

# Burgemeesters en de nieuwe sociale media

Arno Korsten<sup>1</sup>, 3 april 2012

Deze beschouwing gaat over de relatie van burgemeesters tot nieuwe sociale media. We moeten het daarover hebben omdat aan die nieuwe media veel potentie wordt toegeschreven. Je zou die media niet moeten miskennen. Er zou veel mee ‘kunnen’. Over welke media hebben we het dan en bieden ze louter voordelen of toch ook nadelen? Ook nadelen want de sommige twitterende burgemeesters zijn al weer gestopt.

## Typen sociale media

In Nederland kennen we zes typen nieuwe sociale media: e-mail; sociale netwerken; sociale redactionele media; weblogs; microblogs; You tube (Rob, 2012).

- 1) E-mailverkeer impliceert persoonlijk en zakelijk postverkeer via een intern afgeschermd net van een organisatie (intranet) of internet. De onderwerpen die men in een bericht kan opnemen en uitwerken zijn onbepaald. Mailverkeer is mogelijk met grote groepen waarvan men een adres heeft en is in beginsel interactief. Mailverkeer heeft een enorme vlucht genomen.
- 2) In ‘gemeenschappen met een openstaat’, kenniswerkgemeenschappen of ruimer sociale netwerken communiceren mensen via een digitaal netwerk als internet met elkaar. Het gaat hier ook om een begrenzing; deze participanten delen informatie via bijvoorbeeld fora. De betrekkingen kunnen zowel persoonlijk, zakelijk als ook onderwerpspecifiek zijn. In dit verband is te denken aan klanten in LinkedIn of vrienden op Facebook (Rob, 2012; Kampermann, Korsten en Schutgens, 2007).
- 3) Sociale redactionele media zijn te zien als een derde type. Hier wordt de inhoud door een redactie geplaatst. De gemeenschap reageert vervolgens op de inbreng van die redactie. Tot de voorbeelden behoren Joop.nl; Geenstijl.nl, libelle.nl. Sociale redactionele media kunnen de mensen die redactionele inhoud van sociale redactionele media lezen, en eventueel hierop reageren en interacteren met anderen, direct bereiken.
- 4) Het vierde type wordt gevormd door weblogs. Een blog is een website waarop regelmatig – soms meermalen per dag – nieuwe bijdragen verschijnen en waarop de geboden informatie in omgekeerd chronologische volgorde (het nieuwste bericht verschijnt als eerste) wordt weergegeven. Een *blogger* wil via zijn weblog zijn opinie over actuele zaken met een groter publiek delen (‘sharen’). Meestal staat voor de lezers de mogelijkheid open om te reageren op een blog. Dan gaat het om tekst, maar het kan ook om foto’s (een fotoblog), video (vlog) of audio (podcast) gaan.
- 5) Dan zijn er microblogs. Dit zijn korte boodschappen die gepusht worden in een netwerk van volgers. ‘Push’ is een automatiseringsmethode die het mogelijk maakt om informatie te sturen over een onderwerp waarop een gebruiker heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn. Een gebruiker hoeft daardoor niet zelf een bericht op te halen, maar ontvangt het bericht op het moment dat het wordt gestuurd. Doordat volgers ook weer volgers hebben, kan de boodschapper – wanneer bijvoorbeeld volgers reageren op de berichten of die

---

<sup>1</sup> Prof.dr. A. (Arno) F.A. Korsten is hoogleraar bestuurskunde van de lagere overheden aan de Universiteit Maastricht en tevens emeritus hoogleraar bestuurskunde aan de Open Universiteit. Contactadres: [arno.korsten@ou.nl](mailto:arno.korsten@ou.nl). Zie ook [www.arnokorsten.nl](http://www.arnokorsten.nl)

doorzetten/adoptereren voor hun eigen medium– snel grote aantallen mensen bereiken. Het bekendste voorbeeld van een microblog is Twitter. In oktober 2011 telde Nederland naar schatting 500.000 actieve twitteraars (Rob, 2012).

