



WENS OF WERKELIJKHEID: ICT ALS OPLOSSING VOOR EEN BETERE OVERHEID

De burger **centraal?**

De elektronische overheid zou allerlei positieve effecten bewerkstelligen, zoals het centraal stellen van de burger, een klantgerichte dienstverlening en vraagsturing in het publieke domein, en zou daarmee dé oplossing zijn voor een falende overheid. Maar is dat ook de werkelijkheid?

CHANTAL LANGEJANS

Zoals met veel ideeën die gemeengoed worden, wordt nauwelijks meer stilgestaan bij de betekenis van gehanteerde begrippen, het doel dat ze dienen en of dat doel wel wenselijk is. En worden de doelstellingen ook daadwerkelijk gerealiseerd? In dit artikel zal ik ingaan op de huidige praktijk van digitale publieke dienstverlening en het idioom van vraagsturing en klantgerichtheid dat daarmee gepaard gaat. Ik zal pleiten voor een kritische blik, een herziening van visie en realisme ten aanzien van digitale dienstverlening gericht op de burger.

DE MYTHE VAN ICT

Vraaggestuurde en klantgerichte dienstverlening zijn veelgehoorde begrippen in overheidsland en vooral de ontwikkeling van digitale dienstverlening wordt vaak in één adem genoemd met de idee van de burger als klant en vragende partij. Bekkers en Homburg herkennen de notie van de burger als consument in het e-overheidsbeleid van verschillende landen [BEKK07]. Zij gaan in op de mythes¹ rond de idee dat ICT leidt tot een nieuwe en betere overheid, die meer inhaakt op de wensen van haar burgers en bedrijven. Maar er bestaat veel onduidelijkheid over wat vraaggestuurde publieke dienstverlening precies is en hoe dat in de praktijk tot uiting komt. Vastgesteld is dat deze mythes rond de e-overheid, van de

onontkoombaarheid van nieuwe techniek, de garantie op een betere overheid tot de *empowerment* van burgers, leiden tot het mobiliseren van verandering [BEKK07]. De mythe, waar of niet, leidt dus wel tot veranderingen, maar niet noodzakelijk tot de gewenste resultaten. Er bestaat weinig onderzoek dat aantoonst dat de beoogde effecten ook daadwerkelijk behaald worden. In tegendeel, er zijn onderzoeken die juist aantonen dat dit niet het geval is. In mijn eigen onderzoek uit 2009, naar de mate van vraagsturing van de digitale dienstverlening van de gemeente Amsterdam, moest ik concluderen dat van het behalen van beoogde effecten slechts zeer beperkt sprake was [LANG09]. Terwijl de mythe binnen de Nederlandse overheid ons zegt dat de inzet van ICT leidt tot een nieuwe en betere overheid, die meer responsief is en gericht op de behoeften van haar burgers. Maar wat wordt daarmee bedoeld? Laten we eerst eens teruggaan naar de kern van de mythe, namelijk de concepten vraagsturing, klantgericht en de burger centraal in de digitale dienstverlening. Ik zal hieronder eerst ingaan op de opkomst van en het denken over vraagsturing binnen de Nederlandse overheid, om vervolgens een aantal van deze veelgebruikte begrippen te verklaren. Vervolgens zal ik stilstaan bij de huidige praktijk, die vooral aanboden techniekgedreven is, om daarna in

te gaan op de wenselijkheid en mogelijkheid om binnen de overheid de burger als klant te positioneren en te streven naar vraaggestuurde digitale dienstverlening. Tot slot zal ik een aantal conclusies trekken en aanbevelingen doen voor de toekomst van de Nederlandse e-Overheid.

