

Enneüs Heermalezing 2005

door H.F. Dijkstal

De kloof tussen burgers en instituties

"Ik voel mij zeer vereerd om hier vandaag te mogen spreken. In de eerste plaats natuurlijk omdat ik zeer illustere en vooral hooggeleerde voorgangers heb gehad: prof. dr. Sweder van Wijnbergen, prof. dr. Paul Frissen, dr. Jan Terlouw. Het wordt voor u wat dat betreft vandaag even behelpen. Ik ben vooral ook vereerd omdat deze lezing staat in het teken van een bijzonder sympathiek man: Enneüs Heerma. Hij was niet alleen een uitstekend bestuurder, maar vooral ook een zeer integer bestuurder. Ik vind het heel prettig dat ik dat hier met grote nadruk kan zeggen. Ik ben ook zeer vereerd door de aanwezigheid van mevrouw Heerma, kinderen, andere familie en vrienden. Dat geeft deze bijeenkomst een zeer bijzondere bijkleur. Ten slotte ben ik ook zeer blij dat u er bent.

Ik ben tegenwoordig een vrij man, dus ik kan vrij tegen het thema aankijken en er zo vrij eens wat over zeggen. En dat ga ik ook doen. Wat zou je nou, in het kader van het thema van vandaag, als kenmerkend kunnen noemen van de samenleving waarin wij leven? Ik heb mijn verhaal de subtitel meegegeven 'Waarom zijn wij zo in de war?'. Misschien moet ik beginnen iets met u te delen, dat u vermoedelijk al lang weet, en dat is hoe het met de psychologie van de mens zit. Van de individuele mens, van groepen mensen en van samenlevingen. Wat we weten is dat mensen niet van onzekerheden houden. En dat, als mensen worden geconfronteerd met onzekerheden, ze veel moeite zullen doen om te trachten voor die onzekerheden zekerheden te verwerven. Wat we ook weten is dat, als dit te lang duurt, ze 'gefrustreerd' gedrag gaan vertonen, zoals dat in het jargon heet. Wie de theorieën van Maslow kent, weet precies hoe hij het gedrag van mensen op grond van dit soort overwegingen uitlegt. Het grappige is dat in het laatste rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau ook weer zoiets staat. Als je aan mensen vraagt hoe het met ze gaat, dan zijn mensen redelijk tevreden over bijvoorbeeld hun wonen of hun inkomen. Maar op het moment dat je aan ze vraagt wat ze van de wereld om zich heen vinden, dan voelen ze zich onzeker en onveilig. Het is niet de eerste keer dat het SCP dat constateert. De psychologische theorie zou zijn, dat als de onzekerheid te lang duurt, mensen in verwarring raken, zich laten leiden door hun emoties en bijvoorbeeld vluchtgedrag gaan vertonen. Op al die dingen kom ik zo terug.

Het meest kenmerkende van de tijd waarin wij leven, is de aard en vooral het hoge tempo van de veranderingen waarmee wij mensen worden geconfronteerd. In het bedrijfsleven, zeg maar in de managementtheorieën, is men al lang met het onderwerp van omgang met veranderingen bezig. Om een zeer begrijpelijke reden, want die onderneming wil produceren en winst maken. En als de medewerkers daar niet tegen kunnen, dan moet je iets doen om die werknemers te leren omgaan met die onzekerheden. Ik denk dat het probleem waar wij mee zitten is, dat we sinds de Tweede Wereldoorlog een wereld hebben waarin we te maken hebben met vele, zeer ingrijpende en elkaar zeer snel opvolgende veranderingen. Alleen om die reden al moet je dus niet verbaasd zijn als we allemaal een beetje in de war zijn. Hoe geven we al die nieuwigheden een plek in ons dagelijks leven en in ons eigen gedrag? Ik vind het om die reden interessant om eens stil te staan bij de aard van die veranderingen. Ik doe dat in vogelvlucht.

Ik denk dat de technologische veranderingen allesoverheersend zijn. Die hebben zich in een ongelooflijk tempo voorgedaan. Er wordt wel eens gezegd dat in de twintigste eeuw meer is uitgevonden dan in de hele geschiedenis van de mensheid daarvoor. En dat in de laatste tien jaar van de twintigste eeuw meer is uitgevonden dan in de negentig jaar

daarvoor. Met andere woorden, het versnelt zich telkens. Ik geef u heel kort een paar voorbeelden.

Neem de betekenis van de moderne technologie voor mobiliteit. Alleen door deze technologie is het mogelijk dat zich op dit moment veel meer mensen dan ooit tevoren, in kortere tijd dan ooit tevoren, over veel grotere afstanden dan ooit tevoren kunnen verplaatsen. Dat zien we natuurlijk ook dagelijks om ons heen. In allerlei opzichten. Hier kunt u bijvoorbeeld ook het migratieprobleem bij betrekken.

Als u denkt over communicatie, is het duidelijk dat de ontwikkeling van de telecommunicatie in al zijn facetten ook ongelooflijk snel is gegaan. Met hele wonderlijke aspecten. Het ene aspect is het internet van vandaag zoals dat in onze samenleving een plaats heeft gekregen. Maar om een ander aspect te noemen: geen dorp in Afrika, geen dorp in het hooggebergte in Azië, waar niet minstens één televisie staat als er elektriciteit is. En wat betekent dat dan voor die mensen daar om opeens dat venster te krijgen op de wereld? In het kader van de economie ligt het voor de hand, omdat het duidelijk is dat de technologische ontwikkelingen een geweldige impuls hebben gegeven aan economische, lees welvaartsontwikkelingen - althans voor een deel van de wereld waar wij in zitten.

Er zijn er nog vele andere terreinen. Laat ik bijvoorbeeld de gezondheidszorg noemen. De reden dat wij momenteel een nieuw stelsel nodig hebben, heeft rechtstreeks te maken met de technologische ontwikkelingen. Omdat we hebben gezien dat door die technologische ontwikkelingen onze bevolkingen gemiddeld ouder worden en dus meer zorg nodig hebben. Bovendien zien we dat de snelheid waarmee nieuwe technologie zich ontwikkelt, in termen van geneeswijzen, ongelooflijk hoog is en zich bovendien nieuwe geneesmiddelen aandienen. Het ligt zeer voor de hand dat als iemand een ernstige ziekte heeft, hij de laatste methode en het nieuwste geneesmiddel wil hebben. De vraag hoe we dat allemaal organiseren en financieren is een hele lastige. Daar gaat dat nieuwe stelsel over.

Deze technologische ontwikkelingen zijn parallel gelopen met, wat ik zou willen noemen, de shock na de Tweede Wereldoorlog. We hoeven niet te discussiëren over wat de impact daarvan geweest is. Die is immens. Die shock heeft een zekere ruimte gecreëerd om weer opnieuw na te denken over de manier waarop we onze maatschappij geordend hebben en onszelf in die maatschappij. Je ziet dan ook - en ik citeer hier een SCP-rapport van jaren geleden - dat zich in zeer korte tijd een aantal relevante ontwikkelingen heeft voorgedaan. Ik noem ze in vogelvlucht.

