

Websites van Limburgse gemeentes

Implementatie van de burgerschapsrollen

Michel AERTS

promotor :
Prof. dr. Johan ACKAERT

Voorwoord

Dit eindwerk is het sluitstuk van mijn studies Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt, welke voor mij een zeer verrijkende periode was, zowel op academisch, als op menselijk vlak. Het onderwerp van deze eindverhandeling, gemeentelijke websites, heb ik gekozen omdat ze ten eerste aansloot bij mijn afstudeerrichting, beleidsmanagement, en ten tweede omdat ze me de kans bood om een voor mij relatief onbekend gebied uit te spitten. Die laatste reden heeft er ook voor gezorgd, dat deze thesis een onwaarschijnlijk interessante leerervaring voor mij is geworden omtrent de context, waarin gemeentebesturen en -administraties werken. Door het maken van deze thesis kan ik bovendien stellen dat mijn beeld over de werking van gemeentes sterk veranderd is en dat ik een zekere bewondering gekregen heb voor het werk, dat de gemeentes verrichten.

In dit voorwoord wens ik ook de mensen te bedanken, die onmisbaar waren voor het maken van deze eindverhandeling. Ik denk hier ten eerste aan mijn promotor, Prof. Dr. Johan Ackaert, zonder wiens hulp en raad het onmogelijk zou zijn dit eindwerk te maken. Hiernaast wil ik zeker de mensen vermelden, van wie ik interviews heb afgenomen om een beter inzicht te krijgen in de dagelijkse werking van gemeentelijke websites, met name Mark Verhaegen, Elke De Soomer en Roeland Kortleven. De webmasters van de gemeentelijke websites, die de enquête hebben beantwoord ben ik eveneens dankbaar, omdat dankzij hun respons de enquête enkele duidelijke resultaten naar voren heeft gebracht. Claudia Juvyns wil ik ook danken voor het nalezen en corrigeren van de teksten. Ten slotte zou ik mijn ouders willen bedanken voor hun steun gedurende mijn studies.

Samenvatting

Het internet is een technologie, die in onze huidige samenleving niet meer weg te denken is. Het is een krachtig communicatiemiddel, dat gebruikt wordt door iedere persoon of organisatie die zich aan de wereld kenbaar wil maken. Gemeentes en steden lopen hierin niet achter en maken dankbaar gebruik van het internet om zich via een website te presenteren aan zijn inwoners en andere geïnteresseerden.

De vraag is echter of ze wel alle mogelijkheden benutten, die hun website hen biedt, en zo neen, hoe komt dit dan. Om deze vragen te beantwoorden zijn de gemeentelijke websites van provincie Limburg beoordeeld en de webmasters van de gemeentelijk websites geënquêteerd.

Vooraleer echter aan dit veldonderzoek te beginnen, vat de eindverhandeling aan met een literatuurstudie om dit veldonderzoek voor te bereiden. Deze literatuurstudie behandelt achtereenvolgens de rollen van de burger, de manieren waarop deze rollen geïmplementeerd kunnen worden in de website en theoretische modellen betreffende de adoptie van nieuwe technologieën door organisaties.

Uit de literatuurstudie blijkt dat reeds grondig onderzoek is verricht naar de implementatie van de verschillende rollen in websites. Vaak wordt de implementatie van de verschillende rollen van de burger aangeduid met de termen van eAdministration, eDemocracy en eCommunity. eAdministration heeft te maken met de burger in zijn rol van klant, terwijl eDemocracy en eCommunity gerelateerd zijn aan de burger in zijn rol van coproductent.

eAdministration is het inschakelen van ICT door de overheid om een betere informatie- en dienstverlening aan de burger te kunnen aanbieden. eDemocracy behandelt hoe ICT de burger in zijn rol van politiek participant kan versterken, terwijl eCommunity aandacht besteedt aan de manier waarop ICT het gemeenschapsleven kan ondersteunen. Afhankelijk van het implementatie-aspect dat de literatuurstudie in beschouwing neemt, zal de klemtoon anders gelegd worden. Zo staat eAdministration bijvoorbeeld reeds op een hoog niveau bij gemeentelijke websites en daarom zal vooral aandacht besteed worden aan de wijze waarop gemeentes hun eAdministration kunnen verbeteren. eDemocracy daarentegen staat nog in zijn kinderschoenen voor Vlaamse gemeentes en zal om die reden eerder theoretisch benaderd worden.

Het laatste punt in de literatuurstudie betreft de adoptie van nieuwe technologieën door organisaties. Dit is van belang omdat gemeentes grotendeels autonoom van elkaar opereren. Bijgevolg adopteren ze nieuwe website-toepassingen tegen een verschillende snelheid. Een ongewenst effect hiervan is dat gemeentes een verschil in basisdienstverlening aan hun burgers gaan vertonen.

Het veldonderzoek is, zoals in het begin vermeld, tweeledig en bestaat enerzijds uit een evaluatie van de gemeentelijke websites in Limburg en anderzijds uit een enquêtering van de "webmasters" van die websites. Uit de evaluatie kwam naar voren dat de gemeentelijke websites in Limburg het helemaal niet zo slecht doen. Op het vlak van informatievoorziening zijn ze uitstekend. De problemen stellen zich echter wanneer er interactiviteit bij komt te kijken. Zo zijn nog maar weinig websites uitgerust met toepassingen voor de elektronische identiteitskaart en het hebben van een gastenboek of een forum lijkt geen prioriteit te zijn bij gemeentelijke websites.

De enquête is gebaseerd op de literatuurstudie en twee aanvullende interviews. De verwerking ervan is gekaderd in een theoretisch model, dat in de literatuurstudie behandeld is. Uit de enquête blijkt dat de website voor gemeentebesturen en gemeenteadministraties eerder een communicatiegebeuren is dan een informaticagebeuren. Eveneens brengt ze naar voren dat er afhankelijk van de dienst of persoon een zeer wisselende aandacht aan de website geschonken wordt. Dit druist in tegen het denkbeeld dat bij de website iedereen van de administratie en het bestuur betrokken moet worden of zijn. Ook verwachten de respondenten meer ondersteuning van de hogere overheden. Verder maken de meeste gemeenten gebruik van een gespecialiseerde firma om de site te ontwikkelen, alhoewel het inschakelen van consultancydiensten een marginaal verschijnsel is. De meeste administraties volgen hun website op en houden cijfers bij over het aantal bezoekers, maar hebben problemen bij het inschatten van het, al dan niet hoog zijn, van die cijfers.

Inhoudstafel

Voorwoord

Samenvatting

Inhoudstafel

Lijst van tabellen

Lijst van grafieken

Lijst van figuren

Inleiding - 1 -

1. Literatuurstudie omtrent gemeentelijke websites - 3 -

1.1. De rollen van de burger..... - 3 -

1.1.1. De burger als klant - 4 -

1.1.2. De burger als participant aan het politiek proces - 7 -

1.1.3. De burger als participant aan het sociale leven..... - 9 -

1.2. Integratie van burgerschapsrollen in gemeentelijke en stedelijke websites..... - 10 -

1.2.1. eAdministration en eLoket - 11 -

1.2.1.1. Initiatieven van de federale overheid: de elektronische identiteitskaart .. - 11 -

1.2.1.2. Initiatieven van de Vlaamse overheid: productencatalogus en rechtenverkenner - 12 -

1.2.1.3. Test-Aankoop: opmerkingen van een consumentenvereniging..... - 13 -

1.2.1.4. eAdministration/eLoket voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004- 15 -

1.2.2. eDemocracy - 17 -

1.2.2.1. Theoretische schematisering van mogelijkheden..... - 18 -

1.2.2.2. Fasen waarin eDemocracy ingeschakeld kan worden..... - 21 -

1.2.2.3. Voor- en nadelen van eDemocracy - 23 -

1.2.2.4. Technische mogelijkheden met de daarbij horende aandachtspunten .. - 28 -

1.2.2.5. eDemocracy voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004 - 30 -

1.2.3. eCommunity - 31 -

1.2.3.1. Content management system - 31 -

1.2.3.2. Social networking sites - 33 -

1.2.3.3. Digitale prikborden en zoekertjessystemen - 33 -

1.2.3.4. Weblogs - 34 -

1.2.3.5. Wiki's - 35 -

1.2.3.6. Discussiefora..... - 36 -

1.2.3.7. Locatiegebaseerde toepassingen - 37 -

1.2.3.8. eCommunity voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004..... - 38 -

1.2.4. Interactiviteit?	- 40 -
1.3. Rolconflicten	- 41 -
1.4. Determinerende factoren voor de kwaliteit van een gemeentelijke website	- 43 -
1.4.1. Het vier-fasenmodel	- 44 -
1.4.1.1. De vier Fasen	- 44 -
1.4.1.2. Drie analyse-niveaus	- 49 -
1.4.2. Algemene inkadering	- 51 -
2. Evaluatie Limburgse gemeentewebsites	- 52 -
2.1. eAdministration	- 53 -
2.2. eLoket	- 55 -
2.3. eCommunity	- 57 -
2.4. eDemocracy	- 59 -
2.5. Interactiviteit	- 61 -
2.6. Besluit evaluatie websites	- 63 -
3. De Limburgse gemeentelijke website en zijn ontwikkeling	- 64 -
3.1. Omgeving, organisatie en individuen	- 66 -
3.1.1. Politiek	- 66 -
3.1.2. Administratie	- 73 -
3.1.3. Burgers en lokale bedrijven	- 77 -
3.1.4. Externe organisaties en hogere overheden	- 80 -
3.2. Adoptie, implementatie, gebruik en effecten	- 89 -
3.2.1. Adoptie	- 89 -
3.2.2. Implementatie	- 96 -
3.2.3. Gebruik	- 97 -
3.3. Besluiten enquête	- 99 -
3.3.1. De drie analyse-niveaus: omgeving, organisatie en individuen	- 99 -
3.3.2. De vier fases: adoptie, implementatie, gebruik en effecten	- 100 -
4. Besluit	- 102 -
Literatuurlijst	- 107 -
Bijlagen	- 109 -
Bijlage 1: Website en digitaal debat	- 110 -
Website	- 111 -
Digitaal debat	- 113 -
Bijlage 2: interviews	- 115 -
Interview 1	- 116 -
Interview 2	- 118 -

Lijst van tabellen

Tabel 1: Klantgerichtheid in de publieke sector en de private sector (Van Duivenboden & Lips, 2002)	- 7 -
Tabel 2: mogelijke theoretische e-technieken om e-Democracy te verwezenlijken (Kies e.a. , 2002)	- 19 -
Tabel 3: mogelijke voordelen van burgerparticipatie (Janssen, 2006).....	- 24 -
Tabel 4: nadelen van burger participatie (Janssen, 2006)	- 26 -
Tabel 5: Elementen voor de eAdministration-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg	- 53 -
Tabel 6: Elementen voor de eLoket-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg	- 55 -
Tabel 7 : Elementen voor de eCommunity-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg	- 57 -
Tabel 8 : Elementen voor de eDemocracy-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg	- 59 -
Tabel 9: Elementen voor de interactiviteit-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg	- 61 -
Tabel 10 : Respondenten en niet-respondenten, onderverdeeld naar grootte van de gemeente (Herstappe wordt buiten beschouwing gelaten)	- 64 -
Tabel 11 : Respondenten en niet-respondenten, onderverdeeld naar de kwaliteit van de website	- 65 -
Tabel 12 : Belang, dat het college van schepenen, inclusief de burgemeester, hecht aan communicatie en de website	- 67 -
Tabel 13 : Impact van de politieke actoren op de gemeentelijke website	- 68 -
Tabel 14 : Mogelijkheden van de politici om te helpen bij de ontwikkeling van de website	- 69 -
Tabel 15 : Bruikbaarheid inspraak van de verkozen politici bij de ontwikkeling van de website	- 70 -
Tabel 16 : Mogelijkheden van de politici om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website	- 71 -
Tabel 17 : Bruikbaarheid suggesties van de verkozen politici bij de verbetering van de huidige website	- 71 -
Tabel 18 : Politieke bevoegdheid over de gemeentelijke website	- 72 -
Tabel 19 : Impact van de de actoren en de diensten in de administratie op de gemeentelijke website.....	- 74 -

Tabel 20 : Mogelijkheden van de administratie om te helpen bij de ontwikkeling van de website	- 75 -
Tabel 21 : Bruikbaarheid inspraak van administratie bij de ontwikkeling van de website..	- 76 -
Tabel 22 : Mogelijkheden van de administratie om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website	- 76 -
Tabel 23 : Bruikbaarheid suggesties van de administratie bij de verbetering van de huidige website	- 77 -
Tabel 24 : Mogelijkheden van de burgers en lokale ondernemingen om te helpen bij de ontwikkeling van de website	- 78 -
Tabel 25 : Bruikbaarheid inspraak van de burgers en lokale ondernemingen bij de ontwikkeling van de website	- 78 -
Tabel 26 : Mogelijkheden van de burgers en de lokale ondernemingen om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website	- 79 -
Tabel 27 : Bruikbaarheid suggesties van de administratie bij de verbetering van de huidige website	- 79 -
Tabel 28 : Belangrijkheid van redenen om geen gebruik te maken van consultancy	- 91 -
Tabel 29 : Doelstellingen van gemeentelijke websites	- 92 -
Tabel 30 : Belangrijkheid van verschillende middelen om evoluties te volgen	- 95 -

Lijst van grafieken

Grafiek 1 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eAdministration-index aanbieden	- 54 -
Grafiek 2 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eLoket-index aanbieden	- 56 -
Grafiek 3 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eCommunity-index aanbieden.....	- 58 -
Grafiek 4 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eDemocracy-index aanbieden	- 60 -
Grafiek 5 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eDemocracy-index aanbieden	- 62 -
Grafiek 6 : Behoeftte van de gemeentes aan één algemeen aanspreekpunt, ingericht door een hogere overheid.	- 82 -
Grafiek 7 : Behoeftte van de gemeentes aan één portaalsite, die alle informatie omtrent gemeentelijke websites bundelt	- 82 -
Grafiek 8 : Behoeftte aan een gemeentelijke basiswebsite, voorzien door het Vlaamse gewest	- 83 -
Grafiek 9 : Behoeftte aan een gemeentelijke basiswebsite, voorzien door het Vlaamse gewest, onderverdeeld naar de grootte van de gemeente.	- 84 -
Grafiek 10 : Invloed van de productencatalogus op de gemeentelijke website	- 84 -
Grafiek 11 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op technisch vlak	- 85 -
Grafiek 12 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op praktisch vlak	- 85 -
Grafiek 13 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op wetgevend vlak	- 86 -
Grafiek 14 : Perceptie van ondersteuning van Dito	- 86 -
Grafiek 15 : Perceptie van de ondersteuning van V-ict-or	- 87 -
Grafiek 16 : Perceptie van de ondersteuning van het VVSG uitsluitend voor gemeentelijke websites	- 88 -
Grafiek 17: De aandacht voor de gemeentelijke website van het VVSG bij niet-website gerelateerde onderwerpen	- 88 -

Lijst van figuren

Figuur 1: Verschillende analyseniveaus (Bouwman e.a., 2002)..... - 44 -

Inleiding

Het internet is een krachtig communicatiemiddel, dat in onze huidige samenleving niet meer weg te denken valt en dat een onmisbaar hulpmiddel geworden is voor elke persoon of organisatie die zichzelf aan de wereld kenbaar wil maken. De meeste gemeentebesturen en gemeenteadministraties hebben daarom dit communicatiemiddel ondertussen al ontdekt en manifesteren zich hiermee op het internet door middel van een website.

De vraag is echter of ze wel reeds alle mogelijkheden van hun website benutten. De huidige politieke tendens is immers om de burger vooral als klant tegemoet te komen. Deze benadering houdt echter geen rekening met de andere rollen van de burger. Indien de gemeentelijke website enkel dient om de burger op zijn wenken te bedienen, gaan heel wat opportuniteiten verloren, die van de website een echte weerspiegeling van de gemeente of stad zouden kunnen maken. Een gemeente is immers nog altijd een gemeenschap, waaraan allerlei sociale activiteiten en verenigingen gekoppeld zijn. Daarnaast kunnen politici ook hun profijt doen: ICT biedt voor hun een kans om een nauwer contact met de burger te krijgen.

Deze eindverhandeling zal beginnen met een literatuurstudie, welke dient om het praktisch onderzoek omtrent Limburgse gemeentewebsites te ondersteunen. Als eerste zal een korte schets gegeven worden van de rollen van de burger. Hier zal de bespreking iets dieper ingaan op de relatie van de overheid met de burger als klant om de verschillpunten met de privé-sector te belichten. Over die relatie zijn bovendien nog enkele interessante benaderingen opgenomen, die relevant zijn voor eGovernment in het algemeen en de website in het bijzonder.

Vervolgens zal de literatuurstudie zich toespitsen op de implementatie van de rollen in de website. Afhankelijk van de rol zal de literatuurstudie andere klemtonen leggen. Een belangrijk criterium hierin is de huidige situatie van de specifieke rolimplementatie in gemeentelijke websites: zo zal bij de klantrol onder andere de invoering van de elektronische identiteitskaart nader bekeken worden, omdat de elektronische dienstverlening op gemeentelijke websites zich momenteel volop aan het ontwikkelen en het verfijnen is.

Hierop zal de literatuurstudie kort aandacht besteden aan mogelijke rolconflicten. Het laatste deel van de literatuurstudie zal handelen over theorieën omtrent de adoptie van nieuwe technologieën door organisaties. Het doel hiervan is om ten eerste een verklaring te zoeken, waarom bepaalde website-toepassingen maar heel geleidelijk hun

ingang vinden in gemeentelijke websites en ten tweede om te verklaren waarom bepaalde gemeentes minder snel bepaalde website-toepassingen adopteren en implementeren dan anderen.

Het veldonderzoek is tweeledig en is verricht op Limburgse gemeentewebsites en de beheerders ervan. Het eerste deel van het veldonderzoek evalueert de gemeentelijke websites van Limburg. De bedoeling hiervan is om in kaart te brengen op welke vlakken de Limburgse gemeentewebsites sterk scoren en waaraan in de toekomst aandacht besteed kan worden. Het tweede deel bestaat uit de resultaten van een enquête, die verricht is bij de verantwoordelijken in de administratie voor de gemeentewebsite. Het doel hiervan is om de factoren te bestuderen die een invloed kunnen hebben op de adoptiesnelheid van webtechnologie door gemeentebesturen en –administraties.

1. Literatuurstudie omtrent gemeentelijke websites

De literatuurstudie heeft als doel om ten eerste een algemene beschrijving te geven van wat de gemeentelijke website voor de burger kan betekenen en om ten tweede theoretische modellen omtrent de ingebruikname van nieuwe technologieën door overheidsinstanties te achterhalen.

Het eerste deel van de literatuurstudie begint met de verschillende rollen van de burger, aangezien voor een succesvolle website basiskennis over de beoogde doelgroep nodig is. Daarenboven komt het feit dat er momenteel een politieke tendens heerst om de burger vooral als klant tegemoet te treden. (cfr. Tax-on-web, "10 tips voor een toegankelijke gemeente"¹, www.kafka.be, ...). Het is evident dat een overdreven klemtoon op slechts één rol ongewenste effecten teweeg brengt.

Na de bespreking van de rollen zal een groot deel van het eerste hoofdstuk handelen over hoe deze rollen geïmplementeerd kunnen worden in een gemeentelijke website. Hierna volgt een korte beschouwing over de mogelijke rolconflicten die rijzen wanneer de rollen van de burger niet voldoende onderscheiden worden op de gemeentelijke website.

Een laatste onderwerp is de adoptie en de implementatie van nieuwe technologieën door organisaties. Een feit is dat iedere gemeenteadministratie haar website onafhankelijk van andere gemeenteadministraties ontwikkelt en dit bijgevolg op haar eigen tempo doet. De vraag, die zich dus stelt, is waarom dit bij de ene administratie sneller gebeurt dan bij een andere. Daarom wordt er hier aandacht geschonken aan theoretische modellen met betrekking tot adoptie van nieuwe technologieën door organisaties.

1.1. De rollen van de burger

Twee rollen van de burger, die van belang zijn voor de gemeentelijke website, zijn de rollen van klant en coproducent. Voor de verdere bespreking zal de rol van coproducent echter opgesplitst worden in de rollen van participant aan het politieke proces en participant aan het sociale leven. De reden hiervoor is dat, wat ICT betreft, in de literatuur een onderscheid wordt gemaakt tussen eDemocracy en eCommunity. Het

¹DE STANDAARD, 2006. Tien tips voor een toegankelijke gemeente. www.standaard.be (3 okt. 2006).

eerste handelt voornamelijk over hoe ICT de burger kan inschakelen om het politieke beslissingproces te verbeteren, terwijl het tweede handelt over hoe ICT het sociale leven en het welzijn van de burgers kan verbeteren. In praktijk echter kunnen eDemocracy en eCommunity elkaar overlappen: wanneer de burger zijn mening wil uiten over het huidige of het te voeren beleid, kan dit gaan over gemeenschapsgerelateerde onderwerpen. Omwille hiervan wordt in de literatuur vaak enkel over de burger als coproducent gesproken. Een voorbeeld hiervan zijn leden van culturele verenigingen, die een uitbreiding of verbetering van de infrastructuur bij politici bepleiten. Uiteraard hoeft de participatie niet altijd altruïstisch van aard te zijn: sommige burgers vinden bijvoorbeeld de belastingen te hoog of de snelheidsbeperkingen te streng. Voor het vervolg van de bespreking zal de rol van coproducent dus opgesplitst worden, alhoewel dit theoretisch niet gebeurt en ook niet hoeft.

1.1.1. De burger als klant

Een burger kan door de overheid als een klant gezien worden, aangezien deze geniet van bepaalde diensten en producten, aangeboden door de overheid. Voorbeelden op gemeentelijk vlak hiervan zijn afvalophalingen, containerparken, OCMW's en sportinfrastructuur. Een overheid heeft hierdoor enkele kenmerken gemeenschappelijk met een bedrijf. Toch zijn de karakteristieken, die grondig verschillen van een regulier bedrijf, eveneens van belang om de relatie tussen de burger als klant en de overheid te doorgronden en de gevaren van een te klantgerichte benadering te onderkennen.

Theoretische beschouwingen omtrent dit onderscheid kunnen teruggevonden worden in een artikel van Van Duivenboden en Lips.² Hierin wordt onmiddellijk gesteld dat de relatie tussen de burger als klant en de overheid onmiskenbaar verschillend is van die tussen de klant en een bedrijf, alsook dat een beeld van de klant/burger en haar relatie hiermee onmisbaar is om "klantgericht" te gaan werken. De fundamenteel verschillende aard van overheden en bedrijven liggen aan de basis van deze verschillende klantrelaties. In wat volgt zullen de overheid en de privé met elkaar vergeleken worden volgens het schema van Van Duivenboden en Lips en waar nodig zullen enkele aanvullingen gemaakt worden om het theoretische verschil enigszins te nuanceren. (Zie tabel 1 voor het schema.)

² VAN DUIVENBODEN, H.en LIPS, A., 2002. De vraaggerichte elektronische overheid. www.bestuurskunde.be (26 maart 2006).

Een eerste verschil is dat de overheid geen winstmotief heeft, maar bepaalde beleidsdoelen. Hier verwijzen Van Duivenboden en Lips naar Rademakers en De Wit die hiervoor de termen financiële en maatschappelijke winst gebruiken.³ Dit impliceert dat de overheid het algemeen belang van de maatschappij zou vooropstellen en dat het bedrijf louter zou handelen in zijn eigen belang. De publieke sector heeft echter niet alleen beleidseffectiviteit als doel. Politici proberen via de publieke sector immers stemmenmaximalisatie na te streven. Bovendien is het de trend dat bedrijven zich sociaal engageren en zich bijgevolg ook voor het algemeen belang inzetten.

Een tweede verschil is dat de relatie tussen de overheid en de burger niet vrijwillig is: de klant kan een bedrijf vrij kiezen, terwijl de klantrelatie van de burger met de overheid door deze laatste vastgelegd wordt. Hieruit volgt logischerwijze ook de monopolistische situatie van de overheid aangezien ze geen klanten (burgers) moeten behouden door de eenzijdige bepaling van hun relatie.⁴ Deze verschillen gelden echter alleen voor diensten, die de burger verplicht moet afnemen van de overheid. Voor een gemeente kan dit geïllustreerd worden met de identiteitskaart en het gemeentelijk zwembad. De burger moet verplicht zijn identiteitskaart afhalen bij het gemeentehuis, terwijl hij bij het gemeentelijke zwembad niet alleen de keuze heeft om te gaan of niet, maar ook om voor een privé-uitgebaat subtropisch zwemparadijs te kiezen. Dit verschil veronderstelt dus impliciet dat de burger vooral als rechtsonderhorige verrichtingen met de overheid treft.

Een ander verschilpunt is dat de overheid in het kader van klantgerichtheid zo onzichtbaar mogelijk zou moeten werken.⁵ Dit wil zeggen dat de burger zo weinig mogelijk acties moet ondernemen om gebruik te kunnen maken van overheidsdiensten. De één-loketbenadering, die zijn intrede vond bij de Belgische overheid, is hier een praktische uitloper van. Het doel hiervan is om één loket in te richten, waar de burger terecht kan voor alle diensten of een bepaald tak van diensten van de overheid. De website, www.rechtenverkenner.be, die informatie over sociale voorzieningen van verschillende overheidsniveaus (federaal, Vlaams, provinciaal en gemeentelijk) bundelt, kan als een toepassing van deze benadering beschouwd worden.

De auteurs gaan nog een stap verder met de geen-loketbenadering, maar waarschuwen er eveneens voor dat het voor publieke organisaties een zeer paradoxaal concept is.

³ RADEMAKERS, M en DEWIT., B, 2001. Klantgerichtheid naar vermogen: kiezen of gedogen?, in: VAN DUIVENBODEN H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

⁴ RINGELING, A., Rare klanten hoor, die klanten van de overheid, in: VAN DUIVENBODEN, H. en LIPS A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

⁵ ZUURMOND, A. en LAMMERS, K., Geen kwaliteit zonder informatiebeleid, in: VAN DUIVENBODEN, H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

Indien een publieke organisatie geen gezicht meer heeft naar de burger toe, worden ze politiek minder interessant. Klantvriendelijker worden staat dus gelijk met het verliezen van legitimiteit voor zowel de burger als de politiek. Een illustratie van een geen-loketbenadering-project is eBirth, dat zich momenteel nog in een testfase bevindt. Bij de geboorte registreert de zorgverstrekker de gegevens van de nieuwgeborene in een systeem, dat alle betrokken instanties automatisch over de geboorte inlicht: de gemeente, het rijksregister, het RIZIV, de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie en de kinderbijslagfondsen.⁶

Het doel van deze geen- en één-loketbenadering is vooral om de administratieve rompslomp voor de burger te verminderen. Dit wil dus niet zeggen dat de informatievoorziening van de overheid aan de burger beperkt of verminderd moet worden: de burger moet altijd goed op de hoogte gehouden worden van diensten en initiatieven van de overheid. Dit garandeert immers de legitimiteit van de overheidsinstelling in kwestie. In deze context moet de, in het schema vermelde, paradox van zichtbaarheid versus onzichtbaarheid verstaan worden: de diensten moeten gemakkelijk te verkrijgen zijn, maar de promotie moet voldoende gebeuren.

Een laatste verschil is de weerstand om samen te werken in of tussen publieke organisaties. De verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden zou hiermee in het gedrang komen, aangezien de vraag gesteld kan worden of er nog nood is aan twee afzonderlijk georganiseerde instellingen. Veel publieke organisaties zouden hierin een bedreiging voor hun bestaansrecht zien. Daarnaast moet rekening gehouden worden met ethische kwesties: het is niet altijd verantwoord om verschillende diensten via éénzelfde kanaal aan te bieden. Voor bepaalde diensten is het immers van belang dat ze gescheiden blijven van andere instellingen om hun onafhankelijkheid te garanderen, zoals bijvoorbeeld voor ombudsdiensten of klachtbehandelende instanties. Voor gemeentes stelt deze problematiek zich echter niet zo vlug, omdat hun diensten dermate uitgebreid zijn, dat hun legitimiteit weinig kans maakt om in het gedrang te komen. Omwille hiervan levert een initiatief als Rechtenverkenner geen problemen op.

Het laatste onderscheid heeft betrekking op de diversiteit van de klanten, waarmee de overheid in aanraking komt. In enge zin kunnen burgers, bedrijven en andere organisaties als klanten van de overheid beschouwd worden. Ruimer bekeken maken politici echter net zo goed deel uit van het klantenbestand van de publieke organisaties: ze moeten immers het beleid van verkozen politici uitvoeren en staan zo ten dienste van

⁶ DECKMYN, D., 2007. Elektronische geboorteaangifte overleeft testfase. www.zdnet.be (3 juli 2007).

deze politici. Welke soort klant dan het meeste aandacht geniet, is afhankelijk van de strategische keuze.⁷ Dit zorgt voor permanente spagaat: het beleid zo goed mogelijk uitvoeren of de doelgroep van het beleid zo goed mogelijk bedienen.⁸ Tabel 1 geeft een overzicht van deze verschillen.

In hoofdstuk 1.2.1. zal gezien worden, welke de huidige knel- en aandachtspunten zijn bij de implementatie van de klantenrol in gemeentelijke websites.

Publiek	Privaat
Beleidsdoelmatigheid als maatstaf	Winst als maatstaf
Monopolistische situatie	Vrije competitie
Klantrelatie is onvrijwillig: wettelijk vastgestelde rechten en plichten	Klantrelatie is vrijwillig: het recht van de consument
Publieke taakuitvoering als drijfveer	Het behoud van klanten als drijfveer
Paradox van onzichtbaarheid versus zichtbaarheid	Zichtbaarheid als ideaal
Samenwerking met andere partijen is bedreigend voor de zelfstandige positie	Samenwerking met andere partijen is een mogelijkheid om de eigen positie te versterken
Paradox van politieke verantwoordelijkheid versus maatschappelijke dienstbaarheid	Dienstbaarheid aan de consument

Tabel 1: Klantgerichtheid in de publieke sector en de private sector (Van Duivenboden & Lips, 2002)

1.1.2. De burger als participant aan het politiek proces

De burger in zijn rol van participant aan het politiek proces kan onderverdeeld worden in de rollen van staatsburger en kiezer. De rol van staatsburger wordt echter meer en meer een gedateerd concept. Deze theoretische rol gaat ervan uit dat een burger permanent tot een bepaalde politieke gemeenschap of zuil behoort. In het huidige politieke landschap is dit echter meer een politiek ideaal dan een vaststaand feit. Hier verwijzen

⁷ SNELLEN, I., Administratieve lastenverlichting: wie is er voor het algemeen belang?, in: VAN DUIVENBODEN H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

⁸ RADEMAKERS, M. en DE WIT, B., Klantgerichtheid naar vermogen: kiezen of gedogen?, in: VAN DUIVENBODEN H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

van Duivenboden en Lips naar Ringeling, die stelt dat de rol van staatsburger zich verengt naar de rol van kiezer.⁹

Geregeld moet de burger, als kiezer, zijn stem uitbrengen in verkiezingen om een oordeel te vellen over de prestaties van de politici in de afgelopen legislatuur of over hun plannen voor de nieuwe legislatuur. Daarmee heeft de overheid vooral een rol in het afleggen van verantwoording. Wat toepassingen op het internet betreft voor de burger als kiezer, is online stemmen hier een mogelijkheid. De VS bijvoorbeeld had al een proefproject, SERVE¹⁰, waarbij in het buitenland verblijvende burgers van de VS online konden stemmen. Dit project werd echter stilgelegd omwille van veiligheidsproblemen. Een ander land, dat pionierswerk heeft geleverd op dit vlak, is Estland: in 2005 kon de burger reeds online stemmen bij de lokale verkiezingen en begin 2007 was er zelfs de mogelijkheid om op het parlement te stemmen via het internet.¹¹

Fedict en Indigov hebben in 2007 een onderzoek gedaan naar het gebruik van federale online-diensten, waarin ook gepeild werd naar de eventuele interesse voor online stemmen. Hieruit blijkt dat de helft van de ondervraagde internetgebruikers een redelijke tot zeer sterke belangstelling had voor online stemmen.¹² Uit een later onderzoek van Insites Consulting en Living Tomorrow blijkt dat 81 % van de online bevolking geïnteresseerd zou zijn in online stemmen, maar zich wel vragen stelt bij de anonimiteit en de controle van de identiteit van de stemmer.¹³

De rollen van kiezer en staatsburger kunnen dus in de rol van participant samengevat worden. In deze rol participeert hij geregeld actief of passief aan democratische besluitvormingsprocessen in de vorm van onder andere referenda, verkiezingen en inspraakmomenten. In hoofdstuk 1.2.2. zal gezien worden hoe deze rol in de website geïntegreerd kan worden en welke de aandachtspunten zijn.

⁹RINGELING, A., Rare klanten hoor, die klanten van de overheid, in: VAN DUIVENBODEN, H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

¹⁰BLOKZIJL, J, 2004. Amerikanen stoppen met online-verkiezingsproject. www.zdnet.be (15 februari 2007).

¹¹WIKIPEDIA. Estland. <http://nl.wikipedia.org/wiki/Estland#> (21 maart 2007).

¹²KERSCHOT, H. ,STEYAERT, J. en VAN GOMPEL, R., 2007.Fedict FED-EVIEW CITIZEN. www.belgium.be (2 juli 2007).

¹³LIVING TOMORROW, 2006. Marktonderzoek. Elektronische ID-Card; Stemmen van thuis uit? <http://www.livtom.com/corporate.aspx?node=329&lang=NL> (6 oktober 2006).

1.1.3. De burger als participant aan het sociale leven

Een laatste mogelijke rol van de burger, waaraan de gemeentelijke website aandacht zou moeten besteden, is die van participant aan het sociale leven. Een recent werk rondom gemeentelijke websites, *Van stedelijke website tot digitale stad*, van Tom de Bruyne en Agnetha Broos spitst zich hoofdzakelijk toe op deze rol en de mogelijkheden van het internet om de burger in deze rol te versterken.¹⁴

Hun boek vertrekt vanuit het standpunt dat een stad (of gemeente) een sociaal weefsel is en dat de meeste huidige gemeentelijke websites niet pogen om hiervan een afspiegeling te zijn. Aangezien een website een veelzijdig communicatiemiddel is, zouden het gemeentebestuur en de gemeenteadministratie ten volle van hun website gebruik moeten maken om de communicatie en het netwerken tussen de burgers te faciliteren.

Ze halen twee conceptuele begrippen aan waarom het volgens hun belangrijk is om de burger te betrekken bij de gemeentelijke website: sociaal en cultureel kapitaal. Sociaal kapitaal is een concept dat ingevoerd is door Robert Putnam.¹⁵ Dit concept refereert naar de collectieve waarde van alle sociale netwerken en de geneigdheid die uit deze netwerken ontstaat om dingen te gaan doen voor elkaar. Het feit, dat een individu dus in een netwerk zit, creëert voor dit individu een meerwaarde ten opzichte van een niet-genetwerkt individu. Een individu in een netwerk heeft immers toegang tot sociale bronnen, die onbereikbaar blijven voor een niet-genetwerkt individu en die het verkrijgen van advies, hulp, introducties, informatie en steun vergemakkelijken. Zo zijn tips over restaurants en uitgaansgelegenheden een voorbeeld van sociaal kapitaal dat zich kan manifesteren op lokaal niveau. Uiteraard draagt sociaal kapitaal ook bij tot de leefbaarheid in een stad of gemeente.

Verder maakt Putnam een onderscheid tussen twee soorten sociaal kapitaal: bonding social capital en bridging social capital. De eerste soort heeft te maken met homogene groepen, waarbij de waarde van het verbonden zijn zich uitsluitend richt naar de groep zelf, maar niet naar de individuen en zeker niet naar de maatschappij. Voorbeelden hiervan zijn sektes en clans. Bridging social capital gaat echter over de waarde van sociale netwerken tussen heterogene groepen van mensen, zoals deze in verenigingen en

¹⁴ DE BRUYNE, T. en BROOS, A., 2006. *Van stedelijke website tot digitale stad*. Brugge, Vanden Broele, 206 p.

¹⁵ PUTNAM, R., 2001. *Bowling Alone, The collapse and revival of the American Community*. Simon & Schuster.

clubs. Deze laatste vorm van sociaal kapitaal is voordelig voor zowel de maatschappij, de overheden, de individuen als de lokale gemeenschappen.

De tweede vorm van kapitaal, waarvoor de burgers kunnen zorgen, is het culturele kapitaal. Het culturele kapitaal van een groep mensen, zoals een stad of een land, is de totale hoeveelheid aan kennis, vaardigheden en opleiding, die de groep in staat stelt om problemen op te lossen of uitdagingen aan te gaan.