OPKOMST VRAAGSTURING

Sinds de jaren 1990 is vraagsturing steeds meer als uitgangspunt van beleid en uitvoering betiteld. Dit blijkt uit diverse kamerstukken, beleidsnotities en rapporten van lokaal tot rijksniveau. In 1996 lanceerde het ministerie van Binnenlandse Zaken al het programma Overheidsloket 2000 (OL2000), waarmee een vraaggestuurde dienstverlening aan burgers en bedrijven gerealiseerd moest worden door het inzetten van een elektronisch loket. Hierbij zou niet het aanbod van producten en diensten van de overheid centraal staan, maar de specifieke vraagpatronen van burgers en bedrijven [DIJK06]. Sinds OL2000 staat een benadering gericht op het inrichten van integrale en vraaggerichte digitale dienstverlening via virtuele loketten centraal. Volgens de Commissie Jorritsma is vraaggerichtheid een belangrijk oriëntatiepunt voor de wijze waarop publieke dienstverlening het best kan worden georganiseerd en gestuurd [JORR05]. Een voornamelijk conclusie van onderzoekers Van Dijk en Van Deursen is echter dat de overheid zich meer zou mogen verdiepen in de daadwerkelijke wensen en mogelijkheden die burgers en bedrijven hebben met betrekking tot elektronische diensten [DIJK06]. Als het gaat om de evaluatie van het ICT beleid van de overheid naar burgers en bedrijven toe, zoals deze plaatsvindt in allerlei benchmarks en monitors, staat de voortgang van de aangeboden diensten centraal. Daarbij wordt veel gedacht vóór burgers. Er wordt weinig gekeken naar het daadwerkelijke gebruik en de wensen van burgers die hieruit blijken [DIJK06].



WAT IS VRAAGGESTUURDE DIENSTVERLENING?

Een veel gehoord antwoord op de vraag wat vraagsturing is, is dat het tegenovergesteld is aan aanbodgestuurd. Maar dat is wel erg gemakkelijk en weinigzeggend. Opvallend genoeg zijn er weinig mensen die direct weten of kunnen uitleggen wat er wordt bedoeld met vraaggestuurde of klantgerichte dienstverlening, terwijl het een veel gehoord concept is dat in vrijwel iedere serieuze overheidsorganisatie als visie en missie wordt uitgedragen. Evenmin is er helderheid over welke doelen dit dient, hoe het concreet ingericht moet worden of hoe de resultaten gemeten kunnen worden. Hoe weet je nu of je als overheidsorganisatie vraaggestuurd bezig bent en de burger als klant echt centraal hebt staan? Ik zal hier kort stilstaan bij wat vraaggestuurde en klantgerichte digitale dienstverlening (als afgeleide van vraagsturing) is. Een definitie die voor vraagsturing gehanteerd kan worden is de volgende:

Het streven van de organisatie om vraaggestuurd te werken en sturing op de vraag te realiseren door middel van

interactie tussen vraag en aanbod. Centraal hierbij staan kwaliteit en verbetering van de bestaande en ontwikkeling van nieuwe digitale dienstverlening aansluitend op de vraag en behoefte van de klant [LANG09].

Het denken in termen van 'vraagsturing' en 'de burger als klant' is overgewaaid uit het marktdenken. Onder invloed van New Public Management, een managementfilosofie om de overheid te moderniseren met een bedrijfsmatige inrichting en sturing van de organisatie gericht op effectiviteit, efficiëntie en kostenreductie, is het steeds meer ingebed in de Nederlandse publieke sector. Wanneer je gaat ontleden wát vraagsturing en wát klantgerichtheid is, blijken ideeën, kenmerken en bestaand onderzoek voor een groot deel afkomstig te zijn uit of gebaseerd te zijn op de private sector. Daarbij kunnen er diverse niveaus van vraagsturing onderscheiden worden: van volledig vraaggestuurd naar vraaggericht of van klantgericht tot vraagvriendelijk, waarbij het laatstgenoemde de minste kenmerken heeft van vraagsturing. Zie tabel 1. ■



Tabel 1: Niveaus van vraagsturing [LANG09]