Allereerst de secularisatie. In zeer korte tijd heeft de ontkerkelijkheid in Nederland plaatsgevonden. Iedereen kan zijn mening hebben over de betekenis van het geloof en de betekenis van de kerk. In ieder geval is wel duidelijk dat het, voor degenen die geloofden en in de kerk kwamen, een anker in hun leven was. Als dat in hoog tempo wegvalt, is de vraag wat in de plaats komt van dat anker. Parallel hieraan loopt het proces van de ontideologisering. We konden tot in de jaren zeventig met grote rode hoofden praten over de ideologie waar wij achter stonden. Of dit nu in politieke zin het socialisme was, het liberalisme, de christen-democratie of wat dan ook. Ideologie speelde nog een grote rol in de politiek. Sinds de jaren tachtig speelt het nauwelijks nog een rol. Daarom roept ook iedereen dat de partijen zo op elkaar lijken en alles in het midden zit. De individualisering van de samenleving is het volgende punt. Daar hoeft ik u niet veel over te vertellen. Dan de fragmentarisering. Waar vroeger de samenleving nog was geordend in overzichtelijke sociale verbanden, is nu eigenlijk alles mogelijk. We organiseren ons in talloze gefragmentariseerde verbanden. De onthiërarchisering. Voor de oorlog was nog wel duidelijk hoe al die gezagsniveaus waren, of dat nu in het gezin was met de vader als hoofd, of de directeur in de onderneming of de priester in de kerk. Na de jaren zestig en zeventig is dat allemaal ter discussie gesteld en is er geonthiërarchiseerd. In ditzelfde verband moet ik natuurlijk ook de internationalisering noemen. Er zijn zoveel vraagstukken die tegenwoordig internationale kenmerken hebben. Al deze factoren bij elkaar hebben grote maatschappelijke gevolgen met veel onopgeloste vragen.

Hiernaast is een ander thema dat ik graag met u zou willen behandelen en dat is hoe de individuele burger zich in dit land heeft ontwikkeld vanaf de jaren zestig en zeventig tot en met de dag van vandaag. Ik neem u even terug naar de politieke aspiraties van de jaren zestig. Er was een vrij grote consensus binnen die politieke partijen, ook in antwoord op de verschrikkingen van de oorlog. We wilden een beter opgeleide bevolking hebben door alle sociale niveaus heen. We wilden dat de burgers mondiger waren en meer in staat zouden zijn om voor zichzelf op te komen. We wilden ook dat de burgers wisten wat hun rechten waren, met name ten opzichte van de overheid. En ten slotte wilden we natuurlijk dat na al die rampzalige jaren de welvaart zou toenemen en voor iedereen beter bereikbaar zou zijn. Ik denk dat je globaal concluderend kunt zeggen dat we al deze doelen zeer behoorlijk bereikt hebben. We hebben in ieder geval internationaal vergeleken een behoorlijk opgeleide bevolking. De burgers zijn mondig. Ze weten heel goed waar hun rechten liggen en de materiële welvaart is toch al zeer behoorlijk voor veel mensen toegankelijk. Dus, dames en heren, wat moet dit een gelukkig land zijn! Wat moeten die burgers toch glimlachend en met een gevoel van geluk door het land lopen! Het tegendeel lijkt waar te zijn, omdat we bijna parallel aan deze ontwikkeling een niet te begrijpen vluchtgedrag zien. Ja, wel te begrijpen als je die psychologie erbij neemt, maar zo van een afstand snap je het eigenlijk niet. Waarom drinken we zoveel met elkaar? Onze alcoholverslaving is nog steeds een zeer ernstig probleem. Waarom gebruiken we zoveel drugs met elkaar? Ik praat nu niet over een klein groepje radicalen in Amsterdam, maar over drugsgebruik als een breed maatschappelijk verschijnsel. Waarom gokken we zoveel met elkaar? Waarom is die seks ineens zo belangrijk, vooral op televisie? Waarom is geweld opeens zo in? En waarom eten we opeens zoveel meer dan vroeger? Neem het groeiende probleem van de zwaarlijvigheid. Is dat niet allemaal een beetje vluchtgedrag van die hele gelukkige mensen die het allemaal zo goed voor elkaar hadden? En daar voeg ik aan toe het 'hufferige' gedrag van burgers. Deze uitdrukking is van Ad Melkert en dateert van vóór 2002. Het gaf op een aardige manier weer hoe een toenemend aantal burgers zich meende te mogen gedragen. Je kunt ook spreken over het 'korte lontje'. U ziet dit nu elke dag in een fantastische reclamespot van SIRE. Wat mij betreft past hierbij ook wel de opmerking die ik gisteren hoorde van Micha de Winter. Hij spreekt van de 'grote mondigheid'. Dat is toch fantastisch gevonden! Maar hoe het ook zij, het drukt in ieder geval uit dat er weinig vertrouwen in elkaar en in de overheid is en in ieder geval ook weinig respect voor elkaar. Als ik het op de politiek projecteer gebruik ik een citaat van Paul Dekker van het SCP in een interview in de Volkskrant uit 2003: 'Naarmate kiezers door materiële belangen en ideologische loyaliteiten verbonden zijn met politieke partijen, volgen ze meer de voorkeuren van het moment en zijn ze vatbaarder voor modes. De media en peilingen kunnen dan een grote rol spelen.' Nou, dat lijkt me behoorlijk waar, als ik dat zo mag zeggen. Niet helemaal vreemd, want we weten bijvoorbeeld uit de marketing dat de merktrouw van de koper vanaf de jaren zeventig aanzienlijk is afgenomen en dat dus elke ondernemer veel meer moeite moet doen om de klant aan zich te binden. Het zou vreemd zijn als dat dan ook niet zou gelden voor andere 'producten' die in de samenleving worden aangeboden, zoals bijvoorbeeld politieke partijprogramma's. Vanuit die achtergrond heeft zich het – overigens niet van mij afkomstige – begrip van de calculerende burger ontwikkeld. De calculerende burger is iemand die zijn vrijheden en rechten goed kent, maar even niet herinnerd wil worden aan zijn verantwoordelijkheden en plichten. Ik heb zelf in 2001 in een artikel in de Volkskrant gezegd: 'De democratie is geen jukebox'. Ik heb erop gewezen dat de mondige, veeleisende burger snel wijst naar de overheid en dat die cultuur van wijzen naar de overheid eigenlijk voortkomt uit twee modieuze ideaalbeelden waar een hele generatie mee is opgegroeid. Het eerste is het beeld uit de jaren zeventig van de overheid die zijn burgers van de wieg tot het graf dient te verzorgen. Het andere was de volksvertegenwoordiger die het verlengstuk dient te zijn van de vragende burger. En zo kwam ik op die analogie van de jukebox-democratie; u vraagt en wij – de politiek – draaien. En als het gevraagde nummer even niet beschikbaar is, dan zwaait er wat! Wij noemen dat vraagaccomodatie. We hebben kunnen zien dat de politieke taak – althans de opvattingen over de politieke taak – in de richting is gegaan van vooral