6) YouTube is een website waar de ‘zender’ filmpjes kan publiceren en in ruil daarvoor zijn exclusieve vermenigvuldigings- en auteursrechten afstaat. You Tube biedt bij voorbeeld de mogelijkheid om de eigen gemeente te promoten. Het motto van deze website is YouTube, Broadcast Yourself. De ‘uploader‘ kan de film voorzien van tags (trefwoorden, op de Nederlandse versie van YouTube ‘labels’ genoemd) die een niet-hiërarchische classificatie mogelijk maken (folksonomie). Deze site is in februari 2005 opgericht. De website is nu eigendom van Google. In juli 2006 werden er zo’n 65.000 filmpjes per dag op deze site gezet en zouden er meer dan 100 miljoen filmpjes per dag bekeken worden. Beginnende artiesten hebben hun groeiende populariteit te danken aan hun video’s op YouTube. Ook iets voor burgemeesters?

Niet al deze nieuwe sociale media zijn in gelijke mate relevant voor of populair onder burgemeesters maar tal van burgemeesters e-mailen wel en twitteren. E-mailen is al een wat oude vorm die sommigen al bijna als ‘niets bijzonders’ kwalificeren maar twitteren is nieuwer. Toch gaan we in op e-mailen en twitteren omdat e-mailen in België onder burgemeesters van grotere gemeenten erg van belang blijkt, zoals nog zal blijken. Eerst even naar de actualiteit van het twitteren.

### **Actualiteit**

Burgemeester Romeyn van Heiloo twittert:

*‘Weer heerlijk op de fiets naar het gemeentehuis. Fijn dat dit iedere dag toch kan ....’*, aldus Binnenlands Bestuur van 2 maart 2012. Het kan ook anders, zoals Jan Frans Mulder, burgemeester van de Zeeuwse gemeente Hulst liet zien. Over een serie overvallen op Chinese restaurants twitterde hij begin maart 2012:

*‘Nu al drie overvallen op Slineese restaurants in Zeeland. Hoop dat die lalle overvaller snel in z’n klaag gelepen wordt ... niet sambalb(l)ij!’*.

De Chinese uitspraak wordt hier op de hak genomen. Commissaris der koningin Karla Peijs toonde zich niet ingenomen met de tweet. Ze liet weten contact met Mulder op te nemen. Zelf ziet hij er geen kwaad in, verklaarde zijn woordvoerder.

*‘Het is zijn stijl van twitteren. Hij gebruikt heel veel kwinkslagen en woordspelingen. Bovendien twitterde de burgemeester op persoonlijke titel’*.

Dat laatste is te kritiseren want de burgemeester afficheert zich op internet als de burgemeester van Hulst. Eerdere tweets hadden ook wel degelijk met zijn ambt te maken. Dat blijkt uit de volgende tweet:

*‘Net een 60-jarig echtpaar bezocht. Mooi om zoiets mee te maken!’*.

Of:

*‘Vanavond dorpsraad Kuiaart, plannen over een veilige doorgang. Snelheid eruit!’*

### **Vraagstelling**

De vraagstelling voor dit korte essay wordt: Nemen burgemeesters krachtig deel aan het e-mail- en twitterverkeer met hun burgers? Zijn er op dit vlak verschillen tussen Belgische en Nederlandse burgemeesters? Wat zijn de voor- en nadelen van met name twitteren als microblogplatform? We vertrekken vanuit de stelling dat burgemeesters tegenwoordig niet goed *niet* kunnen meedoen met twitteren. Een kwart van de burgemeesters twittert momenteel ook daadwerkelijk. Maar sommige burgemeesters zijn gestopt. Het ‘waarom’ komt hier aan bod.

