

# **Elektronische vergadersystemen: een innovatie in interactieve beleidsvoering**

door

**dr. Frank Bongers<sup>1</sup>**

Nieuwe informatie- en communicatietechnologieën hebben invloed op de inrichting en werking van het openbaar bestuur. Hoewel internet de meeste aandacht geniet, bestaan er ook andere vormen van informatie- en communicatietechnologieën, bijvoorbeeld elektronische vergadersystemen. Deze systemen hebben de afgelopen jaren een opmars gemaakt in alle overheidslagen en ze zijn nauwelijks meer weg te denken in de dagelijkse praktijk van (interactieve) beleidsvoering. Deze opmars is vergezeld gegaan van nieuw onderzoek naar de bijdrage van elektronische vergadersystemen aan de kwaliteit van de beleidsvoering.<sup>2</sup>

## *Een nieuw instrument in interactieve beleidsvoering*

Ondanks de gestage opmars van elektronisch vergaderen in de publieke sector zal nog niet voor iedereen duidelijk zijn wat een elektronisch vergadersysteem inhoudt. Het gaat om een lokaal computernetwerk (dat meestal bestaat uit ongeveer 15 laptopcomputers) met *software* die speciaal ontwikkeld is om groepsprocessen en –taken te ondersteunen, zoals communicatie en besluitvorming.<sup>3</sup> Twee belangrijke kenmerken van een elektronisch vergadersysteem zijn parallelle invoer en anonimiteit. *Parallelle invoer* wil zeggen dat de deelnemers tijdens een vergadering gelijktijdig ideeën invoeren in het systeem. Dit heeft als voordeel dat de ‘spreektijd’ per deelnemer wordt verruimd. *Anonimiteit* wil zeggen dat niet achterhaald kan worden wie een bepaald idee heeft ingevoerd en dat heeft als voordeel dat een idee los van de persoon wordt beoordeeld. Een elektronisch vergadersysteem vergroot de kans dat verbaal dominante en stille deelnemers een gelijke bijdrage aan een vergadering kunnen leveren. Een vergadersysteem omvat:

- Kwalitatieve hulpmiddelen waarmee het genereren van ideeën wordt ondersteund: met ‘elektronisch brainstormen’ kunnen deelnemers in korte tijd een groot aantal ideeën verzamelen, omdat iedereen immers tegelijkertijd ‘aan het woord is’. Wanneer de ideeën zijn ingevoerd, kunnen ze (elektronisch en mondeling) worden geordend en becommentarieerd. Verdere bespreking kan leiden tot het (her)formuleren van alternatieven.

---

<sup>1</sup> Dr. Frank Bongers werkt bij Dialogic in Utrecht.

<sup>2</sup> Bongers, F.J. (2000), *Participatory policy analysis and group support systems*, dissertatie KUB, Tilburg.

<sup>3</sup> Informatie over het besproken elektronisch vergadersysteem *GroupSystems* staat op internet: [www.groupsupport.com](http://www.groupsupport.com) en [www.groupsystems.nl](http://www.groupsystems.nl).

- Kwantitatieve hulpmiddelen waarmee de deelnemers in de vergadering (anoniem) over de alternatieven kunnen stemmen, of rapportcijfers kunnen geven.
- De mogelijkheid om alle hulpmiddelen in alle gewenste combinaties in te zetten.
- De optie om bij de voorbereiding van een vergadering een agenda op te stellen.
- De mogelijkheid om na afloop van de vergadering direct een digitaal of schriftelijk verslag te verspreiden.
- De mogelijkheid om beeld- en geluidstechnologie in te zetten zodat virtuele vergaderingen ondersteund kunnen worden.