vraagaccomodatatie in plaats van belangenafweging, in plaats van algemeen belang, in plaats van ruimte houden voor korte- en langetermijnperspectieven bij oplossingen van problemen. Die vraagaccomodatatie heeft bizarre vormen aangenomen. Ik neem één voorbeeld van Hans Wansink na de vuurwerkramp in Enschede. Hij zegt: 'Pech wordt als onrecht ervaren. Het noodlot is buiten werking gesteld. Wij hebben in onze samenleving geen noodlot meer. Je kunt tegenslagen hebben, maar die behoren dan ook door een ander opgevangen en opgelost te worden. Het hoort niet meer bij het leven dat er risico's zijn die nu eenmaal bij het leven horen.' Het meest bizarre is natuurlijk dat ouders van een gehandicapt kind in Frankrijk de overheid aanklagen voor het feit dat ze een gehandicapt kind hebben. En zo, dames en heren, begint die calculerende burger alles af te wentelen op het collectief en zo ontwikkelt zich in Nederland iets dat wij nooit gehad hebben: de claimcultuur. Als je tegenslag hebt, ga je ergens anders je recht en vooral je geld halen. En als je dat niet kunt, dan claim je het via de rechter. En zo ontwikkelt zich in Nederland een nieuwe beroepsgroep: de letselschadeadvocaten. Bij de ramp in Volendam hebben we de absurde situatie meegemaakt dat binnen vierentwintig uur de schuld volledig lag bij het gemeentebestuur. De burgemeester moest weg, én de wethouders moesten weg, én de ambtenaren moesten weg, én er moest ook al een minister weg. En opeens waren we binnen vierentwintig uur vergeten dat er ook nog een ondernemer was, die een te droog kerststukje te laag in een overvolle zaak heeft gehangen. Wat je ziet is dat de advocaten, die nodig zijn om de slachtoffers bij te staan, nadat ze aanvankelijk even in de richting van de ondernemer hadden gekeken, heel snel op de overheid zijn afgegaan. Kijk, als er wat te halen valt, is dat minder bij die ondernemer en meer bij de overheid. En zo ontwikkelt zich in Nederland iets dat we nooit zo eerder in die omvang gekend hebben. En zo ontstaan dus, dames en heren, de publieke ergernissen, de hoge toon waarop gesproken wordt, de heftige emoties waarin dat gebeurt en – met een verwijzing naar Stephan Sanders – de burger die zich gedraagt als een verwend diva! Een prachtig voorbeeld: We zijn in Oostenrijk. Er gaat iemand skiën. Er staat nadrukkelijk dat je niet buiten de pistes mag komen. Deze man doet dat toch en dondert in een diepe kloof. Hij zit vast, maar heeft gelukkig zijn gsm. Hij roept om hulp. De hulp komt uiteindelijk. De man is achteraf hoogst verontwaardigd dat die helikopter er zo lang over heeft gedaan om hem uit de kloof te halen. Dan zijn we even de balans kwijt, om het maar eens netjes uit te drukken.

Ik als liberaal kan eigenlijk weinig bezwaar hebben tegen die calculerende burger. Sterker nog, dat wilden we in zekere zin toch in de jaren zestig en zeventig, dat die burger zo voor zichzelf zou opkomen. Dat is ook wel zo. Ik heb ook niet zóveel bezwaar tegen die calculerende burger, maar wel een paar kanttekeningen: naast rechten ook plichten en naast vrijheden ook verantwoordelijkheden. Dat hij verder kijkt waarmee hij zijn eigen belang kan dienen, kan ik hem eigenlijk niet zo verwijten. De vraag is dan ook of deze calculerende, verwend burger erger is dan de andere kant van de medaille, namelijk de politiek. Dan kom ik op dat punt van die vraagaccomodatatie. Misschien ligt daar toch mijn grootste verwijt. En dat is ook een verwijt aan mijzelf en wellicht aan anderen in de zaal. Namelijk het onvermogen van de politiek om 'nee' te zeggen tegen die vraag. Om dus de straat en de wijk in te gaan – en mensen, wat ben ik in veel straten en wijken geweest – en naar al die mensen vriendelijk te luisteren en te horen wat ze te zeggen hebben. Dat wilde ik ook graag. Maar dan liep ik de straat uit en liet die mensen achter in de vaste overtuiging dat ik ook ging doen wat zij vroegen. Ik had dus verzuimd om te zeggen: 'Wacht even. Of ik het ga doen, weet ik nog niet, want mijn verantwoordelijkheid is een bredere dan die van u.' Laat staan dat ik een andere straat in loop en ik een ander verhaal hoor. Hoe moet ik het dan doen? En in die context – en dat is heel vaak de context van het openbaar bestuur – is het vermogen van politici en ambtenaren om 'nee' te zeggen sterk afgenomen. Daarmee ontstaat een bijzonder lastig verschijnsel. Daarmee doen het bestuur en de politiek mee aan de verwachtingen die zijn gerezen, misschien ook wel de verwachtingen die zijn gewekt, en uiteindelijk kunnen ze dat dan niet waar maken. Het ligt voor de hand, dat als de overheid en de politiek dat stelselmatig doen, het oproepen van valse verwachtingen tot heel veel commotie kan leiden. Zeker op die dossiers waar emotie een grote rol speelt. Ik noem er

drie: het vraagstuk van de criminaliteit, het vraagstuk van de integratie en de volksgezondheid. Overigens precies die onderwerpen waar Fortuyn met veel emotie over gesproken heeft. Hoewel ik niet zeker weet of Pieter Hilhorst straks aardig tegen mij zal zijn, wil ik hem hier graag instemmend aanhalen. Toen Hans Wansink iets zei over die vuurwerkcramp heeft Hilhorst gezegd, sprekend over de – wat hij noemde – politieke reflexen van de bestuurders: ‘Ze nemen tot overmaat van ramp de verantwoordelijkheid voor alles.’ Ja, dan geef je wel een heel vreemd signaal af naar de bevolking. De consequentie van dit alles lijkt mij te zijn dat er een sterk afgenomen vertrouwen is en dat bijvoorbeeld het poldermodel, als symbool van overleg, samenwerking en consensus, inmiddels helemaal naar de knoppen is. We worden nu geregeerd door volkssentimenten en door polariserende politieke standpunten. En wat nog erger is, door populisme. Dat roept dan weer de vraag op: Hoe is het dan zover gekomen met die politici en die bestuurders? Waarom doen zij dat? Waarom bieden zij niet de weerstand die ze, op gezette tijden, zouden moeten bieden?

