deze informatie en de bewustwording die hiervan het gevolg is, kunnen individuele burgers een betere en gerichtere keuze maken van de vervoersmodaliteit die zij nodig hebben of wensen. Bijvoorbeeld omdat afrekenen per kilometer aan de orde is. In het openbaar vervoer doordat de administratie van het gebruik van het openbaar vervoer gedetailleerd kan plaatsvinden door de OV-chipkaart. Burgers kunnen daarmee het exacte aantal kilometers dat zij hebben gereden met het openbaar vervoer afrekenen. Door het invoeren van roadpricing geldt min of meer hetzelfde voor autogebruikers. De prijs van een autorit wordt dan bepaald door de exacte route en het tijdstip waarop met de auto wordt gereden. De prijs per kilometer kan variëren waardoor op drukke trajecten en tijdstippen de prijs per kilometer hoger kan zijn dan buiten de spits en op rustigere trajecten.

Door het gebruik van technieken als roadpricing en de OV-chipkaart wordt ook informatie gegenereerd die de burger kan gebruiken voor het plannen van volgende ritten. De insteek hierbij kan zijn om informatie te gebruiken voor het vermijden van drukte (files) of het verlagen van de kosten van het vervoer voor de burger. Te denken valt aan het integreren van dit soort realtime informatie in routeplanningssystemen die door burgers worden gebruikt (dynamische routeplanning via het eigen navigatiesysteem). De mogelijkheid om te kiezen voor burgers met betrekking tot mobiliteit wordt door dit soort toepassingen sterk vergroot. Ook de overheid kan deze reflexieve (en realtime) informatie over vervoersstromen gebruiken in haar pogingen om de mobiliteit verder te ondersteunen (aanpassen infrastructuur of beprijzing).

Een belangrijke ontwikkeling in de virtuele wereld die het nadenken over mobiliteit richting geeft, is het feit dat er steeds meer mogelijkheden beschikbaar zijn om het werk dat men doet los te koppelen van een specifieke fysieke locatie. Op afstand werken is tegenwoordig geen utopie meer, maar dagelijkse praktijk. Min of meer hetzelfde geldt voor het koppelen van allerlei bestanden waardoor nieuwe informatie ontstaat en nieuwe toepassingsmogelijkheden worden ontdekt (denk in dit geval bijvoorbeeld aan de koppeling van GPS informatie aan kentekenregisters). Specifiek voor de ontwikkeling van het denken over mobiliteit is nog relevant dat mensen zelf steeds meer in staat worden gesteld om hun eigen keuzes beredeneerd te maken. Doordat meer informatie beschikbaar komt (transparantie) en meer informatie met elkaar in verband wordt gebracht (ook door groepen gebruikers zelf in allerlei virtual communities) kunnen burgers steeds meer keuzes maken die passen bij de voor hen specifieke situatie. Dit is bijvoorbeeld terug te vinden in de populaire navigatiesystemen. De route kan worden gekozen aan de hand van snelheid, lengte, al dan niet gebruik van snelwegen, veerponten etcetera. Ook in de toepassing van navigatiesystemen vindt koppeling met andere informatie plaats waardoor specifieke toepassingen ontstaan. Een makelaarsketen adverteerde onlangs met het feit dat je je eigen 'open huizen' route kon samenstellen en dan downloaden naar je navigatiesysteem. Zodoende kun je een specifieke route krijgen van huizen waarin jij mogelijk geïnteresseerd bent.

## **DIENSTVERLENING, TOEZICHT EN BELEIDSONTWIKKELING EN DE SECOND SOCIETY**

De *Second Society* als perspectief heeft niet alleen gevolgen voor het object van overheidsbeleid zoals het mobiliteitsvraagstuk. Het heeft ook gevolgen voor de wijze waarop we naar verschillende aspecten van de overheid kijken, zeker daar waar het gaat om het verloop en de inhoud van een aantal primaire processen zoals dienstverlening, toezicht en beleidsontwikkeling. Waarom is dit het geval?