Sturing van vraag (Klantvriendelijk)	Sturing op vraag (Klant- of Vraaggericht)	Sturing door vraag (Vraaggestuurd)
Klant is in beeld	Klant wordt serieus genomen	Klant is leidend
Intern georiënteerd	Extern georiënteerd	Extern georiënteerd
Vriendelijke bejegening richting klant en inspanning om kwaliteit van dienstverlening te verbeteren	Afstemming waar mogelijk van aanbod op behoeftes van klant	Klantvraag stuurt proces en aanbod dienstverlening
Klant geen invloed op aanbod	Klant heeft invloed op aanbod	Klant bepaalt aanbod direct d.m.v. sturingsinstrumenten
Evalueren van kwaliteit en tevredenheid dienstverlening	Responsiviteit van organisatie	Aanpassing organisatie en aanbod
Zeggenschap bij dienstverlener	Interactie dienstverlener en klant	Zeggenschap bij klant

Tabel 2: Verschillen tussen drie niveaus van vraagsturing [LANG09].

Kortweg is de klant leidend en houdt de organisatie volledig rekening met diens vraag bij vraaggestuurde dienstverlening, terwijl bij vraagvriendelijke dienstverlening de klant hooguit in beeld is. Een onderscheid tussen de gradaties wordt duidelijk uit tabel 2. In een evaluatief onderzoek in 2009 heb ik op basis van wetenschappelijke literatuur de volgende kenmerken van vraagsturing onderscheiden [LANG09]:

Kwaliteitsnorm

Is er een vastgestelde normering voor de te verwachten kwaliteit van dienstverlening?

Klanttevredenheid

Wordt dit (periodiek) gemeten en hoe hoog is de kwaliteitsbeleving?

Klantbeeld

Heeft de organisatie een beeld van wie haar klanten zijn, welke behoeftes en vragen die hebben en wat het daadwerkelijk gebruik is van digitale diensten en waarom?

Profilering

Vindt er op basis van bekende gegevens profilering plaats, waarbij dienstverlening wordt ingedeeld naar bepaalde behoefte-segmenten?

Responsiviteit

Wordt het aanbod van dienstverlening ingericht of aangepast naar aanleiding van informatie over vraag en behoefte van klanten?

Voice

Zijn er mogelijkheden voor klanten om hun wensen of hun onvrede met

betrekking tot de dienstverlening kenbaar te maken?

Exit

Hebben klanten een reële exitmogelijkheid ten aanzien van de dienstverlening?

Keuzevrijheid

Welke keuzemogelijkheden en sturingsinstrumenten hebben klanten?

Maatwerk Is er sprake van gepersonaliseerde en individuele dienstverlening aan klanten?

Op basis van deze kenmerken kan er gericht gekeken worden naar bestaande publieke digitale dienstverlening en de mate waarin dat vraaggestuurd is. Dit kader biedt een instrument om de mate van vraagsturing te evalueren. Het is in mijn onderzoek toegepast op de gemeente Amsterdam, maar is ook bruikbaar voor andere

gemeenten of overheden. Daarbij geldt voor de uitkomsten van het onderzoek, dat de feitelijke analyse specifiek is voor Amsterdam, maar dat een aantal conclusies zeer waarschijnlijk ook toepasbaar is op andere gemeenten en andere digitale dienstverleners binnen de overheid.

Zie tabel 3 voor een schema per niveau van vraagsturing.

De digitale dienstverlening in Amsterdam bestaat in belangrijk mate uit het digitaal loket, waar burgers bijvoorbeeld de volgende digitale diensten vinden: informatie over gemeentelijke producten en diensten zoals bijvoorbeeld een paspoort, kapvergunning of rijbewijs. Ook biedt het digitale loket informatie voor ondernemers over bijvoorbeeld bedrijfshuisvesting, het starten van een bedrijf of subsidies. Een gedeelte van de gemeentelijke diensten is ook online aan te vragen met behulp van een digitaal formulier. Geconcludeerd is dat de digitale dienstverlening in Amsterdam maar in beperkte mate vraaggestuurd is. Die case bleek in het geheel niet te voldoen aan de volgende geoperationaliseerde kenmerken van vraagsturing: kwaliteitsnorm, profilering, keuzevrijheid en maatwerk. De case voldoet slechts gedeeltelijk aan de volgende vijf kenmerken: klanttevredenheid, klantbeeld, responsiviteit, voice en exit. Geconstateerd is dat laatstgenoemde kenmerken voorkomen, maar dat dit in alle gevallen