Dan kom ik op een punt dat voor mij op dit moment misschien wel het meest cruciaal is in de veranderingen die we meemaken. Het is een vervolg op die ontwikkeling van de telecommunicatie. Ik heb grote zorgen over de snelheid waarmee het geschreven en het gesproken woord in betekenis afneemt en beeld dominant is geworden in onze samenleving. Als ik over beeld praat, praat ik over de televisie die de hele dag door over vele zenders een bombardement van beelden loslaat op de samenleving of – om het in een huishouden te plaatsen – op verschillende plaatsen in ons huis, want die televisie staat natuurlijk al lang niet meer allen in de woonkamer. Dat is één element van die ontwikkeling van beeld. Het tweede is natuurlijk internet. Zeker voor bepaalde groepen die niet eens meer televisie kijken, maar die beelden op internet consumeren. En wat wonderlijk genoeg is, ook in de kranten. Pakt u maar de Telegraaf van de laatste vijf jaar, van elke dag, en meet eens uit hoeveel ruimte in de Telegraaf wordt ingenomen door beeld in plaats van woorden. Op de voorpagina wordt altijd één emotie gecommuniceerd: óf het is een hele prettige, prinses Máxima met Amalia in de sneeuw in Oostenrijk, óf het is de meest verschrikkelijke die de Telegraaf ooit geplaatst heeft, het lijk van Theo van Gogh met het mes in zijn buik. Soms is die foto al voldoende en neemt men geen moeite meer om daar letters bij te zetten. En als het letters zijn, is het: ‘Dit is prinses Máxima met Amalia in de sneeuw in Oostenrijk’. Het is razend interessant om uit te meten hoe foto’s, staafdiagrammen, taartpunten en situatietekeningen inmiddels de plaats hebben ingenomen van zinnen, woorden en letters. Is het een probleem dan? Is het een probleem dat wij anders communiceren dan vroeger en meer gebruik maken van beelden? Mijn antwoord is dat het vooralsnog een probleem is. Ik ben een vooruitgangsoptimist. Ik denk dat wij allemaal ergens in ons nog wel de kracht zullen vinden om uiteindelijk ook dat weer een plek te geven in ons leven. Maar vooralsnog hebben we een groot probleem. We hebben een groot probleem, omdat we er zo weinig vanaf weten. Natuurlijk, we weten dat beeld directer communiceert dan het geschreven of gesproken woord. We weten dat beeld gelijk één emotie communiceert voordat het overige gecommuniceerd wordt. We weten dat beeld krachtig kan zijn. We weten – althans als we Kees Schuyt volgen – dat de context bij beeld ontbreekt. We kunnen het beeld dus niet in z’n volle betekenis waarderen. En even naar de politiek: er kleeft een groot risico van hypevorming aan. Ik kom daar straks nog op terug. Dat beeld van de televisie, ondersteund met de beelden van internet, ondersteund met de beelden die zo uit de dag- en weekbladen tot ons komen, is zo ontzetten krachtig. Er gaat zo’n sterke werking vanuit, dat ik me afvraag of dat ons vermogen om het op een goede manier te absorberen niet te boven gaat. Ik kom daar zo op terug, maar ik wil nog even iets zeggen over het ondertussen verloren gaan van de lees- en schrijfvaardigheden. In alle facetten van het onderwijs zien we een sterke afname van de beheersing van de Nederlandse taal en een sterk functioneel analfabetisme – ik heb het hier niet over allochtonen die nog onvoldoende Nederlands spreken, maar over Nederlanders. We zien dat dit grote betekenis heeft voor het onderwijs, de wetenschap en een nog grotere betekenis voor de cultuuroverdracht. Hoe moet Shakespeare straks nog begrepen worden? Ja, uzelf leest ‘m straks niet meer! Gelukkig hebben we dan de

intermediairen van de televisie die dan nog wel even, naar de moderne eisen des tijds, in een kort programma van vijftig minuten samenvatten waar het bij Shakespeare om gaat. En ga zo maar door. Dus vooral in termen van die cultuuroverdracht heb ik grote zorgen. Bijvoorbeeld ook naar de kant van ons rechtstelsel. Ook daar kom ik straks nog even op terug.

In ieder geval vertoont zich op dit moment een pijnlijk tekort aan kennis over de gevolgen van al deze ontwikkelingen op het gedrag van mensen. Ik wil u in vogelvlucht daar een paar voorbeelden van geven. In de eerste plaats de ontwikkeling op televisie van de vermenging van informatie en entertainment. Door Hubert Smeets ook wel een keer infotainment genoemd. Dat gebeurt soms bewust. Neem Barend en Van Dorp. Dat is een bewuste poging om een programma met een zeker informatief karakter te vermengen met entertainment. En dan gebeuren er ook de meest rare dingen waar je – als het niet zou gaan over zulke serieuze onderwerpen en mensen – ook nog hartelijk om kan lachen ook. Het vervelende is dat het wel over serieuze onderwerpen en serieuze mensen gaat en daardoor een totaal misleidende bron van informatie is geworden voor de samenleving. Ik noem nog twee andere voorbeelden.

De eerste is de Golfoorlog en CNN. Ik heb het grote genoegen gehad om twee keer met Peter Arnett te hebben gesproken. U weet dat, Peter Arnett was dé man van CNN. CNN claimt dat ze de wereld hebben veranderd, dus ik vraag aan Peter Arnett waarom dan. Hij zegt: 'Wij waren de eersten die de satelliet hadden. Wij waren degenen die onze mensen ter plekke hadden. Nog nooit is de wereld zo snel van informatie voorzien over de oorlog.' Ik denk op zichzelf dat dat waar is. Wat hij niet weet, is wat ik toen gedaan heb – en met mij vele anderen. Ik zat midden in de nacht in mijn pyjama op de bank. Ik keek naar een groen scherm. Op dat groene scherm zagen we een paar gele 'blippen'. Er was een mooie diepe Amerikaanse stem die zei: 'En dit zijn de Scud-raketten die op weg zijn van Bagdad naar Tel Aviv. Ik was getuige van de inslag van die raketten in dat huis en dus getuige van de dood van die mensen daar. Tot overmaat van ramp betrapte ik me op een sensatiegevoel dat ik de oorlog thuis op de bank had. En dat, dames en heren, is het effect van een programma, dat natuurlijk niet daarop gericht was, maar wel dit neveneffect had. Je moet je afvragen wat dit betekent? En zo zijn er heel veel van dit soort neveneffecten, als u goed en kritisch naar uw televisie kijkt.