Ten eerste zien we dat de elektronische dienstverlening zich in een nieuwe fase van ontwikkeling bevindt. De afgelopen jaren is vooral geïnvesteerd in het aanbieden van integrale vormen van dienstverlening (informatie-, contact- en transactiediensten) in de vorm van allerlei thematische c.q. doelgroepgerichte loketten zoals bouwen en wonen, zorg en welzijn en het bedrijvenloket. Diensten zijn bij elkaar gebracht. De volgende stap is echter een verregaande personalisering van de dienstverlening, waarbij in toenemende mate ook gebruik wordt gemaakt van geografische informatiesystemen om informatie bij elkaar te brengen in relatie tot een locatie die voor de betreffende burger of het bedrijf van belang is. Dit alles wordt ondersteund door geavanceerde zoekmachines. We zien dit al mondjesmaat gebeuren, daar waar bijvoorbeeld de gemeentelijke digitale dienstverlening ontsloten wordt via GoogleMaps. De gemeente Voorst is een voorbeeld van een gemeente die deze praktijk al aan de man brengt.

Personalisering van de dienstverlening is ook mogelijk, wanneer burgers en bedrijven veel nadrukkelijker de regie krijgen over hun eigen dienstverlening en dus zelf kunnen bepalen welke soort van informatie zij aangeboden krijgen door de overheid. Het gevolg is dat de overheid niet meer het monopolie heeft over de soort van diensten die worden geleverd, maar dat – natuurlijk binnen bepaalde marges – burgers en bedrijven coproductent worden in de vormgeving en inhoud van de diensten die aan hen worden geleverd. Ervaringen die zijn opgedaan bij Google maar ook bij Amazon.com kunnen in dit verband interessante lessen opleveren.

Ten tweede zien we ook dat het toezicht van karakter verandert. In combinatie met bepaalde opvattingen over toezichthoudend burgerschap ('monitorial citizenship') zien we dat vooral de interactieve kwaliteiten van Web 2.0 interessante mogelijkheden kunnen bieden, waarbij burgers en maatschappelijke organisaties eveneens een toezichthoudende rol voor zich zelf zien weggelegd. Door informatie met elkaar te delen en vanuit 1000 ogen en oren het reilen en zeilen van onder toezichtgestelde organisaties te volgen maar door ook het werk van de toezichthouder kritisch tegen het daglicht te houden, zien we dat er nieuwe vormen van toezicht gaan ontstaan. Dit heeft ook gevolgen voor de taak en positie van de huidige toezichthouders en de wijze waarop zij bijvoorbeeld het internet gebruiken om informatie te verschaffen aan burgers en bedrijven.

Ten derde is te verwachten dat ook het fenomeen van de digitale discussieplatforms ter ondersteuning van interactieve beleidsvormingsprocessen tegen het daglicht wordt gehouden, te meer daar Web 2.0 het belang van meervoudige interactiviteit in combinatie met de mogelijkheden die virtual reality en simulatietechnieken bieden. Niet alleen krijgt daardoor het communicatieproces tussen allerlei belanghebbende partijen een ander karakter. Virtual reality (vaak in combinatie met geografische informatiesystemen) maakt het mogelijk om bepaalde ontwerpsituaties (zoals het herstructureren van een buurt) te simuleren waardoor een ontwerpcompetitie ontstaat waarbij de deelnemers onmiddellijk geconfronteerd worden met de effecten van hun ontwerpbeslissingen. Ook het feit dat ontwerpen kunnen worden gevisualiseerd kan bijdragen aan een proces van creatieve concurrentie.

Bovenstaande voorbeelden laten vooral zien hoe de overheid ter ondersteuning van een aantal processen gebruik kan maken van Web 2.0. Ook het omgekeerde geldt. Het zijn ook de burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven zelf die kansen en bedreigingen die Web 2.0 biedt, ter hand nemen ter behartiging van hun belangen en de articulatie van hun wensen en voorkeuren. Web.2.0 biedt namelijk de mogelijkheid om heel snel heel veel mensen te mobiliseren. Het gaat immers om interactie van velen met velen. Als heel snel kan hierdoor groepsvorming plaats vinden die ook van politieke en maatschappelijke betekenis kan zijn en vooral gevolgen kan hebben voor het agendavormingsproces binnen de overheid. Het gevolg is dat allerlei 'strategic surprises' ontstaan die om een reactie vragen maar het is de vraag of de bestaande procedures, routines, culturen en andere praktijken in en rondom het openbaar bestuur hiertegen op gewassen zijn. Dit heeft ook gevolgen voor de rol die een aantal traditionele makelaars zoals politieke partijen, klassiek media zoals krant en televisie maar ook belangenorganisaties zoals een vakbeweging in het articuleren en agenderen van deze onderwerpen spelen. We bespeuren daarom een mogelijke verschuiving van massa c.q. meso-mobilisatie naar micro-mobilisatie. Het is daarom bijvoorbeeld interessant om te zien wat dit proces van micro-mobilisatie betekent voor de rol en positie van de communicatie- en voorlichtingsafdelingen binnen een overheid.

