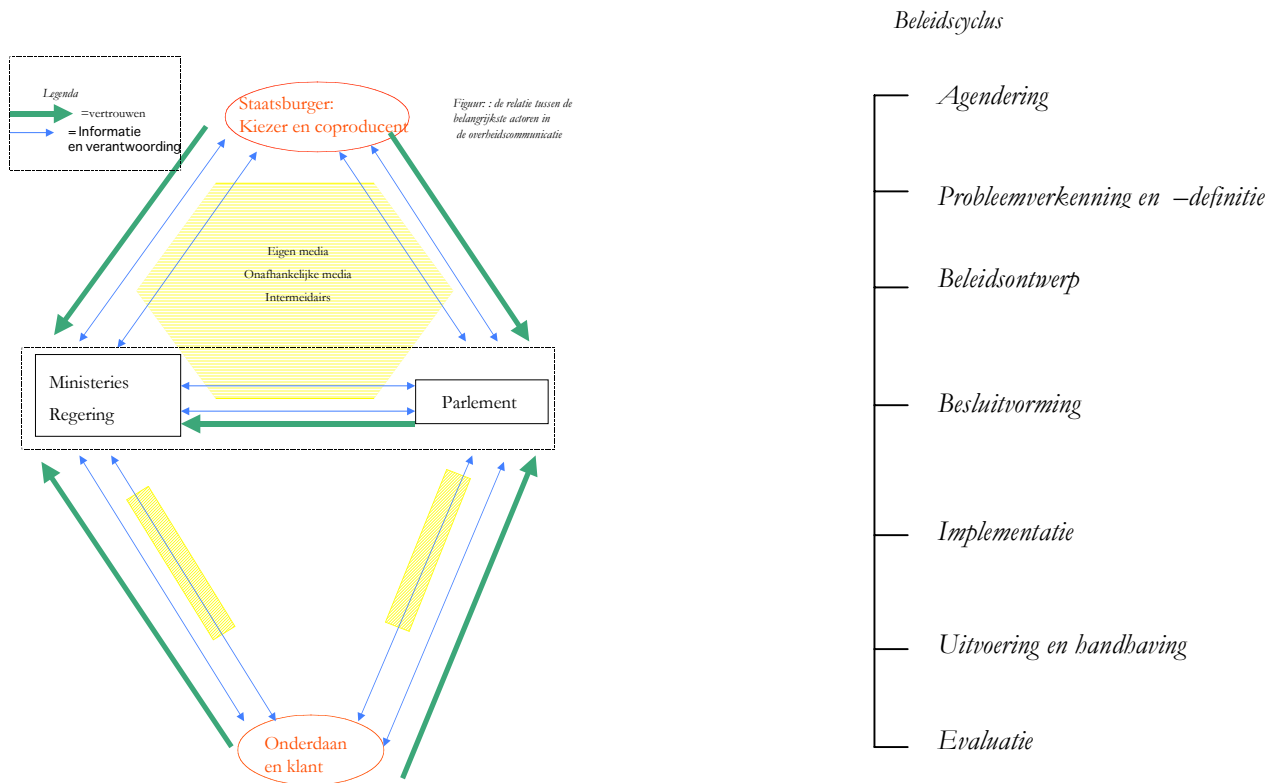


## De relatie tussen de hoofdrolspelers van de overheidscommunicatie samengevat

De relatie tussen de hoofdrolspelers in de overheidscommunicatie kan als volgt gevisualiseerd worden. (klik op figuur)



## Toelichting

Burgers hebben in verschillende hoedanigheden met de overheid te maken. Als *staatsburger* is de burger opdrachtgever van de overheid. Burgers geven invulling aan hun staatsburgerschap door (wel of niet) te gaan stemmen en/of door (wel of niet) te participeren in processen van interactieve beleidsvorming of inspraak. Het staatsburgerschap valt dus uiteen in twee rollen: die van *kiezer* en die van *coproducteur van beleid*. De contacten tussen overheid en staatsburgers vinden meestal plaats aan het begin van de beleidscyclus: in de fasen van agendering, probleemverkenning en beleidsontwerp. Behalve staatsburger zijn burgers ook *onderdaan* en *klant* van de overheid. Als onderdaan is de burger onderworpen aan het beleid dat mede in opdracht van hem als staatsburger is ontworpen. Het beleid kent onderdanen rechten en plichten toe. Wanneer het gaat om specifieke dienstverlening door de overheid, zoals bijvoorbeeld het ophalen van huisvuil, is de burger klant van de overheid. De contacten tussen enerzijds de overheid en anderzijds onderdanen en klanten, vinden voornamelijk plaats aan het eind van de beleidscyclus.

Deze relatiepatronen gelden in principe voor elke burger: vrijwel iedereen heeft in de hoedanigheid van staatsburger, onderdaan of klant met de overheid te maken. De wijze waarop de overheidscommunicatie gestalte krijgt, is voor ieder van de relatiepatronen echter anders.

Niet alleen individuele burgers staan in verschillende relaties tot de overheid: ook georganiseerde burgers (pressiegroepen, bedrijven e.d.) zijn zowel klant als onderdaan – en vaak ook coproductent van beleid.

Burgers communiceren in hun verschillende hoedanigheden met zowel *ministeries als de regering* (i.e. de bestuurlijke leiding van de ministeries) als *het parlement*. In de praktijk zullen veel burgers niet altijd een scherp onderscheid maken tussen de verschillen in rol en verantwoordelijkheid van regering, ministeries en de volksvertegenwoordiging. Vandaar dat in bovenstaande figuur een stippellijn om deze spelers heen is getekend. Het advies van de Commissie Toekomst overheidscommunicatie concentreert zich op de overheid in enge zin: de ministeries inclusief de bestuurlijke leiding. Waar dat onvermijdelijk is, betreft de Commissie echter ook de rol van de volksvertegenwoordiging in haar analyses.

De *communicatie* (blauwe pijlen) tussen burgers, ministeries, regering en parlement betreft het uitwisselen van informatie en opvattingen. Via communicatie legt de regering bovendien verantwoording af aan parlement én burgers. Ook het parlement verantwoordt haar handelen via communicatie aan de burger. Op basis van deze verantwoording geven (of onthouden) burgers en parlement hun *vertrouwen* (groene pijlen) aan de regering. In een stabiele situatie hebben zowel burgers als parlement vertrouwen in de regering en hebben burgers daarnaast vertrouwen in het parlement.

De communicatie tussen de verschillende spelers vindt zowel rechtstreeks plaats als via de media en via intermediairs, zoals bijvoorbeeld opinieleiders. Door ontwikkelingen op het gebied van informatie - en communicatietechnologie zijn tweezijdige contacten (dubbele pijlen) eenvoudiger geworden.

Ten aanzien van de media moet een onderscheid worden gemaakt tussen de onafhankelijke media en de 'eigen' media van maatschappelijke organisaties, waaronder het bedrijfsleven<sup>1</sup>.

In de loop der tijd zijn de media veranderd van een kanaal waarlangs de informatie over overheidsbeleid burgers bereikt, in een *platform* waarop de 'slag om het publieke vertrouwen' plaatsvindt en waarop krediet wordt verworven of verloren voor beleid<sup>2</sup>. Het platform wordt gesymboliseerd door het gele vlak in de bovenste helft van het schema.

---

<sup>1</sup> Een voorbeeld van 'eigen media' is het verenigingsblad van de ANWB, de Kampioen.

<sup>2</sup> Zie hoofdstuk 2 van het hoofdrapport.