Het tweede waar ik kort iets over wil zeggen is de reality-televisie. Die begon onschuldig. Kijk, die sexprogramma's van Menno Buch daar kon je van vinden wat je wilde en als je het niets vond, dan keek je naar een andere zender. En toen kregen we de Big Brothers en mochten we meekijken hoe die mensen allemaal in dat huis met elkaar omgingen. We wisten allemaal dat dat een mild begin was en dat er seks in zou komen en geweld en dat de Tokkies eraan zaten te komen. Je kon het allemaal voorspellen en het is ook in korte tijd gebeurd. Dan blijkt dat dat voor ons toch nog niet voldoende is. We willen er live bij zijn. De meest milde variant is het programma van de dierenambulance, waarin we mee mogen rijden. Dat is ook niet leuk, dus inmiddels rijden we mee met de gewone ambulance. We zijn er live bij als het slachtoffer wordt aangetroffen, we zitten achter op de motor van de politie en we zitten in de brandweerauto om de brand live thuis te krijgen. En daarna gaan we naar Patty Brard en alles wat daar gebeurde. Maar misschien is dit nog wel de meest milde vorm. Misschien is een nog ergere de 'lief en leed-programma's'. Er is geen lief en leed meer te bedenken dat niet openlijk door echte mensen met echt lief en leed op de televisie gedeeld wordt met u. En u geniet ervan! O nee, u niet, die mensen in de andere zaal. Daar is zo langzamerhand een zeer bedenkelijke ontwikkeling gaande. Er is een EO-serie geweest die heette 'Sterven op Rozenheuvel'. In die serie wordt een indringend beeld geschetst van terminale patiënten. Ik heb beelden op mijn netvlies waar de kankerpatiënt op bed ligt, de zuster en de vrouw ernaast, en we zoomen in op dat uitgemergelde gezicht. We zien dat het licht uit de ogen aan het verdwijnen is. En dat krijgen we thuis, ter consumptie. De grote vraag is of die televisiemaker weet wat hij doet. Ik twijfel even niet aan zijn integriteit. Weet hij wat het effect is van dat programma en wil hij dat bewerkstelligen? Weten wij wat er met ons gebeurt als we naar dat programma kijken? En willen we dat? U begrijpt dat ik het woord 'privacy' al helemaal niet meer durf te noemen.

En dan komen we iets dichterbij de politiek en komen we terecht bij het hele fenomeen van de hypes. We kennen twee soorten hypes: hypes die een week/maand duren en hypes die een dag/week duren. De maandhypes zijn Prinses Diana, Fortuyn, de tsunami, de paus. Dat zijn echt van die langdurende hypes die ons van alle kanten opzuigen. We hebben gelukkig ook de kortdurende en dat zijn de zaak van marinier O., André Hazes inclusief kist in de Arena, de ontsnapte TBS-er en sinds vandaag hebben we die tragische zaak in het detentiecentrum bij Schiphol. Je kunt op je vingers natellen hoe dit de komende dagen het beeld, alle beelden van alle zenders compleet zal beheersen. Elke vraag die u kunt bedenken zal ook gesteld worden, weer met alle beelden erbij. En hebben we de nieuwe lijken niet, dan laten we nog een keer de oude lijken zien, zoals het journaal dat af en toe ook onbeschaamd doet. Dat fenomeen, dus.

Wat heeft dat allemaal voor effect op politiek, op openbaar bestuur en op instituten? Dat is het thema van vandaag. Instituten zoals woningcorporaties, die toch, ook al zijn ze geprivatiseerd, in ons gevoel onderdeel zijn van het publieke domein. Ik vrees dat je toch moet constateren dat voornamelijk dat effect negatief is. Als ik alleen al naar de Tweede Kamer kijk, dan zie je een kameragenda die vrijwel uitsluitend door incidenten wordt beheerst. Het incident van gisteren leidt tot kamervragen morgen of tot een spoeddebat deze week. Nog nooit heeft de Tweede Kamer zoveel spoeddebatten per week gehad. Aan de andere kant zie je het opkomend populisme; de verleiding om gebruik te maken van deze hele ontwikkeling en op een demagogische wijze in te spelen op de volkssentimenten onder het motto: 'We moeten ze hard aanpakken, stem op mij!'. Deze ontwikkeling is al langer aan de gang en door vele commentatoren en geleerden beschreven. Ik geef even in een overzicht de sleutelwoorden daarbij: Mark Elchardam, een door mij zeer gewaardeerd wetenschapper uit België, spreekt over de 'dramademocratie'. Mark Kranenburg en John Jansen van Galen hebben het over 'emotiecultuur'. Bas Heijne: 'de borreltafel democratie'. Marc Chavannes en Maarten Huygen: 'de schreeuwtelevisie'. Mark Kranenburg weer: 'de flipperdemocratie'. Die laatste komt natuurlijk het dichtst bij mijn eigen 'jukeboxdemocratie'.

Dit is op zichzelf allemaal al zorgelijk, maar wat er ook nog achter verscholen zit, is het risico van de bewuste manipulatie. Want als je dan eenmaal weet dat het zo werkt, wordt het natuurlijk wel verleidelijk om er op een bepaalde manier gebruik van te maken. Daar ligt voor mij de grote zorg over wat bijvoorbeeld Berlusconi doet. In het openbaar bestuur staan, op een zeer prominente positie, en dan ondertussen twee zenders beheersen. Dan aarzelt hij ook niet om de wetgeving aan te pakken om te kijken hoe die zenders functioneel kunnen worden gemaakt in dat andere bereik. Scheiding der machten? Controle op macht?

Ik vind al jarenlang het omroepbestel niet deugen, maar wat ik vooral op dit moment ernstig vind, is dat waar wij in Nederland nog een traditie hadden om tegen die manipulatiekant dan toch in ieder geval nog programma's als Nova of Buitenhof te hebben. Daar mag je verder best je mening over hebben, maar het zijn in ieder geval programma's die bedoeld waren om vanuit een zekere integriteit informatie te verstrekken. En als je als regering zegt dat je dat niet meer wilt en dat in een klap wegschuift, dan is dat zeer zorgelijk. Kennelijk wordt niet begrepen wat hier allemaal aan de hand is.

Het laatste dat ik wil zeggen op dit terrein, is wat Mark Chavannes in december 2001 gezegd heeft: 'De televisie fungeert als een powerpoint-presentatie van het Witte Huis en het Pentagon.' Hij kon toen niet weten dat we dat ook gezien hebben. Dat Powell met die grote landkaart erbij, bij de VN, zijn powerpoint-presentatie hield en met een stok aanwees waar die vernietigingswapens lagen. Nu gaat het mij niet over de vraag of Irak binnengevallen had moeten worden of niet. Ik geloof van wel. Maar het gaat mij wel om de vraag of hier niet een president van het grootste land van de wereld mensen misleidt? Of hier niet een vertrouwensvraag aan de orde komt als je zo meent om te moeten gaan met informatie en met televisie? En dat vind ik nog veel ernstiger, als je daar goed over nadenkt.