De aandacht van overheidsorganisaties voor elektronisch vergaderen wordt enerzijds gevoed door de toenemende rol van informatie- en communicatietechnologie in de huidige informatiemaatschappij. Anderzijds groeit de noodzaak om maatschappelijke organisaties en burgers vroeg en intensief bij de beleidsvoering te betrekken. Op deze wijze - die we interactieve beleidsvoering noemen - wordt gepoogd de kwaliteit en het draagvlak van beleid te vergroten.<sup>4</sup> Een belangrijk onderdeel van interactieve beleidsvoering is het faciliteren van communicatie en interactie tussen actoren, zodat relevante kennis over het beleidsprobleem uitgewisseld en geordend kan worden. Hierin spelen de ontwikkeling, toepassing en evaluatie van interactieve methoden en instrumenten om debatten tussen actoren in een beleidsproces te begeleiden een belangrijke rol. Vanuit dit perspectief lijken technische hulpmiddelen die groepsprocessen ondersteunen, zoals elektronische vergadersystemen, ingezet te kunnen worden in interactieve beleidsvoering. Dan rijst natuurlijk de vraag welke bijdrage elektronische vergadersystemen kunnen leveren aan de kwaliteit van interactieve beleidsvoering.

#### *Kwaliteit van interactieve beleidsvoering*

De kwaliteit van interactieve beleidsvoering wordt geoperationaliseerd aan de hand van vier aspecten: interactie, betrokkenheid, informatie en leren. Kort gesteld komen deze aspecten op het volgende neer. *Interactie* is van belang omdat in beleidsvoering actoren de mogelijkheid moeten hebben onderling informatie uit te wisselen. De aangeboden methoden voor beleidsvoering moeten dat mogelijk maken. *Betrokkenheid* is het genereren van een breed draagvlak en steun voor het beleid. In het proces moeten alle relevante actoren zich betrokken voelen. Op deze wijze wordt het draagvlak voor de uitvoering van beleid vergroot en kan men gezamenlijk een probleemformulering en een lijst met alternatieve opties bespreken. Het derde aspect is *informatie*. Het is belangrijk dat in een beleidsproces alle relevante informatie boven tafel komt. Deze informatie heeft niet alleen betrekking op het reduceren van onzekerheden over, bijvoorbeeld, consequenties van alternatieven. De informatie

moet ook breed zijn, dat wil zeggen dat alle disciplinaire en actorperspectieven in de beleidsvoering moeten worden meegenomen. Tot slot *leren*. De deelnemers aan een beleidsproces moeten (indien nodig) bereid zijn op basis van nieuwe informatie hun standpunten te herzien. Binnen elke fase van een beleidsproces kunnen deze aspecten een rol spelen.

Bij de beslissing over de vraag of een elektronisch vergadersysteem in interactieve beleidsvoering wordt ingezet, spelen verschillende overwegingen een rol. Naast criteria zoals kosten, beschikbaarheid over en bekendheid met de computertechnologie (van initiator en potentiële deelnemers) spelen beleidswetenschappelijke overwegingen ook een rol. De kans dat een elektronisch vergadersysteem wordt ingezet, neemt toe naarmate:

- Het onderwerp van de beleidsvoering een ‘lastig’ (lees complex) beleidsprobleem is waarvoor geen kant en klare oplossingen bestaan.
- De initiator van het beleidsproces (meestal de probleemeigenaar) in een vroeg stadium doelbewust relevante actoren wil betrekken die kunnen bijdragen aan de oplossing van het probleem.
- Wanneer er behoefte bestaat het draagvlak en de kwaliteit van beleidsvoering te vergroten.
- Interactie tussen de actoren gestimuleerd moet worden om (veel) beleidsinformatie te verzamelen, uit te wisselen (divergeren) en te ordenen (convergeren).
- Wanneer er een noodzaak bestaat (onderdelen van) de beleidsvoering te structureren, procesbegeleiding in te zetten (vanwege de complexiteit van het probleem) en ‘traditionele’ mondelinge communicatie afgewisseld moet worden met elektronische communicatie.