	Vraagvriendelijk	Vraaggericht	Vraaggestuurd
Kwaliteitsnorm			
Klanttevredenheid			
Klantbeeld			
Profilering			
Responsiviteit			
Voice			
Exit			
Keuzevrijheid			
Maatwerk			

Tabel 3: Kenmerken drie niveaus vraagsturing [LANG09].

onvolledig is, zich slechts in een klein aantal voorbeelden uit of nauwelijks wordt benut in het kader van vraagsturing. In de inrichting en uitvoering van de digitale dienstverlening kwamen vraagsturing en de kenmerken daarvan niet terug als leidraad voor de wijze waarop dit gestalte krijgt. Het totaalplaatje uit de case laat daarmee geen overtuigend beeld zien van vraaggestuurde digitale dienstverlening in de gemeente Amsterdam, niet van het huidige aanbod noch van de wijze waarop dit wordt ingericht en ontwikkeld. Er is zeer beperkte interactie tussen vraag en aanbod en de inrichting en ontwikkeling van de digitale dienstverlening wordt vooral gestuurd door bestuurlijke prioriteiten en wensen vanuit de eigen gemeentelijke organisaties. Daarbij beperkt de gedeeltelijke sturing door de vraag zich vooral tot de vorm van het aanbod en is er nauwelijks sturing mogelijk op het wijzigen of het creëren van inhoudelijk aanbod. Er is wel sprake van activiteiten ter verbetering van het huidige dienstverleningsaanbod, maar daarbij staat de behoefte van de klant nog weinig centraal. Als de wensen van de klant wel als uitgangspunt worden genomen, gebeurt dit dikwijls zonder degelijke onderbouwing en wordt er vooral vóór of namens de klant gedacht [LANG09]. Dit kan tot verbeteringen leiden, maar de vraag is voor wie en of dit daadwerkelijk tegemoet komt aan behoeftes van de klant.

AANBOD CENTRAAL

Een andere uitkomst van het New Public Management en de introductie van marktdenken, is het centraal stellen van het concept 'meten is weten'. Evenals het creëren van concurrentie en vergelijking, dat moet leiden tot een impuls om te veranderen en digitale dienstverlening richting de burger te verbeteren. Hiertoe is een aantal benchmarks ontwikkeld. De meeste benchmarks, zowel van de EU als de Nederlandse Monitor Overheid.nl, meten het aanbod van digitale diensten en kennen punten toe in verschillende categorieën. In de huidige

aanpak van de e-Overheid en het meten van de resultaten, zoals de overheid.nl-monitor, staat het aanbod centraal. Het is een techniekgedreven oriëntatie, die afvinkt wat bijvoorbeeld een gemeente aanbiedt en wat er mogelijk wordt gemaakt op het gebied van elektronische transacties. Kortom, wat er technisch en organisatorisch kan. Een ander onderzoek, de Benchmark Nederlandse Gemeenten in de elektronische overheid 2009, stelt: 'De e-overheid is geen doel op zich, maar slechts een instrument om sneller, beter en klantgericht burgers en bedrijven te bedienen. [...] We zien het aanbod e-dienstverlening van gemeenten wel toenemen, terwijl verhoudingsgewijs het gebruik van andere kanalen zoals balie en telefoon nog niet afneemt' [ZWET10]. Een conclusie kan zijn, dat de aangeboden digitale dienstverlening dus niet voorziet in een actieve vraag of dat het geen vervanging is van andere dienstverlening. En dat is meteen het probleem met de manier waarop wordt gemeten en gestuurd; er wordt niet of nauwelijks aandacht besteed aan het gebruik van digitale dienstverlening noch wordt er onderzocht of deze voldoet aan daadwerkelijke vragen en behoeftes van burgers. Ook bij gemeenten zelf ontstaat steeds meer weerstand tegen de huidige monitor. 'Gemeenten smachten naar een andere meting voor de kwaliteit van hun digitale dienstverlening. Zij willen af van de overheid.nl-monitor van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze monitor zou te veel een afvinklijst zijn van websitepunten en als kwaliteitsindicator ernstig tekortschieten', aldus een artikel op Computable [SAND09]. Als er nu iets is dat vraaggestuurd noch probleemgedreven is, maar juist technologiegedreven, dan is het een meting van aanbod. Wanneer we dan toch even de parallel naar de markt trekken, wat uiteindelijk de aanleiding is van het hele vraagsturingsdenken binnen de overheid, dan zien we direct hoe onlogisch dit is. Geen enkel bedrijf zal