Goed, genoeg hierover gezegd, want nu wordt het tijd voor het thema van vandaag: de kloof. Maar dat kan ik nu geloof ik wel wat sneller doen. Laten we even met elkaar afspreken: Over welke kloof hebben we het eigenlijk? Gaat het om een informatiekloof? Weet de politiek niet wat er onder de mensen leeft? Onzin, er zijn nog nooit zoveel politici op zoveel plekken geweest en zo overladen met informatie. Het probleem van de politiek is niet dat ze die informatie niet hebben, maar dat ze zoveel informatie hebben dat ze het niet meer kunnen ordenen om het op het juiste moment bij de hand te hebben als het moet.

Gaat het dan over de overlegkloof? Dat we te weinig overleggen met die burgers? We zien ze nooit. Allemaal torentjes- en achterkamertjespolitiek en al dat soort dingen meer. Dames en heren, het tegendeel is waar. We hebben veel te veel openbaar overleg en veel te weinig verantwoording.

Het gaat om twee andere kloven. De ene is de communicatiekloof. Het vermogen van overheid en politiek om helder te communiceren waar het nu daadwerkelijk over gaat en de keuzes waarom je iets gedaan hebt. Daar zit een lastig probleem. Om allerlei redenen is dat lastig. Dat varieert van dat het via beeld moet, maar eigenlijk niet kan, de complexiteit, het jargon, de slechte sprekers en misschien ook de verschuiving via het beeld naar nog meer persoon en minder inhoud. 'Kunt u in veertig seconden even het euthanasiestandpunt van uw partij weergeven?' Als je dat niet kunt, heb je pech, want er zijn maar veertig seconden. Terwijl je staat te praten, weet je ook dat niemand luistert, want iedereen zit te kijken of je dat goed zit, je uitstraling goed is, je kleur, je houding, je wat dan ook. Als je achteraf aan mensen vraagt waarom ze op iemand hebben gestemd, dan is het meestal ook om dit soort redenen en niet omdat hij of zij zo goed had uitgelegd hoe het met de euthanasie zat.

Dames en heren, het grote probleem is de verwachtingenkloof. Gewekte verwachtingen en niet nagekomen verwachtingen. De vraag is natuurlijk hoe we daarmee om moeten gaan. Overigens heeft Tjeenk Willink daar hele interessante dingen over gezegd. Zeer de moeite waard om dat nog eens na te lezen.

Ik kom aan de oplossingen. Wat te doen?

Ten eerste: Helder definiëren over welke kloof we het hebben. Ten tweede: meer 'nee' zeggen. Ten derde: ons realiseren dat er zonder kloof geen vertegenwoordiging is. Ik haal in dit verband Ruud Koole aan. Hij zei in 1994: 'De suggestie dat een situatie zonder kloof bestaanbaar is, is naïef en gevaarlijk, omdat daardoor iets van de politiek verwacht wordt wat zij nooit kan waarmaken, hetgeen de onvrede alleen maar aanwakkert.' Dat hebben we sinds 1994 dan ook gezien. Dus er hoort een zekere afstand bij, wil je althans uitgaan van de representatieve democratie.

Helderheid over bevoegdheden. Helderheid over verantwoordelijkheden en helderheid over procedures.

En wat moet nu de Alliantie doen, om maar eens een willekeurige instantie te noemen? Naast wat ik net heb gezegd (harder nadenken, beter communiceren, beter analyseren en beter 'nee' zeggen) zijn er nog vier sleutelwoorden die ik u mee zou willen geven. Het een is betrouwbaarheid. Betrouwbaar zijn in uw communicatie en betrouwbaar in uw handelen. Daar hoort wat mij betreft direct ook integriteit bij. Integer zijn in uw doelstellingen. Integer zijn in uw functioneren. Daar kan uit voortvloeien, iets dat voor veel mensen heel belangrijk is: voorspelbaar zijn. Voorspelbaar zijn in het vertrouwen dat men in u kan stellen en ook voorspelbaar zijn in het aanbieden van zekerheden. Zelfs in een situatie waar mensen iets anders willen, is helderheid over dat er iets niet komt beter dan een verwachting dat het er misschien komt. En als laatste in dit rijtje: professioneel zijn. Kwalitatief de beste dienst of het beste product leveren dat mogelijk is. Kwalitatief zorgen dat je de beste mensen hebt en dat, althans als je in het publieke domein zit, altijd in een cultuur van dienstverlening.

En dan ten slotte, in tijden van verwarring en onzekerheid is leiderschap nodig. Leiderschap dat vertrouwen wekt, dat begrip toont, dat respect toont en zekerheden

biedt. 'What this country needs is strong leadership!'. Nee, dames en heren, dat nu juist niet. Dat is de grote fout die Bush maakt, omdat hij met die ene zin een verwachting uitspreekt die hij – althans als je uitgaat van rechtsstaat en democratie – niet moet willen. En dat is een fout die een aantal politici in Nederland ook maken door te roepen: 'Er is nu sterk leiderschap van mij noodzakelijk.' Ik heb liever verbindend leiderschap. En dan geloof ik dat we misschien langzaam weer terug kunnen naar meer zekerheden bieden, naar de verwarring verminderen en mensen en onszelf een perspectief bieden. Dank u wel."

Commentaar

door Pieter Hilhorst

"Vorige week moest ik een debat leiden in Amsterdam-West. Het ging om een evaluatie van de Westelijke Tuinsteden en het was georganiseerd door Bureau Parkstad. De herstructurering van de Westelijke Tuinsteden is nu zo'n vijf jaar bezig. Dus ze wilden een evaluatie een daar moesten ook bewoners en andere mensen hun inbreng kunnen leveren. Het begon er al mee dat aan het begin van de avond iemand zei: 'Ja, u zegt dat nu wel, dat er naar ons geluisterd wordt, maar gaat dat ook gebeuren?'. Daarop zei de directeur van Bureau Parkstad: 'Ja, er gaat naar u geluisterd worden', waarop de man weer zei: 'Oké, want dan wil ik dat dus even zeker weten, want heel vaak word je namelijk niet serieus genomen.' Toen vroeg ik aan die man: 'Misschien kunt u dan nu gewoon zeggen wat u wilt zeggen. Dan kunnen we daarna kijken of er inderdaad naar geluisterd wordt.' Nou, toen was het nog twee keer aandringen en uiteindelijk zei hij wat hij wilden zeggen, namelijk: 'Ik vind dus dat er te weinig naar ons wordt geluisterd!' Het rare was dat vervolgens de directeur van Far West, Jacques Thielen, aan het woord kwam en zei: 'Ja, maar het is helemaal niet waar dat er niet naar mensen wordt geluisterd, want we hebben een enquête gedaan en bovendien is tachtig procent van de mensen die een andere woning krijgen omdat hun huis wordt gesloopt het er uiteindelijk mee eens. Er is sprake van een soort onzekerheid bij mensen, maar uiteindelijk is iedereen tevreden.'