## 5 DE WERKWIJZE: THEORIE EN PRAKTIJK HAND IN HAND

Het CPI wil met het onderzoeksprogramma *Second Society* de problematiek als hiervoor geschetst gaan verkennen en toepasbare antwoorden vinden op concrete vraagstukken waar de overheid tegen de achtergrond van de '*Second Society*' nu en in de nabije toekomst mee te maken krijgt. Hiermee streeft het CPI naar het bijdragen aan institutionele vernieuwing, die ons inziens noodzakelijk is om met deze ontwikkelingen om te kunnen gaan.

Het verkennen op welke wijze het beste op de genoemde ontwikkelingen kan worden geïnterpreteerd, ofwel op welke wijze de vervlechting van onze fysieke en virtuele wereld moet worden geïnterpreteerd en geïncorporeerd in het functioneren van de overheid, vraagt om een onderzoeksaanpak waarin theorie en praktijk in samenhang worden gezien. Om het onderzoeksprogramma enerzijds te kunnen financieren, anderzijds de benodigde samenhang tussen theorie en praktijk te kunnen waarborgen, worden verschillende overheidsorganisaties uitgenodigd deel te gaan nemen, waarbij gestreefd wordt naar een meerjarige relatie. Idealiter bestaat de deelname minimaal drie jaar, waarbij een jaarlijkse bijdrage van €25.000,- wordt gevraagd. We streven naar circa tien deelnemende organisaties.

Met de hiermee ontstane begroting zal het onderzoeksprogramma concreet worden ingevuld en uitgevoerd. Bezien vanuit de praktijk is een aantal mogelijke thema's en invalshoeken voor onderzoek voorgesteld. De uiteindelijke keuze voor thema's zal op basis van de aangegeven belangstelling van de deelnemende organisaties worden bepaald.

Om de opgedane kennis - hetzij direct naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek, hetzij indirect ten behoeve van vergelijkbare problematiek en vraagstukken waar de deelnemende organisaties mee te maken hebben - te kunnen verankeren in de eigen (deelnemende) organisatie, zijn verschillende mogelijkheden denkbaar:

- persoonlijk advies;
- aanvullend onderzoek om een goede vertaalslag te kunnen maken naar eigen specifieke omstandigheden;
- atelierbijeenkomsten om bepaalde problematiek verder te verkennen; en
- kennisontwikkeling door middel van het ontvangen van CPI publicaties en deelname aan congressen.

Het is aan de deelnemende organisaties zelf (uiteraard indien gewenst met advisering van het CPI) om hierin een keuze te maken en zo de samenwerking een voor hen gewenste en passende vorm te geven en de verankering van de opgedane kennis in de eigen organisatie te waarborgen.

Het CPI maakt in haar onderzoek veel gebruik van de zogenaamde 'ateliermethode'. In hoofdstuk 2 is deze methode al kort aan de orde geweest (en een uitgebreidere beschrijving is te vinden in bijlage 3). De ateliermethode is bij uitstek geschikt om de gezochte samenhang tussen theorie en praktijk te realiseren.

Vanuit theoretische inzichten en veronderstellingen kan een dergelijke bijeenkomst worden vormgegeven, waar vervolgens door de verschillende actoren uit de dagelijkse praktijk invulling aan wordt gegeven. Het feit ook dat met behulp van deze methode juist verschillende actoren, problemen en oplossingen opnieuw (en daarmee vaak op andere wijze) aan elkaar kunnen worden gekoppeld, veronderstelt dat we met inzet van deze methode een goede eerste stap kunnen zetten voor het creëren van (institutionele) vernieuwing. Tenslotte geeft een dergelijke bijeenkomst waarin gezamenlijk wordt gezocht naar nieuwe combinaties van problemen en oplossingen ook direct een bepaalde verankering van kennis bij de betreffende deelnemers.