trots zijn op enorme productie of verscheidenheid van aanbod, en alleen daarop sturen wanneer er geen afnemers zijn. Bovendien zou een bedrijf dat, zonder kennis van klanten en hun behoeften of zekerheid van afnemers, zich rijk rekent met onbezonnen productie als doel, bijzonder snel failliet gaan. Dat heet dan de zuiverende werking van de markt. Alleen dat is nou net een aspect waarin de overheid verschilt van de markt, want de overheid kan niet direct door haar klanten worden afgestraft en hoeft niet te vrezen voor haar continuïteit, en dat is ook een reden om de overheid niet te beschouwen als gelijk aan de markt. Absolute vraagsturing is in een overheidscontext onmogelijk en onwenselijk, zoals ik verder zal toelichten.

TEGENSTELLING PUBLIEKSBELANG EN INDIVIDUELE KLANT

Volledige vraagsturing ligt niet in lijn met de publieke taak en de context van de digitale dienstverlening binnen de overheid. De beperking van de idee van de burger als klant en de overheid als dienstverlener verhinderen dit. De overheid en haar burgers hebben immers minder vrijheid naar elkaar waar het gaat om het afnemen en leveren van diensten ten opzichte van een vrije markt en het streven naar tevredenheid van alle klanten is onrealistisch. De overheid dient immers een integrale afweging te maken tussen diverse belangen om zo het algemeen belang te dienen, de vragen en behoeften van individuele burgers kunnen hier strijdig mee zijn. De burger is daarnaast een onvrijwillige klant zonder alternatieve dienstverlener en moet vaak verplichte en niet altijd gevraagde producten afnemen, zoals een vergunning of het betalen van leges of belastingen. Je kunt als klant van de overheid ook niet naar een andere dienstverlener overstappen, wanneer deze niet aan je vraag voldoet of gebrekkige service levert. Bovendien heeft een overheid ook zelf andere belangen voor ogen dan simpelweg winstmaximalisatie of ■



continuïteit, zoals in de private sector doorgaans de drijfveer is. Door deze beperkingen zal de overheid nooit een producent kunnen zijn die aan alle vragen kan voldoen en kan de burger nooit het aanbod sturen als een echte consument, zoals in de private sector wel het geval is. Het aanbod van diensten zelf ligt grotendeels vast als gevolg van beleid en wet- en regelgeving. De daadwerkelijke vraagsturing zal dus vooral een sturing op de vorm van de dienstverlening zijn, waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij de wensen en behoeften van burgers, die tegelijkertijd past binnen de bestuurlijke randvoorwaarden en mogelijkheden van de organisatie [LANG09]. Dat men zich rekenschap geeft van de behoeften en vragen van burgers, lijkt me een goed streven. Dit gaat echter voornamelijk om het verbeteren van de vorm, de snelheid en het gemak waarmee burgers hun rechten en plichten jegens de overheid gestalte kunnen geven. Daarin kan het aanbod beter toegesneden worden op de vraag van de burger, mogelijk via integrale dienstverlening, persoonlijk maatwerk en vermindering van complexiteit. Hierin speelt ICT een zekere rol. Het is echter een absolute mythe dat digitale overheidsdienstverlening ook daadwerkelijk volledig tegemoet kan komen aan iedere willekeurige individuele vraag of vraagpatronen van groepen geprofileerde burgers en daarmee echt vraaggestuurd kan zijn. Bij een overheid die verantwoordelijk is voor een zorgvuldige afweging van waarden en het beschermen van het algemeen belang past een individualistische invulling van de burger als klant, zoals strikte vraagsturing impliceert, ook helemaal niet. Deze eenzijdige rolbenadering negeert de complexiteit van de relatie die de overheid met haar burgers heeft en de overige rollen die een burger vervult. Toch is dat precies wat we met elkaar lijken na te streven en wat de inzet van ICT in de dienstverlening zou waarmaken. Ironisch genoeg laten bestaande benchmarks en onderzoek zien, dat