## **De burgemeester van Leuven**

Louis Tobback is als we dit schrijven de ongekroonde koning onder de Vlaamse burgemeesters. Een man die geldt als een ervaren, bij velen geliefd, betrokken en krachtig burgemeester, verdediger van zijn stad Leuven, voormalig federaal minister en thans minister van Staat, en volger van berichtgeving in Nederlandse kranten (hij leest de NRC). Hij is niet verlegen om een opinie te geven over om het even welk onderwerp. Wilt u een middag besteden aan de beste vijf fictie- of non-fictieboeken die zojuist verschenen zijn? Vraag de socialist Tobback en hij zal u in een eloquent betoog informeren over zijn voorkeuren en argumenten. Zijn opinie beperkt zich niet tot de universiteitsstad Leuven maar reikt over de landsgrenzen. Hij stelt over de Nederlandse gemeenten: *'Dualisme, meneer, het domste wat u in uw Nederland hebt kunnen doen. Wij gaan die dommigheid hier niet volgen'*. Dualisme is in maart 2002 in Nederland geïntroduceerd en behelst de ontvlechting tussen raad en college van B&W. In België zijn schepenen, te vergelijken met wethouders, gewoon lid van de raad zoals dat in Nederland voor maart 2002 ook het geval was. Daar bestaat het monisme nog. Daar keuren schepenen zelf 'het eigen vlees'.

Louis Tobback denkt graag ruim maar is hij in alle opzichten bij de tijd? Hij is inmiddels ruim boven de 70, kan nog goed oneliners formuleren – een pre in de mediacratie – , maar met mailen en twitteren heeft hij niet zo veel. Hij beseft dat die nieuwe media er zijn en dat je ze dus niet kunt negeren. Hoe anders ziet een gewaardeerde collega dat. Burgemeester Daniel Termont van Gent, goede vriend van Tobback, ontvangt dagelijks om en nabij 325-350 e-mails van Gentse burgers, zo vertelde hij ons medio 2011. De voor de hand liggende veronderstelling is dat hij een ambtenaar deze massa aan mails laat beantwoorden; dat hij delegeert. Of hij laat de ambtenaar de *'voorwas draaien'* voor hij als burgemeester de hoofdwas doet, om zich zo op hoofdzaken van het stadsbestuur te kunnen richten. Maar deze veronderstellingen blijken niet juist. Termont beantwoordt de mails zelf! Allemaal. Soms begint hij in alle vroegte, om 05.00 uur, aldus een van de schepenen van het Gentse schepenencollege. En hij houdt de mailbeantwoording vol, al jaren.

Is hier een burgemeester aan het werk die hoofd- en bijzaken niet kan onderscheiden of die wel bijna overwerkt moet raken? Gent is een stad die redelijk positief te voorschijn komt op het vlak van betrekkingen tussen bestuur en burgers. Een door de Vlaamse overheid ingestelde visitatiecommissie, waarin wij participeerden, stelde het op basis van geraadpleegd onderzoek vast. De oorzaak van het positieve beeld van Gent zal dieper kunnen liggen dan dat we die zoeken in uitsluitend het gedrag van de burgemeester die buiten mailverkeer ook zijn gezicht laat zien in de stad. Maar de burgemeester laat zich in die beeldvorming bij burgers niet onbetuigd. Met zijn beantwoording van mails scoort de burgemeester in elk geval dagelijks bij de schrijvende burgers.

## **Mailen om knelpunten te kennen**

Wat de burgemeester drijft? Hij is het gezicht van de gemeente en dat vereist dat je de mails niet negeert. Aldus Termont. En dat zeggen de meeste burgemeesters van Vlaamse steden hem na. Aan mails kun je zien, waar zich knelpunten in de stad bevinden. Aldus bij voorbeeld Wim Dries, burgemeester van Genk. Of dat je beleid maakt, dat via behandeling op behandeling in de ontwerp- en uitvoeringsfase goed of juist totaal vervormd of helemaal niet aankomt. Wie het mailen zo ziet, heeft in e-mailverkeer een *feedbackmechanisme* om uit te komen bij een *lerende overheid*. Wie weet, kan immers een verbetering overwegen of starten.

De reactie op mails heeft veel te maken met de positie van de burgemeester in Vlaanderen. De burgemeester is namelijk de leider van de partij die bij de gemeenteraadsverkiezingen de meeste stemmen kreeg. Hij drijft dus op de electorale sympathie van kiezers en die wil hij behouden. Mailverkeer draagt daaraan bij. Wil hij bij volgende verkiezingen het ambt van burgemeester kunnen continueren, dan moet hij contact met burgers onderhouden en hun problemen en voorkeuren serieus nemen. In zekere zin is sprake van traditie.