Deze methode zal daarom gedurende het programma een aantal malen worden ingezet om tezamen met de deelnemers onder andere

- nieuwe ontwikkelingen te interpreteren binnen de eigen (beleidsterrein-gerelateerde) context;
- eigen ideeën over inhoudelijke vraagstukken in een select gezelschap te bespreken, te toetsen en verder te ontwikkelen; en
- hiermee ook 'sociaal kapitaal' te verwerven door relaties te leggen met actoren die met vergelijkbare vraagstukken te maken hebben.

Met de hierboven beschreven werkwijze denken wij een vorm te hebben gevonden waarin ruimte is voor het creëren van institutionele innovatie en daarmee een bijdrage te kunnen leveren aan de noodzakelijke vernieuwing van beleids-, bedrijfs- en dienstverleningsprocessen in een fysiek en virtueel vervlochten samenleving, ofwel onze *Second Society*.

## BIJLAGE 1 DE THEORETISCHE BEGRIPPEN NADER GEDEFINIËRD

In deze bijlage worden de centrale begrippen van ons onderzoekskader nader gedefinieerd.

### *Innovatie: Institutioneel en conceptueel*

Een innovatie of vernieuwing kan worden omschreven als “a process of creative destruction in which new combinations of existing resources are achieved”<sup>1</sup>. Een belangrijk hieraan gerelateerd begrip is ‘verandering’. Een innovatie leidt altijd tot een ingrijpende verandering in het bestaande. Hoe ver een innovatie ingrijpt in het bestaande, hangt af van het type innovatie. Wij willen ons richten op institutionele/conceptuele innovatie, hetgeen in de meeste gevallen een grotere verandering met zich mee zal brengen dan bijvoorbeeld een product of procesinnovatie. Deze laatste twee duiden op een nieuwe manier of een nieuw middel om de bestaande praktijk mee te ondersteunen. Wij zijn echter geïnteresseerd in het vernieuwen van de bestaande praktijk in de vorm van nieuwe concepten, referentiekaders of paradigma’s (conceptuele verandering) of zelfs een fundamentele transformatie in de institutionele structuur van een organisatie of systeem (institutionele innovatie). Het koppelen van maatschappelijke trends aan technologische trends kan ruimte voor nieuwe concepten creëren (framing/reframing). Dit past ook in de lijn van de ‘dubbele innovatieslag’ waar het CPI naar streeft: het vanuit bestuurlijke vernieuwing een impuls geven aan technologische vernieuwing en vice versa.

### *Procesmanagement:*

Procesmanagement is lastig eenduidig te definiëren. Het kenmerkt zich, in tegenstelling tot projectmanagement, door het ontbreken van een vooraf vastgesteld helder inhoudelijk eindresultaat. De focus ligt eerder – zoals de term ook doet vermoeden – op het proces, dat moet leiden tot een gewenst eindresultaat. Hoe dit eindresultaat eruit ziet, wordt dan ook mede bepaald door het verloop van het proces er naar toe.

De Bruijn en In 't Veld hanteren de volgende definitie: “*het benutten en invullen van beleidsruimte binnen vastgestelde procedures en regels*”. In hun benadering is procesmanagement dus het sturen van processen binnen en naast bestaande structuren. Er is een project, er is een overlegvorm en er is een organisatiestructuur die het kader vormt voor het proces. Maar die structuur biedt slechts beperkte mogelijkheden om voor elkaar te brengen wat men wil bereiken en wordt soms zelfs als knellend ervaren. Vanuit onze missie vernieuwend te zijn om juist fundamentele veranderingen te kunnen realiseren, lijkt de benadering van de ICES-werkgroep Procesmanagement beter te passen: “*het managen van ongestructureerde en dynamische problemen die moeten worden opgelost in een netwerk*”. Hier gaat het erom 'uit het niets' tot een zekere structuur te komen, die recht doet aan de geconstateerde complexiteit en dynamiek. Het is vooral een zoektocht naar een regisseur, een gedeelde probleemdefinitie, een duidelijk programma of project en een afgebakende onderhandelingssetting.

