

WebTV creëert band tussen burger en gemeente

Het beleid van de gemeente heeft direct invloed op het leven van burgers.

Tegelijkertijd kunnen burgers invloed uitoefenen op dit beleid.

Duidelijk communiceren is daarbij essentieel. Omdat communicatie in toenemende mate plaatsvindt via digitale media, kiezen steeds meer centrale en decentrale overheden ervoor om burgers langs digitale weg te bereiken. Dordrecht loopt hierin voorop.

De gemeente ontving in 2003 zelfs de Webwijzer Award voor beste overheidswebsite van Nederland. En burgemeester Ronald Bandell gaat nog een stap verder: via de internetdienst Overheids WebTV van KPN licht hij persoonlijk het burgerjaarverslag toe.



'Virtuele burgemeester' spreekt burgers rechtstreeks toe

'Onze burgers hebben recht om te weten waar wij mee bezig zijn. Via WebTV proberen wij die informatie nóg toegankelijker te maken en daarmee de betrokkenheid van de burgers bij de gemeente te vergroten.'

In mei 2003 presenteerde Bandell als eerste Nederlandse burgemeester het burgerjaarverslag via videobeelden op internet, op de gemeentesite www.dordrecht.nl. Met deze persoonlijke, eigentijdse manier van communiceren licht hij nu jaarlijks diverse hoofdstukken van het verslag - dat van dezelfde site te downloaden is - toe. 'Via een menu kunnen geïnteresseerde burgers zelf kiezen welke toelichting zij willen zien. Informatieverschaffing op maat, die bovendien voor iedere burger toegankelijk is: het filmpje is gedigitaliseerd naar verschillende uitzendkwaliteiten, zodat websitebezoekers met modem-, ISDN-, kabel- en ADSL-verbindingen de presentatie kunnen volgen.'

De vooraanstaande rol die Dordrecht heeft op het gebied van communiceren via internet, dankt de gemeente aan een 'open mind' en een groep jonge, enthousiaste medewerkers.

Bandell: 'Een gemeente moet, net als een particulier bedrijf, met zijn tijd meegaan. Daarom krijgen jonge mensen met ideeën bij ons alle ruimte. En die hebben zij onder meer besteed aan het ontwikkelen van onze huidige website. Wij zijn de oudste stad van Holland, maar wij zijn niet van gisteren.'

Dag en nacht bereikbaar

Internet is een geaccepteerd fenomeen in onze maatschappij. Bandell vindt dat juist de overheid daar zijn voordeel mee kan doen.

‘Burgers verlangen veel van hun gemeente-bestuur: betrouwbaarheid, duidelijkheid, snelheid van handelen en bereikbaarheid. Die eisen zijn terecht, maar zonder internet moeilijk in te willigen.

Want de openingstijden van ons stadskantoor zijn nu eenmaal niet onbeperkt. Het internet stelt ons in staat om onze burgers wél 24 uur per dag van dienst te zijn. Wie 's avonds laat nog even een uittreksel van het geboorteregister wil aanvragen, kan gewoon terecht op onze site.’

Leuk om te doen

Het Dordtse burgerjaarverslag verschijnt op papier en in pdf-formaat en is te downloaden van de gemeentelijke website. De toelichting door de burgemeester via WebTV blijkt noodzakelijk maar vooral ook ‘leuk om te doen’. ‘Het burgerjaarverslag is een behoorlijk pak papier en lang niet ieder hoofdstuk is interessant voor elke lezer’, zegt hij. ‘Via de videopresentatie op internet bied ik het verslag in hapklare brokken aan door elk hoofdstuk apart toe te lichten. Op die manier maken wij het document overzichtelijker en daarmee toegankelijker.’

Grotere betrokkenheid burgers bij gemeente

WebTV is Bandell vanaf de eerste kennismaking, in mei 2003, goed bevallen. ‘Bewegende beelden zijn een goede en leuke manier om informatie over te brengen. Het spreekt mensen aan, het prikkelt hun nieuwsgierigheid en verhoogt daarmee de kans dat een boodschap overkomt. Dankzij WebTV kan ik dit nu ook voor onze gemeente doen. Het medium helpt bij het duidelijker toelichten van ons beleid en ons werk naar de burgers. Uiteindelijk leidt dit tot een grotere betrokkenheid tussen hen en de gemeente.’

Normaalste zaak van de wereld

De inwoners van Dordrecht zien Bandell in 2005 voor de derde maal op hun computerscherm het burgerjaarverslag toelichten.

‘Net zoals de mensen hebben moeten wennen aan het internet, moeten zij nu wennen aan WebTV.

Wij hebben veel vertrouwen in dit medium en gaan er daarom zeker mee door. Over een paar jaar is deze manier van informeren de normaalste zaak van de wereld. Wij zijn er in ieder geval trots op dat wij nu al van deze dienst gebruikmaken.’

Eindeloze mogelijkheden

Wat Bandell betreft, blijft het gebruik van WebTV niet bij het toelichten van het burgerjaarverslag. ‘De mogelijkheden van WebTV zijn eindeloos. En als gemeente kunnen wij over eindeloos veel dingen communiceren.

De bouw van een nieuwe parkeergarage, de ontwikkeling en realisatie van een ‘Gezondheidspark’ en een ‘Sportboulevard’ binnen onze gemeentegrenzen, allemaal projecten die de burger direct of indirect raken.

Onder meer via WebTV kunnen we de discussie rond die projecten verlevendigen.’

Dichterbij het ultieme doel

De digitalisering van de gemeente Dordrecht blijft niet beperkt tot de continue perfectionering van de website en de verdere ontwikkeling van het gebruik van WebTV. De gemeente werkt ook hard aan het opzetten van een zogenaamde mid-office binnen de eigen administratieve organisatie. Hierin moeten alle data- en informatiestromen samenkomen en op uniforme wijze toegankelijk worden gemaakt voor alle belanghebbenden.

Daarnaast werkt de organisatie aan digitalisering van de werkprocessen.

Burgemeester Bandell verwacht bovendien veel van de toepassingsmogelijkheden van Virtual Reality.

‘Daarmee kunnen wij onze burgers letterlijk een beeld geven van bijvoorbeeld bouwplannen. Het gebruik van de moderne media zorgt ervoor dat burgers beter weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. En daarmee komen we als gemeente dichterbij het ultieme doel: meer interactie en een grotere betrokkenheid tussen de gemeente en zijn burgers.’

Voor meer informatie bel 0800-0156 of kijk op kpn.com, trefwoord ‘WebCast’.