Burgemeester Tobback zegt:

*‘Mijn vriend Daniel Termont is erg in de weer met de moderne communicatietechnologie’.*

Termont is niet de enige die veel mails krijgt maar hij springt er zonder meer uit door de omvang van het aantal dagelijks ontvangen mails. De Genkse burgemeester Wim Dries zegt dat hij op zijn beurt misschien 150 mails per dag van burgers ontvangt. Ook hij beantwoordt veel zelf maar laat er ook wel eens ambtenaren naar kijken. Hij zegt evenmin als Termont dat hij die mails kan missen als kiespijn.

Opvallend is dat het mailen van Belgisch burgemeesters zelden tot conflicten leidt, bijvoorbeeld doordat toezeggingen gedaan worden die niet kunnen worden nagekomen. Op de rondgang langs burgemeesters en schepencolleges van Vlaamse steden heeft niemand daar melding van gemaakt.

## **Nederland**

Burgemeesters van Belgische steden mailen veel en twitteren (nog) veel minder; in Nederland is het omgekeerd. Dat valt toe te lichten. Nederlandse burgemeesters kennen de Belgische ‘gewoonte’ in het mailverkeer naar en van burgemeesters over het algemeen niet. In Nederland verkrijg je als burger niet makkelijk het e-mailadres van de burgemeester. Dat wordt afgeschermd. Toch zijn Nederlandse burgemeesters in communicatietechnologisch opzicht niet allemaal conservatief. Nederlandse burgemeesters zijn weliswaar iets meer dan vroeger gaan mailen maar meer nog heeft bij hen het twitteren toegeslagen. Vlaamse stadsburgemeesters twitteren momenteel niet zo veel als ze mail beantwoorden.

## **Twitteren versus mailen**

Op Twitter plaatsen gebruikers korte berichten, tweets genoemd. Een tweet kan over van alles gaan. Twitteren impliceert wel een beperking: in maximaal 140 tekens een bericht zenden aan ‘volgers’ (meerdere geadresseerden) terwijl mailen veel meer een zaak is van een bericht van een individu of een organisatie ontvangen en beantwoorden. Twitteren is dus niet echt iets van ‘briefverkeer’ als mailen. Het middel is begrensd want de omvang van een tweet is gelimiteerd tot 140 tekens. Maar twitteren naar volgers geeft wel direct een groot bereik als een zender veel volgers heeft. Dat is een positief aspect. Twitteren is in potentie ook interactief omdat ontvangers kunnen reageren op een tweet. Ook kun je een topic aanmaken met een hekje (hashtag;#), waardoor je tweet in een groep terecht komt met dat onderwerp, bijvoorbeeld # gemeenteraadsverkiezingen. Alle tweets over gemeenteraadsverkiezingen kun je zo zoeken, dus ook wat een willekeurige burger hier wellicht over te melden had. Zoeken op de juiste topics kan dus mogelijk ook informatie opleveren over de gemeente. Maar daar staat tegenover dat de meest hashtags jong sterven. De aandachtsspanne van twitteraars is namelijk zeer beperkt volgens onderzoek naar verspreiding van berichten in sociale netwerken.

Een twitteraar die een tweet van iemand anders wil delen met eigen volgers kan het bericht retweeten. Sommige tweets zijn populair op Twitter, zodanig dat ze gaan rondzingen. Dan wordt wel gesproken van een virale tweet.

Via mailverkeer kan iemand ook volgers hebben terwijl er geen grens is aan de omvang van een bericht. Een burgemeester kan via mailverkeer individuen benaderen maar ook een mail sturen aan een mailbestand. Om veel volgers te bereiken, geniet bij veel zenders het twitteren de voorkeur boven mailen.

### **Aantal twitteraars en aantal tweets**

Mailen is een ouder medium; twitteren gebeurt nog niet lang. De gemiddeld actieve twitterende burgemeester is pas actief sinds begin 2010.