In de volgende paragraaf worden enkele uitkomsten ten aanzien van interactief beleid en elektronisch vergaderen geschetst in de vorm van succes- en faalfactoren. Een en ander wordt geïllustreerd aan de hand van voorbeelden van elektronische vergaderingen in de praktijk van interactieve beleidsvoering.<sup>5</sup>

### *Succes- en faalfactoren*

De succes- en faalfactoren worden besproken aan de hand van vier onderdelen die pregnant naar boven kwamen bij de bestudering van elektronische vergaderingen in een beleidscontext. Uiteraard komen in deze onderdelen de eerder genoemde kwaliteitsaspecten ook zijdelings aan de orde. Grofweg kunnen de succes- en faalfactoren ingedeeld worden in de vier categorieën: voorbereiding, deelnemers, procesbegeleiding en technologie.

---

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld: Pröpper, I.M.A.M. en D.A. Steenbeek (1998), “Interactieve beleidsvoering: typering, ervaringen en dilemma’s”, in: *Bestuurskunde*, jrg. 7, nr. 7, pp. 292-301.

<sup>5</sup> De meeste voorbeelden zijn ontleend aan Bongers (2000).

## *1. Voorbereiding*

Een goede voorbereiding is het halve werk. Deze open deur geldt voor alle vergaderingen en in het bijzonder voor elektronische vergaderingen. Voortdurend wordt een elektronisch vergadersysteem te pas en te onpas ingezet. Het risico bestaat dat de technologie tot doel wordt verheven, terwijl de technologie slechts hulpmiddel is. Er dient afgewogen te worden of een vergadersysteem een geschikt instrument is om tegemoet te komen aan de vragen of problemen van de probleemeigenaar. Het afraden van het gebruik van een vergadersysteem is ook een kunst. De beslissing over de inzet hangt onder meer nauw samen met de mate waarin de probleemstelling vertaald kan worden in een agenda voor een elektronische vergadering. Daarbij moet tevens aan de probleemeigenaar duidelijk worden gemaakt wat de opbrengsten van een elektronische vergadering zullen zijn (management van verwachtingen). De beslissing over de inzet van een vergadersysteem vergt dus niet alleen kennis over dit systeem, maar ook kennis van methoden voor beleidsonderzoek en beleidsprocessen. Ten aanzien van dat laatste is de timing van de inzet van een vergadersysteem in de beleidsvoering van belang. Een vergadersysteem wordt vooral in vroege beleidsfasen ingezet (bijv. problemen formuleren, alternatieven bedenken) en veel minder tijdens het nemen van een echte beslissing of tijdens de evaluatiefase. Het is echter goed denkbaar om een elektronisch vergadersysteem in latere fasen van een beleidsproces te gebruiken.

Wanneer uiteindelijk besloten wordt een vergadersysteem in te zetten, is het van belang dat er een agenda bepaald wordt, waarin de probleem- of de vraagstelling stapsgewijs ontleed en (eventueel) opgelost wordt. Daartoe moet tijdens het doorlopen van een agenda van een elektronische vergadering voldoende tijd gereserveerd worden. Dat is met name van belang wanneer er niet alleen informatie verzameld en uitgewisseld moet worden (divergentie), maar wanneer er ook naar een groepsresultaat, bijvoorbeeld een beslissing toegewerkt moet worden (convergentie). Voorts dient de agenda flexibel ingericht te worden (de kans bestaat dat tijdens de vergadering de agenda op initiatief van de deelnemers gewijzigd moet worden). Tot slot is het van belang dat er een balans wordt gevonden tussen elektronische en mondelinge communicatie. Beleidsproblemen zijn meestal complex en de behandeling van deze problemen laat zich niet eenvoudig vangen in een relatief 'media-arm' elektronisch vergadersysteem. Verbale en non-verbale communicatie spelen in elektronische vergaderingen ook een rol.