Het belang van sociaal en cultureel kapitaal voor de gemeente ligt ondermeer in een grotere burgers tevredenheid en een meer levendige gemeenschap. Internettechnologie biedt een set van instrumenten om deze twee soorten kapitaal naar de oppervlakte te brengen en hoofdstuk 1.2.3. handelt over hoe gemeentes deze instrumenten kunnen aanwenden.

1.2. Integratie van burgerschapsrollen in gemeentelijke en stedelijke websites

Met behulp van het geschetste beeld van de burger kan beter begrepen worden hoe een gemeentelijke website het beste aan de noden van de burger kan tegemoetkomen. Tevens laat het toe om beter te begrijpen, waarom er in de literatuur gebruik gemaakt wordt van de termen eAdministration/eLoket, eDemocracy en eCommunity. Elk van deze termen stemt overeen met de implementatie van een burgerrol. De eerste twee termen zijn verbonden met de klantrol van de burger, terwijl de twee laatste termen te maken hebben met respectievelijk de burger als participant aan het politiek beslissingsproces en de burger als participant aan het sociale leven.

In dit hoofdstuk zullen achtereenvolgens eAdministration/eLoket, eDemocracy, en eCommunity besproken worden. Daarna zal nog een kort deelhoofdstukje gewijd worden aan interactiviteit. Dit wordt gedaan omdat op het einde van elke deelhoofdstuk het onderzoek van Steyaert en Van Gompel in 2000 en 2004 aangehaald wordt, waarin ze gemeentelijke websites onderzocht hebben.¹⁶ In dit onderzoek hebben ze naast de vier eerder vernoemde onderdelen de interactiviteit apart beoordeeld. Bovendien wordt in hoofdstuk 2 hun methodologie gebruikt om Limburgse gemeentewebsites te beoordelen,

¹⁶ STEYAERT, J. en VAN GOMPEL R., 2004. De gemeentelijke website in Vlaanderen anno 2004 , VVSG, 24p. In: praktijkgids management lokale besturen.

inclusief de interactiviteit, en dit maakt een vermelding van hun resultaten hieromtrent noodzakelijk.

1.2.1. eAdministration en eLoket

De integratie van de rol van de klant wordt het best benaderd door de termen van eAdministration en eLoket, zoals in de inleiding reeds aangegeven is. Soms overlapt de rol van klant de rol van rechtsonderhorige, wanneer de burger verplicht wordt om bepaald handelingen te stellen, zoals bijvoorbeeld het aangeven van een geboorte. Het eBirth-project indachtig laat echter wel de veronderstelling toe dat de overheden hier evengoed een klantbenadering proberen toe te passen.

De termen eAdministration en eLoket duiden dus op het gebruik van ICT-technologie om respectievelijk de informatie- en dienstverlening te verbeteren. Hier zou het dus volstaan om te stellen dat gemeentes moeten trachten hun sites informatief correct en volledig te houden en de diensten volledig elektronisch aan te bieden via de website. Toch zullen enkele trends en beschouwingen, die gerelateerd zijn aan de implementatie van de klantenrol in de gemeentelijke website, besproken worden. Zo komen onder meer de initiatieven van hogere overheden met een mogelijke impact op de gemeentelijke website aan bod en zal een artikel uit Test-Aankoop over de klantvriendelijkheid van gemeentes onder de loep genomen worden. Tenslotte worden, zoals in de inleiding reeds aangekondigd is, de besluiten van het artikel, geschreven door Steyaert en Van Gompel, inzake eAdministration en eLoket weergegeven.

1.2.1.1. Initiatieven van de federale overheid: de elektronische identiteitskaart

Een belangrijke stap in het verbeteren van de (elektronische) dienstverlening is de invoering van de elektronische identiteitskaart (eID) door de federale overheid. Het voordeel van de eID is dat de burger online in contact kan komen met de overheid zonder omslachtige inlogprocedures te moeten volgen. Zo kunnen de inwoners van de gemeente Diepenbeek al sinds 2005 officiële gemeentelijke documenten aanvragen en verkrijgen met behulp van de elektronische identiteitskaart.¹⁷

¹⁷VANDENABEELE, N., maart 2005. Diepenbeek gaat volledig elektronisch voor bepaalde documenten. <http://www.zdnet.be/news.cfm?id=44015> (1 juli 2007)

De adoptie van website-toepassingen hierop door gemeenteadministraties gebeurt maar heel geleidelijk en we kunnen vaststellen dat een groot deel van de gemeentelijke websites nog geen mogelijkheid voorziet om de elektronische identiteitskaart op de website te gebruiken. Dit wil echter niet zeggen dat de huidige toepassingen gering zijn in aantal. De burger kan met de eID ondertussen al inloggen op de websites van Selor en de sociale zekerheid om daar zijn persoonlijke dossier te raadplegen en te wijzigen. Daarnaast kan de burger gebruik maken van de onlinediensten tax-on-web en police-on-web met behulp van de elektronische identiteitskaart.¹⁸ Het raadplegen van het ziekenfonds-dossier behoort eveneens tot de mogelijkheden.¹⁹

Wat de adoptie van eID-toepassingen op de website door gemeenteadministraties betreft, kan reeds opgemerkt worden dat de gemeente-administraties deze niet gelijkmatig implementeren. De hoofdreden hiervoor is dat Fedict erop rekent dat de gemeentes zelf dergelijke toepassingen aankopen of laten ontwikkelen. Het gevaar, dat hiermee gepaard gaat, is het fenomeen van de overheid van twee snelheden. Dit fenomeen houdt in dat administraties, die verondersteld worden dezelfde basisdiensten te verlenen, toch verschillen vertonen in die dienstverlening. Steyaert vermeldde deze problematiek reeds in een eerder rapport over gemeentelijke websites, waarin hij kort beschouwingen maakte over het al dan niet hebben van een officiële website.²⁰ In hoofdstuk 2 echter zal blijken, dat deze problematiek zich niet meer stelt. Waarschijnlijk zal het net zo voor de eID verlopen: nu bieden slechts enkele gemeentes webtoepassingen op de eID aan, maar op termijn zal de elektronische identiteitskaart zijn weg vinden naar de meeste gemeentelijke websites.

1.2.1.2. Initiatieven van de Vlaamse overheid: productencatalogus en rechtenverkenner

Een ander initiatief voor het verbeteren van de klantvriendelijkheid is de website, www.productencatalogus.be, die geïnitieerd is door de Vlaamse overheid en die een catalogus zou moeten vormen van alle diensten op Vlaams, provinciaal en gemeentelijk niveau. Ambtenaren op elk niveau zouden deze catalogus dan kunnen gebruiken om bij een vraag van de burger een volledig en correct antwoord te geven. Dit project is echter niet het verhoopte succes geweest en hierin hebben de vage doelstellingen van het

¹⁸ Zie ondermeer <http://eid.belgium.be>, www.selor.be, www.socialsecurity.be, www.tax-on-web.be, www.police-on-web.be.

¹⁹ Zie ondermeer online.cm.be en www.partena-ziekenfonds.be.

²⁰ STEYAERT, J., 2000. De gemeentelijke website in Vlaanderen: Trends en Toekomst. Brussel, VVSG, 21p. In: praktijkgids management lokale besturen.

project zeker een belangrijke oorzaak gespeeld.²¹ Terloops kan opgemerkt worden dat dit initiatief aansluit bij de eerder genoemde één-loketbenadering. Het eerder vermelde www.rechtenverkenner.be is echter wel een project van de Vlaamse Overheid dat succes kent en tevens kadert in de één-loketbenadering.

Het vorige impliceert dat, indien de gemeentebesturen en gemeenteadministraties hun (online) klantvriendelijkheid willen verbeteren, samenwerking met andere overheden en instanties een must is. De eerder vermelde theoretische beschouwingen omtrent de weerstand tegen samenwerking zouden daarom genuanceerd moeten worden. Samenwerken blijkt dus geen probleem te zijn. Eveneens stellen de legitimiteitsproblemen, die dit samenwerken zouden bemoeilijken, zich niet. Op de rechtenverkenner wordt trouwens expliciet vermeld door wie welke dienst aangeboden wordt. Een tweede implicatie is dat de gemeente ook andere websites kan gebruiken buiten de eigen website: gemeenteadministraties kunnen andere sites benutten om aanwezig te zijn op het internet.

1.2.1.3. Test-Aankoop: opmerkingen van een consumentenvereniging

De consumentenvereniging Test-Aankoop heeft in oktober 2006 een onderzoek gedaan naar de klantvriendelijkheid van 159 gemeenteadministraties. In het kader hiervan heeft Test-Aankoop de e-mailcorrespondentie en de websites van de gemeenteadministraties eveneens onder de loep genomen.²² Een belangrijke conclusie is dat de e-mailcorrespondentie van gemeenteadministraties voor verbetering vatbaar is.

De methode van Test-Aankoop om de kwaliteit van de emailcorrespondentie te testen bestaat erin om de administratie via e-mail een vraag te stellen en achteraf het, al dan niet verkregen, antwoord te beoordelen. Via deze methode heeft de consumentenvereniging twee scenario's voorgelegd aan de gemeenteadministraties.

De eerste e-mail informeerde naar een lijst van de gsm-antennes in de gemeente, naar plannen om nieuwe antennes te plaatsen en naar de stappen die nodig waren om de elektromagnetische velden rondom de antenne te laten meten. 62% van de betrokken administraties kreeg voor het beantwoorden van deze vragen de slechtste quoterings.

²¹ Zie interview met de bestuurssecretaris van communicatie in een middelgrote gemeente in bijlage.

²²DOCHY S. en JOCKY K., oktober 2006. Dienstverlening van gemeenteadministraties: eCommunicatie moet beter. *Test-aankoop, 2006* (502) 10-15.

Redenen voor deze slechte quotering waren de lange antwoordtijd, het gebrek aan netetiquette en de foute en/of onvolledige antwoorden.

De tweede vraag handelde over de agenda's en verslagen van gemeenteraden en de mogelijkheid om een vraag te stellen aan de gemeenteraad. Deze vraag werd opmerkelijker beter beantwoord, alhoewel dit waarschijnlijk wel voorspelbaar was. Meer en meer gemeentelijke websites bevatten immers informatie over de gemeenteraad en de agenda's en verslagen zijn meestal online raadpleegbaar.

Verder is een klein onderzoek gewijd aan de websites zelf, waarbij onder andere de volgende elementen geëvalueerd zijn: vermelding van de formaliteiten voor courante diensten, informatie over de kinderopvang, informatie over de thuiszorg voor bejaarden en het online aanvragen van formulieren. Hieruit blijkt dat de gemeentes hun websites in de meeste gevallen zeer goed verzorgen. Een andere merkwaardige evolutie, volgens Test-Aankoop, is de veralgemening van de websites. Het belangrijkste besluit uit dit artikel blijft wel dat de kwaliteit van de site niet alleen afhankelijk is van de informatievoorziening en dienstverlening hierop, maar ook van de communicatievaardigheden en kennis van het gemeentepersoneel, waarmee de burger via e-mail in contact meekomt.

1.2.1.4. eAdministration/eLoket voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004

eAdministration

De term eAdministration duidt op het voorzien van administratieve informatie. Hieronder kan volgens het onderzoek van Steyaert en Van Gompel de volgende zaken verstaan worden:

- gemeentegids (contactinformatie: wie, wat, waar, wanneer?)
- dienstengids (voorwaarden en procedures: hoe?)
- dienstreglementen
- algemene nuttige informatie (huisvuil, wachtdiensten, ...)
- elektronische krant / elektronische versie infoblad
- nieuws(brief) / actueel / persberichten
- situering (statistieken / historieken)
- stratenplan en geografische info
- openbaar vervoer en mobiliteit (verkeer en openbare werken)
- toeristische informatie
- cultuuragenda / evenementenkalender
- info OCMW
- info andere diensten/ nutsvoorzieningen
- info over andere overheden
- vacatures
- voorlichtingscampagnes
- info over andere infokanalen
- FAQ (inhoudelijk)

De burger kan hier dus terecht voor informatie omtrent de diensten, aangeboden door de gemeente, alsook omtrent de formaliteiten die hij als burger moet verrichten (bijvoorbeeld de aangifte van adreswijziging).

De onderzoekers stellen dat op het informatieve vlak de 64 onderzochte gemeentewebsites vrij behoorlijk scoren. Ongeveer 66% van de websites bevatten elementen die als basisonderdelen van de gemeentelijke informatievoorziening beschouwd worden. 90% heeft alsook een informatiegids, waarin vermeld wordt op welke afdeling de burger voor een bepaald dienst moet zijn. Slechts 56% koppelt daar een dienstengids aan, waarin vermeld staat welke formaliteiten verricht moeten worden.

Toeristische (87,5%) en culturele informatie (84,4%) zijn goed vertegenwoordigd. Pers en nieuwsberichten zijn eveneens goed vertegenwoordigd (70,3%). Één op drie bevat zelfs een digitale versie van het gemeentelijke infoblad. Slechts 37,5% maakt melding van het openbaar vervoer aanwezig in de gemeente.

Tevens wordt gesteld dat er een gunstige evolutie waar te nemen is. Hiervoor maken de onderzoekers gebruik van een index, die samengesteld is uit acht elementen van de lijst en die ze reeds in 2000 hebben opgesteld. In 2000 had slechts 48% minstens 5 elementen uit de index ten opzichte van 70% in 2004. 20% biedt zelfs reeds alle acht elementen aan op hun website.

eLoket

Het eLoket heeft als doel de burger in staat te stellen zijn transacties met de gemeente online te verrichten. Afhankelijk van de gemeente kan dit evengoed digitaal loket of iLoket genoemd worden. In het onderzoek werden de volgende elementen in beschouwing genomen:

- aanwezigheid van elektronische diensten/formulieren
- aanwezigheid van een gestructureerd eLoket
- informatie over elektronische dienstverlening (werkwijze, feedback, afhandeling, kanalen en termijnen)
- verrichten van online-betalingen
- elektronische controle met betrekking tot status dossiers
- aanwezigheid van privacystatement
- link naar bedrijfs- en ondernemersloketten
- link naar tax-on-webtoepassingen

Wat de online-betalingen betreft, kan terecht de vraag gesteld worden of dat de bedragen wel groot en talrijk genoeg zijn om een dergelijk systeem te installeren. Zo besloot de gemeente Mol om bepaalde attesten kosteloos af te leveren om de elektronische dienstverlening eenvoudiger te doen verlopen.²³

Hier stelden Steyaert en Van Gompel vast dat 75% elektronische diensten en/of formulieren ter beschikking stelde, waarvan de helft deze diensten en formulieren binnen het kader van een digitaal loket ordent. Hierbij werd geconstateerd dat elektronische

²³ http://www.gemeentemol.be/discussieforum/2131/default.aspx?_vs=0_N

controle van de status van de dossiers door de individuele burger en een privacy-statement vaak onbestaande zijn. Eveneens blijft de burger in het ongewisse omtrent het verloop van de elektronische procedure door een gebrek aan informatie op de website in verband met bevestigingen, termijnen, en de verdere afhandeling.

Hier kan evengoed een vergelijking gemaakt worden met de situatie in 2000 via een index, gelijkaardig aan die van eAdministration. Ten opzichte van 2000 is hier, net als voor eAdministration, een gunstige trend waar te nemen. In 2000 had slechts 30% van de gemeentes een vorm van elektronische dienstverlening, terwijl in 2004 reeds meer dan drie op de vier websites voorzien in minimaal één van de in de index opgenomen digitale diensten. 64% van de gemeentewebsites bevat in 2004 zelfs minstens 4 elementen.

1.2.2. eDemocracy

Hier wordt nader bekeken hoe het gemeentebestuur met behulp van het internet de burger kan helpen om zijn rol van politieke participant te versterken. Uit de literatuurstudie blijkt dat hiernaar reeds uitgebreid onderzoek verricht is, maar dat in Vlaanderen nog heel weinig actie ondernomen wordt.

Meestal wordt de term eDemocracy gebruikt, wanneer ICT aangewend wordt om de burger als participant aan het politieke toneel te laten deelnemen. In een onderzoeksrapport van het Zwitsere e-Democracy Centre wordt de volgende, uitgebreidere definitie aangetroffen:

"e-Democracy consists of all electronic means of communication that enables/empowers citizens in their efforts to hold rulers/politicians accountable for their actions in the public realm. Depending on the aspect of democracy being promoted, e-democracy can employ different techniques: (1) for increasing the transparency of the political process; (2) for enhancing the direct involvement and participation of citizens; and (3) improving the quality of opinion formation by opening new spaces of information and deliberation."²⁴

²⁴ PEART, M.N. en RAMOZ DIAS, J, januari 2007. Comparative Project on Local e-Democracy Initiatives in Europe and North America. <http://edc.unige.ch/edcadmin/images/ESF%20-%20Local%20E-Democracy.pdf> (10 dec. 2006).

Uit deze definitie kan afgeleid worden dat e-Democracy niet enkel gebruik hoeft te maken van internettechnologie. SMS, mobiele telefonie, interactieve televisie en gewone telefonie kunnen evengoed ingeschakeld worden en moeten zeker in beschouwing genomen worden, wanneer politici overwegen om van start te gaan met een eDemocracy-project. Sommige communicatiemiddelen hebben immers nog altijd voordelen ten opzichte van het internet. Zo heeft telefonie een hogere penetratiegraad dan het internet, welke wel de centrale technologie in eDemocracy is. Nadelen zijn er echter ook: burgers zullen bijvoorbeeld niet graag "lastig" gevallen worden op hun GSM, noch via SMS, noch via directe oproep. Een tweede zaak die uit deze definitie volgt is dat het transparant maken van het politiek proces ook deel uitmaakt van eDemocracy, wat geen actieve houding van de burger veronderstelt.

eDemocracy is bovendien geen exclusieve aangelegenheid van de overheid: belangengroepen en individuen hebben de overheid immers niet nodig om zich te manifesteren op het internet. Ze hebben online dan wel geen directe band met de overheid, maar ze proberen via het internet wel de publieke opinie te beïnvloeden. In dit opzicht behoren websites van belangengroepen of geëngageerde individuen tot de lading die de term eDemocracy dekt.²⁵ Omdat deze eindverhandeling zich echter toespitst op gemeentelijk websites, zal de aandacht in de volgende bespreking hoofdzakelijk uitgaan naar aandachtspunten waarop lokale politici moeten letten, indien ze van start wensen te gaan met een initiatief omtrent eDemocracy.

De bespreking zal zich eerst richten tot de theoretische mogelijkheden van eDemocracy om vervolgens de fasen te bespreken waarin eDemocracy ingeschakeld kan worden. Hierna komt een beschouwing omtrent de voor- en nadelen van eDemocracy aan bod, waarvan het de bedoeling is om mogelijke knelpunten of moeilijkheden onder de aandacht te brengen. Als voorlaatste zullen enkele technische mogelijkheden nader bekeken worden. Tenslotte zullen de resultaten van het onderzoek over gemeentelijke websites van Steyaert en Van Gompel omtrent eDemocracy kort aangehaald worden.

1.2.2.1. Theoretische schematisering van mogelijkheden

Om te beginnen is het interessant om toe te lichten, wat met eDemocracy allemaal mogelijk is. Hierna kunnen de mogelijkheden geëvalueerd worden op hun bruikbaarheid voor de gemeentes.

²⁵ JANSSEN, D., februari 2006. E-Democratie: hoe, wat, waar of niet? Beschouwingen voor beleidsmakers. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (28 november 2006)

Een theoretische indeling kan teruggevonden worden in een onderzoek van het Europees Parlement, dat het gebruik van nieuwe technologieën om de democratie te versterken evalueert. In dit onderzoek worden vijf verschillende technische mogelijkheden onderscheiden, die onderverdeeld worden naargelang het aspect van democratie dat ze moeten verwezenlijken of versterken.²⁶ (Zie tabel 2.)

E-techniques	Aspects of democracy promoted			
		Increasing transparency	Increasing Participation	Increasing deliberation
e-access	x			
e-consultation			x	
e-petition			x	
e-voting			x	
e-forums				x

Tabel 2: mogelijke theoretische e-technieken om eDemocracy te verwezenlijken (Kies e.a. , 2002)

e-access

E-access wordt omschreven als het gebruik van het internet om de elektronische toegang tot officiële documenten en politieke informatie te verbeteren. De hoop van eDemocracy-verdedigers is dat een makkelijkere toegang tot officiële documenten en politieke informatie de transparantie van het politieke proces en de kwaliteit van de opinievorming zal verbeteren. Een ander gevolg is dat de politieke betrokkenheid van de burger zou toenemen.

Een bevinding van dit onderzoeksrapport voor het Europees parlement is dat e-access het meest gebruikte middel is in e-Democracy. De meest uiteenlopende niveaus en actoren maken gebruik van deze techniek: parlementen, politieke partijen, NGO's, intermediaire organisaties, websites van kandidaten en dit zowel op lokaal, nationaal en Europees niveau. Dit kan perfect geïllustreerd worden aan de hand van de Belgische situatie, waarin de parlementen op alle mogelijke niveaus hun voorbereidend werk en documenten kenbaar maken aan het publiek. Soms zijn ook videobeelden beschikbaar in het archief.²⁷ Gemeentes volgen deze trend door steeds meer en meer agenda's en verslagen van de gemeenteraden online te plaatsen. Een ander voorbeeld op lokaal

²⁶ KIES R., MENDEZ F., SCHMITTER C. en TRECHSEL A., 2003. Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. Luxemburg, Europese gemeenschap, 117p.

²⁷ Zie www.dekamer.be , www.senaat.be .

niveau is www.nieuwesportal.be , waar de burgers van Essen op de hoogte gehouden worden van de bouw van de nieuwe gemeentesportal.

e-technieken om participatie te vergroten

°e-consultation

E-consultation is het gebruik van ICT om ontwikkelingen in een beleidsdomein bekend te maken aan burgers, experts en belangengroepen en hun daaropvolgend uit te nodigen om hun mening hierover te uiten. De bedoeling hiervan is om burgers, belangengroepen en experts aan te moedigen om te participeren in het beslissingsproces. E-consultation kan in verschillende vormen voorkomen (forums, uitnodigingen om e-mails te versturen, chatten met politici, online enquêtes, ...) en kan op zeer verschillende onderwerpen focussen (ruimtelijke ordening, openbare werken, toekomstige wetten, actuele debatten,...). Een voorbeeld van een dergelijk initiatief op Belgische lokaal vlak is het discussieforum van de gemeente Mol. Op dit forum worden hoofdzakelijk nieuwsberichten geplaatst met betrekking tot beleidsbeslissingen en cultuurinitiatieven van de gemeente met als doel reacties op deze berichten te verzamelen.²⁸

°e-petition

Een tweede mogelijke techniek om de participatie te vergroten is e-petition. ICT wordt hier gebruikt om burgers een petitie te laten starten over een politieke kwestie, om anderen uit te nodigen hun steun te laten blijken en om hun petitie naar de betrokken politici te zenden. Het rapport bevat verschillende voorbeelden van e-petition, maar geen op lokaal vlak. Tevens wordt de kritiek gegeven dat e-petition in landen zonder politieke tradities betreffende petitieën wellicht niet populair zal worden.

De vraag is nu hoe gemeentelijke websites e-petition in hun site kunnen verwerken. Dit zou op twee manieren kunnen: ofwel biedt de website informatie aan over hoe de burger een goede petitie kan houden, ofwel is op de website een toepassing geïntegreerd waarmee de burgers een petitie kunnen houden. Beiden kunnen zowel hun voordelen als nadelen hebben. Bij de eerste methode ligt de drempel hoger om een petitie te starten, maar de motivatie van de initiatiefnemer zal hoger liggen. Het tweede maakt het heel gemakkelijk voor de burger, maar kan een negatief effect hebben op de kwaliteit van de

²⁸ Zie www.gemeentemol.be .

petities. Omdat er op gemeentelijk niveau echter nog niets bestaat inzake e-petition, kunnen hier geen verdere uitspraken over gedaan worden.

°e-voting

De derde en laatste techniek om participatie te vergroten is e-voting. Over wat e-voting precies inhoudt is, is de mening nog verdeeld volgens dit rapport, dat twee e-voting-modellen vermeldt. Deze twee modellen verschillen vooral in termen van veiligheid en het gemak dat zij bieden. Het eerste model is het stemmen via computers zoals dat in België al sinds 1999 gekend is. Op het vlak van eDemocracy heeft dit systeem slechts kleine implicaties. In het tweede model worden kiezers al de mogelijkheid geboden om te stemmen via het internet met een eigen computer. Verder maakt het rapport nog een onderscheid tussen twee types van e-voting: e-referendum en e-election. Het eerste handelt over de mogelijkheid om over een specifieke kwestie te oordelen. Het tweede handelt over het uitbrengen van een stem voor het aanstellen van politici via het internet. Het doel is om een grotere "opkomst" bij verkiezingen te verkrijgen door het de kiezer gemakkelijk te maken. Voorbeelden van online stemmen zijn reeds in hoofdstuk 1.1.2. aangehaald.

e-technieken voor de promotie van nieuwe overlegruimten

Deze techniek zorgt voor een online instrument dat de burgers toelaat om onderling politieke ideeën te delen. De voorstanders hopen dat forums de kwaliteit van opinievorming door de burger zal versterken door hun engagement tot discussie. Het rapport stelt dat overheden zelden forums aanbieden en dat deze taak vooral door de media verricht wordt. Dit geldt eveneens voor de websites van Belgische gemeentes, die slechts zelden een forum aanbieden. Een vaststelling is eveneens dat sommige websites een gastenboek bevatten, waar de bezoekers een discussie of een gesprek voeren omtrent gemeentelijke aangelegenheden. De vraag is of hier niet beter kan overgegaan worden naar een echt forum.

1.2.2.2. Fasen waarin eDemocracy ingeschakeld kan worden

eDemocracy kan op verschillende momenten in het politiek proces ingeschakeld worden. Daarom is het van belang goed te communiceren omtrent het stadium van beeldsvorming waarin het eDemocracy-initiatief zich bevindt. De fase heeft namelijk een

impact op wat er met de inbreng van de burger gebeurt en zo kan de burger het resultaat van zijn bijdrage beter inschatten.

Een model van de verschillende fasen kan teruggevonden worden in rapport van het SBOV inzake eDemocracy.²⁹ De, in dit rapport aangehaalde, theorie onderscheidt vijf fasen: identificeren van beleidsproblemen/uitdagingen, analyse van het probleem/uitdaging, maken van het beleid, implementeren van het beleid en monitoren van het beleid. Bij al deze fasen is e-consultation de meest aangewezen mogelijkheid om de burger actief te laten participeren. E-access en e-forums zijn hierbij wel onderliggende voorwaarden voor een degelijke, actieve participatie. De verschillende fasen zullen nu kort toegelicht worden.

Identificeren van beleidsproblemen/uitdagingen

Deze fase wordt ook de agenda setting fase genoemd en hierin wordt de noodzaak voor een nieuw beleid of een beleidsverandering nagegaan, evenals de definiëring van het probleem. Tevens situeren zich hier de meeste eDemocracy-projecten. Het is immers weinig bedreigend om de burgers helemaal in het begin mee te laten denken over wat belangrijke zaken zijn om aandacht aan te besteden.

Analyse van het probleem/uitdaging

In deze fase wordt beroep gedaan op ICT om burgers en organisaties ideeën te laten genereren met betrekking tot oplossingen voor in de vorige fase vastgestelde problemen en uitdagingen.

Maken van het beleid

De bevolking krijgt in deze fase meestal een blauwdruk van het beleidsplan voorgelegd ter discussie op een speciaal daarvoor ingerichte internetpagina. Op een later tijdstip zal dan het finale, aangepaste beleidsplan gepubliceerd worden, waarin rekening is gehouden met de opmerkingen. In het Verenigd Koninkrijk is deze werkwijze al gedeeltelijk geïnstitutionaliseerd, waar voor verschillende soorten beleidsplannen een e-consultatieperiode geldt.

²⁹ JANSSEN, D., februari 2006. E-Democratie: hoe, wat, waar of niet? Beschouwingen voor beleidsmakers. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (28 november 2006).

Implementeren van het beleid

Hier is eveneens een mogelijke rol weggelegd voor ICT. Deze fase van de beleidscyclus biedt echter minder kansen, aangezien de uitvoering zelf grotendeels door de overheid dient te gebeuren.

Monitoren van het beleid

Van nature ligt het controleren of bekritisieren van de overheid de burger het beste. Internet kan hier ingeschakeld worden als een meldingsplaats waar burgers hun opmerkingen, klachten, voorstellen tot verbetering van het beleid in kwestie kunnen melden.

1.2.2.3. Voor- en nadelen van eDemocracy

Het is goed om even aandacht te besteden aan de mogelijke voor- en nadelen van eDemocracy. In de literatuur wordt eDemocracy in vele gevallen immers te positief benaderd. De mening hierin is meestal van die aard dat ze veronderstelt dat burgerparticipatie door middel van ICT de besluitvorming zal versterken. Het is echter niet zo zeker dat het betrekken van de burgers bij de besluitvorming zal resulteren in een beter beleid. De meeste literatuur is in deze materie echter vrij normatief en is zich weinig bewust van de gevaren. Het rapport van het SBOV, vermeld in het vorige hoofdstuk, verwijst hier uitdrukkelijk naar Irvin en Stansbury, die stellen dat:

*'It is widely argued that increased community participation in government decision making produces many important benefits. Dissent is rare: it is difficult to envision anything but positive outcomes from citizens joining the policy process, collaborating with others and reaching consensus to bring about positive social and environmental change.'*³⁰

Irvin and Stansbury blijven echter niet bij deze kritiek, maar stellen ook een model voor om te bepalen of een eDemocracy-initiatief al dan niet interessant is. In dit model maken ze een onderscheid tussen de mogelijke voordelen van burgerparticipatie en de potentiële sociale en economische kosten verbonden aan participatie-initiatieven. Deze voor- en nadelen zullen nu besproken worden.

³⁰ IRVIN, R.A. and STANSBURY, J. 2004. Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?. Public Administration Review_64(1).

Voordelen

Er is sprake van meerwaarde, wanneer het eDemocracy-initiatief zal resulteren in een beleid dat een betere weerspiegeling is van preferenties van de burgers en dat dus ook op meer goedkeuring van die burgers kan rekenen. De volgende matrix geeft de potentiële voordelen weer van eDemocracy:

Voordelen van burgerparticipatie-initiatieven voor de overheidsbesluitvorming		
	Voordelen voor burgers	Voordelen voor de overheid
Besluitvormingsproces	<ul style="list-style-type: none">- leereffecten- overtuigen overheid	<ul style="list-style-type: none">- leereffecten- overtuigen burgers
Besluitvormingsresultaat	<ul style="list-style-type: none">- uit impasse geraken	<ul style="list-style-type: none">- uit impasse geraken- gerechtskosten vermijden

Tabel 3: mogelijke voordelen van burgerparticipatie (Janssen, 2006)

°Leereffecten

Participatie kan bij deelnemende burgers positieve leereffecten teweegbrengen en eveneens het respect voor de representatieve democratie verhogen, aangezien ze tijdens het proces kunnen ervaren hoe complex besluitvorming kan zijn. De overheid en haar administratie genieten ook van leereffecten, als ze gespecialiseerde middenveldorganisaties en burgers betreft in het beslissingsproces. Zoals eerder vermeld, is het voorleggen van een blauwdruk van een beleidsplan eveneens een mogelijk leermoment voor de overheid en haar administratie. Dit verwacht echter wel een open geest van de participanten, opdat deze leereffecten kunnen plaatsvinden.

°Politieke overtuiging

Niet alleen kan eDemocracy gebruikt worden om het beleid te verbeteren, maar evengoed om de burger te overtuigen van de juistheid van een beleid. Het verhogen van de legitimatie is immers zeker één van de bestaande overheidsdoelstellingen van een participatiebeleid. De beleidsmakers moeten er wel rekening mee houden dat de

overtuiging ook omgekeerd kan werken, wanneer burgers via een participatie-initiatief erin slagen om het voorgestelde beleid in een door hen gewenste richting bij te sturen.

°Uit een impasse geraken

Vaak komt een gesloten besluitvormingscyclus drukkingsgroepen goed uit omdat ze via lobbying het voordeel hebben minder concurrentie te hebben. Via een participatief-initiatief kan dit effect verlaagd worden door de burgers een stem te geven, die mogelijk afwijkend is van de lobbygroepen. Zo kunnen politici maatregelen treffen steunend op een draagvlak, dat meer omhelst dan enkel de lobbygroepen. Voor steden of gemeenten is dit uiteraard een aspect dat minder van belang is.

°Gerechtskosten

Door de burger te laten participeren in de besluitvorming wordt een deel van de verantwoordelijkheid naar hem doorgeschoven. Dit impliceert dat mogelijke rechtsvervolging door burgers of middenveldorganisaties minder waarschijnlijk wordt. Hierdoor kan burgerparticipatie kosteneffectief zijn doordat gerechtkosten minder waarschijnlijk worden. Uiteraard kan het ook omgekeerd werken: indien het bestuur geen gehoor geeft aan een terechte opmerking, staat de burger later eventueel sterker in een juridische procedure. eDemocracy kan dus ingeschakeld worden als een vorm van preventieve rechtsbescherming.

Nadelen

Irvin en Stansbury zien eveneens nadelen in burgerparticipatie. Hierin maken ze een onderscheid in de partijen, namelijk de burgers en de overheid, en het moment waarop zich een probleem kan voordoen, namelijk in het besluitvormingsproces of in het besluitvormingsresultaat. Deze bevindingen wordt schematisch weergegeven in tabel 4.

Nadelen van burgerparticipatie		
	Nadelen voor burgers	Nadelen voor de overheid
Besluitvormingsproces	<ul style="list-style-type: none"> - tijdrovend (saai) - zinloos indien geen rekening mee gehouden 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdrovend - duur - kans op boemerangeffect (vijandigheid)
Besluitvormingsresultaat	<ul style="list-style-type: none"> - slechtere besluitvorming indien zware beïnvloeding door tegengestelde belangengroepen 	<ul style="list-style-type: none"> - verlies controle besluitvormingsproces - mogelijkheid van slechte beslissing die niet meer omkeerbaar is - minder budget voor uiteindelijke implementatie beleid

Tabel 4: nadelen van burgerparticipatie (Janssen, 2006)

°Kosten

Qua kosten kan een opsplitsing gemaakt worden tussen directe financiële kosten en tijdskosten. De financiële kosten zijn erg variabel, naargelang het project. Zeker zijn echter de tijdskosten die vrij hoog en moeilijk kwantificeerbaar zijn. Daartegenover staat wel dat de voordelen, zoals sociaal kapitaal, welwillendheid van de burgers en betere besluitvorming, even onmeetbaar zijn. Daarom moet vooraf een grondige analyse gemaakt worden of burgerparticipatie wel een mogelijke meerwaarde heeft. Een goed voorbeeld hiervan is een forum: de financiële kosten om een forum te implementeren in een website zijn zeer laag, maar de opvolging en moderatie ervan eisen een zeker tijdsbesteding.

°Passiviteit

Uit empirisch onderzoek is gebleken dat de bereidheid van burgers om actief deel te nemen aan participatie-initiatieven laag is. Een recent onderzoek van Indigov en viWTA bevestigt dit, alhoewel het stelt dat de interesse om te participeren op het lokaal niveau

hoger is.³¹ De courante mening in de normatieve literatuur is echter dat de burger meer bereid is te participeren, indien ICT-hulpmiddelen gebruikt worden.

°Representatie

De vraag blijft ook wie deelneemt aan de participatie. Aangezien een verloning afwezig is, zal de drijfveren om deel te nemen een meer dan normale betrokkenheid met het onderwerp zijn. Een tweede, potentiële categorie zijn zij, die voldoende tijd en geld hebben om te participeren. Een remedie hiervoor is het samenstellen van een willekeurig samengestelde groep burgers, waarbij participatie dan wel gepaard gaat met een zekere beloning. Een bijkomend voordeel is dan dat bepaalde belangengroepen buiten spel gezet kunnen worden. Het eerder vermelde rapport van Indigov en viWTA heeft eveneens getracht om te achterhalen welk type van burger geïnteresseerd zou zijn in eDemocracy: volgens hen zijn vooral burgers, die reeds actief participeren in de samenleving (vereniging of beleid), hoger opgeleid zijn en in het bezit zijn van ICT-instrumenten, geïnteresseerd in eDemocracy.

°Managen' van verwachtingen

De beleidsvoerders moeten vooraf duidelijk stellen wat met de resultaten van de participatie gedaan wordt en in welk stadium van het beslissingsproces men zich bevindt. Anders bestaat het gevaar dat participanten ontevreden zijn, wanneer hun inbreng niet leidt tot de resultaten die zij verwachten.

