

Transparantie via nieuwe media loont

Nieuwe media kunnen bijdragen aan een relatie van openheid en vertrouwen tussen overheid en burgers. Dat concludeert de RMO uit zijn onderzoeksrapport

De ingenieur en de buurman Communicatie rondom de aanleg van de Noord/Zuidlijn

dat vandaag in Amsterdam gepresenteerd wordt.

Tot eind 2008 was de Amsterdamse Noord/Zuidlijn in allerlei opzichten een moeizaam verlopend uitvoeringsproject. Met de inzet van de ontluikende sociale media gooide de gemeente Amsterdam radicaal het roer in de communicatie om. Zij zocht aansluiting bij bestaande netwerken rondom de Noord/Zuidlijn en is zich open en aanspreekbaar gaan opstellen.

Op YouTube, Twitter, Flickr, Facebook, blogs, debovengrondse.nl en hierzijnwij.nu houden gemeente en burgers elkaar op de hoogte over wat er (dagelijks) gebeurt. Tweezijdige communicatie staat daarbij centraal. Goed informeren betekent een uitwisseling van positieve én negatieve boodschappen, direct beantwoorden van vragen, en meteen in actie komen bij concrete problemen. Of zoals de studie aangeeft: *als iemand een natte vloer heeft, moet je gaan dweilen, en geen brieven sturen dat je het in behandeling gaat nemen. Ook moet je aan de buurman 'aangeven wat je gaat doen ... en als het heel erg tegenvalt gewoon je excuses maken'* (p.125).

Deze openheid en omgevingssensitiviteit van de overheid heeft de vertrouwensrelatie tussen overheid en samenleving aanzienlijk verbeterd. Niet langer is de inzet van het hoofdkantoor van de Noord/Zuidlijn om over zijn eigen reputatie te waken, maar om de buitenwereld soms letterlijk naar binnen te halen.

De nieuwe aanpak heeft de eigen interne overheidsorganisatie, zo laat de studie zien, niet ongemoeid gelaten. Ambtenaren kregen meer zeggenschap en handelingsruimte om open met burgers te communiceren. Boorders en ingenieurs traden zelf zonder tussenkomst of overleg met leidinggevenden, in contact met burgers.

Auteur Ton Baetens toont met deze narratief-kwalitatieve aanpak hoe nieuwe media gaandeweg de overheid in staat stelden om zich anders tot haar burgers te verhouden, en hoe de menselijke maat de nieuwe standaard werd. Met de studie werpt de RMO licht op de vraag in hoeverre internet de verhouding tussen overheid en burger (structureel) verandert. De publicatie vormt een achtergrondstudie voor een binnenkort te verschijnen advies hierover.

De studie *De ingenieur en de buurman. Communicatie rondom de Noord/Zuidlijn* is te downloaden op www.adviesorgaan-rmo.nl

Voor meer informatie over de studie kunt u contact opnemen met Albertine van Diepen a.van.diepen@adviesorgaan-rmo.nl of 070-3406028.