Wat je hier zag was een soort klassieke kloof van een ontevreden burger die eigenlijk niet eens precies wist waarom hij ontevreden was en, omdat hij zo slecht kon verwoorden wat hij wilde, trok Jacques Thielen zich terug op de oude rol van de regent. En de oude rol van de regent is namelijk gewoon dat je zegt: 'Wacht maar rustig af, uiteindelijk zorgen wij dat het goed komt voor jullie.'

In heel veel dingen ben ik het eens met de analyse van Hans Dijkstal, maar volgens mij is hij te breed en te weinig diep. Dat komt namelijk omdat hij veel te veel cultuurpessimistische kwesties erbij haalt over de burgers die te veel naar televisie kijken en andere dingen. Dat is volgens mij minder relevant. Ik heb ook een andere verklaring voor de onzekerheid die hij heeft. Naar mijn idee moet je veel meer teruggaan naar wat die kloof precies is. Hij zegt dat die kloof uiteindelijk een verwachtingenkloof is. Namelijk burgers vragen en politici zeggen niet genoeg 'nee'. Politici kunnen niet de verwachtingen waarmaken. De kloof is volgens hem wat mensen kunnen verwachten en wat de overheid kan leveren. Volgens mij zit de crux in het woord 'leveren', want daarmee heeft hij een beeld dat burgers iets vragen en politici en bestuurders iets leveren. Uiteindelijk gaat het erom of je een goed genoeg product levert. Dat is naar mijn idee een grote misvatting. De misvatting schuilt in deze economische metafoor van de transactie. Het enige wat je dan kunt doen – en dat is ook zijn oplossing – is zorgen dat de burgers minder vragen en dat politici beter 'nee' kunnen zeggen. Dus eigenlijk zit de tegenstelling er al in, maar als zij nu maar minder beloven, dan komt het goed. Volgens mij doe je met dat beeld van die economische transactie zowel politici als burgers tekort.

Om dat uit te leggen wil ik even naar een kunstproject. Waarschijnlijk had de organisatie al kennis van het verhaal van Hans Dijkstal, dat hij een grote hekel heeft aan beelden. Ik

had namelijk gevraagd om een beamer om een aantal kunstwerken te laten zien die gemaakt zijn voor een gebouw van de Tweede Kamer. Dit gebouw, het logement, is in aanbouw en in het kader van de één-procentsregeling moest er één procent aan kunst worden besteed. Dat project werd gedaan door Martijn Engelbrecht die zei: 'Ik wil voor het eerst democratische kunst maken.' Democratische kunst betekent dat iedereen een kunstwerk kan insturen over wat in dat gebouw moet komen te hangen. Ik zal er een paar noemen. Op een van de winnende voorstellen zie je eurocenten met de tekst 'jullie zijn hier voor ons'. Een ander kunstwerk heet 'de waan van de dag'. Weer een ander heet 'gebakken lucht'. Dan heb je nog een kunstwerk waarop je het kabinet ziet met allemaal pakjes boter op hun hoofd: 'de boterberg'. Je hebt een kunstwerk dat heet 'de geldwolf'. Je hebt een kunstwerk dat heet 'de lach van een ambtenaar' en dat is een clownmasker met een sardonische lach met gele tanden. Dan heb je uiteindelijk nog een kunstwerk van Willem Geurts en dat heet 'sorry'.

Het rare is dat al die kunstwerken getuigen van het idee dat politici totaal geen benul hebben voor wie ze er zitten. Sommige voorstellen zijn ook bedoeld om daar dan op een ludieke manier verandering in aan te brengen. Zo heb je de 'hotline naar het volk'. Dat is een telefoon met één knop. Als je daarop drukt, krijg je een willekeurige burger aan de lijn en kun je vragen wat die persoon ergens van vindt. Bijvoorbeeld: 'Wat vind je eigenlijk van rekeningrijden?' of 'Wat vind je van de stedelijke herstructurering in Nieuw-West?' Een ander voorstel is 'colour your mood'. Dit is een spreekpaal voor de Tweede Kamer. Elke week staat een onderwerp ter discussie. Dan kan iedereen vragen: 'Hoe voelt u zich door dit nieuwe voorstel?' 'Mwaah, beetje blij... of wanhopig...of verdrietig.' Het plein krijgt vervolgens een week lang de kleur van de emotie die overheerst. Dus als je een groen plein hebt, dan is de burger blij. Het is de bedoeling dat politici meer doordrongen worden van wat er onder de bevolking leeft. Telkens als het over de kloof gaat is dat het dominante beeld. Ik ben het met Hans Dijkstal eens, dat dit een verkeerd beeld is. De suggestie is, dat als je meer naar burgers luistert, er meer instemming komt met het beleid. En dat als je meer naar burgers luistert, je beter beleid krijgt. Het is eigenlijk een heel kortzichtig idee. Wat je terugziet in die kunstwerken, is dat ze allemaal zeggen: 'Luister naar ons. Wij willen dat jullie doen, wat wij zeggen.'

Waarom is dat nou een verkeerd beeld? Omdat het politici reduceert tot uitvoerders. Wat mijn idee is, is dat politici meester moeten zijn in de kunst van het oordelen. En dat is iets anders. Een voorbeeld daarvan is Frank Ankersmit, hoogleraar in Groningen, die dat vaak heeft gezegd. Daar komt ook de uitspraak van Ruud Koole vandaan dat er een afstand moet zijn. Ankersmit zegt dat politici niet representatief moeten zijn, dus niet moeten zeggen dat ze een afspiegeling zijn van wat er onder de bevolking leeft, maar dat ze iets nieuws tot stand moeten brengen. Dat je een oplossing voordraagt die nog niet tot stand is gebracht. Dat je aan dingen denkt, waar anderen nog niet aan hebben gedacht. Het is dus niet dat je doet wat andere mensen willen, nee, je doet iets meer, iets nieuws. Om dat nieuwe te kunnen scheppen is een zekere afstand nodig. Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld de klassieke koning Salomon. Want wat deed koning Salomon op het moment dat er twee vrouwen bij hem kwamen die allebei beweerden dat zij de moeder waren van een en dezelfde baby? Door een slimme procedure wist hij iets tot stand te brengen dat er niet was. Door te zeggen: 'We hakken het kind in tweeën en ieder krijgt de helft.' Op het moment dat een van de moeders zei: 'Dan wil ik het kind liever niet. Geef het dan maar aan de ander', wist hij dat dat de echte moeder was. Een ander mooi Salomons oordeel is om tegen kinderen te zeggen dat de een het mag verdelen en de ander mag kiezen. Dat zijn manieren waardoor je dus niet zegt dat dit de eisen zijn, maar iets nieuws tot stand brengt. Dat nieuwe kan dus ook een nieuwe procedure zijn. Het rare van de luisterende politicus als hoogste ideaal is, dat je denkt dat de bevolking, de vrager, al weet wat hij wil. Dat is eigenlijk verkeerd. De kunst van de politicus is om iets te doen wat nog niet gevraagd is.