°Kracht van verkeerde beslissingen

Wensen de beleidsvoerders een beslissing te nemen via een participatie-initiatief, dan moeten ze er zich vooraf zeker van stellen dat alle mogelijke belangengroepen aan bod zijn gekomen. Indien achteraf blijkt dat één bepaalde belangengroep meer inspraak had dan anderen, zou dit kunnen leiden tot slecht beleid, dat daarenboven moeilijk te corrigeren valt. Het heeft er immers de schijn van dat de beslissing ondersteund wordt door de volledige bevolking.

³¹ VAN GOMPEL R., STEYAERT J. en KERSCHOT H., 2006. E-democratie in Vlaanderen, Stakeholderanalyse, studie in opdracht van het viWTA, Brussel.

°Kracht van egoïsme

Ten slotte moet de eerlijkheid en het altruïsme van de participanten niet overschat worden. De participant heeft zijn eigen agenda en zal die proberen door te drukken. De normatieve literatuur gaat er vaak vanuit dat de participant openstaat voor andere ideeën en hiermee rekening houdt. Dit stemt echter niet geheel overeen met de werkelijkheid. Een voorzitter van een badmintonvereniging zal bijvoorbeeld voor een andere sportinfrastructuur pleiten dan een voetbalvereniging.

1.2.2.4. Technische mogelijkheden met de daarbij horende aandachtspunten

Hier zullen twee technische mogelijkheden kort besproken worden. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van het onderzoek naar burgerparticipatie in het federaal plan duurzame ontwikkeling van Loyens en Van de Walle. In dit onderzoek maken ze een samenvatting en beoordeling van verschillende mogelijkheden tot burgerparticipatie, waaronder elektronische middelen eveneens aan bod komen.³²

Alhoewel het onderzoek ten behoeve van een federale overheidsdienst gebeurt, is het toch interessant hun ondervindingen te vermelden. Zowel de voordelen als de nadelen, die zij vermelden, zijn universeel van aard. Bijgevolg zullen de problemen die de gemeenteadministraties ondervinden niet fundamenteel verschillen van die van de federale overheidsdienst, met uitzondering van de grootte van het doelpubliek.

De specifieke elektronische middelen, die Loyens en Van de Walle aanhalen, zijn het digitaal debat, een website en interactieve televisie. Voor elk van hen geven ze een omschrijving, sterke punten, zwakke punten, handige tips, een verwacht bereik onder de bevolking en een te verwachten kostprijs. De volgende samenvatting beperkt zich vooral tot het aangeven van een korte omschrijving. Interactieve televisie zal niet worden behandeld omdat het nog in zijn kinderschoenen staat en het financieel nog verre van interessant is voor gemeentebesturen. In bijlage 1 zullen de tips, de sterke en de zwakke punten van de website en het digitaal debat opgenomen worden, zoals ze in het rapport voorkomen.

³² LOYENS, K. en VAN DEN WALLE, S, mei 2006. Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling. www.instituutvoordeoverheid.be (8 december 2006).

Website

De website is een eerste middel om eDemocracy te verwezenlijken. Een website zorgt voor een laagdrempelige manier om toegang te verschaffen tot een grote hoeveelheid recente informatie over beleidsthema's of specifieke beleidsvoorstellen. Het bereik van een website is potentieel groot, maar bepaalde doelgroepen zullen vlugger gebruik maken van de website dan anderen. De auteurs verwijzen hier meer specifiek naar de digitale kloof. Qua financiële middelen is het een zeer kosteneffectief middel, alhoewel het opstellen en onderhouden van een website echter wel een zekere tijdsinvestering nodig heeft.

Het digitaal debat

Het digitaal debat gebeurt bij wijze van een internetforum, waarop een debat gestart kan worden op verschillende manieren. De politici en leden van de administratie kunnen concrete beleidsvoorstellen, stellingen, losse thema's en vragen op het forum zetten om te peilen naar de meningen van de burgers. De burger heeft op zijn beurt dan weer de mogelijkheid om zelf te reageren op de bijdrage van iemand anders of zelf een discussie te starten.

Een heikel punt is de anonimiteit van het debat. Indien anoniem, kan dit aanleiding geven tot minder serieuze reacties en pogingen om het debat te polariseren. Anonimiteit is in discussies rond gevoelige thema's dan echter weer gewenst, vooral als het onderwerpen in een taboesfeer betreft.

Indien een onderwerp gestart wordt vanuit het gemeentebestuur, moet ze vooral duidelijk maken wat het doel is en wat ze met de resultaten van het debat gaat doen. Ervaringen in het verleden vormen een indicatie dat het internetdebat gecombineerd moet worden met andere participatievormen om een nuttig effect te bekomen. Er wordt best rekening gehouden met een laag aantal deelnemers en een wisselende kwaliteit van de inbreng. Burgers hebben bovendien vaak twijfels over wat uiteindelijk met hun inbreng gebeurt.

Verder vermelden de auteurs dat er een groot potentieel bereik is van gewone burgers, vertegenwoordigers van belangengroepen of maatschappelijke organisaties, deskundigen en andere belanghebbenden. Een voordeel is dat de kostprijs relatief laag is: de belangrijkste kosten zijn tijdskosten, veroorzaakt door het opvolgen van het forum en het analyseren van de reacties.

1.2.2.5. eDemocracy voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004

Om inzicht te krijgen in de situatie voor Vlaamse en Brusselse gemeentes op het vlak van eDemocracy, wordt het onderzoek van Steyaert en Van Gompel terug in beschouwing genomen. De mate van eDemocracy in gemeentelijke websites is in dit rapport beoordeeld door de volgende elementen op de websites te controleren:

- Spreekuren van burgemeester en schepenen
- Samenstelling van het schepencollege
- Samenstelling van de gemeenteraad
- Agenda van de gemeenteraad
- Verslagen van de gemeenteraad
- Algemene beleidsinformatie (Beleidsnota's en jaarverslagen)
- Adviesraden (contactinformatie, samenstelling, werking, agenda's, verslagen)
- Info politieke partijen (politieke info): meerderheid
- Info politieke partijen (politieke info): oppositie
- Opiniepeilingen (en referenda)
- Onlinediscussieforum met het bestuur (gemodereerd of open)
- Onlinediscussieforum/groepen (gemeentelijke bestuur of politiek)
- Elektronische ombudsdienst
- Info over beroepsmogelijkheden, -voorwaarden en -procedures
- Info openbaarheid van bestuur, inspraak en participatie

Een van hun conclusies in 2004 was dat meer dan 90% van de gemeenten op haar website inzicht verschaft in de samenstelling van het schepencollege en de gemeenteraad, waarbij vaak ook gewag gemaakt wordt van de bevoegdheden en de taken. Circa 60% van de websites bevatten ook de agenda's en de verslagen van de gemeenteraad, alsook algemene beleidsinformatie in de vorm van beleidsnota's en jaarverslagen. 70% verstrekt informatie over alle of de belangrijkste gemeentelijke adviesraden. De vermelding van spreekuren van burgemeester en schepenen scoorde echter laag (57%). Algemeen kan dus gesteld worden dat participatie op de website zich vooral beperkt tot informatieverlening en dat interactieve mogelijkheden tot participatie ondermaats aan bod komen.

Verder maken ze een vergelijking met een onderzoek van 2000, waarbij een vooruitgang wordt vastgesteld. Voor de vergelijking maken ze gebruik van een index die bestaat uit acht elementen van de zonet gegeven opsomming. 44% van de websites bevatten vier

van de acht elementen in 2004 ten opzichte van 14% in 2000. Wel bevat bijna geen enkele website meer dan vijf elementen van de acht.

1.2.3. eCommunity

Zoals in hoofdstuk 1.1.3. al aangegeven is, spitst het boek, *Van stedelijke website naar digitale stad*, zich vooral toe op hoe de gemeenteadministratie en het gemeentebestuur via het internet de lokale gemeenschap kunnen ondersteunen en hoe ze de burger in zijn rol als participant aan het sociale leven kunnen versterken. Dit boek bevat informatie over bruikbare internettoepassingen en uitgewerkte gevalstudies. Hier zullen vooral de toepassingen en hun mogelijkheden tot gemeenschapsvorming besproken worden, tezamen met enkele voorbeelden. Hieruit zal blijken dat de mogelijkheden talrijk zijn en dat er zeer creatief met deze mogelijkheden omgesprongen kan worden.

1.2.3.1. Content management system

Het CMS, content management system, is simpelweg de software waarmee de inhoud van de website geüpdate kan worden en eventueel de lay-out gewijzigd kan worden. Het CMS kan gemeenschapsondersteunend aangewend worden door derde partijen toegangsrechten te verlenen aan de CMS van de gemeenteadministratie. Voorwaarde is wel dat het CMS toelaat om verschillende websites te creëren. Deze manier van werken levert drie voordelen op:

- de derde partij krijgt een professioneel instrumentarium om te communiceren;
- de gemeente kan gebruik maken van de info en expertise op de website van de derde partij (Deze informatie is toegankelijk voor de gemeente via het gemeenschappelijke CMS.);
- en indien de gemeente zich engageert om info die voor iedereen interessant is op regelmatige basis op de homepage in de kijker te zetten, komt dit beide partijen ten goede. De ene partij krijgt immers gratis promotie en de andere gratis informatie. (Door het gemeenschappelijke CMS kan de informatie op meerdere websites gepubliceerd worden.)

De auteurs stellen dat een CMS de volgende technische mogelijkheden moet bevatten opdat derden succesvol bij de gemeentelijke website betrokken kunnen worden:

metadata, tagging en RSS. Metadata dient vooral om informatie vlotter op de site te integreren door eigenschappen toe te kennen aan die informatie. Deze eigenschappen zijn dan de "metadata" van een informatieobject. Stel bijvoorbeeld dat door de gemeente een internetcursus voor senioren georganiseerd wordt en dat zowel de dienst informatica, als de dienst senioren betrokken zijn. Logischerwijze zou dit dan als een evenement op de activiteitenkalender van de website toegevoegd worden. In de metadata wordt het echter ook mogelijk om onder andere de betrokken diensten, de doelgroep en de belangrijkheid aan te geven. Dit laat toe om deze aankondiging eveneens te laten verschijnen op de websitegedeelten van de betrokken diensten en/of de betrokken doelgroep, alsook op de startpagina, wanneer de informatie belangrijk bevonden wordt.

Tagging bestaat eruit om een bepaald stuk data te laten vergezellen door een aantal kernwoorden. Het verschil met metadata is dat de kernwoorden niet volgens eens vast stramien ingegeven worden. Het doel is immers om op een intuïtieve manier objecten aan elkaar te linken. Bij elk object, dat getoond wordt, worden tevens de kernwoorden van dat object getoond. Klikte de bezoeker op zulk een kernwoord, dan wordt een lijst gegenereerd met objecten, die ook dat kernwoord "opgeplakt" hebben gekregen. www.flickr.com is een fotowebsite, die gebruik maakt van deze tagging-techniek. Foto's van Mechelen op Flickr zijn geïntegreerd in de blog van de stad Mechelen. Zelf taggen is dus mogelijk, maar "Tag"-websites, zoals Flickr, kunnen evengoed een verrijking zijn voor de gemeentelijke website.³³ Met externe websites moet wel altijd opgelet worden met ongewenste of politiek geladen inhoud.

RSS staat voor really simple syndication en wordt vooral gebruikt om de wijziging van de website-inhoud bekend te maken aan andere sites of aan bezoekers. Dit houdt in dat een lijst van nieuwe berichten, artikels of evenementen op de site wordt bijgehouden, die een andere site of bezoeker kan raadplegen. Een website kan zo melding maken van nieuwe inhoud op een andere website en de bezoeker kan met behulp van een RSS-lezer controleren, wat sinds zijn laatste bezoek de nieuwe inhoud op een website is. Indien het de wens is om met het CMS meerdere sites te ontwikkelen, is het RSS nuttig om de interactiviteit tussen de sites en met de bezoekers te vergroten. De gebruiker zou bovendien de mogelijkheid moeten hebben om de info in de RSS aan zijn behoeften aan te passen. Een jongere wil bijvoorbeeld enkel op de hoogte gehouden worden van jeugdangelegenheden en heeft misschien ook geen boodschap aan andere zaken.

³³ Merk op dat de populaire video-website youtube ook gebruik maakt van een tagging-systeem.

1.2.3.2. Social networking sites

SNS is de afkorting voor social networking sites en moet onderscheiden worden van de term social software, dat drie toepassingsgebieden omhelst: ondersteuning van dialogen, ondersteuning van sociale feedback en ondersteuning van sociale netwerken. De sociale feedback houdt in dat gebruikers elkaar beoordelen op hun bijdragen. Een goed voorbeeld hiervan is het ratingsysteem van de veilingsite eBay, waarbij beide partijen elkaar beoordelen over de afhandeling van de transactie. Onder het laatste toepassingsgebied, ondersteuning van sociale netwerken, wordt verstaan het weergeven van relaties tussen mensen om daarmee het uitbouwen van nieuwe relaties te faciliteren. Zulke toepassingen proberen als het ware voor een introductienetwerk te zorgen. SNS valt onder dit laatste toepassingsgebied en voorbeelden hiervan zijn de websites Friendster en LinkedIn. Een dergelijke site heeft als thema meestal dating of vriendschap, maar kan net zo goed gebruikt worden om een zakelijk netwerk uit te bouwen.

De basis van een SNS is het profiel management, dat aan de profielen van de gebruikers statische, dynamische en sociale data koppelt. Des te meer data, des te beter een persoon in dit netwerk gezocht kan worden op bepaalde criteria. Statische profieldata hebben betrekking op de data die de persoon over zichzelf heeft ingevoerd: naam, leeftijd, woonplaats, ... De dynamische data spelen hierop in door de statische data te linken aan de acties die de gebruikers ondernemen op de site, zoals bijdragen aan de discussie of toevoegingen aan de site. De sociale data verbinden profielen aan elkaar door ofwel de mogelijkheid om elkaar een waardering te geven, ofwel de mogelijkheid om aan te geven welke profielen bij de vrienden- of kennissenkring hoort.

1.2.3.3. Digitale prikborden en zoekertjessystemen

Digitale prikborden zijn alle instrumenten die dienen om berichten te posten en te lezen op het internet, die daarnaast eventueel in de mogelijkheid voorzien om informatie, documenten, software en andere bestanden te plaatsen bij deze berichten. De auteurs verstaan onder zoekertjessystemen de volgende toepassingen: bulletin boards, nieuwsgroepen, mailinglijsten, zoekertjessystemen en groepssystemen. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de eerste drie en de laatste twee, omdat de eerste groep geen websitebrowser vereist. Bulletin board systems en nieuwsgroepen zijn ietwat verouderde systemen en zullen derhalve niet verder besproken worden. Een mailinglijst is een gemeenschappelijk e-mailadres, dat automatisch alle hiernaar verstuorde

berichten doorstuurt naar alle leden van die lijst. Mailinglijsten zijn populair en handig. De kracht van mailinglijsten is dat elk sociaal kapitaal dat tussen twee of meer personen in de mailinglijst circuleert, voor andere leden toegankelijk wordt. Persoon A stelt een vraag aan de groep, persoon B mailt een antwoord terug en de personen C tot Z kunnen zowel de vraag als het antwoord lezen. Mailinglijsten blijken dan ook vooral in kennisnetwerken heel goed te functioneren.

Zoekertjessystemen zijn toepassingen waarbij mensen berichtjes kunnen achterlaten, oproepen posten of aanbiedingen plaatsen, zonder de bedoeling discussies te voeren of de transactie af te handelen. Het heeft louter de functie van berichtenbord, waarbij het laatste bericht bovenaan gezet wordt. De transactie hoeft niet perse via de site voltrokken te worden en om die reden kan een zoekertjessysteem nuttig zijn in een lokale context. Een zoekertjessysteem zou bovendien kunnen kaderen in de tegenwoordig populaire beleidsdoelstelling van duurzaamheid. www.craigslist.org is een voorbeeld van zo een zoekertjessite en heeft daarenboven geen commerciële doeleinden, alhoewel het gestart is op privé-initiatief. Een voorbeeld op Vlaams, lokaal niveau is het zoekertjesgedeelte op de website van de Stad Leuven.

1.2.3.4. Weblogs

Een weblog (of blog) is een website, waar een persoon geregeld schrijft omtrent zaken die hem interesseren en waar bezoekers eventueel kunnen reageren op zijn schrijfsels. Een positief aspect van weblogs is dat ze het publiceren van informatie en opinies veranderde en democratiseerde: de drempel om een weblog te starten en zijn mening op die blog te uiten is laag. Andere bloggers kunnen berichten eveneens overnemen, indien ze deze het vermelden waard vinden. Dit verwijzen of overnemen tussen blogs onderling wordt ook wel de blogosfeer genoemd. Daarnaast zijn weblogs een voorbeeld van citizen journalism, aangezien iedere burger een weblog kan opstarten en daar een problematiek kan aankaarten. In sommige gevallen kan dit zelfs leiden tot zeer uitgebreide belangstelling.³⁴

Bloggers berichten meestal over hun eigen leefwereld en het lokale leven maakt daar een belangrijk deel van uit. Hierin ligt een belangrijke bron van sociaal en cultureel kapitaal voor gemeentes. Gemeentes kunnen dit benutten door te linken naar bestaande blogs of potentiële bloggers aan te sporen door te bloggen op een gemeente- of stadsblog. Op een dergelijke manier kan de gemeentelijke website relatief goedkoop verrijkt worden

³⁴ Zie hiervoor www.monputeaux.com.

met interessante informatie. Een voorbeeld van een actieve stadsblog is <http://mechelen.blogt.be>, waarbij er een samenwerking is met de communicatiedienst en de webmaster van de stad. Hierdoor ontstaat er een interessante mengeling tussen interessante informatie van de administratie en weetjes van de bloggers. Een andere stadswebsite met een blog is die van Leuven.³⁵

De auteurs geven vijf redenen waarom gemeentes blogs over hun gemeente in de kijker moeten zetten:

- Blogs ondersteunen conversaties en brengen mensen met gelijke interesses met elkaar in contact.
- Die conversaties kunnen een schat aan informatie genereren en leggen bloot wat er in de gemeente leeft.
- De inhoud van deze blogs kan gebruikt worden om de eigen publicaties van de gemeente in de kijker te zetten.
- Weblogs voegen een menselijke stem toe aan de website.
- Weblogs geven een sociale structurering aan informatie. Op een dergelijke blog kan men talrijke tips, weetjes, suggesties en voorkeuren van de auteurs terugvinden samen met de commentaren van derden hierop.

Tevens zijn bloggers een goede PR voor de stad. Waarschijnlijk zullen ze wel geregeld kritiek uiten over het reilen en zeilen in de stad, maar dit is eerder een pluspunt: een blog, die altijd positief bericht, komt immers weinig geloofwaardig over.

1.2.3.5. Wiki's

Wiki's zijn websites, die als doel het verzamelen van kennis hebben en dit proberen te bereiken door iedereen de mogelijkheid te geven om de site te wijzigen en aan te vullen. Het evidente voorbeeld van een wiki is de online encyclopedie, wikipedia.org. Het collaboratieve aspect is de grote kracht van een wiki: de inhoud kan door iedereen gecontroleerd, aangepast of aangevuld worden. Dit leidt ertoe dat de informatie op een wiki relatief betrouwbaar is, indien ze vele gebruikers kent. Daarnaast heeft een goede wiki ook beveiligingsmechanismen om slechte aanpassingen of ongewenste, nieuwe onderwerpen tegen te gaan.

Een voorbeeld, waarbij er toegevoegde waarde voor de gemeenschap ontstaat en waarnaar De Bruyne en Broos verwijzen, is www.chiro.be/wiki. Op deze site roept de Chiro zijn leden op om een spelletjesarchief op te bouwen en om tips voor webmasters

³⁵ <http://www.leuven.be/wikiblog/>

van Chiro-websites toe te voegen. Deze wiki kan echter niet succesvol genoemd worden, aangezien hij sinds zijn start in 2005 slechts 67 artikels bevat.

Gemeentes kunnen bijvoorbeeld werken met wiki's om samen met de burgers een informatiegids voor toeristen uit te bouwen. Een dergelijk initiatief kan informatie opleveren, die anders nooit op het toeristische gedeelte van de gemeentelijke website zou verschijnen. Heemkundige kringen zouden hiermee eveneens profijt kunnen doen. www.leuven.be/wikiblog/ is een voorbeeld van een wiki voor een Vlaamse stad, alhoewel er in plaats van een correctiemechanisme een reactiemogelijkheid is.

1.2.3.6. Discussiefora

Discussiefora zijn al in hoofdstuk 1.2.2. besproken, maar ze kunnen uiteraard ook voor andere doeleinden gebruikt worden dan voor eDemocracy. Aangezien de meeste aspecten van forums al uitgebreid zijn behandeld, zal hier enkel nog bekeken worden hoe forums eCommunity kunnen ondersteunen. Het is misschien goed om te vermelden dat een forum best geïmplementeerd wordt in een website met een bepaald thema, die als stof kan dienen voor discussie op het forum.

De stad Leuven heeft een forum geïntegreerd op zijn website, waarop de burgers kunnen discussiëren over allerlei onderwerpen. Naast een algemene thread, waarvoor registratie nodig is, zijn er subthreads voor zoekertjes, activiteiten en foto's. Een vaststelling is wel dat het aantal threads in het algemene forum eerder beperkt blijft en dat het forum slechts een beperkt aantal actieve leden telt. Een iets succesvoller initiatief is het forum van het Nederlandse Maastricht maastricht.buurtplein.nl. Dit project gaat uit van een privé-bedrijf, maar er is wel een samenwerking met de Stad Maastricht en de buurtbewoners. Op dit forum worden meer threads gestart, alhoewel slechts een beperkt aantal gebruikers zeer actief is. Een onmiddellijke vaststelling is dat dit forum een betere en uitgebreidere onderverdeling heeft.³⁶

³⁶ <http://maastricht.buurtplein.nl/>

1.2.3.7. Locatiegebaseerde toepassingen

Onder locatiegebaseerde toepassingen kunnen de volgende toepassingen verstaan worden: collaboratieve mapping-toepassingen, datavisualisatie-toepassingen, geolocatiegebaseerde SNS-toepassingen en interactieve fysieke steden. Al deze toepassingen koppelen op hun eigen manier locaties aan interessante informatie.

°collaboratieve mapping toepassingen.

Wanneer de website voorzien is van een stratenplan, kan deze uitgerust worden met verschillende informatielagen die allerlei soorten points-of-interest kunnen bevatten. Voorbeelden van mogelijke onderwerpen zijn: ontspanningsgelegenheden, bedrijven, winkels, aangename plekken om te vertoeven, bezienswaardigheden, ... Met Google Maps is dit reeds mogelijk. Typisch voor deze toepassing is dat de informatie toegevoegd wordt door individuen.

°datavisualisatie-toepassingen

Deze toepassingen doen niets meer dan info uit databanken koppelen aan geografische locaties. Een voorbeeld hiervan is www.housingmaps.com dat zoekertjes omtrent onroerend goed op craigslist.org koppelt aan kaarten, die beschikbaar zijn via Google Maps. Een Belgisch voorbeeld van zulk een toepassing is de website van de Gouden gids, waarop zoekresultaten op een kaart weergegeven worden. In tegenstelling tot de vorige toepassing wordt de informatie niet toegevoegd door gebruikers, maar worden de gegevens in een databank gekoppeld aan geografische locaties.

°geolocatiegebaseerde SNS-toepassingen

Bij deze toepassingen is het de bedoeling om mensen in een specifieke lokale situatie met elkaar te laten netwerken. Dit kan bewerkstelligd worden door software en hardware, die de exacte locatie van de gebruiker bepaalt. Deze vorm zal hier echter niet besproken worden vanwege het vroege stadium van ontwikkeling waarin het zich nog bevindt. Een voorbeeld, zonder bepaling van de locatie van de gebruiker, is de website Meet The Neighbors. Deze website is een SNS-platform dat appartementenblokken en buurten een eigen webruimte ter beschikking stelt.³⁷ Op deze site kunnen buurtbewoners onder andere met elkaar netwerken of samen evenementen organiseren.

³⁷ <http://Meettheneighbors.org>

In een dergelijke site kunnen uiteraard andere functionaliteiten geïmplementeerd worden, zoals een berichtenbord met zoekertjes.

°interactieve fysieke steden

Hiermee wordt bedoeld het oproepen van informatie op een bepaalde plaats met behulp van een elektronisch middel zoals een GSM of een PDA, waarbij eventueel gebruik gemaakt wordt van het internet. Interessanter wordt het wanneer de mogelijkheid bestaat om te reageren op de omgeving. Urbantapestries.com stelt een softwarepakket ter beschikking voor de PDA, waarmee je de verhalen, rating en tags (commentaren) van anderen op de plaats, waar de gebruiker zich bevindt, kan raadplegen. Je kan eveneens zelf een tag, commentaar of score in het systeem zetten.

Verder maken de auteurs nog gewag van digitale stadsradio- en tv en enkele kleinere toepassingen.

1.2.3.8. eCommunity voor Vlaamse en Brusselse gemeentes in 2004

Het onderzoek van Jo Steyaert en Roland Van Gompel in 2004 heeft, zoals eerder vermeld, ook naar het eCommunity gedeelte van de website gepeild. Dit onderzoek heeft daarvoor de volgende elementen in beschouwing genomen:

- Activiteitenkalender verenigingsleven
- Informatie over lokale verenigingen en organisaties (inclusief links)
- Informatie door lokale verenigingen en organisaties
- Informatie over lokale middenstand en bedrijfsleven (inclusief links)
- Informatie over samenwerking met de private sector
- Informatie van andere private personen (websites bewoners)
- Webruimte/pagina's voor en van bewoners van de (virtuele) stad
- Prikbord voor zoekertjes en advertenties
- Discussiefora (niet over gemeentelijk bestuur of politiek)
- Informatie over externe/publieke toegangsmogelijkheden
- Gratis e-mail/internet voor inwoners

Hier is besloten dat de gemeentelijke website in eerste instantie vooral gericht is op de lokale overheid en haar bestuurlijke informatie. Meer dan 70% van de websites biedt

informatie aan over lokale verenigingen en bedrijven. De inbreng vanuit het lokale verenigingsleven en de deelname van de inwoners is echter beperkt. Hier wordt wederom de vergelijking gemaakt met de index van 2000, welke acht elementen uit de bovenstaande lijst bevat. Hieruit blijkt dat het aantal websites dat geen enkel element uit die index opgenomen heeft op de site, gedaald is van 35% naar 16%. Slechts 15% biedt echter meer dan alleen maar informatie over lokale verenigingen en bedrijven.

In Limburg nemen vooral Genk en Hasselt initiatief om via hun website het gemeenschapsleven te ondersteunen. Beiden proberen dit vooral te bereiken door aanvullende websites te ontwikkelen, die gericht zijn naar een specifieke doelgroep. Hasselt heeft zo bijvoorbeeld www.jeugdhasselt.be en www.inenuithasselt.be. De eerste dient vooral om de jeugdwerking van de stad te ondersteunen, maar laat echter kansen onbenut om de site interactiever te maken, zoals www.ieperjongt.be. De tweede website richt zich meer naar de mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding in Hasselt, met onder andere een horecagids. Hier kan terug de kritiek van het gebrek aan interactiviteit gegeven worden. Het zou bijvoorbeeld interessant zijn, indien bezoekers reacties op restaurants in de horecagids kunnen geven.

De stad Genk gaat nog een stuk verder en heeft niet minder dan acht aanvullende sites:

- www.verenigingeningenk.be;
- tvingenk.genk.be;
- www.jeugdingenk.be;
- www.stadinstelling.be;
- www.diensteningenk.be;
- www.woneningenk.be;
- www.vrijwilligerinkingenk.be en
- www.genkonstage.be.

Hier geldt wederom de opmerking dat er gewerkt kan worden aan de interactiviteit.

1.2.4. Interactiviteit?

Het onderzoek van Steyaert en Van Gompel vermeldt naast eCommunity, eDemocracy, eAdministration en eLoket tevens de term interactiviteit. Uiteraard moet de interactiviteit altijd in functie van de eerste vier factoren staan en derhalve is het ook niet duidelijk waarom de interactiviteit apart is onderzocht. Het is daarenboven een van de kenmerken van een website dat deze interactief is. Het onderzoek beschouwde de volgende elementen voor de beoordeling van de interactiviteit:

- contactpagina
- algemeen e-mailadres
- e-mail burgemeester
- e-mail schepenen
- e-mail gemeenteraadsleden
- e-mail diensten /diensthoofden
- e-mail personeelsleden
- gastenboek
- chatten
- mailing list
- online intekenen op mailinglist
- online reageren
- online contactformulier
- online klachtenformulier
- online informatiefiches
- online activiteitenkalender
- online links toevoegen
- online faq-formulier
- online enquêteformulier

Hierbij kan de vraag gesteld worden of een chat-functie wel nodig is op een gemeentelijke website.

Hun besluit is dat op dit gebied eveneens een gunstige evolutie te bespeuren valt. In 2000 had 25% van de gemeentelijke websites geen enkele vorm van interactiviteit, terwijl in 2004 geen interactiviteit hebben een uitzondering geworden is. 60% van de websites biedt in 2004 zelfs al vier van de acht elementen van hun interactiviteit-index aan.

1.3. Rolconflicten

Het is van belang dat de verschillende rollen van de burger op de website goed van elkaar worden onderscheiden. Anders ontstaat de kans op rolconflicten met alle gevolgen van dien, zoals onder andere verzuurde burgers en een laag gebruik van bepaald delen van de website. Omwille van deze reden wordt hier even stilgestaan bij mogelijke rolconflicten, die kunnen resulteren uit het gebruik van een website.

Vooraf het rolconflict tussen de burger als klant en de burger als politieke participant is een heet hangijzer. De vrees is dat als de overheid de burger te sterk als klant gaat benaderen, de burger van de politiek gaat verwachten dat ze politieke kwesties op korte termijn gaat oplossen. De burger als participant aan het sociale leven moet echter ook in beschouwing genomen worden. Denk bijvoorbeeld aan jongeren die een jeugdhuis willen of aan de vraag van de burgers naar sportinfrastructuur. In deze twee voorbeelden zijn alle drie de rollen van de burger aanwezig. Indien de politiek met een eDemocracy-initiatief van start gaat, is het daarom van belang dat de gevolgen ervan op het beleid op voorhand goed worden aangegeven. Het doel is om de juiste verwachtingen bij de burger te scheppen, opdat de burger niet teleurgesteld zou zijn, indien de politici weinig gevolg aan zijn bijdrage zouden geven.

Beschouwingen in de literatuur rondom rolconflicten zijn terug te vinden in onder meer het eerder vermelde artikel van Van Duivenboden en Lips.³⁸ Hierin wordt gesteld dat elk van de rollen specifieke eisen aan de burger-overheidsrelatie stelt en aparte organisatorische maatregelen impliceert. Tevens evolueren deze rollen en hun onderlinge verwevenheid in de tijd. Bijgevolg is het tegelijkertijd aandacht schenken aan de verschillende rollen van de burgers en de daarbij horende wensen en behoeften een complexe taak voor publiek organisaties. Een te klantgerichte benadering kan zo conflicterende belangen en dilemma's doen ontstaan voor de administratie. Hoe bijvoorbeeld om te gaan met het individuele belang van privacy en het maatschappelijk belang van openbaarheid van bestuur? Dus niet alleen voor de politici zijn er knelpunten, ook het gemeentepersoneel kan soms problemen ondervinden, wanneer het de burger als klant tegemoet wil treden.

³⁸ VAN DUIVENBODEN, H.en LIPS, A., 2002. De vraaggerichte elektronische overheid. www.bestuurskunde.be (26 maart 2006).

In het onderzoeksrapport van het SBOV over eDemocracy maken de auteurs ook enkele bedenkingen over mogelijke rolconflicten.³⁹ Ze maken gewag van het feit dat consumentisme een probleem kan zijn bij eDemocracy. Bij eDemocracy moet de burger bewust gemaakt worden van het feit dat hij hier niet als klant optreedt. Indien de overheid, zoals eerder gezegd de burger als klant, gaat benaderen, worden er verwachtingen geschept die de burger van de markt gewoon is. eDemocracy is echter geen middel om een snelle en goede dienstverlening te verkrijgen, waarnaar overheden voor hun diensten streven. In een dergelijk initiatief moeten de burgers beseffen, wat het betekent om in een samenleving te leven: het maken van afwegingen, leren debatteren en compromissen sluiten.

³⁹ JANSSEN, D., februari 2006. E-Democratie: hoe, wat, waar of niet? Beschouwingen voor beleidsmakers. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (28 november 2006)

1.4. Determinerende factoren voor de kwaliteit van een gemeentelijke website

Aangezien uit de voorgaande literatuurstudie blijkt dat heel wat aandacht aan gemeentelijke websites besteed wordt, kan de vraag gesteld worden welke factoren een rol spelen in de kwaliteit van gemeentelijke websites en op welke manier deze kwaliteitsverschillen tussen websites bepalen. Het SBOV heeft twee onderzoeken verricht die een licht wensen te werpen op de ingebruikname van eGovernment in het algemeen door lokale overheden. Een eerste onderzoeksrapport behandelt modellen omtrent diffusie van technologieën door organisaties en de toepassing hiervan op het eGovernment van vier kleine gemeentes.⁴⁰ Het tweede handelt over de wijze waarop lokale overheden tegen eGovernment aanzien, waarvoor de onderzoekers het eGovernment van twee middelgrote gemeenten onder de loep genomen hebben.⁴¹

Het interessante aan het eerste onderzoek is dat het een samenvatting bevat van allerlei theoretische modellen omtrent adoptie en diffusietheorieën van nieuwe technologieën. De onderzoekers geven hier de voorkeur aan adaptive structuration theorieën. Deze theorieën vormen een middenweg tussen het technologisch determinisme en het socio-organisatorisch determinisme. Het technologisch determinisme gaat ervan uit dat de technologie een oorzakelijke invloed heeft op de wijze waarop een organisatie verandert. De technologie is dus de enige factor van verandering, die daarenboven rationele en objectieve voordelen heeft. Het introduceren van deze technologie volstaat dan om deze voordelen te realiseren. Het socio-organisatorisch determinisme daarentegen draait de zaken om. Dit determinisme stelt dat enkel de technologieën gekozen worden, die passen bij de processen en structuren binnen die instelling, alsmede het gedrag van de mensen binnen de organisatie.

De adaptive structuration theorieën houden echter rekening met zowel de mogelijkheden, als de beperkingen die de organisatie en de technologie voor elkaar creëren. Hoe een organisatie verandert, is afhankelijk van de reacties tussen de technologie en de bestaande organisatiestructuren.

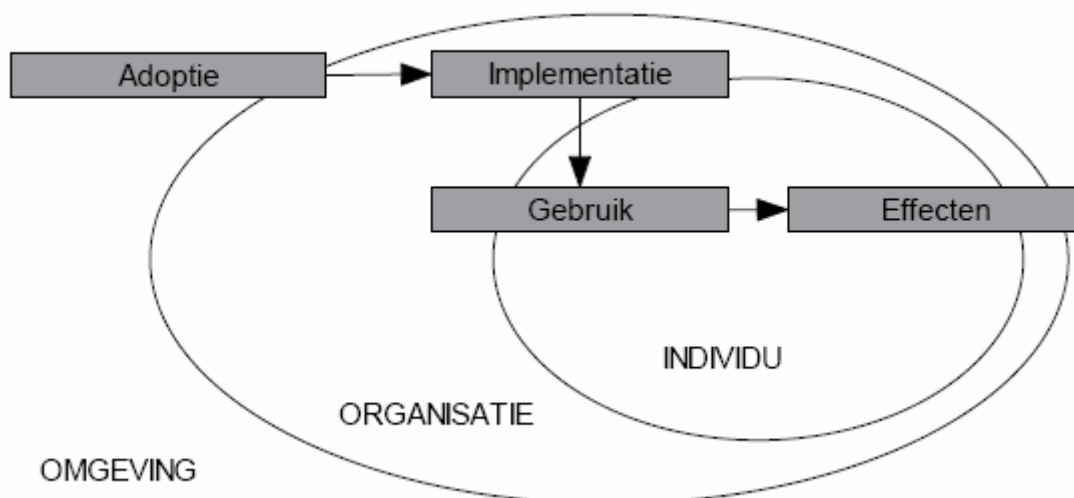
⁴⁰ ROTTHIER, S., BOUDRY, E. en DE RYNCK, F., mei 2006. Diffusie van ICT in kleine Vlaamse gemeenten. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (17 september 2006).

⁴¹ ROTTHIER, S., en DE RYNCK, F. januari 2005. eGovernment bij lokale overheden: een verkennend onderzoek. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (17 september 2006).