*De voorbereiding van scenario workshops*

Een non-profit organisatie in de publieke sector wordt geconfronteerd met een afname van publieke financiering

en een groeiende dynamische markt waarin zij opereert. Er is sprake van een onzekere toekomst. Er wordt besloten nieuw beleid te ontwikkelen om te anticiperen op de nieuwe onzekerheden. Deelnemers aan dit beleidsproces zijn managers, werknemers en een aantal externe *stakeholders*. Ter voorbereiding worden de deelnemers ingewijd in de wereld van interactieve hulpmiddelen. Tevens maken zij een eerste probleemverkenning. Uiteindelijk wordt besloten met een elektronisch vergadersysteem scenario's te ontwikkelen, waarin de onzekere toekomst in verschillende beelden wordt geschetst. De scenario's worden ontwikkeld op basis van twee verschillende dimensies (internationalisering versus regionalisering en *low* versus *high tech* productie). Deze dimensies hebben de deelnemers vooraf zelf gekozen. Per dimensie worden dezelfde aspecten uitgewerkt (samenwerking, rendement e.d.). De gedegen voorbereiding (inclusief een oefening met elektronisch vergaderen) loonde zich tijdens de scenario workshops met het elektronisch vergadersysteem. In de eerste scenario workshop ontwikkelden de deelnemers de bouwstenen voor de scenario's. In de tweede workshop werden de scenario's beoordeeld op hun robuustheid en werd gekeken welke consequenties elk scenario had voor het beleid ten aanzien van allianties, samenwerking, portfolio management en *human resource* management. Op deze wijze werden de deelnemers bewust gemaakt van de veranderingen in de omgeving van de organisatie en de noodzaak op deze veranderingen te anticiperen.

## 2. Deelnemers

De kwaliteit van de bijdrage van een elektronische vergadering aan interactieve beleidsvoering hangt natuurlijk ook samen met de kwaliteit van de bijdragen van deelnemers aan de vergadering. Vooraf dient bepaald te worden welke actoren uit een beleidsnetwerk (of uit de hele samenleving) uitgenodigd zullen worden. Selectiecriteria voor deelname zijn niet altijd even duidelijk. Soms zijn ze gebaseerd op politieke en democratische overwegingen. De andere keer spelen praktische of wetenschappelijke criteria een rol. Een breed scala aan deelnemers participeert in interactieve processen: adviseurs, politici, wetenschappers en managers, maar ook 'gewone' burgers zoals huisvrouwen, jongeren, allochtonen en gepensioneerden. Deelnemers moeten worden geïnformeerd wat wordt verwacht van hun deelname en welke rol de resultaten van de elektronische vergadering in het verloop van het beleidsproces hebben. Dat vergroot hun betrokkenheid. In beginsel is deelname anoniem (bij invoer in het computersysteem wordt de afzender niet geregistreerd). Dat nodigt deelnemers uit meer gewaagde en creatieve ideeën te ventileren. Door parallelle invoer en communicatie worden mondige deelnemers wat getemperd, terwijl stille deelnemers meer kans krijgen hun gedachten met de groep te delen. Overigens is anonimiteit geen garantie dat er ook daadwerkelijk meer creatieve ideeën worden verzameld.

*De deelnemers aan een burgerpanel in 's-Hertogenbosch*<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Bruin, J.A.W., P.W.D. van Harberden, F.J. Bongers, B. van Bragt en R. van Riel (1998), "Burgerpanels en de ontwikkeling van stadsvisies. Over de rol van de 'gewone' burger", in: *Bestuurskunde*, jrg. 7, nr. 7, pp. 323-329.

Als onderdeel van stadsgesprekken in 's-Hertogenbosch werd een burgerpanel samengesteld. Dit burgerpanel gebruikte een elektronisch vergadersysteem om een visie te ontwikkelen over de toekomst van hun stad. Er mocht geëxperimenteerd worden met een vergadersysteem, hetgeen resulteerde in een veldexperiment met de volgende opzet: het panel werd verdeeld in twee vergelijkbare groepen. Gedurende vier bijeenkomsten maakten beide groepen om beurten gebruik van een vergadersysteem. Beide groepen voerden telkens exact dezelfde taken uit. Dit veldexperiment bleek een geschikte (en zeldzame) methode om onderzoek te doen naar elektronisch vergaderen en interactief beleid. Eén uitkomst was dat de invloed van de groepsamenstelling van de deelnemers een cruciale rol speelt. Vaak nemen (hoog opgeleide) beleidmakers, onderzoekers, ambtenaren, adviseurs deel aan elektronische vergaderingen. Deze deelnemers zijn gewend aan workshopachtige vergaderingen, computertechnologie en de beleidsonderwerpen die op de agenda staan. De groep deelnemers aan het burgerpanel had een diverse achtergrond. Hoog opgeleiden met beleids-, computer-, en proceskennis namen deel naast deelnemers met weinig ervaring met deze drie onderdelen. Om alle deelnemers 'binnen boord' te houden, moesten de begeleiders vergaderagenda's ontwikkelen die niet te moeilijk waren voor de mensen met weinig ervaring en niet te makkelijk voor hen met veel ervaring. Dit leidde tot een compromisopzet van de bijeenkomsten die voor beide groepen minder aantrekkelijk was. Dit suggereert dat bij elektronische vergaderingen beter met homogene dan met heterogene groepen gewerkt kan worden.