Hannah Arendt, een andere filosofe, maakt een onderscheid tussen meten en oordelen. Meten is bijvoorbeeld als we u allemaal op volgorde van lengte neerzetten. Het is heel makkelijk om dan aan te wijzen wie de langste is, want lengte is een eenduidig criterium.

Als je weet op basis van welk criterium je tot een oordeel moet komen, dan is dat meten. Maar wat nou als er heel veel criteria zijn? En je kunt de criteria niet tot elkaar reduceren? Dat is de rol van een politicus. Neem rekeningrijden. Het is de bedoeling dat daardoor de files korter worden, maar het is ook de bedoeling dat daarmee de CO2-uitstoot vermindert. Rekening rijden heeft bovendien inkomenseffecten, effecten op de economie en noem maar op. Al die effecten moet je tegen elkaar afwegen. Bovendien zijn bij elke maatregel die je neemt averechtse effecten. Door het rekeningrijden komt er meer verkeer op secundaire wegen, waardoor de veiligheid minder wordt, waardoor er meer verkeersdoden komen. Een politicus moet dus kunnen oordelen en rekening houden met averechtse effecten. Dat is per definitie iets anders dan luisteren naar de bevolking. In zoverre ben ik het met Hans Dijkstal eens. Alleen wat hij vervolgens doet is als oplossing aandragen dat politici vaker 'nee' moeten zeggen. Nee, politici moeten zorgen dat ze laten zien dat ze oordelen en ook vragen om daarop afgerekend te worden en niet op de mate waarin ze tegemoet komen aan de wensen van de burgers. De vernieuwing van politici is de manier waarop je kunt laten zien dat je iets bedacht hebt waar niet om is gevraagd, maar waarvan je als politicus overtuigd bent dat het beter is dan wat u ooit had kunnen vragen.

Daarvoor moet je ook op een andere manier burgers tegemoet treden. Dat is het andere onderdeel van de vergelijking. Als je zo'n economisch transactiemodel hebt, waarin je stelt 'u vraagt, wij draaien', dan ga je er vanuit dat burgers al weten wat ze willen. Het hele beeld van de calculerende burger is dat iemand al weet wat zijn eigen belangen zijn. Ook daarin schiet dat model tekort. Als we teruggaan naar die bijeenkomst in Amsterdam-West: die burger wilde alleen dat er naar hem geluisterd werd, maar had zelf nog geen enkel idee wat hij eigenlijk precies wilde. Het enige wat hij zei was: 'Ik wil serieus genomen worden!' Hoe kun je dat doen? Om nog even terug te komen op het cultuurpessimistische verhaal, wat je heel vaak krijgt, is dat burgers doen wat van ze gevraagd wordt. Dat klinkt vreemd, want je zou het andersom verwachten. Wat is er gebeurd bij emotie televisie? Burgers wordt om een emotie gevraagd en dus krijg je een emotie. Joke Hermes, lector publieke meningsvorming, heeft recentelijk een rede gehouden waarin ze zei dat sinds Fortuyn steeds vaker aan burgers wordt gevraagd om hun emoties te laten zien. Dus krijg je ook emoties. Burgers wordt niet gevraagd om een afgewogen oordeel te geven. Nee, geef een onmiddellijk oordeel. Dus kun je ook zeggen: Hoe kun je op een andere manier burgers aanspreken? Dat betekent dat je ze niet aanspreekt op hun emoties en ook niet op hun belangen. Heel veel inspraak is gericht op belangen. Dan wordt gevraagd: 'Wat wilt u als bewoner? Wat voor woning wilt u?' Je kan ook burgers aanspreken op hun oordeel. Zoals je dat aan politici vraagt, kun je dat ook aan burgers vragen. Dat is een andere manier van het proces inrichten. Ik geef een voorbeeld. James Fishkin, een Amerikaanse politicoloog, heeft gezegd dat het bij democratie niet alleen gaat om het principe van de meeste stemmen gelden, maar ook om deliberatie. Uiteindelijk is het idee dat je door de uitwisseling van meningen tot een ander standpunt komt dan je al hebt. Dat is iets dat vaak vergeten wordt. Als je ervan uitgaat dat je door een gesprek iets anders kunt gaan vinden dan wat je daarvoor vindt, is het dus niet alleen maar zo dat je zegt wat je wilt en verwacht dat de politiek het levert. Eigenlijk weet je nog niet wat je wilt. Fishkin heeft daar ook voorbeelden van. Hij heeft het bijvoorbeeld over de *citizen's conference*. Je hebt een aantal mensen die een representatieve groep vormen, die zet je bij elkaar, je geeft ze informatie en je kijkt wat voor standpunt daar uitkomt. Het rare is dat het een ander standpunt is dan ze in het begin hebben. Een ander voorbeeld zijn burgerjury's. Die evaluatie van de Westelijke Tuinsteden, waar we het in het begin over hadden, had je op een andere manier kunnen vormgeven. Wat je doet is, je neemt vijf verschillende burgers die een jury vormen. Allerlei deskundigen mogen voor de jury zeggen wat er aan de hand is. Voor even zijn ze amateur politicus of amateur rechter. De jury wordt aangesproken op hun oordeelsvermogen en niet op hun emoties of belangen. Zo doorbreek je die rare tegenstelling tussen enerzijds burgers die vragen en anderzijds politici die leveren. Dat is, denk ik, de essentie van de misvatting waar Hans Dijkstal nog te veel in gevangen zit. Dat is een manier waarom je uiteindelijk teruggaat naar de vraag waar de onzekerheid

uit voortkomt. De onzekerheid van de burger komt er niet uit voort dat ze ontevreden zijn met het product, maar dat ze ontevreden zijn met het proces. Dat betekent dat, als je instemming hebt over de manier waarop iets wordt geregeld, je ook beter de uitkomsten van dat proces kunt accepteren. Als je teruggaat naar de oude ideeën van democratie is democratie *government of the people, for the people and by the people*. Wat je ziet in het denken van de economische metafoor is telkens dat je zegt dat de instemming komt voor het product en ik zeg dat de instemming komt voor het proces. Onzekerheid komt voort uit gebrek aan greep op je eigen leven. Waarom zijn mensen minder bang in een auto dan in een vliegtuig? Omdat ze de auto zelf besturen en het vliegtuig niet. Wat je moet doen is mensen meer zelf laten sturen en ze greep geven op hun eigen leven. Niet door te vragen naar hun belangen en emoties, maar door mensen te vragen naar hun oordeel. Ik dank u wel.”