Ze bespreken verschillende theorieën omtrent adaptive structuration, maar voor deze eindverhandeling zal enkel het vier-fasenmodel besproken worden.⁴² Dit model is het meest volledige en omhelst de meeste eigenschappen van de andere modellen. Het vier-fasenmodel biedt eveneens een voldoende goede basis voor het verkrijgen van een inzicht in de processen die bepalend zijn voor het ontwikkelen van een gemeentelijke website. In wat volgt zal dus dit model besproken worden, waarbij indien mogelijk een verwijzing wordt gemaakt naar de praktijkbevindingen van het onderzoek naar de kleine en middelgrote gemeentes

1.4.1. Het vier-fasenmodel

Het vier-fasenmodel onderscheid vier fasen (adoptie, implementatie, gebruik en effecten), maar belangrijker is dat ze aan die fasen drie lagen toekennen, namelijk omgeving, organisatie en individu. Dit model, ontwikkeld door Bouwman e.a., wordt voorgesteld in figuur 1.



Figuur 1: Verschillende analyseniveaus (Bouwman e.a., 2002)

1.4.1.1. De vier Fasen

De vier fasen adoptie, implementatie, gebruik en effecten zullen hier achtereenvolgens gedefinieerd en besproken worden. Indien mogelijk zullen de praktijkbevindingen van de twee onderzoeken aangehaald worden.

⁴² BOUWMAN, H., VAN DIJK, J., VAN DEN HOOFF, B., en VAN DE WIJNGAERT, L., 2002. ICT in organisaties. Adoptie, implementatie, gebruik en effecten. Amsterdam: Boom, 264 pp.

Adoptie

De auteurs omschrijven de adoptie als: "Verkenning en onderzoek om in kaart te brengen welke ICT-toepassingen op de markt beschikbaar zijn, de afweging van deze toepassing in het licht van de organisatorische behoeften om met een mogelijke 'oplossing' te komen, en de uiteindelijke keuze een toepassing al of niet te gebruiken als uitkomst van het adoptieproces."

De eerste fase, de adoptie, is dus vooral een organisatorisch besluitvormingproces. De organisatorische adoptiebeslissing staat echter naast een individuele adoptiebeslissing, waarbij de individuele gebruikers de ICT-toepassing al dan niet in gebruik nemen. De organisatorische beslissing kan echter van autoritaire of collectieve aard zijn. Bij de eerste legt de top een beslissing op aan de rest van de organisatie, terwijl bij het tweede soort beslissing de gehele organisatie een consensus heeft over de te nemen beslissing.

Uiteraard moet een motief aanwezig zijn om te starten met de adoptiefase. Er kunnen drie motieven onderscheiden worden: veranderende eisen van de organisatie zelf en de omgeving, beschikbaarheid van de technologie en het 'me too'-fenomeen. De twee laatste motieven behoeven enige duiding. Het tweede motief impliceert dat een toepassing niet wordt aangeschaft vanwege een behoefte, maar louter omwille van zijn beschikbaarheid. Het 'Me too'-fenomeen houdt in dat het bezit van een technologie door andere organisaties voldoende is om de technologie ook aan te schaffen.

De uiteindelijke adoptiebeslissing wordt dus op het niveau van de organisatie genomen en hangt af van een aantal factoren, waaronder het relatief voordeel een van de belangrijkste factoren is. Het relatief voordeel is de mate waarin het nieuwe systeem een strategisch voordeel mogelijk maakt, beter is, efficiënter werkt, minder beheerslast met zich meebrengt, dan de toepassingen die voorheen in gebruik waren in de organisatie. Het relatief voordeel is bovendien afhankelijk van de subjectieve perceptie van de voordelen die een toepassing biedt. De compatibiliteit en de complexiteit van een toepassing is medebepalend voor die subjectieve perceptie. De compatibiliteit heeft te maken met de mate waarin de toepassing past bij de organisatie en de complexiteit heeft te maken met de mate van kennis die nodig is om van deze toepassing gebruik te maken.

Tevens wordt gesteld dat de adoptie niet altijd zal gebeuren op basis van een rationele kosten-batenanalyse. Adoptiebeslissingen kunnen ook van *satisficing* (bevredigende) aard zijn. Dit houdt in dat niet alle informatie beschikbaar is voor de beleidsvoerders en

ze bijgevolg met een bevredigende oplossing tevreden zijn. De snelle technologische ontwikkelingen, de onzekerheid over de verwachte baten en de uiteindelijke kosten bemoeilijken de rationaliteit van een adoptiebeslissing.

Voor de kleine gemeentes hebben de onderzoekers besloten dat het 'me too'-fenomeen waarschijnlijk een belangrijke rol speelt in de adoptie en dat adoptie zelden het resultaat is van de eigen behoeften van de gemeentelijke organisatie. Omwille van de moeilijkheden om de kosten en de baten van een eGovernment-project in te schatten zijn kleine gemeentes tevreden met een oplossing, die bevredigend is maar niet optimaal. Daarenboven wordt de administratie verondersteld om te zorgen voor de verkenning en afweging van mogelijke toepassingen.

In Maldegem, de eerste middelgrote gemeente, was er aanvankelijk weinig interesse vanuit de politiek, maar hierin is geleidelijk verbetering gekomen. Het probleem in Maldegem was dat een schepen van informatica aangesteld was, maar dat de andere schepenen nauwelijks in eGovernment geïnteresseerd waren. Bij eGovernment is het echter van essentieel belang dat iedereen meedenkt en bijdraagt, opdat de informatisering succesvol zou zijn. In de administratie doet zich een gelijkaardige situatie voor. In de administratie is een systeemverantwoordelijke aangesteld, maar deze heeft echter onvoldoende coördinerende en overkoepelende taken. Dit belemmert de snelheid van informatisering. Daarnaast speelt de gemeentesecretaris een belangrijke rol. Hij heeft een kritische houding ten opzichte van informatisering en moet voldoende overtuigd worden van het nut van een informatisering-project. Zodra de systeemverantwoordelijke de secretaris overtuigd heeft, krijgt het project veel meer steun vanuit het gemeentebestuur.

In Beveren, de tweede middelgrote gemeente, ligt de situatie iets anders. De administratie heeft veel ideeën omtrent mogelijke informaticaprojecten en moet soms zelfs door de gemeentesecretaris afgeremd worden in hun enthousiasme. De verkozen politici volgen vooral de administratie en hebben enkel kritiek, wanneer ze het kostenplaatje te hoog vinden.

Implementatie

De implementatiefase is de invoering van de technologie in de organisatie, waarbij er zowel rekening moet worden gehouden met technische, als organisatorische aspecten. Mensen kunnen weerstand vertonen tegen de innovatie, waarop de implementatiestrategie moet inspelen. In deze fase moet de organisatorische

adoptiebeslissing dus omgezet worden in vele individuele adoptiebeslissingen met als uiteindelijke doel het gebruik van de toepassingen doorheen geheel de organisatie te verwezenlijken. Deze fase kan dan ook gedefinieerd worden als de fase van interne strategievorming, projectdefinities en activiteiten en heeft als doel weerstanden weg te nemen en een optimaal gebruik van de toepassing te stimuleren. Belangrijk is dat de gebruikers betrokken worden bij de implementatie.

Het enige dat de onderzoekers hebben besloten voor kleine gemeentes is dat ze geen implementatiestrategie hanteren voor ICT-toepassingen. Bij de middelgrote gemeentes hebben de onderzoekers geen elementen aangehaald, die sterk gerelateerd zijn met de implementatie van ICT-toepassingen.

Gebruik

Dit is de fase waarin de individuele leden gebruik gaan maken van de nieuwe toepassing. Ofwel gebruikt het individu de toepassing in zijn dagelijkse werkzaamheden, ofwel niet, indien ze de keuze hebben. Hierbij spelen twee soorten toegankelijkheid een belangrijke rol: de fysieke en de affectieve toegankelijkheid. Het eerste duidt op de directe toegang tot de toepassing, terwijl het tweede verband heeft met de vraag of de toepassing aansluit bij de leefwereld van de gebruiker. Gebruiksvriendelijkheid speelt hierin een belangrijke rol.

Bij de kleine gemeentes is het de vaststelling dat ze het gebruik niet opvolgen, terwijl de middelgrote gemeentes dit schijnbaar heel goed doen.

Maldegem houdt zo bijvoorbeeld het extern e-mail verkeer goed in de gaten. Zo wordt ondermeer vastgesteld dat afhankelijk van de dienst het gebruik beperkt tot redelijk in aantal is. Ze verklaren dit verschil door de mate van complexiteit in de vragen van de burger. Bij de diensten cultuur, jeugd en toerisme gaat het vaak om eenvoudige verzoeken, die gemakkelijk via e-mail af te handelen zijn. Bij de diensten ruimtelijke ordening en vreemdelingenzaken moeten meestal meer ingewikkelde zaken afgehandeld worden en die lenen zich bijgevolg meer voor afhandeling in een fysiek loket. Verder vindt de administratie het handig dat ze via e-mail een grote groep van bijvoorbeeld vrijwilligers op korte tijd kan bereiken, zonder de papieren rompslomp van vroeger. In Beveren letten ze eveneens op het extern e-mailverkeer. De belangrijkste bevinding is hier dat e-mails geregeld niet bij de juiste persoon of dienst terechtkomen. Dit is vooral problematisch, wanneer zaken die in de ombudssfeer thuishoren, terechtkomen bij hen,

die geen ombudsfunctie hebben en deze ook niet willen vervullen. Bovendien stoort het gebrek aan net-etiquette van de burger de politici en de ambtenaren.

Bij Maldegem wordt naast het e-mailgebruik het gebruik van het digitaal loket ook goed opgevolgd. Tevens stelt de administratie vast dat de elektronische diensten een wisselend succes hebben. Zo kent de elektronische dienst om de uitleentijd van een boek te verlengen een redelijke belangstelling, terwijl de elektronisch aanvraag voor een attest van goed gedrag en zeden zelden gebruikt wordt. Het onderzoeksrapport gaat spijtig genoeg niet nader in op de vraag of het succes van het gebruik, afhankelijk is van de vertrouwdeheid met de dienst. Een regelmatige bibliotheekbezoeker zal bijvoorbeeld meer op de hoogte zijn van wat er allemaal mogelijk is in zijn bibliotheek, dan iemand die sporadisch een attest van goed gedrag en zeden nodig heeft. Verder werkt de gemeente Maldegem met zowel papieren als elektronische inspraakkaarten. De politici en ambtenaren stellen vast dat de respons op deze inspraakkaarten toeneemt, wanneer er promotie voor gemaakt wordt. Het laatste punt voor de gemeente Maldegem inzake het gebruik is de opvolging van de website. Zij volgen dit op door de website zelf statistieken te laten bijhouden.⁴³ Hiermee hopen ze een zicht te krijgen op de meest geconsulteerde pagina's en op die manier vooral aandacht te schenken aan de onderdelen waarvoor de bezoeker belangstelling heeft.

Effecten

Tot de effecten behoren de feitelijke waarde van het gebruik van een ICT-toepassing voor de organisatie en de gevolgen voor de individuele taakuitvoering in organisaties. Voor deze fase wordt de volgende definitie gehanteerd: de fase waarin de gevolgen van het gebruik van een ICT-toepassing voor de organisatie zich manifesteren voor de individuele taakuitvoering binnen de organisatie en voor communicatieprocessen en-structuren binnen haar omgeving.

Verder kan er nog een onderscheid gemaakt worden tussen eerste-orde en tweede-orde effecten. Het eerste slaat op de individuele taakuitvoering, dus de operationele effecten, die vaak beoogd waren en die bijgevolg voorspelbaar waren. Het laatste zijn de neveneffecten, die betrekking hebben op de sociale structuur van de organisatie. Het gaat hier over de effecten op communicatiepatronen, de rollen binnen de sociale netwerken en de nieuwe afhankelijkheidspatronen tussen actoren, welke minder voorspelbaar zijn.

⁴³ www.maldegem.be/statistiek

Voor de kleine gemeentes hebben de onderzoekers besloten dat ze de effecten niet opvolgen en wat de middelgrote gemeentes betreft, vermeldt het onderzoeksrapport niets wat sterk gerelateerd is met de effecten.

1.4.1.2. Drie analyse-niveaus

Tijdens de analyse van de fases, moet er tevens rekening gehouden met drie verschillende analyse-niveaus: de omgeving, de organisatie en het individu. Figuur 1 is een illustratie van hoe de adoptie van een ICT-toepassing gezien kan worden als het resultaat van een interactie van de organisatie met haar omgeving. De organisatie kijkt naar de noden van de organisatie en houdt de markt (omgeving) in het oog. Op organisatie-niveau beslist de "organisatie" tijdens de adoptiefase of er tot implementatie wordt overgegaan. Gedurende de implementatiefase worden zowel de organisatie als de individuen betrokken bij de interne strategievorming en de uitvoering door de organisatie. Het gebruik wordt uiteindelijk in grote mate bepaald door het individu en de effecten bevinden zich op alle drie de niveaus. Bij de volgende bespreking zullen enkel nog de praktische bevindingen van de onderzoekers weergegeven worden, omdat een theoretische verklaring van de begrippen individuen, organisatie en omgeving niet opportuun is.

Individuen

Wat de kleine gemeentes betreft, is vastgesteld dat de gemeentesecretaris vanuit zijn sociale rol als opinielider de houding en het gedrag van het gemeentepersoneel en de politiek ten opzichte van ICT beïnvloedt. De voornaamste taak van de systeemverantwoordelijke in kleine gemeentes is de dagelijkse ondersteuning van de ICT-toepassingen en indien ze behoren tot de administratie hebben ze een ruim beeld van waar ze naartoe willen op het gebied van eGovernment. Diensthoofden spelen bovendien een centrale rol in de diffusie van ICT-toepassingen voor hun diensten.

Een vaststelling voor de eerste middelgrote gemeente, Maldegem, is dat verschillende actoren in de administratie en de politiek een zeer afwisselende invulling geven aan het begrip eGovernment. Sommigen menen dat eGovernment vooral dient om de dienstverlening te verbeteren, terwijl anderen het beschouwen om de werking van de administratie in het algemeen te verbeteren en te moderniseren. De laatste invulling is uiteraard vollediger en correcter. Voor Beveren geldt een gelijkaardig verhaal.

Organisatie

Op het vlak van de administratie hebben de onderzoekers voor de kleine gemeentes geen besluit genomen en voor de middelgrote gemeentes kan verwezen worden naar hoofdstuk 1.4.1.1., waar voor Maldegem de impact van organisatorische aspecten voor de adoptie is besproken.

Omgeving

Op het niveau van de omgeving blijkt dat de kleine gemeentes een voorkeur geven aan de stap-voor-stap aanpak van de provincies en dat ze een kritische en afwachtende houding aannemen tegenover de initiatieven van de Vlaamse overheid. Kleine gemeentes zijn daarenboven vaak afhankelijk van de samenwerking met een vaste huisleverancier.

De eerste middelgrote gemeente, Maldegem, laat weten dat ze contact zoekt met andere gemeentes om hun e-Government vorm te geven. Het contact kan gaan van zeer los tot zeer georganiseerd. Wat de andere overheden betreft, vinden ze dat de ondersteuning van de Vlaamse overheid te wensen overlaat en dat de federale overheid te weinig informatie geeft over de mogelijkheden van de eID.

Wat Beveren betreft, zijn andere gemeentes meer een passieve bron van inspiratie. Een algemene opmerking voor de hogere overheden is dat het digitaal loket een zaak is, waarin de hogere overheden meer initiatief zouden moeten nemen. Ze vinden niet dat ze er zelf een bedrijf voor moeten contacteren, alhoewel ze dit wel hebben gedaan. Voor de federale overheid gelden gelijkaardige opmerkingen als bij Maldegem.

1.4.2. Algemene inkadering

Als laatste punt aangaande de adoptie van nieuwe technologieën wordt een beschrijving gegeven van de specifieke organisatie van een gemeente. Dit heeft niets te maken met de adoptie op zich, maar is wel nodig om te begrijpen hoe een gemeente functioneert en hoe ze zich verhoudt met haar omgeving. Een uitgebreidere versie van de volgende samenvatting kan teruggevonden worden in het onderzoeksrapport van SBOV inzake diffusie van ICT in kleine gemeentes.

°Een publieke organisatie is geen autonome, maar een heteronome organisatie. Ze krijgen regels opgelegd van de hogere overheden (federale en Vlaamse overheid).

°Gemeenten vervullen door hun heterogeen karakter verschillende taken en diensten naar verschillende doelgroepen, waardoor de gemeente-organisatie opgesplitst kan worden in deelorganisaties.

°In een gemeente is er een politiek en een ambtelijk orgaan, waar de eerste beleidsvormers zijn en de laatste beleidsuitvoerders.

°Gemeentes hebben een bureaucratische organisatievorm met een sterk hiërarchische structuur, opdat er gelijke dienstverlening aan de burger zou zijn.

°Gemeenten bevinden zich in een netwerk met andere besturen, ook wel de interbestuurlijke relaties genoemd. Andere overheden werken ook aan eGovernment-projecten, waarbij mogelijk de gemeenten betrokken worden.

2. Evaluatie Limburgse gemeentewebsites

Om de gemeentelijke websites van Limburg te evalueren zal gebruik gemaakt worden van het beoordelingssysteem dat Steyaert en Van Gompel reeds in hun onderzoek in 2000 en 2004 gebruikten. Dit beoordelingssysteem bestaat uit een eenvoudige checklist, waarop aangegeven wordt of een element aanwezig is of niet. Een element is bijvoorbeeld de aanwezigheid van een welbepaald e-mailadres of een bepaalde soort van informatie. Steyaert en Van Gompel hebben dit gedaan voor een uitgebreide set van elementen. Zoals in het vorige hoofdstuk reeds vermeld, kan een gemeentelijke website onderverdeeld worden in verschillende theoretische gedeelten: eAdministration, eLoket, eDemocracy, eCommunity en interactiviteit. Voor elk van deze theoretische gedeelten hebben ze eveneens een index opgesteld, bestaande uit zeven of acht elementen uit de uitgebreidere set. In deze index zitten voor de onderzoekers dan wel de belangrijkste elementen voor het functieaspect, dat onderzocht wordt.

Deze techniek laat toe om een algemeen beeld te schetsen van de situatie en laat daarenboven toe een vergelijking te maken met de situaties in 2000 en 2004. Ze mag echter niet gezien worden als een grondige beoordeling van de website. Daarvoor geeft ze een te summier beeld en biedt ze geen kwalitatieve beoordeling van de elementen. Een element is aanwezig of niet, maar, indien aanwezig, zegt ze bijvoorbeeld niets over de kwaliteit van dit element (bijvoorbeeld de informatiegids). Dit impliceert dat de website met de hoogste score niet noodzakelijk de beste website is, maar wel bij de beteren hoort.

Verder moet opgemerkt worden dat websites in het algemeen geregeld in een nieuw kleedje gestoken worden. Voor gemeentelijke websites is dit niet anders. Zo hebben het afgelopen jaar ondermeer Zonhoven, Zutendaal, Heers en Leopoldsburg hun website vernieuwd. De resultaten, die hier gepresenteerd worden, stemmen bijgevolg niet meer volledig overeen met de huidige situatie.

Meer en meer Limburgse gemeentes verlaten ook het Vlaanderen-Online project voor hun website. Enkel Hamont-Achel maakt (naast Herstappe) nog gebruik van deze faciliteiten, voorzien door de Vlaamse overheid. Dit is een indicatie dat de Limburgse gemeentebesturen en -administraties behoefte hebben aan een website, die beter en vlugger aan hun behoeften aangepast kan worden.

In wat volgt, zal de algemene situatie van de Limburgse gemeentewebsites behandeld worden en een vergelijking gemaakt worden met het onderzoek van Steyaert en Van

Gompel in 2000 en 2004. Hun onderzoek onderzocht niet de volledige populatie, maar nam een steekproef van 66 Vlaamse en Brusselse gemeentes. Alhoewel de resultaten niet specifiek gelden voor Limburg, geven ze wel een tamelijk goede indicatie voor de situatie in Limburg in die periode. Gemeenten worden slechts bij naam vernoemd, wanneer dit relevant is. De gemeente Herstappe zal buiten beschouwing gelaten worden omwille van zijn speciale aard.

Elk deelhoofdstuk zal beginnen met een tabel. In deze tabel staan de elementen die in beschouwing worden genomen voor de beoordeling van een bepaald onderdeel, tezamen met de daarbij horende aanwezigheidsscore in percentage. Deze elementen vormen voor dat welbepaald onderdeel ook de index, die Steyaert en Van Gompel gebruiken, om zo vergelijkingen met vorige onderzoeken mogelijk te maken.

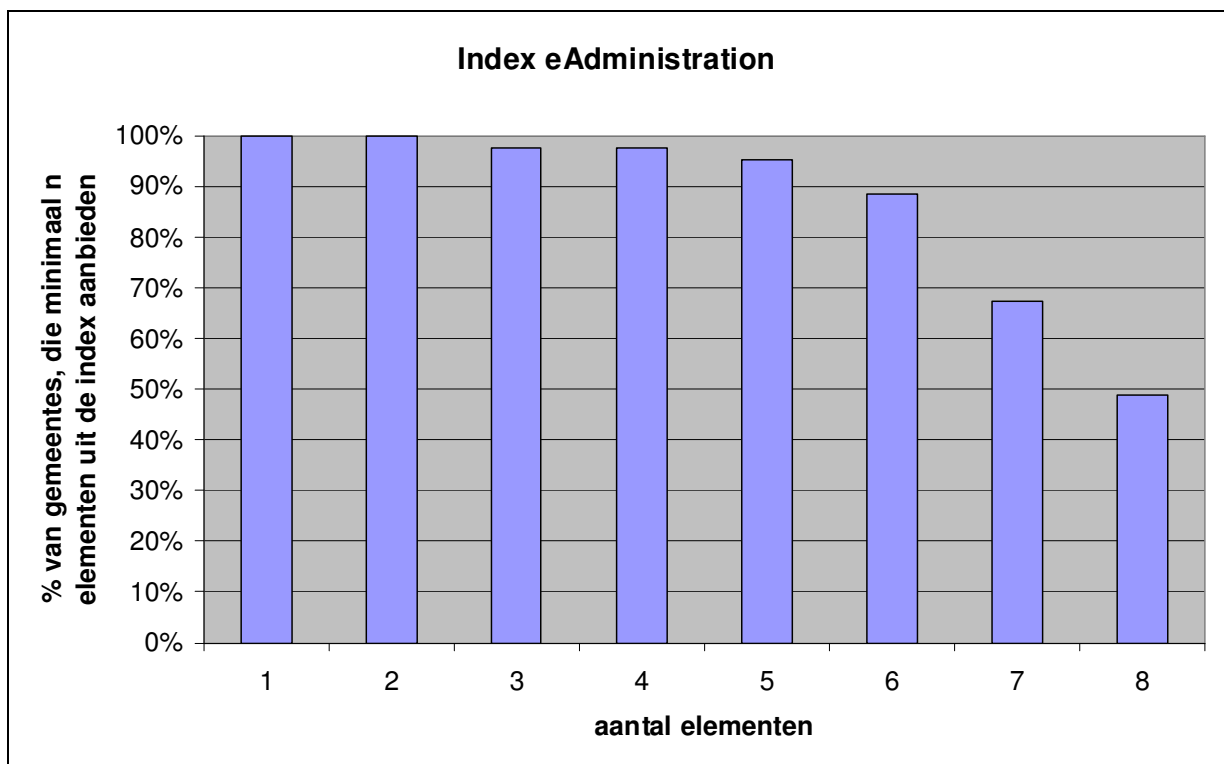
2.1. eAdministration

Index eAdministration	
de aanwezigheid van een gemeentelijke informatiegids (adressen, telefoonnummers,...)	100,0%
de aanwezigheid van een gemeentelijke dienstengids (met uitleg over werking van de diensten)	97,7%
de aanwezigheid van informatie over diensten die aan het gemeentebestuur zijn verbonden	97,7%
de aanwezigheid van toeristische informatie	95,3%
de aanwezigheid van een cultuuragenda	90,7%
de aanwezigheid van een elektronische 'krant'	88,4%
de aanwezigheid van informatie over openbaar vervoer	69,8%
de aanwezigheid van links naar andere overheden	55,8%

Tabel 5: Elementen voor de eAdministration-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg (N=43)

Op eAdministration wordt zeer goed gescoord. Twee aspecten die relatief zwak scoren zijn de informatie over het openbaar vervoer (70%) en de aanwezigheid van links naar andere overheden (56%). Al de andere elementen zijn op 88% of meer van de websites aanwezig. Dit toont aan dat de gemeentes zeer bewust zijn van hun website als bron van informatie en hier ook de nodige aandacht aan besteden.

In vergelijking met 2000 en 2004 geeft de index aan dat hier een gunstige evolutie heeft plaatsgevonden en door de hoge scores kan zelfs gesteld worden dat de meeste sites voldoen aan de minimaal te verwachten informatievoorziening omtrent de diensten. In 2004 bood 20% van de websites alle elementen uit de index aan en 70% bood minimaal vijf van de elementen aan. In 2007 biedt 49% van de Limburgse gemeentewebsites al acht elementen aan en 95% biedt al minstens vijf elementen aan. De sterke vooruitgang hoeft niet te verbazen, aangezien info op een website plaatsen niet de moeilijkste uitdaging is. (Zie Grafiek 1.)



Grafiek 1: Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eAdministration-index aanbieden

2.2. eLoket

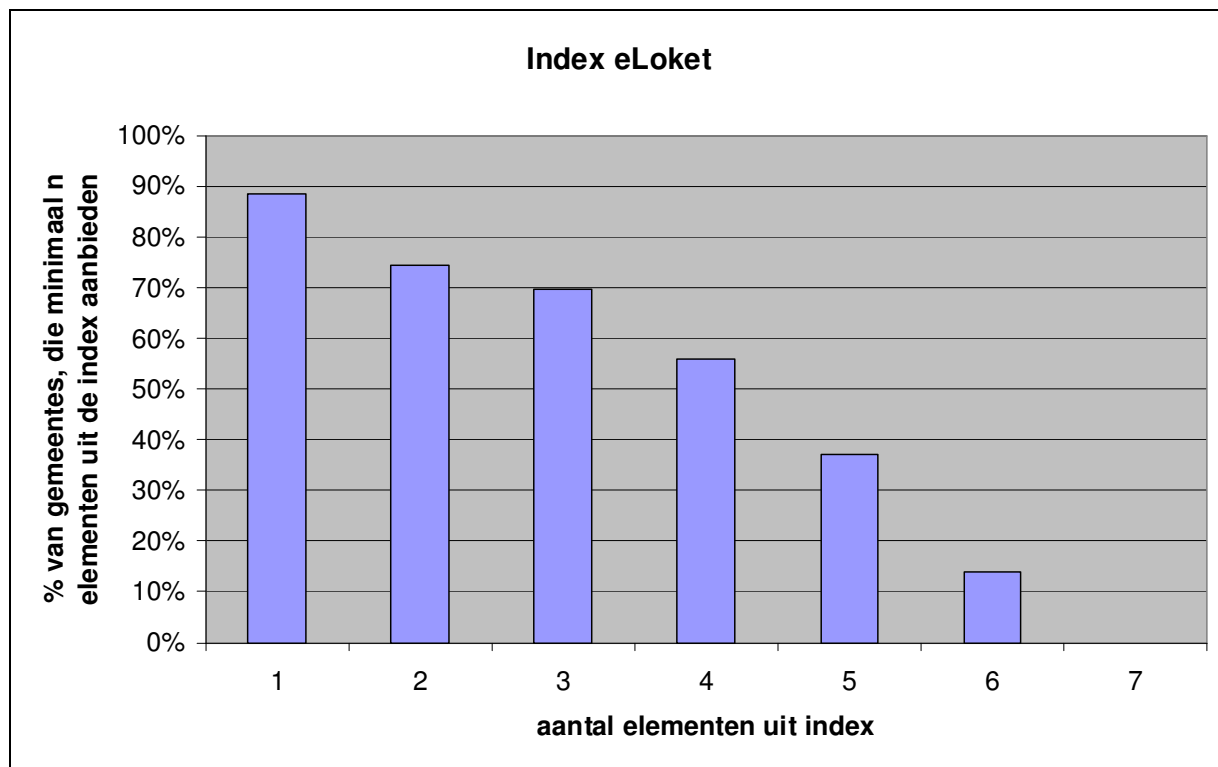
Index eLoket	
de aanwezigheid van een elektronische meldingskaart	74,4%
de aanwezigheid van een elektronische 'bestelformulier' voor gemeentelijke diensten (e-Loket met elektronische afhandeling)	62,8%
de aanwezigheid van vacatures	58,1%
de mogelijkheid om een toeristische reservatie (gids, museum, ...) te maken	53,5%
de aanwezigheid van een online-aanvraagformulier voor officiële documenten	48,8%
de mogelijkheid om een afdruk te maken van officiële documenten (e-loket met afdrukbare formulieren die moeten verstuurd worden via klassieke post)	41,9%
de mogelijkheid om online betalingen te doen	0,0%

Tabel 6: Elementen voor de eLoket-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg (N=43)

In hoofdstuk 1.2.1. werd reeds aangehaald dat het mogelijk maken van online-betalingen voor de meeste geldelijke transacties met de burgers momenteel niet zinvol is. Daarom is het niet rampzalig, dat geen enkele Limburgse gemeentewebsite deze mogelijkheid aanbiedt. Daarnaast is het niet duidelijk waarom het element vacatures bij dit onderdeel is opgenomen. Voor het eLoket in het geheel moet opgemerkt worden, dat dit het interactieve gedeelte van eAdministration is.

De vier meest aanwezige elementen zijn de mogelijkheid voor toeristische reservaties, de elektronische meldingskaart, het elektronisch loket en het vermelden van de vacatures bij de gemeenteadministratie. Het eLoket scoort lager dan het minder interactieve luik van de dienstverlening, eAdministration. De elektronische dienstverlening zal echter in de nabije toekomst wel verbeteren dankzij de elektronische identiteitskaart. Een aantal Limburgse gemeentes ondersteunen immers de eID reeds in het digitaal loket op hun website, wat erop duidt dat de eID stilaan aanvaard en aangewend wordt.

Voor een betere adoptie van de eID voor thuisgebruik laat de promotie momenteel te wensen over. Indien de overheid in het algemeen wil dat het eID-gebruik thuis substantieel toeneemt, moet ze duidelijker naar de bevolking communiceren wat de huidige en toekomstige mogelijkheden van de eID zijn. Dit kan bijvoorbeeld door bij het afleveren van een eID aan de burger een info-brochure mee te geven aan de burger.



Grafiek 2 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eLoket-index aanbieden

Het eLoket krijgt al iets meer aandacht dan in 2000 en 2004, maar kan in de toekomst zeker nog verbeterd worden. In 2004 bood ruim 75% van de gemeentelijke websites minstens één element van de index aan en 64% bood al minstens vier elementen. Nu biedt al 88% van de Limburgse websites één of meer elementen aan, maar slechts 55% biedt vier of meer elementen aan. (Zie grafiek 2.) Dit is een indicatie, dat de gemeentebesturen en -administraties hun eLoket willen verbeteren en uitbouwen, maar dat er een stagnatie optreedt. Een externe factor, die de uitbouw van een digitaal loket kan vertragen, is het ontbreken van een degelijke wetgeving omtrent de elektronische handtekening. Dit kan verklaren waarom het eLoket nog niet dezelfde vooruitgang heeft gekend als eAdministration.

2.3. eCommunity

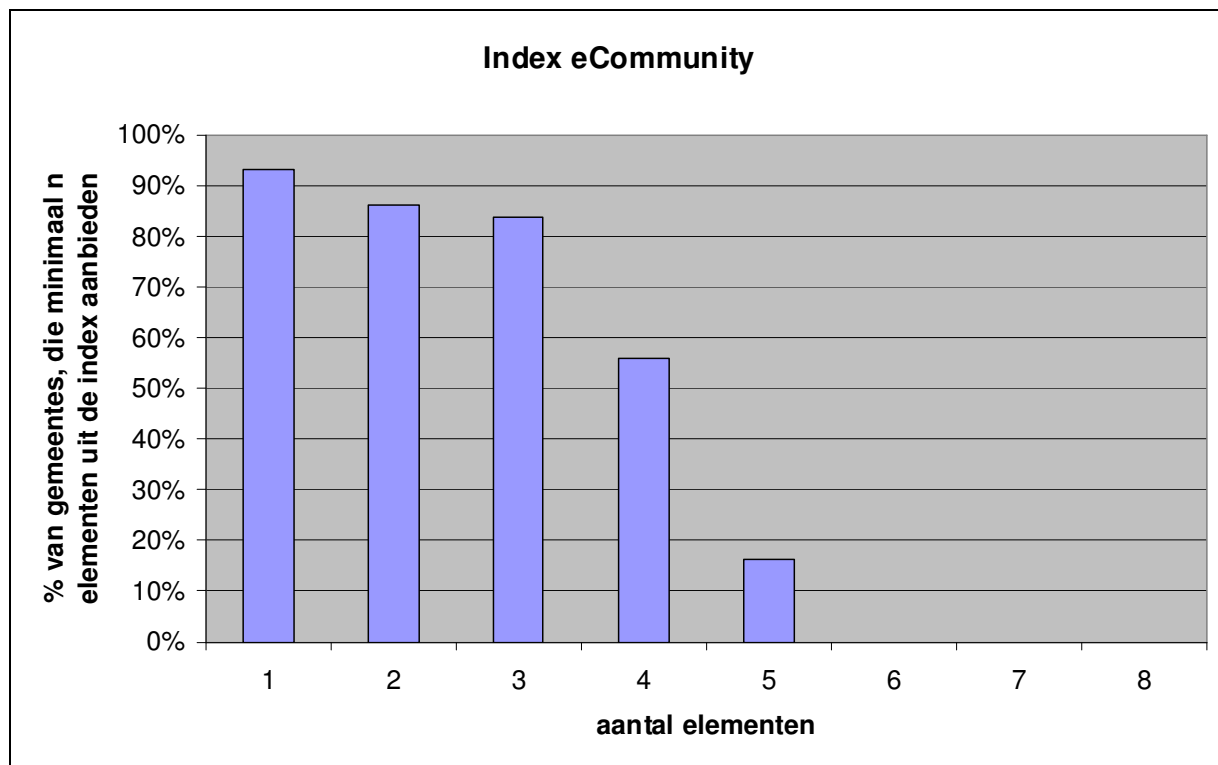
Index eCommunity	
de mogelijkheid om toegang te hebben tot de website in publieke plaatsen (kiosken, ..)	88,4%
de aanwezigheid van informatie over lokale verenigingen (in de ruimste zin van het woord)	86,0%
de aanwezigheid van informatie die door lokale verenigingen op de site wordt gezet	72,1%
de aanwezigheid van informatie over het lokale bedrijfsleven	65,1%
de mogelijkheid van samenwerking met de private sector (PPS)	11,6%
de aanwezigheid van webruimte voor bewoners (bewonerspagina's/ of links naar pagina's van bewoners)	9,3%
de mogelijkheid van gratis e-mail voor de inwoners	2,3%
de aanwezigheid van minstens één discussieforum over niet overheidsaangelegenheden	0,0%

Tabel 7 : Elementen voor de eCommunity-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg (N=43)

Bij twee elementen kunnen vraagtekens omtrent hun relevantie geplaatst worden, namelijk die van de aanwezigheid van webruimte voor de bewoners en de mogelijkheid van gratis e-mail voor de inwoners. Het eerste element is te breed gedefinieerd: een webruimte voor bewoners kan op verschillende manieren verwezenlijkt worden, bijvoorbeeld door een simpele weblog of door een pagina waar hij zichzelf kort kan voorstellen. Bovendien worden de twee voorbeelden al aangeboden door privé-instanties: de weblog door ondermeer blogger.com en wordpress.com en de voorstellingspagina's door onder andere Myspace en Windows Live Spaces. Uiteraard kunnen gemeentewebsites wel de mogelijkheid bieden om verwijzingen naar een blog of voorstellingspagina te plaatsen, wanneer de burger hierom verzoekt. Voor de e-mail geldt net zo goed de kritiek dat ze al via privé-instanties aangeboden worden. E-mail is gratis te verkrijgen bij Microsoft via Hotmail en bij Google via Gmail. Daarom kan het bezwaarlijk erg gevonden worden dat de aanwezigheid voor deze twee elementen (9% voor de webruimte en 2% voor de e-mail) zeer laag zijn.

Twee elementen, die laag scoren in aanwezigheid en wel een verrijking kunnen zijn voor de gemeentelijke website, zijn de aanwezigheid van informatie over mogelijkheid tot samenwerking met de private sector of PPS (11%) en van een forum over niet politiek-geladen onderwerpen (0%). De overige elementen scoren goed (65%) tot zeer goed

(88%) en van deze elementen kan aangenomen worden dat ze in de nabije toekomst door de meesten aangeboden zullen worden.