### *3. Procesbegeleiding*

Evenals in andere vergaderingen is er in een elektronische vergadering ook een voorzitter. Deze wordt veelal procesbegeleider genoemd. Aan de zijde van de procesbegeleider staat de technische begeleider. Deze laatste bedient de apparatuur tijdens de vergadering. De procesbegeleider heeft als taak de groep door de agenda van de elektronische vergadering te loodsen en hij zorgt ervoor dat er groepsresultaat bereikt wordt. Meestal begint hij (of zij) met een uitleg over de aanleiding van de bijeenkomst (onderdeel beleidsproces, agenda). Pas dan legt hij uit waarom een elektronisch vergadersysteem wordt gebruikt. Deze insteek benadrukt het feit dat het vergadersysteem een hulpmiddel is. Gedurende de bijeenkomst legt hij de logica van de agenda uit en – indien nodig – de werking van het instrument (vaak is dat een taak voor de technisch begeleider). Sommige kenmerken van een elektronische vergadering vragen om gerichte sturing van de procesbegeleider. Wanneer vijftien deelnemers tegelijk ideeën invoeren, ontstaat er binnen enkele minuten een lijst van tientallen ideeën. De procesbegeleider moet op tijd het verzamelen van ideeën beëindigen anders gaat de vergadering gebukt onder 'informatieoverlast'. Dan gaat veel tijd verloren aan het lezen en bespreken van ideeën en komt men aan de volgende stappen (bijv. convergentie) niet meer toe. Een ander onderdeel dat de procesbegeleider vaak moet begeleiden, is elektronische interactie. Tijdens een elektronische vergadering kunnen deelnemers redelijk eenvoudig met elkaar discussiëren, maar in de praktijk blijkt dat men gericht is op het invoeren van eigen ideeën. Men is minder geneigd ideeën van anderen van commentaar te voorzien of commentaar op eigen ideeën te lezen. Overigens geldt dit vooral voor

groepen met weinig ervaring met elektronische vergaderingen. In het algemeen zijn procesbegeleiders die hun sporen verdiend hebben in andere soorten interactieve bijeenkomsten (bijv. spelsimulaties) ook geschikt om elektronische vergaderingen te leiden.