juist nauwelijks echt wordt gekeken naar de daadwerkelijke behoefte en vraag van de burger.

WEG MET VRIJBLIJVEND GEBRUIK VRAAGSTURING

Het gebruik van begrippen als vraagsturing, de burger als klant van de overheid en klantgerichte publieke dienstverlening, veelal via de digitale weg, is ondoordacht en te vrijblijvend. Bestuurders en ambtenarij moeten zichzelf ten doel stellen om niet alleen in mooie beelden te spreken, maar ook helderheid te verschaffen over wat dat concreet betekent, waarom men dat als doel stelt en hoe dat bereikt wordt. Mijn ervaring is dat men binnen de overheid zelf nauwelijks kan verwoorden wat gebruikte terminologie inhoudt, laat staan dat er een visie is op de gewenste situatie en het groeipad daar naar toe. Ondertussen is iedere gemeente en overheidsorganisatie druk doende om zo veel mogelijk te digitaliseren en vraaggericht te opereren. Veelal aangejaagd door bestuurders en versterkt door zogenaamde concurrentie, om zo hoog mogelijk op allerlei benchmarks en monitors te scoren. De echte vraag is echter, aan wiens vraag wordt hiermee voldaan? In het Nederlandse publieke domein heeft het bedrijfsmatig denken binnen de overheid soms perverse trekjes gekregen, doordat zaken een-op-een uit het bedrijfsleven naar de overheid worden gekopieerd zonder zich voldoende rekenschap te geven van bijzonderheden en uitzonderingen. De overheid is geen markt en mist daardoor ook zuiverende elementen, wanneer goedbedoelde inspanningen doelloos lijken te raken en meerwaarde zoals efficiency- en effectiviteitswinst uit het zicht verdwijnen.

EEN NIEUW PARADIGMA?

Mijns inziens zou de Nederlandse overheid moeten afstappen van het vrijblijvende gebruik van 'vraagsturingstaal' en het zogenaamd centraal stellen van de burger als klant. Richt de ambitie meer op reële betrokken-

heid van burgers in hun rol als gebruikers van digitale dienstverlening, geef daarbij een heldere concretisering van wat dit betekent en hoe dat gerealiseerd wordt. Zet ICT op een slimme manier in om processen te herstructureren, snelheid, kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van overheidsdienstverlening te verbeteren en het gemak voor burgers te vergroten. Zorg voor heldere kwaliteitsnormen voor de digitale dienstverlening, waaruit duidelijk wordt wat burgers kunnen verwachten, monitor en stuur daar ook op aan. Zorg voor een beter klantbeeld van de huidige en potentiële gebruikers van de digitale dienstverlening en breng de vragen en behoeften in beeld. Dit vraagt om meer onderzoek naar wat burgers daadwerkelijk willen, ook buiten het huidige aanbod. Ga niet uit van aannames of gegevens over burgers in een andere situatie of van andere overheidsdienstverleners, maar onderzoek wie je eigen gebruikers zijn en wat die willen.

Kortom, weet wie de gebruikers van de digitale dienstverlening echt zijn en wat ze willen en richt de organisatie meer in op het structureel verkrijgen van kennis over en het organiseren van betrokkenheid van burgers. Laat vervolgens de wensen en behoeftes van burgers mede de inrichting en vormgeving van de digitale dienstverlening bepalen, binnen de ruimte die de bestuurlijke en wettelijke kaders daarvoor bieden. Suggereer vooral niet dat de burger als klant bepaalt en dat het aanbod van digitale dienstverlening geleid wordt door individuele wensen en behoeftes. Stel naar aanleiding van interne discussie en heroverweging de visie en ambities voor de publieke (digitale) dienstverlening bij, werk die vervolgens concreet uit en implementeer binnen de eigen organisatie.