Grafiek 3 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eCommunity-index aanbieden

In 2004 bood 16% geen enkel element aan en slechts 15% deed toen inspanningen om meer dan louter informatie over de lokale verenigingen en het bedrijfsleven aan te bieden. Op 7% van de huidige, Limburgse gemeentewebsites is geen enkel element terug te vinden. (Zie grafiek 3.) De vaststelling is hier eveneens dat vele websites zich beperken tot het aanbieden van informatie. Het geven van goede en succesvolle voorbeelden om het sociale leven in de gemeente te versterken met behulp van een website, zou zeker een versnelling teweeg brengen in de implementatie van meer interactieve en sociaal-gerichte internettoepassingen.

2.4. eDemocracy

Index eDemocracy	
de vermelding van de samenstelling van de gemeenteraad	100,0%
de vermelding van de spreekuren van de burgemeester en de schepenen	83,7%
de aanwezigheid van de verslagen van de gemeenteraad	72,1%
de aanwezigheid van de agenda van de gemeenteraad	69,8%
de aanwezigheid van informatie over politieke partijen (links)	11,6%
de mogelijkheid van off- of online-discussies met het bestuur	2,3%
de aanwezigheid van referenda of opiniepeilingen	0,0%
de aanwezigheid van een online-discussieforum over politieke, gemeentelijke aangelegenheden	0,0%

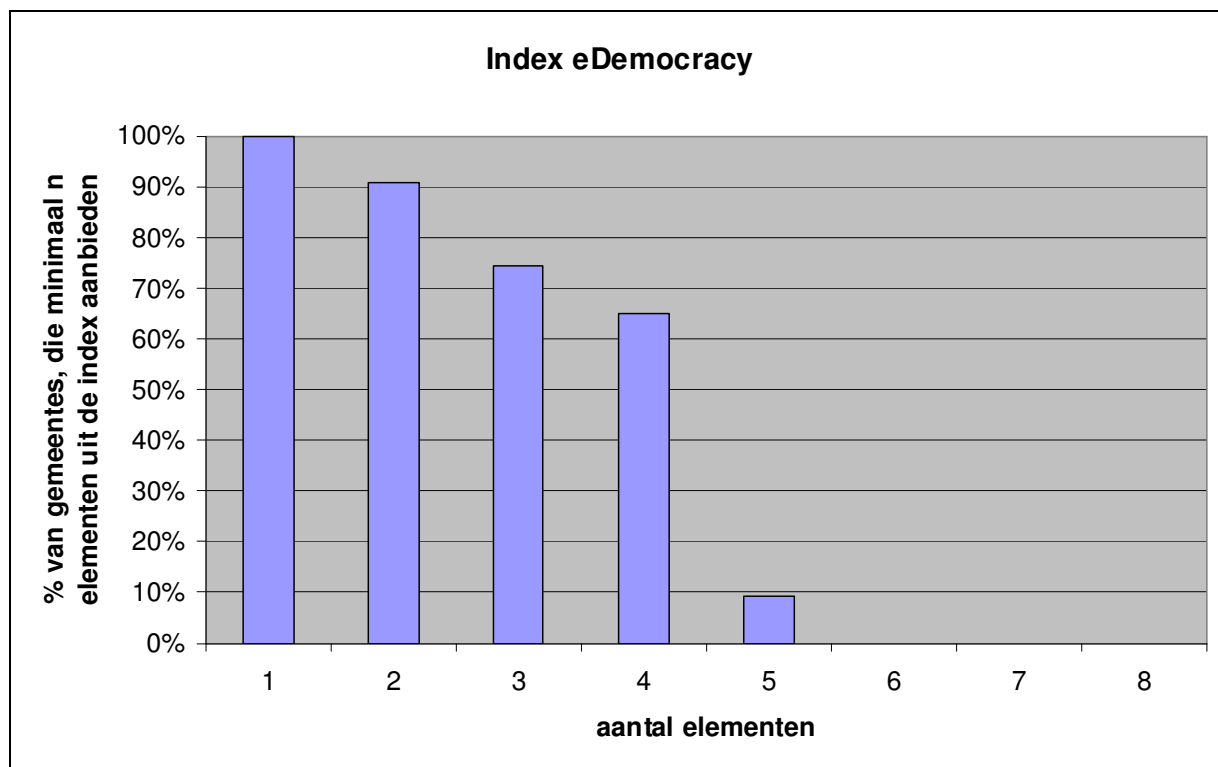
Tabel 8 : Elementen voor de eDemocracy-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg (N=43)

Het eerste element van de index, de aanwezigheid van referenda of opiniepeilingen, is niet geheel vrij van kritiek. Het valt te betwijfelen of er wel een sterke behoefte aan een dergelijke functionaliteit is. De mogelijkheid om enquêtes te houden via de website is een interessantere mogelijkheid, die bovendien niet zo bindend is voor politici als een referendum. Aan het feit dat dit element niet aanwezig is op de Limburgse gemeentewebsites moet dus niet zwaar getild worden.

De zwakke punten zijn hier de mogelijkheid van offline- of online-discussies met het bestuur (2%), de aanwezigheid van informatie over of links naar politieke partijen (11%) en de aanwezigheid van een politiek forum (0%). Waarschijnlijk is de reden voor het uitblijven voor de implementatie van zulk een forum te wijten aan de schrik dat het discussieforum slachtoffer gaat worden van waardeloze bijdragen en scheldpartijen.⁴⁴ Een voorbeeld van een succesvol gemeentelijk forum zou daarom onontbeerlijk zijn om hier op korte termijn een verandering in te brengen. Bij dit voorbeeld zou dan vooral gelet moeten worden op de onderverdeling van het forum, het opstarten van onderwerpen vanuit de gemeente-administratie of -bestuur en het omgaan met ongewenste bijdragen, aangezien deze aspecten veelal de probleempunten zijn.

De overige elementen zijn goed aanwezig (70% tot 100%). Opvallend is dat al deze elementen enkel betrekking hebben op het voorzien van informatie en weinig met interactiviteit te maken hebben. Dit stemt overeen met de bevindingen voor de eLoket/eAdministration en eCommunity-gedeeltes.

⁴⁴ Zie p. 137 van Stedelijke website tot digitale stad



Grafiek 4 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eDemocracy-index aanbieden

De studie van 2004 bepaalt dat 44% van de onderzochte websites vier of meer elementen bevatten, maar dat geen enkele website een combinatie van meer dan vijf elementen aanbood. De situatie in Limburg is ten opzichte van de situatie van toen lichtjes verbeterd. 65% bevat vier elementen, maar hier geldt eveneens dat maar enkele sites meer dan vijf elementen bevat. (Zie grafiek 4.)

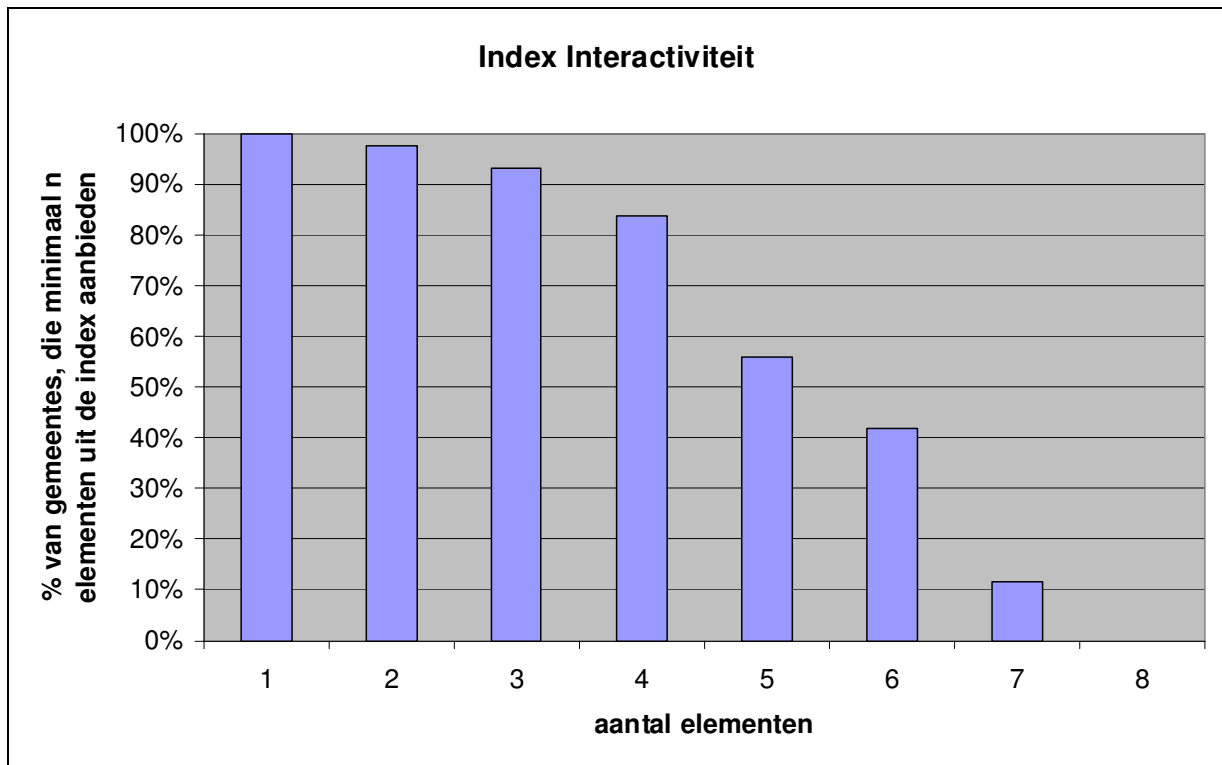
2.5. Interactiviteit

Index Interactiviteit	
de aanwezigheid van een afzonderlijk e-mailadres voor de burgemeester	86,0%
de aanwezigheid van een algemeen e-mailadres	83,7%
de aanwezigheid van afzonderlijke e-mailadressen voor de schepenen	81,4%
de aanwezigheid van een distributielijst (mailing list)	58,1%
de aanwezigheid van afzonderlijke e-mailadressen voor de diensten	58,1%
de aanwezigheid van afzonderlijke e-mailadressen voor het personeel	53,5%
de aanwezigheid van afzonderlijke e-mailadressen voor de gemeenteraadsleden	48,8%
de aanwezigheid van een gastenboek	14,0%

Tabel 9: Elementen voor de interactiviteit-index en de procentuele aanwezigheid ervan op de gemeentelijke websites in Limburg (N=43)

Net zoals bij de vorige punten kunnen hier enkele bedenkingen gemaakt worden. De voornaamste kritiek is dat interactiviteit een inherente eigenschap van het internet is. Het is derhalve niet duidelijk waarom de verschillende elementen niet bij het bijhorende gedeelte worden ondergebracht. Zo dient de aanwezigheid van de e-mailadressen van de verkozen politici om het eDemocracy-gedeelte van de website te ondersteunen. Een lichtere kritiek is dat er een onderscheid gemaakt wordt tussen e-mailadressen voor de diensten en het personeel. Deze twee overlappen elkaar en vaak zullen gemeente-administraties voor een van deze twee kiezen in plaats van beide.

De vaststelling is hier dat de meeste elementen redelijk (50%) tot goed (86%) aanwezig zijn. Enkel het gastenboek (14%) scoort slecht. Aangezien het hier vooral e-mailadressen betreft, moet wel het artikel van Test-Aankoop indachtig gehouden worden: het is niet voldoende om de e-mailadressen beschikbaar te stellen, er moet ook passend op e-mailberichten gereageerd worden.



Grafiek 5 : Percentage van Limburgse gemeentewebsites, die minimaal n elementen uit de eDemocracy-index aanbieden

Hierin is een sterke ontwikkeling waar te nemen in vergelijking met 2004, alhoewel dit niet verwonderlijk is. De interactiviteit-elementen focussen vooral op het aanbieden van e-mailadressen en het is derhalve niet moeilijk om dit te verwezenlijken. In 2004 bood 60% meer dan vier elementen aan, terwijl dat voor de Limburgse situatie nu al 84% is. (Zie grafiek 5.)

2.6. Besluit evaluatie websites

De Limburgse gemeentewebsites richten zich vooral op *statische* informatievoorziening, maar laten wat interactiviteit betreft veel opportuniteiten liggen. De redenen hiervoor zijn zeer uiteenlopend en liggen zowel binnen als buiten de gemeenteadministratie en/of het bestuur.

Voor de slechte score van het eLoket liggen hier waarschijnlijk nog enkele juridische onduidelijkheden met de elektronische identiteitskaart aan de basis. In het volgend hoofdstuk zal echter gezien worden dat heel wat gemeente-administraties al definitieve plannen hebben of overwogen om de eID te implementeren in de website. Hier zal weldra dus een kentering waar te nemen zijn.

Wat eCommunity en eDemocracy betreft, ligt dit meer aan het feit dat interactieve elementen niet vanzelf verzekerd zijn van succes. De gemeentes hebben daarom nood aan goede praktijkvoorbeelden, waaraan ze zich kunnen spiegelen. De internetfora zijn hier een uitstekend voorbeeld van. Fora kunnen een zeer waardevolle bron zijn van sociaal en cultureel kapitaal, maar kunnen evengoed een substituut zijn voor "cafépraat".⁴⁵ Daarom hebben gemeentes goede richtlijnen en tips nodig vooraleer met een forum van start te gaan.

⁴⁵ Zie voor een "slecht" forum <http://forum.politics.be> .

3. De Limburgse gemeentelijke website en zijn ontwikkeling

In dit hoofdstuk wordt getracht factoren in kaart te brengen, die een invloed hebben op de adoptie van website-toepassingen door Limburgse gemeentes. Uit het vorige hoofdstuk blijken de Limburgse gemeentewebsites het qua informatievoorziening immers goed tot uitstekend te doen. Meer interactieve toepassingen, zoals forums of een volledig elektronisch digitaal loket, vinden echter minder ingang. Daarom is het interessant om meer zicht te krijgen op de factoren die een invloed hebben op adoptie van nieuwe web-toepassingen door Limburgse gemeentes en die bijgevolg de kwaliteit van de website bepalen. Hiervoor is een enquête opgesteld, die gebaseerd is op de literatuurstudie en twee aanvullende interviews met twee niet-Limburgse gemeentes. De resultaten van deze enquête zullen besproken worden aan de hand van het vier-fasenmodel, besproken in hoofdstuk 1.3. De interviews zijn gehouden met de burgemeester en de ICT-verantwoordelijke van een kleine gemeente en de bestuursecretaris van communicatie van een middelgrote gemeente en zijn opgenomen in bijlage 2.

De vraag om de enquête in te vullen is per e-mail verzonden naar de gemeentesecretaris. In deze email is de gemeentesecretaris verzocht om de e-mail door te sturen naar de persoon in de administratie met de meeste verantwoordelijkheid voor de website. Zesentwintig van de vierenveertig gemeentes hebben de enquête online ingevuld. Het aantal gemeentes zal voor het vervolg van de bespreking verminderd worden tot drieënveertig, omdat Herstappe niet in beschouwing genomen wordt.

De gemeentes, die de enquête beantwoord hebben, hebben gemiddeld 22.000 inwoners. Van die gemeentes heeft de kleinste een inwonersaantal van iets minder dan 7.000 en de grootste een inwonersaantal van ongeveer 70.000.

	Kleine gemeentes (minder dan 10.000 inwoners)	Middelgrote gemeentes (tussen 10.000 en 30.000 inwoners)	Grote gemeentes (Meer dan 30.000 inwoners)
Beantwoord	5	14	7
Niet-beantwoord	7	9	1

Tabel 10 : Respondenten en niet-respondenten, onderverdeeld naar grootte van de gemeente (Herstappe wordt buiten beschouwing gelaten)

Uit tabel 10 kan afgeleid worden dat vooral kleinere gemeentes de enquête niet beantwoord hebben. Bovendien hebben vijf middelgrote gemeentes met minder dan 15.000 inwoners de enquête niet beantwoord. Dit wil zeggen dat vooral kleinere gemeentes (<15.000 inwoners/ 70% van de niet-respondenten) de enquête niet hebben beantwoord. Dit is spijtig, aangezien deze groep over het minste financiële middelen en personeel beschikt en het daarom interessant zou zijn om hun houding te kennen ten opzichte van ondersteuning van hogere overheden.

Als de kwaliteit van de gemeentelijke websites van de respondenten in beschouwing genomen worden, blijken de niet-respondenten meestal verantwoordelijk te zijn voor een slecht scorende site volgens de methode van Steyaert en Van Gompel.

	Slecht scorende gemeentewebsite	Goed scorende gemeentewebsite
Niet-respondenten	7	10
Respondenten	3	23

Tabel 11 : Respondenten en niet-respondenten, onderverdeeld naar de kwaliteit van de website (N=43)

Deze bevinding is weergegeven in tabel 11. Om te bepalen of een website goed of slecht is, is gebruik gemaakt van de indexen, bepaald bij het veldonderzoek in het vorige hoofdstuk. Deze indexen zijn voor elke website bij elkaar opgeteld tot een totaalscore en de grens voor een slecht scorende website is arbitrair op een score van twintig gelegd. Dit wil zeggen dat indien de website minder dan twintig elementen uit de index bevat, hij slecht scoort, terwijl als de website minstens twintig elementen aanbiedt, hij goed scoort. Het verschil tussen deze twee groepen is statistisch significant.⁴⁶ Dit zou kunnen betekenen dat vooral gemeentes met problemen of achterstand inzake hun website, de enquête niet hebben beantwoord. Een kleine nuancering is hier echter wel op zijn plaats: twee van de niet-respondenten met een "slechte" website hebben de enquête niet beantwoord, omdat ze in responsperiode volop een nieuwe website aan het ontwikkelen waren. Één van die niet-respondenten heeft ondertussen al een website die wel een score van meer dan twintig haalt, terwijl de website van de andere nog volop in ontwikkeling is.

Het feit dat vooral kleine en slecht scorende gemeentes, de enquête niet beantwoord hebben kan een verklaring vormen, waarom er geen statisch significante verschillen waarneembaar zijn tussen gemeentes met verschillende groottes. Daarom zal bij de

⁴⁶Chi-kwadraattest op een kruistabel met $p=0,0224$.

bespreking van de resultaten vaak niet verwezen worden naar de grootte van de gemeente. Indien hier wel wezenlijke verschillen waargenomen worden, zal dit uiteraard wel gedaan worden. Hierbij wordt dan een onderscheid gemaakt tussen kleine, middelgrote en grote gemeentes, waarbij kleine gemeentes minder dan 12.500 inwoners hebben, middelgrote tussen de 12.500 en 40.000 inwoners en grote meer dan 40.000 inwoners.

De enquête is in 73% van de gevallen beantwoord door iemand van de informatie- of communicatiedienst, die al dan niet het hoofd van de dienst is, in 15% door een algemene ICT-verantwoordelijke, in 8 % van de gevallen door de webmaster en in 4% door een stedenbouwkundige. Het feit, dat een stedenbouwkundige verantwoordelijk is voor de website, is niet verwonderlijk. De dienst ruimtelijke ordening kent momenteel immers een sterke informatisering door de invoering van GIS-systemen. Sommige respondenten hebben daarenboven naast hun functie van ICT-verantwoordelijke melding gemaakt van hun functie als GIS-coördinator.

De gemeentelijke websites, waarvoor de respondenten verantwoordelijk zijn, zijn gemiddeld opgestart in 2001. De vroegste gemeente is in 1994 begonnen en de laatste gemeentes zijn hiermee in 2006 van start gegaan. Dit is een goede illustratie van het verschil in snelheid waarmee gemeentes met een website van start gegaan zijn.

3.1. Omgeving, organisatie en individuen

De omgeving is grosso modo op te delen in burgers, lokale bedrijven, externe organisaties en hogere overheden. De organisatie van een gemeente kan opgesplitst worden in een administratie en een politiek bestuur. Deze onderverdeling heeft op zijn beurt een weerslag op de individuen, die ofwel politici, ofwel ambtenaren (contractuelen) zijn. Aangezien het eenvoudiger is om de enquête te bespreken aan de hand van de verschillende belangengroepen dan aan de hand van de opdeling in de titel zal in dit hoofdstuk een opdeling naar belangengroepen gemaakt worden. Hierin worden de volgende belangengroepen onderscheiden: politiek, administratie, burgers, lokale bedrijven, hogere overheden en externe organisaties.

3.1.1. Politiek

In de literatuur komt naar voren dat de interesse vanuit de politici voor eGovernment wisselend is en dat het kostenplaatje voor hen een belangrijke factor is om een project of

initiatief al dan niet goed te keuren. De interviews bevestigen dit. De middelgrote gemeente maakt geen gebruik van consultancy-diensten omdat er hoofdzakelijk geen behoefte aan is, maar de prijs van consultancy wordt ook te hoog bevonden. De geïnterviewde van deze gemeente stelt wel duidelijk dat de administratie een redelijk goed idee heeft, van wat ze met de website wil bereiken en dat daarom consultancy weinig meerwaarde heeft. Voor het overige stellen de politici van deze gemeente hun vertrouwen vooral in hun administratie om de website goed te beheren. De kleine gemeente heeft de website door de ICT-verantwoordelijke laten ontwikkelen om de kosten te drukken. In deze gemeente heeft de burgemeester wel een visie omtrent de gemeentelijke website en vooral wat de ondersteuning van hogere overheden betreft.

De prijsoverwegingen zullen in hoofdstuk 3.2. nader bekeken worden. Dit deelhoofdstuk zal eerst handelen over het belang dat de politici hechten aan de website en hun impact op de website. Vervolgens wordt de betrokkenheid van de politici bij de ontwikkeling en verbetering van de website in kaart gebracht en tenslotte wordt de politieke bevoegdheid over de website beschouwd.

Belangrijkheid van de website voor het college van burgemeester en schepenen

De enquête heeft gepeild naar het belang dat het college hecht aan de website en de communicatie met de burger. De website is immers een communicatie-instrument en indien het bestuur communicatie belangrijk vindt, moet het ook belang hechten aan de website.

	Ze er on be lang rij k	On be lang rij k	No ch on be lang rij k, no ch be lang rij k	Be lang rij k	Ze er be lang rij k	N
Communicatie	0 0%	1 3,8%	1 3,8%	6 23,1%	18 69,2%	26
Website	0 0%	2 8%	3 12%	15 60%	5 20%	25

Tabel 12 : Belang, dat het college van schepenen, inclusief de burgemeester, hecht aan communicatie en de website

De meeste respondenten menen dat het college van schepenen, met inbegrip van de burgemeester, communicatie zeer belangrijk en de website belangrijk vinden. (Zie tabel

12.) Beiden worden dus belangrijk bevonden en de resultaten bevestigen de veronderstelling ondanks de lichte discrepantie. Een mogelijke verklaring is dat voor de politici zelf andere communicatiemiddelen met de burger belangrijker zijn en zij deze verkiezen boven een website. Een vaststelling is dat twee respondenten, die menen dat het schepencollege de website onbelangrijk vindt, werkzaam zijn bij een kleine gemeente. Deze afwijkende meningen veroorzaken echter geen statistisch significant verschil.

Impact van de politici op de website

Hoe belangrijk de politici de website vinden, zegt uiteraard niets over de invloed van de verkozen politici op de website. Bovendien komen de resultaten uit het vorige stuk niet overeen met de bevinding in de literatuur dat de invloed van de politici op de website varieert. Een tweede vraag in verband met de impact van politici op de gemeentelijke website werpt een ander licht op de zaak. Bij deze vraag is aan de respondent gevraagd naar de impact van de volgende politieke actoren: de burgemeester, de schepenen, de gemeenteraad, de meerderheidspartijen en de minderheidspartijen. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 13.

	Geen impact	Zeër klein	Klein	Noch klein, noch groot	Groot	Zeër groot
Burgemeester	2 8%	6 24%	4 16%	4 16%	8 32%	1 4%
Schepenen	3 12%	6 24%	3 12%	6 24%	5 20%	2 8%
Gemeenteraad	8 32%	4 16%	7 28%	4 16%	1 4%	1 4%
Meerderheidspartijen	10 40%	1 4%	6 24%	6 24%	1 4%	1 4%
Oppositiepartijen	11 44%	3 12%	4 16%	6 24%	1 4%	0 0%

Tabel 13 : Impact van de politieke actoren op de gemeentelijke website (N=25)

Uit de tabel blijkt duidelijk dat de antwoorden zeer verscheiden zijn en dat er nooit een duidelijke afscheiding waar te nemen is. De enige, duidelijke trend is dat de

burgemeester en schepenen meer impact hebben op de website dan de overige drie partijen. Dit is ook te verwachten, aangezien de burgemeester en de schepenen dichterbij de administratie staan en de uitvoerende macht hebben. De belangstelling, die burgemeester en schepenen tonen voor de website, uit zich dus niet noodzakelijk in een grote impact, alhoewel dit niet door een statistische test bevestigd wordt.⁴⁷ Uiteraard hoeft dit niet negatief te zijn, omdat dit evengoed kan betekenen dat het college van burgemeester en schepenen zijn vertrouwen stelt in de administratie om de site goed te beheren. De politici beperken zich dan tot het opvolgen van de website. De impact kan hierdoor eerder laag zijn, maar de belangstelling groot. Een andere verklaring is dat in een beperkt aantal gevallen ze niet voldoende ervaring hebben met websites of het internet om constructieve bijdrages te leveren.

Bijdrage van de politiek bij de ontwikkeling en de verbetering

Aangezien impact en belangstelling redelijk abstracte begrippen zijn, heeft de enquête ook gepeild naar de betrokkenheid van de politici bij de ontwikkeling en verbetering van de website. Hierin wordt een onderscheid gemaakt in de inspraakmogelijkheden die ze geboden krijgen en wat ze met die mogelijkheid aanvangen. Dit onderscheid wordt gemaakt om na te gaan of er een verband is tussen de mogelijkheid tot inspraak en de bijdrage.

Mogelijkheden tot inspraak bij de ontwikkeling van de websites	Geen	Zeer beperkt	beperkt	Noch beperkt, noch uitgebreid	Uitgebreid	Zeer uitgebreid
Burgemeester	0 0%	1 4,3%	2 8,7%	4 17,4%	15 65,2%	1 4,3%
Schepenen	1 4,3%	1 4,3%	2 8,7%	5 21,7%	13 56,5%	1 4,3%
Gemeenteraad	8 34,8%	6 26,1%	3 13%	6 26,1%	0 0%	0 0%
Meerderheidspartijen	8 34,8%	4 17,4%	6 26,1%	5 21,7%	0 0%	0 0%
Oppositiepartijen	9 39,1%	7 30,4%	4 17,4%	3 13%	0 0%	0 0%

Tabel 14 : Mogelijkheden van de politici om te helpen bij de ontwikkeling van de website (N=23)

⁴⁷ Gecontroleerd met een chi-kwadraattest op kruistabellen met een vergelijking tussen de impact en de belangstelling, waarbij $p=0,321$ voor de burgemeester en $p= 0,395$ voor de schepenen.

Bruikbaarheid inspraak bij de ontwikkeling van de websites.	Geen	Zeer weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Zeer veel
Burgemeester	1 4,3%	3 13,0%	2 8,7%	8 34,8%	8 34,8%	1 4,3%
Schepenen	1 4,3%	2 8,7%	2 8,7%	10 43,5%	7 30,4%	1 4,3%
Gemeenteraad	11 47,8%	3 13,0%	3 13,0%	4 17,4%	2 8,7%	0 0%
Meerderheidspartijen	13 56,5%	2 8,7%	2 8,7%	4 17,4%	2 8,7%	0 0%
Oppositiepartijen	14 60,9%	1 4,3%	2 8,7%	4 17,4%	2 8,7%	0 0%

Tabel 15 : Bruikbaarheid inspraak van de verkozen politici bij de ontwikkeling van de website (N=23)

De vragen naar de ontwikkeling bevestigen de vaststellingen van de vraag naar impact. (Zie tabel 14 en 15.) Alhoewel de schepenen en de burgemeester uitgebreide mogelijkheden hebben om de site mee vorm te geven, is hun inbreng eerder beperkt in vergelijking met de mogelijkheden. De overige verkozen politici in de gemeenteraad spelen in het algemeen geen belangrijke rol, behalve bij twee gemeentes, waar de verkozen politici in de gemeenteraad wel veel bruikbare bijdrages leverden, alhoewel hun mogelijkheden eerder beperkt waren.

De resultaten met betrekking tot het geven van suggesties over de huidige website, zijn weergegeven in tabel 16 en 17.

Mogelijkheden tot het geven van suggesties over de website	Geen	Zeer weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Zeer veel
Burgemeester	0 0%	0 0%	1 4,2%	4 16,7%	16 66,7%	3 12,5%
Schepenen	0 0%	0 0%	1 4,2%	4 16,7%	16 66,7%	3 12,5%
Gemeenteraad	3 12,5%	1 4,2%	2 8,3%	8 33,3%	8 33,3%	2 8,3%
Meerderheidspartijen	4 16,7%	3 12,5%	2 8,3%	7 29,2%	6 25,0%	2 8,3%
Oppositiepartijen	4 16,7%	5 20,8%	3 12,5%	4 16,7%	6 25,0%	2 8,3%

Tabel 16 : Mogelijkheden van de politici om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website (N=24)

Bruikbaarheid van de suggesties om de website te verbeteren	Geen	Zeer weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Zeer veel
Burgemeester	0 0%	2 8,3%	8 33,3%	8 33,3%	5 20,8%	1 4,2%
Schepenen	0 0%	1 4,2%	8 33,3%	8 33,3%	6 25,0%	1 4,2%
Gemeenteraad	6 25%	4 16,7%	3 12,5%	8 33,3%	3 12,5%	0 0%
Meerderheidspartijen	7 29,2%	5 20,8%	4 16,7%	6 25%	2 8,3%	0 0%
Oppositiepartijen	8 33,3%	4 16,7%	4 16,7%	6 25%	2 8,3%	0 0%

Tabel 17 : Bruikbaarheid suggesties van de verkozen politici bij de verbetering van de huidige website (N=24)

Uit de tabellen 16 en 17 kan afgeleid worden dat, wat de suggesties ter verbetering van de website betreft, hetzelfde geldt als bij de ontwikkeling: de uitgebreide mogelijkheden leiden niet noodzakelijk tot veel bruikbare bijdrages.

Politieke bevoegdheid

Een laatste set van vragen in verband met de politici handelt over de politieke bevoegdheid. In de literatuur wordt immers gesteld dat eGovernment en bijgevolg de gemeentelijke website een overkoepelende aard heeft en dat het bijgevolg het beste is om iedereen hierin te betrekken, zowel op politiek niveau, als op administratief niveau. Het doel van deze vraag is om te zien of het schepencollege als geheel bevoegd is. De resultaten van deze vraag zijn weergegeven in tabel 18.

	aantal	%
Heel het college van burgemeester en schepenen	3	11,5
Één of meer schepenen van het college	14	53,8
De burgemeester	8	30,8
Niemand van het college	1	3,8

Tabel 18 : Politieke bevoegdheid over de gemeentelijke website (N= 26)

Hieruit blijkt dat het verre van evident is dat het college zich gezamenlijk bekommert om de website. Slechts drie van de zesentwintig respondenten geven aan dat heel het college bevoegd is. Deze drie zijn daarnaast gevraagd of dat sommige leden uit het college meer betrokken zijn bij de website dan andere leden. Bij twee respondenten is er slechts één lid van het college, dat zich meer betrokken voelt bij de website. Bij beide gemeentes is dit een schepen: in de ene gemeente heeft de schepen in kwestie de bevoegdheid over de communicatie, terwijl in de andere gemeente deze schepen de bevoegdheid bezit over zowel de informatica, als de communicatie. Bij de derde gemeente zijn vier leden van het college meer betrokken bij de website, waaronder de burgemeester. Deze leden hebben bevoegdheid over aangelegenheden met betrekking tot informatica, communicatie, toerisme, jeugd en cultuur.

In de tweede groep, waar één of meer leden van het college bevoegd zijn, zijn vooral de schepenen van informatie en informatica de politici, die bevoegd zijn voor de gemeentelijke website. Bij drie gemeentes draagt de burgemeester eveneens verantwoordelijkheid. In negen van de veertien gevallen betreft het slechts om één persoon, in vier gevallen om twee personen en slechts in één geval om drie personen.

3.1.2. Administratie

In dit gedeelte wordt, zoals bij het vorige gedeelte, nagegaan wat de impact en de invloed is van actoren in de administratie op de website. Zoals eerder gezegd is een website een overkoepelend instrument, waarin iedereen belang heeft. Uit de interviews en de literatuurstudie komt ook duidelijk naar voren, dat van de verschillende diensten verwacht worden dat ze actief meewerken aan de site. Uit de literatuurstudie is echter ook gebleken dat bij één gemeente de administratie eerder passief is. Daarom is gevraagd naar de impact van verschillende actoren en diensten van de administratie. Daarnaast is er net zoals bij de politici gevraagd naar hun invloed op de ontwikkeling en de verbetering van de website.

Impact

In tabel 19 zijn de resultaten weergegeven van de vraag naar de impact van verschillende diensten en actoren van de administratie op de gemeentelijke website. Hieruit kan afgeleid worden dat vooral de informatie- of communicatie-ambtenaar de leidende figuur is in de administratie, wat de gemeentewebsite betreft. De informatica-ambtenaar speelt een minder belangrijke rol dan de informatie- en communicatie-ambtenaar, terwijl de gemeentesecretaris nog minder impact heeft. Dat de informatica-ambtenaar lager scoort valt te verklaren doordat de website door de gemeenten meer als een communicatie-instrument gezien worden, dan als een informatica-gebeuren. De informatica-ambtenaar scoort wel statistisch significant beter in kleine gemeentes (<12.500 inwoners).⁴⁸ Voor de uitbouw van het digitaal loket, is het informatica-aspect echter van groter belang en daarom zou de informatica-ambtenaar toch iets hoger moeten scoren dan hier het geval is. De gemeentesecretaris krijgt een zeer variërende impact toegekend. Hier kunnen tal van factoren een rol in spelen: leeftijd, affiniteit met ICT, competentie van andere leden in de administratie, ...

⁴⁸ Bevestigd door een chi-kwadraattest op een kruistabel met $p=0,059$.

	Geen impact	Zeer klein	Klein	Noch klein, noch groot	Groot	Zeer groot	N
Informatie- of communicatieambtenaar	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%	3 12%	21 84%	25
Informatica-ambtenaar	0 0%	3 12,5%	5 20,8%	1 4,2%	9 37,5%	6 25%	24
Gemeentesecretaris	0 0%	4 16%	6 24%	9 36%	3 12%	3 12%	25
Financieel beheerder	6 24%	7 28%	6 24%	6 24%	0 0%	0 0%	25
Dienst bevolking	2 8%	6 24%	5 20%	5 20%	5 20%	2 8%	25
Dienst burgerlijke stand	2 8%	6 24%	5 20%	5 20%	5 20%	2 8%	25
Dienst cultuur	0 0%	2 8%	1 4%	7 28%	13 52%	2 8%	25
Dienst jeugd	0 0%	3 12%	1 4%	8 32%	11 44%	2 8%	25
Dienst sport	1 4%	2 8%	1 4%	6 24%	13 52%	2 8%	25
Dienst lokale economie	1 4,3%	3 13%	3 13%	8 34,8%	6 26,1%	2 8,7%	23
Dienst sociale zaken en welzijn	1 4,2%	4 16,7%	3 12,5%	7 29,2%	7 29,2%	2 8,3%	24
Dienst ruimtelijke ordening	0 0%	4 16%	4 16%	7 28%	8 32%	2 8%	25
Dienst toerisme	1 4,2%	1 4,2%	1 4,2%	3 12,5%	14 58,3%	4 16,7%	24

Tabel 19 : Impact van de de actoren en de diensten in de administratie op de gemeentelijke website

Opvallend is dat de diensten toerisme, jeugd, cultuur en sport zeer goed scoren. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze diensten producten aanbieden, waarvan de burger niet verplicht is ze af te nemen. De burger moet dus als klant benaderd worden en hierdoor worden ze gedwongen om hun producten en diensten te promoten via allerlei

communicatiekanalen, waarvan de website er één is. De omgekeerde redenering verklaart dan waarschijnlijk waarom de diensten bevolking en burgerlijke stand zo slecht scoren. De burger is bij deze diensten eerder onderdaan en rechtsonderhorige dan klant: hij is wettelijk verplicht om daar "producten" af te halen of handelingen te verrichten, zoals bijvoorbeeld het afhalen van een identiteitskaart of het aangeven van een geboorte. Voor deze diensten volstaat het om basisinformatie over hun diensten op de website te zetten.