*De procesbegeleiding van workshops over de Persoongebonden ClubCard*

De rellen tussen voetbalsupporters in Beverwijk (begin 1997) waarbij een supporter om het leven kwam, plaatsten voetbalgeweld hoog op de politieke agenda. Beleidmakers werden door dit incident sterk verrast: het vond plaats in een weiland aan de snelweg in Beverwijk en niet in of om een voetbalstadion. Men greep dit incident aan om strengere maatregelen tegen *hooligans* te eisen. Eén van deze maatregelen was de introductie van een *persoonsgebonden clubcard*: (PCC). Deze kaart beoogde de verkoop van voetbaltickets en de toegang tot het stadion persoonsgebonden te maken. De landelijke Federatie van Supportersverenigingen (FSV) had sterke twijfels aan de verwachte effectiviteit en haalbaarheid van deze kaart. Dit was voor de FSV reden (opnieuw) een discussie over de invoering te beginnen. Onderdeel van deze discussie waren drie elektronische vergaderingen en een internetenquête. Drie groepen namen deel aan de vergaderingen: vertegenwoordigers van de voetbalsupportersclubs, uitvoerders van veiligheidsbeleid in en rond stadions (met de PCC-producenten) en beleidsmakers. Elke bijeenkomst had dezelfde agenda. Men begon met het inventariseren van de mogelijke functies van de PCC. Daarna werden de verwachte negatieve en positieve effecten van de PCC verzameld (divergentie) en gerangordend (convergentie). Vervolgens werden ideeën verzameld met betrekking tot de haalbaarheid van de PCC. De bijeenkomst werd afgesloten met een inventarisatie van mogelijke alternatieve beleidsmaatregelen voor de PCC. Tussendoor konden deelnemers reageren op drie stellingen ('De PCC moet ingevoerd worden', 'De PCC is effectief' en 'De PCC is haalbaar'). Opvallend resultaat was dat de voor- en tegenstanders van de PCC het eigenlijk eens waren over de te verwachten positieve en negatieve effecten en de haalbaarheid van de PCC, maar men gaf er andere 'gewichten' aan. Gedurende de bijeenkomst moest de procesbegeleider geregeld sturend optreden: er werden in korte tijd veel ideeën verzameld en hij moest geregeld wijzen op de mogelijkheid van elektronische interactie. De bijeenkomsten duurden een halve dag en convergentie verliep, ondanks die beperkte tijd, goed. Ondanks het politieke onderwerp, waarbij de belangen van de deelnemers sterk uiteen liepen, lukte het de procesbegeleider groepen door de agenda 'te loodsen' en er productieve workshops van te maken.

#### *4. Technologie*

In de voorgaande paragrafen zijn veel kenmerken van de technologie van het elektronisch vergaderen aan de orde geweest. Hoewel de technologie ten dienste hoort te staan van de gebruikers is het niet altijd mogelijk aan deze eis te voldoen. Dat beïnvloedt de bijdrage van een elektronische vergadering aan de kwaliteit van interactief beleid in positieve en negatieve richting. De positieve richting behelst de stimulans van een elektronische vergadering om de agenda goed door te denken. Daarnaast spelen kenmerken als anonimiteit en parallelle invoer een belangrijke rol. In ervaren groepen staat de techniek in een elektronische vergadering steeds minder centraal en richten discussies zich veel meer op de

inhoud. Overigens valt een vergadersysteem als 'storende factor' in onervaren groepen ook wel mee. Meestal is men binnen een half uur aardig gewend aan de technologie. Feitelijk is alleen type- en muiservaring gewenst. Met het gebruikersvriendelijker worden van computertechnologie zal de drempel voor 'digibeten' (computerleken) lager worden. Beperkte ervaring wordt pas problematisch wanneer men ook weinig ervaring heeft met 'workshop-achtige' bijeenkomsten en minder kennis heeft over het beleidsprobleem dat aan de orde is.

De technologie wordt pas echt hinderlijk wanneer blijkt dat deze niet voldoet aan de eisen die vanuit de probleemstelling (of de probleemeigenaar) aan de bijeenkomst worden gesteld. Zo kan men anonimiteit (met name in politieke processen) ongewenst vinden of wil men het aantal deelnemers niet laten bepalen door de beschikbaarheid over een beperkt aantal computers.

#### *Technologie in de 'kinderschoenen'*

In het begin van 1998 werd in Nederland één van de eerste elektronische vergaderingen (met *GroupSystems*) via het internet georganiseerd.<sup>7</sup> De bijeenkomst had als onderwerp transmurale gezondheidszorg. De vergadering had een sterk experimenteel karakter: de technologie en het onderwerp waren in opkomst. Tijdens de vergadering, die met een telefoonconferentie werd ondersteund, waren de begeleiders meer bezig met het beantwoorden van technische vragen dan met het voorzitten van een inhoudelijke discussie. Desondanks was het een zeer leerzame bijeenkomst en een voorbode van de talloze elektronische vergaderingen die tegenwoordig via het internet worden georganiseerd (bijvoorbeeld onlangs in de provincie Overijssel). Ook elektronische vergaderingen die technisch gezien minder vlot verlopen, zijn leerzaam.