Vanuit deze invalshoek past een procesmatige aanpak goed bij kenmerken van vernieuwingsprocessen, die uiteraard geen inhoudelijk omschreven eindresultaat kennen. Met behulp van procesmanagement

---

<sup>1</sup> Schumpeter, J. (1942). *Capitalism, Socialism and Democracy*. New York: Harper.

kunnen creatieve denk- en ontwerpprocessen worden gefaciliteerd, waarbij de stappen die men zet weer bepalend zijn voor het verdere verloop van het proces. Op deze wijze wordt het proces niet van tevoren ingekaderd en is er ruimte om tot vernieuwing te komen.

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Procesbenadering van verandering, omdat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Problemen ongestructureerd kunnen zijn;</li><li>- Problemen soms in een netwerk moeten worden opgelost;</li><li>- Problemen en oplossingen dynamisch kunnen zijn (De Bruijn, Ten Heuvelhof en In 't Veld, 1998).</li></ul> |
|  | <p><b>Valkuilen procesmanagement:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fixatie probleem;</li><li>- Te weinig participanten;</li><li>- Fixatie oplossing;</li><li>- Context weggedefinieerd (De Bruijn, Ten Heuvelhof en In 't Veld, 1998).</li></ul>   |

De ateliermethode, als aanpak voor diffuse vraagstellingen en waarbij ruimte wordt gecreëerd voor nieuwe koppelingen tussen problemen, oplossingen en actoren, past als instrument goed bij een procesbenadering. Tevens wordt in deze aanpak rekening gehouden met mogelijke valkuilen, omdat er niet een specifiek probleem of oplossing als uitgangspunt wordt genomen.

#### *Informatiemanagement*

Informatiemanagement kan worden omschreven als het geheel aan functies die benodigd zijn om de informatievoorziening in een organisatie, netwerk of systeem te kunnen laten functioneren. Informatiemanagementprocessen betreffen de manier waarop een organisatie met informatiestromen omgaat. Hierin kan een onderscheid worden gemaakt tussen strategisch/tactisch niveau (strategie, ontwerp en planning) en operationeel niveau (functioneel beheer en gebruik).

Informatiemanagement wordt een steeds belangrijker managementaspect in organisaties. De huidige informatiemaatschappij stelt steeds hogere eisen aan (informatie)relaties tussen (overheids-)organisaties onderling als ook tussen overheid en burger. Daarnaast gaan technologische en maatschappelijke trends veelal hand in hand, waardoor technologie steeds meer ingrijpt op de wijze waarop beleid tot stand komt én de inhoud van het beleid.

#### *Web 2.0*<sup>2</sup>

De term is bedacht door de organisatoren van een gelijknamige conferentie (eind 2005). Web 2.0 wordt gezien als een opleving of tweede generatie van het internet en kan worden omschreven als de verzameling van nieuwe webtechnologie, waarbij het web kan worden gebruikt als ware het een persoonlijke desktop. De belangrijkste verschillen tussen Web 2.0 en de voorloper Web 1.0 is weergegeven in de volgende figuur.

---

<sup>2</sup> Het CPI werkt op dit moment aan een separate discussiepaper over Web 2.0



| WEB 1.0  | WEB 2.0  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Netscape</li> <li>- World Wide Web</li> <li>- Digitale snelweg</li> <li>- Website</li> <li>- Passieve gebruiker</li> <li>- Web browser</li> <li>- Consumenten/Afnemen</li> <li>- Statische inhoud: Britannica Online</li> <li>- Geringe mate van interactie</li> <li>- Publiceren (Content Management)</li> <li>- Content Management Systemen</li> <li>- Directories</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google</li> <li>- Sociaal web</li> <li>- Virtuele gemeenschappen</li> <li>- Weblog (blog)</li> <li>- Actieve gebruiker</li> <li>- Web applicatie</li> <li>- Co-produceren</li> <li>- Dynamische inhoud:Wikipedia</li> <li>- Hoge mate van interactie</li> <li>- Participeren</li> <li>- Wikis</li> <li>- Tagging</li> </ul> |

**Tabel 3: Verschillen tussen Web 1.0 en Web 2.0**

Web 2.0 betreft toepassingen en applicaties waar iedereen gebruik van kan maken en waarbij persoonlijke gegevens, profielen, film-en fotomateriaal, weblogs enzovoorts kunnen worden bewaard verspreid en bewerkt met de betreffende (web)programmatuur. Het gebruik hiervan staat onafhankelijk van de locatie waar iemand zich bevindt of het besturingssysteem dat wordt gebruikt. Web 2.0 technologie ondersteunt hiermee met name sociale interactie tussen mensen en wordt ook vaak omschreven met voorbeelden van virtuele gemeenschappen (zoals bijvoorbeeld Hyves, Flickr, Del.icio.us). Een belangrijk kenmerk van Web 2.0 is dat de gebruikers geen passieve afnemers zijn van het digitale product, maar zelf een actieve rol als coproducent leveren.