De diensten lokale economie en sociale zaken en welzijn vallen hiertussen. Dit valt te verklaren doordat ze een ietwat intermediaire positie innemen. Ze leveren diensten, die ze deels verplicht moeten aanbieden, maar die niet verplicht moeten worden afgenomen door de burger. Daarom is het voor deze diensten toch nog interessant om hun diensten af en toe in de kijker te zetten.

De relatief hoge score van de dienst ruimtelijke ordening valt waarschijnlijk te verklaren door de sterke informatisering, die deze afdeling kent. Vaak zit in deze dienst een ambtenaar met een sterke affiniteit voor informatica.

Ontwikkeling en verbetering van de website

Net als bij de politici informeerde de enquête naar de mogelijkheden, die de ambtenaren krijgen om de site te helpen ontwikkelen en te verbeteren. De resultaten hiervan zijn weergegeven in de tabellen 20 tot en met 23.

Mogelijkheden tot inspraak bij de ontwikkeling van de website	Geen	Ze er beperkt	Beperkt	Noch beperkt, noch uitgebreid	Uitgebreid	Ze er uitgebreid
Diensthooft	2 8,7%	0 0%	1 4,3%	5 21,7%	11 47,8%	4 17,4%
Hogere functies in de administratie	2 8,7%	0 0%	2 8,7%	5 21,7%	12 52,2%	2 8,7%
Lagere functies in de administratie	3 13%	1 4,3%	4 17,4%	9 39,1%	5 21,7%	1 4,3%

Tabel 20 : Mogelijkheden van de administratie om te helpen bij de ontwikkeling van de website (N=23)

Bruikbaarheid inspraak bij de ontwikkeling van de website	Geen	Zeer weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Zeer veel
Diensthouders	2 8,7%	1 4,3%	4 17,4%	3 13,0%	10 43,5%	3 13,0%
Hogere functies in de administratie	2 8,7%	1 4,3%	2 8,7%	5 21,7%	11 47,8%	2 8,7%
Lagere functies in de administratie	3 13,6%	3 13,6%	3 13,6%	4 18,2%	7 31,8%	2 9,1%

Tabel 21 : Bruikbaarheid inspraak van administratie bij de ontwikkeling van de website (N=23 en N= 22 voor de lagere functies in de administratie)

Mogelijkheden tot het geven van suggesties over de website	Zeer beperkt	Beperkt	Noch beperkt, noch uitgebreid	Uitgebreid	Zeer uitgebreid
Diensthouders	0 0%	2 8,3%	3 12,5%	14 58,3%	5 20,8%
Hogere functies in de administratie	0 0%	2 8,3%	3 12,5%	14 58,3%	5 20,8%
Lagere functies in de administratie	1 4,2%	2 8,3%	3 12,5%	16 66,7%	2 8,3%

Tabel 22 : Mogelijkheden van de administratie om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website (N=24)

Bruikbaarheid van de suggesties om de website te verbeteren	Geen	Zeer weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Zeer veel
Diensthouders	0 0%	1 4,2%	4 16,7%	8 33,3%	10 41,7%	1 4,2%
Hogere functies in de administratie	0 0%	1 4,2%	3 12,5%	9 37,5%	10 41,7%	1 4,2%
Lagere functies in de administratie	1 4,2%	1 4,2%	6 25%	8 33,3%	7 29,2%	1 4,2%

Tabel 23 : Bruikbaarheid suggesties van de administratie bij de verbetering van de huidige website (N=24)

Uit de tabellen 20 en 21 blijkt dat vooral de diensthouders en de hogere functies in de administratie de gelegenheid krijgen om bij de ontwikkeling te helpen. Dit zorgt nochtans voor een redelijke inbreng bij alle partijen, zelfs voor de lagere functies in de administratie. Om suggesties te geven voor de verbetering van de website heeft elke groep redelijk uitgebreide mogelijkheden. Elke groep schijnt hier ook goed gebruik van te maken, omdat deze mogelijkheid een redelijke hoeveelheid bruikbare suggesties oplevert. Dit blijkt uit de tabellen 22 en 23.

3.1.3. Burgers en lokale bedrijven

De doelgroepen van de website zijn hoofdzakelijk de burgers en de lokale bedrijven. Daarom is gevraagd naar hoe uitgebreid hun mogelijkheden zijn bij de ontwikkeling en de verbetering van de website en hoeveel inbreng dit oplevert. Hierbij zijn de burgers onderverdeeld in de burgers zelf, wijken/buurtcomités en lokale verenigingen. Bij de bedrijven is een onderscheid gemaakt tussen de lokale ondernemingen en de lokale middenstand. De resultaten hiervan zijn weergegeven in de tabellen 24 tot en met 27. De geïnterviewden, van zowel de kleine als de middelgrote gemeente, stellen dat bij de ontwikkeling van de website burgers en lokale bedrijven niet betrokken worden, maar dat met suggesties en opmerkingen over de huidige website wel rekening gehouden wordt. Hier zal gecontroleerd worden of dit ook geldt voor de Limburgse gemeentes.

Mogelijkheden tot inspraak bij de ontwikkeling van de website	Geen	Ze er beperkt	Beperkt	Noch beperkt, noch uitgebreid	Uitgebreid	Ze er uitgebreid
Burgers	14 60,9%	2 8,7%	2 8,7%	3 13,0%	1 4,3%	1 4,3%
Buurtcomités of wijken	15 65,2%	3 13,0%	2 8,7%	2 8,7%	1 4,3%	0%
Lokale ondernemingen	13 56,5%	3 13,0%	2 8,7%	3 13,0%	1 4,3%	1 4,3%
Lokale middenstand	12 52,2%	3 13,0%	3 13%	3 13%	1 4,3%	1 4,3%
Lokale verenigingen	12 52,2%	4 17,4%	3 13%	2 8,7%	1 4,3%	1 4,3%

Tabel 24 : Mogelijkheden van de burgers en lokale ondernemingen om te helpen bij de ontwikkeling van de website (N=23)

Bruikbaarheid inspraak bij de ontwikkeling van de website	Geen	Ze er weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Ze er veel
Burgers	14 60,9%	3 13,0%	0 0%	3 13,0%	1 4,3%	2 8,7%
Buurtcomités of wijken	16 69,6%	2 8,7%	0 0%	4 17,4%	1 4,3%	0 0%
Lokale ondernemingen	13 56,5%	4 17,4%	0 0%	4 17,4%	1 4,3%	1 4,3%
Lokale middenstand	11 52,2%	4 17,4%	0 0%	4 17,4%	2 8,7%	1 4,3%
Lokale verenigingen	14 60,9%	2 8,7%	0 0%	4 17,4%	2 8,7%	1 4,3%

Tabel 25 : Bruikbaarheid inspraak van de burgers en lokale ondernemingen bij de ontwikkeling van de website (N=23)

Uit tabel 24 en 25 blijkt dat externe partijen meestal niet betrokken worden bij de ontwikkeling van de website. Derhalve valt hier niet veel te zeggen over de bruikbaarheid

van de inbreng van de externe partijen bij de ontwikkeling van de website. Dit bevestigt de veronderstelling dat de doelgroepen niet bij de ontwikkeling betrokken worden.

Mogelijkheden tot het geven van suggesties over de website	Geen	Ze er beperkt	Beperkt	Noch beperkt, noch uitgebreid	Uitgebreid	Ze er uitgebreid
Burgers	3 12,5%	1 4,2%	5 20,8%	7 29,2%	6 25%	2 8,3%
Buurtcomités of wijken	4 16,7%	2 8,3%	6 25%	5 20,8%	5 20,8%	2 8,3%
Lokale ondernemingen	5 20,8%	1 4,2%	4 16,7%	5 20,8%	7 29,2%	2 8,3%
Lokale middenstand	5 20,8%	1 4,2%	4 16,7%	5 20,8%	7 29,2%	2 8,3%
Lokale verenigingen	5 20,8%	0 0%	3 12,5%	7 29,2%	7 29,2%	2 8,3%

Tabel 26 : Mogelijkheden van de burgers en de lokale ondernemingen om suggesties te geven ter verbetering van de huidige website (N=24)

Bruikbaarheid van de suggesties om de website te verbeteren	Geen	Ze er weinig	Weinig	Noch weinig, noch veel	Veel	Ze er veel
Burgers	4 16,7%	3 12,5%	7 29,2%	7 29,2%	3 12,5%	0 0%
Buurtcomités of wijken	7 29,2%	8 25%	2 8,3%	7 29,2%	2 8,3%	0 0%
Lokale ondernemingen	6 25,0%	5 20,8%	4 16,7%	6 25,0%	3 12,5%	0 0%
Lokale middenstand	6 25,0%	4 16,7%	4 16,7%	7 29,2%	3 12,5%	0 0%
Lokale verenigingen	5 21,7%	4 17,4%	4 17,4%	4 17,4%	6 26,1%	0 0%

Tabel 27 : Bruikbaarheid suggesties van de administratie bij de verbetering van de huidige website (N=24 en N=23 voor lokale verenigingen)

De mogelijkheden om suggesties te geven over de huidige website worden daarentegen al meer voorzien voor burgers en lokale bedrijven. (Zie tabel 26 en 27.) Dit resulteert dan ook in meer bruikbare inbreng, dan bij de ontwikkeling van de website, maar overweldigend veel inbreng brengt het niet teweeg. Enkel de lokale verenigingen hebben een iets grotere inbreng in vergelijking met de overige groepen. Dit bevestigt de veronderstelling dat met suggesties wel rekening gehouden wordt.

3.1.4. Externe organisaties en hogere overheden

In de omgeving hebben sommige instellingen naast burgers en lokale bedrijven een belangrijke invloed op de gemeentelijke website. Hierin kan een onderscheid gemaakt worden tussen hogere overheden en overkoepelende organisaties. Eerst zullen de vragen naar de hogere overheden in beschouwing genomen worden. Deze handelen zowel over gewenste initiatieven, als over reeds bestaande initiatieven. Tenslotte worden de vragen omtrent de overkoepelende organisaties V-ict-or, VVSG en Dito beschouwd.

Hogere overheden

De eerste vragen handelen over gewenste initiatieven, die de hogere overheden zouden moeten nemen. In het interview met de bestuurssecretaris van communicatie in de middelgrote gemeente kwam naar voren dat de meeste initiatieven van de Vlaamse Overheid weinig succesvol waren. Hier haalde hij ondermeer Vlaanderen-Online en de Productencatalogus aan.⁴⁹ Het eerste initiatief, waarbij Vlaamse gemeentes van de Vlaamse overheid een website ter beschikking krijgen, leidt volgens hem aan een gebrek aan dynamiek. De website op Vlaanderen-Online kan slechts met heel veel moeite aangepast en geüpdate worden. In de literatuur is deze problematiek al eerder aangekaart.⁵⁰ De productencatalogus is volgens hem geflopt door zijn vage doelstellingen. Volgens hem zouden hogere overheden beter proberen om nuttige informatie te leveren in de vorm van tips en voorbeelden. Het Waals agentschap voor telecommunicatie bijvoorbeeld besteedt op zijn website aandacht aan de ontwikkeling van de gemeentelijke website zelf.⁵¹ Dit zou het soort van ondersteuning moeten zijn, waarnaar de Vlaamse overheid moet toewerken. In het interview met de burgemeester van de kleine gemeente gaf de burgemeester aan dat hogere overheden moeten trachten één algemeen aanspreekpunt in te richten waarop alle relevante informatie terug te

⁴⁹ Zie hiervoor p. 12.

⁵⁰ Zie hiervoor de twee rapporten van het SBOV, vermeld in hoofdstuk 1.3.

⁵¹ Zie <http://www.awt.be/web/gov/index.aspx?page=gov,fr,400,000,000> .

vinden is. Daarenboven stelt hij dat hogere overheden moeten trachten een gemeentelijke basiswebsite op te stellen, die de gemeentes geheel of gedeeltelijk kunnen overnemen. Het consultancy- en onderzoeksbedrijf Indigov heeft eveneens in een persbericht laten weten, dat volgens hun de ondersteuning van hogere overheden beter kan.⁵²

Een laatste initiatief van een hogere overheid, waar de enquête aandacht aan besteedt, is de elektronische identiteitskaart van de federale overheid. De bestuurssecretaris van de middelgrote gemeente geeft hier aan dat de technische ondersteuning van Fedict redelijk goed is, maar dat hij van Fedict ook verwacht dat ze als voorbeeld bruikbare toepassingen toont en dat ze de wetgeving inzake de elektronische handtekening in orde brengen.

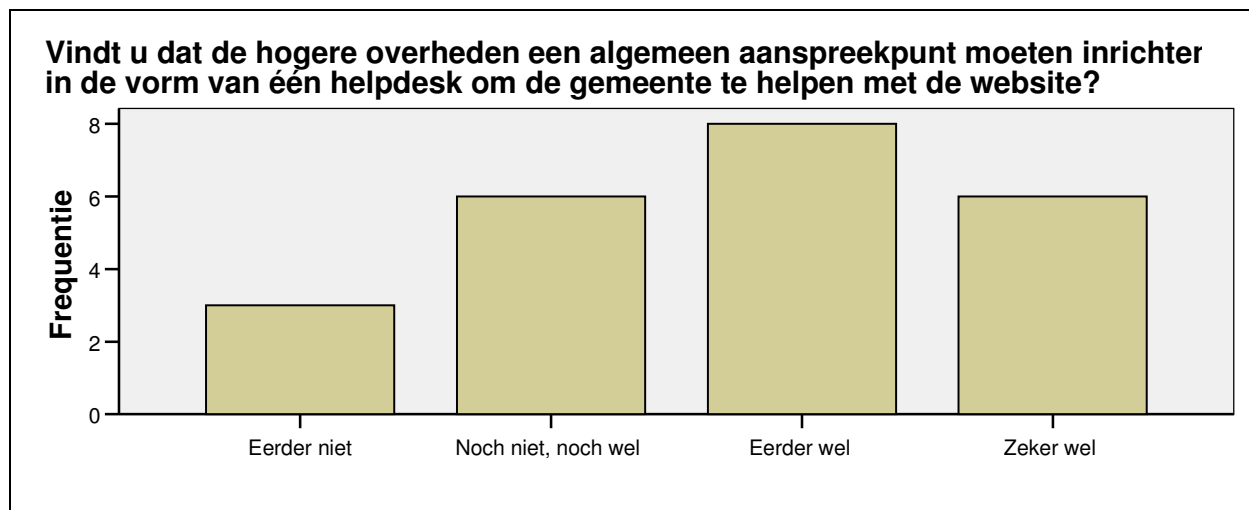
In de frequentiegrafieken, die hierop volgen, staan de antwoorden op de vragen weergegeven. Zoals aangegeven in de inleiding, zijn er zesentwintig respondenten. Indien de respondenten geen mening hebben of niet geantwoord hebben, worden ze niet weergegeven in de grafiek, wat de lagere N (aantal waarnemingen) verklaart.

De eerste vragen van de enquête omtrent hogere overheden handelen dus over algemene initiatieven, die de hogere overheden kunnen nemen om de gemeentes te helpen met hun website.

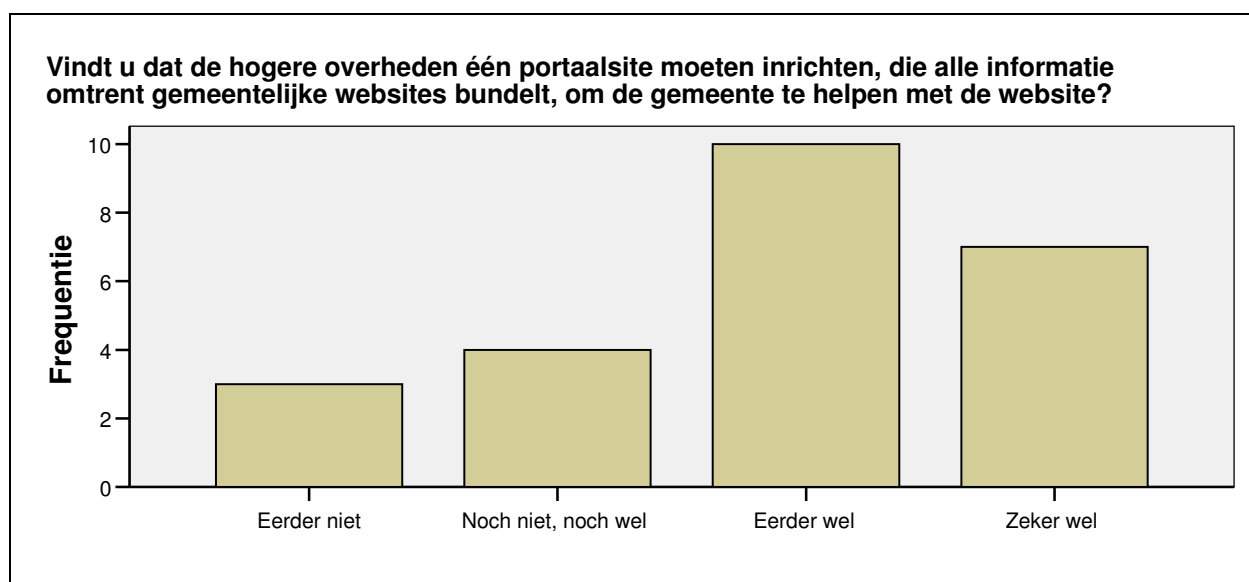
De eerste vraag heeft gepeild naar de wens van gemeentes naar een algemeen aanspreekpunt. De resultaten hiervan zijn weergegeven in grafiek 6. Uit deze grafiek kan duidelijk afgeleid worden dat een meerderheid van de gemeentes een behoefte heeft aan een dergelijk aanspreekpunt.

De tweede vraag heeft geïnformeerd naar de behoefte aan één portaalsite, die informatie over gemeentelijke websites bundelt. De resultaten hiervan zijn weergegeven in grafiek 7. Uit de grafiek blijkt dat een dergelijke website nog meer gewenst is dan het algemeen aanspreekpunt, waarnaar de vorige vraag informeerde.

⁵² INDIGOV, 23 oktober 2006. Persbericht: De digitale klok tikt tergend traag. Wie ligt er wakker van lokaal eGovernment. Indigov, Leuven.



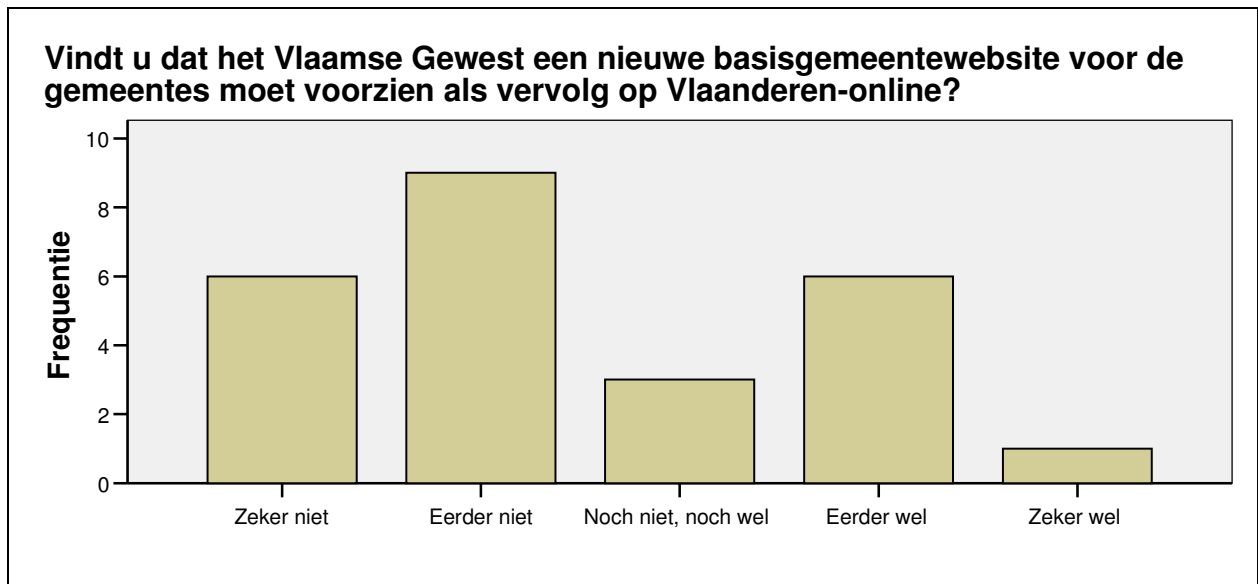
Grafiek 6 : Behoeft van de gemeentes aan één algemeen aanspreekpunt, ingericht door een hogere overheid. (N = 23)



Grafiek 7 : Behoeft van de gemeentes aan één portaal-site, die alle informatie omtrent gemeentelijke websites bundelt (N=24)

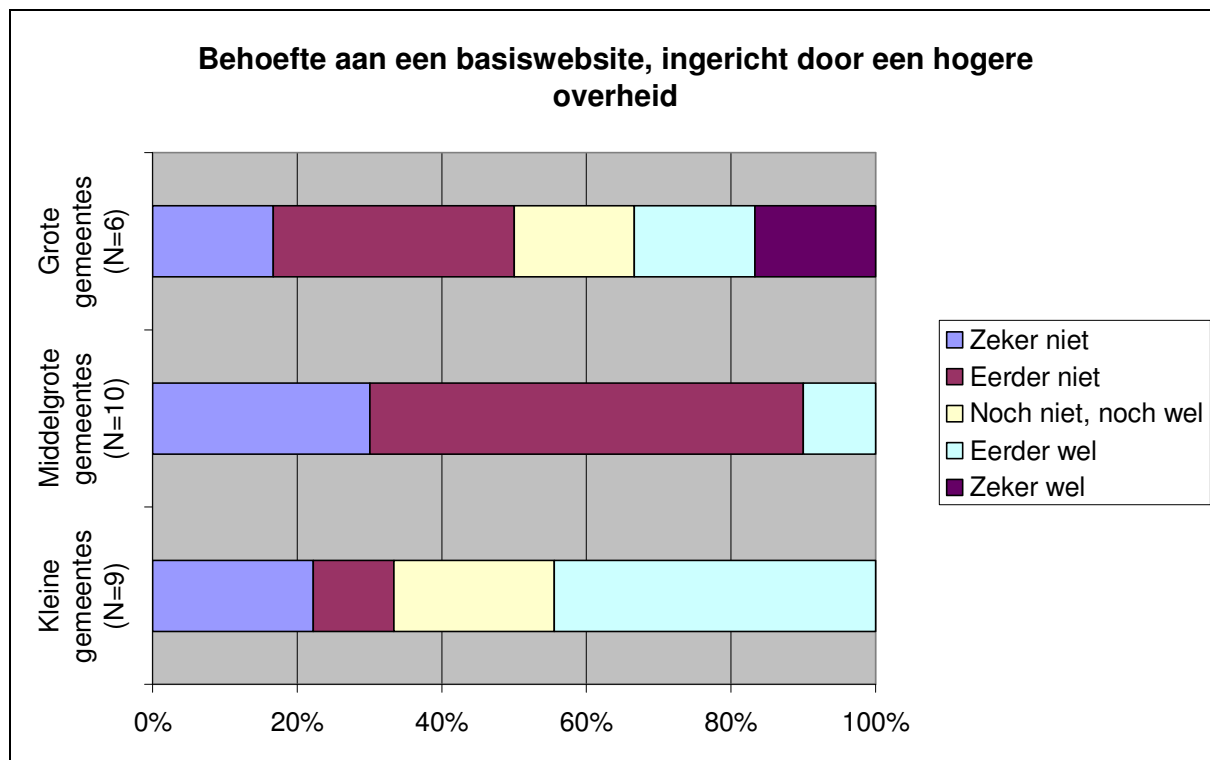
De vraag of de Vlaamse overheid een basiswebsite ter beschikking moet stellen, waarvan de gemeentes geheel of gedeeltelijk gebruik kunnen maken, zorgt voor een tweespalt bij de respondenten. De resultaten zijn weergegeven in grafiek 8. In deze grafiek blijkt dat er voor- en tegenstanders zijn. De grootte van de gemeente speelt hier blijkbaar wel een rol. In grafiek 9 wordt de grafiek weergegeven waar de vorige grafiek opgesplitst wordt naargelang de grootte van de gemeente. De grafiek geeft weer dat de kleinere gemeentes (< 12.500 inwoners) een dergelijke website wel zien zitten, terwijl de middelgrote gemeentes (tussen 12.500 en 40.000 inwoners) weerspanniger staan

tegenover het idee. Dit verschil wordt wel niet statistisch bevestigd.⁵³ De grote gemeentes zijn verdeeld over het idee. Een mogelijke verklaring voor het feit dat kleine gemeentes een voorkeur hebben voor een dergelijke website is hun beperktheid in middelen, zowel in geld, als in gekwalificeerd personeel. De tegenstand bij de middelgrote gemeentes is misschien te wijten aan de slechte ervaringen met Vlaanderen-Online en andere niet-geslaagde projecten, zoals de productencatalogus. De meeste respondenten zijn het er immers over eens dat de productencatalogus weinig bijdraagt aan hun website. (Zie grafiek 10.) Bovendien hebben slechts zestien respondenten een mening over de productencatalogus, omdat negen respondenten de productencatalogus simpelweg niet kenden.

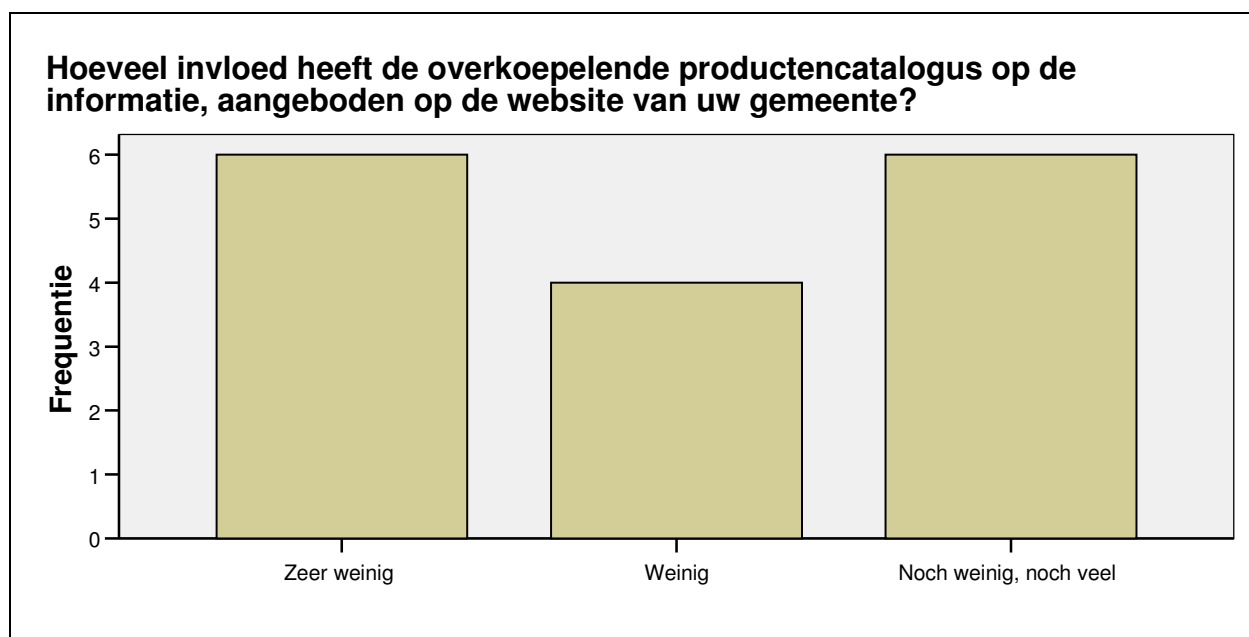


Grafiek 8 : Behoeftte aan een gemeentelijke basiswebsite, voorzien door het Vlaamse gewest (N=25)

⁵³ De chi-kwadraattest op de bijhorende kruistabel levert een te hoge p-waarde op van 0,189.



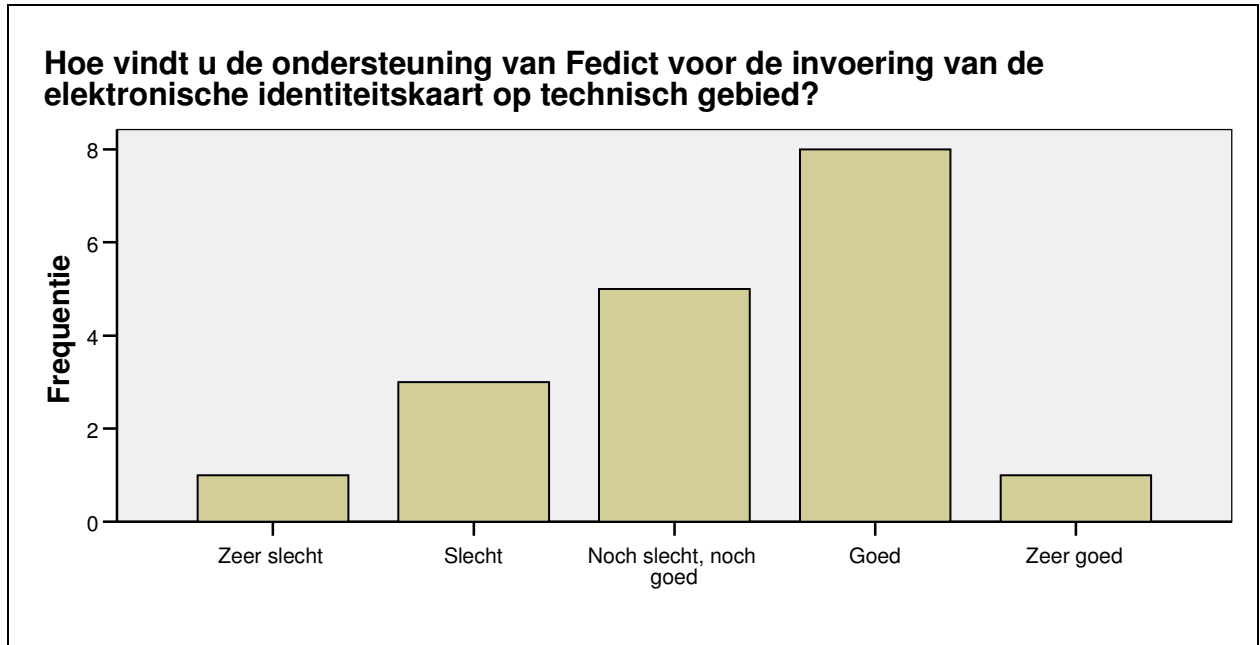
Grafiek 9 : Behoefte aan een gemeentelijke basiswebsite, voorzien door het Vlaamse gewest, onderverdeeld naar de grootte van de gemeente.



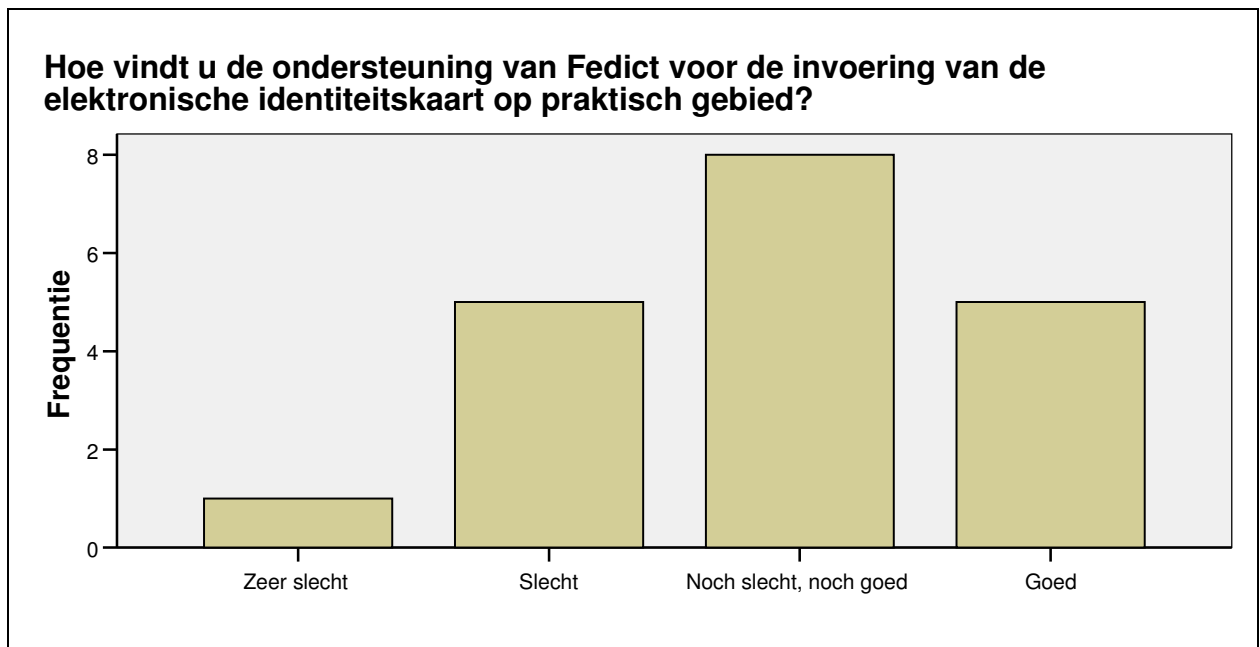
Grafiek 10 : Invloed van de productencatalogus op de gemeentelijke website (N=16)

Wat Fedict betreft lijken de meningen heel gelijklopend te zijn. (Zie grafiek 11 tot en met 13.) Over de technische ondersteuning zijn de meesten tevreden, maar het werk van Fedict op wetgevend en praktisch niveau is volgens de respondenten noch slecht, noch

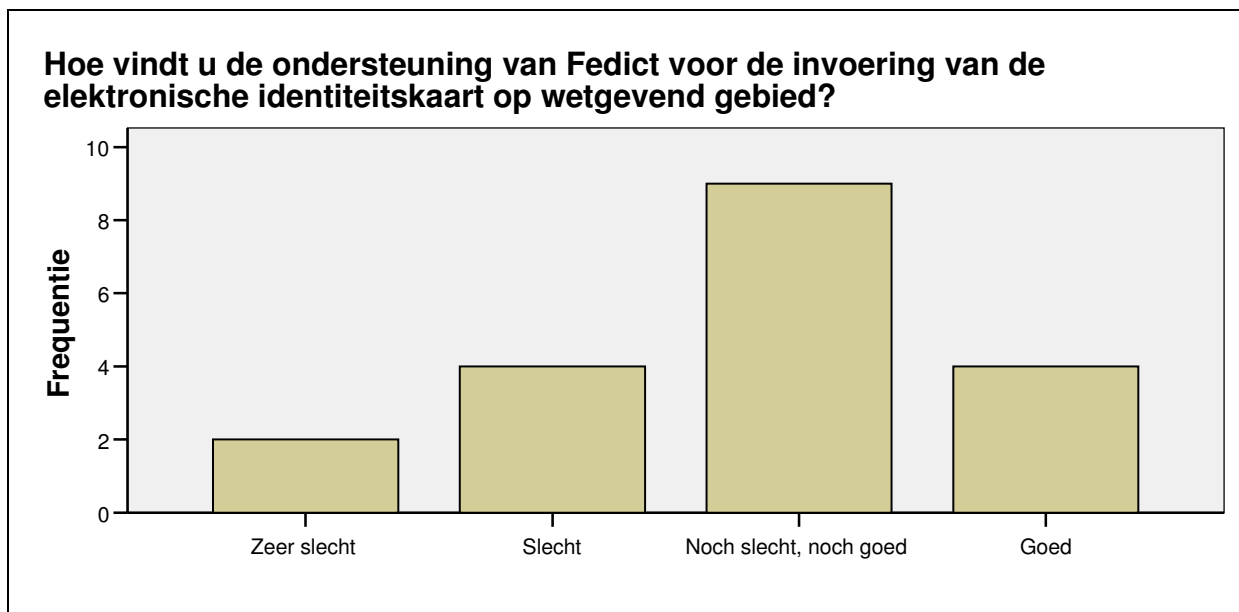
goed. Dit vormt een indicatie dat Fedict hier meer werk van zou moeten maken. Bij de respondenten zonder mening was er telkens een ICT-ambtenaar, terwijl de anderen informatie- of communicatie-ambtenaren waren. Aangezien de eID eerder een technische kwestie is, is dit niet onlogisch.