Wat is de omvang van het twitteren door burgemeesters? Een kwart van de Nederlandse burgemeesters is volgens de stand van zaken begin 2012 actief op Twitter. Van 415 burgemeesters hebben er 108 een Twitteraccount en daarvan maken er 100 actief gebruik. Deze aantallen zijn alleen indicatief, want ze veranderen voortdurend.

Bijna iedere burgemeester die start met twitteren gaat er tot nu toe ook actief mee door hoewel recent enkele burgemeester stopten (Hoes, Rehwinkel). Het gemiddelde beeld over de twitteromvang van burgemeesters impliceert de verzending van iets meer dan één twitterbericht per dag en twaalf tweets per week. De gemiddelde burgemeester heeft 932 volgers en volgt zelf 305 twitteraars, aldus een onderzoek van De Hollandsche Meesters. Maar sommige burgemeesters twitteren veel meer dan een keer per dag.

Twitteren is bepaald geen zuiver randstedelijk gebeuren. Tot de zeer actieve (top)twitteraars behoren volgens de stand van zaken begin 2012 burgemeester Michael Sijbom van het Overijsselse Losser (7.000 tweets), Tjeerd van der Zwan van Heerenveen in Friesland (6.000 tweets) en Hans Romeyn van Heiloo, gelegen in Noord-Holland (5.800 tweets). Burgemeesters met de meeste volgers zijn achtereenvolgens: Onno Hoes (Maastricht; ongeveer 11.000 volgers; 1.215 tweets; begin maart 2012 gestopt), Peter Rehwinkel (Groningen; ongeveer 9.000 volgers; 2.316 tweets; maakte ook stoppen bekend) en Pieter Broertjes (Hilversum; ongeveer 4.000 volgers). Veel burgemeesters van grote steden twitteren niet: Van der Laan (Amsterdam), Van Aartsen (Den Haag), Aboutaleb (Rotterdam) en Wolfsen (Utrecht) doen het niet. Van de daaropvolgende grotere steden twitteren de meesten ook niet, met uitzondering van Anne-Marie Jorritsma (Almere), Rehwinkel en Hoes. Bij GroenLinks en D66 vind je wat meer twitterende burgemeesters en bij de PvdA en SGP wat minder.

Opvallend is dat twitterende burgemeesters het beter doen bij burgers en media. Een aantal burgers blijkt interesse te hebben in het volgen van burgemeesters. Zelfs burgemeesters die weinig berichten plaatsen worden toch door honderden geïnteresseerden gevolgd.

### **Wat positief is aan twitteren**

Tal van Nederlandse burgemeesters zien in het sociaal medium 'twitteren' tegenwoordig een manier om contact met burgers te hebben, althans door korte berichten naar 'volgers' te zenden. Als er journalisten onder de volgers zitten, kun je zo op de actualiteit reageren en dat komt dan weer in een ander persmedium, zoals een dagblad. Voor journalisten is het volgedrag van burgemeesters een handige manier om meningen 'op te halen'.

Burgemeester Sjaak van der Tak van de gemeente Westland is een van de burgemeesters die twitteren strategisch benaderen. Hij nodigt klagende burgers uit via Twitter met hem in gesprek te gaan en belegde een speciale bijeenkomst. Burgemeester Bas van den Tillaar van Gulpen-Wittem gebruikt twitteren als methode voor burgers om zich bij hem aan te melden. In 140 tekens moet men dan de motivatie voor een gesprek geven of om iets bijzonders te laten zien. Deze burgemeester heeft ook You Tube ontdekt. Op deze site vol filmpjes vertelt hij over de bouw van de nieuwe accommodatie op een sportpark.

Er is nog een ander voordeel. Burgemeester kunnen door te twitteren de gehele dag door laten zien waarmee ze bezig zijn en waarmee. Ze kunnen via twitteren bovendien burgers enthousiasmeren. En ze kunnen ook nog eens een mening of ander oordeel geven over het gewicht van dit of dat proces. Daardoor laat de burgemeester zien dat hij een mens van vlees en bloed is die niet met zijn duimen draait, maar volop bezig is voor de gemeenschap. De twitterende burgemeester werkt als het ware dagelijks aan zijn jaarverslag.