Hoewel theoretisch gezien absolute marktconforme vraagsturing niet mogelijk is binnen het overheidsdomein, wordt hier in veel beleidsstukken en visies in meer en mindere mate

voor gepleit. Het zou daarom interessant zijn om te onderzoeken welke definities organisaties zelf voor ogen hebben, hoe dit in de praktijk wordt ingevuld, welk belang men eraan hecht om klantgericht en vraaggestuurd te zijn en waarom. Aansluitend hierop rijst de vraag of er wellicht een ander soort ambitie en inrichtingsvraag van (digitale) overheidsdienstverlening nodig is. Een verdere maatschappelijke en wetenschappelijke discussie over de ambitie tot vraagsturing en het centraal stellen van de burger als klant binnen het publieke domein is dus wat mij betreft op zijn plaats.

Laten we ten minste met elkaar erkennen dat vraaggestuurde digitale dienstverlening en 'de burger centraal' nieuwe mythes zijn in ons moderne publieke domein. En laten we op zoek gaan naar een goede, realistische en eerlijke visie op de relatie tussen burger en overheid en de rol die ICT kan vervullen in de verbetering van de dienstverlening. ■

Literatuur

- [BEKK07] Bekkers, V.J.J.M. and Homburg, V.M.F. (2007). *The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government*. In: *The Information Society*, 23: 373-382, 2007. Taylor & Francis Group, LLC.
- [DIJK06] Dijk, J.A.G.M. van, Deursen, A.J.A.M. van (2006). *Van Aanbod naar Vraag, Tijd voor een Perspectiefwisseling – Verkennend onderzoek naar het Gebruik van Elektronische Overheidsdiensten door Burgers in Nederlands*, 2005. Enschede: Universiteit Twente.
- [JORR05] Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/ Commissie Jorritsma (2005). *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten – Visie 2015*. Vereniging Nederlandse Gemeenten.
- [LANG09] Langejans, C. (2009). *De burger centraal? Evaluatie naar de mate van vraagsturing van de digitale dienstverlening van de gemeente Amsterdam*. Scriptie Master of Public Information Management TIASNIMBAS Business School en Erasmus Academy.
- [NOOR04] Noordergraaf, M. & Grit, K. (2004). *Vragen over vraagsturing. De onvermijdelijke, maar 'onmogelijke' zoektocht naar gemoderniseerd bestuur*. *Beleidswetenschap*, 18, 201-222.
- [SAND09] Sanders, R. (2009). *Gemeenten zijn Overheid.nl-monitor beu*. Artikel 20-11-2009 op www.computable.nl.
- [ZWET10] Zwetsloot, R., Boersma, J., Kuijk, R. van, Broek, D. van den (2010). *Benchmark Nederlandse Gemeenten in de elektronische overheid anno 2009*. Cascadis en PWC.

Noot

1 Het woord mythe wordt gebruikt om aan te geven dat het gaat om een breed verspreid en overgeleverd verhaal, waarin bijna heilig wordt geloofd en dat wordt gepercipieerd als de waarheid. Mythes spelen een belangrijk rol binnen een samenleving en hebben een mobiliserende kracht, maar ze zijn niet noodzakelijk waar.



Drs. C. (Chantal) Langejans MPIM is werkzaam als adviseur strategisch informatiebeleid bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Eerder werkte zij als HEC-trainee bij de gemeente Amsterdam, waar zij in het kader van haar Masterscriptie Public Information Management onderzoek deed naar de mate waarin de digitale dienstverlening van de gemeente Amsterdam vraaggestuurd is. Zij is cum laude op dit onderzoek afgestudeerd. Dit artikel is geschreven op persoonlijke titel.