Grafiek 11 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op technisch vlak (N=18)



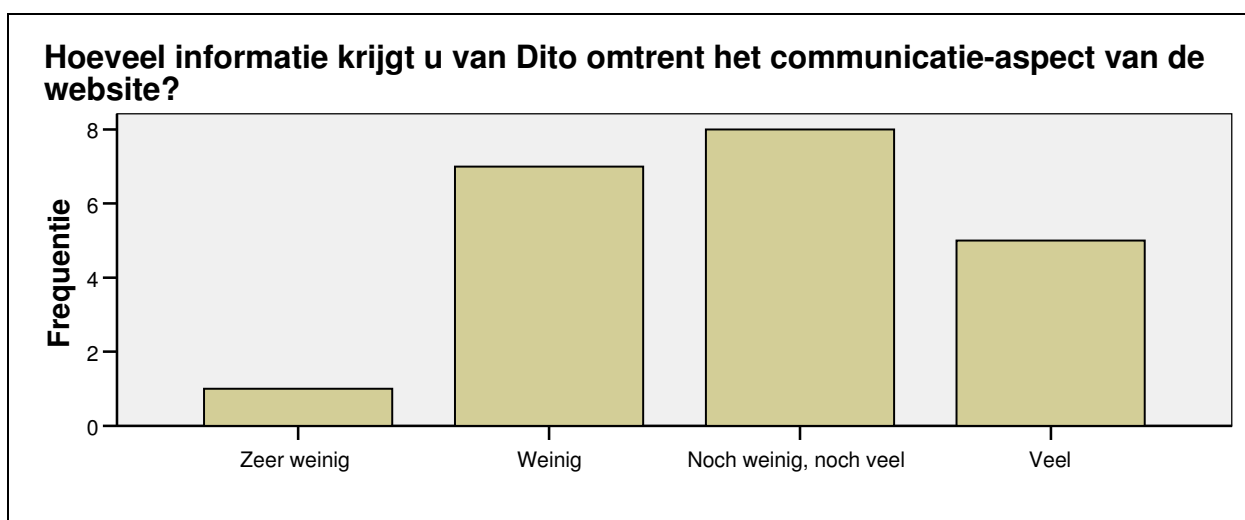
Grafiek 12 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op praktisch vlak (N= 19)



Grafiek 13 : Perceptie van de ondersteuning van Fedict voor de invoering op de eID op wetgevend vlak (N= 19)

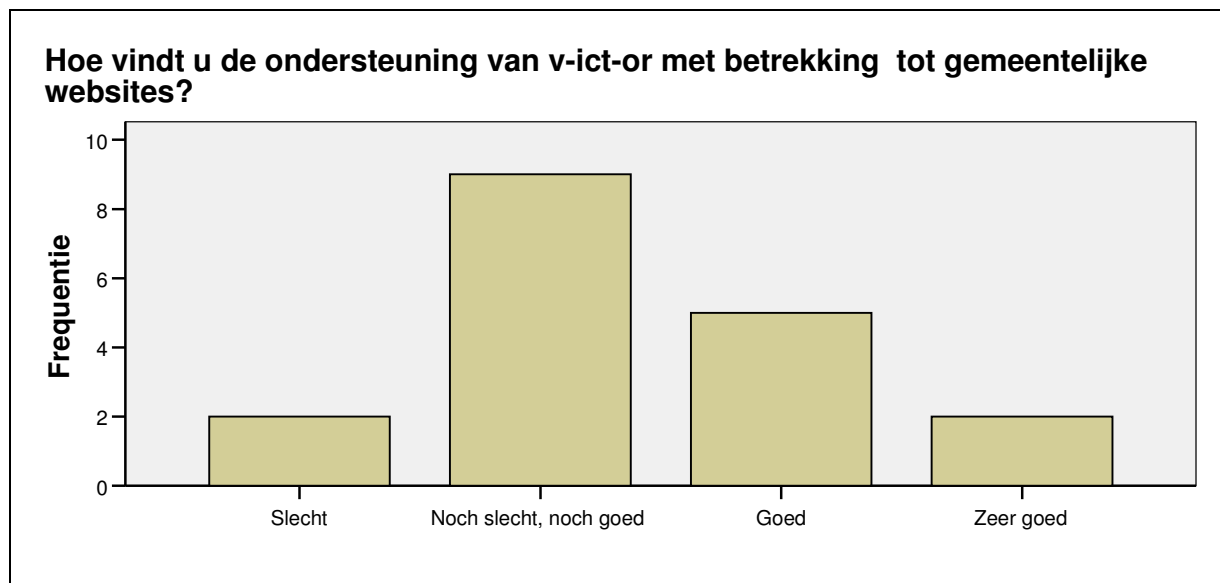
Externe organisaties.

De eerste externe organisatie, die onder de loep wordt genomen is Dito, een organisatie voor communicatie-ambtenaren, die ingericht is door de Vlaamse overheid. De meningen van de respondenten over Dito zijn verdeeld. De vaststelling is dat de respondenten over het algemeen de informatievoorziening van Dito over gemeentelijke websites noch weinig, noch veel vinden. Opvallend is wel dat er bij de respondenten zonder mening twee communicatieambtenaren zijn, die aangeven deze vereniging niet te kennen. (Zie grafiek 14.)



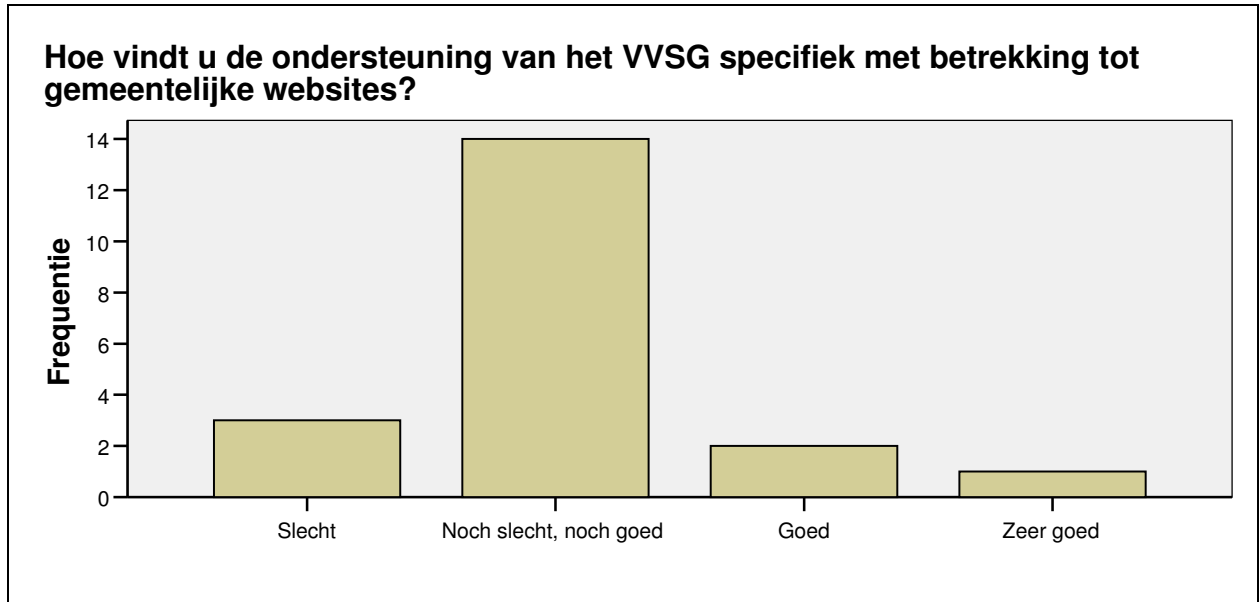
Grafiek 14 : Perceptie van ondersteuning van Dito (N=21)

Een tweede organisatie is V-ict-or, de Vlaamse vereniging voor informatie- en communicatietechnologie-verantwoordelijken in het lokale bestuur. De respondenten beoordelen deze organisatie eerder positief. De acht respondenten zonder mening of die de organisatie niet kennen, zijn allemaal informatie- of communicatieambtenaren. Alhoewel de website meestal als een communicatiegebeuren gezien wordt, is de informaticakant van de zaak ook van belang voor de uitbouw van een degelijk digitaal loket. Vanuit deze optiek is het positief dat V-ict-or meer dan gemiddeld scoort. (Zie grafiek 15.)

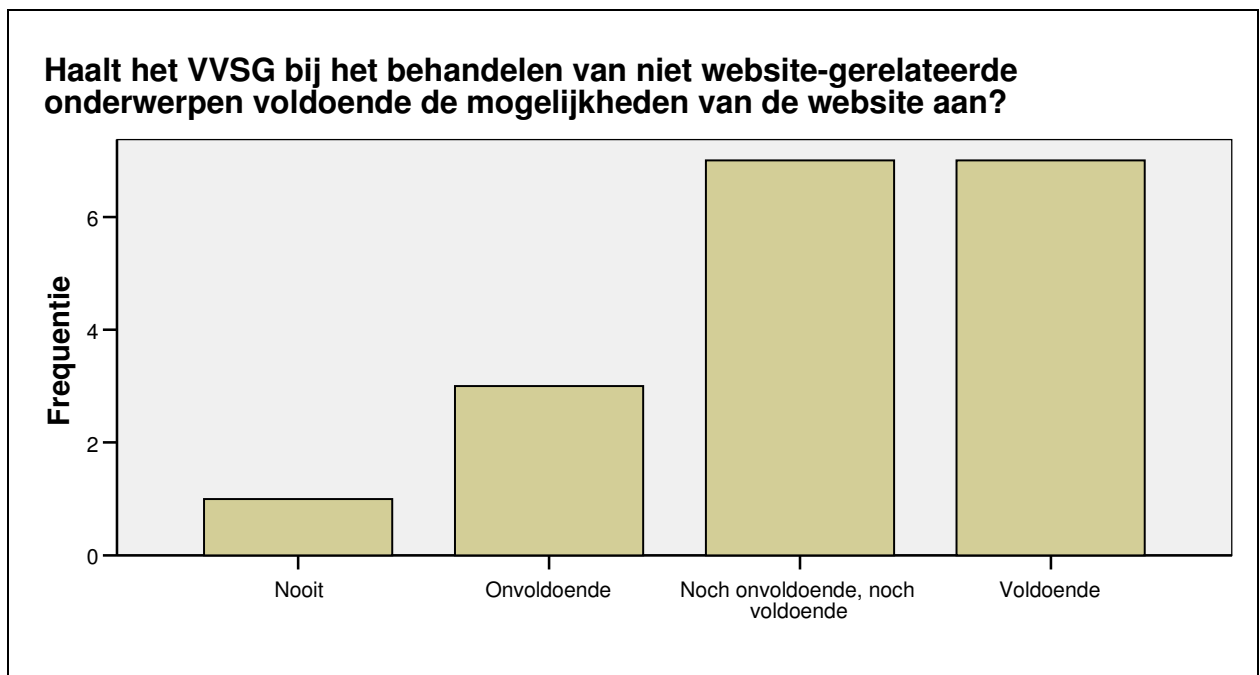


Grafiek 15 : Perceptie van de ondersteuning van V-ict-or (N=18)

Een laatste organisatie, die van belang is, is het VVSG, die de belangen behartigt van de steden en gemeenten en die daarnaast een functie heeft als steunpunt. In de enquête zijn enkele vragen gesteld over het VVSG als steunpunt. De eerste vraag peilt naar de ondersteuning, die het VVSG specifiek biedt omtrent gemeentelijke websites. De respondenten zijn zeer neutraal hierover en laten zich er noch positief, noch negatief over uit. De tweede vraag peilt of het VVSG bij niet-website gerelateerde onderwerpen de mogelijkheden van de website voldoende aanhaalt. Hier lijken de correspondenten eerder van mening te zijn dat het VVSG dit voldoende doet, alhoewel één iemand toch van mening is dat dit nooit gebeurt. (Zie grafiek 16 en 17.)



Grafiek 16 : Perceptie van de ondersteuning van het VVSG uitsluitend voor gemeentelijke websites (N=20)



Grafiek 17: De aandacht voor de gemeentelijke website van het VVSG bij niet-website gerelateerde onderwerpen (N=18)

3.2. Adoptie, implementatie, gebruik en effecten

Nu dat de vier analyseniveaus van het model behandeld zijn, zullen hier drie van de vier fases uit het vier-fasenmodel aan de enquête verbonden worden. De effecten zullen niet behandeld worden, omdat de effecten beter bestudeerd worden door middel van andere methodes, zoals bijvoorbeeld een gevalstudie. De implementatie zal om dezelfde reden maar kort behandeld worden.

3.2.1. Adoptie

Om de adoptie te bestuderen zijn verschillende aspecten bevestigd. Een eerste, bevestigde aspect is het gebruik van professionele diensten in verband met de website. Hierbij kunnen twee soorten van bedrijven onderscheiden worden: bedrijven die websites ontwikkelen en bedrijven die gespecialiseerd zijn in consultancy over websites. Vervolgens is geïnformeerd naar de huidige doelstellingen die de gemeentes met de website wensen te realiseren. Een voorlaatste aspect, dat kort bevestigd is, zijn de toepassingen, die momenteel nog niet veel voorkomen op gemeentelijke websites. Tenslotte zullen de middelen, die aangewend worden om trends omtrent gemeentelijke websites op te volgen, behandeld worden.

Professionele web-developper

Alhoewel de professionele web-developper in principe in het hoofdstuk 3.1.1. Omgeving kan behandeld worden, wordt ze hier onder handen genomen. Het inschakelen van een professioneel bedrijf zorgt immers vaak voor een betere en gebruiksvriendelijkere website en doordat enkele bedrijven zich specialiseren in gemeentelijke websites, leveren ze websites af die voldoen aan de basisverwachtingen, wat gemeentelijke websites betreft. Door hun expertise implementeren ze bovendien vaak extra functionaliteit in de website, waarnaar de contracterende gemeente niet uitdrukkelijk heeft gevraagd. Op deze manier kunnen ze het adoptieproces bij zowel de politiek, als de administratie versnellen. Daarom heeft de enquête gepeild naar het al dan niet inschakelen van een professionele web-developper en naar welke factoren een rol spelen in het al dan niet contracteren van een dergelijk privébedrijf. Tevens is de respondent bevestigd over zijn tevredenheid van de professioneel ontwikkelde website en de financiële belasting ervan voor de gemeenteadministratie.

Uit de enquête blijkt dat in de meeste gevallen de ontwikkeling van de website al uitbesteed is aan een privé-firma, alhoewel er in sommige gevallen nog ambtenaren in de administratie zijn die deze taak op zich nemen. In cijfers wil dit zeggen dat bij twintig van de zesentwintig respondenten de website volledig ontwikkeld is door een privé-firma. Twee gemeentes hebben een website, die volledig in eigen beheer ontwikkeld is, maar één hiervan geeft al aan dat ze bij de volgende versie van de website de diensten van een privé-firma zal inschakelen. De vier resterende websites zijn in eigen beheer, maar sommige componenten van de website zijn wel geleverd door privé-bedrijven.

De enquête heeft hiernaast geïnformeerd naar het belang, dat aan bepaalde factoren gehecht wordt in de keuze voor een privébedrijf.⁵⁴ De twee eerste factoren kwaliteit en prijs zijn voor iedereen belangrijk tot zeer belangrijk op enkele uitzonderingen na. Een derde factor is de mond-aan-mond-reclame en is door acht van de respondenten belangrijk tot zeer belangrijk bevonden. Zes van die acht gemeentes hebben minder dan 20.000 inwoners, wat er op zou kunnen duiden dat kleinere gemeentes meer nood aan ondersteuning hebben dan anderen. Twee van de tweeëntwintig respondenten geven eveneens aan dat de keuze voor een bedrijf uit de regio, belangrijk is, terwijl de anderen dit (zeer) onbelangrijk of noch onbelangrijk, noch belangrijk vinden.

De zesentwintig respondenten geven zeer diverse antwoorden over de financiële belasting van de website. Zeven respondenten hebben geen mening, maar van de negentien anderen vindt ongeveer één derde de belasting licht, één derde noch licht, noch zwaar en één derde de belasting zwaar. Een rare vaststelling is dat de drie kleinste gemeentes en de twee grootste gemeentes in de enquête de professioneel-ontwikkelde website een zware financiële belasting vinden, terwijl de andere gemeentes, op twee na, hier een lichtere quotatie aangeven. Een mogelijke verklaring is dat de website voor kleine gemeentes inderdaad een zware belasting zijn, terwijl grote steden actief aan hun website werken en daarvoor veel middelen trachten vrij te maken. Van de 24 respondenten met een (gedeeltelijk) professioneel ontwikkelde website zijn twaalf van hen wel tevreden tot zeer tevreden over de prijs/kwaliteits-verhouding. Acht respondenten waren noch ontevreden, noch tevreden en slechts drie zijn ontevreden met de prijs/kwaliteit-verhouding.⁵⁵

⁵⁴ De enquête ging er impliciet vanuit dat een web-ontwikkelaar gezocht werd via een offerte en geen aanbesteding.

⁵⁵ Één respondent heeft geen mening.

Consultancy-diensten

Naast de web-developper is een tweede professionele partij, die invloed heeft op adoptie, de consultancy. Consultancy heeft onder ander als doel het verbeteren van de website door specifieke raad te geven en heeft in die functie een invloed op de ingebruikname van nieuwe technieken. Daarom is nagegaan of de administraties gebruik gemaakt hebben van consultancy-diensten en wat de drijfveren en/of hinderpalen zijn om al dan niet gebruik te maken van deze diensten.

Slechts vier van de zesentwintig respondenten hebben gebruik gemaakt van consultancydiensten. Alle vier geven ze aan dat de administratie nood had aan expertise en twee duiden zelfs de slechte reacties op de website aan als een reden om consultancy in te schakelen. Van de tweeëntwintig andere respondenten, zeggen zes respondenten deze diensten niet te kennen. De overige respondenten vinden vooral de prijs een struikelblok om geen gebruik te maken van consultancy-diensten, hoewel er bij sommige een zekere behoefte is aan expertise. (Zie tabel 28.) Zeven respondenten vinden echter de reacties op de site voldoende positief om geen gebruik te maken van consultancy. Één respondent heeft in een opmerking vermeld dat vooral het gemeentebestuur geen behoefte heeft aan expertise.

	Ze er on be lang rij k	On be lang rij k	Noch on be lang rij k, no ch be lang rij k	Be lang rij k	Ze er be lang rij k	N
Geen be hoe fte aan ex per tise	3 23,1%	3 23,1%	5 38,5%	1 7,7%	1 7,7%	13
Prijs	0 0%	0 0%	1 7,1%	7 50,0%	6 42,9%	14
Posi tie ve re ac ties op de we bsi te	1 7,7%	1 7,7%	4 30,8%	6 46,2%	1 7,7%	13

Tabel 28 : Belangrijkheid van redenen om geen gebruik te maken van consultancy

Doelstellingen van websites

Omdat de gemeentewebsite op zich al geadopteerd is, heeft de enquête gepeild naar doelstellingen, die met de website verwezenlijkt kunnen worden. Hier wordt dus niet gekeken naar de techniek op zichzelf, maar naar de mogelijkheden, die de techniek biedt. Het probleem is immers niet of er gebruik gemaakt wordt van een website, maar of dat alle mogelijkheden van die website wel volledig benut worden. Daarnaast kan het ook een bevestiging bieden voor de veronderstelling dat de gemeentewebsite vooral een middel is om de informatie- en dienstverlening te verbeteren. In tabel 29 worden de resultaten van de vraag naar doelstellingen weergegeven. Het getal duidt het percentage van de respondenten aan, die vinden dat hun gemeentelijke website deze doelstelling ondersteunt of tracht te ondersteunen.

Het is duidelijk dat de gemeentelijke website in de eerste plaats dient om de informatie- en dienstverlening te verbeteren. De tweede plaats wordt ingenomen door de doelstelling om de diensten en de verkozen politici beter bereikbaar te maken, welke te maken heeft met zowel eAdministration, als eDemocracy. De reden, waarom de doelstelling niet is opgesplitst in diensten en verkozen politici, is dat websites, die e-mails geven aan diensten, vaak ook e-mails geven aan verkozen politici. Derhalve heeft het weinig nut om ze op te splitsen. Hieruit kan dus besloten worden dat het de bedoeling is om de burger extra communicatiemiddelen met zowel de administratie als het bestuur te verschaffen. Het lijkt opmerkelijk dat het bevorderen van de klantvriendelijkheid door een digitaal loket zo laag scoort, aangezien ze kadert in de bredere doelstelling van betere informatie- en dienstverlening. Dit kan echter verklaard worden door het feit dat slechts iets meer dan de helft van de respondenten aangeeft een digitaal loket te hebben.

Doelstelling	percentage
Betere informatie- en dienstverlening	100%
Verbetering van de bereikbaarheid van de diensten en de verkozen politici	84,6%
Openbaarheid van bestuur	80,8%
Toerisme bevorderen	76,9%
Het beoogde imago van de stad/gemeente weerspiegelen	73,1%
Ondersteunen van de lokale economie	61,5%
Ondersteunen van het verenigingsleven	57,7%
Klantvriendelijkheid bevorderen door een digitaal loket	50,0%
Ondersteunen van de kleinhandel	34,6%
Participatie van de burger in het beleid	11,5%

Tabel 29 : Doelstellingen van gemeentelijke websites (N=26)

Twee doelstellingen hebben te maken met eDemocracy: openbaarheid van bestuur en participatie van de burger in het beleid. Openbaarheid van bestuur scoort zeer goed, terwijl participatie van de burger in het beleid zeer zwak scoort. Deze vaststelling is geheel in overeenstemming met de resultaten van het vorige hoofdstuk, waarbij het online zetten van agenda en verslagen van gemeenteraden hoog scoort, terwijl geen enkele site bijvoorbeeld een politiek discussieforum aanbiedt.

Voor het eCommunity-gedeelte is enkel gevraagd of het een doelstelling is om het verenigingsleven te ondersteunen. Hierbij blijkt enkel iets meer dan de helft deze doelstelling na te streven. In het vorige hoofdstuk is echter vastgesteld dat 80% van de websites informatie over de verenigingen aanbiedt. Een mogelijke verklaring hiervoor is het eerder besproken 'me too'-fenomeen. De administratie of het bestuur ziet deze mogelijkheid bij andere gemeentelijke websites en zorgt ervoor dat deze functionaliteit ook op hun website wordt aangeboden, zonder dat het de expliciete bedoeling is om het verenigingsleven te ondersteunen. Een andere verklaring is dat de firma, die de website ontwikkelt, deze mogelijkheid standaard aanbiedt.

Sommige doelstellingen, opgenomen in de enquête hebben geen verband met de rollen van de burger, maar wel met het bedrijfsleven in de gemeente. Toch zijn ze opgenomen in de enquête om enerzijds aan te tonen dat de burger niet de enige belanghebbende is in een gemeentelijke website, en anderzijds een vergelijking te maken met de doelstellingen die betrekking hebben op de burger. Een eerste doelstelling in dit verband is het bevorderen van het toerisme en scoort redelijk goed (76%). Limburg in het algemeen probeert zich te profileren als een toeristische regio. Dus hoeft het niet te verbazen dat deze doelstelling hoog scoort en dat de toeristische sectie op gemeentelijke websites vaak zeer uitgebreid is. Een tweede is het ondersteunen van de lokale economie en scoort iets minder (61,5%) dan het bevorderen van het toerisme. De laatste doelstelling is het ondersteunen van de lokale kleinhandel, welke zeer laag scoort (34,6%). Hieruit blijkt dat de gemeentelijke website zich ook richt naar andere belanghebbenden en dat net zoals bij de burger aan verschillende aspecten een verschillende hoeveelheid aandacht geschonken wordt.

Een laatste doelstelling is het weergeven van het beoogde imago van de gemeente, welke redelijk scoort (73%) en eveneens niet direct met de rollen van de burger te maken heeft. Het is positief dat deze doelstelling redelijk goed scoort, aangezien de website een soort van visitekaartje is.

Nieuwe toepassingen

De enquête heeft eveneens naar meer concrete toepassingen geïnformeerd. Hiervoor zijn vragen gesteld over de eID en de mogelijke invoering van een gastenboek en een forum op de website. Deze drie toepassingen komen slechts zelden voor op gemeentelijke websites en daarom is het interessant om de houdingen ten opzichte deze drie toepassingen te kennen.

Één van de doelstellingen van de eID is om de burger online transacties of handelingen met de overheid te doen afsluiten. Logischerwijze gebeurt dit dan via de website van de betrokken overheidsinstantie. Momenteel zijn gemeentelijke websites echter niet vaak met deze mogelijkheid uitgerust. Omwille hiervan is het interessant te weten, wat de toekomstplannen van de gemeente-administraties hieromtrent zijn. Het feit, dat er nog maar weinig eID-toepassingen zijn op de gemeentelijke websites, wordt bevestigd in de enquête doordat van de zesentwintig geënquêteerden er maar zeven op hun website reeds een eID-toepassing aanbieden. Zes andere respondenten hebben echter al wel definitieve plannen hieromtrent en nog drie anderen overwegen de invoering ervan. Enkel een kleine minderheid (10) stelt dat de gemeente omtrent de implementatie van de eID in de website nog geen stappen ondernomen heeft. In de nabije toekomst zal hier dus een inhaalbeweging waar te nemen zijn.

Een gastenboek en een forum zijn twee toepassingen die vaak op websites voorkomen, maar die gemeentelijke websites slechts zelden aanbieden. Daarnaast zijn ze opgenomen in de checklist, die Steyaert en Van Gompel gebruiken om gemeentewebsites te beoordelen. Omwille van deze redenen zijn vragen hierover in de enquête opgenomen. Een eerste vraag heeft geïnformeerd naar plannen om met een forum van start te gaan. Slechts twee respondenten zeggen dat er plannen zijn om hiermee van start te gaan. Zes respondenten twijfelen, terwijl vijf anderen aangeven dat hun gemeente het idee van een forum al hebben laten varen. De overige dertien administraties hebben een forum nog niet overwogen. Een tweede, gelijkaardige vraag is gesteld omtrent het gastenboek en de resultaten hiervan komen ongeveer overeen met die van de vraag naar het forum. Het voornaamste verschil is dat één website van een respondent reeds een gastenboek heeft. Drie gemeentes twijfelen nog en negen gemeentes hebben besloten om het niet te doen. Net als bij het forum hebben dertien gemeentes hier nog niet over nagedacht. Dit toont aan dat een gedeelte van de gemeentes toch wel actief nadenkt over mogelijke aanvullingen en verbeteringen op de website. Bovendien hebben administraties schijnbaar wel goede redenen om geen gastenboek of forum toe te voegen aan de website, alhoewel dit bij het onderzoek van Steyaert en Van Gompel blijkbaar wel een vereiste is.

Opvolging van trends

Een laatste punt betreft de opvolging van trends in gemeentelijke websites. Kennis van een technologie of een toepassing is immers essentieel voor de adoptie van een nieuwe technologie of toepassing. Om deze reden is nagegaan welke kanalen van belang zijn om evoluties met betrekking tot de gemeentelijk websites op te volgen. Tabel 30 brengt de belangrijkheid van verschillende kanalen in kaart.

	Ze er onbelangrijk	Onbelangrijk	Noch onbelangrijk, noch belangrijk	Belangrijk	Ze er belangrijk
Nieuwsbrieven	0 0%	4 16%	4 16%	10 40%	7 28%
Studiedagen	0 0%	2 8%	6 24%	15 60%	2 8%
Vakliteratuur (boeken)	1 4%	6 24%	11 44%	6 24%	1 4%
Vakliteratuur (tijdschriften)	0 0%	2 8%	6 24%	13 52%	4 16%
Andere gemeentewebsites	0 0%	0 0%	4 16%	9 36%	12 48%
Websites van instellingen met relevante informatie	0 0%	1 4%	1 4%	13 52%	10 40%

Tabel 30 : Belangrijkheid van verschillende middelen om evoluties te volgen (N=25)

Andere gemeentelijke websites blijken duidelijk de belangrijkste bron van informatie en inspiratie te zijn, wat doet veronderstellen dat het 'me too'-fenomeen hier een belangrijke rol speelt. Nieuwsbrieven, studiedagen, gespecialiseerde tijdschriften en websites van instellingen met relevante informatie doen het minder goed, maar zijn toch nog belangrijke bronnen van informatie voor de respondenten. Gespecialiseerde boeken worden duidelijk het minst vaak geraadpleegd door de respondenten. De reden hiervoor is waarschijnlijk dat het gemeentebestuur de aankoop hiervan te duur vindt.⁵⁶

⁵⁶ Zie hiervoor ook de interviews.

3.2.2. Implementatie

De enquête bevat slechts enkele vragen omtrent implementatie, omdat deze materie beter bestudeerd kan worden via andere methoden of een enquête, uitsluitend gericht naar de implementatie. De vragen, die hierover gesteld zijn, hebben te maken met opleidingen en de competentie van het personeel. Zo is er gepeild naar de opleiding die het personeel krijgt in verband met communicatie en naar hun competenties in verband met de website. Indien de competentie laag zou zijn, zou dit kunnen wijzen op een slechte implementatie.

Wat de opleidingen betreft, zijn de geënquêteerden de vraag gesteld hoeveel keer het gemeentepersoneel een bijscholing krijgt omtrent communicatie. Van de vijftieng respondenten, die deze vraag beantwoorden, geven er zeven aan dat er geen opleidingen hieromtrent voorzien zijn voor het administratiepersoneel. Tien respondenten geven te kennen dat dit eerder occasioneel gebeurt. Slechts acht antwoorden dat dit op regelmatige basis gebeurde. Bij vijf was dit meer dan één keer per jaar. Het feit, dat deze opleidingen in het algemeen zo summier ingericht worden, kan een verklaring zijn voor de resultaten van Test-aankoop over de e-mailcorrespondentie van gemeentes.

Om een zicht te krijgen op de competentie van het gemeentepersoneel heeft de enquête vragen gesteld omtrent de capaciteiten van het gemeentepersoneel om enerzijds de website te beheren en om anderzijds met het digitaal loket om te gaan. Op de vraag of het gemeentepersoneel over voldoende competentie beschikt om de website te beheren is er zeer neutraal geantwoord. Een meerderheid (elf respondenten) vindt dat deze competentie noch laag, noch hoog is. De veertien overige respondenten waren verdeeld over de rest van het spectrum. De competentie om de website te beheren bevindt zich in het algemeen dus op een basisniveau. Voor het digitaal loket hebben slechts zes respondenten een mening. Net als bij de competentie om de website te beheren wordt hier eerder neutraal geantwoord. Drie respondenten vinden dat het personeel noch weinig, nog veel competentie heeft, terwijl de andere drie ofwel vinden dat ze veel competentie hadden, ofwel weinig. Omwille van het geringe aantal meningen over deze competentie, is het niet mogelijk om een conclusie te trekken.

3.2.3. Gebruik

De twee laatste punten van het vier-fasenmodel zijn het gebruik en de effecten. In de enquête zijn enkel vragen opgenomen in verband met het gebruik, omdat effecten beter bestudeerd kunnen worden door middel van gevalstudies of ander methoden. Enkel het gebruik van de website is dus bevraagd. Hier is echter wel niet gekeken naar het gebruik van het personeel, maar naar het gebruik door de bezoekers. Het gebruik door het personeel valt immers moeilijk te meten, terwijl het aantal bezoekers bij een goed beheer van de website meestal bijgehouden wordt. Het voorhanden hebben van cijfers is dus een indicatie dat de website opgevolgd wordt. De enquête heeft daarom gevraagd naar cijfers omtrent het bezoek en het gebruik van het digitaal loket. Hierbij zijn enkele aanvullende vragen gesteld over de houding van de geënquêteerden ten opzichte van deze cijfers. Een opmerking hierbij, is dat het SBOV in hun studie omtrent de diffusie van ICT in kleine gemeentes de hypothese heeft gesteld dat kleine gemeentes het gebruik niet opvolgen. De vraag kan gesteld worden of dit hier ook het geval is.

Eerst is het aantal bezoekers van de website onder de loep genomen. De vaststelling hierbij is dat het aantal bezoekers door de meeste gemeentes redelijk goed bijgehouden wordt. Slechts zes van de respondenten hadden geen cijfers over het aantal bezoekers. De cijfers lopen echter sterk uiteen, namelijk van 400 tot 60.000 bezoekers. Een kleine meerderheid (10 respondenten) vindt het aantal bezoekers hoog tot zeer hoog, terwijl de overige meestal vinden dat het aantal bezoekers noch hoog, noch laag is. Slechts twee respondenten vinden het gebruik laag. Een tweede vaststelling is dat de respondenten moeilijk kunnen inschatten hoe hoog het aantal bezoekers is. Zo geven twee respondenten, die nochtans werkzaam zijn bij een gemeente van gelijkaardige grootte, heel uiteenlopende antwoorden: de ene vindt een bezoekersaantal van 600 hoog, terwijl de andere een bezoekersaantal van 18.000 noch hoog, noch laag vindt. De veronderstelling van het SBOV, dat kleine gemeentes het gebruik niet opvolgen wordt hier niet bevestigd: bij de zes gemeentes zonder cijfers zijn slechts drie kleine gemeentes (<15000 inwoners). Kleine gemeentes zijn echter wel ondervertegenwoordigd in de enquête.

Als tweede is nagegaan of de gemeentes het gebruik van het digitaal loket wel opvolgen. Elf van de zesentwintig respondenten hebben echter geen digitaal loket en bijgevolg ook geen cijfers. Van de gemeentes, die wel over een digitaal loket beschikken, houden zes gemeentes geen cijfers bij, wat betekent dat maar negen gemeentes dit doen. Deze negen gemeentes zijn gevraagd hoeveel keer het digitaal loket de afgelopen maand gebruikt is. Het antwoord met het laagste cijfer is drie en het hoogste 447. Dit laatste

cijfer is echter wel een topper, aangezien het tweede hoogste slechts 151 bedraagt. De respondenten zijn hierbij, net als bij het bezoekersaantal, gevraagd om aan te geven of ze dit cijfer hoog of laag vinden. Hieruit blijkt wederom dat de respondenten niet goed weten hoe ze dit cijfer moeten inschatten. Een respondent, waarbij het digitaal loket 120 keer gebruikt is in de afgelopen maand, vindt het gebruik bijvoorbeeld laag. In vergelijking met de andere gemeentes is dit echter niet zo laag. Twee respondenten maken bij deze vraag nog enkele aanvullende opmerkingen. De eerste stelt dat de burgers een aanmelding op de website als een barrière ervaren. De tweede stelt dat er nog enkele praktische belemmeringen zijn zoals het betalen van een retributie en het plaatsen van een handtekening, die het gebruik van het digitaal loket beperken.

3.3. Besluiten enquête

De besluiten zullen apart getrokken worden voor hoofdstuk 3.1. en 3.2. Eerst zullen dus de besluiten voor de drie analyse-niveaus getrokken worden en vervolgens de besluiten voor de vier fasen.

3.3.1. De drie analyse-niveaus: omgeving, organisatie en individuen

De website wordt door gemeente-administraties vooral als een communicatie-gebeuren beschouwd. Dit blijkt uit het feit dat de website in de administratie een taak is van de communicatie- of informatieverantwoordelijke en dat de politieke bevoegdheid meestal toebehoort aan de schepen van informatie- of communicatie. Zowel de schepen van ICT, eGovernment of informatica als de ICT-verantwoordelijke komen in vele gevallen slechts op de tweede plaats.

Andere schepenen in het college hebben vaak minder interesse in de website, net als bij de administratie, waar de interesse van de verschillende diensten vaak wisselend is. Het blijkt eveneens dat, wanneer het diensten als sport, cultuur, toerisme en jeugd betreft, de interesse en impact op de website vaak hoger ligt. Deze vaststellingen zijn in tegenstelling met de veronderstelling dat de website een overkoepelend instrument zou moeten zijn. De beperkte interesse van sommige politici of diensten hoeft echter niet noodzakelijk negatief te zijn. De schepenen en de burgemeester kunnen bijvoorbeeld hun vertrouwen stellen in hun administratie om de website te beheren en volgen daarom de website passief op. Voor de administratie kan gesteld worden dat sommige diensten meer belang hebben in het gebruik van een website dan een andere: de dienst toerisme zal meer nood hebben aan promotie voor hun producten, dan de dienst bevolking, waar wettelijk verplichte handelingen getroffen moeten worden. Voor een eDemocracy-initiatief zou de belangstelling van de politici echter hoger moeten liggen. Waarschijnlijk ligt het gebrek aan kennis over de mogelijkheden om de communicatie met de burger te verbeteren aan de basis voor deze relatief lage belangstelling.

Uit het onderzoek blijkt dat externe partijen, zoals burgers en bedrijven, bij de ontwikkeling van een nieuwe website, zelden betrokken worden. Om suggesties te geven over de website worden externe partijen al meer mogelijkheden geschonken, maar dit levert maar bij een beperkt aantal respondenten veel bruikbare suggesties op.

