



## Op weg naar een servicegerichte overheid. Oftewel: zie de zebra

*Door Désirée van Osch*

Dat is grappig. De inleiding op de site van Sociaal Bestek om de essaywedstrijd 'Naar een servicegerichte overheid met een onmiskenbare rol voor de burger' aan te kondigen, noemt drie keer een term die met communicatie te maken heeft. Dialoog moet vertrouwen gaan wekken tussen overheid en burger. Dat wordt ook breed uitgesproken door partijen. Kamerleden moeten vaker in gesprek. En o ja, dit ook nog: de burger is een onmisbare informatiebron. Toch moet dit essay vragen beantwoorden die niet over communicatie gaan. Ook geeft de titel van de wedstrijd al een oplossingsrichting aan die niet met communicatie te maken heeft. Dus kort gezegd zou mijn advies kunnen zijn: noem de wedstrijd 'Hoe moeten we communiceren met elkaar?' Punt. Maar nou ja, ik heb wat meer woorden tot mijn beschikking. Laat ik ze maar gebruiken.

Als iemand met professionele belangstelling in communicatie als vakgebied, is ook mij opgevallen dat in het mea culpa van de overheid op Ongekend Onrecht aangegeven wordt dat er echt geluisterd moet gaan worden naar de burger. In mijn blog 'Echt luisteren, hoe doe je dat?' geef ik daartoe 4 belangrijke aanwijzingen, namelijk: luister actief, luister empathisch, gebruik bepaalde luistervaardigheden en luister systematisch(1). Goh. Die had nooit iemand eerder gehoord. Toch gaan hier grote communicatiepsychologen en – wetenschappers achter schuil. Wat moeten zij zich af en toe een roepende in de woestijn voelen. Want laten we voorzichtig constateren dat de toeslagenaffaire niet het eerste moment in het functioneren van de overheid is geweest waarin bleek 'dat het met de communicatie misgegaan is en toch echt beter moet'. Ik durf het hier toch echt wel te zeggen: het is altijd de communicatie die verkeerd is gegaan, de schuld krijgt en derhalve verbeterd moet worden. Met het beruchte luisteren voorop. Laten we dat gewoon als feit aannemen, want anders is het korte termijngeheugen wel heel kort. Eveneens is de overheid al lang actief bezig met het vormen van haar communicatiebeleid en houding hierin ten aanzien van de burgers. Al tientallen jaren schrijven wetenschappers en beleidsambtenaren over de rol van communicatie binnen het functioneren van de overheid. De term dialoog is al een hele poos geleden in zwang gekomen. Veel knappere koppen dan ik weten u dat feilloos toe te lichten. Tip: Guido Rijnja(2). Laten we dus vooral niet doen alsof wat er heden ten dagen gebeurt nieuw is. Verre van dat.

Toen de coronapandemie een aanvang nam, vorig jaar maart dus, ben ik uit tijdverdrijf een boek gaan schrijven waarin ik communicatietheorieën op een rijtje zette. Ten behoeve van communicatieprofessionals en allen die dat willen worden. Ik dacht dat ik alles daarover wel wist. Maar leuk toch om toegankelijk te maken voor anderen? Maar toen maakte ik ergens de vergissing door me te gaan afvragen 'wat communicatie nu eigenlijk echt is'? Ik kan u verzekeren, dan wordt schrijven en praten

over communicatie ineens een heel stuk moeilijker. Want iedereen denkt er het zijne of het hare over. Waarom? Omdat communicatie een gecamoufleerde zebra is. Als fenomeen opvallend aanwezig in onze wereld. Maar in het drukke gedoe van alle dag is het zicht erop ineens verdwenen(3).

ALLES IS COMMUNICATIE. (Of eigenlijk niet, maar dat laten we hier even los.) Menselijk gedrag is communicatie. Institutioneel handelen door een overheid is communicatie. Dat wat de media doen ook en ja, ook wat de sociale media laten zien. Wij mensen kunnen ons heden ten dage ongelooflijk snel verplaatsen in tijd en plaats met internet als accelerator van communicatie. Net als dat eerdere technologische revoluties grote communicatieconsequenties hebben gehad. Maar het wezenlijke mechanisme blijft hetzelfde: mensen communiceren, mensen begrijpen elkaar niet goed en de boel loopt in het honderd. Nimmer heeft Kasja Ollogren de intentie gehad om te communiceren dat de positie van een geliefd Tweede Kamer-lid wordt besproken. We weten op dit moment ook nog niet hoe de opmerking is bedoeld\*. Toch heeft iedereen er inmiddels een mening over. In communicatie creëert een ieder zijn eigen waarheid. Communicatie is betekenisconstructie.