Een veelgebruikte term in het kader van Web 2.0 is 'wiki'. Een wiki is een website waarop bezoekers zelf op een eenvoudige manier informatie kunnen toevoegen of aanpassen. Daarvoor is geen toestemming of toegangscode nodig (bij sommige wiki's moet je je wel eerst registreren). Wikis worden onder andere gebruikt om virtueel samen te werken en om kennis te delen. Een groep mensen onderhoudt bijvoorbeeld de gezamenlijke kennis rond een bepaald onderwerp in de vorm van een wiki. Het waarschijnlijk bekendste voorbeeld van (een verzameling van) wikis is Wikipedia.

## Voorbeelden van Web 2.0

|                    |  |
|--------------------|--|
| Buurtlink:         | buurtinformatie (delen)                            |
| Zoom:              | online fotogallery                                 |
| Flickr:            | foto's delen                                       |
| Last.fm:           | muzieksmaak delen                                  |
| Del.icio.us:       | bookmarks delen                                    |
| Upcoming:          | evenementen delen                                  |
| Kiko:              | agenda delen                                       |
| Plazes:            | locatie delen                                      |
| GoogleDocs:        | samen documenten schrijven                         |
| Basecamp:          | samen aan een project werken                       |
| Remember the Milk: | samen 'todo'-lijstjes afwerken                     |
| Riya:              | foto's zoeken met dezelfde mensen of objecten erop |
| Google Maps Mania: | samen meer plezier met kaarten                     |
| Wists:             | wensenlijstjes delen                               |
| Digg:              | nieuws dat je wilt delen                           |
| Numsum:            | spreadsheets delen                                 |
| Flock:             | browser 2.0  |
| Ning:              | maak je eigen sociale netwerk                      |
| Meebo:             | instant messaging via het web                      |
| Bandnews:          | nieuws van je favoriete bands                      |
| Jotspot:           | iedereen zijn eigen wiki                           |
| Techcrunch:        | nieuws van het Web 2.0-front                       |
| MySpace:           | sociale netwerken                                  |
| eBay:              | verkopen van goederen                              |
| YouTube:           | bestanden (filmpjes) met elkaar delen              |
| Hyves:             | vriendennetwerk                                    |
| Second Life:       | virtuele omgeving                                  |
| Podcast:           | audiobestanden beschikbaar stellen                 |
| Mailemotion:       | delen van emoties door middel van video            |
| Floorplanner:      | ontwerpen en inrichten van kamers (3D-simulatie)   |

## BIJLAGE 2 HET CENTER FOR PUBLIC INNOVATION

Het Center for Public Innovation is een samenwerkingsverband van de Erasmus Universiteit Rotterdam, de Technische Universiteit Delft, de Universiteit van Tilburg, kennisinstituut TNO en enkele private organisaties. Het Center richt zich op complexe informatiseringsvraagstukken binnen het publieke domein en beweegt zich als kennis- en onderzoeksnetwerk in het grensgebied tussen enerzijds praktisch toepassingsgericht onderzoek en anderzijds wetenschappelijk fundamenteel onderzoek. Hierin staat de wisselwerking tussen ICT-innovatie en beleidsvernieuwing centraal.



**Figuur 2: Positionering Center for Public Innovation**

### DOELSTELLING

De kernactiviteiten van het centrum bevinden zich op het snijvlak tussen universiteiten en reguliere ICT-organisaties. In deze ontmoeting van wetenschap en praktijk draait het om de vraag: hoe kunnen bestuurlijke innovaties en ICT innovaties elkaar versterken, waardoor een dubbele innovatieslag tot stand

kan worden gebracht? Met andere woorden: Hoe kunnen ICT innovaties een impuls geven aan bestuurlijke innovaties en hoe kunnen bestuurlijke innovaties een impuls geven aan benodigde ICT innovaties? Met name deze complexe interactie tussen de betekenis en waarde van ICT voor bestuurlijke vernieuwing vervuld een centrale positie. Het Center for Public Innovation kent daarom de volgende doelstellingen:

- het stimuleren van kennisontwikkeling over een zinvolle toepassing van ICT in het openbaar bestuur en het publieke domein
- door middel van interactief beleidsgericht en organisatiegericht onderzoek en advies. interactieve kennisoverdracht en communicatie
- op het terrein van beleid, beleidsontwikkeling, dienstverlening, sturing, bedrijfsvoering en (inter)organisatorische vraagstukken
- waardoor bestuurlijke innovaties hand in hand gaan met ICT-innovaties.

## ORGANISATIE EN DEELNEMERS

Aan het Center for Public Innovation zijn de volgende personen en organisaties verbonden:

### **PARTNERS**

prof.dr. H.P.M. van Duivenboden  
prof.dr. V.A.J. Frissen  
prof.dr. M.J. van den Hoven  
prof.dr. J. de Mul  
prof.dr. M. Thaens  
dr. J.M.J. Baaijens  
dr. A. van Venrooy

### **ONDERZOEKSCOÖRDINATIE**

dr. G. Straten  
drs. D. de Kool  
drs. P.A. Siep

### **DIRECTIE**

prof.dr. V.J.J.M. Bekkers  
dr.ir. J.P. van Wamelen

### **PROMOVENDI**

drs. B. van den Berg  
drs. E.H. Korteland  
drs. T. Oosterbaan  
drs. R.F.I. Moody

### **DEELNEMENDE ORGANISATIES**

B&A Groep  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
ICTU  
LogicaCMG  
Ordina  
GetronicsPinkRoccade  
TU Delft  
TNO  
Universiteit van Tilburg  
Verdonck, Klooster & Associates  
Het Expertise Centrum

## BIJLAGE 3 DE ATELIERMETHODE

In deze bijeenkomsten worden de directe spelers in het veld betrokken waarbij aan de hand van de ateliermethode gezamenlijk knelpunten kunnen worden herkend en tot (nieuwe) oplossingen kan worden gekomen. Uitgangspunt bij de invulling van een Atelier, is de gedachte van de 'garbage can'. Het unieke van het garbage-can model van ontwerpen en besluitvorming is dat deze processen niet als een opeenvolging van stappen worden gezien, die beginnen met een probleem en eindigen met een oplossing. Probleemidentificatie en het formuleren van oplossingen hebben zelfs niet altijd direct een relatie met elkaar. Een idee kan worden voorgesteld als een oplossing, terwijl er nog geen probleem is gespecificeerd. Er kunnen ook problemen bestaan die nooit tot een oplossing zullen komen. Ook komt het voor dat er keuzes worden gemaakt zonder dat er problemen worden opgelost. Besluiten zijn de uitkomst van onafhankelijke stromen van gebeurtenissen, waarbij problemen, oplossingen, actoren en keuzemomenten bij elkaar komen. Op bepaalde momenten zijn er kansen op koppelingen tussen problemen en oplossingen van actoren, die gesignaleerd en benut moeten worden. Hiervoor dient er te worden nagegaan welke problemen bij actoren leven, over welke oplossingen welke actoren beschikken, welke koppelingen tussen actoren, problemen en oplossingen mogelijk zijn en wanneer sprake is van momentum. Er is sprake van een grote 'garbage-can' met problemen, oplossingen, actoren en keuzemomenten, die bij elkaar moeten worden gebracht. Het doel van het atelier is om werkvormen te bieden, waarbij de problemen en oplossingen van de stakeholders met elkaar worden geconfronteerd. De uitdaging is om tijdens het atelier problemen en oplossingen op een intelligente manier met elkaar te kunnen koppelen, waardoor het atelier kan functioneren als een 'policy window'.

### KENMERKEN ATELIER METHODE

- Aansluiten bij concrete manifestatie van problemen op microniveau:
  - aansluiting zoeken bij de dagelijkse praktijk
  - aansluiten bij beelden van de stakeholders
  - accent op vraag en doelgroepen
- Innovatief denken in kleinschalige groepsprocessen; gericht op coproductie van oplossingen.
- Breuk met klassieke probleem/oplossing benadering (eenrichting vanuit probleem naar oplossing)