Het is belangrijk je geloofwaardigheid te behouden, beter nog te versterken, door de juiste dingen op het juiste moment en liefst positief, kort en krachtig te verwoorden. Voor een burgemeester zullen dat zaken zijn over de gemeente en niet zozeer wat de burgemeester vindt van ruimtevaart of kinderspeelgoed. Bij slim gebruik van het medium kan het zelfs imago versterkend werken.

Burgemeesters kunnen ook voordeel hebben van het volgen van andere twitteraars, bijvoorbeeld doordat ze alarmeringen van calamiteiten ontvangen via Twitter.

Vanuit de gemeente Utrecht wordt door een ambtenaar gemeld:

*'Ik weet dat we het inzetten als medium bij grote evenementen in de stad (bij voorbeeld: in 2011 met de Vrijmarkt, over praktische zaken als drukte en de beste looproutes) en bij andere actualiteiten (bijv. dienst Stadswerken die bij gladheid twitert over waar er al gestrooid is en waar niet).*

*Het gebruik van Twitter zit nog in de testfase. Crisishandboeken zijn er al wel op aangepast "omdat je er bij een crisis niet aan ontkomt om actief met Twitter om te gaan". In crisissituaties worden alle tweets over de crisis gevolgd als onderdeel van onze media-watching en er wordt ook actief op gereageerd vanuit het actiecentrum'.*

### **Kritiek op twittergedrag**

Het sociaal medium 'twitteren' heeft niet uitsluitend positieve kanten. De Maastrichtse burgemeester Onno Hoes vergaloppeerde zich in 2011 een keer in een zaak van leven en dood, waarover hij een twitterbericht de wereld inslingerde, dat de kranten haalde. Hij probeerde via Twitter nabestaanden van slachtoffers van de schietpartij in Alphen aan den Rijn een steuntje in de rug te geven. Hij twitterde toen: *'Mijn lieve zus uitgeroepen tot Mama van het Jaar! Een mooi voorbeeld voor de achterblijvers uit Alphen ad Rijn: pak de draad op, het kan!'* Dat bericht kwam hem op royale kritiek te staan. Hoes bood voor zijn tweet excuses aan.

Burgemeester Hoes was een fanatiek twitteraar maar is recent toch met twitteren gestopt. Hij voelde zich geremd door de beperkte omvang van de berichten (140 tekens, max.) waardoor hij in zijn rol van burgemeester onvoldoende nuances kon tonen. Het bleek bovendien moeilijk om een onderscheid te maken tussen persoonlijke en zakelijke berichten. En het twitteren vroeg steeds veel aandacht die je ook aan wat anders kunt besteden. Scherp gesteld: het *'je bent er de hele dag mee bezig'*-argument. Twitteren kan je in de greep nemen. Hoes:

*'Ik moet ook eerlijk zeggen: Twitter is heel hectisch. Je bent aan het jagen, dit moet erop, dat moet erop. Dat is prima voor politici, prima voor wethouders, maar een burgemeester moet toch iets meer afstand houden'.*

Hoes blijft actief op Facebook, maar die berichten zijn alleen voor familie en vrienden.

De Groningse burgemeester Peter Rehwinkel twittert ook en fietst door de stad om ook op dat niveau te zien hoe burgers de stad beleven. Hij doet zijn best om interactie te plegen met burgers en leek ook enthousiast over het nieuwe sociaal medium Twitter maar Rehwinkel bedacht zich begin 2012. Hij liet in februari 2012 optekenen dat hij stopte met twitteren ('hij had het even helemaal gehad met kritiek die de opgestapte PvdA-leider Job Cohen over zich heen kreeg'). Hij kreeg teveel 'ongemakkelijke' en 'onbehoorlijke' reacties en wilde die afstraling op zijn twitterberichten niet. 'Hufferigheid' was het argument om de omgang met een nieuw sociaal medium te stoppen.