Van de hogere overheden wordt duidelijk meer verwacht. Fedict, die de initiator is van de elektronisch identiteitskaart, zou meer bruikbare toepassingen voor gemeentes als voorbeeld moeten tonen en het juridisch kader hierrond vervolmaken. Alhoewel de respondenten zich in de enquête hierover niet negatief hebben uitgelaten, konden de reacties ook niet positief genoemd worden. Fedict zou dus zeker meer ondersteuning moeten bieden, indien ze wenst dat eID-toepassingen snel in gemeentelijke websites geïmplementeerd worden. Uit de enquête blijkt ook dat de invoering van eID-toepassingen aan zeer diverse snelheden gebeurt: sommige hebben al toepassingen, terwijl anderen het nog niet hebben overwogen. Zou de wens bestaan om de burger op de site als klant te behandelen, dan zou de eID hier een grote hulp in zijn.

De Vlaamse overheid zou vooral een degelijk steunpunt moeten uitbouwen, waar de gemeentes informatie en nuttige tips kunnen terugvinden om hun site uit te bouwen. Of ze een vervolg moeten breien aan hun Vlaanderen-onlineproject, door een website ter beschikking te stellen waar vrijelijk gedeeltes van gebruikt kunnen worden, is niet duidelijk. Vooral kleine gemeentes geven te kennen dat ze hier een behoefte aan hebben. De vraag is of de slechte ervaringen met projecten op Vlaams niveau de desinteresse voor een dergelijk project verklaren.

3.3.2. De vier fases: adoptie, implementatie, gebruik en effecten

De ontwikkeling van de website gebeurt bij de meeste gemeentes met een behulp van een professionele firma. Consultancy wordt in vele administraties niet gebruikt. De belangrijkste reden hiervoor is de prijs, alhoewel de respondenten wel te kennen geven dat ze nood hebben aan expertise. Het belang van consultancy en web-ontwikkelaars is dat professionele bedrijven nieuwe ideeën over een gemeentelijke website kunnen aanreiken en zo de kwaliteit van de site kunnen verbeteren.

Het is duidelijk dat de website in de eerste plaats dient om voor informatie- en dienstverlening te zorgen en pas op een tweede en een derde plaats om het verenigingsleven te ondersteunen en de burger te laten participeren aan het beleid. Dit blijkt ook uit vragen over plannen omtrent de implementatie van eID-toepassingen, gastenboeken en forums.

De implementatie is niet diepgaand onderzocht, maar uit de resultaten kan besloten worden dat de administraties baat zouden hebben bij meer opleidingen en ondersteuning.

De meeste gemeentes hebben een redelijk goed zicht op hoe vaak hun website bezocht wordt. Ze kunnen echter moeilijk inschatten hoe hoog hun bezoekersaantal is. Het gebruik van het digitaal loket wordt echter minder goed opgevolgd en indien ze cijfers hebben over het gebruik, hebben ze hier evengoed moeilijkheden om in te schatten hoe hoog het gebruik is.

De grootte van de gemeente zou logischerwijze een belangrijke factor kunnen zijn in de adoptie van nieuwe technologieën. De grootte van de gemeente leidde echter niet tot verschillen in de antwoorden op de enquête. De verklaring hiervoor is dat het aantal respondenten te laag was om statistisch verschillen waar te nemen. Bovendien hebben vooral gemeentes met relatief goede websites de enquête beantwoord, waardoor waarschijnlijk de gemeentes, die de meeste problemen ondervinden en ondersteuning nodig hebben, geen gevolg gegeven hebben aan de enquête.

4. Besluit

In dit laatste hoofdstuk zal de eindverhandeling overlopen worden en de belangrijkste besluiten weergegeven worden. Dit houdt in dat eerst de onderzoeksvragen gegeven worden, vervolgens de literatuurstudie kort samengevat wordt en tenslotte de besluiten van het veldonderzoek en de enquête herhaald worden.

Onderzoeksvragen

In deze eindverhandeling zijn er twee onderzoeksvragen: hoe goed worden de verschillende burgerschapsrollen in Limburgse gemeentelijke websites geïntegreerd en welke factoren verklaren de verschillen in implementatie van de burgerschapsrollen in Limburgse gemeentewebsites. Om de twee onderzoeksvragen te beantwoorden zijn een veldonderzoek en een enquête verricht, die voorbereid zijn met behulp van een literatuurstudie. Om de enquête op te stellen zijn eveneens twee interviews verricht om extra materiaal te verzamelen.

Literatuurstudie

De literatuurstudie is begonnen met een korte beschrijving van de rollen van de burger. Het is immers de bedoeling om te zien in welke mate de gemeentelijke websites zich richten naar de verschillende rollen van de burger en daarom is het handig om de verschillende rollen van de burger in kaart te brengen. Twee belangrijke rollen van de burger, die hierin naar voren komen en zich lenen tot implementatie in de gemeentelijke website, zijn deze van klant en coproductent.

Vervolgens behandelt de literatuurstudie het onderzoek dat verricht is naar gemeentelijke websites en onderzoek dat hiermee verwant is. Hieruit blijkt dat gemeentelijke websites reeds een goed onderzocht onderwerp zijn. Een tweede vaststelling is dat de implementatie van de verschillende rollen van burger hierbij een belangrijk deel van uitmaken. De onderzoekers verwijzen hierbij vaak naar termen zoals eAdministration, eLoket, eDemocracy en eCommunity. De eerste twee termen hebben te maken met de klantenrol van de burger, terwijl de twee laatste termen handelen over hoe ICT ingeschakeld kan worden om de burger in zijn rol van coproductent te versterken. Het verschil tussen eDemocracy en eCommunity is dat het eerste de burger als politieke actor benadert en het tweede als sociale actor.

Het laatste deel van de literatuurstudie handelt over de factoren die de kwaliteit van gemeentelijke websites kunnen verklaren. Hiervoor is het nuttig om te kijken naar theorieën omtrent de adoptie van nieuwe technologieën door organisaties. Gemeentes zijn autonome entiteiten, die meestal onafhankelijk van elkaar opereren en logischerwijze adopteren ze elk technologieën op hun eigen snelheid. Omwille hiervan is het interessant om een zicht te krijgen op de factoren die een rol spelen in de adoptie van een technologie en bijgevolg de kwaliteit bepalen. Een nuttig, theoretisch model om deze factoren te bestuderen is het vier-fasenmodel. Tevens bevat de literatuur gevalstudies die een licht werpen op adoptie van ICT-toepassingen door gemeentes. Belangrijke factoren zijn hier van zowel interne, als externe aard: intern zou de gemeentesecretaris een belangrijke rol spelen en extern hebben vooral Fedict en de Vlaamse overheid een impact.

Veldonderzoek

Het eerste deel van het praktisch onderzoek is het veldonderzoek, waarin geëvalueerd is in welke mate de burgerschapsrollen geïmplementeerd worden in de Limburgse gemeentewebsites. Hieruit blijkt dat de Limburgse gemeentewebsites zich vooral richten naar *statische* informatievoorziening, maar dat ze wat interactiviteit betreft veel opportuniteiten laten liggen. Deze vaststelling geldt voor zowel eAdministration, als voor eDemocracy en eCommunity. De redenen hiervoor zijn waarschijnlijk zeer uiteenlopend en liggen zowel binnen als buiten de gemeenteadministratie en/of het bestuur.

De beperkte mogelijkheden van het eLoket bijvoorbeeld zijn waarschijnlijk nog te wijten aan enkele juridische onduidelijkheden met de elektronische identiteitskaart. Uit de enquête is echter gebleken dat een redelijk aantal gemeente-administraties al definitieve plannen hebben of overwegen om de eID te implementeren in de website. Hier zal weldra dus een kentering waar te nemen zijn.

Wat interactiviteit inzake eCommunity en eDemocracy betreft, ligt dit waarschijnlijk meer aan het feit dat interactieve elementen niet vanzelf verzekerd zijn van succes. De gemeentes hebben daarom nood aan goede praktijkvoorbeelden, waaraan ze zich kunnen spiegelen. De internetfora zijn hier een uitstekend voorbeeld van. Fora kunnen een zeer waardevolle bron zijn van sociaal en cultureel kapitaal, maar kunnen evengoed een substituut zijn voor "cafépraat" en uitlopen op platvoerse scheldpartijen. Daarom hebben gemeentes goede richtlijnen en tips nodig vooraleer met een forum van start te gaan.

Enquête

De enquête had als bedoeling om factoren in kaart te brengen die de kwaliteit van de website kunnen verklaren en bijgevolg de mate van implementatie van de verschillende burgerschapsrollen. Hier worden eerst de actoren besproken, die een belangrijke invloed hebben op de website, met name het bestuur, de administratie, de hogere overheden en de professionele partijen. Vervolgens worden meer praktische zaken aangehaald, zoals de doelstellingen die gemeentes met hun website proberen te bereiken, de implementatie en de opvolging. Ten slotte wordt ook nog de invloed van de grootte van de gemeentes besproken.

Bestuur en administratie

De website wordt door gemeente-administraties vooral als een communicatie-gebeuren beschouwd. Dit blijkt uit het feit dat de website in de administratie een taak is van de communicatie- of informatieverantwoordelijke en dat de politieke bevoegdheid meestal toebehoort aan de schepen van informatie- of communicatie. Zowel de schepen van ICT, eGovernment of informatica als de ICT-verantwoordelijke komen in vele gevallen slechts op de tweede plaats.

Andere schepenen in het college hebben vaak minder interesse in de website, net als bij de administratie, waar de interesse van de verschillende diensten vaak wisselend is. Het blijkt eveneens dat, wanneer het diensten als sport, cultuur, toerisme en jeugd betreft, de interesse en impact op de website vaak hoger ligt. Deze vaststellingen zijn in tegenstelling met de veronderstelling dat de website een overkoepelend instrument zou moeten zijn. De beperkte interesse van sommige politici of diensten hoeft echter niet noodzakelijk negatief te zijn. De schepenen en de burgemeester kunnen bijvoorbeeld hun vertrouwen stellen in hun administratie om de website te beheren en volgen daarom de website passief op. Voor de administratie kan gesteld worden dat sommige diensten meer belang hebben bij het gebruik van een website dan een andere: de dienst toerisme zal meer nood hebben aan promotie voor hun producten, dan de dienst bevolking, waar wettelijk verplichte handelingen getroffen moeten worden. De gemeentesecretaris heeft een zeer wisselende invloed en de vraag is welk effect dit heeft op de gemeentelijke website. Voor een eDemocracy-initiatief zou de belangstelling van de politici echter hoger moeten liggen. Deze relatief lage belangstelling valt misschien te verklaren doordat ze de mogelijkheden, die de website biedt om hun beleid vorm te geven, nog niet hebben ontdekt.

Hogere overheden

Van de hogere overheden wordt duidelijk meer verwacht. Fedict, die de initiator is van de elektronisch identiteitskaart, zou meer bruikbare toepassingen voor gemeentes als voorbeeld moeten tonen en het juridisch kader hierrond vervolmaken. Alhoewel de respondenten zich in de enquête hierover niet negatief hebben uitgelaten, konden de reacties ook niet positief genoemd worden. Fedict zou dus zeker meer ondersteuning moeten bieden, indien ze wenst dat eID-toepassingen snel in gemeentelijke websites geïmplementeerd worden. Uit de enquête blijkt ook dat de invoering van eID-toepassingen aan zeer diverse snelheden gebeurt: sommige hebben al toepassingen, terwijl anderen het nog niet hebben overwogen. Zou de wens bestaan om de burger op de site als klant te behandelen, dan zou de eID hier een grote hulp in zijn.

De Vlaamse overheid zou vooral een degelijk steunpunt moeten uitbouwen, waar de gemeentes informatie en nuttige tips kunnen terugvinden om hun site uit te bouwen. Of ze een vervolg moeten breien aan hun Vlaanderen-onlineproject, door een website ter beschikking te stellen waar vrijelijk gedeeltes van gebruikt kunnen worden, is niet duidelijk. Vooral kleine gemeentes geven te kennen dat ze hier een behoefte aan hebben, terwijl grotere gemeentes hier meer verdeeld over zijn. De vraag is of de slechte ervaringen met projecten op Vlaams niveau de desinteresse voor een dergelijk project verklaren.

Professionele partijen

De ontwikkeling van de website gebeurt bij de meeste gemeentes met een behulp van een professionele firma. Consultancy wordt in vele administraties niet gebruikt. De belangrijkste reden hiervoor is de prijs, alhoewel de respondenten wel te kennen geven dat ze nood hebben aan expertise. Het belang van consultancy en web-ontwikkelaars is dat professionele bedrijven nieuwe ideeën over een gemeentelijke website kunnen aanreiken en zo de kwaliteit van de site kunnen verbeteren.

Doelstellingen

Het is duidelijk dat de website in de eerste plaats dient om voor informatie- en dienstverlening te zorgen en pas op een tweede en derde plaats om het verenigingsleven te ondersteunen en de burger te laten participeren aan het beleid. Dit blijkt ook uit vragen over plannen omtrent de implementatie van eID-toepassingen, gastenboeken en forums.

Implementatie

De implementatie is niet diepgaand onderzocht, maar uit de resultaten kan besloten worden dat de administraties baat zouden hebben bij meer opleidingen en ondersteuning voor hun personeel.

Opvolging

De meeste gemeentes hebben een redelijk goed zicht op hoe vaak hun website bezocht wordt. Ze kunnen echter moeilijk inschatten hoe hoog hun bezoekersaantal is. Het gebruik van het digitaal loket wordt echter minder goed opgevolgd en indien ze cijfers hebben over het gebruik, hebben ze hier evengoed moeilijkheden om in te schatten hoe hoog het gebruik is.

Invloed van de grootte van de gemeente

De grootte van de gemeente zou logischerwijze een belangrijke factor kunnen zijn in de adoptie van nieuwe technologieën. De grootte van de gemeente leidde echter niet tot verschillen in de antwoorden op de enquête. De verklaring hiervoor is dat het aantal respondenten te laag was om statistisch verschillen waar te nemen. Bovendien hebben vooral gemeentes met relatief goede websites de enquête beantwoord, waardoor waarschijnlijk de gemeentes, die de meeste problemen ondervinden en ondersteuning nodig hebben, geen gevolg gegeven hebben aan de enquête.

Literatuurlijst

- BOUWMAN, H., VAN DIJK, J., VAN DEN HOOFF, B., en VAN DE WIJNGAERT, L., 2002. ICT in organisaties. Adoptie, implementatie, gebruik en effecten. Amsterdam: Boom, 264 pp.
- DE BRUYNE, T. en BROOS, A., 2006. Van stedelijke website tot digitale stad. Brugge, Vanden Broele, 206 p.
- DOCHY S. en JOCKY K., oktober 2006. Dienstverlening van gemeenteadministraties: eCommunicatie moet beter. *Test-aankoop, 2006* (502) 10-15.
- INDIGOV, 23 oktober 2006. Persbericht: De digitale klok tikt tergend traag. Wie ligt er wakker van lokaal eGovernment. Indigov, Leuven.
- IRVIN, R.A. and STANSBURY, J. 2004. Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?. *Public Administration Review*_64(1).
- JANSSEN, D., februari 2006. E-Democratie: hoe, wat, waar of niet? Beschouwingen voor beleidsmakers. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (28 november 2006).
- KERSCHOT, H. ,STEYAERT, J. en VAN GOMPEL, R., 2007.Fedict FED-EVIEW CITIZEN. www.belgium.be (2 juli 2007).
- KIES R., MENDEZ F., SCHMITTER C. en TRECHSELI A., 2003. Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. Luxemburg, Europese gemeenschap, 117p.
- LOYENS, K. en VAN DEN WALLE, S, mei 2006. Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling. www.instituutvoordeoverheid.be (8 december 2006).
- PEART, M.N. en RAMOZ DIAS, J, januari 2007. Comparative Project on Local e-Democracy Initiatives in Europe and North America. - <http://edc.unige.ch/edcadmin/images/ESF%20-%20Local%20E-Democracy.pdf> (10 december 2006).
- PUTNAM, R., 2001. *Bowling Alone, The collapse and revival of the American Community.* Simon & Schuster.
- RADEMAKERS, M en DEWIT., B, 2001. Klantgerichtheid naar vermogen: kiezen of gedogen?, in: VAN DUIVENBODEN H. en LIPS, A. (red.), *Klantgericht werken in de publieke sector*, Utrecht, 2001.
- RINGELING, A., Rare klanten hoor, die klanten van de overheid, in: VAN DUIVENBODEN, H. en LIPS A. (red.), *Klantgericht werken in de publieke sector*, Utrecht, 2001.
- ROTTHIER, S., BOUDRY, E. en DE RYNCK, F., mei 2006. Diffusie van ICT in kleine Vlaamse gemeenten. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (17 september 2006).
- ROTTHIER, S., en DE RYNCK, F. januari 2005. eGovernment bij lokale overheden: een verkennend onderzoek. <http://soc.kuleuven.be/sbov/ned/> (17 september 2006).

-SNELLEN, I., Administratieve lastenverlichting: wie is er voor het algemeen belang?, in: VAN DUIVENBODEN H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

-STEYAERT, J. en VAN GOMPEL R., 2004. De gemeentelijke website in Vlaanderen anno 2004 , VVSG, 24p. In: praktijkgids management lokale besturen.

-STEYAERT, J., 2000. De gemeentelijke website in Vlaanderen: Trends en Toekomst. Brussel , VVSG, 21p. In: praktijkgids management lokale besturen.

-VAN DUIVENBODEN, H.en LIPS, A., 2002. De vraaggerichte elektronische overheid. www.bestuurskunde.be (26 maart 2006).

-VAN GOMPEL R., STEYAERT J. en KERSCHOT H., 2006. E-democratie in Vlaanderen, Stakeholderanalyse, studie in opdracht van het viWTA, Brussel.

-ZUURMOND, A. en LAMMERS, K., Geen kwaliteit zonder informatiebeleid, in: VAN DUIVENBODEN, H. en LIPS, A. (red.), Klantgericht werken in de publieke sector, Utrecht, 2001.

Bijlagen

Bijlage 1: Website en digitaal debat

In deze bijlage worden de besprekingen van de website en het digitaal debat uit het rapport, *Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor de betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling*, van Het Instituut voor de Overheid overgenomen. Dit rapport is online raadpleegbaar op www.instituutvoordeoverheid.be.⁵⁷

⁵⁷ LOYENS, K. en VAN DEN WALLE, S, mei 2006. *Methoden en technieken van burgerparticipatie: strategieën voor betrokkenheid van burgers bij het federaal plan duurzame ontwikkeling*. www.instituutvoordeoverheid.be (8 december 2006).

Website

I. Omschrijving

Via een website kan men de burger op een laagdrempelige manier toegang verschaffen tot een grote hoeveelheid up-to-date informatie over een beleidsthema of een specifiek beleidsvoorstel. Daarnaast kan men via een website ook in interactie treden met de burger (zie: elektronische consultatie, digitaal debat).

II. Sterke punten

- Men kan een vrij grote groep burgers informeren over een beleidskwestie. Bovendien kan men deze informatie raadplegen waar en wanneer men wil.
- Een website biedt talloze mogelijkheden tot interactie met de burger.
- De informatie kan gemakkelijk geüpdatet worden.
- Internettoepassingen zijn flexibel inzetbaar.

III. Zwakke punten

- Aangezien burgers op het internet zelf actief op zoek moeten naar specifieke websites, bestaat het risico dat men enkel die groep bereikt die al geïnteresseerd is in het thema.
- Slechts een bepaald gedeelte van de bevolking heeft toegang tot internet (digitale kloof).
- Informatie 'overload' en slecht design maken het soms moeilijk om op een website precies te vinden wat je zoekt.

IV. Tips bij gebruik

- Besteed veel aandacht aan webdesign. De lay-out moet zowel overzichtelijk als aantrekkelijk zijn en de informatie moet gemakkelijk te vinden zijn. Zorg er ook voor dat alle links werken en dat de informatie up-to-date blijft.
- Zorg voor voldoende publiciteit bij de lancering van een nieuwe website om zoveel mogelijk burgers te 'lokken'.
- Voorzie andere informatiekanalen voor zij die niet beschikken over een internetaansluiting.
- Vermeld het webadres steeds op schriftelijke documentatie van uw organisatie.

V. Bereik

Er is een zeer groot potentieel bereik van gewone burgers, met jongeren als belangrijke doelgroep. Toch sluit men een vrij groot gedeelte van de bevolking uit omwille van de digitale kloof.

VI. Kostprijs

Het is een erg kosteneffectief instrument als men informatie wil verspreiden of interactie met de burger tot stand wil brengen. Het opzetten en onderhouden van een website vergt wel een aanzienlijke tijdsinvestering.

Digitaal debat

I. Omschrijving

In een digitaal debat kan de overheid uitgebreid in discussie treden met burgers, deskundigen, maatschappelijke organisaties en andere overheden over talloze aspecten van een bepaald beleidsprobleem. Dit gebeurt door het uitwisselen van getypte bijdragen via internet. Op deze manier wordt het debat breder, kan een onderwerp uitgediept worden en kan men nieuwe ideeën genereren. Het doel van internetdebatten is zoveel mogelijk mensen de kans te geven om hun mening te geven – onafhankelijk van tijd en plaats – en een meer evenwichtig standpunt in te nemen ten aanzien van een bepaald beleidsonderwerp.

Hoe dit precies gebeurt, kan variëren. Men kan bijvoorbeeld uitgaan van een aantal stellingen, vragen, losse thema's, concrete beleidsvoorstellen, enz. Deelnemers hebben ook de kans om te reageren op een bijdrage van iemand anders of zelf een nieuwe deeldiscussie te starten. Digitale debatten kunnen gesloten zijn, in die zin dat de deelnemers worden uitgenodigd en alleen toegang krijgen tot een debat met een depersonaliseerde code. Natuurlijk kunnen ze ook open zijn. Dan doen de deelnemers anoniem mee, waardoor moeilijk is na te gaan of ze serieus hun mening geven. Bovendien bestaat dan het risico dat bepaalde personen enkel deelnemen om de discussie bewust te polariseren. Aan de andere kant kan anonimiteit juist een voordeel zijn bij debatten over gevoelige thema's, waarrond veel taboes heersen.

Als de overheid initiatiefnemer is, moet ze eerst duidelijk maken waarom zij dit internetdebat organiseert, wat de bedoeling is en wat zij met de eventuele resultaten of conclusies gaat doen. Ervaringen in het verleden hebben geleerd dat internetdebatten hooguit in combinatie met andere instrumenten enig nuttig effect kunnen hebben. Burgers hebben er in het algemeen immers weinig vertrouwen in dat er wat met hun inbreng zal gebeuren. Het aantal deelnemers en de kwaliteit van hun inbreng stellen dan ook vaak teleur.

II. Sterke punten

- De discussie is niet gebonden aan tijd of plaats.
- De snelheid van de responsmogelijkheden is in bepaalde gevallen een duidelijk voordeel.
- Een digitaal debat heeft een hoog potentieel bereik, omdat het de mogelijkheid biedt om een groot aantal individuele personen te laten deelnemen.
- Het is mogelijk om op een snelle manier een grote variëteit aan reacties te verzamelen.
- Het instrument kan vooral een dienst bewijzen bij meer gecompliceerde onderwerpen, omdat een digitaal debat ook de mogelijkheid biedt om aan deelnemers informatie over het beleidsonderwerp te verstrekken en omdat de deelnemers tijdens het debat bijkomende informatie kunnen opzoeken.

III. Zwakke punten

- De antwoorden zijn meestal niet representatief voor de totale bevolking, omdat niet iedereen toegang heeft tot het internet. Daarom is dit digitaal instrument bij voorkeur slechts een onderdeel van een bredere mediamix (online en offline).
- Burgers die onvoldoende kennis hebben van internet en niet beschikken over de nodige vaardigheden om bijdragen in te typen worden uitgesloten van participatie.
- Het lezen van getypte bijdragen op internet spreekt niet alle burgers aan. Zelfs mensen die wel (eens) internet en e-mail gebruiken, zullen niet makkelijk aan een internetdebat meedoen. Mogelijke redenen hiervoor zijn het feit dat er nog onwennigheid is om deel te nemen aan een digitaal debat of het ontbreken van een 'leescultuur' bij bepaalde groepen in de samenleving.
- De motivatie om deel te nemen ontbreekt vaak, omdat men er niet op vertrouwt dat de overheid de resultaten in rekening zal brengen bij de besluitvorming.
- Het risico bestaat dat sommigen de discussie bewust polariseren.

IV. Tips bij gebruik

- Het is aangeraden om een onafhankelijke moderator te voorzien om de kwaliteit en relevantie van de bijdragen op te volgen. De bijdragen gaan dan eerst naar de moderator die deze vervolgens op de publieke site plaatst.
- Politici en ambtenaren kunnen ook een rol krijgen in het digitale debat. Ze kunnen vanuit hun politiek programma of hun ambtelijke deskundigheid informatie geven of in discussie treden met de burger. Hierover moeten van te voren wel de nodige afspraken gemaakt worden om te voorkomen dat het debat ontaardt in een verbaal gevecht tussen politiek, bestuur en boze burgers.
- Het is belangrijk om de bijdragen op een overzichtelijke wijze weer te geven op de webpagina. Dit kan bijvoorbeeld door een onderverdeling in thematische titels en een aantrekkelijke lay-out.
- Voor een zo groot mogelijke kans op succes is veel publiciteit en ondersteuning van relevante organisaties en instellingen nodig (bv. link naar debatsite op de website van verschillende organisaties).
- Zorg ervoor dat de technische systeemvereisten voor de deelnemers niet te hoog zijn, zodat zo weinig mogelijk personen worden uitgesloten van participatie.

V. Bereik

Groot potentieel bereik van gewone burgers, vertegenwoordigers van belangengroepen of maatschappelijke organisaties, deskundigen en andere belanghebbenden.

VI. Kostprijs

De kostprijs is relatief laag en bestaat voornamelijk uit het technisch ontwikkelen en onderhouden van een discussiepagina en daarnaast eventueel een financiële bijdrage voor de moderator. Er is echter ook budget en tijd nodig voor de analyse van de reacties indien deze in overweging worden genomen bij de besluitvorming.

Bijlage 2: interviews

Om de enquête te kunnen opstellen zijn naast de literatuurstudie twee interviews verricht. Deze twee interviews zijn hier in bijlage opgenomen.

Interview 1

Voor het eerste interview zijn burgemeester Marc Verhaegen en ICT-medewerkster Elke De Soomer van de gemeente Hulshout geïnterviewd. Hulshout is een kleine gemeente in de Antwerpse Kempen met 9.000 inwoners. De gemeente is in 1999 met een website van start gegaan en was daarmee een van de eerste gemeentes met een website. Het initiatief kwam niet van de gemeente zelf, maar van een groep jongeren die zichzelf de *Cyberkids* noemden.

Hoewel het bestuur eerst niet veel interesse vertoonde, stelde het achteraf toch vast dat een website aanzienlijke voordelen heeft als informatiekanaal en interactief medium. Het gemeenteblad verschijnt immers maar drie keer per jaar, zodat een site zeer handig is om de laatste nieuwtjes wereldkundig te maken. Het aantal bezoekers aan de site hebben ze de afgelopen jaren eveneens geleidelijk aan zien stijgen. Enkel het gebruik van het digitaal loket is nog niet echt een succes te noemen. Mevrouw De Soomer stelt dat digitaal loket nog geen grote bekendheid heeft bij de bevolking en het gebruik ervan nog beperkt is.

Om de eerste versie van de site te kunnen maken gaven het bestuur en de administratie de *cyberkids* een aantal gegevens en noodzakelijke links, die ze zeker op de website wensten te zien (bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, verenigingen, handelaars,...).

Vervolgens heeft de website verschillende beheerders en lay-outs gehad en is nu volledig in handen van ICT-medewerkster Elke De Soomer. De bepaling van de inhoud gebeurt vooral vraaggericht: de verschillende diensten geven door wat ze op de site wensen te zien. Eveneens worden burgers op de websites opgeroepen om suggesties over de website kenbaar te maken.

Hieruit blijkt al dat de gemeentewebsite volledig in eigen beheer is en dat geen gebruik wordt gemaakt van een professionele website-ontwikkelaar. De reden hiervoor is dat professionele diensten vaak niet passen in de financiële mogelijkheden. Dit geldt eveneens voor de consultancy-diensten. Ze zijn goed op de hoogte van de mogelijkheden die qua consultancy bestaan, maar de prijs ligt vaak te hoog.

Wat de organisatie betreft, blijft de website een éénmanszaak: alles in verband met de site moet via Mevrouw De Soomer verlopen. Zoals eerder vermeld, geven alle diensten hun wens met betrekking tot de site aan haar door. Bovendien verlopen alle aanvragen voor het eLoket eveneens via haar. ICT-toepassingen, waarmee de elektronische

aanvraag rechtstreeks terechtkomt bij de betrokken dienst, zijn beschikbaar op de markt, maar worden wederom wegens kostenoverwegingen nog niet aangeschaft.

Wat het aanbrenge van nuttige informatie betreft, scoort de jongere generatie beter dan de oude, maar de afgelopen twee jaar is dit verschil sterk afgenomen. Dit is vooral ten gevolge van het feit dat diensten het nut ervan meer en meer gingen inzien. De inburgering van e-mail volgt ongeveer hetzelfde verhaal. Ouderen zullen vlugger gebruik maken van de telefoon, dan van e-mail, maar ze maken wel een inhaalbeweging.

Uit het interview blijkt dat de ondersteuning van hogere overheden en externe organisaties op sommige vlakken nog voor verbetering vatbaar is. Een opmerking over Fedict is dat hun informatie niet praktisch genoeg bevonden wordt. Over V-ict-or en VVSG was mevrouw De Soomer redelijk tevreden. Met het SBOV is ze eveneens vertrouwd, maar ze heeft nog geen tijd kunnen vrijmaken om hun onderzoeksrapporten te kunnen raadplegen en bijgevolg een oordeel te geven. Een minpunt vindt ze dat het niet altijd even duidelijk is, waar ze met welk probleem terecht kan.

De heer Verhaegen en mevrouw De Soomer geven beiden eveneens aan dat een algemeen spreekpunt zeer handig zou zijn. De heer Verhaegen stelt hierbij dat de hogere overheden tekortschieten op verschillende vlakken. Zo blijven ondermeer aangekondigde gemeenschappelijke portalen uit. Verder pleit hij ook voor een gemeentelijke basiswebsite, die geheel of gedeeltelijk overgenomen kunnen worden.

Aangezien mevrouw De Soomer de meeste taken in verband met de website voor haar rekening neemt, houdt ze ook de evoluties en trends omtrent gemeentewebsites in de gaten. Hoofdzakelijk gebeurt dit via vakliteratuur, nieuwsbrieven, infosessies en vakbladen. Hier kan dus duidelijk gesteld worden dat ontwikkelingen nauwlettend en op regelmatige basis opgevolgd worden. Hier speelt echter de kostenfactor weeral een rol. Zo is bijvoorbeeld de aankoop van het boek, *Van stedelijke website tot digitale stad*, niet goedgekeurd door het gemeentebestuur.

Interview 2

Voor het tweede interview is Roeland Kortleven, de bestuurssecretaris voor communicatie van de gemeente Mol, geïnterviewd. Mol is een middelgrote, Kempense gemeente met 33.000 inwoners en ging in 2002 van start met een gemeentelijke website. De heer Kortleven zegt dat met een website van start is gegaan omdat in die tijd de gemeentewebsites sterk opgang maakten en dat de voordelen als communicatiemiddel en informatiemiddel onmiddellijk duidelijk waren. Nieuws, activiteiten en algemene info kunnen in vergelijking met klassiek drukwerk tegen een zeer lage kost bekend gemaakt worden. Het feit dat het aantal bezoekers van 700 per week in 2002 tot ongeveer 15.500 per week in 2006 gestegen is, overtuigt hem dat de website aan een behoefte voldoet.

Voor de eerste versie van de site werd eerst intern overleg gepleegd. De eerste doelstelling was dat de site een spiegel moest zijn van de aangeboden diensten en de site moest de daarbij horende productinformatie zo volledig mogelijk weergeven. Een tweede vereiste was dat de site ruimte moest voorzien om activiteiten en nieuwsberichten weer te geven. Dit overleg vond plaats in een formele werkgroep waar alle diensten vertegenwoordigd waren, wat vooral door de grootte van de administratie gewenst was. Bij de uiteindelijke ontwikkeling van de website werd ook rekening gehouden met de ervaring van de ontwikkelaar LCP NV die tevens aanwezig was in de vergaderingen van de werkgroep.

Van professionele consultancy werd tot op heden nog geen gebruik gemaakt. De heer Kortleven haalt hier twee redenen voor aan: de kostprijs en het feit dat als men zelf een idee heeft, externe hulp weinig toegevoegde waarde biedt. Een specifieke kritiek op het consultancy - en onderzoeksbedrijf Indigov is dat hun *monitor lokale besturen* gebaseerd is op een checklist en bijgevolg geen aandacht heeft voor kwalitatieve aspecten: de aanwezigheid van informatie wordt bijvoorbeeld gecontroleerd, maar niet hoe volledig of uitgebreid deze is.

De website heeft zowel een discussieforum, als een gastenboek. De reacties van de burger hierin zijn meestal positief en eventuele suggesties of klachten worden altijd genoteerd en indien mogelijk wordt hier ook gevolg aan gegeven. Het forum krijgt kwantitatief niet veel bijdrages, maar de bijdrages zijn kwalitatief wel heel goed.

De implementatie van de site bestond uit het sensibiliseren van het personeel door goede afspraken te maken over wat van hun verwacht werd. Zo moeten updates of

nieuwsberichten doorgegeven worden aan de informatiedienst, omdat zij beter zicht hebben over hoe ze de informatie moeten presenteren. Correctie en controle zijn hier eveneens een motief voor. Al bij al vindt de heer Kortleven dat alle diensten goed gebruik maken van de mogelijkheden die de website hun biedt.

Het eLoket noemt de heer Kortleven succesvol. Wel stelt hij dat nieuwe formulieren gepaard moeten gaan met voldoende promotie, opdat het nieuw formulier voldoende bekendheid zou genieten. Als het gebruik van de het specifieke formulier na promotie terug sterk zou zakken, vormt dit voor hun een indicatie dat het formulier onvoldoende aan een behoefte voldoet of dat het formulier niet goed in elkaar zit.

De elektronische identiteitskaart zal in 2007 geïntegreerd worden in de website. De eID-toepassingen zullen ontwikkeld worden door LCP en Remmicom. Hier is enige kritiek op Fedict, de federale overheidsdienst die een belangrijke rol speelt bij de invoering van de elektronische identiteitskaart: ze bekijken de eID teveel uit een informatica-perspectief in plaats van een communicatieperspectief. Fedict zou met concrete voorbeelden over de brug moeten komen. Daarnaast verwacht men dat ze het gebruik van de elektronische identiteitskaart meer promoten. Ze zouden tevens meer voor aangepaste reglementeringen moeten zorgen voor bijvoorbeeld de elektronische handtekening. Zo heeft een document met elektronische handtekening dat uitgeprint wordt geen geldige handtekening meer.

De trends en ontwikkelingen omtrent gemeentewebsites worden in de gaten gehouden door hoofdzakelijk studiedagen en vakliteratuur van onder andere het VVSG. Collega's en andere gemeentelijke websites zijn ook bronnen voor ideeën. VICTOR is wel gekend, maar wordt niet geraadpleegd, omdat zij vooral het informatica-aspect belichten. Hier wordt benadrukt dat vooral alles opgevolgd wordt om de eigen visie te helpen verwezenlijken.

Ontwikkelingen voor de toekomst zijn de mail met elektronische authenticatie, het eLoket met eID en multimediarportages. Digitale kluizen behoren ook tot de mogelijkheden: dit houdt in dat de burgers hun historiek met betrekking tot de gemeente-administratie kan nagaan. Andere doelstellingen zijn het online zetten van openbare documenten in een online archief en het indelen van productinformatie volgens doelgroep.

De initiatieven van de Vlaamse overheid vindt de heer Kortleven vaak teleurstellend. Cultuurweb en Vlaanderen-online zijn bijvoorbeeld geflopt en de overkoepelende productencatalogus geraakt niet echt opgestart. De presentaties van de productencatalogus vond de heer Kortleven bovendien vaag. Van de hogere overheid verwacht hij meer tips en goede voorbeelden.

Verder voegt hij hier aan toe dat de website vooral een zaak is voor de informatie- of communicatiedienst en niet de informaticadienst. De site zou, indien mogelijk, dagelijks een update moeten krijgen. Zo blijft het interessant voor de burger om de site op een regelmatige basis te bezoeken.

Auteursrechterlijke overeenkomst

Opdat de Universiteit Hasselt uw eindverhandeling wereldwijd kan reproduceren, vertalen en distribueren is uw akkoord voor deze overeenkomst noodzakelijk. Gelieve de tijd te nemen om deze overeenkomst door te nemen, de gevraagde informatie in te vullen (en de overeenkomst te ondertekenen en af te geven).

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Websites van Limburgse gemeentes: implementatie van de burgerschapsrollen

Richting: **Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen**

Jaar: **2007**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Ik ga akkoord,

Michel AERTS

Datum: **28.08.2007**