#### *Conclusie en vooruitblik*

De geschetste kenmerken van elektronische vergaderingen die invloed hebben op de kwaliteit van de beleidsvoering kunnen in twee categorieën worden ingedeeld. Ten eerste zijn er kenmerken die onafhankelijk van het gebruikte instrument (in dit geval een elektronisch vergadersysteem) een rol spelen. Feitelijk spelen deze kenmerken een rol bij de inzet van elke interactieve methodiek. Te denken valt aan het vertalen van een beleidsprobleem in een agenda voor een interactieve bijeenkomst en het selecteren van de deelnemers. Dit zijn onderdelen waarop een elektronisch vergaderingsysteem slechts beperkte invloed heeft. Dat geldt natuurlijk niet voor de factoren die specifiek met een elektronisch vergadersysteem samenhangen. Hier valt te denken aan de anonimiteit van de invoer en de mogelijkheid voor parallele invoer (en daarmee samenhangend het generen van creatieve ideeën of het risico van informatieoverlast). Alle plussen en minnen opgeteld, kan worden vastgesteld dat elektronische vergadersystemen hun waarde voor interactieve beleidsvoering hebben bewezen.

---

<sup>7</sup> Bongers, F.J., H. Bouwman, C. Holland en J. Kerkhofs (1998), *Interactief beleid in bits en bytes. Een evaluatie van de internet-debatten over 'Transmurale gezondheidszorg' en 'Technologie & Criminaliteit'*, TNO-STB 98-41, Delft.

Met de introductie van elektronische vergadersystemen is wederom een stap gezet in de richting van een *elektronische* overheid, ook wel *e-government* of *e-bestuur* genoemd. Bij interactieve beleidsvoering wordt de burger als ‘staatsburger’ benaderd. Elektronische vergadersystemen zijn ook steeds beter geschikt om elektronische dienstverlening van overheden te faciliteren. De burger wordt dan benaderd vanuit zijn rol als ‘klant’. Momenteel zijn elektronische vergadersystemen in ontwikkeling die geïntegreerd kunnen worden met andere software applicaties. Dan worden ze beter geschikt voor ondersteuning van *primaire* werkprocessen van overheden (bijv. loketafhandelingen bij de burgerlijke stand). In deze ontwikkeling speelt internet natuurlijk een belangrijke rol. Elektronische vergaderingen via internet worden al georganiseerd. Deze vergaderingen vinden plaats met deelnemers op verschillende locaties. Soms op hetzelfde tijdstip, de andere keer verspreid in de tijd. Een andere ontwikkeling rondom elektronische vergadersystemen is de uitbreiding van de mogelijkheden om verschillende soorten informatie uit te wisselen. Beeld- en geluidverbindingen bestonden al. Daar wordt nu de mogelijkheid van geografische informatiesystemen aan toegevoegd. Dit is met name nuttig bij besluitvorming over ruimtelijke projecten. Daarnaast worden de mogelijkheden voor kennismanagement vergroot. Zo wordt er een instrument ontwikkeld dat de mogelijkheid biedt resultaten van elektronische vergaderingen onmiddellijk op internet te ontsluiten en specifieke informatie te zoeken in rapporten van eerdere vergaderingen (“wat hebben we hier eerder over gezegd?”). Met deze ontwikkelingen blijft natuurlijk de vraag overeind in hoeverre elektronische vergaderingen (en de uitbreidingen daarvan) optimaal ingezet kunnen worden in interactieve beleidsvoering in het openbaar bestuur (en daarbuiten). De inzichten opgedaan in de ‘traditionele’ elektronische vergaderingen zijn daarbij een eerste stap.

### **Samenvatting**

Wat kunnen elektronische vergadersystemen bijdragen aan interactieve beleidsvoering. *E-government* of e-bestuur staat nog in de kinderschoenen, vandaar dat dit artikel een eerste verkenning inhoudt van de mogelijkheden en beperkingen van het gebruik van elektronisch vergaderen voor bestuurders en ambtenaren.