Burgemeester Jos Heijmans van Weert is ook een voorbeeld van een burgemeester die zich even in het medium verslikte. Hij plaatste op zijn twitteraccount onder andere de volgende retweet over de PSV-voetballer Mertens:

*'Mertens is een vies, vuil, min, achterlijk, arrogant, en smerig ventje. Kan iemand hem bij de enkels afzagen?'*

Heijmans werd in het overleg met fractievoorzitters aangesproken op zijn twittergedrag tijdens de wedstrijd PSV-De Graafschap. Diverse personen uit de Weerter politieke arena noemden een door Heijmans verstuurd tweet en retweet 'onhandig'.

### **Nadelen van twitteren**

Wat zijn de nadelen van twitteren? Bestaat twittermania? We waren in 2011 te gast op een meeting in Enschede met PvdA-burgemeesters. De helft van de ongeveer vijftig aanwezigen twitterde dagelijks, de rest niet of incidenteel. De twitteraars onder de burgemeesters waren opgewekt en optimistisch, de 'apathici' zagen vooral nadelen. De voordelen zijn al genoemd. Wat zijn de nadelen van twitteren?

- 1) Zenden en ontvangen? De meeste burgemeesters gebruiken het twitteren om te zenden, minder om te weten te komen. Maar het gebruik van twitter heeft ook mobilisatiekracht. Die kracht benutten burgemeesters doorgaans niet.
- 2) Relevantie: Twitteren leidt tot veel nietszeggende berichten over wat de verzender doet: dat een vergadering van B&W begonnen is; dat ze lid zijn van een voetbalclub; dat ze gaan sporten. Alsof er vooral behoefte bestaat om 'ijver' te tonen. Zo gezien, komt twitteren voort uit een defensieve houding. Kijk mij eens, ik ben echt wel nuttig bezig, hoor.....De inhoud van berichten is dus voor verbetering vatbaar. Beter is al dat een burgemeester laat weten hoe hij veiligheid in de eigen gemeente gaat aanpakken.
- 3) Uit de heup schieten: Twitteren lijkt aanleiding te geven om te snelle, primaire reacties te geven. Die reacties kunnen soms beter achterwege blijven omdat er te weinig over is nagedacht. Een secundaire reactie is soms te verkiezen boven een primaire. Zie het voorbeeld van de burgemeesters Heijmans en Hoes.
- 4) De grenzen van het medium: Als je dan door te twitteren eens meer ambitie toont en voorbij 'gebabbel' of 'boulevard'-achtige informatie wilt komen, kan het dan? Veel

burgemeesters zijn ongeschikt om in 140 tekens voortdurend spreuken of andere wijsheden te debiteren. Het is toeval als ze zo gevat zijn dat hun bericht door volgers de moeite waard worden gevonden. Sommige reacties zijn bovendien cryptisch of volkomen onbegrijpelijk.

- 5) Twitteren kan een bijna verslavend effect hebben. Iets van voortdurend 'moeten'.
- 6) Het zendmoment: Twitteren impliceert dat een burgemeester voortdurend zijn werk moet onderbreken voor het opstellen en verzenden van een tweet. Die tijd kan beter aan iets anders besteed worden. Is de zender gedurende vergaderingen bezig met het opstellen van een twitterbericht dan irriteert dit bovendien vergaderdeelnemers en is het onhoffelijk. Het is misschien zelfs een vorm van onbehoorlijk gedrag, zeker omdat de burgemeester vaak zelf vergadervoorzitter is. Kan iemand die voorzitter is tegelijk twitteren?
- 7) Twitteren bevordert het gezag van burgemeesters niet zonder meer maar kan een imagoversterkend effect hebben. Er zijn geen indicaties dat burgers vaker of dieper de 'hoed afnemen' als ze achterhalen dat hun burgemeester twittert maar op dit punt is er wel beweging, zoals gesteld.
- 8) Twitter is geen echt geschikt middel om debat op gang te brengen. Het aantal tekens is te beperkt om op die manier standpunten uit te wisselen. Voor debat zijn wel andere nieuwe sociale media in te zetten.