Als communicatie betekenisconstructie is, is er geen vaste waarheid. De waarheid van de minister-president zal fundamenteel blijven verschillen met de waarheid van grote delen van de bevolking. De roep om transparantie is te loven en is royaal eerder te horen geweest. De roep om betere systemen, betere controle, betere afweging van macht, meer openheid en meer dialoog, het is niet nieuw en het zal ongetwijfeld tot verandering leiden. Maar niet zomaar tot verbetering van de communicatie. Denkt u zich eens in dat onze Tweede Kamer, het hart van onze democratie, het jarenlang heeft toegestaan dat ze bijna zwartgelakte pagina's overheidsinformatie kreeg in de toeslagenaffaire. Dat had tot de betekenisconstructie kunnen leiden: Mijn overheid spuugt op mij. Of: Ik doe mijn werk niet naar behoren als volksvertegenwoordiger. Dát heeft de overheid uiteraard niet gecommuniceerd, die stuurde slechts zwarte bladzijden op. De betekenisconstructie van de ontvanger op het handelen van de zender bestaat uit het informatief maken van de data. Data als in tekens in de breedst mogelijke zin van het woord. Een zwartgelakte bladzijde is ergens een teken van.

De drie vragen die Sociaal Bestek stelt om in dit essay te beantwoorden gaan over versterken inbreng van de burger, hoe de overheid leert en welke voorwaarden gesteld kunnen worden om dit alles tot stand te brengen. Hoe is daar vanuit communicatie en vooral betere communicatie antwoord op te geven?

Het antwoord dat ik u ga geven, is van communicatiefilosoof Arno van Doorn. Ik zou dat niet zelf kunnen bedenken, ik ben wel zover dat ik het kan duiden. Hoop ik. In zijn in 2019 verschenen boek 'Betekenisvolle Samenleving' schetst Van Doorn een nieuwe filosofie voor het informatietijdperk(4). Internet faciliteert dat tijdperk. In deze informerende werkelijkheid verwerken mensen informatie. Nou uh, niets nieuws onder de zon denkt u nu. Maar nu komt het. Het gaat in de informerende werkelijkheid helemaal NOOIT om de zender. Het gaat ALTIJD om de ontvanger. Die Van Doorn waarnemer noemt. Informatie is er pas als je die waarneemt. Om er vervolgens betekenis aan te geven. Al het geëxcuseer over 'maar ik heb het toch gecommuniceerd' of 'ik ben verkeerd begrepen' kan ophouden te bestaan. Het is de ontvanger-waarnemer die uitmaakt wat zijn betekenis is. Dit is heel gemakkelijk gezegd maar het is een absolute shift in paradigma. Het heeft mij echt wat tijd gekost om dit te begrijpen, vooral de vraag: wat verandert er dan? Want als het de ontvanger-

waarnemer is die betekenis geef, hoe communiceer je dan op de juiste manier? Dit is Van Doorns antwoord.

Het concept van de informerende werkelijkheid leidt tot de verantwoordelijkheid om informatie te produceren die bijdraagt aan het verbeteren van de leefomgeving. Van Doorn schetst uitgebreid hoe deze paradigmashift uitwerkt op allerlei terreinen van de samenleving. Om uit te komen bij het begrip Burger. Een burger is van niemand, ook niet van een bestuur of van de politiek. Een burger is van zichzelf. De overheid wordt een platformorganisatie met als taak het land zo te organiseren dat burgers meer mogelijkheden voor zichzelf kunnen ontwikkelen. De burger brengt niets in en zeker niet als klant, dat is zendergericht denken. De burger bepaalt per definitie. De burger is een producent van informatie. De overheid ondersteunt haar burgers in hun eigen ontwikkeling en faciliteert hen. Maar niet vanuit het idee van educatie, emancipatie of humanitaire overwegingen. Maar vanuit het diep gevoelde idee dat 'ik zender mens' 'jou waarnemer' moet liefhebben. Communiceren is liefhebben. Hoe dat moet, heeft Pieter Omtzigt laten zien in de Toeslagen Affaire.

\* Deze opmerking is geschreven vóór de historische 1 april 2021. Voor the sake of argument blijft de opmerking zou staan. Zoals ik het nu begrijp was het een punt om bésproken te worden. Dat is in het hele debat onder gesneeuwd. Een debat is per definitie geen vorm van communicatie waarin wordt lief gehouden.

(1) [https://www.econtentenzo.nl/actueel/echt-luisteren?fbclid=IwAR2TxO8I3M\\_nXP0eEz-j423J\\_rh-bxIQTY3cQKNUTmadNS5WO2VwYXKg3SM](https://www.econtentenzo.nl/actueel/echt-luisteren?fbclid=IwAR2TxO8I3M_nXP0eEz-j423J_rh-bxIQTY3cQKNUTmadNS5WO2VwYXKg3SM)

(2) <https://www.open-overheid.nl/interview/guido-rijnja/>

(3) Désirée van Osch – Communicatietheorie, een inleiding voor communicatieprofessionals, 2020, Econtentenzo

(4) Arno van Doorn – Betekenisvolle Samenleving: een nieuwe filosofie voor het informatietijdperk, 2019, WLCmedia