Opmerkelijk is dat burgemeesters soms moeten reageren op tweets van anderen. Zo moest een burgemeester-korpsbeheerder reageren op een tweet waarin een politiechef zich vergaloppeerde en een burgemeester op een wethouder. Dit is geen inherent nadeel van twitteren maar meer een aandachtspunt voor burgemeesters die met twittergedrag van anderen te maken krijgen, waarmee ze in relatie staan. Zouden er al twittercodes in gemeentehuizen zijn uitgevaardigd naast e-mailcodes? De gemeente Boxmeer is een voorbeeld van een gemeente die bij het meest onbenullige bericht al als automatische mailreactie genereert dat *'een burger zich nergens op mag beroepen, aan mailverkeer geen recht kan ontlenen en er niet van mag uitgaan dat hij antwoord krijgt'*. Voor gemeenten kennen we dergelijke codes die betrekking hebben op twitteren niet.

### **Conclusie: een mediacratische onvermijdelijkheid?**

Zijn we voor- of tegenstander van mailen en twitteren door burgemeesters? Mailen met burgers is inmiddels een onvermijdelijkheid die onder Nederlandse burgemeesters minder plaatsvindt dan in België. En twitteren? Dat gebeurt anno 2012 weer iets meer onder Nederlandse burgemeesters, zo lijkt het.

De voor- en nadelen van twitteren zijn genoemd. Of een burgemeester wat van het twitteren maakt, blijkt wel na enige tijd. Zou je denken. Wie niet voor pittige twitterberichten zorgt, krijgt geen volgers. Zou je denken.

Wat wij zelf vinden van twitteren door burgemeesters? Wij vinden dat sociale media in potentie een groot bereik bieden. Je kunt *snel* veel mensen bereiken (althans als je ook veel volgers hebt). Nuttig als zich een crisis aandient of een gerucht de kop moet worden ingedrukt. Een nieuw pro-argument dus; *'nuttig onder omstandigheden'*. En nuttig als middel om te reageren als anderen tweets verzenden. Dit is het Job Cohen-argument, ook in het



voorgaande nog niet genoemd. De voormalige PvdA-fractie leider in de Tweede Kamer deed mee met ‘het twitteren’ om zo snel naar journalisten te reageren als een andere ‘Haagse’ politicus weer iets beweerd had.

In de werkelijkheid van alle dag zijn de twitterberichten doorgaans niets- of weinigzeggend. Weinigen kunnen zo goed de 140 tekens in de vorm van oneliners benutten als Femke Halsema of Geert Wilders. Twitteren heeft voor burgemeesters ook minder urgentie, ze hebben evenals de meeste twitteraars niet genoeg te zeggen en ze moeten in het gemeentehuis verzoenen, verbinden. Dan is zeer de vraag of twitteren dat doel dient of henzelf in moeilijkheden brengt. We zijn dus niet zonder reserve voorstander van twitterende burgemeesters. Maar tegenhouden kun je dit fenomeen niet. Twitteren: gepast mee omspringen en niet gebruiken als primair reactiemiddel. Toch maar zorgen voor een twitteraccount en af en toe oefenen?

Als besturen meer dan tot voor kort een zaak wordt van *management van het onverwachte* - omdat burgemeesters moeten omgegaan met onder andere ernstige ongelukken, rampen, rellen, gijzelingen, stroomstoringen, overstromingen of hoogwater, problemen met voedselveiligheid en dierziekten, huiselijk geweld - , kan een twitteraccount een hulpmiddel zijn om achter de hand te hebben. Dat geluid vernemen we ook van communicatieafdelingen van grootstedelijke gemeenten.

### **Literatuur**

Kampermann, A.W.T., A.F.A. Korsten en J.M.L.R. Schutgens, *Gemeenschappen met een apenstaart- Beschouwing over kenniswerkgemeenschappen*, Beljon+ Westerterp/Capra, Heerlen, 2007.

Raad voor maatschappelijke ontwikkeling, *De nieuwe regels van het spel. Internet en publiek debat*, RMO, Den Haag, 2011

Raad voor het openbaar bestuur, *In gesprek of verkeerd verbonden? Kansen en risico's van sociale media in de representatieve democratie*, Den Haag, 2012.